東京都北区納付案内センター業務運営委託基本仕様書

１　業務の目的

民間事業者のノウハウを有効に活用することで、滞納整理業務の効率性を高め、新規滞納者の発生を抑制し、主に現年度収納率の向上を図る。

２　履行場所 東京都北区納付案内センター（区民部収納推進課事務室内）

東京都北区王子本町1丁目１５番２２号

東京都北区役所第一庁舎２階

３　委託期間 令和７年４月１日～令和８年３月３１日

４　業務内容

（１）業務開始前の各種研修

（２）納付案内業務マニュアルの作成

（３）電話番号調査

（４）電話・訪問による納付案内

（５）電話催告システムへの応答内容等の記録入力

（６）区指定の用紙等による職員への引継ぎ

（７）各種納付書、納付案内書等の出力、封入等

（８）電話応答不可対象者への対応

（９）納付案内にかかる各種計画・統計・分析

（１０）後期高齢者医療保険料、介護保険料の収納代行

（１１）口座振替登録等の勧奨

（１２）国民健康保険資格の取得・喪失にかかわる手続等の案内

（１３）居所不明者等の居住調査（目視可能な範囲）

（１４）制度案内（区条例をはじめとする法令・制度の説明含む）

（１５）納付約束の履行管理

（１６）その他催告に必要な作業

５　業務内容詳細

（１）統括管理者

①オペレータ、訪問部門管理者、訪問員の指導、管理を行う。

②納付案内の統計を分析し、及びそれに基づく計画を立案する。

③納付案内センター内の個人情報取扱について指示、管理する。

④区民からのクレームに対応する。

⑤外部からの電話の応対をする。

⑥納付書、納付案内書等の発行、封入、封緘業務を行う。

⑦各種研修計画を策定し実施する。

⑧日報、月報等を作成し、毎月の定例会にて報告を行う。

⑨区担当職員との連絡調整を行う。

⑩その他

（２）オペレータ

①電話催告システムに表示される未納情報を確認後、架電し、納付案内・納付勧奨を行う（日本語を話せない方に対しては柔軟な対応をすること）。

②応答内容等をシステムへ入力する。

③応答の結果、納付相談、課税根拠の説明等を求める者について、統括管理者を通じて区担当職員へ連絡する。

④統括管理者の指示のもと、電話番号不明者の対応をする。

（３）訪問部門管理者

①訪問案内の統計を分析し、それに基づく計画を立案する。

②訪問員の個人情報取扱について指示、管理する（紙媒体による個人情報の持出は不可）。

③収納金を管理し、入金処理を行う。納入済通知書を管理する。

④状況によりオペレータと同様の内容を行う。

（４）訪問員

①効率よく訪問先を訪問し、未納情報を確認のうえ、納付案内、納付勧奨を行う。不在の場合は、不在票を投函する。

②後期高齢者医療保険料、介護保険料を収納する（希望者のみ）。（未納金の収納、つり銭支払、領収書発行）。

③居所不明者等の居住調査を行う（目視可能な範囲）。

④訪問内容等折衝記録の情報を端末に入力する。

⑤訪問の結果、納付相談、課税根拠の説明等を求める者について、統括管理者を通じて区担当職員へ連絡する。

⑥状況によりオペレータと同様の内容を行う。

６　納付案内センター施設仕様・設備

（１）広さ　約１９㎡

（２）パーテーションの高さ２．１ｍ　天井までの０．６ｍ空き

２面は、通常パーテーション、

１面は、くもりガラス製のパーテーション（窓あき有）

１面は、耐震壁

（３）出入り口 鍵付きドア

（４）空調施設 北区役所設置の空調設備

エアコン１台

（５）設備 ①電話催告システム用端末　７台（机等一式）

②電話機７台（ヘッドフォン付）

③訪問用タブレット携帯端末９台

④訪問員用バック、防犯ブザー

⑤平机３台　椅子１１脚

⑥コピー機１台

⑦プリンター１台

⑧各種印刷用紙、納付書、封筒、プリンター消耗品

⑨その他　事務室内光熱費・通話料は当区負担

７　電話催告システム

㈱アイティフォー社製の電話催告システムを使用

※令和８年１月より電話催告システムを廃止し、北区の滞納管理システム

へ切り替える可能性有。切替後に生じる運用変更については別途北区と

協議することとする。

８　訪問時の未納情報の持ち出し方法

紙媒体による持ち出しは禁止とする。

タブレット端末に電話催告システムから出力した未納情報を取込み、訪問案内を行う。

※令和８年１月より電話催告システムを廃止し、北区の滞納管理システム

へ切り替える可能性有。令和８年１～３月の訪問催告について、訪問は

行うが方法等については別途北区と協議することとする。

９　業務体制

（１）統括管理者を１名（必須）、オペレータ、訪問部門管理者、訪問員を配置する。そのうち統括管理者については、管理業務において３年以上の実務経験を有する者とすること。

（２）オペレータのうち１名を電話部門副管理者とする。

（３）訪問員のうち１名を訪問部門副管理者とする。

（４）従事者は、区外在住者とする。

（５）業務日は、原則として平日とする。

ただし、休日の業務は、月２回を想定し、詳細は区担当職員と協議する。

なお、年末年始１２月２９日～翌年１月３日は業務日としない。

（６）業務時間は、午前９時から午後５時まで（平日は週に１、２回程度午後８時まで）のそれぞれの時間の範囲で、区担当職員と協議のうえ実施する。（電話案内業務５０分ごとに１０分間の休息を与えること（総稼働時間に含まれる））

１０　電話案内対象科目等

（１）対象科目 特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収・特別徴収）

軽自動車税

国民健康保険料

後期高齢者医療保険料

介護保険料

保育料

育成料

奨学資金貸付金返還金

（２）対象者　　　特別区民税・都民税・森林環境税、国民健康保険料は主に現年度滞納者のみ。その他の債権は、滞納繰越滞納者を含む。

（３）対象者見込数　提案書等作成要領の１（２）各科目の対象者数等参照

１１　訪問案内対象科目等

（１）対象科目 特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収）

国民健康保険料

後期高齢者医療保険料

介護保険料

奨学資金貸付金返還金

（２）対象者　　　特別区民税・都民税・森林環境税、国民健康保険料は主に現年度滞納者のみ。その他の債権は、滞納繰越滞納者を含む。

（３）対象者見込数　提案書等作成要領の１（２）各科目の対象者数等参照

１２　収納事務受託

（１）後期高齢者医療保険料及び介護保険料の納付を希望する者がある場合に、北区に代わり収納し、収納事務受託者の領収印を押印した領収書を発行する。

（２）当日の収納金は、当日または翌営業日に、必ず入金処理事務を行う。

（３）収納金の北区への入金処理方法は、受託後、協議のうえ決定する。

（４）納入済通知書を管理する。

１３　納付案内にかかわる各種計画・統計・分析

月間の納付案内計画を立てた後、電話催告システムを活用して対象者の抽出を行う。

また、架電率、コンタクト率、約束率、約束に伴う収納率等の統計処理を行い、毎月の定例会において、その集計結果に基づき、分析した概要を報告する。

１４　納付案内業務マニュアルの作成（受託後）

業務に携わる全従事者の案内内容の統一が図れるよう、当区と協議のうえ、トークスクリプト等業務マニュアルを作成する。

１５　個人情報の保護・管理

「東京都北区個人情報その他の情報資産を取り扱う契約の特記事項」の内容を遵守すること。