

岐阜市市税及び国民健康保険料収納業務委託仕様書

本仕様書は、岐阜市（以下「発注者」という。）が、民間事業者（以下「受注者」という。）に委託する岐阜市市税及び国民健康保険料収納業務委託について必要な事項を定めるものとする。

1 委託業務の名称

岐阜市市税及び国民健康保険料収納業務委託

2 業務の目的

市税及び国民健康保険料（以下「国保料」という。）の収納業務において、民間の創意工夫やノウハウを活用することにより、業務の効率化と収納率向上を図り、将来にわたり、市税等収入を安定的に確保していくことを目的とする。

3 契約期間等

契約締結日から令和11年1月31日まで

うち準備期間：契約締結日から令和8年3月31日まで

うち履行期間：令和8年4月1日から令和11年1月31日まで

4 業務履行場所

岐阜市長が指定する場所

発注者が受注者の業務履行に必要な場所を、岐阜市役所管理施設内に指定する。なお、原則として業務期間ごとに以下のとおり、2拠点を業務場所とする。

準備期間：岐阜市明德町2 岐阜市明德庁舎内

履行期間：岐阜市司町40番地1 岐阜市庁舎9階 指定場所

また、契約期間内に業務場所の移設が必要となった場合、それに伴う費用等については発注者、受注者間で協議の上、対応するものとする。

5 業務内容

業務の内容は、別紙1「委託業務対応一覧表」に定めるとおりとし、その項目は次のとおりとする。

（1）設置業務

岐阜市納税コールセンター（以下「納税コールセンター」という。）設置業務及び岐阜市国民健康保険料納付コールセンター（以下「納付コールセンター」という。）設置業務

- ア 設置計画書作成業務
- イ 業務設計書作成業務
- ウ 稼働テスト実施業務

（2）催告業務

- ア 電話催告業務
- イ 文書催告業務

- ウ SMS催告業務
- エ 納付書再作成業務
- オ 電話番号調査業務
- カ 発注者が指定する端末機（以下「端末機」という。）への入力業務
- (3) コンサルティング業務
 - ア 納付催告の分析業務
 - イ 業務改善の企画・提案業務
- (4) 滞納整理関連補助業務
 - ア 預貯金調査業務
 - イ 生命保険加入状況調査業務
 - ウ 市外在住の滞納者に関する所在・収入等の実態調査業務
 - エ 催告書等の封入、封緘、発送業務
- (5) その他
 - (1) から (4) に附帯する業務で岐阜市長が必要とする業務

6 業務対象

(1) 市税収納業務

受注者は、次に掲げる対象税目において納期限から10日経過しても、なお、未納である2年以内の市税について、早期納税を促すことを目的とし、業務を実施する。ただし、滞納整理関連補助業務の調査業務については、複数年以上滞納期間があるものも対象とする。

- ア 市民税・県民税・森林環境税（普通徴収及び特別徴収）
- イ 固定資産税・都市計画税
- ウ 法人市民税
- エ 軽自動車税
- オ 事業所税

(2) 国保料収納業務

受注者は、納期限から10日経過しても、なお未納がある場合を対象とし、業務を実施する。

7 業務日及び業務時間

(1) 業務日及び業務時間

業務日	業務時間	備考
ア 月曜日～金曜日 ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで。）を除く。	8時45分から 17時30分まで	

業務日	業務時間	備考
イ 木曜日夜間 アのうち、木曜日を月に2回程度イに振替える。	11時15分から 20時まで	・イの実施日は、午前8時45分から午前11時15分までの間は催告業務を行わないが、納付義務者からの電話に対し、音声テープあるいは受電のための職員を配置する等の方法で電話対応は行うこと。 ・イの実施は月に2回程度とし、実施日は発注者と協議し定めること。

(2) その他

ア 昼休憩等は、業務時間内で業務に支障のない体制で適宜取得させること。

イ 市職員の勤務時間等の変更があった場合、業務時間は変更した勤務時間に準ずること。

ウ 上記の規定に関わらず、発注者と受注者は双方協議の上、業務日時を変更できるものとする。

8 業務実施体制

(1) 納税コールセンター設置業務及び納付コールセンター設置業務

受注者は、業務を円滑かつ誠実に履行するため、発注者と事前協議のうえ、納税コールセンター、納付コールセンターに併せて1名以上の業務責任者（以下「責任者」という。）及び各コールセンターに1名以上の業務副責任者（以下「副責任者」という。）を定めるものとする。

また、責任者及び副責任者とは別に業務担当者（以下「担当者」という。）については、必要かつ十分な人員を確保し、業務体制を組織するとともに発注者が用意する市税3回線、国保4回線について、常に迅速な対応が行える人員配置を行うこと。発注者が想定している人員は、納税コールセンター5名、納付コールセンター6名である。

なお、市税、国保料の互いの業務について、必要に応じ適宜補い合うものとする。

加えて、責任者、副責任者及び担当者は次のア又はイを満たすものとする。

ア 責任者及び副責任者は、業務対象者（納税・納付義務者等）に対する納付催告業務、調査書類作成等の補助業務及びコンサルティング業務における責任者としての十分な経験を有し、関係法令等に精通した者で、業務委託の運営を統括し、担当者に対する適切な指揮監督ができる者であること。

イ 担当者は、業務対象者（納税・納付義務者等）に対する応対マナーが優れた者で、事前の研修等により業務に必要な知識を十分に習得し、パソコンの基本的な操作及び文書作成等ができる者であること。

(2) その他

ア 担当者とは別に責任者及び副責任者を納税コールセンター、納付コールセンターの業務に選任する。両名は、常駐を基本とする。また、責任者が欠けた場合は、副責任者が責任者の業務を担う。

- イ 責任者及び副責任者は、苦情、トラブル等について責任を持って対応するものとする。
- ウ 業務従事者については、適性な人材を確保し離職率の低下を図ること。
- エ 業務従事者の欠員等、不測の事態に対応するため、常に代替要員を確保するものとする。
- オ 受注者は、自己の事情により業務従事者の変更を要する場合は、事前に発注者に対して、新たな業務従事者氏名及び理由を文書でもって通知し、また、承諾を受けることとし、業務の遂行に支障を及ぼさないものとする。

9 報告書及び業務マニュアル

(1) 報告書

受注者は、業務の実施について報告書（月報）を作成し、発注者へ提出すること。

(2) 業務マニュアル

ア 受注者は、発注者が提供する業務マニュアル以外に、本業務の履行をさらに向上させる目的で別途マニュアルを作成する場合は、これを発注者に提出し承認を受けること。

イ 受注者は、必要に応じて、この業務マニュアルを更新し、発注者へ報告し承認を受けること。

ウ 業務マニュアルは、業務中の使用のみとし、市庁舎外へ持ち出さないこと。

10 定例報告会

(1) 受注者は、責任者等により発注者との定例報告会を市税・国保料において、それぞれ月1回以上開催すること。

(2) 受注者は、業務履行において改善すべき事案や業務に係る処理・検討が遅延している事案は、速やかにこれを是正し、定例報告会で報告すること。

(3) 受注者は、定例報告会の議事録を作成し、10日間以内に発注者へ提出すること。

11 物品等の負担区分とその使用

(1) 受注者は、発注者から貸与を受けた物品等について、慎重に取扱い故障等の無いように努め、管理すること。

(2) 受注者は、機器操作に当たっては、その操作方法を熟知の上、常に正常に作動するように努めること。

(3) 受注者は、機器操作に当たって不具合と考えられる事象がある場合は、速やかに発注者に報告すること。

(4) 受注者に貸与された機器及び消耗品等は、業務以外の目的に使用しないこと。

(5) 受注者は、委託業務の履行にあたり発注者から貸与を受けた物品等について、損傷又は紛失した場合は、直ちに発注者に報告すること。なお、この損傷等の原因が受注者の故意又は過失により生じたと認められる場合は、受注者の負担により賠償しなければならない。

(6) 委託業務を履行するにあたり、発注者が貸与等する物品等は、次のとおりとする。

種類	物品名等
機器類（貸与）	端末機、プリンタ、机、椅子、書類用収納保管庫

- (7) 受注者は、その他委託業務を履行する上で必要な物品を負担するものとする。
- (8) 収納業務において、受注者は、準備期間内に業務を実施するために必要な範囲内の利用を目的とし、受注者の責任においてシステムの調達をすることができる。また、調達するシステムについては別紙2「受注者のシステム調達について」を遵守すること。なお、受注者の調達するシステムは事務用備品として管理し、調達費用は受注者の負担とすること。

1.2 経費の負担

経費の負担区分については、次表のとおりとする。なお、表に記載されたもの以外の経費負担については、発注者の指示に従うものとする。

(1) 発注者が負担するもの

項目	詳細
事務所スペース賃借料	・発注者の指定する場所に事務所を設置すること
建物維持管理費	・事務所に係る維持管理費
セキュリティ費	・事務所の防犯警備に係る経費
清掃費	・事務所の清掃に係る経費
業務用機器使用料	・端末機の設置費用及び使用料 ・電話回線の設置費用
印刷製本費	・各種封筒 ・各種納付に係る印刷物
後納郵便物等郵送料	・発注者が業務上必要と認める郵便物の郵送料については、発注者が直接支払う
光熱水通信費	・事務所の電気料、水道料金、下水道使用料、端末機・電話（市税3回線、国保料4回線）・ファクスに係る通信費
事務用消耗品	・発注者の準備する共通消耗品のうち、業務に必要なもの

(2) 受注者が負担するもの

項目	詳細
社会保険料等	・業務従事者に係る各種社会保険料等
事務用備品	・発注者が準備する端末以外のパソコン等のOA機器等及びそのセキュリティ・保守・運用・修繕費用
事務用消耗品	・発注者が準備する消耗品以外のもの

1.3 身分証明書等

業務従事者は、受注者にて用意した名札を着用すること。

1.4 業務従事者の研修・教育

受注者は、委託業務の円滑な履行を図るため、業務従事者に対して業務上必要な研修・教育を十分かつ適切に行うこと。

(1) 事前研修

- ア 準備期間内に、研修・教育を実施し、本業務開始時に万全な業務履行を可能とすること。
- イ 法令遵守及び情報セキュリティについては、個人情報の適切な管理や守秘義務が遵守されるよう、適切な研修・教育を実施すること。
- ウ 委託業務に関する関係法令、事務処理手順及び端末機の操作について、その内容を習熟し、適切に本業務を履行できるよう研修・教育を実施すること。
- エ 発注者の諸規定及び職場規律等について十分留意させるものとし、言葉づかい、身だしなみ等、相手方とのコミュニケーションについては、良好な接遇が可能となるよう、ビジネスマナーを習得させること。
- オ 催告業務を実施するに際し、業務上、詐欺行為等の不法行為と間違われることの無いよう実施すること。

(2) 定例研修

- ア 業務開始後においても、法令遵守及び情報セキュリティ、法令改正及び事務処理手順等に関する研修・教育を、適宜適切に行うこと。
- イ 法令改正や業務内容の変更等が生じた場合は、本業務が適切に履行できるよう、特に、十分な研修・教育を行うこと。

(3) 研修内容等を確認するため、発注者による研修資料の点検や研修への参加を可能とすること。

(4) 研修・教育に関する経費は、受注者の負担とする。

(5) 受注者は、業務従事者の業務習熟度や行動規範の遵守を適宜確認し、必要に応じて、再度、研修・教育等を行い、必ず精通を図らせること。

1.5 業務履行上の遵守事項

(1) 受注者は、行政機関で業務していることを認識し、業務を迅速・正確に履行し、かつ電話の相手方や業務対象者（納税・納付義務者等）に接する場合は、常に親切、丁寧な接遇に心掛けること。

(2) 受注者は、業務場所の整理整頓、消耗品の補充等に努め、常に良好な職場環境を保つこと。

(3) 受注者は、自己の事情により業務従事者の変更を要する場合は、事前に発注者に対して、新たな業務従事者氏名及び理由を文書でもって通知し、発注者の承諾を受けることとし、業務の遂行に支障を及ぼさないものとする。

(4) 委託業務の従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。

(5) 受注者は、その他、業務履行上必要な事項があれば、これを業務従事者に遵守させること。

(6) 業務の履行にあたり、業務上のクレームやトラブルの発生防止に努めるとともに、事案発生時には、責任を持って対応すること。また、その報告は、速やかに発注者に行うこと。

1.6 法令遵守及び秘密の保持（情報セキュリティ）等

受注者は、関係法令を遵守するとともに、個人情報等の保持や漏洩防止について、必要な対策を講じること。

- (1) 受注者は、業務従事者に対し、個人情報の保護に関する法令や岐阜市情報セキュリティポリシー等の諸規定について、事前に十分な教育を行うとともに、これを遵守させなければならない。
- (2) 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報、及び発注者が提供する資料並びに自らが作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。情報資産を取り扱う場合は、別紙4「個人情報取扱特記仕様書」を遵守しなければならない。
- (3) 受注者は、情報資産の管理について、その管理体制を構築し、維持しなければならない。また、責任者及び副責任者は、情報資産の取扱いが適正に実施されるよう、担当者を監督しなければならない。
- (4) 受注者は、情報システム等のアクセス権限を付与する業務従事者を、必要最小限とすること。
- (5) 受注者は、顔認証によるシステム利用が必要なシステムにおいては、顔の特徴点情報の登録を行ったうえで利用すること。
- (6) 受注者は、情報資産の管理について、一切の責を負うものとし、情報資産を発注者の指示した目的以外に使用すること、及び複写又は複製すること並びに第三者へ提供することを禁止する。
- (7) 受注者は、この契約による事務に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この契約が終了又は解除された後においても同様とする。
- (8) 受注者は、情報資産について、改ざん、漏洩、滅失及び毀損の防止を図るとともに、適正な管理のため、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- (9) 受注者は、委託業務の一部を第三者に委託した場合、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先の全ての行為について、発注者に対して責任を負わなければならない。
- (10) 受注者は、業務終了後、情報資産を返還、又は発注者の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その証明を書面にて発注者に通知しなければならない。なお、当該証明には、情報資産の内容、返還、消去・廃棄方法（紙媒体は溶融、電子媒体は物理的破壊又は専用ソフト利用等）、その時期や責任者等を記録すること。
- (11) 受注者は、情報セキュリティ対策の実施状況について、契約締結後、一週間以内に別紙3「情報セキュリティ対策チェックシート」を作成し、提出すること。なお、再委託がある場合、受注者は、再委託の受注者に当該チェックシートに基づく点検を実施し、問題のないことを確認の上、発注者に提出すること。
- (12) 受注者は、情報セキュリティ対策の実施状況を、発注者に報告しなければならない。
- (13) 発注者は、受注者の情報セキュリティ対策を確認するため、事前の通知なく受注者の業務履行場所に立ち入ることができる。
- (14) 委託業務に関し情報セキュリティに関する事件・事故等が発生し、受注者の責に帰すべき事由による場合は、発注者は当該事故等を受注者の名称を含めて公表することがある。
- (15) 受注者（受注者から再委託を受ける事業者も含む。）は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度に基づくISMS認証又はプライバシーマークを取得していること。
- (16) 受注者は、本契約に係る業務従事者について、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、労働者災害補償保険法、岐阜市公契約条例など関

係法令を遵守すること。

- (17) 本契約に係る業務の一部を第三者に委託するときは、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（独占禁止法）及び下請代金支払遅延等防止法などの関係法令を遵守すること。
- (18) 受注者が前各項の規定に違反した場合、発注者は契約を解除することができる。これにより発注者に損害を与えた場合、受注者はその損害を賠償しなければならない。なお、受注者の受けた損害について発注者は負担しない。
- (19) 受注者は、業務従事者から秘密保持に関する誓約書を徴取し、写しを発注者に提出すること。

1.7 委託料の支払方法

委託料の支払いは、下記の期間に実施した業務についてそれぞれ支払うものとする。ただし、業務立ち上げにかかる費用については、準備期間終了後、令和8年度に支払うものとする。

なお、年度毎の支払額は、特約条項の限度額までとする。

また、履行期間については、各年度の履行月数で除した金額を月払いすることとする。

さらに端数は初回に支払うものとし、発注者が報告書（月報）により業務の履行を確認した後、受注者の請求に基づき支払うものとする。

加えて、契約締結後、法令の改正等により、消費税法（昭和63年法律第108号）の規定による消費税及び地方税法（昭和25年法律第226号）の規定による地方消費税の額に変更が生じた場合は、契約金額に相当額を加減して支払うものとする。

1.8 業務履行期間の開始前及び期間満了等による業務の引継ぎ

この契約の履行開始前及び期間満了（満了後も引き続き本業務を履行することになる場合を除く。）又は契約書の規定に基づく契約の解除があるときの業務の引継ぎは、次のとおりとする。

(1) 履行期間開始前の業務の引継ぎ

契約締結日から履行開始日までの間は、円滑な業務履行を行うための業務引継を行う準備期間とする。

ア 第4項に定める業務場所において、前受注者から業務引継ぎを受ける。

イ 前受注者との日程調整及び引継ぎに際し、前受注者から提供を受ける書類については別途発注者と協議する。

(2) 履行期間の満了等による業務の引継ぎ

ア 受注者は、本業務の履行に関する留意事項等をまとめた引継書及び業務マニュアルを作成し発注者の承認を得た上で、引継ぎを受ける者に提出すること。

イ 受注者は、本業務の契約期間中に引継期間を設け、新受注者に対し、円滑に業務の引継ぎを行うこと。

ウ 本市が引継ぎ未完了と認めた場合には、契約期間終了後であっても引継ぎを行うものとする。

1 9 提出書類

本業務の各工程において、本業務の履行に必要な下記の書類を必要数量作成し、提出期限までに遅延なく提出すること。なお、詳細は別途指示する。

また、提出書類の内容に変更があった場合は、変更後速やかに発注者に提出すること。

提出書類	提出期限 内容詳細
着手届	・業務着手又は変更時
業務主任者届（業務責任者届）	・業務着手又は変更時
業務実施計画書	・業務着手又は発注者指示時
業務従事者名簿（責任者・副責任者・担当者）	・業務着手又は変更時
情報機器使用申請書	・業務着手又は変更時 ・タブレット端末等個人情報を取り扱う情報機器を使用する場合は提出すること。
情報セキュリティ対策チェックシート	・業務着手時
情報セキュリティ自己点検シート （受託業者用） 岐阜市情報セキュリティポリシー遵守同意書	・業務開始又は発注者指示時 ・業務従事者数分を提出すること。 ・業務従事者の変更及び追加時
プロジェクト計画書	・契約後、速やかに提出
業務設計書	・業務設計の協議後
テスト計画書	・テスト実施 1 週間以上前
テスト完了報告書	・テスト完了 1 週間以内
納税コールセンター及び納付コールセンター 設置業務完了報告書	・設置業務完了後速やかに提出
研修実施報告書	・研修実施後、1週間以内
緊急時対応手順書	・業務開始日（履行期間開始）前
報告書（月報）	・業務実施後、翌月 3 週間以内
業務分析書	・報告書（月報）提出時
企画提案書	・報告書（月報）提出時
受注者が作成した業務マニュアル	・作成又は更新時
業務の引継ぎ計画書	・契約満了前 3 ヶ月前までに
引継書	・契約満了前 3 ヶ月前までに
業務完了届	・業務完了時

2 0 緊急時の対応

- （1）受注者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定めた書類を作成し、発注者と協議の上、業務開始日前に内容について市の承認を受けることとする。
- （2）受注者は、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した時は、直

ちに発注者に連絡してその指示を受けること。また、発注者の指示を事前に受けることができず応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告すること。

2 1 損害賠償責任

- (1) 受注者は、受注者の責に帰する理由により、発注者及び第三者に損害を与えたときはその全ての責任を負わなければならない。
- (2) 受注者は、発注者または第三者に対する損害を賠償するために損害賠償保険に加入し、また、個人情報等の漏えいによる損害賠償のために個人情報等漏えい賠償保険に加入しなければならない。

2 2 その他

- (1) この仕様書に規定する事項は、受注者がその責任において履行するものとする。
- (2) 受注者は、業務上の課題・問題について、直ちに発注者に報告を行い、情報共有を図り、業務改善に努めること。
- (3) 受注者は、契約書及びこの仕様書に定めるもののほか、業務の履行に関し必要な事項、又は疑義を生じた事項は、その都度、発注者と協議するものとする。
- (4) 本業務委託に関する細目事項について、発注者と受注者で協議の上、受注者が本業務委託のプロポーザルの際に企画提案した内容を加える等の変更をする場合がある。

担当：財政部納税課

伊藤（聖）【市税】・土田【国保】

電話：058-214-2453【市税】（直通）

058-214-2123【国保】（直通）

委託業務対応一覧表

(1) 設置業務

・ 納税コールセンター設置業務及び納付コールセンター設置業務

業務名	概要
ア 設置計画書作成業務	・ 納税コールセンター及び納付コールセンター設置までのプロジェクト計画書を作成する。 ・ プロジェクト計画書には、具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、品質管理方針、課題管理方針、リスク管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだものとし、契約後速やかに提出する。 ・ プロジェクト計画書に沿った工程管理を実施する。 ・ 準備期間内に遅滞なく委託業務を開始・遂行できる体制を構築する。
イ 業務設計書作成業務	・ 発注者と業務内容の詳細について協議し決定する。 ・ 発注者の承諾を受けた、業務設計書を作成する。
ウ 稼働テスト実施業務	・ 本番を想定した環境及び体制でのテスト計画書を作成する。 ・ テスト完了報告書でテストを実施し、発注者の承諾を受ける。

(2) 催告業務

業務名	概要
ア 電話催告業務	・ 36,000件程度／年（市税） 50,000件程度／年（国保料） ・ 発注者から提供を受けた滞納者情報より、催告対象者を選定する。 ・ 電話による催告及び返電対応（問い合わせ及び苦情処理への対応を含む） ・ 納付約束の場合は、その履行管理を実施し、不履行者を報告する。 ・ 国保料について、納付指導の際に被保険者が他の健康保険に加入していることが判明した場合は、健康保険の二重加入を解消するため資格喪失の手続き等を勧奨する。
イ 文書催告業務	・ 発送件数は以下のとおりを予定。 15,000件程度／年（市税）

業務名	概要
	8, 000 件程度／年（国保料） ・ 文書作成及び返電対応（問い合わせ及び苦情処理への対応を含む） ・ 発注者から提供を受けた滞納者情報より、催告対象者を選定後、文書を印刷作成する。 ・ 作成した文書の確認チェックを行ったうえで、発注者に提出する。 ・ 返電対応時、納付約束の場合は、その履行管理を実施し、不履行者を報告する。
ウ SMS 催告業務	・ SMS による催告及び返電対応（問い合わせ及び苦情処理への対応を含む） ・ SMS 催告に係る機器等は受注者が準備する。 ・ 返電対応時、納付約束の場合は、その履行管理を実施し、不履行者を報告する。
エ 納付書再作成業務	・ 電話催告及び文書催告の際に納付書紛失、不着等の申し出があった場合に、納付書および通知文書を再作成する。 ・ 発注者からの依頼により、再発行納付書を作成する。 ・ 作成した文書は確認チェック後、発注者に提出する。
オ 電話番号調査業務	・ 発注者から提供を受けた滞納者情報より、電話催告のための番号調査を実施する。
カ 端末機への入力業務	・ 受注者にて実施した催告・返電対応結果を端末機へ入力する。 ※入力項目（予定） ○対応日、対応時間、対応した業務従事者氏名 ○対応内容に合致するタイトル ●対応者と納税・納付義務者との関係 ●架電／受電した電話番号 ●納税・納付約束：約束期日、約束税目、約束期別、延滞金を含めた約束金額等 ●連絡依頼：依頼した連絡先、期限、聞き取った内容等 ●応答のない場合：留守電への伝言入力の有無等 ●電話番号誤り：不使用番号判明等、判明した内容等

業務名	概要
	40,000件程度／年（国保料） ※内訳 20,000件【市税10,000件／年及び国保料10,000件／年】×4金融機関以上 ・発注者が依頼した滞納者について、決裁添付用の照会文書等を作成する。 ・郵送による照会の場合、照会文書等の印刷及び発送準備を実施する。 ・郵送による照会の場合、作成した文書は発注者に提出し、発注者が送付業務を実施する。 ・電子照会の場合、各金融機関が提示する仕様に合わせた形に電子データ化し、電子照会システムを使用して送信する。 ・照会結果は速やかに各担当職員へ配付及び端末機へ入力する。
イ 生命保険加入状況調査業務	・1,700件程度／年（市税） 200件程度／年（国保料） ・第2・4木曜日発送（毎回、担当者が指定する滞納者数×14生命保険会社以上） ・発注者が依頼した滞納者について、決裁添付用の照会文書等を作成する。 ・郵送による照会の場合、照会文書等の印刷及び発送準備を実施する。 ・郵送による照会の場合、作成した文書は発注者に提出し、発注者が送付業務を実施する。 ・電子照会の場合、各生命保険会社が提示する仕様に合わせた形に電子データ化し、電子照会システムを使用して送信する。 ・照会結果は速やかに各担当職員へ配付及び端末機へ入力する。
ウ 市外在住の滞納者に関する所在・収入等の実態調査業務	・2,000件程度／年（市税） 100件程度／年（国保） ・8月：対象者リスト作成 ・9月～3月：発送業務及び結果入力

業務名	概要
	・発注者が依頼した滞納者について、決裁添付用の照会文書等を作成する。 ・作成した文書は発注者に提出し、発注者が送付業務を実施する。 ・照会文書等の印刷及び発送準備を実施する。 ・照会結果は速やかに各担当職員へ配付及び端末機へ入力する。
エ 催告書等の封入、封緘、発送業務	・催告書・警告書・休日呼出のお知らせ等について、発送、封入、封緘から郵送までの一連の業務を実施する。 ・発送回数及び発送件数は、以下のとおりを予定。 市税 18回（22,000件程度）／年（市税） 国保 7回（20,000件程度）／年（国保） ・催告書等について、封入・封緘の実施、送付件数、担当者確認印、郵送料金区分など基本的な事項の確認作業を行う。 ・発送日当日に発注者の指示に従い、抜き取り作業を行う体制を整えること。 ・誤発送を防ぐため、封入、封緘時には十分にチェックを行える体制を整えること。

（５）その他

（１）～（４）の業務を履行するにあたり、以下のアからオの事項を行うものとする。

ア 発注者から業務対象者（納税・納付義務者等）、及び業務対象者（納税・納付義務者等）から発注者への連絡事項を伝達すること。

イ 委託業務の履行にあたり、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡し、その指示を受ける。なお、発注者の指示を受けることができず、所要の措置を行った場合は、事後速やかに発注者に報告しなければならない。

ウ 業務対象者（納税・納付義務者等）が外国籍の者である場合には、収納業務に必要なコミュニケーションを図ること。

エ 受注者は、収納率向上を目指した収納率の目標を定め、それに応じた業務量を確保すること。

オ 受注者は、常に収納率向上や収納業務の効率化を図る創意工夫に努めること。

受注者のシステム調達について

1 システム調達の範囲

システムを稼働させるために必要となるソフトウェア（パッケージ等）開発、サーバ等の OS・ミドルウェア・ハードウェア、システムの稼働環境の構築、専用端末・OA 機器の調達、使用マニュアルの作成、操作方法の研修、受注者における動作テスト、発注者による動作テストの支援、保守・運用契約までを本調達の範囲とする。

2 調達期限

- (1) システム調達の期限は、本契約の準備期間の最終日までとし、研修期間を含む業務開始までに遅滞なく調達を完了させること。
- (2) 設置業務においては、システム調達の工程についても管理し、プロジェクト計画書に記載すること。

3 構築環境の制限事項

- (1) 受注者が調達するシステムは、発注者の構築したシステム及びその稼働環境とは物理的に遮断された環境で稼働するものとし、外部との接続は原則禁止とする。
- (2) 受注者が調達するシステムにおいて、業務の遂行のため、外部との接続が必要な場合は、セキュリティに関する安全性を受注者が書面にて担保し、発注者からの承諾を得ること。
- (3) 受注者が調達するシステムの法令遵守及び秘密の保持（情報セキュリティ）等については、「岐阜市市税及び国民健康保険料収納業務委託仕様書」に準ずること。
- (4) システム調達において、受注者が調達したサーバ等の OS・ミドルウェア・ハードウェア、専用端末・OA 機器の設置について、設置場所は、発注者が指定する場所とし、設置及び配線に要する工事は必要最低限のものとすること。なお、設置場所及び工事の詳細は発注者と十分に協議すること。

4 情報連携

受注者は、自ら調達したシステムでの使用を目的とし、業務の実施に必要な範囲内において、市税においては、発注者が保有する住民情報等のデータについて提供を求めることができるが、国保料については、地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化への移行後の提供となる。発注者の提供する住民情報等のデータについては、契約時における岐阜市のデータ連携要件の仕様を確認すること。

詳細は発注者との打ち合わせを要するものとする。

形式の変更があることを想定し、自ら調達したシステムは責任を持って使用可能な状

況とすること。

発注者は契約期間中に、地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化への移行を予定しているため、受注者は必要に応じて、自ら調達したシステムに適宜対応するものとする。

加えて、その他法改正等に伴う発注者のシステム改修が発生した場合も同様とする。

なお、現行提供している項目は参照（１）のとおりである。

ただし、以下の項目について実施し、その実施方法について発注者の承諾を得ること。

- （１）情報連携の要件・項目・移行手順等について、発注者および発注者が使用するシステム構築事業者と協議し決定すること。
- （２）提供を受けた住民情報の管理方針・セキュリティ対策実施状況・使用方法について発注者へ書面で提出すること。
- （３）自ら調達したシステムにおいて、発注者から提供を受けた住民情報等のデータを元に、業務を実施した場合は、その記録を発注者使用の滞納を管理するシステムに入力または、電子記録媒体を介して情報連携を実施すること。手順及び検証方法については、発注者および発注者使用の滞納を管理するシステム構築事業者と協議し決定すること。
- （４）発注者使用の滞納を管理するシステムと受注者が調達したシステムとの情報連携を実施する場合、受注者が調達したシステムから連携する記録等は原則日次での連携とし、発注者から連携する情報については、別途協議して決定する。
- （５）発注者の求めに応じて、自ら調達したシステム上での業務対象者等（納付義務者等）の閲覧履歴及び閲覧理由を提供すること。

主な情報連携項目

1 日付情報

ファイル項目名	項目内容
税目	税目コード
抽出処理日	上位システムにてデータ抽出を行なった日
現年年度	現年度が何年度を指しているかを指定 現年繰越処理にて、翌年度に切り替え
過年年度	過年度分の年度を指定
更新日	データ更新日
更新時刻	データ更新時刻

2 宛名情報

ファイル項目名	項目内容
宛名番号	個人に付与した一意な番号
名寄宛名番号	同一人管理(同一人の主の宛名番号) 同一人設定がされていない場合は、宛名番号を設定
世帯番号	世帯に付与した一意な番号
カナ名称	名称カナ
漢字名称	名称漢字
担当地区割コード	担当地区割コード
郵便番号	郵便番号
住所	住所(漢字)
方書	方書
性別コード	性別
生年月日	生年月日
外国人本名	外国人の本名漢字氏名
外国人カナ名称	外国人の本名(カナ)
電話番号1	電話番号
電話番号2	電話番号
担当職員コード	担当職員のコード
担当職員名	担当職員の氏名

3 調定情報

ファイル項目名	項目内容
宛名番号	個人に付与した一意な番号
名寄宛名番号	同一人管理(同一人の主の宛名番号) 同一人設定がされていない場合は、宛名番号を設定
税目	税目コード
調定年度	賦課決定を行った(調定の含まれる)年度
課税年度	本来賦課すべきであった年度
通知書番号	通知書番号
期	期
調定額	調定額
督促手数料	督促手数料
確定延滞金	確定延滞金
納期限	納期限
更新日	データ更新日
更新時刻	データ更新時刻

4 収納履歴情報

ファイル項目名	項目内容
宛名番号	個人に付与した一意な番号
名寄宛名番号	同一人管理(同一人の主の宛名番号) 同一人設定がされていない場合は、宛名番号を設定
税目	税目コード
調定年度	賦課決定を行った(調定の含まれる)年度
課税年度	本来賦課すべきであった年度
通知書番号	通知書番号
期	期
収納額	収納本税額
収納督促料	督促手数料収納額
収納延滞金	延滞金収納額:納付延滞金-還付加算金
領収日	納付年月日
収納日	収納年月日
更新日	データ更新日
更新時刻	データ更新時刻

5 交渉記録情報

ファイル項目名	項目内容
宛名番号	個人に付与した一意な番号
日付	交渉した日付
時刻	交渉した時刻
タイトル	交渉のタイトル
交渉内容	交渉の内容
担当職員コード	交渉入力担当職員のコード
担当職員名	交渉入力担当職員の氏名

6 コメント情報

ファイル項目名	項目内容
宛名番号	個人に付与した一意な番号
コメント	コメント情報

7 時効情報

ファイル項目名	項目内容
宛名番号	個人に付与した一意な番号
税目	税目コード
調定年度	賦課決定を行った(調定の含まれる)年度
課税年度	本来賦課すべきであった年度
通知書番号	通知書番号
期	期
時効完成日	時効完成日 未到来の場合は、時効完成予定日

8 催告対象外情報

ファイル項目名	項目内容
宛名番号	個人に付与した一意な番号
更新日	データ更新日
更新時刻	データ更新時刻

※国民健康保険料については、現時点でのデータ提供を行っていないが、同等のデータを提供予定。

情報セキュリティ対策チェックシート

別紙3

チェック内容		はい	いいえ	該当無
1. 契約時の「情報セキュリティ要件」等の遵守状況				
	貴社は、契約時の「情報セキュリティに関する要件」や「個人情報取扱特記仕様書」などの諸規定を、本業務に従事する技術者等(再委託先を含む。以下、「従事者」という。)に遵守させるよう教育し、教育・指導の記録を管理していますか？※特定個人情報取扱業務については、発注者の指示に従い、個人情報保護研修の実施状況、従事者の署名入りの研修記録を提出してください。	☐	☐	☐
2. 組織的安全管理				
2-1	情報セキュリティ対策に関わる責任者と担当者の役割や権限が明確になっていますか？具体的には、個人情報保護責任者、個人情報保護担当者は任命されていますか？	☐	☐	☐
2-2	重要な情報またはそれを管理する物品等について、入手、利用、保管、交換、提供、作成、消去、破棄における取扱手順を定めていますか？	☐	☐	☐
2-3	情報資産の業務目的以外の使用及び第三者への提供の禁止を、従事者に対して遵守させていますか？	☐	☐	☐
2-4	契約期間中及び契約終了後においても、業務で知り得た秘密を他に漏らしてはならないことを、従事者に対して遵守させていますか？	☐	☐	☐
2-5	個人情報管理台帳等により、管理すべき重要な情報資産を把握し、区分していますか？また、その更新を行っていますか？	☐	☐	☐
2-6	再委託を行う場合、発注者の事前の承認を得ていますか？また、再委託先の個人情報保護管理体制を確認し、機密保持契約を締結するとともに、本チェックシートによる点検をしていますか？	☐	☐	☐
2-7	内部点検を定期的に実施していますか？また、点検に基づく改善を行っていますか？	☐	☐	☐
2-8	情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度に基づくISMS認証又はそれと同等の認証を取得し、適切に更新していますか？(受注者及び再委託先の事業者)(※特定個人情報取扱業務については、受注者及び再委託先の事業者についても認証証明書の写しを提出してください)	☐	☐	☐
3. 人的安全管理				
3-1	委託業務に関わる従業員(契約社員、パート、アルバイトを含む)から機密保持に関する誓約書など取得していますか？	☐	☐	☐
3-2	派遣社員を使用している場合、派遣会社と機密保持契約を結び、自社の個人情報保護の仕組み・手順を理解させ、誓約書を取得していますか？	☐	☐	☐
3-3	アクセス権限を付与する従業員は必要最小限に限定し、かつアクセス権限の範囲も必要最小限に限定していますか？	☐	☐	☐
4. 物理的安全管理				
4-1	私物のパソコン及び記録媒体の利用を禁止していますか？	☐	☐	☐
4-2	パソコン等の端末、記録媒体、情報資産及びソフトウェア等を外部に持ち出す場合、情報セキュリティ対策に関わる責任者等の許可を得ていますか？	☐	☐	☐
4-3	重要な情報を含む書類、記憶媒体、モバイルPC等の保管場所やそれらを扱う場所について、施錠管理や入退管理を行っていますか？	☐	☐	☐
4-4	重要な情報を含む書類、記憶媒体、モバイルPC等について、整理整頓を行うとともに、取り扱う場所への監視カメラ設置などの盗難防止対策や確実な廃棄を行っていますか？	☐	☐	☐
4-5	市や外部の組織と情報をやり取りする際に、情報の取扱いに関する注意事項について合意し、管理簿等で保管期限(5年)を定めた上で、記録をとって実施していますか？	☐	☐	☐
5. 技術的安全管理				
(1) 情報システム及び通信ネットワークの管理				
5-1	情報システム(本業務システムだけでなく、貴社が管理するシステム、パソコン等も含む。)のセキュリティ対策に関する運用ルールを策定していますか？	☐	☐	☐
5-2	ウイルス対策ソフトは常時最新のパターンファイルに更新していますか？	☐	☐	☐
5-3	導入している情報システムに対して、最新のパッチを適用する等の脆弱性対策を行っていますか？	☐	☐	☐
5-4	通信ネットワークを流れる重要なデータ、電子メールに添付する機密情報などに対して、暗号化等の保護策を実施していますか？	☐	☐	☐
5-5	情報システムを扱う機器からUSBメモリ等へデータを外部に持ち出す場合、データ持出し制限、承認者による持出し許可、持出し記録の管理を行っていますか？	☐	☐	☐
5-6	モバイルPCやUSBメモリ等の記憶媒体でデータを外部に持ち出す場合、盗難、紛失等に備えて、適切なパスワード設定や暗号化等の対策を実施していますか？	☐	☐	☐
5-7	インターネット接続に関わる不正アクセス対策(ファイアウォール機能、パケットフィルタリング、ISPサービス等)を行っていますか？	☐	☐	☐
5-8	無線LAN のセキュリティ対策(暗号化等)を行っていますか？	☐	☐	☐
5-9	メール誤送信を防ぐ対策(メール送信前確認や強制BCC化)及び運用ルールを設けていますか？	☐	☐	☐
(2) アクセス制御				
5-10	情報システム(本業務システムだけでなく、貴社が管理するシステム、パソコン等も含む)へのアクセスを制限するために、利用者IDの管理を行っていますか？	☐	☐	☐
5-11	重要な情報に対するアクセス権限の設定を行っていますか？ また、アクセス記録は保管期限(5年)を定め取得し、保管していますか。	☐	☐	☐
5-12	改ざんや漏えい防止のため、リスクが大きい振る舞いを検知する仕組みや、各種ログの点検を定期的に行う体制が整備されていますか？	☐	☐	☐
6. 事故対応				
6-1	情報セキュリティに関する事件や事故等(情報漏洩、ウィルス感染等)の緊急時対応の手続き、報告書の様式、連絡体制は整備できていますか？ また、事故の再発防止への取組はされていますか？	☐	☐	☐
6-2	情報システムに障害が発生した場合、業務を再開するため緊急時対応計画、緊急時連絡網の整備を策定し、訓練をしていますか？	☐	☐	☐

※「いいえ」に該当する項目については、業務着手までに対策を実施してください。対策については、発注者と協議の上実施してください。
 ※「該当無」に該当する項目については、特に対策は必要ありません。

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するに当たっては、個人情報の保護に関する法令及び岐阜市情報セキュリティポリシーの規定を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の届出)

第3 受注者は、この契約による事務の実施における個人情報の取扱いの責任者（以下この条において「責任者」という。）及び事務に従事する者（以下「事務従事者」という。）を定めなければならない。

2 受注者は、責任者に、本特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう事務従事者を監督させなければならない。

3 受注者は、事務従事者に、責任者の指示に従い、本特記仕様書に定める事項を遵守させなければならない。

4 受注者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第9項に規定する特定個人情報を取り扱う業務にあつては、責任者及び事務従事者をあらかじめ書面により発注者に届け出なければならない。責任者又は事務従事者を変更する場合も同様とする。

(教育及び研修の実施)

第4 受注者は、全ての事務従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項、当該事項に違反した場合に負うべき責任その他この契約に係る業務の適切な履行に必要な教育及び研修を実施しなければならない。

(取得の制限)

第5 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を取得する場合は、事務の目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

2 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を取得する場合は、本人から直接取得し、又は本人以外から取得するときは本人の同意を得た上で行わなければならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(利用及び提供の制限)

第6 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(改ざん、漏えい、滅失及び毀損の防止等)

第7 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、改ざん、漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

2 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を、当該業務において当該個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）から持ち出してはならない。

(廃棄等)

第8 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(秘密の保持)

第9 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容を、法令等で認められた場合を除いては、他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(複写又は複製の禁止)

第10 受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等

を複写し、又は複製してはならない。ただし、発注者の承諾があるときは、この限りでない。

(事務従事者への周知)

第11 受注者は、事務従事者に対して、在職中及び退職後においても、当該事務に関して知り得た個人情報の内容を、法令等で認められた場合を除いては、他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(資料等の返還等)

第12 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約が終了し、又は解除された後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(報告)

第13 受注者は、この契約の履行について、発注者に定期的に報告しなければならない。

2 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(再委託の禁止)

第14 受注者は、この契約による事務については、再委託をしてはならない。ただし、発注者の承諾を受けたときは、この限りでない。

2 受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務及び本特記仕様書に定める全ての事項を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約関係にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

3 受注者は、発注者の承諾を得て再々委託を行う場合において、再々委託の契約内容にかかわらず、発注者に対して個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第15 受注者は、この契約による事務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。この場合において、守秘義務の期間は、第9の規定に準じるものとする。

2 受注者は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と派遣元との契約内容にかかわらず、派遣労働者による個人情報の処理に関し、発注者に対して責任を負うものとする。

(立入調査)

第16 発注者は、受注者がこの契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、個人情報の保護のため必要な措置が講じられているか確認する必要があると認めるときは、受注者に報告を求め、又は受注者の作業場所を立入調査することができる。

(事故発生時等の公表)

第17 発注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の事故を把握した場合には、必要に応じ、受注者及び再委託先（再々委託先を含む。）の名称並びに当該事故の概要その他の必要事項を公表するものとする。

(契約の解除)

第18 発注者は、受注者が本特記仕様書に定める義務を果たさない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第19 受注者は、この契約に関する業務において、本特記仕様書の定めにしたがった取扱いにより発注者又は第三者に損害を与えた場合は、その損害の全額を賠償しなければならない。