

岡山市個人住民税特別徴収コールセンター業務委託仕様書

1 委託業務名

岡山市個人住民税特別徴収コールセンター業務委託

2 業務委託の目的

個人住民税の特別徴収に係る電話での問い合わせに対し、コールセンターにおいて制度の基本的事項及び一般的な手続等について回答を行うことによって、当初通知発送後に増大する特別徴収関係事務を遅滞なく適切に処理することを目的とする。

3 期間及び日時

(1) 業務期間

ア コールセンターの準備期間

契約日から令和5年5月16日（火）まで

イ コールセンターの運営期間

令和5年5月17日（水）から6月30日（金）まで

ウ 最終報告及び業務実施報告書の作成期間

令和5年7月7日（金）まで

(2) 業務日時

平日（土日を除く。）、電話受付・受架電は午前8時30分から午後5時15分まで

4 受電用の電話回線数

受電用の電話回線数（常時受付するオペレーター数）は以下の表のとおりとする。

5月	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
回線数	2	5	7			7	5	5	4	4			3	2	2

6月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
回線数	2	2			2	2	2	2	2			2	3	3	3	4

17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
		3	2	2	2	2			2	2	2	2	2

5 業務内容

- (1) 岡山市財政局税務部課税管理課市民税特別徴収係直通電話（086-803-1168）からNTT西日本の電話転送サービス（ボイスワープ）を利用して転送された電話（上記電話番号の回線が話中時に転送される）による問い合わせを受け付け、業務運営マニュアル、岡山市が提供するFAQ、制度説明パンフレット、各種資料等を用いて、適切な対応を行うこと。なお、岡山市から提供予定の資料は、FAQ、特別徴収のしおり（制度説明）及び通知書類の白紙見本であり、職員用の業務マニュアルはない。
- (2) 業務要件一覧表に示す業務を行うこと。
なお、受託者は本業務の履行にあたり、地方税法（昭和25年法律第226号）等現行制度上、公権力の行使にあたる業務を行ってはならない。
- (3) すべての回線が岡山市からの転送電話を受電できるよう代表群を組むこと。また、すべての回線が話中となった場合には、回線が込み合っている旨のアナウンスを同時に3件以上（上限なし）流すとともに、話中時の受電件数をカウントできる装置を備えていること。
- (4) コールセンター業務を実施する上で必要となるシステム開発は受託者にて行うこと。
- (5) 運用管理及び進捗管理を行うこと。
- (6) オペレーターへの指導教育、研修を行うこと。
- (7) 業務実施結果の報告を行うこと。
- (8) その他岡山市と協議して決定した業務を行うこと。

6 業務委託に係る全体スケジュール

- | | |
|--------|--|
| 令和5年1月 | 事業者（給与支払者）から岡山市へ給与支払報告書を提出 |
| 5月 | 岡山市から事業者（給与支払者）へ特別徴収税額決定通知書を送付
通知対象事業所：約3万事業所 |
| 6月 | 岡山市から納税義務者（個人）へ普通徴収納税通知書を送付
通知対象者：約10万人 |

7 着信見込み件数

業務委託期間中 約5,000件

参考：令和4年度岡山市課税管理課市民税特別徴収係（2回線）及びコールセンター（33日間、総回線数96回線）着信実績

令和4年5月17日（火）～6月30日（木）：約4,800件

※うち特別徴収税額決定通知書発送（5月16日）後の1週間：約1400件

8 個人住民税特別徴収コールセンターの要件

(1) 設置場所に関する要件

セキュリティが確保された日本国内に所在するコールセンターで、岡山市が承認する場所とすること。設置場所は、「作業場所に関する報告書（設置）」（様式1）によって岡山市に報告すること。なお、作業場所を廃止するときは、「作業場所に関する報告書（廃止）」（様式2）によって当該作業場所を実際に廃止した後、速やかに報告すること。

(2) 設置設備に関する要件

ア データ授受のための電話回線、FAX、パソコン等機器が用意できること。

イ 受電環境を整備すること。（課税管理課市民税特別徴収係 直通電話（086-803-1168）からボイスワープにて転送するため、ボイスワープの転送先として利用可能な電話番号とすること。）

ウ 架電環境を整備すること。（折り返し連絡及び岡山市への連絡用の電話回線を1回線以上用意すること。）

エ 十分なパソコンの台数、座席などを整備すること。

オ 機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障を来たすことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

カ コールセンター運営開始日の前営業日に開通確認をすること。

(3) 要員体制に求める要件

ア オペレーター及びスーパーバイザー（管理者）を配置すること。

イ オペレーターの退職などに備えて、要員の補充が容易な体制を構築していること。

ウ 個人情報を取り扱うため、オペレーター及びスーパーバイザーの名簿及びその本人のセキュリティ誓約書を提出すること。

(4) 要員に求める能力に関する要件

ア オペレーター

(ア) 事前に作成したマニュアル及びFAQに従って、個人住民税（特別徴収）について制度を熟知するとともに、岡山市の組織構成、主な窓口での対応内容、出先機関の概要及び地理情報などの基本的な知識を習得し、個人住民税（特別徴収）に関する問い合わせについて適切な対応ができること。（回答できない場合は、スーパーバイザーの指示を仰ぐなどして対応すること。）

(イ) 一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。

(ウ) コールセンターの対応業務に必要なとされる能力（キーボード入力、日本語の語学力、協調性など）を有すること。

(エ) 電話対応に関する業務を行うために必要とされる能力を習得していること。

(オ) 個人情報保護に関する研修を受けていること。

イ スーパーバイザー

オペレーターを統括し、コールセンターの質を適正に保つこと及び岡山市との調整窓口として本業務に関する全ての対応を行うことができる者で、以下の要件を満たすこと。

- (ア) スーパーバイザーとして3年以上の実務経験を有すること。
- (イ) 一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。
- (ウ) オペレーターで対応できない問い合わせに適切に対応できること。
- (エ) オペレーターへの教育及び研修を実施し、コールセンターの運営管理を行うこと。また、オペレーターが足りないときは、その業務を代行すること。
- (オ) コールセンターの対応業務に必要とされる能力（キーボード入力、日本語の語学力、協調性など）を有すること。
- (カ) 電話対応に関する業務を行うために必要とされる能力を習得していること。
- (キ) 個人情報保護に関する研修を受けていること。

(5) 品質管理に関する要件

ア 指標管理

コールセンターのパフォーマンスを適正に保つために受架電件数、解決率、一次解決率、応答時間遵守率、平均通話時間、平均処理時間などを管理すること。

イ 電話対応品質管理

電話対応品質を測定、評価できるツールを用いて、対応品質の改善を図ること。

(6) 受託者に関する要件

ア セキュリティ基準

(ア) ISMS の認証またはプライバシーマークの認証を取得していること。

イ セキュリティ対策

(ア) コールセンター内には、受託者以外の立ち入りができないように設備が備わっていること。

(イ) コールセンターが設置されるエリアの入退室記録を管理する設備が備わっていること。なお、入退室管理記録には入退室者及び入退室日時が特定できる項目を設けること。

(ウ) コールセンターで使用するパソコンのアクセス記録を管理する環境が備わっていること。

(エ) 従業員に対して機密保持に関する誓約書を提出させていること。

(オ) 従業員に対して定期的に個人情報保護の研修を実施していること。

(カ) 従業員がコールセンター内に私物の持ちこみができないように、対策を講じていること。

ウ セキュリティ体制

(ア) 個人情報漏えい対策について、岡山市と協議したうえで実施すること。

(イ) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び岡山市情報セキュリティポリシーその他適用を受ける法令、規程、基準等について、これを遵守

して行うこと。

(ウ) 受託者は、契約書作成に合わせて個人情報の取扱委託に関する覚書を締結すること

(エ) 本業務の遂行に関し知り得た事項について、契約期間中はもちろんのこと、契約期間終了及び解除後においても、これを他に漏えいし、又は他の目的に利用してはならないこと。

(オ) 本業務の遂行に関する秘密の保持について、退職した従業者に対しても責任を負うこと。

(カ) 情報セキュリティに関する適切な管理・報告体制が整備されており、万が一、個人情報の漏えい等が発生した場合に実施すべき対応事項及び手順が事前に定められていること。

エ 納税者に係るデータ管理

業務の実施にあたって、個人情報保護の観点からデータの漏えい、紛失、事故等を予防し、業務の信頼性及び安全性を確保するため以下の要件を満たしていること。

(ア) データの持ち出し、複製、不正使用等ができないような設備が整っていること。

(イ) 業務で使用しているデータを岡山市の依頼・指示により、指定する形式、媒体に変換するなど、岡山市が利用するために必要な作業を岡山市と協議・承認のうえ行うこと。

(ウ) コールセンター用システムのデータ管理対策の内容を事前に報告すること。

9 提出書類

提出書類は、受託業務の適正な遂行のため、岡山市と受託者の協議等に利用するものとする。

(1) 緊急連絡表、名簿（SV・OP）、誓約書（SV・OP）

(2) 業務実施計画書、業務運営マニュアル（令和5年5月10日までに提出すること。）

本仕様書及び別紙業務要件一覧表に基づいた業務実施計画書、業務運営マニュアル等を提出し、岡山市の承認を受けること。

(3) 日次報告（1日単位で取りまとめ、電子メールにより資料添付し、翌日に提出すること。なお、件数記録の様式は任意とする。）

ア 受架電件数（着信件数、放棄件数（あふれ呼）、発信件数）

イ 応答した電話接触件数

ウ 受電業務における一度の電話対応で解決に至った件数

(4) 最終報告（「完了通知書」及び「作業場所に関する報告書（廃止）」とともに郵送または持参にて期限内に提出すること。）

ア 受架電件数

イ 受架電業務における1時間当たりの処理件数及び1件当たりの平均通話時間

ウ 受電業務における総通話時間

- エ 受電業務における一度の電話対応で解決に至った件数／対応した電話接触件数
- オ 業務改善の提案
- カ 事業者等の声（苦情・意見等）の収集及び報告
- (5) 岡山市へ引き継ぐべき事案に係る報告
 - ア 連絡体制及び連絡手順を確立し、緊急連絡表を岡山市に提出すること。
 - イ 以下の対応記録等は、1日に3回程度でとりまとめてEメールで報告すること。
 - ① 受電内容記録（受電があった日時、内容等）
 - ② 架電内容記録（架電した日時、内容等）
 - ③ トラブル等特殊事案対応記録
 - ただし、下記の事由が生じた場合は、速やかに岡山市に報告すること。
 - ④ スーパーバイザーが対応するまでに至ったもの。
 - ⑤ 急を要するもの。
 - ⑥ 上記の報告事項以外で、疑義が生じた場合。
 - ウ 本業務においてクレームが生じ、受託者側での対応が困難であり、岡山市に引継ぐべきと思われる事案が発生した場合、又、クレームが岡山市の閉庁日、又は勤務時間外に発生した場合には、別途定める報告先に速やかに報告すること。事後処理については、岡山市の指示に従うこと。

1 0 評価・モニタリング

- (1) 岡山市及び受託者は、業務の進捗状況についての報告及び確認、問題点の整理、業務改善及び提案等を行うため必要と認めるときは、随時に打合せを実施することができる。
- (2) 受託者は、目標の達成状況を確認し、オペレーターの人数、受架電の曜日や時間帯が適正かどうかを検討したうえで、オペレーターの配置には柔軟に対応すること。
- (3) 受託者は、トラブル事案に関して、発生理由、対応、後処理の問題点を検証し、再発防止対策の検討を行うこと。
- (4) 本仕様書に基づく業務の履行及び進捗を確認するため、岡山市が要求した場合は、当該業務の履行に関連する受託者の作業場所等の現地調査、監査を行うことができるものとし、その結果、改善すべき事由がある場合、受託者は、岡山市の指示により適宜運用を変更できる体制を整えること。

1 1 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて岡山市と受託者が協議して定めるものとする。
- (2) 本業務にかかる協議、打合せ等の必要経費及びその他の経費（岡山市からコールセンターへの電話の転送にかかる費用を除く。）は全て委託費に含めるものとする。

(様式1)

令和 年 月 日

(あて先) 岡 山 市 長

住所又は所在地

氏名又は名称

作業場所に関する報告書（設置）

岡山市個人住民税特別徴収コールセンター業務委託における作業実施場所について、次のとおり報告します。

1 作業場所

設置を予定している 場所の名称及び所在地	
-------------------------	--

2 作業場所の入退室管理状況

3 不正利用、情報漏えいを防止するための環境整備状況

(様式2)

令和 年 月 日

(あて先) 岡 山 市 長

住所又は所在地

氏名又は名称

作業場所に関する報告書（廃止）

岡山市個人住民税特別徴収コールセンター業務委託における作業実施場所について、次のとおり報告します。

1 作業場所

使用を廃止する 場所の名称及び所在地	
-----------------------	--

2 作業場所内に岡山市個人住民税特別徴収コールセンター業務委託で使用または発生した情報が一切残っていないことの確認状況