

自動車税コールセンター運営等業務委託仕様書（案）

委託者埼玉県（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）に委託する自動車税コールセンター運営等業務に関する仕様は、次のとおりである。

なお、この仕様は、業務の大要を示すものであって、ここに記載されていない細部の事項についても、乙は誠意を持って業務を行うものとする。

1 業務名称

自動車税コールセンター運営等業務

2 業務期間

令和6年1月1日から令和8年12月31日までとする。

3 業務場所

自動車税コールセンター（以下「コールセンター」という。）

（1）所在地

さいたま市大宮区下町3-8-3 埼玉県自動車税事務所 東棟2階
（「位置図（別紙1）」参照。）

（2）甲が用意する施設及び設備の概要（「施設概要図（別紙2）」参照）

ア 代表番号としてナビダイヤル1契約、併用番号としてArcstar IP Voice1契約を用意する。

イ 執務室及び休憩室（荷物ロッカー等あり）を設置する。

ウ 執務室内には乙が業務に従事するための机、椅子等を36席分設置する。

エ 執務室内には税務システム及び滞納整理支援システム、郵便番号検索ツールを使用可能な端末機（パソコン）を34台設置する。

なお、当該端末機は庁内LAN以外の接続ができないものである。

オ 執務室内には、エに記載する端末機（パソコン）のほかにLGWAN接続ができる端末機（パソコン）を2台設置する。

なお、当該端末機はLGWAN以外の外部ネットワークへの接続はできないものである。

カ 執務室内には送付文書の封入等を行うための作業テーブルを設置する。

キ 執務室内には納付書作成用プリンタ2台を設置する。

ク 執務室及び休憩室出入口にはICカード認証装置を各1台設置する。

なお、ICカードは必要枚数分用意する。

ケ 執務室内、執務室出入口前及び休憩室出入口前に防犯カメラを各1台設置する。

コ 執務室内に納付書等の個人情報を廃棄するためのシュレッダーを1台設置する。

4 使用するシステム等

（1）システム構成

ア 使用するシステムは、次のとおりとする。

（ア）税務システム

（イ）滞納整理支援システム（令和8年1月から新システムに移行予定）

（ウ）通信システム

（エ）自動音声案内システム

（オ）対応管理システム

（カ）ショートメッセージサービス（以下「SMS」という。）ツール

(キ) 自動応答システム（以下「チャットボット等」という。）

イ システム全体の構成は「ネットワーク構成概要図」（別紙3）、詳細は「使用システム内訳書」（別紙4）に記載のとおりとする。

ウ 乙が整備するシステムに係る機器類は、甲が承認する位置に設置するものとする。

(2) 情報の提供等

ア 応答業務に使用する納税者の情報は、甲が「税務システム」により提供するものとする。

イ 納税しよう業務に使用する納税者の情報は、甲が「滞納整理支援システム」により提供するものとする。

5 業務概要

乙が実施する業務の概要は、次に記載のとおりであり、当該業務に対応できる業務従事者を配置し、本仕様書に基づいた業務を行うものとする。

なお、乙は、業務の開始に当たり、甲又は甲が指定する者から引継ぎを受けるものとする。

(1) 準備業務

ア 事前準備

乙は、業務開始日までに業務に必要な設備等を整えなければならない。

また、乙は本仕様書の内容を十分把握した上で、業務開始日までに従事者に対して業務を行うに当たり必要な知識を習得させなければならない。

なお、甲は必要に応じ乙に進捗状況等の確認を求める。

イ 実施に必要なシステム等

(ア) 委託業務において、甲が用意するシステム、機器等以外に関しては、乙が用意するものであり、その詳細については「使用システム内訳書」（別紙4）記載のとおりとするから、「達成水準」（別紙5）の達成見込みにかかわらず必ず用意すること。

(イ) 乙は、用意するシステムの仕様等が甲の指定する内容と一致していることを甲に確認した上で、適正なシステムを用意しなければならない。

(ウ) 乙は、用意するシステムの仕様等に係る甲の確認完了後、実際の使用に際して問題が発生することのないよう十分なテストを行い、業務開始の時点で業務が適正に実施できる状態にしなければならない。

ウ チャットボット等の稼働準備

問合せに対し、スムーズかつ正確に自動応答するためのチャットボット等を構築し、令和6年4月1日から稼働させることとする。

そのため、契約締結後から令和6年3月までの期間において、チャットボット等の構築及び稼働準備（テスト等を含む）を行うものとする。

なお、段階的に本県の確認を得ることとし、検証期間として一か月程度、本県職員が利用できる環境を用意し、検証結果を踏まえて改善等を行うこととする。

また、チャットボット等は以下の機能を有するものとする。

(ア) 質問に対する選択肢を事前に作成し、利用者が選択できるようにすること。

(イ) 利用者が質問をテキスト形式で入力できるようにすること。

(ウ) パソコン、スマートフォン、タブレット端末の種類やサイズに応じて表示内容が最適な状態になること。

(エ) 利用状況や応答状況等の確認、集計、分析ができること。

併せて、チャットボット等のバナーを作成すること（埼玉県ホームページに掲載する想定であるため、必要に応じて保守運用事業者との調整を行うこと）。

(2) 応答業務（自動車税）

ア 業務内容

- (ア) 納税義務者等からの自動車税に関する一般的な質問（納税、還付、減免、抹消等の各種手続の説明等）に対し回答を行う。
- (イ) 照会内容を「応答業務報告書（月次）」（別紙6－1）の「対応分類」のとおり分類した上で記録する。
- (ウ) 納付書作成・送付
納付書の送付を依頼された場合は、納付書（分割納付用納付書を含む。）を作成し、送付する。
- (エ) 住所及び電話番号の修正
「納税通知書が届かない。」「住所が違っている。」といった問合せに対して、変更後の住所及び電話番号を聞き取り、税務システムに入力する。
- (オ) 滞納整理支援システムへの入力
a コールセンターで問合せを受けたもののうち、督促状の発付日までに納税が見込まれない事案や分割納付を依頼された事案などは、随時滞納整理支援システムに電話応答記録を登録する。
なお、4月から7月中旬までに受けた現年課税分の問合せの滞納整理支援システムへの入力は、現年課税分の調定が滞納整理支援システムに引き継がれる7月中旬から7月末日までに行う。
b aのほか、自動車税事務所で作成した「滞納整理支援システム入力案件引継票」（別紙7－1）を現年課税分の調定が滞納整理支援システムに引き継がれる7月中旬までに引き渡すので、その電話対応記録を滞納整理支援システムに7月末日までに入力する。
- (カ) 自動音声案内業務
応答業務を実施していない時間帯に、次の事項について自動音声案内を行うこと。また、甲から指示があった場合は、乙の負担により新たな事項を追加すること。
・納付書の再発行について
・住所変更方法について
・納付場所、納税方法について
・継続車検用納税証明書について
・障害者減免について
・還付について
- (キ) チャットボット等による問合せ対応
a 構築したチャットボット等の運用・保守を行い、次の事項等（FAQ数は200程度を想定）について自動で24時間365日回答を行うこと。
・納税通知書について
・納付書の再発行について
・住所変更方法について
・納付場所、納付方法について
・納税証明書について
・障害者減免について
・督促状について
・還付について
・その他自動車税に関することについて
・お問合せ先・開庁時間について
・よくある質問
※ 住所変更方法については、OSS（自動車保有関係手続のワンストップサービス）及び埼玉県電子申請・届出サービス（自動車税（種別割）住所変更手続）も案内すること。

※ 障害者減免については、埼玉県電子申請・届出サービス（自動車税（種別割）に係る身体障害者等の減免申請）も案内すること。

※ チャットボット等に関する一切の権利は、原則として埼玉県に帰属する。

b チャットボット等の内容について追加・修正等の必要が生じた場合は、甲と乙との協議に基づき速やかに反映させること。また、これに要する費用は乙の負担とする。

c 利用状況や応答状況等の分析結果等を基に毎月定期的にチャットボット等のメンテナンスを行い、定例会において、その状況や内容、結果について報告を行うこと。

イ 留意事項

応答業務の実施に伴い甲に引き継ぐべき事案が発生した場合には、業務従事者は総括責任者に連絡し、総括責任者は当該事案を受領の都度、甲に「引継案件連絡票」（別紙7-2）を提出するものとする。

(3) 納税しょうよう業務（自動車税）

ア 業務内容

(ア) 納税しょうよう

滞納整理支援システムに表示される納税しょうようの対象者（以下「呼び掛け対象者」という）に、電話及びSMS等による納付の呼び掛け等を行い、電話応答記録等を滞納整理支援システムに入力する。

(イ) 電話番号調査

呼び掛け対象者のうち、電話番号が不明な者を調査対象として、1件ごとに税務システムの課税照会画面で電話番号調査を行い、調査結果を滞納整理支援システムに入力し、納税しょうようをする。

イ 留意事項

(ア) SMSによる納税しょうようは以下のとおりとする。

a 甲は、SMS送信対象者を抽出し、そのリスト（以下「SMS対象者リスト」という）を乙に提供する。

b 乙は、SMS対象者リストについて、1件ごとに滞納整理支援システムの整理記録等を確認し、別途、甲が指示する期間内に滞納者本人と連絡の取れた電話番号であることを確認する。その結果、滞納者本人と連絡が取れていない番号である場合は、SMS対象者リストから除外する。

c 乙は、L G W A N接続端末機で、SMS対象者リストによりSMS送信ツールの送信設定を行い、SMSを一斉送信する。

d SMS送信の結果、応電のあった納税者について納付の呼び掛け等を行い、電話応答記録を滞納整理支援システムに入力する。

e SMSによる納税しょうようの実施は年3回（毎年11月、12月、1月を予定）程度とし、その時期等の詳細は、甲が指示する。

(イ) 納税しょうよう業務の実施に伴い甲に引き継ぐべき事案が発生した場合には、業務従事者は総括責任者に連絡し、総括責任者は、当該事案を受領の都度、甲に「引継案件連絡票」（別紙7-2）を提出すること。

(ウ) 電話番号調査は、8月下旬までに完了させること。

(4) 納税しょうよう業務（個人事業税）

ア 業務内容

(ア) 納税しょうよう

呼び掛け対象者に対して電話及びSMS等による納付の呼び掛け等を行い、電話応答記録等を滞納整理支援システムに入力する。

(イ) 電話番号調査

呼び掛け対象者のうち、電話番号が不明な者を調査対象として、1件ごとに税務システムの課税照会画面で電話番号調査を行い、調査結果を滞納整理支援システムに入力し、納税しようようをする。

イ 留意事項

(ア) SMSによる納税しようようは以下のとおりとする。

- a 甲は、SMS対象者リストを乙に提供する。
- b 乙は、SMS対象者リストについて、1件ごとに滞納整理支援システムの整理記録等を確認し、別途、甲が指示する期間内に滞納者本人と連絡の取れた電話番号であることを確認する。確認の結果、滞納者本人と連絡が取れていない番号である場合は、SMS対象者リストから除外する。
- c 乙は、LGWAN接続端末機で、SMS対象者リストによりSMS送信ツールの送信設定を行い、SMSを一斉送信する。
- d SMS送信の結果、応電のあった納税者について納付の呼び掛け等を行い、電話応答記録を滞納整理支援システムに入力する。
- e SMSによる納税しようようの実施は年3回程度とし、その時期等の詳細は、甲が指示する。

(イ) 納税しようよう業務の実施に伴い甲に引き継ぐべき事案が発生した場合には、業務従事者は総括責任者に連絡し、総括責任者は、当該事案を受領の都度、甲に「引継案件連絡票（個人事業税）」（別紙7-3）を提出すること。

(ウ) 電話番号調査は、随時行うこと。

(5) 管理業務

ア 業務内容

(ア) 達成水準管理

応答業務における着信件数に対する応答件数の割合などの「達成水準」（別紙5）に基づき、乙は達成に向けた管理を行う。

(イ) 人員配置

- a 乙は、毎月総括責任者を含むコールセンターで業務を行う全ての人員について人員配置計画を策定し、前月20日（当該日が土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律で定める休日の場合はその前日）までに甲に提出するものとする。
- b 甲は、乙が提出した人員配置計画を確認し、総括責任者が出勤しない日がある場合は、8（4）の「やむを得ない事情」を確認する。
- c また、乙は、総括責任者を含むコールセンターで業務を行う全ての人員について人員配置結果を取りまとめ、各月の業務完了後、3業務日以内に甲に提出する。
- d 甲は、乙が提出した人員配置結果を人員配置計画と照合し、不明な点がある場合は、乙に確認する。

(ウ) 業務報告

各「業務報告書」（別紙6-1から6-6）を作成し、11に定める指定期日までに報告するものとする。

(6) 定例報告会

甲乙出席の上、前月の実績や今月の業務における注意事項などの報告及び伝達を行う。なお、乙は、総括責任者が実施する甲との定例報告会に本社社員を出席させるよう努めることとする。

開催日及び開催方法については、甲乙で協議する。

また、早急に改善を求める場合を除いて、モニタリング調査の結果などから業務改善を求める場合には、この定例会にて報告を行うものとする。

6 業務日等

業務日等については、次のとおりとする。

(1) 開始日

令和6年1月1日

(2) 業務日及び業務時間

ア 応答業務

(ア) 業務日

応答業務を実施する日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律で定める休日及び1月29日から1月31日までの間、並びに1月2日から1月3日までの間（以下「休日等」という。）を除く日（以下「平日」という。）とする。

なお、甲が応答業務を実施する日を追加する必要があると認めた場合は、甲乙協議により変更できるものとする。

(イ) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、甲が業務時間を延長する必要があると認めた場合は、甲乙協議により変更できるものとする。

イ 納税しよう業務（自動車税）

8月1日から9月30日まで行い、実施する時間は次のとおりとする。

なお、年3回程度のSMSによる納税しようについては、上記の期間に限らず、甲が指定する時期に行う。

また、実施期間のうち、開始日又は終了日が休日等となる場合は、その翌営業日を開始日又は終了日とする。

(ア) 平日

午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、上記の間では連絡が取れない者に対しては、週に1～2回（計15回）午後5時15分から午後8時まで、電話による納付の呼び掛け等（以下「夜間納税しよう」という。）を実施するものとする。

(イ) 休日等

平日に行う電話による納付の呼び掛け等（夜間納税しようを含む。）で連絡が取れない者に対しては、電話による納付の呼び掛け等（以下「休日納税しよう」という。）を、毎週日曜日午前8時30分から午後5時15分まで実施するものとする。

ウ 納税しよう業務（個人事業税）

10月1日から11月30日まで及び1月4日から2月28日まで行い、実施する時間は次のとおりとする。

なお、実施期間のうち、開始日が休日等となる場合は、その翌営業日を開始日とし、終了日が休日等となる場合は、その前営業日を終了日とする。

(ア) 平日

午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、上記の間では連絡が取れない者に対しては、原則として月に1回（計4回）午後5時15分から午後8時まで、夜間納税しようを実施するものとする。

(イ) 休日等

平日に行う電話による納付の呼び掛け等（夜間納税しようを含む。）で連絡が取れない者に対しては、休日納税しようを原則として月に1回（計4回）午前8時30分から午後5時15分まで実施するものとする。

(3) 配置人数等

ア 業務従事者等の配置人数

達成水準（別紙5）を達成できるように人員を配置するとともに、業務実績に応じて適宜見直し、業務に支障（応答率の急激な低下など）を生じさせないこと。

ただし、夜間・休日の納税しよう実施日は、甲乙協議の上、定めるものとする。

イ その他

交通機関の遅延や従事者の病気などの事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、交代要員を配置するなど本業務の遂行に支障を来すことなく、適切に運用すること。

7 監督責任者

(1) 通知

甲は、契約書第4条第1項により監督責任者を選任した場合、監督責任者の氏名及び職名を文書により乙に通知するものとする。

(2) 担当事務

ア 総括責任者との連絡調整

イ 引継ぎ案件に関すること

ウ 本仕様書に基づく業務履行状況の確認

エ その他、上記事務に付帯する事務

(3) 変更

甲は、必要がある場合、契約期間中に監督責任者を変更することができる。この場合、甲は乙に対して、監督責任者を変更すること並びに新たな監督責任者の氏名及び職名を文書により通知するものとする。

(4) 代替

甲は、監督責任者が、やむを得ない事情により事務を行うことができない場合、代替して事務を行う監督責任者（以下「代替監督責任者」という。）を事前に選任し、監督責任者が再び事務を行うまでの間事務を代行させることができるものとする。

この場合、甲は乙に対して、代替監督責任者を選任したこと並びに代替監督責任者の氏名及び職名を文書により通知するものとする。

(5) 監督員の指定

監督責任者は、(2) 担当事務を補助する者として監督員を指定し、その氏名及び職名を文書により乙に通知するものとする。

8 総括責任者

(1) 通知

乙は、契約書第5条第1項により総括責任者を選任した場合、「総括責任者指定（変更）報告書」（別紙8）を甲に通知するものとする。

なお、乙は、総括責任者について、コールセンターの運用及び業務従事者の管理に関して十分な経験及び知識を有するものを選任するものとする。

(2) 担当業務

ア 本仕様書に基づいた業務の運営を行うこと。

なお、その実施に当たっては、適正な通話品質の維持等に関して従事者に対する指導監督を行うこと。

イ 甲が別途定めた回答方法等について変更することが適当と判断した場合には、その旨を監督責任者に提案すること。

ウ 必要に応じて、監督責任者と連絡調整を行い、連絡調整後の事項について、従事者に周知徹底すること。

- エ 本仕様書で指定した報告書等により、監督責任者に業務報告を行うこと。
- オ コールセンターで回答することとされていない事項等、委託業務の対象外である内容について納税者等から依頼された場合には、遅滞なく監督責任者に引き継ぐこと。
- カ 機器等の障害などのトラブルが発生した場合には、直ちに必要な措置を講じるとともに、監督責任者に報告すること。
- キ 従事者が作成及び封入した納付書等について、その内容が正しいことを確認した上で、1日分の送付文書等を取りまとめて、監督責任者から指定された時刻及び指定された場所において同責任者に引き渡すこと。
なお、5月は送付文書が多いため、1日に2回、指定された時刻に引き渡すこと。
- ク 従事者の電話対応に起因するトラブルに対応すること。
- ケ 甲が実施するモニタリングに協力すること。
- コ 甲との定例報告会を実施すること。
- サ その他、上記業務に付帯する業務を行うこと。

(3) 変更

乙は、必要がある場合、契約期間中に総括責任者を変更することができる。この場合、乙は、甲に対して直ちにその旨を連絡し、速やかに「総括責任者指定(変更)報告書(別紙8)」を甲に通知するものとする。

(4) 代替

乙は、総括責任者がやむを得ない事情により業務を行うことができない場合、代替して業務を行う総括責任者(以下「代替総括責任者」という。)を事前に選任し、総括責任者が再び業務を行うまでの間、業務を代行させることができるものとする。

この場合、総括責任者は、原則として代行させる3日前までに「代替総括責任者による業務代行の届出書」(別紙9)を監督責任者に提出し、承認を得るものとする。

なお、「やむを得ない事情」については、以下のとおりとする。

- ア コールセンターに関する本社等における会議の出席その他の総括責任者がコールセンターに関する業務について、コールセンター以外の場所において従事することが必要かつ合理性のある場合
- イ 病気休暇、慶弔休暇、夏季休暇、冬期休暇、有給休暇、産前産後休業その他の法律上又は社会通念上労働者が休業することが認められている場合

9 コールセンター業務運営に関する費用負担

コールセンターに関する費用については、本仕様書に示すもの以外は、乙が負担するものとする。

また、納税義務者等に送付する納付書等については、甲が用意の上乙に提供するものとし、提供を受けた総括責任者は、紛失・毀損することのないよう適正に管理しなければならない。

10 セキュリティ対策

(1) 執務室及び休憩室への入退室

甲は、防犯カメラ及び入退室管理システムを設置し、認証媒体を乙に無償貸与するものとする。

乙は、当該認証媒体の使用及び総括責任者の目視確認等により入退室を管理するものとする。

ア 甲は、総括責任者及び従事者の執務室等の入室に必要な数量の認証媒体を乙に無償貸与するものとする。

イ 乙は、甲から認証媒体を借り受けるときに「認証媒体借受書」を甲に提出し、契約期間終了時に同認証媒体をすべて返却するものとする。

ウ 乙は、認証媒体の管理を総括責任者に行わせるものとする。総括責任者は、自ら及び従事者が同認証媒体を適切かつ丁寧に使用するよう指導監督し、紛失・毀損の防止に努めるものとする。

る。

エ 総括責任者は、認証媒体の紛失又は毀損があった場合は、直ちに監督責任者に報告し、その指示に従うものとする。

オ 総括責任者は、従事者の入退室時においては持込物・持出物の確認を行い、不正な持込み及び持出しがないよう厳重に管理するものとする。

(2) 税務システム用端末機の利用

甲は、端末機を利用する個人を特定する認証番号を必要な数量付与する。また、乙の総括責任者は、使用する税務システム用端末機を管理するものとする。

ア 税務システム用端末機は、乙の申請による者のみ使用可能とする。乙の申請による者については、認証番号1つにつき1人を登録するものとする。

イ 総括責任者は、自身はもとより、従事者が認証番号を適切に使用するよう指導監督し、漏えいの防止に努めるものとする。

ウ 総括責任者は、認証番号の漏えいがあった場合には、直ちに監督責任者に報告し、その指示に従うものとする。

(3) 執務室入室者の私物管理

ア 執務室に入室する者の私物については、甲が乙に貸与するロッカー内に収納させて管理することとし、その管理責任は乙が負うものとする。

なお、コールセンター内において乙又は乙の雇用者の所有物の紛失が生じた場合において、甲は、管轄警察署への紛失届出に関して必要とされる事務処理への協力以外、一切関与しないものとする。

イ 執務室に入室する者は、甲が認めるもの（以下「認証物」という。）以外のものを持ち込んではない。

ウ 執務室に入室する者が認証物を持ち込む場合には、乙が用意した透明のバッグ（クリアケース）に入れ、総括責任者が確認するとともに、これを管理すること。

(4) 文書等の保管、持ち出し

業務に関する文書等については鍵のかかるキャビネットに保管し、執務室及び甲が認める場所以外へ持ち出すことを禁止する。総括責任者は、業務開始前に監督責任者からキャビネットの鍵を受取り、解錠するとともに、業務終了後に施錠して監督責任者に鍵を返却する。なお、鍵の受取り、返却の際には、「コールセンター鍵管理票」（別紙10）に記入すること。

(5) 情報セキュリティ対策

上記のほか、情報セキュリティ確保のため、契約書別紙2「個人情報取扱特記事項」を適切に履行するものとする。

11 業務の報告及び検査

総括責任者は、次の各号に掲げる報告書等を、監督責任者に提出しなければならない。

監督責任者は、提出された報告書等の内容について、総括責任者からの聞き取り及び現地確認等により、コールセンターの運営状況について評価を行う。

なお、別紙6-1から6-6の報告書については、電子データも併せて提出すること。

また、甲は、適正な業務の履行を確認するため、乙が業務に関して作成した資料等の提供を必要に応じて求めることができるものとする。

なお、報告の様式については、甲乙協議の上変更することができるものとする。

(1) 業務完了報告書（別紙11）

各月の業務完了後3業務日以内に提出すること。

(2) 応答業務報告書（月次）（別紙6-1）

各月の業務完了後3業務日以内に提出すること。

- (3) 納税しょうよう業務報告書（月次）（別紙6-2、6-3）
各月の業務完了後3業務日以内に提出すること。
- (4) 応答業務報告書（週次）（別紙6-4）
各日の業務完了後電子データを入力し、各週の業務完了後速やかに提出すること。
- (5) 納税しょうよう業務報告書（週次）（別紙6-5、6-6）
各日の業務完了後電子データを入力し、各週の業務完了後速やかに提出すること。
- (6) 自己点検シート（別紙12）
各月の業務完了後3業務日以内に提出すること。

12 モニタリングの実施

各業務の履行状況を管理するため、以下のとおりモニタリングを実施する。

- (1) 日常モニタリング
 - ア 乙は、各日の業務完了後業務日報を作成し、甲が指定した期間ごとに提示するものとする。
 - イ アの規定にかかわらず、甲が業務日報の提出を求めたときは、乙は速やかに提示するものとする。
 - ウ 甲は、業務日報の提示があったときは、内容を確認し、又は必要に応じて実地に確認を行う。
- (2) 随時モニタリング（電話）
 - ア 甲は、乙の業務実施状況及び通話品質の検査を随時行うことができるものとする。
 - イ 前項の検査は、コールセンターへの架電及び乙が用意する電話機からの通話状況の聴取により行う。
 - ウ 甲は、アによる検査を実施したときは、速やかに確認の上、「随時モニタリング実施結果通知書（電話）」（別紙13）を乙に通知するものとする。
- (3) 随時モニタリング（立会い）
 - ア 甲は、乙の業務実施状況の検査を随時行うことができるものとする。
 - イ 前項の検査は、コールセンター執務室内に立ち入ることにより行う。
 - ウ 甲は、アによる検査を実施したときは、速やかに確認の上、「随時モニタリング調査結果通知書（立会い）」（別紙14）を乙に通知するものとする。
- (4) 業務改善モニタリング
 - ア 甲は（1）の日常モニタリング又は（2）及び（3）の随時モニタリングの結果や仕様書に示した業務について業務改善が必要であると認めたときは、乙に口頭により改善部分を指示するとともに、「改善事項通知書」（別紙15）を送付し、改善を求めることができる。
 - イ 乙は、前項の改善事項通知書を受け取ったときは、当該通知書に記載された内容の確認及び業務の補正や手直し等を行わなければならない。
 - ウ 乙は、前項の作業が終了したときは、改善事項通知書で指定された期日までに「業務改善報告書」（別紙16）を甲に提出しなければならない。
 - エ 甲は、前項の業務改善報告書の提出を受けたときは、速やかに確認の上、「業務改善モニタリング結果通知書」（別紙17-1、17-2）を乙に送付するものとする。

13 前期受託者からの業務の引継ぎ

乙は、業務開始日までに、前期受託者から、必要な引継ぎを受けること。

14 次期受託者への業務の引継ぎ

乙は、本委託業務を他の者に引き継ぐ必要が生じた場合、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、甲及び引継ぎ先からの資料等の請求は、乙の不利益になると甲が認める場合を除き全て応じること。

なお、甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

15 その他

(1) 庁舎管理上の遵守事項

乙は、庁舎管理者又は監督責任者から庁舎管理上の指示を受けた場合、これを遵守し、業務従事者に対して周知徹底を図らなければならない。

(2) 業務従事者へのヒアリング等

乙は、定期的に業務従事者へのヒアリング等を実施し、業務や処遇等に対する要望の把握に努め、必要な改善を行うこと。

また、甲の求めに応じ、甲が業務従事者へのヒアリング等を実施することを認め、これに協力すること。

(3) 業務従事者の服装等

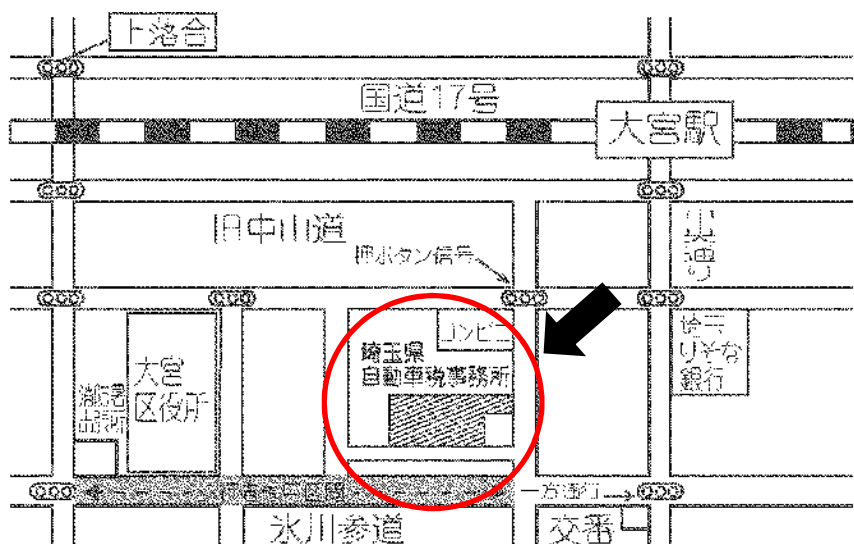
乙は、業務場所が甲の行政機関の庁舎内であること、また、来庁者からは、総括責任者及び業務従事者についても甲の職員とみなされる可能性があることに鑑み、庁舎内での風紀を乱すことのない服装及び言動を遵守すること。

(4) 新型コロナウイルス等への対応

乙は、新型コロナウイルス等への感染予防対策の体制を整えるとともに、周辺地域において感染拡大の恐れがある場合は、甲乙協議の上、体制の変更をすること。

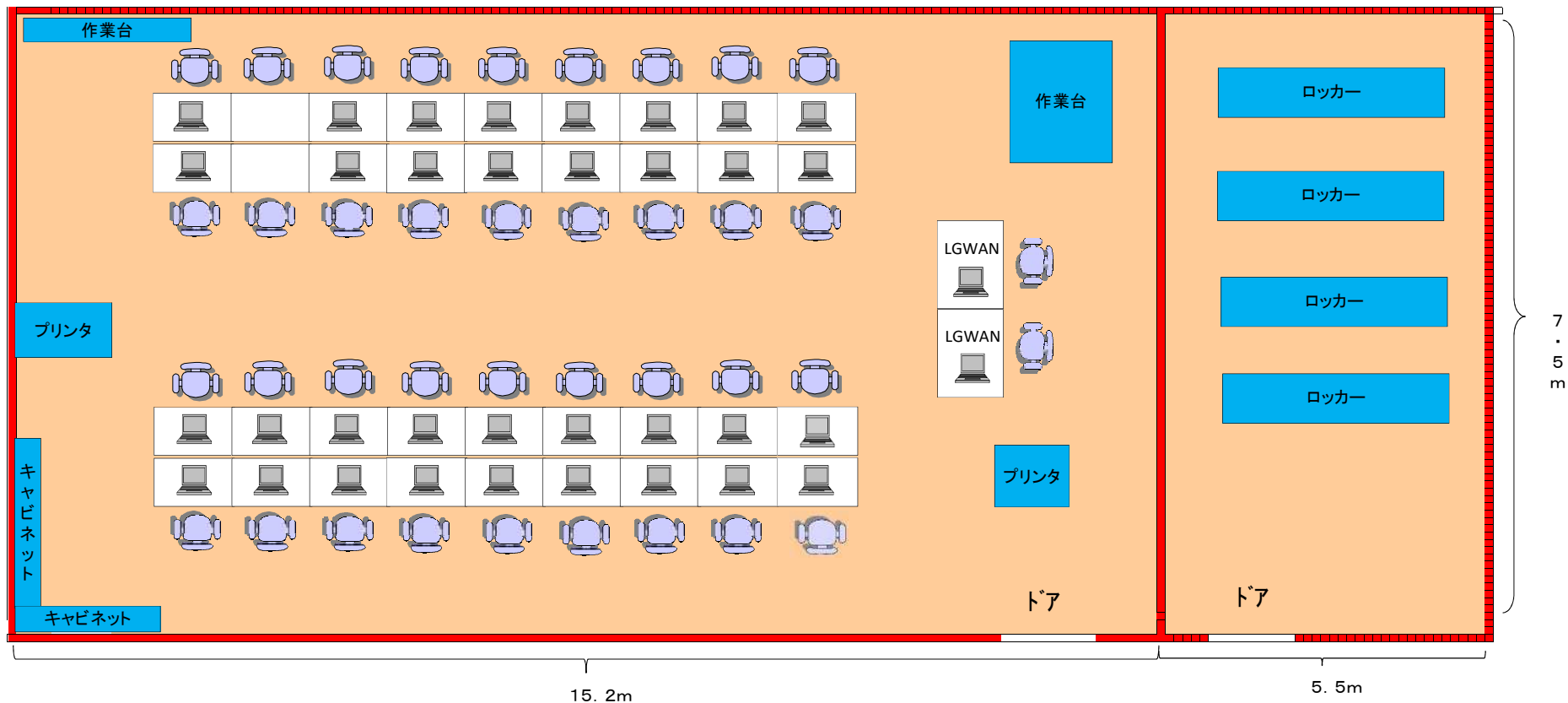
従事者に感染が確認された場合は、その旨を速やかに乙から甲に報告する等、所要の連絡体制の構築を図るとともに、保健所等の指導に従い、適切な措置を講じることとする。なお、その際甲は自動車税事務所敷地内において代替施設を提供するので、体制を協議の上、乙は業務を継続すること。

自動車税コールセンター位置図



- 所在地 : 埼玉県さいたま市大宮区下町3-8-3
埼玉県自動車税事務所 東棟 2階

自動車税コールセンター施設概要図



※ レイアウトは一部変更になる場合があります。

使用システム内訳書

項番	名称	概要
1	税務システム	<p>① 甲が有する、自動車税の課税及び収納管理情報についてのシステム。</p> <p>② 納付書作成も本システムを使用する。</p> <p>③ 稼働時間は、甲の開庁日の午前8時30分から午後5時15分までである。(夜間、休日の業務日には稼働)</p> <p>④ 本システムが利用できる端末機は、常時34台配置する。</p>
2	滞納整理支援システム	<p>① 甲が有する、滞納情報及び折衝記録等についてのクライアントサーバー型のサブシステム。</p> <p>② 前日の税務システム情報を反映している。</p> <p>③ 稼働時間は、24時間である。</p> <p>④ 本システムが利用できる端末機は項番1と共通である。</p> <p>⑤ 本システムは、令和8年1月から新システムに移行する予定である。</p>
3	通信システム	<p>① 代表番号としてナビダイヤル1契約、併用番号1契約を用意する。 ナビダイヤル：0570-012-229 併用番号：048-〇〇〇〇-〇〇〇〇(Arcstar IP Voice) (20回線程度)</p> <p>② ナビダイヤルからの着信先に Arcstar IP Voice を設定すること。</p> <p>③ データセンターへの転送用回線を確保する。</p> <p>④ データセンターとコールセンターを結ぶネットワーク回線は広域イーサ若しくは同等の機能を有するものを確保する。</p> <p>⑤ ASP型とし、共通部分は二重化構成とする(自動車税事務所内のPBXは使用不可)。</p> <p>⑥ 上記に関して、障害時には甲が用意する回線に切り替えを可能とする。</p> <p>⑦ 電話機は35台を配置する(うち1台はコールセンター隣の埼玉県自動車税事務所納税担当内)。 なお、ソフトフォン・ハードフォンの別は問わない。</p> <p>⑧ 執務室内全ての電話での同時通話(34台の電話機を応答可</p>

項番	名称	概要
		能な状態にしておくことをいう。)を可能とし、必要に応じて自動車税事務所内に配置する⑤の電話機への転送を可能とする。
4	自動音声案内システム	<p>① コールセンター（概要）の勤務時間外に対応するものである。</p> <p>② 原則として、平日午後5時15分から翌営業日の午前8時30分まで対応する。</p> <p>③ 案内する事項は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの業務日及び業務時間（最初にお知らせする） ・くらしと県税（埼玉県ホームページ）の案内（最初にお知らせする） ・その他、甲が案内することとした事項5項目（階層は1層）
5	対応管理システム	<p>① 総括責任者が業務従事者の受発信状況を、端末機画面上で把握可能とするシステム。</p> <p>② 日々の受発信状況（受信件数、問合せ項目、発信件数、応答時間及び通話時間等）を集計できる機能を有すること。 なお、これらのデータを日報及び月報の作成に活用できること。</p>
6	SMSツール	<p>① 納税しようように関連するメッセージをSMSで送信する場合に使用するツールである。</p> <p>② 本ツールが利用できる端末機は、L G W A N通信網に接続しており、常時1台配置する。</p>
7	自動応答システム(チャットボット等)	<p>① 問合せに24時間365日自動応答するためのシステム</p> <p>② 乙が構築・運用・保守等を行い、毎月、定期的に分析・メンテナンス等を行うこと。</p>

備考 1 甲、乙のいずれが整備し、費用を負担するかについては以下のとおりとする。

なお、乙が用意する機器等の契約期間中の保守及び修繕等は乙が行うこと。

- (1) 項番1、項番2・・・・・・・・甲
- (2) 項番3①・・・・・・・・甲
- (3) 項番3②～⑧・・・・・・・・乙
- (4) 項番4、項番5・・・・・・・・乙
- (5) 項番6・・・・・・・・甲
- (6) 項番7・・・・・・・・乙

2 乙が用意する機器等については、これらの機能を有するものであれば複数の機能を兼ね備えたシステムの整備をすることも可とする。

- 3 乙が整備するシステムの設置工事等は、令和5年12月21日以降に行うものとし、業務開始日までに完了させること。
- 4 乙が整備した機器等は甲と協議の上、契約期間の終了後、速やかに撤去し、担当者と調整の上で現場の現状回復を図ること。

達成水準(案)

本紙は、過去の実績に基づき、仕様書別紙4「使用システム内訳書」にあるシステムやツールを全て備えた上で、業務を遂行し、達成しうる水準を示したものです。

回答業務

項目	期間	達成水準
一次完了率	契約期間中	99.5%
応答率	契約期間中	95.0%
	うち、5月中	90.0%
応答件数	契約期間中	93,500件
	うち、5月中	27,000件

納税しよう業務(自動車税)

納税しよう件数 (SMS送信件数を含む)	8月1日前後から9月31日		40,000件
	うち、	夜間(17:15~20:00)	3,000件
		休日(8:30~17:15)	5,000件
納税誓約	8月1日前後から9月31日		10,000件
			400,000千円

納税しよう業務(個人事業税)

納税しよう件数	1月1日から2月28日まで		2,100件
	うち、	夜間(17:15~20:00)	300件
		休日(8:30~17:15)	100件
	10月1日から11月30日まで		4,100件
うち、	夜間(17:15~20:00)	300件	
	休日(8:30~17:15)	200件	
納税誓約	1月1日から2月28日まで		130件
			6,600千円
	10月1日から11月30日まで		400件
			18,800千円

滞納整理支援システムへの入力

入力件数	7月中旬から7月末日まで	3,000件
	随時	4,600件

- ※ 各達成水準は1年ごとの数字です。令和7年以降は必要に応じて見直しを行う場合がある。
 ※ 「一次完了率」とは、「電話着信総数」のうち、FAQの定めによらず県へ対応引継を行った割合をいう。
 ※ 「電話着信総数」とは、コールセンター交換機を経由したすべての電話呼数(5秒以内の放棄呼数は、携帯電話の電波状態が悪い等により切れたもの等を含むと考え、電話着信総数に加算しない。)のことをいう。
 ※ 「応答率」とは、「電話着信総数」に対する「応答件数」の割合をいう。

別紙7-2(引継案件連絡票)

受付日時	月 日 () 時 分	担当		管理番号	—
登録番号	M (大宮) B (春日部) K (熊谷) W (川越) R (所沢) C (川口) Y (越谷)				
納税者氏名	か	法人	会社名		
			対応者氏名		
	様 (男・女)		役職名		
入電者氏名 (納税者本人 ではない場合)	様 (男・女)	連絡先①	—	—	自宅・勤務先・その他 ()
	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子供 <input type="checkbox"/> その他 ()	連絡先②	—	—	自宅・勤務先・その他 ()
住所	〒 —				
	都・道・府・県				市・区・郡・町・村
情報処理欄	課税年度	<input type="checkbox"/> 5-02 <input type="checkbox"/> 5-03 <input type="checkbox"/> その他	滞繰	<input type="checkbox"/> すべて0 <input type="checkbox"/> 0以外有	
	抹消登録	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2	車検有効期限	年	月 日
	調停事由	<input type="checkbox"/> 01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/> 05	車台番号下4桁		数字以外が入っていたら注意
	返戻事由コード	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	非免コード	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 8	
問合内容	<input type="checkbox"/> 平常 <input type="checkbox"/> ややご立腹 <input type="checkbox"/> 大変ご立腹				
回答内容					
処理	<input type="checkbox"/> コールバック	希望日時 (月 日 時 分頃) <input type="checkbox"/> 至急 <input type="checkbox"/> 指定なし			
		希望連絡先 <input type="checkbox"/> 連絡先① <input type="checkbox"/> 連絡先② <input type="checkbox"/> その他 ()			
	詳細説明 要求項目	<input type="checkbox"/> 納税通知書 <input type="checkbox"/> 制度 <input type="checkbox"/> 減免 <input type="checkbox"/> 督促状 <input type="checkbox"/> 納税 <input type="checkbox"/> 延滞金 <input type="checkbox"/> 滞納処分 <input type="checkbox"/> 納税証明 <input type="checkbox"/> 金融機関からの照会 <input type="checkbox"/> 還付 <input type="checkbox"/> 自動車税環境性能割 <input type="checkbox"/> コールセンター <input type="checkbox"/> その他			
	<input type="checkbox"/> 整理記録入力	<input type="checkbox"/> 納付約束 <input type="checkbox"/> 延滞金確認 ※納付書送付の場合は送付受付シートを起票			
<input type="checkbox"/> 報告のみ	<input type="checkbox"/> 別人の納税通知書到着 (<input type="checkbox"/> 差出人戻し依頼済) <input type="checkbox"/> その他				
受託業者処理欄				対応引継	
整理記録入力	総括責任者	備考		受託業者 総括責任者	自動車税事務所 御担当者様
/	/				
				引継日時	月 日 時 分
連絡票收受 後対応状況					

引継案件連絡票(個人事業税)

(宛先)
埼玉県自動車税事務所長

年 月 日

(住所・法人名)
(代表者)
総括責任者

印

本件は契約に定める受託業務外であるため、その内容について引継ぎします。

詳細説明等を要求している者			
住所	市・区 町・村		
氏名		性別	男・女
納税番号			
納税義務者との関係	本人・家族(妻・夫・父・母・兄弟姉妹・子)・その他・不明		
電話番号 (連絡先)		区分	自宅・事業所・携帯
応答日時	年 月 日	時 分から	時 分
回答要求日時 及び連絡先	年 月 日 時(分)頃・即時・指定なし		
	連絡先	上記電話番号・(自宅・事業所・携帯)	
詳細説明等を要求している項目			
詳細説明等を要求している内容(概要)			
詳細説明等を要求している者の様子			

本件の内容について引継ぎを受けました。

受託業者(総括責任者) 殿	年 月 日 時 分 埼玉県自動車税事務所長
連絡票收受後の対応状況	
年 月 日 時 分に _____ 県税事務所 納税部 納税 _____ 担当へ引継	

記載上の注意事項

本票は、受託業者の総括責任者が作成の上、監督責任者に提出する。
提出を受けた監督責任者は、当該個人事業税を課税した県税事務所の納税担当へ当該案件を引き継ぐ。

年 月 日

(宛先)

埼玉県知事

(住所・法人名)

(代表者職氏名)

印

総括責任者指定（変更）報告書

年 月 日付けで契約した「自動車税コールセンター運営等業務委託」における総括責任者を下記のとおり指定（変更）しましたので通知します。

記

1 総括責任者氏名・職名

2 指定（変更）年月日

年 月 日

埼玉県知事 ○○ ○○ 宛

(住所・法人名)

(代表者職氏名)

代替総括責任者による業務代行の届出書

自動車税コールセンター運営等業務委託仕様書 8 (4) に基づき選任した代替総括責任者に、下記のとおり総括責任者の業務を代行させたいので提出します。

記

代替予定日及び代替総括責任者氏名	やむを得ない事情
令和 年 月 日 () 代替総括責任者氏名	
令和 年 月 日 () 代替総括責任者氏名	
令和 年 月 日 () 代替総括責任者氏名	

(法人名)

(代表者職氏名) 様

埼玉県知事 ○○ ○○ (公印省略)

次の日については、代替総括責任者による業務の代行を承認 (します・しません)。

令和 年 月 日 ()

令和 年 月 日 ()

令和 年 月 日 ()

年 月 日

(宛先)

埼玉県知事 ○○ ○○ 宛

(住所・法人名)

(代表者職氏名)

年 月分 自動車税コールセンター業務完了報告書

標記の件につきまして、別紙のとおり報告いたします。

また、回線数について○○回線であったことを合わせて報告します。なお、上記回線数について、県が回線事業者を確認を行うことがあることに異論はありません。

【添付書類】

・

自己点検シート

受託者点検日 令和〇〇年〇〇月〇〇日
 受託者点検者 責任者 〇〇 〇〇
 モニタリング実施日 令和〇〇年〇〇月〇〇日
 モニタリング実施者 (職名) 〇〇 〇〇

評価項目	点検項目	自己点検		評価	
		適正	要改善	適正	要改善
1. 適正な人員体制	事業実施に必要な人員・体制が確保されているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	総括責任者が常駐しているか (やむを得ない事情がなく出勤していない日がないか)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 責任体制の確立	従事者への管理監督体制・責任体制が確保されているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 税務情報保護	書類の管理は適正に行われているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	私物の持ち込みについて、総括責任者が確認・管理しているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	税務情報保護に十分配慮した上で、電話対応や納税しようを行っているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 業務に必要な設備等	執務室内すべての電話(34台)を同時通話可能としているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 業務の実施状況	各業務が遅滞なく適切に行われているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	クレーム等に対する対処は適切に行われているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	親切かつ迅速な電話対応等が行われているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 県への報告・引継ぎ	仕様書に定めた各種報告を適切に行っているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	業務を引き継ぐ場合、適切に引継ぎを行っているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※ 自己点検、評価は点検日、実施日現在の状況として適正、要改善の欄に○を付けること。

随時モニタリング実施結果通知書（電話）

年 月 日 時 分実施

1. 応答

応答までは_____コールである。

担当者_____

応答1 内容（FAQ_____ : _____）

対 応： [_____]

結 果： 良好 / 改善の必要あり
(_____)

意見

2. 催告

担当者_____

催告1 内容（FAQ_____ : _____）

対 応： [_____]

結 果： 良好 / 改善の必要あり
(_____)

意見

第 号
年 月 日

様

埼玉県知事 印

改善事項通知書

年 月 日付けで貴社と契約した「自動車税コールセンター運営等業務委託」について 年 月 日に モニタリングを実施した結果、下記の事項について改善を要すると認められました。

については、年 月 日までに業務改善報告書を作成し、提出してください。

記

- 1 改善を要する事項
- 2 具体的な内容

年 月 日

(宛先)

埼玉県知事

(法人名)

(代表者名)

印

業務改善報告書

年 月 日付けで契約した「自動車税コールセンター運営等業務委託」について、年 月 日付け 第 号において改善を要するとされた事項について下記のとおり改善しましたので報告します。

記

- 1 改善した事項
- 2 改善した事項の具体的な内容

別紙17-1

第 号
年 月 日

様

埼玉県知事 印

業務改善モニタリング結果通知書

年 月 日付けで貴社と契約した「自動車税コールセンター運営等業務委託」について、年 月 日付け業務改善報告書に基づき、年 月 日から年 月 日まで、業務改善モニタリングを実施した結果、適正に改善がされたことを確認しましたので通知します。

第 号
年 月 日

様

埼玉県知事 印

業務改善モニタリング結果通知書

年 月 日付けで貴社と契約した「自動車税コールセンター運営等業務委託」について、年 月 日付け業務改善報告書に基づき、年 月 日から年 月 日まで、業務改善モニタリングを実施した結果、下記の事項について未だ業務改善がなされておられません。

については、年 月 日までに業務改善報告書を作成し、提出してください。

記

- 1 改善を要する事項
- 2 具体的な内容