

令和8年度大分県自動車税自主納付促進事業 委託業務仕様書

1 委託業務の目的

業務は、県民の利便性の向上及び自動車税の早期収納を図るため、契約書第2条の規定により乙が雇用する従事者（以下「従事者」という。）が、電話による納付案内業務を行うことを目的とする。

2 指揮権限

乙は、従事者を管理監督する責任者（以下「受託責任者」という。）を置かなければならない。

委託者大分県知事 佐藤樹一郎（以下「甲」という。）は、受託責任者に対し指示を行い、受託責任者は、従事者に対し指揮命令を行うこととする。ただし、従事者に著しい職務怠慢又は職務遂行能力の問題があると甲が判断した場合は、甲は乙に対し、改善命令を出すことができることとし、乙は直ちに改善しなければならない。

3 法令の遵守

乙は、業務の実施に当たり、関係法令を遵守しなければならない。

4 電話による納付案内業務

(1) 業務の対象

業務の対象者は、令和8年度課税の自動車税の滞納者（以下「滞納者」という。）で、予定対象件数は約20,000件とする。ただし、業務の運営状況を鑑み、甲乙協議して変更することができるものとする。

(2) 業務の履行に際しての要件

ア 業務マニュアル等の作成

乙は、契約締結後、速やかに甲と協議し、業務の実施のために必要なマニュアル等（業務マニュアル、トークスクリプト、作業手順書、日次報告書の様式等。以下「業務マニュアル等」という。）を作成しなければならない。なお、作成した業務マニュアル等の著作権は、甲に帰属する。

イ 体制等

業務には、受託責任者1人及び従事者5人によりあたなければならない。また、乙は委託業務を実施するにあたり、緊急を要する問題の発生に備え、即時に委託業務を実施する場所へ出向き対応することができる体制を整えておかなければならない。

ウ 従事者の条件

従事者は、電話による納付案内業務に必要な能力及び知識を備える者でなければならない。

(3) 関係書類の提出

乙は、以下の関係書類を契約締結後、甲が指定する期限までに甲に提出しなければならない。

- ア 受託責任者の職・氏名を記載した書面
 - イ 従事者の略歴書（従事者本人が記載した履歴書等の写し）
- (4) 業務の内容等
- ア 業務の範囲
滞納者に対する電話による自主納付の呼びかけ及びそれに付随する業務とし、公権力の行使にあたる行為は含まないものとする。
 - イ 従事者の業務
従事者は、甲が配備するパソコンを使用し、「大分県税務事務支援システム」（以下「支援システム」という。）により収納状況等を確認しながら架電業務にあたり、その結果を支援システムに入力する。
また、従事者は、必要に応じ以下の処理を行わなければならない。
 - i 問い合わせに対する対応
 - ii 苦情対応
 - ウ 受託責任者の業務
受託責任者は、従事者の管理・指導、県税事務所及び税務課との連絡調整、再架電時の時間帯調整、業務の日次報告を行わなければならない。なお、日次報告の様式等については、別途協議して定める。
 - エ 業務を実施する日
架電業務を行う日（以下「業務日」という。）は、土曜日、日曜日及び祝日を除く日の計24日間とする。また、履行期間の初日及び2日目を研修日とする。
 - オ 業務時間
業務を実施する時間は、原則午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、毎週月曜日、火曜日及び木曜日については午前10時30分から午後7時15分までの業務時間とする。
 - カ 休憩時間
休憩は、業務時間のうち1時間取得することとし、時間帯については甲乙協議のうえ決定するものとする。

5 経費等の負担

- 業務を実施するにあたり、必要な経費等の負担は次のとおりとする。
- (1) 電話料金、電気、ガス及び水道の経費については、甲の負担とし、乙は節約に努め、効率的に使用しなければならない。
 - (2) 甲は以下の物品を必要数準備する。
 - ア 事務机
 - イ 椅子
 - ウ パソコン
 - エ 電話
 - (3) (2)以外の物品又は消耗品は、乙の負担において用意するものとする。

6 善管注意義務

乙は、履行場所及びその設備の使用について、受託責任者及び従事者が誠実かつ善良なる管理者の注意義務をもってするよう指導しなければならない。

7 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いについては、以下の要件を満たさなければならない。

- (1) 就業規則の中に、個人情報の保護違反について懲戒処分が明確に規定されており、かつ、従事者に徹底されていること。
- (2) 従事者に対し、個人情報の保護について、必要な研修を行っていること。

8 安全及び衛生

甲及び乙は、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）その他関係法令の定めに従い適切な措置を講ずるものとする。

9 労務災害等

従事者の業務上の災害、通勤途中の災害についての補償は、乙が行うものとする。