

杉並区納付センター業務公募型プロポーザル実施要領

1 目的

杉並区では、特別区民税、都民税や国民健康保険料等の公債権等に係る滞納金の早期徴収や累積滞納の未然防止を図るために、滞納者に自主納付を促す電話催告などを行う杉並区納付センター業務を実施します。

事業者の選定は、公債権等の徴収率の一層の向上を図ることにより負担の公平性が確保されるよう、民間事業者が債権回収に用いる高度なノウハウを活かした催告業務などを実施できる質の高い事業者をプロポーザル方式（公募型）により選定します。

2 業務の概要

(1) 業務名

杉並区納付センター業務委託

(2) 履行場所

杉並区役所中棟 2 階（区民生活部納税課内）
（東京都杉並区阿佐谷南 1-15-1）

(3) 業務内容

「杉並区納付センター業務委託内容説明書」別紙 1 のとおり

(4) 履行期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで

(5) 事業規模（年額）

35,000 千円（税込概算額）

3 参加資格

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当していないこと。
- (2) 杉並区競争入札参加有資格者指定停止に関する要綱（平成 22 年 3 月 23 日杉並第 65476 号）に定める指定停止要件に該当していないこと。
- (3) 杉並区契約における暴力団等排除措置要綱（平成 23 年 1 月 17 日杉並第 53890 号）に定める除外措置要件に該当していないこと。
- (4) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないこと。
- (5) 法人税、法人事業税及び地方法人特別税、消費税及び地方消費税を完納していること。
- (6) 他自治体等において、提案業務又は類似する業務を引き続き 2 年以上受託していること。
- (7) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会指定の「プライバシーマーク」の使用許諾取得事業者の認定を受けていること。

4 実施手順

公募から受託者候補者選定までの実施手順（概要）は以下のとおり。

内容	期間等
実施要領の公表	平成 27 年 12 月 4 日（金）
企画提案書等提出期間	平成 27 年 12 月 4 日（金）から 平成 27 年 12 月 25 日（金）17 時まで
第一次審査（書類審査）	第一次審査を実施し、第二次審査の対象とする参加事業者を選定します。（2～3 者程度） 審査結果は、平成 28 年 1 月 22 日（金）迄に通知します。
第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査）	平成 28 年 1 月 27 日（水）14 時（予定） 場所：杉並区役所会議室
受託者候補者選定結果の通知	受託者候補者選定の結果は、 平成 28 年 2 月 1 日（月）迄に通知します。

5 実施要領の内容についての質問及び回答

(1) 受付方法

質問書（様式 1）に質問内容を記載の上、FAX 又は E-mail により提出してください。

(2) 受付先

「10」に同じ。

(3) 受付期限

平成 27 年 12 月 11 日（金）17 時まで

(4) 回答方法

質問に対する回答は、平成 27 年 12 月 18 日（金）迄に杉並区公式ホームページで公開します。（http://www2.city.suginami.tokyo.jp/bid/proposal_list.asp）

6 企画提案書等の提出

(1) 提出書類

企画提案書（様式 2）を提出してください。

なお、他の提出書類は、別紙 2 「提出書類一覧」のとおりです。

(2) 提出部数

ア 提出書類は、正本 1 部と副本 7 部をそれぞれ製本し（ファイル等で綴じる）、提出してください。

イ 副本については、添付した表紙を除き、参加事業者が特定できるような名称、ロゴマーク等は使用しないでください。

(3) 提出方法

持参又は郵送（書留郵便に限る。）により提出してください。

(4) 提出先

「10」に同じ。

(5) 提出期限

平成 27 年 12 月 25 日（金）17 時必着

※ 持参、郵送を問いませんが、未着、遅延等の場合は、原因の如何を問わず、未提出として取り扱います。

7 受託者候補者の選定手順

杉並区納付センター業務受託者候補者選定委員会（以下、「委員会」という。）において、企画提案等の提出された書類、プレゼンテーション及びヒアリングの内容を審査し、本業務に最も適していると認められる参加事業者を選定します。

ただし、委員会で審査をした結果、一定の点数に満たない参加事業者については、契約の相手方の候補者とはしないものとします。

(1) 評価基準

ア 経営状況等に対する評価基準

評価項目	評価の内容	評価の指標
経営状況	経営状況は良好か 事業者規模は妥当か	財務諸表
業務実績	類似業務の請負実績があるか	実績数、年数、実績税目等

イ 企画提案に対する評価基準

評価項目	評価の内容	評価の指標
業務の理解度	業務に関する現状と課題を把握しているか	納付センターの基本的な考え方
徴収率向上のための取組み	架電件数の増や架電税目等への対応はできるか 接触率等の向上対策は有効か 成果の検証、分析方法は有効か	取組みの具体性、実現性、合理性、有効性
業務の実効性	人員配置の体制・計画は適正か 業務責任者の人材は適正か コミュニケーション力はあるか	事案の対応力
従事者の管理	人材確保、研修は適切か オペレーターの経験・実績を重視しているか	人材重視の方向性
個人情報保護	守秘義務・個人情報保護への理解は十分か 個人情報の適正な管理、取扱いは適切か	公的情報の取扱理解度、適正管理方法、従事者への徹底方法
費用対効果	コストは妥当か	見積金額
プレゼンテーション・ヒアリング	説明に説得力があるか 質問の受け答えが的確か	プレゼンテーション・ヒアリング内容

(2) 審査方法

ア 第一次審査（書類審査）

提出された企画提案書等に対し、委員会で第一次審査を実施し、第一次審査通過者を選定します。（2～3者程度）

イ 第一次審査の結果は、平成 28 年 1 月 22 日（金）迄に通知します。

ウ 第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング審査）

第一次審査通過者に対し、委員会がプレゼンテーション・ヒアリングにより審査し、契約を締結する受託者候補者を選定します。ヒアリング審査には、経験を有する業務責任者（現場管理者）の出席が必要です。

(3) 受託者候補者選定結果通知

平成 28 年 2 月 1 日（月）迄に通知します。

※ 非選定の通知を受けた参加事業者は、非選定理由についての説明を求めることができません。

8 参加事業者の失格

次のいずれかに該当する場合は失格とします。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合。
- (2) 参加資格を満たさなくなった場合。
- (3) 審査の透明性・公平性を害する行為があった場合。
- (4) 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合。
- (5) 前各号に定めるもののほか、提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合。

9 その他留意事項

- (1) 本件に参加する費用は、すべて参加事業者の負担とします。
- (2) 提出書類は、日本語を用いるものとし、やむを得ず外国語で記載するものについては、その日本語の訳文を付記又は添付してください。また、通貨は日本円とします。
- (3) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は一切認めません。
- (4) 企画提案書について情報公開請求があった場合は、杉並区情報公開条例に基づき、提出書類等を公開することがあります。
- (5) 本件は、平成 28 年度当初予算案が、区議会にて成立した場合に契約を締結します。
- (6) 契約の締結にあっては、区指定の標準契約書を使用します。
- (7) 本件の契約期間は、平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 1 年間としますが、履行評価等により業務が適切に行われていると区が判断する場合は、契約期間（1 年間）を最大 4 回まで更新できるものとします。

10 問い合わせ先

杉並区区民生活部納税課納付センター運営担当 濱田、惣山

杉並区阿佐谷南 1-15-1（杉並区役所中棟 2 階）

電話：03-3312-2111 内線 2204

FAX：03-5307-0682

E-mail：NOZEI-K@city.suginami.lg.jp

平成 28 年度杉並区納付センター業務委託内容説明書

- 1 件名
杉並区納付センター業務委託（単価契約）
- 2 委託期間
平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日
- 3 納付センターの開設日及び開設時間
 - (1) 開設日 平日及び区が指定する土曜日・日曜日（毎月 2 日）
 - (2) 開設時間 午前 9 時から午後 5 時まで
ただし、区が指定する平日は午後 8 時まで（週 1 日）
 - (3) 休業日 区が指定する土曜日、日曜日、祝休日
平成 28 年 12 月 26 日～平成 29 年 1 月 5 日（年末年始）
 - (4) その他 区及び事業者は、別途協議の上、開設日等を追加、変更することができるものとする。
- 4 履行場所
杉並区役所中棟 2 階納税課内（杉並区阿佐谷南 1-15-1）
- 5 業務委託の概要
特別区民税都民税及び国民健康保険料等の公債権等の早期徴収及び累積滞納の未然防止を図るため、区民生活部納税課長が責任者となる納付センターの次の業務（公権力の行使を伴わないもの）を委託するものとする。
 - ① 電話又は文書による納付案内業務
 - ② 納付案内に付随する業務
- 6 納付案内の対象者
対象者は、以下の各号の滞納者とする。
 - ① 特別区民税・都民税（普通徴収分及び特別徴収分。以下、住民税という）
 - ② 国民健康保険料（以下、国保料という）
 - ③ 軽自動車税
 - ④ 介護保険料
 - ⑤ 保育料
 - ⑥ 奨学資金返還金
 - ⑦ 後期高齢者医療保険料
 - ⑧ その他、区と事業者は別途協議の上、区が必要と認める税目等を追加できるものとする。
- 7 業務委託内容
 - (1) 電話又は文書による納付案内業務
端末機（又は、紙のリスト）に表示される滞納者の情報を基に架電し又は、催告書類の発行・封入・封緘等を行い区に引き継ぐ。架電は納付の有無を確認し、未納であれば納付予定の聴取や納付の案内などを行う。滞納者からの折り返し電話への対応も行う。
架電は、1 日あたり 500 件以上行うものとする。ただし、納付書発行等架電以外の業務が集中するなど、区が相当と認める場合はこの限りでない。電話による滞納者との接触率は、1 月あたり住民税は 30.0%、国保料は 25.0%を超えるよう努め

るものとする。

(2) 前項に付随する業務

① 納付書の発行業務

納付書を紛失又は、納期限（又は、指定期限）が経過し再交付を希望する滞納者に納付書を発行する（納付書の再発行）。納付書は、封入・封緘後、区に引き継ぐ。

封筒に、滞納者の宛名や住所を記入した場合は、封入物との確認を2名で行わなければならない。

② 分割納付に係る補助的業務

滞納者からの分割納付の申し出を記録する。分割納付計画書を作成し、区に引き継ぐ。

③ 制度案内業務（区条例をはじめとする法令・制度の説明を含む）

滞納者から対象税目の制度等に関する問合せや質問を受けた場合には、区からの配付資料等や業務マニュアルにより回答する。また、内容により担当所管課を案内する。

④ 口座振替案内業務

口座振替の加入を勧奨する。口座振替依頼書（申込書）の封入・封緘を行い、区に引き継ぐ。この件数は、1月あたり50件を上回るよう努めるものとする。

⑤ 滞納者との経過などを記録する業務

⑥ 区指定の用紙等により区へ報告する業務

⑦ 前項の納付案内に係る各種計画、統計、分析を行う業務

⑧ 前項及び①～⑦の業務により派生する事務（報告書等の作成、区指定の帳票類や封筒などの管理、封筒の宛名書等を含む）

⑨ 電話番号調査・登録業務

電話番号が不明な滞納者について、区が用意する資料から調査等を行い、システムへの登録を行う。

⑩ その他、納付案内業務のため、区が必要と認める業務

8 業務体制等

(1) 業務責任者を1名置くものとする。業務責任者は、次の業務を行うものとし、各業務に精通していなくてはならない。また、本業務委託契約に関して区の担当者との連絡調整が可能な者とし、常に在席しなければならない。

① オペレーターの管理・指導及び運用

② 各税目等間の調整及び架電リストの調製

③ 納付センター内の個人情報管理

④ オペレーター業務の内容把握、補助

⑤ 滞納者からの電話やクレームへの対応等

⑥ 業務報告書（日報及び月報）の作成

⑦ 区の担当者との連絡・報告業務

(2) 副業務責任者を1名置くものとする。副業務責任者は、業務責任者の不在時にその職務を代理できる者とする。業務責任者の不在時を除き、オペレーター業務を兼ねることができる。

(3) オペレーターは、正午から午後2時まで3名～4名、それ以外の時間帯は6名～

8名のシフト運用で従事するものとする。

(4) 区が指定する10ヵ月、各月10日間(午後8時まで開設する日を除く。)は、前項に係わらず、正午から午後2時まで4名、それ以外の時間帯は8名のシフト運用で従事するものとする。

(5) オペレーターの中に、英語及び中国語対応が可能な者を各1名以上常駐させ、外国人滞納者の対応を行うものとする。

(6) 前項のオペレーターは、区の求めに応じ、納税課、国保年金課の電話、窓口で区民対応を行うものとする。

(7) 事業者は、業務責任者、副業務責任者、オペレーター(以下「従事者」という。)に事業者が用意した顔写真入りの名札の写しを予め区へ提出するとともに、業務中は必ず着用させなければならない。

また、派手な服装を避けるなど適切な服装で業務にあたらせなければならない。

(8) その他、必要な事項に関し、区と事業者の協議により変更することができる。

9 従事者名簿等の提出

事業者は、従事者名簿を区に提出し承認を得なければならない。また、従事者に変更が生じる場合には、予め書面により区の承認を得なければならない。

区は、対象税目等の担当者を事業者に通知する。

10 従事計画書の提出

事業者は、毎月25日(閉庁日のときは翌開庁日)までに、翌月の従事者別の従事日及び時間等を記載した従事計画書を提出し区の承認を得なければならない。

11 業務マニュアルの管理

(1) 業務マニュアルは、区と協議後、事業者が作成する。

(2) 事業者は、次の場合、区の承認を得なければならない。

① 業務マニュアルを改訂するとき。

② 業務マニュアルを履行場所以外に持ち出すとき。

③ 業務マニュアルを本業務以外の業務で使用するとき。

(3) 事業者は、履行期間終了後、業務マニュアルを区に引き渡すものとする。

12 従事者の研修

事業者は、業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の号に留意した研修を十分に行い、常に従事者の業務能力の向上に努めなければならない。

① 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。

② 業務の重要性を理解させること。

③ 守秘義務を理解させること。

④ 接客向上に関すること。

⑤ 電話対応能力を向上させること。

⑥ 端末機を迅速に操作する技能を修得させること。

⑦ 事務処理手順や業務マニュアルを理解し修得させること。

⑧ 誤封入など事故防止対策を徹底させること。

13 秘密の保持

(1) 事業者及び従事者は、本業務の履行にあたっては、「杉並区個人情報保護条例」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務上知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、

いかなる理由があっても他人に漏えいしてはならない。

- (2) 事業者は、前項の義務の履行を担保するために、従事者全員から秘密保持に関する誓約書を徴し、区に提出しなければならない。
- (3) 事業者は、別に定める「個人情報に係る外部委託仕様書」を遵守し、業務を履行するため定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- (4) 事業者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、事業者に在職中の従事者のみならず事業者を退職した者に対しても責任を負う。
- (5) 事業者は、従事者に納付センター執務室内に業務に関わるもの以外の私物の持ち込みを行わせてはならない。ただし、事前に区の承認を得ているものはこの限りでない。
- (6) 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。

14 費用分担等

- (1) 業務に必要な下記のもの、区が負担するものとする。
 - ① 機器類：端末機及び周辺機器、電話回線及び電話機、プリンター、シュレッダー
 - ② 備品類：事務用机、事務用椅子、書庫、従事者用ロッカー、エアコン等空調機器
 - ③ 消耗品：区指定の帳票類、封筒及びチラシ等
 - ④ その他：光熱水費、電話料
- (2) 前項以外の業務に必要な資材・消耗品等は事業者の負担とする。

15 業務の報告

事業者は、次の業務報告書を指定の日までに提出するものとする。日報は翌開所日、月報は翌月5日（休日の場合は翌々開所日、3月分は同月末日）、年報は3月末日まで。月報、年報は、業務内容の分析を行い、成果や課題について意見を添えなければならない。

16 支払方法

区は、月毎に事業者の業務の履行確認後、請求に基づき委託料を支払う。

17 業務履行の質の確保及び履行状況の評価

- (1) 事業者は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から質を高める取り組みを行うように努めなければならない。
- (2) 区は、「履行評価基準」に基づき、事業者の履行状況の評価するものとする。

18 労働関係法令遵守の確認

- (1) 本業務従事者の労働関係法令遵守を確認するため、事業者は、別紙「労働関係法令遵守に関する報告書」を四半期ごと（5・8・11・2月）、区に提出しなければならない。
- (2) 前項報告書をもとに、区は、原則として2回以上事業者との面談の形式による確認を行うものとする。
- (3) 区は、提出された報告書に疑義がある場合、事業者に対して確認調査のための資料の提出を求めるとともに、区職員及び社会保険労務士等による調査を行うことができるものとする。

(担当) 杉並区区民生活部納税課納付センター担当
電話03-3312-2111 (代表)

提出書類一覧

No.	提出書類	内容	提出欄 提出したものに 「○」	区 確認欄
1	<事業者概要> ①履歴事項全部証明書 (登記簿謄本) ②定款の写し	①については、発行後3カ月以内のもの		
2	<経営状況> 直近3年分の財務諸表	① 貸借対照表 ② 損益計算書 ③ 株式資本等変動計算書 ④ キャッシュフロー計算書 詳細は、次頁「経営状況に関する提出書類一覧」のとおり		
3	納税証明書	下記の税目についての納税証明書(3年分) 法人税、法人事業税及び地方法人特別税、消費税及び地方消費税 いずれも、発行後3カ月以内のもの		
4	企画提案書	別紙3「企画提案書の作成について」を参照		
5	見積書			

<注意事項>

① 提出部数

1～3…正本1部と副本1部（納税証明書は、コピー可）のみ提出してください。

4（5は、4に綴る）…正本1部と副本7部をそれぞれ製本（ファイル等で綴じる）し、提出してください。

② 副本については、添付した表紙を除き、参加者が特定できるような名称、ロゴマーク等を使用しないでください。

③ 企画提案書の様式はA4縦（両面印刷）とし、通しのページ番号を付けてください。

④ 提出できない書類がある場合は、提出欄にその理由を記載してください。

⑤ 3の納税証明書について（以下参照）

確認する書類（発行後3カ月以内）	発行機関
法人事業税及び地方法人特別税の納税証明書	都道府県
法人税（納税証明書その1）	税務署
消費税及び地方消費税（納税証明書その1）	税務署

※ 上記の納税証明書は直近事業年度（決算年度）にかかるとのものです。

※ 上記の納税証明書は正本を提出してください。

※ 法人事業税は参加を希望する営業所が所在する都道府県で発行されたものです。

※ 法人事業税及び地方法人特別税が非課税の場合は、その旨を提出欄に記載してください。

経営状況に関する提出書類一覧

法人の種類	単体納税法人	連結納税法人
提出書類	別表1 (1)	別表1の2 (1)
	別表2	
	別表4	別表4の2
	別表5 (1)	別表4の2付表
	別表5 (2)	別表5の2 (1) 付表1
	別表7 (1)	別表5の2 (2)
	貸借対照表	別表5の2 (2) 付表1
	損益計算書	別表7の2
	株主資本等変動計算書	別表7の2付表1
		別表7の2付表2
		個別帰属額等の一覧表
	単体納税法人の欄記載の別表 (当該法人分のみ、別表1 (1)、別表2、別表4、別表5 (1)、別表5 (2)、別表7 (1)、貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書含む)	
直近3年分税務署の收受印押印の控のもの、若しくは、受信通知と申告データ出力分。別表7に関するものは、ある場合のみ。		

<注意事項>

- ※ 上記の書類は、正本1部と副本1部をそれぞれ表紙を付け、A4判縦、左綴りで提出してください。
- ※ A4判より小さいものは、A4判の用紙に添付の上、綴ってください。
- ※ 上記の書類は、直近3年分を提出してください。

企画提案書の作成について

作成要領

- 1 A4判縦、横書き、左綴じとします。
- 2 事業者の考え方、対応について、出来るだけ具体的に分かりやすく作成してください。
- 3 下表、提案内容に提示した件について、提案項目番号1～7、提案内容番号(1)～(20)を揃えて作成してください。番号の内容に一致しない提案項目、提案内容があれば、ABC…、abc…を付番して作成してください。
- 4 作成書類には、会社名及び会社名が特定できるような表現、ロゴマークなどの記載は行わないでください。また、カタログやパンフレットなどの添付は一切行わないでください。
- 5 業務内容の対象は、住民税及び国民健康保険料を基本にしてください。
- 6 必要に応じて図面等を添付してください。

提案項目	提案内容
1 業務実績	(1) 表題「杉並区納付センター企画提案書」 (2) 会社概要、規模等(会社名等を除く) (3) 行政(自治体等)もしくは民間企業での同様の業務実績(受託件数、受託年数)、取扱税目等 ※特に、杉並区と人口が同規模程度の自治体の業務実績
2 業務の理解度	(4) 納付センターに関する現状と課題
3 徴収率向上のための取組みについて	(5) 業務の内容、業務計画(スケジュール) ※自治体及び民間企業での受託実績によるノウハウ(接触率を向上させる取組み等) ※別紙1「業務委託内容説明書」3(4)による開設日、開設時間の変更等 (6) 業務の履行管理 (7) 業務の効果(成果)の検証、及び分析方法 (8) 口座振替の勧奨についての具体策 (9) 電話対応について留意しているポイント、電話に出ない、電話番号なし対象者への対応
4 業務の実効性について	(10) 区民からの苦情等のトラブル未然防止とトラブル発生後の対応の仕方(フローチャート、トークスクリプト作成等) (11) 人員配置の体制、計画(休暇等の対応など含む) ※従事者の配置体制予定表(様式3、ローテーションが分かるもの)を添付してください。

	(12) 管理者の業務の範囲、及び業務への取組み姿勢
5 従事者の管理について	<p>(13) 従事者の人材確保（正社員・契約社員・派遣等の種別）、選考基準（管理者、副管理者、オペレーター別）、電話催告業務の経験の有無等</p> <p>(14) キャリアアップへの取組み（研修体制、研修計画等）、及び問題の多い従事者への対応</p> <p>(15) 社内に在職するオペレーターの平均在職年数（平成28年1月1日現在〔見込み〕の在職オペレーター等について）とモチベーション、メンタルヘルスに対する取組み</p>
6 秘密の保持、個人情報保護について	<p>(16) プライバシーマーク使用許諾番号、守秘義務・個人情報保護についての考え方（民間会社が区民の滞納情報を使用することの説明を含む。）、従事者の情報漏えいに係る損害賠償についての対応方法</p> <p>(17) 個人情報の適正な管理方法</p> <p>(18) 従事者への徹底方法</p>
7 見積金額	<p>(19) 平成28年度杉並区納付センター業務委託に係る見積金額（合計額と以下の内訳（①、②、（20））を明記してください。）</p> <p>提案上限金額</p> <p>本業務にかかる委託経費の提案金額は、¥3,500万円（平成28年度分、消費税等込み）を上限とします。</p> <p>以下の①～③に係る全ての経費の合計は、この上限額を上回らないものとします。</p> <p>①□人件費</p> <p>ア 業務責任者（月額×12カ月×1名）</p> <p>イ 副業務責任者（月額×12カ月×1名）</p> <p>ウ 電話オペレーター合計（月額×12カ月×6～8名）</p> <p>※ 電話オペレーター1名分（月額×12カ月）を括弧書きで表示する。</p> <p>② 経常経費</p> <p>内訳を記入してください。</p> <p>※以下の「区が負担する物品等」は除いてください。</p> <p>機器類（電話催告端末機及び周辺機器、電話回線及び電話機、プリンター、シュレッダー）、備品等（事務用机、事務用椅子、書庫、従事者用ロッカー、エアコンなど空</p>

調機器)、通話料、郵送料、光熱水費、その他区が必要と判断したもの

(20) インセンティブ経費

徴収率の向上等に繋がるテーマを事前設定し、達成した成果に対して出来高払いを考えています。

具体的には、住民税と国保のあるテーマについて、毎月(場合によっては年等)の数値目標を定め、その数値目標を上回った場合には、その月分の支払いに5万円を限度として加算します。(インセンティブ経費の上限は、年額60万円です。)

徴収率の向上等に繋がるテーマについて提案がありましたら、その内容と数値目標を具体的に記入してください。

例 電話による口座振替勧奨業務で、区民が実際に口座振替を申し込む目標件数を月50件とする。

方法については、オペレーターが電話で口座振替勧奨を行い、承諾した区民に口座振替依頼書を送付し、その申し込みを区が受理した場合に、その件数をカウントする。

質 問 書

平成 年 月 日

杉並区区民生活部長 宛

所 在 地

名 称

代表者名

担当者名

所属・役職

電話番号

FAX 番号

E-mail

杉並区納付センター業務委託のプロポーザルについて、以下の項目を質問します。

質問項目	質問内容

※ 質問書は、平成27年12月11日（金）17時までに、FAX又はE-mailのいずれかで提出してください。

企 画 提 案 書

平成 年 月 日

杉並区区民生活部長 宛

杉並区が平成27年12月4日に公募した杉並区納付センター業務受託者候補者選定に係る公募に応募しますので、下記書類を提出します。

なお、受託者候補者に選定された場合は、杉並区納付センター業務委託に係る契約の締結に向けて、信義に従って誠実に事業内容の詳細の協議を行うことを誓約します。

所 在 地

名 称

代 表 者 名 印

記

- 1 本件業務の担当者及び連絡先
担当者氏名：
所属・役職：
電話番号：
FAX番号：
E-mail：

- 2 提出書類及び提出部数
別紙「提出書類一覧」のとおり

配置体制予定表の作成(平成28年4月分の例示作成)

1 表示方法は次の通りとする。

勤務の形態	勤務時間	表示方法
全日	9-17	○
全日(延長日)	9-20	◎
前半	9-12(13)、9-15	◇
後半	12(13)-17、15-20	◆
夜間	17-20	△

- 2 オペレーターは、6～8名のシフト運用とする(増員日は8名)。
- 3 夜間延長日は、5(火)、12(火)、19(火)、26(火)の4日間とする。
- 4 土、日曜日の開設日は、9(土)、24(日)の2日間とする。
- 5 増員日は、13(水)～15(金)、18(月)、20(水)～22(金)、25(月)、27(水)、28(木)の10日間とする。
- 6 副管理者は、管理者と重複する勤務日(時間)についてはオペレーター数に含める。

	平成28年4月																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
管理者																														
副管理者																														
オペレーター1																														
2																														
3																														
4																														
5																														
6																														
7																														
8																														
9																														
10																														
11																														
12																														
13																														
14																														
15																														
16																														
17																														
18																														
19																														
⋮																														
備考					延長日				開設日			延長日	増員日	増員日	増員日			増員日	延長日	増員日	増員日	増員日		開設日	増員日	延長日	増員日	増員日	休日	

1 杉並区納付センター業務実績

(日、件)

項番	所 属	税 目 等	25年度			26年度			架電方法	備 考
			架電日数	架電件数	受電件数	架電日数	架電件数	受電件数		
1	区民生活部納税課	特別区民税・都民税(普通徴収分)	264	37,588	2,302	266	52,974	3,258	電算システム	
2	区民生活部課税課	特別区民税・都民税(特別徴収)							紙リスト	27年度より
3		軽自動車税	33	9,150	247	44	13,358	405	紙リスト	
4	保健福祉部国保年金課	国民健康保険料	264	62,413	2,197	266	86,342	3,511	電算システム	
5		後期高齢者医療保険料							電算システム	27年度より
6	保健福祉部介護保険課	介護保険料	13	3,048	53	16	3,430	46	電算システム	
7	保健福祉部保育課	保育園保育料	3	232	24	2	110	6	紙リスト	
8	教育委員会事務局学務課	奨学資金貸付返還金	18	98	31	24	122	26	紙リスト	
合 計			595	112,529	4,854	618	156,336	7,252		

2 催告書・督促状発送実績等(26年度の区発送分)

(件)

項番	所 属	税 目 等	催告書	督促状	備 考
1	区民生活部納税課	特別区民税・都民税(普通徴収分)	32,000	125,000	催告書(年5回)、督促状(年4回)
2	区民生活部課税課	特別区民税・都民税(特別徴収)		15,000	督促状(年12回)
3		軽自動車税	4,000	8,000	催告書(年1回:11月末)、督促状(年1回:6月末)
4	保健福祉部国保年金課	国民健康保険料		330,000	催告書(年11回)、督促状(年11回)
5		後期高齢者医療保険料	2,000	13,000	催告書(年6回)、督促状(年11回)
6	保健福祉部介護保険課	介護保険料	10,000	38,000	催告書(年3回)、督促状(年11回)
7	保健福祉部保育課	保育園保育料	1,000	3,000	催告書(年11回、現年度分9回、過年度分1回)、督促状(年12回)
8	教育委員会事務局学務課	奨学資金貸付返還金		1,000	督促状(年12回)
合 計			49,000	533,000	