

札幌市納税お知らせセンター管理運営業務
仕 様 書

札幌市納税お知らせセンター管理運営業務 仕様書

札幌市(以下「委託者」という。)が設置する「札幌市納税お知らせセンター(以下「センター」という。)」の管理運営業務について、受託者の業務内容はこの仕様書に定めるところとし、常に誠意を持って迅速かつ正確に履行するものとする。

1 委託件名

札幌市納税お知らせセンター管理運営業務

2 委託目的

- (1) 市税の滞納者に対して、文書催告の他、効率的、効果的な催告を実施し、収入率の向上および滞納の圧縮を図ることを目的とする。
- (2) 郵送により市税証明の取得を希望する市民からの電話問合せに係る対応業務を民間事業者へ委託することにより、効率的な税務事務運営を図るとともに、民間事業者ならではのスキルやノウハウを活用することにより、質の高いサービスを提供することで市民サービス向上を図ることを目的とする。

3 履行場所

札幌市西部市税事務所(札幌市西区琴似3条1丁目コトニ3・1ビル2F)

4 履行期間

令和4年6月1日から令和7年5月31日まで(3年間)

5 要員体制等

- (1) この業務に従事する者(以下「従事者」という。)は、業務管理者(以下「管理者」という。)、業務責任者(以下「責任者」という。)および業務担当者(以下「オペレーター」という。)とし、管理者は常に委託者と連絡を取れる体制を確保することとし、受託者は管理者を選任した場合においては、委託者に報告を要する。
- (2) センターには、従事者として管理者1名、責任者2名以上、オペレーター(納税)は15名以上、オペレーター(証明)は1名以上を配置することを基本とする。
- (3) 従事者に求める要件は次のとおりとする。

ア 管理者

地方公共団体での電話催告業務の管理者として通算1年以上の実務経験を有するとともに、委託者との窓口となり、問題の解決や調整ができること。

イ 責任者

債権に関する収納業務および関係法令に精通し、かつ催告業務の統計管理などに精通していること。

ウ オペレーター(納税・証明)

租税について基本的な知識があり、かつ、収納業務に関する知識を有すること。

6 委託業務の内容

(1) 市税滞納に係る催告業務(別紙1)

受託者は、別紙1の業務を遂行するため、センターにおける業務目標の設定および進捗管理等の運営管理を行い、業務実施状況等について分析し、委託者に報告した上で、業務効率向上策を実施する。併せて、催告業務に用いる税滞納整理システム(以下「滞シス」という。)、電話機、プリンター等の必要な機器の日常点検並びにセンターにおける人員配置、入退室状況の管理および業務上使用する帳票類の管理を行う。

(2) 市税証明(郵送請求)に係る電話対応等業務(別紙2)

受託者は、別紙2の業務を遂行するため、税証明システム(以下「証シス」という。)や14で定める研修、15で定める業務マニュアル等を通じ、必要な知識と情報の収集・確保に努めるとともに、電話対応に係る品質管理を行う。

7 実施計画書の作成

受託者は、委託者との協議により、月次の実施計画書を作成し、前月25日までに委託者に提出する。実施計画書には翌月の従事者の配置計画も併せて記載するものとする。

なお、業務の運営、進捗状況等に応じ、双方の協議により、既定のスケジュールを変更することができるものとし、また、受託者の都合によりシフト制等の従事者の交替を認める。

8 従事者の責務

従事者の責務は、次のとおりとする。なお、従事者として不適当と認められた者について、委託者は、受託者に対して、委託業務からの離職を求めることができるものとする。

(1) 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。

(2) 委託業務の従事にあたっては、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉遣いで滞納者等と接するように心がけること。

(3) 委託業務に従事するときは、名札を常に着用すること。なお、名札は氏名が確認できるものとし、受託者が従事者に配布すること。

9 届出

(1) 受託者は、従事者に関し、次に掲げる事項について業務の履行開始日までに委託者に届出しなければならない。届出事項の変更が生じた場合や退職した場合も同様とする。

ア 業務従事者名簿 別紙 3

イ 市税に滞納がないことを確認するための承諾書 別紙 4
(札幌市外居住者は宣誓書 別紙 5)

ウ その他委託者が必要と認める事項

(2) 受託者は、業務の履行開始日までに、業務従事者配置計画書(別紙 6)を委託者に提出しなければならない。業務従事者配置計画書を提出した後に業務従事者を変更する必要がある場合は、その都度変更を報告するものとする。

10 業務日報・業務報告書の作成

業務管理者は、下記の報告書を作成し、それぞれの期限までに、委託者に報告する。なお、報告はシステム上で行い、押印を要しない。

(1) 業務日報 委託者の翌開庁日の17時まで

(2) 業務月報 翌月 7 日(当該日が委託者の休日に当たる場合は翌開庁日)の17時まで

11 施設および設備等に関する事項

委託者が提供する設備および物品等と受託者が用意する設備および物品等は次のとおりとする。

(1) 委託者が無償で提供する設備および物品等

ア 端末一式(滞シス・証シス)

イ トークン 業務に従事する人数分

ウ レーザープリンター 4 台

エ 紙折り機

オ シュレッダー

カ 電話回線および電話設備一式(電話機、ヘッドセット)

キ 机、椅子 各 19 台

ク 従業員用ロッカー 19 名分

ケ ミーティングテーブルおよび椅子

コ ヒーター 3 台

サ サーキュレーター

シ 催告書、差押予告書を印刷する用紙および封筒並びに納付書 必要分

ス その他必要な物品等は、事前に委託者と協議するものとする。

(2) 業務に付随する経費

業務に付随する経費のうち、電話料金、光熱費、電気料金および郵便料は、委託者が

負担するものとする。委託者が保有する電話回線および電源の移設・増設工事は委託者側で行う。

(3) 管理等

受託者は、上記(1)の利用について、最善の注意義務を持って適正に取り扱い、故障、損傷又は紛失等があったときは、直ちに委託者に報告するものとする。この場合、受託者の故意または過失に起因すると認められるときは、受託者が賠償するものとする。

12 物品取扱上の留意事項

- (1) 受託者は、委託者の許可なく委託者から貸与された物品等を履行場所の外に持ち出し
てはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の履行に当たって委託者から貸与された物品等について、故障、
損傷または紛失があったときは、直ちに委託者に報告するものとする。ただし、この故
障等が受託者の故意又は過失により生じたと認められる場合は、受託者の負担により賠
償しなければならない。
- (3) 受託者は、物品の貸与につき、委託者に対して、履行期間開始前に別紙7の借用書を
履行期間終了後に別紙8の返納書を提出するものとする。

13 機密の保持および個人情報の保護

- (1) 受託者は、業務上知り得た秘密事項を第三者に漏らしてはならない。このことは、
契約の解除後および期間満了後においても同様とする。
- (2) 受託者は、業務履行場所以外の事務室内には委託者の許可なく立ち入ってはならな
い。
- (3) 受託者は従事者から、守秘義務に関する「誓約書」を徴しなければならない。
なお、受託者は、委託者に対し、誓約書の写しを提出することとする。
- (4) 受託者は従事者に対して、業務開始時を含め、定期的な守秘義務研修の受講を義務
付けなければならない。
- (5) 受託者においては、守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること
を要する。また、その内容について委託者に報告しなければならない。
- (6) 業務上使用した資料等については、委託者の指示に従い保管又は廃棄を行わなけれ
ばならない。
- (7) センターにおける入退室管理および制限を行うとともに、委託者からの指示があっ
た場合には入退室履歴を提示しなければならない。
- (8) 受託者は、この業務の履行に関する秘密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。

14 従事者の研修

- (1) 受託者は、委託業務開始まで、業務の実施に支障がないよう、従事者に対して、システムの操作方法、各種催告方法、電話対応、関係法令等の業務に必要な知識、守秘義務および個人情報の取扱い等について研修を実施し、業務内容を十分に理解させなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務開始後においても、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施するものとする。また、委託者が必要と判断した場合には適宜研修を実施すること。
- (3) 受託者は、研修を実施するに当たって研修資料を作成したときは、その内容について委託者の承認を得なければならない。
- (4) 本業務の実施前に委託者の行う研修は次のとおりとする。
なお、研修の日程や所要時間等については、双方で調整を行うこととする。
 - ア 市税の基礎知識
 - イ 市税証明の基礎知識
 - ウ 滞シスの使用方法
 - エ 証シスの閲覧方法

15 業務マニュアルの作成

- (1) 受託者は、委託業務開始まで、市税の概要、システム操作、各種催告方法、電話対応および個人情報の取扱いその他必要な事項について、委託者の協力を得てマニュアルを整備し、当該マニュアルに従って業務を行うこととする。
- (2) 受託者は、次の場合、委託者の承認を受けなければならない。
 - ア 業務マニュアルの使用を開始するとき
 - イ 業務マニュアルを改訂するとき
 - ウ 業務マニュアルを履行場所以外に持ち出すとき
 - エ 業務マニュアルを本業務以外の業務で使用するとき
- (3) (2)については、委託業務終了後においても同様とする。
- (4) 受託者は、委託業務終了後、業務マニュアルを委託者に譲渡すること。

16 労働社会保険諸法令遵守状況の確認

- (1) 受託者は、履行期間中、委託者の指定する期限までに、従事者の業務従事者健康診断受診等状況報告書(別紙9)および業務従事者支給賃金状況報告書(別紙10)を提出するものとする。
- (2) 委託者は、(1)の書類に基づいて、労働社会保険諸法令状況遵守状況の確認を行うこととする。なお、委託者は、必要に応じて、上記書類以外に、雇用契約書、賃金台帳、

出勤簿その他の労務管理に係る書類について委託者が指定する期日および場所において、委託者が確認できる状態にするよう受託者に対して求めることができる。

17 連絡調整

委託者と受託者は、委託業務の円滑な遂行に資するため、毎月1回又は必要に応じて、双方日程調整のうえ、業務調整会議を開催する。

18 業務の引継ぎ

(1) 現事業者による引継ぎ

ア 現事業者と受託者が異なる場合は、引き続きセンターの運営を円滑に継続できるよう、受託者は、委託者との契約後速やかに現事業者から業務の引継ぎを受けること。

イ 4の履行前に業務引き継ぎに要した費用は、受託者の費用とする。

(2) 新事業者への業務の引継ぎ

ア 契約期間の終了等に伴い、受託者がほかの事業者(以下「新事業者」という。)に変更となる場合は、委託者の指示に従い、受託者は、自己の負担において新事業者への業務の引継ぎを実施しなければならない。

イ 受託者は業務を新事業者に引き継ぐ際には、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要な書類等については無償で提供するものとする。

ウ 受託者が契約期間の終了等に伴い事業から撤退する場合は、委託者が特に認める場合を除き、受託者の負担において現状復旧することとする。

19 その他

(1) 受託者は、本業務に関し事故を発見した場合は、迅速かつ適切な処置をとるとともに、直ちに委託者に連絡する。

(2) 受託者は、本業務に関し問題が生じた場合又は疑義が生じた場合は、委託者と協議しその処置を図ること。

(3) その他項目に明記されていない事項については、委託者と受託者で協議して定める。

市税滞納に係る催告業務

1 委託業務の内容

- (1) 催告書、差押予告書、納付書の印刷および封入封緘
- (2) 各種催告に対する問合せ受電対応(公権力の行使を伴う内容を除く。)
 - ア 電話番号の聴取
 - イ 口座振替(自動払込)の勧奨
 - ウ 納付約束
 - エ 納付書再発行等
 - オ 納税に関する一般的な問合せ対応
 - カ 各市税事務所納税課および課税担当課ならびに税政部納税指導課への引継ぎ
 - キ 関係する他の行政機関の連絡先案内
 - ク 納付約束の履行監視および約束不履行者への催告(架電、差押予告書送付)
 - ケ 各種催告および滞納者との交渉経過データの記録および受け渡し
 - コ 財産調査の補助業務
 - サ その他
 - (ア) 目標・業務報告書等の作成、提出
 - (イ) センターの管理運営に関する業務
 - (ウ) その他必要と認められる業務
- (3) 各種郵便物の発送・受領業務

2 委託業務の対象事案

以下の税目の現年度課税分のみ(確定延滞金を含む)を滞納している案件とする。

なお、案件数は月により増減があり、概ね10,000件から30,000件、平均20,000件と見込んでいる。センターにおける業務の対象税目は以下のとおりとする。

- (1) 市道民税(普通徴収分)
- (2) 市道民税(特別徴収分)
- (3) 法人市民税
- (4) 事業所税
- (5) 固定資産税(土地家屋分)
- (6) 固定資産税(償却資産分)
- (7) 軽自動車税(種別割)

3 委託業務日および業務時間

業務日および業務時間は委託者との協議の上、前月25日までに決定すること。

ただし、業務の運営、進捗状況等に応じ、双方の協議により、既定の業務日および業務

時間は変更できるものとする。

(1) 業務日

ア 月曜日から金曜日(国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く。)
業務日とする。

イ 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日
事前に提供する年間スケジュール(別紙11)を基本として業務を行うこと。
ただし、委託者が提供する電算の使用可能日が、急遽変更になった場合は、前月20
日までに委託者が提示し、業務日を委託者および受託者の協議により調整する。

(2) 業務時間

ア 通常日、受電対応日、閑散日

原則として午前8時45分から午後5時15分までとする。

木曜日(国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く。)は、午前8時45分から午
後8時までとし、ブースあたり7時間30分の稼働時間を業務時間内の前後半にシフト
分けすること。この場合、片方のシフトのブース数が全体の3分の1を下回らないよ
うに配慮すること。

イ 繁忙日

午前8時45分からブース当たり9時間以上(休憩時間を除く。)とし、委託者および
受託者の協議により調整する。

4 従事者の職務

次に掲げる業務を管理者、責任者およびオペレーター(納税)が円滑かつ効果的に実施す
るものとする。

(1) 管理者

ア オペレーター(納税)の指導および指揮監督

イ 日々の業務の開始時または終了時に責任者およびオペレーター(納税)とのミーティ
ングを実施し、業務の予定や進捗状況の確認

ウ 催告対象者の選定

エ オペレーター(納税)への業務の割当て

オ 業務に関する月次・年次目標ならびに業務報告書の作成と委託者への提出

カ 委託者とのデータや催告書・納付書等の授受および連絡調整

キ 事故や苦情等への対応および適切な処理と委託者への報告

ク オペレーター(納税)業務の兼務

ケ その他必要な業務については、委託者と受託者との協議により決定する。なお、実
施可能な業務は、公権力の行使にあたらぬ範囲とする。

(2) 責任者

ア 上記(1)の業務の補助

- イ 管理者不在時における上記(1)の業務の代行
- ウ オペレーター(納税)業務の兼務
- (3) オペレーター(納税)
 - ア 催告書、差押予告書、納付書の印刷および封入封緘
 - イ 各種催告に対する問合せ受電対応
 - ウ 納付約束の履行監視
 - エ 約束不履行者等への架電
 - カ 架電、来電により滞納者等と折衝を行った場合の、折衝内容の記録
 - キ 納付約束をした対象者に口座振替の勧奨
 - ク 滞納者等から電話番号を聴取した場合の電話番号の記録
 - ケ 財産調査の補助業務
 - コ 各市税事務所納税課および課税担当課ならびに税政部納税指導課での対応が必要な事案について、管理者へ報告のうえ、担当部署への連絡を行う。
 - サ 関係する他の行政機関の連絡先案内
 - シ その他、納税に関する簡易な問い合わせへの対応
 - ス 郵便物の発送・受領業務
 - セ 当該業務の実施に当たっては、必ず管理者の指揮監督の下で行うこととする。

5 委託業務内容の細目

(1) 催告書、差押予告書、納付書の印刷および封入封緘

以下の帳票について、印刷、封入封緘を行う。

催告書および差押予告書は合わせておよそ年間24万通、すべて案内文書を印刷して同封する。

ア 催告書について

対象事案および委託者が依頼した事案について、督促状発送日から起算して20日経過した日以降30日を経過する日までの間に、催告書および案内文書を印刷・封入し、あて先と封入物の相違がないか確認のうえ封緘を行う。

なお、封筒は委託者が用意するものとし、文面については委託者と協議の上決定するものとする。

イ 差押予告書について

上記アの送付後、なお未納の事案については、上記アの発送日から起算して20日経過した日以降30日を経過する日までの間に、差押予告書、案内文書および差押予告書に記載されている本税の納付書を印刷・封入し、あて先と封入物の相違がないか確認のうえ封緘を行う。

また、委託者が依頼した事案についても同様とする。

なお、封筒は委託者が用意するものとし、文面についても委託者と協議の上決定す

るものとする。

ウ 納付書について

滞納者等から納付書再発行の依頼があった場合は、同日に印刷し、封入封緘を行う。納付書は指定の帳票に必要事項を印刷することとし、指定帳票と封筒は委託者が用意する。

エ 帳票の受け渡しについて

上記ア～ウについては、印刷を行った翌開庁日の午前中までに、(5)のとおり発送する。

(2) 各種催告に対する問合せ受電対応(公権力の行使を伴う内容を除く。)

催告書、差押予告書等による催告後の受電対応を行う。主な内容は以下のとおり。

ア 電話番号の聴取

電話番号不明者から来電があった場合は、電話番号を聴取するよう努める。

また、自宅の連絡先のみ判明しているものについても、携帯電話番号を聴取し、架電催告に活用する。

聴取した電話番号は、システムに入力する。

イ 納付約束

公権力の行使を伴わない、短期(最大3ヶ月の分割納付)の納付約束を行う。

ウ 口座振替(自動払込)の勧奨

分割納付ではない納付約束を行った者に対し、口座振替の勧奨を実施する。

エ 納税に関する一般的な問合せ対応

個別事案の問合せではない、一般的な納税に関する問合せがあった場合、回答を行う。

オ 各市税事務所納税課および課税担当課ならびに税政部納税指導課への引き継ぎ

業務管理者は、専門的な対応が必要な案件については、納税課や課税担当課、納税指導課等の担当者へ連絡する。

カ 関係する他の行政機関の連絡先案内

国税や年金事務所など、問合せの内容によって連絡先が明らかな場合は、連絡先電話番号を案内する。

(3) 納付約束の履行監視および約束不履行者への催告(架電、差押予告書等送付)

センターで短期の納付約束を行った案件や納付書を送付した案件については、納付約束が正しく履行されているかを監視するとともに、約束不履行者に対しては、架電催告を行い、約束を履行させる。もしくは、差押予告書の送付を行い、納税課等の職員への引継ぎを行う。

(4) 財産調査の補助業務

ア 委託者が指定した対象について、金融機関等へ送付する財産調査書の出力、封入封緘を行う。

- イ 委託者へ封入封緘した財産調査書の引渡しを行う。
- ウ 委託者から調査対象の調査書を受領し、(5)のとおり発送をする。
- エ 金融機関等から返信があった調査回答書の内容を滞シス上に入力を行う。

(5) 郵便物の発送・受領業務

- ア 発送する催告、差押予告書等の郵送物を数え、郵送伝票・差出票を作成する。
- イ 作成した差出票をもとに、札幌西郵便局(札幌市西区山の手五条1-3-1)へ引き渡し、発送する。
- ウ 回答や返戻のあった郵便物を受領し、滞シス上に入力を行う。

(6) 対応結果の入力

受託者は、対応を行った対象案件ごとに、以下の項目について、滞シス上に入力を行う。

- ア 折衝経過
- イ 約束状況
- ウ 財産調査の回答情報
- エ 聴取した電話番号

(7) その他

その他必要な業務については、委託者と受託者との協議により決定する。なお、実施可能な業務は、公権力の行使にあたらぬ範囲とする。

6 目標の設定

以下の達成目標を設定し、目標達成に向けての進捗状況等について、業務月報と併せて報告すること。目標が達成できなかった場合には、その理由を分析し、報告すること。

(1) 年次目標

- ア 催告書送付件数
- イ 架電件数
- ウ 受電件数
- エ 収納状況(人数・金額)

(2) 月次目標

- ア 催告書送付件数
- イ 架電件数
- ウ 受電件数
- エ 収納状況(人数・金額)

市税証明(郵送請求)に係る電話応対等業務

1 業務の内容

- (1) 郵送による市税証明の取得方法等に係る受電対応
- (2) その他
 - ア 日報・月報等の作成、提出
 - イ その他必要と認められる業務

2 業務の対象事案

- (1) 受電数は、繁忙月(4～5月)600件、最繁忙期(6月)800件、通常月(7～翌3月)300～400件を想定
- (2) 1件当たりの応対時間は、5～10分程度を想定
- (3) 想定される説明内容
 - ア 使用目的に沿った市税証明種類・証明項目、手数料等の案内
 - イ 証明請求書への記載方法や添付書類など郵送請求のために必要な事項の説明
 - ウ 必要に応じて、証明を発行できる状態にあるかについて、システムで確認し説明

※ 回答に必要な情報検索範囲

問合せ等に対する回答に必要な情報等は、札幌市ホームページ内の以下のページを活用することに加え、研修や業務調整会議を通じて入手すること。

「よくある質問検索サービス」

<https://www.callcenter.city.sapporo.jp/sapporo/cc/web/index.html>

「市税のページ」

<https://www.city.sapporo.jp/citytax/faq/faq.html>

3 委託業務日および業務時間(別紙12)

- (1) 業務日
月曜日から金曜日(国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く。)とする。
- (2) 業務時間
午前8時45分から午後5時15分までとする。

4 市税滞納に係る催告業務との兼務

市税滞納に係る催告業務(別紙1)において求められる業務量に加え、上記2の事案数を勘案し、業務運営に支障がないと認められる場合は、双方の業務に重複して従事者を配置することを認める。

5 従事者の職務

次に掲げる業務を管理者、責任者およびオペレーター(証明)が円滑かつ効果的に実施するものとする。

(1) 管理者

- ア オペレーター(証明)の指導および指揮監督を行う。
- イ 日々の業務の開始時又は終了時に責任者およびオペレーター(証明)とのミーティングを実施し、業務の予定や進捗状況を確認する。
- ウ オペレーター(証明)への業務の割当てを行う。
- エ 本業務に関する市民からの苦情へ対応する。
- オ 本業務に関する業務日報および業務報告書の作成および委託者への提出を行う。
- カ 委託者との連絡調整を行う。
- キ 電話対応の結果、各市税事務所納税課での対応が必要な案件および課税内容の照会等については、各市税事務所納税課へ連絡する。
- ク オペレーター(証明)業務の兼務
- ケ その他必要な業務については、委託者と受託者との協議により決定する。なお、実施可能な業務は、公権力の行使にあたらぬ範囲とする。

(2) 責任者

- ア 上記(1)の業務の補助
- イ 管理者不在時における上記(1)の業務の代行
- ウ オペレーター(証明)業務の兼務

(3) オペレーター(証明)

- ア 市民からの電話問合せに対応する。
- イ 対応の結果、各市税事務所納税課での対応が必要な案件および課税内容の照会等については、管理者へ報告のうえ、各市税事務所納税課の担当者へ連絡する。
- ウ 当該業務の実施に当たっては、必ず管理者の指揮監督の下で行うこととする。

業 務 従 事 者 名 簿 (一般用)

(あて先) 札 幌 市 長

住 所

受託者 商号又は名称

代表者氏名

㊞

次の業務において、業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者の名簿を提出いたします。

業務名 札幌市納税お知らせセンター管理運営業務

氏 名 (雇用年月日)	年 齢	雇用契約上の所定労働時間等	社会保険の 加入状況	備 考 (資格等)
1 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	
2 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	
3 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	
4 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	
5 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	
6 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	
7 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	
8 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	
9 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	
10 (年 月 日雇用)		日： 時間 週： 時間	健康 保 険	
		※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 （ 変形労働時間制 ・ 監視断続的労働 ）	雇 用 保 険	

(注) 「法定」とは、労働基準法第32条に定める労働時間（原則として、一日につき8時間、一週間につき40時間）を意味する。

この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

札幌市長 様

承 諾 書

私は、「札幌市納税お知らせセンター管理運営業務」に従事するにあたり、札幌市
税の滞納がないことについて、貴殿の権限により調査することを承諾いたします。

令和 年 月 日

住 所 _____

氏 名 _____

生年月日 _____

札幌市長 様

宣 誓 書

私は、「札幌市納税お知らせセンター管理運營業務」に従事するにあたり、 市
税の滞納がないことについて、宣誓いたします。

令和 年 月 日

住 所 _____

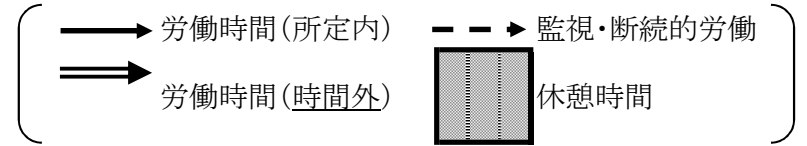
氏 名 _____

生年月日 _____

業務従事者配置計画書

通常の業務日1日当たりの労働者の配置計画を報告します。

(注意) 複数の労働者とローテーションを組んで対応している場合は、業務従事者名簿(別紙3)により報告したすべての労働者について記載する必要はありません。



業務名 札幌市納税お知らせセンター管理運営業務

従事者No.	従事者区分(A・B・C)	1日の労働時間等(単位:時間)																								労働時間	休憩時間	変形労働時間制									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23												
	A・B・C																																				
	A・B・C																																				
	A・B・C																																				
	A・B・C																																				
	A・B・C																																				
	A・B・C																																				
	A・B・C																																				
	A・B・C																																				
	A・B・C																																				
合 計																																					
時間帯別従事者人数(1時間単位で記載)		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	合計	複数労働者でローテーションを組んでいる場合は、業務従事者名簿(様式1)により報告したすべての労働者について記載する必要はありません。										
A																																					
B																																					
C																																					
合 計																																					

この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

令和 年 月 日

札幌市長 様

(受託者)

所 在 _____

会 社 名 _____

代 表 者 _____ 印

借 用 書

私は、「札幌市納税お知らせセンター管理運営業務」に従事するにあたり、貴殿から下記の設備および物品等を借用いたします。

記

1 設備および物品等

- (1) 端末一式(滞シス・証シス)
- (2) トークン 業務に従事する人数分
- (3) レーザープリンター 4台
- (4) 紙折り機
- (5) シュレッダー
- (6) 電話回線及び電話設備一式(電話機、ヘッドセット)
- (7) 机、椅子 各19台
- (8) 従業員用ロッカー 19名分
- (9) ミーティングテーブルおよび椅子
- (10) ヒーター 3台
- (11) サーキュレーター

令和 年 月 日

札幌市長 様

(受託者)

所 在 _____

会 社 名 _____

代 表 者 _____ 印

返 納 書

私は、「札幌市納税お知らせセンター管理運営業務」の受託を終えるにあたり、貴殿に下記の設備および物品等を返納いたします。

記

1 設備および物品等

- (1) 端末一式(滞シス・証シス)
- (2) トークン 業務に従事する人数分
- (3) レーザープリンター 4台
- (4) 紙折り機
- (5) シュレッダー
- (6) 電話回線及び電話設備一式(電話機、ヘッドセット)
- (7) 机、椅子 各 19台
- (8) 従業員用ロッカー 19名分
- (9) ミーティングテーブルおよび椅子
- (10) ヒーター 3台
- (11) サーキュレーター

業務従事者健康診断受診等状況報告書（一般用）

(あて先) 札幌市長

住 所

受託者 商号又は名称

代表者氏名

印

下記1の業務に日常的に従事（常駐）している労働者（「業務従事者名簿」により報告した労働者）の労働安全衛生法に基づく健康診断について、当該年度（昨年4月～本年3月）の受診状況を下記2のとおり報告いたします。

記

1 業務名 札幌市納税お知らせセンター管理運営業務

（※業務履行期間：令和4年6月1日～令和7年5月31日）

2 健康診断受診状況

氏 名	社会保険の加入状況		健康診断受診状況	備 考
	健康保険	雇用保険		
1			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	
2			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	
3			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	
4			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	
5			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	
6			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	
7			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	
8			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	
9			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	
10			<ul style="list-style-type: none"> 受診済み（ 年 月 日） 受診予定（ 年 月頃） 受診なし ※備考欄に理由を記載 	

業務従事者支給賃金状況報告書

業務従事者名簿で報告した労働者の 年 月に支給した支給賃金状況を次の表のとおり報告します。

商号又は名称

業務名 札幌市納税お知らせセンター管理運営業務

作成者

(連絡先)

業務従事者			所定労働時間(実績)				1月の 所定 労働 日数	基本給形態 (金額)	月支給額内訳 (時給・日給は月額合計)		月支給 合計③ (①+②)	月～ 月末 までの 賞与等	社会保険 加入状況		備 考
									給与A ①	給与B ②			雇用 保険	健康 保険	
No.	年齢	区分	日	週	月	※左記の時間が法定労働 時間を超えている場合 の手續等		基本給	通勤手当						
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満 エ 65歳以上	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他 ()	月給・日給・時給 ()円								
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満 エ 65歳以上	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他 ()	月給・日給・時給 ()円								
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満 エ 65歳以上	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他 ()	月給・日給・時給 ()円								
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満 エ 65歳以上	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他 ()	月給・日給・時給 ()円								
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満 エ 65歳以上	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他 ()	月給・日給・時給 ()円								
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満 エ 65歳以上	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他 ()	月給・日給・時給 ()円								
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満 エ 65歳以上	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他 ()	月給・日給・時給 ()円								
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満 エ 65歳以上	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他 ()	月給・日給・時給 ()円								

この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

業務従事者			所定労働時間(実績)				1月の 所定 労働 日数	基本給形態 (金額)	月支給額内訳 (時給・日給は月額合計)		月支給 合計③ (①+②)	月～ 月末 までの 賞与等	社会保険 加入状況		備 考
No.	年齢	区分	日	週	月	※左記の時間が法定労働 時間を超えている場合 の手續			給与A ①	給与B ②			雇用 保険	健康 保険	
								基本給 その他	通勤手当 精皆勤・家族手当						
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 ウ 65歳未満	A B C				・変形労働時間制 ・監視・断続的労働 ・その他()		月給・日給・時給 ()円							

この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

札幌市納税お知らせセンタースケジュール 令和4年6月～令和5年5月(証明)

Calendar grid showing business hours (業務体制) from June to May, with days of the week (曜日) and numerical indicators for operational status. Includes annotations like '差①' and '認①'.

- <業務体制>
・納税お知らせセンターの体制に、業務体制欄の人数を増員する。
・勤務時間は、平日8時45分～17時15分までの7.5時間/人とする。
・勤務内容は、オペレーターと同じ。

時間計
1,830.0
納税OP兼務分除く※
1,281.0

※納税OP兼務分30%

札幌市納税お知らせセンタースケジュール 令和6年6月～令和7年5月(証明)

6月	日	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	
	曜日	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	日	
	業務体制	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	
7月	日	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	31
	曜日	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	日	月	火	水
	業務体制	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	×	×	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1
8月	日	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	31
	曜日	木	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
	業務体制	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	×	1	1	1	1	×	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	×
9月	日	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	
	曜日	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	日	月	
	業務体制	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	×	1	1	1	1	×	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1
10月	日	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	31
	曜日	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	日	月	火	水	木
	業務体制	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	×	1	1	1	1	×	×	×	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1
11月	日	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	
	曜日	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	
	業務体制	1	×	×	×	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	1	×
12月	日	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	31
	曜日	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	日	月	火
	業務体制	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	1	×	×	×
1月	日	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	31
	曜日	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	日	月	火	水	木	金
	業務体制	×	×	×	×	×	1	1	1	1	1	×	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1
2月	日	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			
	曜日	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			
	業務体制	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	×	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1		
3月	日	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	31
	曜日	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	日	月
	業務体制	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	×	×	×	1	1	1	1	1	1	×	×
4月	日	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	
	曜日	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	日	月	火	水	
	業務体制	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	×	1
5月	日	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	
	曜日	木	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	
	業務体制	1	1	×	×	×	×	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	×	×	1	1	1	1	1	

＜業務体制＞
 ・納税お知らせセンターの体制に、業務体制欄の人数を増員する。
 ・勤務時間は、平日8時45分～17時15分までの7.5時間/人とする。
 ・勤務内容は、オペレーターと同じ。

時間計
1,815.0
納税OP兼務分除く※
1,270.5

※納税OP兼務分30%