自動車税コールセンター運営等業務委託仕様書

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（以下「業務」という。）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　主な業務内容

（１）　自動車税等に係る納税者等からの問合せに対する応答業務（オペレーターによる有人応答業務、チャットボットやボイスボット等、ＡＩを活用した応答システムの構築及び運用保守業務含む。）

（２）　自動車税及び個人事業税滞納者への納税しょうよう業務

（３）　継続検査用確認システムの利用者ＩＤ・パスワードの管理及び発行業務

３　業務期間

令和９年１月１日から令和１１年１２月３１日までとする。

４　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 Voice（令和９年11月１日以降は同等のサービスで代替する）１契約を用意する。

なお、現行のコールセンターの電話番号（0570-012-229）は維持することとする。

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６（３）の納税しょうよう業務において使用するＳＭＳ送信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ＬＧＷＡＮに接続されており、税務システム関連のみ通信可能である。

オ　執務室内にはエに記載する端末機（パソコン）のほかに、継続検査用確認システムの利用者ＩＤ・パスワードの発行業務用としてインターネット接続ができる端末機（パソコン）を１台設置する。

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。

５　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）通信システム

（ウ）応対管理システム

（エ）ショートメッセージサービス（以下「ＳＭＳ」という。）ツール

（オ）自動応答システム（以下「チャットボット等」という。）

（カ）自動音声案内システム（以下「ボイスボット等」という。）

（キ）埼玉県継続検査用確認システム

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　納税しょうよう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。

6　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、「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

（ア）自動車税、法人県民税、法人事業税（特別法人事業税）、個人事業税、不動産取得税に関する問合せに対し、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９年１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８年１２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。

（イ）現行のチャットボットにおいて蓄積されたＦＡＱデータについては、次期チャットボットにおいても継続利用できるようデータ移行等を行うものとし、当該データの移行に係る作業及び費用については受託者の負担とする。

（ウ）チャットボット等の構築・稼働準備に際しては段階的に甲の確認を得ることとし、検証期間として一か月程度、甲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。

（エ）チャットボット等は以下の機能を有するものとする。

a　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。

b　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。

c　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。

d　年次、月次、日次等別に、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）。

e　利用者が質問をテキスト形式で入力中に、入力内容と関連するＦＡＱの候補を自動で表示させること。

f　同一チャットボット内でＦＡＱのカテゴリ分けや条件分岐ができるよう、ＦＡＱの絞込機能を有すること。

g　利用者へ正しいＦＡＱを案内するため、チャットボットで回答が完結しなかった問合せのログを管理画面上で確認でき、当該ログをもとに検索精度を改善できる機能を有すること。

エ　ボイスボット等の稼働準備

（ア）　自動車税に関する問合せに対し、スムーズかつ正確に自動応答するためのボイスボット等を構築し、稼働準備（テスト等を含む）を行うこと。ただし、甲から指示があった場合は、乙の負担により法人県民税、法人事業税、個人事業税、不動産取得税に関する問合せについてもボイスボット等で対応すること。

（イ）　ボイスボット等の構築・稼働準備に際しては段階的に甲の確認及び承認を得ることとし、検証期間として一か月程度、甲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。

（ウ）　ボイスボット等による応答開始日は甲と乙との協議に基づき決定するものとする。

（エ）　ボイスボット等は以下の機能を有するものとする。

a　ボイスボットは最低５０件の入電に同時対応可能な構成とすること。

b　ボイスボットで受け付けた発話履歴をテキスト化できる機能を有すること。

c　ボイスボットで回答が困難な問合せ等については、オペレーターへの転送やＳＭＳ送信等を行うこと。

d　年次、月次、日次等別に、利用状況や応答状況等の確認、集計、分析ができること。

（２）応答業務

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」のとおりに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）税務システムへの入力

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、税務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税務システムへの入力は、現年課税分の調定が税務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 のほかに、自動車税事務所で受け付けた納税誓約等の応対記録について現年課税分の調定が税務システムに引き継がれる７月中旬までに引き渡すので、税務システムに７月末日までに入力する。

（カ）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５００程度を想定）について自動で２４時間３６５日回答を行うこと。

○自動車税

・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
・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

※　住所変更方法については、0SS（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（自動車税に係る身体障害者等の減免申請）も案内すること。

○法人県民税・法人事業税

・法人県民税、法人事業税、特別法人事業税の概要について
・申告について
・届出について
・その他法人県民税、法人事業税、特別法人事業税に関することについて

○個人事業税

・個人事業税の概要について
・申告について
・届出について
・その他個人事業税に関することについて

○不動産取得税

・不動産取得税の概要について
・申告について
・軽減制度について
・その他不動産取得税に関することについて

○全税目共通

・納付場所、納付方法について
・納税証明書について
・お問い合わせ先、開庁時間について

※　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。

d　チャットボット等の品質向上及び運用保守業務の効率化に資する機能の追加やシステム改修がある場合は、適宜その内容を甲に提案し、その導入について協議すること。

イ　ボイスボット等による問合せ対応

a　応答業務を実施していない時間帯や入電数が電話回線数又は応対するオペレーター人員数を超過し応答できない問合せ等への対応として、ボイスボット等による無人応答を措置すること。

b　シナリオの追加・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。なお、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ボイス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。

d　ボイスボット等の品質向上及び運用保守業務の効率化に資する機能の追加やシステム改修がある場合は、適宜その内容を甲に提案し、その導入について協議すること。

ウ　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、甲と取り決めた手法により、適切に引き継ぐものとする。

（3）納税しょうよう業務（自動車税・個人事業税）

ア　業務内容

（ア）納税しょうよう

税務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、電話応答記録等を税務システムに入力する。

（イ）電話番号調査

受電対応時等に電話番号を徴取し、徴取した電話番号を税務システムに入力する。

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　乙は、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）を甲に提供する。

b　乙は、ＳＭＳ対象者リストについて、１件ごとに税務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、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を一斉送信するとともに、送信内容を税務システムに入力する。

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、電話応答記録を税務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、甲と取り決めた手法により、適切に引き継ぐものとする。

（4）埼玉県継続検査用確認システムの運用・管理

ア　甲がインターネット回線上で供用する「埼玉県継続検査用確認システム」について、「埼玉県継続検査用確認システム利用規約」に基づき、利用者ＩＤ・パスワードの管理及び新規発行業務を行う。

イ　既存利用登録者（概数６，３００者）からの問合せ（利用方法やＩＤ・パスワードに関する内容等）に回答する。

ウ　新規に埼玉県継続検査用確認システムの利用を希望する者に対してＩＤ・パスワードの交付及

び利用登録者名簿への追加を行う。（新規受付見込み数：１，０００件／年）

（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、９（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

「業務報告書」（別紙６－１から６－６まで）を作成し、12 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。

７　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９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１２月２９日から１２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　納税しょうよう業務（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による納税しょうようについては、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、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「夜間納税しょうよう」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（夜間納税しょうようを含む。）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「休日納税しょうよう」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　納税しょうよう業務（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月末日まで行い、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、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、夜間納税しょう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（夜間納税しょうようを含む。）で連絡が取れない者に対しては、休日納税しょう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・休日の納税しょうよう実施日は、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。

８　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。

９　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７）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　応答業務における回答内容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、送付文書が多い場合は、１日に２回程度、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７）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８）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

10　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。

11　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全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。

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ち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、埼玉県継続検査用確認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及び埼玉県継続検査用確認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及び埼玉県継続検査用確認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らない。

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け取り、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、返却の際には、「コールセンター鍵管理票」（別紙９）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。

12　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。

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１０）

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１１）

各月の業務完了後３業務日以内に提出すること。

13　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１２）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１３）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１４）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１５）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１６－１、１６－２）を乙に送付するものとする。

14　前期受託者からの業務の引継ぎ

乙は、令和８年１０月１日以降、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とし、同期間内に本委託業務を円滑かつ適正に行うために必要な準備を行うこと。

なお、本項の業務開始準備期間中の委託料は支払い対象外とする。

15　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、引継ぎが未完了であると甲が認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

16　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。

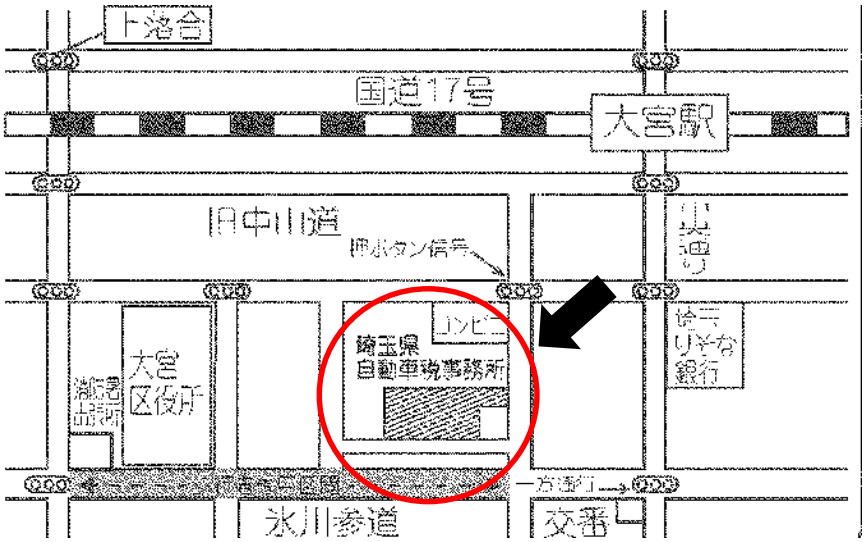
（４）感染症等への対応

乙は、感染症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。

別紙１

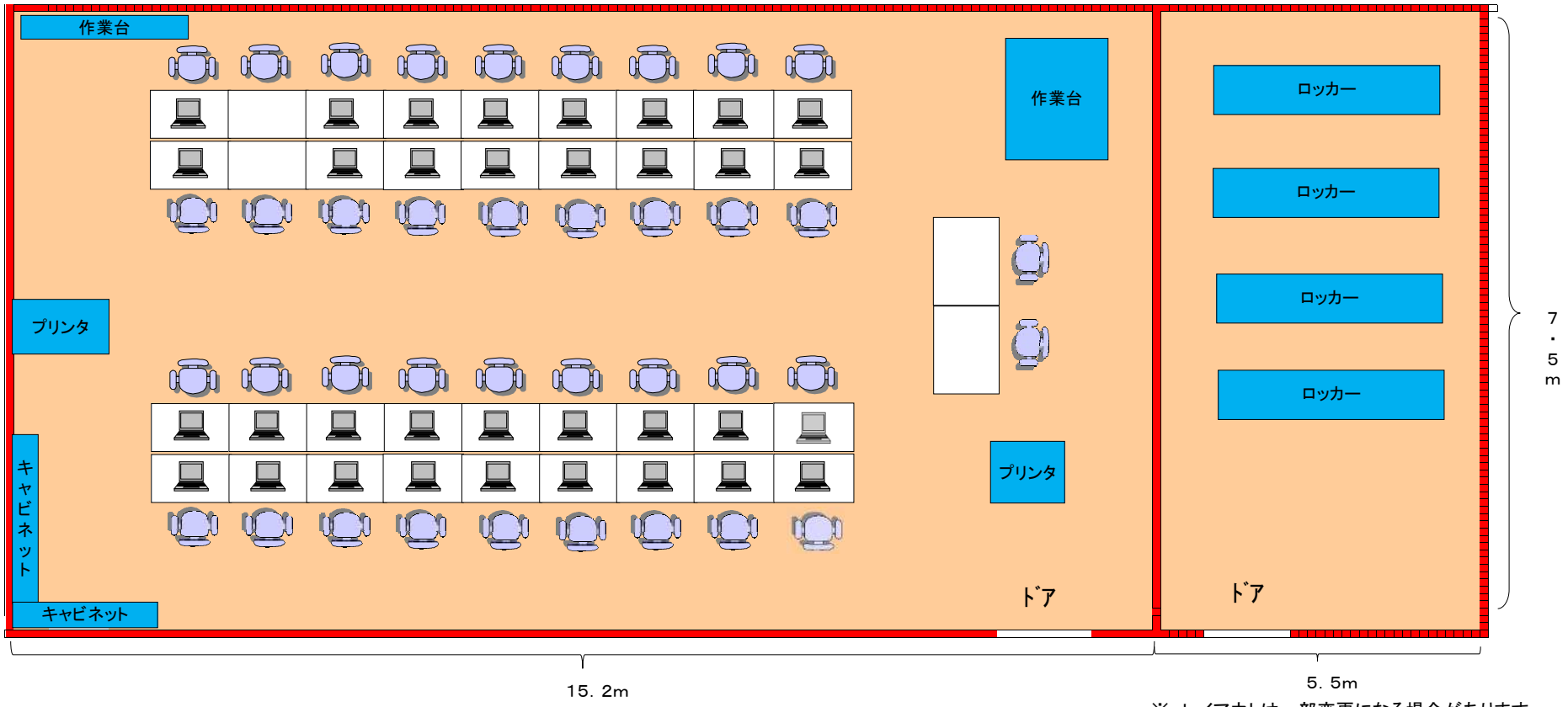
自動車税コールセンター位置図



■　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

別紙2

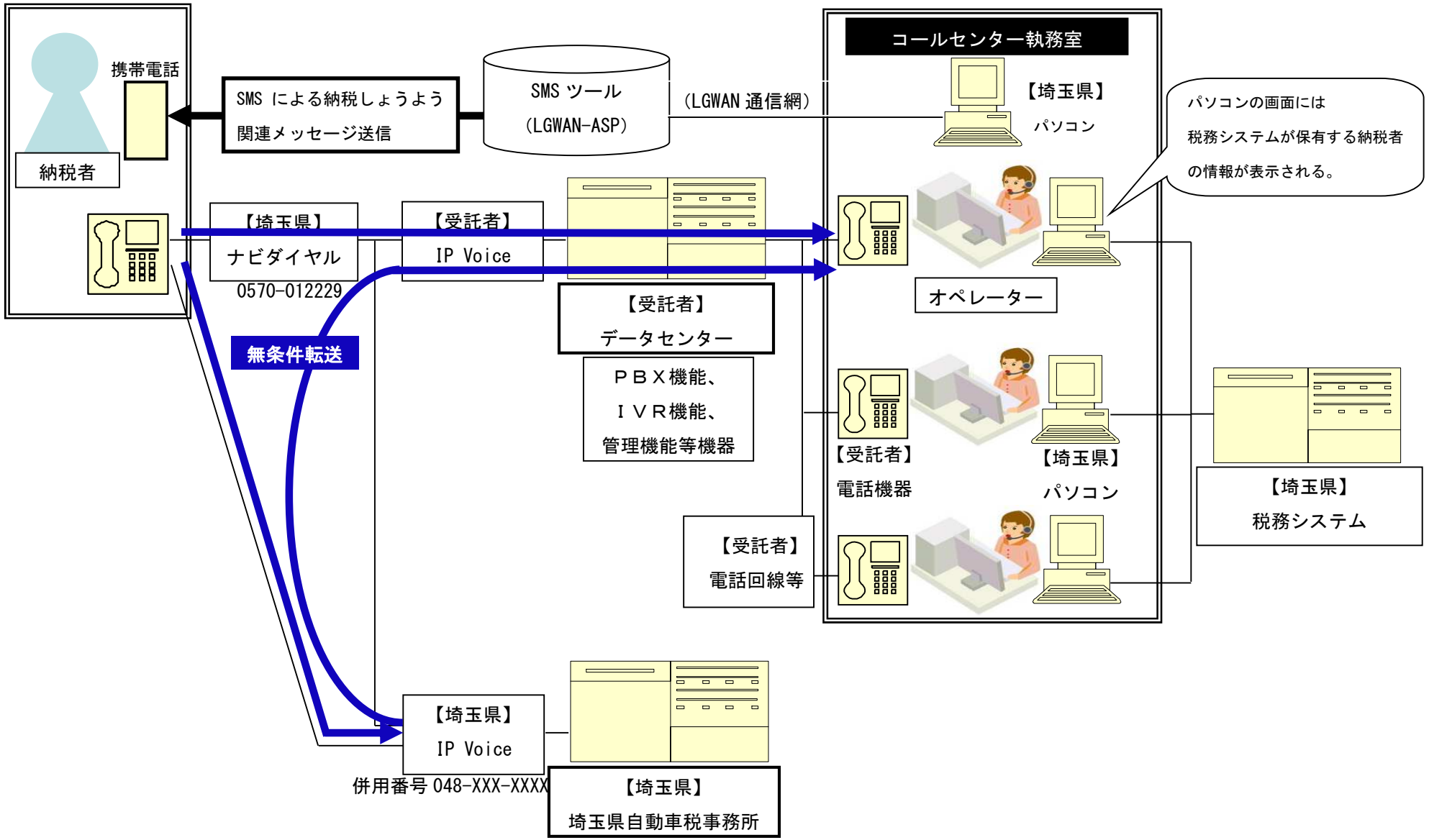
自動車税コールセンター施設概要図



※ レイアウトは一部変更になる場合があります。

別紙３

自動車税コールセンターネットワーク構成概要図



別紙４

使用システム内訳書

項番	名称	概要
１	税務システム（滞納整理支援サブシステム等含む）	① 甲が有する、自動車税の課税、収納管理、滞納情報についてのシステム。 ② 納付書作成や応対記録の入力等は本システムを使用する。 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） ④ 本システムが利用できる端末機は、常時３４台配置する。
２	通信システム	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－○○○○－○○○○{Arcstar IP Voice（令和9年11月1日以降は同等のサービスで代替する）（２０回線程度）} ③ ナビダイヤルからの着信先に Arcstar IP Voice（令和 9 年 11 月 1 日以降は同等のサービスで代替する）を設定すること。 ③ データセンターへの転送用回線を確保する。 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。 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）。 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。 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。 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⑦の電話機への転送を可能とする。
３	応対管理システム	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。 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。 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。

項番	名称	概要
４	ＳＭＳ送信ツール	① 納税しょ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。 ㋺　本ツールが利用できる端末機は、ＬＧＷＡＮ通信網に接続している。
５	自動応答システム（チャットボット等）	① 問合せにテキストで自動応答するためのシステム。 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。
６	自動音声案内システム（ボイスボット等）	① 問合せに音声で自動応答するためのシステム。 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。
７	埼玉県継続検査用確認システム	① 継続検査又は構造等変更検査時に必要な自動車税の納税証明書の提示を省略することができるかを確認できるシステム。 ② 本システムの運用・管理ができる端末機は、インターネット通信網に接続しており、常時１台配置する。

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・・・・・・・・・・・・甲
（２）項番２①・・・・・・・・・・・甲
（３）項番２②～⑧・・・・・・・・・乙
（４）項番３・・・・・・・・・・・・乙
（５）項番４・・・・・・・・・・・・甲
（６）項番５、項番６・・・・・・・・乙
（７）項番７・・・・・・・・・・・・甲

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８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

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

納税しょうよう業務（自動車税）

納税しょうよう件数 （SMS送信件数は含まない）	８月１日から９月３０日		32,000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日から９月３０日		8000件
			320,000千円

納税しょうよう業務（個人事業税）

納税しょうよう件数 （SMS送信件数は含まない）	１月１日から２月末日まで		2,100件
	うち、	夜間（17:15～20:00）	150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月末日まで		130件
			6,600千円
	１０月１日から１１月３０日まで		400件
			18,800千円

※ 各達成水準は1年ごとの数字である。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」に対する「コールセンターで応答が完了した件数（電話着信総数からFAQの定めによらず県に対応引継を行った件数を除いた件数）」の割合をいう。
※ 「電話着信総数」とは、コールセンター交換機を経由した全ての電話呼数（５秒以内の放棄呼数携帯電話の電波状態が悪く切れたもの等を含むと考え、電話着信総数に加算しない。）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。

埼玉県自動車税コールセンター　自動車税応答業務報告書（月次）

別紙６－１
年　　月

埼玉県自動車税事務所長

総括責任者
氏名

年　　月の実施業務について、次のとおり報告します。

日付			月 1W					月 2W					月 3W					月 4W					月 5W					月 計				
回答業務	受電状況		入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間
		～8:30																													
		8時台																													
		9時台																													
		10時台																													
		11時台																													
		12時台																													
		13時台																													
		14時台																													
		15時台																													
		16時台																													
		17時台																													
		17:15～																													
		計																													
			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率		
	対応分類		1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合
		納税通知書																													
		制度																													
		減免																													
		督促状																													
		納税																													
		延滞金																													
		滞納処分																													
		納税証明																													
		金融機関からの照会																													
		還付																													
		環境性能割																													
		コールセンター																													
		その他																													
		割合 （対応合計数）																													
	完了状況		対応数	率（/応答）				対応数	率（/応答）				対応数	率（/応答）				対応数	率（/応答）				対応数	率（/応答）				対応数	率（/応答）			
		ｵﾍﾟﾚｰﾀ対応（一次）																													
		SV・統括責任者対応（二次）																													
		県へ対応引継ぎ																													
	書類		件数					件数					件数					件数					件数					件数				
		納付書																													
		住所修正報告																													
		基準外分納																													

埼玉県自動車税コールセンター　自動車税納税しょうよう業務報告書（月次）

別紙６－２
年　　月

埼玉県自動車税事務所長

総括責任者
氏名

年　　月 の実施業務について、次のとおり報告します。

日付		月 1W								月 2W								月 3W							
催告業務 呼掛状況	完了	納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導	
		本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外
	8時台																								
	9時台																								
	10時台																								
	11時台																								
	12時台																								
	13時台																								
	14時台																								
	15時台																								
	16時台																								
	17時台（～17:14）																								
	17時台（17:15～）																								
	18時台																								
	19時台																								
	計																								
	未完了	その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等	
		本人	本人以外					本人	本人以外	本人	本人以外					本人	本人以外	本人	本人以外					本人	本人以外
	8時台																								
	9時台																								
	10時台																								
	11時台																								
	12時台																								
	13時台																								
	14時台																								
	15時台																								
	16時台																								
	17時台（～17:14）																								
	17時台（17:15～）																								
	18時台																								
	19時台																								
	計																								
催告件数		当週計								当週計								当週計							
		件数								件数								件数							
書類	納付書																								
	住所修正報告																								
呼掛業務に対する回答	回答業務受付分	納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他	
		本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外
	計																								
実施状況		実施数		率（/応答）						実施数		率（/応答）						実施数		率（/応答）					
	オペレータ対応（一次）																								
	SV・統括責任者対応（二次）																								
	県へ対応引継ぎ																								
納税誓約	呼掛業務受付分	件数及び金額								件数及び金額								件数及び金額							
	納税誓約（件数）																								
	納税誓約（税額）																								
	回答業務受付分	件数及び金額								件数及び金額								件数及び金額							
	納税誓約（件数）																								
	納税誓約（税額）																								
	呼掛・回答合計	件数及び金額								件数及び金額								件数及び金額							
	納税誓約（件数）																								
	納税誓約（税額）																								

日付		月 4W								月 5W								月 計											
催告業務 呼掛状況	完了	納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		合計			
		本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	計
	8時台																												
	9時台																												
	10時台																												
	11時台																												
	12時台																												
	13時台																												
	14時台																												
	15時台																												
	16時台																												
	17時台（～17:14）																												
	17時台（17:15～）																												
	18時台																												
	19時台																												
	計																												
	未完了	その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		合計			
		本人	本人以外					本人	本人以外	本人	本人以外					本人	本人以外	本人	本人以外					本人	本人以外	本人	本人以外	計
	8時台																												
	9時台																												
	10時台																												
	11時台																												
	12時台																												
	13時台																												
	14時台																												
	15時台																												
	16時台																												
	17時台（～17:14）																												
	17時台（17:15～）																												
	18時台																												
	19時台																												
	計																												
催告件数		当週計								当週計								当月計								当月計			
		件数								件数								件数								前月までの累計			
書類	納付書																									総累計			
	住所修正報告																									率（/目標）			
呼掛業務に対する回答	回答業務受付分	納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		合計			
		本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	計
	計																												
実施状況		実施数		率（/応答）						実施数		率（/応答）						実施数		率（/応答）									
	オペレータ対応（一次）																									催告総数（検算用）			
	SV・統括責任者対応（二次）																												
	県へ対応引継ぎ																												
納税誓約	呼掛業務受付分	件数及び金額								件数及び金額								当月計		前月までの累計		総累計							
	納税誓約（件数）																												
	納税誓約（税額）																												
	回答業務受付分	件数及び金額								件数及び金額								当月計		前月までの累計		総累計							
	納税誓約（件数）																												
	納税誓約（税額）																												
	呼掛・回答合計	件数及び金額								件数及び金額								当月計		前月までの累計		総累計							
	納税誓約（件数）																												
	納税誓約（税額）																												

埼玉県自動車税コールセンター　個人事業税納税しょうよう業務報告書（月次）

別紙６－３
年　　月

埼玉県自動車税事務所長

総括責任者
氏名

年　　月 の実施業務について、次のとおり報告します。

日付		月 1W								月 2W								月 3W							
催告業務	呼掛状況	完了	納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導	
			本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外
		8時台																								
		9時台																								
		10時台																								
		11時台																								
		12時台																								
		13時台																								
		14時台																								
		15時台																								
		16時台																								
		17時台（～17:14）																								
		17時台（17:15～）																								
		18時台																								
		19時台																								
		計																								
		未完了	その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等	
			本人	本人以外					本人	本人以外	本人	本人以外					本人	本人以外	本人	本人以外					本人	本人以外
		8時台																								
		9時台																								
		10時台																								
		11時台																								
		12時台																								
		13時台																								
		14時台																								
		15時台																								
		16時台																								
		17時台（～17:14）																								
		17時台（17:15～）																								
		18時台																								
		19時台																								
		計																								
	催告件数		当週計								当週計								当週計							
			件数								件数								件数							
	書類	納付書																								
		住所修正報告																								
	回答業務受付分		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他	
			本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外
		計																								
	実施状況		実施数		率（/応答）						実施数		率（/応答）						実施数		率（/応答）					
		オペレータ対応（一次）																								
		SV・統括責任者対応（二次）																								
		県へ対応引継ぎ																								
	納税誓約	呼掛業務受付分	件数及び金額								件数及び金額								件数及び金額							
		納税誓約（件数）																								
		納税誓約（税額）																								
		回答業務受付分	件数及び金額								件数及び金額								件数及び金額							
		納税誓約（件数）																								
		納税誓約（税額）																								
		呼掛・回答合計	件数及び金額								件数及び金額								件数及び金額							
		納税誓約（件数）																								
		納税誓約（税額）																								

日付		月 4W								月 5W								月 計													
催告業務	呼掛状況	完了	納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		合計					
			本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	計		
		8時台																													
		9時台																													
		10時台																													
		11時台																													
		12時台																													
		13時台																													
		14時台																													
		15時台																													
		16時台																													
		17時台（～17:14）																													
		17時台（17:15～）																													
		18時台																													
		19時台																													
		計																													
		未完了	その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等		合計					
			本人	本人以外					本人	本人以外	本人	本人以外					本人	本人以外	本人	本人以外					本人	本人以外						
		8時台																													
		9時台																													
		10時台																													
		11時台																													
		12時台																													
		13時台																													
		14時台																													
		15時台																													
		16時台																													
		17時台（～17:14）																													
		17時台（17:15～）																													
		18時台																													
		19時台																													
		計																													
	催告件数		当週計								当週計								当月計								催告件数	当月計				
			件数								件数								件数									前月までの累計				
	書類	納付書																										総累計				
		住所修正報告																										率（/目標）				
	回答業務受付分		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		合計					
			本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	計		
		計																													
	実施状況		実施数		率（/応答）						実施数		率（/応答）						実施数		率（/応答）										
		オペレータ対応（一次）																									催告総数（検算用）				
		SV・統括責任者対応（二次）																													
		県へ対応引継ぎ																													
	納税誓約	呼掛業務受付分	件数及び金額								件数及び金額								当月計		前月までの累計		総累計								
		納税誓約（件数）																													
		納税誓約（税額）																													
		回答業務受付分	件数及び金額								件数及び金額								当月計		前月までの累計		総累計								
		納税誓約（件数）																													
		納税誓約（税額）																													
		呼掛・回答合計	件数及び金額								件数及び金額								当月計		前月までの累計		総累計								
		納税誓約（件数）																													
		納税誓約（税額）																													

埼玉県自動車税コールセンター　自動車税応答業務報告書（週次）

別紙６－４

年　月　週

埼玉県自動車税事務所長

総括責任者
氏名

本日の実施業務について、次のとおり報告します。

日付			月　日（月）					月　日（火）					月　日（水）					月　日（木）					月　日（金）					月　1週　計				
回答業務	受電状況		入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間	入電数	応答	応答率	平均応答時間	平均通話時間
		～8:30																													
		8時台																													
		9時台																													
		10時台																													
		11時台																													
		12時台																													
		13時台																													
		14時台																													
		15時台																													
		16時台																													
		17時台																													
		17:15～																													
		計																													
		土曜 日曜	時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率			時間外	5秒内	5秒内放棄除く応答率		
	対応分類		1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合	1次対応	2次対応	県へ対応引継ぎ	合計	割合
		納税通知書																													
		制度																													
		減免																													
		督促状																													
		納税																													
		延滞金																													
		滞納処分																													
		納税証明																													
		金融機関からの照会																													
		還付																													
		環境性能割																													
		コールセンター																													
		その他																													
		割合　（対応合計数）																													
	完了状況		対応数	率(/応答)				対応数	率(/応答)				対応数	率(/応答)				対応数	率(/応答)				対応数	率(/応答)				対応数	率(/応答)			
		ｵﾍﾟﾚｰﾀ対応（一次）																													
		SV・統括責任者対応（二次）																													
		県へ対応引継ぎ																													
	書類		件数					件数					件数					件数					件数					件数				
		納付書																										0				
		住所修正報告																										0				
		基準外分納																										0				

埼玉県自動車税コールセンター　自動車税納税しょうよう業務報告書（週次）

別紙6－5
年　月　週

埼玉県自動車税事務所長

総括責任者
氏名

本日の実施業務について、次のとおり報告します。

催告業務

呼掛状況

完了	月　日（月）								月　日（火）								月　日（水）							
	納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導	
	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外
8時台																								
9時台																								
10時台																								
11時台																								
12時台																								
13時台																								
14時台																								
15時台																								
16時台																								
17時台（～17:14）																								
17時台（17:15～）																								
18時台																								
19時台																								
計																								

未完了	月　日（月）										月　日（火）										月　日（水）									
	その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等				その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等				その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等			
	本人	本人以外					本人	本人以外			本人	本人以外					本人	本人以外			本人	本人以外					本人	本人以外		
8時台																														
9時台																														
10時台																														
11時台																														
12時台																														
13時台																														
14時台																														
15時台																														
16時台																														
17時台（～17:14）																														
17時台（17:15～）																														
18時台																														
19時台																														
計																														

催告件数	当日計								当日計								当日計							
	件数								件数								件数							
書類 納付書																								
書類 住所修正報告																								

催告件数	月　日（木）								月　日（金）								月　日（　）								月 1週							
	納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		合計		
	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	計
8時台																																		
9時台																																		
10時台																																		
11時台																																		
12時台																																		
13時台																																		
14時台																																		
15時台																																		
16時台																																		
17時台（～17:14）																																		
17時台（17:15～）																																		
18時台																																		
19時台																																		
計																																		

催告件数	当日計								当日計								当日計														当週計	
	件数								件数								件数								件数						前週までの累計	
書類 納付書																															総累計	
書類 住所修正報告																															率（/目標）	

実施状況

回答業務受付分	月　日（月）								月　日（火）								月　日（水）							
	納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他	
	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外
計																								

実施状況	月　日（月）				月　日（火）				月　日（水）			
	実施数		率（/応答）		実施数		率（/応答）		実施数		率（/応答）	
オペレータ対応（一次）												
SV・統括責任者対応（二次）												
県へ対応引継ぎ												

実施状況	月　日（木）				月　日（金）				月　日（　）				月 1週					
	実施数		率（/応答）		実施数		率（/応答）		実施数		率（/応答）		実施数		率（/応答）		催告総数（検算用）	
オペレータ対応（一次）																		
SV・統括責任者対応（二次）																		
県へ対応引継ぎ																		

納税誓約

	月　日（月）				月　日（火）				月　日（水）				月　日（木）				月　日（金）				月　日（　）				月 1週					
呼掛業務受付分	件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				当週計					
納税誓約（件数）																														
納税誓約（税額）																														
回答業務受付分	件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				当週計					
納税誓約（件数）																														
納税誓約（税額）																														
呼掛・回答合計	件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				件数及び金額				当週計					
納税誓約（件数）																														
納税誓約（税額）																														

	月　日（月）				月　日（火）				月　日（水）				月　日（木）				月　日（金）				月　日（　）				月 1週					
	前週までの累計				前週までの累計				前週までの累計				前週までの累計				前週までの累計				前週までの累計				前週までの累計					
呼掛業務受付分																														
納税誓約（件数）																														
納税誓約（税額）																														
回答業務受付分																														
納税誓約（件数）																														
納税誓約（税額）																														
呼掛・回答合計																														
納税誓約（件数）																														
納税誓約（税額）																														

	月　日（月）				月　日（火）				月　日（水）				月　日（木）				月　日（金）				月　日（　）				月 1週					
	総累計				総累計				総累計				総累計				総累計				総累計				総累計					
呼掛業務受付分																														
納税誓約（件数）																														
納税誓約（税額）																														
回答業務受付分																														
納税誓約（件数）																														
納税誓約（税額）																														
呼掛・回答合計																														
納税誓約（件数）																														
納税誓約（税額）																														

埼玉県自動車税コールセンター　個人事業税納税しょうよう業務報告書（週次）

別紙6－6

年　月　週

埼玉県自動車税事務所長

総括責任者
氏名

本日の実施業務について、次のとおり報告します。

催告業務

呼掛状況

完了	月　日（月）								月　日（火）								月　日（水）							
	納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導		納税誓約		納税済		納税困難		納税指導	
	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外
8時台																								
9時台																								
10時台																								
11時台																								
12時台																								
13時台																								
14時台																								
15時台																								
16時台																								
17時台（～17:14）																								
17時台（17:15～）																								
18時台																								
19時台																								
計																								

未完了	月　日（月）										月　日（火）									
	その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等				その他		不在	留守電	FAX	応答なし	多忙等			
	本人	本人以外					本人	本人以外			本人	本人以外					本人	本人以外		
8時台																				
9時台																				
10時台																				
11時台																				
12時台																				
13時台																				
14時台																				
15時台																				
16時台																				
17時台（～17:14）																				
17時台（17:15～）																				
18時台																				
19時台																				
計																				

催告件数	当日計								当日計								当日計							
	件数							0	件数							0	件数							0
書類																				
納付書																				
住所修正報告																				

回答業務受付分	月　日（月）								月　日（火）								月　日（水）							
	納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他		納税誓約		納税困難		納税指導		その他	
	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外	本人	本人以外
計																								

実施状況	月　日（月）			月　日（火）			月　日（水）			月　日（木）			月　日（金）			月　日（　）			月　1週			
	実施数	率（/応答）		実施数	率（/応答）		実施数	率（/応答）		実施数	率（/応答）		実施数	率（/応答）		実施数	率（/応答）		実施数	率（/応答）		
オペレータ対応（一次）																						
SV・統括責任者対応（二次）																						
県へ対応引継ぎ																						

納税誓約

呼掛業務受付分	月　日（月）			月　日（火）			月　日（水）			月　日（木）			月　日（金）			月　日（　）			月　1週		
	件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			当週計	前週までの累計	総累計
納税誓約（件数）																					
納税誓約（税額）																					
回答業務受付分	件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			当週計	前週までの累計	総累計
納税誓約（件数）																					
納税誓約（税額）																					
呼掛・回答合計	件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			件数及び金額			当週計	前週までの累計	総累計
納税誓約（件数）																					
納税誓約（税額）																					

別紙７

年　　月　　日

（宛先）
埼玉県知事　大野　元裕　宛

（住所・法人名）
（代表者職氏名）

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

別紙８

年　　月　　日

埼玉県知事　大野　元裕　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
年　　月　　日（　　） 代替総括責任者氏名	
年　　月　　日（　　） 代替総括責任者氏名	
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　大野　元裕（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）。

年　　月　　日（　）
年　　月　　日（　）
年　　月　　日（　）

別紙９

コールセンター鍵管理票

年　　月分

日	受領				返却				区分
	受領時間	受領者	センター	休憩室	返却時間	返却者	センター	休憩室	
	:		□	□	:		□	□	
	:		□	□	:		□	□	
	:		□	□	:		□	□

別紙１０

年　　月　　日

（宛先）
埼玉県知事　大野　元裕　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、回線数について〇〇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、県が回線事業者に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】
・

別紙11

自己点検シート

受託者点検日　　年　　月　　日
受託者点検者
ﾓﾆﾀﾘﾝｸﾞ実施日　　年　　月　　日
ﾓﾆﾀﾘﾝｸﾞ実施者

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	□	□	□	□
	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)	□	□	□	□
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	□	□	□	□
3. 税務情報保護	書類の管理は適正に行われているか	□	□	□	□
	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	□	□	□	□
	税務情報保護に十分配慮した上で、電話対応や納税しょうようを行っているか	□	□	□	□
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	□	□	□	□
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	□	□	□	□
	クレーム等に対する対処は適切に行われているか	□	□	□	□
	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	□	□	□	□
	親切かつ迅速な電話対応等が行われているか	□	□	□	□
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	□	□	□	□
	業務を引き継ぐ場合、適切に引継ぎを行っているか	□	□	□	□

※　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。

別紙１２

随時モニタリング実施結果通知書（電話）

年　　月　　日　　時　　分実施

□ 応答までは＿＿＿コールである。

□ 質問事項１

内容

回答

結果

良好　　／　　改善の必要あり（改善内容：　　）

□ 質問事項２

内容

回答

結果

良好　　／　　改善の必要あり（改善内容：　　）

別紙１３

随時モニタリング実施結果通知書（立会い）

モニタリング実施日　　年　　月　　日

モニタリング実施者　（職名）

評価項目	点検項目		評価	
			適正	要改善
個人情報等の管理	オペレーターによる室外への書類の持ち出しはなかったか。			
	私物の持ち込みは、透明のバックを使用し、統括責任者が確認・管理しているか。			
履行状況（受電業務）	応答まで５コール以内であるか。			
	明瞭な声と音量で対応していたか。			
	回答に当たっては、本人若しくは代理人からの架電であることを確認しているか。（氏名・住所・登録番号・車体番号の確認）			
	該当がある場合に確認する事項	不明な点は総括責任者に確認しているか。		
		総括責任者はオペレーターからの質問に適切に対応しているか。		
		県職員に対応を引き継ぐ場合には、適切に対応していたか。		
	（気になる点や意見など）			
履行状況（架電業務）【該当時期のみ】	本人若しくは代理人であることを確認した上で、納税しょうようを行っているか。			
	架電内容は納税しょうよう（「納税をすすめる」こと）の範疇であるか。			
	（意見）			
	県職員に対応を引き継ぐ場合には、適切に対応していたか。			
	（気になる点や意見など）			

※　自己点検、評価は適正、要改善の欄に○をつけること。

別紙１４

第　　号
年　　月　　日

様

埼玉県知事（公印省略）

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。
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

別紙１５

年　　月　　日

（宛先）
埼玉県知事　大野　元裕　宛

（法人名）
（代表者名）

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１６－１

第　　号
年　　月　　日

様

埼玉県知事（公印省略）

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。

別紙１６－２

第　　号
年　　月　　日

様

埼玉県知事（公印省略）

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りません。
　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