

# 「(仮称) 神戸市税務部コンタクトセンター」構築検討支援業務 調達仕様書

## 1. 件名

「(仮称) 神戸市税務部コンタクトセンター」構築検討支援業務（以下「本業務」という。）

## 2. 概要

### (1) 背景

税務部においては令和6年度時点で年間約40万件の電話問い合わせがあるが、現在、税務部における電話問い合わせ構成としては、既存電話網による職員対応、一部業務所管課の常設コールセンター（納税案内センター）、繁忙期コールセンターと複数の主体によって構成されており、税務部専用のコンタクトセンターを構築することで一次対応の集約を目指す。

当該コンタクトセンターは令和10年度稼働を予定しており、構築にあたっては、税務専用HP・FAQを併せて構築し、ノンボイス機能（チャットボット・ボイスボット等）を充実させ、有人対応コストの削減を目指す。

### (2) 現状の課題

#### ①電話問い合わせ件数が多い

- ・職員が主に対応しており、事務の負担となっている。

#### ②問い合わせ先がわかりづらい

- ・市民は税目が分からぬことが多く、また納付書の再発行などは各税目ではなく、「納税案内センター」に問い合わせするのが正しいが、そのような業務上の振り分けも分からぬいため、市民・職員の双方がストレスを感じる状況にある。

#### ③電話中心の問い合わせ対応

- ・チャットボット等の電話以外のチャネルもあるが、電話による職員対応が主となっており、市民の生活スタイルの多様化に合わせた柔軟な対応が十分でない。
- ・電話が集中する時期は、電話が混雑し繋がらず、市民サービスが低下している。

#### ④限られた時間帯での対応

- ・電話対応については8時45分から17時30分の間でしか行っておらず、24時間365日にわたる市民からの問い合わせ・相談に対応できていない。

#### ⑤タイムリーな改善が十分でない

- ・職員による対応が主となっており、問い合わせ分析が十分でなく、問い合わせ内容をリアルタイムに把握・分析できない。そのため、HPやFAQへの改善効率が悪い。

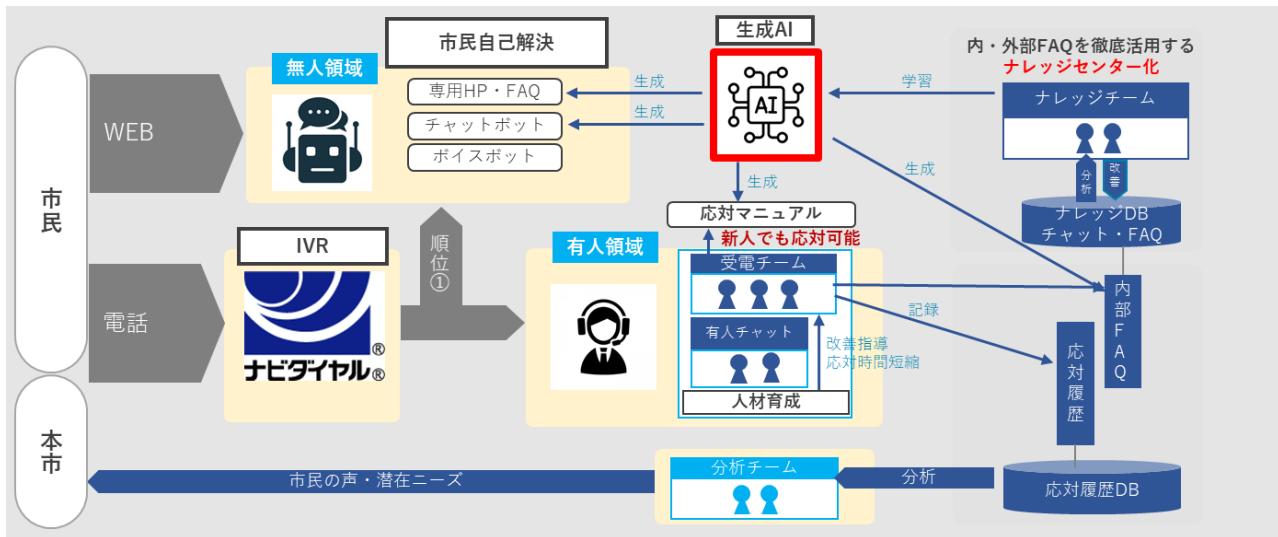
### (3) コンタクトセンターで実現したいこと

- ・税務部への問い合わせ窓口を一本化
- ・専用HP・FAQ構築
- ・ノンボイス機能（チャットボット・ボイスボット等）の活用によるマルチチャネル化

と 24 時間 365 日対応

- ・リアルタイムでの問い合わせ状況可視化
- ・ナレッジ専門チームを設けることによる入電数及び有人対応件数の削減に向けた改善サイクルの構築
- ・生成 AI など、先端技術を活用することによるコンタクトセンター職員及び市職員のさらなる業務効率化の検証・実施

(イメージ図)



#### (4) 本業務の目的

本業務は、「(仮称) 神戸市税務部コンタクトセンター」が市民サービス向上や職員負担軽減の観点から望ましいものとなるよう、費用対効果を含む具体的なあり方の提案及び検討の支援を行うことを目的とする。

#### 3. 契約期間

契約締結日から令和8年10月31日まで

\*本契約に係る令和8年度神戸市一般会計予算が成立しない場合は、このプロポーザルに基づく契約は締結しない場合がある。

#### 4. 履行場所

本業務の作業場所、その他必要となる環境については受託者の負担により用意すること。ただし、職員へのヒアリング等を実施する場合は、事前に本市と調整の上で庁舎内の作業場所を利用できるものとする。

#### 5. 業務内容

##### (1) あり方検討支援

## ①現状把握

税務部の電話問い合わせ対応状況（納税案内センターを含む）について、市民サービス・市職員の業務負担、効率的な業務運営等、様々な観点から課題を洗い出し、その原因分析を行う。

具体的には、令和6年度から7年度に実施した「税務部電話問い合わせ内容分析等業務」の報告書や業務委託仕様書、各業務の個別業務マニュアル等の資料から分析を行うとともに、必要に応じて、各所管課職員へヒアリングを行うことを想定している。

## ②見積算出・効果試算

現状把握等で整理した情報を基に、コンタクトセンター構築・運営にかかる費用（④あり方検討で検討を行う契約期間内にかかる費用を指す）の見積もりを算出するとともに、コンタクトセンターを設けることで期待される効果（市民サービス向上、業務負担削減等）の試算を行う。

また、ノンボイス対応率の向上など、より高い成果の創出に向けた、成果連動型契約方式の活用の検討を行うこと。

## ③事例収集

税務部コンタクトセンターの参考となる他都市事例や民間事業者での取り組み事例を収集し、ノンボイス機能を活用したマルチチャネル対応による取り組み効果等を可能な限り定量的に整理すること。なお、効果を生み出した体制まで踏み込んだ内容まで盛り込むとともに、生成AIなどの新技術の活用事例についても言及すること。

## ④あり方検討

- ・市民サービス向上や職員負担軽減の観点から望ましいコンタクトセンターの「あり方」について、費用対効果を含む具体的な提案及び検討の支援を行うこと。

具体的には、備えておくべきノンボイス機能やその運用方法、問い合わせ状況の可視化や入電削減に向けた改善サイクルの仕組み、電話問い合わせと併せて対応することにより効率的に行うことができるバックヤード業務の集約等などの提案及び検討の支援を行うこと。

なお、地方公共団体の業務を民間委託する場合においては、法令上、「公権力の行使」等の委託不可能な業務範囲があることに留意すること。

（[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/gyoukan/kanri/koukyo\\_service\\_kaikaku/chiiki/gyoumukanren.html#gyoumukanren01](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/koukyo_service_kaikaku/chiiki/gyoumukanren.html#gyoumukanren01)）

- ・技術革新を考慮したうえで、契約期間についても提案及び検討の支援を行うこと。
- ・問い合わせ内容等からノンボイス機能に誘導が可能なものと、従来どおりオペレーター対応が必要なものを定量的・定性的に整理するとともに、将来的にノンボイス機能への誘導拡大範囲を整理すること。

## （2）仕様書案の作成支援

（1）の検討結果を踏まえ、「(仮称) 神戸市税務部コンタクトセンター」構築・運営業務の委託仕様書案の作成を行うこと。仕様書に添付する業務ごとの業務内容・工程等を説明するための資料については、必要な項目等を示した様式のひな型の提案を行

うこと。それに基づき本市で作業を行うため、本市の作業期間を考慮した上で適切なスケジュールを提示すること。

### (3) プロジェクト管理

本業務を遂行するにあたり、体系的なプロジェクト管理手法を用いて、適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を実施すること。そのため、契約締結後、速やかに初回打ち合わせを行い、本業務のプロジェクト全体の実施計画、体制等を示すこと。業務開始後は、隨時、ミーティング（オンラインでも可）やEメール等で意思疎通を行うとともに、業務の進捗状況を見える化しながら、月次報告及び最終報告を実施すること。

## 6. 実施体制

本業務に従事する者は2名以上とし、これらの者のうちからプロジェクトリーダーとして1名を選任すること。提案書には具体的な参画工数等を記載すること。

## 7. 会議及び打ち合わせ

- (1) 初回打ち合わせを契約締結から5営業日以内に開催し、プロジェクト計画書の説明を行うこと。
- (2) 業務開始後は、月1回以上開催（オンライン・対面を問わない）し、本業務全体の進捗状況の確認、課題等の報告を行い、課題への対応策について情報共有・協議・改善実施すること。
- (3) 協議録の作成は会議の翌日から5営業日以内とすること。
- (4) 業務を適正かつ円滑に実施するため、業務の方針及び条件等に疑義をたどるものとし、その内容については都度、受託者が打合せ記録簿に記録し、相互に確認するものとする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項または本仕様書について疑義が生じた事項については、本市と受託者とが必要に応じて協議し定めるものとする。

## 8. 成果物

### (1) 本業務で想定する成果物

本業務で想定している成果物は以下のとおりである。

なお、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は提案書に記載すること。

#### ①業務実施体制図

プロジェクトリーダーや各プロジェクトメンバーの役割等を明記したもの。初回打ち合わせの際に提出すること。

#### ②プロジェクト計画書

プロジェクトの範囲、作業構成、スケジュールなど本業務のプロジェクト全体の実施計画を示したもの。初回打ち合わせの際に提出すること。

#### ③プロジェクト進捗報告書・課題管理表

プロジェクトの進捗状況や課題等をまとめたもの。月次報告の際に提出すること。

#### ④履行報告書

業務の履行状況を記述したもの。契約終了までに予定する報告会までに提出すること。

#### ⑤上記 5. (1) (2) で実施する業務の成果物

- ・「(仮称) 神戸市税務部コンタクトセンター」のあり方に関する報告書（中間報告書を含む）。令和8年9月末までに提出すること。
- ・「(仮称) 神戸市税務部コンタクトセンター」構築・運営業務委託仕様書案（仕様書に附帯する様式などを含む）。令和8年10月末までに提出すること。

### (2) 成果物作成の留意事項

成果物作成にあたっては、以下の点に留意すること。

- ・特に指定がない限り、電子データ（PDF及び編集可能なデータ形式）によるものとし、すべて日本語表記とすること。
- ・電子データの作成にあたっては、本市職員が「Microsoft Office2016 Professional」を使用していること念頭に作成するものとし、それ以外のソフトの使用が必要となる場合は、本市と協議すること。
- ・電子データは、特に指定がない限り、ファイル無害化 ASP サービスで納めること。

## 9. 檢収の完了・支払

すべての業務完了後、本市による成果物の承認をもって検収の完了とする。

支払は検収完了後、受託者から適正な請求を受けた日から 30 日以内に行うものとする。

## 10. 納入場所

行財政局税務部税務課

## 11. 作業窓口

本業務にかかる窓口は行財政局税務部税務課である。

## 12. 情報の管理

本業務は、本市の税務業務の一環として実施するものであり、地方税法上守秘義務の徹底について一層の強化が図られていることに鑑み、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守し、本市から提供する資料やヒアリング等を実施する中で知り得た情報について、情報漏洩を防止するための適切な措置を講じなければならない。受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後もまた同様とする。

- ・神戸市情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ遵守特記事項

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

### 13. 再委託

本業務について再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載すること。また、事前に書面により本市の承認を得ること。その場合においても再々委託は認めない。本業務の全部または大部分を第三者に再委託することは禁止する。本業務の一部を第三者に委託する場合は、受託者は、本仕様書に定める各事項を第三者に遵守させること。また、責任の所在を明確にすること。ただし、受託者の責任は回避されない。

### 14. 留意事項

#### (1) 費用負担

本業務に要する費用は、本仕様書に明記のないものであっても、委託契約であることを前提としているものであるから、原則として受託者の負担とする。

#### (2) 遵守すべき法令等

本業務の遂行に際しては、関連する法令、条例、規程、要綱等を遵守するとともに、本市の各種指針、基準等についても適宜参考にするものとする。

#### (3) 成果品の帰属

委託契約約款や本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合には、本市と協議の上、定めるものとする。

### 15. 添付資料

- ① 「税務部電話問い合わせ内容分析等業務最終報告書」
- ② 「令和6年度税務部電話問い合わせ受電件数」
- ③ 「令和7年度税務部電話問い合わせ受電件数（令和8年1月まで）」