

税務部電話問い合わせ内容分析等業務仕様書

1. 件名

税務部電話問い合わせ内容分析等業務（以下「本業務」という。）

2. 目的

税務部では年間約 50 万件の電話問い合わせがある。税務部においては、市民サービスの向上と職員の負担軽減を図るため、問い合わせ内容を分析し、その結果に基づき HP・FAQ を改善することで、市民が自己解決できるようにし、問い合わせの削減を目指している。

本業務においては、税務部における実際の問い合わせ内容から、問い合わせに対する HP・FAQ のカバー率や導線分析、傾向分析等を行い、それらの結果に基づき、FAQ 素案の作成や既存の HP・FAQ 等における改善案の提示が行われることを期待する。

3. 契約期間

契約締結日から令和 7 年 12 月 31 日まで
（債務負担行為に基づく複数年契約）

4. 履行場所

受託者事業所及び神戸市行財政局税務部税務課

5. 業務内容

税務部では年間約 50 万件の電話問い合わせがある。令和 4 年度の状況については「【参考】令和 4 年度受電状況」とおりであるが、問い合わせ数が非常に多いため、本市として最低限度の問い合わせ分析対象範囲を以下のとおり定める。受託者は、当該対象範囲を踏まえ、続いて掲げる業務を行うこととする。
なお、当該分析対象範囲を超えることや関連する業務を提案することを妨げるものではない。

（1）分析対象範囲

最低限度の分析対象範囲は以下のとおりである。

- ・ 3 分未満の問い合わせ
（問い合わせ全体のおよそ 60%を占めている）
- ・ 市県民税、法人関連税（軽自動車税含む）、固定資産税・都市計画税に関する問い合わせ
（個別具体的な相談が多いことが想定される収税関連は除いている）
- ・ 閑散期（令和 6 年 9～11 月）及び繁忙期（令和 7 年 4～6 月）の問い合わせ
（1 年を通してではなく、閑散期と繁忙期に関し、統計的手法も用いながら、効率的・効果的な分析を行う）
※分析手法、分析件数は提案による

(2) 業務内容

実施する業務は以下のとおりである。

- ・本市より提供する問い合わせテキストデータ（話者分離あり）を基とした、HP・FAQのカバー率や導線分析、時期による傾向分析など
- ・FAQ素案の作成
- ・既存のHP・FAQ等における改善案の提示

なお、業務を実施するうえで必要な資料（例えば、Googleアナリティクス上の情報や封筒等の市民配布資料など）は別途提供を行う。

6. 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。本業務の全部又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。

7. 問い合わせテキストデータの提供方法（予定）

本市ファイル無害化ASPにより提供する。

データ提供は翌月20日までに行うことを想定している。

（例：9月分→10月20日までに提供）

なお、利用にあたっては、本市企画調整局デジタル戦略部に対し利用申請が必要であるため、受託者は申請にあたり必要な協力を行うものとする。

8. 成果品

以下、いずれもPDF及び編集可能なデータ形式で提出するものとする。

- ・分析結果報告書
- ・FAQ素案
- ・HP・FAQ等における改善提案書

9. 支払い

本市は、契約期間中に下記の2回に分けて、受託者から成果品、又はそれに準じる書類等の提出を受け、その都度支払いを行うものとする。なお、支払いは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。

（成果品の提出時期：（令和6年度業務分）令和7年3月末日まで、（令和7年度業務分）令和7年12月末日まで）

10. セキュリティ管理要件

(1) 受託者の義務

受託者は以下の義務を負う。

- ①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、受託者は、必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続して確保しなければならない。
- ②本業務の内容は、全て秘密保持の対象となるので、受託者は、本業務で得られた情報や業務内容について、一切外部へ漏らしてはならない。
- ③個人情報保護法、神戸市情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ遵守特記事項等を遵守し、本市と協議のうえ、本業務を行うためのセキュリティに関するルールを定める。なお、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については、以下のホームページを参照すること。
<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>
- ④ 受託者は、契約締結前に本市の定める「個人情報を取り扱う業務に関する委託先チェックリスト」(別紙1)を提出すること。なお、再委託先がある場合は、全ての再委託先の提出を行うこと。
- ⑤ 受託者は、契約期間中の本市への納品検査を行う際に、本市の定める「情報セキュリティ対策実施状況報告書」(別紙2)を提出すること。なお、再委託先がある場合は、全ての再委託先の提出を行うこと。

(2) 情報セキュリティ確保のための仕組み

受託者は、情報セキュリティ対策に対応するための社内ルールや法令遵守(コンプライアンス)の仕組みを整備し、以下の要件で運用すること。

- ① ISMS、プライバシーマーク等、第三者機関の審査によるセキュリティ基準の認定を取得し、社内ルールや法令遵守(コンプライアンス)の仕組みが整備されていること。
- ② 情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティガイドライン、情報セキュリティ確保のための手順書等が規定整備されており、厳格に運用されていること。また、当該規定類については、適宜、適正な見直しが行われていること。
- ③ 情報セキュリティに関する十分な教育研修が行われていること。
- ④ 情報セキュリティに関するルールや教育研修については、研修計画書にまとめ、本市へ開示すること。
- ⑤ 情報セキュリティに関する内部監査が定期的に行われていること。

(3) 設備による対応

受託者は、機密情報である問い合わせテキストデータを取り扱った作業を行う場合において、セキュリティを確保するための情報セキュリティレベルの高い設備を整備し、以下の要件で運用すること。当該業務スペースへの入退室は許可された者のみに限定し、外部の者が容易に区域に入ることができない措置を講じること。

- ①本業務スペース内のフロアは、セキュリティ区画を設け、カードシステムなどの入退室管理システムを導入し、第三者の進入が基本的にできないこと。また、入退室の記録を保管すること。
- ②当該セキュリティ区画への入退室は、個人認証システム(生体認証設備、カード認

証設備等)で管理し、その記録を保管すること。

- ③当該セキュリティ区画内の業務スペースは、他の事業スペース(会議室等)と区別されていること。区画を分ける方法は指定しないが、許可された者以外の立ち入りを制限できること。
- ④本業務スペースは、24時間、有人監視もしくはセキュリティシステム(監視カメラ等)で安全に警備されていること。
- ⑤本業務で利用する紙媒体のマニュアル類・業務手順書類は、鍵付きのキャビネット等安全な場所に保管すること。
- ⑥本業務で利用する端末パソコンには、セキュリティを確保するためのソフトウェアを備え、情報漏洩防止を図ること。
- ⑦個人情報サーバに保有する仕組みとし、端末側へのアクセス権限を設定し、ダウンロード操作を制限することで対応できる仕組みを構築すること。
- ⑧データベース内の個人情報は、全て暗号化して保有すること。
- ⑨インターネット環境に接続される機器は、ファイアーウォール等を配置しセキュリティを確保すること。
- ⑩パソコン・サーバには、ウイルス検知・駆除ソフトを導入すること。
- ⑪OSやサーバサービス等のセキュリティパッチやバージョンアップについては、適宜、迅速かつ適切に対応すること。
- ⑫機器の廃棄、故障等により情報を記録した磁気記録装置、記録媒体等を廃棄する場合は、確実にデータを消去し、データ消去証明を提出すること。
- ⑬業務スペース内では、USBメモリ等デジタル保管用記録媒体の使用及び持ち込みを認めない。また、接続時にウイルスチェックを行うことを必須とする。ただし、受託者が書面により使用を申請し、本市の書面による同意を得た場合は、この限りではない。
- ⑭業務スペース内の物の出し入れは、事前の書面による届け出により管理され、管理簿に記録されること。
- ⑮業務スペース内のゴミの取り扱いについては、廃棄方法に関するルール等を定め、管理を徹底し、個人情報漏洩の対策等、個人情報の取扱いに関する対策を十分に行うこと。
- ⑯セキュリティ管理の記録を必要に応じて参照できるよう作成すること。

(4) 個人情報を取り扱う機器類の廃棄等の対応

個人情報を取扱う電子機器類の廃棄もしくは電子機器のリース返却等を行う場合は、個人情報を記録している電磁的記録媒体について IS027001 に準拠してデータを復元できないように初期化等を行うとともに、物理的に破壊する等、復元不可能な状態にすること。また、廃棄処理を行った日時、担当者及び処理内容を記録すること。その際、データを消去又は廃棄した証明書を本市に提示すること。

クラウドサービスで利用する保有個人情報について、クラウドサービスの利用終了時期を確認し、クラウドサービスで扱う保有個人情報が適切に移行及び削除されるよう管理すること。また、クラウドサービス事業者が利用する装置等の処分(廃

棄) をする場合は、セキュリティを確保した対応となっているか、クラウドサービス事業者の方針及び手順について確認し、当該確認にあたっては、クラウドサービス事業者が利用者に提供可能な第三者による監査報告書や認証等を取得している場合には、その監査報告書や認証等を利用すること。

(5) 外部サービス利用時の注意事項

受託者が業務で使用するシステムは、本市の「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」を遵守すること。システムごとに本市のセキュリティチェックリスト（別紙3）及び外部サービス要件（機密性2以上）（別紙4）に適合することを前提として提案し、本業務開始前に本市の承認を得ること。あわせて、本市の情報システムセキュリティ実施手順書を参考に同様の手順書を作成し、受託者側で当該情報システムの管理者及び利用者が日常的に守るべき主な基準や手順等を定めることにより、情報セキュリティを確保すること。サービス終了や、情報セキュリティ事故等により業務期間中に本市の要件を満たせなくなった場合は、速やかに本市に報告するとともに、代替手段を受託者側で提供すること。

1.1. その他留意事項

(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) 関係法令等の遵守

受託者は、本業務の実施に当たり関係法令等を遵守しなければならない。特に、地方税法第22条において、秘密漏えいに関する罰則規定が設けられている趣旨を考慮し、秘密保持の措置については一層厳密に行わなければならない。

(3) 成果品の帰属

本業務による成果品の著作権等は、すべて本市に帰属するものとする。また、本市の承諾なしに他に公表、貸与又は使用してはならない。

(4) 疑義等

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。

(5) 事故等の発生

事故発生その他緊急に報告を要する事項については、受託者は速やかに本市に報告するものとする。

(6) AI（生成AIを含む）の利用

生成AIを含むAIの利用する場合は、神戸市情報セキュリティ対策基準 8.1.26 に準拠したうえで、本市の事前承認を得る必要があるため、生成AIを含むAIの利用を提案するにあたっては、提案の前に本市に相談することとする。

なお、生成AIを含むAIの利用にあたり、職務上知り得た情報のうち神戸市情報公開条例(平成13年7月条例第29号)第10条各号に掲げる情報を含む指令を与えることは、「神戸市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例」におい

て、原則認められていない。

(7) データの消去

本市より提供した機密情報である問い合わせテキストデータ等、本市の機密にかかるすべてのデータについては、本業務の終了後、速やかにデータを消去し、データ消去証明を提出すること。

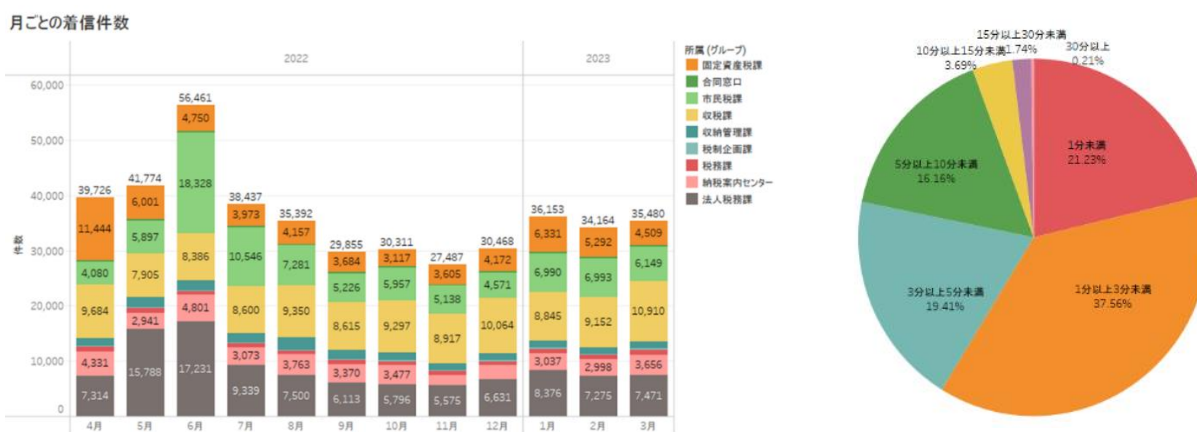
1 2. 本業務により目指すべき目標

本業務において得た成果物を基に、本市において HP・FAQ 等を改善することで、3分未満の問い合わせの約6割程度を削減することを目指すべき目標としている。

1 3. 担当課

神戸市行財政局税務部税務課

【参考】令和4年度の受電状況



※R4 年度合計着信件数：435,708 件（総合 CC・代表交換からの転送含まず）

（固定：61,035 件、合同：3,465 件、市民：87,156 件、収税：109,725 件、
 収管：18,570 件、税企：2,202 件、税務：9,184 件、納案：39,962 件、法人：104,409 件）