

鹿屋市納税お知らせセンター運用業務委託基本仕様書

1 業務名

鹿屋市納税お知らせセンター運用業務委託

2 目的

市税等の未納者に対する初期対応として電話・訪問等による納税の呼びかけを行い、市税等の累積滞納の発生を未然に防止するとともに、収納率の向上と納税意識の高揚を図ることで市の歳入の根幹となる市税収を確保するもの

3 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）

4 履行場所

鹿屋市納税お知らせセンター

鹿児島県鹿屋市共栄町20番1号 鹿屋市役所7階

5 業務内容

- (1) 電話、訪問、文書等による納税案内及び問い合わせへの対応
- (2) 納付書の再発行及び発送
- (3) 納税案内後の履行状況の管理及び不履行者に対する対策
- (4) 口座振替勧奨（申請手続きの受付、申請書の発送準備）
- (5) 納税案内に伴う簡易な制度説明業務
- (6) (1)～(5)の業務における端末操作及び経過記録入力
- (7) 電話番号不明者の電話番号調査及び端末への電話番号の入力
- (8) 業務報告及び効果測定
- (9) 鹿屋市納税お知らせセンター（以下「センター」という。）の運営管理
- (10) 事故への対応、適切な処理及び委託者への報告
- (11) その他、委託者と受託者の間で協議して決定した事項

6 対象事案

- (1) 業務の対象事案は、原則として、次の表に掲げる市債権の現年度分の滞納のうち、委託者が受託者へ提供する対象者情報に掲載されている者とする。
- (2) 委託者が提供する対象者情報は、委託者及び受託者との協議により変更することができる。

市債権	所管課
市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料	収納管理課
保育料	子育て支援課
住宅使用料	建築住宅課

7 センターの開設日時

(1) 次の表に掲げる開設日時の中から、毎月 20 日までに委託者と受託者が協議を行い翌月の開設日・時間を設定し、月 18 日程度開設するものとする。

ただし、開設日数については、委託者と受託者の間で事前に協議して変更できるものとする。

区分	開設日時	開設日数
通常	平日（月曜日から金曜日まで） 午前 9 時から午後 5 時まで	月 8 日程度
夜間	平日（月曜日から金曜日まで） 午後 0 時から午後 8 時まで	月 8 日程度
休日	土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する祝日 午前 9 時から午後 5 時まで ただし、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）は除く。	月 2 日程度

(2) 市役所の庁舎管理・システム管理上等のやむをえない理由により、開設日時を変更する必要がある場合は、委託者と受託者の間で協議して変更するものとする。

8 業務体制

(1) 人員の配置等

ア 受託者は、委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）として以下の者を置く。

(ア) 現場責任者（1 名）

センターにおいて、上記 5 の業務内容の履行に当たり、進捗状況の管理、オペレーター及び訪問員の指揮監督、委託者との連絡調整及び報告業務等の業務全般を統括する。

(イ) オペレーター及び訪問員（必要数）

センターにおいて、上記 5 の業務内容を履行する者で、うち 1 名は現場責任者を兼務することができる。

なお、オペレーター業務及び訪問業務を実施する場合は、それぞれ 2 名体制を維持すること。ただし、設備上の理由により同時にセンター内で業務に従事できる人数は 4 名（オペレーター業務は 2 名）までとする。

イ 受託者は、上記 7 の開設日時において、センターの維持管理及び個人情報保

護の観点から原則として複数名の従事者を配置しなければならない。ただし、やむを得ない事由により複数名の配置が困難な時間がある場合は、あらかじめ委託者へ連絡するものとする。

ウ 受託者は、現場責任者が勤務しない日の代理者をオペレーター及び訪問員の中から定めるとともに、その両者が勤務しない日が生じないようにしなければならない。

(2) 従事者への監督責任

ア 指揮命令等

受託者は、従事者への指揮命令、管理監督及び指導育成をしなければならない。

イ 従事者の研修

受託者は、業務水準の向上のため、従事者に対して、次の各号に留意した研修を適宜実施しなければならない。

- (ア) 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
- (イ) 業務の重要性を理解させること。
- (ウ) 守秘義務及び個人情報保護について理解させること。

ウ 業務マニュアルの作成

受託者は、従事者が均等な内容の納税案内が行えるよう、納税案内マニュアルを作成し、委託者の承認を得なければならない。

また、次の場合も委託者の承認を受けなければならない。

- (ア) 業務マニュアルを改訂するとき。
- (イ) 業務マニュアルを履行場所以外に持ち出すとき。
- (ウ) 業務マニュアルを本業務以外の業務で使用するとき。

エ 服装等

従事者には見えやすい位置に名札を着用させること。また、服装や身だしなみ等については、委託業務の遂行にふさわしいもので、かつ、市民に信頼されるものとなるよう心がけること。

オ 従事者名簿の提出

受託者は、委託者に対し、従事者の名簿を提出しなければならない。また、従事者に変更が生じる場合には、あらかじめ書面により委託者へ通知しなければならない。

カ 緊急時の体制の整備

受託者は、緊急時の運営体制を整備するとともに、委託者と協議のうえ緊急連絡体制を整備し、緊急連絡先とともに委託者へ報告するものとする。

9 業務内容の細目

(1) 対象事案への納付納入勧奨

ア 委託者から提供される対象者情報に基づき、端末機で滞納状況及び直近の経

- 過記録を確認した上で架電し、応答があった場合は、本人確認のうえ納付の有無を確認し、未納であれば納税予定を聴取すると共に、口座振替を奨励する。
- イ 納付予定（約束）を確認できない場合、その状況について聞き取りを行い、委託者の対応が必要な案件については、現場責任者及び委託者（業務担当者）と協議を行う。
 - ウ 対象者から納税通知書（納付書）の再発行依頼があった場合は、納付書を作成し、委託者に取り次ぎ発送する。
 - エ 納付予定を確認できた者について、予定日での納付納入状況を確認して履行が確認できない無の場合、再度、納付納入の案内を行う。
 - オ 電話番号が不明な者、また架電の結果、不通等により接触ができない者に対しては、訪問又は文書により納付納入案内を行う。
 - カ 架電等に対して対象者からのコールバックがあった場合には、受託者で対応し納付納入案内を行う。
 - キ 架電又は訪問後に応答結果（応答がない場合を含む）や、滞納者の反応、問合せへの回答等の対応内容について端末機に入力する。

(2) 電話番号不明者の電話番号調査

- ア 電話番号を把握していない対象者については、受託者において電話番号調査を行い、結果判明した電話番号は、端末機に入力する。
- イ 電話番号調査を行う場所及び方法は、委託者と受託者が協議のうえ、委託者が指定する。

(3) 運用実績報告書の作成

受託者は、次に掲げる報告書を作成し、委託者へ提出すること。

ア 定期報告

受託者は、架電及び訪問結果（統計）をデータベース（定型様式等）で、委託者に1か月単位で報告する。

イ 処理済報告

受託者は、納付済、納付約束、納付困難、不通等の架電及び訪問結果をデータベース（定型様式等）で、各債権の所管課に1日単位で報告する。

また、年度終了後に架電及び訪問結果の集計表をデータベース（定型様式）で、委託者に1年度単位で報告する。

(4) センターの運営管理

ア 従事者の勤務管理

受託者は、各開設日の業務の履行に必要な従事者を適正に配置し、配置状況の記録を残すとともに、委託者へ配置状況の記録を開示しなければならない。

イ 業務改善に関する立案

受託者は、業務の履行に当たり、把握した課題等について適宜改善策を立案し、委託者と協議を行い実施に努めなければならない。

ウ 定例会等の開催

(ア) 受託者は、業務の進捗状況の報告、業務改善、企画提案等を行うため、委託者を交えた定例会を1か月に1回開催するものとする。

(イ) 委託者と受託者は、業務管理上必要があると認められるときは、随時打合せを開催することができる。

エ 事故への対応

受託者は、業務の履行に関して事故が発生した場合は、初期対応を適切に行うとともに、直ちに委託者へ報告しなければならない。なお、報告後は、委託者の指示に従い、問題の解決及び事故の再発防止に努めなければならない。

オ セキュリティ管理

(ア) 受託者は、センター内に業務に関わる者以外が立ち入らないよう管理を徹底すること。

(イ) 受託者は、従事者がセンター入退室の際に、個人情報等の外部流出が無いように、入退室の管理をするなどセキュリティ対策を講じること。

(ウ) 受託者は、委託者の許可なくセンター内の設備等をセンターの外へ持ち出してはならない。

(エ) 受託者は、従事者にセンター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、事前に委託者の承諾を得ているものはこの限りではない。

10 目標値等の設定

(1) 受託者は、委託期間における収納率及び対象者への接触率の目標値を以下の項目を踏まえて定めるものとし、また、その目標値を達成するための具体的な事業計画をたてなければならない。

ア 市税の収納率及び対象者への接触率については、下記の委託者が定める目標を基準に定めること。

イ 市税以外の科目については下記の実績を踏まえて定めること

(2) 受託者は、前号で定めた収納率及び接触率の目標値を達成しなかった場合は、その要因について分析し、委託者に報告しなければならない。

(3) 委託者は、前号の報告を受け、必要と認めた場合は、受託者に対して業務の改善等を求めることができる。

○市税の収納率及び対象者への接触率（目標）

区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度
市税の収納率	99.11%	99.12%	99.13%
対象者への接触率	55.00%	56.00%	57.00%

○市税等の現年度収納率（実績）

科目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
市税	98.96%	98.91%	99.04%	98.98%
国民健康保険税	92.99%	92.87%	93.24%	94.28%
介護保険料	99.06%	99.32%	99.34%	99.45%
後期高齢者医療保険料	99.61%	99.50%	99.64%	99.61%

○対象者への接触率（実績）

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
電話	54.4%	45.4%	28.1%	30.8%
訪問	42.7%	36.4%	36.7%	38.4%

11 委託業務処理状況のモニタリング

- (1) 委託者は、本基本仕様書等にそって業務が適切に履行されているかを継続的に確認・評価し、必要に応じて指示・改善を促すモニタリングを実施するものとする。
- (2) 業務評価の実施にあたっては、委託者が別に定める評価調書と受託者から提出される各種報告書等に基づき、業務評価を行うこととする。

12 秘密の保持及び個人情報の保護

(1) 守秘義務の遵守及び個人情報保護の徹底

ア 受託者は、この業務の遂行にあたって、鹿屋市個人情報保護条例、その他法令等を遵守しなければならない。

イ 受託者は、業務を遂行するうえで知り得た情報に対する守秘義務を遵守すること。この守秘義務は、業務委託終了後も課されるものであること。また、従事者が離職した場合は、離職後も遵守させること。

ウ 受託者及び従事者等は、業務の履行にあたって、委託者から提出された一切の情報は、善良な管理者の注意をもって使用・管理し、委託業務以外の目的で利用、複写、複製をしないこと。また、個人情報を含む業務情報が外部に流出しないよう万全の措置を講じること。

エ 受託者は、委託業務に携わる全ての者について、個人情報取扱いに係る秘密保全の徹底を明記した自署と押印のある誓約書を徴し、その写しを委託者に提出すること。

オ 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。

(2) 事故等が発生した場合の対応

受託者は、業務の履行にあたって個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損及び盗難等の事故が発生したとき、又はその可能性があるときには、直ちに市に報告し、市の指示に従い、事故対応しなければならない。また、受託者は、遅滞なく報告書

を委託者に提出すること。

なお、この場合において生じた費用は全て受託者が負担すること。

13 業務運用開始までの準備スケジュールの策定

受託者は、上記5の業務内容の開始日を設定し、契約締結日からその開始日までの日程及び実施内容について具体的な準備スケジュールを策定すること。

また、委託者は、受託者から上記準備スケジュールの実施において協議の申入れがある場合は随時対応すること。

14 業務に必要な設備等

(1) 受託者は、業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策から、委託者が履行場所に指定した施設及び次に掲げる物品（以下「施設等」という。）を使用し、業務を行うものとする。

ア 端末機（ノートパソコン） 4台

イ 電話機（ヘッドセット有） 2台

ウ 訪問催告用端末機（タブレットパソコン） 2台

エ ペイジー口座受付サービス用端末機 1台（必要に応じて委託者から貸与）

オ 共有プリンタ 1台

カ 事務机4台、椅子4脚、脇机（プリンタ台） 1台

キ 車輜 1台（訪問用）

ク 印刷用紙、納付書、口座振替申込書、封筒

(2) (1)で定めるもののほか設備等の維持に係る費用負担については、次項の経費の負担区分表に定める。

(3) 受託者は、善良な管理者の注意をもって、施設等を適切に取り扱い、不具合が生じた場合は、直ちに委託者にその旨を報告するものとする。特に、車輜を使用する時は使用前・使用後に点検を実施して不具合等が無いか確認すること。

(4) 受託者は、施設等を本仕様書の業務遂行のためのみ使用し、他の目的に使用してはならない。

(5) 受託者は、(1)で定める設備のほか、業務を実施するにあたり必要な物品等を設置しようとする場合、委託者の承認のもと受託者において設置すること。

(6) 受託者は、施設等に係る権利を第三者に譲渡・転貸・又は担保に供してはならない。

(7) 受託者は、その責めに帰すべき事由により、施設等をき損した場合は、その損害を賠償しなければならない。

(8) 受託者は、契約期間が満了し、又は本契約が解除されたときは施設等を委託者が指定する期日までに返還するものとする。

(9) 受託者は、前号の規定により施設等を返還する場合、委託者が指定する期日までに原状を回復するとともに、その費用を負担するものとする。ただし、委託者が原

状回復の必要性が無いと認めた場合は、現状のままで返還することができる。

15 協議

当仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた事項については、委託者と受託者が協議し、別途定めるものとする。

○経費の負担区分表

項目	内容	委託者	受託者	摘要
光熱水費	電気料金	○		
通信費	電話料金 切手代（納付書、口座振替申請書、催告文書等の発送用）	○		
事務室用備品類	事務机、椅子、脇机（プリンタ台）、電話機、端末機、プリンタ、訪問催告用端末機、ペイジー口座受付サービス用端末機の修繕に係る経費	○		
消耗品類	納付書（再発行依頼分）の購入	○		
	口座振替申込書の購入	○		
	封筒の購入	○		
	用紙の購入	○		
	その他業務を履行するために必要な事務用品等の購入		○	
事務室内害虫駆除	定期的なもの	○		
事務室内清掃	日常的なもの		○	
	定期的なもの（ワックス）	○		
訪問催告用の公用車の運用及び管理に必要な経費	燃料及びエンジンオイル等に係る経費		○	
	法定点検手数料	○		
	車検代	○		
	任意保険加入経費		○	
	交換用消耗部品に係る経費	○		
	車輛の故障に係る修繕費	○		
	車輛の事故に係る修繕費		○	