

鹿児島市納税お知らせセンター運用業務委託仕様書

鹿児島市（以下「発注者という。」）が設置する「鹿児島市納税お知らせセンター（以下「センター」という。）」の運用業務について、受注者の業務内容は、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 委託業務名

鹿児島市納税お知らせセンター運用業務委託

2 委託目的

- (1) 次の表に掲げる市の債権の滞納者に対して、電話による早期の納付納入勧奨等を行うことにより、自主納付の促進及び滞納発生の防止を図るとともに、収入率の向上及び滞納額の縮減を目的とするものである。

I 納税課依頼分

所管課	納付納入勧奨する市の債権（収入科目）
納税課	市民税・県民税・森林環境税 （普通徴収・特別徴収）
納税課	固定資産税・都市計画税
納税課	軽自動車税
納税課	法人市民税
納税課	事業所税

II 特別滞納整理課依頼分

所管課	納付納入勧奨する市の債権（収入科目）
国民健康保険課	国民健康保険税
長寿支援課	後期高齢者医療保険料
介護保険課	介護保険料
保育幼稚園課	保育料・延長保育料・園児給食費
こども政策課	放課後児童健全育成事業利用者負担金
こども福祉課	母子父子寡婦福祉資金貸付金償還金
保健政策課	夜間急病センター使用料
住宅課	住宅使用料
	駐車場使用料
教育委員会 総務課	奨学資金貸付金返還金
	入学一時金貸付金返還金
教育委員会 保健体育課	学校給食費

(2) 前項の表に掲げる収入科目以外の市の債権の納付納入勧奨等を行う場合は、事前に発注者と受注者の間で協議の上、決定するものとする。

3 契約期間

契約の日から令和9年9月30日まで

4 履行場所

鹿児島市 総務局 税務部内「鹿児島市納税お知らせセンター」
(鹿児島市山下町11番1号)

5 委託業務内容

- (1) 電話による市の債権滞納者への納付納入勧奨
- (2) 電話番号不明者の電話番号調査
- (3) 催告書等の発送準備
- (4) 訪問対象者リスト作成補助
- (5) 運用実績報告及び効果測定（例示：債権別の運用実績報告、運用実績集計、納付約束者の納付状況報告等）
- (6) 専用電話機の設置
- (7) その他発注者と受注者の間で協議して決定した事項

6 架電対象案件

架電対象は市の債権の新規滞納分（現年分として新規に滞納が発生したもので、未払いのもの。（一部滞納繰越分を含む。））とし、発注者が受注者に掲示する滞納者リストの滞納者とする。

7 センターの開設日時

次の各号に掲げる開設日時の中から、税目などの業務内容により最も効果的な運用が図れる日及び時間帯を発注者と協議のうえ設定し、月20日開設するものとする。

- (1) 平日(月曜日から金曜日まで)のうち月8日
午前9時から午後8時まで
- (2) 平日(月曜日から金曜日まで)のうち月10日
午前9時から午後5時まで又は午後0時から午後8時まで
- (3) 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のうち月2日
午前9時から午後5時まで

ただし、開設日数については、発注者と受注者の間で事前に協議して変更できるものと

する。

8 開設日時の設定

(1) 受注者は、毎月20日までに翌月の開設日・時間等を発注者（国民健康保険税以外の市税については納税課、その他の市の債権については特別滞納整理課）へ報告すること。

なお、庁務管理・システム管理上等の理由がある場合（または、発生した場合は）、発注者と受注者が協議して変更するものとする。

(2) 特別滞納整理課は、受注者と毎月25日までに翌月の架電計画を協議し、滞納者リスト（個別データがある場合には、同データを含む。）の提出日を確認する。

9 人員等

(1) 受注者は履行にあたっては、センターに電話機、オペレーター等（以下、「従事者」という。）を配置し、業務に従事させなければならない。ただし、端末等設置上の理由により、同時に業務に従事できる人数は6名以内とする。

(2) 発注者との連絡・報告等の業務を円滑に行うため、従事者の中から業務遂行責任者を1名選任しなければならない。

10 従業者名簿の提出

受注者は、発注者に対し、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、発注者に対して、書面により通知しなければならない。

11 業務内容の細目

(1) オペレーター

I 納税課依頼分

① 発注者が受注者に提供する滞納者リストを基に、端末機に表示される滞納者の情報を確認後、滞納者及び滞納者の相続人代表者・納税管理人へ架電し、納付納入の有無を確認する。

② 未納であれば納付予定を聴取すると共に、口座振替の加入を奨励する。

③ 納税通知書（納付書）の紛失や納付期限切れの場合は、納付書を作成し送付する。

④ 架電による聴取結果を端末機に入力する。

⑤ 電話番号がわからないものは調査し、電話番号を端末機に入力する。

⑥ 応答の結果、担当職員の対応が必要な案件については、業務遂行責任者へ報告する。

⑦ 催告書等の発送準備については、端末機による確認、催告書等の引き抜きなどの付随業務を行う。

⑧ 訪問対象者リスト作成補助業務については、端末機による確認、入力などの付随業務を行う。

II 特別滞納整理課依頼分

- ① 各市の債権の滞納者リストを基に、滞納者に架電し、納付納入の有無を確認する。
- ② 未納であれば納付予定を聴取する。
- ③ 口座振替ができる市の債権については、口座振替の加入を奨励する。
- ④ 架電による聴取結果等を端末入力又は架電報告書に記載する。
- ⑤ 電話番号がわからないものは調査し、電話番号を端末入力又は架電報告書に記載する。
- ⑥ 架電ができなかった滞納者のうち、発注者が指定する市の債権については、所管課が準備する催告書及び封筒に宛名書き等を行う。
- ⑦ 架電の結果、所管課担当職員の対応が必要な案件については、業務責任者から所管課担当職員へ連絡する。
- ⑧ その他については、業務マニュアルによる。

(2) 業務遂行責任者

センターの管理運営を掌るとともに、発注者との連絡調整・報告業務を行う。

- ① 定期報告・・・市税については納税課、市税以外の市の債権については特別滞納整理課へ報告する。情報セキュリティ対策状況については、両課へ報告する。
 - ア 架電結果（統計）を紙ベース（定型様式等）で、課別、各市の債権別に、1ヵ月単位で報告する。また、市税及び市税以外の市の債権について別途1年単位で報告する。
 - イ 定期報告は、翌月の7日までに報告する。
- ② 処理済報告・・・各所管課担当職員へ報告する。
 - ア 架電報告書により納付済、納付約束、留守、架電不通等の架電結果を報告する。
 - イ 滞納者リストは、上記アの架電結果と一緒に当該月分の架電終了後、速やかに所管課へ返却する。
- ③ 随時（緊急）報告
 - ア 納付相談、分納相談等のあった案件
 - イ 納付困難、納付拒否、行政不満等で緊急を要する案件

(3) 滞納者リストの受渡し

滞納者リストの受渡しを紙ベースで行う場合、発注者から受注者に渡すとき、また受注者が発注者へ返却するとき、「滞納者リスト受払簿」に発注者及び受注者が相互に署名押印のうえ行うこととする。

(4) 専用電話機の設置

業務を執行するために必要な電話機の設置を行うこと。

1 2 秘密の保持

- (1) 受注者は、この業務の遂行にあたっては、個人情報の保護に関する法律、他法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行ううえで知り得たことについては、契約期間中及び契約期間終了後においても、いかなる理由があっても他人に漏えいしてはならない。

- (2) 受注者は、前項の義務の履行を担保するために、業務に関係する受注者の全ての社員、及び従事者から受注者の秘密保持に関する誓約書の写しを発注者に提出しなければならない。
- (3) 受注者は、従事者に対し、事前及び定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- (4) 受注者は、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。
- (5) 受注者は、従事者にセンターの執務室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、事前に発注者の承諾を得ているものはこの限りではない。
- (6) 受注者は発注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。

1 3 従事者の研修

- (1) 受注者は、業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の各号に留意した事前研修を十分に行い、履行時には、業務に支障を生じさせてはならない。
 - ① 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
 - ② 業務の重要性を理解させること。
 - ③ 守秘義務及び個人情報保護について理解させること。
- (2) 受注者は、履行開始後においても、前項各号に留意した研修を行い、常に従事者の資質向上に努めなければならない。

1 4 業務マニュアル

- (1) 受注者は、業務マニュアル（発注者と受注者との間で協議のうえ作成したもの）に従って、業務を行わなければならない。
- (2) 受注者は、次の場合、発注者の承認を受けなければならない。
 - ① 業務マニュアルの使用を開始するとき。
 - ② 業務マニュアルを改訂するとき。
 - ③ 業務マニュアルを履行場所以外に持ち出すとき。
 - ④ 業務マニュアルを本業務以外の業務で使用するとき。
 - ⑤ 前号について、履行期間終了後においても同様とする。
- (3) 受注者は、契約期間終了後、業務マニュアルを発注者に引き渡さなければならない。

1 5 センターの施設等

- (1) 受注者は、業務の履行にあたっては、センターの管理及び業務上取り扱う情報のセキュリティ、専用端末の設置等の必要があるため、発注者が履行場所に指定した施設及び下記に定める設備等を使用すること。
 - ① 執務室 事務机・椅子6台、脇机（プリンタ台）1台
（約14平方メートル 約5m×約2.8m）

② 端末機 6台

③ プリンタ 1台

(2) 前号のほか、業務を実施するにあたり必要な機械器具（電話機）等については、受注者において設置し、電話機は通話できる状態にしておくこと。なお、設置する際は発注者の許可を得ること。

(3) 契約終了後には、前号で設置した機械器具等は受注者において撤去し、速やかに原状に復すること。

1.6 情報セキュリティ対策の実施

センター入退出の際、個人情報等の外部流失がないように、入退室の管理を徹底するなどセキュリティ対策を講じること。