

名護市電話催告センター運營業務に関する業務委託基本仕様書

名護市（以下「甲」という。）が設置する名護市電話催告センター運營業務について、受託者（以下「乙」という。）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. 業務の目的

名護市が健全な財政運営を行っていくためには、安定した市税収入を確保する必要がある。市税等の効率的かつ早期納付勧奨を行える手段として、「名護市電話催告センター」を設置し、現年度初期滞納分に重点をおき、自主納付の呼びかけを行う。同センターにおいては、専門のオペレーターを配置し、電話催告システムを活用して、市県民税・固定資産税・軽自動車税・国民健康保険税等の現年度分滞納者や少額の累積滞納者を対象に電話による納付勧奨を主に行い、市税収納率向上と納税意識の高揚を図り、歳入の根幹である市税収入の確保を図ることを目的とする。

2. 事業概要

(1) 委託業務名：名護市電話催告センター運營業務

(2) 委託期間 令和7年4月1日～令和10年3月31日(36ヶ月間)

(3) 委託業務内容

電話及び文書、SMS等による納付勧奨業務及び関連する事務業務を行う。

- ① 電話による納付勧奨業務
- ② 納付書の発行及び納税催告文書発行業務(発行・封入・封緘等)
- ③ SMSによる案内業務
- ④ 電話連絡先不明者の電話番号調査・登録業務
- ⑤ 口座振替勧奨業務(申込書発送も含む)
- ⑥ 電話催告システム(以下「催告システム」という)等への記録入力業務
- ⑦ センターの管理運營業務(個人情報漏えい防止等)
- ⑧ その他甲が指示する業務に関しては、甲乙協議の上、実施・中止を決定する。

(4) 勧奨対象税目

納付勧奨は以下の個人債権を対象とする。

- ① 市県民税 普通徴収 特別徴収
- ② 固定資産税
- ③ 軽自動車税
- ④ 国民健康保険税

(5) 納付勧奨対象者

- ① 現年度分滞納者(督促状送付済みで、累積滞納のない新規滞納者)
- ② 少額の累積滞納者(現年度分滞納者の催告進捗状況により判断)
- ③ 市が必要と認められる対象者

(6) 業務体制

- ① マネージャ 1 名を配置する
- ② 管理者 1 名とオペレーター 3 名を配置する
- ③ オペレーターのうち 1 人を副管理者として配置する

(7) 役職別業務内容

マネージャ、管理者、オペレーターが行う役割は、原則次のとおりとする。

① マネージャ、管理者、副管理者

ア センター内でのオペレーターの運用管理

イ 日常の催告計画(催告システムにて対象者への効果的・効率的なデータ抽出等)

ウ センター内での個人情報管理

エ オペレーターの架電状況を把握し、クレームなどに対応する

オ 外部からの電話に対応する

カ 研修計画の策定及び実施

キ センターの施設管理等その他センター運営に関すること

ク 月次報告書の作成(クレーム対応等の報告含む)

ケ 甲の指定する担当者との協議

② 管理者、副管理者、オペレーター

ア 催告システムの滞納者情報を確認後架電し、納付の有無を確認し、納付勧奨する

イ 応答結果を催告システムに入力する

ウ 納付書の紛失や納付期限切れの場合は、納付書を作成・送付する

エ 応答の結果、課税不満、納税拒否、課税の疑義、納付相談等の滞納者については管理者を通して甲の指定する担当者へ連絡する。

オ 電話対応不能者については、納税催告文書および納付書を作成・封入封緘する

カ その他、甲が必要と認める案内業務

(8) 役職別業務内容

乙は、本委託業務に従事する者の名簿を、業務開始前までに、甲へ提出するものとする。

また、従事者に変更が生じた場合には、甲に対して書面により通知するものとする。

(9) 稼働時間等

① 稼働時間は原則次のとおりとする。(休憩時間を含む)

平日 9:00～17:00

平日時間外 17:00～20:00

※平日時間外に対応する日の稼働時間は12:00～ 20:00とする。

土日祝日 9:00～17:00

② 平日時間外の稼働日は、原則として月1日間実施する。

③ 土日祝の稼働日は、原則として年16日間とする。

④ 年末年始(12月29日～1月3日)及び慰霊の日は稼働しない。

⑤ ①の時間帯以外で業務を履行する場合は、甲乙協議のうえ実施する。

(10) 業務履行場所

名護市港一丁目1番1号名護市役所庁舎内

(11) 提供設備等

名護市電話催告センター内で甲が無償で提供する設備は次のとおりとする。

- ① 執務室（鍵及びキーボックス含む）
- ② 電話催告システム(株式会社アイテイフォー社製「CARS」)
- ③ システム端末
- ④ 電話機(ヘッドセット付)
- ⑤ プリンター
- ⑥ 執務机・椅子
- ⑦ 鍵付キャビネット
- ⑧ エアコン
- ⑨ 執務室内の光熱費、通話料、催告書等に用いる用紙類、納付書、封筒、通信料（郵送料）、プリンタートナー
- ⑩ ホワイトボード

受託者は、善良なる管理者の注意をもって施設及び本市から使用を許可された物品等を管理し、故障、損傷又は紛失があったときは、直ちに本市に報告するものとする。この場合において、当該故障等が受託者の故意または過失により生じたと認められる場合は、受託者の負担により賠償しなければならない。

(12) 数値目標

現年度徴収率について前年度以上を努力目標とする。

※参考 令和5年度現年度分徴収率

市県民税	98.9%
固定資産税	99.3%
軽自動車税	99.0%
国民健康保険税	94.4%

架電等の効果は常に分析により効果的な計画を甲乙協議により作成し、努力目標達成に努める。

3. システム操作等の研修

本業務で活用する電話催告の操作研修は、乙にて実施すること。本業務委託運営開始前までに完了し、実施内容及び研修報告書を甲に提出すること。

また、架電業務を行うにあたって、業務履行期間中においても、常に従事者等の資質向上に努めること。

4. 機密の保持および個人情報保護に関する事項

- ①本業務の実施にあたり、乙は、知り得た甲の秘密に関する事項及び納税者の個人情報に関する事項については契約期間中のみならず、準備期間及び契約終了後においても第三者に漏らしてはならない。
- ②本業務に従事する管理者およびオペレータは、この仕様書に基づき、機密の保

持及び個人情報の保護を遵守しなければならない。

5. 関連法令の遵守

本業務において、乙は「個人情報の保護に関する法律」「労働基準法」をはじめとする関係法令を遵守すること。

6. 契約方法

総価契約とする。

7. 委託料の支払い方法

業務委託費は暦歴を単位として、毎月支払うものとし、乙は請求書を提出する前に、甲から業務完了確認を受けなければならない。甲は適正な請求書を受理した日から起算して30日以内に支払いを行うものとする。

8. 再委託の禁止

乙は、甲の承認なく業務の全部又は一部を第三者(乙の連結関連会社を除く)に委託し、又は請け負わせてはならない。

9. 業務の引継ぎ

本契約完了の引継ぎについては新規受託者の業務が円滑に行われるよう、委託期間中に完了させること。なお、引継は原則書面によって実施するものとする。

10. その他

①乙は毎月、毎月分の業務報告書(架電件数、接続件数等)を甲に提出する。

②甲及び乙とで業務報告及び今後のスケジュールについての定例会を毎月1回開催する。日程については甲と乙で調整するものとする。

③本仕様書に記載のない事項については、甲乙協議の上、決定する。