人吉市納税促進業務委託に関する仕様書

１　業務名

人吉市納税促進業務

２　業務の目的

市税及び国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料（以下「市税等」という。）の自主的納付慫慂（しょうよう）行為、受電、窓口及び各種業務に関する補助業務等を委託することで業務を効率化し、滞納者に最も有効な方法での納付勧奨を行うことで、市税等の納期内納付に向けた納税意識の高揚と滞納の累積滞納防止による収納率向上を図り、市税等の収入を確保することを目的とする。

３　委託期間

令和９年４月１日から令和１２年５月３１日まで（３８ヵ月）

なお、令和９年３月１日から令和９年３月３１日までを、試行期間とする。

４　業務履行場所

人吉市役所本庁舎内（税務課執務スペース）とする。

５　業務内容

委託受注者（以下、受注者という。）は、次に掲げる対象税目における滞納税（現年分・滞納繰越分）の早期徴収及び収納率の向上を目的として、次の業務を遂行すること。

⑴　対象税目

ア　市・県民税（普通徴収及び特別徴収）

イ　固定資産税

ウ　法人市民税

エ　軽自動車税

オ　国民健康保険税

カ　介護保険料

キ　後期高齢者医療保険料

⑵　業務内容

ア　納付案内業務（電話、文書等）

イ　電話受付業務（再発行納付書作成・送付、納付相談）

ウ　来庁者受付業務（再発行納付書作成、納付相談）

エ　口座振替事務に関する業務及び補助業務等

オ　市税等過誤納金の還付充当事務に関する業務及び補助業務等

カ　証明書の発行業務（税務課で発行できる証明のみ）

キ　滞納整理に関する調査文書等の作成業務

ク　その他、委託発注者（以下、発注者という。）および受注者との協議に基づく業務

※納付相談とは、１年以内に完納できる納付計画のもの。

6　業務日及び業務時間

業務日及び業務時間については、次のとおりとし、必要に応じて発注者と受注者との協議により変更できるものとする。

⑴　業務日

業務日については、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（１２月２９日～１月３日）を除く月曜日から金曜日までの開庁日とする。

⑵　業務時間

平日の業務時間については、午前８時３０分から午後５時１５分までとする。夜間に電話による納付案内業務等を実施するときは、午前８時３０分から午後７時までとする。

7　業務管理者の職務

本業務における業務管理者（以下「管理者」という。）の職務は次のとおりとする。

⑴　業務従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等
⑵　受電及び苦情対応
⑶　業務従事者の運用・管理等
⑷　本業務における個人情報の管理
⑸　業務従事者の研修計画の策定及び実施
⑹　業務従事者の架電状況等の把握
⑺　業務実施計画の立案及び業務報告書の作成、提出
⑻　関係業務のマニュアル作成・更新
⑼　その他、本業務履行全般における管理

8　業務従事者の職務

本業務における業務従事者（以下「従事者」という。）の職務は次のとおりとする。

⑴　納付案内業務

ア　法令で定められた督促状送付以外について、電話、文書等を用いて効果的に実施。
イ　納期限後３カ月以内を目途に、年間６～８回程度の個別文書催告（差押予告等）を実施。（連絡調整会議にて、時期や対象税目は決定）
　(ｱ)　電話による納付案内
　(ｲ)　文書による納付案内（督促、口座振替不能、催告）
　※督促状は納期限後２０日以内の送付。

⑵　来庁者窓口受付

ア　個人の特定、用件確認
イ　納付書再発行
ウ　口座振替受付（ペイジー口座振替受付サービスによる機械操作含む。）

エ　徴収猶予の受付及び相談対応（１年以内に完納となる場合）

⑶　電話受付

ア　個人の特定、用件確認

イ　納付書再発行

ウ　徴収猶予の受付及び相談対応（１年以内に完納となる場合）

⑷　口座振替関連事務

ア　口座振替勧奨

イ　申請内容の確認

ウ　金融機関からの口座振替依頼書の受付及びペイジー口座振替受付サービスで受け付けた口座情報を整理し、委託者が使用する住民基本情報システム（アクロシティ）へ口座振替データを入力し、ダブルチェックを行う。

エ　口座振替に関する市民からの問い合わせ対応

オ　その他口座振替事務に関すること。

⑸　滞納整理関連補助業務

※従事者ができる業務の提案を行うこと。

⑹　市税等過誤納金の還付充当事務

ア　発注者の指示に基づく決議書作成等における業務補助

イ　還付口座未登録者への登録勧奨

⑺　滞納整理に関する調査文書等の作成業務

ア　実態調査等の照会文書及び他自治体への回答文書の作成・発送準備業務

イ　財産（預金・生命保険等）の一斉調査書作成・発送準備業務

⑻　その他

ア　収納消込処理業務（消込エラー分の確認・消込、納付日修正）

イ　証明書発行業務（税関係証明書）

ウ　課内庶務の業務補助（郵便物の仕分けを含む）

エ　税務課内の総合窓口（税務課来庁者の窓口仕分け）

オ　⑴から⑻の業務については住民基本情報システム（アクロシティ）及び滞納管理システム（シンクシステム）に必ず記録入力を行うこと。

9　業務に必要な施設・備品等

受注者は、業務の履行にあたっては、個人情報の保護及び情報セキュリティー対策の観点から、委託発注業者が指定した施設（執務スペース）を利用し、業務従事者が業務の遂行に必要とする機械器具等は発注者が貸与し、消耗品を付与するものとする。受注者は、貸与された物品等を発注者の許可なく業務場所以外に持ち出さないこと。

また、受注者は、設備等を本仕様書に定める業務を遂行するために使用し、他の用途に使用しないこと。受注者は、受注者の責めに帰すべき事由により設備等を破損した場合は、その賠償の責めを負うこと。機械器具の使用にあたっては発注者の指示を仰ぐこと。

なお、受注者は以下の設備及び物品等を用意すること。

⑴　提案された業務に必要な備品

※上記に係る費用は、受注者が負担すること。

10　業務執行体制

受注者は、国税徴収法、地方税法、介護保険法、高齢者医療確保法、人吉市税条例、人吉市国民健康保険税条例、人吉市介護保険条例、人吉市後期高齢者医療に関する条例、人吉市個人情報保護法施行条例等、税に関する関係法令を遵守するとともに、個人情報を含む税務情報を厳格に管理できる万全な体制を整備し、発注者と事前に協議のうえ、業務責任者１人を置き、管理者１人、従事者２人以上を原則常駐させるものとすること。なお、就業規則等に基づく休暇等の取得の場合はこの限りでない。

また、受注者は、管理者及び従事者に対する指導育成計画及び技術向上計画を策定し、適宜、技術向上に向けた取り組みを実施していくこと。

業務責任者は、地方公共団体の地方税又は国民健康保険税等の収納業務において、業務責任者としての経験があるもの又はそれに準ずる者としての経験を有するものであること。

委託開始時に業務を支障なく進めるため、業務が安定するまでの計画を提案すること。

11　運営管理

本業務を円滑に遂行するため、受注者は、次に掲げる事項を遵守し、誠実に対応すること。

⑴　受注者は事前に業務責任者、管理者及び従事者の名簿を作成し、発注者に提出すること。また、業務責任者、管理者及び従事者に変更があった場合は、速やかに発注者に届け出ること。

⑵　受注者は滞納者とのトラブル発生防止に努めるとともに、トラブルが発生した場合に備えて、予め危機管理体制を整備すること。トラブルが発生した場合は、状況等を詳細かつ速やかに発注者に報告すること。

⑶　受注者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、毀損等を発見したときは、直ちに人吉市にその内容を報告し、対応を協議するものとする。

⑷　業務の実施にあたっては、事前にシステム等の操作、電話対応、個人情報の取扱い、市税の概要等、各業務に対応できるマニュアルを発注者と協議のうえ作成し提出すること。マニュアルは必要に応じて発注者と協議のうえ、更新すること。

⑸　受注者は、年間業務計画を策定し発注者に提出を行い、進行管理及び評価分析を行うとともに、毎月発注者に進捗状況を報告すること。

⑹　受注者は、月間業務計画を策定し発注者に提出を行い、毎月発注者に進捗状況を報告すること。

12　月間業務報告書の作成及び提出

管理者は、発注者に報告すべき事項を記載した月間業務報告書を作成するものとし、翌月１０日まで（閉庁日の場合は翌開庁日）に発注者に提出するものとする。なお、報告事項は、次の項目を含む書式とする。

⑴　納付勧奨件数（架電、催告文書送付件数）
⑵　窓口受付件数及び内訳
⑶　電話受付件数及び内訳
⑷　口座勧奨件数及び勧奨に伴う口座振替受付件数
⑸　口座振替受付に関する処理件数及び内訳（申請受付件数、金融機関受付不備あり対応件数、システムへの口座振替情報入力件数等）
⑹　文書による各種調査書類送付件数と回答状況
⑺　預貯金調査件数と回答状況
⑻　督促状不着時にかかる再送付件数
⑼　その他の処理件数

※月間業務報告書の記載内容については、連絡調整会議で受注者と発注者の協議により適時見直しを行う。

13　管理者及び従事者の責務

業務履行中は、常に名札を着用し、他の営業行為に類することをしないこと。

また、業務の履行にあたっては、常に規律正しく、好感の持てる服装及び言動で滞納者と接するよう心がけること。

14　個人情報の保護、秘密保持及び特定個人情報保護

⑴　受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律、人吉市個人情報保護法施行条例、人吉市情報セキュリティーポリシー及び関係法令の規定を遵守し、いかなる場合においても、業務上知り得た情報を第三者に漏らさないこと。
⑵　受注者は、本業務に関して個人情報の漏えい、苦情その他の事故を防止するための適切な措置を講ずること。
⑶　個人情報の紛失、漏えい、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「事故」）が発生した場合には、発注者に速やかに事故の内容を口頭で報告すること。改めて状況を精査し、詳細な内容を書面で報告し、適切な対応処置を講ずること。
⑷　受注者は、1年に1回以上従事者に秘密の保持及び個人情報等の管理についての研修等を実施し、報告書を発注者に提出すること。また管理者・従事者は、これらの事項を遵守する旨の誓約書を発注者に提出すること。なお、管理者・従事者に対する研修等は受注者の責任において行い、要する費用は受注者の負担とすること。
⑸　受注者は、本業務で知り得た情報を他の用途に使用しないこと。
⑹　発注者が提供する資料や端末機に入力されている情報や個人情報を外部に持ち出さないこと。

⑺　発注者が提供する資料や端末機に入力されている情報や個人情報を発注者の許諾なく複写及び複製しないこと。

⑻　受注者は、自己の責に帰すべき事由により、個人情報等の漏えい等の事故が発生し、発注者に損害が生じた場合、賠償の責任を負うこと。

⑼　受注者は年１回、安全管理体制等を書面で報告し、発注者は遵守状況について確認を行うこと。確認の結果を踏まえ安全管理体制の改善の要否を双方で協議行うこととする。

⑽　受注者は、本業務を遂行するために作成した個人情報を使用することがなくなった場合、速やかかつ確実に廃棄すること。

⑾　受注者は、発注者から各業務の個人情報等の機密性維持等に関する調査の事前通知があった場合は、速やかに監査・検査を受けること。

15　費用負担

業務に必要な設備に関する費用（什器類、電話料金、郵送代、光熱費等）は発注者が負担する。

なお、上記以外の費用は受注者が負担すること。

16　委託料の支払方法

委託料については、契約書に定める金額を月割した額を、受託者が提出する請求書に基づき、請求日より３０日以内に支払うものとする。

17　再委託の禁止

受注者は、本業務の処理を他に委託し、請け負わせないこと。

18　連絡調整会議の開催

受注者及び発注者の双方からの業務実施計画等の提案・変更等の協議のため連絡調整会議を毎月１０日までに行うこと。

19　その他

この仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合については、発注者及び受注者で協議のうえ、別に定めるものとする。