

霧島市納税お知らせセンター運用業務委託標準仕様書

1 業務の目的

市税等の滞納者に対する初期対応として、専任のオペレーターが電話による自主納付の呼びかけ等を行うことにより、早期の税収確保と今後の滞納の未然防止及び納税意識の醸成を図るものである。

2 業務概要

(1) 委託名：霧島市納税お知らせセンター運用業務委託

(2) 委託期間：令和8年4月1日から令和11年3月31日までの3年間

ただし、本委託業務は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、当初予算成立後に効力が生じる事業である。そのため、議会において令和8年度当初予算案が否決された場合は契約を締結しないことや、契約締結後の令和9年度以降において、当該契約に係る当初予算案の減額または削除があった場合は、この期間の中途において当該契約を変更又は解除することがある。

(3) 業務履行場所

鹿児島県霧島市国分中央三丁目45番1号

霧島市役所（国分シビックセンター内） 霧島市納税お知らせセンター

(4) 業務内容

- ① 電話による納付案内及び折り返し電話への対応（納付案内に伴う簡易な制度説明を含む。）
- ② 納付書の再発行及び送付
- ③ 電話番号の調査
- ④ 納付案内後の履行状況の管理及び不履行者に対する対策
- ⑤ 口座振替勧奨（申込書の送付業務を含む。）
- ⑥ ①～⑥の業務における端末操作及び経過記録の入力
- ⑦ 業務報告書の作成
- ⑧ 事故への対応、適切な処理及び委託者への報告
- ⑨ 補助業務（委託者と受託者協議のうえ決定した業務）

(5) 対象事案

業務の対象事案は、原則として現年度の滞納を対象とし、督促状発送後も納付のない案件で、委託者が提供するリストによるものとする。ただし、必要に応じて滞納繰越分も対象となる場合がある。

〔対象案件〕

- ① 市県民税（普通徴収）
- ② 固定資産税・都市計画税

- ③ 軽自動車税
- ④ 国民健康保険税
- ⑤ 介護保険料（普通徴収）
- ⑥ 後期高齢者医療保険料（普通徴収）
- ⑦ 学校給食費

(6) 開設日時

- ① 平日 午前9時から午後5時（月12日程度）
 - ② 平日 午後0時から午後8時（月8日程度）
 - ③ 休日（土曜日、日曜日、祝祭日） 午前9時から午後5時（月2日程度）
- ただし、年末年始期間（12月29日から翌年1月3日）は除く。

(7) 業務日時の設定

受託者は、毎月25日までに翌月の開設日・時間帯について委託者と協議のうえ決定するものとする。ただし、決定した日時において、業務に支障が生じる庁舎管理やシステム保守作業等が実施される場合は、委託者と受託者協議のうえ変更する。

3 業務体制

業務従事者（以下「従事者」という。）は、業務遂行責任者又はその代理を含め、常時3名配置を原則とする。ただし、休息時間帯や緊急やむを得ない場合は、執務室内の従事者が1名になることのない体制を維持することで可とする。

(1) 従事者数

- ① 業務遂行責任者 1名
- ② オペレーター 2名以上

※うち1名は、業務遂行責任者不在の場合に代理となる者とする。

(2) 役職別業務内容

① 業務遂行責任者

現場責任者として業務の総括及び管理を行うとともに、オペレーターの指揮監督及び前記「2 業務概要(4)」に示す①～⑨の業務を行う。

② オペレーター

前記「2 業務概要(4)」に示す①～⑥及び⑨の業務を行う。

(3) 従事者名簿の提出

受託者は、委託業務を開始する前日までに「従事者名簿（別紙1）」を作成の上、市税等の徴収金に係る署名捺印がある「誓約書及び同意書（別紙2）」を添付し委託者へ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は、あらかじめ書面により委託者へ通知するとともに、前述の書類を提出するものとする。

4 受託者の監督責任

(1) 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。

(2) 信用失墜行為の禁止

受託者及び従事者は、委託業務を遂行するに当たり、委託者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(3) 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、委託業務に従事する者としてふさわしいもので、かつ、市民に信頼されるものとなるよう心がけること。

(4) セキュリティ管理

① 業務履行場所（以下「センター」という。）への持ち込み

受託者は、従事者にセンター内へ私物を持ち込ませてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得ている物はこの限りでない。

② 入室制限

受託者は、従事者以外の者をセンターに入室させてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た者についてはこの限りでない。この場合、入退室管理簿を作成し保管するものとする。

③ 受託者及び従事者は、業務に関わるものを委託者の承諾を得ることなくセンター外へ持ち出してはならない。

5 業務マニュアルの作成及び緊急時の対応

受託者は、従事者による架電業務の内容や水準の統一を図るため、基本的な対話台本を含む業務の遂行に必要となる事項について業務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、緊急時の運営体制を構築するとともに、委託者と協議のうえ緊急連絡体制を整備し書面により委託者へ報告するものとする。

6 従事者に対する研修

受託者は、業務を適正かつ円滑に行うため、従事者に対し、業務マニュアルに基づく電話対応や個人情報の取扱い、委託者から提供される資料等に基づく市税等や口座振替制度の概要について事前に研修を行い、業務内容を十分理解させたうえで、業務に従事させなければならない。

また、受託者は、業務水準の維持向上のため、従事者に対し、適宜必要な研修を実施し、常に従事者の資質向上に努めなければならない。

7 センターの設備、物品等

- (1) 受託者は、業務の履行に当たっては、個人情報保護及びセキュリティ対策から、委託者がセンター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。
- ① 端末機（ノートパソコン）4台
 - ② 電話機4台（うち1台は庁舎内連絡用）
 - ③ プリンタ1台
 - ④ 事務机3台、椅子4脚、プリンタ台1台
 - ⑤ 印刷用紙、納付書、口座振替申込書、封筒
 - ⑥ ホワイトボード1台
- (2) センターに指定した施設の使用料は免除する。
- (3) 本仕様書に示す業務の履行に必要な電話料金、郵便料金及び光熱水費は委託者が負担する。
ただし、受託者が自主的取組みとしてショートメッセージサービスを活用する場合に係る機器調達費用、通信料金は受託者負担とする。
- (4) 受託者は、委託者が提供する物品以外に業務を履行するに当たり必要な物を、受託者の負担においてセンターに設置しようとする場合は、委託者の承認を得なければならない。この場合、受託者において、センターに持込む物品リストを作成し保管するものとする。
- (5) 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。
- (6) 受託者は、施設等を本委託業務履行にのみ使用し、他の目的に使用してはならない。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 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原状回復し返還するものとし、原状回復に要した費用は受託者の負担とする。
ただし、委託者が原状回復の必要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。

8 秘密の保持及び個人情報の保護

受託者は、委託業務の実施に当たっては、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することがないよう次の事項を遵守すること。

(1) 守秘義務の遵守及び個人情報保護の徹底等

- ① 受託者は、法令・条例・規則等に基づいて適正に業務を履行すること。本委託業務において該当する主な法令等は、地方税法、地方公務員法、個人情報の保護に関する法律、霧島市個人情報の保護に関する法律施行条例、霧島市個人情報の安全管理措置に関する規程等である。
- ② 受託者及び従事者は、委託業務を遂行するうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この守秘義務は、委託業務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、離職後においても遵守させること。
- ③ 受託者及び従事者は、業務の履行に当たって委託者より提供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、複製をしてはならない。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。
- ④ 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等を明記した署名捺印がある「誓約書（別紙3）」を委託者へ提出すること。

(2) 事故等が発生した場合の対応

受託者は、業務運営において取り扱う個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損及び盜難等の事故が発生したとき、又はその可能性が生じたときは、直ちに委託者へ報告し、委託者の指示に従い対応しなければならない。なお、この場合に生じた費用は、全て受託者の負担とする。また、受託者は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく委託者へ提出すること。

9 損害賠償

受託者は、本業務の履行に当たり、委託者又は第三者に損害を与えたときは、その賠償の責めを負わなければならない。ただし、その原因が受託者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、この限りでない。

10 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

11 委託料の請求及び支払い

- (1) 受託者は、委託者に対して毎月の業務が完了したときは、業務報告書を添えた月次委託業務完了届を提出し検査を受けなければならない。
- (2) 受託者は、前項の検査に合格したときは、月額業務委託料を請求するものとする。
- (3) 委託者は、前項の請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に委託料を支払うものとする。

12 その他留意事項

- (1) 契約の締結、業務の履行に関して必要な経費は、特段の定めがない限り受託者の負担とする。
- (2) 受託者は、委託期間における架電対象者への接触率の目標値を定め、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月に1回開催するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項は、委託者と受託者双方協議のうえ決定するものとする。

13 参考数値

- (1) 市税等 当市目標：市税徴収率 98.60%以上

滞納者数及び徴収率の推移（市税）

市 税	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
滞納者数	2,313 人	2,154 人	2,149 人	1,856 人	1,583 人
徴 収 率	96.62%	97.68%	97.92%	98.31%	98.59%
(現 年)	98.46%	99.17%	99.25%	99.49%	99.52%
(滞 繩)	27.04%	48.85%	28.24%	30.98%	34.46%

滞納者数及び徴収率の推移（国民健康保険税）

国 保	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
滞納者数	1,708 人	1,556 人	1,470 人	1,278 人	1,097 人
徴 収 率	88.82%	89.42%	89.75%	90.35%	91.90%
(現 年)	95.71%	95.91%	95.68%	96.23%	96.28%
(滞 繩)	35.09%	32.02%	30.16%	31.23%	37.63%

架電対象者数及び架電接触率

市 税 等	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
対象者数	30,965 人	24,344 人	33,531 人	16,348 人
接 触 率	33.24%	41.55%	41.55%	29.09%

※令和 7 年度については 11 月末時点（豪雨災害に配慮し、架電を控えた期間あり）

口座振替率の推移

種 别	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
市 税	26.48%	26.15%	25.64%	25.24%
(対前年比)	△0.53	△0.33	△0.51	△0.40
国 保	31.02%	30.01%	28.62%	27.40%
(対前年比)	△0.72	△1.01	△1.39	△1.22

(2) 学校給食費

※令和5年度公会計化 当市目標：徴収率100%

滞納者数及び徴収率の推移

学校給食費	令和5年度	令和6年度
滞納者数		114人
徴 収 率	99.47%	99.60%
(現 年)	99.47%	99.67%
(滞 繩)		86.22%

架電対象者数及び架電接触率

学校給食費	令和5年度	令和6年度	令和7年度
対象者数	618人	1,353人	535人
接 觸 率	31.96%	26.89%	24.93%

※令和5年7月から架電業務を開始

※令和7年度については11月末時点（豪雨災害に配慮し、8～10月架電停止）

(3) ショートメッセージサービス(SMS)による納付案内

受託者による徴収率向上に資する独自の取組み

※SMS運用に係る機器調達費用、通信料金は受託者が負担。

メッセージ送信件数（口座振替不能者に対する再振替案内）

種 別	令和5年度	令和6年度	令和7年度
再振替案内	市 税 等	335 件	546 件
	学校給食費	実績なし	1,309 件
			992 件

※令和5年8月開始、令和7年度については11月末時点

送信文例

（再振替案内）

霧島市役所〇〇課です。残高不足により口座振替ができませんでした。〇月〇日に再振替を行いますので残高の確認をお願いします。

（催告）※令和7年11月末時点で送信実績なし

霧島市役所〇〇課です。市税等（又は学校給食費）に関する大切なお知らせがございます。
お手数ですが、次の番号にご連絡ください。 0995-64-＊＊＊＊

14 本仕様書に関する問い合わせ先

〒899-4394 鹿児島県霧島市国分中央三丁目45番1号

霧島市 総務部 収納課

TEL 0995-64-0892 FAX 0995-64-0986

E-mail : syunou@city-kirishima.jp

15 指定様式

(別紙1)

令和 年 月 日

霧島市長様

(受託者)

所在地

称号又は名称

代表者氏名

印

霧島市納税お知らせセンター運用業務委託従事者名簿

委託業務従事者を、下記のとおり届出ます。

記

役職名	氏名	備考 (直接雇用・派遣、フルタイム・短時間等の別)

*枠が不足する際は適宜修正してください。

(別紙2)

市税等に係る徴収金に滞納がないことを確認するためのもの（従事者名簿に添付）

誓約書及び同意書

令和　年　月　日

霧島市長 様

住 所
氏 名

印

私は、貴市が委託する霧島市納税お知らせセンター運用業務に従事するにあたり、下記事項について誓約及び同意します。

記

(1) 私は、貴市に対して納付すべき市税等の徴収金に滞納はありません。
貴市に納付すべき市税等について、納付期限を遵守することを誓約します。

(2) 私は、従事期間中に貴市が私の市税等に係る徴収金に滞納がないことを確認すること及び滞納があることが判明した場合には、この事実を当社業務責任者等に開示することに同意します。

以上

(別紙3)

守秘義務（従事者名簿に添付）

誓 約 書

令和 年 月 日

霧島市長様

受託者 所 在 地

商号又は名称

代 表 者 名

印

従事者 住 所

氏 名

印

霧島市納税お知らせセンター運用業務に上記の者を従事させるにあたり、下記事項を遵守することを誓約し、これを厳守励行いたします。

記

- (1) 私は、秘密の保持に関する全ての法令等を遵守し、誠実に職務に従事いたします。
- (2) 私は、貴市が保有する情報について、貴市が定める利用目的及び利用方法の範囲内でのみ使用し、その範囲を超える利用は一切いたしません。
- (3) 私は、この業務の従事期間及び従事期間の満了後又は退職後においても、業務の従事にあたり知り得た情報を漏らしません。
- (4) 私は、業務遂行上の必要な範囲を超えて情報の収集、取得をいたしません。
- (5) 私は、業務に必要なユーザーID及びパスワード等を、他人に知られることのないよう、私の責任において厳重に管理します。
- (6) 私は、ユーザーID及びパスワード等を不正に入手し、又は利用いたしません。
- (7) 私は、記録された情報の如何に関わらず、個人情報を含むデータ又はリストを外部に持ち出しません。
- (8) 私は、貴市が保有する個人情報について、業務の範囲を超えて複写又は複製をいたしません。
- (9) 私は、個人情報への不正なアクセス、紛失、破壊、改ざん、漏えい等をいたしません。

以 上