

## 山口市市税等コールセンター管理運営業務委託仕様書

山口市（以下「甲」という。）が民間事業者に委託し市税等の納付の呼びかけを行う業務について、受託者（以下「乙」という。）は山口市市税等コールセンター（以下「センター」という。）の名称を用いて業務を行い、その業務内容はこの仕様書の定めるところとする。

また、業務は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 業務名

山口市市税等コールセンター管理運営業務委託

### 2 目的

支払案内業務についてのノウハウを有する電話オペレーターにより、早期に自主納付等の呼びかけを行い、租税債権等の早期徴収を図ることにより、累積滞納の未然防止を図る。

また、租税債権等の徴収業務の中で、公権力の行使にあたらぬ業務について、民間事業者に委ねることにより徴税吏員である職員が差押え等滞納処分により効果的かつ集中的に取り組むことのできる環境を整備し、収納率の向上に資するものとする。

### 3 業務に必要な施設等

(1) 乙は、業務の履行にあたっては、業務内容及び情報保護・セキュリティ対策の観点から、甲が履行場所に指定した下記に定める施設及び設備等（以下「施設等」という。）以外を使用し業務を行ってはならない。

ア 執務室 36.96㎡（山口市役所収納課分室（本庁舎内））

イ 滞納整理システム一式（以下「システム」という。）

ウ 備品等

滞納整理システム用パソコン4台・滞納整理システム用プリンター1台

・電話機4台・留守番電話装置1台・事務机2台・事務いす5台

・ロッカー4台

(2) 乙は、施設等を使用する場合は、善良な注意義務をもって適正に取扱い、不具合を生じた場合には直ちに甲に報告しなければならない。

(3) 乙は、施設等を本仕様書に定める業務を遂行するためのみに使用し、他の用途に使用してはならない。

(4) 乙は、業務の履行にあたり、感染症の感染拡大防止のために備品及び消耗品等が必要な場合は、当該備品及び消耗品を乙の責において配備しなければならない。

- (5) 乙は、施設等の原状を改変し、または新たに物件を設置しようとする場合は、事前に理由を付した書面によって申請し、甲の承認を得なければならない。なお、費用の負担については、甲乙協議のうえ決定するものとする。
- (6) 乙は、施設等に係る権利を第三者に譲渡し、または転貸してはならない。
- (7) 乙は、乙の責に帰すべき事由により、施設等を滅失、またはき損した場合は、その賠償の責を負わなければならない。
- (8) 履行期間が満了した場合、または契約が解除された場合は、乙は施設等を甲の指定する期日までに甲に返還しなければならない。
- (9) 施設等を返還する場合、甲の指定する期日までに原状回復するものとし、これに要する費用は乙の負担とする。ただし、甲が原状回復の必要がないと認めたものについては、現状のまま返還することができる。

#### 4 委託業務内容

委託業務内容は次に定めるものとする。なお、乙は本業務の履行にあたり、地方税法等現行制度上公権力の行使にあたる業務を行ってはならない。

##### (1) センターの管理運営

センターにおける業務目標の設定及び進捗管理等の運用管理を行い、業務実施状況等について分析し甲に報告したうえで、業務効率向上策を実施する。

併せて3(1)の施設等の日常点検及び維持管理等、センターにおける人員配置や入退室状況の管理及び業務上使用する帳票類の管理を行う。

##### (2) 市税等滞納者に対する電話による納付案内業務

甲が架電を依頼した市税等滞納者に対し、システムを利用して電話等による納付案内を行い、自主納付を促すとともに、納付案内・電話交渉記録をシステムへ入力する。

また、滞納者等から電話で納付相談または苦情等を受けた場合には一次対応を行い、その内容を甲へ引き継ぐ。

##### (3) 催告書等を送付する業務

電話番号不明者、不在者等に対しては催告書等の発送準備までの業務を行う。また、納税通知書(納付書)の紛失であれば、再発行納付書を作成し発送の準備をする。

##### (4) コンサルティング業務

電話等による納付案内手法及び結果について分析を行い、業務の改善等について企画・提案を行う。

##### (5) その他

電話番号不明者の電話番号調査及び整理業務。また、口座振替の利用を勧奨する業務を行う。

## 5 センターの業務日及び時間

(1) センターの業務時間は下記のとおりとする。なお、本仕様書において、平日とは山口市職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例（条例第26号）第10条に定める日以外の日をいう。

| 業務日 | 業務時間          |
|-----|---------------|
| 平日  | 午前10時から午後5時まで |
| 夜間日 | 午後1時から午後8時まで  |

(2) (1)のうち、夜間日については平日のうち週3日以上業務日を設けるものとする。

(3) 業務日及び業務時間中の実施体制については、甲及び乙協議のうえ、年間計画を作成するものとする。ただし、必要な場合は双方の協議により変更できるものとする。

## 6 納付案内業務

納付案内業務については、次の基準により行うものとする。

乙は、架電、催告書等の発送準備及び電話番号不明者の電話番号調査（以下「架電等」という。）を適切に実施し、業務内容として、本人接触件数を年間6,000件以上、催告文書発送件数を年間15,000件以上を目安として業務を行うものとする。

## 7 対象税目等

税目等は、市県民税（普通徴収・特別徴収）、法人市民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料とし、原則として現年度の滞納分とする。

ただし、当該条件は、業務の運用状況に鑑み、乙と協議により変更できるものとする。

## 8 対象業務の提供

対象滞納者リスト（紙媒体）及びシステムでの提供とする。なお、提供情報の詳細、提供回数、時期及び内容については乙と協議により随時決定及び変更できるものとする。

## 9 履行期間

本業務委託の履行期間は令和8年10月1日から令和11年9月30日までとする。

## 10 履行場所

3 (1) アにおいて使用を許可された場所とする。

## 1 1 委託料の支払

月ごとに分割し、請求書に基づき支払う。

## 1 2 人員の配置

(1) 本委託業務の運営にあたり次の者を置くものとし、必要な人数を配置しなければならない。

### ア 業務管理者

業務の総括及び管理を行うとともに、他の業務従事者の指揮監督を行い、センターの業務責任者及び現場責任者として全体統括を行うものとする。

### イ 業務従事者

業務管理者の指示によりセンターにおける電話による納付案内及びこれに付帯する業務を処理するものとする。

(2) 業務管理者は、必要に応じ業務従事者の業務を行うことができる。

(3) 業務管理者の不在の場合、業務管理者の代行者を配置することができる。

(4) 本業務の人員の配置にあたっては、本市在住者の雇用に努めるものとする。  
また、本業務に従事する者は、市税等に滞納がない者に限る。

## 1 3 報告義務

(1) 乙は、月次業務報告書により業務の状況を報告しなければならない。また、緊急に甲による作業を必要とするものは即時報告しなければならない。

(2) 乙は、甲から受託業務について報告を求められたときは、随時報告を行わなければならない。

(3) 乙は、事故のあったときは速やかに対応し、適切な処置をしなければならない。また、その旨を甲に速やかに報告しなければならない。

(4) 乙は、契約内容または業務履行に影響を及ぼす可能性がある行為をする場合には、あらかじめ甲と協議しなければならない。

## 1 4 個人情報等の取扱い

(1) 乙は、個人情報漏えい対策について、甲と協議したうえで実施しなければならない。

(2) 乙は、地方税法（昭和25年法律第226号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び山口市情報セキュリティ基本規程その他適用を受ける法令、規程、基準等を遵守しなければならない。

(3) 乙は、本業務に係るデータの管理について、データの持ち出し、複製、不正使用ができないような措置を行わなければならない。

## 1 5 研修の実施

- (1) 乙は、業務の従事者に対して市税等の概要、滞納整理システムの操作方法、電話応対、個人情報取扱い等について研修を実施し、業務の内容を十分に理解させなければならない。また、センター開設後においても、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施するものとする。なお、乙は研修を終了していない者を4(2)及び(3)の業務に従事させてはならない。
- (2) 乙は、研修を実施するにあたって研修資料を作成したときは、その内容について甲の承認を得なければならない。
- (3) 乙は、(1)に定める研修の実施にあたり、甲の設備、備品及び資料等を使用する場合は、事前に甲に協議しなければならない。
- (4) 乙は、甲から研修の実施または甲が開催する研修の受講を求められた場合は、その研修に出席し、業務水準の確保に努めなければならない。なおその際は、乙は研修所要時間等について甲に調整を求めることができる。

## 1 6 定例会及び打合せの開催

- (1) 乙は、業務の進捗状況について報告、問題点の整理、業務改善及び企画提案等を行うため、甲を交えた定例会を月1回開催しなければならない。
- (2) 甲及び乙は、業務管理上必要があると認めるときは、随時に打合せを開催することができる。
- (3) 乙は、(1)及び(2)に定める定例会または打合せが開催されたときは、その内容を議事録として記録し、会の終了後遅滞なく甲に提出しなければならない。

## 1 7 委託業務の引継ぎ等

乙は、本契約の終了に際し、甲又は甲が指定する者に対し、乙の費用で委託業務の引継ぎ等を行わなければならない。この場合、甲及び乙は、委託業務の引継ぎ等を協働して円滑かつ確実に行わなければならない。

## 1 8 協議

この仕様書に定めのない事項または解釈に疑義の生じた事項については、甲及び乙とで協議のうえ、別途定めるものとする。

【参考1】令和7年度実績

|        |         |
|--------|---------|
| 総取扱件数  | 58,341件 |
| 架電件数   | 20,043件 |
| 本人接触率  | 31.12%  |
| 催告発送件数 | 16,274件 |
| 電話番号調査 | 189件    |

【参考2】業務環境

使用システム：総合行政システム（株式会社RKKCS）

※令和8年11月下旬に標準準拠システムへの移行を予定。

※システム移行に伴う操作研修等については、別途市と受注者で協議し決定するものとする。