

2025年度（令和7年度）福山市納税案内センター業務仕様書

1 委託業務名

福山市納税案内センター業務

2 業務目的

業務委託契約に基づき、支払い業務に関する研修を受講し、個人情報保護について教育を受けたオペレーター等による市税等の自主納付等の呼びかけを行うことにより、市税等債権の確保を図る。

3 履行場所

福山市役所（福山市東桜町3番5号）納税課内

4 履行期間

2025年（令和7年）6月25日から2026年（令和8年）3月31日まで

5 業務内容

(1) オペレーター

本市が作成した対象者リスト及びシステム画面をもとに、対象者に対して、公権力の行使に当たらない範囲で、次の各号に定める業務を行う。

ア 滞納者に対する電話による自主納付の呼びかけ業務

イ 納付書で納付をしている納税者に対する電話による口座振替を勧奨する業務

ウ 自主納付の呼びかけ及び口座振替の勧奨の電話をするための電話番号調査に関する業務

エ 自主納付の呼びかけ及び口座振替の勧奨に関連して、納税者からの問合せに対応する業務

オ 電話番号不明者等に対し、自主納付を呼びかける文書を作成する業務

カ 呼びかけ履歴等必要事項をシステムに記録する業務

(2) 管理者

福山市納税案内センターの設置目的の達成のため、受託業務の第一次的窓口として契約に基づく指示を受け、次の各号に定める業務を行う。

ア オペレーターに対する指揮監督及び育成業務

イ 市の業務計画に応じた詳細な業務遂行計画の策定及び実施報告書作成業務

ウ 業務実施及び評価に係る統計資料等の作成業務

エ 本業務に係る個人情報保護及び情報セキュリティ等管理業務

6 業務体制

(1) 管理者1名及びオペレーター3名以上を常駐させること。

(2) 管理者は、電話案内業務を統括する職務経験を1年以上有する者とする。

(3) オペレーターは、支払業務に関する事前研修を受講した者であること。

(4) 従事者は、年1回案内技術向上を目的とした、研修を設け、実施報告書を発注者へ提出すること。

- (5) 履行に当たっては、従事者名簿を作成して本市に報告すること。
- (6) 従事者の変更は、事前にその旨を本市に報告すること。
- (7) 対象者とのトラブル発生防止のための具体的措置を講じ、事故等あったときに対する危機管理体制を整備すること。

7 稼働日及び稼働時間

- (1) 稼働日は別紙 2025 年度福山市納税案内センター稼働日程予定表による。
- (2) 稼働時間は午前 9 時 15 分から午後 5 時 15 分までとし、休憩時間は 1 時間とする。ただし、毎月の火曜日及び木曜日は午前 11 時 30 分から午後 7 時 30 分までとし、休憩時間は 1 時間とする。
- (3) 必要な場合は、市と受託者双方の協議により、総稼働日数及び総稼働時間を変更しない範囲で稼働日を変更できるものとする。

	稼働時間帯	実稼働時間	予定日数
平日 A	午前 9 時 15 分～午後 5 時 15 分	7 時間	103 日
平日 B	午前 11 時 30 分～午後 7 時 30 分	7 時間	76 日
日祝祭日	午前 9 時 15 分～午後 5 時 15 分	7 時間	17 日

8 対象事案

(1) 対象税目

自主納付の呼びかけ及び口座振替の勧奨に係る対象税目は、次のとおりとする。

- ア 市民税・県民税・森林環境税（普通徴収）
- イ 固定資産税・都市計画税
- ウ 軽自動車税種別割
- エ 国民健康保険税
- オ 後期高齢者医療保険料

対象税目アからウについては、現年度のみ滞納で抽出時に合計約 45 万円以下の滞納者を、対象税目エ及びオについては、滞納繰越分を含む滞納（概ね 2 年以内）で抽出時に合計約 50 万円以下の滞納者を対象とする。ただし、当該条件は、業務の運用状況に鑑み、市と受託者双方の協議により変更できるものとする。

(2) 対象事案の提供方法

市は、紙媒体またはデジタルデータにより対象者リストを提供する。なお、提供回数、時期及び内容については、市と受託者双方の協議により決定及び変更できるものとする。

9 対象事案の処理目標

(1) 電話による自主納付の呼びかけ件数

電話による呼びかけは、本人等不在の場合は再度架電することとし、最終的には本人または配偶者等との接触率が 25%以上の件数とする。

(2) 対象事案の処理件数

対象事案の処理件数は、次のア及びイの合計で 126 件/日以上とする。ただし、市による対象事案の提供数及び業務日程がこれを達成するに困難な場合は、この限りでない。困難な場合は、天候不順により稼働自体が困難な場合や、提供事案数の増減により、対象事案数が目

標値に至らない場合等を示す。

ア 電話架電により本人または配偶者等の応答に接した件数

イ 電話番号不明者及び電話不通者に対する自主納付を呼びかける文書を作成した件数

10 個人情報保護

(1) 業務開始までの措置

受託者は、業務開始時まで次に掲げる手続及び措置を完了し、個人情報の保護に関する法律に基づく本業務の契約条項の遵守体制及び安全管理措置を確立すること。

ア 従事者との間における秘密保持契約等の締結等内部規程の遵守の徹底

イ 従事者に対する個人情報保護について啓発及び市税の案内に係る教育研修の実施

ウ 個人情報の漏洩等発生時の対処に関する体制の整備

(2) 業務における遵守事項

受託者は、業務遂行に当たっては、情報の漏洩等が起こらないよう万全の措置を講じるとともに、従事者に対し、次の事項を遵守させること。

ア 業務室への私物の持込禁止

イ 電話における自主納付の呼びかけにおいては、応答者が対象者本人であるかの確認

ウ 出力帳票や機器の適正な保管

エ その他本市が指示する措置

11 業務遂行時の留意事項

業務遂行に当たっては、従事者は次の事項を留意して行うこととする。

(1) システムに反映された最新の市税情報及び経過記録記事情報を確認し、業務を行うこと。

(2) 電話における自主納付の呼びかけ及び口座振替の勧奨により、対象者が任意に申し出た事情・事項を正確・簡潔に記録すること。

(3) 滞納となった原因の積極的な聴取や分納の容認等は、公権力の行使にあたり、徴税吏員である市職員の判断が必要となるため、所定の帳票等にて速やかに市職員に引き継ぐこと。

(4) 対象者から苦情やトラブルが発生した場合、管理者がまず解決を図るとともに、市職員に報告し、指示を仰ぐこと。

(5) 業務中は、ネームプレートを常時着用すること。

(6) 市民への対応は、丁寧な言葉遣いに心がけること。

(7) 業務室は常に衛生的に保つとともに、施設設備を丁寧に扱うこと。

12 福山市納税案内センターの設備等

本市が準備する設備、機器及び消耗品等は次のとおりとする。

(1) 業務室 約30㎡

(2) 電話 発信・受信可能電話4台（発信時に催告業務固有の電話番号を通知）

(3) オンライン端末 4台

(4) 帳票等出力用プリンター 1台

(5) 本業務に必要な机・椅子、催告用紙・封筒

(6) 従事者用更衣ロッカー

(7) シュレッダー 1台

1 3 業務に係る費用負担等

(1) 経費負担

本業務に係る次の経費は市の負担とする。

ア 電話料金（電話番号案内手数料を含む）

イ 電気料金

ウ 正当な使用によって生じた機器の修理費等

(2) 行政財産使用料

本業務に係る業務室及び設備等の行政財産使用料等は、受託者に求めない。

1 4 委託料の支払方法等

(1) 請求書等の提出

受託者は毎月末に業務委託完了報告書と実績日報を提出する。検査を受け、合格すれば、請求書を15日までに発注者へ必着するように提出すること。また、年度末には、業務委託完了届を提出すること。

(2) 支払金額

市は契約総額を業務月数で除して端数額を切り捨てて月払いとし、端数の総額を最終月払いに加算するものとする。また、端数額及び支払方法は契約時に協議して決定する。