

（仮称）沖縄市電話催告センター 運営業務委託に関する基本仕様書

「（仮称）沖縄市電話催告センター」の管理運営に関し沖縄市（以下「甲」という。）並びに受託者（以下「乙」という。）は、業務内容についてこの仕様書に定めるところとし、乙は常に誠意を持って迅速かつ正確に業務を履行するものとする。

1. 業務の目的

持続可能な財政運営を図るためには、市税等の自主材源の確保に努めることが重要である。本市では市税等の効率的かつ早期に納付勧奨を行える手段として、平成27年10月より「沖縄市電話催告センター」を開設し、現年度初期滞納分に重点をおき、自主納付の呼びかけや口座振替依頼の呼びかけ業務等を行ってきた。

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・法人市民税・国民健康保険料・後期高齢者医療保険料及び介護保険料の新規滞納者や累積滞納者を対象に、電話による納付勧奨を主に行い長期滞納を抑止するとともに、市税並びに保険料等の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等収入の確保を図ることを目的とする。

2. 業務概要

(1) 委託業務名 （仮称）沖縄市電話催告センター運営業務

(2) 委託期間

令和3年8月1日 ～ 令和5年9月30日（26か月）

(3) 委託業務内容

- ① 電話による納付勧奨業務と電話催告システム（以下「催告システム」という。）等への記録入力
- ② 納付書の再発行及び納税催告文書発行業務（発行・封入・封緘等）
- ③ 電話連絡先不明者の電話番号調査・登録業務（催告システムへの登録）
- ④ 口座振替勧奨業務（申込書発送も含む）
- ⑤ センターの管理運営業務（個人情報漏えい防止等）
- ⑥ ショートメッセージサービス（SMS）による催告等
- ⑦ 電話応答不可対象者への対応等の検討又は実行について
- ⑧ 国民健康保険及び介護保険の資格についての確認と案内業務
- ⑨ 賦課に関する案内業務
- ⑩ その他甲が指示する業務に関しては、甲乙協議の上、実施・中止を決定するものとする（ただし、実施の場合は稼働時間内に限る）。

(4) 業務体制

- ① 管理者（スーパーバイザー：SV）とオペレーターを配置すること。
- ② オペレーターのうち常時 1 名を市税、国保及び介護保険へ副管理者として配置すること。
- ③ 副管理者については、管理者が不在時は管理者として、それ以外はオペレーターとして業務に従事すること。

(5) 人数等

原則として、管理者 1 名以上（市税、国保及び介護保険の管理者兼務を可能とする）、オペレーター市税 2 名、国保 2 名、介護 1 名の計 6 名以上を配置すること。

（但し、事前に協議がなされ本市の了解を得た場合や突発的な事情により欠員が出た際は、この限りではない。）

※電話催告システム端末機は管理者用 1 台、オペレーター用 5 台の計 6 台となります。

(6) 役職別業務内容

管理者（SV）、オペレーターが行う役割は、原則次のとおりとする。

- ① 管理者（SV）（又は、管理者が不在の場合：副管理者が行うこと）
 - ア センター内のオペレーターの運用について
 - 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 センター内の個人情報の保護に関する必要な措置について
 - エ オペレーターの架電状況を把握し、オペレーターで対応不能な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 催告対象者のうち電話番号不明者について、検索および登録を行う
 - キ 研修計画の策定および実施に関すること
 - ク 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
 - ケ 月報等の作成について（クレーム対応等の報告含む）
 - コ 甲の指定する担当者との協議（それぞれのマニュアル等の作成）
- ② オペレーター及び副管理者
 - ア 催告システムに表示される滞納者情報を確認後、架電を行ない、納付の有無を確認して納付勧奨を行う
 - 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に連絡する
 - 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等

(7) 従事者名簿の提出

乙は、本委託業務に従事する者の名簿を、業務の開始前までに、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しなければならないものとする。

(8) 稼働時間等（コンタクト率向上を図る上での変更は甲乙協議の上可能）

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1 9:00 ~ 17:00

平日2 12:00 ~ 20:00

土・日曜日・祝日 9:00 ~ 17:00

※介護保険は平日1のみ

② 平日2は、最低週2日以上とし、指定した日を稼働日とする。

③ 土・日曜日・祝日の稼働日は、毎月最低2日以上行うこととする。

④ 架電業務50分毎に10分の休息を与えることとする。（稼働時間に含まれます）

⑤ 年末年始（12月29日から1月3日）は稼働しない。

⑥ ①の時間帯以外で業務を履行する場合は、乙は、事前に甲の承認を得なければならないものとする。

(9) 業務を行う場所（センター設置場所）

沖縄市仲宗根町26番1号 沖縄市役所 本庁舎内

(10) 催告対象税目等

催告等の対象税目は、以下の各号とする。

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 法人市民税

⑤ 国民健康保険料

⑥ 後期高齢者医療保険料

⑦ 介護保険料

(11) 納付勧奨対象者等

① 現年度分滞納者及び累積滞納者

（累積滞納者については、進捗状況により判断）

② 口座振替依頼対象者等

③ その他、市が必要と認められる対象者

(12) 催告等期間：1 か月を単位として行う。

(13) 業務量等の見込み

①市税

ア 令和2年度市税一斉催告書発送件数（現年度滞納者分）

9月 10,158 件 12月 7,963 件

イ 令和2年度督促状発送件数

固定資産税 1期 6,580 件 2期 5,146 件 3期 4,625 件 4期 4,747 件

市県民税（普徴） 1期 3,726 件 2期 3,589 件 3期 4,349 件 4期 4,584 件

市県民税（特徴） 年間 3,414 件

法人市民税 年間 150 件

軽自動車税 8,695 件

ウ 累積滞納者分については、現年度分滞納者の架電状況により判断。

エ 口座振替依頼の呼びかけ業務等

②国保

ア 令和2年度国民健康保険料一斉催告書発送件数（現年度滞納者分）

9月 4,593 件 12月 5,394 件 2月 4,895 件 4月 4,088 件

イ 令和2年度督促状発送件数

1期 7,007 件 2期 6,607 件 3期 6,540 件

4期 6,392 件 5期 5,969 件 6期 6,038 件

7期 5,767 件 8期 4,690 件 9期 215 件

ウ 累積滞納者分については、現年度分滞納者の架電状況により判断。

エ 口座振替依頼の呼びかけ業務等

③介護保険料

ア 令和2年度介護保険料一斉催告書発送件数（現年度滞納者分）

10月 1,192 件 2月 1,426 件

令和2年度介護保険料一斉催告書発送件数（滞納繰越分）

8月 1,741 件 12月 2,299 件

イ 令和2年度督促状発送件数

1期 1,529 件 2期 1,561 件 3期 1,659 件

4期 1,694 件 5期 1,564 件 6期 1,570 件

7期 1,818 件 8期 1,828 件 9期 1,692 件

ウ 累積滞納者分については、現年度分滞納者の架電状況により判断。

エ 口座振替依頼の呼びかけ業務等

※参考 沖縄市の人口	142,533 人 (2020 年 4 月 1 日時点)
(1) 市県民税 (普徴) 納税義務者	15,783 件 (2020 年 6 月末現在)
(2) 固定資産税納税義務者	39,570 件 (2020 年 7 月現在)
(3) 国民健康保険納付義務者	21,131 件 (2020 年 7 月現在・普徴のみ)
(4) 介護保険納付義務者	4,795 件 (2020 年 6 月現在・普徴のみ)

④ 収納の消し込み状況について

毎日実施している (金融機関への納付から概ね 1 週間前後、ゆうちょ銀行の場合は 10 日程度で電話催告システムに反映)。

(14) 数値目標

- ① 平成 31 年度 (令和元年度) 現年度分 前年度徴収率以上を達成努力目標値とする。
【平成 31 年度 (令和元年度) 5 月末 現年度 市税徴収率 98.20%】
国保徴収率 89.65%
介護保険徴収率 79.75%
- ② コンタクト率 45% 以上達成を努力目標値とする。

(15) 提供設備等

(仮称) 沖縄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 電話催告システム (株式会社アイティフォー社製 「CARS」)
- ② システム端末 6 台 (SV 用 1 台、オペレーター用 5 台)
- ③ 電話機 6 台 (ヘッドセット付)
- ④ プリンター 1 台
- ⑤ 執務机・椅子 6 人分
- ⑥ エアコン 1 台
- ⑦ 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
- ⑧ ホワイトボード 1 台

※上記以外に業務に必要な事務用品や、備品等は必要であれば事業者で準備すること。

3. 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および納税者及び納付義務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 本業務従事者に前記①を厳守させるため、乙は就業規則又は契約書に機密保持義務を明記する等必要な措置を講じること。

- ③ 業務の実施にあたり、乙は、作業ツールにより個人情報を記録、変換、編集等をした場合、必要な期間保存した後、記録、変換、編集等をした個人情報を作業ツールから消去すること。

4. 関係法令の遵守

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

5. その他

- ① 架電業務マニュアルの作成（市税用、国保用、介護用をそれぞれ作成）
架電業務を行うにあたって、全オペレーターに「未納のお知らせ」の案内内容の統一が図れるよう、乙は、甲と協議の上、トークスクリプト等業務マニュアルを作成し、1部を甲に提出する。
- ② 従事者等の研修
業務を円滑に行うため、乙は、従事者等に対して事前研修を十分に行い、業務開始時には業務に支障を生じさせてはならないものとする。また、業務履行期間中においても、常に従事者等の質的向上に努める。
- ③ 業務報告について
乙は、毎月10日までに前月分の業務報告書（総稼動時間数、架電件数、コンタクト率等）を甲に提出しなければならない。
- ④ 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。