

守口市税務窓口業務等委託仕様書

守口市 総務部 課税課

目次

守口市税務窓口業務等委託仕様書	1
1. 件名	3
2. 目的	3
3. 業務内容	3
4. 税制改正・組織変更等に伴う仕様の変更	6
5. 契約期間等	6
6. 実施場所	6
7. 実施日時	6
8. 実施体制	6
9. 設備及び使用する機器・機材など	7
10. 情報提供	8
11. 業務管理上の注意	8
12. 情報セキュリティ	8
13. 届出及び報告	8
14. 引継ぎ	9
15. 事故発生時の対応	10
16. 損害賠償請求	10
17. 瑕疵担保責任	10
18. 再委託	10
19. 検査及び立会い	10
20. 委託料の支払い	10
21. 疑義・協議	10
22. 基幹系業務システムに係る留事項	10

1. 件名

守口市税務窓口業務等委託（以下「本業務」という。）

2. 目的

本業務は、守口市（以下「委託者」という。）における税務窓口応対、各種課税資料の整理及びデータ入力並びに各種証明書の作成、引渡し等に関する業務を民間事業者に委託することにより、効率的な業務運営を図ることを目的とする。

3. 業務内容

本業務の内容は下記のとおりとし、受託者が作成した業務マニュアルを基に作業を行うこと。ただし、受託者の提案により業務内容を追加できるものとし、業務内容を追加した場合は、別途定めるものとする。

3.1 事前準備

事前準備に係る費用は、受託者の負担とする。

3.1.1 業務マニュアル作成

受託者は、本仕様書及び委託者が提供する業務関係資料等に基づき、本委託事業の詳細な内容を把握した上で、業務マニュアルを作成し、業務履行開始までに委託者の承認を受けること。業務マニュアルは、業務履行開始後であっても委託者の助言、指示又は受託者の判断（事前に委託者の承認を受けること）により、業務の範囲内で見直しや調整を行うものとする。その際、受託者は随時、業務マニュアルを修正すること。

3.1.2 業務マニュアル作成方針

受託者は、業務マニュアルの作成にあたっては、下記の方針に沿って行うものとする。

- (1) 委託者の業務マニュアル及び仕様書等を理解し、不明点についてはヒアリングを重ね、全て明確に文書化を行う。また、委託者の抱えている課題についても聴き取り、可能であれば解決策をマニュアルに織り込む。
- (2) 作業誤りを発生させる可能性がある箇所は事前に特定するために、委託者から前年度の処理誤りの内容をヒアリングし記録する。また、テスト期間において、受託者が実際に処理を実施し、その過程で発生させた処理誤りを記録する。
- (3) 受託者内での他自治体における運用経験を活用する。
- (4) 受託者内での業務運用開始前審査、及び運用後の監査を行う。
- (5) 上記の行程を経たマニュアル及び業務フローを委託者へ承認を得る。また、その過程で発生した変更は随時、マニュアル及び業務フローへ反映させる。
- (6) 作業時の注意点を追記し、必要に応じて作業チェックリストを作成するなど、初めて業務に従事する業務従事者にわかりやすいマニュアルを作成する。

3.1.3 遵守する法令等

本業務の実施にあたっては、本仕様書のほか、下記の関係法令等を遵守して行うものとする。

- (1) 地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）
- (2) 守口市市税条例（平成 11 年守口市条例第 8 号）
- (3) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (4) 守口市個人情報保護条例（平成 11 年守口市条例第 14 号）
- (5) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）（以下「番号法」という。）

(6) 守口市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に基づく個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例(平成27年守口市条例第29号)

(7) 労働基準法(昭和22年法律第49号)

(8) その他関係法令等

3.1.4 業務従事者の教育

受託者は、業務従事者に対し、本業務を確実に履行するために必要な知識の習得や接遇等の研修を実施すること。また、番号法に規定する特定個人情報を取り扱うことを念頭に、守秘義務や個人情報の取扱いについても教育を行うこと。

3.1.5 テスト

受託者は、本仕様書に適合する正確な処理が行われるまで、本業務の履行時と同様の体制でテストを継続して行うこと。

3.1.6 作業スケジュールの作成

受託者は、【3.2 委託業務の内容】に掲げる業務全体について、作業スケジュールを作成し、委託者の承認を受けること。

3.1.7 打ち合わせに係る記録

受託者は、発注者との打ち合わせに係る記録を、実施日の1週間後の業務終了までに報告すること。

3.2 委託業務の内容

下記のとおりとする。なお、下記業務の詳細については、(別紙)「守口市税務窓口業務等委託 業務内容一覧」を参照すること。

3.2.1 【通年】窓口業務及び課税資料作成業務

(1) 郵便物に関する業務

(2) 軽自動車税の課税等に関する業務

- ① 税務証明発行等窓口に関する業務
- ② 原付登録等に関する業務
- ③ 軽自協分登録に関する業務
- ④ 課税に関する業務

(3) 法人市民税の課税等に関する業務

- ① 法人市民税(異動届)に関する業務
- ② 法人市民税(申告書)に関する業務
- ③ 法人市民税(eLTAX 申告書・異動届)に関する業務

(4) 個人市・府民税の課税等に関する業務

- ① 税務証明等郵送請求に関する業務
- ② 課税資料等回送に関する業務
- ③ 課税資料等(電子受信分)整理に関する業務
- ④ 課税資料の並び替えに関する業務
- ⑤ 月次税額通知書等の発送に関する業務

- ⑥ 照会文書に関する業務
- ⑦ 課税資料入力準備に関する業務
- ⑧ 課税資料データ入力に関する業務
- ⑨ 異動届出書等に関する業務
- ⑩ 電話対応に関する業務
- ⑪ 窓口対応に関する業務
- ⑫ 相続人調査に関する業務
- ⑬ 納税通知書等返戻分調査に関する業務
- ⑭ 扶養控除調査に関する業務
- ⑮ 給与支払報告書提出に係る催告に関する業務
- ⑯ 課税資料等のコピーに関する業務
- ⑰ 課税資料等の印刷に関する業務
- ⑱ 課税資料等の送付に関する業務
- ⑲ 課税資料等の編綴に関する業務
- ⑳ 各種帳票等の整理に関する業務

(5) 固定資産税の課税等に関する業務

- ① 納税通知書に関する業務
- ② 土地評価に関する業務
- ③ 家屋評価に関する業務
- ④ 縦覧・閲覧・郵送証明に関する業務
- ⑤ 電話対応に関する業務

(6) 納税に関する業務

- ① 窓口対応に関する業務
- ② 納税証明等郵送請求に関する業務
- ③ 照会文書に関する業務

3.2.2 【当初課税】課税資料作成業務

(1) 個人市・府民税の課税等に関する業務

- ① 繁忙期の郵便物に関する業務
- ② 給与支払報告書に関する業務
- ③ 個人市・府民税申告書に関する業務
- ④ 公的年金等支払報告書に関する業務
- ⑤ 確定申告書に関する業務
- ⑥ 給与支払報告書（eLTAXによる受付分）に関する業務
- ⑦ 給与支払報告書（光ディスク等による受付分）に関する業務
- ⑧ 寄附金税額控除に係る申告特例通知書に関する業務

(2) 固定資産税の課税等に関する業務

- ① 償却資産評価に関する業務

3.2.3 その他上記に関連する業務

業務開始前に準備作業、業務終了後に執務室内の整理整頓を行うこと。また、申請書類等の補充や掲示物等の整理を行うこと。

4. 税制改正・組織変更等に伴う仕様の変更

税制改正や組織変更等により仕様を変更する必要がある場合には、委託者と受託者で協議の上、仕様の変更を行うこととし、受託者は委託者に協力すること。

5. 契約期間等

契約期間等は、下記のとおりとする。

5.1 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

5.2 事前準備期間

5.2.1 【当初課税】課税資料作成業務

契約締結日から令和3年12月31日まで

5.2.2 【通年】窓口業務及び課税資料作成業務

契約締結日から令和4年3月31日まで

5.3 業務履行期間

5.3.1 【当初課税】課税資料作成業務

令和4年1月1日から令和8年12月31日まで

5.3.2 【通年】窓口業務及び課税資料作成業務

令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

6. 実施場所

守口市京阪本通2丁目5番5号の守口市役所庁舎内の指定した場所とする。

市役所敷地内の駐車場の使用は不可とする。ただし、荷物運搬や事務連絡などのための一時的な利用は、この限りでない。

7. 実施日時

受託者は、下記以外の日時に業務を実施する場合は、事前に委託者と協議すること。

7.1 実施日

本業務を実施する日は、守口市の休日を定める条例（平成3年守口市条例第1号）に規定する休日を除く日とする。

7.2 実施時間

本業務を実施する時間は、守口市の執務時間を定める規則（平成25年守口市規則第40号）に基づき、午前9時から午後5時30分までとする。ただし、実施時間前後において、待機する来庁者や問い合わせが発生している場合は、適宜対応し、業務を実施すること。

8. 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築するものとする。

業務責任者及び業務従事者（以下「従事者等」という。）は、受託者が直接雇用している者とする。

8.1 受託者の体制

8.1.1 業務責任者

業務責任者は、本業務全体を十分に管理でき、受託者を代表して委託者と調整を行うことができる者を配置するものとし、業務の実施に必要な人数を配置すること。

また、業務責任者は本業務に必要な市税業務に精通している者とする。

8.1.2 業務従事者

業務従事者は、本業務を確実に履行させることが可能な能力を有する者とし、業務量の変動に対応して、必要な人数を確保すること。

8.1.3 連絡体制

受託者は緊急時において、昼夜を問わず委託者と迅速な連絡を可能とすること。

8.2 服務規律

受託者は、本業務の履行に当たっては、来庁者の接遇に細心の注意を払い、市役所のイメージの向上につながるよう努めること。

また、従事者等に対し、市の窓口にあふさわしい服装により業務を行わせるとともに、市職員との区別ができるよう名札及び上衣を着用させること。

8.3 本業務に関連する資格保有者による従事者等への技術的支援体制

受託者は、従事者等の各税目についての専門性を確保するなど、本業務遂行に必要な技術的支援を行うため、ファイナンシャルプランナー及び税理士資格保有者を社内に配置すること。

8.4 従事者等の長期欠員時の対応

受託者は、従事者等の退職等による欠員が発生した場合にあっても、他の従事者等の出勤回数を増やす等により、円滑に業務を履行すること。

8.5 自然災害時等の緊急時対応

受託者は、災害等により交通が途絶した場合にあっても、従事者等の業務遂行に支障をきたさない体制を構築すること。

8.6 業務毎の従事者等の連携

軽自動車税や固定資産税など業務毎の従事者等による定期的な連絡会を行うなどして、来庁者からの問い合わせ等の直近の傾向及び本業務の運用変更点を把握し、各業務間で情報共有すること。

9. 設備及び使用する機器・機材など

本業務に必要な機器・機材・消耗品等は、原則として受託者が用意すること。

9.1 賃貸借契約により貸与するもの

業務にあたり受託者が用意できないパソコン、プリンタについては、別途、賃貸借契約を締結し、受託者に貸与するものとする。ただし、故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者が負担するものとする。

なお、下記に示した台数は本業務を実施する上で、委託者が想定した標準の台数であることに留意すること。

実際に貸与する台数については、業務を迅速かつ効率的に行うため、委託者と受託者で協

議の上、決定するものとする。

【参考】 1台あたりの月額及び標準台数

	業務名	デスクトップPC	プリンタ	ノートPC
	1台あたりの月額	2,552円	4,455円	2,288円
【通年】	軽自動車税	5	1	
	法人市民税			
	税務証明等	10	1	
	個人市・府民税			
	固定資産税			
【当初】	当初課税業務		1	6

※償却期間を過ぎた機器については取得価格の10%残存しているとし月額を計算することとする。また、機器が更新された場合は別途協議することとする。

9.2 委託者が用意するもの

下記については、委託者が用意する。この場合において、受託者の使用時における故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者が負担するものとする。

- (1) 本業務に必要な基幹系システム等の税務システム
- (2) 複写機（職員と兼用）
- (3) 事務用什器・備品（事務机、書庫、電話機等）
- (4) 電話回線その他通信回線
- (5) 窓口業務で使用する届出書・申請書・証明書等の用紙、啓発冊子等
- (6) 施設内資材
- (7) 光熱水費
- (8) 通信費

10. 情報提供

受託者は、本業務を実施するに当たって、委託者に必要となる他公共団体や企業における参考事例や関連技術動向の情報提供を行うこと。

11. 業務管理上の注意

本業務における作業の誤りは、「課税誤り」や「個人情報の流出」に直結し、市政に対する信頼を失墜させるとともに、委託者の業務にも多大な影響を及ぼすことになる。

受託者は、作業の誤りが生じないように、必要に応じて複数人での検査を実施するなど、本仕様書の内容が確実に履行できる方策を検討するとともに、委託者の求めに応じ作業状況を報告すること。

12. 情報セキュリティ

- (1) 受託者は、個人情報の機密保持について守口市個人情報保護条例第16条の規定に基づき、厳重に取り扱うこととし、必要に応じて委託者の指示に従うこと。
- (2) 受託者は、従事者等に対し、セキュリティ研修を実施し、委託者に報告を行うこと。
- (3) 受託者は、個人情報保護の方策については、事前に委託者に説明を行うこと。

13. 届出及び報告

受託者は業務を実施するにあたり、下記の項目に係る届出書及び報告書を提出すること。

13.1 従事者等、作業場所の体制

従事者等の体制や担当作業等について、委託者が常に把握できるように、事前に書面で報告すること。

報告の内容に変更があるときは、その都度事前に委託者に申し出ること。

13.2 課税資料保管体制

作業中の課税資料の保管については、業務開始までに保管責任者及び保管方法の届出を行い、保管責任者の管理の下、厳重に管理すること。

13.3 報告書

13.3.1 日次報告書

本業務に係る日単位の業務の実施状況の報告書を、実施日の翌日の業務終了までに報告すること。

13.3.2 月次報告書

本業務に係る月単位の業務実施状況の報告書を、実施月の翌月 10 日までに報告すること。

13.4 定例会

委託者と受託者は月 1 回の定例会を実施し、業務の状況確認・課題の確認を行い業務全般にわたる進捗を管理すること。

また、定例会に係る記録を、実施日の 1 週間後の業務終了までに報告すること。

13.5 モニタリング

委託者が実施する本件業務に対し、精度の維持・向上のため、モニタリングを実施する。モニタリングの方法についての詳細は、本契約の締結後に、委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。

14. 引継ぎ

14.1 事前の引継ぎ

引継ぎについては、現行受託者の作成する引継書を委託者より提供することにより行うこととする。このほか、現場見学、ヒアリングその他の方法によるものとし、委託者、現行受託者及び次期受託者で協議の上、決定するものとする。（なお、現行受託者には引継書の作成、引継内容の説明、並びに引継ぎ資料等の提出に関し誠実にこれに応じることとしています。）

14.2 事後の引継ぎ

本業務に係る契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本業務を実施する場合を除く。）又は契約が解除されたときは、次のとおり委託業務の引継ぎをしなければならない。この場合において、受託者は委託者と協議の上、契約終了後も業務が円滑に執行されるよう配慮すること。

14.2.1 引継書の作成

受託者は、本業務の実施に係るフロー、マニュアル、留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、委託者に引き渡すこと。

14.2.2 引継ぎ内容の説明

受託者は、引継書の内容について、委託者又は次期受託者から説明を求められたときは、誠実にこれに応じること。

14. 2. 3 引継ぎ資料等の提出

受託者は、委託者又は次期受託者から引継書以外に引継ぎに必要と認められる資料等の請求があったときは、これに応じること。

15. 事故発生時の対応

業務における事故等の事情により、納品の遅延、成果物の不良その他仕様書に定める事項を満たすことができないとき、委託者が提供・貸与する資材等が破損等で使用不能となったとき又はその他トラブル等が発生したときは、直ちに委託者へ報告すること。また、受託者の負担により再処理等の事後対応をするとともに、事故発生状況の書面による報告等について委託者の指示に従うこととし、不明な点は委託者の指示を受けること。

16. 損害賠償請求

受託者が本業務の実施にあたり、委託者又は第三者に損害を及ぼしたとき、受託者は損害賠償の責を負うものとする。

また、個人情報漏洩が発生した場合の損害賠償に対応できる保険に加入すること。

17. 瑕疵担保責任

(1) 受託者は、委託者に納品した成果物の瑕疵について、納品の日から起算して5年間、担保の責を負うものとする。

(2) 委託者は、前項の期間において、瑕疵のある成果物について受託者に相当の期間を定めて修補を依頼し、又は修補に代え、若しくは修補と共に当該瑕疵により生じた損害に対する賠償の請求をすることができるものとする。

18. 再委託

受託者は、本業務を再委託してはならない。やむを得ない場合は、本業務の一部に限り、事前に委託者の承認を得て再委託することができる。

19. 検査及び立会い

委託者は、本業務の履行時において、作業環境及び業務管理体制が本仕様書に合致していることを確認するため、随時、全工程及び作業環境の詳細を検査する。検査の結果、改善すべき事項等が発見された場合は、委託者の指示に従うこと。

20. 委託料の支払い

受託者は、本業務の完了について毎月委託者の確認を受けた後、書面により委託料の支払いを請求するものとする。

21. 疑義・協議

この仕様書の解釈について、疑義が生じたとき又はこの仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。

22. 基幹系業務システムに係る留意事項

現行の基幹系業務システムの契約が令和6年12月末に満了予定、また、国が策定した標準仕様に則ったシステムを導入する必要があることから、業務フローに大幅な変更が加わることが予想され、従事者に対して本契約期間中に再度操作研修等が必要となることに留意すること。