

納税事務業務委託仕様書

納税事務業務委託の内容及びその範囲等は、この仕様書による。

1. 業務概要

(1) 委託業務名

納税事務業務委託

(2) 業務の範囲

市・府民税の収納・徴収及び国民健康保険料の徴収業務

(3) 業務実施場所

泉大津市役所（泉大津市東雲町9番12号）

(4) 委託業務時間

午前8時45分から午後5時15分まで

(5) 業務を要しない日

市役所閉庁日（日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日まで）

2. 業務委託の基本的な考え方

以下の基本的な考え方に基づいて業務を遂行すること。

(1) 質の高い市民サービスの実現

税務課の窓口は多くの市民にとって市役所の顔であることを認識すべきである。受託者においてはそのことを十分に認識し、質の高い市民サービスを実現するよう求めるものである。

(2) 高度な専門的知識の保持

本業務は、地方税法その他各種法令等に基づき行われるもので、税務事務においては、事務内容を理解し、適宜判断することが求められる。そのため、多岐に渡って存在する法令等を理解し、高度な専門的知識を安定的に保持していくことを求めるものである。

(3) 組織的な業務管理体制の確立

安定的に質の高い市民サービスを提供していくために、強固な後方支援体制や計画的な人材育成を求めるものである。そのため、業務の実施にあたっては関係法令の遵守はもちろんのこと、事前に市と協議した運用ルールに則り、迅速かつ確実に業務を行えるよう、受託者の責任において教育を行った人材を配置すること。また、急な欠員が生じるなどの不測の事態でも、市民サービスを低下させない組織運営を求めるものである。

(4) 関係法令等の遵守

労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関連法規、地方自治法施行規則及び施行令ほか行政関連法規、個人情報の保護に関する法律、その他業務に適用される法令等の規定を遵守すること。

(5) 個人情報保護の徹底

本業務で取扱う個人情報、全ての市民の基本的情報にかかるものであり、その取扱いについては、厳格な管理が求められるものである。このことを踏まえ、受託者は、個人情報保護法等を遵守するとともに、最新の情報セキュリティの知識を活用した強固な情報管理体制を求めるものである。

3. 履行期間

令和6年10月1日から令和9年9月30日

(但し、市役所閉庁日は含まないものとする。)

また、本契約の実施にあたり、受託者への引き継ぎ期間を設定する。但し、事前の開設準備及び引継ぎ作業にかかる方法は、別途協議の上定め、引継ぎ作業に係る経費は受託者の負担とする。

事前開設準備及び引き継ぎ期間：契約締結の日から令和6年9月30日

4. 履行場所・受付時間・業務運営時間

(1) 泉大津市役所税務課及び市役所庁舎内

(2) 業務開庁日および運営時間

原則として下記の開庁日、開庁時間内とするが、あらかじめ市と受託者で協議して変更できるものとする。

名称	所在地	開庁日	開庁時間
泉大津市役所	泉大津市東雲町9番12号	平日 ※土曜・日曜・祝日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く	8:45~17:15 ※昼休みの時間帯についても窓口業務は実施すること ※17:15までに受付けた申請等は、17:15を過ぎても交付までを行うこと。

5. 業務内容

(1) 来庁者対応業務

(ア) 回答業務

納付書、納付場所、納税全般に関する、窓口での問い合わせへの回答及び案内。

(イ) 引継業務

個人情報、用件等を確認後に担当者へ引き継ぐ。

(ウ) 納付受領業務

納付受領とともに、納付希望税目について必要に応じ納付書を再発行する。

(エ) 口座振替登録業務

ペイジーによる口座振替登録、口座振替依頼書による口座振替登録、廃止届受付業務

(オ) 還付金申請者対応業務

還付申告書記入方法等補助業務

(カ) 証明書等発行業務

納税証明書、完納証明書の発行

(キ) 納付勸奨業務

納付時期意向確認、生活状況資料に関する説明及び收受並びに納付書の発行・送付、分割納付相談受付

(ク) 窓口での市職員への取次ぎ

来庁した市民等との対応で、委託業務外の内容であった場合は、業務を市職員へ取次ぐ。

(2) 郵便受付・開封整理業務

(ア) 開封及び分類業務

受領郵便物の開封及び分類

(イ) 郵便物の受付

受領資料等の受付印押印と控え等の返信作業

(ウ) 受注業務対象郵便物の処理業務

受注業務対象郵便物にかかる入力、印刷、発行等処理

(エ) 受注業務対象外の郵便物の引き渡し

受注業務対象外の郵便物について、担当者への引き渡し

(3) 電話対応業務

(ア) 回答業務

納付書、納付場所、納税全般に関する軽易な回答及び案内。

(イ) 引継業務

個人情報、用件等を確認後に担当者へ引き継ぐ。

(ウ) 文書発行業務

納付書の再発行、滞納金明細書等の発行及び送付処理

(エ) 納付勸奨業務

納付時期意向確認、生活状況資料に関する説明及び收受並びに納付書の発行・送付、分割納付相談受付

(4) 納付案内業務

(ア) 架電案内業務

納付勸奨、口座振替登録勸奨、納付書再発行、返電対応、折衝内容等のシステム入力、勸奨後における履行状況の管理。

(イ) 文書案内業務

電話催告が適切に行えない滞納者等に対する SMS の送信及び返電対応。

(5) 金銭管理業務

(ア) 手数料の管理

申請件数から算出される手数料合計と会計にて徴収した手数料及びレジスターでの手数料

計算合計が合致していることを確認し、納付書を作成する。

(イ) 釣り銭の管理

釣り銭の補充を適時行うこと。また、手数料集計作業時に釣り銭残高の確認を行う。

(ウ) 切手・定額小為替の管理

切手・定額小為替の管理を行うこと。なお、発送処理業務にかかる郵送費用は市の負担とする。

(6) 滞納整理関連補助業務

(ア) 滞納処分関連書類作成及び送付業務

滞納者の財産調査(預金・生命保険・給与等調査、滞納実態調査、登記簿謄本・戸籍謄本請求調査)を行い、調査書類の作成及び調査内容にかかる回答送付並びにシステムへの入力を行う。また、差押調書・取立依頼書等の作成及び送付、交付要求書・債券現在額申立書の作成及び送付、配当計算書・充当決議書等の作成及び送付、執行停止及び不納欠損決議書等の作成及び送付、滞納者実態調査の回答書作成及び送付を行う。

(イ) 郵送物の不着処理業務

督促状・差押調書等が返戻した際の送付先確認及び郵送方法の変更を行い、返戻文書のうち送付先が判明しないものについて公示送達関連書類を作成する。

(ウ) 納付書作成業務

歳入歳出外現金納付書及び同封文書の作成及び送付を行う。

(エ) 銀行振込受付業務

銀行振込にかかる納付書の作成を行う。

(オ) 書類整理業務

預金等調査回答書及び対象者から提出された資料等を個別のフォルダにて管理する。

(カ) 分割納付受付業務

滞納事案における分割納付の申出があった場合の対応については、市が指定する範囲内において受け付ける。

(7) 収納管理関連補助業務

(ア) 証明書発行業務(郵送)

納税証明書、完納証明書の郵送。

(イ) 口座振替業務

口座情報の登録、口座振替不能分の調査及び解約分納付書の送付、固定資産税・都市計画税口座振替の引継処理。

(ウ) 還付充当関連業務

還付伝票作成・送付等の還付関連処理、充当通知書の送付、還付口座振込処理、還付通知の再送付、還付した領収書のとりまとめと清算報告、配当割・株式譲渡割にかかる還付・充当、還付未済のリスト化(還付手続きがなされていないもののリストアップ)。

(エ) 督促状関連業務

督促状の送付、後日督促。

(オ) 一斉催告書関連業務

催告書の準備・発送、催告書の点検・引き抜き及び送付、確定延滞金の納付書作成及び送付。

(カ) OCRによる収納消込業務

(8) その他の業務

(ア) 振込取扱票処理。

(イ) 納税証明書手数料納付業務及び納税証明書手数料レジメ。

(ウ) 窓口収納に対する入金準備。

(エ) 納付済通知書の整理、郵便物の取りまとめ。

(オ) eLTAX・納税関連システム等各種納税・収納関係データにかかるデータの出入力。

(カ) 業務マニュアルの作成・更新・提出。

業務遂行の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書、及び市が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要な委託業務マニュアル等を準備する。なお、受託者が準備した業務設計や委託業務マニュアルの著作権は、受託者に帰属するものとする。

(キ) 廃棄文書分別。

(ク) 郵便物処理。

(ケ) 各種集計業務。

(コ) 照会文書受付・回答処理。

(サ) 環境整備(申請書・受付印・ゴム印・課税標識等の準備・回収・保管及び事務室内の簡易清掃)。

(シ) その他納税業務関係庶務。

(ス) 整理整頓・申請書類等の補充等

業務開始前後に窓口、記載台及び執務室内の整理整頓、清掃を行うとともに、申請書類等の補充、配布物・案内物の補充、各種サインの確認や掲示物等の整理、番号札の整理、発送用封筒のスタンプ等の準備を行う。また、住基端末プリンタの印刷用紙がなくなった場合、適宜補充すること。なお機器に使用する消耗品の購入は、市とする。

(セ) 各種証明書等の管理

交付済み申請書類等の管理を行う。

(ソ) 作業日程、作業進捗の管理、報告

作業日程表を作成するとともに作業進捗の管理を行い、月一回市職員との定例会議において報告する。報告及び市職員との協議を基に、より効率的な業務を行うよう努力する。

(タ) 始業時における準備作業

機器始業点検、職場環境点検等業務遂行のための準備作業を行う。

(チ) 終業時の管理

機器終業点検、システム終了、職場環境点検、不要文書廃棄等終業時の管理作業を行う。

(ツ) 日常業務に付随する各種書類の管理

各種申請書類等を記載・点検するとともに編綴し、保管等をする。

(テ) 業務研修

管理責任者・従事者ともに業務を遂行するために必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含めすべて受託者の責任において行うこと。また、委託者の求めに応じて随時研修を行う。

(ト) 不審者の発見・通報

本業務において、不審な者を発見した場合は、速やかに現場責任者等を通じて市職員に連絡する。

6. トラブルへの対応について

(1) 本業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく市へ文書により報告すること。また、内容に応じ対応を適宜、市へ引き継ぐこと。

なお、イレギュラーなケースが発生したときは、その都度、前記5に掲げる委託業務マニュアル等を追加作成し、市と調整した上で、以降に受託者が窓口対応できるように備えること。

(2) 苦情等については、現状分析と解決策を講じ市へ文書をもって報告すること。

7. 業務体制について

(1) 従事する職員は直接雇用とすること。

(2) 業務拠点には、現場責任者及び副責任者を常時置くこと。業務に必要な作業従事者は受託者の責任において配置する。

(3) 業務体制は、責任者をあわせフルタイム換算で原則一日当たり6名の体制とすること。

(4) 現場責任者には、類似業務の経験を有するものを雇用するものとし、履行期間開始後、即時に本業務の従事が可能であり、作業従事者等に対して適正な処理を指導できる者を充てること。現場責任者が休暇等不在の時は、副責任者がその任を担うこと。従事者は、現場責任者の指揮監督下において業務を行うこと。

(5) 現場責任者は、市の監督員との窓口となり、委託業務全体のマネジメント、事業計画の進捗状況、実勢管理・分析、業務改善に関して、質の維持・向上、各種調整業務、連絡事項の周知徹底、作業従事者の育成・研修計画・リスク管理及び市への報告を行うこと。

(6) 「5. (1) ~ (4)」の各業務について、次の納期管理が可能な体制とすること。

業 務	納 期
証明書交付	即時

証明書郵送請求処理業務	速達・・・即日 個人・職務・法人・・・3営業日以内 公用・・・4営業日以内 大量（50通以上）・・・5営業日以内
-------------	-------------------------------------------------------------------

(7) 受託者は、本業務に従事する者の名簿を市に提出するものとする。また、月初に当月の「履行予定表」を市に提出するものとする。

なお、やむを得ず従事者の休暇により「履行予定表」内容に変更が生じる場合は、事前に市に通知するものとする。

(8) 受託者は、従事者の休暇に際しては、本業務の履行に支障のないよう適切な処置を講じなければならない。

(9) 受託者は、履行期間内において従事者に変更が生じる場合は、予め1ヶ月前までに市に通知するものとする。

(10) 履行期間内において、従事者に変更が生じる場合は、受託者の費用により予め本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇などの研修を済まさなければならない。

(11) 受託者は、従事者において本業務の遂行に適格性を欠く者については、速やかに受託者の責任において業務遂行能力を有するように努力すること、又は業務遂行能力を有する者に交代すること。

(12) 現場責任者、従事者共に業務を遂行する上での接遇、及び必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと。

(13) 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、態度に気を配り（風紀・業務規律を乱さないこと）、親切・丁寧に対応すること。

(14) 業務中は事業者と識別できるよう制服等、市役所の業務にふさわしい服装とし、名札を着用すること。

8. 業務用機材等の負担区分

(1) 業務にあたっては、市の以下の設備にて行うこと。本業務に必要とする機器・機材のうち、次のものについては市の負担とする。

なお、受託者は市が負担するものを使用・利用する場合は、善良なる管理者の注意義務を持って使用・利用するものとし、受託者の帰責によりそれらを破損・損傷等させた場合には、受託者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

①データ入力、出力装置

- ②データ入力、出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類
- ③帳票類保存用キャビネット
- ④レジスター、ファクシミリ、複写機
- ⑤机、椅子
- ⑥事務用品（事務机、書庫、電話機など）
- ⑦光熱費、通信費および文具その他業務遂行に必要なもの

(2) その他、受託者が保持すべき業務に必要な消耗品等（受託事業者名プレート・名札・制服等）は、原則として受託者の負担にて用意するものとする。

(3) その他業務に新たに必要となった機器・機材については、市と協議の上決定する。

(4) 本業務を行うために必要となる市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、資料・情報等については、市の承認を受けずに業務拠点外に持ち出してはならない。

9. 公印の取扱い

公印の取扱いについては、保管・管理については市が行い、毎運営日の始業時以降において、本仕様書に掲げる業務の内、市が認めた範囲で使用するものとする。公印を厳正に取扱い目的外使用、不正使用、持ち出しは固く禁ずるものとする。

10. 業務の管理と報告

本業務における作業の誤りは、「事務処理ミス」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ことになる。委託業務処理後の委託者の業務にも多大な影響を及ぼすため、各工程でスケジュール管理、作業誤りが生じないように絶えずチェックを行い、納期遅れの恐れを委託者が指摘した場合は、委託者の指示により適宜増減できる人員体制を整えること。

(1) 作業内容の管理

委託作業における工程及び作業内容を委託者が絶えず把握できるようにしておくこと。また契約期間中の問い合わせに随時対応できる体制を整えること。

(2) 進捗管理

作業工程、作業内容及び進捗状況を管理し、委託者が必要とした際は、速やかに処理件数及び処理の進捗状況が確認できる報告書を提出すること。

(3) 問題及び対応状況の管理

作業時に発生した問題については、委託者へ直ちに連絡・確認すること。委託者から指摘等により判明した問題と合せて、対応状況の管理を行うこと。

(4) 業務週報及び業務月報の作成及び提出

毎週水曜日まで(閉庁日の場合は翌開庁日)に、次の報告事項を記載した前週分の業務月報を作成し、提出すること。また、毎月5日まで(閉庁日の場合は翌開庁日)に、次の報告事項を記載した前月分の業務月報を作成し、提出すること。

- (ア) 納付勧奨件数及び内容(架電、文書送付、催告書作成件数及び架電の結果等)。
- (イ) 来庁者受付件数及び内容。
- (ウ) 電話受付件数及び内容(納付勧奨として報告する部分は除く)。
- (エ) 各種調査書類送付件数及び回答入力件数。
- (オ) 差押に係る書類の作成件数及び配当並びに充当処理関係書類件数。
- (カ) 口座勧奨件数及び勧奨に伴う口座振替受付件数。
- (キ) 口座振替受付に関する処理件数及び内容。
- (ク) 督促状不着に係る再送付件数及び公示送達件数。
- (ケ) ペイジー口座振替受付サービス受付件数。
- (コ) 振込取扱票処理件数。
- (サ) 納税証明書発行件数。
- (シ) 歳出還付振込み件数。
- (ス) 来庁者収納件数。
- (セ) 督促状及び催告書等発送件数。

(5) 本業務の遂行にあたり必要な処理判断基準等については、事前に市に確認を行うこととする。

1 1. 情報セキュリティ

- (1) 個人情報の機密保持については、個人情報保護法に基づき注意して取扱うこと。
- (2) 従事者に対しては、セキュリティ研修を実施し、市に報告を行うこと。個人情報保護の方策については、事前に市に説明を行うこと。また、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマークの付与認定の更新を行うこと。

1 2. 個人情報の保護

- (1) 目的外使用及び第三者への提供の禁止
 - (ア) 受託者は、個人情報の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。
 - (イ) 受託者は、本業務を遂行するに当たり知り得た個人情報、情報財産、各種ソフトウェア等の一切を、契約を履行する目的以外に利用又は使用してはならず、またこれらを機密として保持し、事前に市の承諾を得ることなく、第三者に開示、漏洩してはならない。
 - (ウ) 受託者は、従事者に前(イ)の義務を遵守させるため、就業規則又は契約書に機密保持義務を明記する等、必要な措置をとるものとする。

(エ) 受託者は、前(イ)、(ウ)の規定に従事者に徹底し、機密漏洩の可能性を事前に排除するため、従事者に対して、次のことを遵守させるものとする。

①あらかじめ市が指定した場所以外に立ち入らないこと。

②市の許可なく不要なものを履行場所に持ち込まないこと。

③市の所管にある備品、書類、その他一切の物を許可なく持ち出し、又は複写、複製しないこと。

④その他、必要時はその都度市と協議し、個人情報保護に関する措置の改善を行っていくこととする。

(オ) 受託者は、従事者に対し、機密保持の重要性を認識させ、故意又は過失による情報漏洩の防止を徹底させるため、あらゆる機会を通じ、絶えず教育し、訓練しなければならない。なお、教育、訓練の実施内容について、適時「教育、訓練実施結果報告書」を作成し、市に報告するものとする。

(2) 情報資産の複写又は複製の制限に関する事項

受託者は市の承諾なしに入力データ、磁気ファイル、ドキュメント等の複写又は複製をしてはならない。

(3) 法令等の遵守及び研修

(ア) 受託者は本業務の遂行に当たり、個人情報の保護に関する法律等関係法令等を遵守しなければならない。

(イ) 受託者は、従事者に対して、本仕様書及び個人情報の保護に関する法令等を熟知させ、個人情報保護等に関する研修を随時実施し、公正かつ厳正な委託業務の遂行に努めるものとする。なお、研修の実施内容について、その都度「研修実施結果報告書」を作成し、市に報告するものとする。

1 3. 危機管理

機器等に障害が発生した場合は、速やかな復旧に協力し、また、復旧までの間の来客の対応を適切に行うこと。また、事故、災害等の緊急事態の際は、市職員とともに来客の避難誘導にあたること。

1 4. 再委託の禁止

受託者は、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。但し、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて市から承認を受けた場合はこの限りではない。

1 5. 第三者賠償

受託者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、受託者がその損害額を負担すること。

1 6. 支払い方法

毎月、検査合格後請求に基づき支払う。

1 7. 次期契約者に対する引継ぎ

受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう次期受託者に対して業務の引継ぎを行うこと。

1 8. リスク分担

予想されるリスク及び市と受託者の責任分担に係る基本的な考え方は（仕様書別紙）のとおりとする。

1 9. その他

- (1) 従事者の監督は受託者が行い、その他必要に応じて受託者は市と協議すること。
- (2) 業務の履行に際し、システム障害等の緊急事態が起こった際に市と協議の上解決すること。
- (3) 業務実施体制および緊急連絡先を書面にて報告すること。なお、変更等が生じた場合は、速やかにその旨を書面で報告すること。
- (4) 本業務を実施するに当たって、委託者に参考となる事例や関連技術動向等についての情報提供に努めること。
- (5) 本業務の履行時は、処理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、委託者による検査及び立会いにより、全行程及び作業環境の詳細の確認を随時行う。また、検査及び立会のほか、作業手順書の提出を求める場合がある。
- (6) 業務に必要な設備の使用等に関する経費（電話料金、郵送料、光熱水費等）は、委託者が負担するものとする。ただし、ショートメッセージに関する通信料は委託費に含めるものとする。
- (7) 本仕様書に定めのない事項又は明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、市と受託者の双方協議の上決定するものとする。

(仕様書別紙)

リスク分担表

種 類	内 容	負担者	
		泉大津市	受託者
物価変動	人件費、物品費等物価変動に伴う経費の増		○
税制の変更	消費税等の変更	○	
経費	委託経費の支払い遅延(市→受託者)によって生じたもの	○	
債務不履行	市の帰責理由による債務不履行、本業務の中止・延期	○	
	事業者の事業破綻・事業放棄・主要義務違反等		○
書類の誤り	仕様書等市が責任を持つ書類の誤りによるもの	○	
	事業計画書等受託者が提案した内容の誤りによるもの		○
仕様書の変更	市の指示により仕様が大きく変更となるもの	○	
	受託者の都合により仕様が大きく変更となるもの(要求仕様不適合)		○
スケジュールの遅延	市の帰責によるもの	○	
	受託者の帰責によるもの		○
法令変更	業務に影響を及ぼす法令変更	○	
	受託者に影響を及ぼす法令変更		○
要員整備	受託者が計画・提案した従事者数の確保		○
人材育成	仕様書に基づき、受託者が実施すべき教育・研修の不備等による要員の知識、技能不足		○
	市が提供すべき資料等の不備等による要員の知識、技能不足	○	
個人情報・機密情報の漏えい等	市、もしくは市職員の帰責によるもの	○	
	受託者、もしくは従事者の帰責によるもの		○
データ・資料等の損失	市、もしくは市職員の帰責によるもの	○	
	受託者、もしくは従事者の帰責によるもの		○
	第三者の行為から生じたもの	○	
金銭管理	日常業務における誤徴収・集計ミス・不適切な金銭管理によるもの		○
	上記以外の理由によるもの	○	
業務マニュアル等の整備	市が提供した基本的業務マニュアル等の設計・不備によるもの	○	
	受託者が計画した業務マニュアル等の設計・不備によるもの		○
システム・設備の損傷等	経年劣化によるもの	○	
	第三者の行為から生じたもの	○	
	市の判断に基づいて行われた変更によるもの	○	
	システムの変更・更新により新たに生じたもの	○	
	システム的设计ミス、あるいは市の管理する設備の不具合によるもの	○	
	市、もしくは市職員の帰責によるもの	○	
第三者への賠償	受託者、もしくは従事者が注意義務を怠ったことにより損害を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	○	
事業終了時の費用	業務契約が終了した場合又は期間中途における業務を廃止した場合における受託者の撤収費用		○
不可抗力	不可抗力(暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、争乱、暴動その他の市又は受託者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的又は人為的な現象)に伴う、施設、設備の修復による経費の増加及び事業履行不能	○	