

千葉市税務事務センター運營業務委託仕様書

1 件名

千葉市税務事務センター運營業務委託

2 目的

市民税課業務のうち、郵送等による税務証明等交付申請受付業務や軽自動車税申告書に関する業務など、定型かつ専門性の高い業務について、外部委託を活用し、効率的な業務運営及び人的資源の有効活用を図ることを目的とする。

3 業務内容

本業務の内容は以下のとおりとする。

なお、課税や納税の具体的内容についての問合せなど、最終的に千葉市職員の判断を必要とする「公権力の行使」にあたる業務（以下「コア業務」※という。）については、本業務の対象外とし、本業務と明確に分離・区分する。

- (1) 千葉市役所本庁舎文書交換室に届いた、税務事務センターで処理すべき郵便物の受領・開封・仕分・收受処理業務（両市税事務所から回送された当該郵便物も同様とする。）
- (2) 税務証明書等交付申請書（電子申請システムによる請求分を含む。）及び税務関係照会文書（以下「郵送請求」という。）に関する回答・発送処理業務（両市税事務所への回答依頼事務を含む。）
- (3) 郵送請求に係る税務証明書交付手数料の収納等に関する業務
- (4) 軽自動車税申告書に関する業務
- (5) 市税口座振替届出書に関する業務
- (6) 市税口座振替の解約に関する業務
- (7) 振替不能通知書に関する業務
- (8) 前各号に掲げる処理に付帯する電話案内等の業務
- (9) 税務事務センター業務の適正な運営と改善を行うための以下の業務
 - ア この業務全体の事業計画の策定や実績管理・リスク管理
 - イ 業務遂行上の課題を把握、改善案を立案し、それを実行するとともに、これらの内容の千葉市（以下「甲」という。）への定期的な報告・説明

※コア業務の具体例

コア業務（公権力の行使）にあたる例	コア業務（公権力の行使）にあたらない例
○特定の者が課税台帳上、課税（非課税）となっているかの回答	○どの程度の収入があれば、住民税がかかるのかなど、制度内容に関する一般的な回答
○特定の者の課税計算の根拠・内容に関する説明	○コールセンターのFAQや「市税のしおり」等で説明が可能な内容
○法律・条例の文言の解釈に関すること	○文書の受付・回答の進捗状況に関すること

4 委託業務履行の基本

甲及び受託者（以下「乙」という。）は、業務の履行に当たっては、地方税法及び千葉市市税条例等の関係法令を遵守し、乙は甲が業務開始前に提供する事務処理要領、操作手引書等を基に乙が作成した管理運営業務マニュアルに従って業務を行わなければならない。

5 管理運営業務マニュアル等

(1) 乙は、次の場合、甲の承認を得なければならない。なお、委託期間終了後も同様とする。

- ア 管理運営業務マニュアル等の使用を開始するとき。
- イ 管理運営業務マニュアル等を改訂するとき。
- ウ 管理運営業務マニュアル等を履行場所以外に持ち出すとき。
- エ 管理運営業務マニュアル等を本業務以外で使用するとき。

(2) 乙は、委託期間終了後、管理運営業務マニュアル等を甲に引き渡すこと。

6 委託業務履行の細目

第2項に定める業務（以下「委託業務」という。）の履行に当たっては、別表並びに次の処理方法を標準とする。

- (1) 乙は、他市町村等からの公用照会文書、税務証明交付申請書、軽自動車税申告書、市税口座振替届出書等に基づき、委託業務を行う。
- (2) 乙は、必要な入出力業務を行った後、速やかに帳票等を出力し、入出力業務を行った者とは別の者による確認照合を受けさせなければならない。ただし、甲乙双方の協議により確認照合を省略する場合はこの限りでない。
- (3) 乙は、甲における全体の業務に支障をきたさないよう、証明関係については、申請を受理した当日中に、照会関係については、受理した日から14日以内に、口座振替関係については、依頼書を受理した日から7日以内に処理することを原則とするが、当該処理期間については、甲乙協議して定める。なお、期間については土・日曜日も含み、即時処理や処理期限のあるものについては、期間内で処理しなければならない。

7 委託期間

令和5年1月1日から令和7年12月31日までとする。

8 執務室等

- (1) 乙が委託業務を実施するに当たって、委託業務を担当する委託業務従事者が委託業務を執行するために必要な場所は、甲の指定する場所とする。
- (2) 委託業務従事者の休憩場所等は、別途協議する。
- (3) 甲は、乙が委託業務を執行するために必要な場所及び電力等を提供するものとする。
- (4) 乙は、業務委託内容以外のものに前項の設備等を使用してはならない。
- (5) 乙は、甲が管理する庁舎及び施設のうち、甲が立ち入りを認めた場所以外に立ち入ってはならない。

9 乙と甲の主な役割分担

乙と甲の主な役割分担については以下のとおりとする。

区 分		役割分担	
		乙	甲
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公用税務照会への対応 ・ 郵送請求に関する業務 ・ 郵送請求に係る手数料の収納 ・ 電子申請システムによる請求に関する業務 ・ 引き継ぎ業務 ・ 軽自動車税申告書に関する業務 ・ 市税の口座振替に関する業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務の実施 ・ 必要事項について 甲へ提案報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コア業務への対応 ・ 例外事例への対応
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務に必要な執務室、端末機等の準備、設置工事 ・ 業務遂行に必要な各種備品等の準備 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務遂行に必要なもの全て（甲が準備、提供するものを除く）の調達、運用、保守 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 税務オンライン端末の提供 ・ 専用電話回線、電話機の提供 ・ 執務室等（電源を含む。）の提供

10 委託業務履行日及び時間（委託業務従事者の勤務時間等）

- (1) 委託業務を履行する日及び時間は、原則として月曜日から金曜日の午前9時から午後5時45分までとする（12月29日から1月3日までの日、「国民の祝日に関する法律」に規定する休日を除く。）。
- (2) 休日、休暇等委託業務従事者のサービスに関することは、乙の定めるところによるが、この場合において乙は、甲の業務に支障をきたさないよう考慮しなければならない。
- (3) 正午から午後1時までの時間帯についても、業務に支障をきたさないよう乙は最低1名の委託業務従事者を交代で勤務させるものとする。
- (4) 乙は、委託業務が本項第1号に規定する時間内に完了しない場合においては、同号に規定する時間外に処理しなければならない。この場合においても、委託料の額は変更しないものとする。

11 委託業務従事者の配置

- (1) 乙は、委託業務を処理するため、地方税法、千葉市市税条例及び関係法令等の趣旨及び業務の重要性を十分理解させた上で従事させなければならない。

なお、乙は、委託業務従事者の氏名等を委託業務に従事する5日前までに文書で甲に提出しなければならない。委託業務従事者に変更がある場合も同様とする。

- (2) 履行場所は以下のとおりとする。

事務所名 千葉市税務事務センター（千葉市役所2階）

所在地 千葉市中央区千葉港1番1号

※令和5年3月27日から新庁舎6階（同一敷地内）に移転する予定

※執務室のレイアウトについては、別紙参照

- (3) 乙は、履行場所に配置する委託業務従事者を頻繁に変更することがないように留意するとともに、常に業務量に見合った人員を配置し、業務量が増加した場合は、速やかに委託業務従事者の増員を図り、業務に支障が生じないようにしなければならない。この場合の経費はすべて契約金額に含まれるものとする。
- (4) 乙は、履行場所が公共施設であることから、委託業務従事者に服装、勤務態度、言葉遣いなどに特に注意し、常に礼儀正しい対応を心掛け、市民等に不快感を与えないように指導をしなければならない。
- (5) 乙は、委託業務従事者に名札を着用させるものとする。この場合の経費はすべて契約金額に含まれるものとする。
- (6) 乙は、郵送請求の手数料として送付された定額小為替等については、甲に引き渡すまでは、紛失・汚損等のないよう、適切に管理をすること。

12 業務責任者の配置

業務を円滑に実施するために、乙は専任のマネージャー1名と委託業務従事者の中からリーダー1名を配置し、氏名等を事前に書面で甲へ届け出ること。

マネージャーは主に次に掲げる事項を行い、リーダーはその補助にあたるものとする。またマネージャーは、業務がより円滑に行えるよう、地方自治体の業務委託に係る知識と経験を有し、なおかつ個人情報保護に係る知識と経験を有する者とする。また、届け出たマネージャーが欠けるときは、リーダーがマネージャー業務を行うものとする。

- (1) 委託業務従事者の指揮監督に関すること。
- (2) 業務の履行管理に関すること。
- (3) 委託業務従事者に対する指導及び教育に関すること。
- (4) 甲との連絡調整に関すること。(証明書等の確認・照合及び甲との連絡事項の確認)

13 乙の雇用主としての義務

乙は業務の重要性に鑑み、委託業務従事者に対し、法律で定められた雇用主として一切の義務を履行し、また、適正かつ良好な労働条件の確保に努めなくてはならない。

14 秘密の保持

- (1) 乙は、業務委託の履行に当たっては、秘密の保持に関するすべての法令及び契約書等で定められた内容を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについて、契約期間中及び契約解除後において、いかなる理由によっても他人に漏えいしてはならない。
- (2) 乙は、守秘義務の履行を担保するために委託業務従事者より誓約書を提出させること。
- (3) 乙は、委託業務従事者に対して、事前及び定期的に秘密の保持についての教育を行うこと。
- (4) 乙は、業務委託の履行に関する秘密の保持については、退職した従事者についても責任を負う。

15 経費の負担区分

本業務に要する費用のうち次に掲げるものを除いては、乙が負担すること。

(1) 端末装置（一般事務に使用するパソコンを除く）に関する経費

(2) 光熱水費及び固定電話の通話料

(3) 甲が提供する備品等

事務室、電話機及びFAXについては甲が用意し使用させる。これ以外の備品等は乙が負担する。事務に最低限必要な備品として、業務従事者用の机・椅子、一般事務に使用するパソコン（庁内ネットワークに接続しない）、プリンター1台、コピー機1台（プリンターとの複合機も可）、更衣ロッカー、鍵付きキャビネットを調達すること。

※業務従事者用の机・椅子、FAX機能付プリンター、更衣ロッカー、鍵付きキャビネットについて、新庁舎移転後は甲が用意する

※FAX機能付プリンター（brother製、型番：MFC-J6983CDW）のインクカートリッジは乙の負担とする

なお、履行場所と他の千葉市役所内との空間に区切りを設ける場合、令和5年3月27日に移転する新庁舎では、ユニバーサルレイアウト・オープンフロアを採用しているため、床上に衝立等を設置すること及び天井に吊り看板等を設置することはできない。また、仮に机上にパネル等を設置する場合は、床上から135cm以内の高さとする。こと。（机の寸法等は別紙のとおり）

(4) 新庁舎に移転する際には、乙の負担により調達した備品等については、乙の負担により新庁舎へ移転・移設すること。

16 委託費の支払い

委託費の支払いは、毎月検査終了後、正当な請求に基づき月払いとする。

17 履行状況の報告と確認

(1) 乙は、業務報告書及び税務証明等申請件数調（以下、「報告書等」という。）により毎日業務内容を記録し、甲に報告しなければならない。

(2) 甲は、前号の報告について確認し、履行状況を把握するものとする。

18 業務連絡会の設置

甲及び乙は、業務連絡会を設置し、必要に応じて事務打ち合わせを行い、委託業務の円滑な事務処理に努めなければならない。

19 履行計画書の提出

(1) 乙は、委託業務遂行に当たり、次の事項を含む履行計画書を作成し、この契約締結後速やかに甲に提出しなければならない。

ア 業務知識・端末操作の習熟及び守秘義務等委託業務従事者の業務スキル向上のための研修体制

イ 業務分担を明確にした組織体制

ウ 休暇・欠員補充等の連絡体制

エ 休息・休憩・交替等の労務管理方法

オ 責任者の役割

カ その他契約書及び仕様書の条項における甲に提示すべき事項

- (2) この仕様書の他の条項の規定により仕様書が変更された場合において、甲は必要あると認める場合は、乙に対して履行計画書の再提出を求めることができる。この場合において、本項第1号中「この契約締結後」とあるのは「当該請求のあった日から」と読み替えて、前号の規定を準用する。
- (3) 履行計画書は甲及び乙を拘束するものではない。

20 委託業務従事者の研修

- (1) 乙は、委託業務を円滑に行うため、委託業務従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を行うこととし、履行時には業務に支障を生じさせてはならない。
- ア 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
 - イ 業務の重要性を理解させること。
 - ウ 守秘義務を理解させること。
 - エ 端末機を迅速に操作する技能を習得させること。
 - オ 事務処理手順を理解させること。
- (2) 乙は、前号の委託業務従事者に対する研修を、各業務についての知識を有する者に行わせなければならない。
- (3) 乙は、本項第1号に掲げる事前研修を行うに当たって、事前に実施計画を書面で提出するものとし、実施後に実施報告を書面で行うものとする。
- (4) 乙は、履行開始後においても、本項第1号の事項に留意した研修を適宜行い、委託業務従事者の業務スキル向上に努めなくてはならない。

21 業務の引継ぎ

- (1) 乙は、次期契約者が他の事業者に変更される場合は、契約終了日以降の業務が円滑に執行されるよう事前に、次期契約者に対して業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育をしなければならない。
- (2) 前号の業務の引継ぎ内容や時期については、甲との協議により決定するものとする。
- (3) 前各号において発生する費用については、乙がこれを負担するものとする。

22 物品等の持ち込み禁止

乙は、甲の許可を受けた場合を除き、委託業務従事者に履行場所への物品等の持ち込み又は履行場所からの物品等の持ち出しをさせてはならない。

23 検査及び報告

甲は、必要あると認めるときは、委託業務の処理状況について、乙に対し適宜検査を行い、報告を求めることができる。

24 想定業務量

別紙「令和3年度税務事務センターの月別事務量実績」を参考とすること。

25 その他

- (1) 乙は、公文書等の取り扱いには十分注意し、事故等の防止に努めること。
- (2) 本業務仕様書に示すほか、業務委託契約書の記載事項を確認すること。
- (3) 本業務仕様書に記述のない事項は、双方協議のうえ、これを決定するものとする。