

浦安市税業務包括委託 仕様書

1. 目的

市民税課・収税課・固定資産税課（以下、「税 3 課」という。）に共通する市税証明書関連業務、手数料徴収業務及び一部賦課徴収補助業務を委託することにより、税 3 課職員が、「公権力を行使する業務」により専念することが出来る合理的な体制を構築し、さらなる「課税捕捉の強化」「市税未納者に対する徴収の強化」を実現するものである。

2. 履行期間

契約締結日の翌日から令和 11 年 12 月 31 日までとする。

なお、土曜日、日曜日、国民の祝日並びに年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除くものとする。

※日曜日は本業務の対象外とするが、委託者と協議のもと、一部履行に加えるものとする。（市税証明書申請案内業務、手数料徴収事務、納税コールセンター）

※業務時間は、開庁時間と同じ午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分までとする。

3. 履行場所

浦安市財務部市民税課・収税課・固定資産税課及び市が指定する場所※
（千葉県浦安市猫実一丁目 1 番 1 号 浦安市役所）

※具体的には、市民税課・収税課・固定資産税課内に区分けされた業務委託エリア内及び委託者が指定する浦安市役所庁舎内の会議室を指す。

4. 対象業務

市税証明書申請案内業務、手数料徴収事務等に関する業務、各種申告書や申請書の受理等の窓口業務、電話連絡業務（収納電話催告）、課税資料の整理、データ入力、各種リストの一次チェック等の内部事務とする。

詳細については、別添 1「浦安市税業務包括委託 委託対象業務一覧表」のとおりとし、以下に記載する通年業務ア．及び当初課税業務イ．で構成する。また、別添 1 の業務委託の範囲を前提条件とし、委託者と受託者が協議のうえ、その範囲を一部改めることを可能とする。

なお、いずれの業務においても、台帳及びシステムへの入力情報の最終確認及び登録、申請書類と市税証明書との突合確認及び交付決定、調査対象者の決定、回答内容の最終決定等、公権力を直接行使する事務については、委託者が行うものとする。

ア．通年 市税証明書関連業務及び賦課徴収補助業務

- ・市税証明書申請案内業務、手数料徴収業務
- ・郵便收受・発送・仕分け、所得照会等の内部事務に関する業務

- ・軽自動車税の登録・廃車に関する受付業務
- ・法人市民税の電子申告受理に関する業務
- ・個人市県民税の課税等に関する業務
- ・納税コールセンターの運営に関する業務

イ. 当初課税業務

- ・個人市県民税の当初課税に関する業務（１月～５月）
- ・固定資産税（償却資産）の当初課税に関する業務（１月・２月）

5. 運用要件

5-1 基本運用要件

(1) 業務運営

ア 業務体制

受託者は、総括責任者、業務管理者及び業務副管理者（以下、「総括責任者等」という。）を選任するとともに、業務に従事する業務従事者分も含め、名簿及び緊急連絡先を委託者に報告すること。また、業務時は、総括責任者等のいずれかを常時配置すること。なお、業務従事者の配置調整、勤怠管理等は受託者が行うこと。

総括責任者

総括責任者の職務は以下のとおりとする。

- ・受託業務全体の進捗管理
- ・受託業務における個人情報の保護及び管理の統括
- ・業務日次・月次報告書、定例会報告資料等の作成及び報告
- ・業務管理者、業務副管理者、業務従事者の監督

業務管理者（リーダー）

業務管理者の職務は以下のとおりとする。

- ・総括責任者の補佐を行う
- ・総括責任者が不在の場合、総括責任者の職務を行う
- ・業務副管理者及び業務従事者の指導及び統括
- ・処理する課税資料等の受け渡し管理
- ・受託業務に関する本市担当職員への疑義照会

業務副管理者（副リーダー）

業務副管理者の職務は以下のとおりとする。

- ・業務管理者の補佐を行う
- ・業務管理者が不在の場合、業務管理者の職務を行う
- ・業務従事者の指導
- ・処理する課税資料等の受け渡し管理
- ・受託業務に関する本市担当職員への疑義照会

業務従事者（スタッフ）

業務従事者の職務は以下のとおりとする。

- ・総括責任者等の指示に従い、受託業務を行う

- ・総括責任者等の指導のもと、個人情報の保護及び管理を行う

イ 教育及び研修

受託者は、総括責任者等及び業務従事者に対し、各業務が円滑に遂行できるよう、必要な研修を行うこと。

なお、研修資料は、本仕様書、業務設計書等及び委託者より提供される各種資料にもとづき作成し、その内容について委託者の承認を得ること。

ウ 服装等

総括責任者等及び業務従事者は、常時名札を着用すること。また、総括責任者等と、業務従事者との違いがひと目でわかるよう、異なる名札を着用すること。

その他、服装等については、浦安市服務規程及び関連通知に準ずるよう努めること。

エ 業務手順等

業務手順等については、業務毎に作成した業務設計書等のとおりとし、これらに記載された業務内容については、受託者側の責において、定められた業務期限までに完結すること。

(2) 年間運用計画書の提出

受託者は、履行期間内の年間運用計画書を委託者に提出すること。また、提出後に修正があった場合は、速やかに修正版を提出すること。

(3) 日次・月次報告書の提出

受託者は、本業務に係る日単位及び月単位の実施状況の報告書を提出すること。日次報告書については翌日まで、月次報告書については翌月 15 日までを提出期限とする。

(4) 定例会の開催及び報告資料の提出

受託者は、受託者及び委託者で構成される定例会を年度に 1 回以上開催し、業務の処理件数、運用課題などの運用状況等について、書面及び口頭による報告を行うこと。

(5) 業務設計書及び業務（作業）マニュアルの作成

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、業務設計書及び各種業務（作業）マニュアルを作成すること。

業務（作業）マニュアルは、委託者の指示や業務フローの見直し等があった場合に、随時更新を行い、常に最新の状態とすること。

5-2 窓口業務運用要件

(1) 業務遂行に必要な人員の育成並びに確保

受託者は、本業務の委託対象業務に応じて繁閑に対応した必要な人員体制を確保すること。また、業務管理者・副管理者及び業務従事者には業務遂行に必要な指導・教育

を行うこと。

(2) 業務管理者及び副管理者の配置

受託者は、委託者との円滑なコミュニケーションを行い、業務従事者に対する指導・監督を行うことができる者を配置すること。また、他の従事者と外見で明確に識別が可能となるようにすること。

(3) 外国語対応可能者の配置

受託者は、業務管理者・副管理者及び業務従事者のうち、英語に対応した者を常時1名以上配置すること。

(4) 窓口業務及び関連業務の当日中完遂

受託者は、開庁時間内に窓口に来られた来庁者対応に関しては、閉庁時間になったとしても、当日中に完遂すること。

(5) 窓口対応に係る市民サービスの向上

窓口での来庁者対応は、税情報及び個人情報を取扱うため、原則として正確性が第一となるが、一方で窓口の待ち時間の短縮化なども図る必要がある。こうした状況を踏まえ、正確で迅速な事務を遂行できるよう、常に既存の事務フローの見直しや改善を行い、市民サービスの向上に努めること。

(6) 市税証明書手数料の徴収事務委託

平日及び一部日曜開庁時（委託者と協議のもと履行日となった日に限る。）における市税証明書手数料の徴収事務に係る必要なつり銭等の準備は受託者において行うこと。

徴収金の管理や1日の徴収金額の報告については、あらかじめ管理者を決め、徹底した管理対策を講じること。

なお、本市は市税証明書手数料にキャッシュレス決済を導入済みであり、徴収金の管理は基本的に現金（定額小為替を含む。）のみの取扱いとなるが、キャッシュレス決済の会計処理についても徴収事務委託の範囲内となる。

市税証明書手数料の徴収事務については、別途締結する「税務関係手数料徴収事務委託契約書」の定めのとおりとする。

5-3 税業務（5-2 窓口業務運用要件を除く）

(1) 業務遂行に必要な人員の育成並びに確保

受託者は、本業務の委託対象業務に応じて繁忙に対応した必要な人員体制を確保すること。また、業務管理者・副管理者及び業務従事者には業務遂行に必要な指導・教育を行うこと。

(2) 業務管理者及び副管理者の配置

受託者は、委託者との円滑なコミュニケーションを行い、業務従事者に対する指導・

監督を行うことができる者を配置すること。また、他の従事者と外見で明確に識別が可能となるようにすること。

(3) 納税コールセンターの運営

受託者は、委託者と実施方法や対象者等の協議を行ったうえで、委託者が選定した対象者に架電による納税勧奨を行う納税コールセンターを運営すること。

なお、年間稼働日数は 235 日程度（平日及び 3 か月に 1 回の指定する日曜日）とし、開設時間は午前 8 時 30 分から午後 4 時 00 分（架電終了は午後 3 時 30 分）とする。

(4) 委託業務の効率化

委託対象業務の作業手順については、基本的な部分はマニュアル化されているため、既存の作業手順が存在するが、毎年 of 税制改正やシステム改修等で常に変化が求められるとともに、正確で効率的な業務遂行も同時に求められる。そのため、委託者と協議のもと、委託対象業務に ICT ツールの活用や受託実績のある地方公共団体での手順を取り入れるなど、常に最善な手順を追求すること。

(5) 委託業務の自動化（RPA）

受託者は RPA ツール（NTT データ WinActor フル機能版 1 ライセンス）を経常経費内で用意し、委託業務の自動化を図ること。

(6) RPA シナリオ作成者の配置

受託者は、(5) において導入する RPA のシナリオが作成できる者（WinActor のシナリオ作成や既存シナリオの改修、エラー等のトラブル対応ができる知識と技能を持ち、RPA 技術者アソシエイト又はエキスパートの資格を有する者）を常時 1 名以上配置すること。ただし、他の業務と兼務して構わない。

RPA のシナリオ作成については、受託者において作業効率化を図るために RPA を導入する提案を委託者に随時行うものとする。（委託者側から RPA 使用の依頼を行う場合もある。）

また、当該業務従事者には業務遂行に必要な指導・教育を行うこと。

6. 個人情報保護

(1) 機密保持

総括責任者等及び業務従事者は業務上知り得た情報を第三者に漏洩、開示してはならない。また、業務遂行以外の目的の為に使用してはいけない。このことは、受託期間満了後においても同様とする。

なお、個人情報については、浦安市個人情報の保護に関する法律施行条例、浦安市情報セキュリティポリシー、個人情報の保護に関する法律その他法令、例規などの規定を誠実に遵守し、個人情報取扱事業者に要求される適正な取扱いを図らなければならない。

(2) 個人情報保護対策の実施

受託者は、履行場所から情報が漏洩することを防ぐ為に、必要な技術的・物理的・人的対策を的確に行うこと。また、総括責任者等及び業務従事者に対し、定期的に個人情報保護に関する教育・研修を行うとともに、別添2「個人情報の取扱いに関する誓約書」を委託者に提出すること。

(3) 事故発生時の対応

受託者は、万が一事故が発生した場合には、直ちに口頭及び書面にて報告しなければならない。また、その後の対応に関しても対応体制及び連絡ルートを明確化しておくこと。

7. 貸与物品及び経費負担

(1) 貸与物品等について

ア 本業務の遂行にあたり、委託者が受託者に貸与するシステム、機器及び備品等（以下、「貸与物品」という。）は、別添3「浦安市税業務包括委託 貸与物品一覧表」のとおりとする。なお、貸与にかかる費用は、原則無償とする。

イ 前項に掲げる貸与物品以外に、本業務の遂行にあたり必要なシステム、機器及び備品等については、受託者にて調達すること。なお、これらのシステム、機器及び備品等を履行場所に持ち込む場合は、委託者に別添4「物品等持込申請書」を提出し、委託者の許可を得ること。

ウ 本業務の遂行に必要な文房具等の消耗品は、委託者が用意する。ただし、受託者が調達したシステム、機器及び備品等のための消耗品は除く。

エ 受託者は、委託者の指示に従い、善良な管理者の注意をもってシステム、機器及び備品等を取り扱うこと。

オ 受託者が故意又は過失により、貸与物品を毀損し、委託者に損害を与えた場合には、受託者は委託者に対してその損害を賠償しなければならない。

カ 貸与物品の維持、修理、保守等のために要する経費は委託者の負担とする。ただし、受託者の責に帰すべき事由により、貸与物品を修理する必要性が生じた場合の当該修理に要する経費については除く。

キ 受託者は、本契約の履行期間の満了時（満了後も引き続き本業務を実施する場合を除く。）、若しくは契約の解除時（以下、「契約満了及び解除時」という。）、又は貸与物品を本仕様書に定める使用目的に供することがなくなったときは、委託者の指示の従い、遅滞なく委託者に引き渡さなければならない。

(2) 経費負担

履行場所の光熱費、業務に必要な通信費などは委託者が負担する。

8. 契約満了及び解除時に伴う事後の引継

本業務に係る契約満了及び解除時は、次のとおり委託業務の引継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うえ、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。

(1) 引継書の作成

受託者は、本業務の実施に係る業務設計書、業務（作業）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。

(2) 引継内容の説明

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。

(3) 引継資料等の提出

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。

9. 特記事項

(1) 法令上の責任

受託者は、総括責任者、業務管理者・副管理者及び業務従事者に対する事業主として、労働基準法、労働安全衛生法、労働者補償保険法、社会保険諸法その他の法令上の責任を負うものとする。

(2) 再委託

受託者での単独運用を原則とするが、業務が多岐に亘るため、責任が明確化されていることを条件に、作業の一部を対象に委託者の承認を得た場合に限り、再委託を可能とする。ただし、本業務における主たる業務を再委託することはできない。

(3) 著作権

本業務により生じた成果物およびデータベースなどに保存されるデータの所有権ならびに業務運用にあたり新たに作成された著作物に関する著作権法第21条（複製権）、第23条（公衆送信権）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権など）および第28条（二次著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利は、本市に帰属するものとする。著作人格権の行使については行わないこと。

(4) 契約不適合責任

ア 契約不適合責任の期間

受託者は、引き渡された成果品が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下、「契約不適合」という。）である場合については、納品の日から起算して5年間、成果品の修補又は代替物の引渡しによる履行の追完の責を負うものとする。

イ 契約不適合の成果物の修補

委託者は、前項の期間において、契約不適合の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契約不適合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。また、契約不適合の成果物を修補するにあたって、運用中の業務に影響を与えないこと。

(5) 契約の解除

受託者が、本仕様書に記載した条件を履行しない場合には、委託者は本契約を解除することができる。

(6) 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。

(7) 検査及び立会

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、受託者は委託者の指示に従うこと。

(8) 委託料の支払

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。

10. その他

この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者及び受託者で協議し、定めるものとする。

別添1 浦安市税業務包括委託 委託対象業務一覧表

業務 NO.	担当課	税目	委託料区分 通年/当初課税	業務名
税3課共通業務				
1	税3課共通	税3課共通業務	通年業務	郵便受領・仕分け・発送(総務課)
2	税3課共通	税3課共通業務	通年業務	特定記録郵便 持込み発送(郵便局)
3	税3課共通	税3課共通業務	通年業務	証明書手数料徴収事務
4	市民税課	税3課共通業務	通年業務	課税・非課税証明書 申請受付案内
5	市民税課	税3課共通業務	通年業務	法人所在証明書 申請受付案内
6	市民税課	税3課共通業務	通年業務	郵送分課税・非課税証明 申請受付及び発送
7	市民税課	税3課共通業務	通年業務	軽自動車税登録・廃車申告受付
8	市民税課	税3課共通業務	通年業務	軽自動車税標識交付証明書・廃車申告受付書 交付
9	市民税課	税3課共通業務	通年業務	法人市民税 電子申告受付(審査・運用)及び印刷出力
10	市民税課	税3課共通業務	通年業務	所得照会 受付・仕分け
11	市民税課	税3課共通業務	通年業務	所得照会 回答書作成・台帳入力
12	市民税課	税3課共通業務	通年業務	所得照会 封入及び発送
13	収税課	税3課共通業務	通年業務	納税証明書 申請受付案内
14	収税課	税3課共通業務	通年業務	他市等実態調査依頼に対する回答書作成
15	固定資産税課	税3課共通業務	通年業務	固定資産税証明書 申請受付案内
16	固定資産税課	税3課共通業務	通年業務	住宅用家屋証明書 申請受付案内
17	固定資産税課	税3課共通業務	通年業務	住宅用家屋証明交付前読み合わせ
個人住民税(普通徴収)				
18	市民税課	個人市民税(普徴)	通年業務	パンチ出荷準備／エラーチェック
19	市民税課	個人市民税(普徴)	通年業務	送付先設定
20	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	確定申告書イメージ確認・イメージ管理システムへのスタンプ入力
21	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	課税資料受付・確認
22	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	資料整理・補記・転記
23	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	確定申告書2表入力／エラーチェック
24	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	税システム1次入力／エラーチェック
25	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	課税・非課税証明書発行手続の案内電話対応
26	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	団体間回送処理(特徴分含む)
27	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	合算エラーリスト一次処理
28	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	EUCデーター次処理
29	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	税務署調査(閲覧申請書・調査管理簿作成)
30	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	申告書・案内通知発送・差替
31	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	返戻分処理
32	市民税課	個人市民税(普徴)	当初課税業務	申告相談会電話応対業務
個人住民税(特別徴収)				
33	市民税課	個人市民税(特徴)	通年業務	異動処理 異動届等資料の受付・仕分け
34	市民税課	個人市民税(特徴)	通年業務	異動処理 税システム入力
35	市民税課	個人市民税(特徴)	通年業務	異動処理 事業所情報確認・変更・登録
36	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	課税資料受付・確認
37	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	給与支払報告書 定型・定形外仕分
38	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	事業所情報 税システム確認
39	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	事業所情報 税システム変更・登録
40	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	課税資料 転記・補記
41	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	パンチ用資料 出荷準備／取込後エラーチェック
42	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	電子申告データ 取込後エラーチェック
43	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	課税資料 税システム直接入力・エラーチェック
44	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	合算エラーリスト一次処理

別添1 浦安市税業務包括委託 委託対象業務一覧表

業務 NO.	担当課	税目	委託料区分 通年/当初課税	業務名
45	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	EUCデーター次処理
46	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	税額通知返戻分 対応
47	市民税課	個人市民税(特徴)	当初課税業務	異動届等資料 受理・確認・税システム入力・エラーチェック
収税				
48	収税課	収納・滞納管理	通年業務	納税コールセンターの運営
49	収税課	収納・滞納管理	通年業務	架電対象者調査及びシステム登録作業
固定資産税				
50	固定資産税課	固定資産税	当初課税業務	償却資産申告書受理
51	固定資産税課	固定資産税	当初課税業務	償却資産申告書入力作業

個人情報の取扱に関する誓約書

浦安市と契約締結した業務について、「浦安市個人情報の保護に関する法律施行条例」及び「浦安市情報セキュリティポリシー」に基づき、受託業務において知り得た個人情報（以下「個人情報」という。）について、次の事項を厳格に守ります。

1. 本契約の履行に際して知り得た個人情報、税務情報及びその他の秘密情報（以下、「個人情報等」という。）の保持に厳重な注意を払い、いかなる場合にも他人に知らせ、又は業務目的外の複写、複製、利用及び第三者への提供等を行わないこと。
2. 本契約の解除又は期間満了後も、個人情報等の業務目的外の複写、複製、利用及び第三者への提供等を行わないこと。
3. 事故等発生時には、速やかに委託者に報告すること。

令和 年 月 日

（宛先）浦安市長

（受託者）

住 所

氏 名

浦安市税業務包括委託 貸与物品一覧表

1. 作業スペース及び機器

作業スペース

浦安市役所庁舎 2 階の市民税課、収税課、固定資産税課内及び 2 階会議室とし、配置等の詳細は受託者決定後に委託者と受託者の協議により決定する。

機器

・業務委託用スペース内の机及び椅子	1 式
・窓口用及び内部事務用パソコン	1 式
・プリンタ（委託者と共用）	5 台
・窓口呼出タブレット・モニタ（委託者と共用）	1 式
・窓口レジ専用 iPad 及びレシートプリンタ（委託者と共用）	1 式
・郵便用自動開封機（委託者と共用）	1 台
・コピー機（委託者と共用）	

2. ソフトウェアライセンス

「税オンラインシステム WizLIFE」「イメージ管理システム TomasForce」
「マイクロソフト Office」等のシステムや事務用ソフトのライセンス

3. 備品及び消耗品

1) 市税証明関連業務（窓口関連）

申請書類、封筒、改ざん防止用紙、筆記用具、朱肉、ナンバープレート
クリアファイル、スタンプ類、その他必要な消耗品等

2) 内部事務

筆記用具及び文具、電卓、付箋、スタンプ類、電話機、その他内部事
務を運用するために必要な消耗品

4. その他

受託者が、受託会社への連絡・報告のために必要なパソコン及び通信回
線、携帯電話については、受託者側で用意すること。

作業スペースの使用料や光熱費は、受託者側の負担はない。

別添 4 物品等持込申請書

令和 年 月 日

(宛先) 浦安市長

(受託者)

印

物品等持込申請書

浦安市税業務包括委託の運用のため、下記の物品等の持込みが必要となったことから、以下の物品の持込みについて申請します。

物品等名称	
使用目的・用途	
寸法・大きさ等	(カタログや写真を添付すること)
搬入時期	