

浦安市税業務包括委託
提案書作成要領

令和 8 年 8 月

浦安市 財務部

市民税課・収税課・固定資産税課

目 次

前提条件

1. 背景・目的	．．．．．	1
2. 履行期間及びスケジュール	．．．．．	1
3. 履行場所	．．．．．	2
4. 実施日時	．．．．．	2
5. 業務委託の範囲及び業務規模	．．．．．	2
6. 業務委託に求める要件	．．．．．	3

提案書（企画書及び見積書）の作成について

7. 企画書の内容	．．．．．	10
7.1. 各項目の記載事項		
7.2. 見積書		
8. 提案書の作成方法	．．．．．	12

前提条件

1. 背景・目的

1.1. 背景

本市の市民税課、収税課、固定資産税課（以下、「税3課」という。）では、公平かつ適正な課税・徴収業務の維持・向上を図るため、平成28年度に税業務包括委託を導入した。

令和元年度には費用対効果を踏まえ、業務委託の範囲や内容の見直し及び効果測定を行い、令和3年1月以降の業務委託について一部継続を決定し、令和8年12月末に現契約の契約期間を終了する予定である。

1.2. 目的

税3課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. 履行期間及びスケジュール

2.1. 履行期間

契約締結日の翌日から令和11年12月31日とする。

なお、令和8年度以降については、債務負担行為の設定により、予算の担保はされているものの、前年度の取組状況をもとに、引き続き契約を継続するか否か適宜判断をする。

2.2. 全体スケジュール

2.2.1. 事前準備期間

契約締結日の翌日から令和8年12月31日までの期間とし、業務の引継ぎに向けたドキュメントの作成や要員の教育並びに市との必要な各種取り決めを行う期間とする。

2.2.2. 業務引継ぎ期間

契約締結日の翌日から令和8年12月31日までの期間とし、円滑な業務運用に向けた課題の解決並びに要員の知識習熟期間とする。

2.2.3. 業務運用期間

令和9年1月4日（契約上は令和9年1月1日）からとし、取り決めた範囲に対して、業務運用期間とする。

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

4. 実施日時

実施日は、月曜日から金曜日とする。なお、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。

また、日曜開庁は本業務の対象外とするが、繁忙期については委託者と協議のもと、市税証明書関連業務、手数料徴収業務を3月に1日程度、4月に2日程度、6月に3日程度を実施日とする。

実施時間は、午前8時30分から午後5時00分までとする。

5. 業務委託の範囲及び業務規模

5.1. 業務委託の範囲

現段階で予定している業務委託範囲は、仕様書 別添1を参照のこと。

ただし、上記仕様書 別添1の業務委託の範囲を前提条件とし、受託者決定後に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、本業務の主な項目は、令和9年1月1日から令和11年12月31日までの期間において、以下のとおりである。

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）

5.2 業務規模

本業務の業務規模を計るための参考資料として、資料1を参照のこと。

6. 業務委託に求める要件

6.1. 運用要件

6.1.1. 全般

1) 総括責任者の常駐

受託者は、履行日の稼働時間内に、全体の責任者として、業務管理者及び副管理者、業務従事者の管理・監督を行う者を1名以上、庁内に常駐させること。また、他の従事者などと外見で明確に識別が可能となるようにすること。

ここでいう総括責任者は、担当課の事務及び関連法令などの趣旨を理解し、法令を遵守するだけでなく、業務管理者・副管理者及び業務従事者に対する適切な指導・監督を行い、作業状況の管理ができる者とする。

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) 定例会での報告資料の提出

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) 業務計画書及び業務（作業）マニュアルの作成

受託者は、本業務の仕様書及び委託者が提供する業務関係資料等に基づき、業務計画書及び各種業務（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。

6.1.2. 市税証明書関連業務運用要件

1) 業務遂行に必要な人員の育成並びに確保

「5. 業務委託の範囲」で提示した資料等をもとに、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

市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・監督を行え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

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) 窓口対応及び関連業務の当日中完遂

開庁時間内に窓口を訪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勤務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。

6.1.3. 税業務（6.1.2 市税証明書関連業務を除く）運用要件

1) 業務遂行に必要な人員の育成並びに確保

「5. 業務委託の範囲」で提示した資料等をもとに、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) 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

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。

6.2. 個人情報保護要件

6.2.1. 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。

6.2.2. 個人情報保護対策の実施

履行場所から情報が漏洩することを防ぐ為に、受託者は必要な技術的・物理的・人的対策を的確に行うとともに、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・研修を行うこと。

6.2.3. 事故発生時の対応

万が一事故が発生した場合は、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。

6.3. 貸与物品等及び経費負担

6.3.1. 貸与物品等

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、仕様書 別添 3 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「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、本業務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。

6.3.2. 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。

6.4. 業務引継ぎ

6.4.1. 事前引継ぎ

（期間は2.2.1. 事前準備期間、2.2.2. 業務引継ぎ期間を参照）

受託者は、委託者及び前受託者から引継ぎを受けなければならない。この場合において引継ぎの方法は、書面による引継ぎのほか、現場見学、ヒアリングその他の方法によるものとし、委託者と受託者の協議のうえ、決定するものとする。

6.4.2. 事後引継ぎ

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。

6.4.3. 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。

6.4.4. 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。

6.4.5. 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。

6.5. その他特記事項

6.5.1. 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。

6.5.2. 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。

6.5.3. 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。著作権人格権の行使については行わないこと。

6.5.4. 契約不適合責任

1) 契約不適合責任の期間

受託者は、引き渡された成果物が種類、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、成果物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。

2) 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。

6.5.5. 契約の解除

受託者が、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。

6.5.6. 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。

6.5.7. 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、委託者の指示に従うこと。

6.5.8. 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を請求するものとする。

提案書（企画書及び見積書）の作成について

7. 企画書の内容

下記の事項についての提案を企画書にまとめること。なお、提案にあたっての前提条件がある場合は明記すること。また、該当する提案がない場合は、その旨を明記すること。

下記の順番どおりに記載すること。

※ 1～5 は応募書類の内容を企画書に改めて掲載

1. 会社概要
2. 情報セキュリティまたは個人情報保護に関する第三者認証取得状況
3. 類似業務実績書（税業務）
4. 業務実績書（RPA 関連業務）
5. 総括責任者（予定者）の主な経歴
6. 年間業務計画案
7. 業務実施に際しての基本的な取組方針
8. 業務履行の具体的な手法及び提案事項（以下すべての項目）
 - ① 運用体制（繁忙期・通常期）
 - ② 従業員の育成及び確保に対する考え方
 - ③ 市民サービスを向上させるための取組
 - ④ 税業務の正確性の向上及び効率化を図るための取組
 - ⑤ 個人情報保護対策
 - ⑥ 偽装請負防止対策
 - ⑦ 災害時又は事故発生時の対応対策
 - ⑧ その他提案事項

7.1. 各項目の記載事項

1) 総括責任者（予定者）の主な経歴

総括責任者（予定者）について、応募書類で提出した内容を改めて掲載するとともに、総括責任者として適格な人材である理由をヒアリング時に口頭にて説明すること。

2) 年間業務計画案

契約締結日から令和 8 年 12 月末日までの引継・研修期間及び令和 9 年 1 月から令和 11 年 12 月末日までの業務運用期間における年間業務計画案を作成すること。

3) 業務実施に際しての基本的な取組方針

本業務の内容を踏まえたうえで、本業務全体を通じた提案者の考えや取組方針を作成して示すこと。

4) 業務履行の具体的な手法及び提案事項

①運用体制（繁忙期・通常期）

令和9年1月以降の業務運用期間における総括責任者、業務管理者及び従事者などの運用体制について繁忙期、通常期に分けて提案すること。なお、6.1.3.6)に記載したRPAシナリオ作成者の配置を明記するとともに、現場に常駐しない要員や外部の体制などがある場合は、それがわかるように明記すること。これまでの委託実績に基づく参考人員配置数については、資料2を参照のこと。

②従業者の育成及び確保に対する考え方

業務管理者及び従事者の育成や人材確保に関して、提案者としての基本方針や具体的な取組を示すこと。

③市民サービスを向上させるための取組内容

市税証明書関連業務（手数料徴収業務も含む）において、市民サービスを向上させるための取組や工夫等を提案すること。

また、これまでの受託実績において、委託業務の質を向上するために行った運用体制及び方法の事例とともに、その対応事例をもとに今回提案する内容があれば、併せて提案すること。

④税業務の正確性の向上及び効率化を図るための取組内容

本業務全体において、正確性の向上及び効率化を図るための取組みや工夫等を提案すること。また、6.1.3.4)及び5)の委託業務の効率化及び自動化について、受託実績等において大きく業務改善が図られた事例や経費の削減が図られた事例とともに、その事例をもとに提案事項がある場合には、併せて提案をすること。

なお、これまでの委託実績に基づくRPAツールによる業務効率化については、資料3を参照のこと。

⑤個人情報保護対策

個人情報保護対策について、技術的・物理的・人的の具体的な対策を提案すること。

⑥偽装請負防止対策

偽装請負防止対策について、技術的・物理的・人的の具体的な対策を提案すること。

⑦災害時又は事故発生時の対応対策

災害時及び事故発生時の対応について、対応体制及び連絡ルートを提案すること。

⑧その他提案事項

サービスレベルを可視化するために、業務単位、または類似の業務を任意にグルーピングした業務グループ単位で、数値管理する項目（想定しているデータの取得方法・算出方法を含む）などがあれば提案すること。その際、保証ラインが明確化できるのであればその旨を明記すること。

7.2. 見積書

提案者（事業者）所定書式の見積書に、様式6を添付すること。

なお、様式6については、本業務にかかる経費について、初年度（令和8年度）、次年度以降（令和9年度、令和10年度、令和11年度）を年度ごとに積算すること。

8. 提案書の作成方法

- 1) 用紙サイズは、原則としてA4用紙を使用すること。
- 2) 書式の縦・横、印刷のカラー・白黒は問わない。
- 3) 図及び表などが例外的にA4サイズに収まらない場合、A3サイズの用紙の使用も可能とする。
- 4) 長辺左綴じ（ファイル可）とし、10部（正本1部、副本9部）を提出すること。
- 5) 文章部分のフォントサイズは、原則、12ポイントサイズを使用する。
その他の部分は、12ポイントを基準に適切なサイズとすること。
- 6) ページ番号をつけること。
- 7) 目次を作成すること。
- 8) 図及び表などには、文章による記載のどの内容に関わるものか、判読可能な図表番号をつけること。
- 9) 提出書類は日本語で作成すること。
- 10) 専門知識を持たない者にも理解できるように配慮し、図や表などを適宜使用するなど、見やすく明確に作成すること。