

7－10税総合窓口等運営業務委託 仕様書

つくば市財務部

納税課・市民税課・資産税課

7-10税総合窓口等運營業務委託 仕様書

1 件名

7-10税総合窓口等運營業務委託

2 履行期間

契約締結日翌日から令和10年（2028年）7月31日まで

(1) 業務準備期間

契約締結日翌日から令和7年（2025年）7月31日まで

(2) 業務委託期間

令和7年（2025年）8月1日から令和10年（2028年）7月31日まで

3 履行日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次のアからウに該当する日を除く日とする。

ア 日曜日及び土曜日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和23年7月法律第178号）に規定する休日

ウ 12月29日から1月3日までの日

(2) 実施時間

午前8時30分から午後5時15分まで

実施日・実施時間内に業務を終えることができない場合は、その都度委託者と受託者の協議により実施日・実施時間以外に業務を行うことができるものとする。

4 履行場所

茨城県つくば市研究学園一丁目1番地1 つくば市役所本庁舎2階

5 業務の内容

(1) 委託対象業務

ア 「【資料】委託対象業務一覧表」に示すとおりとする。

イ 対象業務は、個人情報を多く取り扱うため、情報漏えいや滅失、毀損等を防止するための措置を講ずること。

(2) 業務準備期間

ア 業務準備期間については、受託者は本業務を履行するための準備として、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を構築し、対象業務について

委託者から業務内容の説明を受け、業務フロー、業務マニュアル等を整備し、適切な業務処理を行えるようにすること。また、委託者は受託者と連携し、従事者への研修や業務引継ぎなど、本業務が円滑に実施できるように適切な対応を行う。

イ 事前準備に係る費用は、受託者の負担とする。

(3) 業務マニュアルの作成

対象業務の項目ごとに、業務内容、処理方法、処理手順、関与者及び注意事項等を記した業務マニュアルを作成し、業務委託開始までに委託者の承認を受けること。

この業務マニュアルは、受託事業者の変更があつた場合でも業務を円滑に遂行できる内容とし、業務変更等により処理方法に変更等があつた場合には、速やかに改訂し、随時、委託者の承認を受けること。

また、委託者の承認を受けた業務マニュアルを以下のとおり提出すること。

ア 業務マニュアルをA4判ファイルに綴ったもの 3部

イ アの電子データ（作成ソフトバージョン及びPDFバージョン）を収録したCD-ROM 2部

(4) 調整会議

委託者と受託者で構成する調整会議を委託者の指定場所で原則として月1回定例的に開催し、前月の履行状況及び翌月の履行内容の確認等を行う。また、委託者が臨時の調整会議の開催が必要と判断した場合には受託者はこれに応じるものとする。受託者は、調整会議の開催後、7日以内に会議の要点記録を作成し、委託者へ提出すること。

また、各種実績や見つかった課題を報告する等、さらなる精度の向上・効率化を目指し改善策等について協議すること。なお、担当者の交通費等、会議開催に係る費用については、受託者の負担とする。

(5) 事務改善の提案

対象業務について、委託者から業務内容の説明を受け、受託者が合理的・効果的に業務を遂行するための方策を検討し、事務の精度向上と効率化が期待できるような事務改善につながる提案を行うこと。

6 実施体制

(1) 業務従事者の配置

受託者は、本業務を遂行するに当たり、統括責任者を1名配置すること。また、業務責任者、業務副責任者及び従事者等(以下、業務従事者という。)を配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備し、適切

な業務処理を行うこと。

ア 統括責任者 1名

統括責任者は、契約全般についての委託者との協議、業務の遂行に伴う安全管理対策、業務従事者の適正な配置、指導、育成等を行う。

- (ア) 受託者は、本契約の業務全般を確実に実施するため、受託者の常勤の正規社員の中から統括責任者をあらかじめ定める。
- (イ) 契約締結時において、3か月以上雇用している者とする。
- (ウ) 統括責任者は、業務を円滑に実施できれば、「4 履行場所」に常駐しなくてもよい。

イ 業務責任者 2名

業務責任者は、的確な業務の履行を確保するために常駐し、受託者の代理人として判断、指示ができる者とする。また、本業務に必要な市税業務の知識を十分に有し、委託者との円滑なコミュニケーションが取れる者を配置すること。

業務責任者の職務は以下のとおりとする。

- (ア) 受託者は、本業務の実施に当たり、業務責任者をあらかじめ定め、「4 履行場所」に常時配置すること。
- (イ) 業務責任者の業務範囲は、以下に掲げるものとする。
 - a 本業務全体の進行管理、履行状況管理及び業務報告等現場の業務遂行の統括
 - b 従事体制の調整、業務従事者の指揮・監督等現場の業務執行体制統括
 - c 委託者との連絡調整
 - d 各種報告書の提出
 - e トラブル発生時における対応、報告
 - f 上記の他、業務が円滑に遂行されるよう現場全体を統括すること。

ウ 業務副責任者 2名

- (ア) 受託者は、業務責任者の不在、又は欠けることとなった場合に備え、業務従事者の中から業務副責任者をあらかじめ定めること。
- (イ) 業務副責任者は、本業務を十分理解するための教育を受けた者をもって充てるものとする。
- (ウ) 業務副責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者の不在時等は、業務責任者の業務を代行すること。

エ 従事者 8名程度

- (ア) 受託者は、本業務を円滑に遂行できる能力を有する従事者をあらかじめ定めること。

- (イ) 受託者は、従事者が本業務に従事する前に、本業務の基礎知識を習得する研修に従事者に実施し、その内容及び結果を委託者へ報告すること。
- (2) 各種報告書等の作成及び提出
 - 受託者は、次のア～エに掲げる報告書等を作成し、委託者に提出すること。
 - ア 業務計画書
 - 受託者は、契約締結後に業務ごとの年間計画書を作成すること。
 - イ 業務従事者の名簿
 - 受託者は、事前に業務従事者の名簿を作成し、委託者に提出すること。また、各業務従事者に変更があるときは、再度名簿を提出すること。なお委託者は、提出された名簿を、本業務に関すること以外には使用しない。
 - ウ 業務報告書
 - (ア) 定期報告
 - a 日次報告
 - 日単位の業務の処理状況を委託者が指定する様式に記載し、引渡しが必要な書類等と共に翌執務日までに委託者へ提出すること。
 - b 月次報告
 - 月単位の業務の処理状況を委託者が指定する様式に記載し、引渡しが必要な書類等と共に実施月の翌月 10 日までに委託者へ提出すること。
 - (イ) 臨時報告
 - 受託者が委託者に対して行う報告のうち、事故発生時の内部報告等緊急性のあるものについては、当初は委託者へ口頭で報告し、その後遅滞なく経緯等をまとめた報告書を委託者へ提出すること。
 - エ 研修報告書
 - 受託者は、業務の実施前に十分な研修期間を設け、業務従事者の教育を行い、研修後に研修実施報告書を提出すること。
- (3) 執務中の注意事項
 - ア 業務従事者は、業務に従事していることが分かるよう、名札等を常に見やすい位置に身に付けること。
 - イ 業務従事者は、派手な服装を避けるなど、適切な服装で業務に従事すること。
 - ウ 業務従事者は、むやみに委託者が指定した執務場所から離れないものとする。

エ 業務従事者以外の者を委託者の許可なく執務場所に立ち入らせないこと。

7 受託者の責務

本業務における作業の誤りは、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な体制を整え、本業務を確実に履行できるような方策を検討すること。

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

「7-10 税総合窓口等運営業務委託 個人情報特記仕様書」に示すとおりとする。

また、受託者は、業務従事者と本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに委託者へ提出すること。なお、業務開始後に、業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを委託者に提出すること。

(2) 情報機器等の持ち込み制限

受託者は、各業務従事者等及びその関係者にかかわらず情報端末（デスクトップPC、タブレットPC及びプリンター等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。

ただし、業務管理者が受託者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に委託者の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

ア 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末であっても、委託者の庁内ネットワークに接続することを禁止する。

イ 受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については、委託者と協議の上決定すること。

(3) 受託者は、職員及び業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。本業務の履行において事故が発生したときは、直ちにその状況を委託者に報告し、指示を受けること。委託者は、事故が発生した場合、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(4) 受託者は、災害などの緊急事態が発生した場合は業務遂行に支障をきたすことがないよう委託者と連携して十分な対応を図ること。

(5) 苦情等への対応

ア 委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受託者は、責任をもって現状の把握並びに原因を分析し、その解決策及び再発防止策を講じ、委託者へ報告を行い誠実に対処すること。

イ つくば市の政策に関すること、本業務以外の業務に関すること等については委託者に引き継ぐこと。

(6) 以下の関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受託者の責任において適切に行うこと。

ア 地方自治法

イ 地方公務員法

ウ 地方税法

エ つくば市税条例

オ つくば市税条例施行規則

カ つくば市住宅用家屋証明規則

キ つくば市証明手数料条例

ク つくば市住宅用家屋証明手数料条例

ケ 個人情報の保護に関する法律

コ つくば市個人情報の保護に関する法律施行条例

サ つくば市個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例

シ つくば市個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例施行規則

ス 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

セ つくば市情報セキュリティポリシー

ソ つくば市会計規則

タ その他関係法令、通知等

8 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は、委託者と受託者で協議の上、仕様の変更を行うものとする。

9 本業務の貸与物品等

業務遂行の用に供するため、委託者から受託者へ下記の物品等を無償で貸与又は提供する。ただし、受託者は、委託者が認める範囲を超えて使用してはならない。

(1) 委託者が無償で提供する施設、設備及び物品等

執務室、事務机(14 台程度)、椅子(14 脚程度)、電話回線（3 回線程度）、電話機（3 台程度）、基幹系システム端末機（14 台程度）、プリンター(トナーを含む)（3 台程度）、レジスター、キャッシュレス決済端末、印刷用紙、封筒、金庫、翻訳機（必要時に貸与を受けることができる）

※上記にない設備、機器等の使用については、委託者と協議の上、決定する。

(2) 受託者が使用できる設備及び物品等

コピー機、発券機、紙幣硬貨入出金機

(3) 受託者が用意する設備及び物品等

(1) (2) のほかに、本業務に必要な場合は、受託者の責任において措置するものとし、その費用（保守料を含む。）は、委託費に含めるものとする。ただし、執務場所に持ち込む物品等は、事前にリストを提出し、委託者の許可を得るものとする。

(4) 受託者は、(1) (2) の物品等については十分に注意をもって使用し、受託業務遂行以外の目的に使用してはならない。業務従事者の故意又は過失により物品等が滅失、毀損、故障したとき、受託者は、委託者の指定した期間内に代替品を納め、若しくは原状に回復し、又は損害を賠償しなければならない。

(5) 業務従事者の駐車場は、受託者にて確保するものとする。駐車場にかかる費用については、受託者の負担とする。

10 本業務における経費の負担区分

本業務に要する経費のうち、次に掲げるものは委託者が負担するものとする。

(1) 執務場所等の光熱水費

(2) 委託者が受託者に貸与する電話機の電話料

(3) 委託者が受託者に貸与する P C の通信料

11 業務従事者に対する研修

受託者は業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修(業務研修、服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等)を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

12 業務の引継ぎ

(1) 貸与品の返還

本業務の契約期間が終了した場合（契約解除による契約終了の場合を含む。）は、貸与を受けた業務マニュアル、物品等を遅滞なく委託者に返還すること。

(2) 引継書の作成

受託者は、後任の受託者が契約開始日から滞りなく業務が行えるよう、委託者が指定する引継ぎ期間に責任をもって後任の受託者及び委託者に業務の引継ぎを行うこと。その際に受託者は、契約期間終了後の当面の課題等を記載した引継書を作成し、委託者へ提出すること。

(3) 他社への引継ぎを行う場合

本業務に係る契約の終了後、他社に業務の引継ぎを行う必要が生じた場合には、市民の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引継に努めることとする。この場合、受託者は、個人情報記録された媒体等を、本業務の終了後、委託者の指定した方法により、返還しなければならない。具体的な内容については、あらかじめ委託者と協議すること。

(4) その他

契約期間終了後であっても、委託者が、引き継ぎが未完了と判断した場合は、受託者は無償で引継ぎを行わなければならない。

13 再委託

(1) 受託者は、本業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、業務の一部を再委託することについて、あらかじめ必要な情報を委託者に書面で提出し、その承認を得た場合はその限りではない。

(2) 前項ただし書きの場合、受託者は、再委託先にこの仕様に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して、再委託等先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

14 著作物の取扱い

受託者が作成し納品した成果品の著作権（著作権法（昭和 45 年 5 月法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに規定する権利を含む。）は、委託者に帰属するものとする。

15 指定公金事務取扱者について

(1) 受託者は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号。以下「法」という。）

第 243 条の 2 第 2 項に規定する指定公金事務取扱者として、市税（固定資産税・都市計画税、軽自動車税、市民税・県民税・森林環境税、国民健康

保険税)の収納及びつくば市税条例(昭和62年11月30日条例第26号)第9条第1項に規定する証明交付等の手数料の徴収を行う。

(2) 前項の規定により収納した市税及び徴収した手数料は、業務終了後1日分を集計し、それぞれ帳簿を作成する。作成した帳簿は、当日17時15分までに委託者に納品する。

(3) 受託者は、収納した市税及び徴収した手数料について、次に指定した日に指定金融機関に払い込むものとする。

ア 市税 収納した日の翌営業日

イ 手数料 月曜日から金曜日(休日を除く。)をまとめて翌週最初の営業日

(4) 請求(申出)者が支払うべき手数料について、キャッシュレスで支払いたい旨の申し出があった場合は対応すること。

(5) 定額小為替は現金化し、払い込むこと。

(6) 収納及び徴収事務に必要なつり銭資金は、受託者が用意すること。

(7) 受託者は、つくば市会計規則(平成9年10月22日規則第69号。以下「会計規則」という。)第166条に定める検査に協力するものとする。

(8) 受託者が歳入の収納及び徴収に使用する場合における印鑑は、会計規則第30条第3項及び様式第24号に定めるところによる。

(9) 手数料の徴収にかかる領収書は、現金納付の場合のみ発行する。

16 委託費の支払い

(1) 委託費の支払いは、月払いとし、1月ごとに当該月分の委託費を委託者に請求するものとする。委託者は請求書受理の日から30日以内に当該代金を支払うものとする。

(2) 各月の支払金額は、契約金額の総額を36か月で除した金額とし、端数については1月目に支払うものとする。

(3) 委託費の支払いは、令和7年(2025年)8月分から開始する。

17 疑義、協議

本仕様書に定めのない事項等については、必要に応じて、委託者と協議して定めるものとする。