

市民部窓口業務等委託仕様書（課税課）（案）

1 業務委託の目的

民間事業者の専門的な知識と経験、ノウハウ及びICTを活用して、市民部窓口業務等を市民部市民課、保険年金課及び課税課で一体的に委託することにより、サービス水準の向上、人員の確保を図るとともに、持続可能な自治体経営のための行財政運営を目的とする。

2 履行期間

契約締結日の翌日から令和6年3月31日までとする。ただし、契約締結日の翌日から令和2年3月31日までを準備期間、令和2年4月1日から令和6年3月31日までを本稼働期間とする。

3 業務履行場所

東大和市役所本庁舎内（市民部課税課執務スペース）及び委託者が指定する場所

4 業務委託の内容

受託者は、課税課窓口来庁者の受付（委託業務以外の委託者への取り次ぎを含む）及び次に掲げる対象税目に係る別表の窓口業務等（以下、「本業務」という。）を遂行する。なお、本業務に係る郵送申請対応及び電話対応も委託内容に含まれるものとする。また、一部作業の自動化による効率化を目的としてソフトウェアロボット（RPA）を導入及び運用する。ソフトウェアロボットの導入の詳細については、別紙「ソフトウェアロボット（RPA）導入及び開発における特記事項」のとおりとする。

なお、受託者は、本稼働期間に向け、本業務を滞りなく遂行できる業務体制を準備期間中に整えることとし、契約履行期間中の業務計画を委託者へ提出するものとする。

・対象税目

- ア 市民税・都民税（普通徴収及び特別徴収）
- イ 固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）
- ウ 軽自動車税

5 本業務に求められるサービス水準

(1) 業務の正確性及び迅速性について、高い水準のサービス提供を遵守する

こと。また、本業務に係る法令等を含めた専門的知識・経験を有する従事者により業務を安定的に履行すること。

(2) 処理基準の協議・決定及び向上

処理基準を委託者と協議の上決定し、継続的なサービスの向上を図るものとする。

(3) 履行状況の確認と契約解除要件

委託者は、サービス水準について、履行状況を毎月確認する。受託者は、委託者の要求するサービス水準に達しない場合は、原因分析や課題の解決策等を明記した改善報告書を提出すること。

また、履行状況が不適切であり、繰り返し改善を指導しても、委託者の要求するサービス水準が維持できない場合には、委託者は本契約を中途解除する場合がある。

6 業務管理者等の選任

(1) 本業務の遂行にあたり、受託者は、業務管理者（以下「管理者」という。）、業務副管理者（以下「副管理者」という。）、業務従事者（以下「従事者」という。）を選任するものとし、氏名、保有資格、業務経歴を委託者に通知するものとする。

副管理者が事故等により不在または欠けた場合を除き、管理者は、副管理者及び従事者を兼任することはできないものとする。

(2) 副管理者が事故等により不在または欠けた場合は、その職務を代わって執行する者を選任し、副管理者の職務にあたらせるものとする。

(3) 受託者は、本業務を円滑に実施するため、業務量の変動に応じた従事者等の必要かつ十分な人員を確保したうえで、適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整えることとする。

(4) 管理者、副管理者、従事者に突発的な欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めること。

7 管理者の職務

本業務における管理者は受託者の正社員とし、同じ部内の他課の管理者との兼任を認める。職務については次のとおりとする。

(1) 委託業務全般における指揮統括、業務進行管理等

(2) 副管理者及び従事者の技術向上計画の策定及び技術向上に向けた取組の実施

(3) 委託者への業務進捗状況等の報告等

8 副管理者の職務

本業務における副管理者は常駐とし、職務については次のとおりとする。

また、副管理者は従事者の職務を行うことができることとする。

- (1) 従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等
- (2) 市民等からの受電及び苦情対応
- (3) 従事者の管理
- (4) 本業務における個人情報の管理
- (5) 従事者の研修計画の策定及び実施
- (6) 業務実施計画の立案及び業務報告書（週報、月報）の作成、提出
- (7) 本業務にかかる照会及び端末入力等
- (8) 委託者との本業務内容に関する調整
- (9) その他、本業務履行全般における管理

9 従事者の職務

本業務における従事者は常駐とし、必ず複数人を置くものとする。職務については、「4 業務委託の内容」に記載のとおりとする。

10 履行日・履行時間

本業務の履行日時は、次の（1）から（3）に該当する日を除く月曜日から金曜日の各午前8時30分から午後5時15分及び土曜日の午前8時30分から12時までとし、本業務に携わる者を配置することとする。

- (1) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- (2) 12月29日から翌年の1月3日までの日
- (3) その他、業務委託期間中に窓口開庁日の変更等があった場合は、受託者は事前に委託者と協議の上、対応すること。
- (4) 業務履行時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末機・番号発券機の準備・終了、報告書作成、届出書類の整理、連絡調整等）についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が業務履行時間外に及ぶものについては、業務履行時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

11 業務に必要な施設及び物品等

受託者は、本業務の履行にあたっては、個人情報の保護及びセキュリティ対策の観点から、履行場所において次に掲げる施設・設備及び物品等を使用

して業務を行うものとする。また、提供された物品等を委託者の許可なく業務履行場所以外に持ち出してはならない。

(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・椅子（8席程度）、電話回線（2回線程度）、電話機（2台程度）、キャビネット、基幹系システム端末機（6台程度）、プリンター（トナーを含む）、コピー機、発券機（3台程度）、レジスター、印刷用紙、封筒、切手

※提供する施設及び物品等の台数等については、東大和市議会の予算議決をもって確定するものが含まれていることから予定数量とする。

(2) 受託者が用意する設備及び物品等

- ① (1) の他に本業務に必要なものがある場合は、受託者の責任において措置すること。但し、業務履行場所に持ち込む物品等については、事前にリストを提出し、委託者の許可を得るものとする。
- ② 管理者、副管理者及び従事者並びにその関係者等の情報端末（携帯電話、スマートフォン、ノートPC等）及び記録媒体（USBメモリ等）の履行場所への持ち込みは禁止する。しかし、受託者が業務上必要とする場合には、必ず委託者に事前に設置場所も含めて申請を行い、承認を得ることで、履行場所に持ち込むことができる。
- ③ ②の承認を得た情報端末及び記録媒体であっても委託者のネットワークに接続することは禁止する。

1.2 業務執行体制

受託者は、地方税法（昭和25年法律第226号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、東大和市税条例（昭和26年条例第7号）、東大和市手数料条例（昭和51年条例第24号）、東大和市個人情報保護条例（平成17年条例第33号）、東大和市手数料条例施行規則（昭和51年規則第27号）、東大和市証明等事務取扱規程（昭和43年規程第5号）、東大和市住宅用家屋証明事務取扱規程（昭和59年訓令第18号）、市税関係証明等の事務取扱基準（平成18年5月16日市長決裁）、その他の税及び労働関係法令等を遵守するとともに、個人情報を含む税情報を厳格に管理できる万全な体制を整備するものとする。なお、契約締結後に法令等の改正があった場合には、改正後の法令等の内容に対応するために必要な措置をとることとする。

1 3 運営管理

本業務を円滑に遂行するため、受託者は次に掲げる事項を遵守し、誠実に対応するものとする。

- (1) 受託者は、選任した管理者、副管理者及び従事者に変更があった場合は、速やかに委託者に届け出ること。
- (2) 本業務の実施に支障が生じる等の理由で、委託者が副管理者及び従事者の変更を要請したときは、直ちに応じること。
- (3) 受託者は事故発生防止に努めるとともに、事故が発生した場合に備え、予め危機管理体制を整備すること。また、事故等が発生した場合は、委託者に対し、直ちに事故の状況等を口頭で報告し、事故の状況等の詳細を速やかに委託者へ書面で報告すること。
- (4) 本業務の実施にあたっては、事前にパソコンの操作、電話対応、個人情報取り扱い、市税の概要等、各業務に対応するマニュアルを委託者と協議のうえ作成し、提出すること。また、マニュアルは必要に応じて委託者と協議のうえ、更新すること。
- (5) 受託者は、管理者、副管理者及び従事者に機器の操作方法及び業務遂行に必要と判断される知識の習得を目的とした研修を、適切な回数実施すること。なお、研修実施にあたっては、本業務への影響を回避することに配慮すること。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、委託者に提出すること。
- (6) 受託者は、本業務の内容について委託者から確認を求められた場合には、速やかにこれに応じること。また、本業務に対して受託者の知識の空洞化を防止する対策を講じること。
- (7) 受託者は、年間業務計画を策定し業務管理及び評価を行うとともに、毎月、委託者へ書面にて実施状況等を報告すること。

1 4 苦情等への対応

本業務に関する苦情、トラブルが発生したときは、受託者が責任を持って対応するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。ただし、東大和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とする。

また、本業務に関する苦情、トラブルについては、原因究明、対応策及び再発防止策を講ずること。

1 5 セキュリティの確保

- (1) 受託者は、業務の遂行にあたり、次の事項を遵守しなければならない。
 - ① 業務履行の際は、許可された端末及び記憶媒体のみを使用すること。
 - ② 端末は、本業務にのみ使用すること。
 - ③ 委託者の情報セキュリティ対策を遵守すること。
- (2) 上記の事項に違反し、委託者または第三者に損害を与えた時は、その損害を賠償すること。

1.6 労働環境

- (1) 受託者は、本業務に従事する者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、市の庁舎内における委託者の責めに帰する事由による災害については、この限りでない。
- (2) 雇用にあたっては、雇用契約を締結し、必要に応じて雇用保険、労働者災害補償保険等の社会保険に加入するなど、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、その他関係法令を遵守した雇用形態とすること。
- (3) 市の庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なうおそれがある場合、受託者は直ちにその旨を委託者に通知するものとし、委託者は、これに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。なお、委託者が当該措置を講じるまでの間、受託者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることを認める。
- (4) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (5) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、本業務の全部又は一部が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

1.7 危機管理

受託者は、事前に緊急時の体制を整備し、受託者の責務において、本業務等に関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じるこ

と。

万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障を来すことがないように委託者と連携して十分な対応を図ること。

なお、事故が生じたときには、直ちに委託者に対して通知するとともに遅滞なくその状況を委託者に報告しなければならない。その事故により業務手順に変更があった場合は、委託者の指示により遂行すること。

また、受託者は、本業務に必要な申請書類等は丁寧に扱い、汚損、毀損、紛失等を生じないように必要な措置を講じるとともに十分注意すること。

1.8 業務報告書の作成及び提出

受託者は、委託者に報告すべき事項を記載した業務週報及び業務月報を作成するものとし、業務週報については翌週の第2開庁日まで、前月分の業務月報については毎月5日まで（閉庁日の場合は翌開庁日）に委託者へ提出するものとする。なお、報告事項には、次の項目を含むこととする。

- (1) 窓口及び電話受付件数及び内容（郵送申請に対応を含む。）
- (2) 課税関係照会受付件数及び回答件数

1.9 連絡調整

受託者は、委託者と業務実施状況報告のための機会を適宜設けるものとする。また、問題点の整理や企画発案を行い、委託者と協議のうえで業務改善に努めるものとする。

2.0 遵守事項

- (1) 管理者、副管理者及び従事者は、誠実かつ公正に業務を執行しなければならない。

業務履行中は統一した制服あるいは名札等を着用して委託者との区別を図ったうえで、他の営業行為に類することを行わず業務に専念し、業務の履行にあたっては応対マナーを遵守することを心がけること。

- (2) 受託者は、秘密保持、個人情報保護の重要性に鑑み、秘密保持等に遺漏のないよう就業規則、業務規定、その他の規定を整備しなければならない。
- (3) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ 受託者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するために必要な措置を講じること。

- (4) 受託者は、個人情報に関する法律（平成15年法律第57号）、東大和市情報セキュリティポリシー（情報セキュリティ基本方針）及び個人情報の取扱いに関する特記仕様書、その他関係法令等を遵守すること。また、本業務の履行にあたって知り得た情報について外部に漏らしてはならない。これは業務履行が終了し、管理者、副管理者及び従事者がその職を退いた後についても同様とする。

なお、本業務は特定個人情報を取り扱う業務である。

- (5) 受託者は、必要に応じて管理者、副管理者及び従事者に秘密の保持及び個人情報の保護について研修を行うとともに、管理者、副管理者及び従事者は、これらの事項を遵守する旨の誓約書を提出するものとする。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、委託者に提出すること。

- (6) 受託者は、個人情報に関する社内規定を有し、かつ、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理する情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）、またはプライバシーマークの付与認定を受けていること。

2.1 損害賠償等

受託者は、本業務に対して、委託者及び第三者に及ぼした損害を含み、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託者がその損害額を負担すること。

2.2 設備の使用等に関する経費の負担

履行場所にかかる経費（作業場所借室料、光熱水費等）、届出等の帳票等の用紙類、委託者が提供する端末及び備品等にかかる経費（通信料、部品・消耗品費、修繕・補修費等）、本業務に必要な設備の使用等に関する経費（電話料金、郵送料等）は、委託者が負担するものとする。

ただし、受託者の責めにより物件を滅失し、又は毀損した場合は、委託者に損害を賠償しなければならない。

2.3 委託料の支払方法

委託料については、準備期間については一括払い、本稼働期間については月毎を単位とする分割支払いとし、受託者が提出する請求書に基づいて

支払いを行うものとする。

2.4 業務の引継ぎ

受託者は、契約期間満了時における業務引継ぎについて、次期受託者の業務開始に影響を与えぬよう、委託期間内に完了させるものとする。

また、委託期間終了後でも次期受託者及び委託者が業務内容等において確認、あるいは引継ぎを求めた場合には、その要請に対して積極的かつ真摯に対応するものとする。なお、引継ぎはマニュアル等を含め、原則として書面によって行うこととする。

2.5 再委託

(1) 受託者は、契約約款第5条及び個人情報情報の取扱いに関する特記仕様書第9条の規定に関わらず、別紙「ソフトウェアロボット（RPA）導入及び開発における特記事項」以外の業務について再委託してはならない。

(2) 受託者は、別紙「ソフトウェアロボット（RPA）導入及び開発における特記事項」に記載されている業務について再委託しようとする場合は、あらかじめ再委託の内容、再委託先、その他再委託先に対する管理方法等を書面により提出し、委託者の承諾を事前に得なければならない。

2.6 その他

この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、委託者及び受託者で協議のうえ、別に定めるものとする。