那覇市当初課税業務委託

仕様書

1. 業務名

那覇市市民税・県民税賦課等業務委託

2. 目的

市民税・県民税の当初課税賦課業務について、度重なる税制改正により業務が煩雑化しており、また当初課税時期においては限られた期間内に膨大な課税資料の確認・審査作業を終えなければならない。

当市では、これらの課題に対応しさらなる事務効率化を図るため、当初課税時期に集中する事務のうち徴税吏員以外の者が処理できる定型的な業務を民間事業者へ委託し、民間のノウハウを最大限活用することにより、適正な課税業務を行い、公平・公正な行政サービスを提供することを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日までとする。ただし、契約締結日から12月26日までを準備期間、令和8年1月5日から3月31日までを業務期間とする。休日及び執務時間は以下のとおり那覇市役所に準じる。

(1) 休日

- ・日曜日及び土曜日
- ・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
- ・12月29日から翌年の1月3日までの日（前号に掲げる日を除く）

(2) 執務時間

午前8時30分から午後5時15分まで（休憩時間：午後0時から午後1時）

※休日及び執務時間外に業務を行う場合は、委託者と協議すること。

業務開始前における準備事務（端末及び周辺機器の起動、入力業務各種申請書準備）及び業務終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、不要文書廃棄、執務室等の清掃、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとし、業務における一連の処理が時間外に及ぶ場合は委託者と協議のうえで、業務時間に関わらず処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外・休日出勤に係る経費は委託料に含まれるものとする。

4. 履行場所

那覇市役所本庁舎 3階市民税課前特設処理センター / 3階会議室（301A・B）

5. 業務履行にあたっての基本的な考え方

(1) 事前準備

業務の混乱や市民サービス低下を招かないよう、業務準備・引継ぎ期間、従事者の確保や体制構築をはじめとした責任のある業務設計を行うとともに、従事者への研修等を実施すること

により、業務期間への円滑かつ安定的な移行を実現させること。

(2) 守秘義務

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らし、又は乱用してはならず、その職を退いた後も同様とする。

(3) 資料等の適正な保管及び複製等の禁止

発注者から提供を受けた本業務に関する一切のデータ、資料及び帳票類等は、個人情報を含むものが多数あるため、鍵付きロッカーに収納する等、適切かつ厳重に保管することとし、受託業務以外での利用、執務場所からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。

(4) 指揮命令系統の確立

受託者は、作業内容を十分に把握し、受託者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(5) 納入成果物

本業務における納入成果物等における提出期限は、「当初課税業務に係るスケジュール表」（以下「スケジュール表等」という。）（別添）のとおりとする。

また、この成果物の一切の権利は、委託者に帰属するものとする。受託者は、委託者から納入成果物の内容に不備の指摘を受けた場合は、直ちに修正等の対応をしなければならない。

なお、修正等に要する費用はすべて受託者の負担とする。

(6) 処理期限

業務内容における処理期限は、スケジュール表等のとおりとする。ただし、定めのないものについては原則、即日処理すること。

(7) コンプライアンスの徹底

受託者は、業務に関する関係法令通知等を遵守し、業務を適切に行うこと。

(8) 従事者の身だしなみ

受託者は業務を遂行するにあたり、従事者に業務に適した服装を着用させ、不快感を与えない身だしなみに努めること。

また、受託者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中は必ず着用すること。

(9) 危機管理

受託者の責任において、業務に関する安全対策に万全を期し、労働災害等の人的な事故（以下「人的事故」という。）防止に関して必要な措置を講じること。また、地震、津波、台風、

洪水等の災害及び人的事故等の緊急事態が発生した場合の業務への影響を最小限にすることを目的として、事前に体制を整備し、委託者に報告すること。

また、緊急事態発生時には、本業務の遂行に支障をきたすことのないよう、委託者と連携し対応策を講じること。

(10) 労働環境について

受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。

また、委託者は、受託者の職場環境の整備に関して必要な協力を行う。

6. 業務委託に求める要件

(1) 管理監督者、業務責任者、スーパーバイザーの配置

受託者は、円滑に本業務を遂行するため従事者の指揮監督、業務全般のマネジメント及び委託者との連絡調整等の業務について管理を行う管理監督者と管理監督者が不在の場合に管理監督者を代理する業務責任者をそれぞれ配置し、各業務における従事者の指揮及び委託者との連絡調整等を行うスーパーバイザー（以下「SV」という。）を2名以上選任し、委託者に報告しなければならない。

なお、管理監督者、業務責任者及びSVは、本業務に関する実績や経験に基づき任務にふさわしい者を選任すること。

また、受託者は、管理監督者または業務責任者のいずれかを本委託業務における現場の管理監督責任者として、必ず各業務の履行場所に常駐させること。

(2) 業務委託従事者の確保

①受託者は、業務を円滑に遂行するための要員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整えなければならない。また、従事者に欠員が生じた場合は、直ちに交代要員を配置するなどして、委託業務に影響が生じることのないよう、必要な措置を講じること。

②特に業務開始当初や繁忙期、休日明けの開庁日及び繁忙時間帯については、従事者の業務習熟度等も勘案し、十分な体制を構築するよう特段の配慮を行うこと。本業務を確実に履行させることが可能な能力を有する従事者を配置し、繁忙に対応した必要な人員体制を確保すること。

(3) 本市との連携

①受託者は、業務の処理件数、運用上の課題などについて、週1回委託者との定例会を設け、その内容について報告書を作成すること。

②疑義や不明なものは疑義または不明点を明確にした上で、問い合わせ表を作成するなど、文

書（軽微なものについては口頭）にて速やかに委託者に連絡すること。委託者が確認したもののについては受託者に引き渡すものとする。

この間の処理等の進捗管理は、受託者が責任を負うものとする。

（4）個人情報保護の徹底

- ①受託者は、公共の業務に携わる重要性及び特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」、「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（平成25年法律第27号）」及び「那覇市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年那覇市条例第5号）」等の関係法令を遵守するとともに、情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。
- ②受託者の保有する情報媒体について、作業場所での使用及び持ち込みを禁止する。

7. 業務システム及び情報セキュリティ

（1）委託者が提供する業務システム及びシステム機器

- ①本業務において利用する業務システム及びシステム機器は、契約期間中においては、原則として受託者に供用する。
- ②システム機器は、指定場所外に持ち出すことを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。
- ③委託者は、操作にあたってのユーザーIDを従事者名簿に基づき、従事者1人につき1つ貸与することとする。なお、受託者は、貸与されたID等を他人に開示または漏えいすることの無いように適切に管理すること。
- ④受託者は、従事者が退職等により従事しなくなった場合は、委託者に対し速やかに報告しなければならない。
- ⑤システム機器の保守については委託者が行うものとする。ただし、障害等が生じた場合、その障害等が受託者の故意又は重大な過失による場合は、その損害相当分の費用については受託者の負担とする。
- ⑥受託者の責任によりシステム機器を滅失又は毀損した場合は、損害を委託者に賠償しなければならない。
- ⑦システム障害等によりシステム機器が使用できない場合は、委託者と協議し、委託者の指示に従って処理するものとする。

（2）情報セキュリティの徹底

受託者は、以下①から⑩のとおり情報セキュリティの措置を徹底しなければならない。

- ①情報保護管理責任者を選任し、委託者に報告すること。
- ②作業場所への入退室ができる者を、その許可を受けた者のみに制限し、受託者があらかじめ定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。
- ③電子データ、帳票類等により知り得た個人情報を持ち出してはならず、情報の漏えい、滅失、毀損及び流出等を防止し、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に

講じること。

- ④本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、委託者が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、本業務以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。
- ⑤本業務にかかる制度や基本的な考え方等を熟知し、本業務の進め方、業務システムのパスワードの適切な管理等の情報セキュリティ対策及び個人情報を取り扱う上での留意点と保護対策等が記載された業務マニュアルを基に、採用時及び定期的に従事者への研修を実施すること。
- ⑥従事者に対して、守秘義務違反に関する責任及び罰則の内容を周知徹底すること。
- ⑦受託者は情報セキュリティに関する内部監査を月1回実施し、委託者に報告すること。また、委託者は報告を受けて契約内容の遵守状況について監査を行うことができる。
- ⑧受託者は、従事者全員分の守秘義務遵守に関する誓約書を回収すること。また、新たな従事者を配置する場合も同様とする。
- ⑨従事者は、業務従事中において履行場所に記録媒体、デジタルカメラ、携帯電話（連絡用携帯電話は除く）及びその他情報漏えいにつながる可能性があるものを持ち込んではいない。
- ⑩個人情報の漏えい等の事案が発生した場合、速やかに委託者へ報告し、その原因及び対応について委託者と協議すること。

8. 事前準備（契約締結日～令和7年12月26日）

（1）事前打ち合わせ会の開催（令和7年9月中実施）

受託者は、すみやかに業務における引継ぎ方法、実施方法及びスケジュール等に関する打ち合わせを委託者で行うこと。

また、受託者は各準備・引継ぎ作業に関する進捗状況等を委託者に週1回報告をすること。
なお、受託者は報告後、議事録を作成し委託者に提出すること。

（2）業務準備計画書の作成

受託者は、事前の準備作業について、作業内容の詳細及びスケジュールを定め、業務準備計画書（全体スケジュール、作業項目別スケジュール等を含む。）及び業務体制図を委託者に事前に提出すること。

（3）業務実施計画書の作成

受託者は、本業務の内容を把握し、作業工程、人員配置等の業務の運営に必要な業務設計を行い、業務実施計画書としてまとめること。

なお、受託者はプロポーザル参加時に提出された企画提案書類の内容を委託者と協議し、必要に応じて変更を行ったうえで最終的に実施を決定した事項を業務実施計画書に盛り込むこと。

(4)業務マニュアルの作成

①初版

受託者は、従事者が自立的、安定的に業務ができるよう本仕様書の各要件を踏まえ、あらかじめ委託者が提供する業務内容の資料及びヒアリング等を通じて、必要な業務マニュアルを作成し、令和7年12月26日までに委託者の承認を受けること。

②改定

受託者は、法令改正、運用変更により、業務内容の変更等があった場合は、委託者が提供する資料に基づき、適宜・適切に業務マニュアルを見直し、内容の修正を行い委託者の承認を受けること。

ただし、マニュアルの作成及び変更した内容が不十分であると委託者が認めた場合は、受託者において修正を行ったうえで、再度提出し承認を受けること。

(5)研修の実施

受託者は、業務開始までに従事者に対して、関係法令、業務の処理手順、個人情報保護、守秘義務、危機管理及びその他委託者が必要と認める研修を実施すること。

※受託者は、上記の研修を実施する前に「研修カリキュラム」を委託者に提出すること。

(6)業務に必要な消耗品、機器の準備

本業務を行うために必要な消耗品などの物品については、履行場所に設置されている委託者が認める物品を除き、受託者で準備すること。

委託者が用意する主なもの

- ①システム機器
- ②電話対応用端末
- ③プリンター（委託者と共用）
- ④スキャナ（委託者と共用）
- ⑤ファックス（委託者と共用）
- ⑥鍵付きロッカー（委託者と共用）
- ⑦事務机、長机、椅子
- ⑧その他備品・消耗品については受託者と協議のうえ貸与する。

9.業務の内容

業務の遂行にあたっては、必ず業務マニュアルを基に行うこと。業務マニュアルに記載のない事象があれば、委託者と受託者で協議を行うこと。

(1)課税資料の開封受付、分類

- ①郵便物等の開封、提出書類の受付、分類作業

※委託者からの引き渡しは1日3回までとする。

②課税資料等及び「それ以外のもの（個人宛、親展文書含む）」に仕分け

※「それ以外のもの」は受付印押印後、同日終業時間までに委託者に返却する。

③開封後封筒の運搬及び保管

(2) 給与支払報告書（以下、「給報」という。）

①総括表及び個人別明細等の紙提出分の点検整理（枚数、人員、徴収区分、指定番号、正本・副本整理）※提出順序を崩さないよう注意する

②複数年度の提出があった場合の過年度・翌年度給報は委託者へ返却

③受付済総括表への受付印押印

④指定番号検索と提出枚数のシステム入力

⑤不備があった場合、給与支払報告者あて電話で照会確認

⑥支払いを受ける者が、那覇市以外の場合、他市町村へ回送処理

⑦補記

⑧データ取込後のエラーチェック及び解消(税務LAN)

⑨理由なし特徴分のスタンプ処理

⑩処理済給報の運搬及び保管

(3) 市民税・県民税申告書処理（以下、「申告書」という。）

①申告書再発行依頼対象者リストの提供

②受付済申告書への受付印押印

③申告書の整理及び受理件数の管理

④申告書の写し及び添付書類返送処理（返送用封筒同封者のみ）

⑤申告内容の確認、控除情報の確認

⑥補記

⑦処理済み申告書の運搬及び保管

(4) 不明資料

①給報の個人未特定エラーの個人特定又は特定保留処理

②個人特定後のエラーチェック及び解消

(5) 電話対応

電話対応期間は、令和8年2月16日から3月16日までとする。

なお、電話回線は2回線に対応するものとする。

※具体的な対応方法は業務マニュアルに定めることとする。

10. 業務スケジュール及び処理予定件数

スケジュール表等を参照し、その期限について遵守すること。

11. 再委託の禁止

受託者は、業務を実施するための個人情報の処理は自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、あらかじめ委託者の承認を受けたときは、この限りでない。

なお、委託者の承認により第三者に委託する場合は、受託者と同様に、当該第三者に対して本契約の内容を遵守させるとともに、当該第三者の行為については受託者が一切の責任を負うものとし、本業務において受託者の義務とされている事項につきその責めを免れない。

また、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、管理・監督の状況を委託者に対して適宜報告しなければならない。

12. 情報提供

本業務を実施するに当たって、委託者に必要となる他公共団体や企業における参考事例や関連技術動向の情報提供を積極的に行うこと。

13. 検査及び立会い等

- (1) 委託者は、本業務に係る受託者における秘密情報の取扱いの状況について、定期的に報告を求め、必要に応じて業務履行場所への立入調査等を行うことができるものとする。
- (2) 受託者は、委託者から業務履行場所への立入調査等の申入れがあったときは、特段の理由が認められる場合を除き、これを拒んではならない。
- (3) 受託者は、第1号による業務履行場所への立入調査等による確認の結果、受託者による秘密情報の取扱い状況に瑕疵を認めたときは、期限を定めて改善を勧告するものとする。
- (4) 受託者は、前号による改善勧告を受けたときは、この改善勧告に速やかに応じなければならない。
- (5) 委託者の承認により第三者に委託する場合、当該第三者は第1号から4号について、受託者と同様の適用を受けるものとする。

14. 契約不適合責任

- (1) 受託者は、委託者に納品した成果物が契約の内容に適合しない場合について、納品の日から起算して5年間、担保の責を負うものとする。
- (2) 委託者は、前項の期間において、契約の内容に適合しない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、若しくは修補とともに当該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。

15. 暴力団排除(不当介入に対する報告・届出等)

- (1) 受託者は業務の履行にあたって、暴力団員等から不当若しくは違法な要求又は契約の適切な履

行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、委託者への報告及び管轄警察署への届出（以下「報告・届出」という。）を行わなければならない。

- (2) 報告・届出は、速やかに委託者に報告するとともに、管轄警察署の行政対象暴力対策担当者に届け出るものとする。ただし、緊急を要するため時間的余裕がなく、当該不当介入等報告・届出書を提出できないときは、口頭により報告することができる。この場合は、後日、不当介入等報告・届出書により報告し、及び届け出るものとする。
- (3) 受託者は、委託者の承認により業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合において、当該委託、又は請負の相手方が暴力団員等から不当介入を受けた場合は、速やかに報告・届出を行うよう当該第三者に指導しなければならない。
- (4) 報告・届出を怠った場合は、受託者に対し、注意の喚起を行うことがある。

16. 契約の解除

委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、本契約を解除することができる。

- (1) 役員等（法人の役員又はその視点若しくは営業所を代表する者をいう。）又は経営に事実上参加している者が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）であると認められるとき。
- (2) 役員又は経営に事実上参加している者が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）又は暴力団員を利用する等したと認められるとき。
- (3) 役員等又は経営に事実上参加している者がいかなる名義をもってするかを問わず、暴力団又は暴力団員に対して、金銭、物品その他の財産上の利益を不当に与えたと認められるとき。
- (4) 役員等又は経営に事実上参加している者が暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
- (5) 本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときの契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約に当たり、その相手方が第1号から第4号に規定する行為を行う者であると知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

17. 疑義

この仕様書に記載のない事柄や疑義が生じた場合は、委託者と受託者とで協議の上、定めるものとする。