

個人住民税当初課税資料処理等業務委託仕様書

1 目的

本市における個人住民税の賦課等業務について、徴税吏員以外の者が処理できる業務の一部を委託し、民間事業者が有するスキルやノウハウを最大限に活用することにより、適正な課税業務を行い、効率的・効果的な市民サービスを提供することを目的とする。

2 業務期間

令和 9 (2027) 年 1 月 4 日から令和 9 (2027) 年 6 月 30 日、令和 10 (2028) 年 1 月 4 日から令和 10 (2028) 年 6 月 30 日、令和 11 (2029) 年 1 月 4 日から令和 11 (2029) 年 6 月 29 日までとする。ただし、契約締結日の翌日から令和 9 (2027) 年 1 月 3 日までは本委託業務の運営に向けての業務準備期間とし業務の開始に備えること。なお、この期間における委託料は発生しないものとする。

3 業務の履行場所

- (1) みよし市役所税務課執務室または会議室
- (2) その他発注者の判断により市庁舎内の指定した場所

4 委託料の支払方法

- (1) 各年度の実績によるものとし、各年度 1 月から 3 月の 3 か月分、4 月から 6 月までの 3 か月分をそれぞれ請求から 1 月以内に支払うものとする。
- (2) 各年度の支払限度額は、令和 8 (2026) 年度は 14,443,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）、令和 9 (2027) 年度は 21,010,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）、令和 10 (2028) 年度は 22,187,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）とし、残額については、令和 11 (2029) 年度に支払うものとする。

5 業務履行にあたっての基本的な考え方

(1) 事前準備

業務に混乱や市民サービス低下を招かないよう、業務の準備、引継ぎ、従事者の確保や体制構築をはじめ、責任ある業務設計を行うとともに、従事者への研修等を実施し、業務の円滑かつ安定的な移行を実現させること。

(2) 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、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、また、発注者から特に指示がある場合を除き複写及び複製をしてはならない。

(3) 個人情報保護の徹底

受注者は、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「みよし市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年みよし市条例第 3 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。

(4) 指揮命令系統の確立

受注者は、作業内容を十分に把握し、受注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

①本業務における納入成果物等における提出期限は、別途協議するものとする。また、この成果物の一切の権利は、発注者に帰属するものとする。受注者は、発注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注者の負担とする。

②業務内容における処理期限は、別途協議するものとする。

(6) コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に関係する関係法令通知等を遵守し、業務を適切に行うこと。

(7) 従事者の身だしなみ

受注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、受注者の負担で、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。

(8) 危機管理

受注者の責務において、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、発注者に報告すること。

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がないように、発注者と連携しながら対応策を講じること。

(9) 従事者への配慮等

受注者は、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、発注者は、受注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) 管理技術者、業務責任者、スーパーバイザーの配置

受注者は、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技術者と管理技術者が不在の場合に管理技術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発注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、発注者に報告しなければならない。なお、管理技術者及び業務責任者及び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、受注者は、管理技術者及び業務責任者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受注者は、業務を円滑に遂行するための要員を確保したうえ、業務量の変動に応じ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無いよう、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) 発注者との連携

①受注者は、業務の処理件数、運用上の課題などについて、週1回発注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うえで、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）にて速やかに発注者に連絡すること。発注者が確認したものについては受注者に引き渡すものとする。この間の処理等の（進捗）管理は、受注者が責任を負うものとする。

7 個人情報保護

(1) 本業務を実施するための個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定するものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを、次の各号に掲げるとおり、適正に行わなければならない。

①受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

②受注者は、この業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと。その他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

③受注者は、本業務を行うために個人情報を保有するときは、その業務の目的を明確にするとともに、業務の目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

④受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

⑤受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

⑥受注者は、発注者の承認があるときを除き、この契約による業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

⑦発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。

⑧発注者は、受注者がこの個人情報保護の取扱いの内容に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(2) 受注者は、発注者の保有する個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）について、以下のとおり取扱うものとする。

①受注者は、特定個人情報等の取扱いの全部又は一部を第三者に再委託することを希望する場合には、発注者の承諾を得るものとする。この場合、受注者は、本取扱いに定める対応を当該第三者に課すものとする。

②受注者は、発注者の事前の承諾なく、市から特定個人情報等を持ち出さないものとする。

③受注者は、発注者から要求があった場合には、特定個人情報等に関する本特記事項内容の遵守状況について、受注者所定の書面により速やかに報告するものとする。

④受注者は、特定個人情報等を取扱う担当者について変更があった場合は、速やかに報告するものとする。

(3) 受注者は、発注者から合理的理由により要求があった場合には、受注者の営業時間内において発注者と受注者の協議の上、受注者の事業所に対する実地の調査を受け入れるものとする。

(4) 受注者は、特定個人情報等を取り扱う要員に、教育研修を受講させるものとする。

8 業務システム及び情報セキュリティ

(1) 発注者が提供する業務システム及びシステム機器

①本市の個人住民税の賦課に使用する業務システムについては、下記の通り。なお、本市においては、令和8（2026）年10月13日から地方公共団体情報システムの標準化を実施する予定である。

ア MICJET MISALIO税務情報（富士通Japan株式会社製）

イ 税務LAN（株式会社リードコナン社製）

②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、原則として受注者に供用する。

③システム機器は、指定場所外に持ち出すことは禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

④発注者は、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、受注者は、貸与されたID等を他人に開示又は漏えいすることの無いように適切に管理すること。

⑤受注者は、従事者が退職等により従事しなくなった場合は、発注者に対し速やかに報告しなければならない。

⑥システム機器の保守については発注者が行うものとする。ただし、障害等が生じた場合、その障害等が受注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注者の負担とする。

⑦受注者の責任によりシステム機器を滅失又はき損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

⑧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、発注者と協議し、発注者の指示に従って対処するものとする。

(2) 情報セキュリティの徹底

受注者は、下記①から⑨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、発注者に報告すること。

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、受注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について、情報の漏えい、滅失、き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、発注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、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。

なお、ここでいう「業務マニュアル」は、後述（９事前準備（４）業務マニュアルの作成）する「業務マニュアル」の中に、情報セキュリティ関連の項目を記載することで足りるものとする。

⑥従事者に対して、守秘義務違反に関する法令に基づく責任及び罰則の内容を周知徹底すること。

⑦情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施し、発注者に報告すること。

⑧受注者は、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業務の実施に当たっては、関係法令及び「みよし市情報セキュリティポリシー」を遵守し、情報セキュリティ対策の徹底を図ること。

9 事前準備（契約締結日の翌日～令和9（2027）年1月3日）

（１）事前打合会の開催

受注者は、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合会を発注者で行うこと。

（２）工程表の作成

受注者は、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、工程表（全体スケジュール、作業項目別スケジュール等を含む。）及び業務体制図を発注者に事前に提出すること。

（３）業務計画書の作成

受注者は毎年度、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、業務計画書としてまとめること。

なお、受注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発注者と協議し、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

受注者は、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、あらかじめ発注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8（2026）年12月21日までに発注者の承認を受けること。

②改訂

受注者は、法令改正、運用変更及び組織改編等により、業務内容の変更等があった場合は、発注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、内容の修正を行い発注者に提出すること。

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発注者が認めた場合は、受注者において修正を行ったうえで、再度提出し検査を受けること。

③マニュアルの引継ぎ

受注者は、業務マニュアルを次の受注者に引き継ぐこと。

④マニュアルの著作権

業務マニュアルの著作権は、履行期間中は受注者、期間終了後は発注者に帰属する。

(5) 研修の実施

受注者は、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、人権、個人情報保護、守秘義務、危機管理及びその他発注者が必要と認める研修を実施すること。

※受注者は、上記の研修を実施する前に「研修カリキュラム」を発注者に提出すること。

(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発注者が認める物品を除き、受注者で準備すること。

発注者が用意する主なもの

- ①システム機器
- ②プリンター（発注者と共用）
- ③スキャナ（発注者と共用）
- ④コピー機（発注者と共用）
- ⑤机、いす、電話機
- ⑥その他の備品・消耗品については受注者と協議のうえ貸与する。

10 当初課税（1月から6月）の業務内容

業務にあたっては、必ず業務マニュアルに基づくこと。業務マニュアルに記載がない事象があれば、発注者と協議すること。

(1) 課税資料の開封、分類作業、提出書類の受付

- ①課税資料は、いつ（何年分）のものであるかを確認し、最新年分であれば「当初課税分」、それ以前のものであれば「例月課税分」として分類する。
- ②郵便物は、到着日中に全て開封を行い「課税資料（添付資料を含む）」、「給与所得者異動届出書」、「市民税・県民税特別徴収への切替申請書」、「それ以外のもの」に分け、終了次第「それ以外のもの」は、発注者に返却する。
- ③開封時、内容物を破損しないよう十分に注意すること。また、封筒内に内容物が残っていないことを確認する。
- ④課税資料を郵送以外に窓口で受領する場合もあるが、上記①から③と同様に開封及び分類、整理する。
- ⑤eL-TAXにより提出になった資料の審査を行う。

(2) 給与支払報告書（以下「給報」という。）の処理

- ①受付印押印
- ②総括表及び個人別明細等の紙提出分の点検及び整理（枚数・人員・徴収区分・総括表と各種書類との整合性確認、本・副本整理、押印等）
※提出された書類の順序を崩さないこと
- ③光ディスク等により給報を提出する事業所の管理
- ④事業所検索及び事業所の新規登録
- ⑤eL-TAX総括表の照合及び納税者ID登録作業
- ⑥バッチ作成及びバッチ点検

※内容に不備・不足があった際はシステムで確認するか事業所へ電話確認のうえ補記すること。

- ⑦個人特定（パンチ処理期間＜＊＞終了後はスキャニングイメージの紐付けも行う）

＊概ね1月～4月上旬まで

⑧他市区町村との回送処理（賦課期日不在の場合）

⑨処理済み給報の保管

（３）年金支払報告書（以下「年報」という。）の処理

①受付印押印

②総括表及び個人別明細等の紙提出分の点検・整理（枚数、人員等）

③バッチ作成及びバッチ点検、補記

※パンチ作業場所への運搬も含む

④個人特定（パンチ処理期間終了後はスキャニングイメージの紐付けも行う）

⑤他市区町村への回送処理（賦課期日不在の場合）

⑥処理済み年報の保管

（４）市民税・県民税申告書（以下「市申」という。）の処理

①受付印押印

②市申添付資料の整理

③市申内容の確認、補記

④個人特定（パンチ処理期間終了後はスキャニングイメージの紐付けも行う）

⑤処理済み市申の保管

（５）確定申告書（以下「確申」という。）の処理

①パンチ処理期間中における国税補記（確申二表のデータ入力）

②紙出力した確申及び他市区町村からの回送分の点検・整理

③個人特定（パンチ処理期間終了後はスキャニングイメージの紐付けも行う）

④他市区町村への回送処理（賦課期日不在の場合）

⑤処理済み確申の保管

（６）扶養控除等に係る調査

①扶養控除及び被扶養者の障害者控除の特定。

②扶養控除及び被扶養者の障害者控除の対象者が特定できない者、扶養重複者及び所得超過者の抽出。

（７）個人住民税及び軽自動車税の納税通知書の発送準備業務

（８）上記（１）から（７）に関連して行う業務及び補助的業務の他、個人住民税当初賦課に関する下記の処理のうち、発注者が徴税吏員以外でも処理できると認める業務を行う。

①課税資料等の基幹系システムへの入力、エラーチェック、目視確認等業務

②扶養関係リスト等の確認、入力、修正業務

③市外住民等の所得照会業務

④異動届等の書類整理業務

⑤その他上記に関連する業務において発注者、受注者合意の下で実施する業務

（９）業務で使用した資料の保管は職員の指示に従うこと。

11 再委託の禁止

受注者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。業務の一部を再委託する場合は、事前に市と協議を行い、了承を得ること。

12 情報提供

本業務を実施するに当たって、発注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) 発注者は、本業務に係る受注者における秘密情報の取扱いの状況について、必要に応じて報告を求め、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) 受注者は、発注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、これを拒んではない。
- (3) 受注者は、業務履行場所への立入調査等による確認の結果、受注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) 受注者は、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。

14 提出書類

受注者は、次の各号に定める書類を期日までに提出する。

- (1) 業務計画書（契約締結後速やかに）
 - ①管理技術者、業務責任者、スーパーバイザー担当の名簿を含み、名簿には特定個人情報等を取り扱う要員への教育研修の受講の有無を明記すること。
 - ②要員については、税務課での研修7日前までに特定個人情報等に関する研修を済ませ、従事する人員一覧を提出すること。なお、要員の追加があれば再度一覧表を提出すること。
 - ③要員に変更があった場合は都度報告すること。
- (2) 工程表（契約締結後5日以内）
- (3) 管理技術者通知書（契約締結後5日以内）※経歴書及び発注者との雇用関係がわかる書類を添付
- (4) その他発注者が必要と認める書類

15 その他

- (1) 本仕様書に記載されていない事項であっても、業務の実施上必要と認められる事項については、発注者と協議の上、必要と認められる事項は実施すること。
- (2) 本仕様書に記載されていない事項であっても、受注者が企画提案書において提案した独自提案については、発注者と協議のうえ、本業務の仕様の一部として実施するものとする。なお、当該提案の実施に要する費用は委託料に含まれるものとする。
- (3) 本仕様書に定め事項について疑義が生じた場合は、速やかに発注者と協議の上、決定するものとする。
- (4) 受注者は、本契約によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。
- (5) 本業務中の事故及び損害については受注者の責任において処理に当たるものとする。
- (6) 受注者は、業務の実施にあたっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、みよし市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮を提供しなければならない。
- (7) 本業務において、作業誤り等により「課税誤り」や「個人情報の漏えい」等の重大な事故を発生させた場合は、発注者とともに事態の収拾にあたること。具体的な対応については、発注者の指示に従うこと。なお、収拾にあたることはもとより、契約書等の規定に基づき、発注者が被った損害についても賠償すること。また、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、業務の遂行に支障を来たすことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。