

# 佐賀市市民税・県民税賦課等業務委託

## 仕様書

## (総則編)

### 1 業務名

佐賀市市民税・県民税賦課等業務委託

### 2 委託の目的

本市における市民税・県民税の賦課業務において、徴税吏員以外の者が処理できる一部の業務を民間に委託し、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、公平・公正な市民サービスを提供することを目的とする。

### 3 業務期間

令和8年10月1日から令和9年5月31日まで。

ただし、令和8年12月31日までは準備期間とし、業務開始は令和9年1月1日とする。

休日及び執務時間は佐賀市役所に準じる。

休日（１）土曜日及び日曜日

（２）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

（３）12月29日から翌年の1月3日までの日

執務時間 午前8時30分から午後5時15分まで

※休日及び執務時間外に業務を行う必要が生じた場合は、委託者と協議すること。

### 4 履行場所

佐賀市役所 市民生活部市民税課及び本庁舎内会議室

### 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）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、又は盗用してはならず、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

委託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、委託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。

#### (4) 個人情報保護の徹底

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「佐賀市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年佐賀市条例第2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。

#### (5) 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。

#### (6) 納入成果物

ア 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、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。

イ 業務内容における処理期限は、別途協議するものとする。

#### (7) コンプライアンスの徹底

受託者は、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。

#### (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、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がないよう、委託者と連携しながら対応策を講じること。

#### (10) 従事者への配慮等

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1名以上選任し、委託者に報告しなければならない。なお、管理監督者及び業務責任者、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

ア 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、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。

イ 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

ア 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。

イ 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）にて速やかに委託者に連絡すること。委託者が確認したも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。

## 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

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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等を他人に開示又は漏えいすることの無いように適切に管理すること。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 受託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、損害を委託者に賠償しなければならない。
- キ 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対処するものとする。

### (2) 情報セキュリティの徹底

- 受託者は、下記アからケ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。
- ア 情報保護管理責任者を選任し、委託者に報告すること。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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（８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。

カ 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。

キ 情報セキュリティに関する内部監査を定期的の実施し、委託者に報告すること。

ク 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。

ケ 「佐賀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。

## ８ 事前準備（契約締結日の翌日～令和８年１２月３１日）

### （１）事前打合会の開催

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合会を委託者で行うこと。

### （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

#### ア 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８年１２月２８日までに委託者の承認を受けること。

#### イ 改訂

受託者は、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、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、再度提出し検査を受けること。

ウ マニュアルの著作権

業務マニュアルの著作権は、履行期間中は受託者、期間終了後は委託者に帰属する。

(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、人権、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

ア システム機器（委託者と共用）

イ プリンター（委託者と共用）

ウ スキャナ（委託者と共用）

エ 電話

オ その他の備品・消耗品については受託者と協議のうえ貸与する。

9 業務スケジュール及び処理予定件数

別紙「想定業務量」を参照すること。

10 再委託の禁止

受託者は、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わなければならない。

11 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。

12 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、

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。

### 1.3 暴力団の排除

受託者は、本業務の実施にあたって次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 暴力団からの不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに委託者に報告するとともに、所管の警察署に届出を行い、捜査上必要な協力を行うこと。
- (2) 暴力団等からの不当要求による被害又は業務妨害を受けた場合は、その旨を速やかに委託者に報告するとともに、所管の警察署に被害届を提出すること。
- (3) 暴力団排除対策を講じたにもかかわらず、業務に遅れが生じる恐れがある場合は、速やかに委託者と業務内容に関する協議を行うこと。
- (4) 契約に際しては、「佐賀市が行う行政事務からの暴力団排除に関する要綱」に基づき、別紙「誓約書」を提出すること。

### 1.4 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。

## (業務内容編)

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、委託者と協議すること。

### 1 課税資料の開封、分類作業、提出書類の受付

- (1) 郵便物等は、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」に分類する。「それ以外のもの」は、その他の郵便物の処理手順に従って受付し委託者に返却する。
- (2) 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。
- (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。

### 2 給与支払報告書(以下「給報」という)の処理

#### 《当初課税分》

- (1) 電子データの印刷及び受付印押印
- (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
- (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) 補記作業
- (7) スキャニング、スキャニング件数の集計及び納品準備
- (8) データ取込後の控除項目不整合等エラーについて事業所に確認
- (9) 個人特定に係る住所照会
- (10) 他市区町村への回送処理(賦課期日不在の場合)  
※パンチ処理期間が終了した4月上旬以降実施
- (11) スキャニングしたイメージ画像の資料登録等  
※パンチ処理期間が終了した4月上旬以降実施
- (12) 処理済み給報の確認、運搬及び保管
- (13) その他上記項目に関連する業務等

#### 《例月課税分》

- (1) 受付印押印
- (2) 事業所・個人検索
- (3) 給報に個人特定番号や事業所番号、住所担当番号を記載
- (4) 処理済み給報の運搬及び保管

### 3 年金支払報告書（以下「年報」という）の処理

《当初課税分》 ※パンチ処理期間が終了した4月上旬以降実施

- (1) 電子データの印刷及び受付印押印
- (2) 個人検索
- (3) 個人特定番号や住所担当番号を記載
- (4) スキャニング及び納品準備
- (5) スキャニングしたイメージ画像の資料登録等
- (6) 処理済み年報の運搬及び保管
- (7) その他上記項目に関連する業務等

《例月課税分》

- (1) 受付印押印
- (2) 個人検索
- (3) 個人特定番号や住所担当番号を記載
- (4) 処理済み給報の運搬及び保管

### 4 市民税・県民税申告書（以下「市申」という）の処理

《当初課税分》

- (1) 電子データの印刷、市申への受付印押印及び受理件数の集計
  - (2) 市申添付資料の整理
  - (3) 市申内容の確認、補記
  - (4) 不備があった場合、申告者あて電話で照会確認
  - (5) スキャニング、スキャニング件数の集計及び納品準備
  - (6) スキャニングしたイメージ画像の資料登録等
- ※パンチ処理期間が終了した4月上旬以降実施
- (7) 処理済み市申の運搬及び保管
  - (8) その他上記項目に関連する業務等

《例月課税分》

- (1) 受付印押印
- (2) 市申添付資料の整理

- (3) 個人検索
- (4) 個人特定番号や住所担当番号を記載
- (5) 処理済み市申の運搬及び保管

## 5 確定申告書（以下「確申」という）の処理

≪当初課税分≫ ※パンチ処理期間が終了した4月上旬以降実施

- (1) 電子データの印刷及び受付印押印
- (2) 個人検索
- (3) 個人特定番号や住所担当番号を記載
- (4) スキャニング及び納品準備
- (5) スキャニングしたイメージ画像の資料登録等  
※パンチ処理期間が終了した4月上旬以降実施
- (6) 処理済み確申の運搬及び保管
- (7) その他上記項目に関連する業務等

≪例月課税分≫

- (1) 受付印押印
- (2) 個人検索
- (3) 個人特定番号や住所担当番号を記載
- (4) 処理済み確申の運搬及び保管

## 6 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の処理

- (1) 電子データの印刷及び受付印押印
- (2) 事業所・個人検索
- (3) 事業所・個人特定番号や住所担当番号を記載
- (4) 入力処理
- (5) 処理済みの運搬及び保管
- (6) その他上記項目に関連する業務等

## 7 申告書等の発送

- (1) 市申（1月上旬）  
市申について、返信用封筒等必要なものをまとめて発送用封筒に封入封緘すること。
- (2) 他団体回送（3月下旬）  
回送資料を印刷し、発送用封筒もしくはレターパックに封入封緘すること。
- (3) 特別徴収税額決定通知書（5月上旬～中旬）

税額通知方法を確認し、書面で通知する納入書の裁断及びホッチキスどめを行い、必要なものをまとめて発送用封筒もしくはレターパックに封入封緘すること。

(4) 還付関係通知（5月下旬）

還付関係通知について、必要なものをまとめて発送用封筒に封入封緘すること。

**8 その他関連して行う業務及び補助的業務**

上記項目のうち、徴税吏員以外の者が処理できるものに限る。

別紙 想定業務量

(単位：件数)

| No. | 内容                                                     | 1 月         | 2 月    | 3 月   | 4 月   | 5 月    | 合計     |
|-----|--------------------------------------------------------|-------------|--------|-------|-------|--------|--------|
| 1   | 課税資料の開封、分類作業、提出書類の受付                                   | 5,720       | 3,780  | 3,750 | 1,930 | 130    | 15,310 |
| 2   | 給与支払報告書の処理《当初課税分》                                      | 25,910      | 25,230 | 2,370 | 1,340 |        | 54,850 |
|     | 給与支払報告書の処理《例月課税分》                                      | 30          | 10     | 10    |       |        | 50     |
| 3   | 年金支払報告書の処理《当初課税分》                                      |             |        |       | 960   | 30     | 990    |
|     | 年金支払報告書の処理《例月課税分》                                      | 30          | 10     | 10    | 10    |        | 60     |
| 4   | 市民税・県民税申告書の処理《当初課税分》                                   |             | 4,320  | 4,710 | 90    |        | 9,120  |
|     | 市民税・県民税申告書《例月課税分》                                      | 10          | 10     | 10    | 10    | 10     | 50     |
| 5   | 確定申告書の処理《当初課税分》                                        |             |        |       | 1280  | 20     | 1,300  |
|     | 確定申告書《例月課税分》                                           | 330         | 490    | 900   | 370   | 50     | 2,140  |
| 6   | 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の処理<br>※eLTAX 出力分のみの件数を記載 | 160         | 200    | 200   | 210   | 580    | 1,350  |
| 7   | 申告書等の発送                                                | 市申          | 10,140 |       |       |        | 10,140 |
|     |                                                        | 他団体回送       |        | 2,880 |       |        | 2,880  |
|     |                                                        | 特別徴収税額決定通知書 |        |       |       | 10,670 | 10,670 |
|     |                                                        | 還付関係通知      |        |       |       | 580    | 580    |