

個人住民税確定申告書等処理業務
仕様書

令和6年10月3日

徳島市

1 業務名

個人住民税確定申告書等処理業務（以下「本業務」という。）

2 契約期間

契約締結日の翌日から令和7年5月31日まで

ただし、契約締結日の翌日から令和6年12月31日までは業務の事前準備期間とし、業務の実施は令和7年1月6日からとする。

3 業務の内容及び範囲

本業務の内容は次のとおりとする。

(1) 用語の定義

次に掲げる用語は以下のとおりに定義し、本項以降に適用する。

- ア 所得税の確定申告書は「確申」という。
- イ 給与支払報告書は「給報」という。
- ウ 公的年金等支払報告書は「年報」という。
- エ 市民税・県民税申告書は「市申」という。
- オ 寄附金税額控除特例通知書は「ワンストップ特例通知書」という。
- カ 上記業務にかかる確認作業などの住民税の課税資料は「課税資料」という。
- キ 委託者が使用している確申受付システムは「申告支援システム」という。
- ク 委託者が使用している税システムは「税務システム」という。

(2) 業務の事前準備

受託者は、本業務を行うための事前準備を行い、これに要する費用は受託者の負担とする。

ア 受託者は、本業務における業務仕様を仕組み化した業務マニュアルを委託者の指導により作成し、委託者の承認を受けること。

なお、業務開始後においても、業務の実情に合わせ、見直しや調整を適宜実施し、マニュアルを修正した場合は委託者に報告し、承認を得ること。

イ 受託者は、業務従事者に対し、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ）の取扱いを教育すること。

(3) 個人住民税確定申告書等処理業務の主な業務内容

受託者は、次に示す確申及び市申等の処理に関する業務のうち、委託者が徴税吏員以外でも事務処理が可能と認める業務を行う。

- ア 給報及び年報の個人特定及び論理エラーの処理
- イ 重複する課税資料及び非合算の点検並びに事業所等への電話照会
- ウ 確申の個人特定及び論理エラーの処理
- エ 確申の内容では判断がつかない場合の税務署調査のための資料整理

- オ 市申の申告支援システム及び税務システムへの入力並びに不備や疑義があった場合の電話照会
 - カ 課税資料の他市町村への回送及び他市から回送のあった課税資料の処理業務
 - キ 住民登録のない者を課税する場合の居所確認及び住民登録地への通知送付
 - ク 各システムから出力されるリスト点検業務
 - ケ 課税資料の被扶養者と宛名番号の各システムへの登録
 - コ 国税連携システムから配信されたデータダウンロード及び申告支援システムへの取込
 - サ ワンストップ特例通知に関する業務及び住民登録外の課税に関する業務
 - シ 扶養是正業務実施のための被扶養者の所得等の点検
 - セ その他、課税資料のスキャン処理等、業務に関連する必要な業務
- 後記7に本業務の処理予定件数及び1件あたりの想定処理時間を示すため、これを確認すること。

4 本業務に求める要件

(1) 実績要件について

本業務の公告の日前5年間に、令和6年4月1日現在の住民基本台帳人口が20万人を超える地方公共団体の発注に係る本業務と同様の業務を元請として完了した実績があり、かつ他自治体での類似業務で業務責任者として従事した経験と確定申告書の知識を有する者を業務責任者として1名配置することと、他自治体での類似業務で従事した経験を有する者を業務従事者として1名以上配置することが可能であること。

なお、パンチ業務のみの場合は、受注実績とはみなさない。

(2) 運用要件について

ア 業務責任者は、本業務及び地方税法をはじめとする関係法令等の内容を理解し、法令等を遵守するとともに、業務従事者に対する適切な指導監督を行い、本業務全体を管理できる能力を有する者を配置し、勤務時間帯は常駐配置させること。

イ 受託者は、本業務を履行することが可能な能力を有する業務従事者を配置するとともに、繁忙に対応できる必要な人員体制を確保すること。

ウ 業務責任者、業務従事者は受託者が直接雇用しているものとする。

エ 業務責任者は、昼夜を問わず、委託者と迅速な連絡を可能とすること。

オ 業務責任者は、本業務の処理件数、運用上の課題などについて、定期的に報告を行うほか、委託者の求めに応じ報告を行うこと。

(3) 発注者との連携について

ア 受託者は、本業務の進捗状況、問題対応状況、品質管理状況等を定期的に委託者に報告するとともに、当該報告内容について委託者から助言や提案等のあった事項については、その対処方法等を整備し、発注者と情報共有すること。

イ 本業務において、受託者での作業工程などにおいて、RPAやAI-OCRを活用した先進的な取組みを行う場合には、委託者と当該情報について共有できる体制をとること。

ウ 受託者は、本業務を実施するにあたって、他の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行い、委託者の業務の改善提案を行うこと。

5 個人情報の保護について

本業務は課税資料という極めて機密性の高い個人情報を取扱う業務であることを十分認識し、下記事項を遵守すること。

(1) 日本産業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム－要求事項」をベースとした審査基準によるプライバシーマークの付与を受け、この入札の公告日以後も継続して有効期間内にあること。

なお、再委託を行う場合、再委託先もプライバシーマークの付与を受けていること。

(2) 特定個人情報の取扱いについては、個人情報保護委員会の定める「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」及び本市が定める「個人情報取扱特記事項」を遵守し、機密保持のための万全の管理を行うこと。

(3) 受託者は本業務の業務責任者を当該課税資料等の保管責任者に任命し、適切な保管方法を委託者と協議の上、決定すること。

保管責任者は当該課税資料等を適切に管理し、その管理状況について委託者から求めがあった場合は遅滞なく報告すること。

また、特定個人情報に係る資料については、発注者の指定により施錠できる保管庫又は施錠する等により適正に管理しなければならないことに留意し、管理を行うこと。

(4) 本業務の実施における個人情報の保護管理体制について、個人情報保護の基本方針、取扱規定、セキュリティポリシーを入札参加資格の審査時に示し、その管理体制に問題がないこと発注者に明らかにすること。

(5) 受託者は業務上知り得た内容を第三者に漏えいしてはならず、本業務の処理目的以外に使用してはならない。本業務の実施のため発注者から提供された情報についても同様とする。

(6) 本業務は必ず発注者の指定する場所で行い、個人情報の指定場所外への持ち出しは発注者と協議があるもの以外に行わないこと。また、作業場所は基本的に施錠可能な場所とする。

(7) 本業務はパソコン等を用いて個人情報を扱う業務であるため、業務責任者及び業務従事者の職務内容に応じアクセス制限を行い、他の者がデータを取扱うことができないよう、ID・パスワード等の管理を行うこと。

(8) 受託者は上記(6)の業務を行う場所での私物の携帯電話等の情報を外部に記録あるいは流出させることができる機器を厳格に管理し、その管理方法については受注者と協議を行うこと。

6 委託料

- (1) 委託料のうち、前記3(2)に示す業務の事前準備等の業務構築に係る部分を「業務構築費用」とし、委託料のうち期間中に恒常的に発生する部分を「経常費用」とする。この2つの費用はいずれも「徳島市個人住民税確定申告書等処理業務委託契約」として1つの契約として支払う。
- (2) 令和6年度中に本市が支出可能な金額の上限を17,935,000円（消費税及び地方消費税の額を含む。）とし、業務構築費用はこれに含まれること。受託者は、令和6年度中の支出となる令和7年3月31日までの業務の履行及び検収となる部分が当該金額を超えないよう、契約を締結しなければならないものとし、事前の承諾なしに当該金額を超えることとなる業務を履行してはならない。
また、当該金額を考慮して入札すること。
- (3) 委託料のうち、業務構築費用を含む、令和7年3月31日までの業務の履行に関する費用については、その成果物の検収を経て支払い、令和7年4月1日から令和7年5月31日までの業務の履行に関する費用については、その成果物を検収のうえ支払うものとする。
- (4) 後記7に本業務の処理予定件数及び1件あたりの想定処理時間を示すため、これを確認すること。

7 本業務の処理件数及びスケジュール

本業務の処理件数、処理に要する時間及びスケジュールについては、別添1「処理予定件数等一覧」を参照すること。なお、この処理件数は予定であり、別途職員の指示による追加の入力、点検、確認等の追加の業務が生じる場合があることを考慮すること。

ただし、想定を超える追加の業務が生じた場合の対応は、協議のうえ決定する。

8 本業務の実施場所

- (1) 本業務の作業場所は、徳島市幸町2丁目5番地の徳島市庁舎敷地内で委託者が別途指定する場所とする。なお作業スペースが不足する場合は、別途協議すること。
- (2) 本業務の使用については、原則として平日の午前8時30分から午後5時までとする。ただし、繁忙期において平日の時間外、土曜日、日曜日、祝日又は休日に作業を行う必要がある場合は、事前に委託者と協議のうえ行うこと。
- (3) 市庁舎内で使用する光熱水費、電話料金、委託者が郵便を指示した郵便料金、蛍光灯及び建物に付随する費用については、発注者が負担する。
- (5) 業務従事者の市庁舎敷地内の駐車場の使用は、荷物運搬や事務連絡などの一時的な利用を除き不可とする。

9 業務に必要な機器類の準備

本業務を行うにあたり必要な機器、備品等のうち、委託者、受託者で準備が必要なものは次のとおりとする。

(1) 委託者が準備するもの

PC、プリンタ、スキャナ及びこれに伴う消耗品
机、椅子（ただし受託者が持ち込むことを妨げない。）
電話回線

(2) 受託者が準備するもの

委託者が準備するもののほか、業務に必要な機器、什器類等は受託者が準備することとし、持ち込みについては委託者の承認を得ること。

10 実施体制

本業務における作業の誤りは、「課税誤り」や「個人情報流出」に直結し、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ため、作業誤りが生じないように、課税資料の運搬は必ず複数人で実施することや、必要に応じて複数人でのダブルチェックを実施することなど、受託者において本仕様書の内容が確実に履行できる方策を検討し、委託者が求めたときは作業状況を報告し、委託者の指示により適宜変更できる体制を整えること。

受託者は、次の諸項目を行い、定期的に報告すること。また、報告内容に対する委託者からの指導に従うこと。

(1) 作業内容の管理

委託作業における工程及び作業内容を委託者が絶えず把握できるようにしておくこと。
また、契約期間中においては、本業務の責任者が委託者からの問合せに随時対応できる体制を整えること。

(2) 進捗管理

作業工程、作業内容及び進捗状況を管理し、委託者が必要とした際は、速やかに処理件数及び処理の進捗状況が確認できる報告書を提出すること。

(3) 問題及び対応状況の管理

作業時（テストを含む）に発生した問題、その他不明な点については、委託者へ直ちに連絡・確認すること。委託者から指摘等により判明した問題と合わせて、対応状況の管理を行うこと。

11 届出及び報告

(1) 作業実施に関する報告について

受託者は、処理実施体制表を提出し、作業場所、業務責任者（常駐配置）及び業務従事者の体制等を委託者が常に把握できるようにすること。

なお、契約期間中に、当該報告書の内容に変更があるときは、その都度、事前に委託者に申し出て、処理実施体制表を再提出すること。

- (2) データ等の返却及び廃棄処分に関する届出全ての業務履行期間終了後には、委託者の指示に従い、使用したデータの返却、消去及び事故等により使用不能となった個人情報に記載されている出力帳票等は受託者に返却すること。

12 業務における契約不適合責任について

- (1) 本業務範囲内で本仕様書、委託者と受託者が協議の上で決定された事項に基づく作業について、本契約の目的に適合しない旨の通知を受けた場合には、当該納品物の補修が可能なときは、受託者の負担により当該納品物を補修すること。

なお、その際には、速やかに原因を究明し、委託者に報告すること。既存環境等における本業務以外での外部的原因がある場合は、その理由、改善対策案を可能な限り委託者に提示し、対応について委託者の指示を受けること。

- (2) 委託者は、納品された納品物に関して、その種類又は品質について、本契約の目的に適合しない場合には、当該不適合を知った時から2年以内に、その旨を受託者に通知し、受託者は、委託者の指定する期間内に追加作業などの措置をとること。

なお、受託者は、追加作業ができない場合には、委託料の減額及び損害賠償（受注者の責めに帰すべき事由があるときに限る。）を行うものとする。

- (3) 受託者が委託者に納品した成果物が契約の内容に適合していない場合について、発注者が請求した場合は、委託期間終了後においても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。

13 事故発生時の対応

- (1) 受託者は、提供資料の盗難、毀損若しくは汚損が生じた場合、又は個人情報の漏洩、滅失、紛失等の事故が発生した場合、直ちにその状況を発注者に報告し、受注者の責任において本業務遂行における支障を解決しなければならない。

また、事故への対応後、受注者は、対応結果の報告書を発注者へ提出すること。

- (2) 事故等により、本業務における納品日程の遅延、成果物の不良その他仕様書に定める事項を満たすことができなくなった場合若しくはなり得る場合又は発注者が提供若しくは貸与する資材等の破損等により使用不能となった場合などには、直ちに委託者へ報告するとともに、委託者の指示に従うこと。

また、受託者の責めに帰すべき場合は、受託者の負担により再処理等の事後対応をとるとともに、事故発生状況を書面により発注者に報告すること。判断がつかない場合など、単独で判断せずに発注者と十分協議の上、対応をとること。

なお、当該事故等が受託者の責に帰すべき事由により生じた場合又は課税資料等が使用できなくなった場合には、委託者が事後対応に要した費用について、委託者と受託者が協議した上で、本業務の委託料から減価することができる。

- (3) 上記のほか、仕様書に示す内容に違反したことで発注者又は第三者に損害を与えたときは、受託者はその生じた損害を賠償しなければならない。発注者が受注者の違反行為につき、第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

14 再委託の禁止

受注者は、個人情報の漏洩を防止する為、本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部について、やむを得ず第三者に委託する必要がある場合は、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、業務執行の場所を発注者に届け出て、発注者の承認を得なければならない。

なお、受託者と再委託先は機密保持契約を締結し、受託者と同様の義務を負わせなければならない。

15 業務の検証

受託者は、委託業務完了時に業務の検証の場を設け、委託者と業務の問題点及び改善点の協議を行うこと。

16 他業務との兼務

(1) 別に発注する「個人住民税特別徴収関係書類、給与支払報告書等処理業務（以下「他業務」とする。）」と本業務の受託者が同一となる場合、本業務の業務責任者が他業務の業務責任者を兼務することは差支えない。

(2) 本業務の業務従事者が他業務の業務従事者を兼務することは差支えない。

17 その他記載外事項、疑義

本仕様書に記載されていない事項、及び記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議を行い、発注者の決定により対応すること。