

横須賀市市民税課税務業務委託  
仕様書

令和7年5月  
税務部市民税課

## 1. 委託業務名

横須賀市市民税課税務業務委託（以下、「本業務」という。）

## 2. 履行期間

契約期間等は以下のとおりとし、契約締結日から下記業務委託準備期間までに業務運営に向けた業務準備及び引継ぎを行うものとする。

### 2.1 業務委託準備期間

#### （1）個人市民税業務

令和7年10月1日から令和8年11月30日まで

#### （2）諸税業務

令和7年10月1日から令和8年1月31日まで

### 2.2 運営業務委託期間

#### （1）個人市民税業務

令和8年12月1日から令和12年9月30日まで

#### （2）諸税業務

令和8年2月1日から令和12年9月30日まで

### 2.3 契約について

契約は単年度契約とし、市民税課税務業務委託に係る予算が本市議会で承認され、委託者及び受託者双方が合意した場合は、次年度も随意契約することができることとする。

また、この場合、契約内容はプロポーザル時と同条件（同提案金額）を原則とするが、サービス向上等のため、仕様の見直しや契約金額の変更について協議できるものとする。

## 3. 履行場所

横須賀市役所本庁舎内で委託者が別途指定する場所

## 4. 休日及び履行時間

### 4.1 休日

#### （1）日曜日及び土曜日

#### （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

※上記期間に業務を行う場合は、委託者と協議すること。

### 4.2 履行時間

#### （1）午前8時30分から午後5時15分まで

※上記時間以外に業務を行う場合は、委託者と協議すること。

## 5. 業務履行にあたっての基本的な考え方

### 5.1 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運営を実現させること。

### 5.2 業務改善案

対象業務（別紙「個人市民税業務一覧」及び別紙「諸税業務一覧」）の効率化を目的として、随時業務改善の提案を行う。業務遂行上で生じる問題点やさらなる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。そのうえで、「業務改善報告書」を作成し、委託者に提出すること。

また、新たな費用が生じる改善案については、内容等を協議のうえ、実施時期等を決定する。

### 5.3 機密保持

統括責任者、業務責任者及び業務従事者は業務上知り得た情報を第三者に漏洩、開示してはならない。また、業務遂行以外の目的の為に使用してはならない。このことは、受託期間満了後においても同様とする。

### 5.4 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、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。

### 5.5 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「横須賀市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年横須賀市条例第46号）」を遵守し、個人情報取扱事業者に要求される適正な取扱いを図り、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。

## 5.6 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。

## 5.7 納入成果物

① 本業務における納入成果物等の提出期限は、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全て受託者の負担とする。

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。

## 5.8 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。

## 5.9 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。

## 5.10 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。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及び連携をしながら対応策を講じること。

また、実際に人的事故が発生した場合、その補償等は原則受託者側が措置すること。

## 5.11 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

### 6.1 各責任者の配置

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統括責任者と直接業務ごとに委託者との窓口となる各業務の業務責任者を配置すること。なお、統括責任者及び各業務責任者は、本業務に関する実績や経験に基づき任務に相応しい者を選任すること。

また、受託者は、各業務責任者を本委託業務における現場の責任者として、必ず各業務の履行場所に常駐させること。

(表)

役職	主な役割	本市職員との関わり	常駐
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■本業務の責任者として、リスク管理、品質管理等の各種管理業務を実施する。</li> <li>■委託者との協議事項において意思決定を行う。</li> <li>■一元的な管理を行う。</li> </ul>	あり	原則求めない
業務責任者 (個人住民税)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■担当業務において疑義事項等が生じた場合、委託者へのエスカレーションを行う。</li> <li>■担当業務の実施方法について委託者との協議を実施する。</li> <li>■担当業務の課題・進捗管理を行う。</li> <li>■従事者への指示を行う。</li> <li>■従事者からの質問対応を行う。</li> <li>■従事者の教育・育成を行う。</li> </ul>	あり	常駐
業務責任者 (諸税)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■担当業務において疑義事項等が生じた場合、委託者へのエスカレーションを行う。</li> <li>■担当業務の実施方法について委託者との協議を実施する。</li> <li>■担当業務の課題・進捗管理を行う。</li> <li>■従事者への指示を行う。</li> <li>■従事者からの質問対応を行う。</li> <li>■従事者の教育・育成を行う。</li> </ul>	あり	常駐

### 6.2 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、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。

- 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。

### 6.3 委託者との連携

- ① 受託者は、業務の処理件数、運用上の課題などについて、委託者と協議の上、必要に応じ定例会を設け、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、問い合わせ票を作成するなど、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回答する。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。

### 6.4 引継業務の概要

#### （1）業務の引継ぎ

契約履行期間が満了し、全部または一部が解除される場合、もしくはその他の契約終了事由により、業務が終了する場合でも、受託者は業務終了日までに委託者が業務の目的を達成することができるよう必要な措置を講じるとともに、新規受託者に対する作業の移行支援を行うこととし、委託者または新規受託者に対して誠意を持って協力すること。

また、委託者が提供した物品等は、新規受託者に確実に引継ぐこと。具体的な引継ぎ作業の内容は、委託者と協議するものとする。

#### （2）引継ぎ実施にあたっての委託者との調整事項

引継ぐべき業務の内容について、業務フロー等を詳細に記録した業務引継書を作成し、委託者に提出すること。

また、業務引継書に基づき、新規受託者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及び支援を行うこと。委託者、受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には委託者の担当者が立会い、その内容について事前に確認を行ったうえで実行すること。

#### <業務引継書記載内容>

- ・業務の実施方法
- ・業務フロー
- ・業務マニュアル
- ・各種報告資料の作成方法
- ・各種資料の保管場所
- ・業務の進捗状況の管理方法
- ・その他業務上で必要な事項

### (3) 履行期間満了後の取り扱い

委託期間終了後でも新規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。

## 7 業務システム及び情報セキュリティ

### 7.1 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、指定場所以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。
- 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すること。
- 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または過失による場合は、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またはき損した場合は、損害を委託者に賠償しなければならない。
- 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対処するものとする。

### 7.2 情報セキュリティの徹底

受託者は、下記①～⑨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、委託者に報告すること。
- ② 執務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規則に従って入退室管理を行わなければならない。  
また、当該管理規則の運用に当たって、事前に委託者の承認を得なければならない。
- 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ない。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法律や条例等を熟知し、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.業務内容 - 8.5 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（最低限年に1回）に実施し委託者に報告すること。
- ⑧ 受託者は、従事者全員から守秘義務遵守に関する誓約書を取得すること。  
また、新たな従事者を配置する場合も同様とする。
- ⑨ 「横須賀市情報セキュリティ規則」を遵守し、情報セキュリティ対策の徹底を図ること。

## 8. 業務内容

### 8.1 業務委託の範囲及び業務規模

現段階で予定している業務委託の範囲及び業務規模は、別紙「個人市民税業務一覧」及び別紙「諸税業務一覧」を参照のこと。

### 8.2 事前打合の実施

受託者は、契約締結後、速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せを委託者で行うこと。

### 8.3 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及び進捗の管理方法等を含む。）及び業務体制図を委託者に事前に提出すること。

### 8.4 業務実施計画書の作成

受託者は毎年度、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、業務実施計画書としてまとめることとし、年度開始前までに委託者の承認を得ること。

また、業務開始初年度は、業務委託準備期間満了前までに委託者の承認を得ること。

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、必要に応じて修正を行った上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。

## 8.5 業務マニュアルの作成

### ① 初版

受託者は、本仕様書並びに別紙「個人市民税業務一覧」及び別紙「諸税業務一覧」を反映した「業務マニュアル」を作成し、個人市民税業務においては令和8年1月30日まで、諸税業務においては令和8年1月31日までに委託者の承認を受けること。

### ② 改訂

業務マニュアルは、業務開始後であっても、委託者の助言や指示または受託者の提案により、業務の範囲内で見直しや調整を行うものとする。その際は随時受託者が作成した業務マニュアルを修正すること。

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、再度提出し委託者の承認を得ること。

### ③ 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。

また、業務引継時は新受託者への開示対象とする。

## 8.6 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。

## 9. 業務に必要な消耗品、機器及び経費負担

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準備する物品を除き、受託者で準備すること。

### 9.1 主な委託者準備品

- (1) 業務で使用するシステム端末
- (2) プリンタ（委託者と共用）
- (3) スキャナ（委託者と共用）
- (4) 机、いす
- (5) 電話
- (6) 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。

### 9.2 経費負担

履行場所の光熱費及び委託者が準備するシステム端末等の通信費などは委託者の負担とする。

## 10. 再委託

業務内容の一部を対象に委託者の承認を得た場合に限り、再委託を可能とする。  
ただし、本業務における全てを一括して再委託することはできない。

## 11. 報告

受託者は、毎月業務完了について報告書を作成し、翌月 10 日までに提出し、委託者の承認を得ること。

## 12. 委託料の支払い

受託者は、本業務の完了について毎月委託者の検査の承認を受けた後、委託金額総額を契約月数で等分した額を毎月請求する事とし、発注者は請求日から 30 日以内にその額を支払うものとする。

また、等分した額に端数が生じた場合には、請求の最終月にまとめて支払うものとする。

## 13. 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積極的に行うこと。

## 14. 質疑

本仕様書で定めのない疑義事項が発生した場合は、委託者と受託者で協議のうえ、決定する。