

市税の窓口業務仕様書

【業務概要】

1. 業務名

各市区税の窓口業務・新長田合同庁舎 2 階窓口業務

2. 業務内容

後述のとおり。

3. 業務期間、契約期間

令和 6 年 10 月 1 日～令和 7 年 9 月 30 日

※令和 6 年 9 月 9 日から令和 6 年 9 月 30 日の期間のうち、指定した日において必要に応じて事前研修業務に従事するものとする。ただし、事前研修業務については別途契約締結するものとし、研修時に支払う賃金は落札時の単価を採用する。

4. 業務上の義務

- (1) 本業務にかかる事務を処理するための個人情報の取扱いについては、情報セキュリティ遵守特記事項を遵守すること。
- (2) 派遣元事業主は、派遣業務を通じて知り得た秘密事項を、派遣期間中、派遣期間終了後を問わず第三者に漏らさないように当該派遣労働者全員に対して指導及び教育を徹底すること。
- (3) 神戸市職員に課せられている「神戸市職員コンプライアンス共有理念」を意識し、職員と同様遵守すること。
- (4) 「神戸市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。掲載 URL は以下のとおり。
<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>
- (5) 指揮命令者等市職員の指示及び命令を遵守すること。

5. 業務履行場所

就業場所	所在地
東灘市税の窓口	神戸市東灘区住吉東町 5 丁目 2 - 1 (区役所内)
灘市税の窓口	神戸市灘区桜口町 4 丁目 2 - 1 (区役所内)
中央市税の窓口	神戸市中央区東町 115 (区役所内)
北市税の窓口	神戸市北区鈴蘭台北町 1 丁目 9 - 1 (区役所内)
須磨市税の窓口	神戸市須磨区大黒町 4 丁目 1 - 1 (区役所内)
垂水市税の窓口	神戸市垂水区日向 1 丁目 5 - 1 (区役所内)
新長田合同庁舎市税の窓口	神戸市長田区二葉町 5 丁目 1 - 32 (新長田合同庁舎内)

6. 派遣労働者の交代について

(1) 下記の場合のような勤務態度等に著しく問題があると客観的に認められる場合は、派遣元事業主に派遣労働者の交替を要求できることとする。その場合、業務に従事できるレベルに到達するまで、派遣元事業主の責任をもって業務の引継ぎ等の対応を行うこと。

- 指揮命令者の業務上の正当な指示に従わない場合

事務処理に遅延・誤りが多く、繰り返し指導を行っても2週間以内で改善が見込めない場合

- その他、業務遂行上著しく不相当と客観的に認められる場合

(2) 本業務に従事する派遣労働者は原則として派遣期間を通じて同一のものとする。派遣元事業主及び派遣労働者の都合でやむを得ず年度途中で業務従事者を交代する場合は、事前に本市と協議のうえ、代替労働者を速やかに配置すること。また、前任者と遜色なく業務に従事できるレベルに到達するまで、派遣元事業主の責任をもって業務の引継ぎ等の対応を行うこと。

7. 勤務日・勤務時間後述のとおり。

8. 交通費及び支払方法

就業場所への通勤に要する交通費は派遣料金の時給単価に含めること。派遣料金には、交通費の他すべての必要経費を含むとし、派遣料金以外の支払は行わない。

ただし、研修等により通常の就業場所とは異なる場所へ移動するために支出した交通費については、目的地まで合理的な経路の経費について、本市が別途支払う。

支払方法は月末締め毎月払いとし、適正な請求書を受理した日から30日以内に支払う。

9. 時間外勤務における派遣料金について

(1) 午前8時45分より前に就業した場合または午後5時30分より後に就業した場合は、通常単価の25パーセント増しとする。また、労働基準法（昭和22年法律第49号）に基づく法定休日労働については35パーセント増しとする。

(2) 時間計算については5分単位とする。

10. 求める資質

(1) 共通して求める資質

責任感、判断力、協調性、迅速性、理解力、応対力、継続力

- 臨機応変に業務及びそれにかかる職員の補佐を行い、周囲の者と協力・連携しながら業務を行えること。また、税情報などの個人情報を取り扱うため、責任感や事務処理能力の高さと適切な判断力を持っていること。

- 証明発行等の手続きを行うため、簡単な計算と定型フォームへの入力作業を迅速かつ正確に処理できる能力が必要である。また、Microsoft Word、Excel を用いたデータの入力、編集等パソコン操作の基本的なスキルを持っていること。

- 多くの来庁者と対応するため、来庁者に対して親切・丁寧に対応する能力が必要である。長時間の立ち姿勢での業務が発生する場合があるため、業務に耐えられる体力が必要である。
- 窓口受付等の接客業務経験とパソコンを使用した一般事務経験がそれぞれ6か月以上ある者を派遣することが望ましい。
- 就業期間の中でスキルアップし、安定した業務を行わなければならないため、原則として契約期間を通じて勤務が可能である者を派遣すること。
- 業務をスムーズに行うために必要なコミュニケーション能力を有していること。

(2) リーダー・サブリーダーに求める資質

統率力、責任感、協調性、判断力、スケジュール管理能力、指導力

- 職員の指示のもと他の派遣職員の業務の進捗管理や業務指導等統括ができる者。
- 行政機関や民間企業において、パソコンを使用した事務及び電話対応業務等の実務経験を3年以上有する者。(通算可能)
- Microsoft Word、Excel(関数の編集を含む)を用いて、データの入力、編集、加工及び統計処理を行うことができる者。
- 上記のスキルを活用した勤務経験を1年以上かつ直近1年以内で有する者。
- 業務をスムーズに行うために、高いコミュニケーション能力を有する者。

11. 派遣労働者の遵守事項

(1) 納税義務者への対応

税務事務従事者として、納税義務者等には誠意をもって対応し、礼を失することのないよう十分に注意すること。職務を怠るような行為、来庁者に誤解や不快感を与えるような言動は行わないこと。

(2) 職員との連携

職員から受ける業務の指示に従い、日々業務連絡や確認をこまめに行うこと。

職員との連携をもって良好な業務運営に努めること。

(3) 定められた時間以外の居残りや、庁舎への立ち入りはしないこと。ただし、本市が事前に承認した場合は、この限りではない。

(4) 本市が支給する名札を着用すること。節度ある服装を心がけるとともに品位を保つこと。また、自己の健康管理について十分に留意し、感染症等の予防に努めること。

(5) スマートフォン、携帯電話等の使用等

勤務時間中に、スマートフォン、携帯電話等を業務に関係なく使用してはならない。

(6) 勤務時間中の私語について

市民対応の支障となるような私語は厳に慎むこと。

(7) 法令等の遵守

在職中、退職後を問わず、業務の遂行に関して知り得た秘密を一切第三者に漏らしてはならない。

(労働者派遣基本契約書及び個人情報取扱特記事項により、地方税法第 22 条に規定する内容と同程度の義務を課する。)

税務システム等に入力されている情報等を許可なく複写、閲覧又は貸出し等してはならない。

12. 派遣元事業主に求める事項

- (1) 本業務遂行能力を有する人材の派遣が可能であること。
- (2) 派遣予定者は、自社からの派遣実績があり、信頼に足る人物であること。自社からの派遣実績が無い場合は、当該派遣予定者が本市が求める資質を兼ね備え、かつ、本件業務遂行能力を有する旨、当該派遣予定者に係る職務経歴書を提出することにより客観的に証明すること。
また、労働者の派遣に先だって、業務の内容、業務遂行に必要な知識、技術、経験の水準その他就業条件を派遣労働者に対する確に周知すること。
- (3) トラブルへの対応や苦情処理体制が十分に整備されていること。
- (4) 本件契約手続き及び請求手続きのすべてにおいて遅延や不備のないこと。
- (5) 派遣労働者に対するフォローアップ体制が可能なこと（派遣元事業主と神戸市派遣労働者の面談及び面談内容について神戸市への報告が月に 1 回程度など）。

13. その他事項

- (1) 本契約に係る令和 7 年度の神戸市一般会計予算が成立しない場合は本契約のうち令和 7 年 4 月から令和 7 年 9 月の期間分については締結しないあるいは解除、または内容の変更が生じることがある。
- (2) 本契約の契約締結日は令和 6 年 10 月 1 日とする。
- (3) 事前研修業務として、令和 6 年 9 月 9 日から令和 6 年 9 月 30 日の期間のうち従事する場合がある。詳細については別途通知する。
- (4) 比較対象労働者の待遇に関する情報については別添「比較対象労働者の待遇等に関する情報提供」を参照のこと。
- (5) 派遣元事業主は労働派遣法・最低賃金法・労働基準法等関係法令を遵守すること。なお派遣元事業主に法令違反が生じた際は契約を解除することができる。
- (6) 本仕様書に規定のない事項については、双方誠意を持って協議のうえ決定することとする。

【業務内容】

■各区市税の窓口業務

1. 業務体制

各区役所内市税の窓口において窓口業務を実施する。

2. 業務内容 (※)

- (1) 市税の窓口における来庁者の案内
- (2) 証明書等の申請受付・交付

- ア 来庁者の用件確認、証明交付申請書の記載案内及び受理
 - イ 証明交付申請者の本人確認及び申請内容の確認
 - ウ 税務端末による証明書の出力
 - エ 申請者への証明書交付及び手数料の徴収
 - オ 申請書の集計、保管及び手数料の払込みなど証明書の申請受付・交付に付随する事務
- (3) 官公署からの公用照会の回答作成及びそれに付随する業務
- (4) 納付書の再発行
- (5) 市税収納（現金収納）
- (6) 口座振替の受付
- ア キャッシュカードによる申込受付
 - イ 受付件数の集計など受付に付随する事務
- (7) 軽自動車税の減免申請受付
- (8) テレビ電話ブースへの案内、市民への事務補助
- (9) その他市税の窓口業務の補助
- (10) 郵便物の処理、各種申請書・届出書の受領等
- (11) その他市税の窓口の指揮命令者等市職員から命じられた事務
- (※) 現金を取り扱うため、別添のとおり金銭取扱いに関する覚書を締結する

3. 就業場所

就業場所	所在地
東灘市税の窓口	神戸市東灘区住吉東町5丁目2-1（区役所内）
灘市税の窓口	神戸市灘区桜口町4丁目2-1（区役所内）
中央市税の窓口	神戸市中央区東町115（区役所内）
北市税の窓口	神戸市北区鈴蘭台北町1丁目9-1（区役所内）
須磨市税の窓口	神戸市須磨区大黒町4丁目1-1（区役所内）
垂水市税の窓口	神戸市垂水区日向1丁目5-1（区役所内）

4. 業務に従事すべき日時及び業務従事人数

(1) 従事人数は、各市税の窓口で2名（中央市税の窓口は3名）とし、うち1名は常勤を基本とする。
具体的な運用方法については契約締結時に神戸市と協議をすること。

(2) 繁忙日等において別途追加の出務を依頼することがある。

【追加出務を依頼する日の例】

2月から3月の間の繁忙日、連休明けの日。

固定資産税・住宅用家屋証明等の多量の申請があった場合。

その他市税の窓口より要望があった場合。

- (3) 勤務日は原則として、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までの日以外の日で、勤務時間は午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分までとする。また、休憩時間は、原則として午後 0 時から午後 1 時までの 1 時間とするが、休憩時間が重ならないよう派遣先の指示に従うこと。
- (4) 業務に従事すべき日時においては、常時必要人員を確保すること。個人の業務習熟度も考慮したローテーションを行うこと。常勤職員が休暇を取得する場合は、他の派遣職員の出勤人数の調整により必要人員を確保することで差し支えない。傷病その他やむを得ない理由により欠務が生じる場合は、出来る限り必要人員の補充に努めること。
- (5) 一部の市税の窓口においては、区役所が実施する平日時間外特別窓口などにあわせて、上記(2)に記載する業務に従事すべき日時以外に業務に従事することを要請する場合がある。

【令和 6 年 3 月末現在の特別窓口の実施状況】

・ 平日時間外特別窓口

毎週木曜日 午後 5 時 30 分から午後 8 時まで 出務人数：1 名

※対象市税の窓口：中央市税の窓口

■新長田合同庁舎 2 階窓口業務

1. 業務体制

新長田合同庁舎 2 階窓口において下記の業務を実施する

2. 担当職務

(1) リーダー 1 名（常勤）

職員指示のもとに、他の派遣職員に対し指揮命令権を有し、進捗状況の管理等の補佐を行う。また、市税の窓口業務においてサブリーダー不在の場合には、その役割を兼ねるものとする。

(2) サブリーダー 2 名

職員指示のもとに、他の派遣職員に対し指揮命令権を有し、進捗状況の管理等の補佐を行う。また、市税の窓口業務においてリーダー不在の場合には、その役割を兼ねるものとする。

(3) 担当 人数は下記表のとおり

職員指示のもと、下記業務を行う。

3. 業務内容

(1) 窓口業務（※）

① 証明書等の申請受付・交付（郵送・電子申請によるものを含む）また、それに伴う申請者等との連絡調整

ア 用件確認、証明交付申請書の記載案内及び受理

イ 証明交付申請者の本人確認及び申請内容の確認

ウ 税務端末による証明書の作成

エ 申請者への証明書交付及び手数料の徴収

オ 申請書の集計、保管及び手数料の払込みなど証明書の申請受付・交付に付随する事務

②証明書の取得に関する電話問い合わせ対応

③納付書の再発行

④口座振替の受付

ア キャッシュカードによる申込受付

イ 受付件数の集計など受付に付随する事務

⑤その他市税の窓口業務の補助各種申請書・届出書の受領等

⑥その他市税の窓口の指揮命令者等市職員から命じられた事務

(※) 現金を取り扱うため、別添のとおり金銭取扱いに関する覚書を締結する。

(2) 官公署からの公用照会の回答作成及びそれに付随する業務

官公署からの課税状況等の調査に対して、必要な書類を作成し回答を送付する。また、それに伴う官公署等との連絡調整や管理簿における文書の収発等の管理を行う。

(3) 共通事項

①新長田合同庁舎2階窓口における来庁者の案内、関係所属への連絡

②窓口周辺の管理、広報印刷物の補充など

③業務マニュアル作成にかかる業務

ア 各業務の件数・処理時間の集積

イ 電話対応件数・内容の記録

ウ 例外的な対応、トラブル事例の件数・内容の記録

④郵便物の処理

4. 就業場所

神戸市長田区二葉町5丁目1-32 新長田合同庁舎2階

5. 業務に従事すべき日時及び業務従事人数

(1) 従事人数は下表のとおりとする。ただし、下表の従事人数は変更を依頼することがある。また、繁忙日等においては別途追加の出務を依頼することがある。リーダーについては常勤、サブリーダーについては出務者常時2名とする。

各月の従事人数（予定）

		リーダー （常勤）	サブリー ダー（出 面）	担当 （出面）	合計人数
令和6年	10月	1人	2人	8人	11人
	11月	1人	2人	7人	10人
	12月	1人	2人	6人	9人
令和7年	1月	1人	2人	6人	9人
	2月	1人	2人	6人	9人
	3月	1人	2人	10人	13人
	4月	1人	2人	12人	15人
	5月	1人	2人	10人	13人
	6月	1人	2人	12人	15人
	7月	1人	2人	11人	14人
	8月	1人	2人	9人	12人
	9月	1人	2人	9人	12人

(2) 勤務日は原則として、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する祝日及び12月29日から1月3日までの日以外の日で、勤務時間は午前8時45分から午後5時30分までとする。また、休憩時間は、原則として午後0時から午後1時までの1時間とするが、休憩時間が重ならないよう派遣先の指示に従うこと。

(3) 適切な人数によりローテーションを組み、業務に従事すべき日時において常時必要人員を確保すること。個人の業務習熟度も考慮したローテーションを行うこと。リーダー、サブリーダーが休暇を取得する場合は、他の派遣職員の出勤人数の調整により必要人員を確保することで差し支えない。傷病その他やむを得ない理由により欠務が生じる場合は、必要人員の補充を行うこと。