

# 神戸市納税案内センター業務委託仕様書

令和7年2月

神戸市行財政局税務部

収税企画課・収税第1課・収納管理課

## 仕様書目次

### 1. 概要

- 1 - 1 委託業務名称
- 1 - 2 委託の目的
- 1 - 3 委託期間
- 1 - 4 履行場所・履行日・履行時間
- 1 - 5 業務内容
- 1 - 6 実施体制
- 1 - 7 責任者・業務従事者に求める資質・人物像
- 1 - 8 設備・備品

### 2. 業務の内容の詳細

- 2 - 1 口座振替業務
- 2 - 2 督促状関連業務
- 2 - 3 領収済通知書整理業務
- 2 - 4 還付関連業務
  - 2 - 4 - 1 還付金口座振込依頼書等の AI - OCR による読み取り業務
  - 2 - 4 - 2 還付関連通知の発送準備業務（年金特徴）
  - 2 - 4 - 3 還付関連通知の発送準備業務（配当割等）
- 2 - 5 コールセンター業務
- 2 - 6 納税促進業務
  - 2 - 6 - 1 初期納税案内
  - 2 - 6 - 2 分納管理
  - 2 - 6 - 3 催告関連業務

### 3. 業務受託に関する留意点

### 4. 法令等の遵守

### 5. 業務の引継ぎ

### 6. 委託料の支払い

### 7. 関係機関等への協力

### 8. その他

## 1. 概要

### 1 - 1 委託業務名称

神戸市納税案内センター業務委託

### 1 - 2 委託の目的

神戸市（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）に一般的な納税に関する問合せ対応、市税口座振替に関する事務処理、未納の者への納税勧奨等の業務を一元的に行う「神戸市納税案内センター業務」を委託することにより、大量かつ画一的な事務処理を効率的かつ効果的に行うとともに、民間事業者が持つノウハウや創意工夫、運営方法等を活用し、市民サービスの向上を図る。

あわせて、市職員が公権力の行使にあたる業務に集中できる体制を確立し、迅速かつ的確な事務の推進を図る。

### 1 - 3 委託期間

#### (1) 委託期間

令和7年8月1日～令和10年7月31日

業務開始までに、乙は、現在の受託事業者との業務引継ぎ、研修を完了し、令和7年8月1日より通常業務を開始する。

### 1 - 4 履行場所・履行日・履行時間

#### (1) 履行場所

神戸市長田区二葉町5丁目1-32 新長田合同庁舎5階

#### (2) 履行日及び履行時間

##### ア. 初期納税案内（電話勧奨）業務以外

委託期間における土曜日・日曜日・「国民の休日に関する法律」に規定する休日を除く日（以下「平日」という。）の8時45分から17時30分までとする。

##### イ. 初期納税案内（電話勧奨）業務

###### ① 夜間実施日

上記アに加えて、平日（原則木曜日）のうち月2日、17時30分から20時00分までの間、初期納税案内（電話勧奨）業務を行う。

###### ② 休日実施日

上記アに加えて、土曜日のうち月1日、9時30分から17時00分の間、初期納税案内（電話勧奨）業務を行う。

※夜間及び休日の実施日は、実施日の2か月前までに甲から通知する。

※①②実施時、甲の立ち合いはなく、乙のみで実施する。

##### ウ. その他

上記以外の時間に業務を行う場合は、事前に甲に確認し承認を得ること。

## 1 - 5 業務内容

主に以下の業務を行う。詳細については「2. 業務内容の詳細」を参照。

- ①口座振替業務
- ②督促状関連業務
- ③領収済通知書整理業務
- ④還付関連業務
- ⑤コールセンター業務
- ⑥納税促進業務

以上の業務のうち、①③④の業務に関して、所管課は収納管理課であり、②⑤の業務の所管課は収納管理課及び収税第1課、⑥の業務の所管課は収税第1課である。

## 1 - 6 実施体制

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

- (1) 業務量を十分に勘案したうえで、業務の繁閑に応じて、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
- (2) 業務従事者の中から責任者及び副責任者をそれぞれ1名以上選任し、書面にて事前に甲へ通知すること。責任者、副責任者は、以下の事項に従事すること。
  - ① 本業務の管理・運営
  - ② 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育
  - ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
  - ④ 業務運用上の疑義が生じた場合の、甲への報告及び対応方針の明確化
  - ⑤ 甲との連絡及び調整
  - ⑥ 業務従事者の対応に関するクレームの処理
- (3) 業務従事者を頻繁に変えることのないよう、業務内容及び業務量に見合った知識・能力等を有する人員を配置すること。
- (4) 執務室が庁舎内であり、窓口対応も生じることから、業務従事者は業務時間中、必ず会社名・氏名を記載した名札を着用すること。
- (5) 自然災害等により、交通手段が遮断された場合は、乙は甲と協議の上、運営体制を整えること。
- (6) 感染拡大の恐れがある感染症等に対し、感染予防対策に努めること。

## 1 - 7 責任者・業務従事者に求める資質・人物像

- (1) 責任者・副責任者（以下「責任者等」とする。）に求める資質・人物像  
責任者等は本業務の質を適正に保つこと及び、甲との調整窓口として本業務に関するすべての対応を行うことができる者で、以下の要件を満たすこと。

- ① 一般常識やマナーを身に付けていること。
- ② 電話応対・個人情報の保護に関する研修を受けていること。
- ③ 市税の滞納が無い者（市税の滞納がないことを確認するために「誓約書及び同意書」を乙において徴し、甲に提出すること）。
- ④ 租税及び収納業務に関する基本的な知識を有すること。
- ⑤ 国・地方公共団体等における、本業務または類似業務の責任者等として実務経験を通算2年以上、かつ継続1年以上有すること。

(2) 業務従事者（責任者等は除く）に求める資質・人物像

- ① 一般常識やマナーを身に付けていること。
- ② 本業務内容は市民等への窓口応対があるため、風紀信用等を損なうことがないように、品位と清潔感に留意した服装・髪型・身だしなみを心がけること。
- ③ 電話応対・個人情報の保護に関する研修を受けていること。
- ④ 市税の滞納が無い者（市税の滞納がないことを確認するために「誓約書及び同意書」を乙において徴し、甲に提出すること）。
- ⑤ 電話応対業務に従事する場合は、電話応対業務の実務経験を通算6か月以上有すること。
- ⑥ 乙の基準より電話応対のスキルが認められていること。

(3) 従事者として不適当と甲が認めた者について、甲より乙に対して、委託業務からの離職を求めることができる。

## 1 - 8 設備・備品

(1) 新長田合同庁舎での設備・備品

① 甲が貸与する設備・備品

事務室	レイアウト図のとおり
什器類（机・椅子・収納ラテラルを含む）	フリーアドレス対応
電話機	16台
書架（口座振替納付依頼書保管用）	1式
収滞納システム端末機（以下「収滞納端末機」という）	18台
課税システム端末機（以下「課税端末機」という）	4台
サブシステム端末機（イメージ管理サービス）	1台
収滞納端末機に連動する専用プリンター	3台
課税端末機に連動する専用プリンター	1台
各端末機に接続するカードリーダー	23台
事務処理用PC及びイントラネット利用カード	必要数
スキャナー（AI-OCR用）	1台

② 乙が負担する設備・備品

ファックス機能付複合機（両面コピー）	1式
Windows Server CAL	端末台数分
Microsoft Office ライセンス	端末台数分

甲が貸与した備品と区別するため、乙が調達した備品類には、その旨が分かるようなシール貼付等の手段を講じること。

(2) 甲貸与の端末機器等の故障は、甲が業者と保守契約を結んでいるため、原則無償で修繕する。しかし、貸与品を乙の責めに帰する理由で破損させた場合、保守契約の対象外となるため、原状回復に要する費用を乙が負担する。

(3) 光熱費・消耗品等

- ① 事務用品等の消耗品、(1)の②に記載の複合機にかかるカウント料・トナー代は、乙が負担する。
- ② 事務室にかかる光熱費、電話代（複合機にかかる通信費を含む）、郵便代、専用帳票、専用封筒及びコピー用紙は、甲が負担する。

(4) IDカード

- ① 甲は、業務開始日に端末機の操作用IDカードを、乙に貸与する。
- ② 乙は、貸与された操作用IDカードを、施錠可能な場所に保管すること。
- ③ 乙は、貸与された操作用IDカードについて、使用者・使用期間・使用の状況を台帳に記録し、適切に管理すること。
- ④ 乙は、業務終了後、貸与された操作用IDカードを、ただちに甲へ返還すること。

(5) セキュリティカード

- ① 甲は、入退庁に必要なセキュリティカードを、乙に貸与する。
- ② 乙は、貸与されたセキュリティカードについて、使用者・使用の状況を台帳に記録し、適切に管理すること。
- ③ 乙は、業務終了後、貸与されたセキュリティカードを、ただちに甲へ返還すること。

(6) 上記のほか、業務に必要な備品・消耗品は、乙が負担する。

(7) 履行場所のレイアウト図は別紙のとおり

## 2. 業務の内容の詳細

### 2 - 1 口座振替業務（所管課：収納管理課）

#### (1) 概要

納税義務者からの書面、または web による申し込みにより、あらかじめ金融機関の承認を受けた納税義務者指定の預貯金口座から、納期限に神戸市が指定した税額を引去り、神戸市の収納口座へ送金する制度である。

収滞納端末機により、加入・変更・振替・廃止・停止処理を行い、それに伴う各種通知等を納税義務者あてに送付する。

口座振替ができる税目は、市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、固定資産税（償却資産）、軽自動車税であり、年間を通して、それぞれの当初課税準備を行う。

口座振替業務全般の電話やホームページへの問合せへの対応を、FAQ等を参照に行う（一部、収滞納端末機・課税端末機の操作あり）。必要に応じて、相手方への電話連絡等も行う。

《参考》 口座振替加入者 約 24 万件（加入率 約 24%）（R6. 4. 1 現在）  
口座振替収納率 約 22%（R5 年度）

#### (2) 各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

#### (3) 留意点

納税通知書発送月及び各納期月には電話等による問合せが増加するため、十分な人員体制を整えること。

文書送付時には誤送付による個人情報漏えいを防ぐため、細心の注意を払うこと。

納税義務者から提出される「口座振替依頼書」は、常に最新の状態で保管すること。3年に一度行う依頼書の棚卸は、体制を含め甲と調整しながら実施すること。

電話連絡等については、納税者からの問合せだけでなく、他の市税部門との電話・FAXを用いての連絡調整も含まれる。甲へ取り次ぐ場合は、通知書番号等により個人を特定してから行うこと。

使用する電話番号は、広報印刷物や本市ホームページ等に掲載されるため、収納・納税に関する一般的な問合せも含まれる。その場合は、問合せの内容を聞き取り、FAQ等に沿った回答を行うこと。

### 2 - 2 督促状関連業務（所管課：収税第 1 課及び収納管理課）

#### (1) 概要

納税義務者または特別徴収義務者が、納期限までに地方団体の徴収金を完納しない場合、地方団体の徴税吏員は納期限後 20 日以内（甲の場合は 30 日以内）に、督促状を発しなければならない。

税目ごとに違いのある督促状について、収滞納端末機を使用し、督促状の作成、引き抜き及

び発送準備を行う。

また、発送後返戻された督促状について、分類・整理後作業を行う。

(2) 各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

(3) 留意点

納期月の翌月に督促状の作成、引き抜き及び発送準備を行うため、作業期間を勘案し、十分な人員体制を整えること。

返戻された督促状の分類・整理後作業については、甲において引き続き返戻調査等を行うため、甲が指定する期日までに作業を行うこと。

市県民税（特別徴収）の引抜作業は領収済通知書を使用して行うため、2 - 3の業務も同時に行うこと。

## 2 - 3 領収済通知書整理業務（所管課：収納管理課）

(1) 概要

納税義務者または特別徴収義務者が、納税通知書（納付書）を用いて金融機関窓口で納税を行った場合、納付書の一部である「領収済通知書」の取りまとめ及び収納データの作成を指定金融機関で行い、甲へ収納データの送信と領収済通知書（原本）が送付される。

乙は、届いた領収済通知書を指示のとおり整理する。

市県民税（特別徴収）の領収済通知書の整理の際は、甲が提供する引き抜きリストにより引抜作業も行う。

整理（引抜作業を含む）後は甲に引継ぎ、甲は納税義務者または特別徴収義務者が手作成した法人市民税、市県民税（特別徴収）等の領収済通知書と収納データをもとにパンチミス等の確認作業等を行う。

(2) 各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

(3) 留意点

税目によって作業が集中する時期が異なるため、作業期間等を勘案し、十分な人員体制を整えること。特に納税義務者または特別徴収義務者が手作成した法人市民税、市県民税（特別徴収）等の領収済通知書については、甲において引き続き確認作業等を行うため、できるだけ速やかに作業を終了すること。

法人市民税については、6月上旬（約1週間）および12月上旬（約4日間）に大量に領収済通知書が発生するので、あらかじめ体制を整えること。

市県民税（特別徴収）の納期限から5営業日前後（3日間程度）は、領収済通知書が大量に発生するため、甲が指定する期日までに整理及び引抜作業を行うこと。ただし、その場合



は、整理を優先し、引抜作業はできるところまでで可とする。

督促状発付日は、督促状の引抜作業も同時に行うので、出来るだけ早く領収済通知書の整理を行うこと。

## 2 - 4 還付関連業務（所管課：収納管理課）

### 2 - 4 - 1 還付金口座振込依頼書等の AI - OCR による読み取り業務

#### (1) 概要

納税義務者または特別徴収義務者に対する還付金については、口座振込により還付を行っている。振込口座の情報がない場合は、過誤納金還付兼充当通知書とともに「市税還付金口座振込依頼書」または「配当割・株式等譲渡所得割還付金振込口座指定書」を送付し、振込先の口座情報を記入のうえ返送いただいている。

到達した依頼書等を分類、スキャナーを使用のうえ記載されている口座情報等を AI - OCR で読み取った後、読み取り内容をチェックし、エラー項目は修正のうえ、振込先口座のデータを作成する。当該データを基に、甲は RPA により還付金の振込手続きを行う。

#### (2) 各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

#### (3) 留意点

税目によって作業が集中する時期があるため、作業期間等を勘案し、十分な人員体制を整えること。作成されたデータを基に甲で引き続き振込手続きを行うため、甲から指定された時間内にデータを作成すること。

読み取ったデータのチェック及びエラー修正は、正確に行うこと。

### 2 - 4 - 2 還付関連通知の発送準備業務（年金特徴）

#### (1) 概要

市県民税（年金特徴）については、年金からの特別徴収（引き去り）を行っているが、4、6、8月の仮徴収分は、6月に当該年度の税額が確定することにより還付が生じる場合がある。還付金は、4、6月分を7月に、8月分を9月に一括で還付手続きを行っており、還付に関する通知の一斉送付に向けた準備作業を行う。

#### (2) 各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

#### (3) 留意点

年金特徴義務者から納付があつてからスケジュールを確定するため、事前に渡すスケジュール案により予定を立てておき、日程が変更になった場合にも対応できるよう備えること。

対象者によって送付物の種類が異なるため、通知書等封入時は、必ずダブルチェックを行

い、他人の通知書等が混入することのないよう細心の注意を払うこと。

### 2 - 4 - 3 還付関連通知の発送準備業務（配当割等）

#### （1）概要

配当割又は株式等譲渡所得割として分離課税により特別徴収されたものを申告した場合は、市県民税所得割額から税額控除し、控除しきれなかった額は均等割額に充当する。充当しきれなかった額については、還付または未納の市税に充当する。

還付対象となった納税義務者に対して、6月に一括で還付手続きを行っており、還付に関する通知の一斉送付に向けた準備作業を行う。

#### （2）各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

#### （3）留意点

対象者によって送付物の種類が異なるため、通知書等封入時は、必ずダブルチェックを行い、他人の通知書等が混入することのないよう細心の注意を払うこと。

### 2 - 5 コールセンター業務（所管課：収税第1課・収納管理課）

#### （1）概要

##### ① 一般的な問合せへの対応

納税に関する一般的な問合せに対し、契約後に提供する手順書、FAQ等を参照して回答する。

納税に関する一般的な問合せには、納付方法（各種キャッシュレス納付含む）の案内、納税証明書の申請方法、軽JNKSの案内等を含む。

##### ② 個別・具体的な問合せへの対応

個別・具体的な問合せに対し、収滞納・課税端末機を用いて納税義務者を特定し、課税・収滞納状況を確認しながら回答する。内容が納付書等再発行の依頼の場合（電子申請を含む）、当該書類を送付する。

切電後、対応記録等を収滞納端末機に入力する。

##### ③ 市県民税（特別徴収）納付書の再発行依頼への対応

市県民税（特別徴収）の税額通知書に添付の納付書には金額及びバーコードが印字されており、コンビニ納付ができない。納税者からバーコード付き納付書の発行依頼があった場合、これに対応する。その際、必要に応じて課税端末を確認する。

##### ④ 甲の担当職員への取次ぎ

問合せの内容によっては、甲の担当職員への取次ぎを行う。

#### （2）各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

### (3) 留意点

納税通知書発送から2週間程度、督促状発送から1週間程度は、多数の問合せ電話が予想されるため、「業務量一覧表」を参照し、十分な人員体制を整えること。

特に、固定資産税・都市計画税の当初納税通知書発送直後の4月上旬～4月中旬、市県民税の当初納税通知書発送直後の6月中旬～6月末においては、当受電業務のための業務従事者を常時9人以上(12:00～14:00の間は常時4人以上)配置すること(6月中旬～6月末の間、原則として、次の「2-6-1 初期納税案内」業務の実施予定なし)。

また、軽自動車税の当初納税通知書発送直後の5月中旬～5月末は、「業務量一覧」を参照して、当受電業務に必要な人員体制を整えること。

甲の担当職員へ取り次ぐ場合は、通知書番号等により納税義務者を特定してから行うこと。

文書送付時は必ずダブルチェックを行い、他人の納付書等が混入することのないよう細心の注意を払うこと。

## 2-6 納税促進業務(所管課:収税第1課)

### 2-6-1 初期納税案内

#### (1) 概要

市県民税(普通徴収)、固定資産税・都市計画税、軽自動車税において、納期限から一定期間経過後、SMS送信、電話勧奨、文書(甲の所定の様式)・納付書の送付を行う。

電話勧奨は、甲が提供する対象者リスト掲載者(電話番号未判明者)について、端末・課税資料・口座振替依頼書等により電話番号を調査してから行う。電話がつながらなかった場合は、時間帯・日付を変えて、少なくとももう1回架電する。折り返し電話があった場合、納付の案内をする。

架電できなかった対象者(電話番号未判明者を含む)、架電したがつながらなかった対象者に対して文書(甲の所定の様式)及び納付書の送付を行う。

あわせて、口座振替未登録者には口座振替も推奨する。架電催告時は納付約束を受けた場合に、口座振替を推奨、文書催告時は口座振替のチラシを同封する。

#### (2) 各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

#### (3) 留意点

電話番号調査は、電話番号未判明者リスト掲載者全件を調査すること。

電話勧奨は、未納税額等を考慮し、効果的な順に行うこと。

電話勧奨の際、納付書の有無も確認し、適宜、納付書の再発行を行うこと。

電話勧奨には、次のとおり夜間・休日実施日がある。なお、夜間及び休日の実施は、実施日の2か月前までに甲から通知する。

・夜間実施日:平日(原則木曜日)のうち月2日、17時30分から20時00分まで

・休日実施日:土曜日のうち月1日、9時30分から17時00分まで

文書送付時は必ずダブルチェックを行い、他人の納付書等が混入することのないよう細心

の注意を払うこと。

## 2 - 6 - 2 分納管理

### (1) 概要

甲が提供する分納不履行者リストの掲載者に対して、文書（甲の所定の様式）の送付を行う。

分納不履行者リストは、毎月 20 日頃に提供する。乙は文書の送付を月末までに完了すること。

### (2) 各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

### (3) 留意点

文書送付時は必ずダブルチェックを行い、他人の納付書等が混入することのないよう細心の注意を払うこと。

## 2 - 6 - 3 催告関連業務

### (1) 概要

#### ① バッチ催告

甲では、年末・年度末等に一斉催告を行っている。乙は、甲が提供する催告書の紙折り、納付書の同封、引抜きリスト掲載者の引き抜きなど、発送に向けた準備を行う。

- |          |              |
|----------|--------------|
| ・ 年末特別催告 | 11月中旬～12月上旬頃 |
| ・ 年度末催告  | 3月中旬～4月上旬頃   |

### (2) 各工程での仕様

業務の流れと仕様については、別途提供する「業務量一覧表」「業務フロー説明書」のとおり

### (3) 留意点

文書送付時は必ずダブルチェックを行い、他人の納付書等が混入することのないよう細心の注意を払うこと。

## 3. 業務受託に関する留意点

### (1) 導入管理

#### ① 業務の内容把握・業務設計

本仕様書、業務フロー及び甲が契約締結後に提供する業務手順書等の資料に基づき、本業務の内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うこと。

#### ② 本業務の執行体制の整備・要員確保

本業務の執行体制を整備し、責任者及び業務従事者を選任すること。

③ 備品等の調達

本業務のために必要な備品、事務用品を調達すること（甲より貸与する備品等については、「1 - 8 設備・備品」を参照のこと）。

④ 引継ぎ

本業務開始までに、現在の受託事業者から業務引継ぎを完了させること。

なお、引継ぎに関する費用は、乙の負担とする。

⑤ 研修

本業務開始までに、下記アからオを重点的に、業務に必要な知識及び技能を修得させること。収納端末機、課税端末機の操作に関する研修は、業務開始日までに甲の協力のもとに実施すること。

ア．関係法令等業務に必要な知識の習得

イ．守秘義務及び個人情報保護

ウ．端末機操作

エ．事務処理手順

オ．執務態度、服装、言動、応対マナー等

また、導入時の研修とは別に、業務従事者のスキルアップを目的とした研修を、必要に応じて実施すること。

なお、研修に関する費用は、乙が負担すること。

(2) 履行計画書の策定

① 業務マニュアル及びFAQの作成

本仕様書、業務フロー及び甲が提供する業務手順書等を参考に、甲と協議のうえ、必要な業務マニュアル及びFAQを作成すること。

なお、作成・更新したマニュアル及びFAQの著作権は、甲に帰属する。

② 業務計画の策定

契約締結後速やかに、本業務全体の実施計画書を策定すること。計画には次の項目を盛り込むこと。

・業務推進・監理体制

・想定業務量と要員配置（2 - 1 から 2 - 6 の個別業務ごと）

・要員確保、業務量の変化に応じた要員の配置方策、研修体制

・個人情報保護体制

・入札時、提案書に記載した技術提案項目（ただし、甲が不適切と判断した項目を除く）

また、次年度以降の実施計画書は次年度事業開始の1か月前までに甲に提出し、承認を得ること。

### (3) 運営管理

#### ① 実績報告書の提出

##### ア. 月次報告書

2 - 1 から 2 - 6 の各業務において、前月分の実績を集計し、甲指定の様式にて、各項目の進捗報告等を行うこと。

##### イ. 年次報告書

毎年度、実施計画書に対する報告を翌年度の4月末までに提出すること。また、契約終了時にも契約期間全体を総括した報告書を提出すること。様式は任意とする。

##### ウ. 研修を実施したときは、研修終了後に実施報告書を提出すること。

#### ② 業務マニュアル等の見直し

乙が作成した業務マニュアル及びFAQについて、運用の中で適宜見直し、必要に応じて追記・修正等を行うこと。また、甲の組織変更がある場合、適宜提供する情報を基にマニュアル等の修正を行うこと。修正したマニュアル等は、改訂ごとに甲へ報告し、承認を得ること。

#### ③ 月次定例会及び打合わせの開催

乙は業務の進捗状況について報告、課題整理、業務改善等を行うため、乙の責任者等と甲を交えた月次定例会を開催するものとする。定例会では、「①ア.月次報告書」に基づいて各項目の進捗報告等を行うこと。

また、甲及び乙は、業務管理上必要性があると認めるときは、随時打合わせを開催できる。

定例会及び打合わせが開催されたときは、その内容を議事録として記録し、会の終了後、5開庁日以内に甲へ提出しなければならない。ただし、その内容が軽易な場合など甲が必要でないことと認めた場合その限りでない。

#### ④ 人的事故・苦情対応等

原則として、業務における苦情・トラブル対応は乙が責任をもって解決にあたること。甲に報告する必要がある場合は、責任者または副責任者から文書により行うこと。

苦情対応など、人的事故に関する場合は、顛末・再発防止策などを含めた報告書を作成し、甲へ提出すること。

#### ⑤ 業務従事者名簿

乙は業務従事者の甲指定の業務従事者名簿と座席表を作成し、甲に提出すること。業務従事者の採用または退職等の変更の都度修正し、再度甲に提出すること。

#### ⑥ 甲への報告書等のデータ形式

実績報告書をはじめ甲へ提出する報告データについては、甲が指定する Word、Excel、CSV 形式にて提出すること。ただし、甲が指定しない場合はこの限りでない。

### (4) 改善勧告

実績報告書の内容等に対し、甲は乙に対して、必要な改善を勧告し、是正を求めることができる。

なお、乙は、勧告を受けた場合はすみやかに改善策を策定のうえ、甲に報告すること。

#### 4. 法令等の遵守

##### (1) 法令等の遵守

業務の履行にあたっては、地方税法（昭和 25 年 7 月 31 日法律第 226 号）、神戸市市税条例（昭和 25 年 8 月 29 日条例第 199 号）等の関係法令に従い、甲が業務開始前に提供した業務手順書等に沿って業務を行うこと。

##### (2) 守秘義務・セキュリティポリシー

本業務で取扱う個人情報には、特定個人情報を含むものがある。

- ① 本業務の実施にあたっては、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- ② 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。
- ③ 甲が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。
- ④ 乙が特定個人情報を取扱う場合には、別途契約約款で定める事項を遵守すること。
- ⑤ 乙は業務従事者より守秘義務に関する「誓約書」を徴しなければならない。乙は甲に「誓約書」の写しを提出すること。

##### (3) 物品の持ち込み等の禁止

乙は、甲の許可無く、履行場所への可搬媒体の持ち込み及び履行場所からの持ち出しをしないこと。可搬媒体の使用管理については、情報セキュリティポリシーの基準を満たすこと。

#### 5. 業務の引継ぎ

乙が変更となる場合は、業務の移行を円滑に遅滞なく行うため、乙は引継期間中に、新乙への業務引継ぎを完了させること。引継期間は本業務委託期間終了前 3 か月間とする。

- (1) 乙は、業務処理の手順、方法や引継スケジュール、引継対象事項等をまとめた引継書を作成し、甲の各業務所管課に提出し承認を得た上で、新乙へ引継ぎを行うこと。
- (2) 乙は新乙の導入管理、施行運用及び研修に協力すること。
- (3) 乙は引継ぎ終了時に、甲へ報告すること。
- (4) 乙から新乙への業務の引継ぎに関して、甲の費用負担は生じないものとする。
- (5) 乙は円滑な引き継ぎに必要なデータ等を無償で提供するものとする。ただし、無償の範囲は甲との協議による。

#### 6. 委託料の支払い

委託料の支払いは、乙の請求に基づき、毎月実施する検査終了後に行う。

#### 7. 関係機関等への協力

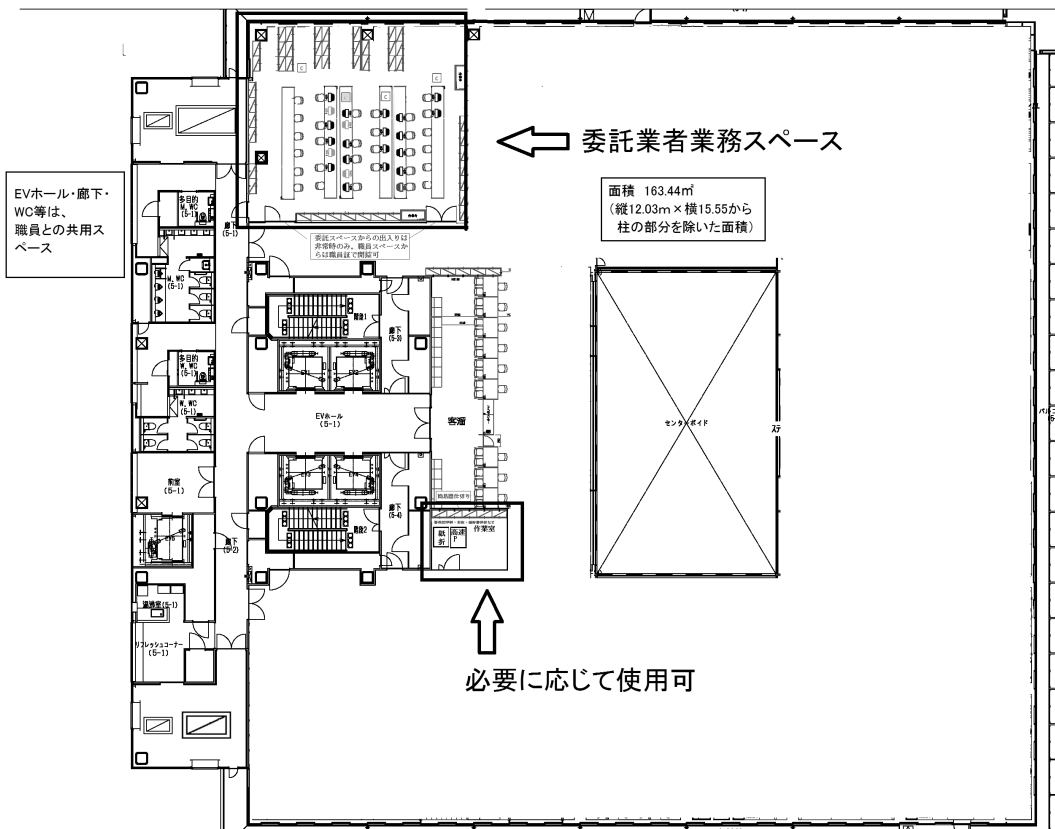
甲の関係機関から監査・視察・取材等の要請があった場合、乙はその要請に積極的に協力すること。

## 8. その他

本仕様書に記載のない事項や、疑義が生じた事項については、甲と乙との協議の上、別途定めることとする。



5F



PROJECT  
新長田合同庁舎 観中  
SUBJECT  
5階 レイアウトプラン