

課税資料処理等業務委託業務内容説明書

1 委託業務内容

04 課税資料処理等業務委託業務項目		02 実績
1 当 初 課 税 業 務	①給与支払報告書処理業務	127,331 枚
	②公的年金支払報告書処理業務	566 枚
	③住民税申告書処理業務	12,076 枚
	④確定申告書処理業務	20,731 枚
	⑤エラーリスト処理業務	2,019 枚
2 通 年 課 税 業 務	①異動届出書・切替届出書・所在地名称変更届出書処理業務	29,242 枚
	②軽自動車申告書処理業務	3,803 枚
	③文書の仕分け	5,026 枚
	④各種(課税証明・納税証明等) 郵送請求処理業務	1,205 枚
	⑤各種照会・回答(課税照会、滞納照会等)	20,734 枚
	⑥税額決定通知書・納税通知書の出力・発送	127,980 枚
	⑦特徴督促状の封入	10,818 枚
	⑧郵送物の発送	118,091 枚
	⑨課税資料に基づく整理収納業務支援	66,491 枚
	⑩課税資料の入力(給報オンライン)	4,382 枚
	⑪課税資料の読込・紐付け	116,187 枚
	⑫課税資料の整理	41,324 枚
	⑬決算書の回送	643 枚
⑭課税資料の回送	7,376 枚	
⑮住登地照会の発送・入力	1,764 枚	
⑯回送資料の仕分け	13,329 枚	
⑰確定申告書の仕分け	21,869 枚	

上記委託対象業務のうち 1-①～⑤については、当初課税時（1 月下旬～6 月下旬）における業務。2-①～⑰については通年業務となっている。

いずれも成果物納品型の契約とする。

2 委託内容詳細

各業務の詳細は別紙「委託業務項目・業務フロー図」のとおりとする。

3 業務実施スケジュール（想定）

時期	内容
令和4年1月～3月	準備期間 (マニュアル作成・事務引き継ぎ)
令和4年4月	当初・通年期業務開始

※受託事業者が変更となる場合は、委託業務の開始時より円滑に業務遂行できるよう事業者間で調整のうえ、履行期間開始前に責任を持って必要な事務引継を実施する。なお、引継にかかる一切の経費は、受託事業者負担とすること。

4 履行場所

豊島区役所 区民部税務課（豊島区南池袋2丁目45番1号）事務室内業務スペース及び、指定するスペース

5 履行日及び履行時間

午前9時から午後5時（土、日、祝日を除く）

※成果物の納品に遅延が発生する場合には、協議のうえ、これを変更することができるものとする。

6 業務遂行体制等

(1) 業務遂行体制

業務が円滑かつ効果的に遂行されるよう、業務全体の適切な統括を行える責任者を常時配置するほか、必要に応じて副責任者を配置し、各業務間の十分な連携が確保される体制を整えること。

各業務を執行するにあたっては、区との協議、連絡調整を行うこと。

なお、業務量増加に伴い、人員を増加する場合の経費は全て契約金額に含まれているものとする。

(2) セキュリティの確保

個人情報の取扱いについては、情報の漏洩、目的外利用等の秘密の保持に反することがないように、万全のセキュリティ対策を講じること。

(3) 従事者の教育訓練

各業務が円滑に実施できるよう、従事者に対し必要な研修を実施すること。

各業務用のマニュアルは、区と協議のうえ作成すること。また作成したマニュアルの著作権は区に留保する。

(4) 新システムへの順応

AI、RPA 導入に伴う業務フローへの変更が生じた場合、協議の上業務フローの変更に対応すること。

7 業務実施方法の原則

- (1) 業務責任者及び業務従事者が、マニュアル類に基づき善良な管理者の注意をもって委託業務を遂行し、遅延なく成果物を納品することを原則とする。
- (2) 業務開始後、処理基準に不明確な点が発生した場合等は、業務責任者及び業務従事者が区指定職員とのみ協議を行い、その指示に従うこと。区と合意した内容については、マニュアル類を適宜更新し、区に提出すること。

8 障害等発生時の対応

事業者は、障害・事故・感染症発生時に速やかに対応できるよう、事前に体制を整えておくこと。

契約締結後、区と協議の上、BCP（業務継続計画）を作成し、提出すること。

業務の履行に関して障害・事故・感染症等が発生した場合はただちにその状況を区に報告し対処すること。

9 調査及び報告

事業者は、原則として月1回開催する区との定例会議で前月の業務報告を行うほか、委託業務に関する月報及び年間報告書を業務報告書として作成し、区へ提出する。また、区が委託業務に関する調査及び報告を求めたときは、事業者は速やかにこれに応じ、調査の結果等を報告するとともに、事務処理方法等に問題があると認められるときは、改善を行い区に報告すること。

10 損害賠償責任

事業者が故意または過失により、区または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、その発生が区または第三者の責に帰すべき事由による場合は、この限りでない。

※上記の内容は現時点での想定であり、受託候補者からの企画提案内容を反映させるなど今後変更する場合がある。