

個人住民税確定申告書等処理業務

基本仕様書

令和8年8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

契約期間は、この入札に係る契約の締結日（令和8年10月1日を目途として行うものとする。）の翌日から令和11年6月30日までとする。ただし、契約締結日の翌日以後、別紙「業務仕様書」で指定する「準備期間」は後記4の事前準備を行う期間とし、「履行期間」は後記5の処理業務を行う期間とする。

3 この仕様書における用語の略称及び定義

この仕様書においては、次のとおり用語を略称し、又は定義する。

- 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 寄附金税額控除に係る申告特例通知書は、「ワンストップ特例通知書」という。
- カ 本業務において取り扱う申告書等の課税資料は、単に「課税資料」という。
- キ 本業務において確定申告書、給与支払報告書等の補記、ロジカル（エラー）チェック等に使用するシステムを、「申告支援システム」という。
- ク 本業務において給与所得者異動届出書及び特別徴収への切替に係る書類の入力等に使用する基幹システムは、「税務システム」という。
- ケ 給与所得者異動届書は、「異動届」という。
- コ 特別徴収への切替に係る書類は、「切替申請書」という。

4 業務の事前準備

受託者は、次に掲げる事前準備を行うものとし、これに要する費用は、受託者の負担とする。

- ア 受託者は、後記5の処理業務を処理するために必要な業務マニュアルを作成し、発注者の承認を受けること。また、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するとともに、マニュアルを修正した場合は発注者に報告して承認を得ること。
- イ 受託者は、業務従事者に対し、本業務で取り扱う情報（特定個人情報を含む。）の漏洩、改ざん、破壊、紛失及び不正アクセスを防止するために必要な対策（研修、誓約書の徴取等）を講じなければならない。

5 処理業務

受託者は、次に掲げる業務のうち、発注者が必要と認める業務を処理する。

- ① 確定申告書の処理に関する業務

- ア 給報及び年報に係る個人特定及びロジカルエラーの処理
 - 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、確申第一表及び第二表（e-Taxデータ及びKSKデータ）の補記及びロジカルエラーの処理
 - 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書に関する業務及び住民登録外の課税に関する業務
 - シ 扶養は正業務実施のための被扶養者の所得等の点検
- ② 特別徴収関係書類等の処理に関する業務
- ア 異動届及び切替申請書の内容の税務システム入力
 - イ パンチ処理対象外の給報等の申告支援システム及び税務システム入力
 - ウ 年報の税務システムへの入力（スキニング業務に伴う加工を含む）
 - エ 異動届による資料課税準備
- ③ 給与支払報告書等の処理に関する業務
- ア 給報総括表の指定番号等の項目確認その他チェック作業
 - イ 給報の補記、修正及びロジカルエラーの処理
 - ウ 給報、年報のパンチ出荷のための項目補記
 - エ 給報等のパンチ出荷準備
 - オ パンチデータの申告支援システムへの取込
 - カ エルタックスから送信される給報等のデータの申告支援システムへの取込
- ④ その他
- 課税資料のスキニング処理等、業務に関連する必要な業務

6 業務責任者及び業務従事者

(1) 作業従事者の配置

受託者は、前記5の処理業務を所定の期限内に処理するために必要な人員（以下「業務従事者」という。）を**直接雇用して**配置しなければならない。

(2) 業務責任者の配置

受託者は、業務従事者に対して本業務の履行に必要な指導及び監督を行うとともに、本業務を統括する責務を負う人員（以下「業務責任者」という。）を配置しなければならない。

(3) 業務責任者の資格要件

前記(2)の業務責任者として配置する者は、次に掲げるすべての要件を満たす者でなければならない。

ア 受託者の直接雇用する者本業務の履行に必要な法令その他の制度に関する知識を有している者であること。

イ 受託者が直接雇用する者であること。

ウ 次のいずれかの要件を満たす者であること。

① 令和8年4月1日時点の住民基本台帳人口が5万人以上の市の委託業務において、**確定申告書第一表及び第二表（e-Tax データ及び KSK データ）の各項目に係る補記、修正及びロジカル（エラー）チェックに従事した実績がある者**

② 令和8年4月1日時点の住民基本台帳人口が5万人以上の市において、公告の日前10年以内に、自治体職員（正規職員で、かつ、主務の担当者に限る。）として、2か年度（当初課税事務2か年度分をいう。）以上にわたり、前記①に掲げる**確定申告書の処理に係るすべての業務に従事した実績がある者**

(4) 業務責任者の責務

業務責任者の責務は、次のとおりとする。

ア 本業務に従事すべき時間中、本業務の作業を行う場所として発注者が指定する場所（以下単に「作業場」という。）に常駐し、業務従事者に対して本業務の履行に必要な指導及び監督を行うとともに、本業務を統括する。

イ 本業務に従事すべき時間中、やむを得ず作業場を一時的に離脱する場合は、発注者からの本業務に関する連絡を、電話又はメールによって受けることができる状況を確認する。

ウ 発注者の求めに応じ、本業務の進捗状況その他必要な報告を行う。

エ 本市が受託者に対して行う本業務に関する指示又は連絡を受ける。

7 発注者との連携

(1) 受託者は、本業務の仕様において、手作業で行うことを想定しているものについて、Robotic Process Automation（ソフトウェア上のロボットを利用して業務を自動化する技術、ソフトウェア等をいい、以下「RPA」という。）、人口知能技術を用いた光学文字認識機能（AI-OCR）などを活用して手作業に置き換える場合は、事前に発注者の承諾を得ること。

(2) 受託者は、他のBPO受託事案を参考とした情報提供及び提案を積極的に行うこと。

8 情報セキュリティ

受託者は、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。
- (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、適切な保管方法を発注者と協議の上、決定すること。
- (4) 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発注者から求めがあった場合は遅滞なく報告すること。
- (5) 特定個人情報に係る資料については、発注者の指示する方法により管理すること。
- (6) 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ないこと。
- (7) 受託者は、本業務を作業場に限定して行うものとし、発注者の承諾なしに、発注者の管理に属する情報を作業場の外に持ち出してはならない。
- (8) 発注者の管理に属する情報機器のうち、発注者が受託者と協議の上で指定するものについては、業務責任者及び業務従事者の業務の内容、職責等に応じ、アクセス制限を行うものとする。
- (9) 受託者は、スマートフォンなどの情報通信機器、カメラなどの情報漏洩の手段となり得る機器を作業場で使用しない等の取扱い制限を行うとともに、取扱い制限の方法について、事前に受注者と協議を行うこと。

9 委託料

- (1) 委託料のうち、前記4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。これらの2つの費用を併せた金額を、この入札に係る契約（徳島市個人住民税確定申告書等処理業務委託契約）で定める委託料として支払う。
- (2) 前記(1)に定める委託料の金額のうち、令和8年度中に本市が支出可能な金額の上限は、26,407,000円（消費税及び地方消費税の額を含む。）とする。
- (3) 受託者は、この入札に係る契約を締結するに当たっては、前記(1)の業務構築費用及び令和9年3月31日までの業務の履行分（同日までの検収分）として支払う委託料の金額が、前記(2)の金額を超えないよう、落札金額（契約金額）を割り振らなければならない。
- (4) 受託者は、発注者の事前の承諾なしに、前記(2)の金額を超えることとなる業務を履行してはならない。

- (5) 発注者は、前記(1)の委託料について、別紙「業務仕様書」に記載した各履行期間ごとの業務の履行に係る部分に区分して受託者に支払うものとする。ただし、前記4の準備期間に要する費用（業務責任者による申告支援システム及び税務システム操作変更（システム標準化、税制改正等による）の習得コストを除く）は、受託者の負担とし、甲は支払わないものとする。

10 本業務の処理件数及びスケジュール

- (1) 本業務において予定又は想定する処理件数、処理に要する時間及びスケジュールは、別添1「処理予定件数等一覧」及び別添2「パンチスケジュール」のとおりとする。
- (2) 発注者は、前記(1)を超える数量の業務を受託者に行わせようとするときは、全体として想定される業務量を超えるものであるか否かを勘案し、当該超えた部分に係る追加費用の有無の観点から、事前に受託者に協議しなければならない。

11 作業場

- (1) 作業場は、徳島市幸町2丁目5番地2階の201会議室とする。ただし、発注者の都合により、これを変更することができる。
- (2) 作業場の使用は、徳島市役所の開庁日における午前8時30分から午後5時までとする。
- (3) 受託者は、前記(2)の使用時間以外の日時に作業場を使用しようとするときは、事前に発注者に協議しなければならない。
- (4) 徳島市の庁舎内において業務責任者及び業務従事者が本業務の履行に関し使用する電気、水道、電話及び郵送に係る費用は、発注者の負担とする。
- (5) 受託者は、本業務の履行に関し、駐輪場を使用することができる。
- (6) 受託者は、本業務の履行に必要な物品の運搬又は緊急の事務連絡のために徳島市の庁舎に参集する場合を除き、来庁舎用の駐車場を使用してはならない。

12 物品、設備等

- (1) 本業務の履行に必要な物品、設備等のうち、発注者が準備するものは、次のとおりとする。
- ア PC、プリンタ、スキャナ及びこれらの消耗品
 - イ 机、椅子
 - ウ パーテーション
 - エ 固定電話（電話回線の設置を含む）
- (2) 本業務の履行に必要な物品、設備等のうち、受託者が準備するものは、次のとおりとする。
- ア 消耗品である事務用品
 - イ 業務責任者及び業務従事者が使用するロッカー
- (3) 受託者は、発注者の承諾を得て必要な物品、設備等を持ち込むことができる。

13 チェック体制

- (1) 課税資料を運搬するときは、複数人で実施するものとする。
- (2) システムへの入力をする場合は、入力者以外の者が、入力に誤りがないかについて、チェックを実施しなければならない。
- (3) 受託者は、作業の種類ごとに、発注者と協議の上で前記(2)のチェック方法を決定するものとする。

14 報告

- (1) 業務責任者は、発注者の求めがあったときは、即時に進捗を報告しなければならない。
- (2) 受託者は、発注者の求めがあったときは、当日の処理人員及び業務分担を報告しなければならない。

15 データ等の返却及び廃棄

受託者は、業務履行期間終了後、発注者の指示するところに従い、データ及び帳票類を返却し、又は消去しなければならない。

16 再委託の禁止

本業務は、受託者以外の者に行わせてはならない。

17 検証作業

- (1) 受託者は、本業務完了後、改善すべき点などについて検証する会議に参加しなければならないものとし、当該検証に必要な資料を作成しなければならない。
- (2) 本業務は、前記(1)の検証会議の完了をもって検収済みとする。

18 その他

この仕様書に記載がない事項又はこの仕様書に疑義が生じたときは、発注者又は受注者の求めがあったときは、相互に当該求めに応じ、直ちに協議を行わなければならない。ただし、当該協議を行う時間的余裕がないときは、発注者の判断により決定するものとする。