

自動車税等申告納付受付等業務仕様書

1 委託業務名

自動車税等申告納付受付等業務

2 履行場所

西部県税事務所観音庁舎

(広島市西区観音新町四丁目 13-13-1)

東部県税事務所松永庁舎

(福山市南今津町 45)

3 委託期間と準備期間

(1) 委託期間

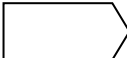
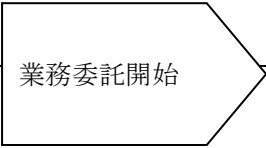
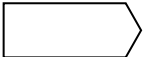
令和 7 年 8 月 1 日から令和 10 年 7 月 31 日までとする。

ただし、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日を除く。

(2) 準備期間

- ・契約締結日の翌日から令和 7 年 7 月 31 日までに業務準備を完了し、令和 7 年 8 月 1 日から業務を開始する。なお、契約締結日の翌日から令和 7 年 7 月 31 日までの間については、受託者に発生した費用等は受託者の負担とし、委託料の対象期間とはしない。
- ・業務を前受注者からスムーズかつ安定的に移行するため、契約締結後速やかに引継スケジュールを作成後、発注者に提出し、計画的に業務準備を実施すること。
- ・業務委託開始時の混乱を避けるため、令和 7 年 7 月 31 日までに関係従事者への研修を終了すること。

【業務準備スケジュール(イメージ)】

作 業 内 容	令和 7 年 6 ～ 7 月	令和 7 年 8 月
従事者手配・引継計画策定		
従事者研修（前受注者からの引継）		

4 委託業務の内容について

当該業務については、別紙「委託業務の内容」に従い適切に実施すること。

5 業務時間

原則、広島県職員の勤務時間（8 時 30 分から 17 時 15 分まで）と同様とする。

ただし、別紙「委託業務の内容」第 1 章から第 3 章までの業務については、受け付けた日中に処理を行うこととし、業務量によって、業務時間の延長が予想されるときは、事前に発注者に報告すること。

また、昼休み時間も申告書の提出など来客が予想されるので、業務シフトを考慮すること。

6 履行体制

受託者は、委託業務を円滑に滞りなく行うため、委託業務全体の管理・監督を行い、発注者との全体調整を行う統括責任者を置くこと。

また、事前に「委託業務の内容」を十分理解し、自動車の登録業務や申告書の作成・受理業務等に必要な知識・能力・経験を備えた従事者を配置するとともに、履行場所に専任の業務責任者（以下「業務責任者」という。）及び副業務責任者を受託者の責任において必ず配置すること。なお、業務時間内は、必ず複数名の職員を配置し、欠員等が発生した場合は速やかに補填するなど、業務体制を確保すること。

上記の履行体制を別紙の「業務責任者等報告書」により、業務責任者及び他の従事者の氏名を事前に発注者に届け出ることとし、新たな従事者を配置する場合には、業務に従事する前に守秘義務遵守についての誓約書を発注者へ提出すること。なお、業務責任者及び他の従事者に変更がある場合にも同様に発注者に届け出ること。

（１）統括責任者の職務

- ア 委託業務全体の管理・監督
- イ 発注者との各種全体調整
- ウ 業務責任者等報告書等契約に係る各種報告書や誓約書の提出

（２）業務責任者の職務

- ア 窓口の混雑状況等に応じた業務計画の策定及び従事者への周知
- イ 従事者に対する指揮、監督
- ウ 従事者に対する研修等の実施、教育
- エ 苦情、トラブル対応
- オ その他発注者との調整

（３）副業務責任者の選任

受注者は、業務責任者を補佐するための副業務責任者を従事者の中から選任し、別紙の業務責任者等報告書により、事前に発注者に届け出ること。また、業務責任者が不在のときは、副業務責任者がその職務を代理する。

7 委託業務の内容

受託者は、自動車税等の申告納付受付等業務について、本仕様書及び別紙「委託業務の内容」等により内容を把握し、業務に必要な業務設計を適切に行うこと。

業務遂行上、発注者と連携をとるために必要となる各種様式類については、発注者と協議の上で適宜作成すること。

なお、松永庁舎での業務については、軽自動車分についても普通車分と同様の業務を行うこと。

8 業務達成基準

委託業務の達成基準は、日々の申告受付等の状況に応じ、本仕様書等を熟知した人員を配

置ることにより、窓口で申告者が滞留することなく、また、申告内容に誤りがないよう円滑に委託業務を処理することを原則とする。

なお、窓口受付業務においては、申告者に対しては公平・公正かつ親切丁寧な応対を行うこと。

9 監督及び調査

(1) 監督

本契約の適正な履行を確保するため必要と認められる場合は、県職員を業務の履行場所、その他必要な場所に派遣し監督を行うことができるものとする。

(2) 調査

受託者は、県職員の質問、調査及び資料の提出等の指示に応じ、かつ修正等の要求があった場合は、これに応じなければならない。

なお、問題点が発見された場合は、誠実に問題点の改善に努めること。また、事務処理方法について、改善を要する場合は、双方協議のうえ決定することとする。

10 受託者の責務

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、的確かつ迅速な事務処理が求められることを十分認識し、次の事項に留意の上、委託業務を円滑に処理できるよう万全を期すこと。また、委託業務に係る窓口での苦情、トラブルなどの一切の責任は、受託者が負うものとし、受託者の責任において解決すること。（受託者の責めに帰することのできない場合を除く。）

なお、受託者が円滑に委託業務を実施できない状況又は履行体制が確保できない状況が続いた場合は、受託者は早急に改善案を作成し、発注者に報告するとともに、発注者と受託者間で協議を行うものとする。

(1) 信用失墜行為の禁止

受託者は発注者の信用を失墜する行為をしてはならない。

(2) 適正な業務遂行のための留意点

受託者は業務遂行に当たって、仕様書を逸脱することなく、常に細心の注意を払って業務に当たるよう従事者に徹底すること。

(3) 従事者の身分の明確化

従事者は名札を着用し、その形式等について事前に発注者の承認を得ること。なお、これに要する費用は受託者の負担とする。

(4) 適法な労働条件の確保

受託者は、従事者の労働条件が労働基準法や最低賃金法等の労働関係法令に抵触することのないよう留意すること。

(5) 資料等の適正な管理

受託者は、発注者から提供を受けた業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票については、発注者が指定した保管場所に保管する等、適正に管理すること。

11 税務トータルシステム端末機の使用上の留意点

受託業務の遂行上必要な税務トータルシステム端末機（以下「端末」という。）の使用関

係は、別途覚書を締結する。

覚書により発注者が使用を認めた端末は、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、他の目的に使用してはならない。

税務トータルシステムの端末を使用する業務従事者等については、事前に静脈の登録が必要になるため、これに応じること。静脈の登録は西部県税事務所（広島市東区光町二丁目 1-14）及び東部県税事務所（福山市三吉町一丁目 1-1）において実施し、登録場所までの旅費は受託者の負担とする。

なお、端末を使用する業務従事者等に変更が生じる場合も、同様とする。

12 緊急時の対応

発注者又は受託者は、本件業務の遂行中に自己の設備又は運用体制に障害等が発生した場合、若しくはその発生が十分に予見され、本件業務の遂行に重大な影響を及ぼす恐れがある場合には、相手方に対して速やかに状況を連絡し、その対応について協議すること。

13 税制改正等に伴う仕様の変更

税制改正等により、仕様の変更が生じた場合には、発注者と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととし、受託者は発注者に協力すること。

14 業務に係るマニュアル作成への協力

発注者が当該業務に係るマニュアルを作成する場合は、必要な協力を行うこと。

15 業務の引継

業務の引継においては、事務に支障のないよう次により行うこと。

- （１）受託者は本契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく、発注者に返還しなければならない。

なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受託者は、その損害を賠償するとともに、施設については受託者の負担において現状に復帰させるものとする。

- （２）受託者の変更が決定するなど、本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、誠意と責任を持って円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、発注者及び次期受託者からの資料等の請求は、受託者の不利益になると発注者が認めた場合を除き全て応じるものとする。なお、発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

16 その他

本仕様書に関して疑義が生じた場合は、発注者及び受託者が協議のうえ、決定する。