

千葉市市税事務所市民税課窓口等業務委託仕様書

1 件名

千葉市市税事務所市民税課窓口等業務委託

2 目的

市民税課業務のうち、窓口における受付業務（税務証明書等に係る端末処理含む）や原動機付自転車等の登録業務など、定型的かつ専門性の高い業務について、派遣委託を活用し、効率的な業務運営及び人的資源の有効活用を図ることを目的とする。

3 派遣場所

所在地	名称	就業場所
千葉市若葉区桜木北2丁目1番1号	若葉区役所	1階 東部市税事務所市民税課
千葉市美浜区真砂5丁目15番1号	美浜区役所	2階 西部市税事務所市民税課

4 派遣人員等

(1) 派遣人員

各事務所常時4名の従事とする。

なお、12時から14時までの休憩時間帯、8時30分から9時、17時15分から17時45分の時間帯は、常時2名以上を従事させればよい。

(2) 業務責任者

各事務所に常時配置し、常勤の従事者とする。なお、業務責任者は、業務に従事することにより、上記の従事人数に含めることができる。

(3) その他

研修期間の派遣人員は指揮命令者（各市税事務所市民税課管理班主査）と協議の上、決定すること。

5 委託期間

令和6年1月1日から令和6年12月31日まで

6 派遣労働者に必要とされる資質等

(1) 窓口業務等

ア 責任感・迅速性・正確性・理解力・判断力・協調性を有し、契約期間を通じて勤務が可能である者

イ 毎日多くの市民が来庁し、証明書取得等の手続きを行うことから、限られた時間内で証明書を円滑に発行する必要があるため、以下の業務経験及び能力を有する者

(ア) 窓口受付・販売等での接客業務経験が1年以上あること。

(イ) キーボードやテンキーによる文字入力迅速かつ正確にできること。

(2) その他

- ア 繁忙期における長時間の立ち姿勢での業務に耐えうる体力があること。
- イ 地方公務員法第16条の欠格事項のいずれにも該当しないこと。

7 就業日及び就業時間等

(1) 就業日

令和6年1月1日から令和6年12月31日までの日のうち、令和6年1月1日から令和6年1月3日まで及び令和6年12月29日から令和6年12月31日の日、土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」に規定する休日を除く日

(2) 就業時間及び休憩時間

始業・終業時間	就業時間	休憩時間
8時30分から17時15分まで	7時間45分	12時から14時までの間に1時間
9時から17時45分まで		

8 業務内容

(1) 税務証明書の申請受付業務

- ア 来庁者の用件確認、税務証明書交付申請書の記載案内及び受理
- イ 証明書交付申請者の本人確認及び申請内容と添付書類の確認
- ウ 申請書の集計、保管など証明書受付交付に付随する事務
- エ 証明書発行に係る案内業務（電話での案内業務を含む。）
- オ 税務証明書事務関連の補助

(2) 税務端末操作による証明書等出力業務

- ア 税務端末による証明書発行（所得証明書のほか市民税課管理班職員が指定する証明書）
- イ その他上記に関連する業務

(3) 原動機付自転車（特定小型原動機付自転車含む）及び小型特殊自動車に係る軽自動車税申告及び課税標識交付業務

- ア 軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書の記入案内（電話での案内業務を含む。）及び受理
- イ 申請内容、必要書類等の確認業務（電話での確認を含む。）
- ウ 申請者への標識交付証明書及び課税標識交付業務（再発行分を含む。）
- エ ウに伴う課税物件異動に係る他市町村への通知
- オ 申請書類等の整理・編綴・保管

(4) 原動機付自転車（特定小型原動機付自転車含む）及び小型特殊自動車に係る廃車申告及び課税標識返納受付業務

- ア 軽自動車税廃車申告書兼標識返納書の記入案内及び受理（郵送受付分を含む。）
- イ 申請内容、必要書類等の確認業務（電話での確認を含む。）
- ウ 申請者からの課税標識返納受理業務及び廃車証明書交付業務（再発行分を含む。）
- エ 申請書類等の整理・編綴・保管

(5) 原動機付自転車（特定小型原動機付自転車含む）及び小型特殊自動車に係る税務端末操作業務

(6) 軽自動車税申告書（郵送分）及び他市町村からの課税物件異動通知の入力業務

(7) 軽自動車税に係る減免業務

- ア 軽自動車税減免申請書の記入案内（電話での案内業務を含む。）及び受理
- イ 申請内容、必要書類等の確認業務（電話での確認業務を含む。）
- ウ 申請書類等の整理・編綴・保管

(8) 市税の口座振替業務のうち、市民税課管理班職員が必要と認める軽易な事務作業、税務端末へのデータ入力業務及び電話での案内業務

(9) 市民税課管理班に入電する電話の初期対応

(10) 各種文書のデータ入力・整理・編綴・保管のほか、市民税課管理班職員が必要と認める軽易な事務作業で、発注者の職員の指揮命令の下で実施すること。

9 派遣元の責務

(1) 派遣元は、派遣先が提供する資料に基づき、本業務の遂行に必要な手引書、早見表等を必要に応じて作成し、的確かつ円滑な業務遂行に努めること。

(2) 派遣元は、派遣元の責任と負担において、業務遂行に必要な研修を業務に従事する際に実施すること。

(3) 派遣元は、事務処理方法等について改善する必要性が発生した場合、派遣先と協議のうえ、改善策を決定し実施すること。

(4) 派遣元は、派遣労働者の契約期間中、派遣元の責任において必要な社会保険に加入させること。

(5) 派遣元は、派遣労働者の契約期間中、派遣元の責任において必要な通勤に要する費用を負担すること。

(6) 派遣元は、派遣労働者の派遣就業にあたり、あらかじめ当該派遣労働者の氏名及び経験年数等の資格等を書面により派遣先責任者に通知し、また、業務に従事する前に派遣労働者名簿を提出すること。

また、派遣労働者を変更する場合においても事前（1か月前）に書面で通知すること。

(7) 派遣元は、「6 派遣労働者に必要とされる資質等」に掲げる資格、経験のある職員を各就業場所において必要とする人員数派遣すること。

10 派遣労働者の条件

(1) 派遣労働者は、派遣先の関係職員からの業務上の指示に従うこと。

(2) 派遣労働者は、守秘義務を厳守すること。

(3) 派遣労働者は、各業務遂行に際し、常に基準やマニュアル等を確認し、派遣先の関係職員の指示を逸脱しないように、細心の注意を払って業務にあたるよう徹底すること。

(4) 派遣労働者は、処理方法が不明な件について独自で判断せず、派遣先職員と協議すること。

(5) 派遣労働者は、履行期限が設けられている業務について期限を厳守すること。

(6) 派遣労働者は、「千葉市職員のための接遇マニュアル」に従い身だしなみ、言葉使いに留意し、窓口の市民に不快感を与えないように努めること。

(7) 派遣労働者は、派遣元が給付する専用の名札を着用し、身分の明確化を図ること。

(8) 派遣労働者は、毎日、業務終了後、業務開始時間及び終了時間等の勤務報告を書面にて派遣先の関係職員に対し報告し、確認を得ること。

(9) 派遣労働者は、作業の進捗状況に関して、指揮命令者へ報告すること。

- (10) 派遣労働者は、発生した課題等に関して、指揮命令者へ報告すること。
- (11) 派遣労働者は、千葉市が業務運営に関して会議等を開催する際は、指揮命令者の指示に基づき、会議へ出席すること。

11 特記事項

- (1) 派遣業務遂行上発生した事故等については、派遣先の原因により生じたものを除き、派遣元が責任を負うものとする。
- (2) 派遣労働者は、業務上の疑義等は速やかに派遣先責任者に申し出てその指示に従うものとする。
- (3) 派遣労働者は、病気等やむをえない事情による欠勤、遅刻、早退をする場合は、速やかに指揮命令者に連絡するものとする。また、派遣労働者が、病気・休暇等により就業できないときは、派遣元は代替者を派遣するものとする。但し、派遣先が派遣元に対し、代替者の補充の必要がない旨連絡したときはこの限りではない。
- (4) 派遣先は、派遣労働者の事務能力または業務態度について、指揮命令者が不相当と認めた場合には派遣元と協議のうえ、当該派遣労働者を交代させることができるものとする。
- (5) 派遣労働者は、就業場所におけるロッカーを利用することができるものとする。

12 その他

業務遂行時において疑義が生じた場合、また、本仕様書に定められない事項であっても、業務に関連するものについては、双方協議のうえ業務に支障をきたすことのないよう履行するものとする。