

市県民税テレビ電話・窓口対応業務仕様書

1 業務名

市県民税テレビ電話・窓口対応業務

2 業務概要

(1) テレビ電話対応業務

市県民税に関する問合せ・相談・手続きのために区役所・支所のテレビ電話ブースに来訪した市民に対し、テレビ電話を通じて、課税内容の説明、市県民税申告書等の各種手続き書類の記載指導と受付等を行う。また、必要な場合は業務端末による入力作業を行う。

(2) 窓口対応業務

市県民税に関する問合せ・相談・手続きのため新長田合同庁舎3階の市県民税窓口に来所した市民に対し、課税内容の説明、市県民税申告書等の各種手続き書類の記載指導と受付等を行う。また、必要な場合は業務端末による入力作業を行う。

3 業務内容

(1) テレビ電話対応業務（※業務量目安 1人半日あたり5～10件）

① 市県民税課税内容に関する相談

ア 一般的な市県民税の相談

イ 本人確認、市県民税税額決定・納税通知書（以下「納税通知書」という。）や市県民税所得・課税（非課税）証明書（以下「所得証明書」という。）の内容説明

ウ 業務端末による課税状況（各種所得・控除等）の確認

エ 申告事前相談（必要書類・郵送申告勧奨等）

オ 所得税確定申告・市県民税申告への案内

② 市県民税申告書の受付・記載指導（必要な場合は業務端末による入力作業を含む）

ア 本人確認、申告書の記載指導及び内容確認

イ 申告書の受理、控えの交付（希望により）

ウ 市県民税申告による業務端末入力（※必要な場合のみ）

※所得証明書即時発行希望時、変更後納付額による納付書発行希望時など

エ 後日送付予定の納税通知書（税額変更通知書含む）に関する案内

③ 各種申請（減免申請・相続人代表届・納税管理人選定届等）の受付・記載指導

ア 本人確認、申請書・届出書の記載指導及び内容確認

イ 申請書・届出書の受理

ウ 減免申請による業務端末入力（※必要な場合のみ）

※変更後納付額による納付書発行希望時、減免後税額による収税課納税相談希望時など

エ 後日送付予定の納税通知書（税額変更通知書含む）に関する案内

④ ①～③の後続処理としての区役所・支所側のスタッフ・担当者等への連絡票の作成

※ 所得証明書の発行が必要な場合は、連絡票により区役所・支所側のスタッフ・担当者等へ発行を依頼する。

- ⑤ その他付随する業務
関係部署への案内

(2) 窓口対応業務（※業務量目安 1人半日あたり5～15件）

- ① 市県民税課税内容に関する相談
- ア 一般的な市県民税の相談
 - イ 本人確認、納税通知書や所得証明書の内容説明
 - ウ 業務端末による課税状況（各種所得・控除等）の確認
 - エ 申告事前相談（必要書類・郵送申告勧奨等）
 - オ 所得税確定申告・市県民税申告への案内
- ② 市県民税申告書の受付・記載指導（必要な場合は業務端末による入力作業を含む）
- ア 本人確認、申告書の記載指導及び内容確認
 - イ 申告書の受理、控えの交付（希望により）
 - ウ 市県民税申告による業務端末入力（※必要な場合のみ）
※所得証明書即時発行希望時、変更後納付額による納付書発行希望時など
 - エ 後日送付予定の納税通知書（税額変更通知書含む）に関する案内
- ③ 各種申請（減免申請・相続人代表届・納税管理人選定届等）の受付・記載指導
- ア 本人確認、申請書・届出書の記載指導及び内容確認
 - イ 申請書・届出書の受理
 - ウ 減免申請による業務端末入力（※必要な場合のみ）
※変更後納付額による納付書発行希望時、減免後税額による収税課納税相談希望時など
 - エ 後日送付予定の納税通知書（税額変更通知書含む）に関する案内
- ④ その他付随する業務
- ア 新長田合同庁舎3階窓口における来庁者の案内、関係部署への案内及び連絡
 - イ 申告書・申請書の集計及び各種統計に付随する事務
 - ウ 納付書の再発行 など

(3) 内部事務補助業務

必要に応じて、内部事務の補助（端末による検索・異動入力、郵便物の仕分け、封入作業、課税資料のスキャン準備等の各種作業）を依頼する場合がある。

(4) 事前研修業務

令和6年9月17日から令和6年9月30日の期間のうち、必要に応じて指定した日において事前研修業務に従事するものとする。

（1人あたり所要時間の目安：座学研修2日間＋OJT研修4日間＝計6日間）

(5) 補足（市職員によるフォローについて）

上記(1)(2)の対応業務において、内容が専門的・特殊なケースに関しては、市職員が代わって対応する。

4 就業場所

通常の実業場所は(1)とする。なお、繁忙期等（2月～3月および6月）で区役所・支所に出張窓口を開設する場合は、職員とともに(2)に掲げる場所での就業を依頼する場合がある。

(1) 神戸市行政局税務部市民税企画課・市民税第1課・市民税第2課

所在地：神戸市長田区二葉町5丁目1-32 新長田合同庁舎3階

電話番号：078-647-9300（代）

(2) ①東灘区役所（東灘区住吉東町5丁目2-1）

②灘区役所（灘区桜口町4丁目2-1）

③中央区役所（中央区東町115）

④兵庫区役所（兵庫区荒田町1丁目21-1）

⑤北区役所（北区鈴蘭台北町1丁目9-1）

⑥北神区役所（北区藤原台中町1丁目2-1）

⑦長田区役所（長田区北町3丁目4-3）

⑧須磨区役所（須磨区大黒町4丁目1-1）

⑨北須磨支所（須磨区中落合2丁目2-6）※令和6年8月13日移転予定

⑩垂水区役所（垂水区日向1丁目5-1）

⑪西区役所（西区糀台5丁目4-1）

5 業務従事人数と業務に従事すべき日時

(1) 1日あたりの業務従事人数は9人とする（ただし、事前研修期間は除く）。

(2) 業務の状況により従事人数の変更を依頼する場合は、原則として従事月の前々月の末日までに連絡する。

(3) 勤務日は原則として、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する祝日及び12月29日から1月3日までの日以外の日で、勤務時間は午前8時45分から午後5時30分までとする。

また、休憩時間は、午後0時から午後1時まで、または午後1時から午後2時までの1時間とし、その日の従事人数の概ね半数ずつ交代で取得する（業務の状況によって時間が前後する場合あり）。なお、休憩時間中の出面人数は、その日の従事人数から休憩人数を差し引いた人数とする。

(4) 派遣職員のうち2名をリーダーとする。リーダーは、3(1)～(2)に掲げる業務に加え、当該業務に関する他の派遣職員への指導伝達及び各種統計等の市民税企画課指導担当への報告業務を担うものとする。

(5) 適切な人数によりローテーションを組み、業務に従事すべき日時において常時必要人員を確保

すること。具体的には、週5勤務の者とシフト勤務の者（ただし月7日以上勤務要）をバランスよく組み合わせ、急な欠員にもフレキシブルに対応できる体制とすること。

なお、派遣職員のローテーション人数は、業務の習熟に支障を来さないよう、全体の人数を20人以内とする。（リーダーが休暇を取得する場合は、他の派遣職員の出勤人数の調整により必要人員を確保することで差し支えない。）

6 業務期間、契約期間

令和6年10月1日から令和9年3月31日まで

※事前研修業務については別途契約を締結するものとし、研修時に支払う賃金は落札時の単価を採用する。

※労働者派遣法第40条の2に基づく派遣可能期間の制限にかかる抵触日が延長された場合は、変更契約により最長令和9年9月30日まで延長する可能性がある。

7 派遣労働者の必須要件

(1) 求める人物像

- ① 来庁者に対し親切・丁寧な対応ができ、公務の一端を担うにふさわしい者
- ② 窓口には多くの市民が来庁し、市県民税にかかる様々な手続きを行うことから、限られた時間内で適切な事務処理を行うことが可能である者
- ③ 市民からの相談・問い合わせの範囲は幅広く、さまざまな層の来客があることから、相手の話を傾聴し、よく理解しようと努める対人スキルのある者
- ④ 業務にあたって複数種の端末を扱うことから、キーボードやアプリ操作を含む機械操作に抵抗感がない者
- ⑤ 多少のクレームやトラブルがあっても過度に考え込まず、上手に切り替えができる者
- ⑥ 市県民税や所得税の課税のしくみに興味がある者
- ⑦ 窓口業務にあたっては勤務時間中私語及び携帯電話等の使用は厳に慎むとともに、清潔かつ品位ある服装を着用する等、身だしなみを整え、礼節の保持に努めることができる者
- ⑧ 長期にわたり当該業務担当者と密接に協力して当該事務を行える者

(2) 法令等の遵守

- ① 在職中、退職後を問わず、業務の遂行に関して知り得た秘密を一切第三者に漏らさないこと（労働者派遣基本契約書及び情報セキュリティ遵守特記事項により、地方税法第22条に規定する内容と同程度の義務を課する。）。
- ② 職員の指示及び命令を遵守し、業務連絡や確認を常に行い、円滑な業務運営に努めること。
- ③ 神戸市職員に課せられている「神戸市職員コンプライアンス共有理念」を意識し、職員と同様遵守すること。
- ④ 「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」（いずれも神戸市ウェブサイトに掲載）を遵守すること。

- ⑤ 本市が支給する名札を着用すること。

8 人員の交替を要求する場合の能力基準について

下記の場合のような勤務態度等に著しく問題があると客観的に認められる場合は、派遣元事業主に派遣労働者の交替を要求できることとする。

- ① 指揮命令者の業務上の正当な指示に従わない場合
- ② 事務処理に遅延・誤りが多く、繰り返し指導を行っても概ね2週間以内で改善が見込めない場合
- ③ その他、業務遂行上著しく不相当と客観的に認められる場合

9 秘密保持

本業務にかかる事務を処理するための個人情報の取扱いについては、情報セキュリティ遵守特記事項を遵守すること。

また、派遣元事業主は、派遣労働者全員に対して情報セキュリティ遵守特記事項を遵守させるとともに、派遣業務を通じて知り得た秘密事項を、派遣期間中、派遣期間終了後を問わず第三者に漏らさないように当該派遣労働者全員に対して指導及び教育を徹底すること。

10 派遣労働者の研修について

3(4)事前研修業務のほかに、本契約期間中に必要に応じて派遣先事業主にて実施する研修を受講すること。

業務従事者の交替があった場合は、事前研修と同内容の研修を派遣先事業主が実施するが、OJT研修は既に従事している派遣労働者による研修となる場合がある。

11 派遣労働者への業務内容等の周知

派遣元事業主は、労働者の派遣に先だって、業務の内容、業務遂行に必要な知識、技術、経験の水準その他就業条件を派遣労働者に対し的確に周知すること。

12 交通費

就業場所への通勤に要する交通費は派遣料金の時給単価に含めること。

業務の都合で本市の指示により、通常の就業場所とは異なる場所へ移動する場合は、負担した交通費実費について派遣職員から派遣元に報告し、派遣元から派遣料に含めて派遣先に請求する。

13 時間外勤務における派遣料について

午前8時45分より前に就業した場合または午後5時30分より後に就業した場合は、通常単価の25パーセント増しとする。また、労働基準法（昭和22年法律第49号）に基づく法定休日労働については35パーセント増しとする。

14 その他事項

- (1) 本契約に係る令和7～8年度の神戸市一般会計予算が成立しない場合は本契約のうち令和7年4月から令和9年3月の期間分については締結しないあるいは解除、または内容の変更が生じることがある。
- (2) 本契約の契約締結日は令和6年10月1日とする。
- (3) 比較対象労働者の待遇に関する情報については別添「比較対象労働者の待遇等に関する情報提供」を参照のこと。
- (4) 派遣元事業主は労働者派遣法・最低賃金法・労働基準法等関係法令を遵守すること。なお派遣元に法令違反が生じた際は契約を解除することができる。
- (5) 本仕様書に規定のない事項については、双方誠意を持って協議のうえ決定することとする。

15 見積書の作成について

見積書は様式6により作成すること。

(年度別延べ出務人数)

年度	期間	従事日数	リーダー	リーダー以外	計
令和6年度	R6. 10. 01～R7. 03. 31	119日	238人	833人	1,071人
令和7年度	R7. 04. 01～R8. 03. 31	242日	484人	1,694人	2,178人
令和8年度	R8. 04. 01～R9. 03. 31	241日	482人	1,687人	2,169人
計		602日	1,204人	4,214人	5,418人

なお、各担当職務の予定数量は、下表のとおりである。なお、これは、上の年度別延べ出務人数の計に一日の勤務時間7.75時間に乗じたものである。

(各担当職務の予定数量 (単位：時間))

リーダー	リーダー以外
9,331	32,659