

磐田市市民税課証明発行等
窓口業務委託仕様書

磐田市 市民税課

1. 目的

本業務は、磐田市（以下「甲」という。）市民税課窓口における各種申請書及び申告書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

受託事業者（以下「乙」という。）は、この仕様書に記載されている事項を遵守するとともに、常に誠実に業務の遂行に努めなければならない。

2. 業務内容及び遂行方法

（１）業務内容

委託業務は次のとおりとし、業務の内容は別途「委託業務の内訳」のとおりとする。

- （ア）税務証明及び閲覧事務に関する業務
- （イ）所得・固定資産及び車両の照会に関する業務
- （ウ）原動機付自転車等の登録・廃車等の申告に関する業務
- （エ）軽自動車税（種別割）の減免申請に関する業務
- （オ）上記（ア）～（ウ）に係る手数料徴収に関する事務
- （カ）その他、補助的業務

なお、業務運用の見直し・法改正・制度改正・国からの通知・業務システム等の導入及び組織改編等（以下「業務運用の見直し等」という。）に伴い、予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、当該業務について委託業務に含めることを前提に、甲と乙が協議の上、業務内容を変更することとし、乙の負担によりこれを処理するものとする。

また、乙が提案した業務内容についても、協議の上、委託業務に含めること。（甲が採用しないと判断した提案業務内容は除く）

（２）遂行方法

委託業務の遂行方法は、次のとおりとする。

- （ア）乙は、窓口・郵便・電子申請等の手続きにて受理した申請書等に基づき上記（１）の業務を行う。
- （イ）乙は、窓口申請において専用システムを利用して税証明等交付申請書を作成する。
ただし、申請者が所定の交付申請書等を持参した場合や、専用システムの運用ができない手続き又は状況である場合は、この限りではない。
- （ウ）乙は、電子申請において専用端末を使用して申請受付から発行までの業務を行う。
- （エ）上記（１）（オ）において、窓口申請では現金及びキャッシュレス決済、郵便申請では郵便小為替、電子申請ではキャッシュレス決済にて手数料を徴収すること。
- （オ）乙は、上記（１）の業務において、速やかに申請書・申告書・照会書等（以下「申請書等」という。）を処理し、証明書・出力帳票等（以下「証明書等」という。）の内容を確認し、甲に申請書等及び証明書等を提出し、交付内容について審査を受けなければならない。
- （カ）上記（オ）の審査により交付内容等に誤りがあった場合、乙は甲の指示により当該

内容を正しく修正し交付内容を再確認した上で、再度、甲に提出し内容審査を受けなければならない。

(キ) 乙は、(ア) から (カ) までは窓口業務全体に支障をきたすことのないように速やかに処理することを原則とする。

(ク) 乙が行う業務に係る窓口・電話における苦情・トラブルについての対応は、乙が責任をもって行い、甲への引継ぎが必要な場合は、業務責任者から甲へ引き継ぐものとする。

(ケ) 乙は、実施日の業務終了後に 1 日分の各種申請書、手数料日計表、現金（郵便請求に係る定額小為替分を現金へ換金した分を含む）及び電子決済分について確認し、甲へ引き渡すものとする。

3. 実施期間

契約予定日 : 令和 8 年 1 月

業務準備期間 : 契約日から令和 8 年 3 月 31 日まで

業務開始日 : 令和 8 年 4 月 1 日

業務終了日 : 令和 11 年 3 月 31 日

4. 実施日時

(1) 実施日

磐田市の休日を定める条例（平成 17 年磐田市条例第 2 号）に規定する休日を除いた日とする。ただし、休日窓口開庁日は、実施日（勤務日）に含める。

(2) 実施時間

実施時間は、上記実施日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、昼休みの時間帯（正午から午後 1 時）についても窓口業務を実施する。

また、開庁時間を延長する毎週木曜日（午後 5 時 15 分から午後 7 時まで）及び、休日窓口開庁日となる毎月第二日曜日（午前 8 時 30 分から正午まで）も窓口業務を実施する。

ただし、甲により、開庁日時に変更があった場合は、甲が指定する実施時間とする。

また、窓口業務を実施するにあたり、その前後における準備事務・終了事務（使用機器の開局・閉局、つり銭の準備・保管、各種連絡調整等）についても当該業務の範囲に含むものとし、実施時間の開始 15 分前から終了 15 分後までは従事者 1 名以上を配置させるものとする。

なお、窓口開設時間内に発生した手続き処理が実施時間内に完了できない場合、実施時間に関わらず処理が完了するまで引き続き業務を行うものとし、この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

5. 実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

なお、従事者が使用できる場所は、原則として 市民税課 執務スペース内とし、業務の遂行にあたって庁舎等に立入る場合は、その秩序及び安全の維持に努めるとともに、甲の許可なく委託された業務を実施する場所以外の庁舎内の執務室、書庫、会議室等に立ち入ってはならない。

ただし、業務運用の見直し等に伴い、業務の実施場所に変更が生じる場合は、乙の負担により対応するものとする。

6. 再委託の禁止

乙は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての本業務の遂行に支障が生じない範囲で、事前に甲と協議し、甲から書面による了承を得た上で、本業務の一部を再委託することができるものとする。

7. 実施体制

乙は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な従事者を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

(1) 定義

業務責任者とは、従事者の中から乙が選任した者を指し、常に業務管理体制を執るため、本業務の遂行に関する指示、業務従事者の指揮監督・管理、業務内容に関する甲との交渉等の権限を有する。

また、業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 業務責任者及び業務従事者

乙は、業務責任者及び業務従事者を直接雇用することとし、業務実施に係る従事者の配置体制については、業務全体の繁閑状況を考慮し、常に適正に業務を遂行できる体制を整えること。

(3) 従事者に対する研修

乙は、従事者に対し、本業務の開始前に研修（接遇、業務を実施するために必要な知識、個人情報保護、服務規律、情報セキュリティ、倫理・コンプライアンス等）を行うこととし、本業務の質の維持及び向上に努めること。また、本業務の開始後にあっても定期的に研修を行うとともに、甲が必要であると判断した場合も 定期的に研修を行うこと。

(4) 業務責任者の選任及び配置

(ア) 乙は、業務責任者を別途「委託業務の内訳」にある業務又は同業務に類似する行政事務に業務開始日時点で1年以上従事した実務経験者とし、関係法令等を十分に理解

し、窓口等の対応や甲との連絡調整、従事者への指導等が円滑かつ迅速に対応できる者を選任すること。

(イ) 乙は、業務責任者を選任したことを甲に報告し、実施場所に常駐させること。

(ウ) 甲は、乙に本業務を実施させるため、業務責任者に対し必要な指示・連絡を行うものとし、業務責任者は、その内容を的確かつ速やかに業務従事者に指示すること。

(5) 業務責任者の業務

業務責任者は、以下の（ア）から（カ）に掲げる業務を実施すること。

（ア） 甲及び乙との連絡調整及び従事者との業務情報共有

（イ） 各種報告書の提出

（ウ） 業務計画及び状況に応じた従事者の適正な配置

（エ） 業務従事者の指揮・監督

（オ） トラブル発生時、突発的な欠員、緊急を要する場合の対応及び報告

（カ） 甲との定例会議の開催

(6) 従事者に関する事項

（ア） 従事者は、業務の遂行において「磐田市人材マネジメント方針基本行動9か条」、「磐田市情報セキュリティポリシー」並びに「磐田市コンプライアンス行動指針」を遵守すること。

（イ） 従事者は、市職員や他業務従事者と協調して窓口や電話で市民等と直接接する機会が多いことから、本業務を滞りなく遂行するため、コミュニケーション能力及び電話対応を含む接遇能力の良好な者とする。

（ウ） 従事者は、甲により付与されるシステムの個人ID及びパスワードを、他の従事者を含め他人に知られることのないように各自管理し、従事者間でも共用してはならない。また、システムの使用時・終了時には必ずログイン・ログオフすること。

（エ） 従事者は、本業務に適した服装をするとともに、業務実施場所に入室するときは、甲の指定する名札を左胸部に着用すること。

（オ） 従事者は、甲が指定した実施場所及び執務スペース以外に私物を持ち込まないこと。甲は、従事者のための専用ロッカーは供与しない。ただし、庁舎内の職員更衣室に設置されている鍵付きコインロッカーは、利用できるものとする。

（カ） 従事者は、実施時間内において、磐田市役所本庁舎内食堂及び休憩スペースを利用できるものとする。

（キ） 甲は、従事者の通勤に際し、磐田市役所の駐車場の利用を認めない。また、有料駐車場を使用する場合であっても、甲はその駐車場の利用料金を負担しない。ただし、職員駐輪場については、甲の指示のもと利用できるものとする。

（ク） 従事者は、新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染性の高い病気に罹患又は罹患した疑いがある場合や疾病等によるやむを得ない欠勤は、直ちに業務責任者へ報告し、乙の指示に従うものとする。

(7) 業務計画書及び各種報告書等の提出

乙は、次の（ア）から（カ）について作成し、甲に提出すること。

(ア) 業務計画書

① 報告時期

年度開始日の前々月末まで

② 報告内容

業務に関する年間スケジュール、人員の配置計画、従事者の研修計画等

(イ) 緊急時の連絡体制及び対応方法に関する書類

① 報告時期

業務開始前

② 報告内容

緊急を要する事態が発生した場合の従事者及び甲への連絡体制及び対応方法

(ウ) 業務手順・人員の配置を明らかにした書類等

① 報告時期

業務開始前、提案及び法令の改正による手順更新時、契約満了時

② 報告内容

乙にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等

(エ) 勤務表

① 報告時期

前月末まで

② 報告内容

人員配置や業務分担を明らかにした書類

(オ) 従事者名簿

ただし、甲は本業務に関すること以外にはこれを使用しないものとする。

① 報告時期

年度開始日まで（人員変更時は5営業日前まで）

② 報告内容

業務責任者及び業務従事者の住所・氏名・ふりがな・生年月日・役職・担当業務

(カ) 業務報告書

① 報告時期

日次報告：翌日の正午まで（翌日が土日祝日の場合は、次の開庁日）

月次報告：翌月の10日まで

年次報告：業務年度終了日の翌月10日まで

随時報告：必要に応じて随時

② 報告内容

日次報告：業務履行報告書（日報）

月次報告：業務履行報告書（月報）

年次報告：業務履行報告書（年報）

随時報告：トラブル報告、甲との協議事項、改善報告書、研修実施報告書

8. 手数料取扱業務

乙は、証明書発行等手数料の徴収について細心の注意を払い、誤収納を防止するよう努めること。

(ア) 手数料の徴収について、乙は、地方自治法第243条の2に基づき、指定公金事務取扱者としての指定を受けること。なお、甲は、乙を公金取扱者として公告する。

(イ) 手数料収納に係るつり銭（定額小為替及び定額小為替に係る手数料を含む）は、乙が用意し、乙の責任のもとで適正に保管し、盗難及び紛失事故の防止に努めること。

(ウ) 甲は、本業務の遂行方法に基づき、乙が徴収した手数料を1日ごとの各種申請書・手数料日計表等により確認すること。

(エ) 甲が、手数料（キャッシュレス決済を含む）収納に係る機材を更新した場合は、乙は甲と協議の上、業務手順を改定した上で対応すること。

9 委託料の支払い

乙は、履行状況を業務報告書（月次・日次）により甲へ報告すること。月次による業務報告書の提出により、甲が検査及び確認できた場合、契約金額の一部として履行月分を請求できるものとする。

10 危機管理

乙は、業務遂行において事故や障害が発生した場合、また災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

11. 突発的な欠員に対する対応

乙は、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに甲に報告し、その対策を施すとともに、従事者に欠員が生じた場合には、交代要員を配置する等の必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

12. 緊急時の対応

(ア) 乙は、従事者が休暇を必要とする新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染性の高い病気に罹患又は罹患した疑いがある場合は、直ちに業務責任者を通じて甲へ報告し、甲の指示に従うものとする。

(イ) 乙は、(ア)に加え、天災、人災、システム障害等の緊急を要する場合、速やかに甲へ報告し、責任をもって対処するとともに、必要な措置を直ちに講じること。

(ウ) 甲は、緊急を要する事態が発生したことに伴い、業務内容の遂行に重大な影響があると認める場合は、乙に対して臨時的な措置をとることを要求できるものとする。

13. 本事業に求められるサービス水準

(1) サービス水準

(ア) 利用者満足度の確保

- ・利用者アンケートの満足度 80%以上あるいは不満度 15%以下
- ・乙は、少なくとも年1回は窓口で100人以上を対象にアンケートを実施し、甲に報告すること。調査の内容及び時期については、甲との協議により決定する。

(イ) 乙の責めに帰すべき事由による接客に対する意見・苦情等

- ・乙への意見・苦情等件数 年間20件以下

(2) サービス水準に達しない場合の措置

甲は、確保すべきサービス水準を下回った場合、乙に対し、原因の分析や改善措置を行うように勧告することができるものとする。

乙は、甲の勧告を受けた場合、直ちに改善業務、改善内容、改善期限等を記載した書面(任意様式)により甲に報告し、甲の承認を受けた後、乙は速やかに改善措置を講じるものとする。

業務改善実施後も、なお改善が図られないと甲が判断した場合は、本契約の一部変更や中途解約、もしくは委託料の減額をする場合がある。中途解約を行う場合は、違約金等の負担がなく、乙に対して契約を解除することができるものとする。

なお、改善に係る経費は、乙の負担とする。

14. 受託事業者としての責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

(ア) 乙は、本業務の実施にあたり「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)、及び関係法令、「磐田市個人情報保護に関する法律施行条例」(令和4年条例第25号)、「磐田市情報セキュリティポリシー」、「特定個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

(イ) 乙は、以下の①かつ②の認証を業務開始までに取得していること。

① プライバシーマーク

② ISO/IEC 27001又はJIS Q 27001

なお、①かつ②の認証が、業務の実施期間中に有効期限が到来する場合は、必ず更新を行うこととし、更新の都度、①かつ②の認証取得を証明できる書類の写しを甲に提出すること。

(ウ) 乙は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了(解除の場合を含む。)した後においても同様とする。

(エ) 乙は、本業務の契約終了後及び退職後においても有効となる個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた従事者による誓約書の写しを業務開始までに甲へ提出すること。なお、業務開始後に、従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速や

かに上記誓約書の写しを甲に提出すること。

- (オ) 業務に使用するパソコンは従業員が共用することから、乙は従業員に対し、システムへアクセスするために付与された個人ID・パスワードの共有禁止・他人への漏えい防止、各従業員によるシステムへのログイン・ログオフの徹底など、パソコン操作の管理を厳格に行い、必要に応じアクセス状況を確認すること。
- (カ) 乙は、甲が提供した事務取扱要領等の資料を乙の責任により管理し、執務スペースから持ち出さないこと。
- (キ) 乙は、特定個人情報の取扱いについて契約書に従い所定の申請書を提出し、業務開始前に甲の承諾を得ること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

- (ア) 乙は、本業務で取扱う個人情報等を記録した申請書等（以下「申請書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- (イ) 乙は、本仕様書等に定める場合を除き、申請書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。
- (ウ) 乙は、業務において入手又は作成した個人情報を含む資料、電磁的記録及び申請書等を業務終了後に甲へ返還又は甲の指示する方法により廃棄すること。また、甲が求めた場合も同様とすること。
甲は、当該情報の返還を受けた場合、その旨を証する書面を乙に交付すること。
また、乙は、当該情報を破棄した場合、その旨を証する書面を甲に交付すること。

(3) 情報機器等の持込み制限

従事者は、情報機器端末（デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）を執務スペースに持ち込むことを禁止する。ただし、業務責任者が業務に関する連絡調整等のために持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を甲へ書面にて報告の上、持ち込む前に甲の許可を得ること。なお、下記についても留意すること。

- (ア) 乙は、許可を得て持ち込んだ情報端末等を、甲の庁内ネットワークに接続することを禁止する。
- (イ) 乙は、情報端末等の保管場所、使用場所等について甲と協議の上、決定すること。
- (ウ) 乙は、執務スペースでスマートフォン・携帯電話を使用しないよう、従事者に周知徹底すること。

(4) 事故発生時の対応

乙は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、毀損等を発見したときは、直ちにその内容、発生日時、対応、原因を甲に報告し、具体的な対応について甲と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに甲に漏え

い等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

(5) クレーム等発生時の対応

乙は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務での作業事故、申請者等からの苦情等について、直ちにその内容、発生日時、対応、原因分析、今後の防止策等を記載した書面（任意様式）により甲に報告すること。

ただし、軽微なものについては、日時報告で報告することができる。

15. 業務遂行時に使用することができる機器及び消耗品

乙が、業務の遂行時に必要となる機器及び備品・消耗品は、甲の負担とするとともに、甲は、乙が業務遂行に必要な場所を提供し、電力・FAX回線を無償で使用させるものとする。

ただし、手数料収納に係るつり銭（定額小為替・定額小為替に係る手数料を含む）及び、発券機設置及び運用費用は、乙の負担とする。

16. 成果物の帰属及び引継ぎ

(1) 成果物の帰属

乙が、業務の実施により作成・改訂した成果物（従事者が履行期間内に作成又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む）は、全て甲に帰属する。

(2) 乙が引継ぎを受ける場合

乙が本業務の引継ぎを受ける場合、委託契約日から本業務開始日までに、事業内容を明らかにした書類により、従前の受託事業者（引継ぎ元）から事業の引継ぎを受けること。

甲は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう必要な措置を講じるとともに、引継ぎの実施にあたり両者から書面で引継ぎが完了したことの報告を受けること。

(3) 乙が本業務を引き渡す場合

受託事業者変更に伴う引継ぎ業務は委託契約に含むものとし、乙が本業務を引き渡す場合は、履行期間満了日までに、甲又は甲が指定する次期受託事業者（引継ぎ先）に、責任を持ってその全てを引き継ぐものとする。

(4) 引継ぎの際に使用することができる機器及び消耗品

引継ぎの際に必要な機器及び消耗品は、甲の負担とし、引継ぎに係るその他の経費は、引継ぎ元及び引継ぎ先の負担とする。

(5) 引継ぎの際の留意事項

引継ぎ元の事業所は、甲が引継ぎ未完了と認めた場合、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。甲は、引継ぎ元及び引継ぎ先が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、該当の事業者に対しその損害の賠償を求めることができるものとする。

17. 賠償責任及び保険の加入

乙は、乙が甲や第三者に及ぼした損害について当該者に損害の賠償を行わなければならない場合は、その賠償を負担すること。

また、乙は本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用、収集、毀損等が発生した場合に対応できる損害賠償保険に加入し、業務開始までに証書の写しを甲に提出すること。

18. 障がい者に対する配慮

本業務の遂行にあたっては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）」に基づき、不当な差別的取り扱いの禁止及び合理的配慮の提供について留意し対応するものとする。

19. 裁判管轄

本業務の委託契約に関する訴訟は、浜松地方裁判所を管轄裁判所とすることに合意すること。

20. その他

（ア）甲は、社会情勢等により業務内容における取扱件数等が急激に減少した場合や、乙の責めに帰すべき事由により乙が受託業務を遂行できなかった場合は、契約金額の減額を乙に命ずることができる。

（イ）本仕様書に定めのない事項に変更が生じる場合には、甲と乙が協議の上、決定する。

委託業務の内訳

(ア) 税務証明及び閲覧事務に関する業務

(「磐田市税務証明及び閲覧事務取扱要領」に基づく)

(1) 税証明等の種類

- ① 市民税・納税に関する証明
- ② 固定資産に関する証明・閲覧（被災証明・罹災証明を除く）
- ③ 住宅用家屋証明
- ④ 軽自動車税(種別割)納税証明（継続検査用）
- ⑤ その他、各種証明

(2) 業務の内容

- ① 窓口・郵便・電子での申請受付
- ② 税証明等の発行（市職員の審査を受けること）
- ③ 申請者から手数料の徴収・収納
- ④ 申請者への税証明等の交付・発送
- ⑤ その他、関連業務

(イ) 所得・固定資産及び車両の照会に関する業務

(1) 照会の種類

- ① 所得に関する照会
- ② 固定資産に関する照会
- ③ 軽自動車・原動機付自転車等の車両照会

(2) 業務の内容

- ① 窓口・郵便での照会受付
- ② 回答書の作成（市職員の審査を受けること）
- ③ 照会元への回答・発送
- ④ その他、関連業務

(ウ) 原動機付自転車等の登録・廃車等の申告に関する業務

(磐田市税条例 第101条に基づく)

(1) 申告の種類

- ① 原動機付自転車等の登録
- ② 原動機付自転車等の廃車
- ③ 原動機付自転車等の登録内容の変更

（２）業務の内容

- ① 窓口・郵便・電子での申告受付
- ② 軽自動車台帳への入力、標識交付証明等の発行（市職員の審査を受けること）
- ③ 標識弁償金の徴収・収納（対象の場合）
- ④ 標識及び標識交付証明等の交付（再発行を含む）
- ⑤ その他、関連業務（標識の準備、申告書の整理等）

（エ）軽自動車税（種別割）減免申請に関する業務

（磐田市税条例 第99条・第100条に基づく）

（１）減免申請の種類

- ① 障がい者減免
- ② 構造減免
- ③ 公益減免

（２）業務の内容

- ① 窓口・郵便・電子での申請受付
- ② 受理としての業務（市職員の審査を受けること）
- ③ 申請書類等の返却対応
- ④ その他、関連業務（減免申請の案内・説明等）

（オ）上記（ア）～（ウ）に係る手数料徴収に関する業務

（１）手数料の種類

- ① 窓口での現金取扱分
- ② 窓口でのキャッシュレス決済分（スマホアプリ等）
- ③ 郵便請求での定額小為替分
- ④ 電子申請でのキャッシュレス決済分（クレジットカード等）
- ⑤ 公用請求等の無料交付分

（２）業務の内容

- ① 窓口・郵便・電子申請での手数料徴収
- ② 郵便請求での定額小為替の換金
- ③ 業務終了時のレジ集計、売上金内訳及び現金総額の精査

(カ) その他、補助的業務

(１) 各種受付業務

- ① 法人市民税届出書の受付
- ② 償却資産申告書の受付
- ③ アンケート調査の実施（年１回以上）
- ④ その他、関連業務

(２) 案内業務

- ① 本業務に係る申請書等の記載案内
- ② 本業務に係る窓口・電話での問合せ対応
- ③ 各種手続きの案内、庁舎内フロア案内、遺失物の受付
- ④ 職場内の情報共有、他部署への引継ぎ

(３) 課内庶務

- ① 郵便物等の集荷作業
- ② 各種業務の集計・報告
- ③ 消耗品類、申請用紙、印刷用紙(証明発行用・レジシステム等)の補充
- ④ 窓口・執務スペースの整理整頓、清掃、消毒
- ⑤ その他、関連業務

磐田市市民税課窓口用発券機導入・運用業務仕様書

1 目的

磐田市（以下「甲」という。）の市民税課窓口において、市民の利便性向上と窓口業務の効率化を図ることを目的として、受託事業者（以下「乙」という。）が窓口用発券機を導入及び運用する。

2 設置場所

磐田市役所市民税課（静岡県磐田市国府台3番地1）

3 運用期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日

4 業務内容

- （1）発券機及び表示モニター等（以下「機器等」という。）の導入（納品・設置を含む）
- （2）機器等の円滑な稼働に必要な保守運用
- （3）機器等の導入における従事者に対する操作研修の実施

5 機器等の機能要件等

（1）発券機

- ・タッチパネル式とし、多言語設定が可能であること。
- ・番号券は、1つの呼出番号につき、2枚発券できること。
- ・番号券には発券日時や受付番号、QRコード（リアルタイムで呼出状況の確認可能）が印字されていること。
- ・発券された際には、音声等の方法で発券されたことがわかるようにすること。
- ・設置場所に応じて転倒防止等に配慮し、来庁者が操作しやすい高さに設置すること。

（2）受付状況表示モニター（従事者側画面）

- ・従事者向けに、受付人数や来庁者ごとの受付時間、待ち時間等を表示できるものとする。
- ・リアルタイムで窓口対応状況別（呼び出し前、呼び出し中、呼び出し済み等）に管理できること。
- ・誤って発券した場合等は、処理を行わない番号を呼び出さずに取消しできること。
- ・機器の大きさは小型かつ薄型であること。

（3）呼出用モニター

- ・発券済みの番号を呼び出すことができ、同時に呼出アナウンスの音声出力有無を選択して呼び出しできること。
- ・リアルタイムで呼出番号を表示できること。

- ・機器は来庁者が見やすい大きさや表示、場所に設置し、鋭利な突起物等が無い安全に配慮したものとする。
- ・設置については、甲と乙が協議した上で設置場所や固定方法等を決定し、落下及び転倒防止対策を講じること。なお、設置及び撤去に係る費用は乙の負担とする。

6 保守運用

(1) ヘルプデスク等のサポート

機器等に故障や障害、不具合等が生じた場合は、点検及び修理、同等機器の代替等を行うことで、円滑に業務が遂行できる体制を整えること。

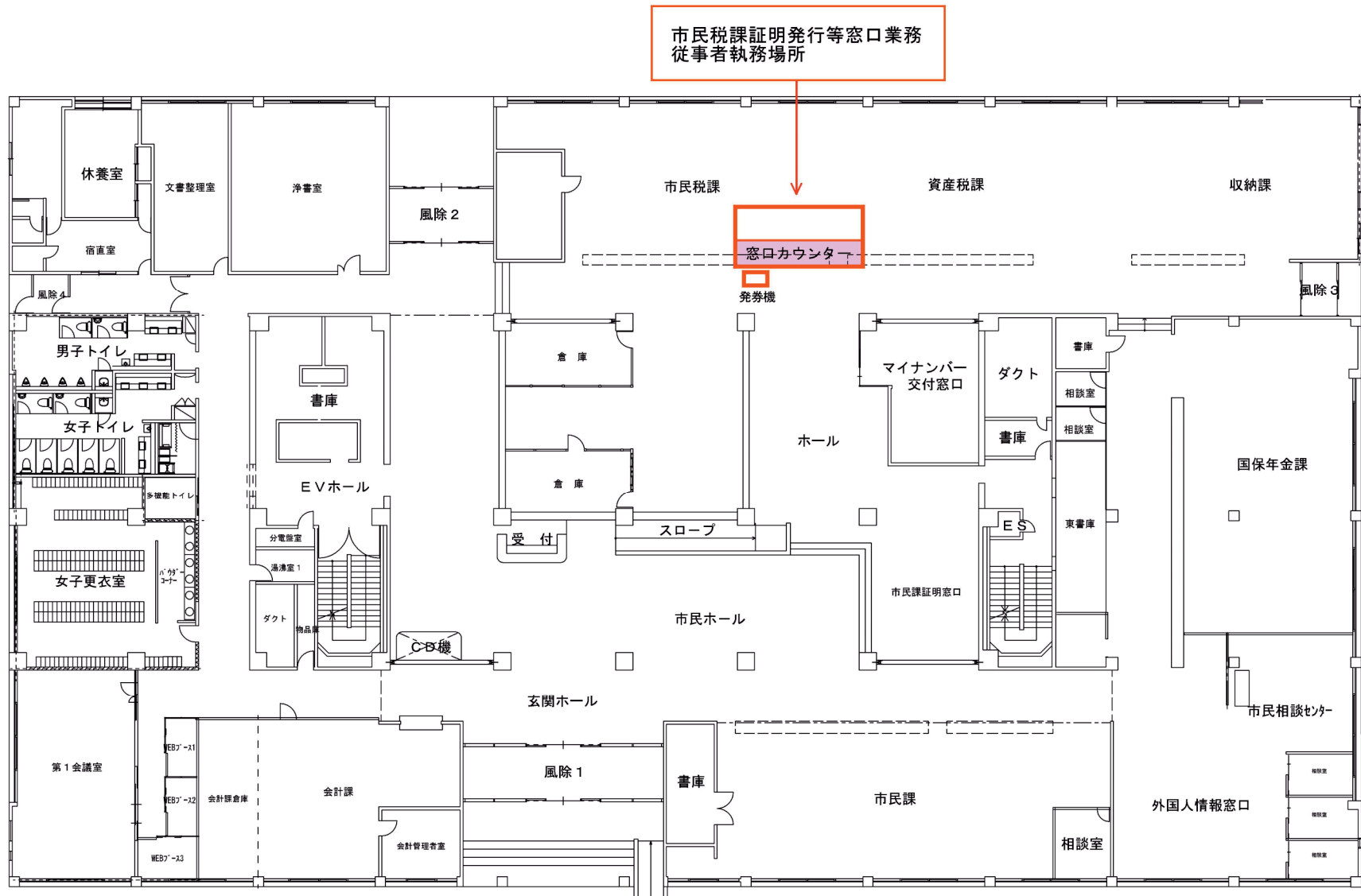
(2) 発券用の感熱紙の補充

7 従事者に対する操作研修

従事者に対し、機器等の操作マニュアル等をもとに操作研修を実施すること。

8 その他

- ・本業務に係る一切の費用は乙が負担するものとする。
- ・機器等のネットワークは甲のネットワークとは独立したものとする。
- ・機器等の稼働にあたり、必要な周辺機器のほか、接続ケーブルや固定用具等の必要なものを用意すること。
- ・広告モニターは設置しないこと。
- ・機器等の設置や配線のために、床面の切削、穴あけ等を行わないこと。
- ・受託期間満了時の機器等の撤去及び設置場所の原状回復をすること。
- ・本仕様書に定めのない事項については、甲と乙が協議の上決定するものとする。



1階平面図

令和5年度 証明・申告等取扱件数

<市税>

【市民税課】

証明等の種類		月(下段:開庁日数=第2日曜・年度末開庁の日は除く)												計 243	1件当り 処理時間 (分)
		4月 20	5月 20	6月 22	7月 20	8月 22	9月 20	10月 21	11月 20	12月 20	1月 19	2月 19	3月 20		
証明	所得証明	55	48	108	174	205	112	122	74	53	54	55	52	1,112	8分
	所得課税等証明	669	591	1,619	1,111	816	801	818	631	509	640	677	723	9,605	8分
	市県民税 課税証明	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8分
	市県民税 納税証明	312	347	503	465	369	435	517	382	359	449	428	427	4,993	5分
	固定資産税 納税証明	26	29	40	28	34	29	35	22	34	30	31	59	397	12分
	国保税 納税証明	4	5	7	3	7	19	24	13	9	22	19	12	144	5分
	軽自動車税 納税証明	3	0	1	3	1	1	4	2	2	1	0	1	19	5分
	法人市民税 納税証明	13	10	9	8	4	8	5	7	5	13	12	5	99	8分
	個人 完納証明	20	29	13	24	27	17	21	14	14	44	36	16	275	10分
	法人 完納証明	16	16	18	18	11	16	20	12	24	80	31	30	292	15分
	法人 所在地証明	7	7	3	6	3	7	5	4	2	10	1	5	60	5分
	車検用納税証明	94	91	131	125	113	100	122	95	100	102	101	89	1,263	3分
	狩猟証明	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	12分
	酒類販売申請用証明	1	0	0	0	1	2	0	2	2	0	0	0	8	10分
	事業申請その他証明	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	10分
	原付交付証明書等 再発行	8	2	5	4	7	4	0	2	1	5	6	8	52	5分
	小計	1,229	1,178	2,460	1,969	1,598	1,553	1,693	1,260	1,114	1,450	1,397	1,427	18,328	
	<1日当り>	61	59	112	98	73	78	81	63	56	76	74	71	75	
	内、郵便請求	56	67	61	82	52	76	78	57	55	76	54	88	802	
	外、電子申請(◇)	-	-	-	-	-	-	-	8	5	5	3	15	36	
照会	車両照会	1	6	2	15	9	6	3	11	6	2	3	4	68	8分
	所得照会	35	18	204	56	32	28	21	22	19	9	15	18	477	8分
	公用請求	4	0	7	39	16	7	7	20	14	5	1	4	124	8分
	小計	40	24	213	110	57	41	31	53	39	16	19	26	669	
	<1日当り>	2	1	10	6	3	2	1	3	2	1	1	1	3	
	内、郵便請求	4	0	57	25	22	10	6	46	28	13	19	23	253	
申請 受付	原動機付自転車等 新規登録	103	90	95	90	76	82	100	82	78	60	84	83	1,023	12分
	原動機付自転車等 廃車受付	50	85	69	75	76	92	89	82	78	92	138	247	1,173	8分
	原動機付自転車等 異動受付	6	15	10	11	8	7	14	13	9	13	15	23	144	15分
	標識弁償金(★)	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	4	1分
	軽自動車税減免申請	277	61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	338	8分
	法人市民税届出	5	19	1	5	2	1	3	7	1	1	9	0	54	1分
	小計	442	270	175	181	162	183	208	184	166	166	246	353	2,736	
	<1日当り>	22	14	8	9	7	9	10	9	8	9	13	18	11	
合計		1,711	1,472	2,848	2,260	1,817	1,777	1,932	1,497	1,319	1,632	1,662	1,806	21,733	
<1日当り>		86	74	129	113	83	89	92	75	66	86	87	90	89	
内、郵便請求		64	69	130	112	84	97	92	110	90	97	81	125	1,151	15分

・郵便集荷 …… 毎日:午前15分/1人・午後15分/1人

◇ 電子申請 …… 所得証明・所得課税等証明・市県民税納税証明・個人完納証明のみで、交付日でカウントした外数

★ 標識弁償金 …… 原動機付自転車 異動受付件数の内数

☆ 申請受付の郵便請求…原動機付自転車等の廃車受付のみで内数

証明	外、コンビニ交付	225	117	701	411	265	218	209	159	147	144	170	224	2,990
----	----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

(参考) ・コンビニ交付 …… 平成31年2月から開始。現年度分の所得証明・所得課税等証明のみで外数(本業務には含まれない)

令和5年度 証明・閲覧等取扱件数

<固定資産>

【市民税課】

証明等の種類		月(下段:開庁日数＝第2日曜・年度末開庁の日は除く)												計 243	1件当り 処理時間 (分)	
		4月 20	5月 20	6月 22	7月 20	8月 22	9月 20	10月 21	11月 20	12月 20	1月 19	2月 19	3月 20			
証明	評価証明(土地)	93	67	48	57	65	42	42	39	51	43	67	32	646	10分	
	評価証明(家屋)	82	64	37	48	54	47	42	30	38	42	55	47	586	10分	
	公課証明(土地)	189	63	84	81	51	90	56	62	47	50	73	48	894	10分	
	公課証明(家屋)	83	39	36	32	33	29	34	29	24	34	41	37	451	10分	
	住宅用家屋証明	69	47	65	51	57	70	49	67	65	66	58	81	745	25分	
	記載事項証明(土地)	1	0	0	5	0	0	1	0	0	0	2	0	9	10分	
	記載事項証明(家屋)	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3	10分	
	その他証明	15	3	6	6	2	4	10	6	3	3	1	4	63	15分	
	小計	532	283	276	280	262	283	235	233	228	239	297	249	3,397		
	<1日当り>	27	14	13	14	12	14	11	12	11	13	16	12	14		
閲覧	内、郵便請求	59	55	29	42	31	26	45	13	28	35	38	31	432		
	間取り図	7	6	4	5	2	1	1	4	2	6	4	4	46	5分	
	償却資産台帳	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	15分	
	地番集成図	63	39	34	27	100	32	38	66	34	37	26	54	550	10分	
	名寄帳	47	18	103	94	117	85	76	86	103	94	160	104	1,087	10分	
	コピー	854	27	15	11	6	5	3	45	18	16	10	9	1,019	1分	
	小計	971	90	157	137	225	123	118	201	158	153	200	171	2,704		
	<1日当り>	49	5	7	7	10	6	6	10	8	8	11	9	11		
	内、郵便請求	5	3	11	14	13	10	10	10	13	12	19	8	128		
	照会	公用請求	77	28	29	86	28	48	74	46	30	218	19	22	705	10分
固定照会(該当資産なし)		3	2	7	3	2	3	2	5	1	0	1	1	30	10分	
評価通知(土地)		430	225	175	219	214	190	165	201	182	315	164	135	2,615	10分	
評価通知(家屋)		233	140	91	118	126	124	98	111	98	105	103	94	1,441	10分	
路線価		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10分	
小計		743	395	302	426	370	365	339	363	311	638	287	252	4,791		
<1日当り>		37	20	14	21	17	18	16	18	16	34	15	13	20		
内、郵便請求		156	40	81	47	43	50	29	38	40	29	41	6	600		
受付		償却資産申告書	0	0	0	0	1	0	0	0	230	1,136	48	20	1,435	1分
		小計	0	0	0	0	1	0	0	0	230	1,136	48	20	1,435	
	<1日当り>	0	0	0	0	0	0	0	0	12	60	3	1	6		
縦覧	名寄帳	357	246	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	603	10分	
	土地台帳	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10分	
	家屋台帳	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	10分	
	償却資産台帳	29	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	15分	
	小計	393	259	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	652		
	<1日当り>	20	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16		
	内、郵便請求	65	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81		
合 計		2,639	1,027	735	843	858	771	692	797	927	2,166	832	692	12,979		
<1日当り>		132	51	33	42	39	39	33	40	46	114	44	35	53		
内、郵便請求		285	114	121	103	87	86	84	61	81	76	98	45	1,241	15分	

令和6年度 証明・申告等取扱件数

<市税>

【市民税課】

証明等の種類		月(下段:開庁日数=第2日曜・年度末開庁の日は除く)												計 243	1件当り 処理時間 (分)
		4月 21	5月 21	6月 22	7月 20	8月 21	9月 19	10月 22	11月 20	12月 20	1月 19	2月 18	3月 20		
証明	所得証明	60	45	67	116	150	67	95	79	35	51	52	67	884	8分
	所得課税等証明	695	652	1,368	1,168	832	866	785	628	479	622	643	716	9,454	8分
	市県民税 納税証明	449	366	416	437	382	421	477	407	318	486	443	424	5,026	5分
	固定資産税 納税証明	39	47	55	26	40	48	44	54	25	17	33	31	459	12分
	国保税 納税証明	12	12	2	9	6	13	11	18	1	11	11	14	120	5分
	軽自動車税 納税証明	2	2	2	5	2	1	8	4	1	3	3	1	34	5分
	法人市民税 納税証明	17	5	10	6	12	11	5	3	8	9	13	11	110	8分
	個人 完納証明	23	13	22	33	18	22	26	11	19	43	19	11	260	10分
	法人 完納証明	11	19	9	15	12	9	11	11	35	162	44	17	355	15分
	法人 所在地証明	9	3	8	11	4	6	8	2	4	3	1	8	67	5分
	車検用納税証明	81	68	92	89	79	75	77	55	71	72	67	79	905	3分
	狩猟証明	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12分
	酒類販売申請用証明	0	0	1	1	4	2	0	0	0	0	1	0	9	10分
	事業申請その他証明	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	10分
	原付交付証明書等 再発行	1	12	1	1	5	4	5	0	2	5	6	4	46	5分
照会	小計	1,400	1,245	2,055	1,917	1,546	1,546	1,552	1,272	998	1,484	1,336	1,383	17,734	
	<1日当り>	67	59	93	96	74	81	71	64	50	78	74	69	73	
	内、郵便請求	75	55	47	70	70	55	70	63	58	88	93	108	852	
	外、電子申請(◇)	8	2	8	5	9	5	7	6	5	11	6	5	77	
申請 受付	車両照会	6	3	12	3	3	7	4	6	3	3	14	3	67	8分
	所得照会	29	7	135	43	30	8	19	13	20	16	22	20	362	8分
	公用請求	2	5	15	112	3	3	5	53	0	10	5	0	213	8分
	小計	37	15	162	158	36	18	28	72	23	29	41	23	642	
	<1日当り>	2	1	7	8	2	1	1	4	1	2	2	1	3	
申請 受付	内、郵便請求	35	13	153	133	33	12	22	69	23	27	36	20	576	
	原動機付自転車等 新規登録	120	76	73	88	72	80	81	62	58	79	76	84	949	12分
	原動機付自転車等 廃車受付	93	180	199	175	79	61	112	103	104	105	111	190	1,512	8分
	原動機付自転車等 異動受付	15	35	18	9	20	12	13	9	13	11	12	19	186	15分
	標識弁償金(★)	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1分
	軽自動車税減免申請	287	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	355	8分
	法人市民税届出	4	17	5	4	2	2	3	6	2	2	3	1	51	1分
	小計	519	377	295	276	173	155	210	180	177	197	202	294	3,055	
	<1日当り>	25	18	13	14	8	8	10	9	9	10	11	15	13	
	内、郵便請求(☆)	7	17	9	9	4	4	14	7	13	2	6	8	100	
合計		1,956	1,637	2,512	2,351	1,755	1,719	1,790	1,524	1,198	1,710	1,579	1,700	21,431	
<1日当り>		93	78	114	118	84	90	81	76	60	90	88	85	88	
内、郵便請求		117	85	209	212	107	71	106	139	94	117	135	136	1,528	15分

・郵便集荷 …… 毎日:午前15分/1人・午後15分/1人

◇ 電子申請 …… 所得証明・所得課税等証明・市県民税納税証明・個人完納証明のみで、交付日でカウントした外数

★ 標識弁償金 …… 原動機付自転車 異動受付件数の内数

☆ 申請受付の郵便請求 …… 原動機付自転車等の廃車受付のみで内数

証明	外、コンビニ交付	256	162	844	481	278	267	239	205	135	165	154	217	3,403
----	----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

(参考) ・コンビニ交付 …… 平成31年2月から開始。現年度分の所得証明・所得課税等証明のみで外数(本業務には含まれない)

令和6年度 証明・閲覧等取扱件数

<固定資産>

【市民税課】

証明等の種類		月(下段:開庁日数＝第2日曜・年度末開庁の日は除く)												計 243	1件当り 処理時間 (分)
		4月 21	5月 21	6月 22	7月 20	8月 21	9月 19	10月 22	11月 20	12月 20	1月 19	2月 18	3月 20		
証明	評価証明(土地)	93	68	51	74	50	54	52	53	44	61	71	44	715	10分
	評価証明(家屋)	77	59	51	62	44	68	50	48	32	50	66	33	640	10分
	公課証明(土地)	185	88	76	83	59	73	69	62	67	60	76	58	956	10分
	公課証明(家屋)	89	49	48	45	32	57	34	38	28	39	52	31	542	10分
	住宅用家屋証明	45	52	50	54	44	72	58	53	70	49	65	76	688	25分
	記載事項証明(土地)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	10分
	記載事項証明(家屋)	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	1	5	10分
	その他証明	13	9	4	4	8	6	10	7	3	5	15	10	94	15分
	小計	502	325	280	322	238	331	275	261	245	264	345	254	3,642	
	<1日当り>	24	15	13	16	11	17	13	13	12	14	19	13	15	
内、郵便請求	62	38	42	54	34	25	33	16	26	44	31	31	436		
閲覧	間取り図	6	6	8	4	5	8	6	11	3	3	6	6	72	5分
	償却資産台帳	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	15分
	地番集成図	33	94	48	40	24	30	32	24	29	23	16	26	419	10分
	名寄帳	47	10	81	132	67	145	102	93	65	125	147	145	1,159	10分
	コピー	14	16	23	15	9	23	24	24	43	12	23	16	242	1分
	小計	100	126	160	191	105	206	164	152	141	164	192	193	1,894	
	<1日当り>	5	6	7	10	5	11	7	8	7	9	11	10	8	
	内、郵便請求	0	1	4	29	7	22	14	7	9	21	12	15	141	
照会	公用請求	121	74	26	65	35	32	47	25	13	152	19	40	649	10分
	固定照会(該当資産なし)	1	10	1	6	3	2	2	5	9	0	9	3	51	10分
	評価通知(土地)	394	183	177	179	131	189	167	156	153	162	211	146	2,248	10分
	評価通知(家屋)	245	118	119	120	81	127	96	86	78	88	103	79	1,340	10分
	路線価	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10分
	小計	761	385	323	370	250	350	312	272	253	402	342	268	4,288	
	<1日当り>	36	18	15	19	12	18	14	14	13	21	19	13	18	
	内、郵便請求	79	64	30	36	21	32	27	34	32	135	46	19	555	
受付	償却資産申告書	2	1	0	1	0	0	0	0	217	928	44	8	1,201	1分
	小計	2	1	0	1	0	0	0	0	217	928	44	8	1,201	
	<1日当り>	0	0	0	0	0	0	0	0	11	49	2	0	5	
縦覧	名寄帳	404	167	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	571	10分
	土地台帳	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	10分
	家屋台帳	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10分
	償却資産台帳	30	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	15分
	小計	437	174	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	611	
	<1日当り>	21	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	
	内、郵便請求	57	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76	
合 計		1,802	1,011	763	884	593	887	751	685	856	1,758	923	723	11,636	
<1日当り>		86	48	35	44	28	47	34	34	43	93	51	36	48	
内、郵便請求		198	122	76	119	62	79	74	57	67	200	89	65	1,208	15分