

## 県税窓口受付等業務委託仕様書

- 1 委託業務名 「県税窓口受付等業務委託」
- 2 業務場所 奈良県大和郡山市満願寺町60-1（奈良県郡山総合庁舎）  
奈良県自動車税事務所自動車税第一課及び徴収課  
  
奈良県大和郡山市額田部北町981-8（奈良県自動車会館）  
奈良県自動車税事務所自動車税第二課  
  
大和高田市片塩町12-5（大和高田市市民交流センター）  
奈良県中南和県税事務所高田窓口センター  
  
奈良県吉野郡吉野町上市133（吉野町中央公民館）  
奈良県中南和県税事務所吉野窓口センター
- 3 業務期間 令和6年10月1日から令和9年9月30日まで  
ただし、土曜日、日曜日、年末年始（12月29日から1月3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。
- 4 業務時間 原則として、奈良県の執務時間を定める規則における規定と同様とする。  
ただし、別紙「委託業務内容」第3-1から3及び6並びに8（(1)エを除く。）から10に係る業務については、当該申告書等を受け付けた日中に処理を行うこと。
- 5 履行体制 本業務を円滑に滞りなく行うため、事前に本業務の内容を十分理解し、必要な知識・能力を備えた従事者を配置すること。また、4つの履行場所を統括管理する管理者を配置すると共に、業務履行場所ごとに業務責任者を配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備すること。  
従事者の氏名等は事前に届け出ることとし、変更がある場合は、変更予定日と後任予定者名等を事前に県に通知すること。
  - (1) 管理者の職務
    - ア 本業務のマネジメント全般（従事者配置計画、業務運営管理等）
    - イ 委託業務報告書の作成と県への報告
    - ウ 業務改善推進に関する業務（業務改善策の検討等）
    - エ 要員配置の調整
    - オ 従事者に対する研修等の実施、教育
    - カ その他、本業務全般に関する県との協議・調整
  - (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
    - イ 業務改善推進に関する業務（業務改善策の検討等）
    - ウ 従事者の指導、監督
    - エ 業務履行場所における業務上の連絡事項や注意事項の周知徹底
    - オ 苦情、トラブル対応
    - カ 業務履行場所における県との連絡調整

## 6 業務の内容

奈良県税条例に基づく自動車税等県税の窓口受付等に関する業務について、別紙「委託業務内容」のとおり業務を行うものとする。

## 7 業務達成基準

日々の申告受付等の状況に応じ、本仕様書、別紙「委託業務内容」等を熟知した人員を配置することにより、窓口で申告者が滞留することなく、円滑に本業務を処理することとする。

なお、受託者が円滑に本業務を実施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、県に報告すると共に、県と受託者で協議を行うものとする。

## 8 業務報告等

(1) 管理者は、毎月10日までに、前月に処理した業務内容について、自動車税事務所と中南和県税事務所を区別して、各々別紙「委託業務報告書」により県に報告すること。

ただし、3月に処理した業務内容については、同月中に県に報告すること。

(2) 県が、本業務の履行状況について、調査及び報告を求めたときは、速やかに応じると共に、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、業務内容や事務処理方法について、改善を要する場合は、双方協議の上、決定する。

(3) 「委託業務報告書」提出後、県の検査に合格した場合、受託者は請求書を提出することによって、前月分の委託料の請求を行うこと。

(4) 業務で生じる日常の問題点について、県と受託者双方で組織する「業務改善会議」において、県と受託者が共に、対応方策を検討し、案件の整理・蓄積を図ること。

なお、同会議は原則として月1回開催することとする。

## 9 受託者の責務

本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、本業務を円滑に処理できるよう万全を期すこと。

また、本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する。

(受託者の責めに帰することのできない場合を除く。)

(1) 信用失墜行為の禁止

県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

本業務の遂行にあたっては、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、本業務の遂行に適した服装及び名札を着用し、その形式等について事前に県の承認を得ること。これに係る費用は受託者の負担とする。

(4) 帳票等の適正管理

受託者は、県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、県が指定した保管場所に保管する等、適正に管理すること。

(5) 機密情報の保持

本業務中に知り得た事項は、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。従事者

にもこの旨を周知するなど、守秘義務の徹底に万全を期すこと。

## (6) 個人情報の保護

受託者は、特定個人情報を適正に取扱うため、ガイドラインの策定等、安全管理措置を講じること。

### 1 0 税務システム用端末機使用上の留意点

県が使用を認めた税務システム用端末機は、本業務の遂行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。

### 1 1 緊急時の対応

県又は受託者は、本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。

### 1 2 税制改正等に伴う業務内容の変更

税制改正等により、業務内容の変更が生じた場合には、県と受託者が協議の上、仕様書等の変更を行うこととし、受託者は県に協力すること。

### 1 3 業務の引継・準備期間等

(1) 県は業務期間の開始前に受託者に対して本業務の内容について説明を行うので、受託者は、受託者の負担において管理者、業務責任者及び必要な場合はその従事者を参加させること。

(2) 受託者は契約締結日から令和6年9月30日までの間に、県及び前任の受託者から引継ぎを受けること。引継ぎに際しては、速やかに引継ぎ計画書を作成し、県に提出すると共に、期間内に本業務の遂行に支障の無いよう、引継ぎを受けること。これに係る費用は受託者の負担とする。

(3) 業務期間の満了等において、受託者の変更があった場合は、業務に支障の無いように、引継ぎ報告書を作成し県が定めた期間内に後任の受託者へ責任と誠意を持って業務の引継を行うこと。

(4) 受託者は、業務開始日までに、高田窓口センター及び吉野窓口センターにおける奈良県収入証紙条例（昭和39年奈良県条例第37号）に基づく奈良県収入証紙指定売りさばき人の指定を受けること。

### 1 4 税務システムの更改への対応

令和8年9月末を目途に税務システムの更改を予定しており、当該システムを利用する業務の範囲及びフロー等に変更が生じることから、受託者は県と協議のうえ、業務の履行体制等についてこれに対応するため、県に対して積極的に協力すること。

### 1 5 駐車場の確保

自動車税事務所自動車税第二課において従事者が通勤等で駐車場を必要とする場合は、受託者側で確保すること。ただし、その他の業務場所において、県が受託者側で確保する必要があると判断した場合も同様とする。

1 6 その他、本仕様書に関して疑義が生じた場合は、県と受託者の双方が協議の上、決定する。