

仙台市個人市民税給与所得者異動届出書処理業務委託仕様書

1 名称

仙台市個人市民税給与所得者異動届出書処理業務

2 業務の目的

本市では、地方税ポータルシステム（eLTAX）から電子データで受け付けた給与所得者異動届出書（以下「異動届」という。）情報の税務システムへの入力処理について、その一部をRPAにより自動化している。一方で、紙で受け付けた異動届については、市民税課職員が手作業で入力処理している状況である。

本業務は、「仙台市役所経営プラン 2022-2026」に基づく事務事業見直しに係る超過勤務・業務量縮減効果がある取組として実施するものであり、異動届情報の税務システムへの入力処理におけるRPAの活用をさらに推進することを前提に、異動届処理に係る一連の業務を外部委託することで、市民税課職員の超過勤務及び業務量を縮減することを目的とする。

3 履行期間

令和7年11月1日（土）から令和8年10月31日（土）まで

4 履行場所

仙台市役所北庁舎その他発注者が承認する場所

※仙台市役所北庁舎における履行場所については、無償で貸与する。

※貸与面積については、受託者が配置する予定の人員数を踏まえ、発注者と受託者の協議により決定する。

5 業務時間

業務時間は、閉庁日（土・日曜日、祝日及び12月29日～翌年の1月3日）を除く、開庁日の午前9時00分～午後5時00分とする。ただし、発注者との協議により、業務時間を変更することができる。

6 業務内容

受託者は、次に掲げる業務を行うこと。また、事業報告書（日報及び月報）を納品期限までに発注者に提出すること。

（1）郵便受付・仕分け

- ① 郵便物を受け取り、仕分けする。
- ② 発注者処理分を仕分けする。

（2）資料スキャニング

- ① 郵便受付分及び窓口受付分の異動届を本市が保有するイメージスキャナーを用いてスキャンする。

② eLTAX 受付分の異動届を本市が保有するイメージスキャナーを用いてスキャンする。

※発注者処理分の異動届については、スキャン後、遅滞なく発注者へ渡すこと。

(3) RPA インプットデータ作成

① 郵便受付分及び窓口受付分の異動届について、必要事項を Excel に入力する。

② eLTAX 受付分の異動届データをクレンジングする。

(4) エラー対応

① エラーの内容を確認する。

② 確認した事項を異動届へ補記する。

③ RPA インプットデータを修正する。

(5) 依頼事項処理

① 異動届の余白や添書等に記載された異動届提出事業者からの依頼事項の有無を確認する。

② 依頼事項のあるものについて処理する。

(6) 事業者架電

① エラー内容により異動届出提出事業者に確認が必要なものについて、事業者に架電して確認する。

② 現年度以外の年度の処理が必要なものについて事業者へ架電し、処理が必要な年度に係る異動届の提出を依頼する。

7 業務内容の改定

本業務の目的を達成するために発注者が必要と認めた場合は、受託者と協議のうえ、契約金額の範囲内において、業務内容を改定できるものとする。

8 業務実施に当たっての技術的要件

個人番号を取り扱う事務であるため、RPA インプットデータについては、インターネット接続環境での作成・編集・保管等は不可である。

AI-OCR サービスを利用する場合についても、インターネット上で情報を取り扱うクラウド型でなく、オンプレミス型のサービスを利用すること。

9 想定業務量

【年間件数見込み】

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
郵送物受付件数実績(令和6年)	26,156	13,474	10,423	10,127	7,826	8,389	5,799	3,934	3,775	4,128	3,179	3,425	100,635
資料スキャニング	3,700	3,500	6,200	11,000	11,000	13,000	8,400	5,200	4,400	5,200	4,400	3,000	79,000
RPAインプットデータ作成	2,400	2,600	3,900	6,600	7,500	7,600	3,900	2,800	2,400	2,800	2,500	1,800	46,800
eLTAXデータクレンジング	600	600	1,300	2,000	900	1,400	1,200	800	700	850	600	550	11,500
エラー対応	300	300	530	860	850	900	500	350	300	360	300	250	5800
架電対応	120	120	250	350	350	360	200	150	130	150	120	100	2400

10 業務実施体制

- (1) 受託者は、契約締結後、速やかに業務実施計画書及び業務従事者（受託者が委託業務を履行するために現場に配置する者をいう。）に関する報告を発注者に提出するものとする。
- (2) 発注者は、必要があると認めるときは、業務実施計画書を受理した日から7日以内に受託者に対してその修正を求めることができるものとする。
- (3) 受託者が配置する人員数は、「9 想定業務量」に掲げる件数を作業誤りが生じないよう確実に履行できる人数を配置するものとする。なお、常に適切な業務実施体制を整えるよう状況に応じて臨機、柔軟に配置する必要があるため、多少の増減があるものとし、詳細については業務実施前に発注者と協議するものとする。
- (4) 受託者は、市民に対し親切、丁寧で適確な対応ができる者を業務従事者として選任するものとする。
- (5) 受託者は、業務従事者の中から責任者を選任し、受託者が実施する本業務において、現場責任者として配置するものとする。なお、責任者は、本業務に関する実績や経験等に基づき、その責務を全うできる者を選任するものとする。
- (6) 責任者は、業務期間中は常駐し、次に示す業務を実施するものとする。
 - ① 発注者及び受託者との連絡調整
 - ② 業務従事者への指揮命令及び監督
 - ③ 業務全体の管理及び統轄
 - ④ 業務従事者の労務管理
 - ⑤ その他必要と認められる業務
- (7) 受託者は、業務従事者の中から本業務に関する副責任者を選任し、責任者の補助業務及び実務等に従事させるものとする（以下、責任者及び副責任者を「責任者等」という。）。
- (8) 受託者は、責任者等を変更する場合は、事前に発注者と協議し、承認を経た上で、文書により発注者に報告するものとする。
- (9) 受託者は、業務従事者を変更する場合は、文書により発注者に報告するものとする。
- (10) 発注者は、責任者等及び業務従事者の選任が不適当と認めた場合、受託者に改善を求めることができるものとする。
- (11) 責任者等は、本業務の実施に当たり業務従事者が独自の判断で業務事務等を行うことのないよう、業務従事者の管理及び指導を適切に行い、業務事務等に関し疑義が生じた場合は、発注者と緊密に連携を図りこれを処理するものとする。
- (12) 責任者等及び業務従事者は、受託者が用意する受託者名の記載のある名札を着用するものとする。

11 業務管理

- (1) 受託者は、発注者の依頼による業務完了後、速やかに発注者に納品物を提出し、発注者による検査を受けるものとする。
- (2) 前項の検査の結果、業務内容が本仕様書に適合していないと発注者が認めた場合は、発注者は、当該業務の再実施又は納品物の修正を命ずることができる。
- (3) 発注者並びに受託者及び責任者等は、業務報告、意見交換、課題への対応・検討等に関して

定例会を開催するものとする。

- (4) 受託者は、前項の定例会その他発注者との協議を行った後は、議事録を作成し、速やかに発注者に提出するものとする。
- (5) 受託者は、本仕様書に定めるもののほか、発注者から報告を求められたときは、本業務について速やかに報告を行うものとする。
- (6) 受託者並びに責任者等及び業務従事者は、業務の処理等について、より効率的、迅速且つ適確に実施できるよう検討し、発注者に対して積極的に業務改善を提案していくものとする。
- (7) 発注者は、業務実施に関する指示等を、発注者の本委託業務担当者等を通じて受託者及び責任者等に対して行うものとし、発注者に対する意見及び提案等は、受託者及び責任者等が発注者の本委託業務担当者等に対して行うものとする。
- (8) 受託者は、責任者等及び業務従事者の私用パソコン、私用外部電磁的記録媒体その他の私用物の持ち込み及び使用について厳重に管理し、個人情報や重要情報の漏洩防止を徹底しなければならない。
- (9) 受託者並びに責任者等及び業務従事者は、個人情報等を発注者が指定した場所を除き、作業場所から持ち出してはならない。
- (10) 受託者並びに責任者等及び業務従事者は、契約期間中及び契約終了後においても、本業務で知り得た業務上の内容について、他に漏らし又は他の目的に利用してはならない。
- (11) 受託者並びに責任者等及び業務従事者は、業務上のトラブル又は事故等があった場合は、直ちに状況を発注者に報告するとともに、発注者と協議の上、その指示に従うものとする。
- (12) 天災その他事変事故が発生したときは、受託者並びに責任者等及び業務従事者は、発注者の指示に従うものとする。
- (13) 発注者及び受託者は、本業務の実施において必要があると認めたときは、互いに対して協議を求めることができる。

1.2 機材、機器、備品及び消耗品等

本業務を行うために必要な機材、機器、備品及び消耗品等（以下「機材及び機器等」という。）は、次に示すものを除き、受託者において準備すること。なお、業務の実施において物品等の調達をする場合には、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律」（グリーン購入法）の判断の基準を満たす商品等を調達し、できる限り環境負荷の低減に資する物品等の調達に努めること。

- ① 机、いす
- ② イメージスキャナー
- ③ 電話
- ④ その他受託者との協議により発注者から貸与または提供する備品・消耗品

1.3 機材及び機器等の使用等

- (1) 受託者並びに責任者等及び業務従事者は、貸与された機材及び機器等について、善良な管理者の注意をもって通常の用法に従い、本業務以外の用途で使用してはならない。また、操作については指定された操作以外行ってはならない。

- (2) 受託者は、貸与品について、発注者より返却の要請があった場合には、これに従わなければならぬ。
- (3) 受託者は、発注者より貸与を受けた機材及び機器等について、責任者等及び業務従事者の故意または過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに発注者にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復するものとする。ただし、通常の使用による損耗については、その責を負わないものとする。
- (4) 受託者は、業務場所に持ち込んで使用した受託者の所有する機器等を回収する場合は、記憶媒体について、情報漏洩がないように受託者の負担でディスククリーニング等のデータ消去を行わなければならない。また、データ消去後は、発注者に消去証明書を提出するものとする。

14 業務従事者への研修

- (1) 発注者は、受託者に業務マニュアル等の資料を貸与するものとする。
- (2) 受託者は、責任者等及び業務従事者に対し、本業務の実施上必要な知識の習得及び能力の向上のため、定期的又は適時に教育研修を実施するものとする。
- (3) 受託者は、発注者から貸与された業務マニュアル及び本仕様書並びに発注者より提供される各種資料に基づき、業務実施手順等について必要なマニュアル及び研修資料（以下「業務マニュアル等」という。）を作成し、その内容について発注者の承認を得た上で、責任者等及び業務従事者に対して教育研修を行うものとする。
- (4) 受託者は、法令改正、運用変更等により、業務内容の変更があった場合は、業務マニュアル等を適宜見直し、発注者に提出するとともに、発注者の承認を得た上で、適時業務従事者に対して教育研修を行うものとする。

15 業務の引継

受託者は、本業務を次期受託者等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、「業務引継書」を作成の上、次期受託者へ業務の引継を行うものとする。

16 納品物

(1) 業務の納品物として下表の物を提出すること。

納品物の名称	納品期限
業務実施計画書	契約締結後速やかに
業務従事者に関する報告書	契約締結後及び業務従事者変更時速やかに
業務マニュアル等	発注者の承認後速やかに
事業報告書（日報）	業務を実施した日の翌営業日
事業報告書（月報）	業務を実施した月の翌月の1日 (1日が閉庁日の場合は翌営業日)
RPA インプットデータ	原則、異動届を收受した翌営業日 ※具体的な期限については、都度協議のうえ定める。
打合せ議事録	打ち合わせの後速やかに
課題管理表（業務において生じた検討課題）	随時
その他、本業務を通じて作成した成果物	随時
業務引継書	本業務を次期受託者に引き継ぐ必要がある場合、引継期間前
データ消去報告書	本業務完了後及び13（4）に定めるデータ消去を実施した後速やかに

17 一般事項

- (1) 本業務は、仙台市契約規則に基づくほか、業務委託契約書、本仕様書によって実施すること。
- (2) 受託者は、本業務の実施に当たっては、常に発注者と綿密な連絡をとるとともに、発注者の指示に従わなければならない。
- (3) 受託者は、本業務の実施に当たり、発注者から提供のあった情報については、以下の事項を厳守すること。
 - ① 受託者は、発注者から提供のあった情報については、その秘密を保持しなければならない。
 - ② 受託者は、発注者から提供のあった情報を指示した目的以外に使用をし、第三者への提供をしてはならない。
 - ③ 受託者は、発注者から提供のあった情報を記録した書類または電磁的記録について、複写及び複製をしてはならない。
 - ④ 受託者は、本業務の実施に当たり、発注者から貸与された情報は、契約終了後に「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」（別紙2）の2（6）に沿って完全に消去しなければならない。データ消去後は、データ消去が完了したことを示す画面表示を証拠資料として写真撮影するとともに、「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」（別紙2）の2（6）③のとおり「データ消去報告書」を発注者に提出すること。
 - ⑤ 受託者は、本業務に関する情報について、事故が発生した場合、速やかに発注者に報告しなければならない。
- (4) 受託者が前項に掲げる事項に違反した場合、発注者は、本契約の解除等の措置及び損害賠償請求権を有する。

求をることができる。

- (5) 本仕様書に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、速やかに発注者に連絡し、双方協議の上、定めるものとする。ただし、本仕様書に定めがない事項のうち、社会通念上、本業務において必要不可欠な事項と発注者が判断するものについては、本業務委託の範囲内とする。

18 情報セキュリティ対策

受託者は、本業務が取り扱う情報の重要度を確認した上で、セキュリティ関連規定等に準拠し、技術的対策、物理的対策及び人的対策のそれぞれの観点から、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。

【セキュリティ関連規定】

- (1) 仙台市行政情報セキュリティポリシー（下記 URL を参照）

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokujii/index.html>

- (2) 特定個人情報の取扱いに関する特記事項（別紙 1）

- (3) 行政情報の取扱いに関する特記仕様書（別紙 2）

なお、本業務において取扱う行政情報は、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」に規定する重要性分類 S の情報であることに留意すること。

19 著作権

納品物の著作権は、発注者に帰属するものとする。発注者は、納品物の修正や再編集などの必要な加工や印刷等を行うことができる。

20 業務委託料の支払い

業務委託料は、1か月間の実施期間毎の支払いを予定している。具体的な金額・支払方法は、契約締結前に、発注者と受託者が協議して決定する。

21 不正請求が発覚した場合の対応について

受託者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。

22 その他

- (1) 受託者は、業務の処理を他に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部（主たる部分を除く。）について事前に書面で申請し、発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- (2) 本業務で使用する事務用品、事務機器等を購入する場合には、仙台市内に本店又は支店を有する企業の中から優先して選定するよう努めること。