

# 神戸市税務部業務改革の推進支援業務

調達仕様書

令和2年11月

神戸市行財政局税務部税制企画課

## 目次

第1	件名.....	1
第2	委託業務の概要.....	1
1	背景・目的 .....	1
2	業務内容 .....	1
3	本業務の作業場所.....	3
4	実施体制 .....	3
5	成果物 .....	3
6	検収の完了 .....	4
7	納入場所 .....	4
8	作業窓口 .....	4
第3	特記事項 .....	4
9	再委託.....	4
10	情報の管理 .....	5

## 第1 件名

神戸市税務部業務改革の推進支援業務

## 第2 委託業務の概要

### 1 背景・目的

本市では、行財政局税務部（以下「税務部」という。）において、

- ・2040年を見据えて、自治体間、他行政機関とのマイナンバー等を活用した情報連携や税システム標準化等による効率化の動きが加速している。
- ・しかし、現時点では、市民の多くが税関係証明書の取得や相談のため市税の窓口に来庁している。
- ・また、電子申請の利用率も低く、事務の効率化も不十分なため、職員が単純作業に多くの労力を要している。

を背景に、令和2年4月から、税務部業務改革推進本部を設置し、各課に分科会おき、テーマごとにワーキングチームを設けて、税証明関係等申請手続きの電子化等による来庁不要の市民サービスの向上、新たな事務執行体制の構築及び令和7年度中に新システム稼働を目指して、BPR（業務の棚卸・業務分析）を進めているところである。

そのうえで、デジタルトランスフォーメーション（DX）の加速により

- ① 税務行政手続きのスマート化
- ② 税務業務のさらなる効率化

を目指したロードマップを策定しようとしている。

そこで、本業務では「デジタルトランスフォーメーション」、「行政手続きのスマート化」、「業務のさらなる効率化」について専門的な知見を有する事業者へ委託を行い、徹底したBPR、令和7年度までのロードマップの策定、さらには令和3年度に取り組みられる改革の実施のための支援を行うことで、税務部の業務改革を推進していくことを目的とする。

## 2 業務内容

### (1) “徹底したBPR”を実施するための支援業務

#### ① 業務フローの分析及び効果的な効率化手段の提案

下記の事項から税務部が指定する8項目以上の項目について、前記資料を税務部から提供するので、専門的な見地から業務フローの分析等を行い、効果的な効率化手段（作業自体の廃止、作業内容自体の見直し等による効率化、作業の電子化による効率化、以上の組み合わせ）を提案すること。

税務部が1回/月に開催する本部会議に参加するほか、指定事項に関する提案等のために必要な業務担当課を含めた打ち合わせを行うこと（1回/週程度）。

（項目）

- 税関係証明書(所得・課税証明、納税証明)の申請・交付

- 税関係証明書(固定資産税関係証明)の申請・交付
- 課税電話相談業務
- 軽自動車の原付の登録・廃車・減免申請
- 継続債権管理業務
- 預貯金照会業務
- 収納管理業務（消込等を含む）
- eLTAXの活用による効率的な課税捕捉
- 市民税申告（ゼロ申告）
- 法人市民税業務の毎月定例作業（返戻・催告・再催告）
- データ入力業務（法定調書）

## ② ①の分析・提案のためのさらなる手法の提案

業務フローの分析及び効果的な効率化手段の提案について、税務部で作成した業務フロー等の資料では不足する場合は、使用する様式を含めた具体的な手法を提案すること。

## (2) ロードマップを策定するための支援業務

(1)のBPRをもとに令和7年度までの全体のロードマップ案を策定・提案すること。

## (3) 取り組予定の改革の実施支援業務

令和3年度以降取り組み予定の下記の事項について、実施のための留意点の指摘のほか、税務部が実施のため必要とする資料（仕様書案・他都市の実施状況等）の作成、本部会議その他打ち合わせにおいて実施のためのアドバイスを行うこと。

なお、本部会議その他打ち合わせの頻度については、（1）を参照すること。

（項目）

- eLTAXの使い方の講習やHPなどを通じた周知・誘導方法
- 申告書記載方法マニュアルおよび動画の制作
- チャットボットの活用

## (4) その他

### ① プロジェクト管理

本業務を遂行するにあたり、適切なスケジュール管理、課題管理及び情報管理等を実施すること。

### ② 関係資料収集・作成

本業務を遂行するにあたり、必要に応じて、民間事業者や他都市の先行事例、導入可能なICTツールに関する情報を収集し提供するとともに、税務部が関係部署及び利害関係者に説明・説得するための資料を作成すること。

### 3 本業務の作業場所

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、受託者の負担により用意するものとする。

### 4 実施体制

本業務に従事する者は2名以上とし、これらの者のうちから、本市との情報共有、進捗・課題管理を行うプロジェクトリーダーとして1名を選任すること。また、受託者において適切に役割分担を行い、繁忙期への対応等に支障のない体制をとること。本市への常駐は不要であるが、定期的に本市に赴いて打合せ等を実施するものとする。

### 5 成果物

本業務で想定している成果物は、以下の通りである。成果物を作成し、本市の検収を受けること。また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は提案書に記載すること

#### (1) 業務実施体制図

プロジェクトリーダーや各プロジェクトメンバーの役割等を明記したもの。契約締結から2週間以内に提出すること。

#### (2) 作業要員一覧表

作業要員の職名、氏名、年齢、実務経歴、保有資格等を記述したもの。契約締結から2週間以内に提出すること。

#### (3) 実施計画書

作業構成、スケジュールなど、本業務の全体の実施計画を示したもの。契約締結から2週間以内に提出すること。

#### (4) プロジェクト進捗報告書、課題管理表

進捗状況を表したマスタースケジュール、進捗報告書・課題管理表などをまとめたもの。月次で進捗状況を更新し提出すること。

#### (5) 履行報告書

業務の履行状況を記述したもの。契約期間の末日までに提出すること。

#### (6) 各業務の成果物

成果物の作成に当たっては、以下の点に注意すること。

- ・ 成果物は特に指定がない限り紙媒体1部もしくは電子データとし、全て日本語表記とすること。
- ・ 電子データの作成に当たっては、特に指定がない限り、本市職員が、「Microsoft Office 2010 Professional」で編集できるソフトを使用すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。
- ・ 紙媒体は、印刷物を両面印刷しとりまとめること。但し、概ね30枚以下の場合はホッチキス留め等で可とする。

- ・ 電子データは、特に指定がない限り、電子メールの添付ファイルで送信すること。但し、ファイルサイズが 10MB 以上の場合は、CD-R(W)又は、DVD-R(W)に納めること。
- ・ 成果物に修正等がある場合（本契約によらない市独自の改変等の場合を除く。）、紙については、更新履歴と修正ページ、電子データについては、修正後の全編を速やかに提出すること。

## **6 検収の完了**

本市による成果物の承認をもって検収の完了とする。

## **7 納入場所**

神戸市行財政局税務部税制企画課

## **8 作業窓口**

本業務にかかわる窓口は、神戸市行財政局税務部税制企画課である。

## **第3 特記事項**

### **9 再委託**

本業務について再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、本市の承認を求めること。なお、その場合においても、再々委託は認めない。

### **10 情報の管理**

本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後も、また同様とする。