

仕 様 書

1 業務名称

各区市税の窓口業務・新長田合同庁舎2階窓口業務

2 契約方法

複数単価契約

消費税課税事業者・免税事業者に関係なく、採用単価に数量等を乗じた額の10%の金額を支払時に加算する（端数があるときは切り捨てる）。

単価は、「10 派遣内容（1）3）」の担当、「10 派遣内容（2）3）」(1)リーダー(2)サブリーダー(3)担当、の時給の四種類とする

3 派遣料金について

(1) 派遣料金

交通費・社会保険料事業主負担分・その他必要経費等を加味した上で総額を算出したものを派遣期間の実働日数及び1日の時間数（7.5時間）で除した金額を契約金額とする。

派遣料金には、交通費の他すべての必要経費を含むこととし、派遣料金以外の支払いは原則行わない。ただし研修等により通常の就業場所とは異なる場所へ移動するために、派遣労働者が負担した交通費実費については、派遣労働者から派遣元に報告し、派遣元から派遣料に含めて本市に請求する。

また、災害等による公共交通機関の遮断時のタクシー利用については、都度協議するものとし、それに係る費用については派遣労働者から派遣元に報告し、派遣元から派遣料に含めて本市に請求する。

(2) 支払い方法

支払方法は毎月1日から末日までの1ヶ月を単位とし、適正な請求書を受理した日から30日以内に支払う。

各月ごとに、派遣労働者個人別に、採用単価に数量を乗じた金額および3（3）時間外勤務における派遣料金に定める割増単価を用いる場合は異なる単価ごとに数量を乗じた金額（消費税課税前）に、1円未満の端数が生じた場合は四捨五入をする。

また、確定金額（個人及び単価毎の計算結果を合算したものに消費税額を合計した金額）に1円未満の端数がある場合は、その端数金額を切り捨てる。

(3) 時間外勤務における派遣料金

1) 割り増す場合は以下の通りとする。

1日の勤務時間が7時間30分を超えて7時間45分を超えない場合	割り増しなし
7時間45分を超えた場合	25%増し

<p>業務従事日※以外に勤務した場合</p> <p>※業務従事日は神戸市の休日を定める条例（平成3年3月条例第28号）第2条第1項各号に掲げる本市の休日を除いた日とする。</p>	<p>35%増し</p>
---	--------------

- 2) 時間計算については1分単位とする。
- 3) 請求明細書の数量（単位：時間）に関しては小数点第3位以下を切り捨てとする。
毎月の合計時間からの切り捨て処理ではなく、1日毎に切り捨て処理し合計する。
- 4) 請求明細書の金額（単位：円）に関しては小数点第1位以下を切り捨て処理する。

4 比較対象労働者の待遇に関する情報

別添情報提供資料をご確認下さい。

5 労働者の待遇決定方式

派遣先均等・均衡方式又は労使協定方式

6 業務上の義務

- (1) 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、「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」を遵守すること。掲載URLは以下のとおり。
<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>
- (2) 派遣元事業主は、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。
- (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) 指揮命令者等市職員の指示及び命令を遵守すること。

7 派遣労働者に関する事項

(1) 派遣労働者に求める資質

1) 共通して求める資質

責任感、判断力、協調性、迅速性、理解力、応対力、継続力があること。

- ・ 臨機応変に業務及びそれにかかる職員の補佐を行い、周囲の者と協力・連携しながら業務を行えること。
- ・ 税情報等の個人情報を取り扱うため、責任感や事務処理能力の高さと適切な判断力を持っていること。
- ・ 証明発行等の手続きを行うため、簡単な計算と定型フォームへの入力作業を迅速かつ

正確に処理できる能力があること。また、Microsoft Word、Excelを用いたデータの入力、編集等パソコン操作の基本的なスキルを持っていること。

- ・ 多くの来庁者に対して親切・丁寧に対応する能力があること。
- ・ 長時間の立ち姿勢での業務が発生する場合があるため、業務に耐えられる体力があること。
- ・ 就業期間の中でスキルアップし、安定した業務を行わなければならないため、原則として契約期間を通じて勤務が可能である者を派遣すること。
- ・ 業務をスムーズに行うために必要なコミュニケーション能力を有していること。
- ・ 窓口受付等の接客業務経験とパソコンを使用した一般事務経験がそれぞれ6か月以上ある者を派遣することが望ましい。

2) リーダー・サブリーダーに求める資質

統率力、責任感、協調性、判断力、スケジュール管理能力、指導力があること。

- ・ 職員の指示のもと他の派遣職員の業務の進捗管理や業務指導等統括ができること
- ・ 行政機関や民間企業において、パソコンを使用した事務及び電話対応業務等の実務経験を3年以上有すること。（通算可能）
- ・ Microsoft Word、Excel（関数の編集を含む）を用いて、データの入力、編集、加工及び統計処理を行うことができること。
- ・ 上記のスキルを活用した勤務経験を1年以上かつ直近1年以内で有すること。
- ・ 業務をスムーズに行うために、高いコミュニケーション能力を有すること。

(2) 派遣労働者の遵守事項

1) 納税義務者への対応

- ・ 税務事務従事者として、納税義務者等には誠意をもって対応し、礼を失することのないよう十分に注意すること。
- ・ 職務を怠るような行為、来庁者に誤解や不快感を与えるような言動は行わないこと。

2) 職員との連携

- ・ 職員から受ける業務の指示に従い、日々業務連絡や確認をこまめに行うこと。
- ・ 職員との連携をもって良好な業務運営に努めること。

3) 定められた時間以外の居残りや、庁舎への立ち入りはしないこと。ただし、本市が事前に承認した場合は、この限りではない。

4) 身だしなみ等

- ・ 本市が支給する名札を着用すること。
- ・ 節度ある服装を心がけるとともに品位を保つこと。
- ・ 自己の健康管理について十分に留意し、感染症等の予防に努めること。

5) スマートフォン・携帯電話等の使用等

- ・ 勤務時間中に、スマートフォン・携帯電話等を業務に関係なく使用してはならない。

6) 私語について

- ・ 勤務時間中の市民対応の支障となるような私語は厳に慎むこと。
- ・ 勤務時間外であっても、庁舎内共用部等の来庁者がいる場所での個人情報を含む会話は厳に慎むこと。

7) 法令等の遵守

- ・ 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してはならない。（労働者派遣基本契約書及び個人情報取扱特記事項により、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。）。
- ・ 税務システム等に入力されている情報等を許可なく複写、閲覧又は貸出し等してはならない。

(3) 派遣労働者の交代

1) 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。その場合、業務に従事できるレベルに到達するまで、派遣元事業主の責任をもって業務の引継ぎ等の対応を行うこと。なお、引継ぎにかかる時間は、本契約の業務時間には含まない。

- ・ 指揮命令者の業務上の正当な指示に従わない場合
- ・ 事務処理に遅延・誤りが多く、繰り返し指導を行っても2週間以内で改善が見込めない場合
- ・ 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

2) 本業務に従事する派遣労働者は原則として派遣期間を通じて同一の者とする。派遣元事業主及び派遣労働者の都合でやむを得ず年度途中で業務従事者を交代する場合は、事前に本市と協議のうえ、代替労働者を速やかに配置すること。また、前任者と遜色なく業務に従事できるレベルに到達するまで、派遣元事業主の責任をもって業務の引継ぎ等の対応を行うこと。なお、引継ぎにかかる時間は、本契約の業務時間には含まない。

8 派遣労働者の待遇

(1) 受注者においては、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律(昭和60年法律第88号、以下「労働者派遣法」)・最低賃金法(昭和34年法律第137号)・労働基準法(昭和22年法律第49号)、その他の法令(条例、規則その他の規程を含む。以下同じ。)を遵守しなければならない。

(2) 本市は、受注者が上記(1)の一に違反する事実が明らかになったときは、何らの催告なしに、契約を解除することができる。また、本市は受注者に対して、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。

9 派遣元事業主に求める事項

(1) 本業務遂行能力を有する人材の派遣が可能であること。

- (2) 派遣予定者は、自社からの派遣実績があり、信頼に足る人物であること。自社からの派遣実績が無い場合は、当該派遣予定者が本市が求める資質を兼ね備え、かつ、本件業務遂行能力を有する旨、当該派遣予定者に係る職務経歴書を提出することにより客観的に証明すること。また、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する確に周知すること。
- (3) トラブルへの対応や苦情処理体制が十分に整備されていること。
- (4) 本件契約手続き及び請求手続きのすべてにおいて遅延や不備のないこと。
- (5) 派遣労働者に対するフォローアップ体制が可能なこと（派遣元事業主と神戸市派遣労働者の面談及び面談内容について神戸市への報告が月に1回程度など）。

10 派遣内容

(1) 各区市税の窓口業務

1) 必要人数

各市税の窓口で2名としようち1名は常勤を基本とする。具体的な運用方法については双方協議のうえ決定することとする。各市税の窓口より要望があった場合別途追加の出務を依頼することがある。

2) 業務内容

【内容】

- (1) 市税の窓口における来庁者の案内
- (2) 証明書等の申請受付・交付
 - ア) 用件確認、証明交付申請書の記載案内及び受理
 - イ) 証明交付申請者の本人確認及び申請内容の確認
 - ウ) 税務端末による証明書の出力
 - エ) 申請者への証明書交付及び手数料の徴収
 - オ) 申請書の集計、保管及び手数料の払込みなど証明書の申請受付・交付に付随する事務
- (3) 官公署からの公用照会の回答作成及びそれに付随する業務
- (4) 納付書の再発行
- (5) テレビ電話ブースへの案内、市民への事務補助
- (6) その他市税の窓口業務の補助
- (7) 郵便物の処理、各種申請書・届出書の受領等
- (8) 軽自動車税の減免申請に関する問い合わせ時の申請方法の案内
- (9) その他市税の窓口の指揮命令者等市職員から命じられた事務

【場所】 下表のとおり

就業場所	所在地

東灘市税の窓口	神戸市東灘区住吉東町5丁目2-1 (東灘区役所内)
灘市税の窓口	神戸市灘区桜口町4丁目2-1 (灘区役所内)
中央市税の窓口	神戸市中央区東町115 (中央区役所内)
北市税の窓口	神戸市北区鈴蘭台北町1丁目9-1 (北区役所内)
須磨市税の窓口	神戸市須磨区大黒町4丁目1-1 (須磨区役所内)
垂水市税の窓口	神戸市垂水区日向1丁目5-1 (垂水区役所内)

【時間】

- ・ 8:45~17:15又は8:30~17:00 (7時間30分)
- ・ 休憩時間は原則として午後0時から午後2時までの間で1時間とするが、休憩時間が重ならないよう派遣先の指示に従うこと。
- ・ 一部の市税の窓口においては、区役所が実施する平日時間外特別窓口などにあわせて上記日時以外に業務に従事することを要請する場合がある。

(実施予定)

曜日・時間：毎月第2・4木曜日 17:15 (又は17:00) ~19:00

出務人数：1名

対象市税の窓口：中央市税の窓口

【時間外労働】 可能性あり

3) 担当職務

担当：「2) 業務内容」に記載の業務を行う。

(2) 新長田合同庁舎2階窓口業務

1) 必要人数：下表のとおり

暦年	月	リーダー (常勤)	サブリーダー (出面)	担当 (出面)	合計人数
令和8年	10月	1人	1人	3人	5人
	11月	1人	1人	4人	6人
	12月	1人	1人	3人	5人
令和9年	1月	1人	1人	3人	5人
	2月	1人	1人	3人	5人
	3月	1人	1人	3人	5人
	4月	1人	1人	3人	5人

	5月	1人	1人	4人	6人
	6月	1人	1人	5人	7人
	7月	1人	1人	5人	7人
	8月	1人	1人	4人	6人
	9月	1人	1人	4人	6人

2) 業務内容

【内容】

- (1) 新長田合同庁舎2階窓口における来庁者の案内、関係所属への連絡
- (2) 証明書等の申請受付・交付（郵送・電子申請によるものを含む）、またそれに伴う申請者との連絡調整
 - ア) 来庁者の用件確認、証明交付申請書の記載案内及び受理
 - イ) 証明交付申請者の本人確認及び申請内容の確認
 - ウ) 税務端末による証明書の出力
 - エ) 申請者への証明書交付及び手数料の徴収
 - オ) 申請書の集計、保管及び手数料の払込みなど証明書の申請受付・交付に付随する事務
- (3) 証明書の取得に関する電話問い合わせ対応
- (4) 納付書の再発行
- (5) その他市税の窓口業務の補助
- (6) 郵便物の処理、各種申請書・届出書の受領等
- (7) 窓口周辺の管理、広報印刷物の補充など
- (8) 業務マニュアル作成にかかる業務
 - ア) 各業務の件数・処理時間の集積
 - イ) 電話対応件数・内容の記録
 - ウ) 例外的な対応やトラブル事例の件数・内容の記録
- (9) その他市税の窓口の指揮命令者等市職員から命じられた事務

【場所】神戸市長田区二葉町5丁目1番32号（新長田合同庁舎内）

【時間】

- ・ 8：45～17：15又は8：30～17：00（7時間30分）
- ・ 休憩時間は原則として午後0時から午後2時までの間で1時間とするが、休憩時間が重ならないよう派遣先の指示に従うこと。

【時間外労働】 可能性あり

3) 担当職務

(1) リーダー

「2) 業務内容」に記載の業務を行う。

職員指示のもとに、他の派遣職員に対し指揮命令権を有し、進捗状況の管理等の補佐を

行う。またサブリーダー不在の場合には、その役割を兼ねるものとする。

(2) サブリーダー

「2) 業務内容」に記載の業務を行う。

職員指示のもとに、他の派遣職員に対し指揮命令権を有し、進捗状況の管理等の補佐を行う。またリーダー不在の場合には、その役割を兼ねるものとする。

(3) 担当

「2) 業務内容」に記載の業務を行う。

(3) 各区市税の窓口業務・新長田合同庁舎2階窓口業務共通

1) 派遣期間

令和8年10月1日(木曜)～令和9年3月31日(水曜) 実働日数119日間

※神戸市の休日を定める条例(平成3年3月条例第28号)第2条第1項各号に掲げる本市の休日を除く。

※ただし、労働者派遣法第40条の2第3項により派遣可能期間を延長した場合は、変更契約により最長で令和9年9月30日まで延長する可能性がある。

2) その他

- ・現金を取り扱うため、別添のとおり金銭取扱いに関する覚書を締結する。
- ・業務に従事すべき日時においては、常時必要人員を確保すること。
- ・個人の業務習熟度も考慮したローテーションを行うこと。
- ・常勤職員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。
- ・傷病その他やむを得ない理由により欠務が生じる場合は、出来る限り必要人員の補充に努めること。

11 担当課

神戸市行財政局市民税企画課

12 その他

- (1) 本市及び受注者は契約締結後速やかに、業務の履行について打ち合わせを行う。
- (2) 令和8年9月1日から令和8年9月30日までの期間のうち、指定した日において必要に応じて事前研修業務に従事するものとする。ただし、事前研修業務については別途契約締結するものとし、研修時に支払う賃金は落札時の単価を採用する。
- (3) 本契約にかかる神戸市契約規則第24条に定める契約保証金は免除する。
- (4) 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。