

# 令和8年度大分県自動車税管理室各種事務補助 委託業務仕様書

## 1 委託業務の目的

業務は、県民の利便性の向上及び自動車税の早期課税実態確認のため、大分県自動車税管理室各種事務補助委託契約書第2条の規定により乙が雇用する従事者（以下「従事者」という。）が、「住所等変更申出書の補正業務」、「身体障がい者減免現況調査回答書の振分業務」及び「電話受付業務」を行うことを目的とする。

## 2 指揮権限

乙は、従事者を管理監督する責任者（以下「受託責任者」という。）を置かなければならない。甲は、受託責任者に対し指示を行い、受託責任者は、従事者に対し指揮命令を行うこととする。ただし、従事者に著しい職務怠慢又は職務遂行能力の問題があると甲が判断した場合は、甲は乙に対し、改善命令を出すことができることとし、乙は直ちに改善しなければならない。

## 3 法令の遵守

乙は、業務の実施に当たり、個人情報保護に関する法律等関係法令を遵守しなければならない。

## 4 住所等変更申出書の補正業務及び身体障がい者減免現況調査回答書の振分業務

### (1) 業務の対象

業務の対象者は、「住所等変更申出書」（ハガキ、以下「申出書」という。）及び「身体障がい者減免現況調査回答書」（封書、以下「調査回答書」という。）を大分県税事務所に提出した者で、予定対象件数は約17,000件（「申出書」…5,000件、「調査回答書」…12,000件）とする。ただし、業務の運営状況を鑑み、甲乙協議して変更することができるものとする。

「申出書」は、令和8年度課税の自動車税納税通知書（約31万通、令和8年4月末発送予定）に同封する。

「調査回答書」は、自動車税の身体障がい者減免者あて令和8年7月上旬に発送する。

### (2) 業務の履行に際しての要件

#### ア マニュアル等の作成

甲は、業務の実施のために必要なマニュアル等（作業手順書、日次報告書の様式等。以下「マニュアル等」という。）を作成する。

#### イ 体制等

業務は、5月は受託責任者1人及び従事者3人、6月及び7月は受託責任者1人及び従事者2人によりあたる。なお、当日体調不良等にて欠員が出る場合は、乙はすみやかに甲に届け出て、欠員分について協議すること。また、乙は委託業務を実施するにあたり、緊急を要する問題の発生に備え、即時に委託業務を実施する場所へ出向き対応することができる体制を整えておかねばならない。なお、本業務の体制は「電話受付業務」と兼務とする。

ウ 従事者の条件

従事者は、「申出書」の補正及び「調査回答書」の振分業務に必要な能力及び知識を備える者でなければならない。

(3) 関係書類の提出

乙は、以下の関係書類を契約締結後、甲が指定する期限までに甲に提出しなければならない。

ア 受託責任者の職・氏名を記載した書面

イ 従事者の略歴書（従事者本人が記載した履歴書等の写し）

(4) 業務の内容等

ア 業務の範囲

納税者から提出された「申出書」の補正及び「調査回答書」の振分に関する業務とする。

イ 従事者の業務

(ア) 住所等変更申出書の補正業務

i 自動車登録番号、氏名、生年月日について、端末で照合できたものについて自動車登録番号、宛名番号等を「申出書」の※県使用欄等に記入する。

ii 氏名、住所を変更するものについて※県使用欄等にそれぞれ次のものを記入する。

氏名を変更するもの… 改姓コード

住所を変更するもの… 県市区郡コード、町村大字コード

(イ) 身体障がい者減免現況調査回答書の振分業務

i 返送された「調査回答書」を開封後、「調査回答書」に記載されたバーコードを読み取る。

ii 「調査回答書」を「本人運転」、「それ以外」の別等に仕分け、「本人運転」、「それ以外」毎に管理番号順に並び変える。

ウ 受託責任者の業務

受託責任者は、従事者の業務を行うほか、従事者の管理・指導、県税事務所との連絡調整、業務の日次報告を行わなければならない。なお、日次報告の様式等については、別途協議して定めることとする。

エ 業務を実施する日

業務を行う日（以下「業務日」という。）は、令和8年5月7日（木）から令和8年7月17日（金）（土、日、祝日は除く。）の計52日間とする。また、業務期間中のうち2日間を研修日とする。

なお、研修日等は、甲乙協議のうえ決定するものとする。

オ 業務時間

業務を実施する時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

カ 休憩時間

休憩時間は、上記の業務時間の中の1時間とし、甲乙協議のうえ決定するものとする。

## 5 電話受付業務

### (1) 業務の対象

業務の対象者は、自動車税の納税義務者又は納税義務者の代理人（以下「納税者等」という。）で、予定件数は約4,000件とする。ただし、業務の運営状況を鑑み、甲乙協議して変更することができるものとする。

### (2) 業務の履行に際しての要件

#### ア マニュアル等の作成

乙は、契約締結後速やかに甲と協議し、業務の実施のために必要なマニュアル等（作業手順書、日次報告書の様式等。以下「マニュアル等」という。）を作成しなければならない。なお、作成したマニュアル等の著作権は、甲に帰属する。

#### イ 体制等

業務には、5月は受託責任者1人及び従事者3人、6月及び7月は受託責任者1人及び従事者2人によりあたる。なお、当日体調不良等にて欠員が出る場合は、乙はすみやかに甲に届け出て、欠員分について協議すること。また、乙は委託業務を実施するにあたり、緊急を要する問題の発生に備え、即時に委託業務を実施する場所へ出向き対応することができる体制を整えておかねばならない。なお、本業務の体制は「住所等変更申出書の補正業務及び身体障がい者減免現況調査回答書の振分業務」と兼務とする。

#### ウ 従事者の条件

従事者は、電話受付業務に必要な能力及び知識を備える者でなければならない。

### (3) 関係書類の提出

乙は、以下の関係書類を契約締結後、甲が指定する期限までに甲に提出しなければならない。

ア 受託責任者の職・氏名を記載した書面

イ 従事者の略歴書（従事者本人が記載した履歴書等の写し）

### (4) 業務の内容等

#### ア 業務の範囲

納税者等からの電話による問い合わせ等への対応、住所変更申出の受付及びそれに付随する業務とする。

#### イ 従事者の業務

(ア) 従事者は、甲が配備するパソコンを使用し、「大分県自動車税システム」（以下「自動車税システム」という。）により納税義務者の情報を確認しながら、納税者等からの電話による問い合わせ等へ対応する。

(イ) 電話の内容が住所変更の申出の場合は、納税者等から新住所、郵便番号、連絡先電話番号、納税義務者との関係等の情報を聴取し、その内容を自動車税システムに入力及び様式に記入する。

また、従事者は、必要に応じ以下の処理を行わなければならない。

i 納付書の再発行及び発送

ii 問い合わせに対する対応

(ウ) 自動車税システムで納税通知書の送達区分を確認し、(イ)で記入した様式を再送達が必要なものと不要なもの及び納付書を再発行するものに仕分ける。

#### ウ 受託責任者の業務

受託責任者は、従事者の業務を行うほか、従事者の管理・指導、県税事務所との連絡調整、業務の日次報告を行わなければならない。なお、日次報告の様式等については、別途協議して定めることとする。

#### エ 業務を実施する日

業務を行う日（以下「業務日」という。）は、令和8年5月7日（木）から令和8年7月17（金）（土、日、祝日は除く。）の計52日間とする。また、業務期間中のうち2日間を研修日とする。

なお、研修日は、甲乙協議のうえ決定するものとする。

#### オ 業務時間

業務を実施する時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

#### カ 休憩時間

休憩時間は、上記の業務時間の間の1時間とし、甲乙協議のうえ決定するものとする。

### 6 経費等の負担

業務を実施するにあたり、必要な経費等の負担は次のとおりとする。

(1) 電話料金、電気、ガス及び水道の経費については、甲の負担とし、乙は節約に努め、効率的に使用しなければならない。

(2) 甲は以下の物品を必要数準備する。

ア 事務机

イ 椅子

ウ パソコン

エ 電話

(3) (2)以外の物品又は消耗品は、乙の負担において用意するものとする。

### 7 善管注意義務

乙は、履行場所及びその設備の使用について、受託責任者及び従事者が誠実かつ善良なる管理者の注意義務をもってするよう指導しなければならない。

### 8 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いについては、以下の要件を満たさなければならない。

(1) 就業規則の中に、個人情報の保護違反について懲戒処分が明確に規定されており、かつ、従事者に徹底されていること。

(2) 従事者に対し、個人情報の保護について、必要な研修を行っていること。

### 9 安全及び衛生

甲及び乙は、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）その他関係法令の定めに従い適切な措置を講ずるものとする。

### 10 労務災害等

従事者の業務上の災害、通勤途中の災害についての補償は、乙が行うものとする。