仕　様　書

１　件名

「確定申告電話相談センター」における電話相談対応業務の外部委託

２　委託業務の概要

沖縄国税事務所（以下「当所」という。）が設置する「確定申告電話相談センター」に税理士資格を有する者（以下「税理士」という。）を延べ 86 名派遣し、当所管内の納税者からの所得税、個人事業者の消費税及び贈与税に関する電話相談に従事させる。

３　業務従事場所及び業務従事期間等

⑴　業務従事場所

当所が次の場所に設置する「確定申告電話相談センター」において業務に従事する。

那覇市旭町９番地　沖縄国税総合庁舎　１階打合せ室

⑵　業務従事期間及び従事日

従事期間は、令和９年２月１日（月）から令和９年３月 15 日（月）までとし、土、日及び祝日を除く 29 日間とする。（別紙１「令和８年分　確定申告電話相談センター配置計画（案）」参照）

従　事　期　間	日数	1日当たりの人数	延べ人日
令和９年２月１日（月）から３月 15 日（月）までの間	29 日	2～4 名	86 人日

⑶　従事規模

上記⑵の従事期間に延べ 86 名を派遣する。

なお、日々の従事人員数について、別紙１「令和８年分　確定申告電話相談センター配置計画（案）」のとおりとする。

また、上記配置計画（案）と異なることとなった場合は、契約締結後、速やかに当所から受託者に提示する。

⑷　業務従事時間

午前８時 45 分から午後５時までとする。

なお、午前 11 時 30 分から午後 1 時 30 分までは交代で業務に従事し、休憩は２交代制又は３交代制で１時間とする。

４　業務の監督責任者及び指揮命令者

業務の監督責任者は、当所個人課税課長とし、業務の指揮命令者は当所から「確定申告電話相談センター」に派遣する職員とする。

5　業務内容等

⑴　業務内容

当所管内の税務署に寄せられた電話相談のうち、所得税、消費税（インボイス制度を含む）及び贈与税に関する一般的な問い合わせについて、従事場所において電話による相談に従事する。

なお、具体的な実施要領については、「確定申告電話相談センターにおける電話相談の実施要領」を別途配付する。

⑵　施設、備品及び消耗品の使用等

電話相談に必要な参考資料等及びインターネット回線へ接続したパソコンは当所で用意し、参考図書等の持ち込みは可とする。

なお、施設内では、当所が用意した名札を必ず着用する。

6　当該業務に従事する税理士の届出等

⑴　従事者の届出

相談に従事する者は税理士とし、受託者は、契約締結後、当該業務に従事する税理士について、従事者の氏名及び従事日を記入した書類を、令和９年１月 15 日（金）までに監督責任者に提出する。

⑵　従事者の変更等

当該業務に従事する税理士の追加又は変更があった場合には、受託者は、その都度、適宜の書面により指揮命令者へ提出する。

7　業務報告等

業務の実施に当たり次の報告を徴するほか、監督責任者が必要と認める場合は、随時報告を求めることができる。

⑴　業務処理終了時の報告

従事者は、日々、別紙２「電話相談受付簿」を作成し、これを指揮命令者に提出する。

⑵　事故等発生時の報告

従事者は、次に掲げるような事故等が発生した場合には、直ちにその状況を指揮命令者に報告する。

イ　使用機器及び貸与物品が故障又は破損したとき

ロ　その他委託者の事務に支障を来たすような事態が発生したとき

8　管理責任等

⑴　業務管理

受託者及び従事者（以下「受託者等」という。）は、当該業務を実施するに当たって、常に善良な管理者としての注意義務をもって誠実かつ効率的に業務を遂行するとともに、当所の業務に支障を来すことのないよう配意する。

⑵　従事時間の管理等

受託者は、当所の用意する従事報告書により従事者の出退勤管理を行い、出勤時及び退庁時には指揮命令者の確認を受けるものとする。

なお、従事者のやむを得ない事情等により要員に不足が生じた場合又は不足することが事前に判明した場合は、速やかに代替となる税理士を派遣し、当該業務に支障を来さないよう措置を講ずる。

９　受託者による税理士業務の禁止

当該業務における税理士業務は、当該業務に従事する税理士のみが行うものとし、受託者はこれら税理士業務に関して指揮・命令を行ってはならない。

10　第三者への委託の禁止

⑴　受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

⑵　受託者は、原則として当該業務の一部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により当所と協議し、承認を得た場合はこの限りでない。

11　施策予定金額

相談に従事する税理士一人日当たり２７，４９８円以内（消費税及び地方消費税を含み、本件業務に要する一切の経費を含む。）とする。

なお、従事者のやむを得ない事情等により、従事時間が上記３⑷に定める「業務従事時間」に満たない場合は、実際の業務従事時間に相当する金額を支払うものとする。その計算に当たっては税理士一人日当たりの契約単価を業務従事時間（7.25 時間）で除した額（当該金額に１円未満の端数が生じた場合は、その端数金額を切り捨てた金額）を１時間当たりの金額とし、当該１時間当たりの金額を 60 で除した額（当該金額に１円未満の端数が生じた場合は、その端数金額を切り捨てた金額）を１分当たりの金額として計算する。

12　機密の保持

⑴　受託者等は業務の重要性を十分認識し、秘密の保持、情報の漏えい及びプライバシーの保護に万全の措置を講ずる。

⑵　受託者等は、業務を遂行するに当たって知り得た一切の事項を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。なお、契約期間終了後も同様とする。

13　その他の留意事項

⑴　受託者等は、当該業務を遂行するに当たり税理士法、個人情報保護法等に関係する一切の法令等を遵守しなければならない。

⑵　業務従事場所までの旅費等は、受託者等の負担とし、当所の駐車場を使用してはならない。

⑶　申込書等の作成費用は、申込者の負担とする。

⑷　本仕様書に定めのある事項について違反した場合には、別途契約書に定める損害を賠償すること。

⑸　本仕様書に定めのある事項について違反した場合には、委託者から契約を解除できることとする。

⑹　確定申告電話相談センターでは基本的な感染症防止策を講じることとしており、アルコール消毒液等の備品については当所で用意するが、税理士のマスクについては受託者等において用意する。

⑺　本仕様書に定めがない事項については、当所と受託者が別途協議の上決定する。