

町田市市税等関連補助業務委託仕様書

第1 件名

町田市市税等関連補助業務委託

第2 適用

この仕様書は、町田市（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）の間で締結した町田市市税等関連補助業務委託契約における甲と乙の役割及び乙が実施する業務の内容、実施方法及び実施条件等について定める。

第3 目的

以下の業務を包括的に委託することにより、効率的かつ効果的に業務を執行することを目的とする。

- 1 市税等徴収補助業務
- 2 市税証明等発行補助業務
- 3 軽自動車税事務補助業務
- 4 法人市民税事務補助業務

第4 業務委託期間

- 1 市税等徴収補助業務
2026年11月1日から2030年3月31日まで
(ただし2027年3月31日までを本格稼働前準備期間とし、2027年4月1日から2030年3月31日までを本格稼働とする。)
- 2 市税証明等発行補助業務
2026年11月1日から2030年3月31日まで
(ただし2027年3月31日までを本格稼働前準備期間とし、2027年4月1日から2030年3月31日までを本格稼働とする。)
- 3 軽自動車税事務補助業務
2027年1月4日から2030年3月31日まで
(ただし2027年3月31日までを本格稼働前準備期間とし、2027年4月1日から2030年3月31日までを本格稼働とする。)
- 4 法人市民税事務補助業務
2027年1月4日から2030年3月31日まで
(ただし2027年3月31日までを本格稼働前準備期間とし、2027年4月1日から2030年3月31日までを本格稼働とする。)

7年4月1日から2030年3月31日までを本格稼働とする。)

第5 履行場所

甲が指定する場所

第6 対象税目等

乙は、次に掲げる対象税目等（延滞金等を含む。）を取り扱う。

- 1 市民税・都民税・森林環境税
- 2 固定資産税・都市計画税（償却資産を含む。）
- 3 軽自動車税
- 4 法人市民税
- 5 国民健康保険税
- 6 事業所税
- 7 入湯税
- 8 たばこ税
- 9 後期高齢者医療保険料
- 10 介護保険料

第7 委託業務内容

1 市税等徴収補助業務

乙が行う業務は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 来庁者受付及び一次受電業務
- (2) 市税に関する収納管理関連補助業務
- (3) 後期高齢者医療保険料に関する収納管理関連補助業務
- (4) 介護保険料に関する収納管理関連補助業務
- (5) 滞納整理関連補助業務
- (6) 納付お知らせ業務

2 市税証明等発行補助業務

全て窓口申請分以外の対応含む（郵送申請、オンライン申請等）

- (1) 証明業務受電業務
- (2) 課税非課税証明業務
- (3) 納税証明業務

※軽自動車税車検用証明書と国保納税証明書を含む。

- (4) 固定資産税証明業務
- (5) 住宅用家屋証明業務
- (6) 法人所在証明業務

- (7) 無登録証明業務
- (8) 閲覧申請業務
 - ※名寄帳のことで固定資産証明と同様の手順。
- (9) その他 日計表作成等
 - ※すべての税務証明申請書について作成。
 - ※レジ上の売上・現金額と、申請書に記載された交付枚数に相違がないか確認した上で、1日分の証明発行の手数料の集計表を作成する。引継ぎ簿と併せて手数料と申請書類を甲へ引き渡す。

3 軽自動車税事務補助業務

- (1) 当初納税通知書発送及び返戻に対する処理
- (2) 軽自動車税減免申請の受付及び入力
- (3) 軽自動車税申告データ及び軽自動車税申告書の処理
- (4) 軽自動車税関連の郵送物処理
- (5) 原動機付自転車標識弁償金の収納

4 法人市民税事務補助業務

- (1) 法人市民税申告書の受付、内容確認及びそれに伴う事務処理
- (2) 法人届出書等の法人市民税課税資料の受付、内容確認及びそれに伴う事務処理

第8 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間については、次のとおりとし、必要に応じて甲と乙との協議により、業務日及び業務時間を変更できるものとする。

1 業務日

業務日については、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く平日及び毎月第二、第四日曜日（「市税等徴収補助業務」及び「市税等証明発行補助業務」のみ。）とする。

2 業務時間

業務時間は、午前8時20分から午後5時5分までとする。なお、電話による納付お知らせ業務の業務時間は、木曜日に限り正午から午後8時までとする。

上記以外の時間で作業が必要な場合は、事前に協議すること。

第9 業務に必要な備品及び物品等

乙は、業務の履行にあたっては個人情報の保護及びセキュリティ対策の観点から、業務履行場所において次に掲げる備品及び物品等を使用して業務を

行うものとする。また、貸与された備品及び物品等を甲の許可なく業務履行場所以外に持ち出してはならない。

- 1 甲が無償で提供する備品及び物品等
機器類（端末機及び周辺機器、複合機、インターネットFAX、プリンター（トナー含む）シュレッダー）、備品類（事務机、椅子）、エアコン等空調機器、キャビネット、電話回線、電話機、消耗品（市指定の帳票類、印刷用紙、封筒及びチラシ等）
- 2 乙が用意する施設及び物品等
1の他に本業務に必要なものがある場合には、乙の責任において措置すること。但し、業務履行場所に持ち込む備品等については、事前にリストを提出し、甲の許可を得るものとする。

第10 設備の使用等に関する経費の負担

業務に必要な設備の使用等に関する経費（電話料金、郵送料、光熱水費等）は、甲が負担するものとする。

第11 業務実施条件及び実施体制

乙は、業務を円滑かつ適正に実施するため、万全な体制を整備するとともに、次の事項を遵守しなければならない。

- 1 関係法令等の遵守
国税徴収法、地方税法、高齢者の医療の確保に関する法律、介護保険法、町田市市税条例、町田市介護保険条例、町田市後期高齢者医療に関する条例、労働基準法、個人情報保護に関する法律等の法令等を遵守する。
なお、契約締結後に法令等の改正があった場合には、速やかにその内容を把握し、遵守する。
- 2 実施体制の整備等
 - (1) 管理者及び従事者の報告
本業務における業務管理者（以下「管理者」という。）及び従事者の名簿を作成し、甲に提出する。管理者及び従事者に変更があった場合は、速やかに甲に届け出る。
 - (2) 業務手順書の作成
業務の実施にあたっては、事前にパソコンの操作、電話対応、個人情報の取扱い、対象税目等の概要等、各業務に対応する業務手順書を甲と協議のうえ作成し、提出する。また、業務手順書は必要に応じて甲と協議のうえ、更新する。

(3) その他遵守事項

管理者及び従事者に対し、以下の事項を遵守させる。

- ア 甲の職員と区別できるよう、業務履行中は統一した制服又は名札等を着用する。
- イ 就業中は、他の営業行為に類することを行わず業務に専念すること。
- ウ 業務の履行にあたっては、規律正しく親切丁寧かつ市民等に不快な思いをさせないよう心がけて従事するものとする。
- エ 乙は、甲が使用する業務システム（税総合システム等）の更改があった場合において、更改後のシステムでも滞りなく業務を行うよう、業務遂行方法を改めるための対応を講じること。

(4) 教育指導

従事者が業務を適切に遂行することができるように、あらかじめ作成した計画書に基づき、関係法令等やサービスに関する規定、個人情報の取扱い、機器の操作方法等の教育指導を行う。計画書は甲に提示する。

3 誓約書の提出

- (1) 管理者及び従事者から、秘密の保持及び個人情報の保護を遵守する旨の誓約書をそれぞれ甲へ提出させる。
- (2) 管理者及び従事者の公租公課に滞納がないことを確認するとともに、その旨を書面で甲へ報告する。

第12 危機管理

乙は、事故発生防止に努めるとともに、事故が発生した場合に備え、あらかじめ危機管理体制を整備する。事故が発生した場合は、被害の拡大を防止するために必要な措置を講じるとともに、速やかに甲に報告し、対応方法を確認する。

第13 管理者の職務

管理者は常駐の正社員とし、その職務は次のとおりとする。

- 1 委託業務全般における指揮統括、業務進行管理等
- 2 甲との業務内容に関する調整
- 3 業務報告書（週報、月報、年報）の提出
- 4 本業務における個人情報の管理
- 5 従事者の教育指導計画の策定及び実施
- 6 業務遂行にかかる苦情対応
- 7 その他、本業務履行全般における管理

第14 委託業務内容詳細

1 市税等徴収補助業務の内容

乙は、次に掲げる業務を行う。業務遂行にあたっては、来庁者または架電者に対して、丁寧、親切に行い、不快な思いをさせないことを前提とする。

(1) 来庁者受付及び一次受電業務（91,000件程度／年）

窓口または電話等で受け付けた問い合わせや質問に応じ、納付書や納付済額のお知らせの作成、納付状況や納付方法の案内、口座振替の申込方法の案内等を行う。また、来庁者に対し、書類の記入方法の案内や書類の受付等を行う。この他、来庁者受付及び一次受電業務は、業務の目的に合わせて、乙の裁量により包括的に行う。ただし、甲への引継が必要な案件については、甲が指定する方法で実施すること。

なお、乙が来庁者受付及び一次受電業務の範囲を超えると考える事案については、甲に申し出て、対応方法を確認する。

(2) 「市税」に関する収納管理関連補助業務

「市税」に関する収納管理関連補助業務において取り扱う対象税目は、市民税・都民税、森林環境税、固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）、軽自動車税、法人市民税、国民健康保険税、事業所税、入湯税、たばこ税とし、次に掲げる業務を実施する。

乙は業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

I 口座振替関連業務

ア 口座振替申込の受付・登録業務（8,000人分程度／年）

窓口、郵送、WEB等により提出された口座振替申込の受付、内容確認、金融機関への送付、口座情報等の登録、納税義務者への登録完了通知の作成・発送を行う。

イ 口座振替解約業務（4,000件程度／年）

口座振替解約の受付後、解約処理を行い、必要に応じて納付書を作成し発送を行う。

ウ 口座振替不能督促処理業務

① 振替不能者処理（1,600件程度／年）

口座振替不能事由を確認し、必要に応じて口座情報の削除、納付書作成及び発送を行う。

② 口座情報引継ぎ処理業務（500件程度／年）

翌年度に固定資産税の宛名コードが変更となる者について、口座

情報の引継ぎに関する意向確認を行い、申し出に基づき引継ぎ処理を行う。

③ 口座名義人確認処理業務（3,000件程度／年）

国民健康保険税の納税義務者と口座名義人が一致しない者について、納税義務者に意向確認を行い、削除の申し出のあった口座情報の削除処理を行う。必要に応じて納付書の作成及び発送準備を行う。

④ 銀行・市民センターへの申込書発送準備業務（60件程度／年）

翌年度用の口座振替申込書等の関係書類を梱包する。

II 消込関連業務

ア 収納データ取得・取込・確認（1回／日）

市税の収納データを各取得元から取得し、業務システム（及び収納台帳）に取得元ごとに1回ずつ取込（記録）を行う。

イ 消込データエラー修正（66,000件程度／年）

収納データのエラーを修正し、正しく消込処理を行う。また、必要な場合は、財務会計システムを使用し、振替処理を行う。

ウ 少額延滞金減免（8,400件程度／年）

減免対象の延滞金データを抽出し、減免処理を行う。

エ 関係機関を経由した電子納税（以下「eLTAX」という。）納付書データ作成（各1回／日）

eLTAX対象者のデータを収納業者及び関係機関に送信する。

オ 定例軽易なバッチ処理の実行、結果確認を行う。

カ 関係機関に対する軽自動車税納付状況の連携（以下「軽JNK S」という。）データ作成（1回／日）

軽JNK S対象者のデータを関係機関へ送信する。

III 還付・充当関連業務

ア 過誤納還付通知書作成及び発送準備処理（41,500件程度／年）

抽出された過誤納データを基に還付データを作成し、還付通知書を印刷して発送準備を行う。

特別徴収等の還付において通知書送付先の確認が必要な場合は、特別徴収義務者等へ意向確認を行った上で還付通知書の発送準備を行う。

日本年金機構等から告知される返納金内訳書をもとに、業務システム及び財務会計システムを使用し、返納又は還付処理を行う。

イ 振込依頼書受付・還付金振込処理（27,200件程度／年）

窓口や郵送により提出された振込依頼書を受付、振込依頼書に基づき振込データを作成し、財務会計システムを使用して振込処理を行う。

振込エラーが生じた場合は調査訂正を行う。

ウ 過誤納充当通知発送・財務振替処理（7, 500件程度／年）

抽出された過誤納データをもとに、業務システム及び財務会計システムを使用し、充当の必要がある市税の充当振替処理を行う

エ 還付未済催告（5, 100件程度／年）

還付手続きがされていないものについて、再度還付通知書の発送準備を行う。

オ 郵送物の返戻処理（120件程度／年）

返戻された通知物の公示送達書類を作成する。

IV 督促状・催告書関連業務

ア 督促状・催告書の発送準備処理（236, 000件程度／年）

督促状及び催告書発送対象者への発送準備作業を行う。

イ 督促状等の返戻処理業務（4, 000件程度／年）

返戻された督促状・催告書・対策催告書の返戻に伴う、業務システム上の作業を行う。

(3) 「後期高齢者医療保険料」に関する収納管理関連補助業務

「後期高齢者医療保険料」に関する収納管理関連補助業務において取り扱う対象科目は後期高齢者医療保険料とし、次に掲げる業務を実施する。

乙は業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

I 口座振替関連業務

ア 口座振替申込の受付・登録業務（3, 300人分程度／年）

窓口、郵送、WEB等により提出された口座振替申込の受付、内容確認、金融機関への送付、口座情報等の登録、納税義務者への登録完了通知の作成・発送を行う。業務システム上、登録完了通知が作成されない場合、別途作成し発送する。

イ 口座振替解約業務（1, 700件程度／年）

① 口座振替解約の受付後、解約処理を行い、必要に応じて納付書を作成し発送を行う。

② 業務システムをもとに死亡者リストを作成する。死亡者リストに基づき対象者に解約処理を行う。

ウ 口座振替不能督促処理業務（650件程度／年）

口座振替不能事由を確認し、必要に応じて口座情報の削除、納付書作成及び発送を行う。

エ 口座情報引継ぎ処理業務（60件程度／年）

住登外の宛名コードが変更となる者について、口座情報の引継ぎ処理を行う。

オ 銀行及び市民センターへの申込書発送業務（60件程度／年）

翌年度用の口座振替申込書等の関係書類を梱包する。

II 消込関連業務

ア 収納データ取得・取込・確認（1回／日）

後期高齢者医療保険料の収納データを各取得元から取得し、業務システム（及び収納台帳）に取得元ごとに1回ずつ取込（記録）を行う。

イ 消込データエラー修正（60件程度／年）

収納データのエラーを修正し、正しく消込処理を行う。また、必要な場合は、財務会計システムを使用し、振替処理を行う。

ウ 少額延滞金減免（60件程度／年）

減免対象を一部納付リストにより確認し、減免処理を行う。

エ 関係機関を経由したeLTAX納付書データ作成（各1回／日）

eLTAX対象者のデータを収納業者及び関係機関に送信する。

オ 過誤納・一部納付リスト確認処理（270件程度／年）

消込処理により出力される過誤納リスト及び一部納付リストを確認する。

カ 定例軽易なバッチ処理の実行、結果確認を行う。

III 還付関連業務

ア 過誤納還付通知書作成及び発送準備処理（12,600件程度／年）

抽出された過誤納データを基に還付データを作成し、還付通知書を印刷して発送準備を行う。

日本年金機構等から告知される返納金内訳書をもとに、業務システム及び財務会計システムを使用し、返納又は還付処理を行う。

イ 振込依頼書受付・還付金振込処理（9,500件程度／年）

窓口や郵送により提出された振込依頼書を受け付けたのち、振込依頼書に基づき振込データを作成し、財務会計システムを使用して振込処理を行う。振込エラーが生じた場合は調査訂正を行う。

ウ 過誤納充当通知発送・財務振替処理（750件程度／年）

抽出された過誤納データをもとに、業務システム及び財務会計シス

テムを使用し、充当の必要がある後期高齢者医療保険料の充当振替処理を行う。

エ 還付未済催告（１，０００件程度／年）

還付手続きがされていないものについて、再度還付通知書の発送準備を行う。

オ 還付時効入力処理（５３０件程度／年）

抽出された時効予定対象者をもとに、業務システムを使用し、時効入力処理を行う。

IV 督促状・催告書関連業務（１４，０００件程度／年）

督促状及び催告書発送対象者への発送準備作業を行う。

(4) 「介護保険料」に関する収納管理関連補助業務

「介護保険料」に関する収納管理関連補助業務において取り扱う対象科目は介護保険料とし、次に掲げる業務を実施する。

乙は業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

I 口座振替関連業務

ア 口座振替申込の受付・登録業務（３，０００人分程度／年）

窓口、郵送、WEB等により提出された口座振替申込の受付、内容確認、金融機関への送付、口座情報等の登録、納税義務者への登録完了通知の作成・発送を行う。

イ 口座振替解約業務（８００件程度／年）

口座振替解約の受付後や代理納付への切り替わりに伴い口座振替解約の必要が生じた際、解約処理を行い、必要に応じて納付書を作成し発送する。

ウ 口座振替不能督促処理業務（４００件程度／年）

口座振替不能事由を確認し、必要に応じて口座情報の削除、納付書作成及び発送を行う。更正対象の場合は、更正通知書を引き抜き、更正通知書に同封する。

エ 銀行及び市民センターへの申込書発送業務（６０件程度／年）

翌年度用の口座振替申込書等の関係書類を梱包する。

II 消込関連業務

ア 収納データ取得・取込・確認（１回／日）

介護保険料の収納データを各取得元から取得し、業務システム（及び収納台帳）に取得元ごとに１回ずつ取込（記録）を行う。

イ 消込データエラー修正（２５件程度／年）

収納データのエラーを修正し、正しく消込処理を行う。また、必要

な場合は、財務会計システムを使用し、振替処理を行う。

ウ 少額延滞金減免（60件程度／年）

減免対象の延滞金データを抽出し、減免処理を行う。

エ 関係機関を経由したeLTAX納付書データ作成（各1回／日）

eLTAX対象者のデータを収納業者及び関係機関に送信する。

オ 過誤納・一部納付リスト確認処理（85件程度／年）

消込処理により出力される過誤納リスト及び一部納付リストを確認する。

カ 手書き納付書消込処理（85件程度／年）

手書き納付書（市民センター）の収納データを入力し、収納消込を行う。

キ 定例軽易なバッチ処理の実行、結果確認を行う。

III 還付関連業務

ア 過誤納還付通知書作成及び発送処理（19,000件程度／年）

抽出された過誤納データを基に還付データを作成し、還付通知書を印刷して発送準備を行う。

日本年金機構等から告知される返納金内訳書をもとに、業務システム及び財務会計システムを使用し、返納又は還付処理を行う。

イ 振込依頼書受付・還付金振込処理（19,000件程度／年）

窓口や郵送により提出された振込依頼書を受付受け付けたのち、振込依頼書に基づき振込データを作成し、財務会計システムを使用して振込処理を行う。振込エラーが生じた場合は調査訂正を行う。

ウ 過誤納充当通知発送・財務振替処理（550件程度／年）

抽出された過誤納データをもとに、充当の必要がある介護保険料に業務システム及び財務会計システムを使用し、充当振替処理を行う。

エ 還付未済催告（1,000件程度／年）

還付手続きがされていないものについて、再度還付通知書の発送準備を行う。

IV 督促状・催告書関連業務（1,600件程度／月）

督促状及び催告書発送対象者への発送準備作業を行う。

(5) 滞納整理関連補助業務

乙は、すべての対象税目等について、次に掲げる業務を実施する。乙は業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

I 財産調査関連業務（43,000件程度／月）

ア 調査書の作成・発送

甲の指示に基づき、対象者に対する財産、相続人及びその他必要な調査の調査書の作成及び財産調査伝送システムへの入力作業等を行う。

イ 回答書の入力

アで発送した調査書の回答結果を滞納システムに入力する。

II 滞納処分関連業務

ア 滞納処分関連書類の作成（9，200件程度／年）

甲の指示に基づき、滞納処分の執行及び事後処理に要する書類を作成する。

イ 滞納処分関連書類の発送（13，300件程度／年）

アで作成した書類のうち、甲が必要と認めるものについて、発送準備を行う。

ウ 滞納処分関連の本人宛等書類の到達確認（4，100件程度／年）

簡易書留等で郵送した書類の到達状況を郵便局ホームページ等で確認し、甲に報告する。

(6) 納付お知らせ業務

乙は、次に掲げる業務を実施する。乙は業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

I 電話による納付お知らせ業務（11，000件程度／年）

甲が作成したリストに基づき対象者に架電し、納付及び口座振替等のお知らせをし、その内容を滞納システムに入力する。

II 特別催告発送準備業務（10，000件程度／年）

甲が作成した催告書について、滞納システムを用いて引抜作業等を行ったうえで、発送する。

2 市税証明等発行補助業務

(1) 証明業務受電業務（6，000件程度／年）

初期対応を適切に行い、問い合わせ内容を確認する。問い合わせ内容に応じて、各種手続き方法、必要書類の案内等を行う。個別対応等取り次ぎするものは、甲へ引き継ぐ。

(2) 課税非課税証明業務（9，000件程度／年）

※窓口申請分以外の対応含む（郵送申請、オンライン申請等）

課税・非課税証明交付申請書の受付から、申請内容の確認、証明書の作成、甲による確認後の証明書の交付、手数料の受取、領収書の交付、申請書の整理、日計表の作成と甲への報告まで、一連の業務を実施する。

- (3) 納税証明業務【納税証明書に関する業務】(5,600件程度/年)
※窓口申請分以外の対応含む(郵送申請、オンライン申請等) 軽自動車
税車検用証明書と国保納税証明書含む
納税証明交付申請書の受付から、申請内容の確認、未納の確認、証明
書の作成、甲による確認後の証明書の交付、手数料の受取、領収書の交
付、申請書の整理、日計表の作成と甲への報告まで、一連の業務を実施
する。
- (4) 固定資産税証明業務(22,000件程度/年)
※窓口申請分以外の対応含む(郵送申請、オンライン申請等)
固定資産税証明交付申請書の受付から、申請内容の確認、評価(公
課)証明書、課税(補充)台帳登録事項証明の作成、甲による確認後の
証明書の交付、手数料の受取、領収書の交付、申請書の整理、日計表の
作成と甲への報告まで、一連の業務を実施する。
- (5) 住宅用家屋証明業務(2,500件程度/年)
※窓口申請分以外の対応含む(郵送申請、オンライン申請等)
住宅用家屋証明交付申請書の受付から、申請内容の確認、住宅用家屋
証明書の作成、甲による確認後の証明書の交付、手数料の受取、領収書
の交付、申請書の整理、日計表の作成と甲への報告まで、一連の業務を
実施する。
- (6) 法人所在証明業務(30件程度/年)
※窓口申請分以外の対応含む(郵送申請、オンライン申請等)
法人所在証明交付申請書の受付から、申請内容の確認、法人所在証明
書の作成、甲による確認後の証明書の交付、手数料の受取、領収書の交
付、申請書の整理、日計表の作成と甲への報告まで、一連の業務を実施
する。
- (7) 無登録証明業務(30件程度/年)
※窓口申請分以外の対応含む(郵送申請、オンライン申請等)
無登録証明交付申請書の受付から、申請内容の確認、無登録証明書の
作成、甲による確認後の証明書の交付、手数料の受取、領収書の交付、
申請書の整理、日計表の作成と甲への報告まで、一連の業務を実施す
る。
- (8) 閲覧申請業務(4,100件程度/年)
※窓口申請分以外の対応含む(郵送申請、オンライン申請等) 名寄帳、
課税(補充)台帳、償却資産課税台帳のことで固定資産証明と同様の
手順
※手数料無料で交付するものを含む

固定資産税証明申請書の受付から、申請内容の確認、名寄帳の作成、甲による確認後の証明書の交付、手数料の受取、領収書の交付、申請書の整理、日計表の作成と甲への報告まで、一連の業務を実施する。

(9) その他 日計表作成等 (300件程度/年)

※窓口申請分以外の対応含む (郵送申請、オンライン申請等) 【各種
税務証明申請書】

レジの精算を行い、レジ上の売上・現金額と、申請書に記載された交付枚数に相違がないか確認し、手数料引継ぎ簿と併せて手数料と1日分の申請書類を甲へ引き渡す。各種税務証明申請書の日計表を作成する。日計表は、甲が指定する様式で作成すること。作成した日計表は、翌日までに甲へ提出する。

3 軽自動車税事務補助業務

(1) 軽自動車税申告データ及び申告書処理 (排気量125cc超の2輪車、2輪被けん引車、雪上車、3輪以上の軽自動車)

ア 業務システム入力の処理内容毎に申告書を仕分け

イ 仕分けた申告書を並べ替え整理

ウ 業務システムへの入力処理

エ 業務システム入力処理後の申告書整理 (処理時番号の記入、並べ替え、綴じ作業、他市町村回送対象の仕分け)

オ 仕分け後の申告書を他市町村へ回送

(2) 軽自動車税申告書処理 (排気量125cc以下の原動機付自転車、小型特殊自動車)

ア 業務システム入力処理後の申告書整理 (綴じ作業)

イ 課税物件異動通知書を他市町村へ送付

(3) 軽自動車税当初納税通知発送準備

ア 納品された納税通知書の通数確認、検品

イ 手作業による納税通知書の封入封緘 (車両を5台以上所有する大口納税義務者、減免申請者が対象)

ウ 納税通知書の引抜きまたは差替え

(4) 軽自動車税当初納税通知書返戻対応

ア 返戻記録票の作成 (氏名、住所等を記入)

イ 返戻記録の業務システムへの入力処理

ウ 判明した居所・所在地のシステムへの入力処理

エ 納税通知書の再送付

オ 再送付記録の業務システムへの入力処理

- (5) 軽自動車税減免申請受付・入力
 - ア 減免申請書（新規）の記入補助（窓口）
 - イ 減免申請書（新規）の一次審査（窓口）
 - ウ 申請（新規）の業務システム入力（窓口、郵送）
 - エ 申請（新規）の整理（窓口、郵送）
 - オ 減免申請書（継続）の送付
 - ※減免申請書（継続）とは、「減免自動車等の使用状況等の照会」のこと。
 - カ 減免申請書（継続）の付番（受付用）
 - キ 減免申請書（継続）の一次審査
 - ク 減免申請書（継続）の管理リスト入力
 - ケ 申請（継続）の業務システム入力
 - コ 申請（継続）の整理
 - サ 減免決定通知書の送付
- (6) 郵送物処理
 - ア 処理内容毎に郵便物を仕分け
 - イ 仕分けた郵便物を処理、保管（業務システムへの入力等処理、他機関からの定型的な照会への回答作成）
 - ウ 処理により作成された帳票、文書の送付
- (7) 原動機付自転車標識弁償金収納
 - ア 収納窓口にて手数料の受け取り
 - イ 収納窓口にて領収書の交付
- (8) その他関連業務補助

4 法人市民税事務補助業務

- (1) 提出書類收受 法人市民税届出書
 - ア 法人市民税届出書の受付及び事後処理
 - 提出された法人市民税届出書等の内容確認等を行い、受理する。書類不備等の場合は、必要書類の提出依頼及び課税資料請求等処理をする。
 - ※法人市民税届出書等に関連したその他の郵送書類についても受付及び事後処理を行う。
 - イ 法人市民税届出書等の引継ぎ
 - 受付けた届出書等をその日の業務終了時間までに甲へ引継ぐ。
- (2) 提出書類收受 法人市民税申告書等（紙）
 - ア 法人市民税申告書等の受付及び事後処理

提出された法人市民税申告書等の内容確認等を行い、受理する。書類不備等の場合は、必要書類の提出依頼及び課税資料請求等処理をする。

※法人市民税申告書等に関連したその他の郵送書類についても受付及び事後処理を行う。

※申告書の記入方法等について聞かれた場合等は、甲へ引継ぐ。

イ 申告書等の引継ぎ

受付けた申告書等をその日の業務終了時間までに甲へ引継ぐ

(3) e L T A X 処理法人市民税申告書等及び届出書、電子申告利用届出の処理 (e L T A X)

ア 法人市民税申告書等及び届出書、電子申告利用届出の処理

e L T A X により提出された法人市民税申告書等及び届出書、電子申告利用届出の内容確認等を行い、受理及び印刷をする。書類不備等の場合は、必要書類の提出依頼及び課税資料請求等処理をする。また、法人市民税申告書等ファイル及び電子申告利用届出ファイルを業務システムへ取り込んで法人市民税申告書等の審査・入力等及び電子申告利用届出の登録等の処理を行う。

イ 法人市民税申告書等及び電子申告利用届出の引継ぎ

処理した法人市民税申告書等及び届出書、電子申告利用届出をその日の業務終了時間までに甲へ引継ぐ。

(4) 法人市民税届出書の入力 (紙、e L T A X)

受理した法人市民税届出書を審査し、業務システムに入力する。

(5) 法人市民税申告書等の入力 (紙)

受理した法人市民税申告書等を審査し、業務システムに入力する。また、納付データをもとに、申告データを業務システムに入力する (みなす申告処理)。

(6) 書類の並び替え

入力が完了した法人市民税申告書等及び届出書を法人管理番号順に並び替える。また、還付情報等の複写処理を行う。

(7) 都税通知の確認

都税通知と業務システムのデータについて、照合・確認処理を行う。

(8) 照会回答

都道府県、他市及び他部署等からの課税状況等の照会について、回答する。

(9) 返戻対応及び登記簿調査等

ア 返戻対応及び登記簿調査等

法人市民税申告書等の返戻について、業務システムに入力し、登記簿調査等処理をする。また、登記簿等取得後、業務システムに入力し、再送付等処理を行う。

イ 法人市民税申告書等の引継ぎ

処理後は、法人市民税申告書等及び登記簿等をその日の業務終了時間までに甲へ引継ぐ。

(10) その他関連業務補助

第15 業務報告書の作成及び提出

乙は、甲に報告すべき事項を記載した業務週報及び業務月報、業務年報を作成し、業務週報については翌週の月曜日（閉庁日の場合は翌開庁日）まで、業務月報については翌月5営業日目まで、業務年報については3月末日までに甲へ提出する。

また、報告事項には、次の項目を含むこととし、甲が次の項目以外に報告を要すると判断したものについては別途、協議のうえ報告するものとする。

1 市税等徴収補助業務

(1) 来庁者受付及び一次受電業務

ア 件数及び内容

- ① 納付書の交付件数
- ② 納付案内件数
- ③ 納付済額のお知らせの交付件数
- ④ その他、窓口対応件数及び内容

イ 書類受付

- ① 振込依頼書受付件数
- ② 口座振替申込書受付件数
- ③ 生活保護受給証明書受付件数
- ④ その他、窓口受領件数及び内容

ウ 業務引継

業務引継件数

(2) ～ (4) 収納管理関連補助業務

ア 口座振替関連業務処理件数

- ① 口座振替受付、登録件数
- ② 口座振替解約受付、解約件数
- ③ 口座振替不能督促処理件数
- ④ 口座情報引き継ぎ処理件数
- ⑤ 口座名義人確認処理件数

- ⑥ 銀行及び市民センターへの申込書発送処理件数
- ⑦ 請求処理及び領収処理回数
- イ 消込関連業務
 - ① 各種媒体ごとの収納データ取込件数及び金額
 - ② エラーデータ発生件数及び修正件数
 - ③ 少額延滞金減免処理件数
 - ④ クレジット、e L T A X納付書データ作成件数
 - ⑤ 軽 J N K Sデータ作成件数
- ウ 還付・充当関連業務
 - ① 過誤納還付通知書発送件数
 - ② 還付金振込件数及び金額
 - ③ 充当通知書発送件数、振替処理件数及び金額
 - ④ 還付未済催告書発送件数
 - ⑤ 郵送不着物処理件数
- エ 督促状・催告書関連業務
 - 督促状・催告書作成及び引き抜き、発布件数
- (5) 滞納整理関連補助業務（対象税目等ごと）
 - ア 財産調査関連業務
 - 各種調査書類発送件数、回答入力件数
 - イ 滞納処分関連業務
 - 各種書類作成件数、発送件数
- (6) 納付案内業務（電話・文書）（対象税目等ごと）
 - ア 電話による納付案内業務
 - 架電件数、非架電件数、納付約束件数、催告書作成件数
 - イ 文書による催告
 - 催告書作成・封入件数
- 2 市税証明等発行補助業務
 - (1) 証明書発行業務
 - ア 窓口受付件数及び内容
 - ① 各種申請書の受付件数
 - ② 各種証明書等の交付件数
 - イ 業務引継
 - 業務引継件数
 - 甲へ対応を引き継いだ件数（交付決定を除く）
 - (2) 一次受電業務
 - 業務引継件数

甲へ対応を引き継いだ件数・内容

3 軽自動車税事務補助業務

- (1) 軽自動車税申告データ及び申告書処理（排気量125cc超の2輪車、2輪被けん引車、雪上車、3輪以上の軽自動車）
 - ア 申告内容入力件数
 - イ 申告書整理（綴じ作業）の進捗状況
- (2) 軽自動車税申告書処理（排気量125cc以下の原動機付自転車、小型特殊自動車）
 - ア 申告書整理（綴じ作業）の進捗状況
 - イ 課税物件異動通知書の発送件数
- (3) 軽自動車税当初納税通知発送準備
 - ア 通数確認、検品の件数
 - イ 封入封緘の件数
 - ウ 引抜き件数
- (4) 軽自動車税当初納税通知書返戻対応
 - ア 返戻記録入力件数
 - イ 再送付件数
- (5) 軽自動車税減免申請受付・入力
 - ア 減免申請書（継続）の発送件数
 - イ 減免申請書の受付件数（窓口、郵送、オンライン）
 - ウ 減免申請書のシステム入力件数（窓口、郵送、オンライン）
 - エ 減免決定通知書送付件数
- (6) 郵送物処理
 - ア 仕分件数
 - イ 処理件数（システム入力等）
 - ウ 送付件数
- (7) 標識弁償金収納
収納件数

4 法人市民税事務補助業務

- (1) 提出書類收受 法人市民税届出書（紙、e L T A X）
法人市民税届出書の受付件数（窓口・郵送・e L T A X分を区別）
- (2) 提出書類收受 法人市民税申告書等（紙）
法人市民税申告書等の受付件数（窓口・郵送分を区別）
- (3) e L T A X処理 法人市民税申告書等及び電子申告利用届出（e L T A X）

- 法人市民税申告書等の受付・処理件数
- (4) 法人市民税届出書の入力（紙、e L T A X）
法人市民税届出書の入力件数
 - (5) 法人市民税申告書等の入力（紙）
法人市民税申告書等の入力件数及び納付データをもとに入力した申告データの件数
 - (6) 書類の並び替え
並び替えの件数
 - (7) 都税通知の確認
都税通知の確認件数
 - (8) 照会回答
都道府県及び他市等からの滞納照会（課税状況等の照会）件数
 - (9) 返戻対応及び登記簿調査等
 - ア 返戻対応件数
 - イ 税システム入力件数及び再送付件数

第16 業務改善提案

乙は、以下に規定する事項を毎年度末までに、甲に書面で提案する。

- 1 市民サービスの向上に資する事項
- 2 業務に要する費用の削減に資する事項
- 3 業務に要する時間の削減に資する事項
- 4 その他効率的な業務の実施に資する事項

第17 連絡調整

乙は、甲と本業務を円滑に実施するため、定期的な会合により、担当者間の情報共有、業務の進捗状況の確認等を行うものとする。

第18 契約方法及び委託料の支払方法

委託料については、契約期間中の4月1日から9月30日までを前期分、10月1日から3月31日までを後期分という単位とし、その単位ごとの分割支払いとする。甲は、乙が提出する請求書に基づいて支払いを行うものとする。

第19 業務の引継ぎ

乙は、契約期間満了時における業務引継ぎについて、新規受託者の業務開始に影響を与えぬよう、委託期間内に完了させるものとする。

また、委託期間終了後でも新規受託者及び甲業務内容等において確認、あるいは引継ぎを求めた場合には、その要請に対して積極的かつ真摯に対応するものとする。引継ぎはマニュアル等を含め、原則として書面によって行うこと。契約が解除又は解約された場合も同様とする。

第20 その他

この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、甲及び乙で協議のうえ、別に定めるものとする。