

# 守口市税務窓口業務等委託仕様書

守口市 総務部 課税課

## 目次

守口市税務窓口業務等委託仕様書	1
1. 件名	3
2. 目的	3
3. 業務内容	3
4. 税制改正・組織変更等に伴う仕様の変更	6
5. 契約期間等	6
6. 実施場所	6
7. 実施日時	6
8. 実施体制	7
9. 設備及び使用する機器・機材など	8
10. 情報提供	9
11. 業務管理上の注意	9
12. 情報セキュリティ	9
13. 届出及び報告	9
14. 引継ぎ	10
15. 事故発生時の対応	10
16. 損害賠償請求	10
17. 契約不適合責任	11
18. 再委託の禁止	11
19. 検査及び立会	11
20. 委託料の支払い	11
21. 疑義・協議	11

## 1. 件名

守口市税務窓口業務等委託（以下「本業務」という。）

## 2. 目的

本業務は、守口市（以下「委託者」という。）における税務窓口応対、各種課税資料の整理及びデータ入力並びに各種証明書の作成、引渡し等に関する業務を民間事業者へ委託することにより、効率的な業務運営を図ることを目的とする。

## 3. 業務内容

本業務の内容は下記のとおりとし、受託者が作成した業務マニュアルを基に作業を行うこと。

### 3.1 事前準備

事前準備に係る費用は、受託者の負担とする。

#### 3.1.1 業務マニュアル作成

受託者は、本仕様書及び委託者が提供する業務関係資料等に基づき、本委託事業の詳細な内容を把握した上で、業務マニュアルを作成し、業務履行開始までに委託者の承認を受けること。業務マニュアルは、業務履行開始後であっても委託者の助言、指示又は受託者の判断（事前に委託者の承認を受けること）により、業務の範囲内で見直しや調整を行うものとする。その際、受託者は随時、業務マニュアルを修正すること。

#### 3.1.2 業務マニュアル作成方針

- 受託者は、業務マニュアルの作成にあたっては、下記の方針に沿って行うものとする。
- (1) 委託者の業務マニュアル及び仕様書等を理解し、不明点についてはヒアリングを重ね、全て明確に文書化を行う。また、委託者の抱えている課題についても聴き取り、可能であれば解決策をマニュアルに織り込む。
  - (2) 作業誤りを発生させる可能性がある箇所は事前に特定するために、委託者から前年度の処理誤りの内容をヒアリングし記録する。また、テスト期間において、受託者が実際に処理を実施し、その過程で発生させた処理誤りを記録する。
  - (3) 受託者内での他自治体における運用経験を活用し、有益なものがあれば業務マニュアルに織り込む。
  - (4) 受託者内での業務運用開始前審査、及び運用後の監査を行う。
  - (5) 上記の行程を経たマニュアル及び業務フローについて、委託者へ承認を得る。また、その過程で発生した変更は随時、マニュアル及び業務フローへ反映させる。
  - (6) 作業時の注意点を追記し、必要に応じて作業チェックリストを作成するなど、初めて業務に従事する業務従事者にわかりやすいマニュアルを作成する。

#### 3.1.3 遵守する法令等

本業務の実施にあたっては、本仕様書のほか、下記の関係法令等を遵守して行うものとする。

- (1) 地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）
- (2) 守口市市税条例（平成 11 年守口市条例第 8 号）
- (3) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (4) 守口市個人情報保護条例（平成 11 年守口市条例第 14 号）
- (5) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）（以下「番号法」という。）
- (6) 守口市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律

に基づく個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例（平成 27 年守口市条例第 29 号）

（7）労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）

（8）その他関係法令等

### 3.1.4 業務従事者の教育

受託者は、業務従事者に対し、本業務を確実に履行するために必要な知識の習得や接遇等の研修を実施すること。また、番号法に規定する特定個人情報を取り扱うことを念頭に、守秘義務や個人情報の取扱いについても教育を行うこと。

### 3.1.5 テスト

受託者は、本仕様書に適合する正確な処理が行われるまで、本業務の履行時と同様の体制でテストを継続して行うこと。

### 3.1.6 作業スケジュールの作成

受託者は、【3.2 委託業務の内容】に掲げる業務全体について、作業スケジュールを作成し、委託者の承認を受けること。

### 3.1.7 打ち合わせに係る記録

受託者は、委託者との打ち合わせに係る記録を、実施日の 1 週間後の業務終了までに報告すること。

## 3.2 委託業務の内容

下記のとおりとする。なお、下記業務の詳細については、（別紙）「守口市税務窓口業務等委託 業務内容一覧」を参照すること。

### 3.2.1 【通年】窓口業務及び課税資料作成業務

#### （1）郵便物に関する業務

#### （2）軽自動車税の課税等に関する業務

- ① 税務証明発行等窓口に関する業務
- ② 原付登録等に関する業務
- ③ 軽自協分登録に関する業務
- ④ 課税に関する業務
- ⑤ 照会文書に関する業務

#### （3）法人市民税の課税等に関する業務

- ① 法人市民税（異動届）に関する業務
- ② 法人市民税（申告書）に関する業務
- ③ 法人市民税（eLTAX 申告書・異動届）に関する業務
- ④ 照会文書に関する業務

#### （4）個人市・府民税の課税等に関する業務

- ① 税務証明等郵送請求に関する業務
- ② 課税資料等回送に関する業務
- ③ 課税資料等（電子受信分）整理に関する業務
- ④ 課税資料の並び替えに関する業務

- ⑤ 月次税額通知書等の発送に関する業務
- ⑥ 照会文書に関する業務
- ⑦ 課税資料入力準備に関する業務
- ⑧ 課税資料データ入力に関する業務
- ⑨ 異動届出書等に関する業務
- ⑩ 電話対応に関する業務
- ⑪ 窓口対応に関する業務
- ⑫ 相続人調査に関する業務
- ⑬ 納税通知書等返戻分調査に関する業務
- ⑭ 扶養控除調査に関する業務
- ⑮ 給与支払報告書提出に係る催告に関する業務
- ⑯ 課税資料等のコピーに関する業務
- ⑰ 課税資料等の印刷に関する業務
- ⑱ 課税資料等の編綴に関する業務
- ⑲ 各種帳票等の整理に関する業務
- ⑳ 294 条 3 項通知の整理・入力に関する業務

(5) 固定資産税の課税等に関する業務

- ① 納税通知書に関する業務
- ② 土地・家屋評価に関する業務
- ③ 縦覧・閲覧・郵送証明に関する業務
- ④ 電話対応に関する業務

(6) 納税に関する業務

- ① 窓口対応に関する業務
- ② 納税証明等郵送請求に関する業務
- ③ 照会文書に関する業務
- ④ 納税に関する電話対応業務

(7) 事業所税に関する業務

- ① 申告書・納付書の発送に関する業務
- ② 申告書の受付・入力に関する業務

### 3.2.2 【当初課税】課税資料作成業務

(1) 個人市・府民税の課税等に関する業務

- ① 繁忙期の郵便物に関する業務
- ② 給与支払報告書に関する業務
- ③ 個人市・府民税申告書に関する業務
- ④ 個人市・府民税申告書（eLTAX による受付分）に関する業務
- ⑤ 公的年金等支払報告書に関する業務
- ⑥ 確定申告書に関する業務
- ⑦ 給与支払報告書（eLTAX による受付分）に関する業務
- ⑧ 給与支払報告書（光ディスク等による受付分）に関する業務
- ⑨ 寄附金税額控除に関する業務

## (2) 固定資産税の課税等に関する業務

### ① 償却資産評価に関する業務

#### 3.2.3 その他上記に関連する業務

業務開始前に準備作業、業務終了後に執務室内の整理整頓を行うこと。また、申請書類等の補充や掲示物等の整理を行うこと。

## 4. 税制改正・組織変更等に伴う仕様の変更

税制改正や組織変更等により仕様を変更する必要がある場合には、委託者と受託者で協議の上、仕様の変更を行うこと。

## 5. 契約期間等

契約期間等は、下記のとおりとする。

### 5.1 契約期間

契約締結日から令和14年3月31日まで

### 5.2 事前準備期間

#### 5.2.1 【当初課税】課税資料作成業務

契約締結日から令和8年12月31日まで

#### 5.2.2 【通年】窓口業務及び課税資料作成業務

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 5.3 業務履行期間

#### 5.3.1 【当初課税】課税資料作成業務

令和9年1月1日から令和13年12月31日まで

#### 5.3.2 【通年】窓口業務及び課税資料作成業務

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

## 6. 実施場所

原則、守口市京阪本通2丁目5番5号の守口市役所庁舎内の指定した場所とする。

## 7. 実施日時

受託者は、下記以外の日時に業務を実施する場合は、事前に委託者と協議すること。

### 7.1 実施日

本業務を実施する日は、守口市の休日を定める条例（平成3年守口市条例第1号）に規定する休日を除く日とする。

### 7.2 実施時間

本業務を実施する時間は、守口市の執務時間を定める規則（平成25年守口市規則第40号）に基づき、午前9時から午後5時30分までとする。ただし、実施時間前後において、待機する来庁者や問合わせが発生している場合は、適宜対応し、業務を実施すること。

## 8. 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築するものとする。

### 8.1 受託者の体制

#### 8.1.1 業務責任者

業務責任者は、本業務全体を十分に管理でき、受託者を代表して委託者と調整を行うことができる者を配置するものとし、業務の実施に必要な人数を配置すること。

また、業務責任者は本業務に必要な市税業務に精通している者とする。

#### 8.1.2 業務従事者

業務従事者（以下「従事者等」という。）は、本業務を確実に履行させることが可能な能力を有する者とし、業務量の変動に対応して、必要な人数を確保すること。

#### 8.1.3 連絡体制

受託者は緊急時において、昼夜を問わず委託者と迅速な連絡を可能とすること。

### 8.2 服務規律

受託者は、本業務の履行に当たっては、来庁者の接遇に細心の注意を払い、市役所のイメージの向上につながるよう努めること。

また、従事者等に対し、市の窓口にふさわしい服装により業務を行わせるとともに、市職員との区別ができるよう名札及び上衣を着用させること。

### 8.3 本業務に関連する資格保有者等による従事者等への技術的支援体制

受託者は、従事者等の各税目についての専門性を確保するなど、本業務遂行に必要な技術的支援を行うための体制を整備すること。

### 8.4 従事者等の長期欠員時の対応

受託者は、従事者等の退職等による欠員が発生した場合にあっても、速やかに人員補充を行う、他の従事者等の出勤回数を増やす等により、円滑に業務を履行すること。

### 8.5 自然災害時等の緊急時対応

受託者は、災害等により交通が途絶した場合にあっても、従事者等の業務遂行に支障をきたさない体制を構築すること。

### 8.6 業務毎の従事者等の連携

軽自動車税や固定資産税など業務毎の従事者等による定期的な連絡会を行うなどして、来庁者からの問い合わせ等の直近の傾向及び本業務の運用変更点を把握し、各業務間で情報共有すること。

## 9. 設備及び使用する機器・機材など

本業務に必要な機器・機材・消耗品等は、原則として受託者が用意すること。

### 9.1 賃貸借契約により貸与するもの

業務にあたり受託者が用意できないパソコン、プリンタについては、別途、賃貸借契約を締結し、受託者に貸与するものとする。ただし、故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者が負担するものとする。

なお、下記に示した台数は本業務を実施する上で、委託者が想定した標準の台数であることに留意すること。

実際に貸与する台数については、業務を迅速かつ効率的に行うため、委託者と受託者で協議の上、決定するものとする。

#### 【参考】 1台あたりの月額及び標準台数

	業務名	プリンタ	ノートPC①	ノートPC②
	1台あたりの月額	3,080円	4,503円	4,979円
【通年】	軽自動車税	1	5	0
	法人市民税			
	税務証明等	1	10	1
	個人市・府民税			
	固定資産税			
事業所税				
【当初】	当初課税業務	1		6

※令和8年4月1日現在の賃貸借契約における金額

### 9.2 委託者が用意するもの

下記については、委託者が用意する。この場合において、受託者の使用時における故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者が負担するものとする。

- (1) 本業務に必要な基幹系システム等の税務システム
- (2) 複写機（職員と兼用）
- (3) 事務用什器・備品（事務机、書庫、電話機等）
- (4) 電話回線その他通信回線
- (5) 窓口業務で使用する届出書・申請書・証明書等の用紙、啓発冊子等
- (6) 施設内資材
- (7) 光熱水費
- (8) 通信費

## 10. 情報提供

受託者は、本業務を実施するに当たって、委託者に必要となる他公共団体や企業における参考事例や関連技術動向の情報提供を行うこと。

## 11. 業務管理上の注意

本業務における作業の誤りは、「課税誤り」や「個人情報の流出」に直結し、市政に対する信頼を失墜させるとともに、委託者の業務にも多大な影響を及ぼすことになる。

受託者は、作業の誤りが生じないように、必要に応じて複数人での検査を実施するなど、本仕様書の内容が確実に履行できる方策を検討するとともに、委託者の求めに応じ作業状況を報告すること。

## 12. 情報セキュリティ

(1) 個人情報取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、守口市個人情報保護法施行条例（令和 4 年守口市条例第 31 号）及び契約締結時に本市と取り交わす個人情報取扱特記事項の内容を遵守し、個人情報の適切な管理を図ること。なお、契約期間終了後においても同様とする。

(2) 従事者等に対しては、セキュリティ研修を実施することとし、個人情報保護の方策については、事前に本市に説明を行うこと。また、一般財団法人日本情報処理開発協会が管理するプライバシーマーク付与認定又は国際標準化機構が策定する情報セキュリティ管理の国際規格である ISO27001/ISMS 認証を受けていること。

なお、プライバシーマーク付与認定及び ISO27001/ISMS 認証の更新を行った場合は、更新の都度、それらの認証取得を証する書類の写しを本市に提出すること。

## 13. 届出及び報告

受託者は業務を実施するにあたり、下記の項目に係る届出書及び報告書を提出すること。

### 13.1 従事者等、作業場所の体制

従事者等の体制や担当作業等について、委託者が常に把握できるように、事前に書面で報告すること。

報告の内容に変更があるときは、その都度事前に委託者に申し出ること。

### 13.2 課税資料保管体制

作業中の課税資料の保管については、業務開始までに保管責任者及び保管方法の届出を行い、保管責任者の管理の下、厳重に管理すること。

### 13.3 報告書

#### 13.3.1 日次報告書

本業務に係る日単位の業務の実施状況の報告書を作成し、委託者が求めた際には、実施日翌日の業務終了までに報告すること。

#### 13.3.2 月次報告書

本業務に係る月単位の業務実施状況の報告書を、実施月の翌月 10 日までに報告すること。

#### 13.4 定例会

委託者と受託者は月1回の定例会を実施し、業務の状況確認・課題の確認を行い業務全般にわたる進捗を管理すること。

また、定例会に係る記録を、実施日の1週間後の業務終了までに報告すること。

#### 13.5 モニタリング

委託者が実施する本件業務に対し、精度の維持・向上のため、モニタリングを実施する。モニタリングの方法についての詳細は、本契約の締結後に、委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。

### 14. 引継ぎ

#### 14.1 事前の引継ぎ

引継ぎについては、現行受託者の作成する引継書を委託者より提供することにより行うこととする。このほか、現場見学、ヒアリングその他の方法によるものとし、委託者、現行受託者及び次期受託者で協議の上、決定するものとする。(なお、現行受託者には引継書の作成、引継内容の説明、並びに引継ぎ資料等の提出に関し誠実にこれに応じることとしています。)

#### 14.2 事後の引継ぎ

本業務に係る契約の履行期間が満了するとき(満了後も引き続き本業務を実施する場合を除く。)又は契約が解除されたときは、次のとおり委託業務の引継ぎをしなければならない。この場合において、受託者は委託者と協議の上、契約終了後も業務が円滑に執行されるよう配慮すること。

##### 14.2.1 引継書の作成

受託者は、本業務の実施に係るフロー、マニュアル、留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、委託者に引き渡すこと。

##### 14.2.2 引継ぎ内容の説明

受託者は、引継書の内容について、委託者又は次期受託者から説明を求められたときは、誠実にこれに応じること。

##### 14.2.3 引継ぎ資料等の提出

受託者は、委託者又は次期受託者から引継書以外に引継ぎに必要と認められる資料等の請求があったときは、これに応じること。

### 15. 事故発生時の対応

業務における事故等の事情により、納品の遅延、成果物の不良その他仕様書に定める事項を満たすことができないとき、委託者が提供・貸与する資材等が破損等で使用不能となったとき又はその他トラブル等が発生したときは、直ちに委託者へ報告すること。また、受託者の負担により再処理等の事後対応をするとともに、事故発生状況の書面による報告等について委託者の指示に従うこととし、不明な点は委託者の指示を受けること。

### 16. 損害賠償請求

受託者が本業務の実施にあたり、委託者又は第三者に損害を及ぼしたとき、受託者は損害賠償の責を負うものとする。

また、個人情報漏洩が発生した場合の損害賠償に対応できる保険に加入すること。

## 17. 契約不適合責任

(1) 受託者は、委託者に納品した成果物の瑕疵について、納品の日から起算して5年間、担保の責を負うものとする。

(2) 委託者は、前項の期間において、瑕疵のある成果物について受託者に相当の期間を定めて修補を依頼し、又は修補に代え、若しくは修補と共に当該瑕疵により生じた損害に対する賠償の請求をすることができるものとする。

## 18. 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の全部または一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて委託者から承認を受けた場合はこの限りではない。

## 19. 検査及び立会い

委託者は、本業務の履行時において、作業環境及び業務管理体制が本仕様書に合致していることを確認するため、随時、全工程及び作業環境の詳細を検査する。検査の結果、改善すべき事項等が発見された場合は、委託者の指示に従うこと。

## 20. 委託料の支払い

受託者は、本業務の完了について毎月委託者の確認を受けた後、書面により委託料の支払いを請求するものとする。

## 21. 疑義・協議

この仕様書の解釈について、疑義が生じたとき又はこの仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。

## 守口市税務窓口業務等委託 業務内容一覧

### I 【通年】 窓口業務及び課税資料作成業務

#### 1. 郵便物に関する業務

- 1.1.1. 郵便物等の受取、仕分、配布及び郵送業務
- 1.1.2. 臨時に発送する文書等の封入封緘及び発送業務

#### 2. 軽自動車税の課税等に関する業務

##### 2.1. 税務証明発行等窓口に関する業務

- 2.1.1. 試乗標識交付、返却受付業務
- 2.1.2. 原動機付自転車の新規登録申請等に伴う登録、標識等交付、住所変更等の登録業務
- 2.1.3. 原動機付自転車の廃車申請等に伴う標識等の返納受付、廃車等業務
- 2.1.4. 税務証明発行、原動機付自転車登録・廃車等に関する電話案内業務

##### 2.2. 原付登録等に関する業務

- 2.2.1. 警察等による車両照会への回答業務

##### 2.3. 軽自協分登録に関する業務

- 2.3.1. 軽自動車検査協会分の課税資料の入力等業務

##### 2.4. 課税に関する業務

- 2.4.1. 納税通知書印刷・発送業務
- 2.4.2. 減免受付業務（窓口）
- 2.4.3. 納税通知書の返戻調査、住基変更処理（送付先入力等）、発送業務

##### 2.5. 照会文書に関する業務

- 2.5.1. 回答、編綴業務

### 3. 法人市民税の課税等に関する業務

#### 3.1. 法人市民税（異動届）に関する業務

- 3.1.1. 設立届・変更届・閉鎖届等の受付、入力、編纂業務

#### 3.2. 法人市民税（申告書）に関する業務

- 3.2.1. 確定（予定）申告書の受付、入力、編纂業務
- 3.2.2. 確定（予定）申告書の印刷、封入封緘、送付業務
- 3.2.3. 確定（予定）申告書、納付書（随時分）送付業務

#### 3.3. 法人市民税（eLTAX 申告書・異動届）に関する業務

- 3.3.1. eLTAX 申告書の印刷（出力）、入力、編纂業務
- 3.3.2. eLTAX 異動届の印刷（出力）、入力、編纂業務

#### 3.4. 照会文書に関する業務

- 3.4.1. 回答、編綴業務

### 4. 個人市・府民税の課税等に関する業務

#### 4.1. 税務証明等郵送請求に関する業務

- 4.1.1. 税務証明等の交付業務
- 4.1.2. 税務証明等の不備に関する対応
- 4.1.3. 税務証明等の編綴業務

#### 4.2. 課税資料等回送に関する業務

- 4.2.1. 他市区町村等への回送業務

#### 4.3. 課税資料等（電子受信分）整理に関する業務

- 4.3.1. 出力、整理業務

#### 4.4. 課税資料の並び替えに関する業務

- 4.4.1. 並び替え業務

#### 4.5. 月次税額通知書等の発送に関する業務

- 4.5.1. 特別徴収分封入封緘、発送業務
- 4.5.2. 普通徴収分封入封緘、発送業務（年金特別徴収分も含む）

4.5.3. 即時発行文書の確認・発送業務

**4.6. 照会文書に関する業務**

4.6.1. 回答、編綴業務

**4.7. 課税資料入力準備に関する業務**

4.7.1. 確定申告書整理業務

4.7.2. 年金改定資料整理業務

4.7.3. 給与支払報告書整理業務

4.7.4. 住民税申告書整理業務

**4.8. 課税資料データ入力に関する業務**

4.8.1. 年金改定資料の課税台帳入力業務

4.8.2. 確定申告書の課税台帳入力業務

4.8.3. 給与支払報告書の課税台帳入力業務

4.8.4. 住民税申告書等入力業務

**4.9. 異動届出書等に関する業務**

4.9.1. 点検及び不備分電話照会業務

4.9.2. 入力、整理業務

**4.10. 電話対応に関する業務**

4.10.1. 電話対応に関する業務

**4.11. 窓口対応に関する業務**

4.11.1. 初期対応業務（税務に関する届出受理等含む）

4.11.2. 税務証明等の交付業務

4.11.3. 手数料減免受付業務

4.11.4. 収入申告受付及び入力業務

4.11.5. 課税証明書発行数等の集計業務

**4.12. 相続人調査に関する業務**

4.12.1. 相続人代表者指定届の送付に関する業務

**4. 13. 納税通知書等返戻分調査に関する業務**

- 4. 13. 1. 納税通知書（普通徴収分）調査業務
- 4. 13. 2. 特別徴収税額通知書分調査業務
- 4. 13. 3. 給与支払報告書（総括表）分調査業務

**4. 14. 扶養控除調査に関する業務**

- 4. 14. 1. 他市区町村への所得照会業務
- 4. 14. 2. 照会結果処理業務
- 4. 14. 3. 被扶養者紐づけ業務

**4. 15. 給与支払報告書提出に係る催告に関する業務**

- 4. 15. 1. 催告分の返送分処理業務
- 4. 15. 2. 電話対応に関する業務

**4. 16. 課税資料等のコピーに関する業務**

- 4. 16. 1. 個人市・府民税申告書コピー業務
- 4. 16. 2. 即時発行資料コピー業務

**4. 17. 課税資料等の印刷に関する業務**

- 4. 17. 1. 印刷、折り業務

**4. 18. 課税資料等の編綴に関する業務**

- 4. 18. 1. 編綴業務

**4. 19. 各種帳票等の整理に関する業務**

- 4. 19. 1. 使用前準備業務

**4. 20. 294 条 3 項通知の整理・入力に関する業務**

- 4. 20. 1. 294 条 3 項通知の整理業務
- 4. 20. 2. 294 条 3 項通知の入力業務

**5. 固定資産税の課税等に関する業務**

**5. 1. 納税通知書に関する業務**

- 5. 1. 1. 納税通知書の返戻調査（発送）業務

## 5.2. 土地・家屋評価に関する業務

5.2.1. 登記済通知書の整理業務

## 5.3. 縦覧・閲覧・郵送証明に関する業務

5.3.1. 縦覧帳簿の縦覧対応業務

5.3.2. 固定資産課税台帳の閲覧対応業務

5.3.3. 税務証明等の発行業務

5.3.4. 郵送による証明発行業務

5.3.5. 土地評価参考図・家屋配置図等の閲覧対応業務

## 5.4. 電話対応に関する業務

5.4.1. 電話対応に関する業務

## 6. 納税に関する業務

### 6.1. 窓口対応に関する業務

6.1.1. 初期対応業務（口座登録、納付書再発行等）

6.1.2. 納税証明発行業務

6.1.3. 軽自動車継続検査用証明発行業務

### 6.2. 納税証明等郵送請求に関する業務

### 6.3. 照会文書に関する業務

### 6.4. 納税に関する電話対応業務

6.4.1. 納税に関する電話対応業務（収納連絡への回答、口座振替依頼書の送付）

## 7. 事業所税に関する業務

### 7.1. 申告書・納付書の発送に関する業務

### 7.2. 申告書の受付・入力に関する業務

7.2.1. 課税資料入力準備に関する業務

7.2.2. 課税資料データ入力に関する業務

7.2.3. 電話対応に関する業務

7.2.4. 窓口対応に関する業務

7.2.5. 課税資料等の編綴に関する業務

## Ⅱ 【当初課税】 課税資料作成業務

### 8. 個人市・府民税の課税等に関する業務

#### 8.1. 繁忙期の郵便物に関する業務

8.1.1. 郵便物の受付及び仕分業務

#### 8.2. 給与支払報告書に関する業務

8.2.1. 郵便物の受付及び現物管理業務

8.2.2. 窓口持参分受付業務

8.2.3. 点検、整理業務

8.2.4. 特別徴収義務者指定番号の特定、付番業務

8.2.5. 不備分の点検、整理、電話照会業務

8.2.6. 法人・個人・特別徴収義務者指定番号の確認業務

8.2.7. エラーチェック業務（総括表分）

8.2.8. エラーチェック業務（個人別明細書分）

8.2.9. 前職分給与確認業務

8.2.10. 前職分給与確認業務（事業所への聞き取り）

8.2.11. 他市区町村等への回送業務

8.2.12. 他市区町村等からの回送資料整理（通知受け取り方法含む）

8.2.13. 編綴業務

#### 8.3. 個人市・府民税申告書に関する業務

8.3.1. 各種支払情報等個人特定業務

8.3.2. 郵便物の受付及び現物管理業務

8.3.3. 点検、整理、電話照会、受付書等の返送業務

8.3.4. パンチ前準備業務

8.3.5. パンチデータ確認業務

8.3.6. 編綴業務

**8.4. 個人市・府民税申告書（eLTAX による受付分）に関する業務**

8.4.1. データ受信確認・整理業務

8.4.2. 個人の特典、印刷

8.4.3. 転記・編綴・スキャン業務

**8.5. 公的年金等支払報告書に関する業務**

8.5.1. 郵便物の受付及び現物管理業務

8.5.2. 点検、整理業務

8.5.3. 他市区町村等への回送業務

8.5.4. エラーチェック業務

8.5.5. 編綴業務

**8.6. 確定申告書に関する業務**

8.6.1. パンチ前準備業務

8.6.2. パンチデータ確認業務

8.6.3. エラーチェック業務

8.6.4. 住宅明細書パンチ前準備（個人特定転記、編綴）

8.6.5. 専従者給与支払者の整理及び専従者資料作成業務

8.6.6. 他市区町村等への回送業務

8.6.7. 税務署での確定申告等受付業務

**8.7. 給与支払報告書（eLTAX による受付分）に関する業務**

8.7.1. 特別徴収義務者指定番号の特定、付番及び納税者 ID 登録業務

8.7.2. 給与支払者の送付先等事業所情報の整理業務

**8.8. 給与支払報告書（光ディスク等による受付分）に関する業務**

8.8.1. データ整理業務

**8.9. 寄附金税額控除に関する業務**

8.9.1. 対象者リスト整理

8.9.2. 点検、整理業務

8.9.3. 申告特例対象外通知の折り、封入封緘

**9. 固定資産税の課税等に関する業務**

**9.1. 償却資産評価に関する業務**

9.1.1. 償却資産申告の受付業務

(別紙2) : 【通年】税務証明等、軽自動車税、法人市民税の課税に関する委託業務一覧 (1件当たり処理工数、月別件数見込)

大分類	中分類	項番 (No)	小分類	発生 サイクル	工数 (分/件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (件数)	合計 (分)	
郵便物 【通年】	郵便物に関する業務	郵1	郵便物等の受取、仕分、配布及び郵送業務	日次	20.0	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480	9,600	
		郵2	臨時に発送する文書等の封入封緘及び発送業務	随時	60.0														12	720
軽自動車税 【通年】	税務証明発行等窓口に関する業務	軽自1	試乗標識交付、返却受付業務	随時	10.0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	360	
		軽自2	原動機付自転車の新規登録申請等に伴う登録、標識等交付、住所変更等の登録業務	随時	15.0	320	290	280	270	290	260	290	250	230	230	270	470	3,450	51,750	
		軽自3	原動機付自転車の廃車申請等に伴う標識等の返納受付、廃車等業務																	
		軽自4	税務証明発行、原動機付自転車登録・廃車等に関する電話案内業務	日次	5.0	950	1,550	750	450	150	150	150	150	300	150	450	600	5,800	29,000	
	原付登録等に関する業務	軽自5	警察等による車両照会への回答業務	随時	5.0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	600	
	軽自協分登録に関する業務	軽自6	軽自動車検査協会分の課税資料の入力等業務	随時	12.0	510	570	550	610	510	530	560	640	570	560	490	1,050	7,150	85,800	
	課税に関する業務	軽自7	納税通知書印刷・発送業務	年次	2,000.0	1													1	2,000
		軽自8	減免受付業務(窓口)	年次	10.0	50	50									50	50	200	2,000	
		軽自9	納税通知書の返戻調査、住基変更処理(送付先入力等)、発送業務	年次	15.0		250	10											260	3,900
	照会文書に関する業務	軽自10	回答、編綴業務	日次	5.0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	300
法人市民税 【通年】	法人市民税(異動届)に関する業務	法人1	設立届・変更届・閉鎖届等の受付、入力、編纂業務	随時	10.0	10	50	30	30	140	120	130	180	80	70	140	80	1,060	10,600	
	法人市民税(申告書)に関する業務	法人2	確定(予定)申告書の受付、入力、編纂業務	随時	10.0	140	380	270	160	180	150	170	300	170	100	180	120	2,320	23,200	
		法人3	確定(予定)申告書の印刷、封入封緘、送付業務	月次	180.0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2,160	
		法人4	確定(予定)申告書、納付書(随時分)送付業務	随時	5.0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	600	
	法人市民税(eLTAX申告書・異動届)に関する業務	法人5	eLTAX申告書の印刷(出力)、入力、編纂業務	随時	10.0	220	470	330	240	270	190	260	420	180	140	260	120	3,100	31,000	
		法人6	eLTAX異動届の印刷(出力)、入力、編纂業務	随時	10.0	20	60	40	30	190	150	180	250	100	100	190	100	1,410	14,100	
	照会文書に関する業務	法人7	回答、編綴業務	日次	5.0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	300	

267,990

(別紙2)：【通年】個人市・府民税の課税等に関する委託業務一覧（1件当たり処理工数、月別件数見込）

大分類	中分類	項番 (No)	小分類	発生 サイクル	工数 (分/件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (件数)	合計 (分)	
個人 市・府民税 【通年】	課税証明書等郵送請求に関する業務	個人1	税務証明等の交付業務	日次	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	2,400	
		個人2	税務証明等の不備に関する対応	随時	10	3	3	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	430
		個人3	税務証明等の編綴業務	日次	15	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	3,600
	課税資料等回送に関する業務	個人4	他市区町村等への回送業務	日次	5	100	120	40	20	20	40	30	10	80	70	90	80	700	3,500	
	課税資料等（電子受信分）整理に関する業務	個人5	出力、整理業務	日次	10	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	2,400
	課税資料の並び替えに関する業務	個人6	並び替え業務	月次	150	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1,950
	月次税額通知書等の発送に関する業務	個人7	特別徴収分封入封緘、発送業務	月次	450	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	5,400
		個人8	普通徴収分封入封緘、発送業務（年金特別）	月次	1,000	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	13,000
	照会文書に関する業務	個人9	回答、編綴業務	日次	5	310	210	1,900	440	700	640	500	380	400	280	250	590	6,600	33,000	
	課税資料入力準備に関する業務	個人10	確定申告書整理業務	月次	420	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	5,880
		個人11	年金改定資料整理業務	月次	5	60	480	380	210	230	310	370	150	220	210	570	190	3,380	16,900	
		個人12	給与支払報告書整理業務	随時	5	10	1,500	900	150	250	50	50	30	20	20	10	10	3,000	15,000	
		個人13	住民税申告書等整理業務	随時	3.0	30	30	80	70	50	30	30	30	30	30	50	40	500	1,500	
	課税資料データ入力に関する業務	個人14	年金改定資料の課税台帳入力業務	随時	5	60	480	380	210	230	310	370	150	220	210	570	190	3,380	16,900	
		個人15	確定申告書の課税台帳入力業務	随時	10.0	230	910	310	400	160	130	100	130	130	170	90	130	2,890	28,900	
		個人16	給与支払報告書の課税台帳入力業務	随時	7.0	10	1,500	900	150	250	50	50	30	20	20	10	10	3,000	21,000	
		個人17	住民税申告書等入力業務	随時	5.0	200	300	300	200	100	100	100	100	100	200	200	200	2,000	10,000	
	異動届出書等に関する業務	個人18	点検及び不備分電話照会業務	日次	5.0	1,000	2,000	1,500	1,000	700	400	500	400	300	400	300	500	9,000	45,000	
		個人19	入力、整理業務	日次	5.0	1,000	2,000	1,500	1,000	700	400	500	400	300	400	300	500	9,000	45,000	
	電話対応に関する業務	個人20	電話対応に関する業務	随時	3.0	700	700	2,000	1,000	700	700	700	700	700	700	700	1,000	1,000	10,600	31,800
	窓口対応に関する業務	個人21	初期対応業務（税務に関する届出受理等含む）	随時	3.0	500	300	1,000	1,000	600	500	400	200	200	300	1,500	1,500	8,000	24,000	
		個人22	税務証明等の交付業務	随時	4.0	300	200	500	300	200	200	200	200	300	200	200	200	200	3,000	12,000
		個人23	手数料減免受付業務	随時	8.0	5	280	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	300	2,400
		個人24	収入申告受付及び入力業務	随時	5	100	150	200	200	110	100	70	60	50	50	50	60	1,200	6,000	
	相続人調査に関する業務	個人25	課税証明書発行数等の集計業務	日次	15	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	3,600
		個人26	相続人代表者指定届の送付に関する業務	随時	60	10	160	20	20	30	10	30	20	20	30	30	10	390	23,400	
	納税通知書等返戻分調査に関する業務	個人27	納税通知書（普通徴収分）調査業務	随時	60	5	5	80	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160	9,600
		個人28	特別徴収税額通知書分調査業務	随時	10	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	850
		個人29	給与支払報告書（総括表）分調査業務	随時	10										80				80	800
	扶養控除調査に関する業務	個人30	他市区町村への所得照会業務	随時	4			600	350	300	250	130	100	20					1,750	7,000
		個人31	照会結果処理業務	随時	5			180	360	410	300	270	130	100					1,750	8,750
		個人32	被扶養者紐づけ業務	随時	0.5					5,000	5,000	3,000							13,000	6,500
	給与支払報告書提出に係る催告に関する業務	個人33	催告分の返送分処理業務	随時	3				150										150	450
		個人34	電話対応に関する業務	随時	5				150										150	750
	課税資料等のコピーに関する業務	個人35	個人市・府民税申告書コピー業務	日次	5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240	1,200
		個人36	即時発行資料コピー業務	月次	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	480
	課税資料等の印刷に関する業務	個人37	印刷、折り業務	年次	300	1		1		1		1		1		1			6	1,800
	課税資料等の編綴に関する業務	個人38	編綴業務	月次	90		1		1		1		1		1		1		6	540
	各種帳票等の整理に関する業務	個人39	使用前準備業務	月次	10		1		1		1		1		1		1		6	60
	294条3項通知の整理・入力に関する業務	個人40	294条3項通知の整理業務	随時	5	5	160	180	5	5	5	3	3	3	1	1	1	1	372	1,860
		個人41	294条3項通知の入力業務	随時	5	5	140	150	5	5	5	3	3	3	1	1	1	1	322	1,610

(別紙2) : 【通年】固定資産税の課税等に関する委託業務一覧 (1件当たり処理工数、月別件数見込)

大分類	中分類	項番 (No)	小分類	発生 サイクル	工数 (分/件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (件数)	合計 (分)	
固定 資産税 【通年】	納税通知書に関する業務	固定 1	納税通知書の返戻調査(発送)業務	年次	10.0		400	100										500	5,000	
	土地・家屋評価に関する業務	固定 2	登記済通知書の整理業務	月次	1.0	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	12,000	12,000
	縦覧・閲覧・郵送証明に関する業務	固定 3	縦覧帳簿の縦覧対応業務	年次	2.0	500	500												1,000	2,000
		固定 4	固定資産課税台帳の閲覧対応業務	随時	2.0	550	250	200	200	200	200	200	200	200	200	150	150	150	2,650	5,300
		固定 5	税務証明等の発行業務	随時	5.0	100	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	100	650	3,250
		固定 6	郵送による証明発行業務	随時	10.0	160	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	820	8,200
	固定 7	土地評価参考図・家屋配置図等の閲覧対応業務	随時	5.0	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600	3,000	
	固定 8	電話対応に関する業務	随時	1.0	1,200	2,000	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	10,200	10,200	

48,950

(別紙2)：【通年】納税に関する委託業務一覧（1件当たり処理工数、月別件数見込）

大分類	中分類	項番 (No)	小分類	発生 サイクル	工数 (分/件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (件数)	合計 (分)	
納税 【通年】	窓口対応に関する業務	納税 1	初期対応業務（口座登録、納付書再発行等）	随時	5.0	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	1,680	8,400	
		納税 2	納税証明発行業務	随時	5.0	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960	4,800
		納税 3	軽自動車継続検査用照明発行業務	随時	5.0	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300	1,500
	納税証明等郵送請求に関する業務	納税 4	納税証明等の郵送請求に対する交付業務	日次	10	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180	1,800
	照会文書に関する業務	納税 5	回答、編綴業務	日次	5.0	50	50	200	300	200	100	100	100	100	50	50	50	1,350	6,750	
	納税に関する電話対応業務	納税 6	収納連絡への回答、口座振替依頼書の送付	随時	5.0	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180	900

(別紙2) : 【通年】事業所税に関する委託業務一覧 (1件当たり処理工数、月別件数見込)

大分類	中分類	項番 (No)	小分類	発生 サイクル	工数 (分/件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (件数)	合計 (分)	
事業所税 【通年】	申告書・納付書の発送に関する業務	事業所1	折り、封入封緘、送付業務	随時	2	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	100	220	440	
	課税資料入力準備に関する業務	事業所2	電子申告書データ出力、郵送書類整理業務	随時	2	20	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	220	440	
	課税資料データ入力に関する業務	事業所3	事業所税申告書の課税台帳入力業務	随時	5	20	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	220	1,100	
	電話対応に関する業務	事業所4	電話対応に関する業務	随時	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	180
	窓口対応に関する業務	事業所5	窓口対応に関する業務 (届出受理等含む)	随時	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	180
	課税資料等の編綴に関する業務	事業所6	編綴業務	随時	1	20	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	220	220

2,560

(別紙2)：【当初課税】個人市・府民税の課税等に関する委託業務一覧（1件当たり処理工数、月別件数見込）

大分類	中分類	項番 (No)	小分類	発生 サイクル	工数 (分/件)	4月	5月	1月	2月	3月	合計 (件数)	合計 (分)	
個人 市・府民税 【当初課税】	繁忙期の郵便物に関する業務	個人1	郵便物の受付及び仕分業務	日次	120			20	20		40	4,800	
		個人2	郵便物の受付及び現物管理業務	日次	120			20	20	20	60	7,200	
		個人3	窓口持参分受付業務	随時	4			500	60	20	580	2,320	
		個人4	点検、整理業務	日次	390			35	130	35	200	78,000	
		個人5	特別徴収義務者指定番号の特定、付番業務	随時	7			1,500	2,600	220	4,320	30,240	
		個人6	不備分の点検、整理、電話照会業務	日次	300			20	20	20	60	18,000	
		個人7	法人・個人・特別徴収義務者指定番号の確認業務	月次	840.0			2	4	4	10	8,400	
		個人8	エラーチェック業務（総括表分）	月次	180			2	4	4	10	1,800	
		個人9	エラーチェック業務（個人別明細書分）	随時	210			35	130	35	200	42,000	
		個人10	前職分給与確認業務	月次	180	2		2	4	4	12	2,160	
		個人11	前職分給与確認業務（事業所への聞き取り）	月次	500	1					1	2	1,000
		個人12	他市区町村等への回送業務	月次	420.0	2					1	3	1,260
		個人13	他市区町村等からの回送資料整理（通知受け取り方法含む）	月次	200.0	1				1	2	4	800
		個人14	編綴業務	随時	4				35	130	30	195	780
	個人市・府民税申告書に関する業務	個人15	各種支払情報等個人特定業務	年次	2				300			300	600
		個人16	郵便物の受付及び現物管理業務	日次	60	20		10	20	20	70	4,200	
		個人17	点検、整理、電話照会、受付書等の返送業務	日次	8	40		830	1,000	850	2,720	21,760	
		個人18	バンチ前準備業務	日次	3	200			1,200	2,500	3,900	11,700	
		個人19	バンチデータ確認業務	月次	360.0	1			1	2	4	1,440	
		個人20	編綴業務	随時	4	20						20	80
	個人市・府民税申告書（eLTAXによる受付分）に関する業務	個人21	データ受信確認・整理業務	日次	5				20	20	40	200	
		個人22	個人の特定、印刷	随時	3				50	50	100	300	
		個人23	転記・編綴・スキャン業務	随時	5				50	50	100	500	
	公的年金等支払報告書に関する業務	個人24	郵便物の受付及び現物管理業務	日次	20			20	20	20	60	1,200	
		個人25	点検、整理業務	随時	240			1	2	1	4	960	
		個人26	他市区町村等への回送業務	月次	300	1				1	2	600	
		個人27	エラーチェック業務	随時	5				600		600	3,000	
		個人28	編綴業務	随時	4				2	2	4	16	
	確定申告書に関する業務	個人29	バンチ前準備業務	随時	60	3			1	6	10	600	
		個人30	バンチデータ確認業務	随時	840	4			1	5	10	8,400	
		個人31	エラーチェック業務	随時	900	4			1	5	10	9,000	
		個人32	住宅明細書バンチ前準備（個人特定転記、編綴）	随時	2					250	250	500	
		個人33	専従者給与支払者の整理及び専従者資料作成業務	随時	10	700				1,000	1,700	17,000	
		個人34	他市区町村等への回送業務	随時	1.0	530					530	530	
		個人35	税務署での確定申告等受付業務	日次	2			480	2,400		2,880	5,760	
	給与支払報告書（eLTAXによる受付分）に関する業務	個人36	特別徴収義務者指定番号の特定、付番及び納税者ID登録業務	日次	5			2,100	250	50	2,400	12,000	
		個人37	給与支払者の送付先等事業所情報の整理業務	月次	900			1	1	1	3	2,700	
	給与支払報告書（光ディスク等による受付分）に関する業務	個人38	データ整理業務	随時	15			20	10		30	450	
	寄附金税額控除に関する業務	個人39	対象者リスト整理	年次	1,000				1		1	1,000	
		個人40	点検、整理業務	日次	4				2,000		2,000	8,000	
		個人41	申告特例対象外通知の折り、封入封緘	年次	5.0			100			100	500	

311,756

(別紙2) : 【当初課税】固定資産税の課税等に関する委託業務一覧 (1件当たり処理工数、月別件数見込)

大分類	中分類	項番 (No)	小分類	発生 サイクル	工数 (分/件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (件数)	合計 (分)
固定 資産税 【当初課税】	償却資産評価に関する業務	固定1	償却資産申告の受付業務	月次	6.0										1,500	1,000	500	3,000	18,000

18,000