

市民税課窓口関連業務委託個別仕様書

1. 業務名称

市民税課窓口関連業務

2. 履行場所

(1) 個人市民税内部業務

豊中市役所第一庁舎 4階

※当初課税業務は、豊中市役所内の会議室

(2) 個人市民税窓口受付業務

(3) 法人市民税課税業務

(4) 軽自動車税窓口受付業務・内部業務

(5) 固定資産税評価証明書等窓口受付業務

(6) 納税証明書窓口受付業務

豊中市役所第一庁舎 2階 税総合窓口

※豊中市窓口関連業務委託共通仕様書 6.(1) 実施日のうち、通常開庁日のみ実施することとする。(休日開庁日及び臨時開庁日は実施しない。)

3. 業務の内容

(1) 個人市民税内部業務

例月課税業務 (1月から12月までの通年業務)

①郵便受付・開封整理業務 (当初課税業務含)

ア. 市民税課宛て郵便物の開封と分類仕分け

イ. 課税資料等の受付印押印と控え等の返信作業

ウ. 受付郵便物の種類ごとの件数集計

エ. 受注業務対象外の郵便物の引き渡し

オ. 開封後の封筒の保管

②給与所得者異動届等処理

ア. 給与所得者異動届又は特別徴収切替依頼書の点検

イ. 不備があった場合、特別徴収義務者宛て照会確認

ウ. 新規特別徴収義務者の宛名システム入力

エ. データ補記とスキヤニング処理

オ. 税総合システムへのオンライン入力

カ. 入力処理済資料番号一覧の納品

キ. 処理済み課税資料等の整理、保管

③名称・所在地等変更届出書処理

ア. 特別徴収義務者の名称・所在地等変更届出書の点検

イ. 不備があった場合、特別徴収義務者宛て照会確認

ウ. データ補記とスキヤニング処理

エ. 税総合システムへのオンライン入力及び資料保守

オ. 入力処理済資料番号一覧の納品

カ. 処理済み資料等の整理、保管

④給与支払報告書処理

ア. 総括表及び個人別明細等の紙提出分の点検整理 (枚数、人員、徴収区分、指定番号等)

イ. 不備があった場合、支払者宛て照会確認

ウ. データ補記とスキヤニング処理

- エ. スキャニング処理済資料番号一覧の納品
- オ. 処理済み課税資料等の整理、保管

⑤年金支払報告書処理

- ア. 総括表及び個人別明細等の紙提出分の点検整理（枚数、人員等）
- イ. データ補記とスキャニング処理
- ウ. 訂正年報の税総合システムへのオンライン入力
- エ. スキャニング処理済資料番号一覧の納品
- オ. 処理済み課税資料等の整理、保管

⑥市・府民税申告書処理（郵送分：給与及び年金収入等の雑所得に関する申告書）

- ア. 受付印の押印
- イ. 控えの返送
- ウ. 申告書の整理
- エ. 申告内容の確認
- オ. 控除情報の確認
- カ. データ欄補記
- キ. 不備があった場合、申告者あて照会確認
- ク. スキャニング処理
- ケ. 税総合システムへ入力
- コ. 入力処理済資料番号一覧の納品
- サ. 処理済み課税資料等の整理、保管

⑦市・府民税申告書（発注者処理済及び受注者窓口処理済分）

- ア. スキャニング処理
- イ. 入力処理済資料番号一覧の納品
- ウ. 処理済み課税資料等の整理、保管

⑧確定申告書処理

- ア. 確定申告書 2 表（イメージデータ分）のデータエントリーとパンチデータの納品（新規課税分のみ）
- イ. 確定申告書全表（紙資料分、他市からの回送分含）の点検整理（枚数、宛名番号記載、引き抜き等）
- ウ. 確定申告書全表（紙資料分、他市からの回送分含）のスキャニング処理
- エ. スキャニング処理済資料番号一覧の納品
- オ. 処理済み課税資料等の整理、保管

⑨その他課税資料等のスキャニングと資料保守

- ア. 地方税法第 294 条第 3 項通知及び各種届出書等のスキャニング処理
- イ. 税総合システムへの資料保守（スキャニング分及びリスト依頼分）
- ウ. スキャニング処理済資料番号一覧の納品
- エ. 処理済み課税資料等の整理、保管

⑩課税資料の他市回送処理

- ア. 他市回送資料の封入や重量仕分け等発送の前処理

⑪納税通知書等の返戻調査（随時）

- ア. 税総合システムへの返戻入力処理
- イ. 再送付先の調査（課税資料等の住所確認）
- ウ. 再発送の前処理済の再送付先判明分と不明分の納品

⑫扶養控除等の点検調査

ア. 扶養リンク設定確認リストの点検

⑬所得照会文書の回答処理（複数の他課に渡る照会は含まない）

ア. 他団体からの所得照会回答書発行

イ. 照会文書及び回答書の納品

当初課税業務（1月から4月までの業務）

①-1 給与支払報告書処理（紙提出分）

ア. 総括表及び個人別明細等の点検整理（枚数、人員、徴収区分、指定番号等）

イ. 不備があった場合、支払者宛て照会確認

ウ. データ補記とスキヤニング処理

エ. データエントリーとパンチデータの納品

オ. 指定番号検索と宛名のシステム入力

カ. 指定総括表宛名修正分のシステム入力

キ. 処理済み課税資料等の整理、保管

①-2 給与支払報告書処理（eLTAX分）

ア. 指定番号検索と宛名のシステム入力

②年金支払報告書処理

ア. 総括表及び個人別明細の紙提出分の点検整理（枚数、人員等）

イ. データ補記とスキヤニング処理

ウ. データエントリーとパンチデータの納品

エ. 処理済み課税資料等の整理、保管

③市・府民税申告書処理（郵送分）

ア. 受付印の押印

イ. 控えの返送

ウ. 申告書の整理

エ. 申告内容の確認

オ. 控除情報の確認

カ. データ欄補記

キ. 不備があった場合、申告者あて照会確認

ク. スキヤニング処理（窓口受付分含）

ケ. データエントリーとパンチデータの納品（窓口受付分含）

コ. 処理済み課税資料等の整理、保管

④確定申告書処理

ア. 確定申告書2表（イメージデータ分）のデータエントリーとパンチデータの納品

イ. 確定申告書全表（紙資料分、他市からの回送分含）のスキヤニング処理

ウ. 処理済み課税資料等の整理、保管

⑤ワンストップ特例通知書処理

ア. 郵送分の点検整理（自治体コード等）

イ. 不備があった場合、自治体宛て照会確認

ウ. データ補記とスキヤニング処理

エ. データエントリーとパンチデータの納品

オ. 処理済み課税資料等の整理、保管

⑥課税資料等の運搬業務（例月課税業務②～⑨、当初課税業務①～⑤）

ア. 市指定施設への課税資料等の運搬

※その他上記に関連する事実上の行為または補助的業務

(2) 個人市民税窓口受付業務

①-1 市・府民税申告書窓口受付処理（例月課税業務）

- ア. 給与及び年金収入等の雑所得以外の申告は発注者に引継ぎ
- イ. 市・府民税申告書の受付及び記入の補助
- ウ. 申告内容及び添付資料等の点検確認
- エ. 市・府民税申告書の受付印押印
- オ. 添付不要資料や控え等の返却
- カ. データ欄補記
- キ. 資料番号取得
- ク. 税総合システムへ入力後、発注者に納品
- ケ. 入力終了の案内

①-2 市・府民税申告書窓口受付処理（当初課税業務）

- ア. 給与及び年金収入等の雑所得以外の申告は発注者に引継ぎ
- イ. 市・府民税申告書の受付及び記入の補助
- ウ. 申告内容及び添付資料等の点検確認
- エ. 市・府民税申告書の受付印押印
- オ. 添付不要資料や控え等の返却
- カ. データ欄補記

※例月、当初課税業務ともに給与及び年金収入等の雑所得に関する申告書とする。

②市・府民税に関する窓口説明

- ア. 給与及び年金収入等の雑所得以外の相談説明は発注者に引継ぎ
- イ. 課税内容の問い合わせは、本人確認後に課税台帳を確認して対応
- ウ. 市・府民税に関する問い合わせ対応

③-1 各種届出書の窓口受付（普通徴収関係）

（「送付先等登録・変更・削除申出書」、「納税管理人設定・変更届」、「相続人代表者指定・変更届」）

- ア. 届出者の本人確認
- イ. 納税義務者の宛名番号の確認及び補記
- ウ. 受付印の押印
- エ. 税総合システムへ入力
- オ. 受付簿の作成と受付件数の集計

③-2 各種届出書の窓口受付（特別徴収関係）

（「給与所得者異動届」、「特別徴収切替依頼書」、「特別徴収義務者名称・所在地等変更届」）

- ア. 特別徴収義務者指定番号の確認
- イ. 受付印の押印
- ウ. 受付簿の作成と受付件数の集計

④給与支払報告書（総括表）窓口受付

- ア. 総括表の記載事項の点検（人員、徴収区分、支払者情報の記載漏れ等）
- イ. 個人別明細の点検（枚数、徴収区分等）
- ウ. 普通徴収理由書の添付確認
- エ. 不備があった場合、記載の補助
- オ. 受付印の押印
- カ. 受付記録簿の作成と受付件数の集計

※③-2、④の事後処理は、「(1) 個人市民税内部業務」参照

⑤確定申告書作成分の窓口預かり

- ア. 住所・氏名・マイナンバーの記入漏れ有無点検
- イ. 日付を記入し、預かり印を押印して、控えを返却
- ウ. 受付簿の作成と預かり件数の集計

⑥電話問い合わせの対応

- ア. 市民からの電話問い合わせの対応
- イ. 特別徴収義務者からの電話問い合わせの対応
- ウ. 税務署及び他市町村等の公的機関からの電話問い合わせの対応
- エ. 電話対応記録簿の作成と集計

⑦窓口案内と環境整備

- ア. 来庁者の案内
- イ. ボイスコールの整備・管理

※その他上記に関連する事実上の行為または補助的業務

(3) 法人市民税課税業務

①郵便受付・開封整理業務

- ア. 市民税課宛て郵便物の開封と分類仕分け
- イ. 課税資料の受付印押印と控え等の返信作業
- ウ. 受付郵便物の種類ごとの件数集計
- エ. 受注業務対象外の郵便物の引き渡し
- オ. 開封後の封筒の保管

②-1 法人市民税申告書処理（紙申告分）

- ア. 法人市民税申告書の紙提出分の点検整理
- イ. 不備があった場合、法人又は税理士宛て照会確認
- ウ. データ補記とスキャニング処理
- エ. 税総合システムへオンライン入力
- オ. スキャニング処理済資料一覧の納品
- カ. 処理済申告書の整理・保管

②-2 法人市民税申告書処理（電子申告分）

- ア. 法人市民税申告書の電子申告エラー分の点検整理
- イ. 不備があった場合、法人又は税理士宛て照会確認
- ウ. データ補記とスキャニング処理
- エ. 税総合システムへオンライン入力
- オ. スキャニング処理済資料一覧の納品
- カ. 処理済申告書の整理・保管

③法人市民税異動届出書処理

- ア. 法人市民税異動届出書の点検整理
- イ. 不備があった場合、法人又は税理士宛て照会確認（データ補記）
- ウ. 税総合システムへオンライン入力
- エ. スキャニング処理（設立・開設届）
- オ. 入力処理済異動届の納品
- カ. 処理済異動届の整理・保管
- キ. 市指定施設への課税資料等の運搬

④未申告法人調査

ア. 調査票、申告書の封入・封緘

⑤未登録法人調査

ア. 大阪府からの設立届等の調査

イ. 調査票、申告書の封入・封緘

⑥申告書返戻調査

ア. 再送付先の調査（法人や税理士への電話照会等）

イ. 再送付先判明分の再発送処理

ウ. 返戻入力、メモ補記

エ. 再送付先不明分の納品

⑦照会文書の回答処理

ア. 他団体からの照会回答書作成

⑧電話問い合わせの対応

ア. 法人や税理士からの電話問い合わせの対応

イ. 府税事務所等の公的機関からの電話問い合わせの対応

ウ. 電話対応記録簿の作成と集計

⑨申告書及び異動届等窓口受付

ア. 記入内容及び添付資料等の点検確認

イ. 受付印の押印及び控え等の返却

ウ. 受付簿の作成

※その他上記に関連する事実上の行為または補助的業務

(4) 軽自動車税窓口受付業務・内部業務

【窓口業務…原動機付自転車及び小型特殊自転車の窓口受付・標識交付証明書等の発行】

①登録手続き（課税標識再発行含む）

ア. 申請書受付

イ. 申告内容聞き取り（必要に応じて関係機関に電話）・申請書記入内容、添付書類の不備等確認（本人確認含む）

ウ. 申告内容に基づきデータ入力・補記

エ. 標識交付証明書、課税標識発行

オ. 申請書・証明書の入力内容の確認後、発注者が点検しその後交付、ビス渡し

カ. 申請書等の整理、保管（回収済み課税標識含）

※定置場課税及びその他書類が必要な手続きの際は、必要書類のコピーをとること。

※課税標識の変更がある場合には、引き上げて回収箱へ保管する。

②廃車手続き

ア. 申請書受付

イ. 申告内容聞き取り（必要に応じて関係機関に電話）・申請書記入内容、添付書類の不備等確認（本人確認含む）

ウ. 申告内容に基づきデータ入力・補記

エ. 廃車申告受付書発行

オ. 申請書・証明書の入力内容の確認後、発注者が点検しその後交付

カ. 申請書等の整理、保管

キ. 課税標識は回収箱へ保管

③登録内容変更手続き（名義変更、転入者登録）

- ア. 申請書受付
- イ. 申告内容聞き取り（必要に応じて関係機関に電話）・申請書記入内容、添付書類の不備等確認（本人確認含む）
- ウ. 申告内容に基づきデータ入力・補記
- エ. 標識交付証明書、課税標識、廃車申告受付書（手書き証明書含む）発行
- オ. 申請書・証明書の入力内容の確認後、発注者が点検しその後交付、ビス渡し
- カ. 他市の課税標識を引き上げた場合、課税物件異動通知書を作成し、記録簿に記載
- キ. 申請書等の整理、保管
- ク. 課税標識は回収箱へ保管

④標識交付証明書、廃車申告受付書再発行手続き

- ア. 申請書受付
- イ. 申告内容聞き取り（必要に応じて関係機関に電話）・申請書記入内容、添付書類の不備等確認（本人確認含む）
- ウ. 申告内容に基づきデータ入力・補記
- エ. 標識交付証明書、廃車申告受付書発行
- オ. 申請書・証明書の入力内容の確認後、発注者が点検しその後交付
- カ. 申請書等の整理、保管

⑤排気量変更手続き

- ア. 申請書受付
- イ. 申告内容聞き取り（必要に応じて関係機関に電話）・申請書記入内容、添付書類の不備等確認（本人確認含む）
- ウ. 申告内容に基づきデータ入力・補記、また必要書類はコピーをとること
- エ. 廃車申告受付書、標識交付証明書、課税標識発行
- オ. 申請書・証明書の入力内容の確認後、発注者が点検しその後交付、ビス渡し
- カ. 申請書等の整理、保管

⑥試乗車の手続き

【登録】

- ア. 申請書受付
- イ. 申告内容聞き取り、申請書記入内容、添付書類の不備等確認
- ウ. 試乗標識発行
- エ. 発注者が点検しその後交付、ビス渡し
- オ. 試乗標識交付台帳の記載、整理
- カ. 試乗標識交付申請書兼交付台帳に綴る

【廃車】

- ア. 試乗標識回収し、試乗標識交付台帳に廃車年月日を記載
- イ. 試乗標識は回収箱に保管

※軽自動車税課税業務以外の申告書が提出された場合は、発注者に引き継ぐ。

※上記窓口業務において、減免受付・課税保留や納付書発行の相談は発注者に引き継ぐ。

⑦原付以外の2・3・4輪受付業務

- ア. 申請書受付
- イ. 車検証など軽自動車税申告書入力が必要な場合、データ入力
- ウ. 申請書等の整理、保管

⑧電話問い合わせ対応

- ア. 市民や公的機関、納税義務者等からの電話対応
- イ. 発注者に引き継ぐ場合は、引き継ぐ

ウ. 必要な場合メモ欄に電話の内容補記

⑨窓口環境整備

ア. 受付印、ゴム印、課税標識、改ざん防止書類等の準備

イ. 窓口にて処理された申告書は課税標識順に並べ、廃車、登録は分けて整理、保管

ウ. 課税標識（回収済み含）の管理、保管

⑩集計表の作成

ア. 日計表、月計表及び年計表の作成

イ. 車種ごとに登録・廃車件数等の集計

【内部業務】

①申告書の入力作業（通年業務）… 課税資料の入力等（2輪小型自動車・3、4輪）

ア. 軽自動車協会連合会から届いた申告書を開封し、送付票記載の通数を確認

イ. 申告書の分類・ゴム印の押印等の処理

※一部用紙の大きさが違う申告書については、A4白紙の紙に糊付けする

ウ. 申告書内容に基づき入力・確認後、発注者に渡す（発注者点検）

エ. 発注者から受理した申告書を整理、保管

②転出車両リストの確認（毎月1回）

ア. 発注者から転出車両リストを受け取る

イ. 車両リストの廃車確認をシステム上で行い、廃車されていない車両については、その後廃車入力システム操作、補記（メモ欄に詳細記入）

ウ. 入力内容の確認

エ. 廃車した車両のみデータ（車両照会書）を作成し整理して納品（その後発注者点検）
転出車両リスト及び車両照会書は整理しファイルに綴る

③職権廃車入力（年1回、3月）

ア. 発注者から職権廃車リストを受け取る

イ. 車両リストの廃車入力をシステム上で行い、メモ欄に詳細記入

ウ. 入力内容の確認（その後発注者点検）

エ. 廃車申告受付書納品・職権廃車リストを発注者へ返却

※この時、プリンターには改ざん防止用紙ではなく、コピー用紙をセットすること

④郵送処理

ア. 軽自動車税宛郵便物の開封と分類仕分け

イ. 郵送処理分の記録簿作成と集計

ウ. 受注業務対象外の郵便物の引き渡し

エ. 受付印、ゴム印、必要追記分の記入

オ. 不備があった場合、納税義務者もしくは代理人に電話等にて照会確認

カ. 課税物件異動通知、廃車入力、軽自動車税申告書システム操作については、システム入力、補記（メモ欄に詳細記入）

キ. 申請書に基づき、システム操作の確認

ク. 発注者に手渡す（記録簿、入力内容の点検は発注者）点検後、受注者が郵便物を投函

ケ. 処理済み申告書の整理、保管

※申告書等の整理は課税標識順に並べること。

※その他上記に関連する事実上の行為または補助的業務

（5）固定資産税評価証明書等窓口受付業務

①証明書（評価・課税・台帳登載）の交付【窓口分】（地方税法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 証明書の交付及び手数料の徴収（キャッシュレス決済を含む）
- エ. 手数料の納付
- オ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- カ. 処理済み請求書等の保管

②証明書（評価・課税・台帳登載）の交付【郵送分】（地方税法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書、添付書類及び手数料（定額小為替）の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 証明書の送付及び手数料（定額小為替）の徴収
- エ. 手数料（定額小為替は現金に換金）の納付
- オ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- カ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- キ. 処理済み請求書等の保管

③証明書（評価・課税・台帳登載）の交付【電子申請分】（地方税法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 証明書の送付
- エ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- オ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- カ. 処理済み請求書等の保管

④証明書（評価・課税・台帳登載）の交付【出張所からの FAX 請求分】（地方税法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書（FAX）の確認
- イ. 請求者への不明点等の電話確認
- ウ. 証明書の作成及び照合
- エ. 証明書の送信
- オ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- カ. 処理済み請求書等の保管

⑤証明書（台帳未登載・償却資産台帳登載）の交付【窓口分】（地方税法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の交付及び手数料の徴収（キャッシュレス決済を含む）
- オ. 手数料の納付
- カ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- キ. 処理済み請求書等の保管

⑥証明書（台帳未登載・償却資産台帳登載）の交付【郵送分】（地方税法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書、添付書類及び手数料（定額小為替）の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の送付及び手数料（定額小為替）の徴収
- オ. 手数料（定額小為替は現金に換金）の納付
- カ. 処理済み請求書等の整理及び集計

- キ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- ク. 処理済み請求書等の保管

⑦証明書（台帳未登載・償却資産台帳登載）の交付【電子申請分】（地方税法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の送付
- オ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- カ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- キ. 処理済み請求書等の保管

⑧住宅用家屋証明書の交付【窓口分】（租税特別措置法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の交付及び手数料の徴収（キャッシュレス決済を含む）
- オ. 手数料の納付
- カ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- キ. 処理済み請求書等の保管

⑨住宅用家屋証明書の交付【郵送分】（租税特別措置法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書、添付書類及び手数料（定額小為替）の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の送付及び手数料（定額小為替）の徴収
- オ. 手数料（定額小為替は現金に換金）の納付
- カ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- キ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- ク. 処理済み請求書等の保管

⑩住宅用家屋証明書の交付【電子申請分】（租税特別措置法の規定による証明書）

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の送付
- オ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- カ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- キ. 処理済み請求書等の保管

⑪近畿圏整備法に関する証明書の交付【窓口分】

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の交付及び手数料の徴収（キャッシュレス決済を含む）
- オ. 手数料の納付
- カ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- キ. 処理済み請求書等の保管

⑫近畿圏整備法に関する証明書の交付【郵送分】

- ア. 交付請求書、添付書類及び手数料（定額小為替）の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の送付及び手数料（定額小為替）の徴収
- オ. 手数料（定額小為替は現金に換金）の納付
- カ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- キ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- ク. 処理済み請求書等の保管

⑬近畿圏整備法に関する証明書の交付【電子申請分】

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の送付
- オ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- カ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- キ. 処理済み請求書等の保管

⑭生産緑地に関する証明書の交付【窓口分】（主に相続や贈与時に税務署へ提出）

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 交付請求書の取次（発注者への引継ぎ、発注者から証明書の受領）
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の交付及び手数料の徴収（キャッシュレス決済を含む）
- オ. 手数料の納付
- カ. 処理済み請求書等の整理及び集計

⑮生産緑地に関する証明書の交付【郵送分】（主に相続や贈与時に税務署へ提出）

- ア. 交付請求書、添付書類及び手数料（定額小為替）の確認
- イ. 交付請求書の取次（発注者への引継ぎ、発注者から証明書の受領）
- ウ. 公印を押印
- エ. 証明書の送付及び手数料（定額小為替）の徴収
- オ. 手数料（定額小為替は現金に換金）の納付
- カ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- キ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）

⑯生産緑地に関する証明書の交付【電子申請分】（主に相続や贈与時に税務署へ提出）

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 交付請求書の取次（発注者への引継ぎ、発注者から証明書の受領）
- ウ. 証明書の作成及び照合
- エ. 公印を押印
- オ. 証明書の送付
- カ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- キ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）

⑰電話問い合わせ対応

- ア. 各証明書の請求方法及び添付書類などの問い合わせ対応

⑱集計表の作成（庄内および新千里出張所分含）

- ア. 日計表、月計表及び年計表の作成
- イ. 種類ごとに請求書数、証明発行数及び手数料の集計

※その他上記に関連する事実上の行為または補助的業務

(6) 納税証明書窓口受付業務

「納税証明書」とは、「市・府民税納税証明書（個人）」、「法人市民税納税証明書」、「固定資産税納税証明書」、「軽自動車税（種別割）納税証明書（車検証交付用）」、「軽自動車税（種別割）納税証明書（その他）」、「豊中市税に未納のない証明書」、「酒類販売（製造）業免許申請用納税証明書」、及び「公益法人事業報告用及び移行申請用証明書」を総称したものをいう。

①納税証明書の交付【窓口分】

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 証明書の交付及び手数料の徴収（キャッシュレス決済を含む）
- エ. 手数料の納付
- オ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- カ. 処理済み請求書等の保管

②納税証明書の交付【郵送分】

- ア. 交付請求書、添付書類及び手数料（定額小為替）の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 証明書の送付及び手数料（定額小為替）の徴収
- エ. 手数料（定額小為替は現金に換金）の納付
- オ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- カ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- キ. 処理済み請求書等の保管

③納税証明書の交付【電子申請分】

- ア. 交付請求書及び添付書類の確認
- イ. 証明書の作成及び照合
- ウ. 証明書の送付
- エ. 処理済みの請求書等の整理及び集計
- オ. 添付書類不備の対応（とりおき保留）
- カ. 処理済みの請求書等の保管

④納税証明書の交付【庄内および新千里出張所からのFAX請求分】

- ア. 交付請求書（FAX）の確認
- イ. 請求者への不明点等の電話確認
- ウ. 証明書の作成及び照合
- エ. 証明書の送信
- オ. 処理済み請求書等の整理及び集計
- カ. 処理済み請求書等の保管

⑤電話問い合わせ対応

- ア. 各証明書の請求方法及び添付書類などの問い合わせ対応

⑥集計表の作成（庄内および新千里出張所分含）

- ア. 日計表、月計表及び年計表の作成
- イ. 種類ごとに請求書数、証明発行数及び手数料の集計

※その他上記に関連する事実上の行為または補助的業務

4. 個別仕様書に定めるもの

(1) サービスレベル

共通仕様書 1 1 (2) ③に定める「ア 処理誤り率」は下記のとおりとする。

なお、個人市民税内部業務の「処理誤り率」については、「税額計算」、「指定番号検索」及び「そのほか」に区分するものとし、評価の際には、「処理誤り率」に係る全ての項目を満たして確保すべきサービスレベル等を達成したものとする。

	項目	確保すべきサービスレベル	最高評価サービスレベル
1	個人市民税内部業務 (税額計算)	2%以下	0.5%以下
2	個人市民税内部業務 (指定番号検索)		
3	個人市民税内部業務 (そのほか)		
4	個人市民税内部業務以外		

5. 処理期限

業務内容	期限
個人市民税内部業務 (例月課税業務)	
郵便受付・開封整理業務	翌通常開庁日
給与所得者異動届処理 特別徴収切替依頼書	受付後 3 日以内 (ただし、毎月 10 日までの受付分は指定する決定日まで)
名称・所在地等変更届出書処理	受付後 1 週間以内
給与支払報告書 (スキャニング処理)	受付後 1 週間以内
年金支払報告書 (スキャニング処理)	受付後 1 週間以内
市・府民税申告書処理 (郵送分)	即日または翌通常開庁日中
市・府民税申告書 (窓口処理分)	翌通常開庁日中
確定申告書処理 (データエントリー)	引渡し後 1 週間以内
確定申告書 (スキャニング処理)	引渡し後 1 週間以内
その他課税資料等のスキャニング及び資料保守	引渡し後 1 週間以内
資料保守 (リスト分)	リスト受領後 2 週間以内
課税資料の他市回送処理	引渡し後 1 週間以内
納税通知書の返戻調査	受付後 1 週間以内
扶養控除等の点検調査	引渡し後 4 週間以内 (処理済み分を 1 週間単位で納品)
所得照会文書の回答処理	1 週間分を翌通常開庁日中 (ただし、繁忙期 (6・7 月) は発注者と協議のうえ決定)
個人市民税内部業務 (当初課税業務)	
給与支払報告書処理 (スキャニング及びデータエントリー)	(別紙) 令和 4 年度パンチデータ 納品スケジュール参照
年金支払報告書処理 (スキャニング及びデータエントリー)	(別紙) 令和 4 年度パンチデータ 納品スケジュール参照

市・府民税申告書処理 (スキャニング及びデータエントリー)	(別紙) 令和4年度パンチデータ 納品スケジュール参照
確定申告書処理 (データエントリー)	(別紙) 令和4年度パンチデータ 納品スケジュール参照
ワンストップ特例通知書処理 (スキャニング及びデータエントリー)	(別紙) 令和4年度パンチデータ 納品スケジュール参照
指定番号検索と宛名のシステム入力処理	リスト受領後1週間以内
指定総括表の宛名修正システム入力処理	リスト受領後1週間以内
個人市民税窓口受付業務	
市・府民税申告書受付処理 (例月課税)	即時
市・府民税申告書受付処理 (当初課税)	即時
市・府民税に関する窓口対応	即時
各種届出書、給与支払報告書の受付	即時
確定申告書作成分の窓口預かり	即時
法人市民税課税事務	
郵便受付・開封整理業務	即日
申告書処理	受付後3日以内 ただし、申告期限の翌月第2通常 開庁日まで
異動届書処理	受付後4日以内
未申告法人調査	引渡し後4日以内
未登録法人調査	引渡し後4日以内
申告書返戻調査	1週間以内
照会文書の回答処理	4日以内
申告書及び異動届等窓口受付	即時
軽自動車税窓口受付業務・内部業務	
窓口受付 (標識交付証明書・廃車証明書等発行)	即時
申告書処理 (2輪及び3輪以上の軽自動車)	引渡し後2週間以内
転出車両リスト処理	引渡し後1週間以内
職権廃車処理	引渡し後1週間以内
郵送処理	即日または翌通常開庁日中
集計表の作成	翌通常開庁日 (午前中)
固定資産税評価証明書等窓口受付業務	
証明書の交付	即時 ※生産緑地に関する証明書の作 成は部局がまたがるため、1週間 程度を期限とする。
郵送請求による証明書の発送 (速達)	即日

郵送請求による証明書の発送（速達以外）	翌通常開庁日中
FAX 請求による証明書の送信	即時
電子申請による証明書の発送	翌通常開庁日中（午前中）
手数料の納付	翌通常開庁日中
集計表の作成	翌通常開庁日（午前中）
納税証明書窓口受付業務	
証明書の交付	即時
郵送請求による証明書の発送（速達）	即日
郵送請求による証明書の発送（速達以外）	翌通常開庁日中
FAX 請求による証明書の送信	即時
電子申請による証明書の発送	翌通常開庁日中（午前中）
手数料の納付	翌通常開庁日中
集計表の作成	翌通常開庁日（午前中）

上記に定めのないものについては即日処理することを原則とする。

6. 発注者が提供する業務システム端末機等

(1) 【貸与する業務システム】

業務システム名 [システム構築事業者]	税総合システム [日本電気(株)] 受付番号発券システム [(株)明光商会] 統合イメージ管理システム[(株)ジェイエスキューブ] キャッシュレス決済端末 (iRITSpay)
使用可能時間	開庁日の8:45から17:15まで ※市民対応等やむを得ない理由でシステムを上記時間帯以外に使用する必要があるときは、発注者に報告し協議すること。

(2) 【貸与する業務システム機器明細】

機器	数量	備考
税総合システム端末機	29	個人市民税内部業務 10、窓口受付業務 19
受付番号発券システム	1	
税総合システムプリンタ	3	プリンタートナーは発注者が負担（個人市民税内部業務 1、軽自動車税 1・税証明 1）
iPad	3	個人市民税申告受付用
個人市民税申告書用プリンタ	1	共用
統合イメージ管理システムスキャナ	1	個人市民税内部業務
キャッシュレス決済端末 (iRITSpay)	1	税証明手数料用
法人市民税申告書用スキャナ	1	
法人市民税申告書用プリンタ	1	共用

7. 発注者が貸与する事務機器等

備品	数量	備考
複写機	1	共用
電話機および電話回線	1 2	電話料金は市が負担 ※うち2台は庄内および新千里出張所との連絡専用 ※うち1台は外線専用電話（個人市民税内部業務）
ファクシミリおよび電話回線	1	共用（税4課共用ファクシミリ） 電話料金は市が負担
ファクシミリおよび電話回線	2	電話料金は市が負担 ※庄内、新千里出張所との連絡専用
ロッカー	5	
キャビネット	1	原付ナンバープレート保管用
椅子	2 2	
机	1 3	事務机 2、端末机 2、長机 9
カウンター	4	ハイカウンター3、ローカウンター1
棚	2	証明発行用、原付バイク手続き用
レジスター	1	
穿孔契印機（電動式）	1	
レターケース	5	
ハンガーラック	1	

※数量は協議により変更する場合があります

8. 遵守すべき主な法令

地方自治法
地方税法
住民基本台帳法
労働関連法令（労働基準法・労働安全衛生法・職業安定法等）
個人情報保護に関する法律
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
豊中市市税条例
豊中市個人情報保護条例
豊中市暴力団排除条例
配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律、ストーカー行為等の規制等に関する法律
手数料条例
その他業務に関するすべての法令等

9. その他

業務の詳細は、必ず豊中市市民税課窓口関連業務委託マニュアルに記載するものとし、受注者はこのマニュアルを遵守するものとする。