

市民環境部窓口業務等委託仕様書（課税課）

1 業務委託の内容

受託者は、課税課窓口来庁者の受付（委託業務以外の委託者への取り次ぎを含む）、次に掲げる対象税目に係る別表の窓口業務等及び事前に委託者と受託者の協議により実施を決定した業務（以下、「本業務」という。）を遂行する。なお、本業務に係る郵送対応及び電話対応も委託内容に含まれるものとする。また、一部作業の自動化による効率化を目的としてソフトウェアロボット（RPA）を導入し運用する。ソフトウェアロボットの導入の詳細については、「ソフトウェアロボット（RPA）導入及び開発における特記事項（課税課）」のとおりとする。

なお、受託者は、本稼働期間に向け、本業務を滞りなく遂行できる業務体制を準備期間中に整えることとし、契約履行期間中の業務計画を委託者へ提出するものとする。

（1）対象税目

- ア 市民税・都民税（普通徴収及び特別徴収）
- イ 固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）
- ウ 軽自動車税
- エ 法人市民税
- オ たばこ税

（2）業務内容

- ア 市民税・都民税（普通徴収及び特別徴収）に係る業務
 - （ア）税関係証明発行に係る業務
 - （イ）課税関係照会回答に係る業務
 - （ウ）市民税・都民税の申告等受付に係る業務
 - （エ）相続人調査等に係る業務
- イ 固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）に係る業務
 - （ア）税関係証明発行に係る業務
 - （イ）固定資産に関する閲覧対応に係る業務
 - （ウ）固定資産に関する縦覧対応に係る業務
 - （エ）土地・家屋台帳記載に係る業務
 - （オ）相続人調査等に係る業務
 - （カ）償却資産申告受付に係る業務
- ウ 軽自動車税に係る業務
 - （ア）登録または廃車に係る業務

- (イ) 相続人調査等に係る業務
- エ 法人市民税に係る業務
 - (ア) 法人市民税の申告等受付に係る業務
 - (イ) 法人市民税申告書発送業務
 - (ウ) 都税事務所からの通知の確認業務
- オ たばこ税に係る業務
 - (ア) たばこ税の申告等受付に係る業務
 - (イ) たばこ税の入力に係る業務

2 履行日・履行時間

本業務の履行日時は、次の（１）から（３）に該当する日を除く月曜日から金曜日の午前８時３０分から午後５時１５分まで及び土曜日の午前８時３０分から１２時までとし、本業務に携わる者を配置することとする。

- (１) 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
- (２) １２月２９日から翌年の１月３日までの日
- (３) その他、業務委託期間中に窓口開庁日の変更等があった場合は、受託者は事前に委託者と協議の上、対応すること。
- (４) 業務履行時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末機・番号発券機の準備・終了、手数料収入の集計、報告書作成、届出書類の整理、連絡調整等）についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が業務履行時間外に及ぶものについては、業務履行時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

3 業務に必要な施設及び物品等

受託者は、本業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、履行場所において次に掲げる施設・設備及び物品等を使用して業務を行うものとする。また、提供された物品等を委託者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) 委託者が無償で提供する施設・設備及び物品等
 - 執務室、事務机・椅子（６席程度）、電話回線（３回線程度）、電話機（３台程度）、キャビネット、基幹系システム端末機（６台程度）、プリンター（トナーを含む）、コピー機、発券機、レジスター、印刷用紙、封筒、切手

- ※ 提供する施設及び物品等の台数等については、東大和市議会の予算議決をもって確定するものが含まれていることから予定数量とする。
- ※ 上表にない設備、機器等の使用については、委託者と協議の上、決定する。
- ※ 受託者の責めに帰すべき事由による設備や物品の補修は受託者が負担する。

(2) 受託者が用意する設備及び物品等

(1) の他に本業務に必要なものがある場合は、受託者の責任において措置するものとし、その費用（保守料を含む。）は、委託費に含めるものとする。ただし、業務履行場所に持ち込む物品等については、事前にリストを提出し、委託者の許可を得るものとする。

4 業務執行体制

受託者は、地方税法（昭和25年法律第226号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、東大和市税条例（昭和26年条例第7号）、東大和市手数料条例（昭和51年条例第24号）、東大和市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第32号）、東大和市手数料条例施行規則（昭和51年規則第27号）、東大和市証明等事務取扱規程（昭和43年規程第5号）、東大和市住宅用家屋証明事務取扱規程（昭和59年訓令第18号）、市税関係証明等の事務取扱基準（平成18年5月16日市長決裁）、その他の税及び労働関係法令等を遵守するとともに、個人情報を含む税情報を厳格に管理できる万全な体制を整備するものとする。

なお、契約締結後に法令等の改正があった場合には、改正後の法令等の内容に対応するために必要な措置をとることとする。

別紙

件数：令和3年度

大分類	中分類	小分類	事務の概要	処理時間 (分/件)	年間発 生件数
税関係 証明発行	窓口業務(補助的 業務含む)	申請受付	申請書の記載内容を確認し、受付する。	0.5	3,257
	・土地・家屋証明 ・土地・家屋 評価証明 ・土地・家屋 公課証明 ・土地・家屋 課税台帳 記載事項証明	本人確認	市が認める本人確認書類にて本人確認を行う。	0.5	3,257
		検索・証明書 印刷	システムで対象物件を検索し、証明書を印刷する。	2	3,257
		証明書交付	印刷した証明書の内容に相違がないか申請者と相互 に確認し、交付する。	0.5	3,257
		手数料受領 ・レジ清算	交付枚数に応じた手数料を受領し、レジで精算する。	1	3,257
		収納・編綴	申請書に確認書類等を糊付けし、所定の場所に収納 する。	0.5	3,257
	窓口業務(補助的 業務含む)	申請受付	申請書の記載内容を確認し、受付する。	0.5	45
	家屋滅失証明 (現場確認証明)	物件確認	申請物件について市で現場確認済であるか家屋台帳 にて確認し、必要に応じて担当職員から聴取する。	2	45
		検索・入力 ・証明書印刷	システムで対象物件を検索し、家屋台帳に記載の登 記情報と現場確認情報を入力した上で証明書を印刷 する。	3	45
		証明書交付	印刷した証明書の内容に相違がないか申請者と相互 に確認し、交付する。	0.5	45
		手数料受領・ レジ清算	交付枚数に応じた手数料を受領し、レジで精算する。	1	45
		収納・編綴	申請書に確認書類等を糊付けし、所定の場所に収納 する。	0.5	45
	窓口業務(補助的 業務含む)	申請受付	申請書の記載内容を確認し、受付する。	0.5	2
	町名地番 変更証明	町名地番変更 対照表の確認	旧所在地から新所在地に名称変更したことを町名地 番変更対照表により確認する。	5	2
		入力・証明書 印刷	システムに名称変更情報を入力し、証明書を印刷す る。	3	2
		証明書交付	印刷した証明書の内容に相違がないか申請者と相互 に確認し、交付する。	0.5	2
		収納・編綴	申請書に確認書類等を糊付けし、所定の場所に収納 する。	0.5	2
	窓口業務(補助的 業務含む)	申請受付	申請書、証明書の記載内容、添付書類を確認し、受 付する。	5	336
	住宅用家屋証明	間取図等の コピー	間取図、立面図、仕上表のコピーの可否を確認し、 可能ならコピーを取る(不可なら取らない)。	4	336
		証明書追記	申請書に証明番号をナンバリングし、証明書に証明 番号、交付年月日等を追記する。	1	336
		証明書印刷	証明書を改ざん防止用紙にコピーし、それを交付用 として公印を押印する。	3	336

大分類	中分類	小分類	事務の概要	処理時間 (分/件)	年間発 生件数	
		証明書交付	交付用証明書の内容に相違がないか申請者と相互に確認し、交付する。	0.5	336	
		手数料受領・レジ清算	交付枚数に応じた手数料を受領し、レジで精算する。	1	336	
		収納・編綴	申請書に添付書類等をホチキス留めし、所定の場所に収納する。	0.5	336	
		窓口業務(補助的業務含む)	申請受付	申請書の記載内容を確認し、受付する。	0.5	7
		証明書等を発行できないことの通知	本人確認	市が認める本人確認書類にて本人確認を行う。	0.5	7
			入力・通知文印刷	システムで資産なしを確認後、必要情報を入力し、通知文を印刷、公印を押印する。	4	7
			通知文交付	印刷した通知文の内容に相違がないか申請者と相互に確認し、交付する。	0.5	7
			手数料受領・レジ清算	交付枚数に応じた手数料を受領し、レジで精算する。	1	7
			収納・編綴	申請書に確認書類等を糊付けし、所定の場所に収納する。	0.5	7
			窓口業務(補助的業務含む)	申請受付	申請書の記載内容を確認し、受付する。	0.5
		課税・非課税証明書	本人確認	市が認める本人確認書類にて本人確認を行う。	0.5	9,938
			検索・証明書印刷	システムで対象者を検索。発行可否を確認し印刷する。	2	9,938
			証明書交付	印刷した証明書の内容に相違がないか申請者と相互に確認し、交付する。	0.5	9,938
			手数料受領・レジ清算	交付枚数に応じた手数料を受領し、レジで精算する。	1	9,938
			収納・編綴	申請書を所定の場所に収納する。	0.5	9,938
		証明書発行手数料集計等	レジ内金銭の点検・精算	証明書の発行枚数と手数料を集計して、レジ内金銭の点検及び精算する。	5	293
			出納員取扱金納付書兼領収書等の作成	日計報告書と出納員取扱金納付書兼領収書を作成し、手数料とレジメ時のジャーナルと共に市職員に引き継ぐ。	5	243
			各種月間集計表の作成・報告等	税務証明等にかかる月間手数料の集計書類を作成し、市職員に提出する。	2	12
	固定資産に関する閲覧対応	窓口業務(補助的業務含む)	申請受付	申請書の記載内容を確認し、受付する。	0.5	614
		名寄帳	本人確認	市が認める本人確認書類にて本人確認を行う。	0.5	614
			検索・名寄帳印刷	システムで対象者を検索し、名寄帳を印刷する。	2	614
名寄帳交付			印刷した名寄帳の内容に相違がないか申請者と相互に確認し、交付する。	0.5	614	

大分類	中分類	小分類	事務の概要	処理時間 (分/件)	年間発 生件数	
		手数料受領・ レジ清算	交付枚数に応じた手数料を受領し、レジで精算する。	1	614	
		収納・編綴	申請書に確認書類等を糊付けし、所定の場所に収納する。	0.5	614	
	窓口業務(補助的 業務含む)	申請受付	申請書の記載内容を確認し、受付する。	0.5	19	
	公図の写し	公図の写し のコピー	キャビネットから対象地番の公図の写しを取り出し、コピーを取る。また、方位、縮尺、注意事項を明示する。	4	19	
		公図の写し の交付	コピーした公図の写しの内容に相違がないか申請者と相互に確認し、交付する。	0.5	19	
		手数料受領・ レジ清算	交付枚数に応じた手数料を受領し、レジで精算する。	1	19	
		収納・編綴	申請書に確認書類等を糊付けし、所定の場所に収納する。	0.5	19	
	窓口業務(補助的 業務含む)	申請受付	申請書の記載内容を確認し、受付する。	0.5	49	
	測量図	土地台帳 の確認	土地台帳から申請地番の分筆状況を調べ、測量図が市に存在するかを確認する(存在しない場合、その旨回答する)。	3	49	
		測量図の コピー	測量図が存在する場合、保管場所から申請地番の測量図を取り出し、コピーを取る。	5	49	
		測量図の交付	コピーした測量図が申請内容と相違がないか申請者と相互に確認し、交付する。	0.5	49	
		手数料受領・ レジ清算	交付枚数に応じた手数料を受領し、レジで精算する。	1	49	
		収納・編綴	申請書に確認書類等を糊付けし、所定の場所に収納する。	0.5	49	
	固定資産に 関する縦覧 対応	窓口業務(補助的 業務含む)	申請受付	申請書の記載内容を確認し、受付する。	0.5	16
		土地・家屋価格等 縦覧帳簿	本人確認	市が認める本人確認書類にて本人確認を行う。	0.5	16
			縦覧帳簿の 貸出し	対象物件が掲載されている縦覧帳簿を申請者に貸し出す。	1	16
			収納・編綴	申請書に確認書類等を糊付けし、所定の場所に収納する。	0.5	16
	課税関係照 会回答	窓口業務以外	照会文書 受領	照会文書を受領し、照会内容、件数、同封物の確認をする。	0.5	1,021
課税状況照会 (国民健康保険、 介護保険、後期高 齢社医療保険、扶 養照会 等)		検索・ 証明書印刷	調査対象者をシステムで検索し、照会回答用証明を印刷する。	1.25	1,021	
		回答書作成	照会文書、回答文書それぞれに必要な事項を記入、押印等を行う。	1.25	1,021	
		回答書の 複写	記入・押印した回答書を複写する(照会文書に対象者・調査事項等の記載があり、回答内容が分かる場合は複写不要)。	0.5	1,021	
		返送・整理	回答文書を返送し、照会文書を編綴する。	0.5	1,021	

大分類	中分類	小分類	事務の概要	処理時間 (分/件)	年間発 生件数
	窓口業務以外	照会文書 受領	照会文書を受領し、照会内容、件数、同封物の確認をする。	1	863
	滞納照会	検索・ 証明書印刷	調査対象者をシステムで検索し、照会回答用証明書を印刷する。	2.5	863
		回答書作成	照会文書、回答文書それぞれに必要な事項を記入、押印等を行う。印刷した回答用証明と回答書を突合し組み合わせる。	2.5	863
		整理	照会自治体ごとに調査書類一式をまとめ、市に返付する（複数課にまたがる調査のため、照会自治体へ返送せず、市に返付）。	1	863
		窓口業務以外	受領	市民課から回付された通知書案を受領する。	0.25
	相続税法第58条 に基づく 通知書処理	課税確認	通知書案記載の対象者をシステムで検索する。	1	832
		回答書の作成、 名寄帳の添付	固定資産所有者であった場合、システムから名寄帳を出力し、通知書案に添付する。また、共有物件の場合は、余白等に所有者毎の持分割合を記載する。住民税で対象者がいた場合は、課税標準等該当箇所を記入する。	2	832
		名寄帳の複写	添付する名寄帳は、回答後の問合せ対応のため、全件複写をして指定のホルダーに編綴する。	0.5	832
		対象者管理	固定資産所有を確認した対象者について、一覧表において管理をするため、指定のファイルに所有者名や所有資産等の入力を行う。	0.5	832
		メモの入力	対象者が、住民税の課税者かつ届出人が同居していない親族の場合、住民税システムのメモに届出人の住所・氏名・続柄等を入力する。	0.5	832
		回答書案 の複写	対象者が固定資産所有者かつ届出人が同居していない親族の場合、今後の手続き案内文書送付先の参考資料とするため、回答書案の複写を行い、「名寄帳の複写」において行った名寄帳の複写とともに編綴する。	0.5	832
		通知書案の 返付・起案 処理	全件「課税確認」及び「名寄帳の添付」の処理を行ったのち起案処理を行い、市民課へ返付する。	0.5	832
		窓口業務以外	照会文書 受領	照会文書を受領し、照会内容、同封物の確認をする。	5
	固定資産に 関する 照会回答	検索・ 証明書等印刷	調査対象者をシステムで検索し、回答用の証明書等を印刷する。	10	2,503
		回答文書作成 ・起案	回答文書を作成し、印刷した回答用の証明書等と合わせて起案処理する。	10	2,503
返送・整理		照会自治体に回答書類を返送する。また、起案文書を所定の場所に収納する。	5	2,503	
軽自動車税 賦課事務 (原付、小 型特殊)		窓口業務(補助的 業務含む)	受付	税申告書兼標識交付申請書（以下、「税申告書」という。）の記載内容、添付書類を確認し、受付を行う。	1.5
	登録 (新規、転入、譲 渡)	対象者検索 ・入力	対象者をシステムで検索し、税申告書の記載事項の登録処理をする。	2.5	510

大分類	中分類	小分類	事務の概要	処理時間 (分/件)	年間発 生件数	
	渡、改造申請、物 件異動)	照合	税申告書、標識等の必要書類等を添えて、職員に登録内容の照合を受ける。	1	510	
		交付	標識、標識交付証明書等の必要書類を申告者に交付する。	1	510	
		収納	添付書類を税申告書に貼付し、所定の場所に収納する。	0.5	510	
	窓口業務(補助的 業務含む)	受領	税申告書、標識、標識交付証明書の記載内容を確認し、受付を行う。	1.5	677	
	廃車 (税申告書に よるもの)	廃車	対象車両をシステムで検索し、税申告書の記載内容と突合し、廃車処理をする。	2.5	677	
		交付	廃車証明書を申告者に交付する。	1	677	
		収納	税申告書に廃車印を押印し、回収した標識、税申告書を所定の場所に収納する。	0.5	677	
	窓口業務以外	受領	物件異動通知を受領する。	0.25	978	
	廃車 (物件異動通知に よるもの)	廃車	対象者をシステムで検索し、物件異動通知の内容と突合し、廃車処理をする。	2.5	978	
		収納	物件異動通知を所定の場所に収納する。	0.5	978	
軽自動車税 賦課事務 (125CC 超の二輪又 は三輪以上 の軽自動 車)	窓口業務以外	受領	軽自動車税(環境性能割・種別割)申告書(以下、「税申告書」という。)を受領する。	0.25	4,756	
	登録または廃車	登録または廃車	登録:対象者をシステムで検索し、税申告書の記載事項を登録する。廃車:税申告書の記載内容と照合し、廃車処理をする。	2.5	4,756	
		整理	標識番号順に並べ市に返付する。	1	4,756	
		照合	職員に登録内容の照合を受ける。	1	4,756	
申告等 受付	窓口業務(補助的 業務含む)	受付	・市・都民税申告書(以下、「申告書」という。)の記載内容、添付書類を確認し、受付を行う。また、申告書・申告受付書に受付印を押印する。なお、申告書へ記載がない場合で、添付書類が揃っていないときは、申告書へ添付書類の内容を転記するよう案内する。	1	2,892	
	市申告書 受付、入力 (課税課窓口での 非課税となる申 告)	(非課税証明書 発行の場合)	対象者検 索・入力	対象者をシステムで検索し、税申告書の記載事項を入力する。 なお、税額に異動が生じる場合は入力できないことに注意する。	1	2,892
			照合	申告書・添付書類等の必要書類等を添えて、職員に入力内容の照合を受ける。	1	2,892
			受付書の 交付	申告受付書を申告者に返付する。 非課税証明書発行のための申告受付の場合、「④6課税非課税証明書」の発行を行い、申請者に交付する。	0.5	2,892
			収納	申告書と添付書類をクリアファイルに入れ、所定の場所に収納する。	0.5	2,892

大分類	中分類	小分類	事務の概要	処理時間 (分/件)	年間発 生件数
	窓口業務(補助的 業務含む)	受付	窓口を持参された給与支払報告書の記載内容を確認し受付を行う。必要事項の記載がない場合、補正を求める。	1	261
	給与支払 報告書の受付	補記・収納	給与支払報告書に必要事項を記入する。また、受付簿に提出者・受付日等を記入し、所定の場所に収納する。	1	261
	窓口業務以外	受領	送されてきた年金リストを基に入力用資料を作成する。	1	663
	年金リストの入力	入力・収納	入力用資料を基に記載事項を入力する。また、入力後、照合するために所定の場所に収納する。	2	663
	窓口業務(補助的 業務含む)	受付・収納	償却資産申告書を窓口で受け取り、必要事項を確認のうえ、受付印を押して副本を返却する。また、受け取った正本を所定の入れ物(カゴなど)に入れる。 ※明細書があるものは申告書本紙に明細書を糊付けしてから入れる。	1	311
	償却資産申告書受付				
	窓口業務以外	受付	たばこ税申告書の記載内容、添付書類を確認し、受付を行う。また、申告書に受付印を押印する。	1	60
	たばこ税申告書の 入力	入力・収納	申告書の記載事項を Excel に入力する。また、申告書と添付書類をクリアファイルに入れ、たばこ税担当に渡す。	4	60
土地・家屋 台帳記載	窓口業務以外	土地・家屋 台帳の記載	土地、家屋の登記異動通知書(表示・権利)の情報を、それぞれ土地台帳、家屋台帳(登記の履歴を記録した台帳)に記載する。	5	5,550
	土地・家屋 台帳記載	閉鎖台帳編綴	合筆等により閉鎖された土地、滅失等により閉鎖された家屋について、それぞれ別冊の土地閉鎖台帳、家屋閉鎖台帳に台帳用紙を綴る。	2	550
法人市民税 賦課事務	窓口業務(補助的 業務含む)	法人の異動届出 書等の受領	異動届出書、法人設立・設置届出書の記載内容、添付書類を確認し、受付を行う。また、届出書に受付印を押印する。	1.5	435
	法人市民税入力処 理(異動届で初 頭)	入力・収納	異動届出書、法人設立・設置届出書等の入力をする。また、入力後、照合をするために所定の場所に収納する。	2	1,220
	法人市民税申告書 の発送	封入・封緘	申告書等の発送に際し、必要書類を仕分け、封筒へ封入封緘する。	3	7,530
	都税事務所からの 通知の確認	確認	都税事務所からの「市町村民税法人税割に係る課税標準額等の通知」と e=SUIITE の内容が一致しているかの確認をする。	1	640
	法人市民税申告書 受付	受付・収納	①法人市民税申告書の記載内容、添付書類を確認し、受付を行う。また、申告書に受付印を押印する。 ②申告書と添付書類をクリアファイルに入れ、法人担当に渡す。	1.5	690
相続人等調 査事務	窓口業務以外	相続人・納税 管理人調査業 務(住民税)	①対象者の特定(相続人・納税管理人) ②戸籍の公用請求等により対象者の調査 ③対象者関係図の作成	60	60
		相続人・納税 管理人調査業 務(軽自動車 税)	①対象者の特定(相続人・納税管理人) ②戸籍の公用請求等により対象者の調査 ③対象者関係図の作成	60	10

大分類	中分類	小分類	事務の概要	処理時間 (分/件)	年間発 生件数
		相続人・納税 管理人調査業 務（固定資産 税）	①対象者の特定（相続人・納税管理人） ②戸籍の公用請求等により相続人の調査 ③対象者関係図の作成	60	480