

参 考 仕 様 書

1 件名

個人住民税及び軽自動車税課税業務委託

2 業務委託の目的

個人住民税及び軽自動車税について、主に当初課税処理期間等の繁忙期（1月～3月）を中心とする課税資料の收受点検及びデータ作成等の業務には膨大な時間及び労力が必要とされる。本業務では、個人住民税及び軽自動車税の課税関係業務を安全かつ安定的に実施することはもちろんのこと、区の恒常的な業務のプロセスを大幅に見直し、効果的・効率的な業務執行体制を構築することを目的とする。

3 履行期間

契約日から令和9年3月31日（水）まで

4 履行場所

(1) 世田谷区財務部課税課及び世田谷区内郵便局

（世田谷区世田谷4-21-27 世田谷区役所第2庁舎1階、東2期棟2階及び庁内別室）

第2庁舎1階に関しては概ね25㎡程度、東2期棟2階に関しては概ね21㎡程度（予定）、庁内別室に関しては概ね110㎡程度のMKアースビル1階の作業場を区が用意する。なお、第2庁舎1階については令和8年10月16日（金）までの使用、東2期棟2階については令和8年10月19日（月）以降に使用の予定である。

後述の「7業務内容（4）給与支払報告書に関する業務①及び②、（7）特別区民税・都民税申告書に関する業務①から③まで」の作業はMKアースビル1階の作業場で行う。なお、繁忙期（1月～3月）において庁内別室の作業場では作業スペースに不足がある場合は、受託者は別途履行に必要な作業場を確保すること。作業場は電車、バス等の公共交通機関を使って概ね1時間以内に区の担当課所在地から当該作業場所までに到着することが可能な1箇所を原則とする。その他の業務についての作業場所の割り振りは区と受託者の協議によること。

5 契約形態

本委託契約は総価による確定契約とする。

6 委託条件

（財）日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を契約締結日時点で取得し、継続的に更新していること。

7 業務内容（詳細は別添「各業務内容の概要について」及び「予定業務量」を参照すること）

以下において使用する用語については以下のとおりとする。

- 給報 = 給与支払報告書個票及び給与支払報告書総括表
- 年報 = 公的年金等支払報告書
- 区申 = 特別区民税・都民税申告書
- 確申 = 確定申告書
- 原付等 = 原動機付自転車、小型特殊自動車

(1) 軽自動車税に関する業務

- ① 原付等登録・廃車申告の郵送受付及び大量受付処理に関する業務
- ② 軽自動車税申告に関する入力・回送等業務
- ③ 再交付申請の郵便受付に関する業務
- ④ 軽自動車税に関する各種通知等発送業務
- ⑤ 賦課業務に関する車両データ等打ち出し業務
- ⑥ 納税義務者管理業務
- ⑦ 郵便局から返戻された納税通知書、督促状、催告書に関する業務
- ⑧ 日次報告に関する業務
- ⑨ 月次報告に関する業務
- ⑩ 減免申請に関する業務

(2) 照会文書（課税照会、原付等の所有者等照会）回答業務

- ① 税情報照会文書回答に関する業務
- ② 照会文書収受及び回答件数・箇所一覧集計業務
- ③ 原付等の所有者等照会文書回答に関する業務

(3) 郵便物等の受領、開封、仕分、発送、返戻等業務

- ① 交換便、郵便文書等の受領、開封及び仕分けに関する業務
- ② 送付郵便物、交換便文書の発送に関する業務

(4) 給与支払報告書に関する業務

- ① 給報の開封・記録・仕分・補記・点検・収束等に関する業務
- ② 書類不備発生時の電話確認業務（発信）
- ③ 上記①～②のデリバリ業務
- ④ 税資料に基づく指定番号検索に関する業務
- ⑤ 給報未提出事業所に対する電話確認業務（発信）
- ⑥ 給報のデータ入力業務

(5) 年金支払報告書に関する業務

- ① 年報の開封・仕分・補記・点検等に関する業務

(6) 他自治体からデータで届いた課税資料に関する業務

- ① 課税資料の印刷・仕分・補記・点検

(7) 特別区民税・都民税申告書に関する業務

- ① 区申の開封・記録・仕分・補記・点検等に関する業務
- ② 医療費の計算・補記・返送業務
- ③ 区申の点検作業

- ④ 上記①～③のデリバリ業務
- (8) 課税資料スキャン業務
 - ① 給報・年報・区申・確申等のスキャナによるイメージ読込及びデータ入力業務
- (9) 確定申告書に関する業務
 - ① 確申のデータ入力・検査作業
 - ② その他のデータ確認業務
- (10) 異動届等に関する業務
 - ① 異動届等の開封、受理、確認、点検、入力、並び替えの整理等に関する業務
 - ② 所在地・名称変更届の受理、確認、点検、入力等に関する業務
 - ③ 特別徴収切替申請書の受理、確認、点検、入力等に関する業務
- (11) 相続人調査に関する業務
 - ① 相続人の調査・発送等に関する業務
- (12) 各種電子通知の入力・補記業務
 - ① 住登外課税通知（地方税法第294条第3項通知）の補記・入力業務
- (13) 税資料回送業務
 - ① 他市区町村への税資料回送に関する業務
- (14) 各種税資料整理業務
 - ① 各種税資料の並び替え・整理業務
 - ② 外国税額控除の整理・入力作業
 - ③ 収支内訳書等の他市区町村への回送業務
 - ④ 確定申告書の宛名番号調査及び整理業務
- (15) その他
 - ① 業務の処理状況に応じて受託者の業務責任者と協議の上、別途簡易な業務を依頼する場合がある。

8 庁内別室で行う業務について（補足）

- (1) 第2庁舎1階または東2期棟2階及び区が用意する庁内別室（繁忙期において庁内別室で不足する場合においては受託者が用意する作業場を含む）の作業場の間において課税資料その他機密資料の搬出入（デリバリ）を行うにあたっては、繁忙期においては車両での運搬を原則とする。繁忙期以外の時期、または繁忙期においてやむを得ない事情が認められる場合は車両以外によりデリバリを行うことも可とするが、課税資料その他機密資料の滅失・毀損・漏洩等の事故が発生しないよう十分な対策を講じたうえで事前に区と協議し、デリバリの方法について承認を得ること。
- (2) デリバリにおける留意点
 - ① 受託者は、デリバリ担当者に、搬出入の際必ず顔写真付の身分証明書を提示させること。
 - ② 車両によるデリバリは、原則運転手と助手（運転手と同一人は不可）を1組として運行すること。車両以外によるデリバリの場合は、実施体制について事前に区と協議し承認を得ること。
 - ③ 車両によるデリバリには、荷室及び各ドアに施錠できる貨物自動車等を使用すること。
 - ④ 受託者は、デリバリ時に課税書類を格納するための鍵付きのコンテナ等を用意すること。

- ⑤ 区から提供する帳票等については、本件業務以外の業務の帳票等と混在させないよう、区へのデリバリを単独で運行すること。

9 業務時間

区庁舎内で従事する業務の就業可能時間及び就業可能日

世田谷区の休日に関する条例（平成元年3月15日制定、条例第1号）第1条に掲げる休日を除く日の午前9時から午後5時までとする。ただし、進捗状況により業務時間の延長等が必要となる場合は、区と協議の上、業務時間を延長することができる。なお、延長する場合は、16時までに業務責任者より区担当課へ連絡すること。

10 業務の水準について

本業務における窓口事務に関しては、お客様に不快感や不信感を与えることの無いよう、親切かつ丁寧な対応を心掛けること。また、本業務の執行上必要な知識及び能力の取得のための教育訓練として、事前研修や定期及び適時研修を実施し、履行開始日から業務が平常に開始できるように体制を確保すること。また、処理等に関しては正確かつ迅速に事務処理を行い、区民サービスの向上及び均質化の実現に努めること。

本業務における作業の誤りは、区政に対する信頼を失墜させるとともに、区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ダブルチェックを実施するなど、本仕様書の内容が確実に履行できる方策を検討・実施するとともに、区の求めに応じ作業状況を報告すること。

11 業務体制及び業務実施上の遵守事項

（1）業務責任者・業務副責任者

- ① 受託者は、本業務の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有している現場責任者及び副責任者を常駐させること。休暇、休憩などにより不在の場合は、同程度のスキルを有する代行者を選任して現場に配置すること。
- ② 責任者は、受託者の正規職員から選任すること。
- ③ 責任者、副責任者は現場責任者として区との主たる窓口となり、委託業務全体のマネジメント（問題解決も含む）、業務管理・分析、業務改善のための問題抽出と改善策の提示、業務の質、精度の維持・向上（職員満足度調査や自己点検プログラム等）、業務量の変動に応じて業務が滞らないよう従事者の適正な人員配置、各種調整業務、連絡事項の周知徹底、従事者の労務管理（従事者欠員時の対応を含む）、従事者の育成・研修計画の立案、窓口業務におけるトラブル発生時の迅速な対応、リスク管理及び区への報告を行うこと。責任者、副責任者のいずれかは、業務の作業中に必ず立ち会うこととし、責任者については通年、業務従事が可能な者を配置すること。なお、受託者は責任者、副責任者を変更する場合、事前に区と協議のうえ書面で区に通知するものとする。

（2）作業員

- ① 受託者は業務の内容及び処理能力等に鑑み、区の提示するスケジュールに応じた処理・納品等を行えるよう作業員を配置する。特に業務の集中する時期において、業務に支障

をきたすことのないように柔軟な体制を整えること。

- ② 個人情報保護及び業務の適正かつ迅速な処理を実現できる人材を確保するよう努め、必要な研修等を受講させること。研修により、業務に必要な知識の習得、守秘義務の遵守、業務の重要性の理解を徹底させること。
- ③ 作業員については、税資料取扱経験者を複数名配置させること。
- ④ 受託者は本業務を確実に履行するために区の運用に適合するよう作業員を訓練すること。履行期間の途中で業務に従事開始する者についても、同じ教育及び訓練を行うこと。また、事前準備処理業務に受託者が要する費用は、受託者で負担すること。
- ⑤ システム入力に従事する作業員については、基本的なパソコン操作スキルを持ち合わせている者を配置すること。

(3) 業務実施上の遵守事項

- ① 責任者・副責任者・作業員（以下「業務従事者」）が課税課事務室に入室する際は、受託者が用意する社名及び業務従事者の氏名が記載された名札を着用させなければならない。なお、受託者の正社員については、社員証を常時携帯させ、区の求めに応じて提示させなければならない。
- ② 区の庁内での業務となるため、来庁している区民等に不快な印象等を与えないよう、受託者は、業務従事者への指導を徹底すること。
- ③ 受託者は、履行場所において、業務従事者に本業務以外の行為（健康管理上及び安全確保上の必要な行為を除く。）及びこれに類する行為をさせないよう指導を徹底すること。
- ④ 受託者は、その他公序良俗に反することを業務従事者にさせないよう指導を徹底すること。
- ⑤ 業務従事者は関係法令等を遵守し、適切な運用に努めること。
- ⑥ 区又は受託者が必要と認めた場合は、事前協議うえ業務時間内又は業務時間外に業務に関する打ち合わせを行うこと。

1 2 貸与品等に関して

本業務に必要なシステム機器、物品等については、以下の（１）～（５）のとおりとする。

- (1) 区庁内で使用する以下の物品に関しては区が用意し、受託者に貸与する。ただし、受託者が申し出た場合、区と協議のうえ、受託者の負担により別途用意することができる。
 - ① 筆記用具・ホチキス・のり・付箋・はさみ・電卓などの一般的な文房具
 - ② 帳票を分類管理・庁内運搬する際に使用するフタつきコンテナ・カゴ等
 - ③ 帳票加工の際に使用するコピー機等
 - ④ 帳票保管用の鍵付きキャビネット
- (2) 区の庁内で使用するパソコン等は区が貸与する。なお、受託者側での進捗管理や勤怠管理等、その事務に使用するパソコンの持ち込みを禁止するものではないが、ネットワーク及び区の貸与するプリンタへの接続等はできないため、必要な場合受託者で用意すること。
- (3) 区が貸与する部品・消耗品、及び修繕・補修等の費用はすべて区の負担とする。ただし、受託者の責めにより物件を滅失又は毀損した場合は、損害を区に賠償しなければならない。受託者は、善良な管理者としての注意をもって物件を使用し、事前の承諾なく、物件を第三者に使用させてはならない。郵便物の収受印、原付の登録等に使用する受付印、改ざん

防止用紙は執務エリア以外への持ち出しを禁止するとともに、最大限の注意をもって管理を行うこと。受託者は貸与品については、効率よく使用し、業務に支障をきたすことのないようにすること。また、受託者は貸与品について、区より返却の要請があった場合はこれに従わなければならない。

- (4) 本業務において、区が貸与する以外の物品は原則として全て受託者の負担とする。また、受託者が用意する作業場において使用するシステム機器・物品等は原則として受託者が用意し負担すること。
- (5) 区の庁内での本業務の履行に必要な光熱水費、電話使用料は全て区の負担とする。受託者が用意する作業場における光熱水費、電話使用料は受託者の負担とする。

1 3 業務の報告及び改善の提案について

受託業務に関し、業務報告書を作成し、定期及び区から求められたときに報告すること。また、受託業務の履行確認及びサービスの質の向上のため、受託者自ら受託業務の実施状況进行分析し、受託業務の内容の点検及び評価を行い、R P A等の導入により受託業務の品質の確保及び品質の向上に努めること。なお、R P A等の導入にあたっては事前に区と協議すること。

(1) 月次報告

① 実績報告書

報告に係る期間、期間内の業務運営に係る体制、期間内に区で行った打合せ及び会議、再処理数・再処理率（区職員による二次点検の後、修正等が必要になった件数・割合）を含む期間内における業務量の集計数を報告すること。

② 事故報告書（事故が発生し区に報告を要した件数及び内容。なお、事故発生時の対応については「1 7 危機管理」及び「2 2 その他」参照。）

③ 月次報告については、翌月 1 0 日までに区へ報告すること。令和 9 年 3 月分の月次報告については、業務の履行完了後、速やかに提出すること。

(2) 年次報告

① 業務履行評価調査結果報告書

② 実績報告書

③ 事故報告書

④ 業務計画及び業務改善計画書

⑤ 研修等計画書

⑥ 年次報告については、業務の履行完了後、速やかに提出すること。

(3) 定例報告会

委託業務全般について、月 1 回の報告会を区と受託者で行うものとする。報告会において、受託者は議事録を作成し、業務履行確認及びサービス水準の維持・向上などの業務改善に努めること。

1 4 業務設計・マニュアル・F A Q作成業務

受託者はあらかじめ区が提供する業務内容の資料及びヒアリングなどを通じて、本業務の内容を十分に把握したうえで、運営に必要な業務設計を適切に行い、業務に必要な全ての業務マニュアル及びF A Qを作成すること。業務マニュアルとは、窓口業務マニュアル及びデータ作

成業務マニュアルなど本業務に必要なマニュアルであり、以下の内容を記載すること。

- (1) 基本情報（窓口での受付等に関する業務手順、運営体制、一日の業務の流れ、区職員との連携、個人情報の保護）
- (2) 施設及び設備に関する運用ルールと業務手順
- (3) 税情報システムの利用に関するルール
- (4) 危機管理・緊急対応業務に関するルールと業務手順
- (5) 本業務の自己点検プログラムに関するルールと業務手順（実施体制、実施範囲、結果報告等）
- (6) 作成したマニュアルは、内容の検証を行ったうえで区へ提出し、了承を得ること。税制改正や組織変更等により業務内容の変更などがあった場合は、区が提供する資料に応じて、適宜業務設計・業務マニュアルを見直し、適切に内容の修正を行うこと。業務遂行上、区と連携をとるために必要となる各種様式類については、区と協議の上で適宜作成すること。

1.5 個人情報の保護

- (1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律、世田谷区個人情報保護条例等を遵守するとともに、細心の注意をもって情報の管理にあたるものとする。
- (2) 受託者は、業務の履行にあたり、個人情報及び業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。受託者の従事者にも秘密の保持を遵守させること。なお、受託者の業務期間終了後、及び受託者の従事者が職務を退いた後においても同様とする。
- (3) 受託者は、他の契約条項において定める事項のほか、個人情報保護に関して、「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。
- (4) 受託者は、本業務で受託者が生成した個人情報を記載した書類、メモなどについての指定した時期に、区と協議した方法で廃棄すること。

1.6 業務引継ぎ

受託者は履行期間満了後に引き続き本業務を受託する場合を除き、履行期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む）に受託者の負担で下記のとおり業務引継ぎを行うこと。なお、区が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。区は、受託者が下記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

- (1) 受託者は、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく区に返還すること。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償するとともに、施設については受託者の負担において現状に復旧させるものとする。
- (2) 受託者は、後任受託者が履行開始日から滞りなく業務を行えるよう、本契約期間中に区が指定する引継ぎ期間に円滑に業務引継ぎを行うこと。その際には、引継ぎ書を引継ぎ期間前に3部作成し、うち1部は受託者にて保管し、2部を区に提出し引継ぎを行うこと。
- (3) 受託者は、区及び後任受託者からの資料等の請求に、区が不要と認めた場合を除き全て応じること。

1 7 危機管理

システムや機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、来庁者への説明対応等、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。ただし、大規模な自然災害又は騒乱、暴動その他の人為的な現象であって、受託者の責めに帰さないものにより、本業務の遂行ができなくなった場合は、直ちに状況を区へ報告するとともに、身の安全を確保するための適切な対処をすること。

1 8 再委託の取扱い

本業務の一部について、やむを得ず第三者に再委託する必要がある場合は、区と協議しその了承を得なければならない。また、再委託先についても、本仕様書記載の基準を満たしていなければならない。

1 9 完了届及び支払い

毎月の業務終了後、速やかに完了届を提出すること。

検査合格後、請求に基づき支払う（6回）。

2 0 契約不適合責任

作業完了後1年の間に、受託者の行った作業において、種類又は品質に関して契約の内容に適合しないものがあった場合は、区は受託者に対して作業の補修による履行の追完又は損害賠償を求めることができるものとする。

2 1 損害賠償

受託者は、本契約に基づく債務を履行しないことにより相手方に損害を与えた場合は、本契約の解除の有無にかかわらず、契約金額を限度として、相手方に生じた通常の直接損害を賠償するものとする。

2 2 その他

（1）受託者は契約締結後、すみやかに下記のものを区に提出し承認を受けること。

- ① 本業務実施における受託者の業務体制図（変更が生じた場合は、遅滞なく区へ変更後の業務体制図を提出し、区の承認を得ること）
- ② 業務従事者名簿及び勤務予定表（勤務予定表は毎月事前に区に提出する。変更が生じた場合は、速やかに区に報告し名簿及び勤務予定表の変更を行うこと）
- ③ 受託者の開示可能な個人情報保護規定を文書にしたもの
- ④ 受託者の代表者と当委託業務に従事させる者との間で交わす守秘義務に係る誓約書の写し

（2）受託者が行う業務に関する苦情及びトラブル（以下「苦情等」という。）への対応は、受託者が責任をもって行うとともに、その内容について区に随時口頭で報告を行うこと。苦情等の対応で区と協議が必要なもの、又は、区で対応が必要なものは業務責任者又は副責任者から区へ協議及び引継ぎすること。なお、苦情等については、その原因及び再発防止

策を明確にして、文書で区に提出すること。

- (3) 受託者は、誠意をもって本委託業務にあたり、区担当課と連絡調整を密に行い、情報を共有するよう常に努めること。本業務を履行する上で事故、トラブル又はイレギュラーなケースが生じたときは、責任を持って対処するとともに遅滞なく区へ報告すること。
- (4) 税制改正や組織変更等により業務作業の変更が生じた場合には、区と協議の上、各種マニュアル等の変更を行うこと。
- (5) 業務効率化や区民サービスの向上を目的にR P A等の導入を検討しており、導入による業務作業の変更が生じた場合には、区と協議の上、各種マニュアル等の変更を行うこと。
- (6) 区は、受託者との間の指示・連絡のため事前に業務責任者を決定し、受託者に通知するものとする。
- (7) 本仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は、本仕様書に定めのない事項については、区と協議の上定めるものとする。

2 3 担当

世田谷区 財務部 課税課

〒154-8554 東京都世田谷区世田谷4-21-27

TEL 03-5432-2163 / FAX 03-5432-3037

各業務内容の概要について

以下において、仕様書7業務内容の作業概要について示す。なお、業務の詳細については別途区から提示するマニュアルを参照すること。

(1) 軽自動車税に関する業務

① 原付等登録・廃車申告の郵送受付及び窓口の大量受付処理に関する業務

- (a) 郵送受付の軽自動車税廃車申告書兼標識返納書及び課税物件異動通知書に基づいた廃車入力、点検。
- (b) 窓口受付の「軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書」及び「軽自動車税廃車申告書兼標識返納書」に基づいた登録・廃車申請のうち、大量登録・廃車時の入力、点検。
- (c) 処理上の確認事項が生じた際の届出者や他自治体への電話確認

② 軽自動車税申告に関する入力・回送等業務

- (a) 軽自動車検査協会及び東京運輸支局等で受付けた車両の登録・廃車等に関する申告書の仕分け・入力・点検及び他自治体への申告書の回送。
- (b) 転出車両リストに基づいた廃車入力、点検。
- (c) 電子で受け付けた申告データの打ち出し、登録入力作業、点検。

③ 再交付申請の郵便受付に関する業務

- (a) 郵送受付の「原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識交付証明書・廃車申告受付書再交付申請書」に基づいた標識交付証明書・廃車申告受付書の再出力、点検。
- (b) 処理上の確認事項が生じた際の届出者や他自治体への電話確認

④ 軽自動車税に関する各種通知等の作成発送業務

- (a) 課税保留関係通知の再発送関係業務。
- (b) 東京運輸支局で閲覧する車両のリスト作成・点検・車両データの打ち出し業務。
- (c) 転出者等への案内の封入封緘、発送業務。

⑤ 賦課業務に関する車両データ等打ち出し作業

- ・当初賦課前の準備作業として、区の用意するリストに沿った車両データの修正や車両データの打ち出し。

⑥ 納税義務者管理業務

- ・届出等に基づいた、個人・法人の各種宛名設定・更新入力及びそれに付随する作業

⑦ 郵便局から返戻された納税通知書、督促状、催告書に関する業務

- (a) 収受入力、仕分け、調査進捗状況の入力、新住所設定。
- (b) 納税通知書等発付後、納税義務者からの問い合わせがあった場合、区の指示で返戻分に含まれるか確認をする。

⑧ 日次報告に関する業務

- (a) 窓口受付及び郵送受付の「軽自動車税廃車申告書兼標識返納書」、「軽自動車税申告（報告）書兼標識交付申請書」、「原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識交付証明書・廃車申告受付書再交付申請書」の並び替え、点検、他帳票との綴り。
- (b) 窓口受付（各総合支所窓口受付分含む）及び郵送等受付の課税物件異動通知書の点検及び送付先自治体への回送。

⑨ 月次報告に関する業務

死亡者及び転出者等に関する各種入力処理。

⑩ 減免申請に関する業務

- (a) 対象者に送付する返信用封筒の準備（軽自動車税減免申請書在中スタンプの押印等）
- (b) 郵送受付の減免申請書一式の受付、減免申請者一覧リストの入力、添付書類・申請内容の確認、入力。
- (c) 窓口受付の減免申請書の添付書類・申請内容の確認、入力。
- (d) 受付後の減免申請書の分類分けや並び替え。
- (e) 受付時不足書類がある場合は、申請者に電話または書面郵送で追加提出を求め、提出状況を管理する。
- (f) 減免申請書提出済の納税義務者からの問い合わせがあった場合、区の指示で該当の申請書一式を区へ引き渡す。
- (g) 減免決定・非決定通知書等の送付準備、送付物確認、封入封緘、発送。
- (h) 翌年度に使用する減免申請書類等のコピー作業。

(2) 照会文書（課税照会）回答業務

① 税情報照会文書回答に関する業務

・税務署、自治体等から届いた課税照会文書の補記・点検を行い、収受簿に記録を行う。また、書類不備がある場合には税務署、自治体等の照会元へ返送を行う。届いた照会文書について、回答書を作成し送付する。

② 照会文書収受及び回答件数・箇所一覧集計業務

・月毎の照会文書の収受件数及び回答件数を、照会種別毎に集計し、所定のファイルに入力する。入力期限は翌月末までとする。

③ 原付等の所有者等照会文書回答に関する業務

・警察、他自治体等からの原動機付自転車の所有等に関する照会への回答文書の作成及び回答書の送付。書類不備等がある場合には照会元への電話確認を行う。

(3) 郵便物等の受領、開封、仕分、発送、返戻等業務

① 交換便、郵便文書等の受領、開封及び仕分けに関する業務

- ・交換便・郵便物を受領、開封し、処理担当先へ仕分けをする。回収時間外の郵便について職員から渡された場合は、処理担当先へ仕分ける。普通郵便以外については、区が指定する方法で受領記録をとる。（書留・特定記録郵便、レターパック等）
- ・金券が同封された場合は、職員に引き渡す。
- ・受取人払郵便物の件数を区が指定する様式に入力する。

② 送付郵便物、交換便文書の発送に関する業務

- ・送付郵便物・交換便につき、「郵便物処理依頼票」を作成し、郵便交換室へ持ち込む。切手ありの郵便物については、世田谷区役所最寄りのポストへ投函する。郵便局へ持ち込む郵便物（受取人払いまたは切手あり郵便物のうち、書留・特定記録等のもの）を、区内郵便局へ持ち込む。
- ・郵便物処理依頼票の郵便件数を区が指定する様式に入力する。

(4) 給与支払報告書に関する業務

① 給報の開封・記録・仕分・補記・点検等に関する業務

- ・区に提出された給報等を区から受領し開封機等を使用し、内容物を毀損しないように開封し、全て取り出し、指定された受領記録を取る。封入物の種類に応じて、区の示すマニュアルのとおり分類する。また、併せて収受印の押印、他自治体より郵送で回送されてきた給報の住所補記、不定形給報等の加工、空封筒の確認を行う。空封筒は三方を切り開き、残留物がないようにすること。

- ・給報（総括表と個人別明細書）が届いた際、内容点検及び補記作業を行う。作業が終了した給報を束ね所定の箱（給報 BOX）に詰めこむ。その際、区が提示するチェック項目について確認を行う。

② 書類不備発生時の電話確認業務（発信）

- ・給報の開封から点検にかけて総括表の記載内容と添付物の内容に相違がある場合には直ちに架電を行う。その他、内容物に不備があった場合に架電を行う。

③ 上記①～②のデリバリ業務

- ・上記①～②の作業は、区が用意する庁内別室（繁忙期において庁内別室で不足する場合においては受託者が用意する作業場を含む）で行う。第2庁舎1階または東2期棟2階及び区が用意する庁内別室（繁忙期において庁内別室で不足する場合においては受託者が用意する作業場を含む）の間において課税資料及び関連する資料等のデリバリを行う。

④ 税資料に基づくシステム検索に関する業務

- ・給与支払報告書において特別徴収指定番号が未記載であった場合、オンライン画面で検索を行い補記する。指定番号の存在が確認できたもので登録されている名称や所在地等から変更が生じ、修正の必要があれば適宜修正すること。

- ・事業所を検索した結果、存在が確認できない場合は新規で作成し、その結果を補記する。

⑤ 給報未提出事業所に対する電話確認業務（発信）

- ・区が引き渡すリスト等に基づき架電を行う。

⑥ 給報のデータ入力業務

- ・基幹システムへの給報記載内容のデータ入力業務を行う。但し、住宅借入金等特別控除額の記載がある場合、その他判断がつかない場合は、「疑義あり」と付箋を貼付し、給報担当者へ返却する。入力後、入力者とは別の者が点検し、誤入力等がないようにすること。

（5）年金支払報告書に関する業務

① 年報の開封・仕分・補記・点検等に関する業務

- ・区に提出された年報を区から受領し開封機等を使用し、内容物を毀損しないように開封し、全て取り出す。封入物の種類に応じて、区の示すマニュアルのとおり分類する。また、併せて収受印の押印、他自治体より郵送で回送されてきた年報の住所補記、不定形年報等の加工、空封筒の確認を行う。空封筒は三方を切り開き、残留物がないようにすること。

（6）他自治体からデータで届いた課税資料に関する業務

① 課税資料の印刷・仕分・補記・点検

- ・他自治体より回送されてきたデータ（Zip ファイル）を区から提供する。データを解凍し、出力されたデータを印刷し、提供するマニュアルに沿って分類を行う（作業は区が提供するPCで行う）。出力された課税資料の給報及び年報に関しては、住所等の補記を行う（世田谷区内の住所を補記する）。住所等の補記は、解凍したデータ内に住所リスト一覧等があればそちらから転記する。出力されたデータから世田谷区住所等が不明な場合は、基幹システムを

操作し、氏名や生年月日をもとに対象を調査し所定の場所に世田谷区住所の補記を行う。

(7) 特別区民税・都民税申告書に関する業務

① 区申の開封・記録・仕分・補記・点検等に関する業務

- ・郵送又は窓口で受け付けた区申の開封・記録・分類・整理、生命保険料控除等一部の記載項目の確認、計算、補記、添付資料の確認等を行う。
- ・区申にナンバリングをし、パンチ出荷準備を行う。

② 医療費の計算・補記・返送業務

- ・貼付された医療費等の明細書について、期間外や対象外のものがないかを確認し、合計額を計算して、医療費等の明細書に記載する。医療費等の明細書の封入がなかった対象者には返送処理を行う。

③ 区申の点検作業

- ・区申の点検作業を行う（①との点検とは別作業）。一連の点検の流れの中で、区の指定する文言等の記載がある区申に関しては引き抜きし、区に引き渡しを行う。

④ 上記①～③のデリバリ業務

- ・上記①～③の作業は、区が用意する庁内別室（繁忙期において庁内別室で不足する場合においては受託者が用意する作業場を含む）で行う。第2庁舎1階または東2期棟2階及び、区が用意する庁内別室（繁忙期において庁内別室で不足する場合においては受託者が用意する作業場を含む）の間において課税資料及び関連する資料等のデリバリを行う。

(8) 課税資料スキャン業務

① 給報・年報・区申・確申等のスキャナによるイメージ読込業務

- ・課税課内に設置してあるスキャナで課税資料の読込業務を行う。課税資料の種類ごとに運用方法が異なるため、スキャナで自動印字される資料番号が正しく印字されていることを確認した上で、指定したBOXへ整理すること。
- ・読込後に作成された課税資料イメージ画像をもとに、データ入力を行う。

(9) 確定申告書に関する業務

① 確申のデータ入力・検査作業

- ・区が貸与する入力端末（最大稼動可能台数14台）にて確申データの入力業務を行う。データ入力工程では、国税庁より配信される確申原本のイメージ画像を端末上で参照しながらデータ化されていない二表以降の入力を行う。データ入力は、確申第二表、第三表、第四表（一）、第四表（二）の4つの帳票に記載された金額、控除額、特例適用条文等、事業専従者に関する事項、住民税・事業税に関する事項、被扶養者及び事業専従者の氏名、生年月日、個人番号等の区が指定する項目についてのみ行うものとする。
- ・データ入力した箇所について、特に重要な部分についてパソコンの画面上で改めて確認を行う。

② その他のデータ確認業務

- ・寄附金支払金額、年少扶養等について別途、区で提供するリストと画像を照合し差異がある部分について、処理の要否を入力していく。

(10) 異動届等に関する業務

① 異動届等の受理、確認、点検、入力、並び替えの整理等に関する業務

- ・事業所から受領した「特別徴収に係る給与所得者異動届出書」の記載内容と基幹システム

内の整合性を確認する。確認事項や不備等がない場合、記載内容に即してシステム内に届出内容を入力する。入力後、区が指定した方法で整理を行う。

- ・確認事項等が生じていた場合、事業所に架電をし、内容確認を行ったうえでシステムに申請内容を登録する。

② 所在地・名称変更届の受理、確認、点検、入力等に関する業務

- ・事業所から受領した「所在地・名称等変更届出書」の記載内容と基幹システム内の整合性を確認する。確認事項や不備等がない場合、記載内容に即してシステム内に届出内容を入力する。

- ・確認事項等が生じていた場合、事業所に架電をし、内容確認を行ったうえでシステムに申請内容を登録する。

③ 特別徴収切替申請書の受理、確認、点検、入力等に関する業務

- ・事業所から受領した「特別区民税・都民税 特別徴収への切替申請書」の記載内容と基幹システム内の整合性を確認する。確認事項や不備等がない場合、記載内容に即してシステム内に届出内容を入力する。

- ・確認事項等が生じていた場合、事業所に架電をし、内容確認を行ったうえでシステムに申請内容を登録する。

(1 1) 相続人調査に関する業務

① 相続人の調査・発送等に関する業務

- ・区の提供するリストをもとに基幹システムを照会し、相続人が判明した場合はシステム入力を行う。不明な場合は各自治体に送付する戸籍照会書及び発送書類の作成を行う。そのほか、確申入力時等、区が相続人調査を行う必要がある場合に各自治体に送付する戸籍照会書及び発送書類の作成を行う。

- ・各自治体から戻ってきた戸籍書類をもとに相続人調査を行う。相続人調査を行った書類と調査結果を区の担当者へ引き渡す。

(1 2) 各種電子通知の入力・補記業務

① 住登外課税通知（地方税法第294条第3項通知）の補記・入力業務

- ・区の引き渡すリスト等に基づき、基幹システムに個人番号等の入力を行う。

(1 3) 税資料回送業務

① 他市区町村への税資料回送に関する業務

- ・区が用意する税資料を封入封緘し、各市区町村の宛名を記載のうえ、郵便または交換便にて回送する。

- ・区が引き渡すリストに基づき、基幹システム上で他区回送設定入力を行う。処理内容をリストに記録する。

(1 4) 各種税資料整理業務

① 各種税資料の並び替え

- ・税務署からコピーして区に持ち帰った資料を書類の種類ごとにコピー、並び替え、所定のBOXへの整理を行う。

② 外国税額控除の整理・入力作業

- ・区の指定する対象者の外国税額控除計算書を（8）①で整理したBOXから探し出す。計算明細書のとおり、所定の計算式が入ったエクセルシートに入力し、当該結果を別シート

へ記録する。

③ 収支内訳書等の他市区町村への回送業務

- ・ 区に届いた又は税務署から複写してきた収支内訳書を確認し、他自治体へ送付すべき書類がないか確認を行う。送付すべき書類を他自治体へ送付処理を行う。

④ 確定申告書の宛名番号調査及び整理業務

- ・ 国税庁からデータが届き、区が印刷した確定申告書の整理及び一部補記を行う。