

## 業務内容および想定業務量（令和7年度分）

### 1 業務内容

仕様書の「4 委託内容」に係る業務内容については、以下のとおりとする。なお、業務の詳細については、契約締結後、区が提供する業務関係資料等により確認すること。

#### (1) 特別区民税・都民税の課税に関する業務

##### ア 給与支払報告書等に関する業務

###### (ア) 開封作業

給与支払報告書の封筒を開封し、個人別明細書の件数や特別徴収と普通徴収の内訳等を確認して、事業所単位で区が提供するビニール袋に入れる。その際、給与支払報告書の副本など、不要な書類が添付されていた場合は取り除き、当該事業所の練馬区における指定番号の確認が必要な場合は指定番号調査に回す。

内容物に不足や疑義がある場合は事業所等へ電話で確認し、必要に応じて補記等を行う。

###### (イ) 給報束等の作成

給与支払報告書を特別徴収人員がいる事業所（指定番号確認済）と普通徴収人員のみの事業所で、それぞれ複数の事業所分をビニール袋から取り出した状態でまとめて、一定の枚数（100枚程度）の束にする。年金支払報告書（回送分）も同様に束にする。

###### (ウ) 審査・コーディング

摘要欄や氏名等、パンチ委託に必要な補記を行う。なお、住所については、区が提示する住所コードに変換して記載する。内容に疑義がある場合は事業所等へ電話確認を行い、必要に応じて補記等を行う。

##### イ 指定番号調査

給与支払報告書を提出した事業所のうち、特別徴収人員がいる事業所について、練馬区における指定番号の確認が必要な場合、指定番号を調査する。給与支払報告書を紙帳票により提出した事業所と電子データにより提出した事業所について、それぞれ以下のとおり調査を行う。

###### (ア) 紙帳票事業所

総括表に指定番号の記載がある場合は、住民情報システムに登録されている当該事業所の指定番号と一致するか確認する。

総括表に指定番号の記載がない場合は、住民情報システムに当該事業所の指定番号の登録があるか調査する。調査の結果判明した指定番号は、総括表に転記する。

指定番号の登録がない場合や、登録されている事業所名および所在地等の変更が必要な場合は、住民情報システムに登録する。

###### (イ) 電子データ事業所

指定番号の記載がない事業所や、納税者ID（利用者識別番号）の登録実績がない事業所について、区が作成したリストを基に、課税支援システム端末を使用して、指定番号の調査を行う。

指定番号の登録がない場合や正しい指定番号が判明した場合は、リストにその旨を記載する。事業所名や所在地等の変更が必要な場合は、住民情報システムに登録する。

##### ウ 住民税申告書に関する業務

###### (ア) 開封作業

住民税申告書の封筒を開封し、記入漏れや本人以外の資料が添付されていないか等内容物を確認する。添付資料があるものは申告書にホチキス留めし、添付資料の有無等で仕分けする。

###### (イ) 審査・コーディング

住民税申告書のうち、所得の記載がないもの（所得がなかった旨の申告）について、内容の審査を行う。

また、宛名番号（練馬区における個人の識別番号）が印字されていない申告書の場合、

氏名のフリガナがないものは補記し、住所は区が提示する住所コードに変換して記載する。

(ウ) 申告書内容の再確認

区が審査を行った住民税申告書の内容確認を行う。確認は、コーディング漏れ等、区が指示する項目のみとする。

エ 確定申告書データの補完入力

確定申告書のデータをシステムに取り込む際に、データ変換ができなかった項目や誤った変換がされている可能性がある項目について、課税支援システムで確定申告書のイメージ画像を確認し、必要に応じてデータの補完入力を行う。

オ 課税資料のスキャン作業

課税資料のイメージ画像を課税支援システムに取り込むため、スキャナで読み込む。

(ア) 給与支払報告書・年金支払報告書

給与支払報告書等の束（100枚程度）ごとにスキャンを行う。

(イ) 住民税申告書

添付資料の有無で仕分けされた住民税申告書について、それぞれ束（50枚または100枚）を作成し、束ごとにスキャンを行う。添付資料有りの場合は、スキャンできるよう申告書1枚ごとにキャリアシートに挟み込む。

(ウ) 異動届出書等

下記カ(ア) b および(イ) の処理が完了した給与所得者異動届出書および特別徴収への切替申請書についてスキャンを行う。

カ 異動届出書等の入力処理

事業所から提出された給与所得者異動届出書等について、住民情報システムで入力処理を行う。記載内容に不備や疑義がある場合は、事業所へ電話確認を行う。

(ア) 給与所得者異動届出書の入力処理

- a 普通徴収への切替および一括徴収
- b 転勤による特別徴収義務者の変更

(イ) 特別徴収への切替申請書の入力処理

(ウ) 特別徴収義務者の所在地・名称変更届出書の入力処理

(エ) 特別徴収への切替および転勤処理に係るデータ入力

(ア) b および(イ) の処理が完了した給与所得者異動届出書および特別徴収への切替申請書について、記載されている内容のうち、宛名番号、指定番号等の特定の項目（7項目程度）を、課税支援システム端末を使用して区が指定するデータファイルに入力する。

キ 課税資料の回送業務

他区市町村へ回送が必要な課税資料を封入し、発送地域や重量で仕分けを行う。マイナンバーの記載がある課税資料はコピーを1部取った上で封入し、特定記録郵便とする。

ク 課税資料の編綴

処理が完了した給与所得者異動届出書、特別徴収への切替申請書および特別徴収義務者の所在地・名称変更届出書を指定番号順に並べ替え、月ごとに所定のバインダーへ綴る等、課税資料の編綴を行う。

(2) 特別区民税・都民税・森林環境税証明書および軽自動車税種別割納税証明書（以下「税証明書」という。）の交付請求に関する業務

ア 窓口での交付請求に係る業務

- ① 税証明書の交付申請書（以下「交付申請書」という。）の受付（記載内容、添付書類および本人確認書類等の確認、関係機関への電話での照会を含む。）を行う。
- ② 住民情報システムで税証明書を出力し、申請者へ交付して手数料の受領および領収書の

交付を行う。

- ③ 窓口交付申請書処理簿に記入する。

#### イ 郵送等による交付請求に係る業務

- ① 区から引き渡された交付申請書の記載内容、添付書類および本人確認書類の確認(不備等による申請者への電話での照会を含む。)を行う。
- ② オンライン決済(キャッシュレス決済請求の場合)の処理をする。
- ③ 住民情報システムで税証明書を出力し、領収書または明細書を同封して返送する。
- ④ 郵送交付申請書処理簿に記入する。

#### ウ 郵便局からのFAXによる交付請求に係る業務

- ① 郵便局からFAX受信した交付申請書の請求内容の確認(不備等による郵便局への電話での照会を含む。)を行う。
- ② 税証明書の請求元郵便局へのFAX送信および電話での送付確認を行う。  
※ 受信後、速やかに処理し税証明書をFAXで送信すること。
- ③ 郵便局交付申請書処理簿に記入する。

#### エ 電子申請による交付請求に係る業務

- ① 交付申請書の記載内容を確認(不備等による申請者への電話での照会を含む。)を行い、申請者宛てに「支払い内容確定の案内」のメールを送信する。
- ② オンライン決済が済んでいることを確認後、住民情報システムで税証明書を出力し、領収書または明細書を同封して返送する。  
※ オンライン決済日の翌日(閉庁日にあたる場合は翌開庁日)までに発送すること。
- ③ 電子申請交付申請書処理簿に記入する。

#### オ 休日夜間窓口予約受付による交付請求に係る業務

- ① 夜間予約を電話で受け付ける。
- ② 住民情報システムで税証明書を出力し、当日午後5時までに休日夜間窓口委託事業者へ税証明書の交付に係る書類を引き継ぐ。
- ③ 翌日午前8時30分までに休日夜間窓口委託事業者から税証明書の交付に係る書類を受け取る。
- ④ 休日夜間窓口予約処理簿に記入する。  
※ ア～オいずれも、区による確認および交付または不交付の決定を受けること。  
※ 受託者は、処理が完了した交付申請書等に件数表を添付して区へ引き渡す。

[収納金の事務処理について](キャッシュレス決済対応および(3)アの標識弁償金収納を含む。)

収納金については、つぎの手順に従って処理をすること。なお、収納金は、受託者の責任において現金出納簿を作成し適切な方法で管理すること。

- ① 現金による支払の場合は、申請者から交付手数料および弁償金の受領
- ② レジスターおよび決済端末による収納(窓口での収納金については収納の都度、郵送請求に係る収納金については終業時の精算の前までに行うこと。)
- ③ 申請者への領収書(キャッシュレス決済の場合はお客様控えおよびご利用明細)の交付
- ④ 業務時間内のレジスター内の金額の確認(午前および午後に2回以上行うこと。)
- ⑤ 終業時のレジスターによる精算表の出力およびレジスター内の金額との照合
- ⑥ 収納金日報および納付書の作成
- ⑦ みずほ銀行練馬区役所派出所にて入金(収納日の翌開庁日の午前10時までに入金すること。)
- ⑧ 収納金日報およびみずほ銀行練馬区役所派出所から受領した領収書を区へ提出
- ⑨ 収納金月報を作成し区へ提出

カ 交付申請書等の整理および保管業務

交付が完了した交付申請書の整理し、区が指定した場所へ保管する。

キ 電話による問合せ対応

当該業務に関する電話による問合せ（警察・他自治体・郵便局等関係機関からの照会を含む。）への対応および架電を行う。

ク フロア案内業務

練馬区役所 4 階税務課への来庁者に対し、税証明書の取得、住民税の申告等の要望を聞き取り、窓口案内を行う。住民税申告窓口の混雑する 2 月から 3 月までは 4 階フロア入口と住民税申告窓口付近の計 2 か所で案内を行う。

また、住民税申告窓口付近が混雑した場合は、区が指定する場所で案内を行う。

(3) 軽自動車税種別割の課税等に関する業務

ア 原動機付自転車および小型特殊自動車の申告書受付業務

(イ) 窓口での申告書受付業務

a 原動機付自転車および小型特殊自動車（以下「原動機付自転車等」という。）に係るつぎに掲げる手続きに関する書類（以下「申告書」という。）の受付（記載内容、添付書類ならびに本人確認書類の確認、関係機関への電話での照会を含む。）

(a) 新規登録

(b) 廃車

(c) 登録内容（所有者の氏名・住所、使用者の氏名・住所、定置場、排気量等）の変更

(d) 標識交付証明書、廃車申告受付書および納税通知書等の再交付

b a により受け付けた申告書の住民情報システムへのデータ入力

c a (b) について、標識の返納ができない者に係る標識弁償金の収納

d b の処理の結果、申告者に交付することとなる書類等の交付および申告書への必要事項の記載

e 窓口申告書等処理簿の記入

(イ) 郵送等による申告書（他自治体等から送付される課税物件異動通知および電子申請で提出される(イ) a に規定する書類を含む）受付業務

a 区から引き渡された郵送物等の内容確認

b 申告書の記載内容、添付書類および本人確認書類の確認（不備等による申請者への電話での照会を含む。）

c a により受け付けた申告書の住民情報システムへのデータ入力

d (イ) a (b) について、標識の返納ができない者に係る標識弁償金の収納

e 郵送申告書等処理簿の記入

f c の処理の結果、申告者に交付することとなる書類等の返送および台帳作成等

※ 区から受託者への引渡しがあった日の翌日（閉庁日にあたる場合は翌開庁日）までに返送すること。

(ウ) 夜間窓口（毎週水曜午後 5 時から午後 7 時 30 分まで。ただし、祝休日を除く。）での申告書受付業務

a 平日（祝休日を除く）午前 8 時 30 分から午後 5 時までに夜間窓口の予約のあった原動機付自転車等の登録・廃車の申告書の受付（記載内容、添付書類ならびに本人確認書類の確認を含む。）

(a) 新規登録

(b) 廃車

(c) 登録内容（所有者の氏名・住所、使用者の氏名・住所、定置場、排気量等）の変更

- (d) 標識交付証明書、廃車申告受付書および納税通知書等の再交付
- b aにより受け付けた申告書の内容を住民情報システムへのデータ入力
- c a(b)について、標識の返納ができない者に係る標識弁償金の収納
- d bの処理の結果、申告者に交付することとなる書類等の交付および申告書への必要事項の記載
- e 夜間窓口申告書等処理簿の記入
- ※ 受託者は、(ア)～(ウ)で受付処理が完了した申告書に件数表を添付して、翌開庁日に区へ引き渡す。
- (エ) 申告書の整理および保管業務
- 受け付けた申告書を整理し、区が指定した場所へ保管する。

#### イ 軽自動車税種別割申告書の処理業務

軽自動車および二輪の小型自動車の申告書（車検証の写し等申告書に準じて処理が必要なものを含む。以下「軽自動車税種別割申告書」という。）を下記のとおり処理する。

- (ア) 一般社団法人全国軽自動車協会連合会から送付された軽自動車税種別割申告書の処理
  - ① 区から引き渡された軽自動車税種別割申告書を車種別（二輪の軽自動車・小型自動二輪・乗用の四輪軽自動車・貨物用の四輪軽自動）および区分別（新規、廃車、名義変更、その他変更（番号変更・定置場変更・氏名変更等））に仕分けする。
  - ② ①のうち他自治体から区に転入してきた車両の軽自動車税種別割申告書については、練馬区と旧所有者所在地回送分に分類する。
  - ③ ①のうち廃車・名義変更・その他変更に係る軽自動車税種別割申告書は、既に保管してある軽自動車税種別割申告書に添付する。
  - ④ ①②③で処理した軽自動車税種別割申告書のデータを住民情報システムに入力し、特記事項がある場合はその旨を手書きにて軽自動車税種別割申告書に補記する。
  - ⑤ ②で分類した他自治体宛て軽自動車税種別割申告書（写）を回送する。
- (イ) (ア)以外の軽自動車税種別割申告書等の処理
 

窓口で受け付けた軽自動車税種別割申告書等または区から引き渡された郵送物等および軽O S S連携システムからダウンロードした軽自動車税種別割申告書情報書類の内容確認およびデータ入力を行う。また、必要な場合は軽自動車税種別割申告書へ必要事項を記載する。

※ 区は、軽自動車税種別割申告書等を受領の都度、受託者に引き渡す。受託者は、処理が完了した軽自動車税種別割申告書等に件数表を添付して区に引き渡す。

〔軽自動車税種別割申告書等に関する処理に係る納期〕

上記の処理については、区から受託者への引渡し後、区の指示する日までに処理し、区へ引き渡すこと。
- (ウ) 軽自動車税種別割申告書等の整理および保管業務
- 受け付けた軽自動車税種別割申告書を整理し、区が指定した場所へ保管する。

#### ウ その他特別区民税・都民税および軽自動車税に係る文書の受付等

- (ア) 原動機付自転車等の登録、特別区民税・都民税および軽自動車税種別割の課税に関する文書の受付
 

関連文書について受付を行い、区に引き渡す。
- (イ) 軽自動車税種別割納税通知書の随時送付
 

希望者に対して、住民情報システムで軽自動車税種別割納税通知書を出し、送付する。
- (ウ) 軽自動車税種別割の減免申請書等の様式送付
 

希望者に対して、軽自動車税種別割の減免申請書等の様式を送付する。

#### エ 電話による問合せ対応

当該業務に関する電話による問合せ（警察・他自治体・郵便局等関係機関からの照会を含む）

む。) への対応および架電を行う。

## 2 想定業務量

別紙「税務事務業務委託 想定業務量（令和7年度分）」のとおり

【留意事項】

※「処理時間」欄は、各業務に慣れている職員等が基本的な処理を行った場合の1件あたりの所要時間（分）を参考に掲載している。  
特に留意すべき事項がある業務については、表欄外の注釈に記載があるので参照すること。

項 目	業 務 内 容			件数（想定業務量）				※処理時間 分／件		
				1 月	2 月	3 月	計			
(1) 特 別 区 民 税 ・ 都 民 税 の 課 税 に 関 す る 業 務	ア 給与支払報告書に関する業務	(ア) 開封作業 ※ 単位は袋数（事業所ごと）		17,500	9,900	3,400	30,800	2.00	※ 1	
		(イ) 給報束の作成 ※ 単位は束数（1 束100枚程度）		700	400	100	1,200	3.00		※ 1
		(ウ) 審査・コーディング		72,300	41,100	14,600	128,000	0.50		
	イ 指定番号調査	(ア) 紙帳票事業所		3,500	2,000	700	6,200	3.00	※ 1	
		(イ) 電子データ事業所		1,500	7,100	300	8,900	3.00	※ 1	
	ウ 住民税申告書に関する業務	(ア) 開封作業		0	11,800	6,300	18,100	3.00	※ 2	
		(イ) 審査・コーディング		0	5,300	7,000	12,300	0.50		
		(ウ) 申告内容の再確認		0	2,900	6,400	9,300	1.00		
	エ 確定申告書データの補完入力			0	3,700	27,400	31,100	2.00	※ 2	
	オ 課税資料のスキャン	(ア) 給与支払報告書・年金支払報告書		72,300	41,800	15,200	129,300	0.01		
		(イ) 住民税申告書		0	4,200	17,300	21,500	0.15		
		(ウ) 異動届出書等		750	400	1,100	2,250	0.01		
	カ 異動届出書等の入力 処理	(ア) 給与所得者異動 届出書	a 普通徴収切替・一括徴収	2,400	2,150	2,750	7,300	2.00	※ 2	
			b 転勤	550	300	1,050	1,900	3.00		
		(イ) 特別徴収への切替申請書		200	100	50	350	3.00	※ 2	
		(ウ) 所在地・名称変更届出書		150	150	150	450	3.00	※ 2	
		(エ) 特別徴収への切替・転勤処理に係る データ入力		750	400	1,100	2,250	2.00		
キ 課税資料の回送業務			200	2,050	400	2,650	2.00	※ 2		
ク 課税資料の編綴			3,300	2,700	4,000	10,000	0.50			
(2) 税 証 明 書 お の よ び 交 付 軽 便 請 求 動 車 に 関 税 森 す 種 林 る 別 環 業 割 境 務 納 税	ア 窓口での交付請求に係る業務			600	600	600	1,800	15.00	※ 3	
	イ 郵送等による交付請求に係る業務			155	155	155	465	15.00	※ 4 ※ 5	
	ウ 郵便局からの F A X による交付請求に係る業務			80	80	80	240	15.00	※ 6	
	エ 電子申請による交付請求に係る業務			155	155	155	465	18.00	※ 7	
	オ 休日夜間窓口予約受付による交付請求に係る業務			20	20	20	60	15.00	※ 7	
	カ 交付申請書等の整理および保管業務 （1 月当たり20営業日を想定）			20	20	20	60	15.00		
	キ 電話による問合せ対応			500	600	100	1,200	10.00		
	ク フロア案内業務			—	4,000	4,000	8,000	3.00		

項 目	業 務 内 容			件数（想定業務量）				※処理時間 分／件	
				1 月	2 月	3 月	計		
(3) 軽自動車税種別割の課税等に関する業務	ア 原動機付自転車および小型特殊自動車の申告書受付業務	(ア)窓口での申告書受付業務	a(a) 新規登録	170	200	170	540	15.00	※ 8
			a(b) 廃車	100	120	220	440	10.00	
			a(c) 登録内容の変更	15	15	15	45	10.00	
			a(d) 標識交付証明書等の再交付	10	10	10	30	10.00	
		(イ) 郵送等による申告書受付業務		80	90	150	320	15.00	※ 8
		(ウ)夜間窓口での申告書受付業務	a(a) 新規登録	5	5	5	15	15.00	※ 8
			a(b) 廃車	1	1	1	3	10.00	
			a(c) 登録内容の変更	1	1	1	3	10.00	
			a(d) 標識交付証明書等の再交付	1	1	1	3	10.00	
		(エ) 申告書の整理および保管業務（1月当たり20営業日を想定）		20	20	20	60	15.00	
	イ 軽自動車税種別割申告書の処理業務	(ア) 軽自動車税種別割申告書の処理		1,900	1,300	2,600	5,800	3.00	※ 9
		(イ) (ア)以外の軽自動車税種別割申告書等の処理		120	120	120	360	12.00	
		(ウ) 軽自動車税種別割申告書等の整理および保管業務（1月当たり20営業日を想定）		20	20	20	60	30.00	
	ウ その他特別区民税・都民税および軽自動車税に係る文書の受付等	(ア) 課税に関する文書の受付		60	60	60	180	5.00	
		(イ) 軽自動車税種別割納税通知書の随時送付		20	20	20	60	10.00	
		(ウ) 軽自動車税種別割の減免申請書等の様式送付		30	30	30	90	5.00	
	エ 電話による問合せ対応				280	300	350	930	10.00

- ※ 1 指定番号調査は、調査の結果、指定番号の新規作成が必要となる場合、4分程度。
- ※ 2 転勤、特別徴収への切替処理は、指定番号の新規作成が必要となる場合、4分程度。
- ※ 3 関係機関への照会が必要となる場合、さらに5分程度を要する（窓口交付件数の5%を想定）。
- ※ 4 申請書不備等による申請者への電話での照会が必要となる場合、さらに5分程度を要する（郵送交付件数の5%を想定）。
- ※ 5 オンライン決済による申請の場合、決済依頼のメール送信およびオンライン決済の完了確認にさらに10分程度を要する（郵送交付件数の10%を想定）。
- ※ 6 申請書不備等による申請者への電話での照会が必要となる場合、さらに5分程度を要する（郵便局交付件数の5%を想定）。
- ※ 7 申請書不備等による申請者への電話での照会が必要となる場合、さらに5分程度を要する（電子申請交付件数の5%を想定）。
- ※ 8 標識の返納ができない者については、標識弁償金の収納に、さらに10分程度を要する（ア(ア)(イ)(ロ)全体で、年間100件程度を想定）。
- ※ 9 他自治体宛てに回送が必要となる場合、さらに2分程度を要する（軽自動車税種別割申告書件数の40%を想定）。