

仕 様 書

本仕様書は、江東区（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）との特別区民税・都民税・森林環境税及び軽自動車税（種別割）（以下「住民税等」という。）の納付案内等業務の委託契約について必要な事項を定める。

1 件名

江東区納税課 納付案内等業務委託

2 履行期間

令和7年4月1日 ～ 令和8年3月31日

3 履行場所

江東区役所5階納税課執務室内及び担当地域

4 業務の目的及び概要

住民税等の納期内納税の推進及び累積滞納の未然防止を図るため、滞納者に対し、電話や訪問による納付案内等を実施する。併せて民間事業者が有する債権回収の知識、手法を活用し、本区職員が行う収納管理事務や公権力の行使に関連する事務の補助業務を実施する。

5 業務内容

- (1) 納付案内センター業務（架電）
- (2) 納付案内センター業務（訪問）
- (3) 補助事務業務

6 業務詳細

- (1) 納付案内センター業務（架電）
 - ・ 住民税等の滞納者に対して、甲が提供するリスト等をもとに基幹系システム操作を行い、最新の交渉履歴等を確認したうえで電話により行う納付確認及び納付案内
 - ・ 納付案内センターへの受電対応（必要に応じて甲担当者への引継ぎ）
 - ・ 外国語での納付案内及び甲が作成する資料等の翻訳業務
 - ・ 甲が指定する期間、時間帯における、納税課への受電対応と分割納付希望者の一時受付（必要に応じて甲担当者への引継ぎ）
 - ・ 納付案内時の折返し電話の問合せ対応及び苦情対応
 - ・ 納付相談や分割納付希望者等の甲担当者への引継ぎ
 - ・ 納付書再発行の申し出があった場合、システムで納付書を作成後、甲担当者への引継ぎ
 - ・ 架電及び受電内容の交渉経過をシステムへ入力

- ・ リストの抽出条件等、業務提案
- ・ 納付約束後の履行状況・延滞金の確認及び不履行者に対する再案内
- ・ 電話番号調査及びシステム入力
- ・ 口座振替の勧奨及び収納方法の周知啓発
- ・ 口座振替の申込内容に疑義がある者へ架電による内容確認
- ・ 口座振替不能者への架電による周知・案内
- ・ W e b 口座振替受付に関する問合せ対応
- ・ 日報、月報等の報告書作成に必要なリストの抽出
- ・ S M S （ショートメッセージサービス）送信による納付案内

滞納者への督促状及び催告書等の発送時期等を鑑みて、対象者を抽出する。また、S M S で使用する文章（テキスト）を作成する。対象者の抽出及び文章作成後、S M S 送信前に甲担当者の了承を得たうえで、S M S 送信を行う。S M S 送信後、納付案内センターへの返電対応をするとともに、システムより送信結果一覧を抽出し、甲担当者へ提出する。

- ・ 制度案内（区条例をはじめとする法令・制度の説明を含む）
納付案内等での対応の際、対象税目の制度に関する問合せや質問を受けた場合は、甲が乙に提供する資料等に基づき回答する。また、内容により担当所管課を案内する。
- ・ その他、甲が必要と認める業務

（２）納付案内センター業務（訪問）

- ・ 住民税等の滞納者に対して、甲が提供するリスト等をもとに基幹系システム操作を行い、最新の交渉履歴等を確認したうえでタブレット端末を用いた訪問により行う納付確認及び納付案内
- ・ 連絡票等の電話の対応、問合せ及び苦情対応
- ・ 納付相談や分割納付希望者等の甲担当者への引継ぎ
- ・ 納付書再発行の申し出があった場合、システムで納付書を作成後、甲担当者への引継ぎ
- ・ 納付案内及び居住確認の結果についてシステム入力（不現住の場合は、訪問中止の記録も入力）
- ・ 納付案内により判明した電話番号のシステム入力
- ・ リストの抽出条件等、業務提案
- ・ 納付約束後の履行状況・延滞金の確認及び不履行者に対する再案内
- ・ ２３区内郵便返戻者に対する居住確認
- ・ 区外居住の滞納者のリストの抽出
- ・ 区外居住者等への連絡票送付
- ・ 口座振替の勧奨及び収納方法の周知啓発
- ・ 日報、月報等の報告書作成に必要なリストの抽出
- ・ 制度案内（区条例をはじめとする法令・制度の説明を含む）

納付案内等での対応の際、対象税目の制度等に関する問合せや質問を受けた場合は、甲が乙に提供する資料等に基づき回答する。また、内容により担当所管課を案内す

る。

- ・ その他、甲が必要と認める業務

(3) 補助事務業務（業務内容の詳細及び処理予定件数は別紙1のとおり）

① 窓口業務

受付カウンターが2席設置されているため、同時に2組の来庁者に対応できる体制であること。また、混雑状況に応じ、柔軟な従事者の配置を行うこと。

- ・ 来庁者対応
- ・ 住民税等収納
- ・ 口座振替関連
- ・ 過誤納金還付関連

② 内部事務業務

- ・ 郵便関連
- ・ 口座振替関連
- ・ 過誤納金還付関連
- ・ 財産調査関連
- ・ その他の内部事務業務（特徴ペイジー納付書受付・発行、各種編綴、共通納税エラー処理、分納履行チェック等）

③ その他、甲が必要と認める業務

7 業務体制

(1) 業務従事者の配置

① 業務責任者

各業務1名とする。なお、補助事務業務は納付案内センター業務（架電）と一体的に管理運営するため、業務責任者を兼ねることができる。また、各業務の責任者として、原則履行場所に常駐させること。

② 副業務責任者

各業務の業務従事者の中から1名以上とする。副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者が不在の場合は副業務責任者がその職務を代理すること。

③ 業務従事者（オペレーター、訪問員、事務員）

乙は、日付・曜日・時間等で変動する業務委託に柔軟に対応できる体制を確保すること。また、業務従事者が休憩等を取る場合も、各業務の履行に支障が生じることがない体制を維持すること。

④ 外国語対応可能な業務従事者

乙は、納付案内センター業務（架電）において、外国語（英語、中国語、ベトナム語等）により架電及び受電を行う能力を有するオペレーターを配置すること。なお、対応スケジュール等については、別途区と協議のうえ、決定すること。

(2) 業務従事者の経験等

① 業務責任者

業務責任者に指名する者は、特別区民税・都民税・森林環境税の納付案内業務について

3年以上の業務経験、且つ、他の公債権の納付案内経験が1年以上、又は住民税等の業務責任者経験が6か月以上あること。

② 副業務責任者

副業務責任者として指定する者は、特別区民税・都民税・森林環境税の納付案内業務について2年以上の業務経験があること。

③ 業務従事者（オペレーター、訪問員、事務員）

業務従事者として、各業務の必要な知識及び技術を有するとともに、区の業務であることを十分に認識し、業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。

(3) その他

- ① 乙は、納付案内センター業務（架電・訪問）の業務従事者について、業務の性質上、固定化すること。但し、甲が特段認めた場合は、この限りではない。
- ② 乙は、各業務の従事時間中は、業務責任者もしくは副業務責任者のいずれかを従事させなければならない。
- ③ 乙は、従事時間中は必ず業務従事者に乙が用意した名札を着用させなければならない。また、適切な服装で業務にあたらせなければならない。
- ④ 乙は、納付案内センター業務（訪問）を担当地域で行う際は、甲が発行した受託事業者であることがわかる身分証明書を業務従事者に携帯させなければならない。

8 業務責任者の業務

(1) 下記項目の日報及び月報等の報告書作成、提出

① 納付案内センター業務（架電）

- ・ 架電件数（総架電件数、着信件数、不在件数）
- ・ 納付約束件数及び金額、納付約束履行件数及び金額
- ・ 着信率（平日、夜間、休日）
- ・ 受電件数
- ・ 甲への引継ぎ件数
- ・ 電話番号調査の登録件数
- ・ 納付書再発行及び送付依頼件数
- ・ 口座振替依頼件数
- ・ SMS 送信件数及び返電件数

② 納付案内センター業務（訪問）

- ・ 訪問案内件数、総訪問案内件数（平日、夜間、休日）、連絡票投函件数（記入投函件数、未記入投函件数）、連絡票未投函件数
- ・ 納付約束件数及び金額、納付約束履行件数及び金額
- ・ 接触率（平日・夜間・休日）
- ・ 滞納者からの連絡件数
- ・ 甲への引継ぎ件数
- ・ 納付書再発行及び送付依頼件数
- ・ 居住確認件数
- ・ 口座振替依頼件数

③ 補助事務業務

- ・補助事務業務の処理件数
- ・窓口案内応対件数
- ・窓口収納件数及び金額

(2) 各業務で所管する業務全般の進行管理並びに個人情報管理及び保護に関すること。

① 納付案内センター業務（架電）

- ・オペレーターの管理・指導及び運用
- ・納付案内にかかる個人情報管理
- ・オペレーターの業務内容の把握
- ・折返し電話や甲職員への引継ぎ、及び苦情等の対応
- ・架電・SMS送信のスケジュールの作成と進行管理
- ・架電・受電業務の指導、確認、助言
- ・甲担当者との協議

② 納付案内センター業務（訪問）

- ・翌日の訪問スケジュールと訪問の可否、対象者システム入力、進行管理
- ・訪問員の管理・指導及び運用
- ・訪問案内及び居住確認にかかる個人情報管理
- ・訪問員の業務内容の把握
- ・折返し連絡の対応や甲職員への引継ぎ、及び苦情等の対応
- ・訪問、居住確認等の指導、確認、助言
- ・甲担当者との協議

③ 補助事務業務

- ・事務員の管理・指導及び運用
- ・補助事務にかかる個人情報管理
- ・事務員の業務内容の把握
- ・処理する書類の受渡しや甲職員への引継ぎ、及び苦情等の対応
- ・事務処理スケジュールの作成と進行管理
- ・甲担当者との協議

(3) 各業務の緊急時、災害時の対応に関すること。

(4) その他

① 定例報告会

甲の責任者及び担当者等と乙の運営管理責任者及び業務責任者の参加による報告、連絡、確認の機会とする。なお、原則月1回の開催とし、甲へ月間報告書、年間報告書等を提出すること。

② 年間予定表

乙は、「10 各業務の対象税目及び目標件数等」及び別紙2を参考のうえ、「7 業務体制」に基づき、業務従事者の配置数について、年間予定表を作成し、年度最初の開設日までに甲へ提出すること。

③ 月次予定表

乙は各月の業務責任者及び業務従事者の従事時間帯を記載した名簿を、当該月の前

月 25 日（休日にあたる場合は翌開庁日）までに甲へ提出すること。

④ 業務改善ミーティング

参加者は上記①に同じとする。甲が必要と認めた場合に開催する。

⑤ 乙は当該委託業務の遂行に係る計画、実施及び評価の各段階において総合的なコンサルティングを実施する。

⑥ その他、各業務の業務全般において甲が必要と認める業務

9 業務従事者の職務等

(1) オペレーター

① 滞納者への架電及びSMS送信による納付案内、折返し等の受電対応

② 業務経過についてシステム入力

(2) 訪問員

① 区内滞納者への訪問案内及び23区内郵便返戻者への居住確認

② 業務経過についてシステム入力

(3) 事務員

① 甲が指定した業務の補助事務（窓口、内部事務）

② 納付案内センター業務にかかる補助事務

③ その他、双方協議の上、必要と認められる補助事務

10 各業務の対象税目及び目標件数等

納付案内センター業務（架電・訪問）は、原則として、現年度分の住民税等の滞納者を対象とする。取扱件数等の状況によっては、滞納繰越分についても対象とする。

また、納付案内センター業務（架電・訪問）の年間目標件数は下記のとおり設定する。

乙は、それぞれの特徴を鑑みて、収納率の向上、かつ下記の目標を達成するため、毎月の目標件数等（架電・訪問件数、納付約束件数及び金額等）を定めた年間計画書を事前に提出すること。

但し、予測不能な経済環境等の変化により明らかに達成が困難と認められる場合は、甲が承認したうえで、目標を変更することができる。

業務名	業務件数	納付約束件数
架電	架電件数 36,060 件	6,880 件
SMS 送信	送信件数 4,500 件	
訪問	訪問件数 10,000 件	1,140 件

※SMSの送信上限は、5,000 件とする。

11 各業務の開設期間、開設日及び開設時間

(1) 開設期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

(2) 開 設 日

ア 納付案内センター業務（架電・訪問）

① 平日：月曜日から金曜日

(原則、祝日及び12月28日から1月7日を除く)

② 夜間：原則、7月から3月までの水曜日

(年間40日程度)

③ 休日：原則7月から3月までの土曜日・日曜日。1か月各1回。

(年間18日程度で、甲が指定。原則、出勤する休日前の金曜日を振替休日とする。)

④ 甲は開設日に関して、双方協議の上で年間計画を作成し、乙へ提出すること。

イ 補助事務業務

① 平日：月曜日から金曜日

(原則、祝日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く)

(3) 開設時間

ア 納付案内センター業務(架電・訪問)

① 平日： 9:00～17:00

② 夜間：11:00～20:00のうち区が指定した時間

③ 休日： 9:00～17:00のうち区が指定した時間

イ 補助事務業務

① 平日： 8:30～17:15(窓口開庁時間：8:30～17:00)

(4) その他

① 開設時間中は、区民等の対応ができる体制を維持すること。

② 繁忙期など、開設時間中では処理できないときは、その都度、甲と協議の上、乙の負担により対応すること。

③ 天災・気象状況、その他やむを得ない事情が発生した際等は、双方の協議により、開設日・開設時間を変更することができる。変更に伴い年間計画よりも従事日数・時間数が不足する場合は、後日、その日数・時間数を補うこととする。但し、甲が特段認めた場合はこの限りではない。

1.2 業務マニュアルの作成

乙は、委託業務にあたり、対象税目の概要、納付案内に必要な事項、システムの操作、個人情報保護の取扱い、災害対策及びその他必要な事項等についてマニュアルを整備し、年度最初の開設日において、甲の承認を得るものとする。さらに、その内容について業務従事者に周知すること。なお、マニュアル作成にあたって必要な情報は、甲が乙に提供するものとする。

1.3 委託業務の留意事項

(1) 乙は、委託業務に関するものに限らず、区政に関する問合せや苦情等についても、誠実に対応すること。

(2) 乙は、委託業務を履行するにあたり、次に掲げる事項が生じた場合、甲の定める方法でその都度速やかに処理し、甲に報告しなければならない。

① 納付案内した際、対象者等の住所、氏名、電話番号等に相違があった場合。

② その他甲に報告する必要があると認める事項が生じた場合。

(3) 乙は、甲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。

- (4) 乙は、委託業務の履行にあたり、改善する必要がある問題が生じた場合は、速やかに報告し、協議を行い改善すること。
- (5) 乙は、令和7年4月から12月まで現基幹系システムを使用し、令和8年1月以降は標準準拠システムを使用するため、これに伴う業務フローの見直し及びマニュアルの改訂を行うこと。

1.4 従事者名簿等の提出

乙は、次に掲げる事項について、年度最初の開設日に、甲に届け出なければならない。
変更が生じた場合、新規で採用する場合も同様とする。

- (1) 業務従事者の担当業務、氏名、写真、業務経験年数等
- (2) 個人情報に関する誓約書
- (3) 雇用契約書及び業務責任者・副業務責任者の業務経験を証する書類
- (4) その他、甲が必要と認める事項

1.5 業務従事者の遵守事項

- (1) 丁寧な接遇で対応すること。
- (2) 業務に関係ない行為及びこれに類する行為をしてはならない。
- (3) いかなる理由があっても、納付案内対象者等から業務以外の金品、その他の物品等を収受してはならない。
- (4) 業務従事者に課せられた税金・社会保険料等の支払いは、必ず納期内に履行すること。
また、乙は、これらを滞納しないよう業務従事者へ対する指導・監督を怠らないこと。
- (5) その他、公序良俗に反することをしてはならない。

1.6 業務従事者に対する教育訓練

乙は、委託業務の円滑な履行を図るため、業務従事者に対し、次に留意した説明及び研修を行い、常に業務従事者の資質向上に努めること。

- (1) 納付案内業務に必要な知識を習得させること。
- (2) 業務の重要性を理解させること。
- (3) 個人情報等の守秘義務を理解させること。
- (4) 事故、災害の危機管理意識を養成させること。
- (5) 納付案内業務に必要な接遇を習得させること。
- (6) 端末機を迅速に操作する技能を習得させること。
- (7) 事務処理手順を理解させること。

1.7 物品等の負担区分

- (1) 業務に必要な下記の内容は甲が負担し、それ以外に必要な物品等は乙が負担すること。

機器等	数	備考
基幹系システム端末	11台	架電4、訪問3、補助事務4
庁内LAN端末	2台	
プリンター	3台	架電1、訪問1、補助事務1

電話機	7 台	架電 4、訪問 2、補助事務 1
ヘッドセット	4 セット	
訪問用タブレット端末	3 台	
レジスター	1 台	
マネーカウンター	1 台	
MPN（ペイジー）専用端末	1 台	
発券機	1 台	
受付カウンター	2 席	
事務用机、事務用椅子	10 セット	架電 4、訪問 3、補助事務 3
ロッカー	3 台	架電・補助事務（6 人分 1 台、4 人分 1 台）、訪問（6 人用 1 台）
キャビネット	14 台	架電 6、訪問 5、補助事務 3
駐車券スタンプ	1 本	
メタルラック	1 台	
消耗品（コピー用紙、プリンター・レジスター・MPN 専用端末・発券機の消耗品、甲指定の帳票類）	1 式	

- (2) 上記機器等の貸与数は予定数であり変更する場合がある。
- (3) 乙は、上記機器等について、乙の責任において通常の使用方法に従い使用するものとし、委託業務以外の目的で使用してはならない。
- (4) 乙は、甲より貸与された機器以外は使用してはならない。ただし、甲より貸与された機器以外での使用が必要であると甲が許可した場合に限り、使用できるものとする。
- (5) 光熱水費、電話料及び SMS 送信費用は、甲が負担する。
- (6) 公金収納業務で使用する領収印は、乙の負担で予備を含めて 2 本以上備えておくこと。また、予備分を含めて破損、摩耗等が無い日頃から確認を行い、業務終了後は施錠できる場所に保管しておくこと。
- (7) 日々の業務に必要な連絡票等は、甲の許可を得て乙が印刷すること。
- (8) 業務従事者の訪問に係る交通費や交通用具及び勤務中の事故等の補償については乙が負担すること。

1.8 物品取扱い上の留意事項

乙は、委託業務の履行にあたり、甲から貸与された物品等について、故障、損傷又は紛失があった場合は、直ちに甲に報告するものとする。但し、この故障等が乙の故意又は過失により生じたと認められる場合は、乙の負担により賠償しなければならない。

1.9 情報管理

- (1) 乙は、乙の責任において、個人情報の保護に関する法律、条例等の規定を遵守するとともに、細心の注意を払って情報の管理にあたるものとする。
- (2) 乙は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会指定の「ISMS」適合制度の認証又は

「プライバシーマーク」の取得を継続すること。

2 0 端末カード、リスト及び各種書類の受渡し

基幹系システムの稼動に必要な端末カードは、1日の業務開始前に甲から乙へ受渡し、業務終了後には乙から甲へ返却するものとする。また、乙は納付案内等に使用するリスト等の保管について、施錠の上管理し、鍵は端末カードと一緒に甲に受渡しをすること。

甲から乙へ受渡しされた各種書類は、甲へ返却するまでは、施錠の上管理し、甲の指定日時までに事務処理を行い甲へ返却をすること。また、甲から各種書類の所在確認を求められた場合には、速やかに対応できるよう保管方法等を工夫すること。

2 1 データの保護（セキュリティ対策）

データの管理にあたっては、漏洩、滅失、毀損及び改ざんを未然に防止するために必要な措置を講じるものとする。

- (1) 乙がシステムで利用できる画面は、業務内容を遂行するための必要最小限のものに限定する。
- (2) 乙は、受渡しされたリスト等について、必要な漏洩、紛失防止策を講じ、甲に報告しなければならない。また、乙が帯出する個人情報については、当日の該当者のみに限定する。
- (3) 乙が使用するシステム端末機は、納税課執務室外へ持出し禁止とする。
- (4) 乙は、全ての業務で使用するシステムの端末機のアクセスログを管理し、ログインに必要なID、パスワードの管理は業務責任者、副業務責任者に限定する。
- (5) 乙が使用する庁内LAN端末及び訪問用タブレット端末は、施錠の上管理すること。

2 2 事故発生時の対応

乙は、委託業務の履行にあたり、個人情報の流出や紛失、訪問中の事故等の重大な事故が発生した場合は、直ちに甲と協議のうえ、必要な措置を講じなければならない。

2 3 秘密の保持

- (1) 乙は、委託業務の履行にあたり知り得た事項は、漏らしてはならない。
- (2) 乙は、端末機に入力されている情報・各種帳票類に記載されている情報並びに、この契約を履行するために用いた資料及びその結果について、転写、閲覧又は貸出し等をしてはならない。
- (3) 乙は、委託業務完了後は、甲の指示により保管を要するものを除き、甲より受領したリスト類、データ及び作成したメモ等の記録を速やかに甲に返却しなければならない。

2 4 個人情報の保護

- (1) 当該委託は個人番号を含む個人情報を取り扱う業務であり、別紙「個人情報の取扱いに関する特記条項」を遵守すること。
- (2) 業務責任者、副業務責任者を個人情報の監督者とする。

2 5 委託料の支払い

委託料は契約金額を概ね均等に12か月で割って毎月支払う。乙は、毎月の委託業務完了後、完了届を甲に提出すること。甲は、その完了届に基づき検査を行う。乙は検査に合格した後、乙の請求書により甲が当該月分の委託料を支払う。

2 6 再委託の禁止

乙は、業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

2 7 業務の引継ぎ

次期の契約で他の事業者が当契約を受託したときは、乙は、業務に支障を来さないように、乙の受託期間中に引継書を作成し、次期受託者に対し業務の引継ぎを行うこと。また、やむを得ない事情によりこの委託期間の途中で契約を解除する場合も同様である。

2 8 その他

本仕様に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、双方協議のうえ決定するものとする。

担当：区民部納税課収納推進係 永橋・川崎

電話：03-3647-2063

補助事務の業務内容及び処理予定件数

1 業務一覧

(1) 窓口業務

業務種別	業務名	業務内容	頻度	件数(見込)
来庁者応対	問い合わせへの回答	納付書の使い方、納付可能場所の確認、口座振替登録方法等、納税に関する軽易な問い合わせについて回答する。また、納税課以外の問い合わせは、他の該当窓口を案内する。なお、来庁理由より担当課が不明の場合は、甲に確認のうえ案内すること。	日次	4,001件/年
	区職員への引継ぎ	相手方の用件、個人情報を確認したのち、用件に応じて甲担当者への引継ぎを行う。	日次	5,008件/年
住民税等収納	収納	特別区民税・都民税・森林環境税及び軽自動車税の収納を希望された場合に窓口で納付を受ける。同時に、基幹系システムで収納状況を確認し、案内をする。	日次	2,935件/年
		納付書を持参していない場合は、本人確認のうえ、税目、期別、納付日等を確認し、当該期別の納付書を再発行する。		
		応対した内容は、基幹系システムの経過記録に詳細を入力する。		
	収納データ消込	基幹系システムで収納データの消込（仮消込）を行う。	日次	7,955件/年
	集計・入金	業務終了後、集計を行い、収納された現金を甲が指定する時間までにみずほ銀行江東区役所派出所へ入金する。	日次	1回/日
口座振替関連	口座振替受付	キャッシュカードでの口座登録を希望された場合、口座振替依頼書の記入案内後、MPN（ペイジー）専用端末を利用し、口座登録の受付をする。	日次	200件/年
		日単位でMPN専用端末を利用して集計処理をし、出力された日計表と受付した書類を甲担当者へ引継ぐ。	日次	1回/日
		口座振替依頼書（はがき）を持参された場合、内容確認後、受付をする。受付後、書類は甲担当者へ引継ぐ。	日次	60件/年
	口座登録勧奨	来庁者に対して、必要に応じて口座登録勧奨を行う。	日次	
過誤納金還付関連	還付金請求書受付	還付金請求書を持参された場合、内容確認後、受付をする。受付後、書類は甲担当者へ引継ぐ。 記入方法、振込時期等、還付に関する簡易な問い合わせについて回答する。	日次	110件/年
その他	用紙類の管理、整理等	窓口及び記載台の整理整頓を心がけ、忘れ物がないか定期的に確認を行う。また、窓口における納付書・納入書、口座振替依頼書（キャッシュカード用・はがき）、コピー用紙、プリンタのトナー等事務用品等について常に注意を払い、不足した場合は甲に補充を求めること。	日次	

(2) 内部事務業務

業務種別	業務名	業務内容	頻度	件数(見込)
郵便関連	郵便受取・仕分け等	納税課に届いた郵便・交換便を受け取り、各係・担当に仕分けを行い、配布をする。なお、換価班郵便物については、領収書コピーの余白を切り取り、換価班へ渡す。	日次	2回/日
	郵便発送	各係の発送したい郵便物をまとめて文書交換室に持ち込む。	日次	1回/日
	出張所受付分の仕分け・整理等	交換便で届いた出張所受付分の原符、口座振替依頼書等を仕分けし、整理し、各係へ配布する。	日次	1回/日

口座振替関連	書類発送準備	口座振替希望者へ必要書類の発送準備を行う。	日次	120件/年
	口座振替受付	区に届いた口座振替依頼書に日付印を押印し、依頼書に宛名番号・金融機関コード・支店コード等区記入欄に記入を行う。	日次	2,864件/年
		口座振替依頼書の金融機関照会準備及び簡易書留による発送。	日次	
	口座振替登録	金融機関照会で承認された依頼書についてA I - O C Rを活用しながら登録する。	週次	2,864件/年
		W e b 口座振替受付の内容確認、口座情報入力を行う。	週次	2,000件/年
		入力・登録された口座振替データの確認及び修正を行う。	週次	2,864件/年
		口座登録が完了した依頼者に開始通知を発送する。	週次	2,864件/年
過誤納金還付関連	還付金請求書受付	区に届いた還付金請求書に日付印を押印し、請求書の内容確認及び金融機関コード・支店コード等の記入を行う。また、区分ごとに整理する。	日次	9,980件/年
	還付支出補助	還付金請求書の情報を、基幹系システム及びシステムから抽出されるcsvデータに入力する。	日次	10,090件/年
	還付通知発送準備	還付・充当通知書の発送準備補助をする。（封筒準備・記入見本印刷・送付物封入）	月次	7,600件/年
財産調査関連	郵便追跡サービス確認	徴収部門が発送する特定記録、簡易書留、配達証明について、発送番号をもとに郵便追跡サービス（インターネット）でステータスを確認し、送達の完了を確認したらW e b サイトの画面キャプチャを紙出力して担当ごとにファイリングし徴収部門の支援班へ連携する。	週次	25,480件/年
	財産調査回答入力	調査先から回答された財産調査の結果を基幹系システムに入力する。	日次	12,000件/年
	商業登記簿調査照会文作成・回答入力	特別徴収義務者の登記簿の照会文作成、回答入力及び設立年月日の入力を行う。	日次	600件/年
	国税実態調査照会文作成・回答入力	特別徴収義務者の国税の課税状況や申告状況の照会文作成及び回答入力を行う。	日次	600件/年
その他	特徴ページ納付書申請受付	週に1度、江東区のホームページの申請フォームを確認する。申請があれば特徴ページ納付書切替を行い、納付書を発送する。	週次	1回/週
	特徴ページ当初納付書発行	5月の特徴分税額の当初通知に合わせて、特徴ページ対応の会社に対して納付書を発行し、チラシ等をつけて発送する。	年次	700件/年
	各種編綴	ページ納付書（特徴、普徴、軽自）済通を収納日毎に整理する。特徴O C R納付書済通を収納日毎にリジェクト分、銀行・区窓口受領分、郵便局受領分に分けて整理する。	日次	1回/日
	共通納税エラー処理（確報）	指定番号の誤入力を修正する作業。共通納税でエラーが出た納付データについて、表示された指定番号をもとに消込作業を行う。	日次	14,700件/年
	分納履行チェック	区が抽出した分納履行チェックリストより分納計画が完納したものを確認して分納情報を取り消す。	月次	7,000件/年

※（１）（２）の想定月別対応件数は別紙２のとおり。

※年間件数は、見込みであるため、増減する可能性がある。また、内部事務の業務量については、甲と乙で協議の上、調整する場合がある。

2 収納金について

収納金業務は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第243条の2に基づくものとする。

（1）収納金の事務処理

収納金については、次の手順に従って処理をすること。

- ① 来庁者から特別区民税・都民税・森林環境税及び軽自動車税の納付受領
- ② 納付書の3か所に領収印押印（軽自動車税納付書は4か所押印する可能性あり。）
- ③ レジスターによる収納
- ④ 領収証書の交付及びつり銭の返却（つり銭がある場合）

（2）収納金の管理

- ① 業務時間内のレジスター内の金額の確認
 - ② 終業時のレジスターによる精算表の出力及びレジスター内の金額との照合
 - ③ 日報及び領収証書（区指定様式）の作成
 - ④ みずほ銀行江東区役所派出所（江東区役所7階）にて入金
（収納日の翌営業日の甲が指定する時間までに入金すること。）
 - ⑤ 日報及びみずほ銀行江東区役所派出所から受領した領収証書の甲への提出
 - ⑥ 収納金は、終業後、乙の責任において、適宜の方法で保管
- （3）上記（1）①にて収納したものについては、基幹系システム端末を使用して、消込（仮消込）作業を行う。
- （4）つり銭については、業務に支障のないよう、乙の負担において用意すること。

3 公金の取扱いについて

高額な公金を取り扱うため、窓口の業務責任者のもと管理を適正に行うこと。

4 発券機の使用について

乙が管理し、不都合が発生した場合は、甲へ報告すること。

5 書類の引継ぎについて

乙が窓口対応の際に区民等から受領した書類は、あらかじめ取り決めた方法で甲へ引き渡すこと。

補助事務の想定月別対応件数

別紙 2

(1) 窓口業務

業務種別	業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	1件(回)あたりのかかる時間(平均)
来庁者対応	問い合わせへの回答	204	310	654	340	411	324	337	308	160	315	299	339	4,001件	2分
	区職員への引継ぎ	256	388	818	426	514	406	422	386	200	394	374	424	5,008件	1分30秒
住民税等収納	収納	150	228	479	250	301	238	247	226	117	231	219	249	2,935件	5分
	収納データ消込	212	1,977	1,420	595	616	508	430	388	413	596	357	443	7,955件	30秒
口座振替関連	口座振替受付 (MPN)	17	17	17	17	17	17	17	17	16	16	16	16	200件	10分
	口座振替受付 (はがき)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60件	5分
過誤納金還付関連	還付金請求書受付	6	6	11	22	22	11	6	6	5	5	5	5	110件	2分

(2) 内部事務業務

業務種別	業務名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	1件(回)あたりのかかる時間(平均)
郵便関連	郵便受取・仕分け等	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480回	23分
	郵便発送	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240回	10分
	出張所受付分の仕分け・整理等	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240回	5分
口座振替関連	書類発送準備	5	10	20	20	20	10	10	5	5	5	5	5	120件	10分
	口座振替受付	114	115	487	487	487	487	115	115	115	114	114	114	2,864件	5分
	口座振替登録	口座振替依頼書 読取内容確認	114	115	487	487	487	115	115	115	114	114	114	2,864件	5分
		Web口座振替受付 関係	166	166	167	333	333	333	85	83	83	83	83	2,000件	5分
		口座振替登録等 確認	114	115	487	487	487	115	115	115	114	114	114	2,864件	2分
		口座振替関係書 類発送	114	115	487	487	487	115	115	115	114	114	114	2,864件	2分

過誤納金還付 関連	還付金請求書受付	560	110	450	1,890	2,700	700	1,150	420	680	340	410	570	9,980件	1分
	還付支出補助	520	110	600	790	3,500	850	950	470	680	590	360	670	10,090件	2分
	還付通知発送準備	60	300	2,550	1,800	450	800	200	340	200	400	250	250	7,600件	2分
財産調査関連	郵便追跡サービス確認	1,080	2,450	2,600	30	2,140	2,270	2,320	2,750	2,460	2,460	2,460	2,460	25,480件	1分
	財産調査回答入力	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件	2分
	商業登記簿調査照会文作成・回答入力	100	10	10	10	10	10	10	0	360	60	10	10	600件	5分
	国税実態調査照会文作成・回答入力	100	10	10	10	10	10	10	0	360	60	10	10	600件	5分
その他	特徴ページ納付書申請受付	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48回	60分
	特徴ページ当初納付書発行		700											700件	2分
	各種編綴	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240回	15分
	共通納税エラー処理（確報）	1,050	1,000	1,155	2,000	1,410	1,155	1,155	1,155	1,155	1,155	1,155	1,155	14,700件	1分
	分納履行チェック	600	600	900	600	600	600	600	600	500	500	500	400	7,000件	2分

※件数や時間は、見込みであるため、増減する可能性がある。