

業務内容説明書

第1 窓口業務

1 各種証明等発行業務

(1) 受付窓口における問合せ等総合案内及び交付申請受付業務

- ① 来庁された市民に用件を聞き取り、適切な窓口を案内・誘導する。
- ② 申告書・申請書等の用紙を求められた場合は、当該用紙を特定し、交付する。
- ③ 証明書の交付申請の場合は、請求書等の記載内容を説明し、市民に必要な事項を記入させたうえで、本人確認書類及び添付書類を確認する。なお、必要に応じ、担当課が運営場所に不在のものについては、電話（子機）を来庁された市民に渡し、市民と担当課間で、直接やりとりをしてもらう。
- ④ 書式に不備がない場合は、交付申請を受け付け、不備がある場合は、修正を指導する。
- ⑤ 受付後、請求書等を税証明等作成業務の担当者に引き継ぐ。

(2) 税証明等（軽自動車税関連証明を含む。）作成業務

ア 狩猟税の軽減税率適用者に対する個人府民税に係る証明書

- ① 請求書の内容に応じて、担当課に狩猟者登録申請者の府民税所得割額の納付を要しないこと、府民税の計算上で同一生計配偶者又は扶養親族に該当すること又は狩猟者登録申請者を扶養する者が府民税所得割額の納付を要しないことを確認する。
- ② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ③ 交付可能であれば、本市職員が証明書用紙に日付印、市長名印及び市長公印を押印のうえ、証明書をコピーし、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

イ 酒類販売業（製造）の免許申請に係る証明書

- ① 担当課に滞納の税額がないことを確認する。
- ② 担当課に過去2年以内に滞納処分を受けていないことを確認する。
- ③ 請求書（A3判）の右側半分をA4判でコピーする。
- ④ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 交付可能であれば、本市職員が日付印、市長名印及び市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

ウ 公益認定申請等に係る証明書

- ① 担当課に過去3年以内に滞納処分を受けていないことを確認する。
- ② 請求書（A3判）の右側半分をA4判でコピーする。
- ③ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ④ 交付可能であれば、本市職員が日付印、市長名印及び市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

エ 認定NPO法人申請等に係る証明書

- ① 担当課に過去3年以内に滞納処分を受けていないことを確認する。

- ② 請求書（A3判）の右側半分をA4判でコピーする。
- ③ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ④ 交付可能であれば、本市職員が日付印、市長名印及び市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

オ 固定資産税償却資産課税台帳登録事項証明書

（ア）業務システムで証明書の作成が可能な場合

- ① 業務システムで証明書を作成する。
- ② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ③ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

（イ）業務システムで証明書の作成が不可の場合

- ① 担当課に請求書等を送付し、証明書の作成を依頼する。
- ② 運営場所の本市職員から、担当課のメール・証明書原稿等を受け取る。
- ③ 提出された証明書原稿を偽造防止用紙にコピーし、請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ④ 交付可能であれば、本市職員が市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

カ 所得・課税証明書（特別徴収に係るものに限る。）

（ア）業務システムで証明書の作成が可能な場合

- ① 業務システムで証明書を作成する。
- ② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ③ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

（イ）業務システムで証明書の作成が不可の場合（市民税申告を伴う手紙証明書の発行の場合）

請求者に市税事務所市民税担当を案内する。

キ 個人市府民税納税証明書（特別徴収義務者分を除く。）

ク 法人市民税納税証明書

（ア）業務システムで証明書の作成が可能で、納付済額の確認を要しない場合

- ① 業務システムで証明書を作成する。
- ② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ③ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

（イ）業務システムで証明書の作成が不可で、納付済額の確認を要しない場合

- ① 担当課に請求書等を送付し、証明書の作成を依頼する。
- ② 担当課から連絡を受け、業務システムで証明書を作成する。
- ③ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受け

る。

- ④ 交付可能であれば、本市職員が市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

(ウ) 納付済額の確認を要する場合

- ① 請求者から領収証書原本を提出していただき、納付済額を確認する。
- ② 担当課に請求書等を送付し、証明書の作成を依頼する。
- ③ 担当課からの連絡を受け、業務システムで証明書を作成する。
- ④ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 交付可能であれば、(業務システムで証明書の作成が不可の場合は、本市職員が市長公印を押印のうえ、) 公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

ケ 固定資産税償却資産納税証明書

(ア) 課税区ごとの請求で、納付済額の確認を要しない場合

- ① 業務システムで証明書を作成する。
- ② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ③ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

(イ) 全市分の請求の場合

- ① 担当課に請求書等を送付し、証明書の作成を依頼する。
- ② 担当課からの連絡を受け、業務システムで証明書を作成する。
- ③ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ④ 交付可能であれば、(業務システムで証明書の作成が不可の場合は、本市職員が市長公印を押印のうえ、) 公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

(ウ) 納付済額の確認を要する場合

- ① 請求者から領収証書原本を提出していただき、納付済額を確認する。
- ② 担当課に請求書等を送付し、証明書の作成を依頼する。
- ③ 担当課からの連絡を受け、業務システムで証明書を作成する。
- ④ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

コ 軽自動車税納税証明書（継続検査用を除く）

(ア) 車両ごとの軽自動車税

- ① 業務システムで証明書を作成する。なお、納付済額の確認を要する場合で納付すべき軽自動車税が納期限後のものは、運営場所の本市職員の指示を受けて証明書を作成する。

- ② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ③ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

(イ) 全車両の軽自動車税の請求で、納付済額の確認を要しない場合

- ① 担当課に証明書の作成を依頼する。
- ② 担当課から提出された証明書原稿を偽造防止用紙にコピーする。
- ③ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ④ 交付可能であれば、本市職員が市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

(ウ) 全車両の軽自動車税の請求で、納付済額の確認を要する場合

- ① 請求者から領収証書原本を提出していただき、納付済額を確認する。なお、領収証原本が確認できず、納付すべき軽自動車税が納期限後のものは、本市職員の指示を受ける。
- ② 担当課に証明書の作成を依頼する。
- ③ 担当課から提出された証明書原稿を偽造防止用紙にコピーする。
- ④ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 交付可能であれば、本市職員が市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

サ 軽自動車税納税証明書（継続検査用）

(ア) 納付済額の確認を要しない場合

- ① 業務システムで証明書を作成する。
- ② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ③ 交付可能であれば、受付担当者が証明書を交付する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

(イ) 納付済額の確認を要する場合

- ① 請求者から領収証書原本の提示を受け、納付済額を確認する。なお、領収証原本が確認できず、納付すべき軽自動車税が納期限後のものは、運営場所の本市職員の指示を受ける。
- ② 請求書等を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ③ 交付可能であれば、証明書を作成し、受付担当者が証明書を交付する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

シ その他納税証明書

(ア) 宿泊施設ごとの宿泊税納税証明書の請求で、納付額の確認を要しない場合

- ① 業務システムで証明書を作成する。
- ② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。

③ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

(イ) 全宿泊施設の宿泊税、個人市府民税（特別徴収義務者分に限る。）、事業所税、特別土地保有税、入湯税及び市たばこ税納税証明書の請求で、納付済額の確認を要しない場合

① 担当課に請求書等を送付し証明書の作成を依頼する。

② 担当課から運営場所の本市職員へ送付された文書等を受け取り、提出された証明書原稿を偽造防止用紙にコピーする。

③ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。

④ 交付可能であれば、本市職員が市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

(ウ) 全車両の軽自動車税の請求で、納付済額の確認を要する場合

① 請求者から領収証書原本を提出していただき、納付済額を確認する。

② 担当課に請求書等を送付し、証明書の作成を依頼する。

③ 担当課から運営場所の本市職員へ送付された文書等を受け取り、提出された証明書原稿を偽造防止用紙にコピーする。

④ 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。

⑤ 交付可能であれば、本市職員が市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

ス 軽自動車税申告事項証明書

① 業務システムで証明書を作成する。課税情報が業務システムに未入力の場合、後記2（1）ア①及び②を経た税申告書類、請求書等をもとに、課税情報の入力及び証明書を作成する。

② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。

③ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

セ 軽自動車税廃車届受理証明書

(ア) 業務システムに廃車申告情報が入力済みの車両の場合

① 業務システムで証明書を作成する。

② 請求書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。

③ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す

(イ) 廃車申告と同時に証明請求がなされた場合

① 後記2（2）①から③の処理後、業務システムで証明書を作成する。

② 作成した証明書に請求書等を添え、廃車申告書類、返納標識及び廃車申告受付書とともに運営場所の本市職員に引き継ぎ、審査・確認を受ける。

③ 交付可能であれば、廃車申告受付書とともに公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

ソ 償却資産課税台帳閲覧（写しの交付）

- ① 請求書及びその他提出された資料を担当課に送付する。
- ② 担当課から連絡を受け、業務システムで課税台帳を作成する。
- ③ 請求書等及び作成した課税台帳を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ④ 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ（4月は縦覧期間のため手数料は無料）。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

（固定資産税償却資産課税台帳閲覧に係る想定）

- ① 件数
4月：約30件 その他の月：合計約5件 年間合計約35件程度
- ② 1件当たりの処理時間（想定）
10分～15分

（3）住宅用家屋証明作成業務

- ① 申請書及び添付書類に基づき、記載事項の誤りや添付書類の漏れ等がないことを確認する。なお、登記情報提供サービスによる確認を要する場合は、運営場所の本市職員に確認を依頼する。
- ② 申請書等及び作成した証明書を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ③ 交付可能であれば、本市職員が申請書及び証明書に日付印と証明番号を記入し、証明書に市長名印と市長公印を押印のうえ、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

2 軽自動車税関連業務

（1）原動機付自転車及び小型特殊自動車の取得等に伴う税申告及び課税標識の交付、並びに住居変更等の課税手続きの受付業務

ア 軽自動車税申告

- ① 届出者の本人確認（販売業者の場合は不要）を行う。
- ② 税申告書及び添付書類の書式審査を行い、業務システムで所有者の住基情報を確認する。また、転入を伴うなど前市町村に車両情報を確認する必要がある場合は、当該市町村に電話で確認する。書式に不備がある場合は、修正を指導する。
- ③ 軽自動車税申告事項証明書が必要かを届出者から聞き取り、必要な場合、本号以降は、前記1（2）サの手順による。証明書が不要な場合は、次のとおり処理する。
- ④ 税申告書等及び課税標識を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 受理可能であれば、受付担当者が課税標識及び本市が作成するチラシ等を交付する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑥ 受け付けた税申告書等について、京都管理基地事務所にあつては、写しを作成のうえ、本市が指定する期間中はその写しを保管するとともに、原本は本市が指定する方法により、本市が別途契約する文書交換メール便（以下、「文書交換」という。）を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。また、井門明治安田生命ビルにあつては、京都管理基地事務所で受け付けたものも含めて、納税者コード（区コード）別に仕分けを行う。

イ 原動機付自転車及び小型特殊自動車の課税標識の再交付

- ① 届出者の本人確認（販売業者の場合は不要）を行う。
- ② 税申告書及び添付書類の書式審査を行い、業務システムで課税情報を確認する。書式に不備がある場合は、修正を指導する。
- ③ 軽自動車税申告事項証明書が必要かを届出者から聞き取り、必要な場合、本号以降は、前記1（2）サの手順による。証明書が不要な場合は、次のとおり処理する。
- ④ 税申告書等及び返納標識（破損の場合）及び再交付課税標識を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 受理可能であれば、本市職員が弁償金を収受のうえ、再交付標識を交付する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑥ 受け付けた税申告書等について、京都管理基地事務所にあつては、写しを作成のうえ、本市が指定する期間中はその写しを保管するとともに、原本は本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。また、井門明治安田生命ビルにあつては、京都管理基地事務所では受け付けたものも含めて、納税者コード（区コード）別に仕分けを行う。

（2）原動機付自転車及び小型特殊自動車の廃棄、譲渡等に伴う税申告及び課税標識返納等の廃車手続きの受付業務

- ① 届出者の本人確認（販売業者の場合は不要）を行う。
- ② 税申告書及び添付書類の書式審査を行い、業務システムで課税情報を確認する。また、転入を伴うなど前市町村に車両情報を確認する必要がある場合は、当該市町村に電話で確認する。書式に不備がある場合は、修正を指導する。
- ③ 業務システムで廃車申告受付書を作成する（課税標識返納のみの場合は不要）。
- ④ 軽自動車税廃車届受理証明書が必要かを届出者から聞き取り（課税標識返納のみの場合は聞き取り不要）、必要な場合、本号以降は、前記1（2）シ（イ）の手順による。証明書が不要な場合は、次のとおり処理する。
- ⑤ 納税義務者本人が手続に来所し、滞納がある場合、納付について案内する。本人が納付する意思を示した場合、後記2（4）納付書作成業務の②以降の手順による。
- ⑥ 税申告書等、廃車申告受付書及び返納標識を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑦ 受理可能であれば、受付担当者が廃車申告受付書及び本市が作成するチラシ等を交付する（課税標識返納のみの場合は不要）。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑧ 受け付けた税申告書等について、京都管理基地事務所にあつては、写しを作成のうえ、本市が指定する期間中はその写しを保管するとともに、原本は本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。また、井門明治安田生命ビルにあつては、京都管理基地事務所では受け付けたものも含めて、納税者コード（区コード）別に仕分けを行う。

（3）軽自動車税減免・課税免除受付業務

ア 軽自動車税減免受付業務

（ア）障害者減免

- ① 届出者の本人確認を行う。

- ② 申請書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。また、京都府自動車税管理事務所又は関係市町村に減免情報を確認する必要がある場合は、電話で確認する。
- ④ 前回の減免の記載が残っているなど、必要であれば障害者手帳に必要事項を記入押印のうえ、写しを作成し、申請書に添付する。
- ⑤ 申請書等を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑥ 受理可能であれば、受理した旨と減免制度を受付担当者が説明する。受理不適であれば、その旨を説明する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑦ 京都管理基地事務所で受け付けた申請書等は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、本市職員へ引き継ぐ。

(イ) 減免事由に係る報告書

- ① 届出者の本人確認を行う。
- ② 報告書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。
- ④ 前回の減免の記載が残っているなど、必要であれば障害者手帳に必要事項を記入押印のうえ、写しを作成し、報告書に添付する。
- ⑤ 報告書等を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑥ 受理可能であれば、受理した旨を受付担当者が伝える。受理不適であれば、その旨を説明する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑦ 京都管理基地事務所で受け付けた報告書等は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、本市職員へ引き継ぐ。

(ウ) 生活保護減免

- ① 届出者の本人確認を行う。
- ② 申請書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。
- ④ 申請書等を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 受理可能であれば、受理した旨と減免制度を受付担当者が説明する。受理不適であれば、その旨を説明する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑥ 京都管理基地事務所で受け付けた申請書等は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、本市職員へ引き継ぐ。

(エ) 福祉車両減免

- ① 届出者の本人確認を行う。
- ② 申請書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。
- ④ 申請書等を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 受理可能であれば、受理した旨と減免制度を受付担当者が説明する。受理不適であれば、その旨を説明する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑥ 京都管理基地事務所で受け付けた申請書等は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、本市職員へ引き継ぐ。

イ 軽自動車税課税免除届出受付業務（商品車免除）

- ① 届出者の本人確認を行う。
- ② 届出書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。
- ④ 届出書等を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 受理可能であれば、受理した旨を受付担当者が伝える。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑥ 京都管理基地事務所で受け付けた届出書等は、その鑑のコピーを本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、届出書等の原本は京都管理基地事務所の本市職員へ引き継ぐ。

(4) 納付書作成業務

- ① 軽自動車税納税証明書（継続検査用）の請求のため、軽自動車税の納付を希望される市民が来庁された場合、本人確認を行ったうえで、納付書の有無を確認する。その他の目的で納付書再発行を希望される場合は、納期限後の納付書は本市職員が作成、それ以外はすべて委託業者で納付書を作成する。
- ② 納付書を持参された場合は、公金収納業務の担当者へ対応を引き継ぐ。納付書を持参されていない場合は、業務システムから納付書を1部出力する。
- ③ 納付書1部を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ④ 納付可能であれば、公金収納業務の担当者へ引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

(5) 臨時窓口運營業務

ア 実施場所

- ① 北 区役所（京都市北区紫野東御所田町33-1）
- ② 上京区役所（京都市上京区今出川通室町西入堀出シ町285）
- ③ 左京区役所（京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町7-2）
- ④ 中京区役所（京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521）
- ⑤ 東山区役所（京都市東山区清水五丁目130-6）
- ⑥ 山科区役所（京都市山科区柳辻池尻町14-2）
- ⑦ 下京区役所（京都市下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町608-8）
- ⑧ 南 区役所（京都市南区西九条南田町1-3）
- ⑨ 右京区役所（京都市右京区太秦下刑部町12）
- ⑩ 西京区役所（京都市西京区上桂森下町25-1）
- ⑪ 洛西 支所（京都市西京区大原野東境谷町二丁目1-2）
- ⑫ 伏見区役所（京都市伏見区鷹匠町39-2）
- ⑬ 深草 支所（京都市伏見区深草向畑町93-1）
- ⑭ 醍醐 支所（京都市伏見区醍醐大構町28）

イ 実施期間及び日数

- ① 実施期間
5月12日頃から6月1日頃の間、の適当な時期に実施するものとし、詳細な日程は、毎年度本市が指定する。
- ② 実施日数

アの実施場所14箇所を7箇所ずつ2グループに分け、それぞれ3日を上限として必要に応じた日数で実施する。(各グループの実施日程は重ならないものとする。)

なお、実施場所のグループ分け及び実施日数は、毎年度本市が指定する。

ウ 実施業務

(ア) 受付窓口における問合せ等総合案内業務

- ・ 来庁された市民に用件を聞き取り、適切な窓口を案内・誘導する。
- ・ 用件が軽自動車税の減免申請の場合は、(イ)により対応する。
- ・ 用件が軽自動車税の減免申請以外の市税に関する問合せ等の場合は、(ウ)により対応する。

(イ) 軽自動車税減免受付業務

① 障害者減免

- ・ 届出者の本人確認を行う。
- ・ 申請書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ・ 障害者手帳の写しを作成のうえ、申請書等を受領する。届出者には、後日、本市が作成する受理した旨の文書及び専用シールが郵送されること、不備等があれば、本市担当課から連絡があることを申し伝える。
- ・ 受領した申請書の余白部分にナンバリングを行い、整理番号、受領年月日、申請書の種別などを記載した一覧表を作成する。
- ・ 受領した申請書等及び作成した一覧表は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。
- ・ 井門明治安田生命ビルに到達した申請書等は、後記3(6)ア(ア)の手順により処理する。

② 減免事由に係る報告書

- ・ 届出者の本人確認を行う。
- ・ 報告書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ・ 障害者手帳の写しを作成のうえ、申請書等を受領する。届出者には、後日、本市が作成する受理した旨の文書及び専用シールが郵送されること、不備等があれば、本市担当課から連絡があることを申し伝える。
- ・ 受領した申請書の余白部分にナンバリングを行い、整理番号、受領年月日、申請書の種別などを記載した一覧表を作成する。
- ・ 受領した申請書等及び作成した一覧表は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。
- ・ 井門明治安田生命ビルに到達した申請書等は、後記3(6)ア(イ)の手順により処理する。

③ 生活保護減免

- ・ 届出者の本人確認を行う。
- ・ 申請書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ・ 申請書等を受領し、届出者には、後日、本市が作成する受理した旨の文書が郵送されること、不備等があれば、本市担当課から連絡があることを申し伝える。
- ・ 受領した申請書の余白部分にナンバリングを行い、整理番号、受領年月日、申請

書の種別などを記載した一覧表を作成する。

- ・ 受領した申請書等及び作成した一覧表は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。
- ・ 井門明治安田生命ビルに到達した申請書等は、後記3（6）ア（ウ）の手順により処理する。

④ 福祉車両減免

- ・ 届出者の本人確認を行う。
- ・ 申請書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ・ 申請書等を受領し、届出者には、後日、本市が作成する受理した旨の文書が郵送されること、不備等があれば、本市担当課から連絡があることを申し伝える。
- ・ 受領した申請書の余白部分にナンバリングを行い、整理番号、受領年月日、申請書の種別、氏名などを記載した一覧表を作成する。
- ・ 受領した申請書等及び作成した一覧表は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。
- ・ 井門明治安田生命ビルに到達した申請書等は、後記3（6）ア（エ）の手順により処理する。

（ウ）軽自動車税課税免除届出受付業務（商品車免除）

- ・ 届出者の本人確認を行う。
- ・ 届出書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は指導する。
- ・ 本人確認書類及び古物商許可証の写しを作成のうえ、届出書等を受領する。届出者には、不備等があれば本市担当課から連絡があることを申し伝える。
- ・ 受領した届出書の余白部分にナンバリングを行い、整理番号、受領年月日、届出書の種別などを記載した一覧表を作成する。
- ・ 受領した届出書等及び作成した一覧表は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。
- ・ 井門明治安田生命ビルに到達した申請書等は、後記3（6）イの手順により処理する。

（エ）市税事務所取次業務

① 各種申告書・申請書等の受領

- ・ 本市から提供するマニュアルに基づき、また必要に応じて担当課に確認しながら、申告書・申請書、添付書類及び本人確認書類を確認のうえ、申告書・申請書等を受領する。来庁された市民には、不備等があれば、本市担当課から連絡があることを申し伝える。
- ・ 受領した申請書・申告書の余白部分にナンバリングを行い、整理番号、受領年月日、申告書・申請書の種別、氏名などを記載した一覧表を作成する。
- ・ 受領した申告書・申請書等及び作成した一覧表は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、担当課に送付する。また、作成した一覧表は、同様に井門明治安田生命ビルにも送付する。

③ 各種申告書・申請書等の用紙の交付

- ・ 本市から提供するマニュアルに基づき、また必要に応じて担当課に確認しながら、

来庁された市民が求める申告書・申請書等の用紙を交付する。

- ・ 各種申告書・申請書等について、来庁された市民から問合せ等があった場合は、本市が準備する電話で担当課に取り次ぐ。

④ **その他市税に関する問合せ等への取次**

- ・ 来庁された市民からの問合せ等の内容を応じて、市税の担当課を特定し、本市が準備する電話で担当課に取り次ぐ。

3 郵送受付業務

(1) 郵便物等の受取、仕分業務

① 運営場所の本市職員から郵便物等を受け取り、郵送による税証明等の交付申請、住宅用家屋証明の交付申請、軽自動車税申告（取得等）、軽自動車税申告（廃棄、譲渡等）及び軽自動車税減免申請の別に仕分けを行う。このうち、軽自動車税申告については、更に納税者コード（区コード）別に仕分けを行う。仕分けの際、申請・申告ごとに異なる色のファイルで整理するなど、工夫を行うこと。

② 郵便物等を開封し、直ちに内容物を確認する。その際、請求書・申請書・申告書、本人確認書類、手数料（定額小為替及びその有効期限）、課税標識（返納の場合のみ）、返信用封筒・切手、添付書類が揃っているかを確認する。内容物に不足がある場合は、付箋を付けるなど、各業務の担当者が把握できるようにすること。

なお、封筒の内容物を全て出して確認し、必ず封筒が空であることを確認すること。

③ 郵送受付業務の進捗管理のため、請求書・申請書・申告書の余白部分にナンバリングを行い、整理番号、收受年月日、差出人氏名、受領金額などを記載した一覧表を作成する。一覧表については、各業務担当で進捗が共有できるようにするなど、工夫を行うこと。

なお、郵送受付業務は、原則として本市職員から郵便物等を受け取った当日中に処理を完了すること。

④ 仕分けした郵便物等を各業務担当者に引き継ぐとともに、郵送受付業務にかかわらない郵便物等は本市職員へ引き継ぐ。また、作成した一覧表は本市職員へ提出する。

(2) 郵送による税証明等の交付申請の受付、作成、返送業務

ア 郵送による税証明等作成業務

① 請求書等の内容に応じて、前記1（2）と同様の手順で証明書等を作成し、運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。

なお、請求内容が明確でない、内容物に不足がある、定額小為替の有効期限を過ぎている場合は、電話で請求者に確認、依頼すること。

② 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。

イ 郵送による税証明等返送業務

① 公金収納業務の担当者から受け取った証明書等、領収書等を返信用封筒に封入する。

② 封筒の宛先と内容物に相違がないこと、証明書等と領収書に記載された証明等種別及び通数が一致していることを再確認する。

③ 返信用封筒に差出人名の記載がなければ、差出人名を記載する。

- ④ 返信用の郵便物の郵便料金（重量、速達等）を確認する。
- ⑤ 返信用封筒が郵送中に開くことがないように、しっかりと封緘し、郵送する。

（３）郵送による住宅用家屋証明の交付申請の受付、作成、返送業務

ア 郵送による住宅用家屋証明作成業務

- ① 請求書等の内容に応じて、前記１（３）と同様の手順で証明書を作成し、運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
なお、請求内容が明確でない、内容物に不足がある、定額小為替の有効期限を過ぎて
いる場合は、電話で請求者に確認、依頼すること。
- ② 交付可能であれば、公金収納業務の担当者に引き継ぐ。処理誤り等があれば、作業手
順①に差し戻す。

イ 郵送による住宅用家屋証明返送業務

- ① 公金収納業務の担当者から受け取った証明書、領収書等を返信用封筒に封入する。
- ② 封筒の宛先と内容物に相違がないこと、証明書と領収書に記載された証明種別及び通
数が一致していることを再確認する。
- ③ 返信用封筒に差出人名の記載がなければ、差出人名を記載する。
- ④ 返信用の郵便物の郵便料金（重量、速達等）を確認する。
- ⑤ 返信用封筒が郵送中に開くことがないように、しっかりと封緘し、郵送する。

（４）郵送による軽自動車税申告（取得等）の受付及び課税標識発送業務

- ① 差出人の本人確認（販売業者の場合は不要）を行う。
- ② 税申告書及び添付書類の書式審査を行い、業務システムで所有者の住基情報を確認す
る。また、転入を伴うなど前市町村に車両情報を確認する必要がある場合は、当該市町
村に電話で確認する。書式に不備がある場合は、電話で修正を指導する。（電話番号が不
明の場合は、不備の理由を明記のうえ返送する。）
- ③ 軽自動車税申告事項証明の請求書が同封されている場合、本号以降は、前記（２）ア
及びイの手順により、証明書を作成し、課税標識及び本市が作成するチラシ等とともに
発送する。証明書が不要な場合は、次のとおり処理する。
- ④ 税申告書等及び課税標識を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 受理可能であれば、受付担当者が課税標識及び本市が作成するチラシ等を発送する。
発送に当たっては、返信用封筒に差出人名の記載がなければ、差出人名を記載し、返信
用の郵便物の郵便料金（重量、速達等）を確認するとともに、書留で返送するものは、
書留郵便物等差出票に記入する。
- ⑥ 返信用封筒が郵送中に開くことがないように、しっかりと封緘し、発送する。処理誤り
等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑦ 受け付けた税申告書等について、京都管理基地事務所にあつては、写しを作成のうえ、
本市が指定する期間中はその写しを保管するとともに、原本は本市が指定する方法によ
り、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。また、井門明治安田生命ビ
ルにあつては、京都管理基地事務所受け付けたものも含めて、納税者コード（区コー
ド）別に仕分けを行い、本市職員に引き継ぐ。

（５）郵送による軽自動車税申告（廃棄、譲渡等）の受付及び課税標識返納業務

- ① 差出人の本人確認（販売業者の場合は不要）を行う。

- ② 税申告書及び添付書類の書式審査を行い、業務システムで課税情報を確認する。書式に不備がある場合は、電話で修正を指導する。(電話番号が不明の場合は、不備の理由を明記のうえ返送する。)
- ③ 業務システムで廃車申告受付書を作成する(課税標識返納のみの場合は不要)。
- ④ 軽自動車税廃車届受理証明の請求書が同封されている場合、本号以降は、前記(2)ア及びイの手順により、証明書を作成し、廃車申告受付書及び本市が作成するチラシ等とともに発送する。証明書が不要な場合は、次のとおり処理する。
- ⑤ 税申告書等、廃車申告受付書及び返納標識を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑥ 受理可能であれば受付担当者が廃車申告受付書及び本市が作成するチラシ等を返送する。発送に当たっては、返信用封筒に差出人名の記載がなければ、差出人名を記載し、返信用の郵便物の郵便料金(重量、速達等)を確認するとともに、書留で返送するものは、書留郵便物等差出票に記入する。
- ⑦ 返信用封筒が郵送中に開くことがないように、しっかりと封緘し、発送する(課税標識返納のみの場合は不要)。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑧ 受け付けた税申告書等について、京都管理基地事務所にあつては、写しを作成のうえ、本市が指定する期間中はその写しを保管するとともに、原本は本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付する。また、井門明治安田生命ビルにあつては、京都管理基地事務所を受け付けたものも含めて、納税者コード(区コード)別に仕分けを行う。

(6) 郵送による軽自動車税減免・課税免除受付業務

ア 郵送による軽自動車税減免受付業務

(ア) 障害者減免

- ① 差出人の本人確認を行う。
- ② 申請書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は電話で指導する。(電話番号が不明の場合は、不備の理由を明記して返送する。)
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。また、京都府自動車税管理事務所又は関係市町村に減免情報を確認する必要がある場合は、電話で確認する。
- ④ 障害者手帳に貼付する専用シールに必要な事項を記入する。
- ⑤ 申請書等及び専用シールを運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑥ 受理可能であれば、専用シール及び本市が作成する受理した旨の文書を本市の後納郵便により発送する。受理不適であれば、本市が作成するその旨の文書を本市の後納郵便により発送する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑦ 京都管理基地事務所を受け付けた申請書等は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、本市職員へ引き継ぐ。

(イ) 減免事由に係る報告書

- ① 差出人の本人確認を行う。
- ② 報告書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は電話で指導する。(電話番号が不明の場合は、不備の理由を明記して返送する。)
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。

- ④ 障害者手帳に貼付する専用シールに必要な事項を記入する。
- ⑤ 報告書等及び専用シールを運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑥ 受理可能であれば、専用シール及び本市が作成する受理した旨の文書を本市の後納郵便により発送する。受理不適であれば、本市が作成するその旨の文書を本市の後納郵便により発送する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑦ 京都管理基地事務所で受け付けた報告書等は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、本市職員へ引き継ぐ。

(ウ) 生活保護減免

- ① 差出人の本人確認を行う。
- ② 申請書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は電話で指導する。(電話番号が不明の場合は、不備の理由を明記して返送する。)
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。
- ④ 申請書等を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 受理可能であれば、本市が作成する受理した旨の文書を本市の後納郵便により発送する。受理不適であれば、本市が作成するその旨の文書を本市の後納郵便より発送する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑥ 京都管理基地事務所で受け付けた申請書等は、本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、本市職員へ引き継ぐ。

(エ) 福祉車両減免

- ① 差出人の本人確認を行う。
- ② 申請書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は電話で指導する。(電話番号が不明の場合は、不備の理由を明記して返送する。)
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。
- ④ 申請書等を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 受理可能であれば、本市が作成する受理した旨の文書を本市の後納郵便により発送する。受理不適であれば、本市が作成するその旨の文書を本市の後納郵便により発送する。処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑥ 京都管理基地事務所で受け付けた申請書等は、本市が指定する方法により、する文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、本市職員へ引き継ぐ。

イ 郵送による軽自動車税課税免除届出受付業務（商品車免除）

- ① 差出人の本人確認を行う。
- ② 届出書及び添付書類の書式審査を行い、不備がある場合は電話で指導する。(電話番号が不明の場合は、不備の理由を明記して返送する。)
- ③ 業務システムで課税情報を確認する。
- ④ 届出書等を運営場所の本市職員へ引き継ぎ、審査・確認を受ける。
- ⑤ 処理誤り等があれば、作業手順①に差し戻す。
- ⑥ 京都管理基地事務所で受け付けた届出書等は、その鑑のコピーを本市が指定する方法により、文書交換を利用し、井門明治安田生命ビルに送付したうえで、届出書等の原本は京都管理基地事務所の本市職員へ引き継ぐ。

ウ 軽自動車税減免申請書等の帳票類発送業務

- ① 電話により納税義務者等から減免申請をはじめ軽自動車税の手続きに係る帳票類の郵送を求められた場合、当該車両の標識又は標識番号を特定する。
- ② 業務システムで課税情報を確認し、本市が指定する封筒に宛名を記入のうえ、手続きの種類に応じた帳票を封入する。
- ③ 電話で聞き取った内容を説明のうえ発送可能であれば、減免申請書及び本市が作成する文書を本市の後納郵便により発送する。処理誤り等があれば、作業手順②に差し戻す。

4 電話対応業務

(1) 窓口での手続き等に関する電話問合せ対応業務

- ① 統一したトークスクリプトにより対応を開始し、問合せ等の内容を詳しくヒアリングし、仕分けする。
- ② 仕分けした結果、各種証明等発行業務、軽自動車税関連業務及び臨時窓口運営業務に関連する窓口での手続き等に関する問合せの場合は、当該業務内容の範囲で回答し、統一したトークスクリプトにより対応を終了する。
- ③ 仕分けした結果、郵送での手続き等に関する問合せの場合は、(2)により対応する。
- ④ 仕分けした結果、市税に関する問合せ等ではあるが、課税説明など、電話対応業務で回答すべき内容ではない場合は、運営場所の本市職員へ対応を引き継ぐか、当該市税の担当課に引き継ぐ。電話を転送できない場合は、適切な窓口を案内し、統一したトークスクリプトにより対応を終了する。
- ⑤ 仕分けした結果、市税に関する問合せ等でない場合は、運営場所の本市職員へ対応を引き継ぐ。
- ⑥ 対応を記録するための統一したフォーマットを予め作成し、対応日時、対応時間、問合せ等の内容、回答内容を対応記録として取りまとめる。

(2) 郵送での手続き等に関する電話問合せ対応業務

- ① 統一したトークスクリプトにより対応を開始し、問合せ等の内容を詳しくヒアリングし、仕分けする。
- ② 仕分けした結果、郵送受付業務に関連する郵送の手続き等に関する問合せの場合は、当該業務内容の範囲で回答し、統一したトークスクリプトにより対応を終了する。
- ③ 仕分けした結果、窓口での手続き等に関する問合せの場合は、(1)により対応する。
- ④ 仕分けした結果、市税に関する問合せ等ではあるが、課税説明など、電話対応業務で回答すべき内容ではない場合は、運営場所の本市職員へ対応を引き継ぐか、当該市税の担当課に引き継ぐ。電話を転送できない場合は、適切な窓口を案内し、統一したトークスクリプトにより対応を終了する。
- ⑤ 仕分けした結果、市税に関する問合せ等でない場合は、運営場所の本市職員へ対応を引き継ぐ。
- ⑥ 対応を記録するための統一したフォーマットを予め作成し、対応日時、対応時間、問合せ等の内容、回答内容を対応記録として取りまとめる。

5 公金収納業務等

(1) 各種証明等交付及び手数料收受業務

- ① 手数料の収受が滞りなく運営できるだけのつり銭を準備する。
- ② 運営場所の本市職員から受け取った請求書等及び証明書等について、証明種別・証明内容・通数を確認する。
- ③ 請求者から手数料を収受し、レジに入金のうえ、領収書及び証明書等並びに必要なに応じてつり銭を交付する。また、軽自動車税申告と同時に軽自動車税申告事項証明書又は廃車届受理証明書の請求があった場合は、併せて課税標識又は廃車申告受付書及び本市が作成するチラシ等を交付する。
 なお、レジが故障した場合は、復旧までの間、レジによる領収書の代わりに、領収調書を作成し、そのうちの領収書を交付する。
- ④ 請求書等、領収調書を作成した場合は領収調書のうち領収済通知書及び原符は、所定の位置に一時的に保管する。
- ⑤ 定期的（2時間程度）にレジに入金された公金と請求書の枚数・金額を確認する。
- ⑥ レシート用ロール紙が切れた場合は、交換する。
- ⑦ 本市に未入金の当日の手数料は、手提げ金庫に入金・施錠のうえ、耐火金庫に施錠して厳重に保管し、翌開庁日に（3）により本市へ入金する。

（2）郵送による各種証明等手数料収受業務

- ① 運営場所の本市職員から受け取った請求書等及び証明書等について、証明種別・証明内容・通数を確認する。
- ② 手数料を収受し、レジに入金のうえ、領収書を準備する。
 なお、レジが故障した場合は、復旧までの間、レジによる領収書の代わりに、領収調書を作成し、そのうちの領収書を準備する。
- ③ 証明書、領収書、返信用封筒等を郵送による税証明等返送業務又は住宅用家屋証明返送業務の担当者に引き継ぐ。
- ④ 請求書等、領収調書を作成した場合は領収調書のうち領収済通知書及び原符は、所定の位置に一時的に保管する。
- ⑤ 定期的（2時間程度）にレジに入金された公金と請求書の枚数・金額を確認する。
- ⑥ 本市に未入金の当日の手数料は、手提げ金庫に入金・施錠のうえ、耐火金庫に施錠して厳重に保管し、翌開庁日に（3）により本市へ入金する。

（3）手数料の収納に係る本市への入金・報告業務

- ① 本市へ入金するための払込書及び受渡明細票を作成し、集金に来る銀行員へ入金する。
- ② 収納金報告書を作成し、本市へ提出する。
 なお、領収調書を作成した場合は、収納金日計報告書を作成し、領収調書のうち領収済通知書とともに本市へ提出する。

（4）軽自動車税収受業務

- ① 軽自動車税の収受が滞りなく運営できるだけのつり銭を準備する。
- ② 納税義務者等又は本市職員から受け取った納付書1部について、税目、税額等の納付内容を確認する。
- ③ 納税義務者等から軽自動車税を収受し、手提げ金庫に入金のうえ、領収調書を作成し、そのうちの領収書及び必要に応じてつり銭を交付する。
- ④ 領収調書のうち領収済通知書及び原符並びに納付書1部については、所定の位置に一

時的に保管する。

- ⑤ 本市に未入金の当日の軽自動車税は、手提げ金庫に入金・施錠のうえ、耐火金庫に施錠して厳重に保管し、翌開庁日に（５）により本市へ入金する。

（５）軽自動車税の収納に係る本市への入金・報告業務

- ① 受渡明細票を作成したうえで、納付書により集金に来る銀行員へ入金する。
- ② 収納金日計報告書及び収納の内容を記録したデータを作成し、領収調書のうち領収済通知書とともに、本市へ提出する。

なお、収納の内容を記録するデータの様式については、本市が手数料及び軽自動車税の收受額及び本市への入金額を記録する収納金出納簿を作成し、本市が指定する期間中は保管する。

- ③ 領収調書を調製したとき、前年度から翌年度に繰り越すとき、手数料收受業務若しくは軽自動車税收受業務の担当者に払い出したとき又は返納を受けたときは、領収調書受払簿に記帳し、確認印を押印のうえ、本市が指定する期間中は保管する。

（７）証拠書類の保管業務

- ① 手数料の収納に係るレジの記録シート、払込書のうち領収書、領収調書のうち原符を本市が指定する期間中は保管する。
- ② 軽自動車税の収納に係る領収調書のうち原符及び銀行員から受け取った納付書のうち領収書を本市が指定する期間中は保管する。

（８）請求書等保管業務

- ① 各種証明等発行業務で交付した証明書に係る請求書等を本市が指定する期間中は保管する。
- ② 郵送受付業務で交付した証明書等に係る請求書等を本市が指定する期間中は保管する。

第2 軽自動車税電算データ入力等業務

軽自動車税データ入力等業務は、「毎日作業」、「毎週作業」、「毎年作業（随時作業）」の3つの作業発生期別に大分される。それぞれの区分において、受託者が行う委託業務の概要は以下のとおりとする。

1 毎日作業

(1) 窓口受付分データ入力（税申告分）

ア 通常受付分

- ① 市の窓口で受け付けた申告書及び添付資料等の確認。
- ② システム端末を使用して、指定の項目をデータ入力する。
- ③ プリンタから出力される「異動確認票」と申告書を入力者とは別の者が内容チェックを行う。
- ④ チェック後、データ入力内容に問題がないものは、専用の管理ボックスへ整理番号順に収納する。

イ 即時入力分（データ未入力の車両について、窓口で証明発行等を求められた場合）

- ① 市の窓口で受け付けた申告書及び添付資料等の確認（窓口業務担当者から入手する。）
- ② システム端末を使用して、指定の項目をデータ入力する。
- ③ プリンタから出力される「異動確認票」と申告書を入力者とは別の者が内容チェックを行う。
- ④ チェック後、データ入力内容に問題がないものは、資料と「異動確認票」を窓口業務担当者に渡す。

ウ 京北即時入力分（データ未入力の車両について、京北町の窓口で証明発行等を求められた場合）

- ① 市の窓口で受け付けた申告書及び添付資料等の確認（職員から入手する。）
- ② システム端末を使用して、指定の項目をデータ入力する。
- ③ プリンタから出力される「異動確認票」と申告書を入力者とは別の者が内容チェックを行う。
- ④ チェック後、データ入力内容に問題がないものは、職員に報告する。

(2) 窓口受付分データ入力（廃車分）

- ① 市の窓口で受け付けた申告書及び添付資料等の確認（市が収納する所定の作業ボックスから入手する。）
- ② システム端末を使用して、指定の項目をデータ入力する。
- ③ プリンタから出力される「異動確認票」と申告書を入力者とは別の者が内容チェックを行う。
- ④ チェック後、データ入力内容に問題がないものは、専用の管理ボックスへ整理番号順に収納し、市が指定する日（4月下旬）までに、無用な隙間なく整理する。

(3) 職員対応データ入力分収納

- ① 職員が対応し、データ入力した申告書及び添付資料等の確認（市が収納する所定の作業ボックスから入手する。）
- ② 「異動確認票」と申告書の内容チェックを行う。

- ③ チェック後、データ入力内容に問題がないものは、専用の管理ボックスへ整理番号順に収納する。

2 毎週作業

(1) 税機構等受付分データ入力（税申告分）

- ① 京都地方税機構及び京都運輸支局（以下「税機構等」という。）で受け付けられた申告書等の確認（市が収納する所定の作業ボックスから入手する。）
- ② システム端末を使用して、指定の項目をデータ入力する。
- ③ 入力内容に疑義が生じた場合で車検データのあるものは、当該車両番号により検索し入力内容を確認する。
- ④ プリンタから出力される「異動確認票」と申告書を入力者とは別の者が内容チェックを行う。
- ⑤ チェック後、データ入力内容に問題がないものは、専用の管理ボックスへ整理番号順に収納する。

(2) 税機構等受付分データ入力（廃車分）

- ① 税機構等で受け付けられた申告書等の確認（市が収納する所定の作業ボックスから入手する。）
- ② システム端末を使用して、指定の項目をデータ入力する。
- ③ 入力内容に疑義が生じた場合で車検データのあるものは、当該車両番号により検索し入力内容を確認する。
- ④ プリンタから出力される「異動確認票」と申告書を入力者とは別の者が内容チェックを行う。
- ⑤ チェック後、データ入力内容に問題がないものは、専用の管理ボックスへ整理番号順に収納し、市が指定する日（4月下旬）までに、無用な隙間なく整理する。

(3) 官公庁からの照会に対する回答書類の出力

- ① 市から照会書を入手する。
- ② システム端末を使用して、所定の様式で「回答書」をプリンタから出力する。
- ③ 「回答書」と照会書とのチェックを行う。
- ④ チェック後、照会書と「回答書」をセットして市へ返却する。

3 毎年作業（随時作業）

(1) 当初納税通知書の郵戻分に係るデータ入力

- ① 市が収納する所定のボックスから当初納税通知書（整理番号が記載されたもの）を入手する。
- ② 当初納税通知書に記載された整理番号を基に、システム端末を使用して指定の項目をデータ入力する。
- ③ プリンタから出力される「異動確認票」に記載されている「宛名」及び「補助宛名区分」を当初納税通知書の指定された箇所に転記する。
- ④ 前記③の記載内容や住所・氏名等が合致するか「異動確認票」と当初納税通知書のチェックを行い、住所・氏名等が合致しない場合のみ、当初納税通知書に付箋をつける。

⑤ チェック後、指定された収納ボックスへ収納する。

(2) 専用管理ボックス内の申告書のチェック（税申告分）

① 1（1）及び2（1）で専用の管理ボックスへ収納された申告書が整理番号順に並んでいるかをチェックする。

② 誤って収納されていた場合は、申告書を抜き取り、指定された収納ボックスへ収納し、それ以外は、チェック後に元の管理ボックスの場所へ戻す。

(3) 専用管理ボックス内の申告書のチェック（廃車分）

① 1（2）及び2（2）で専用の管理ボックスへ収納された申告書が整理番号順に並んでいるかをチェックし、誤って収納されている場合は、本来の整理番号のところへ収納する。

② 収納後、専用の管理ボックスを元の場所へ戻す。

4 各作業の納期

受託者は、1～3の作業について、成果物をそれぞれ以下の期日までに市へ納入するものとする。ただし、4月については、以下（1）及び（2）の当該年度課税分を当初納税通知書の採用データ確定日までに納入すること。

また、市が事前の周知、連絡によって、期日の延長を特に認める場合又は市の窓口からの証明発行等の依頼に基づいて至急にデータ入力を行う必要があり、市が納品物の一部を回収（スーパーバイザーを経由）する場合においては、この限りではない。

(1) 毎日作業

窓口で受け付けた日の翌日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）から起算して、①、②については3開庁日以内、③、④については5開庁日以内とする。

ただし、1（1）イ及びウについては、即時対応とする。

(2) 毎週作業

市が申告書を作業ボックスへ収納した日の翌日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）から起算して、5開庁日以内とする。

(3) 毎年作業（随時作業）

市・受託者双方が、事前に協議を行い作成するマニュアルに基づいて設定した期日とする。ただし、3（2）、3（3）については、本市税務オンラインシステムが停止してしまった日等、毎日作業、毎週作業を行わない日の業務として想定している。

第3 市税口座振替電算データ入力等業務

市税口座振替データ入力等業務は、「毎日作業」、「毎週作業」、「毎年作業（随時作業）」の3つの作業発生期別に大分される。それぞれの区分において、受託者が行う委託業務の概要は以下のとおりとする。

1 共通事項

(1) 書類の受渡し

市税口座振替データ入力等業務に係る市税口座振替依頼書（以下「依頼書」という。）等の必要書類の受渡しには市が指定する方法により、文書交換を利用する。

(2) 書類の保管

依頼書等を所定のファイルに保管する際は、以下の順により行う。

ア 開始分

入力日別⇒税目別⇒納税者コード順

イ 取消分

入力日別⇒納税者コード順（税目を問わない。）

2 毎日作業

(1) 申込書による開始分の入力

金融機関や納税者から送付された依頼書の内容をシステム端末で入力する作業及びそれに付随する依頼書の整理等の作業をは、以下のとおりとする。

なお、各税目の年度替わり時における入力方法については、市から別途指示する。

ア 依頼書の仕分け

依頼書は依頼区分（開始（振替方法の変更を含む。以下同様。）・取消・記載なし）毎に仕分けを行う。

1枚の依頼書で複数の納税者コードについて申し込みがある場合は、依頼書をコピーし、納税者コード1件につき依頼書を1枚にする。

依頼区分が「開始」の依頼書（以下「開始依頼書」という。）は以降の処理へ、依頼区分が「取消」の依頼書（以下「取消依頼書」という。）及び依頼区分の記載のない依頼書は市に返却する。

イ 記入内容・押印箇所の確認

依頼書の記入内容・押印内容を確認する。内容に不備がある依頼書は市に返却する。

ウ システム端末入力

開始依頼書に記入されている納税者コードを基に、当該納税者をシステム端末で検索し、以前に申込みがある場合（データがある場合）は「2 修正」で、新規の申込みの場合（データがない場合）は「3 新規」で開始依頼書の内容をシステム端末で入力する。当該納税者コードで検索し該当しない場合又は該当はするが納税義務者が異なる場合は、開始依頼書を市に返却する。

入力方法の詳細は、「市税口座振替事務（機械処理テキスト）」を参照。

また、入力完了後に出力される「税口座振替入力確認票（以下「確認票」という。）」を

基に入力内容に誤りがないか確認し、開始依頼書に入力日等の記入・押印を行う。

入力に誤りが見つかった場合は、当日中に修正入力を行う。

エ 入力内容の点検

開始依頼書を入力日毎にまとめ、「口座振替依頼書 受渡・受領票」に記入若しくは作成する。点検作業が完了した開始依頼書は、市に返却し、点検を受ける。

オ 開始依頼書の保管

市による点検が完了した開始依頼書は、所定の保管場所に保管する。

(2) 取消依頼書による抜き取り及び保管

ア 届出による取消

市から受領した取消入力済みの依頼書等は、確認票を基に保管されている既存の依頼書を抜き取り、依頼書に入力日等の記入・押印を行い、所定の保管場所へ保管する。

イ 職権による取消

市から受領した職権取消入力済みの確認票等は、保管されている既存の依頼書を抜き取り、依頼書に入力日等の記入・押印を行い、所定の保管場所へ保管する。

(3) その他依頼書の保管

ア 取消処理済の取消依頼書

既に取消入力となされている取消依頼書は、保管されている既存の依頼書と併せて保管する。

イ 別口座入力済の取消依頼書

既に別口座で開始の入力がなされている取消依頼は、保管されている既存の依頼書と併せて保管する。

ウ 市入力分の依頼書

金融機関統廃合（対象者100件未満）等、市が入力した依頼書等は、所定の保管場所へ保管する。

3 毎月作業

(1) 「口座振替開始通知（ハガキ等）」の確認及び発送準備

月初3開庁日目に口座振替開始通知（ハガキ）（以下「ハガキ」という。）は、依頼書と照合をした後に目隠しシールを貼付する。依頼書と照合できないハガキは市と対応を協議する。

発送準備が完了したハガキは計数し市へ返却する。

また、4月・6月は、ハガキに加えて文書（A4用紙）でも口座振替開始の通知を行う。この文書については、依頼書と照合のみを行い、市へ返却する。

(2) 「振替不能分納付書」の封入及び発送準備

市・府民税、固定資産税及び軽自動車税の定期の振替日（軽自動車税は年1期。その他は年4期。計9回）の6開庁日後に振替不能分納付書を受領し、封入作業を行う。住所不正等の振替不能分納付書の取扱いについては、市と対応を協議する。

発送準備が完了した振替不能分納付書は、計数のうえ市へ返却する。

4 毎年作業（随時作業）

(1) 賦課なしマスターリストによる継続確認分（以下「継続確認分」という。）の入力

3月上旬に継続確認文書を納税者に送付し、返送があったものについてシステム端末での入力等を行う。

ア 書類の受領

納税者から返送され、市により前処理がされた継続確認文書（以下「継続確認書類」という。）を受領する。

イ システム端末入力

継続確認書類を基に「3 新規」でシステム端末入力する（入力方法は依頼書による新規入力と同じ。）。入力完了後に出力される「確認票を基に入力内容に誤りがないか確認し、入力日の日付印を押印する。

不備のあるもの及びその他納税者からの特記事項がある場合は、不備内容を書いた付箋を貼って返却する。

ウ 入力内容の点検

点検作業が完了したものは、口座振替依頼書 受渡・受領票ごとに返却し、市による入力内容の点検を受ける。

エ 継続確認書類の保管

市による点検が完了した継続確認書類は、確認票を基に保管されている既存の依頼書を抜き取り、併せて

納税者コード順にしたうえで、所定の保管場所へ保管する。

(2) 年度更新不能分リストによる依頼書の整理

当該リスト基に保管されている既存の依頼書を抜き取り、入力日等の記入・押印を行ったうえで、所定の保管場所に保管する。

・リストの交付時期

市・府民税… 5月

固定資産税（土地家屋分・償却資産分）… 3月

軽自動車税… 4月

(3) 住所コード変更分リストによる依頼書の整理

当該リストを受領し、リスト記載の納税者コード分について旧課税区分として保管されている依頼書を抜き取り、新課税区の納税者コード等を記入・押印したうえで、所定の保管場所に保管する。

・リストの交付時期… 5月

(4) 加入勧奨等による開始依頼書の計数

次の計数の期間に提出された加入勧奨による依頼書とそれ以外依頼書を、それぞれ入力日ごとに計数する。計数方法については、市から別途通知する。

・計数の期間

固定資産税 … 2月上旬から4月末（別途市から通知）

(5) 開始依頼書の保管ファイルの整理

取消依頼書等による抜き取りによって生じた保管ファイルの編冊状態の不均衡を効果的に是正する。整理方法については、市から別途通知する。

(6) 金融機関統廃合（名称変更含む。）等に伴う依頼書の整理

金融機関の統廃合等（対象者100件以上）がある場合は、市は対象者リストを出力し受託

者に提供する。受託者は当該リストを受領し、リスト記載の納税者コード等を基に依頼書を抜き取り、変更内容等を記載したうえで所定の保管場所に保管する。編冊の方法、納品時期等については市と受託者で協議する。年間総取扱件数は3,000件程度を目途とする。

5 各作業の納期

受託者が行う作業については、下記の期日までに行うものとする。

(1) 依頼書による開始分の入力

交付日（依頼書の内容に不備があった場合は、再交付の日）から7開庁日以内。

ただし、各税目の以下に掲げる期日までに交付された依頼書は、市の指示に従い入力作業を行うものとする。

ア 市・府民税

- ・当初分納税通知書データ採用日（5月中旬、別途市から通知）
- ・各納期月（6月、8月、10月、1月）の月初2開庁日目
ただし、6月については、月初3開庁日目

イ 固定資産税（土地家屋分）

- ・当初分納税通知書データ採用日（2月下旬、別途市から通知）
- ・差替分納税通知書データ採用日（3月中旬、別途市から通知）
- ・各納期月（4月、7月、12月、2月）の月初2開庁日目

ウ 固定資産税（償却資産分）

- ・当初分納税通知書データ採用日（3月中旬、別途市から通知）
- ・各納期月（4月、7月、12月、2月）の月初2開庁日目

エ 軽自動車税

- ・当初分納税通知書データ採用日（4月中旬、別途市から通知）

(2) 取消依頼書の抜き取り・保管

交付日から7開庁日以内

(3) その他依頼書の保管

交付日から5開庁日以内

(4) 「口座振替開始通知（ハガキ等）」の確認及び発送準備

交付日から7開庁日以内。なお、文書（A4用紙）については、交付日から2開庁日以内。

(5) 「振替不能分納付書」の封入及び発送準備

交付日の15時まで。

(6) 継続確認分の入力

交付日から7開庁日以内

ただし、以下に掲げる期日までに交付された継続確認書類は、市の指示に従い入力作業を行うものとする。

ア 差替分納税通知書データ採用日（3月中旬、別途市から通知）

イ 各納期月（4月、7月、12月、2月）の月初2開庁日目

(7) 年度更新不能分リストによる依頼書の整理

12月の最終開庁日

(8) 住所コード変更分リストによる依頼書の整理

12月の最終開庁日

(9) 「賦課なしマスターリストによる継続確認文書」による依頼書の整理

9月の最終開庁日

(10) 開始依頼書の計数

固定資産税

・ 計数期間が2月上旬から4月末のもの … 5月の最終開庁日

(11) 開始依頼書の保管ファイルの整理

(9) の整理が終了した日から12月の最終開庁日まで。