

# 【埼玉県県税事務所窓口業務等委託仕様書】

埼玉県総務部税務課

## 第1章 委託業務の概要

### 1 委託の目的

本業務は、民間事業者の有するノウハウを活かし、県民サービスの向上を図るとともに、県職員が権限を伴う賦課徴収事務に専念できる環境を整備するため実施するものである。

### 2 基本方針

以下の基本方針に基づいて業務を遂行すること。

#### (1) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法や顧客対応スキルなど受託者が有するノウハウを最大限に活用し、業務の目的を実現する。

#### (2) 県民サービスの向上

県民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には、速やかに県職員に引き継ぎ、円滑な連携を図る。

#### (3) 税務情報保護の徹底

税務事務を取り扱っている県職員は、地方公務員法及び地方税法において二重に守秘義務が課せられており税務情報の厳格な管理を行っている。このことを踏まえ、受託者は、本業務の実施にあたって、県職員と同水準の義務を果たすため、「個人情報保護法」及び「埼玉県個人情報保護条例」を遵守するとともに、個人情報を含む税務情報の厳格な管理に万全の体制を整備すること。

#### (4) 再委託の禁止

本業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、書面により埼玉県（以下「県」という。）の承諾を受けた場合はこの限りでない。

#### (5) モニタリングの実施と品質の向上

(1)～(4)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受託者は定期的な自己検査を行い、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。

また、県が実施するモニタリングに対して協力すること。

### 3 業務実施期間等

受託者は、以下の内容で業務を実施する。

#### (1) 業務実施期間

平成25年3月1日から平成27年2月28日まで

#### (2) 業務実施場所

実施場所は次のとおりとする。

名 称	所在地
埼玉県さいたま県税事務所	埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5
埼玉県川口県税事務所	埼玉県川口市西青木2-13-1
埼玉県朝霞県税事務所	埼玉県朝霞市三原1-3-1
埼玉県春日部県税事務所	埼玉県春日部市大沼1-76
埼玉県越谷県税事務所	埼玉県越谷市越ヶ谷4-2-82

### (3) 業務実施日及び時間

以下の実施日・実施時間以外に業務を実施する場合は、あらかじめ県と協議を行うこと。

#### ア 実施日

土曜日、日曜日、年末年始（12月29日から1月3日）及び国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く平日。

ただし、5月及び12月の土曜日・日曜日のうち、「休日開庁日」として指定された2日（各月1日）は、実施日とする。

#### イ 実施時間

原則として8時30分から17時15分まで。

## 4 業務の概要

委託する業務は以下のとおりである。（詳細は第2章に記載する。）

なお、課税や納税についての具体的な相談など、判断を伴う公権力の行使にあたる業務については本業務の対象外とする。

- ① 来庁者への窓口案内業務
- ② 代表電話受付業務
- ③ 納税証明書等の受付・作成・引渡し業務
- ④ 還付口座の調査・電算入力等業務
- ⑤ 収納業務
- ⑥ 自動車税身体障害者減免等申請受付業務
- ⑦ 法人二税申告書等受付業務
- ⑧ 運営管理業務

## 5 業務実施体制

本業務を円滑に遂行するため、業務を遂行する受託者の職員（以下「従事者」という。）を次のとおり配置し、適切な体制の構築に努めること。

### (1) 従事者の配置

受託者は、従事者として、業務実施場所ごとに総括責任者、副責任者、担当者を、適切な役割分担の下、業務量の変動に応じ、適正数配置するとともに、5つの実施場所を統括管理する管理者を配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備すること。

また、従事者の配置に当たっては、本業務が安定的に遂行できるよう、次の事項に留意すること。

- ① 総括責任者・副責任者は、現場責任者として、業務実施時間内において常に県税事務所との連絡ができるようにしておくこと。

- ② 従事者を交代する場合は、新任者に対し、適切に業務引継を行うとともに、十分な研修を行うこと。
- ③ 交通機関などの遅延及び病気などの特別な事由により、突発的に担当者が出勤できない場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことなく、交替要員を配置するなど適切に運用すること。
- ④ 越谷県税事務所においては、5月の1か月間、自動車税身体障害者減免等申請受付業務を通常の業務スペースとは別の部屋で行うため、その部屋にも副責任者を置くこと。

## (2) 従事者の要件

管理者、総括責任者は①から⑤まで、副担当者、担当者は①から③までの要件を満たしていなければならない。また、管理者、総括責任者については、受託者決定後、速やかに④の証明を書面（例えば経歴書等）で県に提出すること。

- ① 県民との対応業務を行うために必要なコミュニケーション能力を有し、対応マナーが優れていること。
- ② パソコンにより、データベースから所定の操作で必要なデータを抽出したり、データの集計・加工、文書作成ができること。
- ③ 県税の制度概要を理解しているとともに、本業務の遂行に必要な基礎的知識を身につけていること。
- ④ 本業務と同等又は類似の業務の経験を1年以上有すること。
- ⑤ 情報の管理、設備機器の管理、実施状況の把握及び担当者の管理監督等を行い、円滑な業務運営を図ることができること。

## (3) 管理者

5つの実施場所を統括管理し、県との連絡調整等を行う。主な業務内容は以下のとおり。

- ① 本業務のマネージメント全般（従事者配置計画、業務運営管理等）
- ② 業務実績報告の作成と県への報告（処理件数、業務完了報告、課題とその改善方法等）
- ③ 業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）
- ④ 従事者研修の立案・実施
- ⑤ 総括責任者、副責任者の育成
- ⑥ 要員配置の調整（繁忙時における要員交代等）
- ⑦ 運用開始に向けた準備（全体スケジュールの作成と実行管理）
- ⑧ 各種マニュアルの作成・改訂・展開状況の管理
- ⑨ 県証紙の購入及び各業務実施場所への配布
- ⑩ 収納業務に関する検査への対応

## (4) 総括責任者

各業務実施場所に常駐し、本業務を指揮・監督するとともに、現場責任者として、県税事務所との連絡調整等を行う。主な業務内容は次のとおり。

- ① 担当業務の要員管理、業務管理（処理スケジュールの立案、進捗管理、シフト管理）
- ② 業務改善に関する業務（業務改善策の検討、マニュアル改訂等）
- ③ 業務の質、精度の維持・向上（サービスレベル管理、モニタリングへの対応等）
- ④ 担当者の育成
- ⑤ 業務上の連絡事項や注意事項の副責任者、担当者への周知徹底
- ⑥ 収納金・収入証紙の管理
- ⑦ 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理
- ⑧ トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応

⑨ 監督責任者・監督補助者への報告・連携

#### (5) 副責任者

副責任者は、総括責任者が不在となる場合（休憩時間も含む）にその職務を代行する。なお、副責任者は担当者を兼ねることができるものとする。

#### (6) 担当者

担当者は、本業務の従事に必要な経験・能力を有する者を配置する。

また、業務の繁忙時に支障が生じることのないよう、十分な人数を配置すること。

### 6 県の体制

#### (1) 監督責任者

業務実施場所ごとに、以下の事務を行う監督責任者を配置する。

- ① 総括責任者との連絡調整
- ② 業務履行状況の確認
- ③ その他、上記事務に付帯する事務

#### (2) 監督補助者

業務実施場所ごとに、監督責任者が不在となる場合にその職務を代行する監督補助者を配置する。

### 7 留意事項

受託者は、以下の点に留意して、業務を行うこと。

#### (1) 守秘義務及び資料の複製等の禁止

従事者は、業務上知り得た税務情報等の内容を他人に漏らしてはならない。（以下「守秘義務」という。）

この守秘義務は従事者がこの業務を辞めた後も同様とし、遵守すること。

また、県が提供する一切のデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

受託者は、これらを厳守するために万全の措置を講じること。

#### (2) 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、すべて受託者の業務として責任を持って実行すること。

#### (3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、県の信用を失墜する行為を行ってはならない。

#### (4) 資料等の適正な保管

県から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類等は、税務情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること。

#### (5) 危機管理

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、業務の遂行に支障をきたすことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

#### (6) 従事者の服装等

受託者は、従事者に対し、業務に適した制服を定め、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。

なお、その制服等は事前に県の承認を得ることとし、これらにかかる費用は受託者の負担とする。

## (7) 埼玉県証紙売りさばき人の指定

本業務の遂行に当たっては、埼玉県証紙売りさばき人の指定を受け（以下「指定売りさばき人」という。）、平成25年3月1日から各業務実施場所において埼玉県収入証紙（以下「証紙」という。）の売りさばき及びこれに伴う事務処理ができるようにしておくこと。

## 8 設備機器等

### (1) 県が提供する税務システム端末機及びプリンタ

県が提供する税務システム端末機及びプリンタは、以下の数を標準とし貸与する。業務を迅速かつ効率的に行うため、更なる貸与が必要な場合は、県に協議するものとする。

なお、税務システム端末機及びプリンタは委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止する。

品目	さいたま	川口	朝霞	春日部	越谷
端末機	6台	6台	4台	4台	6台
プリンタ	1台	1台	1台	1台	1台

### (2) 什器等の整備

県は、本業務の遂行に必要な執務スペースと休憩室の他、次の什器等を標準量として貸与する。

なお、受託者は、業務の適切な運営のため、更なる貸与が必要な場合は県に協議するものとする。

その結果、県からの追加貸与が不可能な場合は、庁舎管理上の必要な手続きを行った上で、受託者の負担により当該什器等を設置することができる。

受託者は県から貸与を受けた什器及び上記（1）の端末機及びプリンタについて、常に清潔を保つようにしなければならない。

品目	浦和	川口	朝霞	春日部	越谷
事務机・椅子	7組	7組	5組	4組	5組
電話（代表電話）	7台	3台	3台	3台	3台
長机	1台	1台	1台	1台	1台
書庫（鍵付き）	1台	1台	1台	1台	1台

### (3) 收受印（委託用）の保守・管理

標記の受付印は、毎運営日の始業時に県職員から受領し、勤務時間終了時には、県職員に返却すること。なお、執務室外への持ち出しや、指定された書類以外への押印を禁止する。

## 9 税制改正・組織変更等に伴う仕様の変更

税制改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、県と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととし、受託者は県に協力すること。

## 10 事前準備

### (1) 業務設計・マニュアル作成

業務開始日までに、本業務の内容を把握し、要員計画等、運営に必要な業務設計を行うこと。

また、契約後1週間以内に、業務開始日までのスケジュールを県に提出すること。

さらに、あらかじめ県が提供する事務処理要領等やヒアリングなどを通じて、業務開始日には、従事者が自立的・安定的に業務ができるよう、次の点に留意してマニュアルを作成すること。

- マニュアルには、以下の内容を記載すること。
  - ☆ 基本情報（窓口での受付等に関する業務手順、本業務の数値目標、運営体制、一日の業務の流れ、県職員との連携、税務情報の保護等）
  - ☆ 施設及び設備に関する運用ルール
  - ☆ 税務システムの利用に関するルール
  - ☆ 業務実施体制に関するルール（要員の算出ルール、要員体制表等）
  - ☆ 危機管理（交通機関の遅延、クレーム対応、税務情報流出時等）
  - ☆ 業務ごとのフローチャート、チェックリスト
- マニュアルについては、業務開始日までに作成し、内容の検証を行った上で県へ提出するものとし、その後も随時、内容の修正・充実を図ること。なお、従事者全員に周知すべき事例等があった場合は、必ずマニュアルに記載すること。
- 業務に関して県に提出する各種報告書等の様式類については、県と協議の上で受託者が適宜作成すること。

## （２）従事者研修

本業務を遂行する上で必要な能力を習得させるため、次の点に留意して、契約後 1 週間以内に総括責任者及び担当者それぞれの従事者研修のカリキュラムを作成し、提出すること。また、業務開始日までに研修を修了させておくこと。

- 業務を適切に遂行できるよう研修計画を作成し実施すること。
- 研修は少なくとも次の内容を満たしたものとし、本業務を遂行する上で必要な能力を習得させておくこと。
  - ① マナー、コミュニケーション、税務システム等の操作など、本業務を適切に遂行できる能力の習得。
  - ② 税務情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できること。
  - ③ 県税の制度概要を理解し、適切に業務を遂行できること。
  - ④ 実地による実務研修を行い、円滑に業務遂行できる能力を習得すること。
- 県税事務の概要及び県が有する税務システム等の操作に関する研修は、業務開始日までに県の協力の下で実施することができる。
- 業務開始日以降においても、各従事者は、随時、マニュアルを精読し知識の充実を図るよう努めること。

## （３）業務の引継ぎ

業務開始日までに、受託者は、県職員又は県が指定する者から、必要な引継ぎを受ける。

## 第2章 委託業務の詳細

### 1 来庁者への窓口案内業務

県税事務所の各担当の業務を理解し、来庁者を待たせることなく、スムーズに目的とする担当に案内すること。

また、納税者から国税や市町村税に関する問い合わせがあった場合も、適切な案内を行うこと。

#### (1) 来庁者への対応

##### ア 県税事務所に要件のある方への対応

用件を伺い、受託業務以外の用件であった場合は、関係する担当又は窓口にもスムーズに引き継ぐ。

##### イ 他機関に用件のある方への対応

他の機関等が目的地である来庁者には、庁舎案内図・地図等を用いて適切に案内する。

#### (2) 来庁者からの軽易な依頼に対する対応

##### ア 申告用紙等の手渡し

法人県民税及び法人事業税（以下「法人二税」という。）各種届出用紙・申告用紙、法人二税手書き用納付書、その他、委託業務に関連する様式類の請求を受けた場合は、必要部数を手渡すこと。

##### イ 納付書作成・手渡し

納付書作成を依頼された場合は、税務システムで納付書を作成し、記載内容を確認の上、手渡すこと。

### 2 代表電話受付業務

県税事務所の各担当の業務を理解し、スムーズに対応すること。また、電話は原則として3コール以内で対応することとし、対応漏れや長い時間待たせることのないよう工夫すること。

また、納税者から国税や市町村税に関する問い合わせがあった場合も、適切な対応を行うこと。

#### (1) 県税に関する問い合わせの電話対応

用件を伺い、第1章4に掲げる各業務に係る用件であった場合は、受託者がそのまま対応する。それ以外の用件については、速やかに、関係する担当に転送する。

また、代表電話以外の電話にあった第1章4に掲げる各業務に係る用件は、県職員から転送されるので対応すること。

#### (2) 県税に関する軽易な依頼の電話対応

##### ア 申告用紙等の送付

法人二税各種届出用紙・申告用紙、法人二税手書き用納付書、その他、委託業務に関連する様式類の請求を受けた場合は、送付先及び必要部数を確認の上、郵送する。

##### イ 納付書作成・送付

① 自動車税の納付書の作成・送付を依頼された場合は、税務システムで納付書を作成し、送付先の氏名又は法人名、住所及び電話番号を確認の上、郵送する。また、滞納整理支援システムにその旨を記録する。

② その他の税目の納付書の作成・送付を依頼された場合は、県職員が対応するため、納税担当に転送する。

##### ウ 自動車税の納税照会

自動車税に関する納税照会があった場合は、照会の目的を確認し、継続検査用（車検用）である場合に限り、照会者について必要な確認（登録名義・登録番号・車台番号）を行った上で、税務システムを

使用して「完納」又は「未納」の回答を行う。

### (3) 国税又は市町村税に関する問い合わせの電話対応

国税や市町村税に関する問い合わせの場合は、所管の税務署、市町村税務担当課の電話番号を案内する。

### (4) 金融機関からの照会

金融機関から当日付延滞金額の照会があった場合は、税務システムで確認し、回答する。回答後、その内容を納税担当に伝える。

### (5) その他の電話

(1)～(4)以外の電話については、速やかに、関係する担当に転送する。

県政に対する問い合わせの場合や、引き継ぎ先が不明の場合は、県職員に引き継ぐ。

## 3 納税証明書等の受付・作成・引渡し業務

納税義務者等からの請求に基づき納税証明書等を作成し、引き渡す。

ただし、鉱区税に係る納税証明書及び公売に関する証明書の場合並びに、請求内容が不明瞭なものについては、作成を行わず、県職員に引き継ぐ。

### (1) 「自動車税納税証明書（継続検査・構造等変更検査用）」の作成・引渡し

#### ア 記載事項確認等

「自動車税納税証明書（継続検査・構造等変更検査用）交付申請書」に必要事項の記載漏れがないか確認する。

#### イ 納税証明書の作成・引渡し

税務システムにより確認の上、同システムを用いて、「納税証明書」を出力し、交付申請者に引渡す。

税務システムで収納状況が確認できない場合は、交付申請者に領収書等の提示を求めて確認の上、「納税証明書」を出力し、交付申請者に引渡す。

#### ウ 交付件数等の集計

控えを日ごとに束ね、日々、交付件数を集計し、集計表に入力する。

### (2) 納税証明書（自動車税（継続検査・構造等変更検査用）を除く）の作成・引渡し

#### ア 記載事項確認等

「納税証明書交付請求書」に必要事項の記載及び押印漏れがないか等を確認する。

交付請求者の本人確認を身分証明書等により行う。

#### イ 納税証明書の作成

税務システムにより確認の上、同システムを用いて「納税証明書」を出力し、県職員に確認を依頼する。

税務システムで収納状況が確認できない場合は、交付請求者に領収書等の提示を求めて確認の上、「納税証明書」を出力し、県職員に確認を依頼する。

#### ウ 納税証明書の引渡し

県職員の確認後、交付請求者に引き渡す。

#### エ 交付件数等の集計

控えを日ごとに束ね、日々、交付件数を集計し、集計表に入力する。

### (3) 納税証明書（滞納額がないことの証明書・滞納処分を受けていないことの証明書）の作成・引渡し

税務システム及び滞納整理支援システムにより確認するため、注意すること。



#### ア 記載事項確認等

「納税証明書交付請求書」に必要事項の記載及び押印漏れがないか等を確認する。

交付請求者の本人確認を身分証明書等により行う。

#### イ 納税証明書の作成

税務システム及び滞納整理支援システムにより確認の上、税務システムを用いて「納税証明書」を出力し、県職員に確認を依頼する。

税務システムで収納状況が確認できない場合は、交付請求者に領収書等の提示を求めて確認の上、「納税証明書」を出力し、県職員に確認を依頼する。

#### ウ 納税証明書の引渡し

県職員の確認後、交付請求者に引き渡す。

#### エ 交付件数等の集計

控えを日ごとに束ね、日々、交付件数を集計し、集計表に入力する。

### (4) 県税に関する証明書の作成・引渡し

県税に関する証明書は、法人設立後、決算期が到来していない場合や、個人事業開業後、確定申告時期を迎えていない場合等に交付する。

#### ア 記載事項確認等

「県税に関する証明書交付請求書」に必要事項の記載及び押印漏れがないか等を確認する。

交付請求者の本人確認を身分証明書等により行う。

#### イ 県税に関する証明書の作成

税務システム又は開業届等で確認の上、税務システムを用いて「県税に関する証明書」を出力し、県職員に確認を依頼する。

#### ウ 納税証明書の引渡し

県職員の確認後、交付請求者に引き渡す。

#### エ 交付件数等の集計

控えを日ごとに束ね、日々、交付件数を集計し、集計表に入力する。

### (5) 証紙の販売・消印・集計等

#### ア 証紙の販売（本業務委託外の業務）

証紙の指定売りさばき人として、納税証明等の交付にかかる証紙の販売を行うこと。またこれ以外の用途に用いる場合であっても、来庁者の求めがあれば販売を行うこと。

#### イ 証紙の消印

上記（2）～（4）の交付請求書に貼付されている証紙に消印する。

#### ウ 「証紙消印額整理簿」の作成

請求者数、交付枚数等を集計し、「証紙消印額整理簿」に入力する。

#### エ 「証紙消印額報告書」の作成

四半期（3月、6月、9月、12月）ごとに出だし、県職員に引き継ぐ。

### (6) 納付書の作成

(1)～(4)の過程において、未納の県税がある場合には、申請者又は請求者に納付を促す。納付の意思がある場合には、税務システムを用いて納付書を作成し、申請者又は請求者に提示した上で、納付してもらう。納付の意思がない場合には、県職員に引き継ぐ。

#### 4 還付口座の調査・電算入力等業務

##### (1) 還付口座の入力

県職員から受け取った法人二税申告書等の還付先口座を税務システムに入力する。

##### (2) 還付口座の調査等

県職員から受け取った「県税過誤納金等還付（充当）決議書」等の還付口座を電話等で調査し、当該書類に記入する。

##### (3) エラー口座の調査等

県職員から受け取ったエラーリストに記載されている納税者の還付口座を調査し、「口座振替案内書及び口座振込通知書の訂正通知書」に記入するとともに、税務システムに入力する。

##### (4) 書類の封入封緘

県職員から受け取った「県税過誤納金等還付（充当）通知書」等を封入封緘し、通数を集計する。

#### 5 収納業務

##### (1) 納税通知書等による県税の収納及び払込業務

県税事務所の窓口において、納税者等から納税通知書、督促状、納付書又は納入書（以下「納税通知書等」という。）によって、県税に係る徴収金を収納した場合は、当該納税通知書等に係る領収証書等の領収日付欄に、収納済印を押印し、領収証書を交付する。（以下「スタンプ収納」という。）

スタンプ収納は、現金及び小切手（東京・横浜交換所のみとし、先日付小切手は除く。以下同じ）について行うことができる。

なお、収納済印及びつり銭は、受託者の負担により受託者が用意すること。また、当該収納済印及びつり銭は受託者において厳重に管理すること。

収納した県税に係る徴収金は、収納した当日に指定金融機関へ払い込まなければならない。

ただし、指定金融機関への当日の払込が不可能な場合は、翌営業日までに払込を行うこと。なお、払込は払込書兼領収書によって受託収入計算書を添えて行うこと。

##### (2) スタンプ収納を行う時間等

###### ア さいたま県税事務所・朝霞県税事務所・春日部県税事務所における取扱い

指定金融機関の派出所がないため、開庁時間中（8:30～17:15）はすべてスタンプ収納となる。

###### イ 川口県税事務所・越谷県税事務所における取扱い

指定金融機関の派出所はあるが、開設時間が一部の時間帯であるため、派出所の閉鎖時間中に納税通知書等で納付をしようとする納税者に対し、スタンプ収納を行う。

8:30	9:00	12:00	13:00	15:00	17:15
	←銀行派出所→		←銀行派出所→		
←スタンプ <sup>※</sup> 収納→		←スタンプ <sup>※</sup> 収納→		←スタンプ <sup>※</sup> 収納→	

##### (3) 収納現金及び小切手の保管

収納した現金及び小切手は、払い込みを完了するまで受託者の責任で厳重に保管する。

翌営業日に払い込むこととなる現金及び小切手は、県税事務所以外の場所において、受託者の責任で厳重に保管する。

なお、現金及び小切手の運搬・保管に関し、専門業者に再委託等する場合は、県に事前協議の上、書面で承諾を得ること。

#### (4) 収納現金及び当日小切手に係る納税通知書等の保管

上記(3)の翌営業日に払い込むこととなる収納現金及び小切手に係る納付書及び納付済通知書(以下「納付書等」という。)は、県税事務所内において、いずれも厳重に保管する。

払い込み後の納付書等は、払込日の属する月の翌月末までは受託者が県税事務所内で厳重に保管する。県職員の要請があった場合は、払い込み後の納付書等の確認・照合作業に受託者は協力する。

受託者は、払い込み後5年間は、払い込み後の納付書等を県税事務所以外の場所において厳重に保管する。県職員の要請があった場合は、払い込み後の納付書等の確認・照合作業に受託者は協力する。この保管期間及び確認・照合作業の協力は受託者が業務を行わなくなった後においても同様とする。

#### (5) その他

納期限を経過した未納県税をスタンプ収納する際は、納税者等が持参した納税通知書等ではなく、当日付で延滞金を再計算した納付書を作成し、スタンプ収納を行うこと。ただし、分割納付や納付日当日を指定した納付書による納付の場合等を除く。

当該未納県税をスタンプ収納する場合、その内容を直ちに県職員に伝達する。ただし、自動車税現年課税分については、8月末以降にスタンプ収納する場合とする。

上記に該当する県税をスタンプ収納した場合、その内容を納税担当に伝え、滞納整理支援システムに入力する。

### 6 自動車税身体障害者減免等申請受付業務

#### (1) 概要

県税事務所の窓口において、納税義務者等から自動車税に係る身体障害者減免等の申請があった場合は、受付及び形式審査を行い、自動車税事務所に送付する。

#### (2) 障害者減免申請の受付

##### ア 申請内容による振り分け

「事前チェックシート」により、振り分けを行う。

運転者 納税義務者	①障害者本人	②障害者と同居している方	①・②以外の方
①障害者本人	受託者が受付業務を実施する		
②障害者と同居している方			
①・②以外の方	県職員に引き継ぐ		

##### イ 必要書類等の確認

申請者等が持参した必要書類等が揃っているかどうかを確認する。

##### ウ 減免を受けている自動車の有無確認等

障害者手帳や税務システムにより、過去に減免を受けている自動車(以下、「前車」という。)があるかどうかを確認する。前車が軽自動車の場合は、県職員に確認を依頼する。(県職員が、市町村の税務担当課に減免状況を電話で確認する。)

前車があり、かつ、移転登録・抹消登録していないことが確認できた場合は、前車についての「減免

に該当しなくなった旨の届出書」(以下、「非該当届」という。)の記入を依頼する。

#### エ 障害の程度の確認

障害者手帳に記載された級と障害名が減免に該当するかを確認する。

なお、複合級の場合は、県職員に確認を依頼する。(県職員が、手帳発行市町村に各部位の級を電話で確認する。)

#### オ 減免申請書の記入依頼

減免申請書の記入を依頼し、記載内容を確認する。

#### カ 障害者手帳への記入

前車がある場合は、まず、その処理状況を障害者手帳に記録する。

申請のあった自動車について、その申請内容等を障害者手帳に記入する。

#### キ チラシの手渡し

注意事項について記載されたチラシを、申請者に内容を説明した上で手渡す。

#### ク 納税のしようよう

前車の非該当届を提出した場合等、納税が必要な場合は、納付書を作成し、納付を勧める。

応じない場合は、県職員に引き継ぐ。

### (3) 障害者減免申請受付後の処理

#### ア 減免申請書の整理

減免申請書と添付書類等をホチキスで綴じ、申請書に受付印を押す。

#### イ 受付簿の入力

事務所ごとの通し番号を申請書に記入し、受付簿に申請内容等とともに入力する(県職員の受付分を含む。)

#### ウ 県職員への引き継ぎ

その日受け付けた申請書を、翌営業日までに県職員に引き継ぐ。

#### エ 自動車税事務所への回送

県職員が確認後、県職員の受付分も含めて、申請書を自動車税事務所各支所に送付する。

### (4) 仮申請の受付

障害者手帳の交付を市町村に申請中の場合、減免の仮申請書を提出させることになるが、(2)及び(3)と同様に処理する。ただし、回送先は自動車税事務所本所となる。

### (5) 非該当届の受付

障害の程度が変わった等、一定の事由により、減免に該当しなくなった場合は、「減免に該当しなくなった旨の届出書」が提出される。

#### ア 非該当届の記入依頼

「減免に該当しなくなった旨の届出書」の項目にあてはまるかどうかを確認の上、当該届出書の記入を納税義務者等に依頼する。

記入が終わったら、自動車税事務所から納税通知書が送付される旨を伝え、届出書に受付印を押す。

#### イ 県職員への引き継ぎ

その日受け付けた届出書を、翌営業日までに県職員に引き継ぐ。

#### ウ 自動車税事務所への回送

県職員が確認後、届出書を自動車税事務所本所に送付する。

## (6) 障害者減免に関する変更報告書の受付

納税義務者、障害者の住所等に変更があった場合は、「障害者減免に関する変更報告書」が提出される。

### ア 障害者減免に関する変更報告書の記入依頼

「障害者減免に関する変更報告書」の項目にあてはまるかどうかを確認の上、当該報告書の記入と、事由ごとの必要書類の提出を納税義務者等に依頼する。

記入が終わったら、報告書に受付事務所名と受付日を記入する。

手帳への記録を求められた場合は、適宜記録する。

### イ 県職員への引き継ぎ

その日受け付けた変更報告書を、翌営業日までに県職員に引き継ぐ。

### ウ 自動車税事務所への回送

県職員が確認後、報告書を自動車税事務所本所に送付する。

## (7) その他の減免申請の受付

受け付けられるのは、納期限前の申請のみとなるので、注意すること。

### ア その他の減免申請の受付

納期限前の自動車税について、障害者減免以外の減免申請があった場合は、申請書に受付印を押して2部コピーをとり、1部を申請者に渡し、1部を保管する。

また、必要な添付書類について、後日、自動車税事務所から提出依頼をする可能性があることを、申請者に伝える。

### イ 県職員への引き継ぎ

その日受け付けた申請書を、翌営業日までに県職員に引き継ぐ。

### ウ 自動車税事務所への回送

県職員が確認後、申請書を6月上旬までに自動車税事務所本所に送付する。

## 7 法人二税申告書受付等業務

### (1) 概要

納税義務者・関与税理士等から提出される法人二税に係る各種申告書・届出書等の受付及び形式審査を行い、受付日当日に課税担当の県職員に引き継ぐ。

受付日当日に引き継ぎが完了できなかったものは、翌営業日の正午までに引き継ぐこと。

主な申告書、届出書の種別は、以下のとおりである。

(申告書)

種 別	様 式
予定申告書	第7号様式
中間申告書	第6号様式
確定申告書	
修正申告書	
清算予納申告	第8号様式
清算確定申告	第9号様式
均等割申告書	第11号様式

(届出書等)

種 別	様 式
県税減免申請書	別記様式第11号(1)
県税の更正請求書	第10号の3様式
法人の設立等報告書	別記様式第28号
法人の名称変更等の報告書	別記様式第28号の2
法人税に係る確定申告書の提出期限の延長の処分等の届出書	第12号様式
申告書の提出期限の延長の承認申請書(二)	第13号の2様式
地方税関係帳簿の電磁的記録等による保存等の承認申請書	別記様式第81号・83号

## (2) 申告書の受付

### ア 窓口における受付

納税義務者等から、申告書及び添付書類を窓口で受け取り、必要な書類の添付漏れがないかを確認する。

確認が終わったら、受付印を申告書及び控えに押し、控えを納税義務者等に渡す。

### イ 郵便、信書便及びメール便等による受付

県税事務所に郵便等により送付された申告書等を開封し、申告書の「通信日付印」欄に、発信日を押し印の上、担当者の確認印を押印する。

申告書の記入・押印漏れ、また、必要な書類の添付漏れがないか確認する。

確認後、受付印を押印し、控えを納税義務者等に返送する。

現金や小切手が同封されていた場合や他機関あての文書が同封されていた場合は、封筒のまま県職員に引き継ぐ。

### ウ eL-TAXによる受付

eL-TAXで提出された申告書や添付書類を印刷し、納税義務者ごとに綴る。税務システムで法人番号を確認し未記入の場合は記入する。審査は1件ずつ定量的な内容のみ行い、15時まで完了させること。審査が完了した申告書には受付印を押印する。

## (3) 届出書等の受付

### ア 窓口における受付

納税義務者等から、法人二税に係る届出書等を窓口で受け取る。届出事由ごとに必要な書類が添付されているか確認する。確認後、受付印を押印し、控えを納税義務者等に渡す。

### イ 郵便、信書便及びメール便等による受付

県税事務所に郵便等により送付された届出書等を開封し、届出事由ごとに必要な書類が添付されているか確認する。確認後、受付印を押印し、控えを納税義務者等に返送する。

### ウ eL-TAXによる受付

eL-TAXで提出された届出書や添付書類を印刷し、納税義務者ごとに綴る。税務システムで法人番号を確認し未記入の場合は記入する。審査は1件ずつ定量的な内容のみ行い、15時まで完了させること。審査が完了した届出書には受付印を押印する。

## (4) 申告書の捌き(入力準備)

### ア 振り分け

窓口及び郵送等で受理した申告書を、申告種別(予定、確定、修正等)ごとに分類する。

## イ 添付書類の並び替え

個別の申告書ごとに、添付された書類を指定する順番に並び替える。

## ウ 形式審査

法人番号が漏れている場合は、税務システムで確認の上、申告書に記入する。

## エ 県職員に引き継ぎ

捌きが完了した申告書を、県職員に引き継ぐ。なお、添付書類漏れなどについては、その内容を付箋に記し、貼り付けた上で引き継ぐ。

### (5) 届出書等の捌き（入力準備）

税務システムで法人番号を確認、記入の上、県職員に引き継ぐ。ただし、「法人の設立等報告書」については、法人番号が採番されていないため、そのまま県職員に引き継ぐ。なお、添付書類漏れがあるものなどについては、その内容を付箋に記し、貼り付けた上で引き継ぐ。

### (6) プレプリント申告書の発送

毎月1回、送付される管内法人分のプレプリント申告書（封筒）について、法人区分ごと及び申告種別ごとに必要な書類を封入し、プレプリント申告書の受領から3営業日程度までに、県職員に引き継ぐ。

発送した申告書のうち返戻となったものについては、法人・税理士等に送付先の確認を行い、送付先が判明したものについては再送し、判明しなかったものについては、県職員に引き継ぐ。

## 8 運営管理業務

業務の適正な運営と改善を行うため、この業務全体の事業計画の策定や実績管理、リスク管理等、次の業務区分に従い適切な管理を行うこと。

また、受託者の責めに帰すべき事由によるトラブル等が発生した際は、受託者の責任において速やかに対処すること。

### 【業務の区分と要件】

業務区分	業 務 要 件
各種管理業務	<ul style="list-style-type: none"><li>事業計画（人員計画等）の策定、実施管理</li><li>履行水準の達成に向けた実績管理</li><li>業務全体の運営に関するリスク管理</li><li>リスク要因を未然に防ぐための対応策の検討と実施</li></ul>
課題の把握と改善策の立案、実施	<ul style="list-style-type: none"><li>業務遂行上の課題の把握</li><li>上記課題に対する改善策の立案とその実行</li><li>迅速な苦情報告（発生の都度、「苦情報告」としてその内容を報告）</li><li>税務情報の漏えいや重大なクレームなど、問題が発生した場合の県への迅速な報告</li><li>問題事象の原因の究明及び是正策の提示</li><li>県との協力による問題事象の解決</li></ul>
各種報告業務	<ul style="list-style-type: none"><li>以下についての県への報告と説明 業務実績（履行水準の達成状況） 運営上の課題及び改善策等に関する事項 各種マニュアル、様式類の改訂内容等</li></ul> <p>※報告を行うための様式は、受託者が作成し、県の承認を得るものとする。 ※報告の周期及び内容は、以下の「各種報告業務の周期と報告内容、期限」による。</p>

【各種報告業務の周期と報告内容、期限】

周 期	報 告 内 容	報 告 期 限
日次報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実績（収納、払込実績、納税証明、申告・申請受付等）</li> </ul>	協議の上決定
月次報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実績（履行水準の達成状況（月次））</li> <li>・運営上の課題</li> <li>・改善策の立案、提示</li> </ul>	協議の上決定
四半期報告 （3か月ごと）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種マニュアル、様式（内容の充実が行われているか、事務処理要領等に合致しているか等について、県が内容の確認を行う。）</li> </ul>	協議の上決定
最終報告 （委託期間終了時）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最終のマニュアル、様式</li> </ul>	協議の上決定
随時報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブル発生時の内容報告</li> <li>・緊急の課題</li> <li>・運営に関わる協議事項</li> </ul>	協議の上決定



### 第3章 モニタリングの実施

#### 1 基本的考え方

受託者は、別添の想定業務量の表に示した各業務内容に係る件数を標準的に処理すべき件数と認識し、最大限の取り組みをしなければならない。

特に、納税証明や窓口収納等の事務については、来客者を滞留させたり、書類の取り違い等の事故を起こすことなく、適切かつ円滑な対応が図れるよう配慮しなければならない。

このため、県は、受託者に対し、業務の途中で、履行した内容について報告を求め、仕様書等に明示した履行すべき水準（以下「履行水準」という。）に達しているかを含め、履行状況を確認するものとする。

なお、受託者の処理実績に著しい遅滞があるなど、履行水準に達していないことにより、県からの改善要求があった場合は、受託者は要員の増員等の措置を講じなければならない。

#### 2 履行水準

本業務における履行すべき水準は、以下のとおりである。

項目	履行水準（チェック項目）
① 適切な人員体制	事業実施に必要な人員・体制が確保されているか
② 責任体制の確立	従事者への管理監督体制・責任体制が確保されているか
③ 人材育成	従事者への十分な研修・情報提供が行われているか 県職員への直接エスカレーションが行われていないか
④ 安全管理体制	事故の未然防止の取組みが行われているか 事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか 従事者への教育・訓練が行われているか
⑤ 税務情報保護	事故の未然防止の取組みが行われているか 事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか 従事者への教育・訓練が行われているか
⑥ 県民サービス	親切かつ迅速な対応が行われているか 公平なサービス提供及び対応が行われているか 身だしなみや言葉遣いが適切か
⑦ 業務の実施状況	各業務が遅滞なく適切に行われているか 来庁者の利便性向上に向けた取り組みが行われているか 来庁者のクレームや要望に対する対応は適切に行われているか 各種マニュアルが適正に整備されているか
⑧ 創意工夫	業務に関する受託者による創意工夫が行われているか

#### 3 モニタリングの実施

上記2の履行水準が達成されているかどうかについて、以下のとおりモニタリングを実施する。

##### (1) 定期モニタリング

受託者は、月ごとの業務実施状況及び履行水準の達成状況について、自己点検シートを作成し、県に提出する。

県は、提出された自己点検シートに基づき、必要に応じ実地の確認を行い、業務実施状況及び履行水

準についての評価を行う。その結果、必要な履行がされていると認められない場合は、(2)の業務改善モニタリングを行う。

なお、定期モニタリングは、検査員による検査と同時に行うため、当該モニタリングの結果が「不適」である場合は、当該モニタリング対象期間における委託料については、改善が行われるまで支払いを停止する。停止期間中の支払遅延利息は支払わない。

## (2) 業務改善モニタリング

定期モニタリングの結果、履行水準を満たしていないなど、改善を要する項目があったときは、県は、業務改善事項通知書を受託者に送付する。

受託者は、改善事項通知書に記載された事項について改善を行い、当該通知書に定めるところにより、業務改善報告書を県に提出する。

県は、業務改善報告書が受託者から提出されたときは、速やかに業務改善状況を実地その他の方法で確認し、確認結果を業務改善モニタリング結果通知書により受託者に通知する。

## (3) 契約解除

県が送付した改善事項通知書を受領したにもかかわらず、受託者が業務改善報告書を提出しないとき、または、業務改善報告書のとおり改善を行わなかったときは、県は契約を解除することができる。

この場合、解除した月の翌月以後の委託料は支払わない。

## 4 想定業務量の修正

本業務における想定業務量と受託者による実績に大幅な差異が生じた場合で、その原因が想定業務量の算定基礎に起因するときは、県及び受託者双方で協議し、当該業務量を修正するものとする。

## 5 適用除外

受託者は、大規模な自然災害等、受託者の責めに帰さない事由（以下「不可抗力」という。）により、本仕様に定めるサービスの提供ができなくなった場合で、県が、当該不可抗力によるものと認めるときは、本仕様書に定める義務の履行を免除されるものとする。

## 第4章 その他

### 1 セキュリティポリシー

本業務の実施にあたっては、業務上知り得た税務情報その他の秘密の保持に努めなければならない。

#### (1) 入退室の管理

従事者は、県税事務所の執務室に入室するときは、財布等の最低限の身の回り品を除くほか、携帯電話や各種記録メディア等、一切の私物の持込を厳禁とする。

#### (2) 受託者による従事者の管理

① 県税の制度や本業務の基本的な考え方等を熟知した上で、本業務の進め方、入退室管理・税務システムの適切な取り扱いなど情報セキュリティ対策、税務情報を取り扱う上での留意点と保護対策などをマニュアルへ盛り込むとともに、従事者に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。

- ② 従事者に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底すること。
- ③ 情報セキュリティに関する内部監査を定期及び不定期に実施すること。
- ④ 各機器（税務システム端末機、プリンタ等の機器）は、従事者の行動が監視しやすい位置に配置すること。
- ⑤ 従事者全員分の守秘義務遵守についての誓約書の写しを業務開始日前に県へ提出すること。
- ⑥ 新たな従事者を配置する場合は本業務に従事する前に前記の誓約書の写しを県へ提出すること。

## 2 納入成果物

本業務における納入成果物は以下のとおりとする。また、この成果物の一切の権利は、県に帰属するものとする。

また、これらの提出物について、委託期間中に県から提示の要請があった場合は、作成途中のものであっても、これに応じること。

### (1) 業務開始日前までに提出するもの

- ・ 業務準備計画表
- ・ 業務実施体制図
- ・ 本業務にかかる従事者研修資料一式
- ・ マニュアル一式
- ・ 各種様式類（県との連携上必要なもの）

### (2) 業務開始日以後に提出するもの

- ・ 業務実施報告書
- ・ 各種マニュアル、様式などで、その内容に変更が生じたもの

## 3 留意事項

### (1) 収入の帰属及び費用負担

県と受託者における収入の帰属区分は契約書別紙7、費用負担の区分は契約書別紙8のとおりとする。

### (2) 検査

県は、本業務の適切な履行を担保するため検査を実施する。

受託者は、県が実施する検査に協力するとともに検査に必要な機器及びデータの提供と説明を行うものとする。

受託者は、検査の結果により改善を求められた場合、改善策を提示し、県と協議の上、直ちにこれを実行し、その結果を速やかに県に報告するものとする。

### (3) 疑義についての取扱い

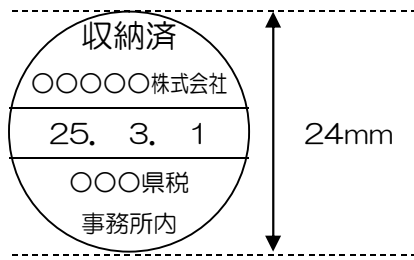
本仕様書に定めのない事項又は明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、県と受託者双方協議の上決定するものとする。

## 4 県が提供する業務スペース

別紙イメージ図のとおり。

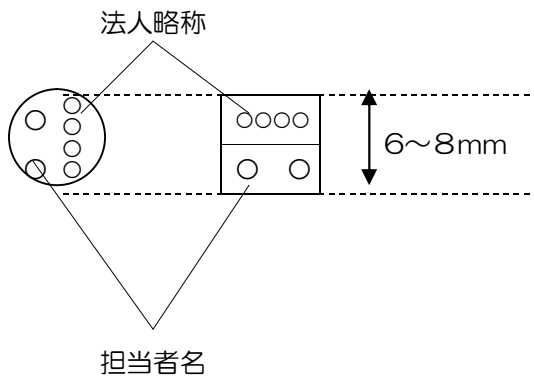
(受託者が用意する必要物品)

◆ 収納済印 (第2章5「収納業務」関係)



◆ 担当者確認印 (第2章7「法人二税申告書受付等業務」関係ほか)

[例]



# (別紙イメージ図) 県が提供する業務スペース



※別途、更衣室スペースを用意する。  
※このレイアウトはイメージ図であり、実際のレイアウトとは異なる場合がある。  
また、業務実施場所によって執務室のレイアウトが異なる。

想定業務量

	業務内容	事務所	件数	所要時間 (分)	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
1 窓口案内	来庁者窓口案内	さいたま	2,014	1	364	129	144	112	207	132	146	180	150	150	150	150
		川口	4,703		392	290	652	346	310	366	347	432	392	392	392	392
		朝霞	7,582		1,169	741	980	690	372	383	435	480	583	583	583	583
		春日部	3,387		383	357	237	217	277	287	238	299	273	273	273	273
		越谷	4,703		392	290	652	346	310	366	347	432	392	392	392	392

	業務内容	事務所	件数	所要時間 (分)	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
2 代表電話受付	代表電話の受付・転送	さいたま	12,153	2	1,381	813	836	917	931	988	1,089	1,282	979	979	979	979
		川口	15,406		1,755	1,237	1,479	1,266	1,210	1,102	1,084	1,309	1,241	1,241	1,241	1,241
		朝霞	4,262		459	313	400	331	320	287	358	410	346	346	346	346
		春日部	5,927		538	410	519	581	453	424	515	527	490	490	490	490
		越谷	15,406		1,755	1,237	1,479	1,266	1,210	1,102	1,084	1,309	1,241	1,241	1,241	1,241

想定業務量

	業務内容	事務所	件数	所要時間(分)	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
3 納税証明	継続検査・構造等変更検査用納税証明書の受付、作成及び集計等	さいたま	2,866	5	362	303	223	222	232	198	185	197	226	197	239	282
		川口	13,507		1,675	1,236	1,070	801	867	857	1,080	1,073	1,079	1,045	1,217	1,507
		朝霞	4,842		667	438	320	268	288	292	379	412	434	400	416	528
		春日部	1,678		208	137	140	122	128	115	115	127	130	108	163	185
		越谷	9,880		1,136	870	712	595	605	611	818	919	845	852	903	1,014
	納税証明書(継続検査・構造等変更検査用以外)の受付、作成及び集計等	さいたま	6,049	8	476	397	436	655	601	688	528	503	484	495	440	346
		川口	6,974		573	427	538	674	694	588	640	560	621	545	561	553
		朝霞	2,707		207	151	177	249	288	228	258	217	248	221	209	254
		春日部	4,655		393	246	307	444	388	392	513	382	425	437	364	364
		越谷	7,310		636	413	500	657	634	627	800	615	607	631	560	630
	滞納額がないことの証明書の受付、作成及び集計等	さいたま	1,333	15	119	120	104	121	91	158	90	95	107	105	98	125
		川口	1,586		195	134	96	134	101	135	144	114	145	96	131	161
		朝霞	788		77	83	54	48	65	65	71	56	65	46	78	80
		春日部	1,096		115	106	80	72	88	98	99	64	84	86	96	108
		越谷	2,134		295	231	132	133	146	136	197	145	175	161	176	207
県税に関する証明書の受付、作成及び集計等	さいたま	35	15	3	4	3	4	0	2	4	5	3	2	2	3	
	川口	35		6	1	7	2	2	4	6	3	1	1	1	1	
	朝霞	29		1	6	4	5	2	1	0	0	1	3	0	6	
	春日部	35		5	6	3	3	0	0	4	0	1	3	7	3	
	越谷	59		5	6	8	9	8	7	4	0	3	1	6	2	

	業務内容	事務所	件数	所要時間(分)	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
4 還付口座の調査等	申告書(法人)の還付先口座欄の入力・「不動産取得税還付申請書」の還付先の振込先欄の入力	さいたま	22,972	2	772	2,032	2,465	4,164	3,309	1,972	1,593	1,195	1,350	2,257	675	1,188
		川口	19,820		1,550	1,550	2,940	1,890	1,430	1,530	1,410	1,750	2,380	1,200	800	1,390
		朝霞	8,901		1,058	387	890	598	789	997	668	798	1,120	537	376	683
		春日部	13,083		615	886	1,745	1,539	1,489	988	902	1,124	1,710	761	457	867
		越谷	18,537		1,450	1,450	2,749	1,768	1,337	1,431	1,319	1,637	2,226	1,122	748	1,300
	還付先口座の照会・入力	さいたま	886	10	30	54	83	244	160	77	49	48	25	57	32	27
		川口	1,535		10	25	35	90	47	23	456	631	62	60	47	49
		朝霞	767		32	11	29	142	37	36	96	96	48	96	48	96
		春日部	545		19	25	66	53	67	43	34	34	68	68	34	34
		越谷	1,535		10	25	35	90	47	23	456	631	62	60	47	49
	エラー口座の調査及び訂正依頼書へ記入	さいたま	231	20	13	0	11	14	48	25	20	25	25	20	15	15
		川口	429		40	40	19	57	56	48	33	30	23	27	36	20
		朝霞	200		10	10	10	10	20	10	10	10	10	10	10	80
		春日部	178		0	29	9	15	24	11	10	30	10	20	10	10
		越谷	429		40	40	19	57	56	48	33	30	23	27	36	20
「県税等過誤納金還付(充当)通知書」等の封入封緘	さいたま	17,846	3	726	1,562	1,464	1,177	2,245	1,908	1,364	1,646	1,580	1,668	1,616	890	
	川口	13,133		633	912	633	969	1,808	1,293	1,064	1,134	1,173	1,305	1,499	710	
	朝霞	5,602		209	458	228	434	690	547	487	497	531	579	597	345	
	春日部	7,364		313	495	325	457	1,075	681	634	743	667	674	894	406	
	越谷	12,228		415	881	523	909	1,703	1,208	1,076	1,217	1,097	1,175	1,346	678	

想定業務量

	業務内容	県税	件数	所要時間(分)	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
					5 収納・払込	納付書作成・交付、延滞金等訂正	さいたま	4,067	5	186	216	488	474	450	360	306
川口	2,463	122	146	273			357	314		208	224	190	201	170	147	113
朝霞	4,266	241	163	526			617	494		452	354	358	298	337	194	232
春日部	3,403	234	200	353			387	323		294	237	290	310	285	243	247
越谷	2,482	140	96	289			301	322		274	170	202	192	215	141	138
現金確認	さいたま	5,084	2	232		270	610	593	563	450	382	445	459	450	295	335
	川口	3,079		152		182	341	446	392	260	280	238	251	212	184	141
	朝霞	5,332		301		204	657	771	618	565	442	448	372	421	243	290
	春日部	4,254		293		250	441	484	404	368	296	362	387	356	304	309
	越谷	3,102		175		120	361	376	403	343	213	253	240	269	176	173
領収印押印、領収書切り離し、領収書・つり銭交付、納税証明書交付(完納となった自動車税)	さいたま	5,084	5	232		270	610	593	563	450	382	445	459	450	295	335
	川口	3,079		152		182	341	446	392	260	280	238	251	212	184	141
	朝霞	5,332		301		204	657	771	618	565	442	448	372	421	243	290
	春日部	4,254		293		250	441	484	404	368	296	362	387	356	304	309
	越谷	3,102		175		120	361	376	403	343	213	253	240	269	176	173
払込書等作成・指定金融機関へ払い込み	さいたま	244	15	20		21	21	20	22	22	19	22	20	19	19	19
	川口	732		60		63	63	60	66	66	57	66	60	57	57	57
	朝霞	244		20		21	21	20	22	22	19	22	20	19	19	19
	春日部	244		20		21	21	20	22	22	19	22	20	19	19	19
	越谷	732		60		63	63	60	66	66	57	66	60	57	57	57





想定業務量

	項目	業務内容	県税	件数	所要時間(分)	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
7 法人二税申告書等受付業務	窓口における申告書受付	申告書・添付書類の窓口における受付	さいたま	6,808	0.4	356	408	1,036	992	505	542	444	495	897	395	257	481
			川口	8,242		398	582	1,250	822	681	668	615	736	1,048	493	349	600
			朝霞	2,606		136	193	395	243	218	218	185	234	335	148	105	196
			春日部	4,636		210	312	814	443	357	403	324	411	596	270	169	327
			越谷	5,883		269	433	909	603	454	499	431	547	731	351	231	425
	郵送による申告書受付	申告書・添付書類の郵送による受付	さいたま	17,438	0.8	911	1,043	2,654	2,542	1,296	1,388	1,137	1,266	2,298	1,013	658	1,232
			川口	9,012		435	636	1,367	898	744	731	672	805	1,145	539	383	657
			朝霞	4,143		216	306	628	386	347	345	295	371	534	236	168	311
			春日部	5,189		235	349	911	496	400	452	362	460	667	302	189	366
			越谷	9,590		438	706	1,481	984	740	813	703	892	1,191	573	376	693
	電子による申告書受付	申告書・添付書類のeL TAXによる受付	さいたま	15,565	0.6	814	931	2,369	2,269	1,157	1,239	1,015	1,130	2,051	904	587	1,099
			川口	10,309		498	728	1,564	1,027	851	836	769	920	1,310	617	438	751
			朝霞	4,296		224	317	652	400	360	358	306	385	554	244	174	322
			春日部	6,388		289	430	1,121	611	492	556	446	567	821	372	233	450
			越谷	11,022		504	812	1,702	1,130	850	935	808	1,025	1,369	658	433	796
	窓口における届出書等受付	届出書等・添付書類の窓口における受付	さいたま	1,269	0.4	51	79	145	160	150	126	87	82	82	105	112	90
			川口	2,104		229	96	182	115	151	164	188	173	136	158	226	286
			朝霞	612		31	38	51	46	46	40	76	36	87	46	59	56
			春日部	755		33	55	93	80	102	84	48	46	51	48	64	51
			越谷	1,235		71	89	101	93	96	90	96	78	95	145	124	157
郵送による届出書等受付	届出書等・添付書類の郵送による受付	さいたま	3,251	0.8	131	202	372	409	384	322	223	211	209	269	288	231	
		川口	2,301		250	104	199	125	165	180	205	189	149	173	248	314	
		朝霞	977		50	62	81	72	74	64	120	59	138	73	95	89	
		春日部	843		37	60	104	90	114	95	53	52	57	54	71	56	
		越谷	2,014		116	145	165	152	157	146	156	129	156	235	203	254	
電子による届出書等受付	届出書等・添付書類のeL TAXによる受付	さいたま	2,901	0.6	117	180	332	365	343	287	199	188	187	240	257	206	
		川口	2,631		286	119	228	143	189	205	234	216	171	198	283	359	
		朝霞	1,012		51	64	84	75	77	67	125	61	143	75	98	92	
		春日部	1,035		46	74	128	110	140	117	65	63	70	66	87	69	
		越谷	2,316		134	166	190	175	181	168	180	148	179	270	233	292	
申告書の整理	申告書・添付書類の並び替え、形式チェック	さいたま	39,811	1.0	2,081	2,382	6,059	5,803	2,958	3,169	2,596	2,891	5,246	2,312	1,502	2,812	
		川口	27,563		1,331	1,946	4,181	2,747	2,276	2,235	2,056	2,461	3,503	1,649	1,170	2,008	
		朝霞	11,045		576	816	1,675	1,029	925	921	786	990	1,423	628	447	829	
		春日部	16,213		734	1,091	2,846	1,550	1,249	1,411	1,132	1,438	2,084	944	591	1,143	
		越谷	26,495		1,211	1,951	4,092	2,717	2,044	2,247	1,942	2,464	3,291	1,582	1,040	1,914	
届出書等の整理	届出書等・添付書類の並び替え、形式チェック	さいたま	7,421	1.0	299	461	849	934	877	735	509	481	478	614	657	527	
		川口	7,036		765	319	609	383	505	549	627	578	456	529	757	959	
		朝霞	2,601		132	164	216	193	197	171	321	156	368	194	252	237	
		春日部	2,633		116	189	325	280	356	296	166	161	178	168	222	176	
		越谷	5,565		321	400	456	420	434	404	432	355	430	650	560	703	
プレプリント申告書の発送	プレプリントされた申告書を納税義務書等へ発送	さいたま	32,534	0.5	2,120	7,059	1,899	2,121	2,802	2,034	2,580	5,228	1,341	1,158	2,686	1,506	
		川口	24,614		1,881	4,338	1,813	1,835	2,072	1,836	2,328	3,246	1,286	993	1,906	1,080	
		朝霞	10,491		804	1,825	785	826	898	784	944	1,390	543	388	849	455	
		春日部	14,806		1,018	2,895	980	1,121	1,378	1,079	1,352	2,015	716	508	1,088	656	
		越谷	23,721		1,864	4,093	1,738	1,809	2,118	1,746	2,251	3,106	1,176	894	1,874	1,052	