

沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシング仕様書

第1章 委託業務の概要

1 用語の定義

- (1) 県税事務所 那覇県税事務所、コザ県税事務所、名護県税事務所、宮古事務所県税課、八重山事務所県税課、及び自動車税事務所をいう。
- (2) 県税システム 複数のサブシステムで構成される、課税から収納管理、滞納整理までの業務全般の電算処理を行うためのシステムのことをいう。
- (3) ローカルシステム 県税システムの機能を補うための各種システムのことをいう。
- (4) スタンプ領収 県税に係る徴収金を県税領収印により県税事務所の窓口において領収することをいう。

2 委託の目的

本委託業務は、民間事業者の有するノウハウを活かし、県民へのサービス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。

3 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) 県民へのサービス向上

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。これを踏まえ、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、「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、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) モニタリングの実施と品質の向上

(1)～(3)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、沖縄県（以下「県」という。）が実施するモニタリングに対して協力し、業務の適正な運営を図るため、適宜、県の指示により改善を行い実施状況について報告すること。

4 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

令和9年2月1日から令和12年1月31日まで（3年間）とする。

(2) 業務実施場所

実施場所は次表のとおりとする。

名 称	所 在 地
那覇県税事務所	那覇市旭町116番地37（沖縄県南部合同庁舎 2階・3階）
コザ県税事務所	沖縄市美原 1 丁目6番34号（沖縄県中部合同庁舎 1階）
自動車税事務所	浦添市字港川500番地10

(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）、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び慰霊の日（6月23日）を除く平日とする。

ただし、沖縄県自動車税事務所については、慰霊の日も実施日とする。

コールセンター業務については、県と協議の上で土曜日又は日曜日を業務日とする場合がある。

イ 実施時間

原則として8時30分から17時15分までとする。ただし、自動車税事務所については、12時から13時まで窓口業務を閉鎖する。

コールセンター業務については、県と協議の上で19時までの範囲内で延長する場合がある。

5 業務の概要

沖縄県税ビジネス・プロセス・アウトソーシングは、窓口業務、コールセンター業務及びバックオフィス業務の3つから構成される。

これらの業務を受託者による人員配置、従事者の教育、情報技術の活用など創意工夫により効率的に行うとともに、季節的な繁忙期等を勘案したうえで人材を確保し、別紙5の標準業務量が処理できる体制を整えること。

なお、各業務は、兼務できるものとする。

(1) 窓口業務

来庁者への案内、代表電話受付、納税証明書や各種申告書等の受付、収納業務など、県税事務所窓口における対人業務をいう。

(2) コールセンター業務

県税に関する問い合わせへの対応、電話及びSMSの発信による催告など電話対応業務をいう。

コールセンター業務は、那覇県税事務所内の独立した執務スペースに提供されるコールセンター用ブース（11名前後）において行う。

(3) バックオフィス業務

県税システムへのデータ入力、課税資料と入力したデータの突合チェック作業、各種文書の発送補助業務など主に対人業務以外の業務をいう。

業務は第1章4(2)の業務実施場所で行うことが基本であるが、那覇県税事務所以外の県税事務所の業務については、課税資料等を那覇県税事務所に送付することで業務を行うことができる。この場合の課税資料等の授受等については、管轄の県税事務所と受託者の協議により決める。

(4) 委託する業務及び実施場所

委託する業務及び実施場所等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、高度な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。

委託する業務	那覇県税事務所			コザ県税事務所		自動車税事務所	
	窓口	コールセンター	バックオフィス	窓口	バックオフィス	窓口	バックオフィス
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	○	×	×	○	×	△ ^(注4)	×
4 自動車税（定期課税分） ^(注1) ・自動車税（証紙課税分） ^(注2) の減免申請受付業務	○	×	×	○	×	○ ^(注5)	×
5 法人二税申告書等受付業務及び入力業務 ^(注3)	○	○	○	○	×	×	×
6 個人事業税事業開始等届出書受付業務	○	×	×	○	×	×	×
7 宿泊税申告書等受付業務及び入力業務 ^(注3)	○	○	○	×	×	×	×
8 不動産取得税入力等業務 ^(注3)	○	○	○	○	○	×	×
9 免税軽油に関する免税証受け渡し等業務及び入力業務 ^(注3)	○	×	○	○	○	×	×
10 その他税目における申告書等收受業務	○	×	×	○	×	×	×
11 自動車税申告書（報告書）受付業務	×	×	×	×	×	○	×
12 コールセンター業務	×	○	×	×	×	×	×
13 債権譲渡届出書等に関する入力等業務 ^(注3)	○	○	○	○	○	○	○
14 収納管理事務補助業務	×	○	○	×	×	×	×
15 収納業務	○	×	×	○	×	○	×
16 軍証紙（Y証紙）発行収納及び還付業務	×	×	×	×	×	○	×
17 軍出張徴収業務	×	×	×	×	×	※ ^(注6)	×
18 運営管理業務	○	○	○	○	○	○	○

(注1) 自動車税（定期課税分）とは、毎年度4月1日時点の所有者に対して課する税で納税通知書により納付する税のことをいう。

(注2) 自動車税（証紙課税分）とは、自動車の所有に課する税（月割り）を申告と同時に証紙により納付する税のことをいう。

(注3) 入力業務については内部事務のため、バックオフィスのほか、窓口とコールセンターで分担して行うことができる。

(注4) △印について、自動車税事務所においては自動車税以外の納税証明は取り扱わない。

(注5) 自動車税（証紙課税分）は自動車税事務所のみの取扱いとなる。

(注6) ※印について、軍出張徴収業務の実施場所は沖縄本島の米軍基地内となる。

6 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、3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。

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

(2) 従事者の要件

管理者、総括責任者はアからエまで、副責任者、担当者はアからウまでの要件を満たしていなければならない。

ア 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、応対マナーが優れていること。ただし、バックオフィス専任従事者である者はこの限りでない。

イ パソコンにより、データの集計・加工、文書作成ができること。

ウ 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。

エ 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

3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。

ア 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）

イ 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）

ウ 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）

エ 従事者研修の立案・実施

オ 総括責任者、副責任者の育成

カ 要員配置の調整（繁忙時における要員交代等）

キ 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）

ク 各種マニュアルの作成・改訂・展開状況の管理

ケ 各種検査への対応

(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。

ア 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）

イ 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）

ウ 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）

エ 担当者の育成

オ 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

カ 公金の管理

キ 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

ク 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

ケ 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。

7 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。

- ア 総括責任者との連絡調整
- イ 業務履行状況の確認
- ウ 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。

8 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) 公金等の適正な管理

本業務の履行に伴い取り扱う公金等（沖縄県県証紙等の金券含む）については、沖縄県財務規則その他関係法令、条例、規則等に定めるところに従い、適正に管理すること。

(6) 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。

(7) 従事者の服装等

受託者は、従事者に対し、服装等の基準を定め、その身分を明確にするための名札等を着用させるものとする。

なお、その服装等の基準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。

(8) 苦情やトラブル等の対処

受託業務に関して県民からの苦情やトラブル等が生じた場合には、受託者は速やかに現状分析と

対策を講じたうえで、当事者へ連絡や報告等の初期対応を行うとともに、県へ報告を行うものとする。

(9) 再委託の禁止

ア 一括再委託の禁止等

契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請負わせることができない。また、以下の業務（以下「契約の主たる部分」という。）については、その履行を第三者に委任し、又は請負わせることができない。

ただし、これにより難い特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

(7) 契約金額の50%を超える業務

(4) 企画判断、管理運営、指導監督、確認検査などの統轄的かつ根幹的な業務

イ 再委託の相手方の制限

本契約の公募参加者であった者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。また、指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。

ウ 再委託の範囲

本委託契約の履行に当たり、委託先が第三者に委任し、又は請負わせることのできる業務

(7) 契約の主たる部分以外の業務

(4) 労働者派遣契約

エ 再委託の承認

契約の一部を第三者に委任し、又は請負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。

ただし、以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委任し、又は請負わせるときはこの限りでない。

(7) 資料の仕分け・整理・保管

(4) 複写・印刷・製本

9 設備機器等

(1) 県が提供する県税システム端末機及びプリンタ

県が提供する県税システム端末機及びプリンタは貸与する。貸与する数量等については別紙4のとおりとする。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、県税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。

(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、休憩スペース等（以下「執務スペース等」という。）の他、什器等を無償貸与する。貸与する種別と数量等については別紙4のとおりとする。

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。

(3) コールセンター設備

受託者負担で整備すること。

ア 電話設備

(ア) I P電話回線を使用し、外線については11回線同時対応が可能であること。

(イ) 電話交換設備1式、電話機11台、ヘッドセット従事者分及びこれらに関連する接続機器・配線等一式

(ウ) 故障などで業務に支障が生じないよう予備品を用意しておくこと。

イ SMSゲートウェイ（ショートメッセージ発信）

(ア) 100件／日以上自動発信できること。

ウ 通話録音設備

従事者の教育等に必要であれば、受託者の判断により導入することができる。（業務遂行に支障がなければ導入しなくてもよい。）

(4) 物品の取得

ア 受託者において委託事業に必要な物品を調達する場合、1件10万円以上の物品については、原則としてリース又はレンタルにより調達すること。

なお、賃貸借の期間は委託期間の範囲内とし、法定耐用年数のような合理的な期間に基づいて設定すること。

イ アによらず、委託費により1件10万円以上の物品を取得した場合は、管理台帳を備えるとともに県に報告すること。

ウ 取得した物品の所有権については、委託業務が完了又は契約を解除するまでの間、受託者に帰属する。

エ 取得財産のうち県が指定するものについては、委託業務の完了後又は契約の解除後、県に返還すること。

(5) 收受印（委託用）の保守・管理

標記の受付印は、毎開庁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、執務スペース外への持ち出しや、指定された書類以外への押印を禁止する。

10 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。

仕様の変更に伴う業務設計見直し、マニュアルの改訂、トークスクリプト改訂、受託従業者の研修などに関する費用は受託者の負担とする。

11 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10開庁日以内に、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。

ア 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）

イ 施設及び設備に関する運用ルール

ウ 県税システムの利用に関するルール

エ 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）

オ 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）

カ 業務ごとのフローチャート、チェックリスト

マニュアル案については、作成及び内容の検証を行った上で、業務開始日の1月前までに県へ提出すること。また、完成版のマニュアルを業務開始日の1週間前までに県へ提出し、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10開庁日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。

ア 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。

イ 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。

(ア) マナー、コミュニケーション、県税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。

(イ) 税務情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できること。

(ウ) 県税の制度概要を理解し、適切に業務を遂行できること。

(エ) 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。

ウ 県税事務の概要及び県が有する県税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。

エ 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こと。

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へ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、県税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5(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。

(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、沖縄県ホームページを案内する。郵送の希望があった場合は、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

(ア) 県税の納付書の作成・送付を依頼された場合は、県税システム等で納付書を作成し、県職員へ引き継ぐ。

(イ) 法定納期限が過ぎている納付書の作成・送付を依頼された場合は、県職員の指示等により対応すること。

ウ 自動車税の納税確認照会

自動車税に関する納税確認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（納税義務者・住所・登録番号・車台番号）を行った

上で、県税システムを使用して「完納」又は「未納及び未納税額」の回答を行う。

エ 各種税目に関する簡易な制度や手続きの照会

県の各種税目についての照会があった場合は、照会の内容及び目的を確認し、県が作成する「県税のしおり」の範囲内であるものについては回答を行う。

範囲外又は言葉の定義や解釈について判断が困難なもの、不明なもの等については、県職員に引き継ぐ。

(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

金融機関からの納付に関する軽微な問い合わせがあった場合は、回答を行う。

(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。

また、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、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

県税システムにより収納状況等を確認の上、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。

県税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し、そのコピーを徴したうえで、「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

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い、交付請求件数に応じた手数料分の沖縄県収入証紙（以下、「県証紙」という。）を貼付させる。

なお、法人の代表者変更の事実があれば、法人代表変更届出のしようを行う。

イ 納税証明書の作成

県税システムにより収納状況等を確認の上、同システムを用いて「納税証明書」を出力し、同システムの画面コピーを添えて、県職員に確認を依頼する。

県税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し、そのコピーを徴したうえで「納税証明書」を出力し、同システムの画面コピーを添えて、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、納税証明書を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

※ 県税システムにより確認する必要があ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い、交付請求件数に応じた手数料分の県証紙を貼付させる。

イ 納税証明書の作成

県税システムにより収納状況等を確認の上、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。

県税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、同システムの画面コピーを添えて、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、納税証明書を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) 納付した事実の証明書（口座振替やクレジットカード、電子決済等により紙媒体での領収書が発行されないものに限る）の作成・引渡し

※ 県税システムにより確認する必要があるため注意すること。

ア 記載事項確認等

「振替納税等により県税を納付した事実の証明願」に必要事項の記載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

県税システムにより収納状況等を確認の上、エクセル等を用いて「振替納税等により県税を納付した事実の証明書」を作成出力し、県職員に確認を依頼する。

ウ 納付した事実の証明書の引渡し

県職員の確認後、納付した事実の証明書を交付請求者に引き渡す。（手数料は無料）

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) 事業開始届出証明書の引継ぎ

事業開始届出証明書は、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、確定申告時期が到来していない場合などに交付する。

ア 県職員への引継ぎ

依頼内容を聞いて法人事業税あるいは個人事業税の振り分けを判断し、担当する県職員へ引継ぎする。

イ 交付件数等の集計

交付後に県職員より引き渡すので、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。

(6) 県証紙の消印後の集計等

ア 「集計表」の作成

請求者数、交付枚数等を集計し、「集計表」に入力する。

イ 「証紙収納簿」の作成

当月分を取りまとめ、「証紙収納簿」を作成し、県職員に引き継ぐ。

(7) 納付書の作成

(1)、(2)又は(3)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、県税システムを用いて納付書を作成し、申請者又は請求者に交付した上で、スタンプ領収により収納する。

(8) 記載不備等による自主修正や訂正のしよう

窓口において提出される手書き納付書、申請書、申告書、届出書、報告書、請求書などについて、提出後に記載不備や誤り等が発見され、県職員から依頼があるものについて、自主的に修正や訂正又は再提出するよう納税者に連絡等を行うものとする。（以下、委託する業務について共通業務とする。）

4 自動車税（定期課税分）・自動車税（証紙課税分）の減免申請等受付業務

(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（定期課税分）（注1）に係る減免の申請があった場合は、受付及び形式審査を行なったあと、県職員に引継ぐ。

また、自動車税事務所の窓口において、納税義務者等から自動車税（証紙課税分）（注2）に係る減免の申請があった場合は、受付及び形式審査を行なったあと、県職員に引継ぐ。

（注1）自動車税（定期課税分）とは、毎年度4月1日時点の所有者に対して課する税で納税通知書により納付する税のことをいう。

（注2）自動車税（証紙課税分）とは、自動車の所有に課する税（月割り）を申告と同時に証紙により納付する税のことをいう。

(2) 減免申請の受付

ア 申請内容による振り分け

次の申請内容により、振り分けを行う。

- (ア) 身体障害者等又は当該身体障害者等と生計を一にする者が所有する自動車
- (イ) 構造上身体障害者等の利用に供される自動車
- (ロ) 社会福祉法人等の所有する自動車
- (ハ) 交通安全指導、防犯思想普及、青少年補導の自動車
- (ニ) 教習用自動車
- (ホ) 交通安全協会連合会が所有する自動車
- (ヘ) 中古商品自動車
- (コ) その他（県職員に引継ぐ）

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。

エ 身体障害者等又は当該身体障害者等と生計を一にする者が所有する自動車の申請について

(ア) 減免を受けている自動車の有無確認等

障害者手帳や県税システムにより、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。

(イ) 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。

(ロ) 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。

(ハ) 納税のしようよう

前年度以前に前車が非該当であった事実を発見した場合等、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) 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

受付簿に申請内容等を入力する（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、原則として翌開庁日までに県職員に引き継ぐ。

(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。

(5) 減免申請に関する留意事項

受け付けられるのは、法定納期限内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

減免の申請があり受付控え用紙を持参して控えの求めがある場合は、その控えとなる申請書等に受付印を押して申請者に交付し、原本は収受すること。

必要な添付書類について審査内容によっては、後日、県税事務所から提出依頼をする可能性があることを、必ず申請者に伝えけるとともに、申請者の連絡先などを聞き取っておくこと。

イ 県職員への引き継ぎ

その日受け付けた申請書を、原則として翌開庁日までに県職員に引き継ぐ。

ウ 管轄外の申請書等

他の県税事務所の管轄における申請書及び申告書等の提出があった場合は、収受印を押印し預かる。その際、提出者に管轄事務所へ回付し審査を経て初めて受理される旨を伝えると同時に電話連絡先を聴取すること。また、提出書類に不備などあれば再提出や添付書類の追加を求める場合もあり得ることを伝えること。

この仕様書における他の業務での申請書ならびに申告書の受け付けについても、他の県税事務所の管轄については同様の取扱いとする。

5 法人二税申告書等受付業務及び入力業務

(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、県税システムへ入力を行う。

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	地方税法施行規則第6号の3様式
中間申告書 確定申告書 修正申告書	地方税法施行規則第6号様式
清算予納申告	地方税法施行規則第8号様式
清算確定申告	地方税法施行規則第9号様式
均等割申告書	地方税法施行規則第11号様式

(届出書等)

種 別	様 式
事業開始等届出書	県税条例施行規則第83号様式
変更等届出書	県税条例施行規則第83号様式の2
法人県民税免除申請書	県税条例施行規則第69号様式の2
法人事業税徴収猶予申請書	県税条例施行規則第81号様式の5
法人事業税課税免除申請書	県税の課税免除及び不均一課税に関する条例施行規則第3号様式
分割基準の修正に関する届出書	地方税法施行規則第10号の2様式
更正の請求書	地方税法施行規則第10号の3様式
申告書の延長期限の延長の処分等の届出書	地方税法施行規則第13号の2様式
申告書の提出期限の延長の取りやめ等の届出書	地方税法施行規則第14号様式
災害等に係る申告書の提出期限の延長の承認申請書	地方税法施行規則第13号様式

(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については県職員により開封して確認のうえ、県職員が受託者に引継ぐ。

引継ぎ後は、申告書の記載漏れ、また、必要な書類の添付漏れがないか確認し、必要に応じて納税義務者等に連絡等を行い追加提出等のしようを行う。

確認後、受付印を押印し、返信用封筒が同封されている場合は、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、県職員に引き継ぐ。

(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は県職員により開封して確認のうえ、県職員が受託者に引継ぐ。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、返信封筒が同封されている場合は、控えを納税義務者等に返送する。

(4) 申告書及び届出書等の入力業務

(2)及び(3)で提出された申告書や届出書等（以下、併せて「申告書等」という。）について、申告書等を収受した日から原則5開庁日以内に県税システムへ入力業務を行う。ただし、業務の進捗状況を考慮し県と協議のうえ20開庁日まで延長することができる。

県税システムで入力できない（エラーにより入力不可など）ものについては、県職員に引き継ぐ。

(5) 入力後の確認作業

(4)で入力した内容が申告書等の内容と一致しているかどうかの確認作業を行う。入力ミスや誤りを発見した場合は、適宜、県税システムで訂正入力作業を行うものとする。

(6) プレプリント申告書の発送

年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開庁日程度までに、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。

6 個人事業税事業開始等届出書受付業務

(1) 概要

納税義務者等から提出される届出書の受付を行う。

(2) 事業開始等届出書受付業務

納税義務者等から、届出書を受け取り必要な書類が添付されているか確認する。確認後、受付印を押印する。

7 宿泊税申告書等受付業務及び入力業務

(1) 概要

特別徴収義務者から提出される宿泊税に係る申告書や申請書等（以下「申告書等」という。）の受付及び形式審査を行い、県税システムへ入力を行う。

(申告書)

種 別	様 式
宿泊税納入申告書	宿泊税条施行規則第10号様式

(申請書等)

種 別	様 式
宿泊税特別徴収義務者登録申請書	宿泊税条施行規則第5号様式
宿泊税特別徴収義務者登録事項変更届出書	宿泊税条施行規則第7号様式
経営休止・再開・廃止届出書	宿泊税条施行規則第8号様式
宿泊税特別徴収義務者証票再交付申請書	宿泊税条施行規則第9号様式

(2) 申告書の受付

ア 窓口における受付

特別徴収義務者から、申告書及び添付書類を窓口で受け取り、記載漏れや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、受付印を申告書に押印する。

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については県職員により開封して確認のうえ、県職員が受託者に引継ぐ。

引継ぎ後は、申告書の記載漏れ、また、必要な書類の添付漏れがないか確認し、必要に応じて特別徴収義務者に連絡等を行い追加提出等のしるようを行う。確認後、受付印を押印する。

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、県職員に引き継ぐ。

(3) 申請書等の受付

ア 窓口における受付

納税義務者等から、宿泊税に係る申請書等を窓口で受け取る。記載漏れや必要な書類が添付されているか確認する。確認後、受付印を押印する。

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請書等は県職員により開封して確認のうえ、県職員が受託者に引継ぐ。

引継ぎ後は、申請書等の記載漏れ、また必要な書類の添付漏れがないか確認し、必要に応じて特別徴収義務者に連絡等を行い追加提出等のしるようを行う。確認後、受付印を押印する。

(4) 申告書及び申請書等の入力業務

(2)及び(3)で提出された申告書や申請書等（以下、併せて「申告書等」という。）について、申告書等を収受した日から原則5開庁日以内に県税システムへ入力業務を行う。ただし、業務の進捗状況を考慮し県と協議のうえ20開庁日まで延長することができる。

県税システムで入力できない（エラーにより入力不可など）ものについては、県職員に引き継ぐ。

(5) 入力後の確認作業

(4)で入力した内容が申告書等の内容と一致しているかどうかの確認作業を行う。入力ミスや誤りを発見した場合は、適宜、県税システムで訂正入力作業を行うものとする。

8 不動産取得税入力等業務

(1) 概要

市町村から報告される登記済通知書について、県職員の指示により一定期間ごとに区切って市町村ごとの氏名順等に並び替えを行い、不動産の取得ごとに資料番号を付与した後、県税システムへ取得

者の宛名入力や不動産の所在、課税標準となる価格等を入力する。

(2) 並び替え作業

登記済通知書の並び替え作業については、管轄する県税事務所側の指示のとおりとし、作業を終えたら県職員に引き継ぐ。

(3) 県税システム入力作業

管轄する県税事務所側より資料番号の付与された登記済通知書を受け取り、不動産の種別（原始・承継）ごと資料番号順に、納税義務者氏名、不動産所在地、不動産取得内容（種類、取得年月日や原因等）、課税標準の根拠となる面積、固定資産評価額等を県税システムへ1件ずつ入力する。

ただし、納税義務者については県税システムに登録済の宛名から検索して選択するものとし、同一性が確認できないものや存在しないものは新規で入力登録する。

(4) 入力後の確認作業

県税システムに入力後に一括して調査票を県職員により出力するので、納税義務者の住所、氏名、持分割合、不動産の所在地、種類、地積又は床面積、その他入力した内容が登記済通知書の表記と一致しているかどうか確認作業を行う。

入力ミスや誤りを発見した場合は、適宜、県税システムで訂正作業をするものとする。

(5) 納税通知書発送の補助作業

管轄する県税事務所側の指示により、発送リストと印字された納税通知書の確認、封入物の追加、封入確認、封緘等の補助作業を行う。

9 免税軽油に関する免税証受け渡し等業務及び入力業務

(1) 概要

軽油引取税の課税免除（漁船など特定業種で指定された機械に対するもの）における免税軽油使用者証又は免税証の受け渡し、免税軽油の引取等に係る報告書受付、免税証返納書受付、免税証返納入力を行う。

また、毎月、免税軽油の使用についての報告書の提出があるのでその收受する業務を行う。

(2) 免税証の受け渡し

免税証は金券に類する性格のものであるから申請者に確実に引き渡さなければならない。受取人の身分証の確認、申請者以外の受取人の場合は委任状の確認を行ったうえで免税証の発行数量を受取人に確認してもらい、受領証を書いてもらう。

(3) 報告書の受付

毎月、免税軽油の引取等に係る報告書の提出があるので、住所や氏名等の記載を確認のうえ收受し職員へ引き継ぐ。

(4) 免税証の返納受付

返納書と使用期限が切れた免税証の提出があるので、返納書に記載された枚数及び数量があるかどうかを確認し收受し職員へ引き継ぐ。

(5) 免税証返納入力

返納書に記載された枚数及び数量を県税システム免税証返納入力画面に入力する。

10 その他税目における申告書等の收受業務

(1) 概要

県たばこ税、ゴルフ場利用税、軽油引取税（申告書を除く）、石油価格調整税、産業廃棄物税等の

申告書、届出書や報告書等について、住所、氏名、電話番号（携帯電話）等の記載を確認し、収受印を押印し収受する。

控えの求めがあった場合は、提出用の内容と住所、氏名、課税標準額や税額等が一致していることを確認した上で収受印を押印し提出者に控えを交付する。

11 自動車税申告書（報告書）受付業務

(1) 概要

申告・報告義務者等から提出（電子申告[※]を含む）される自動車税に係る申告書又は報告書（以下「自動車税申告書等」という。）の受付、審査及び自動車税申告書等記載補助業務を行う。

なお、陸運事務所で行う新規・変更等登録の日に県へ申告しなければならないことから、県独自の休日「慰霊の日」や陸運事務所の検査業務の遅れ等による窓口延長時も業務を行う。

（注7）電子申告とは、QSS（自動車保有関係手続のワンストップサービス）、eLTAX（地方税ポータルシステム）のことをいう。

(2) 申告書等の受付

提出された自動車税申告書等（新規用、移転・変更・転入用、抹消用。いずれも電子申告含む）は、車検証、契約書等の根拠資料により誤りや記載漏れがないことを確認のうえ、自動車税申告書等を収受する。なお、記載に誤りがみられる場合や申告・報告義務者等より記載内容について助言を求められた場合は必要な記載補助業務を行う。

なお、提出された抹消用の自動車税申告書等に還付口座の記載があれば当該申告書等の写しを県職員へ引き継ぐ。

(3) 記載内容の追加確認

受付後の自動車税申告書等の精査のため、ダブルチェックを行う。記載誤りが疑われる場合は速やかに申告・報告義務者等へ連絡し、軽微なミスについては聞き取りによる申告書の訂正を行い、税額等の誤りについては修正申告をしようようする。また、アンマッチ業務終了後に税額等の誤りが発覚した場合、県職員から依頼があるものについて、申告・納税義務者等へ追徴及び還付発生の連絡を行う。

受付した自動車税申告書等は、報告書集計ルールに沿って、仕分け・製本を行い、当日中に県職員へ引き渡す。

(4) F A X等による照会・回答

ディーラーや自動車販売業者等より事前に自動車税の税額の問い合わせがある場合は、該当車両の車検証、予備検査証、契約書等の必要資料をF A X又は窓口にて受け取り、税額を確認し、回答を行う。

12 コールセンター業務

(1) 概要

県税全般に関するコールセンター業務を行う。コールセンター用のブース（11名前後）を那覇県税事務所内に独立した執務スペース内を提供するので、その場所において業務を行う。

県税システムを利用する。パソコン、プリンタ、事務机・椅子などは貸与するが、コールセンター業務で利用する電話機、ヘッドセット等については受託者により導入設置するものとする。

(2) 受電業務

県税に関する簡易な応答業務を行う。基本は、県が作成する「県税のしおり」の内容について受け答えをし、必要に応じて担当部署の案内、又はエスカレーション票により折り返しの電話依頼を県職

員あてに行う。

加えて次の内容については、別途、対応マニュアル、応答ＱＡ、トークスクリプト等により受託者が従業者に研修を行ったうえで応答業務を行う。受電した内容について、電話交渉結果を県税システムに記録すること。

- ア 自動車税における納税確認照会とその応答
- イ 自動車税における住所変更依頼とその対応
- ウ 県税に関する納付書送付依頼受付
- エ 県税に関する納付書の作成
- オ 自動車税における課税照会とその応答
- カ 自動車税の減免に関する照会とその応答
- キ 県税に関する納付相談依頼とその応答
- ク ふるさと納税に関すること
- ケ 県税還付金に関すること
- コ 宿泊税に関すること
- ケ その他県と協議して定める業務

(3) 催告業務

県税に関して法定納期限を超えて督促状を発送した者に対し、県税システムで収納状況等を確認したうえで、電話による自主納付を呼びかける催告を行い、電話交渉結果を県税システムに記録すること。

催告業務の主な内容は次のとおり。

ア 税目や業務等

- (ア) 自動車税
- (イ) 個人事業税
- (ウ) 法人二税
- (エ) 不動産取得税
- (オ) 宿泊税

イ 催告を行う時期等

- (ア) 督促状発送後、県職員から依頼のあった日から２週間以内
ただし、自動車税に関しては督促状を発送後、依頼のあった日から２か月の間
- (イ) その他、県と協議して定めた期間

ウ 催告の対象者リスト

催告の対象者リストは、確実に安全な方法により受け渡しを行うこととし、県及び受託者との協議の上決定する。ただし、本件委託の目的に鑑み、県職員の作業負荷が極めて限定的となるよう効率的な方法とすること。

(4) ショートメッセージサービス（以下、「SMS」という。）を利用した発信業務

原則として架電しても応答しない滞納者に対し、SMSを利用したメッセージを発信する。メッセージ内容については県と協議して決めるものとするが、受託者への連絡を依頼する内容及び所管課連絡先の記載を必須とする。

なお、発信費用は年間10,000件まで受託者負担とする。

(5) エスカレーション票の作成

法的判断を要するものや応答マニュアルの範囲外で即時対応できない問合せについては電話連絡先

を聞き取って電話を終了する。その内容についてエスカレーション票を作成し県職員へ引き継ぐ。

(6) 納付書等作成業務

納付書の送付依頼があった場合は、県税システムにおいて納付書等を作成しコピーをしたあと、専用封筒に封入したうえで県職員に引継ぐこと。

この場合、納期限を超えているものについては、県税システムに送付依頼内容と発送記録を入力すること。

(7) その他

上記以外にふるさと納税などの依頼を受けた場合、及びその他税目や業務について、県と協議のうえ指定された範囲内で書類等の作成、納付書等の作成、簡易なシステム変更入力業務、申告書等の提出しようよう、口頭による聞き取り調査等を行うものであること。

13 債権譲渡届出書等に関する入力等業務

(1) 概要

納税義務者等からの過誤納金に係る債権譲渡の届出について、所管事務所及び添付書類のチェックを行い、県税システムへ入力を行う。

(2) 受付簿の作成

債権譲渡の届け出がなされた県税について、県税システムで管轄事務所の確認及び書類不備のチェックを行い、受付簿を作成する。管轄事務所が異なる場合、書類不備がある場合は、その旨を受付簿に記載する。作成した受付簿と債権譲渡届出書等を県職員へ引き継ぐ。

(3) 納税義務者・申請人の住所・氏名及び口座情報等のシステム入力

県職員から依頼する債権譲渡届出書等について、債権譲受人情報を県税システムへ入力する。入力後は帳票を出力し、県職員へ引き継ぐ。

14 収納管理事務補助業務

(1) 概要

県税に関する収納管理事務において、全税目、全事務所に関する収納における消込チェック業務、還付事務に関する補助的業務を行う。

(2) 収納補助業務

消込エラー状態になっているものの調査を行い各県税事務所の課税担当者へ電話連絡し調定状況の確認をする。

(3) 還付手続きに関する問い合わせの案内

還付に関する問合せについて、窓口受取から口座振替への変更依頼、相続による受取手続きなど還付手続き全般についての案内を行う。

既に還付支出済みの問合せについては、県職員へ引き継ぐ。ローカルシステムに問い合わせの電話交渉記録を入力すること。

(4) 口座未登録、隔地払の対象となっている者への口座調査

毎月第8～9開庁日に配信される還付予定リストで、口座未登録、離島や県外への還付について確実に還付するため事前に納税義務者へ電話照会又は法人の申告書により還付口座の調査を行う。

(5) 還付口座のシステム入力

(3)及び(4)により還付口座の申出、電話照会により判明した口座情報を県税システムへの登録を行う。また、法人二税申告書等の還付先口座、電子申請による申出についても申請データをチェックし

て県税システムへの登録を行う。

15 収納業務

地方自治法（昭和22年法律第67号）第243条の2第1項の規定に基づき、県税の収納事務を委託する。

県税の収納方法は、受託従業者が納税者等から現金又は小切手（先日付小切手を除く。以下「現金等」と総称する。）を直接授受する方法で行う。

なお、現金収納取扱いについては次のとおりとする。

(1) 納税通知書等による県税の収納及び払込預入業務

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。

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とし、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（代理）金融機関へ払い込まなければならない。

ただし、指定（代理）金融機関への当日の払込が不可能な場合は、翌開庁日までに払込を行うこと。

なお、指定（代理）金融機関への払込みは県税収納金払込書によって行うこととする。

(2) スタンプ領収を行う時間等

開庁時間中（8:30～17:15）はスタンプ領収による収納業務を行う。

ただし自動車税事務所においては昼休み時間中（12:00～13:00）は閉鎖するためスタンプ領収は行わない。

(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、速やかに指定（代理）金融機関に払い込むようにし、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。

収納した当日に払い込むようにし、現金の手許保管を避けるように努めること。翌開庁日に払い込む場合は、最寄りのATMへの預け入れ、夜間金庫の利用、現金集配業者への委託などの対策を講じ、事務所内での現金保管を最小限に留めるよう努めること。

この場合、施錠できる金庫等で厳重に保管すること。

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) 収納した現金等に係る納付書等の保管

上記(3)の翌開庁日に払い込むこととなる収納した現金等に係る県税納付書及び県税領収済通知書（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。

払い込み後の県税納付書は、沖縄県会計管理者が実施する収納事務委託検査の受検後に各県税事務所に引き継ぐものとし、書面により授受の確認を行うこと。

県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。

(5) 収納現金や納税通知書等の保管についての協議

上記(3)及び(4)について、同取扱いの趣旨を担保できる手法により保管する場合は、県と協議の上、書面で承諾を得ること。

(6) 納期限を経過した未納県税の収納について

納期限を経過した未納県税をスタンプ領収する際は、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、スタンプ領収を行うこと。なお、持参した納付書が指定期限前である場合、窓口納付日当日の延滞金額との差額有無を税システムで確認し、差額がある場合は納付書を再作成してスタンプ領収を行うこと。

ただし、分割納付や納付日当日を指定した納付書を持参してきた場合は新たに作成せずスタンプ領収を行う。

当該未納県税（法定納期限を2ヵ月以上経過するもの）のうちスタンプ領収する場合、その内容を直ちに県職員に伝達する。

上記に該当する県税をスタンプ領収した場合、その内容を納税担当に伝える。

(7) その他

自動車税において予納の申出があった場合は、予納申出書を提出させたうえで収納をすること。

16 軍証紙（Y証紙）発行収納及び還付業務

(1) 軍証紙発行収納業務

米兵及び軍属等の所有する車両における自動車（通称：Yナンバー車両）については、日米地位協定に基づき自動車税は証紙徴収となっている。この場合の証紙は県証紙ではなく別で定められた証紙となっている。これを軍証紙又はY証紙と呼んでいる。

県税システムとは別のローカルシステムによりナンバーと車体番号下3桁を入力すれば発行できる仕組みとなっている。新規登録については車検証の情報を入力すれば納付すべき税額を計算できる。

その税の納付については日本円のみとなっており、税額を収納し領収印を押印して、軍証紙部分を切り離して手渡す。

また、収納～指定（代理）金融機関への払込等については、「14 収納業務」と同様に行うこと。

(2) 軍証紙還付業務

Yナンバー（軍証紙）車両の抹消申告に伴い還付金が発生する場合については、即時で現金により還付金を支払う必要がある。（以下「軍証紙還付業務」という。）

軍証紙還付業務の概要は以下のとおりである。

ア 抹消申告書の受付及び記載内容等の確認

受託者は、抹消申告書（納付済証紙を添付）を受付け、記載内容を確認する。

受託者は、Yシステムへ必要事項を入力の上、過誤納金還付請求書を出力し、県職員へ内容確認を依頼する。

イ 過誤納金支払委託書の交付

アで作成した請求内容に問題がない場合は、県職員から過誤納金支払委託書が交付される。

ウ 現金による還付金の支払事務（即時支出）

イで交付された過誤納金支払委託書に基づき、受託者は、納税者へ現金により即時還付する。

なお、当該還付金支出については、地方自治法（昭和22年法律第67号）第243条の2第1項に基づき委託するものである。

エ 還付支出を行うための資金及び管理等

当該業務に係る還付金を支出するための資金は、自動車税事務所長が受託者に対し、年に数回に分けて交付する。

受託者は、その資金を管理する専用口座を毎年4月初旬に開設し、受託者の責任でもって還付のための支出金の収支を管理すること。また、毎年3月末に資金の清算をして、残金を県へ返金すること。

なお、月1回、自動車税事務所長あてに支出明細資料及び取引を記帳した通帳の写し等を添えて、還付支出事務の報告を行わなければならない。

(3) 軍証紙立替還付業務

県外から転入してきたYナンバー（軍証紙）車両を、沖縄県で抹消した場合に発生する還付事務であり、基本的な事務処理の流れは、上記(2)と同様である。

立替還付金支払事務についても、地方自治法（昭和22年法律第67号）第243条の2第1項の規定に基づき委託するものである。

なお、立替還付における資金についても自動車税事務所長が受託者に対して交付する。

この場合について、(2)の資金と混同しないように別の専用口座で管理するものとする。

また、(2)と同様に、受託者は、月1回、自動車税事務所長あてに支出明細資料及び取引を記帳した通帳の写し等を添えて、還付支出事務の報告を行わなければならない。

17 軍出張徴収業務

(1) 概要

「15 軍証紙（Y証紙）発行収納等業務（ただし、(2)及び(3)の還付業務を除く）」を沖縄県本島の米軍基地内に入り行う。毎年5月中の約12開庁日、米軍側と自動車税事務所とで協議して日時と場所が決められる。この期間のみ臨時職員や一部再委託などにより人材を確保し、業務に従事させること。

基地内に入る際に個人ID登録及び基地内へ入る車両の登録等が事前に必要なのでそれらの手続きは県職員にて行う。この時に予備要員及び予備車両も含めて登録を申し出ること。

なお、日によって異なるが6名前後の確保が必要でそのうちの数名が英会話できれば問題ない。県職員は1名以上同行することになる。軍証紙発行に必要なパソコンとプリンタ、延長コード、軍証紙等は自動車税事務所側より貸与する。収納業務のための手提げ金庫、つり銭や領収印は受託者側が用意すること。なお、受託者においてレジやバーコードスキャナなどの利用を希望する場合には、県と協議のうえ受託者側で用意すること。

軍出張徴収における収納金の管理及び指定（代理）金融機関への払込み等についても、「14 収納業務」と同様に受託者が行うこと。

18 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	・事業計画（人員計画等）の策定、実施管理 ・履行水準の達成に向けた実績管理 ・業務全体の運営に関するリスク管理 ・リスク要因を未然に防ぐための対応策の検討と実施
課題の把握と改善策の立案、実施	・業務遂行上の課題の把握 ・上記課題に対する改善策の立案とその実行 ・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） ・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 ・問題事象の原因の究明及び是正策の提示 ・県との協力による問題事象の解決
各種報告業務	・以下についての県への報告と説明 - 業務実績（収納・払込・支出実績、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 - モニタリング会議等の議事録の作成、県への提出及び内容確認 ※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。 なお、県において報告内容を精査し不備等を発見した場合は、差戻しを行うので、受託者により適正に報告し直すこと。

【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	・業務実績（納税証明、申告・申請受付等）	協議の上決定
月次報告	・業務実績（履行水準の達成状況（月次）等） ・運営上の課題 ・改善策の立案、提示	協議の上決定
半期報告 （6か月ごと）	・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。）	協議の上決定
年次報告	・業務実績（履行水準の達成状況（年次）等） ・改善策の立案、提示	協議の上決定
最終報告 （委託期間終了時）	・最終のマニュアル、様式 協議の上決定	協議の上決定
随時報告	・トラブル発生時の内容報告 ・緊急の課題 ・運営に関わる協議事項	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、別紙5の標準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、書類の取り違いをしたりなど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り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り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

以下のとおり、定期モニタリングを実施する。定期モニタリングの結果、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。

ア 自己点検シートによる評価（毎月）

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。

自己点検シートによる評価の結果が「不適」である場合は、改善が行われるまで委託料の支払いを停止する。なお、停止期間中の支払遅延利息は支払わない。

イ アンケート調査による評価（６ヵ月に１回）

受託者は、来所した納税者等にアンケート調査を依頼し、履行水準等についての評価調査を行う。

ウ 県職員による評価（６ヵ月に１回）

県は、自己点検シートと同じ内容の点検シートを県税職員、県税業務に携わる非常勤職員や臨時職員（以下、「職員等」という）により評価作成させるものとする。

評価は窓口及びバックオフィス業務とコールセンター業務の２つに分けて行うものとし、窓口業務については、那覇県税事務所、コザ県税事務所、自動車税事務所においてそれぞれで評価し、コールセンター業務については、税務課及び６県税事務所の合計７か所において評価を行う。

(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、業務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

県が送付した業務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、又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 業務の優先順位と標準業務量の修正

本業務の優先順位と標準業務量については、業務実施場所、実施時期、経済環境の変化などによって大幅な差異が生じることが想定されるため、県と受託者は、その差異の原因についての認識を共有し、県及び受託者双方で協議して、業務の優先順位と当該業務量を修正するものとする。

また、県は税制改正や制度見直し等により県民へ周知を図るために文書の発送補助作業やその他必要なデータ入力作業など標準業務量以外の突発的な業務（税務に関するものに限る）を依頼することができる。この場合、県と受託者の協議によりその業務内容等に応じた標準業務量相当分を完遂したものとすることができる。

なお、県からの依頼件数が標準業務量以下であった場合は、３(1)定期モニタリングの履行水準の達成状況については「達成」したものと取扱う。

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たときは、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、県税事務所の執務スペースに入室するときは、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

ア 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・県税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。

イ 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。

ウ 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。

エ 各機器（県税システム端末機、プリンタ等の機器）は、従事者の行動が視認しやすい位置に配置すること。

オ 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。

カ 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

ア 業務準備計画表

イ 業務実施体制図

ウ 本業務にかかる従事者研修資料一式

エ マニュアル一式

オ 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

ア 業務実施報告書

イ 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1～3「窓口委託配置（案）」（各実施場所のイメージ図）のとおり。

今後変更の可能性あり。

5 契約期間終了に伴う引継

(1) 業務引継書の作成

受託者は、本業務を次期契約者に対して円滑に引き継ぐため、あらかじめ業務引継書を作成し、県の承認を受けること。この引継は、原則として県の立ち会いの下、業務実施場所で行い、業務引継書に基づき行うこと。

ただし、受託者が引き続き次期契約業者となる場合は、この限りではない。

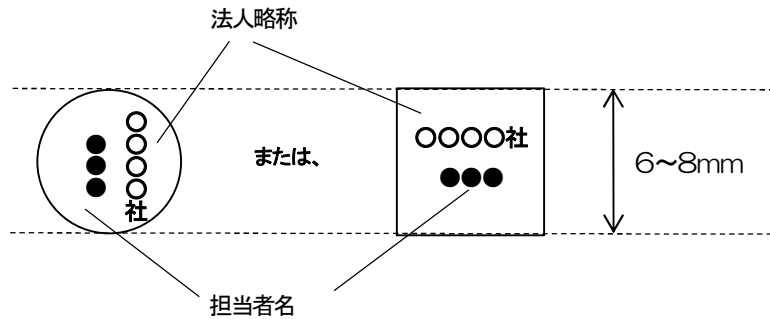
(2) 業務引継

受託者は、前受託者から業務手順書、蓄積した問い合わせ及び回答を引き継ぐことができる。また、契約終了時に次期契約業者に引き継がなければならない。

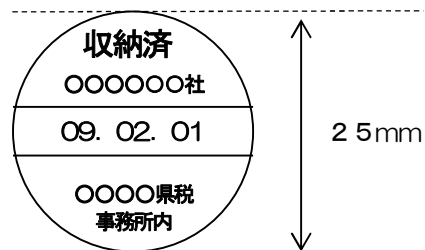
受託者が用意する必要物品

◆ 担当者確認印（第2章「5 法人二税申告書受付等業務」関係ほか）

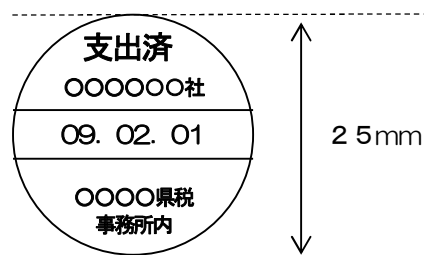
[例]

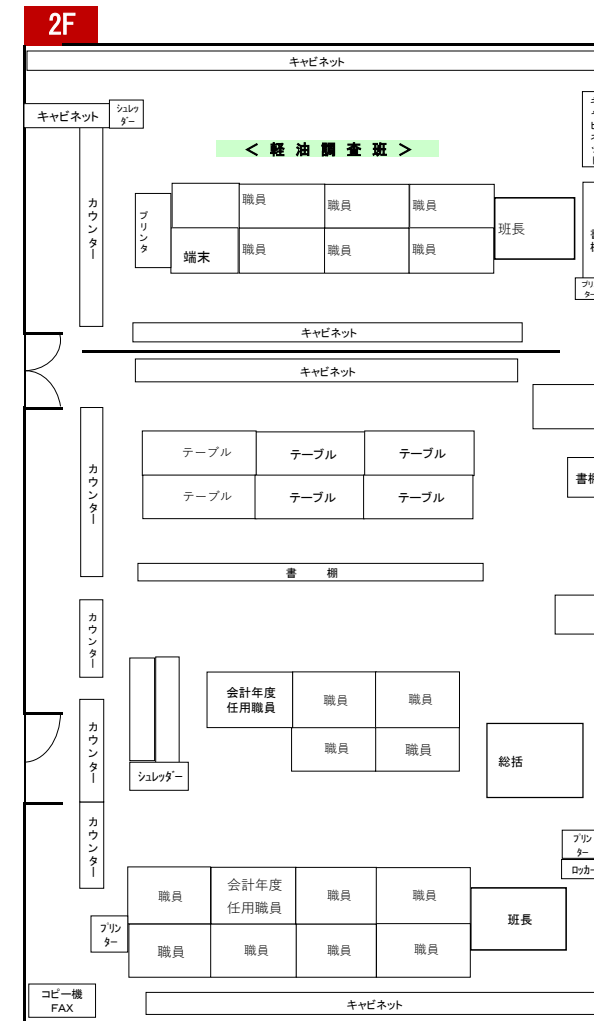
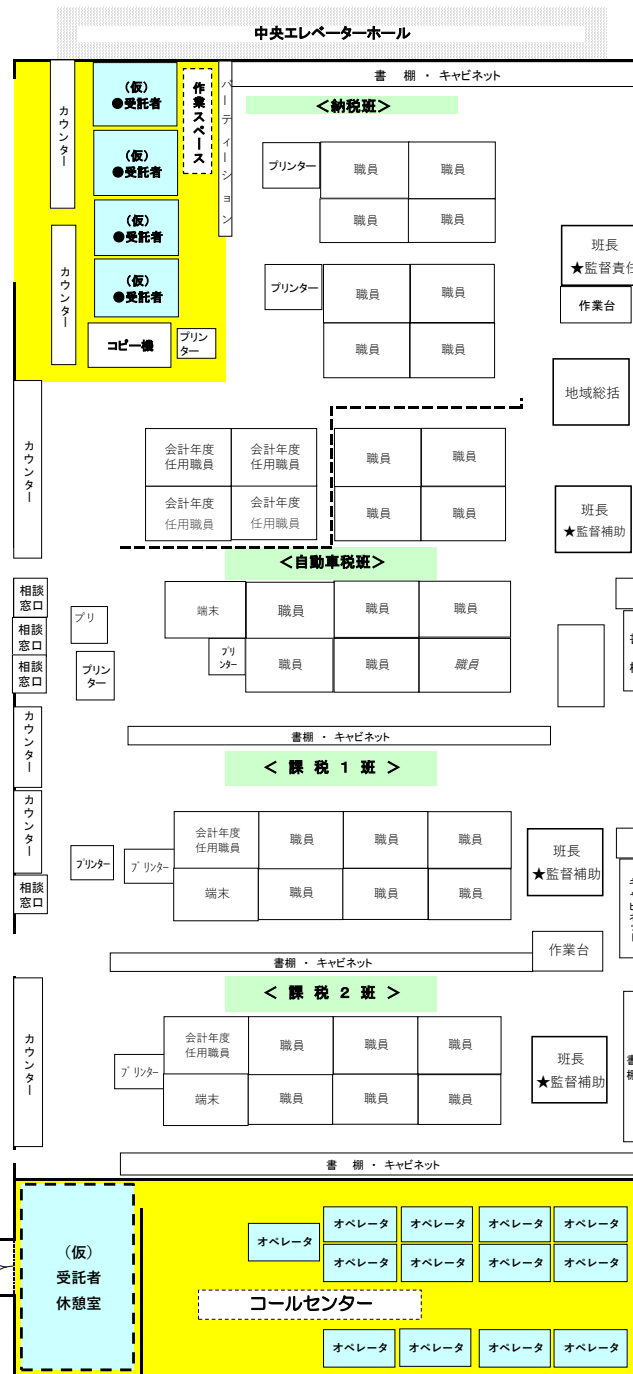


◆ 収納済印（第2章「14 収納業務」関係）



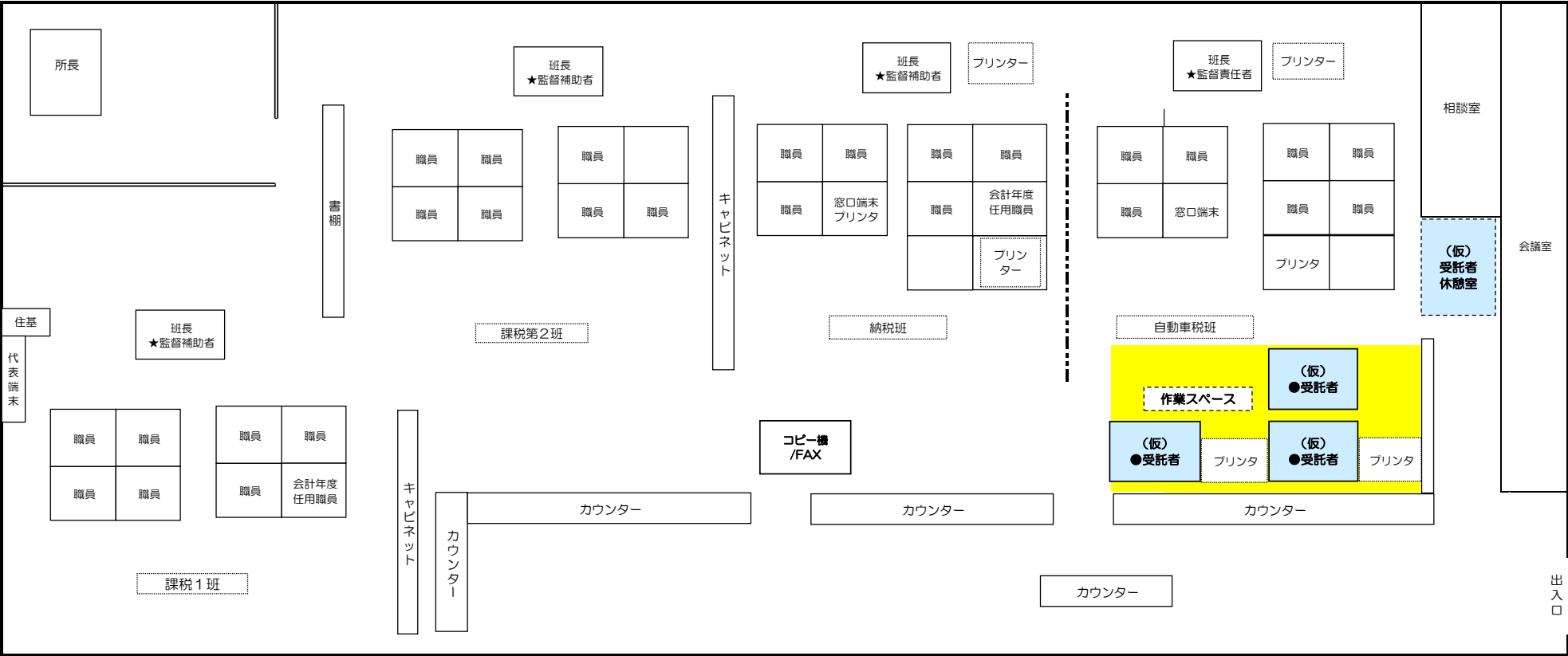
◆ 支出済印（第2章15の「(2) 軍証紙還付業務」及び「(3) 軍証紙立替還付業務」関係）





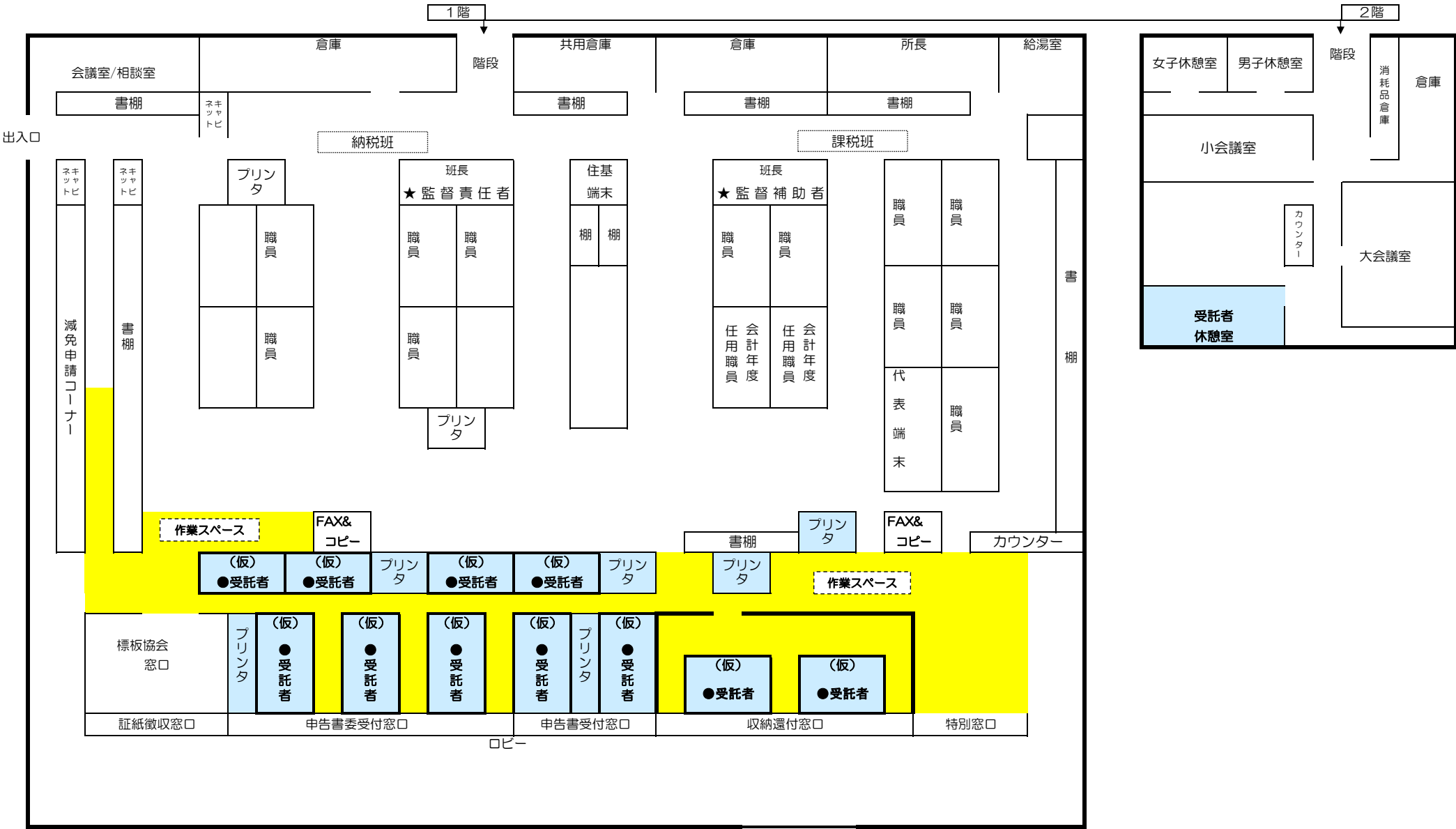
別紙2 沖縄県コザ県税事務所 窓口委託配置（案）

（注意）配置数は仮の数です。またレイアウト等の変更の可能性があります。



別紙3 沖縄県自動車税事務所 窓口委託配置（案）

（注意）配置数は仮の数です。またレイアウト等の変更の可能性があります。



別紙4

【1】8設備什器等（3）什器等の整備に関する数量等

①業務運営に関するもの

No	実施場所	区分	机	椅子	パソコン	外付け モニタ	プリンタ		電話機	
1	那覇県税事務所	窓口	3	5	3	0	共用	1	共用	3
							専用	1		
2	那覇県税事務所	コールセンター	13	13	11	11	専用	1	共用	0
3	コザ県税事務所	窓口	3	3	3	0	専用	2	共用	2
4	自動車税事務所	窓口	11	11	10	6	専用	6	共用	5

（留意事項）

- (1)パソコンは、県の企画部情報基盤整備課配布の「NEC VersaPro VX VKL44/X-J」と同程度の性能を有する端末を使用する。
- (2)プリンタは、NEC製プリンタ（品名：MultiWriter3M550 型番：PR-L3M550）を使用する。
- (3)No4の机は、窓口カウンターと一体となっている。
- (4)共用の表示があるものは、県職員と受託者の双方で使用する。
- (5)実施場所に備付てあるその他シュレッダー等で利用時間に影響のないものは協議のうえ利用できる。
- (6)パソコンおよびプリンタ等は将来入れ替える場合がある。その際に受託者側で構築していたシステム等については、受託者負担により動作検証やバージョンアップ等を行い業務に支障がないよう対処すること。

②受託従業員の休憩スペース等に関するもの

No	実施場所	机	椅子	ロッカー	備考
1	那覇県税事務所	1	2	2	窓口およびコールセンター共用（14名以上分予定）
2	コザ県税事務所	1	2	2	窓口用（3名以上分予定）
3	自動車税事務所	1	2	2	窓口用（12名以上分予定）

（留意事項）

- (1)ロッカーの施錠等については受託者負担で管理することとするが、害虫駆除作業等により県の求めがある場合には立会のうえ開けること。
- (2)実施場所の庁舎内に設置されている給湯室は利用でる。
- (3)電子レンジ等の消費電力が著しく大きいものについては、原則として設置は認めない。給湯室の故障等により電気ポット等の設置を希望する場合は、県と協議すること。
- (4)受託従業者等の駐車場等はないため、実施場所周辺で違法駐車しないよう留意すること。

【第2章1_来庁者への窓口案内】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章1	(1)来庁者への対応 (2)来庁者からの軽微な依頼に対する対応	那覇	3,561	1	173	472	396	309	298	315	248	265	259	286	259	281
		コザ	3,854	1	212	580	383	425	290	260	296	356	275	254	246	277
		自税	14,199	1	944	1,632	1,888	1,657	1,090	1,012	1,102	1,074	973	853	924	1,050

事務所： 那覇・・・那覇県税事務所

コザ・・・コザ県税事務所

自税・・・自動車税事務所

【第2章2_代表電話受付業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章2	(1)県税に関する問い合わせ (2)県税に関する軽易な依頼 (3)国税又は市町村税に関する問い合わせ (4)金融機関からの照会	那覇	5,458	2	326	624	537	843	435	406	378	376	335	375	365	458
		コザ	9,116	2	520	1,243	1,148	962	791	592	598	688	583	606	616	769
		自税	12,639	2	914	1,753	1,598	1,183	884	934	774	880	885	823	850	1,161

【第2章3_納税証明書等の受付・作成・引渡し業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章3	(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	那覇	1,222	5	42	92	151	174	116	81	86	82	88	113	89	108
		コザ	2,263	5	104	166	279	356	190	182	156	164	148	161	167	190
		自税	11,629	5	717	719	2,816	1,491	1,024	768	799	711	748	559	586	691
	(2)「自動車税納税証明書（継続検査・構造等変更検査を除く）」の作成・引渡し (3)滞納のない納税証明書の作成・引渡し (4)納付した事実の証明	那覇	10,916	10	695	679	770	817	867	1,254	792	1,590	1,013	825	643	971
		コザ	5,759	10	552	327	384	387	394	649	483	862	478	349	384	510
		自税	43	10	0	1	1	3	4	4	6	2	2	4	5	11
	(5)事業開始届出証明書の引継ぎ	那覇	78	10	0	0	74	1	0	0	0	0	0	1	1	1
		コザ	15	10	4	1	0	2	1	1	2	1	1	1	1	0
		自税	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(6)県証紙の消印後の集計等	那覇	10,194	5	689	656	695	777	819	1,221	714	1,472	940	723	579	909
		コザ	5,719	5	554	339	384	368	395	660	483	825	477	348	376	510
		自税	40	5	0	1	1	5	2	3	5	2	2	3	5	11
	(7)未納がある場合の納付書の作成	那覇	3	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
		コザ	1,035	1	34	117	174	158	132	106	79	58	51	51	40	35
		自税	89	1	89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(8)記載不備等による自主修正や訂正のしようよう	那覇	234	1	21	53	29	37	5	21	10	19	9	7	13	10
		コザ	512	1	49	29	26	45	36	35	37	113	132	8	1	1
		自税	10	1	0	0	1	0	0	0	5	1	0	1	0	2

【第2章4_自動車税の減免申請受付業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第 2 章 4	(2)減免申請の受付	那覇	1,107	25	130	704	46	15	9	15	16	19	22	31	40	60
		コザ	942	25	156	511	40	16	16	15	18	16	21	35	34	64
		自税	1,122	25	190	283	62	46	67	64	54	54	69	56	86	91
	(4)仮申請の受付	那覇	38	25	3	24	2	8	0	0	0	0	0	0	1	0
		コザ	32	25	1	11	9	10	0	0	0	0	0	0	1	0
		自税	23	25	1	6	0	1	10	1	0	0	4	0	0	0
	(5)減免申請に関する留意事項 ア その他の減免申請の受付	那覇	122	25	8	9	5	4	4	4	7	3	3	44	18	13
		コザ	99	25	10	4	4	4	4	5	4	3	4	31	16	10
		自税	456	25	0	456	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(5)減免申請に関する留意事項 ウ 管轄外の申請書等	那覇	20	25	0	13	1	1	0	0	2	0	0	0	0	3
		コザ	31	25	5	15	1	1	1	0	1	0	2	0	3	2
		自税	307	25	27	83	17	10	11	9	15	16	20	18	28	53

【第2章5_法人二税申告書等受付業務及び入力業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章5	(2)申告書の受付 ア_窓口における受付	那覇	2,265	3	291	535	133	112	247	111	119	271	70	68	242	66
		コザ	848	3	68	181	54	75	99	45	41	91	30	35	94	35
	(2)申告書の受付 イ_郵便、信書便及びメール 便等による受付	那覇	1,774	3	194	241	231	106	171	129	93	154	119	70	142	124
		コザ	136	3	21	19	29	17	7	8	5	6	7	6	5	6
	(3)届出書等の受付 ア_窓口における受付	那覇	1,223	3	204	127	120	84	93	87	82	100	90	78	79	79
		コザ	569	3	57	57	45	50	42	52	55	51	40	43	35	42
	(3)届出書等の受付 イ_郵便、信書便及びメール 便等による受付	那覇	1,286	3	155	224	160	106	105	83	76	78	79	58	99	63
		コザ	234	3	21	20	29	24	29	18	16	16	13	13	18	17
	(4)申告書及び届出書等の入力 業務	那覇	4,077	5	268	95	345	267	448	614	378	457	317	298	320	270
		コザ	20	5	19	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(6)プレプリント申告書の発送	那覇	41,803	3	10,317	1,758	2,546	4,603	1,916	2,359	5,967	1,692	1,717	4,961	1,262	2,705

【第2章6_個人事業税事業開始等届出書受付】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章6	(2)事業開始等届出書受付業務	那覇	339	5	36	31	22	21	22	30	21	32	26	33	28	37
		コザ	267	5	23	24	20	17	23	22	24	24	20	28	18	24

【第2章7_宿泊税申告書等受付業務及び入力業務】

	業務内容	事務所	件数	所要時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章7	(2)申告書の受付 ア_窓口における受付	那覇	360	1	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	(2)申告書の受付 イ_郵便、信書便及びメール便等 による受付	那覇	47,640	1	3,970	3,970	3,970	3,970	3,970	3,970	3,970	3,970	3,970	3,970	3,970	3,970
	(3)申請書の受付 ア_窓口における受付	那覇	120	1	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	(3)申請書の受付 イ_郵便、信書便及びメール便等 による受付	那覇	480	1	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	(4)申告書及び申請書等の入力業務	那覇	48,600	2	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050
	(5)入力後の確認作業	那覇	48,600	2	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050	4,050

【第2章8_不動産取得税入力等業務】

	業務内容	事務所	件数	所要時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章8	(2)並び替え作業	那覇	22,000	1	2,000	0	0	10,000	0	0	0	0	10,000	0	0	0
		コザ	22,100	1	2,500	2,500	600	4,800	1,800	800	2,200	700	3,000	1,700	1,000	500
	(3)県税システム入力作業_納 税者番号検索	那覇	8,200	1	0	1,400	0	0	0	3,200	0	0	0	3,600	0	0
		コザ	10,400	1	600	900	200	900	2,100	350	700	750	1,200	1,650	800	250
	(3)県税システム入力作業	那覇	11,900	1	200	2,000	900	400	500	2,900	800	600	500	1,500	1,500	100
		コザ	10,400	1	250	600	900	200	900	2,100	350	700	750	1,200	1,650	800
	(4)入力後の確認作業	那覇	11,900	1	200	2,000	900	400	500	2,900	800	600	500	1,500	1,500	100
		コザ	10,400	1	250	600	900	200	900	2,100	350	700	750	1,200	1,650	800
	(5)納税通知書発送の補助作業	那覇	8,200	1	0	3,200	0	1,400	0	0	0	3,600	0	0	0	0
		コザ	6,600	1	0	3,000	0	0	600	0	0	3,000	0	0	0	0

【第2章9_免税軽油に関する免税証受け渡し等業務及び入力業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章9	(2)免税証の受け渡し	那覇	573	5	85	74	42	30	37	47	96	37	38	26	25	36
		コザ	408	5	72	15	15	15	15	72	72	15	15	15	15	72
	(3)報告書の受付	那覇	3,649	5	287	294	300	300	304	304	307	313	310	310	310	310
		コザ	840	5	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
	(4)免税証の返納受付	那覇	521	5	84	59	28	21	26	41	105	47	30	15	29	36
		コザ	264	5	50	8	8	8	8	50	50	8	8	8	8	50
	(5)免税証返納入力	那覇	783	5	218	59	33	34	35	41	105	79	44	46	44	45
		コザ	281	5	88	12	6	4	9	7	86	20	11	8	13	17

※免税証は金券的な性質であるため、受領者自身の確認と受取署名が必要です。

【第2章10_その他税目における申告書等の収受業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章10	(1)申告書等の収受業務	那覇	49	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
		コザ	50	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4

別紙5

(標準業務量)

【第2章11_自動車税申告書（報告書）受付業務】

	業務内容	事務所	件数	所要時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章 11	(2)申告等の受付 ア_証紙徴収分_新規	自税	38,496	5	3,748	2,926	4,061	4,283	3,044	2,817	2,722	2,547	2,854	2,504	2,804	4,186
	(2)申告書等の受付 イ_証紙徴収分_移転・変更・ 転入	自税	2,385	5	179	163	245	215	144	155	159	263	213	118	183	348
	(2)申告書等の受付 ウ_失格	自税	56,655	3	4,886	4,617	4,935	4,685	4,334	4,424	4,819	4,476	4,592	3,930	4,616	6,341
	(2)申告書等の受付 エ_抹消	自税	33,929	3	2,070	2,444	2,320	2,558	2,181	2,918	2,674	2,457	2,554	2,533	3,022	6,198
	(2)申告書等の受付 オ_OSS（電子申請）	自税	21,877	3	2,329	2,485	2,481	2,265	2,467	1,282	1,152	1,208	1,113	1,399	1,638	2,058
	(3)記載内容の追加確認	自税	173	3	10	12	6	7	10	22	17	32	13	15	7	22
	(4)FAX等による照会・回答	自税	3,497	3	290	263	295	308	240	249	306	294	296	294	312	350

【第2章12_コールセンター業務】

	業務内容	事務所	件数	所要時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章 12	(2)受電業務_受電	那覇	12,047	3	359	4,834	2,895	964	357	321	361	297	301	603	368	387
	(2)受電業務_受電記録作成	那覇	12,047	2	359	4,834	2,895	964	357	321	361	297	301	603	368	387
	(3)催告業務_県税システム確認	那覇	24,593	1	40	66	76	12,212	6,989	1,343	1,524	327	485	1,164	212	155
	(3)催告業務_架電	那覇	24,593	2	40	66	76	12,212	6,989	1,343	1,524	327	485	1,164	212	155
	(6)催告業務_架電記録作成 （エスカレーション作成含む）	那覇	24,593	2	40	66	76	12,212	6,989	1,343	1,524	327	485	1,164	212	155
	(6)納付書等作成業務_口座振替 申込用紙送付・納付書再送付等	那覇	1,667	1	0	500	334	581	101	43	33	16	6	41	8	4

※SMS（ショートメッセージサービス）について、年間10,000件を見込むこと。

【第2章13_債権譲渡届出書等に関する入力等業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章 13	(1)～(3)債権譲渡届出書等に関する業務	那覇	2,158	5	0	0	148	190	190	215	249	269	238	225	204	230
	(1)～(3)債権譲渡届出書等に関する業務	コザ	1,295	5	0	0	123	116	128	107	143	129	135	116	143	155
	(1)～(3)債権譲渡届出書等に関する業務	自動車	925	5	0	0	77	83	81	83	88	91	78	147	93	104

【第2章14_収納管理事務補助業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章 14	(2)収納補助業務 消込エラー調査	那覇	60	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	(3)還付手続きに関する問い合わせの案内	那覇	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
	(4)口座未登録、隔地払の対象となっている者への口座調査（口座入金エラー含む）	那覇	958	15	98	0	0	0	0	0	0	88	219	146	268	139
	(5)還付口座のシステム入力 （還付方法変更_銀行窓口受取から口座振込変更によるもの）	那覇	163	1	0	0	0	0	0	0	0	0	36	50	35	42

【第2章15_収納業務】

	業務内容	事務所	件数	所要時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章 第3章 第2章 15	(1)納税通知書等による県税の 収納及び払込預入業務	那覇	2,831	3	134	441	415	353	248	212	199	161	170	165	145	188
		コザ	5,333	3	113	847	1,262	905	465	362	290	262	284	205	182	156
		自税	38,949	3	15,075	13,170	3,421	1,598	1,186	931	872	726	614	595	564	197
	(7)その他 自動車税予納分	那覇	8	3	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		コザ	25	3	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		自税	188	3	188	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※自動車税事務所における収納業務時間は、8:30～9:00及び15:00～17:15のみ

	業務内容	事務所	金額	所要時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章 15 第3章 第2章	上記(1)(7)に係る各事務所から 銀行への払込金額	那覇	167,624,885	30	9,692,774	17,079,151	20,074,478	17,385,925	15,379,284	16,808,523	10,357,772	12,015,994	11,050,388	12,071,098	8,244,059	17,465,439
		コザ	230,526,246		10,341,276	27,726,943	46,941,700	32,944,800	19,321,419	16,633,105	12,472,786	14,112,450	16,063,817	15,139,328	9,066,998	9,761,624
		自税	2,167,567,888		371,248,880	342,320,360	273,210,066	236,194,800	144,073,300	154,770,320	128,943,400	111,793,000	123,003,072	95,250,383	83,389,808	103,370,499

※収納した県税金額を、即日（毎日）、指定金融機関へ払い込む業務。

【第2章16_軍証紙（Y証紙）発行収納及び還付業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章 16	(1)軍証紙発行収納業務 受付件数_軍証紙発行	自税	35,827	3	14,993	12,602	2,365	890	832	748	723	600	444	566	499	565
	(1)軍証紙発行収納業務 収納件数	自税	34,165	3	14,960	12,488	2,209	768	767	695	591	460	349	442	418	18
	(2)軍証紙還付業務 ア_抹消申告書 の受付及び記載内容等の確認	自税	4,034	2	34	171	444	534	476	407	441	352	365	373	388	49
	(2)軍証紙還付業務 イ_過誤納金支 払委託書の交付※件数	自税	4,034	2	34	171	444	534	476	407	441	352	365	373	388	49
	(3)軍証紙立替還付業務	自税	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	(1)に係る軍証紙収納金額	自税	2,001,346,849	3	371,248,880	327,176,700	273,210,066	213,360,900	113,259,629	154,770,320	100,950,400	106,057,368	87,462,800	87,753,243	80,210,859	85,885,684
	(2)に係る現金による還付金の支 払い金額（即時支出）	自税	24,896,800	3	426,600	1,770,700	4,526,100	4,733,300	3,602,300	2,912,800	2,526,500	1,669,600	1,267,900	887,800	489,500	83,700

【第2章17_軍出張徴収業務】

	業務内容	事務所	件数	所要 時間 (分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
第2章 17	(1)軍証紙発行収納業務	自税	23,070	下記 参照	11,439	10,842	789	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(参考) 軍出張徴収業務 毎年5月2日頃～5月23日頃まで土日祝日を除く平日

No	収納場所	日数	合計 延べ人数	(県職員)	備考
1	牧港（キンザー）	1	6	1名	2人 3名+3名 配置を想定
2	嘉手納（カテナ）	5	30	1名	2人 3名+3名 配置を想定
3	瑞慶覧（フォスター）	3	18	1名	2人 3名+3名 配置を想定
4	天願（コートニー）	2	6	1名	2人 3名+3名 配置を想定
5	読谷（トリイ）	1	3	1名	1人 3名配置を想定
6	金武（ハンセン）	1	6	1名	2人 3名+3名 配置を想定
7	辺野古（シュワープ）	1	3	1名	1人 3名配置を想定
合 計		14	72		

（注意）自動車税事務所とは別業務であるため、別枠で手配が必要であること。

※AM7:30に集合して基地内へ移動。徴収時間9:00から15:30、16:30までに自動車税事務所へ戻る。また、銀行への払込業務まで行うこと。