【仕様書別紙１】 軽自動車税業務 委託対象業務及び業務量一覧（現行業務プロセス）

大分類	中分類	No（通し番号）	小分類	発生サイクル	作業量(分/件)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合 計(件数)	合 計(分)
郵便整理	郵便整理	a-①	郵便仕分け	日次	5分/件	400件	400件	300件	300件	300件	300件	300件	300件	300件	300件	400件	500件	4100件	20500分
郵便整理	郵便整理	a-②	照会回答	随時	15分/件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	1200件	18000分
問い合わせ対応	問い合わせ対応	b-①	窓口一般対応	日次	10分/件	100件	300件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	1400件	14000分
問い合わせ対応	問い合わせ対応	b-②	電話対応	日次	8分/件	2000件	5000件	3000件	2000件	1500件	1500件	1500件	1500件	1500件	1500件	1500件	2500件	25000件	200000分
問い合わせ対応	問い合わせ対応	b-③	テレビ電話対応	随時	10分/件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	120件	1200分
軽自動車税業務	原動機付自転車等受付	c-①	原動機付自転車等申告書の受付（電子申請）	日次	16分/件	1200件	1120件	1240件	1240件	1200件	1160件	1080件	1040件	1000件	920件	1160件	1920件	14280件	228480分
軽自動車税業務	原動機付自転車等受付	c-②	原動機付自転車等申告書の受付（郵送申請）	日次	14分/件	600件	560件	620件	620件	600件	580件	540件	520件	500件	460件	580件	960件	7140件	99960分
軽自動車税業務	原動機付自転車等受付	c-③	原動機付自転車等申告書の受付（窓口申請）	日次	14分/件	1200件	1120件	1240件	1240件	1200件	1160件	1080件	1040件	1000件	920件	1160件	1920件	14280件	199920分
軽自動車税業務	原動機付自転車等受付	c-④	登録票・廃車申告済証の再交付	日次	7分/件	90件	90件	90件	90件	100件	80件	70件	80件	80件	80件	60件	110件	1020件	7140分
軽自動車税業務	原動機付自転車等受付	c-⑤	試乗標識の交付・回収	随時	15分/件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	24件	360分
軽自動車税業務	原動機付自転車等受付	c-⑥	試乗標識の現況調査（令和7年度のみ）	随時	20分/件								730件					730件	14600分
軽自動車税業務	原動機付自転車等受付	c-⑦	電子申請の後追い処理	随時	15分/件								10件			5件		15件	225分
軽自動車税業務	市長会申告書	d-①	市長会申告書の入力	随時	6分/件	7000件	8000件	7500件	8500件	7000件	9000件	9000件	7700件	7600件	7800件	8800件	15000件	102900件	617400分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-①	送付先設定	随時	5分/件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	1200件	6000分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-②	相続人代表・法定代理人等入力	随時	5分/件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	1200件	6000分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-③	再転入者宛名調査	随時	10分/件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	240件	2400分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-④	転出者リスト	随時	5分/件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	240件	1200分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-⑤	死亡者相続代表の案内	随時	15分/件					20件	20件	20件	20件	20件	20件			120件	1800分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-⑥	宛名名寄せ変更確認	随時	5分/件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	1200件	6000分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-⑦	納税管理人・送付先確認	随時	5分/件	100件	200件	200件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	100件	1400件	7000分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-⑧	転出者への手続き案内	随時	10分/件						400件	400件	400件	400件	400件	400件		2400件	24000分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-⑨	私有地の放置車両への対応	随時	15分/件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	10件	120件	1800分
軽自動車税業務	納税義務者管理	e-⑩	宛名異動処理連絡票処理	随時	5分/件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	240件	1200分
軽自動車税業務	減免申請	f-①	減免受付（窓口・郵送）	随時	18分/件	190件	340件	90件	90件	80件	40件	60件	60件	70件	70件	100件	150件	1340件	24120分
軽自動車税業務	減免申請	f-②	減免受付（電子）	随時	18分/件	50件	90件	30件	30件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	30件	40件	390件	7020分
軽自動車税業務	減免申請	f-③	減免の申請書保管	随時	1分/件	240件	430件	120件	120件	100件	60件	80件	80件	90件	90件	130件	190件	1730件	1730分
軽自動車税業務	減免申請	f-④	障害減免の異動調査	随時	30分/件									20件	20件	20件		60件	1800分
軽自動車税業務	減免申請	f-⑤	課税免除受付	随時	8分/件	300件	300件	100件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	700件	5600分
軽自動車税業務	課税・収納管理	g-①	納付書発行、納付の案内	随時	5分/件	50件	300件	200件	100件	50件	50件	50件	50件	50件	50件	50件	50件	1050件	5250分
軽自動車税業務	課税・収納管理	g-②	収納振替先確認	随時	5分/件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	24件	120分
軽自動車税業務	課税・収納管理	g-③	課税保留等依頼書処理	随時	8分/件	0件	0件	0件	0件	0件	20件	20件	200件	150件	100件	50件	50件	590件	4720分
軽自動車税業務	課税・収納管理	g-④	督促状引き抜き	随時	20分/件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	12件	240分
軽自動車税業務	課税・収納管理	g-⑤	賦課更正連絡票の作成	月次	1分/件	0件	820件	150件	200件	180件	60件	70件	20件	30件	50件	100件	120件	1800件	1800分
軽自動車税業務	課税・収納管理	g-⑥	入力内容のチェック	月次	1分/件	10000件	10700件	10200件	11500件	9600件	12200件	11700件	10100件	10100件	10200件	11500件	20000件	137800件	137800分
軽自動車税業務	課税・収納管理	g-⑦	催告状発送業務	年次	0.8分/件							4500件						4500件	3600分
軽自動車税業務	課税・収納管理	g-⑧	手書き納付書の作成	随時	30分/件	2件	2件	2件	2件	2件	2件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	18件	540分
軽自動車税業務	当初課税	h-①	当初課税納税通知書引き抜き	年次	1分/件	450件												450件	450分
軽自動車税業務	当初課税	h-②	当初課税送付先設定	年次	5分/件												1000件	1000件	5000分
軽自動車税業務	当初課税	h-③	当初課税6台以上箱詰め作業	年次	10分/件		100件											100件	1000分
軽自動車税業務	当初課税	h-④	当初課税住所あふれ等補記	年次	10分/件	80件												80件	800分
軽自動車税業務	当初課税	h-⑤	返戻調査	年次	9分/件		1800件											1800件	16200分
軽自動車税業務	当初課税	h-⑥	公示用資料作成	年次	15分/件				400件	30件	20件							450件	6750分
軽自動車税業務	その他関連業務	i-①	文書管理・倉庫整理（古い申告書の整理）	随時	1440分/件							1件						1件	1440分
軽自動車税業務	その他関連業務	i-②	標識管理	日次	15分/件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	240件	3600分
軽自動車税業務	その他関連業務	i-③	各種集計処理	日次	6分/件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	20件	240件	1440分

No. a-①

【業務フロー説明書】

大分類: 郵便整理	中分類: 郵便整理	小分類:	郵便仕分け

概要	新長田合同庁舎に届く軽自動車税に係る郵便物の整理を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	郵便物の開封	届いた郵便物を開封する。受託業務以外の郵便物については、神戸市へ引き渡す。				●				
2	内容確認	開封した郵便物を確認する。課税端末への入力等について、マニュアルに基づき処理を行う。				●				
3	文書収発簿の記入	照会等、文書収発簿の記入が必要な書類は、受付印を押し、番号を記入する。				●				
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. a-②

【業務フロー説明書】

大分類: 郵便整理	中分類: 郵便整理	小分類:	照会回答

概要	他部署や他機関から文書で届く軽自動車等の所有者照会等について、文書で回答案を作成し、回答送付又は閲覧対応を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	照会内容確認	照会内容について、回答すべき内容か確認する。	捜査関係事項照会(警察署)、車両使用者等照会(公安委員会)、原動機付自転車の所有者調査(各道路管理部局)、滞納者の実態調査(各税務部局)、生活保護法第29条の規定に基づく照会(各生活保護担当部局)、その他関係機関からの照会			●				
2	回答案作成	課税端末を確認し、回答案を作成の上、神戸市に引き渡す。				●				
3	決裁	内容を確認の上、決裁を取り、受託者に引き渡す。						●	●	
4	回答送付又は閲覧対応	回答を送付、又は閲覧対応を行う。				●				
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. b-①

大分類：問い合わせ対応	中分類：問い合わせ対応	小分類：窓口一般対応

概要	新長田合同庁舎の窓口に来庁された市民等の対応を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	窓口対応	新長田合同庁舎の窓口に来庁された市民等に対し、一般的な制度の説明（申告方法、納税方法、納税状況確認、減免申請方法、納税証明手続き等）や庁舎の案内等を行う。	原動機付自転車等申告等の受付については、c-①～c-③に記載。	●	●					
2	各種手続き受付	必要に応じ各種手続きの受付を行う。		●	●					
3	対応困難者の引継ぎ	制度に関するクレーム等により受託者で対応できない場合、神戸市に引き継ぐ。その際、相手方の要求やそれに対してどのように対応したか等も神戸市に引継ぐ。		●		●	●			
4	対応困難者の対応	受託者から引き継いだ対応困難者について対応を行う。		●				●	●	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. b-②

【業務フロー説明書】

大分類：問い合わせ対応	中分類：問い合わせ対応	小分類：電話対応

概要	軽自動車税に関する問い合わせ等が電話であった場合に対応する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	電話対応	軽自動車税に関する問い合わせ等が電話であった場合に、一般的な制度の説明（申告方法、納税方法、納税状況確認、減免申請方法、納税証明手続き等）、各種手続きの案内、申請書類の送付等を行う。	対応内容は簡単にメモを取り、受電件数や、誰が電話を受けたかを特定できるようにする。			●				
2	転送	軽自動車税に関する問い合わせ以外については、該当の係への転送又は電話番号の案内等を行う。				●				
3	対応困難者の引継ぎ	制度に関するクレーム等により受託者で対応できない場合、神戸市に引き継ぐ。その際、相手方の要求やそれに対してどのように対応したか等も神戸市に引継ぐ。				●	●			
4	対応困難者の対応	受託者から引き継いだ対応困難者について対応を行う。						●	●	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. b-③

大分類：問い合わせ対応	中分類：問い合わせ対応	小分類：テレビ電話対応

概要	軽自動車税に関する問い合わせ等がテレビ電話であった場合に対応する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	テレビ電話対応	軽自動車税に関する問い合わせ等が電話であった場合に、一般的な制度の説明（申告方法、納税方法、納税状況確認、減免申請方法、納税証明手続き等）、各種手続きの案内、申請書類の送付等を行う。	対応内容は簡単にメモを取り、受電件数や、数日間は誰が電話を受けたかを特定できるようにする。 テレビ電話は課内他2係と共有で1台であり、初期対応者は各係当番制とする。	●		●				
2	転送	軽自動車税に関する問い合わせ以外については、該当の係への連絡又は転送を行う。		●		●				
3	対応困難者の引継ぎ	制度に関するクレーム等により受託者で対応できない場合、神戸市に引き継ぐ。その際、相手方の要求やそれに対してどのように対応したか等も神戸市に引継ぐ。		●		●	●			
4	対応困難者の対応	受託者から引き継いだ対応困難者について対応を行う。		●				●	●	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. c-①

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：原動機付自転車等受付	小分類：原動機付自転車等申告書の受付（電子申請）

概要	電子申請で提出された原動機付自転車等の申告の受付を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	審査	電子申告システムにて、届いた申告について、マニュアルに基づき、内容を確認する。内容に不備がある場合、差し戻し、却下等の処理を行う。	登録申告の場合、審査の際に、標識番号と課税端末で確認した宛名番号をメモ欄に入力する。			●				
2	審査完了の報告	神戸市に審査が完了したことを報告する。また、レターパックライトの必要枚数も併せて報告する。	原則、毎日10時半頃までに前日分までの申請の審査を終わらせ、当日の郵便で交付物の発送をしている。また、登録申告については、レターパックライトで交付物を送付している。			●				
3	申告データダウンロード	電子申告システムにて、審査した申告について、CSV形式でデータをダウンロードする。						●		
4	RPA処理	RPAを使用して課税端末に自動入力を行い、結果帳票を受託者に引き渡す。また、レターパックライトも必要枚数引き渡す。	新規登録のデータのみRPA入力を行う。（RPAは市で操作するため受託者が操作することは無い。）					●		
5	RPA結果確認	RPA結果データを確認する。	新規登録の登録結果の他、紙で出力される結果の一覧表、個票により確認する。			●				
6	課税端末に入力	新規登録以外の申告及びRPA処理で自動入力されなかったデータについて、マニュアルに基づき課税端末に入力を行う。	課税端末で所有者・使用者の宛名がない場合、申告書（添付書類含む）の内容を基に宛名情報を作成する。			●				
7	交付物の送付	受付けた申告に対して、交付物（標識、登録票、廃車申告済証）を送付する。	前日分までの申請について、当日の発送に間に合わなかった場合は16時頃までに再度No1～6の処理を終え、交付物を神戸市に引き渡す。			●				
8	申告データのまとめ	後で確認しやすいよう申告データを一つのエクセルファイルにまとめる。				●				
9	標識の回収	後日届いた標識について、該当の廃車申告を確認し課税端末に入力を行う。	電子申請で廃車申告をする場合、標識は後日送付してもらうことになっている。			●				
10	電子申請用販売証明パスワードの管理	電子申請用の販売証明書パスワードの交付依頼があった場合に、パスワードを交付する。また、交付した事業者を一覧にまとめて管理する。	事業者が販売した車両を電子申請で登録する際、あらかじめ交付したパスワードを入力してもらうことにより、販売証明書の代わりとして受付している。			●				
11	電子申請に関する説明等	神戸市が運用する電子申請システムe-KOBEの使用方法（アカウント登録など）や電子申請の入力に関する問い合わせがあった場合に対応を行う				●				
12										

No. c-②

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：原動機付自転車等受付	小分類：	原動機付自転車等申告書の受付（郵送申請）

概要	郵送申請で提出された原動機付自転車等の申告の受付を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	受付	マニュアルに基づき、届いた申告書の内容を確認する。内容に不備がある場合は、届出者に電話確認、又は返送等を行う。				●				
2	課税端末に入力	マニュアルに基づき課税端末に入力を行う。	課税端末で所有者・使用者の宛名がない場合、申告書（添付書類含む）の内容を基に宛名情報を作成する。			●				
3	交付物の送付・回収	交付物（標識、登録票、廃車申告済証）を送付する。 使用済みの標識を回収した場合は、指定の場所に保管しておく。				●				
4	課税物件異動通知の送付	受付した登録申告のうち、他市区町村の廃車も含めて受付したものについて、課税物件異動通知を送付する。				●				
5	申告書のファイリング	g-⑥でチェックリストによるチェックが終わった申告書を指定された簿冊に綴じる。	年度ごと、区ごと、登録・廃車別、標識番号順に綴じる。			●				
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. c-③

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：原動機付自転車等受付	小分類：	原動機付自転車等申告書の受付（窓口申請）

概要	窓口申請で提出された原動機付自転車等の申告の受付を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	受付	マニュアルに基づき、届いた申告書の内容を確認する。内容に不備がある場合は、届出者に電話確認、又は返送等を行う。			●					
2	課税端末に入力	マニュアルに基づき課税端末に入力を行う。	課税端末で所有者・使用者の宛名がない場合、申告書（添付書類含む）の内容を基に宛名情報を作成する。			●				
3	交付物の送付・回収	交付物（標識、登録票、廃車申告済証）を交付する。 使用済みの標識を回収した場合は、指定の場所に保管しておく。			●					
4	納税の確認	納税義務者本人が窓口に来庁している場合は、過去の納税状況を確認し、未納であれば収税課で納付するよう案内する。			●					
5	課税物件異動通知の送付	受付した登録申告のうち、他市区町村の廃車も含めて受付したものについて、課税物件異動通知を送付する。				●				
6	申告書のファイリング	g-⑥でチェックリストによるチェックが終わった申告書を指定された簿冊に綴じる。	年度ごと、区ごと、登録・廃車別、標識番号順に綴じる。			●				
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. c-④

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 原動機付自転車等受付	小分類:	登録票・廃車申告済証の再交付

概要	登録票、廃車申告済証の再交付を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	受付(窓口・郵送)	マニュアルに基づき、届いた申請書の内容を確認する。内容に不備がある場合は、届出者に訂正を依頼する。 内容に問題がなければ受付印を押し、受付を行う。		●	●	●				
2	交付物の印刷	課税端末から登録票又は廃車申告済証を印刷し、受付印を押印する。			●	●				
3	交付物の送付	登録票又は廃車申告済証を交付する。		●	●	●				
4	申告書のファイリング	申告書を指定された簿冊に綴じる。				●				
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. c-⑤

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 原動機付自転車等受付	小分類:	試乗標識の交付・回収

概要	試乗標識の交付及び回収等を行い、管理する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	受付	試乗標識の新規交付、変更、追加交付、返納の受付を行う。		●	●					
2	審査	受付された申請書の記入内容及び添付書類について、確認する。				●				
3	不備対応	不備等あれば訂正依頼、電話確認又は返送等の対応を行う。				●				
4	試乗標識の交付又は回収	申請書に不備がなければ、試乗標識の交付又は回収を行う。				●				
5	台帳管理	試乗標識の交付状況について台帳を作成し、管理する。				●				
6	不正使用の報告	貸し出している試乗標識の不正な使用が疑われる場合等については、神戸市に報告する。				●				
7	不正使用の調査	受託者からの報告に基づき、試乗標識の不正使用を調査する。						●		
8										
9										
10										
11										
12										

No. c-⑥

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：原動機付自転車等受付	小分類：	試乗標識の現況調査（令和7年度のみ）

概要	貸し出している試乗標識の使用状況等について、現況調査を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	対象者の確認	更新の対象となる、試乗標識を交付している業者の最新のリストを神戸市に引き渡す。	3年に1回実施、次回更新は令和7年度。 作業時期を設定し集中的に処理を行う。			●				
2	決裁	確認書の送付について決裁を取る。						●	●	
3	確認書の送付	試乗標識を交付している業者に「試乗標識使用状況確認書」を送付する。	古物商許可証の写しの添付を依頼			●				
4	返戻分の調査	返戻があった業者について最新住所や代表者等を調査し、判明した宛先に再度送付する。				●				
5	不備対応	内容に不備があった場合や添付漏れがあれば電話確認、又は返送等の対応を行う。				●				
6	受付書の送付	返送された確認書を確認し、「試乗標識申請受付書」を送付する。				●				
7	決裁	督促の送付について決裁を取る。						●	●	
8	督促の送付	確認書の返送がなかったところに文書で督促を送付する。				●				
9	電話督促	督促を送付しても、なお返送がないところに電話で状況を確認する。				●				
10										
11										
12										

No. c-⑥

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：原動機付自転車等受付	小分類：電子申請の後追い処理

概要	電子申請で提出された廃車申告について、差戻しから一定期間経っても再申請がないものに対し、届出者に電話又は文書で連絡を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	対象者の抽出	電子申請で提出された廃車申告について、差戻しから一定期間経っても再申請がないものを抽出する。	軽自動車税（種別割）は毎年4月1日時点の納税義務者に課税するため、廃車していると思いこんだまま4月1日を迎えてしまうとトラブルになる恐れがある。			●				
2	電話連絡	対象の申請の届出者宛てに電話で状況確認を行う。				●				
3	文書の作成	電話番号の記載がない場合、又は繋がらない場合に届出者宛てに送付する文書を作成する。				●				
4	決裁	内容を確認の上、決裁を取る。						●	●	
5	発送	文書を発送する。				●				
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. d-①

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 市長会申告書	小分類:	市長会申告書の入力

概要	兵庫県市長会から届く軽自動車及び二輪の小型自動車の軽自動車税（種別割）申告書（以下、市長会申告書という。）について、課税端末に入力を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	送付書の確認	市長会申告書に添付されている送付書を確認し、件数をエクセル入力する。	月3回（4月は4回）			●				
2	申告書の仕分け	マニュアルに基づき申告書を仕分けする。	申告書に納税通知書送付先変更のメモが記載されている場合、当初課税処理の時期まで保管する。			●				
3	スタンプ押印	新規、その他の申告書について、宛名検索用スタンプを押印する。				●				
4	宛名検索、所有区分の記入	課税端末で所有者・使用者の宛名番号を検索し、申告書に記入する。課税端末上に宛名がない場合、神戸市に引き継ぐ。また、申告書の内容を確認し、所有区分コードを記入する。	頻繁に申告がある所有者・使用者については、別途作成しているリストを更新する等により効率的に作業を行う。			●				
5	宛名調査	受託者から引き継いだ課税端末上に宛名がないものについて、住基ネットや法人登記簿照会等により氏名（法人名）・住所（所在地）を確認し、受託者に引き継ぐ。						●		
6	宛名作成	神戸市から引き継いだ内容を基に、課税端末で宛名情報を作成する。				●				
7	軽OSSデータ、J-LISデータ取り込み	軽OSSデータ、J-LISデータをダウンロードし、課税端末に取り込む。取り込み結果を、受託者に引き継ぐ。	軽OSSデータとはオンラインで申請された軽自動車税（種別割）申告書のデータのこと。J-LISデータとは三、四輪の軽自動車の登録情報のこと。当市では月3回申告書送付のタイミングに合わせて課税端末に取り込んでいる。					●		
8	軽OSS、J-LIS取り込み結果の確認	軽OSS、J-LIS取り込み結果を確認する。必要に応じて受託者に手入力等の処理を依頼する。	軽OSSで申請されたものは、紙の申告書がないため、ここで出力される「軽OSS処理済リスト」を使用して入力処理を行う。					●		
9	課税端末に入力	宛名番号を記入した市長会申告書について、入力締切日までに課税端末に入力する。軽OSSで申請されたものは、「軽OSS処理済リスト」を参照し、入力を行う。				●				
10	申告書のファイリング	g-⑥でチェックリストによるチェックが終わった申告書を指定された簿冊に綴じる。	年度ごと、区ごと、登録・廃車別、標識番号順に綴じる。			●				
11										
12										

No. e-①

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：納税義務者管理	小分類：送付先設定

概要	届出に基づき、納税通知書等送付先変更の入力を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	送付先変更届出書の受付	窓口又は郵便により送付先変更届出書を受付ける。	電子申請でも受付しているが、電子申請分については紙出力したものを神戸市から受領して処理を行う。	●	●	●				
2	課税端末の入力	課税端末で送付先設定の入力を行い、神戸市に引き渡す。				●				
3	入力不可分の保管	未課税分で課税端末への入力ができないものは、当初課税の時期まで保管しておく。	送付先入力は既に課税がされているものにしか設定できない。そのため、未課税のものについては、当初課税処理の中で一括で設定する。			●				
4	決裁	内容を確認の上、決裁を取る。						●	●	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. e-②

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 納税義務者管理	小分類:	相続人代表・法定代理人等入力

概要	届出に基づき、相続人代表、法定代理人等の入力を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	相続人代表届出書等の受付	窓口又は郵便により相続人代表届出書等を受付ける。		●	●	●				
2	課税端末の入力	課税端末で送付先設定の入力を行い、神戸市に引き渡す。				●				
3	入力不可分の保管	未課税分で課税端末への入力ができないものは、当初課税の時期まで保管しておく。	相続人代表等の入力は既に課税がされているものにしか設定できない。そのため、未課税のものについては、当初課税処理の中で一括で設定する。			●				
4	決裁	内容を確認の上、決裁を取る。						●	●	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. e-③

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 納税義務者管理	小分類:	再転入者宛名調査

概要	神戸市から転出し、再度転入した者の宛名情報を整備する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	再転入者確認リストの出力	課税端末の電子帳票システムから再転入者確認リストを出力する。				●				
2	再転入者確認リストの確認	課税端末で再転入者確認リストの内容を確認する。				●				
3	課税端末の入力	必要に応じ宛名の設定状況を確認し、最新の宛名番号の指定を変更する。				●				
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. e-④

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：納税義務者管理	小分類：転出者リスト

概要	神戸市から転出した場合に、課税端末に自動入力される宛名情報にエラーが発生した場合の修正処理を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	転出実定地取得エラーリストの出力	課税端末の電子帳票システムから転出実定地取得エラーリストを出力する。	転出先の住所や郵便番号が正常に取得できなかった宛名番号が抽出されている。			●				
2	転出実定地取得エラーリストの確認	課税端末で転出実定地取得エラーリストの内容を確認する。				●				
3	課税端末の入力	必要に応じ、住所や郵便番号を調査し、課税端末に入力する。				●				
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. e-⑤

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 納税義務者管理	小分類:	死亡者相続代表の案内

概要	納税義務者が死亡している場合に、相続人等に対して名義変更や廃車を促す文書を送付する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	リストの作成	アクセスを使用してリストを作成する。	アクセスの仕組みは神戸市で作成しており、簡易な操作で出力が可能となっている。			●				
2	対象者の確認	課税端末で対象者を確認する。				●				
3	決裁	内容を確認の上、決裁を取り、受託者に引き渡す。						●	●	
4	手紙の送付	対象者に名義変更又は廃車をしてもらうよう手紙を送付する。				●				
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. e-⑥

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：納税義務者管理	小分類：宛名名寄せ変更確認

概要	宛名名寄せが正しくされているか、リストを使用して確認する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	宛名名寄せ変更チェックリストの出力	課税端末の電子帳票システムから宛名名寄せ変更チェックリストを出力する。				●				
2	宛名名寄せ変更チェックリストの確認	宛名名寄せに問題がないか課税端末で確認する。名寄せに誤りがあれば修正する。				●				
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. e-⑦

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 納税義務者管理	小分類:	納税管理人・送付先確認

概要	送付先変更入力等が正しくされているか、リストを使用して確認する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	納税管理人・送付先コード変更チェックリストの出力	課税端末の電子帳票システムから納税管理人・送付先コード変更チェックリストを出力する。				●				
2	納税管理人・送付先コード変更チェックリストの確認	送付先変更届出書等と照らし合わせ、正しく送付先等が入力されているか課税端末を使用して確認する。入力内容に誤りがあれば、修正する。				●				
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. e-⑧

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 納税義務者管理	小分類:	転出者への手続き案内

概要	市外転出者に対し、定置場も変更となっていれば各登録機関に変更手続きに行くよう手紙を送付する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	リストの作成	アクセスを使用し、リストを作成する。	アクセスの仕組みは神戸市で作成しており、簡易な操作で出力が可能となっている。			●				
2	対象者の確認	課税端末で対象者を確認する。				●				
3	決裁	内容を確認の上、決裁を取り、受託者に引き渡す。						●	●	
4	手紙の送付	定置場が変わっていると思われる者に対して、各登録機関に変更手続きに行くよう手紙を送付する。				●				
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. e-⑨

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 納税義務者管理	小分類:	私有地の放置車両への対応

概要	原動機付自転車等の放置車両について、土地管理者からの相談に対する対応を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	放置車両の相談	電話等により土地管理者から放置車両の相談があれば、張り紙や警察へ盗難届出の確認を行うよう伝える。それでもわからなければ神戸市から所有者に手紙を送付する旨伝える。	原動機付自転車等以外については、それぞれの登録機関を案内する。			●				
2	決裁	手紙を送付する旨の決裁を取る。						●	●	
3	手紙送付	所有者に対し、車両が放置されているので、撤去して欲しい旨の手紙を送付する。				●				
4	処分報告書の受理	所有者が撤去しない場合で土地管理者が車両を処分する場合は、標識とともに処分報告書を受領する。				●				
5	課税端末への入力	処分報告書に基づき、課税端末で課税保留の入力を行い、神戸市に引き継ぐ。				●				
6	決裁	内容を確認の上、決裁を取る。						●	●	
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. e-⑩

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：納税義務者管理	小分類：宛名異動処理連絡票処理

概要	収税課等から届く宛名異動処理連絡票について、課税端末への入力等の対応を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	宛名異動処理連絡票の確認	収税課等から届いた宛名異動処理連絡票について、課税端末で内容の確認を行う。				●				
2	最新住所の確認依頼	添付の書類等で最新住所を確認できない場合、神戸市に調査を依頼する。				●				
3	最新住所の調査	受託者からの依頼に基づき、住基ネットの確認又は法人登記簿照会等により最新住所を確認する。						●		
4	課税端末の入力	最新住所がわかれば、課税端末の宛名情報を変更する。				●				
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. f-①

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 減免申請	小分類:	減免受付(窓口・郵送)

概要	窓口又は郵送で申請された減免申請(取り下げ含む)の受付・審査・入力を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	市税の窓口からの確認依頼	各区市税の窓口からFAXで届く、減免申請書を確認し、減免適用の可否と開始年度を伝える。	減免は毎年の更新申請受付は行っておらず、自動更新としている。 市税の窓口は現在、兵庫、北神以外の各区役所に設置しているが、今後段階的に廃止される予定。			●				
2	減免受付	郵送、窓口で減免申請(取り下げ含む)を受け付ける。市税の窓口から減免申請書が届けば受理する。		●	●	●				
3	審査	記入内容、添付書類を確認する。必要に応じ県税事務所に普通車の減免状況を確認する。		●	●	●				
4	不備対応	内容に不備があれば訂正依頼、電話確認、又は返送等の対応を行う。			●	●				
5	手帳の手入れ	窓口受付の場合、減免適否がわかるようスタンプを押す。			●					
6	課税端末への入力	課税端末に入力し、神戸市に引き継ぐ。				●				
7	決裁	内容を確認の上、決裁を取り、受託者に引き渡す。						●	●	
8	シールの交付	郵送受付の場合、減免適用(又は取り下げ)となったことがわかるシールを交付する。	シールは自身で各種障害者手帳に張り付けてもらう。			●				
9	賦課更正入力票への追加	減免適用により軽自動車税の減額が必要な場合は、g-5の賦課更正入力票に追加する。				●				
10	リスト作成	減免対象となった場合、エクセルで作成したリストに追加する。				●				
11										
12										

No. f-②

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 減免申請	小分類:	減免受付(電子)

概要	電子で申請された減免申請(取り下げ含む)の受付・審査・入力を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	審査	電子申告システムで届いた申請について、マニュアルに基づき、内容を確認する。内容に不備がある場合、差し戻し、却下等の処理を行う。	減免は毎年の更新申請受付は行っておらず、自動更新としている。			●				
2	申請データダウンロード	電子申告システムで審査した申告について、CSV形式でデータをダウンロードする。				●				
3	課税端末に入力	登録申告以外の申請及びRPA処理で自動入力されなかったデータについて、マニュアルに基づき課税端末に入力を行う。	課税端末で所有者・使用者の宛名がない場合、申告書(添付書類含む)の内容を基に宛名情報を作成する。			●				
4	決裁	内容を確認の上、決裁を取り、受託者に引き渡す。						●	●	
5	シールの交付	減免適用となったことがわかるシールを交付する。	シールは自身で各種障害者手帳に張り付けてもらう。			●				
6	賦課更正入力票への追加	減免適用により軽自動車税の減額が必要な場合は、g-5の賦課更正入力票に追加する。				●				
7	リスト作成	減免対象となった場合、エクセルで作成したリストに追加する。				●				
8										
9										
10										
11										
12										

No. f-③

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：減免申請	小分類：減免の申請書保管

概要	減免の対象となった場合、申請書を指定の番号順に整理して保管する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	ファイリング	減免決定した申請書を指定の番号順に並び替え、簿冊に綴じる。	障害者減免は車両番号順に、それ以外は納税義務者のあいうえお順に並べている。			●				
2	取り下げ分の抜き取り	減免取り下げがあれば簿冊から減免申請の申請書を抜き取り、取り下げ申請書の簿冊に綴る。				●				
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. f-④

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：減免申請	小分類：障害減免の異動調査

概要	障害者減免適用者について、異動があり減免不適合となっていないか確認する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	リストの作成	障害者減免適用者のうち、異動があった者のリストを作成する。						●		
2	内容の確認	課税端末で納税義務者及び障害者の生存確認、住所変更の有無の確認を行う。				●				
3	決裁	案内文を送付する旨、決裁を取る。						●	●	
4	案内文の送付	減免非該当と思われる者に現況確認の手紙を送付する。				●				
5	課税端末の入力	調査の結果、減免非該当の車両について、課税端末で減免取消入力を行い、神戸市に引き継ぐ。				●				
6	決裁	内容を確認の上、決裁を取る。						●	●	
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. f-⑤

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 減免申請	小分類:	課税免除受付

概要	商品車課税免除の受付・審査・入力を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	受付	電子又は郵送で商品車課税免除の申請を受付ける。				●				
2	審査	記入内容、添付書類を確認し、課税免除適用の可否を審査する。				●				
3	不備対応	不備等あれば郵送の場合は電話確認又は返送等の対応を行い、電子の場合は電話確認又は差戻し等の対応を行う。				●				
4	申請データダウンロード	電子申告システムで審査した申告について、CSV形式でデータをダウンロードする。				●				
5	課税端末の入力	課税端末で課税免除の入力を行い、神戸市に引き継ぐ。				●				
6	賦課更正入力票への追加	課税免除適用により軽自動車税の減額が必要な場合は、g-5の賦課更正入力票に追加する。				●				
7	賦課更正入力票への追加	課税免除適用により軽自動車税の減額が必要な場合は、g-5の賦課更正入力票に追加する。				●				
8										
9										
10										
11										
12										

No. g-①

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 課税・収納管理	小分類:	納付書発行、納付の案内

概要	納付書発行依頼があれば、納税義務者等に納付書を送付する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	納付書発行依頼受付	電話等により未納分の納付書の発行依頼を受ける。	過年度分の納付書発行依頼については、神戸市(収税課)に引き継ぐ。			●				
2	納付書発行	収滞納端末で未納であるか確認し、納付書を発行する。 市長印の押印が必要な場合は、神戸市に依頼する。	車検用納税証明書付きの納付書については、市長印の押印が必要。			●				
3	市長印の押印	受託者からの依頼に基づき市長印を押印する。						●		
4	納付書の送付	納付書を送付する。				●				
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. g-②

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 課税・収納管理	小分類:	収納振替先確認

概要	市税全体で還付すべき状況となった際に、充当する軽自動車税を確認する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	資料確認	神戸市(収納管理課)から充当予定の資料を受領、又は口頭での確認依頼を受ける。				●				
2	充当確認	充当して差し支えないか確認して回答する。 文書での回答が必要な場合は、決裁文書を作成し、神戸市に提出する。	賦課更正で減額更正する予定でないか等確認する。			●				
3	決裁	内容を確認の上、決裁を取り、受託者に引き渡す。						●	●	
4	確認結果の報告	収納管理課に確認結果を報告する。				●				
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. g-③

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 課税・収納管理	小分類:	課税保留等依頼書処理

概要	収税課からの依頼に基づき、課税保留又は職権廃車の入力を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	課税保留等依頼書の受け取り	神戸市から課税保留依頼書を受け取る。				●				
2	内容確認	課税端末を確認し、課税保留又は課税取消すべき基準に合っているか確認する。				●				
3	課税端末入力	課税端末で課税保留又は職権廃車の入力を行う。				●				
4	賦課更正入力票への追加	軽自動車税の減額が必要な場合は、賦課更正入力票に追加する。				●				
5	決裁	内容を確認の上、決裁を取る。						●	●	
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. g-④

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：課税・収納管理	小分類：督促状引き抜き

概要	督促状作成後、発送までに納付済みや減額等により送付が不要となったものについて、引き抜きリストを作成する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	引き抜きリスト作成	督促状作成後、発送までに納付済みや減額等により送付が不要となったものについて、引き抜きリストを作成する。	当初課税分の督促状は6月末に送付している。			●				
2	引き抜き処理	引き抜きリストに基づき、督促状の引き抜きを行う。						●		
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. g-⑤

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 課税・収納管理	小分類:	賦課更正連絡票の作成

概要	賦課更正が必要なものについて、賦課更正連絡票を作成する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	賦課更正連絡票の作成	随時賦課や減額更正が必要な場合に、賦課更正連絡票に入力し、神戸市に引き渡す。	過去に遡り、車両の所有や廃車していることが確認できた場合、賦課更正処理により随時賦課や減額更正を行っている。 月2回処理			●				
2	メモ入力	収滞納システムの滞納記録に減額する予定であることを記入する。	減額予定の軽自動車税を誤って差押えしないよう収税課に共有しておく必要がある。			●				
3	内容確認	入力内容を確認する。						●		
4	エラーリスト出力	入力内容や課税端末の情報との整合性に誤りがある場合、エラーリストを出力し、受託者に引き渡す。						●		
5	エラーリスト確認	エラーの内容を確認し、次回処理に追加する等の対応を行う。				●				
6	賦課更正	賦課更正処理を行う。出力された納税(減額)通知書を受託者に引き渡す。						●		
7	納税(減額)通知書の送付	納税(減額)通知書を送付する。送付の必要のないものは必要に応じ引き抜きを行う。				●				
8										
9										
10										
11										
12										

No. g-⑥

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：課税・収納管理	小分類：	入力内容のチェック

概要	チェックリストにより課税端末に入力された内容を確認する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	申告書の並び替え	申告書を区ごと車両番号順に並び替える。				●				
2	チェックリスト出力	チェックリストを出力し、受託者に引き渡す。	チェックリストとは、一定期間に課税端末の車両情報が更新された内容が全て出力されるリストのことを言う。 月2回					●		
3	チェックリストによるチェック	チェックリストと申告書を見比べ、申告書等に根拠がない入力（誤入力）がないか確認する。 また、申告書の内容に誤りや不備等がないか改めて確認する。				●				
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. g-⑦

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 課税・収納管理	小分類:	催告状発送業務

概要	現年度の催告状一斉送付について封入・発送作業を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー(委託契約)						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他(外部)
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	引き抜きリストの作成	催告状作成データ抽出後、発送までに納付済みや減額等により送付が不要となったものについて、引き抜きリストを作成する。						●		
2	催告状印刷、同封物作成	印刷物および発送リスト(データ)を作成する。						●		
3	封入作業	発送リストに基づき封入を行う。	短期間での作業が必要なため、平日以外に土曜日の作業を想定している。納付書の発行がない場合は発送不要分として発送リストの手入れを行う。誤送付防止のためダブルチェックが必要。			●				
4	送付数チェック	送付数の確認し、発送リストに送付不要分の入力を行う。				●				
5	引き渡し	箱詰めして市に引き渡す				●				
6	発送	催告書を発送する。						●		
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. g-⑧

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 課税・収納管理	小分類:	手書き納付書の作成

概要	新長田合同庁舎窓口来庁者又は各区市税の窓口からの依頼に基づき、手書き納付書の発行又は作成の指示を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	手書き納付書の作成依頼	新長田合同庁舎窓口来庁者又は市税の窓口から、課税保留等で賦課されていない年度の納付書の発行依頼を受ける。	課税保留されている場合等、賦課されていない年度の納付書は、すぐにシステムから発行できないため、急ぎで必要な場合は、手書きの納付書を作成する必要がある。	●	●	●				
2	手書き納付書の作成	新長田合同庁舎での交付の場合、マニュアルに基づき手書き納付書を作成する。 各区市税の窓口での交付の場合、マニュアルに基づき市税の窓口職員に納付書に記載すべき内容の説明を行う。				●				
3	決裁	新長田合同庁舎での交付の場合、作成した手書き納付書について、内容を確認の上、決裁を取る。						●	●	
4	手書き納付書の交付	新長田合同庁舎での交付の場合、作成した手書き納付書を交付する。		●	●					
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. h-①

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 当初課税	小分類:	当初課税納税通知書引き抜き

概要	納税通知書作成後、発送までに納付済みや減額等により送付が不要となったものについて、引き抜きリストを作成する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	引き抜きリストの作成	納税通知書作成後、発送までに納付済みや減額等により送付が不要となったものについて、引き抜きリストを作成する。	納税通知書送付までに締切2回			●				
2	引き抜きリストの提供	受託者から引き継いだ引き抜きリストを印刷業者に引き渡す。						●		
3	封筒の引き抜き	印刷業者において、引き抜きリストにある納税通知書入りの封筒を引き抜く。								印刷業者
4	引き抜き分の受け取り	印刷業者から受け取った引き抜き分の封筒及び引き抜きエラーリストを受託者に引き継ぐ。						●		
5	エラーリストの処理	誤入力等により引き抜きエラーとなったものについて、次回引き抜きに追加する等の処理を行う。				●				
6	納税通知書の引き抜き	納税通知書入りの封筒から、引き抜きが必要な分の納税通知書のみ引き抜く。				●				
7	納税通知書の送付	送付が必要な納税通知書は発送予定日に送付する。				●				
8										
9										
10										
11										
12										

No. h-②

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：当初課税	小分類：当初課税送付先設定

概要	当初課税納税通知書の送付先等設定するためのリストを作成する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	送付先設定リストの作成	送付先設定対象車両が確認できるリストを作成する。	当市では頻繁に登録のある特定の業者について、個別の申請によらず一括で送付先設定をしている。					●		
2	申請書等の準備	神戸市から引き継いだリスト及びd-①、e-①、e-②で保管しておいた送付先変更依頼書等を用意する。	送付先、相続人代表等の入力は既に課税がされているものにしか設定できない。そのため、未課税のものについては、当初課税処理の中で一括で設定する。			●				
3	送付先登録票の入力	新規に送付先登録が必要な場合（送付先コードがない場合）、送付先登録票に入力し、神戸市に引き継ぐ。				●				
4	送付先コードの作成	受託者より引き継いだ送付先登録票に対して送付先コードを作成し、神戸市に引き渡す。						●		
5	送付先入力票の入力	送付先入力票に入力する。送付先登録票に入力したものについても、神戸市から引き継いだ送付先コードを入力する。				●				
6	送付先等登録	受託者より引き継いだ送付先入力票を基に、送付先設定等を行う。						●		
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. h-③

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 当初課税	小分類:	当初課税6台以上箱詰め作業

概要	当初課税で納税義務者1名あたり6台以上の納税通知書がある場合に、リストに基づき箱詰め作業を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	明細書修正	h-①で神戸市から引き継いだ引き抜き分の納税通知書について、明細書の修正を行う。	6台以上の納税通知書がある場合は、明細書が作成されるため、引き抜きを行った場合、明細書の修正が必要となる。			●				
2	封入封緘	納税通知書をひとまとめにし、封入封緘を行う。	口座型は区別に分かれている。			●				
3	箱詰め	業者等で件数が多い分については、ダンボール詰めする。				●				
4	仕分け	重さを計測し、重量ごとに仕分けして件数を数える。				●				
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. h-④

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：当初課税	小分類：当初課税住所あふれ等補記

概要	氏名又は住所の桁あふれ等により、補記が必要となる納税通知書について、手書きで補記を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	桁あふれ等リストの出力	桁あふれ等により、補記が必要となるもののリストを出力し、受託者に引き渡す。	桁あふれ等リストには、氏名又は住所の文字数が一定数を超える場合、氏名又は住所に外字が含まれる場合、郵便番号が特定できない場合等に出力される。					●		
2	補記	桁あふれ等リストの対象者について、課税端末等を確認し、納税通知書に補記する。				●				
3	封入封緘	納税通知書を封筒に戻し、封緘する。	6台以上の納税通知書がある場合は、h-③の処理も行う。			●				
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. h-⑤

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: 当初課税	小分類:	返戻調査

概要	納税通知書が配達されず、郵便局から返戻された場合に、最新住所を調査し、納税通知書の再送を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	返戻リストの作成	納税通知書返戻分について、返戻リストを作成する。	返戻状況については、電話で問い合わせを受けることも多いので、随時更新する。			●				
2	課税端末の確認	課税端末及び申告書等を確認し、直前に転居等していないか確認する。				●				
3	最新住所の確認依頼	課税端末上で最新住所を確認できない場合、神戸市に調査を依頼する。				●				
4	最新住所の調査	受託者からの依頼に基づき、住基ネットの確認又は法人登記簿照会等により最新住所を確認する。						●		
5	課税端末の入力	最新住所がわかれば、課税端末の宛名情報を変更する。				●				
6	納税通知書の再送	最新住所へ納税通知書を再送する。				●				
7	納期延長	納期限10日前までの到達が難しい場合は、収滞納端末で納期限を変更し、納税通知書の納期限も訂正する。				●				
8	公示送達対象への追加	住所の変更等がなく公示送達の対象となるものについて、まとめて管理しておく。				●				
9	課税保留処理	死亡者等課税保留の対象となるものについて、課税保留対象者として課税保留依頼書を作成する。処理方法については、g-③と同様。				●				
10										
11										
12										

No. h-⑥

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：当初課税	小分類：公示用資料作成

概要	納税通知書の送付先が把握できない場合に公示送達処理を行う。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	公示対象者の把握	h-⑤で公示送達の対象となったものについて、納税通知書を1か所にまとめておく。				●				
2	内容確認	公示予定者について、課税端末及び収滞納端末で収納されていないか、死亡者でないか等公示対象者で間違いがないか確認する。				●				
3	収滞納端末へ入力	収滞納端末に公示送達の対象である旨の入力を行う。				●				
4	公示用資料の作成	エクセル及び収滞納端末で公示用資料を作成し、神戸市に引き継ぐ。				●				
5	公示	受託者から引き継いだ公示用資料に基づき公示を行う。						●		
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. i-①

【業務フロー説明書】

大分類: 軽自動車税業務	中分類: その他関連業務	小分類:	文書管理・倉庫整理（古い申告書の整理）

概要	保存年限の過ぎた申告書を廃棄する。また、新年度の簿冊を作成する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	廃棄準備	保管期限が過ぎた申告書をファイルから抜き取り、ダンボール詰めして神戸市に引き渡す。				●				
2	申告書の廃棄	申告書の溶融廃棄を行う。								神戸市が別途委託した委託業者
3	ファイルの調達	申告書保管に関するファイルを調達し、受託者に引き渡す。						●		
4	簿冊の作成	廃棄予定のファイルを使用し、新年度の簿冊を作成する。不足ファイルは神戸市から受領する。				●				
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. i-①

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：その他関連業務	小分類：標識管理

概要	原動機付自転車等の申告受付の際に必要な標識について、種類ごとに在庫を管理する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	標識の管理	原動機付自転車等の申告受付の際に必要な標識（執務室内で手元管理している標識）について、種類ごとに在庫を管理する。また、電子と窓口・郵送申請での交付の別も管理する。	標識は全10種あり、前二桁が偶数は電子申請分、奇数は窓口・郵送申請分として交付している。		●	●				
2	在庫数の報告・払い出し依頼	毎日業務終了時の在庫数を確認、記録し、神戸市から依頼があった際には、在庫数を報告する。また、残数が少なくなった場合は神戸市に標識の払い出しを依頼する。				●				
3	標識の作成	受託者からの報告を参考に、必要枚数標識を作成する。						●	●	
4	標識の受け取り	払い出しされた標識を神戸市から受け取る。				●				
5	使用済み標識の管理	回収した使用済みの標識はまとめて保管しておき、年2回程度実施する廃棄の際に指定の場所に移動させる。				●				
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

No. i-①

【業務フロー説明書】

大分類：軽自動車税業務	中分類：その他関連業務	小分類：各種集計処理

概要	各種申請等の受付件数及び処理件数等を集計する。

●作業手順

No.	活動項目	項目説明	補足事項	業務フロー（委託契約）						
				市民来庁者	受託者			神戸市		その他（外部）
					窓口	事務	責任者	担当者	責任者	
1	各種集計	原動機付自転車等の各種申請等の受付件数や処理件数を日ごとに集計する。また、窓口来庁者数についても日ごとに集計する。				●				
2	集計結果の報告	神戸市から依頼があった際に、集計結果を報告する。				●				
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										