

大分類: 口座振替	中分類: 加入処理	小分類: 仮受付
-----------	-----------	----------

概要	金融機関の承認を受ける前の依頼書を受付したときに行う処理
----	------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	依頼書の受領	郵送等により依頼書を受領・開封する。	金融機関用と神戸市保管用の2枚が揃っていない場合は不備返却処理へ	●		●	
2	書面審査	依頼書の記入事項について確認する。	内容を確認し、不備がある場合は不備返却処理へ			●	
3	端末情報との照合	納税義務者情報、課税情報、収納情報等を、収滞納端末の情報と照合する。	内容を確認し、不備がある場合は不備返却処理へ			●	
4	システム入力	収滞納端末、課税端末機で収納情報を確認の上、区・税目・通知書番号等に間違いがないことを確認し、収滞納端末で仮受付を入力する。				●	
5	依頼書送付リスト作成	収滞納端末で「依頼書送付リスト」を出力する。				●	
6	金融機関への依頼書送付	各金融機関に、送付状・依頼書送付リスト・口座振替納付依頼書をセットにして送付する。				●	
7	報告	「口座振替異動件数報告書」により仮受付の件数を神戸市へ報告する。			●	●	
8							

大分類: 口座振替	中分類: 加入処理	小分類: 新規加入処理(本受付)
-----------	-----------	------------------

概要	金融機関で承認を受けた依頼書の本受付処理
----	----------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	依頼書受領	金融機関より承認された依頼書を受領する。				●	
2	内容の確認	送付状等に記載されている枚数と依頼書の枚数が合致しているか確認。承認された依頼書は区ごとに仕分けする。	・市税の申込みと同時にほかの種別(国保、市営住宅使用料等)の申込みがある場合は、依頼書の原本を保管し、写しを関係各課へ送付する。			●	
3-1	システム入力	金融機関で直接承認された依頼書(仮受付していない)は「新規加入」若しくは「口座変更」で依頼書の内容を新規入力する。				●	
3-2	システム入力	仮受付(システム入力)をした後に承認された依頼書は「仮受付から本受付」で異動入力をする。				●	
4	依頼書への記入	依頼書の所定の欄へ必要事項を記入し、完了印を押印する。	その他記載しておくことがある場合は、余白に記入する。			●	
5	保管	開始はがき、もしくは異動一覧表で点検を終えた依頼書については仮保管ファイルに綴る。				●	
6	報告	「口座振替異動件数報告書」により本受付の件数を神戸市へ報告する。			●	●	
7							

大分類: 口座振替	中分類: 加入処理	小分類: 神戸市WEB口座振替受付サービスによる加入(本受付)
-----------	-----------	---------------------------------

概要	神戸市WEB口座振替受付サービスの本受付処理
----	------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	WEBによる申し込み	神戸市HPを経由してヤマトシステムのサイトへアクセスし、申し込みに必要な内容を入力する。		●			
2	依頼書の印刷	翌営業日の15時15分以降に受付データがLGWANで共有される。WEB用依頼書の様式に印刷し、納税案内センターへ処理を依頼する。			●		
3-1	書類審査	納税義務者と税情報と入力内容の確認を行う。	不備があれば架電または不備連絡送付書を送付する。			●	
3-2	システム入力	新規加入または口座変更で異動入力をする。				●	
4	依頼書への記入	依頼書の所定の欄へ必要事項を記入し、完了印を押印する。	その他記載しておくことがある場合は、余白に記入する。			●	
5	保管	開始はがき、もしくは異動一覧表で点検を終えた依頼書については仮保管ファイルに綴る。				●	
6	報告	「口座振替異動件数報告書」により本受付の件数を神戸市へ報告する。			●	●	
7							

大分類: 口座振替	中分類: 加入処理	小分類: 未着リスト
-----------	-----------	------------

概要	仮受付入力後、相当期間を経過している未処理分について、未着リストを出力して点検する
----	---

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	出力	収滞納端末から「未着リスト」を出力する。				●	
2-1	内容の確認	未処理の金融機関承認済依頼書がないか確認し、入力漏れがあれば本受付入力する。				●	
2-2	内容の確認	金融機関から返却(承認済・不備返却)された依頼書がないものについては金融機関に問い合わせる。				●	
2-3	内容の確認	金融機関から直接申込者に不備返却したと回答があったときは、仮受付取消をする。				●	
3	記録	未着リストに点検、処理内容を記録する。				●	
4	報告	全件確認後、「未着リスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
5							
6							

大分類: 口座振替	中分類: 加入処理	小分類: 間に合わないはがき
-----------	-----------	----------------

概要	希望開始期に手続きが間に合わないものについて、納税義務者へ間に合わないはがきを送付する
----	---

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	出力	収滞納端末から「間に合わないはがき」「補記・不作成リスト」を出力する。	「間に合わないはがき」は専用帳票に印刷する。作成者リストが出力されないため、間に合わないはがき帳票の写しを「送付リスト」として活用する。			●	
2	補記・不作成リストの確認	補記がある場合は、補記内容を収滞納端末等で確認し、間に合わないはがきに補記する。				●	
3	補記・不作成リストの確認	不作成は収滞納端末、課税端末機で確認し、入金済である等、不作成の理由を確認する。				●	
4	収納状況の確認	「送付リスト」をもとに、収滞納端末にて収納状況を確認する。	納付が確認できたものについては間に合わないはがきは送付せず、その旨をリストに記入する。			●	
5	シール貼付	間に合わないはがきに、個人情報を隠すための目隠しシールを貼付する。				●	
6	発送	発送する。				●	
7	報告	発送後、「間に合わないはがき件数報告書」により神戸市へ件数を報告する。			●	●	
8							

大分類:	口座振替	中分類:	加入処理	小分類:	開始はがき
------	------	------	------	------	-------

概要	本受付(システム入力)した口座振替依頼書と取滞納端末により出力した開始はがきの内容を点検し、発送する
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	出力	取滞納端末より「口座開始はがき作成者リスト」「開始はがき」「補記・不作成リスト」を出力する。	開始はがきは専用帳票に印刷する。			●	
2	補記・不作成リストの確認	補記があれば、補記内容を開始はがき及び口座開始はがき作成者リストに補記する。				●	
3	内容の確認	口座振替依頼書と口座開始はがき作成者リストの内容点検を行う。				●	
4-1	内容の確認 (送付不要分)	送付不要の理由を口座開始はがき作成者リストに記入する。開始はがきは引抜き、廃棄する。				●	
4-2	内容の確認 (誤入力の場合)	口座開始はがき作成者リストに「誤入力につき送付不要」と記入し、開始はがきは引抜き、廃棄する。正しい内容で再入力する。				●	
4-3	内容の確認 (特記事項がある場合)	必要に応じて、スタンプの押印、特記事項を記入し、口座開始はがき作成者リストにもその旨を記入する。	詳しく説明する必要がある場合は、別で文書を作成する。			●	
4-4	内容の確認 (複数枚ある場合)	同一の納税義務者で複数の区、税目、通知書番号の加入申込があり、開始はがきが複数枚出力されている場合は、一つにまとめて封筒で送付する。口座開始はがき作成者リストの氏名欄の余白にその旨を記入する。				●	
4-5	内容の確認 (送付先への送付の場合)	取滞納端末、課税端末機で宛名を確認し送付先であれば依頼書に送付先を補記する。				●	
4-6	内容の確認 (納税義務書氏名相違の場合)	開始はがきを引抜き、再作成をする。	固定資産税の共有代表者変更分で納税義務者氏名が正しく表示されない事例あり。			●	
5	ダブルチェック	口座振替納付依頼書と口座開始はがき作成者リストの内容点検完了後、別の担当者で再度内容の点検を行う。				●	
6	シール貼付	開始はがきに目隠しシールを貼付する。				●	
7	発送	発送する。				●	
8	報告	発送後、「開始はがき件数報告書」により神戸市へ件数を報告する。			●	●	
9							

項番: 18(a)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 加入処理	小分類: 不備返却
-----------	-----------	-----------

概要	口座振替納付依頼書の不備対応
----	----------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	不備の確認	依頼書の不備内容を確認する。				●	
2-1	不備対応 (軽微な不備)	補記などで対応できる軽微な不備については仮受付処理。	納税義務者に補記の了承を得られない場合または連絡がつかない場合は不備返却処理			●	
2-2	不備対応 (書類提出)	相続人代表届出書や送付先変更届などの書類提出で対応できる場合は提出を依頼し、仮受付処理する。	管理簿に経緯を記録し、問い合わせ等に速やかに対応できるようにしておく。			●	
3							
4							
5							
6							
7							

項番: 18(b)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 加入処理	小分類: 不備返却
-----------	-----------	-----------

概要	口座振替納付依頼書の不備返却
----	----------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	返却理由の発生	依頼書への補記などでの対応ができない場合や、金融機関から不承認で返送されてきた場合などがある。				●	
2	情報の確認	不備返却する依頼書について端末の情報を確認する。	仮受付済の場合は仮受付取消			●	
3	記録	不備返却送付簿に、日付、納税義務者氏名、区、税目、通知書番号、不備返却理由などを記載する。				●	
4	不備返却送付書の作成	不備返却送付書を作成する。	不備返却簿の番号を記入しておく。			●	
5	写しをとる	不備返却送付書及び不備返却する依頼書の写しをとる。				●	
6	発送	不備返却送付書、不備返却する依頼書、新しい依頼書、返信用封筒を発送する。	不備返却する依頼書、新しい依頼書、返信用封筒等にも、不備返却簿の番号を記入しておく。			●	
7	保管	不備返却送付書、不備返却した依頼書等の写しをファイルに綴じ、問い合わせ対応に備える。				●	
8	報告	「依頼書不備返却件数報告書」により不備返却の件数を神戸市へ報告する。			●	●	

大分類: 口座振替	中分類: 廃止処理	小分類: 脱退処理
-----------	-----------	-----------

概要	納税義務者からの脱退の申出や、帳票処理等による職権脱退を行う
----	--------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	脱退理由の発生	納税義務者からの脱退の申出、納税義務者死亡、他課からの依頼、帳票処理等での職権脱退などがある。		●	●	●	
2-1	脱退入力(脱退)	納税義務者からの申出による脱退等の脱退処理を行う。	収滞納端末から自動で廃止通知を作成できないため、別で作成して送付すること。			●	
2-2	脱退入力(職権脱退)	脱退する条件に当てはまる場合、職権脱退をする。				●	
2-3	脱退入力(停止)	脱退ではなく一定期間、口座振替を行わないこと。停止期間終了後の開始入力をセットで行う。				●	
2-4	脱退入力(仮受付取消)	仮受付入力後、誤入力、納税義務者からの口座取扱の希望取り下げ、金融機関からの不備返却があった場合に仮受付取消(脱退)処理する。				●	
2-5	脱退入力(加入取消)	本受付入力後、口座申込の取消の依頼があった場合や誤入力等の場合は「加入取消」により(脱退)処理する。				●	
3	納付書送付	必要に応じて、納期未到来かつ未納分の納付書を送付する。				●	
4	報告	「口座振替異動件数報告書」により神戸市へ脱退、仮受付取消、加入取消の件数を報告する。			●	●	
5							
6							

大分類: 口座振替	中分類: 廃止処理	小分類: 廃止通知の送付
-----------	-----------	--------------

概要	原則、脱退、口座変更、停止、開始はがき送付済分の加入取消処理の都度廃止通知書を送付する
----	---

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	廃止通知書の作成	廃止通知書の送付が必要なものについて、廃止通知書を作成する。				●	
2	発送	作成した廃止通知書を発送する。				●	
3	報告	「廃止通知送付件数報告書」により、神戸市へ送付件数を報告する。			●	●	
4							
5							
6							
7							
8							

項番: 21(a)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 廃止処理	小分類: 一括脱退処理
-----------	-----------	-------------

概要	市県民税の口座振替脱退処理対象者について一括脱退処理を行う
----	-------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市から依頼文・除外リスト(様式)を受領する。			●	●	
2	口座廃止対象一覧の受領	市職員より、口座廃止対象一覧を受け取る。			●	●	
3	脱退対象除外リスト作成	口座廃止対象一覧に基づき、廃止条件を満たしているかを収滞納システムの対応メモや記事等で全件確認し、納税者が口座振替の継続を希望するものも含めた脱退対象除外リストを作成する。	脱退抽出対象者が少ない等の理由で一括脱退させない税目については、個別に脱退処理を行い廃止通知を発送する。			●	
4	除外リストの提出	作成した除外リストを、市指定の期日までに提出する。			●	●	
5	報告	「一括脱退処理報告書」により、神戸市へ件数を報告する。				●	
6					●	●	
7							
8							

項番: 21(b)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 廃止処理	小分類: 一括脱退処理
-----------	-----------	-------------

概要	固定資産税・都市計画税、固定資産税(償却資産)、軽自動車税の口座振替脱退処理対象者について一括脱退処理を行う
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市から依頼文・対象一覧リストを受領する。			●	●	
2	口座振替状況の確認	脱退要件に該当しているか確認する。					
3	脱退入力(職権脱退)	脱退する条件に当てはまる場合、職権脱退入力をする。				●	
4	口座廃止通知発送	脱退処理後、必要に応じて納税者に納期未到来の納付書と「口座廃止通知」を発送する。				●	
5	報告	「一括脱退処理報告書」「口座振替3年連続不能脱退処理件数報告書」により、神戸市へ件数を報告する。			●	●	
6							
7							
8							

大分類: 口座振替	中分類: 廃止処理	小分類: 税額変更納付書該当期納税通知書出力除外一覧(写し)
-----------	-----------	--------------------------------

概要	普徴新規課税となり納税通知書を作成したため税変分納付書出力対象外としたものについて、納付書の送付が必要か確認する
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。			●	●	
2	納付書送付確認	該当者の口座脱退処理の画面を参考に納付書の送付状況を確認する。				●	
3	市民税課に連絡	納付書を送付している場合はその口座脱退時の処理画面の写しに納付書発送日、市民税課の担当者と調整した経緯を記載し、市民税課に連絡する。	市民税課に、納付書の引抜をしてもらう。		●	●	
4	報告	処理完了後、「税額変更納付書該当期納税通知書出力除外一覧(写し)処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
5							
6							
7							
8							

大分類: 口座振替	中分類: 廃止処理	小分類: 口座廃止かつ税額変更リスト
-----------	-----------	--------------------

概要	口座脱退されているが、市県民税の税額変更がある場合に出力されるものについて、納付書の送付が必要か確認する
----	--

●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)			備考
				市民来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	口座脱退されているが、税額変更がある場合に出力されるもののリスト		●	●	
2	口座脱退日、税変日の把握	収滞納端末、課税端末で検索し、口座脱退日、税額変更日をリストにメモする。				●	
3	市民税課に連絡	一定条件の場合、税変後の金額で納付書を送付しているはずなので、市民税課に連絡する。 日付だけでなく、処理画面の写しのメモも再確認すること。	市民税課からの納付書の送付は不要なため、引抜作業が必要。			●	
4	報告	処理完了後、「口座廃止かつ税額変更リスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
5							
6							
7							
8							
9							

大分類: 口座振替	中分類: 廃止処理	小分類: 口座廃止分のみ不作成リスト
-----------	-----------	--------------------

概要	口座脱退しているが、市県民税の税額変更なしのため市民税課で納付書が出力されないものについて納付書の送付が必要かを確認する
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	口座脱退しているが税額変更なしのため市民税課で納付書が出力されないもののリスト		●	●	
2	納付書発送状況の確認	口座脱退時に納付書を発送しているか確認する。				●	
3	納付書を発送	未送付の場合、納付書を作成し発送する。				●	
4	報告	処理完了後、「口座廃止分のみ不作成リスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
5							
6							
7							
8							
9							
10							

大分類: 口座振替	中分類: 廃止処理	小分類: 口座該当分 特徴切替該当者リスト
-----------	-----------	-----------------------

概要	市県民税について普通徴収から特別徴収に切り替え処理中のものについて、該当期の口座振替停止入力および、翌期の口座振替開始入力を行う
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市から依頼文、リストを受領する。	市県民税について普通徴収から特別徴収に切り替え処理中のもののリスト		●	●	
2	口座職権脱退(停止)入力	終了期と印字されている期について、口座職権脱退(停止)の入力をする。				●	
3	口座振替開始(加入)入力	終了期の翌期から口座振替開始(加入)の入力をする。				●	
4	非FB行への連絡	非FB行に納付書を送付済みの場合は、金融機関と調整し納付書を返却してもらう。	納付書送付前であれば、送付を止める。			●	
5	報告	処理完了後、「口座該当分特徴切替リスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
6							
7							
8							
9					●	●	
10							

大分類: 口座振替	中分類: 振替処理	小分類: 非FB納付書作成
-----------	-----------	---------------

概要	非FBの金融機関へ口座振替の振替データを納付書で送付する
----	------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	納付書の出力	オンライン終了時に作成されたデータをもとに【補記・不作成リスト】 【口座振替納付書】【口座振替納付書送付書】【口座振替依頼件数表】 を出力する。				●	
2	補記	補記リストをもとに補記が必要な内容を確認した上、送付書、納付書 に補記をする。				●	
3	点検	送付書と納付書の内容(納税義務者・金額)を点検する。				●	
4	裁断	納付書を裁断する。				●	
5	件数確認	口座振替依頼件数表をもとに各金融機関の件数と納付書の件数が 合致しているか確認する。				●	
6	封入	送付書、納付書、案内文、返信用封筒を封入。				●	
7	発送	送付書に印字されている金融機関・支店ごとに送付する 原則出力当日中に発送する。				●	
8	保管	もう一部の口座振替納付書と送付書は神戸市控えとして保管する。				●	
9	報告	発送後、非FB納付書送付件数報告書により神戸市へ報告する。			●	●	
10							

大分類: 口座振替	中分類: 振替処理	小分類: 振替停止
-----------	-----------	-----------

概要	税額変更、徴収方法の変更、徴収方法の変更(普通徴収→特別徴収)、分割納付、コンビニ・クレジット収納仮消込、窓口領収、本人からの申し出の理由により該当期のみ振替を止める場合に行う
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	処理リストの受領	神戸市からリストを受領する。			●	●	
2	内容確認	処理リスト及び口座振替連絡票について収滞納端末機、課税端末機で検索し、内容、理由を確認する。	口座情報に廃止入力等が必要であれば実施し、廃止通知、納付書を発送する。			●	
3	システム入力	該当分について収滞納端末機より停止入力をする。				●	
4	通知書の出力	すべての停止入力後、収滞納端末機より神戸市口座振替停止通知書を出力する。	再出力不可のため、追加、修正等が必要な場合は手作成が必要。			●	
5	報告	処理完了後、「口座振替停止依頼件数報告書」を作成し、「神戸市口座振替停止通知書」とあわせて神戸市へ提出する。	当日11時が収納管理課から会計室への提出期限のため、速やかな処理が必要。		●	●	
6							
7							
8							
9							
10							

大分類: 口座振替	中分類: 振替処理	小分類: 非FB振替停止
-----------	-----------	--------------

概要	税額変更、徴収方法の変更、徴収方法の変更(普通徴収→特別徴収)、分割納付、コンビニ・クレジット収納仮消込、窓口領収、本人からの申し出の理由により該当期のみ振替を止める場合に行う
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	処理リストの受領	神戸市からリストを受領する。			●	●	
2	内容確認	処理リスト及び口座振替連絡票について収滞納端末機、課税端末機で検索し、内容、理由を確認する。	口座情報に廃止入力等が必要であれば実施し、廃止通知、納付書を発送する。			●	
3	納付書の引抜	振替停止する納付書を金融機関へ送付するより前に停止をかける際は納付書を引抜する。				●	
4	納付書送付後の停止依頼	金融機関へ納付書を送付後に停止をかける際は、該当金融機関へ架電し停止可能かを確認する。可能であれば所定の様式の停止依頼書を金融機関へ送付する。				●	
5	報告	処理完了後、「口座振替停止依頼件数報告書」を作成し、「神戸市口座振替停止通知書」とあわせて神戸市へ提出する。			●	●	
6							
7							
8							
9							
10							

大分類: 口座振替	中分類: 振替処理	小分類: 振替不能
-----------	-----------	-----------

概要	口座振替不能になったものについて納付書を発送する
----	--------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	出力	【振替不能納付書】【振替不能明細書】【口座振替件数表】【補記・不 作成リスト】を収滞納端末機から出力する。	補記が必要なものについては補記リストをもとに補記を 行う。			●	
2	引き抜き	納付済や納付書交付済、充当予定など、発送する必要がない納付書 を引き抜く。				●	
3-1	振替不能理由の確認 (預金不足の場合)	当日中に振替不能分納付書を送付する。				●	
3-2	振替不能理由の確認 (取引なし、預金者の理由に よる、依頼書なしの場合)	脱退処理をし、廃止通知書振替不能分納付書と一緒に納期未到来 分の納付書を送付する。	入力誤り、金融機関の手違いである場合は、納税義務者 へ連絡し、即日振替を金融機関に依頼するか、納税義務 者に納付書で納付を依頼する。			●	
3-3	振替不能理由の確認 (神戸市の理由による場合)	通常、納付書発送不要。				●	
4	報告	「FB振替不能分納付書送付件数報告書」により、神戸市へ報告す る。			●	●	
5							
6							
7							
8							
9							

項番: 29(a)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 固定資産税新年度課税に伴う帳票類の処理 (新年度課税新設分1)
-----------	-------------	---

概要	新年度課税に向け、登記変更による引継ぎ処理や新規加入処理、脱退処理を行う
----	--------------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	新年度の台帳繰越後相続登記により通知書番号が新しく できたものかつ口座名義人=納税管理人のリスト		●	●	
2	確認作業	(ア)課税端末機で新年度の通知書番号で検索する。 (イ)土地台帳または家屋台帳の異動事由を確認する。 (ウ)現年度の宛名番号、通知書番号がリストと一致するか確認する。 (エ)依頼書を確認する。				●	
3	口座の引継ぎ	依頼書の納税義務者欄に新年度の納税義務者名が記入されてい れば引継ぐ。				●	
4	開始はがきの送付	開始はがきを送る。				●	
5	登録意向確認	依頼書の納税義務者欄に現年度の納税義務者名が記入されてい れば、意向確認文書送付して依頼書の提出を求める。		●		●	
6	報告	処理報告書により神戸市へ報告する。			●	●	
7							
8							
9							

項番: 29(b)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 固定資産税新年度課税に伴う帳票類の処理 (新年度課税新設分2)
-----------	-------------	---

概要	新年度課税に向け、登記変更による引継ぎ処理や新規加入処理、脱退処理を行う
----	--------------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	新年度の台帳繰越後、通知書番号が新納税義務者に引き継がれたものかつ、新納税義務者=現年納税管理人=口座名義人のリスト		●	●	
2	確認作業	(ア)課税端末機で新年度の通知書番号で検索する。 (イ)年度を前年度に遡り、課税があればウ。以下の点検は不要。 (ウ)土地台帳または家屋台帳の異動事由を確認する。 (エ)現年度の宛名番号、通知書番号がリストと一致するか確認する。 (オ)依頼書を確認する。				●	
3	口座の引継ぎ	依頼書の納税義務者欄に新年度の納税義務者名が記入されていれば引継ぐ。				●	
4	開始はがきの送付	開始はがきを送る。				●	
5	登録意向確認	依頼書の納税義務者欄に現年度の納税義務者名が記入されていれば、照会文書を送付して依頼書の提出を求める。		●		●	
6	報告	処理報告書により神戸市へ報告する。			●	●	
7							
8							
9							
10							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 固定資産税新年度課税に伴う帳票類の処理 (氏名コード追加)
-----------	-------------	---------------------------------------

概要	新年度課税に向け、登記変更による引継ぎ処理や新規加入処理、脱退処理を行う
----	--------------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	口座振替している納税義務者に新年度課税が増えるもののリスト		●	●	
2	確認作業	口座名義と新年度の納税義務者名カナが一致するかどうか確認する。				●	
3	登録意向確認	上記2で一致していれば、照会文書を送付する。同一の口座での口座振替を希望であれば引継ぎ、開始はがきを送る。別の口座での口座振替を希望であれば口座振替納付依頼書の提出を依頼する。		●		●	
4	報告	処理報告書により神戸市へ報告する。			●	●	
5							
6							
7							
8							
9							

項番: 29(d)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 固定資産税新年度課税に伴う帳票類の処理 (共有宛名変更分)
-----------	-------------	---------------------------------------

概要	新年度課税に向け、登記変更による引継ぎ処理や新規加入処理、脱退処理を行う
----	--------------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	共有代表者の変更により、口座振替している共有通知書番号について新年度取込宛名番号が変わるもののリスト		●	●	
2	確認作業	口座名義と新年度の納税者氏名カナが一致するかどうか確認する。 一致していれば依頼書を確認する。				●	
3	口座の引継ぎ	依頼書の納税義務者欄に新年度の納税義務者名が記入されていれば引継ぐ。				●	
4	開始はがきの送付	開始はがきを送る。				●	
5	登録意向確認	依頼書の納税義務者欄に現年度の納税義務者名が記入されていれば、照会文書を送付して依頼書の提出を求める。		●		●	
6	報告	処理報告書により神戸市へ報告する。			●	●	
7							
8							
9							
10							

項番: 29(e)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 固定資産税新年度課税に伴う帳票類の処理 (納税義務者＝口座名義人 死亡)
-----------	-------------	--

概要	新年度課税に向け、登記変更による引継ぎ処理や新規加入処理、脱退処理を行う
----	--------------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	納税義務者名と口座名義人が同一でかつ、死亡しているもののリスト		●	●	
2	確認作業	口座振替情報等を確認し、脱退処理をする。				●	
3	報告	処理報告書により神戸市へ報告する。			●	●	
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

項番: 29(f)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 固定資産税新年度課税に伴う帳票類の処理 (宛名番号変更分)
-----------	-------------	---------------------------------------

概要	新年度課税に向け、登記変更による引継ぎ処理や新規加入処理、脱退処理を行う
----	--------------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	口座振情報が設定されている通知書番号の取込宛番号が新年度で変更になり、新年度取込宛番号に口座情報が設定されていないもののリスト		●	●	
2	確認作業	口座情報等を確認し、変更前の取り込み宛番号の口座を脱退処理し、新年度取り込み宛番号に口座情報を設定する。				●	
3	報告	処理報告書により神戸市へ報告する。			●	●	
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 市県民税 納貯・口座宛名番号変更リスト
-----------	-------------	--------------------------

概要	普徴の口座情報があり、区間異動(転居)のため昨年度と新年度の区コードが異なるものについて、区間異動処理or脱退処理をし廃止通知を送付する
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	普徴の口座情報があり、区間移動(転居)のため昨年度と新年度の区コードが異なるもののリスト		●	●	
2	口座情報入力	旧区の口座情報を引用し新年度課税分の口座情報を入力する。				●	
3	口座情報脱退	旧区の口座情報を脱退処理する。				●	
4	廃止通知の送付	口座情報を引き継ぎしない分は、必要に応じて廃止通知を送付する。				●	
5	廃止通知・振替依頼書の送付	氏名変更により口座名義が相違する場合は、口座引継ぎせず脱退処理し、廃止通知と共に口座振替納付依頼書を送付する。				●	
6	口座情報画面のハードコピーを出力	納税義務者の口座情報を区間移動前口座情報が分かる状態でハードコピーを出力する。	口座開始はがき作成者リストや異動一覧のチェック用に使用が可能			●	
7	依頼書の引き抜き	ハードコピーを参考に「口座振替納付依頼書」原本を引き抜く。				●	
8	依頼書を綴る	処理内容を依頼書に補記し、当月入力分として依頼書ファイルに綴る。				●	
9	報告	処理完了後、「納貯・口座宛名番号変更リスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 軽自動車税 口座情報混在リスト
-----------	-------------	----------------------

概要	4月上旬当初課税時名寄されている宛名番号に入力されている口座情報が混在(口座相違または口座振替納付と納付書納付)しているものについて、加入脱退処理をする
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	軽自動車税の口座情報が混在しているもののリスト		●	●	
2	対象者検索	収滞納端末機で、口座振替と納付書納付が混在しているものや、口座振替の口座情報が相違しているものを探す。				●	
3	口座振替と納付書納付の混在処理	課税分全て同一口座で振替とし、通知文書を送付する。				●	
4	口座混在処理	課税分全て同一口座で振替のため、どの口座に集約するか照会する。	当初納税通知書発送まで。照会が必要なため4月中に処理完了すること。			●	
5	報告	リスト処理完了後、「軽自動車税 口座情報混在リスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
6							
7							
8							
9							
10							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 賦課ファイル口座番号・組合番号取込時不一致リスト(口座分)
-----------	-------------	------------------------------------

概要	新年度課税に向け、登記変更による引継ぎ処理や新規加入処理、脱退処理を行う
----	--------------------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	2月末、3月末の年2回出力される、口座情報が設定されている通知書番号について新年度賦課がないもののリスト		●	●	
2	口座設定 (相続等)	相続等で口座振替の継続可能なものを調査し設定する。				●	
3	口座設定 (相続登記)	課税台帳を確認し、相続登記により新納税義務者に課税が変わっている場合、一定条件のもと口座振替依頼書を調査のうえ口座引継ぎを行う。				●	
4	口座設定 (法人分)	納税義務者名が法人の場合、宛名番号が変更になっていないか確認し、必要な宛名番号に口座を設定する。				●	
5	口座設定 (新年度に新規通知書番号課税あり)	贈与、売買等により別の通知書番号で新規課税されており、依頼書提出済みの口座から振替を希望する場合、依頼書を確認し設定する。				●	
6	脱退処理	売却、相続により新年度からその通知書番号で賦課がない場合、口座情報を脱退処理する。				●	
7	報告	リスト処理完了後、「賦課ファイル口座番号・組合番号取込時不一致リスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
8							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 軽自動車税 口座振替当初課税時相手なし・税額0リスト
-----------	-------------	---------------------------------

概要	当初課税に向けて軽自動車税の口座情報はあるが課税がなく税額が0のものについて、システムに登録の口座情報の手入れを行う
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	軽自動車税の口座情報は設定されているが課税がなく税額が0のものリスト		●	●	
2	車両登録状況の確認	新課税システムの軽自動車課税台帳で車両名寄画面を確認する。				●	
3	口座情報の保存	登録車両が残っている場合、登録車両がすべて廃車されているが納税義務者の住所が市内にある場合は口座情報はそのまま保存する。				●	
4	口座振替の脱退処理	登録車両がすべて廃車され、納税義務者の住所が市外または社会福祉施設等になっている場合、死亡している場合等は脱退処理を行う。				●	
5	処理状況のメモ	リストに処理状況をメモしておく。				●	
6	報告	「軽自動車税 相手なし・税額0リスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
7							
8							
9							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 軽自動車税 軽自動車税車両異動口座登録ありリスト
-----------	-------------	-------------------------------

概要	車両登録に異動があったもので口座登録があるものについて、自区口座がブランクのもの、かつ車両最新登録状況に宛名番号がないものを処理する
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	月2回出力される、軽自動車税 軽自動車税車両異動口座登録ありリスト		●	●	
2	検索	課税端末機で課税状況を照会し、該当車両の最新情報が登録中であれば口座入力する。				●	
4	課税区確認 (不要な課税情報あり)	課税車両と課税区が異なる、宛名番号が異なる口座情報が設定されていれば脱退処理をする。				●	
5	課税区確認 (口座設定されていない登録車両あり)	該当車両の区、宛名番号に口座設定がされていない登録車両があれば加入処理し、開始はがきに通知文書を同封する。				●	
6	課税区確認 (軽自動車税で複数の口座が設定されている場合)	照会文書を送付し、その回答により口座設定をする。				●	
7	課税区確認 (車両最新登録状況欄に宛名番号の表示あり)	車両最新登録状況欄に宛名番号の表示がある又は最新登録状況の宛名番号に口座情報があれば、処理不要。				●	
8	申告事由による区別 (新規登録・その他変更)	課税端末機で該当車両の最新情報を確認し、口座を設定する。				●	
9	申告事由による区別 (名義変更・車番変更)	車両最新登録状況に宛名番号があるものは加入処理不要。				●	
10	報告	リスト処理完了後、「軽自動車税 車両異動 口座登録ありリスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
11							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 軽自動車税 口座振替対象リスト
-----------	-------------	----------------------

概要	軽自動車税定期と同じ納期の軽自動車税随時分について、振替停止処理をする(FB)
----	---

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	5月賦課更正口座該当者リスト		●	●	
2	口座振替停止	対象車両について内容調査し、随時分の口座振替を停止する。				●	
3	口座振替設定	次年度以降の定期課税分については口座振替されるように再設定する。				●	
4	報告	リスト処理完了後、「軽自動車税 口座振替対象リスト処理報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
5							
6							
7							
8							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 「納管人等取り込み確認」画面情報処理
-----------	-------------	-------------------------

概要	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付された場合の処理について
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	書類の受領	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付される。	固定資産税課が納税管理人を新たに設定・変更した場合に送付される。		●	●	
2	確認作業	口座情報を確認する。				●	
3	納税管理人等の区分による処理	新たに設定された納税管理人と加入中の口座名義人との関係に基づき処理を行う。				●	
4	脱退処理	口座名義人死亡の場合は、脱退処理する。	廃止通知と納期未到来分の納付書を納税管理人等へ送付する。			●	
5	口座設定	納税管理人等から依頼書が提出された場合口座設定する。				●	
6	疑義の解消	新年度課税台帳等の確認のほか架電等行う。		●		●	
7	当初課税相続確認用の資料作成	口座振替の加入入力した時点で相続登記が確認できていなかったものを確認するためNo1の資料を綴り、当初納税通知書作成日以降に全件確認する。				●	
8							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 「送付先取り込み確認」画面情報処理
-----------	-------------	------------------------

概要	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付された場合の処理について
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	書類の受領	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付される。	固定資産税課が送付先を新たに設定・変更した場合に送付される。		●	●	
2	確認作業	口座情報を確認する。				●	
3-1	脱退処理	納税義務者、口座名義人が死亡している場合は脱退処理する。	納付書、廃止通知を送付する。 収滞納端末「口座異動(照会)」から検索し、同じ口座から振替しているものをすべて脱退処理する。			●	
3-2	口座名義人、依頼書の確認	納税義務者、送付先氏名の口座であれば処理不要。 そうでないときは、依頼書を確認する。	判断が難しい場合は口座名義人に連絡し継続の意向を確認する。	●		●	
4							
5							
6							
7							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 共有者数変更確認、共有構成内容画面
-----------	-------------	------------------------

概要	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付された場合の処理について
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	書類の受領	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付される。	固定資産税課が共有内容を変更した場合に送付される。		●	●	
2	確認作業	口座情報を確認する。	納税義務者名義の口座であれば処理不要			●	
3	脱退処理	共有者名義の口座で変更後の共有者の中に口座名義人がいなければ脱退処理する。	廃止通知及び納付書を送付する。			●	
4							
5							
6							
7							
8							

項番: 39(a)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 共有者代表者変更画面 親氏名コードが7***** (共有名義の代表者変更)
-----------	-------------	---

概要	固定資産課より「変更前の宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付された場合の処理について
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	書類の受領	固定資産課より「変更前の宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付される。	固定資産税課が共有代表者を変更した場合に送付される。		●	●	
2	確認作業	口座情報を確認する。				●	
3	脱退処理	現年の口座情報脱退処理(現年度4期末)をする。(廃止通知不要)				●	
4	口座登録	依頼書を確認し、既に新納税義務者からの依頼書を受付している場合は、新納税義務者に口座登録をする。				●	
5	登録処理	新納税義務者がすでに別の通知書番号で固定資産税の口座振替納付依頼書の提出をしている場合、簡易な照会で(電話、確認用紙送付等)登録も可能とする。		●		●	
6	登録希望確認	依頼書が現年度の納税義務者からであれば、新納税義務者に口座登録希望かどうかを照会する照会文に依頼書を同封する。		●		●	
7							
8							

項番: 39(b)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 共有者代表者変更画面 親氏名コードが7***** (共有名義の代表者変更)
-----------	-------------	---

概要	固定資産課より「変更後の宛名番号に口座情報があります」「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付された場合の処理について
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	書類の受領	固定資産課より「変更後の宛名番号に口座情報があります」「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付される。	固定資産税課が共有代表者を変更した場合に送付される。		●	●	
2	確認作業	口座情報を確認する。				●	
3	口座登録	新納税義務者がすでに別の通知書番号で固定資産税の口座振替納付依頼書の提出をしている場合、簡易な照会での(電話、確認用紙送付等)登録も可能とする。		●		●	
4	登録希望確認	新納税義務者の口座情報を確認し、口座登録希望かどうかを照会する照会文に依頼書を同封する。		●		●	
5	脱退処理	現年度の納税義務者に口座情報があれば脱退処理をする。(廃止通知不要)				●	
6							
7							
8							

項番: 39(c)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 共有者代表者変更画面 親氏名コードが9*****, 氏名コードが0*****
-----------	-------------	--

概要	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付された場合の処理について
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	書類の受領	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付される。	固定資産税課が共有代表者を変更した場合に送付される。異動事由が「相続」及び「売買」の場合のみ。		●	●	
2	確認作業	口座情報を確認する。				●	
3	異動事由の確認	異動事由が「相続」の場合、項番39(a)または39(b)を参照する。				●	
4	登録希望確認	課税物件が売買により増加しているものであれば、口座継続等照会する。		●		●	
5	脱退処理	全売却の場合、脱退処理をし廃止通知書を送付する。(脱退処理した場合、異動一覧表の点検時に必要なため、画面の写しを印刷すること。)				●	
6							
7							
8							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 氏名コード一覧画面
-----------	-------------	----------------

概要	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付された場合の処理について
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	書類の受領	固定資産課より「該当宛名番号に口座情報があります」の画面の写しが送付される。	固定資産税課が氏名コードを新たに設定・変更した場合に送付される。		●	●	
2	確認作業	口座情報を確認する。				●	
3	登録希望確認	新納税義務者の口座情報を確認し、新しい通知書番号についても同一の口座登録を希望かどうかを照会する。		●		●	
4	登録処理	新納税義務者がすでに別の通知書番号で固定資産税の口座振替依頼書の提出をしている場合、簡易な照会(電話、確認文書等での意思確認)での登録も可能とする。		●		●	
5	登録希望確認	同じ通知書番号に売買により増加になった場合は照会しない。(分割して別口座から振替できないため)				●	
6	脱退処理	現年度の納税義務者に口座情報があれば脱退処理をする。(廃止通知不要)				●	
7							
8							

大分類: 口座振替	中分類: 年度当初処理	小分類: 納税通知書引抜作成依頼(固定資産税・都市計画税)
-----------	-------------	-------------------------------

概要	納税通知書反映日以降に口座振替の異動処理を行ったものについて、引抜き再作成リストを作成し固定資産税課へ依頼する
----	---

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	引抜き再作成リスト作成	納税通知書反映日後(2月下旬)に、口座振替依頼書・脱退依頼等を元に、口座振替の加入、変更、脱退を入力ものについて、引抜き再作成の締切までに入力した納税義務者のリストを各区ごとに作成する。	処理期限は市より指定			●	
2	引抜き再作成の依頼	No1で作成したリストを収納管理課へ送付する。	収納管理課を経由し固定資産税課へリストを引き渡す。		●	●	
3	引抜き再作成の締切後に 入力	口座振替の加入・変更入力分は口座振替の開始はがきへの補記や通知文書を送付する。脱退入力分は納税通知書発送日に通知文と納付書を送付する。				●	
4	リストの保管	引抜き再作成リストをファイルに綴る。				●	
5							
6							
7							
8							

大分類: 口座振替	中分類: 異動一覧	小分類: 異動一覧
-----------	-----------	-----------

概要	異動一覧表により前月に入力した情報を点検・是正する。あわせて連絡先情報を収滞納システムに入力する
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	毎月上旬に、前月に異動入力した異動一覧表を受領する。			●	●	
2	照合	入力元となった資料(口座振替依頼書、脱退・廃止依頼書、その他の連絡票およびメモ)と入力内容を照合する。	脱退処理を行った場合は、異動一覧表に内容を簡単に補記する。			●	
3	誤入力の是正	誤入力等が見つかれば、速やかに是正し、納税義務者への通知等、必要な措置を行う。				●	
4	点検完了	翌月の異動一覧表が出力されるまでに点検を終了させる。				●	
5	連絡先入力	異動一覧表点検後、口座振替依頼書に記載の電話番号をシステムに入力する	電話番号が複数ある場合はどちらも入力する。納税義務者と口座名義人(宛名情報がある者)が異なる場合も同様。			●	
6	連絡先入力完了	翌月の異動一覧表が出力されるまでに入力を終了させる。					
7	一覧表の保管	異動一覧表をファイルに綴る。					
8							

項番: 43(a)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 依頼書管理	小分類: 依頼書管理
-----------	------------	------------

概要	当該年度に入力した口座振替依頼書を、原則、一年間、課税区ごとの仮保管ファイルに綴り、異動があれば依頼書の手入れを行う
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	仮保管ファイルへの編綴	異動一覧表の作業が完了した口座振替依頼書を仮保管ファイルに綴る。	課税区ごと50音順			●	
2	仮保管ファイルの手入れ	当該年度中に変更脱退等異動があった場合は、依頼書の引き抜き、手入れを行う。綴り間違いがあった場合は正しいファイルに綴り直す。				●	
3	依頼書の綴り替え	脱退処理した依頼書は仮保管ファイルから引き抜き、脱退分ファイルに綴る。	脱退分ファイルは入力日の属する年度ごとに綴り、公文書の保存年限まで保管。保存年限が過ぎたものは廃棄する。			●	
4	仮保管ファイルへの編綴完了	仮保管ファイルの依頼書は入力日の属する年度(3月末)ごとに編綴する。	翌4月から新しい年度のファイルを作成する。			●	
5							
6							
7							
8							
9							
10							

項番: 43(b)

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 依頼書管理	小分類: 依頼書管理
-----------	------------	------------

概要	仮保管ファイルの口座振替依頼書を常用文書ファイルに綴り替え、常用文書ファイルの加入者一覧表の手入れ及び異動があれば当該ファイルの口座振替依頼書の手入れを行う
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	編綴を完了した仮保管ファイルの綴り替え	編綴完了した仮保管ファイルの口座振替依頼書を常用文書ファイルに綴り替える。	常用文書ファイルは全区分の口座振替依頼書を50音順に編綴			●	
2	加入者一覧表の手入れ	新規加入・脱退・口座変更等の情報を一覧表に加筆修正する。				●	
3	新規加入の手入れ	新規加入は常用ファイルの所定の位置に口座振替依頼書を差し込む。				●	
4	口座変更の手入れ	口座変更は変更前の口座振替依頼書と差し替える。変更前の口座振替依頼書で加入中の他の税目や通知書番号が残っている場合は、口座振替依頼書の手入れを行い、引き抜かない。	脱退処理画面の写しに「依頼書引抜済」と引抜年月日を記入する。			●	
5	脱退の手入れ	脱退は、加入者一覧を手入れし依頼書を引き抜く。加入中の他の税目や通知書番号が残っている場合は、口座振替依頼書の手入れを行い、引き抜かない。	脱退処理画面の写しに「依頼書引抜済」と引抜年月日を記入する。			●	
6	引き抜いた依頼書の処理	依頼書点検後、カーボン、ノンカーボンに分類・箱詰めし、年度末に神戸市に引き渡す。				●	
7	廃棄処理	保存年限が過ぎたものは神戸市で廃棄する。			●		
8							
9							

大分類: 口座振替	中分類: 依頼書管理	小分類: 依頼書の配布
-----------	------------	-------------

概要	金融機関への送付及び送付依頼対応
----	------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	依頼書の配布	最新版の口座振替納付依頼書を神戸市内の各金融機関等に配布する。(年1回3月頃)	金融機関窓口備付用(A4)複写式			●	
2	依頼書の配布	金融機関から口座振替納付依頼書の送付依頼があれば配付する。				●	
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

大分類: 口座振替	中分類: 依頼書管理	小分類: 棚卸し
-----------	------------	----------

概要	3年に1度棚卸を行い、依頼書の管理状況を確認する
----	--------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	業務委託	
1	リストの受領	神戸市からリストを受領する。	棚卸用の口座振替加入者一覧表		●	●	
2	依頼書管理状況確認	口座振替加入者一覧表をもとに、依頼書の所在確認をする。	依頼書原本の綴り間違いがあった場合は、正しい位置に編綴し、ファイルの見出し等も必要に応じて手入れする。			●	
3	報告	完了後、「口座振替納付依頼書手入れ完了報告書」により神戸市へ報告する。			●	●	
4							
5							
6							
7							
8							
9							

大分類: 口座振替	中分類: 支店統廃合に伴う処理	小分類: 支店統廃合に伴う処理
-----------	-----------------	-----------------

概要	金融機関の支店統廃合により口座情報が変わる場合に、納税義務者の口座情報を変更する
----	--

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	リストの受領	神戸市より該当口座のリストを受領する。			●	●	
2	口座情報の照会	金融機関へ廃止後の新しい口座番号等について照会する。				●	
3	口座情報の修正入力	金融機関からの回答をもとに、口座設定情報を修正入力する。				●	
4	依頼書の修正	現存の口座振替依頼書へ修正を転記する。				●	
5							
6							
7							
8							
9							

大分類: 口座振替	中分類: 郵便物・庁内メール	小分類: 郵便物
-----------	----------------	----------

概要	納税案内センター内で発生した郵便物を送付する
----	------------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	集計	郵便種別、重さごとに分別する。	急ぎの場合や500通以上の場合は収税課へ連絡する。			●	
2	書類記入	特定記録郵便通数等を記入する。				●	
3	発送	郵便物配送用ボックスへ持ち込む。				●	
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

項番: 47

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 郵便物・庁内メール	小分類: 郵便物
-----------	----------------	----------

概要	納税者や金融機関からの郵便物を受領する
----	---------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	仕分け	神戸市郵便担当者が納税案内センター宛の郵便物を仕分ける		●			
2	受領	納税案内センターBOXの棚より一般郵便と特定記録郵便を受領				●	
3	システム入力	特定記録郵便については受領日をファイル名につけ、受領済フォルダへ異動する。				●	
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

大分類: 口座振替	中分類: 郵便物・市内メール	小分類: 郵便物返戻
-----------	----------------	------------

概要	返戻となった郵便物の処理
----	--------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	受領	返戻となった郵便物を受領する。				●	
2	調査	収滞納端末で氏名検索し、市外転出、送付先設定、複数の宛名等がないか確認する。連絡先が判明していれば、納税義務者等に連絡し住所及び送付先を確認する。	必要であれば送付先変更届等の書類を提出してもらう。	●		●	
3	再送	データの手入れ等が必要なものは課税担当課へ引継ぎ、手続きが終わり次第送付する。			●	●	
4	返戻管理簿の作成	返戻管理簿に記入し管理する。	調査した結果、住所が不明の場合は、5年間保管したあと破棄する。			●	
5							
6							
7							
8							
9							
10							

項番: 49

【業務フロー説明書】

大分類: 口座振替	中分類: 郵便物・庁内メール	小分類: 庁内メール
-----------	----------------	------------

概要	神戸市職員専用のメール便についての処理
----	---------------------

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	集計	庁内メールの通数を集計する。				●	
2	発送	3階の庁内メール仕分け用の棚に入れる。	9:10及び13:10厳守			●	
3							
4							
5							
6							
7							
8							

大分類: 口座振替	中分類: 問合せ対応	小分類: 電話対応
-----------	------------	-----------

概要	問合せに対してFAQ等を参照し回答する 個別具体的な問合せの場合は、通知書番号等により個人を特定し対応する
----	---

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	受電	市民から問合せの電話を受ける。		●		●	
2	聞き取り	問合せ内容を聞き取る。		●		●	
3	回答(一般的な問合せ)	FAQ等記載の内容について回答する。	一般的な問合せであった場合はここで終了。必要に応じてNo.4へ進む。	●		●	
4	回答(個人特定)	状況を確認して回答する必要や職員へ取り次ぐ必要がある場合は、通知書番号等により個人を特定し回答する。		●		●	
5	対応メモ	必要に応じて対応内容や連絡先のメモを残す。				●	
6	報告	「電話・窓口・HP応対件数報告書」により神戸市へ件数を報告する。	複雑な対応をしたものについては「電話・窓口・HP応対件数報告書(複雑な対応をしたもの)」により、詳細を報告する。		●	●	
7							
8							

大分類: 口座振替	中分類: 問合せ対応	小分類: 窓口対応
-----------	------------	-----------

概要	5階窓口に来庁された市民への対応(口座振替の申込み手続きや口座振替に関する問合せに関すること)
----	---

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	市民来庁	用件が口座振替に関する場合、窓口で対応する。		●		●	
2	聞き取り	問合せ内容を聞き取る。		●		●	
3	回答・手続き	FAQ等記載の内容について回答する。 口座振替の申込みの場合は依頼書への記載等、必要な手続きを行う。キャッシュカードを使って口座振替を申込み場合は、2階の市税の窓口を案内する。	個別の状況を確認して回答する必要がある場合は、納税通知書や運転免許証等により個人を特定する。	●		●	
4	対応メモ	必要に応じて対応内容や連絡先のメモを残す。				●	
5	報告	「電話・窓口・HP応対件数報告書」により神戸市へ件数を報告する。	複雑な対応をしたものについては「電話・窓口・HP応対件数報告書(複雑な対応をしたもの)」により、詳細を報告する。		●	●	
6							
7							
8							

大分類: 口座振替	中分類: 問合せ対応	小分類: ホームページ・メール対応【新規】
-----------	------------	-----------------------

概要	ホームページの問い合わせフォームからの市民からの問い合わせの対応(口座振替の申込み手続きや口座振替に関する問合せに関すること)
----	---

●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)			備考
				市民 来庁者	市職員	委託業者	
1	受信	市民から問合せをホームページから受ける。		●		●	
2	内容確認	問合せ内容を確認する				●	
3	回答・手続き	FAQ等記載の内容について回答する。	個別の状況を確認して回答する必要がある場合は、納税通知書等により個人を特定する。	●		●	
4	対応メモ	必要に応じて対応内容や連絡先のメモ記録する。				●	
5	報告	「電話・窓口・HP応対件数報告書報告書により神戸市へ件数を報告する。	複雑な対応をしたものについては「電話・窓口・HP応対件数報告書(複雑な対応をしたもの)」により、詳細を報告する。		●	●	
6							
7							
8							