

業 務 手 順 書 一 覧 表

部・局名	総務部
課・室名	収納課

見直し日	令和2年10月1日
------	-----------

シート 番号	業 務 名	備 考
1	住所異動に伴う窓口対応	
2	滞納整理(臨戸訪問)	R2.10関係課名変更
3	交付要求等に関する事務	
4	他市町村からの滞納者実態調査の回答	
5	口座振替に関する事務	
6	分納手続き(分納誓約手続き)	R2.10関係法令変更
7	還付充当処理	R2.10事務内容・成果物を変更・追加
8	滞納整理	
9	公共物等有料広告掲載審査委員会運営事務	
10	未収金管理の会議運営事務	
11	未収金状況報告書等	
12	徴収計画の策定	

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 4 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	納税推進係		
シート番号	1	業務名	住所異動に伴う窓口対応				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評 ス 価 ク	理 ミ ス 処	員 監 指 査 擔 委
市民課	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">転出者報告</div>	市民課の転出手続き時に転出者の報告を受け、収納課で滞納の有無を確認。「有」の場合、市民課に連絡し、本人に収納課(納税窓口)まで来てもらうよう依頼する					
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">納税納付相談</div>	滞納額を伝え、滞納者へ納付を指導する。納付できない場合は事情に応じ、分納の手続きをとり、転出先や電話番号等を確認する		分納誓約書・分納計画書			
会計課	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">全額納付完結</div>	納付の場合は納付書を発行し収納する		納付書			
滞納者	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">分 納</div>	分納計画書と納付書を手渡す					

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

令和 2 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	納税推進係		
シート番号	2	業務名	滞納整理(臨戸訪問)				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評 価	リ ス ク	事 務 処 理
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">財政課 (電算室)</div>	滞納者の抽出	4税目すべての滞納者(過年度分)を抽出してもらう		滞納者リスト (電子データ)			
	↓	各地域に分類	各地域ごとに滞納者を分類する				
	↓	臨戸訪問計画	滞納者の訪問を計画する				
	↓	地図の作成	訪問先の地図の作成をする				
	↓	臨戸訪問、徴収	2人体制で臨戸訪問を実施する。未納の説明、滞納者の状況を把握・記録するとともに税金の徴収を行う				
	↓	滞納整理記録に記入	帰庁後、滞納整理記録を滞納管理システムに入力する				
	↓	徴収金の確認と納付	徴収された税金等と納付書を会計課に渡す		納付書		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">会計課</div>							

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 4 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	納税推進係		
シート番号	3	業務名	交付要求に関する事務				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評リス 価ク	理事 ミス 処	員監 指査 摘委
裁判所 破産管財人	届出の受付	債権届出の催告書または破産宣告通知を受け付ける。	国税徴収法第82条～第88条				
	個人ファイル作成	個別ファイルを作成する。		個別ファイル			
	届出内容確認	内容確認					
	滞納管理システム に入力	滞納管理システムに入力する					
	交付要求書作成	交付要求書を作成			交付要求書		
	決 裁	回議書の決裁を受ける		回議書			
裁判所 債務者 (破産管財人)	裁判所・債務者等 への通知	関係機関へ各申立を通知する		通知書			
裁判所 (破産管財人)	催告書受付	配当期日呼出状及び計算書提出の催告書を受け付ける					
	決 裁	配当がある時は「債権現在額申立書」、配当のない時は「配当計算書送付依頼」の文書を作成し決裁をもらう		債権現在額申立書及び配当計算書送付依頼書			
債 務 者	競売等の配当	配当金があれば配当を受領し、債務者の市税等に充てる。債務者に配当を通知する		配当計算書			
	交付要求終了	滞納管理システムに入力し、交付要求を終了する					

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 4 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	納税推進係		
シート 番号	4	業務名	他市町村からの滞納者実態調査の回答				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物 記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評 価	理 事 ミ ス 処	員 監 指 査 委
他市町村	照会の受付	滞納者実態調査の照会他市町村から受け付ける		照会書			
市民課 税務課	滞納者の調査	滞納者の湖南省での居住確認・ 収納状況等の照会内容の調査を行う					
	回答の作成	滞納者実態調査の回答を作成する		回答書			
他市町村	回答の送付	照会を受けた市町村に回答の送付する					

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 4 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	納税推進係		
シート番号	5	業務名	口座振替に関する事務				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評 価	リ ス ク	事 務 処 理
各金融機関	口座振替依頼書受付	湖南省税等預貯金口座振替依頼(市役所控)の受付					
関係課	口座振替利用申込書受付簿と依頼書(写)を全庁共通フォルダへ格納する	原本は収納課で保管し、集計表とともにPDF化し、受付日ごとに全庁共通フォルダに格納する	税規則第3条3項	口座振替依頼書(市役所用)			
	納税義務者の確認	四税収納画面で、納税義務者の個人番号をチェックする。国保税は世帯主の個人番号をチェック					
	口座の入力	口座登録画面に対象税目に口座内容を入力する					
	口座入力の確認	入力内容をチェックし、入力日を記入しておく					
	口座振替月の確認	振替月は基本は翌月。しかし、まだ当月の振替に間に合う場合は、当月にする					
	ファイリングする	振替月のフォルダーに各金融機関ごとに依頼書をファイリング		口座振替依頼書			
上下水道課 保険年金課 住宅室ほか	各担当に振替の調整	依頼書を各担当へ回覧し、内容の確認と調整を行ってもらう					

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

令和 2 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	納税推進係		
シート番号	6	業務名	分納手続き(分納誓約手続き)				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評 ス 備 ク	理 ミ ス 処	員 監 指 査 擔 委
市民課 保険年金課	滞納者相談受付	(転出者等の)滞納者の納付相談を受け付ける					
	未納額のチェック	各税目の未納額をチェックする					
	未納額分の納付方法を相談	納付方法等を相談する。分割の場合、月々の納付額を決める					
	分納誓約書の作成および受付	滞納管理システムから、分納誓約書を出力し、滞納者に記入してもらう。					
	分納誓約書の内容作成	誓約者と誓約条件を相談し、誓約内容に従い滞納管理システムに入力する		分納誓約書			
	誓約内容の確認	誓約者に分納計画書を交付し、納付書払いの場合は、最高12ヶ月分の納付書を一括手渡す		分納計画書・納付書			
	決 裁	決裁を受ける	(承認)民法第152条第1項	分納誓約書(誓約条件入力済)			
	ファイリング	誓約月ごとに分納誓約書をファイリングし管理する		ファイリングボックス			

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

令和 2 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	納税推進係		
シート番号	7	業務名	還付充当処理				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評リス備ク	理事ミス処	員監指査摘委
	過誤納者リストを作成	調定額更正や二重納付等により過納が出たデータを抽出する		過誤納者リスト			
	↓						
	還付充当処理	還付か充当かを判断し住民情報システムにて処理をする。					
	↓						
	決議書等作成	決議書・通知書等を出し決裁を受ける		還付充当決議書			
	↓						
	通知書等送付	通知書を納税義務者に送付する。還付先口座がわからないものは還付請求書も同封する		還付充当通知書			
	↓						
	入出金処理	財務会計で出金の起票をする。充当については必要なら収入金更正を行う。		支出負担行為兼命令書 歳入戻出命令書 収入金更正命令書 納付書			

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 26 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	総務部		課・室名	収納課		担当係名	納税推進係	
シート番号	8		業務名	滞納整理				
業務・事務フロー			事務内容	関連法令等 ※事務処理期限等	成果物 記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門					評 価 ス ケ ジ ョ ン	理 事 ミ ス ト ス キ ン	真 査 指 査 要
総務課 (電算室)	滞納者の抽出	四税目全ての滞納者(過年度分)を抽出してもらう			滞納者リスト (電子データ)			
	各地域に分類	各地域ごとに滞納者を分類する						
	滞納整理計画	滞納者に対する滞納整理を計画する			計画書			
滞納者	催告書の送付	滞納者に催告書を送付する。滞納者が納付もしくは納税相談			催告書			
滞納者	差押予告書の送付	催告に応じない滞納者に差押予告書を送付する。滞納者が納付もしくは納税相談			差押予告書			
市町村・勤務先・銀行・法務局・入管等	滞納者実態調査	滞納整理処分を行うための実態調査を行う。関係機関からの調査回答。(居住・給与・預金・不動産・出国等)			調査依頼書 回答報告書 登記簿謄本			
滞納者 勤務先・銀行・法務局等	通知 差押え	滞納者に債権を差し押さえた旨の通知を行い、納税相談を催告する。また、差押予告に応じない滞納者には債権を差押える	国税徴収法		差押調書 債権差押通知書			
滞納者 勤務先・銀行・法務局等 および 滞納者	差押債権解除 差押債権の換価	滞納者が納付もしくは納税相談による分納誓約をした場合は解除し解除通知を送付する 差押えた債権を換価する	国税徴収法		配当計算書 差押解除通知			
滞納者	滞納処分執行停止	差押財産なし、所在不明、生活窮迫等の場合、滞納処分の執行を停止する	地方税法		執行停止整理簿 執行停止通知			
	不納欠損	執行停止後3年経過しても状況が変わらない場合は消滅時効となり不納欠損を行う						

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 26 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	債権管理室		
シート番号	10	業務名	未収金管理の会議運営事務				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評 価	リ ス ク	理 事 ミ ス 処
	協議内容の検討・調整	協議内容の事案協議、 会議室使用予約					
	↓						
	会議開催の起案	開催日時調整、 開催について起案					
	↓						
委員	通知 → 決 裁	決裁後、委員に開催通知		回議書 開催通知			
	↓						
	会議準備	資料・次第作成		関係資料			
	↓						
	会議開催	次第に基づき開催					
	↓						
	会議録作成						
	↓						
	会議録報告	会議録作成 回議書作成・決裁		回議書 会議録			
	↓						
	欠席者に報告	欠席者に会議録送付					

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 24 年 4 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	債権管理室		
シート番号	11	業務名	未収金状況報告書等				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評 価	理 事 ミ ス ス 処	員 監 指 査 委
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">報告内容の協議 委員会の調整</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	未収金に係る報告内容の協議 (例月)収納状況調査 (出納閉鎖後)決算、目標値報告					
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">会議開催の起案</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	依頼について起案					
各部局依頼	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">決 裁</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	決裁後、各部局に作成依頼		回議書 依頼通知			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">提 出 一覧表の作成</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	提出された報告書に基づき一覧表を作成					
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">報告書まとめ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>			未収金状況等報告書			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">回議書起案</div> <p style="text-align: center;">↓</p>			回議書			
各部局	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">決 裁</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	未収金状況等報告書を各債権部局、監査委員等に報告					
監査委員							
副市長							
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">報告書の作成からまとめ までを毎月繰り返す</div>						

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 26 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	総務部	課・室名	収納課	担当係名	債権管理室		
シート番号	12	業務名	徴収計画の策定				
業務・事務フロー		事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所		
関連部門	当該部門		※事務処理期限等		評 価	リ ス ク	理 事 ミ ス 処
	対象債権の協議	対象債権の協議	市債権管理条例				
	↓						
	策定の起案	依頼について起案					
	↓						
各 部 局 依 頼	通知 ↓ 決 裁	決裁後、各部局に作成依頼		回議書 依頼通知			
↓							
	計 画 書 提 出	提出された計画書					
	↓						
	計 画 書 の ま と め			計画書			
	↓						
	回 議 書 起 案			回議書・計画書			
	↓						
未 収 金 対 策 会 議	報 告 ↓ 決 裁	未収金対策会議で報告					
↓							
債 権 管 理 室 会 議	報 告						