

別紙

1 フロア案内に関する業務

(1)業務内容

- ①市民窓口課に関する質疑応答(外国人の対応を含む)
- ②記載台における諸証明書申請用紙、諸届出用紙に関する記入方法説明及び補助
- ③市民窓口課フロア内の配布物等に関する質疑応答及び配布
- ④番号発券機を使用して、来庁者への円滑な受付窓口への案内
- ⑤市民窓口課フロア内において円滑に業務を遂行するための他課への案内等
- ⑥フロアに設置してある案内表示の更新(人口数や世帯数、日付、議会中継のテレビチャンネル切替)
- ⑦簡易な庁舎案内
- ⑧市民窓口課に関する各種申請書の管理(補充)
- ⑨市民窓口課に関する苦情対応及び記録

(2)注意事項

- ①フロア案内業務に従事する者は、フロア案内に従事していることがわかる腕章等を必ず身に付け、業務を遂行すること。
- ②業務の際に質疑応答等で疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入して所定の場所に置か、または業務責任者等を通じ、市民窓口課へ引き継ぐこと。
- ③その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

2 証明書等窓口申請受付・発行に関する業務

(1)業務内容

- ①住民票の写し(除住民票及び改製原住民票の写しを含む)の受付・発行
- ②住民票記載事項証明書(持ち込み様式を含む)の受付・発行
- ③印鑑登録証明書の受付・発行
- ④戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書の受付・発行
- ⑤改製原戸籍の謄本及び抄本の受付・発行
- ⑥除籍謄本及び抄本の受付・発行
- ⑦身分証明書の受付・発行
- ⑧戸籍受理証明書の受付・発行
- ⑨戸籍記載事項証明(戸籍届出記載・戸籍記載)の受付・発行
- ⑩戸籍の附票の写し(除籍の附票を含む)の受付・発行
- ⑪不在住証明・不在籍証明の受付・発行
- ⑫町名地番変更証明書(住基・資産税)の受付・発行
- ⑬広域交付住民票の写しの受付・発行
- ⑭市民税・都民税課税(非課税)証明書の受付・発行
- ⑮納税証明書の受付・発行(市・都民税、固定資産税・都市計画税、法人市民税、国保税、軽自動車税)

- ⑯資産税関係証明書(公課証明、評価証明、登記用評価証明、所在証明、償却資産評価証明、課税証明、課税台帳に登録がない証明)の受付・発行
- ⑰一般行政証明(独身証明、婚姻要件具備証明書、住民票の除票・除籍の附票・改製原戸籍の附票が発行できないことの通知等)の受付・発行
- ⑱庁内および公的機関等からの依頼に基づく照会の受付・回答の発行
- ⑲埋火葬許可証の写しの受付・発行
- ⑳その他、市民窓口課で取り扱う証明の受付・発行
- ㉑窓口における上記証明書の交付(交付の際の手数料徴収業務は、「14. 証明書交付等手数料収納に関する業務」を参照)
- ㉒戸籍証明書等の広域交付の受付・発行

(2)注意事項

- ①証明書の作成に際しては複数によるダブルチェックを行い、誤交付や誤りのないように細心の注意を払うこと。
- ②住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末の操作は含まない。
- ③業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入して所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課へ引き継ぐこと。
- ④その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

3 住民票の異動・変更届等受付及び入力に関する業務

(1)業務内容

- ①転入届の受付及び入力
- ②転居届の受付及び入力
- ③転出届(転出証明書の再発行を含む)の受付及び入力
- ④世帯変更届(世帯合併、分離、世帯主変更、世帯構成変更)の受付及び入力
- ⑤転出取消届、転居取消届、転入取消届の受付及び入力
- ⑥住民票の修正等に関する届出(方書・住所・異動日・続柄の変更等に伴う修正)の受付及び入力
- ⑦職権(職権記載・職権修正・職権削除)に伴う入力
- ⑧住民異動に伴う国民健康保険の受付及び入力と証の発行
- ⑨戸籍の届出に伴う住民票の修正等の入力
- ⑩住民異動に伴う他課への案内
- ⑪旧姓の登録及び削除の届出の受付及び入力
- ⑫町名地番変更の実施に伴う住民票の修正に関する入力
- ⑬その他、住民票の異動・変更に伴う届出の受付及び入力
- ⑭受付時のパンフレット、チラシ、通知類の配布(配布物の帳合・補充等の在庫管理を含む)
- ⑮人口統計等に関する集計
- ⑯転出に伴う保険証の有効期限の変更及び期限切れの保険証の回収

(2)注意事項

- ①入力処理は即日を原則とし、複数によるダブルチェックを行い、完了後は所定の場所に納品する。職員による審査を受け、不備があれば速やかに訂正を行う。
- ②町名地番変更の入力手順等は、事前に市民窓口課と協議の上で決定する。
- ③住民基本台帳データの入力手順等については、事前に市民窓口課と協議のうえ決定する。
- ④住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末の操作は含まない。
- ⑤業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入して所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課へ引き継ぐこと。
- ⑥その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

4 外国人住民の届出に関する業務

(1)業務内容

- ①外国人住民の住民登録に関する届出の受付及び入力(この届出に伴う在留カード・特別永住者証明書の券面記載事項変更の受付及びカード等の裏書を含む)
- ②印鑑登録に伴うカタカナ併記名の登録の受付及び入力
- ③出入国管理及び難民認定法上の住居地届出の受付
- ④在留資格変更による中長期該当届の受付及び入力
- ⑤通称名の記載及び削除に関する届出の受付及び入力
- ⑥特別永住者証明書の再交付申請の受付
- ⑦特別永住者証明書の有効期間の更新申請の受付
- ⑧特別永住者証明書の住居地以外の記載事項変更の届出の受付
- ⑨特別永住者証明書の交付・回収

(2)注意事項

- ①業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課へ引き継ぐこと。
- ②その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

5 印鑑登録に関する業務

(1)業務内容

- ①印鑑登録申請の受付及び入力(照会回答書の受付を含む)
- ②印鑑登録廃止申請・印鑑登録証亡失届書の受付及び入力
- ③印鑑登録証引替交付申請書の受付及び入力
- ④印鑑登録者名簿、異動リストの照合および整理
- ⑤印鑑登録申請書等の整理、書類保管
- ⑥印鑑登録証の交付
- ⑦印鑑登録証(ひの市民カード)の整理・補充等
- ⑧印鑑登録照会書の送付対応

(2)注意事項

- ①業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課に引き継ぐこと。
- ②その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

6 自動車臨時運行許可に関する業務

(1)業務内容

- ①自動車臨時運行許可申請書の受付
- ②自動車臨時運行許可証の発行と番号標(仮ナンバープレート)の貸与
- ③許可証・番号標(仮ナンバープレート)の返却の受付
- ④許可証・番号標(仮ナンバープレート)の亡失(き損)届の受付
- ⑤番号標(仮ナンバープレート)管理(貸出集計及び返却状況の確認)

(2)注意事項

- ①業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課職員に引き継ぐこと。
- ②その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

7 住民基本台帳カード・住民票コードに関する業務

(1)業務内容

- ①住民基本台帳カード返納届・亡失届の受付
- ②届書等の整理、カードの整理 書類保管
- ③住民票コード通知の発行・交付
- ④住民票コード変更請求申請の受付

(2)注意事項

- ①住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末の操作は含まない。
- ②業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課に引き継ぐこと。
- ③その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

8 公的個人認証(電子証明書)に関する業務

(1)業務内容

- ①署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書新規発行・更新申請書の受付
- ②電子証明書暗証番号変更・電子証明書暗証番号初期化申請書の受付
- ③署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書失効申請・秘密鍵漏えい等届出書の受付
- ④利用者証明用電子証明書一時保留解除届の受付

- ⑤電子証明書各種申請に伴う照会書兼回答書の受付
- ⑥その他、公的個人認証(電子証明書)に関する申請の受付

(2)注意事項

- ①住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末の操作は含まない。
- ②業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課に引き継ぐこと。
- ③その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

9 個人番号カードに関する業務

(1)業務内容

①個人番号カード

- ・カード交付申請の補助(マイナポータル、庁舎内の証明写真機による申請補助を含む)
- ・カード再交付申請の補助
- ・カード交付申請取消申請の受付
- ・カード在留期限更新に伴う有効期間変更申請(特例期間延長)の受付
- ・カード暗証番号設定依頼申請兼個人番号カード送付先情報登録申請の受付
- ・カード券面記載事項変更届の受付
- ・カード暗証番号変更・再設定申請の受付
- ・カード紛失・廃止届の受付
- ・カード一時停止解除・利用者証明用電子証明書一時停止解除届の受付
- ・カード返納届の受付
- ・カード各種申請に伴う照会書兼回答書の受付
- ・その他、カードに関する申請の受付及び補助

②個人番号カードの交付

- ・交付受付時の本人確認(身分証明の確認、顔認証等)
- ・交付受付時の必要書類等の確認
- ・交付受付時のカードの取扱い・注意事項等の説明
- ・個人番号カードの交付事前準備(カード交付通知の発送準備を含む)
- ・予約システム運用管理(紙台帳を含む)
- ・カード更新対応

③その他の業務

- ・個人番号指定請求の受付
- ・個人番号カードの券面記載事項変更届に伴う裏書
- ・個人番号カードの在庫管理(返戻、交付前の転出・死亡による引き抜きを含む)
- ・各種管理簿入力・管理(通知カード返戻管理簿、通知カード紛失管理簿、個人番号カード管理簿、個人番号カード紛失・返納・再交付管理簿等)

- ・各種申請書・受領証の整理
- ・個人番号カード未受領者勧奨通知の発送準備
- ・個人番号カード申請用写真撮影サービス
- ・個人番号カード申請後の状況確認
- ・個人番号カード発行枚数等の集計
- ・個人番号カードに関する通知の発送準備
- ・個人番号カードに関する各種様式の在庫管理
- ・新規マイナンバーカード管理台帳入力作業
- ・七生支所分のカード授受対応

(2)注意事項

- ①業務に使用するマイナポータル・顔認証システム・予約システムについては市で用意する。
- ②住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末の操作は含まない。
- ③業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課に引き継ぐこと。
- ④その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

10 窓口業務における各種申請書・届出書等の整理及び保管に関する業務

(1)業務内容

- ①各種証明書の交付申請書
- ②住民異動届
- ③印鑑登録・印鑑登録廃止・登録証の引換に関する届書
- ④住民基本台帳カードに関する届書
- ⑤公的個人認証(電子証明書)に関する届書
- ⑥特別永住者証明書に関する届書
- ⑦自動車臨時運行許可申請に関する届書
- ⑧個人番号カードに関する届書
- ⑨その他、市民窓口課業務において使用する書類
- ⑩その他、各課からの配布物管理、配布対応。

(2)注意事項

- ①業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課に引き継ぐこと。
- ②その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

11 通知等の文書の発送業務

(1)業務内容

- ①住民基本台帳に関する通知

- ②印鑑登録に関する通知
- ③外国人住民に関する通知
- ④町名地番変更に関する通知
- ⑤個人番号カードに関する通知
- ⑥その他、市民窓口課業務に関する通知

(2)注意事項

- ①発送量が大量となる場合は、事前に市民窓口課職員と協議する。
- ②業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課に引き継ぐこと。
- ③その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

12 住民基本台帳の一部の写しの閲覧に関する業務

(1)業務内容

- ①閲覧当日の閲覧者の受付
- ②閲覧当日の受付台帳の記入(閲覧の所要時間及び閲覧件数の計測含む)
- ③閲覧予約時の管理簿入力

(2)注意事項

- ①閲覧に使用する専用パソコンは、市民窓口課が用意・管理する。(閲覧データの作成・削除、当日のパソコンの設置等を含む)
- ②この業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置くか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課に引き継ぐこと。
- ③その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

13 郵送による各種証明書申請の受付及び発行に関する業務

(1)業務内容

- ①郵送による各種証明書申請及び転出届の受付及び発行
 - ・住民票の写し(除住民票及び改製原住票の写しを含む)
 - ・住民票記載事項証明書
 - ・戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書
 - ・改製原戸籍の謄本及び抄本
 - ・除籍謄本及び抄本
 - ・戸籍の附票の写し(除籍の附票を含む)
 - ・不在住証明・不在籍証明
 - ・町名地番変更証明書(住基・資産税)

- ・身分証明書
 - ・戸籍受理証明書
 - ・戸籍記載事項証明(戸籍届出記載等・戸籍記載等)
 - ・市民税・都民税課税(非課税)証明書
 - ・納税証明書(市都民税、固定資産税・都市計画税、法人市民税、国保税、軽自動車税)
 - ・資産税関係証明書(公課証明、評価証明、登記用評価証明、所在証明、償却資産評価証明、課税証明、課税台帳に登録がない証明)
 - ・一般行政証明書(独身証明、婚姻要件具備証明書、住民票の除票・除籍の附票・改製原戸籍附票が発行できないことのお知らせ)
 - ・公的機関からの依頼に基づく照会回答
 - ・転出届(転出証明書の再発行を含む)
- ②オンライン申請(Graffer)による各種証明書申請受付及び発行
- ・住民票の写し、除票の写し
 - ・全部・個人事項証明(戸籍謄本・抄本)
 - ・戸籍の附票の写し
 - ・市民税・都民税課税(非課税)証明書
 - ・納税証明書(市都民税)
 - ・身分証明書、独身証明書
- ③郵送システムへの入力・日計表等の作成
- ④郵便物の仕分け(郵送申請分とその他の郵便物との仕分けを含む)
- ⑤交付証明書等の封入封緘・発送(交付)処理(書類不備や不要による申請書類等の返送を含む)
- ⑥申請者からの問い合わせ・事務連絡・不足事項等の確認に伴う電話対応
- ⑦交付手数料(定額小為替)の管理・収納
- ※ 収納業務は、14.「証明書交付等手数料収納に関する業務」を参照)

(2)注意事項

- ①市民窓口課に備え付けの郵送請求システムを使用する。
- ②住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末の操作は含まない。
- ③業務の際に疑義が生じた場合は、疑義の内容を疑義シートに記入し、所定の場所に置るか、または業務責任者等を通じ、市民窓口課に引き継ぐこと。
- ④その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

14 証明書交付等手数料収納に関する業務

(1)業務内容

- ①証明書等窓口受付・発行業務における、証明交付及び手数料の徴収、集計、収納
- ②郵送による各種証明書申請の受付及び発行業務における、証明交付及び手数料の徴収、集計、収納
- ③個人番号カードに関する業務における、再発行手数料及び電子証明書発行手数料の徴収、集計、収納
- ④住民基本台帳の一部の写しの閲覧業務における手数料の徴収、集計、収納
- ⑤印鑑登録に関する業務における、印鑑登録手数料の徴収、集計、収納

⑥自動車臨時運行許可に関する業務における、手数料の徴収、集計、収納

(2)注意事項

①本業務は、地方自治法施行令第 158 条 1 項、地方自治法第 231 条の2(証紙による収入の方法等)並びに

地方自治法施行令第 164 条(繰替払)に基づく証明書交付等手数料収納業務であり、これに準ずること。

②日野市手数料条例に定められた手数料を収納し、日野市会計事務規則で定める領収書を交付する。ただし、レジスター等により収納する場合、レシート及び発行した券をもって領収書とし、収納事務受託者の領収印は必要としない。

③手数料収納時においては、申請者に対し必要に応じて、証明書等交付に伴う簡易な説明や他課への案内を併せて行う。

④市民窓口課に備え付けのレジ、コインカウンター、レジ集計システムを使用し、必要に応じてレジのレシート用ロール紙の交換を行う。

⑤収納業務を行うにあたり必要な、釣銭用の金銭及び定額小為替並びに手書き領収書用紙等は、受託事業者において用意する。

⑥受託事業者は、その責任により、小型金庫等を準備し金銭等を適切に管理する。市民窓口課は、業務時間外の一時的な保管場所を提供する。

⑦受託事業者は、収納した手数料の集計及び日計表の作成を行い、市民窓口課から渡される納付書により、定められた期日までに指定金融機関等に納付する。

⑧市が必要と認めるときは、証明書交付等手数料収納事務の実施状況について、検査できるものとする。

⑨その他、上記業務の詳細等に不明な点があれば、必要に応じ市民窓口課と協議の上で行うこと。

15 次世代窓口の取り組みに関する業務

(1)業務内容

①Web 申請

住民情報システム運用事業者の用意する Web 申請を利用した受付業務。

住民が自宅等で事前に証明書等の入力を行い、持参した QR コードを紙等に出力し、上述した業務内容に則り業務を実施すること。(開始済み)

②Web 予約

住民情報システム運用事業者の用意する Web 予約を利用した受付業務。

住民が自宅等で事前に窓口予約を行い、住民が来庁した際、番号発券機による整理を行い上述した業務内容に則り業務を実施すること。(開始済み)

③手続き案内

住民情報システム運用事業者の用意する手続き案内を窓口で説明の上、手交。住民の手続き案内業務を実施すること。

④ワンストップサービス

法制度改正に伴う、引っ越しワンストップ、死亡・相続ワンストップサービスなどが開始された場合、案内業務並びに上述した届出業務内容に準ずる業務を実施すること。(開始済み)

(2)注意事項

本業務内容については詳細な仕様が決まったうえで改めて業務内容及び範囲を協議し、決定するものとする。