

委託業務一覧

No.	業務区分	業務名	内容・注意事項等
①	異動 関係 平日 日曜日	受領・受付共通	<ul style="list-style-type: none"> ・常時2の窓口を確保すること。混雑の状況に応じて柔軟に窓口数を増加させること。 ・届出書等に必要事項が記載されていることを確認すること。 ・届出書等に必要な書類が添付されていることを確認すること。 ・届出書等の受領に必要な住民票又は戸籍に関する電話照会を行い、結果を記録すること。 ・届出書等に不備がある場合は、補正を求めること。 ・届出人等に本人確認書類又は代理権を有していることの確認書類を提示若しくは提出させること又は本人であることを説明させる等により本人確認の判断材料を収集すること。 ・本人確認又は代理権確認の内容を各届出書等に記載すること。 ・届出書等において受領の可否に関わる不備が解消されない場合は、当該届出等を受領しないこと。 ・受領が可能な届出書等について、事前に取り決めた方法により、委託者に引き渡すこと。
		入力・作成共通	<ul style="list-style-type: none"> ・総合行政システムに各種届出又は申請に係るデータ入力を行うこと。 ・入力したデータの更新前確認票等を届出書等とともに専用トレーにより委託者に引き渡し点検を受けること。 ・記載又は作成した書類を届出書等とともに専用トレーにより委託者に引き渡し点検を受けること。 ・委託者の点検を受けた後、入力データの更新処理を行うこと。
		住民基本台帳関係	<ul style="list-style-type: none"> ・次の事由に関する住民異動届を受領すること。 転入、転居、転出、世帯主変更、世帯分離、世帯合併、世帯一部変更、申出修正、住民基本台帳法第30条の46の規定による転入、同法第30条の47の規定による記載、転出取消、外国人のカタカナ表記の記載。 ・必要に応じて、住民異動確認通知書の作成及び発送を行うこと。 ・必要に応じて、職権記載用の住民異動届を作成すること。 例：世帯主死亡に伴う世帯主変更、戸籍届出受理証明書・母子健康手帳での職権記載処理など ・通称の記載又は削除に関する申出書を受付すること。ただし、裁量判断が必要な事案は、戸籍住民課住民登録担当職員へ引き継ぐこと。 ・外国人住民の転入若しくは職権記載については、入力データの更新処理後にも転出証明書等資料を届出書等とともに専用トレーにより委託者に引き渡し点検を受けること。 ・オンラインによる転出届に対する、総合情報システム端末機を利用した受否連絡の送信（標準化システム導入後から運用開始予定）
		戸籍関係	<ul style="list-style-type: none"> ・次の項目に関する届書を受領すること。 出生、認知、養子縁組、養子離縁、婚姻、離婚、親権、帰化、死亡、失踪、生存配偶者の復氏、姻族関係の終了、推定相続人の廃除、入籍、分籍、国籍の得喪、氏名の変更、氏名の振り仮名の変更、転籍、就籍。 ・戸籍の訂正の申請の書類を受領すること。 ・縁組等の届出に係る不受理申出書又は不受理申出の取下げ書を受領すること。 ・届出の審査に必要な住民票関係及び戸籍関係の帳票を出力すること。 ・受領した届出事件に係る戸籍について、戸籍管理システムのロック入力を行うこと。 ・死産証書又は死胎検案書とともに死産届書を受領し、戸籍住民課戸籍担当職員に引き継ぐこと。 ・戸籍事務内連携に係る業務に関すること。
		外国人住民関係 (住民基本台帳関係を除く。)	<ul style="list-style-type: none"> ・出入国管理及び難民認定法又は日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法に定める住居地届出（以下「住居地届出」という。）を受領すること。 ・住居地届出の際に提出された在留カード又は特別永住者証明書の裏面に住居地の記載を行うこと。
		関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの変更内容の記載を行うこと。 ・受領した住民異動届に応じて次の業務に関する届出等を受付すること。 国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、国民年金 ・国民健康保険に関する届出書等を受領し、国民健康保険資格確認書を作成又は差し替えること。 ・受領した戸籍届出に応じて、国民健康保険等の資格取得・喪失・変更届書を兼ねた住民異動届を作成すること。 ・子ども医療費助成に関する届出書等を受領し、子ども医療費受給者証を作成又は差し替えること。 ・転入学通知書を作成すること。 ・住居表示地区への住所変更の場合は、建物等異動届を都市政策課に提出しているか確認し、未済の場合は都市政策課に案内すること。ただし、日曜窓口等都市政策課の事務時間外の場合は、建物等異動届を預かること。 ・かすがいシティバス高齢者カード受付処理票を作成し、当該カードを配付すること。 ・各種届出又は申請の内容に応じたチラシ等を配付すること。 例：転入セット、はぐみんカード、救急ハンドブック、年金受給者の住所変更届書類など
		案内業務	<ul style="list-style-type: none"> ・各種届出又は申請に伴う他課業務について、担当課の案内を行うこと。 例：児童手当、児童扶養手当、子ども医療費助成、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金、選挙（在外選挙人に関することを含む。）、校区外通学など
		証明発行関係業務	①の業務に伴い、②の業務が生じた場合は、①の作業とともに処理をすること。

委託業務一覧

No.	業務区分	業務名	内容・注意事項等
②	証明発行関係 平日（ただし印鑑登録関係の一部は、8:30～9:00を除く） 日曜日	受付共通	<ul style="list-style-type: none"> ・常時2の窓口を確保すること。混雑の状況に応じて柔軟に窓口数を増加させること。 ・申請書等に必要事項が記載されているか確認を行うこと。 ・申請書等の受領にあたり必要な住民票又は戸籍に関する電話照会を行い、結果を記録すること。 ・申請書等に不備がある場合は、補正を求めること。 ・申請者に本人確認書類又は代理権を有していることの確認書類を提示若しくは提出させること又は本人であることを説明させる等により本人確認の判断材料を収集すること。 ・本人確認又は代理権確認の内容を各届出書等に記載すること。
		作成共通	<ul style="list-style-type: none"> ・総合行政システム、戸籍管理システム又は火葬許可システムを使い、各種証明書を出力すること。 ただし、上質紙を用いた戸籍届出受理証明書については、戸籍住民課戸籍担当職員へ引き継ぐこと。 ・証明書等を作成した者以外の業務従事者により、当該証明書の点検を行うこと。 ・作成及び点検をした証明書等を申請書等とともに委託者の点検を受けること。
		住民票関係	<ul style="list-style-type: none"> ・次の証明書の交付申請の受付及び作成を行うこと。 住民票の写し、住民票の除票の写し、住民票記載事項証明書、戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し、不在住証明書、「の」取り証明書、年齢証明書、住民票コード通知書 ・次の証明書の交付申請の受付を行うこと。 広域交付住民票、附票の廃棄証明
		戸籍関係	<ul style="list-style-type: none"> ・次の証明書の交付申請の受付及び作成を行うこと。 戸籍謄抄本、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍届出受理証明書、戸籍届出記載事項証明書、「の」取り証明書、年齢証明書、独身証明書、身分証明書、不在籍証明書、廃棄証明、広域交付戸籍証明書（戸籍謄本、除籍謄本、改製原戸籍謄本）、戸籍電子証明書、届書等情報内容証明書、広域交付独身証明書
		印鑑登録関係	<ul style="list-style-type: none"> ・次の申請等の受付及び作成を行うこと。 登録申請、亡失等届出、廃止申請、印鑑登録証明書交付 ・登録申請、亡失等届出又は廃止申請については、入力データの更新後に委託者の点検を受けること。
		母子健康手帳への出生届済証明	<ul style="list-style-type: none"> ・母子健康手帳を預かること。多胎の場合は適切な方法で各出生子のものであることを把握すること。 ・戸籍届出書の内容を確認して、証明項目の記載等を行うこと。
		死体火葬許可等関係	<ul style="list-style-type: none"> ・死体火葬許可証交付申請願を死亡診断書とともに受領すること。 ・死体火葬許可証の作成又は訂正を行うこと。 ・死体火葬許可証の再交付申請の受付及び作成を行うこと。 ・改葬許可申請書を受領すること。
		マイナンバーカード	<ul style="list-style-type: none"> ・電子証明書新規発行・更新申請書の受付を行うこと。 ・予約なし来庁者の交付の受付を行うこと。 ・券面記載事項変更届の受付を行うこと。 ・返納届の受付を行うこと。 ・暗証番号変更・再設定申請書の受付を行うこと。
		通知カード	<ul style="list-style-type: none"> ・未着による返戻分の交付対応を行うこと。
		個人番号通知書	<ul style="list-style-type: none"> ・未着による返戻分の交付対応を行うこと。
		マイナンバーカード交付申請	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード交付申請書発行の受付を行うこと。 ・所定の帳票を添えてマイナンバーカード交付申請書の作成を職員へ引き継ぐこと。 ・タブレット端末によるマイナンバーカード交付申請補助を希望する者には、呼出用番号札（申請補助用）を交付すること。 ・申請時来庁方式を希望する者については、必要な書類を徴収すること。
③	フロア業務 平日（ただし来庁者案内は、8:30～9:00を除く） 日曜日	来庁者案内	<ul style="list-style-type: none"> ・常時1名程度の業務従事者を配置すること。混雑の状況に応じて柔軟に業務従事者を増員すること。 ・①又は②の手続きで扱う書類の記載方法等の案内を行うこと。 ・来庁者の来庁目的を聞き取り、適切な案内を行うこと。 ・申請書の記入補助を行うこと。 ・窓口を設置する、来庁者が届書・申請書を作成できるシステムの操作補助を行うこと。 ・発券機で番号札を渡すこと。 ・来庁者を受付窓口又は交付・会計窓口へ誘導すること。 ・戸籍住民課で所管しない業務については、適切な部署への案内を行うこと。 ・来庁者の落とし物又は忘れ物に関する対応をし、必要に応じて委託者に引き継ぎを行うこと。
		マイナンバーカード交付申請補助	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレット端末を使い、顔写真の撮影及びオンラインでのマイナンバーカード交付申請を行うこと。 ・受取の予約等申請後の手続きの流れについて説明すること。 ・申請の不備が判明した場合に、申請者に当該不備について連絡等の対応を行うこと。

委託業務一覧

No.	業務区分	業務名	内容・注意事項等
③	フロア業務 平日 日曜日	キオスク端末	<ul style="list-style-type: none"> ・キオスク端末で発行できる証明書は、キオスク端末に誘導すること。 ・キオスク端末の操作方法を教えること。 ・両替の申出があった場合は、両替すること（キオスク端末は千円札及び硬貨に対応）。 ・証明書の差し替えの申し出があったときは、内容を聞き取り、やむを得ないときは差し替えの対応を行うこと。また、手数料の払い戻しが生じる場合は、委託者に対応を引き継ぐこと。
		整理作業	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンター周辺の整理整頓を行うこと。 ・申請書、チラシ、配付物等の整理及び補充（印刷等準備作業は除く。）を行うこと。
		苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者からの意見等を聞き取り、必要に応じて説明を行うこと。 ・裁量判断が必要な意見等については、委託者に対応を引き継ぐこと。
④	交付・会計 平日 日曜日	証明書等の交付	<ul style="list-style-type: none"> ・会計窓口には、常時1名程度の業務従事者を配置すること。混雑の状況に応じて柔軟に業務従事者を増員すること。 ・委託者の点検を受けた証明書等を交付すること。 ・呼出用番号札の番号で申請者等呼び出すこと。 ・呼出番号及び氏名により、呼び出した相手が申請者等本人であることを確認したうえで交付すること。 ・証明書等の交付の際に必要な説明又は案内を行うこと。 ・印鑑登録証の交付の際には、その受取の署名を徴すること。
		会計	<ul style="list-style-type: none"> ・始業時にPOSレジの開局準備を行い、釣銭を準備すること。 ・証明書等の交付と引き換えに手数料を徴収すること。
		報告等	<ul style="list-style-type: none"> ・交付済申請書等と徴収した手数料（現金、郵便定額小為替及びキャッシュレス決済分。）の集計を行うこと。 ・POSレジから集計用データを出力してUSBメモリに格納すること。 ・交付済申請書等を決済種別に取りまとめて委託者に納品すること。 ・日計内訳書、清算レシート、集計用ファイルを作成し、委託者の点検を受けること。
⑤	郵送 平日	各種証明書の交付請求関連	<ul style="list-style-type: none"> ・総務課に到着した戸籍住民課宛の郵便物を毎日所定の時間に回収すること。 ・総務課で回収した郵便物を戸籍住民課の各担当者へ配付すること。 ・各種証明書の交付申請の受付を行うこと。 ・受付台帳の作成を行うこと。 ・申請書に必要事項が記載されているかの確認を行うこと。 ・定額小為替の確認を行うこと。 ・申請書の受領にあたり必要な住民票に関する電話照会を行い、結果を記録すること。 ・申請書若しくは添付書類に不備がある場合又は定額小為替が不足する場合は、補正を求めること。 ・申請者の本人確認書類又は代理権を有していることの確認書類を確認すること。 ・本人確認又は代理権確認の内容を各届出書等に記載すること。 ・②の住民票関係又は戸籍関係に定める証明書を作成すること。 ・証明書等を作成した者以外の業務従事者により、当該証明書の点検を行うこと。 ・作成及び点検をした証明書等を申請書等とともに専用トレイにより委託者に引き渡し点検を受けること。 ・委託者の点検を受けた証明書等の会計を行うこと。 ・会計が完了した証明書等をレシートとともに発送を行うこと。 ・未完結の郵送による交付申請に関する文書の管理及び保管を行うこと。 ・小為替簿を作成し、提出すること。
		転出届	<ul style="list-style-type: none"> ・郵送による転出届の受領を行うこと。 ・受付台帳の作成を行うこと。 ・受領、入力及び点検については、①に定めた方法に準じて行うこと。 ・転出証明書・マイナンバーカードによる転入手続きの案内チラシを発送すること。
		電話対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・郵送に関する電話対応を行うこと。
⑥	マイナンバーカード等交付予約 平日	コールセンター業務	<ul style="list-style-type: none"> ・常時2名の業務従事者を配属すること。 ・マイナンバーカード交付又は電子証明書更新・発行手続きに係る予約、予約の変更若しくは取消又は再予約の電話対応を行うこと。 ・マイナンバーカード予約システム又は電子証明書更新予約管理システムで予約、予約の変更若しくは取消又は再予約のデータ入力を行うこと。 ・マイナンバー関連業務に関する問い合わせに応じること。
		報告	<ul style="list-style-type: none"> ・着信、応答、放棄呼、新規予約及びキャンセルの件数の報告書を作成し、電子ファイルにて委託者へ提出すること。

※ ①～⑥に定める業務に附随し、かつ、不可分の業務又は作業も委託業務の範囲とする。

※ 法改正等で業務の取扱いに変更が生じた場合は、柔軟に対応すること。