

(別紙1) 委託業務項目等一覧

1 課共通業務

(1) 始業・終業作業

① 始業作業

- ア 始業時間までに窓口及び市民戸籍課フロアに設置されているすべての端末の起動
※市民戸籍課フロア内で市職員が使用する端末を除く。
- イ マイナンバーカード申請サポート、マイナ保険証利用申込で使用するタブレット等の準備
- ウ 証明発行に関する機器の起動、自動契印綴じ機、番号発券機・番号札呼出用端末及び関連機器の起動
- エ セミセルフレジの起動（つり銭準備、レシートロールの確認等）
- オ 棚の開錠、シャッターの開放
- カ 印鑑登録証、マイナンバーカードの準備
- キ 窓口カウンター等の整頓
- ク マイナンバーカードに係る案内セット・申請書及び消耗品等の補充

② 終業作業

- ア 窓口及び市民戸籍課フロアに設置されているすべての端末の終了
※市民戸籍課フロア内で市職員が使用する端末を除く。
- イ マイナンバーカード申請サポート、マイナ保険証利用申込で使用するタブレット等の片づけ
- ウ 証明発行に関する機器の終了、自動契印綴じ機、番号発券機・番号札呼出用端末及び関連機器の終了
- エ セミセルフレジの集計作業、終了
- オ 棚の施錠、シャッターの閉鎖
- カ 印鑑登録証、マイナンバーカードを指定の棚へ収納及び施錠
- キ 各種申請書、証明書等交付請求書の回収
- ク 窓口カウンター及び従事者デスク等の整理
※個人情報に係る書類等残置物の確認を含む。

(2) 文書收受

市民戸籍課へ送達された文書の收受に係る事務

(3) 郵便に係る業務

郵便物の受取、整理、振り分け及び発送

(4) 電話対応業務

- ① 市民等からの入電対応
- ② 受託業務の問い合わせ等に関する電話対応業務
- ③ 他市町村等からの届出等に関する住所情報及び戸籍情報の照会の回答
※庁内外の他部署からの転送対応を含む。

2 証明書発行等に関する業務

【証明書一覧】にあるものについては、有料・無料・公用等に関わらず行うこと。

(1) 各種証明書の窓口請求

① 各種請求書の受付事務

請求者の本人確認、請求書記載内容の点検、必要書類の確認

② 代理人の本人確認及び代理権限の確認事務

③ 各種証明書の作成事務

④ 各種証明書の交付事務

⑤ 各種請求書の整理事務

⑥ おくやみ窓口での証明書についての説明、発行事務

(2) 郵送・オンライン請求

① 郵送またはオンライン請求の仕分け業務

② 請求書の受付、各種証明書の発行及び発送、並びに処理状況管理

※郵送・オンライン請求に係る電話及びメール等による問い合わせ等に関する対応を含む。

③ 各種請求書等の整理事務

(3) 公用請求

窓口及び郵送、庁内からの公用請求の対応

① 窓口による請求

ア 各種証明書の受付事務

請求者の本人確認、請求書記載内容の点検、必要書類の確認

イ 代理人の本人確認及び代理権限の確認事務

ウ 各種証明書の作成事務

エ 各種証明書の交付事務

② 郵送による請求

ア 仕分け業務

イ 請求書の受付、各種証明書の発行及び発送、並びに処理状況管理

※申請請求に係る電話、メール等による問い合わせ等に関する対応を含む。

③ 庁内からの公用請求

ア 各種請求書の受付事務

イ 各種証明書の作成事務

ウ 各種証明書の交付事務

④ 各公用請求書の整理事務

⑤ 敷島・双葉支所への情報の共有

印鑑登録証明書の公用請求時における支所等への情報共有

(4) 件数等集計

【証明書一覧】

区分	証明書
住民票関係	住民票の写し、住民票除票の写し、住民票記載事項証明書、 広域交付住民票、不在住証明書、その他住民基本台帳法に関する証明書
印鑑登録	印鑑登録証明書
戸籍関係	戸籍謄抄本、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍附票謄抄本、 戸籍除附票謄抄本、広域交付戸籍謄本、広域交付改製原戸籍謄本、広域交 付除籍謄本、届書等情報内容証明書、戸籍電子証明書提供用識別符号、除 籍電子証明書提供用識別符号 戸籍届出の受理証明書、身分証明書、独身証明書、不在籍証明書 等
税関係	所得証明書、土地・家屋評価証明書・土地・家屋公課証明書、 納税証明書（市県民税・固定資産税・法人市民税・国民健康保険税、軽自 動車税） 等

(4) 証明書発行対応マルチコピー機

- ① つり銭、用紙、レシートロール等の補充等管理
- ② 紙づまり等の軽微な不具合の対応
- ③ システム操作等のサポート
- ④ 件数等集計

3 自動車臨時運行許可に関する業務

- (1) 申請の受付
- (2) 許可証の作成業務
- (3) 許可証及び臨時運行番号標の交付業務
- (4) 許可証及び臨時運行番号標の返納受付業務
- (5) 許可証及び番号標の返納の催告に関する連絡
- (6) 受付台帳の整理事務

4 公金（手数料）取扱いに関する業務

公金取扱については、本市と調整し、指定公金事務取扱者としての指定を受けること。
また、指定公金事務取扱者として手数料及び金員類の適切な管理を行うこと。

(1) 市民戸籍課内における手数料納付業務

① 市指定金融機関への納付

市が指定する方法により、翌営業日に指定金融機関への納付

② 業務で必要なつり銭（普通為替または定額小為替を含む）の準備及び管理

(2) 各種証明書発行に係る手数料の徴収事務

※キャッシュレス決済、郵便請求・オンライン請求による各種証明書に係る手数料徴収を含む。

(3) オンライン請求に係る郵便料の徴収事務

- (4) 普通為替または定額小為替の換金
- (5) レジ内現金の両替
- (6) 徴収した手数料の集計及び市への報告
 - ① 手数料は、1日単位で集計（精算レシート）を行い、業務終了後に集計表を市に納品
※証明書発行対応マルチコピー機の手数料及びコピー料金の徴収を含む。
 - ② 1か月分を集計して、翌月に報告

5 住民基本台帳事務に関する業務

- (1) 住民異動届等の受付
 - 届出人の確認、届出書の記載事項の確認、必要書類の確認
- (2) 住民異動届等に係る出入力事務
 - ① 異動情報の入力及び転出証明書の出力
 - ② 戸籍届出に伴う住民異動の入力
 - ③ 転出証明書（準ずる証明書を含む）・住民票コード通知書等の交付
 - ④ 旧氏及び旧氏の振り仮名の記載等の受付、入力
 - ⑤ 住民票記載事項通知（法第9条2項通知）の出力及び異動情報の入力
 - ⑥ 転入通知（法第9条1項通知）の出力及び入力
 - ⑦ 本籍照合通知（法第19条通知）、住民票コード照会通知の入力
 - ⑧ オンライン転出及び郵送転出の処理
- (3) 住民異動等に伴うワンストップ窓口の実施
 - 関連手続きブースへの誘導、チェックリストによる手続きの確認、関係課への連絡、調整、
手続終了の案内等
- (4) 届出期間経過通知書の説明
- (5) 社会移動理由別調査票及び転入アンケートの説明
- (6) 「予約優先窓口」、「特例による転入（特例転入者）」に係る事務
 - ① 「予約優先窓口」の予約管理（予約システム（LoGo フォーム）、電話等）及び事前準備
予約内容の確認を行い、来庁時間までに申請書等の準備
 - ② 「特例による転入（特例転入者）」の事前準備
- (7) 住民異動に係る処理件数の集計

6 印鑑登録事務に関する業務

- (1) 印鑑の登録・廃止、改印の受付並びに印鑑登録証（市民カード）の亡失等に係る再交付の
受付事務
- (2) 印影確認とシステム取り込み事務
- (3) 印鑑・印鑑登録証の登録、亡失、廃止届等に伴うシステム入力
- (4) 印鑑登録原票の出力
- (5) 代理人等手続き時の照会事務
 - 照会登録を行い、照会回答書を出力、発送

- (6) 印鑑登録証の交付
- (7) 各申請書等の整理、処理件数の集計
- (8) 印鑑登録原票の整理、保管

7 外国人住民に関する業務

- (1) 30条の46、30条の47届出の受付、事務処理
- (2) 住居地届出の受付
- (3) 特別永住者証明書申請、更新等の受付及び交付
- (4) 通称の記載、変更、削除の受付、処理
- (5) 在留カード、特別永住者証明書の券面への住居地記載及びICチップへの住居地等記録
※ICチップへの住居地等記録については「出入国管理及び難民認定法等の一部を改正する法律」の施行に伴うもの（令和8年6月14日施行予定）
- (6) カタカナ表記の記載、変更及び削除の受付、事務処理
- (7) 住民票コード通知書の交付
- (8) 在留カードとマイナンバーカードの一体化に係る事務

8 おくやみ窓口に関する業務

- (1) おくやみ窓口の予約受付・管理
市ウェブサイト（LoGo フォーム）、電話及び窓口でのおくやみ手続きの予約受付
- (2) おくやみ手続きに係る事前準備
 - ① 予約受付表及び関係課入力シート、予約内容の庁内への周知（LoGo フォーム）
 - ② 「おくやみ手続き対応チェックリスト」の作成
予約時間までに関係課の回答がない場合は、電話連絡併せて、市民戸籍課業務に係る手続きの確認
 - ③ 証明書等交付請求書の印刷（LoGo フォーム）
- (3) おくやみ手続き当日の受付・案内
世帯主変更の手続きが必要な場合は実施
各種証明書が必要な場合は証明書の発行、手数料の徴収
- (4) 事前予約のないおくやみ手続き希望者の対応
- (5) 処理件数、所要時間等の集計業務
- (6) おくやみ手続き案内資料の作成・準備

9 マイナンバーカードに関する業務

- ※代理人による暗証番号の設定や照合を行う操作等、暗証番号を知り得る事務を除く。
- (1) マイナンバーカード申請サポートの実施
※交付時来庁方式、申請時来庁方式のいずれも含む。
 - (2) マイナンバーカード交付前準備（交付前設定、交付通知書発送準備等）
 - (3) マイナンバーカード交付窓口事務

- (4) マイナンバーカードの一時停止解除
- (5) 電子証明書に関する申請の受付、事務処理
- (6) 住民異動、戸籍届出に伴うマイナンバーカード関連事務（継続利用手続き、券面記載事項及び内部記録事項の変更、電子証明書の再発行（国外継続利用を含む））
- (7) 在留期間更新に伴うマイナンバーカードの有効期間変更申請受付、事務処理
- (8) 在外邦人のマイナンバーカード申請、交付、更新等に係る事務
- (9) マイナンバーカードの作成に伴う住民基本台帳カードの回収に係る事務
- (10) マイナンバーカードの作成に伴う通知カードの回収に係る事務
- (11) マイナンバーカード健康保険証利用申込、公金口座登録サポートの実施
- (12) 平日夜間窓口、休日窓口に係る業務

① 予約受付

- ア 予約システム（LoGo フォーム）の編集、管理
- イ 電話での予約受付、予約システムの代理入力

② 事前準備

- ア 予約者一覧の作成
- イ 確認事項がある場合の予約者への電話連絡
- ウ 掲示物の作成等

③ 当日対応

- (13) 個人宅、施設等への出張申請に係る業務

※公用車の運転を除く。

① 予約受付

- ア 予約システム（LoGo フォーム）の編集、管理
- イ 電話での予約受付（施設等との日程調整含む）、予約システムの代理入力

② 事前準備

- ア 予約者一覧の作成
- イ 確認事項がある場合の予約者への電話連絡
- ウ 事前での確認や書類の記入が必要な場合の対応（訪問対応含む）
- エ 公用車の予約、申請書等の書類準備、備品準備

③ 当日対応

※訪問での交付を希望された場合は、市と日程調整のうえ対応する。

- (14) 証明写真機売上額及び売上手数料の集計

- (15) 処理件数の集計、申請書類の保管、マイナンバーカード等の廃棄処理

10 総合案内カウンターに関する業務

庁内に来庁した市民等に対する的確な窓口等案内業務

- (1) 「総合案内」カウンターにて用件を確認し、各課への案内
- (2) 庁舎内の設備、施設に関する案内
- (3) その他、市が必要と認める (1) から (2) に付帯する業務

11 記載案内フロアに関する業務

市民戸籍課の手続きに来庁した市民等に対して誘導案内等

- (1) 受付番号発券機への誘導業務と窓口案内
- (2) 記載台における申請書等記載指導業務
- (3) 証明写真機の案内と機械操作説明
- (4) 証明書発行対応マルチコピー機の操作説明と手続き等サポート
- (5) 混雑時の待合フロアの整理
- (6) フロアで使用する備品（消耗品等）の確認
 - ① 記載台の請求書、申請書類、パンフレット等の補充
 - ② 番号発券機・番号札呼出用端末及び関連機器のロール紙交換
- (7) その他、市が必要と認める（1）から（6）に付帯する業務

12 その他

- (1) 1 から 11 の項目に付帯する業務の実施
 - ① 申請書作成支援システムに係る各種設定等管理
 - ② 証明書交付件数、窓口対応件数等の日、月、年ごとの集計
 - ③ 申請書作成支援システム利用件数の申請書ごとの日、月、年ごとの集計
 - ④ 手数料の日、月、年ごとの集計
 - ⑤ キャッシュレス決済に係る集計及び作表
 - ⑥ コンビニ交付・証明書発行対応マルチコピー機交付に係る集計及び作表
 - ⑦ 証明書発行対応マルチコピー機及び申請書作成支援システム等、その他最新ツールの利用促進