

(仮称) アスパ高砂市民サービスコーナー窓口業務 業務手順書

1 業務一覧

委託する業務の一覧は次のとおりとする。

なお、納期の「即時」は申請（請求）時に業務を完了することをいう。

No.	項目	納期	頁
(ア) 窓口案内業務			
①	来所者からの問い合わせ対応	即時	3
②	異動届、各証明書等交付申請書の記載説明及び記載補助	即時	3
③	番号発券機管理及び誘導案内	即時	4
④	各種申請書等の用紙補充及び窓口消耗品の交換管理	即時	4
⑤	記載台、待合室及び窓口スペースの整理整頓	即時	4
⑥	忘れ物の受付及び管理簿作成	即時	4
⑦	その他窓口案内業務に付随する業務及びその他補助的業務	即時	4
(イ) 証明書発行関連業務 ※2、3ページの証明書一覧参照			
①	証明書交付請求の受付に関する業務	即時	4
②	証明書交付請求の作成に関する業務	即時	5
③	証明書交付請求の引き渡しに関する業務	即時	5
④	交付手数料の管理及び収納に関する業務	即時	6
⑤	証明書交付申請書類等の管理、報告に関する業務	即時	6
⑥	その他証明発行関連業務に付随する業務及びその他補助的業務	即時	6
(ウ) 住所異動届関連業務			
①	住所異動届の受付に関する案内業務	即時	6
②	その他異動関連業務に付随する業務及びその他補助的業務	即時	6
(エ) 印鑑登録・亡失廃止関連業務			
①	印鑑登録・亡失廃止申請の受付に関する業務	即時	7
②	印鑑登録・亡失廃止申請の処理に関する業務	即時	7
③	照会方式の印鑑登録に係る回答書送付及び受付による印鑑登録の処理に関する業務	即時	7
④	印鑑登録証の交付に関する業務	即時	7
⑤	印鑑登録・亡失廃止関連業務に付随する業務及びその他補助的業務	即時	8
(オ) マイナンバーカード関連業務（統合端末の利用を除く）			
①	マイナンバーカードの申請等に関する業務	即時	8
②	電子証明書の発行更新廃止等に関する業務	即時	8
③	その他マイナンバーカード関連業務に付随する業務及びその他補助的業務	即時	9
(カ) 金銭管理業務			
①	証明発行手数料等の収納及び管理に関する業務	翌日	9

(キ) 受電業務			
①	受電業務	即時	9
(ク) その他市民窓口課受付業務 市民窓口課職員が取り扱う次の業務については、受注者で受付し職員に取り次ぎ、職員受付用の番号を案内する。			
①	住民基本台帳実態調査申出（職権消除）	即時	9
②	旧氏併記、本人通知制度、支援措置申出等に関する相談及び申出	即時	9
③	特別永住者証明書に関する届出	即時	9
④	各種戸籍に関する届出及び申出	即時	9
⑤	土日祝日における火葬許可書の交付	即時	9
⑥	その他	即時	9
(ケ) 各種集計業務			
①	報告書の作成	指定日	10
(コ) 付帯する業務			
①②	業務開始前後の準備片付け及び整理整頓	即時	10
③	落とし物の処理	即時	10
④	証明書郵便配達サービス業務の受電受付	即時	10
	庁内使送便の受領及び仕分け	即時	10

※(カ) 金銭管理業務及び(ケ) 各種集計業務での証明書交付に係る証明書発行手数料については、翌日以降金融機関において入金する。

2 業務手順書について

各業務手順について、以下に記載する。

なお、記載内容は業務手順の一例であり、申請者（請求者、届出者）の状況や求める内容により、手順等を変更する必要がある場合には、この限りではない。

3 発行する証明書一覧及び金額

	証明書等の名称	金額
戸籍関係	戸籍全部事項証明（謄本）、戸籍個人事項証明（抄本）、除籍全部事項証明（謄本）、除籍個人事項証明（抄本）、改製原戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、改製原戸籍記載事項証明書、届書記載事項証明書、戸籍届出受理証明書（一般・上質）	戸籍謄抄本 450 円／通
		除籍謄抄本（原戸籍） 750 円／通
		戸籍記載事項証明 350 円／通
		除籍記載事項証明（原戸籍） 450 円／通
		届書記載事項証明 350 円／通
		受理証明（一般） 350 円／通
		受理証明（上質） 1400 円／通
附票関係	戸籍附票の写し（全部・一部）、除附票の写し（全部・一部）、改製原戸籍附票	戸籍附票（全部・一部） 300 円／通

	の写し（全部・一部）	除附票（全部・一部）（除籍・原戸籍の附票） 300 円／通
住民票関係	住民票の写し（連記式・個票）、除票の写し（個票）、改製原住民票の写し（個票）、住民票記載事項証明書（市様式・持ち込み様式）、広域交付住民票	右記すべて 300 円／通
印鑑関係	印鑑登録証明書	300 円／通
行政証明関係	身分証明書、独身証明書、不在籍証明書、不在住証明書、不在籍不在住証明書、保存がない証明（戸籍・戸籍の附票・住民票） 【無料】 労基法第 111 条の規定に基づく住民票記載事項証明書、住民票コード確認書	右記すべて （無料除く） 300 円／通
税証明関係	市県民税課税証明書、納税証明書、完納証明書、固定資産税評価証明書、固定資産税公課証明書 【無料】 軽自動車税（種別割）納税証明書	右記すべて （無料除く） 300 円／通

（注意）平日 17 時 15 分以降及び土日祝日の証明書について、本庁担当課による確認や処理が必要な証明書の交付はできない。

例) 完納証明書・・・市税の滞納がないか債権管理課に確認する必要がある。

市県民税課税証明書・・・担当課で発行停止フラグがついている。

軽自動車税（種別割）納税証明書・・・前日コンビニ納付を行った。（システム反映に 2 週間弱必要）

平日 17 時 15 分以降又は土日祝日に転入手続きの受付を行った者の住民票・印鑑登録、マイナンバーカードの更新等・・・市民窓口課で処理を行う必要がある。

4 業務手順

(ア) 窓口案内業務

① 来所者からの問い合わせ対応

来所の目的を確認し、案内対応すること。

② 異動届、各証明書等交付申請書の記載説明及び記載補助

的確な申請書の書き方等案内をすること。

記載内容等について質問があった場合は、円滑に対応すること。

来所者が記載することが不自由な場合は、必要な証明を聞き取り、申請書の記載補助を行うこと。（朱字で記載。詳細欄に「聞き取り内容と補助○番」と明記すること。番号は、割り振られた番号のこと。）

- ③ 番号発券機管理及び誘導案内
来所の目的に合わせて番号発券機や窓口案内を行うこと。
番号呼び出しされ、迷っているようなら誘導すること。
- ④ 各種申請書等の用紙補充及び窓口消耗品の交換管理
待合室内記載台の各種申請書等の用紙や窓口消耗品に不備がないか確認し、不足があれば補充すること。
- ⑤ 記載台、待合室及び窓口スペースの整理整頓
待合室、カウンターや事務スペースが汚れていたら、掃除を行い、整理整頓を心がけること。
- ⑥ 忘れ物の受付及び管理簿作成
待合室内やカウンター等において、落とし物・忘れ物等があった場合は、拾得物管理簿を作成すること。
落とし主が判明する場合は、本人に連絡し、市へ落とし物を引き継ぐこと。
落とし主が受け取りに来た場合は、市が拾得物管理簿を確認し、落とし主に返却する。
- ⑦ その他
窓口においては、取扱い範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する可能性があるため、適切な部署への案内等円滑に対応すること。
市民窓口課業務以外の他部署の相談については、市へ引き継ぐこと。
必要に応じて、本市関係部署・他市区町村及び関係機関等へ連携・照会を行うこと。
ただし、本庁への問い合わせ対応できるのは、平日午前8時半から午後5時15分まで。
他市においても、近隣市町は同様で、平日5時15分以降と土日祝日は対応していない。
フロアマネージャーとして常時フロアに常駐する必要はない。状況に応じてフロア対応を行うこと。

(イ) 証明書発行関連業務

- ① 証明書交付請求の受付に関する業務
窓口に来られた方が本人であるかどうか確認すること。(原本で確認すること。)
確認したものについて、確認欄に丸を付けること。
受付した者は、受付欄に割り振られた番号を記載すること。
印鑑登録証明書については、本人確認の必要はなく、代わりに印鑑登録証の提示を求めること。(原本)
申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認すること。
請求に関して必要な書類が添付されているか確認すること。
申請書類の不備や添付書類の不足又は不適当なときや申請権限が確認できない場合においては、その旨説明者に伝え、適宜加筆・修正・補記等求めること。

請求の任に当たっている者が代理人である場合、委任状等を提示又は提出させること。

高砂市民の方は、住基（改製原・除票システム含む）で続柄が確認できれば、申請書内「続柄確認済。確認者番号」を記載すること。（戸籍等持参したものでわかれば同様とする。）

住基や改製原・除票システムでも続柄がわからない場合、高砂市本籍人の方は、申請書に付箋を添付し決裁へ回す。

窓口においては、業務取扱い範囲に関わらず様々な問い合わせが発生するため、適切な部署への案内等円滑に対応すること。

必要に応じて、本庁、他市区町村及び関係機関等へ連携・照会を行うこと。

ただし、本庁へ問い合わせ対応できるのは、平日 8 時半から 5 時 15 分まで。

他市においても、近隣市町は同様で、土日祝日は対応していない。

住基ネット（統合端末）を使用する証明に関しては、受付を行い、市に引き継ぐこと。（広域交付住民票は、本人の請求で本人及び同一世帯員の証明しか出せない。公的な機関が発行した有効期限内の顔写真付き身分証明書で、「住所の記載」があること。居所の住所に変えていたら不可）

② 証明書交付請求の作成に関する業務

証明書の作成者は、申請書を確認し、住基端末（以下、「端末」とする。）を使用して必要な証明書を作成する。

作成者は、割り振られた番号を作成欄に記載すること。

作成した証明書については、申請書とともに市へ引継ぎ、市にて審査を行う。

端末の操作権限については、市より付与する。

証明書によっては、手書きによる対応が必要な場合がある。

また、付随する業務についてもあわせて行うこと。

市民窓口課業務以外の他部署業務に関する相談になった場合は、市へ引き継ぐこと。

続柄確認の必要がある場合、高砂市本籍人の方は、申請書に続柄確認付箋を添付し決裁へ回す。

必要に応じて、本庁、他市区町村及び関係機関等へ連携・照会を行うこと。

ただし、本庁へ問い合わせ対応できるのは、平日 8 時半から 5 時 15 分まで。

他市においても、近隣市町は同様でさらに土日祝日は対応していない。

差戻しされた申請書と証明書については、必要に応じてその旨申請者に伝え、適宜加筆修正補記等を行い、再度決裁へ回す。

③ 証明書交付請求の引き渡しに関する業務

証明書交付窓口においては、証明書交付窓口の取扱い範囲に関わらず様々な問い合わせが発生するため、適切な部署への案内等円滑に対応すること。

必要に応じて、本庁・他市区町村及び関係機関等へ連携・照会を行うこと。

ただし、本庁へ問い合わせ対応できるのは、平日 8 時半から 5 時 15 分まで。

他市においても、近隣市町は同様でさらに土日祝日は対応していない。
市の審査を受けた証明書を交付すること。

- ④ 交付手数料の管理及び収納に関する業務
申請者が支払うべき交付手数料を収納すること。
申請書類等の整理、集計や報告を行うこと。
業務開始前にはレジの電源を入れ、指定された釣銭をレジに入金すること。
時間中、釣銭が不足した場合は、即時に補充すること。
業務終了後、申請枚数を確認し、収納を伴うものは照合すること。
レジ残金を確認し、レジから出金すること。
収納金とレジ残金をまとめて事務所内金庫に保管すること。
翌日に、前日収納金を指定された金融機関へ入金すること。
- ⑤ 証明書交付申請書類等の管理、報告に関する業務
交付が終わった証明書交付申請書及び印鑑登録・亡失廃止申請書他1日分の申請書について、チェックもれや担当者印もれがないか確認すること。
翌営業日に市へ引継ぎをすること。(印鑑登録照会中のものは除く。印鑑回答又は回答期限がきたものを市へ引継ぎをする)
日時、月次の報告については、「5. 成果品」を参照のこと。
- ⑥ その他
レジ釣銭用金額は受注者で準備すること。
レシートや改ざん防止用紙の補充等簡易なものは行うこと。
設置したレジ機器についての操作方法は別で行う。
機器の保守については、市が実施する。障害が発生した場合は、速やかに市に引き継ぐこと。
手数料日計表にて、日計レシート、証明発行枚数と収納した金額を報告する。

(ウ) 住所異動届関連業務

- ① 住所異動届の受付に関する案内業務
住所異動の申出があれば、異動届を渡して記載してもらうこと。
記入方法に関して、来所者から質問を受けた場合は、円滑に対応すること。
番号発券機の該当番号を取るよう案内する。
異動届出や関連する他業務については市が行う。
- ② その他
窓口においては、業務取扱範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する場合があるため、適切な部署への案内等円滑に対応すること。

(エ) 印鑑登録・亡失廃止関連業務

① 印鑑登録・亡失廃止申請の受付に関する業務

本人申請の場合、(有効期間内の公的な機関が発行した顔写真付き身分証明書持参)身分証明書(原本)を提出させ、複写すること。上記以外の身分証明証の場合は複写しなくてもよいので確認のみ。

申請書記載事項及び印影が、法令上等必要な内容を満たしているかどうか確認すること。

書類や印鑑の不備等あれば、その旨を申請者に伝え、適宜修正等を求めること。代理権限等を確認するため、委任状を提出させること。

印鑑登録と亡失/廃止とそれぞれ別に委任状を提出させること。

本人来庁の場合はでも、本人確認が不十分な場合は、照会方式の登録申請となる。

② 印鑑登録・亡失廃止申請の処理に関する業務

印鑑登録証を順番に準備すること。

印鑑を預かること。丁寧に預かり、落としたりしないように十分注意すること。

印影を取り込んだ後、または廃止情報を入力した後、申請一式書類及び印鑑登録票(正本)、印鑑登録票副本(除印)を引き継ぎ、市の審査を受けること。

書類や印鑑の不備等あれば、その旨を申請者に伝え、適宜修正等を求めること。

③ 照会方式の印鑑登録に係る回答書送付及び受付による印鑑登録の処理に関する業務

代理人の申請の場合、代理権限等を有しているかどうか確認するための委任状を提出させること(印鑑登録・廃止/亡失とそれぞれ分けて委任状を提出させること。)

本人の登録する印、代理人の認印を申請書に押印させること。

照会方式の登録申請者及び代理人に対して、回答時の手続きについて過不足なく説明すること。

照会書を送付するために切手を使用する際は、切手受払簿を記載すること。

月報にて、一月分の切手受払報告を行う。

速達で発送を依頼された場合は、速達料金から封書切手代を差し引いた切手を準備してもらい対応すること。

発送準備が整ったら、速やかに1階ポストに投函すること。

回答書の持参があれば、記載事項に不備がないか確認すること。

来所者の本人確認を行い、確認した身分証明書(例:免や保など)を記載すること。

印鑑を預かること。丁寧に預かり、落としたりしないように十分注意すること。

印影を取り込んだ後、申請一式書類及び印鑑登録票(正本)を引き継ぎ、市の審査を受けること。

④ 印鑑登録証の交付に関する業務

市の審査が終わった後、印鑑登録証を交付し受け取り欄に記載押印を求めること。

書類や印鑑の不備等あれば、その旨を申請者に伝え、適宜修正等を求めること。

回答書は、印鑑登録申請書、委任状と合わせて糊付けすること。

⑤ 印鑑登録・亡失廃止関連業務に付随する業務及びその他補助的業務

交付を終えた申請書（登録・亡失廃止）、委任状、照会書兼回答書は申請書や委任状とともに糊付けし、市に引き渡すこと。（照会中のものについては、キャビネット内に保管しておく。）

日報にて、印鑑登録・亡失・廃止の処理件数を報告する。

印鑑登録証の棄損汚損があり、登録証を変えてほしいと依頼があった場合は、いったん廃止して登録しなおしとなる。（同じ番号の登録証がないため）

印鑑登録証や印鑑の盗難による証明書発行禁止の相談があれば、速やかに廃止することを勧めること。登録証が発見された場合は、速やかに解除依頼連絡をもらい、発行禁止を解除しない限り、代理人では証明書が発行できない旨説明すること。発行禁止にする際は、氏名住所連絡先等を控え、印鑑証明発行禁止一覧表に記載する。また、その内容を市へ引き継ぐこと。

窓口及び電話において、印鑑登録・亡失廃止についての問い合わせがあった場合は、適切に対応すること。

(オ) マイナンバーカード関連業務（統合端末の利用を除く）

① マイナンバーカードの申請等に関する業務

マイナンバーカードの申請希望があれば、申請時来庁方式か交付時来庁方式のいずれで受付するか確認すること。内容に合った説明を行うこと。

申請可能かどうか確認すること。統合端末で確認が必要な場合は、市へ引き継ぐ。

申請に関して必要な書類が提出されているか。適宜複写されているかの確認を行うこと。

その場で撮影した又は本人が持参した写真を間違いなく本人の申請書に添付すること。

受け付けた申請書については、必要な確認を行ったうえで、市に引き継ぎ審査を受けること。市の審査が完了した後に、申請者に対して、申請受付完了報告と今後の案内説明を行うこと。

審査、本人へ案内説明後、マイナンバーカード申請受付簿に記載し、市民窓口課へ送付すること。

日報にて、マイナンバーカード申請件数報告を行う。

② 電子証明書（署名用・利用者用）の発行更新廃止等に関する業務

申請者の目的を確認し、申請できる人かどうか確認を行うこと。

申請に関して必要な書類が添付されているか確認すること。適宜資料の複写を行うこと。

申請書の不備、必要な書類不足、不適當なとき及び代理権限等を有していることが確認できない場合などにおいて、その旨申請者に伝え、適宜加筆、修正等を求めること。

申請者からカードを預かり、受け付けた申請書等とともに、市に引き継ぐこと。
市が統合端末において、記載内容等変更等を実施する。終われば、申請者に市からカードを返却する。

日報にて、電子証明書更新等件数報告を行う。

- ③ その他マイナンバーカード関連業務に付随する業務及びその他補助的業務
保険証に紐づけ等マイナポータル端末利用希望があれば、端末の案内を行うこと。
操作について質問があれば、丁寧に説明すること。
利用する場合は、申請書を記入依頼し、端末利用申請管理表を作成し、とりまとめる。
月報にて、一月分の利用者数を報告する。

(カ) 金銭管理全般

- ① 収納及び管理に関する業務
業務終了後、申請書交付枚数を確認する。レジと照合。レジの残金を出金。
収納金とレジの残金を所定の場所に保管すること。
日々、手数料日計表を作成すること。収納が0円でも作成すること。
翌営業日、指定した金額の釣銭をレジに入金すること。
翌営業日以降の平日、指定した金融機関の営業時間に収納金を入金すること。

(キ) 受電業務

電話により対応が必要な業務については、さまざまな事案が想定されるが、次のことに留意し、適切かつ丁寧に実施すること。

(ア)～(コ)の受託業務に関して、申請書類等の不備や添付書類の不足又は不適當な時は、申請者へ架電し確認を行うこと。

(ア)～(コ)の受託業務に関して、市民からの電話による問い合わせについて、説明や回答を行うこと。

日報にて、相談受付件数や簡易な内容を報告する。

(ク) その他市民窓口課受付業務

市民窓口課で取り扱う次の届出、申出又は申請については、受付し市に取り次ぐこと。

- ① 住民基本台帳実態調査申出（職権消除関連）
- ② 旧氏併記、本人通知制度、支援措置申出等に関する相談及び申出
- ③ 特別永住者証明書に関する届出
- ④ 各種戸籍に関する届出及び申出
- ⑤ 土日祝日における火葬許可書の交付
- ⑥ その他

(ケ) 各種集計業務

- ① (ア) ~ (コ) の業務について、必要な集計を行うこと。

(コ) その他の業務

① 業務開始前の準備

指定された端末等の準備を行うこと。

カウンターやフロアー周辺の整理整頓を行うこと。(申請書等の確認補充、掲示物等の整理など。)

② 業務終了後の整理

指定された端末等の跡片付けを行うこと。

カウンターやフロアー周辺の整理整頓を行うこと。(スタンプの日付の変更や集計など。)

使送便の鞆を受け取り、市へ引き継ぐこと。

③ 落とし物の処理

市民サービスコーナー内における落とし物の処理を行うこと。

待合室内やカウンター等において、落とし物・忘れ物等があった場合は、拾得物管理簿を作成すること。

落とし主が判明する場合は、本人に連絡し、市へ落とし物を引き継ぐこと。

落とし主が受け取りに来た場合は、市が拾得物管理簿を確認し、落とし主に返却する。

④ 証明書郵便配達サービス業務の受電受付

受付シートにのっとして必要事項を聞き取りすること。

配達日に必要証明書を出力し、市へ引き継ぐこと。

(配達業務については、市が実施する。)

⑤ 庁内使送便の受領及び仕分け

本庁と市民サービスコーナー間の使送便が平日午前中にジェラルミンケースが送付されるので受領し、市民サービスコーナーに保管していたジェラルミンケースを渡すこと。

受領したジェラルミンケースは開封し、内容は市へ引き継ぐこと。

5 成果品

成果品	備考
実施体制図及び従事者名簿	<ul style="list-style-type: none">● 業務開始時は、指定年月日までに● 年度最終日までに、新年度体制に係るものを報告する。● 従事者変更時は、当該従事者業務開始日前日までに、従事者名簿のみ提出する。
定例(臨時)報告会報告書	<ul style="list-style-type: none">● 定例(臨時)報告会開催月の最終日まで

研修報告	<ul style="list-style-type: none"> ● 研修実施月の翌月10日までに
業務手順書等の変更及び更新 (FAQ など)	<ul style="list-style-type: none"> ● その都度
日報	<ul style="list-style-type: none"> ● 処理日、各業務処理件数 (項目は市が決定する)、受電相談件数と主な内容や発生トラブルの内容と結果について ● とりまとめ次第速やかに、翌営業日午前中までに
手数料日計表	<ul style="list-style-type: none"> ● 発行した証明書の枚数及び収納した金額 ● とりまとめ次第速やかに、翌営業日午前中までに
各申請書	<ul style="list-style-type: none"> ● 日報及び手数料日計表に係る各証明書等申請書の原本 (日付印や交付担当者印等漏れがないよう確認) ● とりまとめ次第速やかに、翌営業日午前中までに
月報	<ul style="list-style-type: none"> ● ○月分切手受払簿 (無しでもゼロ報告) ● 印鑑登録・亡失廃止件数報告 (無しでもゼロ報告) ● マイナポータル端末利用者数 ● 検討事項及び改善策 (必要に応じて提出) ● とりまとめ次第速やかに、月末最終日締め翌月最初の営業日午前中までに