

別紙1 我孫子行政サービスセンター窓口業務委託仕様書

1 証明書発行等に関する業務

(1) 証明書発行関係業務

証明書発行業務では、我孫子市導入のCOKAS-R/ADII（日本電気株式会社製品、以下「住民記録システム」という。）及び戸籍電子情報システム（富士フィルムシステムサービス株式会社製品、以下「戸籍総合システム」という。）の仕様に基づいて利用し、円滑に業務を遂行すること。

(2) 各種証明書等に関する窓口業務

- ア 申請者が、法令上、申請することができる者であるか確認を行うこと。
 - イ 申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
 - ウ 申請に際して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。この場合、添付書類が不足または不十分な時は、適宜追完・差替え等を求めること。
 - エ 申請の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を掲示もしくは提出させること。また、本人確認を行う資料については、法令等に基づいて、適切な資料を確認すること。
 - オ 申請の任に当たっている者が代理人である場合、その者が正当に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等を提示もしくは提出させること。
 - カ 第三者からの申請に際して行われる受付に関する上記の業務も含むこと。
 - キ 各種証明書を作成（統合端末を使用するものは除く）すること。
 - ク 作成された各種証明書を作成者とは別の者が点検の上、業務運用責任者を通じて市職員へ審査依頼すること。
 - ケ 市職員により交付決定された各種証明書等を窓口において交付すること。
 - コ 各種証明等の交付手数料の徴収、収納及びレシートの発行をすること。
 - サ 受付・処理・点検・交付等において疑義が生じた場合は、業務運用責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
 - シ 各種証明書等に関する問い合わせがあった際は、その対応を行うこと。
- (3) 我孫子行政サービスセンターにおける各種証明交付業務の対象証明書は「別紙4 市民課証明書一覧」及び「別紙5 課税課証明書一覧」のとおり。
- ア 各種証明書の交付請求（申出）の受付に関する業務
 - (ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - (イ) 該当証明書の作成に請求（申出）の任に当たっている者より、預かる必要がある書類等が存在する場合には預かること。
 - (ウ) 住民票の写しの交付請求の場合には、続柄及び本籍等の記載の必要性について尋ねること。

イ 各種証明書の作成に関する業務

請求（申出）者に交付する各種証明書を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

ウ 各種証明書の引渡し業務

（ア）市職員による各種証明書の交付の決定を受けて、作成された各種証明書を窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

（イ）作成された証明書がマイナンバー入り住民票であり、同住所別世帯及び代理人（委任状を要する）による交付申請であった場合は、本人の住民登録地へ簡易書留及び転送不要で郵送交付すること。

エ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

（ア）請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

（イ）請求（申出）者に対して、レシートを手交すること。

（ウ）請求（申出）者が領収書を必要とする場合は、領収書を発行して内容記載し、領収印を押し手交すること。

2 住民票異動関係業務

住民異動届等の窓口における受付から市職員への審査依頼まで、一連の業務を行う。

（1）住民異動届業務

各業務における共通業務は以下のとおり。

（ア）届出者が法令上届出をすることができるものであるかの確認

（イ）届出者の本人確認（代理人による届け出の場合には代理権限の確認）

（ウ）住民異動届の記載内容の形式点検（記載が不十分なときは加筆・修正等を求める）

（エ）届出に際して必要な書類の確認（書類が不足又は不適當な時は追完・差替え等を求める）

（オ）住民異動届の記載内容を住民基本台帳端末と照合

（カ）住民基本台帳端末との照合内容：本市住所、世帯構成、異動者住民票コード、個人番号、国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療・介護保険、子ども医療、児童手当、小中学校確認、宛名番号等の状況確認、母子手帳、マイナンバーカード

（キ）上記内容を確認後、業務運用責任者を通じて市職員へ審査を依頼

（ク）市職員の審査後、要件を満たさない届出については、届出者に対し、再度要件を満たす手続きを行うよう依頼する。

（ケ）他課での手続きがある場合には、市民課での手続き終了後、住民異動届を連絡車で本庁へ送付する。

（コ）他課の手続きがある場合には、該当する手続きを行う。また、市民課で終了しな

い場合は担当課へ案内を行う。

(2) (1) の業務確認のほか、各届出別に行う作業は次のとおり

ア 転入

- (ア) 転出証明書の内容確認
- (イ) 住民基本台帳カード、在留カード、マイナンバーカードの所持確認。
- (ウ) 転入者に渡す各種案内をまとめ、転入者に渡す。

イ 転出

- (ア) 市職員の審査後、要件を満たす来庁者へ「転出証明書」を交付する旨の説明
- (イ) 住民基本台帳カード、在留カード、マイナンバーカードの所持確認

ウ 転居

住民基本台帳カード、在留カード、マイナンバーカードの所持確認

エ 世帯分離・合併・世帯主変更・職権修正（住所、氏名等）

国民健康保険加入の有無確認

(3) 住民異動届に基づく住民記録システム業務

ア 住民異動届に基づく住民記録システム業務

- (ア) 住民記録システムの仕様に基づき、住民基本台帳に記録すべき事項を入力、更新すること。
- (イ) 住民記録システム入力後に出力される帳票と住民異動届原本を我孫子市に返却すること（納品）。市職員による照合の結果、記録が正しく行われていないことが判明した場合は、当日の業務日報に計上し、最優先で修正を行い、その後速やかに納品すること。

イ 住民異動届に伴うマイナンバーカード手続き業務

住民記録システムの仕様に基づき、必要に応じID入りマイナンバーカード交付申請書の発行を業務運用責任者を通じて市職員に依頼すること。

ウ 各種申し出による住民記録システム入力業務

- (ア) 旧氏記載等各種申し出の受付をすること（住民異動届を除く）。申出が必要な内容を満たしているか確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。受付時は、申請者への説明、内容の確認等を遺漏なく行うこと。住民記録システムを用い、住民基本台帳に記録すべき事項を入力、更新すること
- (イ) 住民記録システムの仕様に基づき、住民基本台帳に記録すべき事項を入力・更新すること。
- (ウ) 住民記録システム入力後に出力される帳票と申出書原本を我孫子市に返却すること（納品）。市職員による照合の結果、記録が正しく行われていないことが判明した場合は、当日の業務日報に計上し、最優先で修正を行い、その後速やか

に納品すること。

- (エ) 他課または住民記録係等他担当への住民異動届の回付が必要な場合は速やかに回付すること。また、回付に伴う事務処理を実施すること。
- エ 住民異動届に基づく転出証明書等各種証明書の作成業務
 - (ア) 住民記録システムを用い、住民基本台帳に記録すべき事項を入力、更新すること。
 - (イ) 住民記録システム入力後に出力される帳票、転出証明書等各種証明書と住民異動届原本を我孫子市に返却すること（納品）。市職員による照合の結果、記録が正しく行われていないことが判明した場合は、当日の業務日報に計上し、最優先で修正を行い、その後速やかに納品すること。
 - (ウ) 転出証明書作成とは、転出証明書、転出証明書に準ずる証明書または住民票の除票（転入届に添付すべき書類）を作成することとし、除票については、コピーを添えて納品すること。
- オ 券面印字（海外転出の場合の券面印字）

住民異動届または各種申し出等により、マイナンバーカード及び在留カードに変更事項を印字する必要がある場合は、券面印字を行うこと。
- カ 転出証明書等各種証明書の交付
 - (ア) 住民記録システム入力後に出力される転出証明書等各種証明書及び各種証明書に関する案内文を申請者に交付すること。交付の際は、申請者に口頭で交付物について説明・案内をすること。
 - (イ) 券面印字をしたカードがある場合は、申請者に返却すること。
 - (ウ) 必要に応じ、他課への案内が必要な場合は、申請者に案内をすること。

3 印鑑登録業務

- (1) 印鑑の登録に関する業務
 - ア 印鑑の登録を受けようとする者が、「我孫子市印鑑条例」（昭和 54 年条例第 22 条。以下「条例」という）に基づく登録できる者であるかの確認を行うこと。
 - イ 本人確認資料が不十分、又は代理人による申請の場合は、我孫子市指定の照会書を作成し、本人または代理人に説明のうえ、作成者とは別の者が点検し、連絡便で本庁へ送付すること。
 - ウ 申請書に記載された事項が、条例上、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
 - エ 登録を受けようとする印鑑の確認を行うこと。
 - オ 申請書を受領後、業務運用責任者を通じて、市職員へ審査依頼すること。
 - カ 職員による登録決定後、印鑑登録原票への印影、その他事項の登録証の作成を行い、作成者とは別の者が点検のうえ、業務運用責任者を通じて市職員へ審査依頼すること。

- キ 職員により交付決定された印鑑登録証を窓口において交付し、本人又は代理人の署名を貰うこと。
- ク 印鑑登録の廃止申請等に関する上記の業務も含むこと。
- ケ 印鑑登録証の亡失等による印鑑の再登録の場合、再登録手数料の徴収、収納及び領収書の発行をすること。
- コ 受付・処理・点検・交付等において疑義が生じた場合は、業務運用責任を通じて市職員に報告を行うこと。
- サ 印鑑の登録に関する業務の問い合わせがあった際は、その対応を行うこと。

(2) 印鑑登録申請業務

ア 印鑑登録申請の受付に関する業務

- (ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- (イ) 本人であるかどうか確認するための資料の種別等を控えること。
- (ウ) 登録する印鑑を申請の任に当たっている者から印鑑を預かること
- (エ) 既に印鑑登録が存在する場合は、印鑑登録の廃止届出等を提出させること。

イ 印鑑登録業務

- (ア) 市職員による印鑑登録申請に関する審査を受けて、申出者に対して該当印鑑を登録すること。(端末の入出力の操作を含む。)
- (イ) 既に印鑑登録が存在する場合は、市職員による印鑑登録の廃止等に関する審査を受けて、その印鑑登録を廃止すること。(端末の入出力の操作を含む。)
- (ウ) 代理人による印鑑登録の場合、印影を原票に押印後に照会書を発行及び郵送すること。
- (エ) 照会書を用いた登録について案内すること。

ウ 印鑑登録証の引渡し業務

- (ア) 作成された印鑑登録証を、窓口において、申請の任に当たっている者に対して、手交すること。
- (イ) 預かった印鑑を、窓口において、申請の任に当たっている者に対し、返還すること。
- (ウ) 請求(申出)者へ印鑑登録証受領の署名を求めること。

(3) 登録手数料の徴収及び収納に関する業務

- ア 請求(申出)者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
- イ 請求(申出)者に対して、レシートを手交すること。
- ウ 請求(申出)者が領収書を必要とする場合は、領収書を発行して内容記載し、領収印を押し手交すること。

4 各種カード券面更新(追記)業務

対象カードは「別紙6 各種カード一覧」のとおり

- (1) 各種カード券面記載事項変更届（追記申請）の受付に関する業務
 - ア 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ 申請の任に当たっている者より該当カードを預かること。
- (2) 各種カード券面記載事項変更処理に関する業務（住民基本台帳カード及びマイナンバーカードのみ）は、業務運用責任者を通じて市職員に引き継ぐこと。
- (3) 各種カードへの記載に関する業務
市職員による各種カード追記申請に関する判断を受けて、異動内容を各種カードに追記すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- (4) 各種カードの返還に関する業務
追記された該当カードを申請の任に当たっている者へ返還すること。
- (5) 住民基本台帳カード及びマイナンバーカード継続利用業務
 - ア 住民基本台帳カード及びマイナンバーカード継続利用業務の受付に関する業務・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ 該当カードを預かること。
 - ウ 住民基本台帳カード及びマイナンバーカード継続利用処理に関する業務は、業務運用責任者を通じて市職員に引き継ぐこと。
- (6) 個人番号指定請求業務
 - ア 個人番号指定請求の受付に関する業務
資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ 個人番号の指定に関する業務
 - (ア) 市職員による個人番号の指定に関する判断を受けて、異動内容を記載すること。
（端末の入出の操作を含む。）
 - (イ) 後日、個人番号通知書が届くことを案内すること
- (7) マイナンバーカード交付申請書発行依頼業務
 - ア マイナンバーカード交付申請書発行依頼の受付に関する業務
資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ マイナンバーカード交付申請書交付に関する業務
 - (ア) 市職員により作成されたマイナンバーカード交付申請書を、申出に対して、手交すること。
 - (イ) マイナンバーカードの申請方法、申請後の受取方法等について案内すること。
- (8) マイナンバーカード再交付申請の業務
 - ア マイナンバーカード再交付申請の受付に関する業務
 - (ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - (イ) 本人確認で提示を受けた資料について写しをとること。
 - (ウ) 業務運用責任者を通じて、市職員側に書類を回付する。
 - イ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- (ア) 申請者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
 - (イ) 請求(申出)者に対して、レシートを手交すること。
 - (ウ) 請求(申出)者が領収書を必要とする場合は、領収書を発行して内容を記載し、領収印を押し手交すること。
- (9) マイナンバーカード返納・廃止の受付に関する業務
- ア 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ 該当カードを預かること。
 - ウ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (10) 住民基本台帳カード返納・廃止の受付に関する業務
- ア 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ 該当カードを預かること。
 - ウ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (11) マイナンバーカード一時停止解除届の受付に関する業務
- ア 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ 本人確認で提示を受けた資料について写しをとること。
 - ウ 該当カードを預かること。
 - エ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (12) 各種カード暗証番号等変更の受付に関する業務
- ア 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ 代理人による各種カード暗証番号等変更の場合には照会書を作成及び郵送すること。
 - ウ 該当カードを預かること。
 - エ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。

5 マイナンバーカード業務

- (1) 通知カードの返納に関する業務
- ア 資格確認、書類確認、本人確認および代理人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
 - イ 通知カードを預かること。
 - ウ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (2) マイナンバーカード申請関係
- ア マイナンバーカード交付申請書発行依頼業務
 マイナンバーカード交付申請書発行依頼の受付に関する業務
 - (ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行い、受付を行うこと。
 - (イ) 本人確認書類を預かり、住民記録システムで個人情報を確認後、業務運用責任者を通じて、市職員にマイナンバーカード交付申請書の発行を依頼する。

イ マイナンバーカード交付申請書交付に関する業務

- (ア) 市職員により作成されたマイナンバーカード交付申請書を申出者に内容確認を行った上で、手交すること。
- (イ) マイナンバーカードの申請方法、申請後の受取方法等について案内すること。

ウ マイナンバーカード交付申請（申請時来庁）受付業務

- (ア) 資格確認、書類確認、本人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
- (イ) 通知カード（個人番号通知書）、住民基本台帳カード並びに照会書を預かること。
- (ウ) 住民記録システムで個人情報を確認後、市職員にダブルチェックを依頼すること。

エ マイナンバーカード再交付申請業務

マイナンバーカード再交付申請の受付に関する業務

- (ア) 資格確認、書類確認、本人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
- (イ) マイナンバーカード、代理申請の場合は、照会書を預かること。
- (ウ) 住民記録システムで個人情報を確認後、市職員にダブルチェックを依頼すること。

オ 警察照会に関する業務

カード紛失等で警察に届けている場合は、警察に電話で照会を行い、事実確認すること。

カ 再交付手数料に関する業務

- (ア) 紛失等で再交付手数料が発生する場合は、再交付手数料の徴収および収納を行うこと。
- (イ) 申請者に対して、レシートを手交すること。

(3) マイナンバーカードおよび住民基本台帳カード返納・廃止関係

マイナンバーカードおよび住民基本台帳カードの返納・廃止の受付に関する業務

- ア 資格確認、書類確認、本人確認および代理人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
- イ マイナンバーカード、代理申請の場合は照会書を預かること。
- ウ 市職員に引き継ぐこと。

(4) マイナンバーカード一時停止解除関係

マイナンバーカード一時停止解除届の受付に関する業務

- ア 資格確認、書類確認、本人確認および代理人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
- イ マイナンバーカード、代理申請の場合は照会書を預かること。

- ウ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (5) 電子証明書発行、失効、更新申請等関係
 - 電子証明書発行、失効、更新申請等の受付に関する業務
 - ア 資格確認、書類確認、本人確認および代理人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
 - イ マイナンバーカード、代理申請の場合は照会書を預かること。
 - ウ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (6) マイナンバーカード暗証番号等変更関係
 - マイナンバーカード暗証番号等変更の受付に関する業務
 - ア 資格確認、書類確認、本人確認および代理人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
 - イ マイナンバーカード、代理申請の場合は照会書を預かること。
 - ウ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (7) マイナンバーカードおよび住民基本台帳カード継続利用関係
 - マイナンバーカードおよび住民基本台帳カード継続利用の受付に関する業務
 - ア 資格確認、書類確認、本人確認および代理人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
 - イ マイナンバーカード、代理申請の場合は照会書を預かること。
 - ウ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (8) マイナンバーカードおよび住民基本台帳カード券面更新関係
 - マイナンバーカードおよび住民基本台帳カード券面更新の受付に関する業務
 - ア 資格確認、書類確認、本人確認および代理人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
 - イ マイナンバーカード、代理申請の場合は照会書を預かること。
 - ウ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (9) マイナンバーカード有効期間変更関係
 - マイナンバーカード有効期間変更の受付に関する業務
 - ア 資格確認、書類確認、本人確認および代理人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
 - イ マイナンバーカード・在留カードを預かること。
 - ウ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。
- (10) マイナンバーカード申請取消関係
 - マイナンバーカード申請取消の受付に関する業務
 - ア 資格確認、書類確認、本人確認および代理人確認を行い、必要書類を記入してもらい、受付を行うこと。
 - イ 業務運用責任者を通じて、市職員に引き継ぐこと。

6 戸籍届出業務

(1) 窓口業務（時間内業務）

- ア 届書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているか確認を行うとし、戸籍係にFAXを送信し戸籍係の審査回答を待つこと。死亡届は、届出書、ウイングホール火葬柏斎場予約確認書（又は、火葬日時がわかる書類）をFAXすること。）
- イ 届出に際して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。この場合、添付書類に不足または不十分な時は、適宜追完・差替え等を求めること。
- ウ 創設的届出について、届出者の本人確認を法令に基づいて行うこと。
- エ 受付、確認等において疑義が生じた場合は、業務運用責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
- オ 届出に伴う他課の手続きがある場合は、該当する手続きを行う。また、市民課で終了しない場合は担当課へ案内を行う。

(2) 火葬許可書の作成に関する業務（時間内業務）

火葬許可証は、戸籍係からFAXが送信されてくるので、市職員が記載内容を確認後、交付決定された火葬許可証を窓口において交付すること。

(3) 窓口業務（時間外業務）

- ア 届書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
- イ 届出に際して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。この場合、添付書類が不足または不十分な時は、適宜追完・差替え等を求めること。
- ウ 創設的届出について、届出者の本人確認を法令に基づいて行うこと。
- エ 確認を終えた届書は、市職員へ審査依頼をすること。
- オ 受付、確認等において疑義が生じた場合は、業務運用責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
- カ 届出に伴う他課の手続きがある場合は、該当する手続きを行う。また、市民課で終了しない場合は、後日担当課へ案内を行う。

(4) 火葬許可書の作成に関する業務（時間外業務）

- ア 火葬許可証に記録すべき事項を記録、更新すること。
- イ 作成した火葬許可証は、市職員へ審査依頼をすること。
- ウ 市職員により交付決定された証明書等を窓口において交付すること。
- エ ウイングホール（又は他の火葬斎場）に火葬の予約確認をすること。

(5) 各種証明書等の引渡し業務

市職員による各種証明書の交付の決定を受けて、作成された各種証明書を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

(6) 戸籍届出による住民異動の住民票への記載に関する業務

- ア 市職員より戸籍届出の写しを受取ること。
 - イ 市職員による戸籍届出による住民異動に関する審査を受けて、異動内容を住民票に記載すること。(端末の入出力の操作を含む。)
- (7) 各種証明書の作成に関する業務
- 請求(申出)者に交付する各種証明書を作成すること。(端末の入出力の操作を含む。)
- (8) 各種証明書等の引渡し業務
- 市職員による各種証明書の交付の決定を受けて、作成された各種証明書を、窓口において、請求者に対して、手交すること。
- (9) 交付手数料の徴収及び収納に関する業務
- ア 請求(申出)者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
 - イ 請求(申出)者に対して、レシートを手交すること。
 - ウ 請求(申出)者が領収書を必要とする場合は、領収書を発行して内容記載し、領収印を押し手交すること
- 7 外国人住民に係る住居地届出業務
- (1) 外国人住民に係る住居地届出の受付に関する業務
- ア 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ 提出のあった届出に対応する在留カードを届出の任に当たっている者より預かること。
- (2) 在留カードへの記載に関する業務
- ア 市職員による在留カード追記申請に関する判断を受けて、異動内容を各種カードに追記すること。(端末の入出力の操作を含む。)
 - イ 追記された在留カードの写しを作成すること。
 - ウ 追記された在留カードを届出の任に当たっている者へ返還すること。
- 8 通称記載申請業務
- ア 通称記載申請の受付に関する業務
- (ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - (イ) 申請の任に当たっている者に対して、通称を住民票に記載するための疎明資料の提示を求めること。
 - (ウ) 通称を記載するに値する資料の写しを作成すること。
 - (エ) 市職員による通称記載に関する判断により、通称を住民票に記載するに値しないと認められた場合は、その旨を申請の任に当たっている者に対して、案内する。その際、再度通称を記載するための疎明資料の提示を受けることは妨げられない。
 - (オ) 上記により新たに通称を記載するための疎明資料の提示を受けた場合は、その写しを作成し、再度、市職員の判断を受けること。
- イ 通称記載に関する業務
- 市職員による通称記載に関する判断を受けて、通称を住民票に記載すること。(端末

の入出力の操作を含む。)

9 旧氏併記業務

ア 旧氏記載（変更）請求書の受付に関する業務

(ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認、マイナンバーカード又は住民基本台帳カード所有の確認を行うこと。

(イ) 請求の任に当たっている者に対して、住民票に併記を希望する旧氏の記載されている戸籍謄抄本から、現在の氏が記載されている戸籍に至る全ての戸籍謄本等の提出を求めること。

(ウ) 市職員に回付し、住民基本台帳ネットワークの旧氏の記載履歴の確認を求めること。

イ 旧氏記載に関する業務

(ア) 市職員による旧氏記載に関する判断を受けて、旧氏を住民票に記載又は変更すること。(端末の入出力の操作を含む。)

(イ) 必要に応じて4の業務又は案内を行うこと。

ウ 旧氏削除請求書の受付に関する業務

資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認、マイナンバーカード又は住民基本台帳カード所有の確認を行うこと。

エ 旧氏削除に関する業務

市職員による旧氏削除に関する判断を受けて、住民票から旧氏を削除すること。(端末の入出力の操作を含む。)

10 会計業務

(1) 日計

ア 1日の業務終了後、レジスターの集計処理を行うこと。

イ 当日の集計額と申請書等の突き合わせを行うこと。

ウ 当日集計表を作成すること。

エ 当日の集計を翌営業日中に市に報告すること。

(2) 月計

当月の一月間の集計を行い、集計表を市に提出すること。

11 国保年金課業務

(1) 以下の業務について、資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行い、所管課へ引き継ぐこと。

ア 共通

(ア) 納税通知書等送付先・住所・氏名変更届出書の受付に関する業務

(イ) 国保年金課業務に係る様式等の交付、文書の受領及び問い合わせの取り次ぎに関する業務

(ウ)その他、国保年金課業務の目的を達成するために必要な補助的業務

イ 国民健康保険

(ア)国民健康保険の資格取得、資格喪失、住所変更等の各種届出に関する業務

(イ)国民健康保険に係る証の交付・再交付・回収に関する業務

(ウ)国民健康保険の資格期間証明の届出の受付に関する業務

(エ)国民健康保険税の賦課に関する受付業務（簡易申告書等）

(オ)旧被扶養者に係る届出に関する業務

(カ)非自発的失業者等に係る保険税軽減申請に関する業務

(キ)産前産後期間に係る保険税軽減届出に関する業務

(ク)国民健康保険税減免申請に関する業務

(ケ)還付請求書の受領に関する業務

(コ)療養費の申請に関する業務

(サ)高額療養費の申請に関する業務

(シ)出産育児一時金の申請に関する業務

(ス)葬祭費の申請に関する業務

(セ)食事差額等の申請に関する業務

(ソ)限度額適用認定証の申請、交付、再交付及び回収に関する業務

(タ)はり、きゅう、あん摩等施設利用券の申請、交付及び回収に関する業務

(チ)はり、きゅう、あん摩等施設利用券及び請求書の受領に関する業務

(ツ)はり、きゅう、あん摩等施術担当者の指定・変更・辞退の申請受付に関する業務

(テ)短期人間ドック利用申請書の受領に関する業務

ウ 後期高齢者医療保険

(ア)後期高齢者医療住所地特例（適用・変更・終了）届出に関する業務

(イ)負担区分証明書の発行に関する業務

(ウ)保険証等再交付申請の受付及び保険証等の交付に関する業務

(エ)限度額適用・標準負担額減額認定申請の受付及び認定証の交付に関する業務

(オ)特定疾病認定申請の受付に関する業務

(カ)各種資格に関する照会・相談の受付に関する業務

(キ)保険料の内容説明に関する問い合わせにかかる後期医療係への取り次ぎに関する業務

(ク)被扶養者であったことの申出の受付に関する業務

(ケ)納付確認書の受付に関する業務

(コ)口座振替依頼書（控え）の受付に関する業務

(サ)納付方法変更申出書及び申出取下書の受付に関する業務

- (シ) 還付請求書及び還付加算金請求書の受付に関する業務
- (ス) 高額療養費（外来年間合算含む）支給申請の受付に関する業務
- (セ) 療養費（一般診療費等）支給申請の受付に関する業務
- (ソ) 療養費（受領委任払い）支給申請の受付に関する業務
- (タ) 葬祭費支給申請の受付に関する業務
- (チ) 高額介護合算療養費支給申請の受付に関する業務
- (ツ) 各種給付に関する照会・相談の受付に関する業務
- (テ) はり、きゅう、あん摩等施設利用券の申請、交付及び回収に関する業務
- (ト) はり、きゅう、あん摩等施設利用券及び請求書の受領に関する業務
- (ナ) はり、きゅう、あん摩等施術担当者の指定・変更・辞退の申請受付に関する業務
- (ニ) 医療給付金請求書の受付に関する業務

エ 国民年金

- (ア) 国民年金の資格（取得、喪失、種別変更、住所変更等）の届出に関する業務
- (イ) 付加保険料納付・辞退申出に関する業務
- (ウ) 海外任意加入の届出に関する業務
- (エ) 基礎年金番号通知書再交付申請に関する業務
- (オ) 国民年金保険料の納付及び免除等の問合せに係る年金係への取り次ぎに関する業務
- (カ) おくやみに関する問合せに係る年金係への取り次ぎに関する業務
- (キ) 年金受給に関する問合せに係る年金係への取り次ぎに関する業務
- (ク) 各種様式、各種リーフレット、各種リスト等の交付業務
- (ケ) 年金機構等への行先案内に関する業務

1.2 子ども支援課業務

ア 以下の業務に関する業務について、資格確認、書類確認、本人確認 及び代理人確認を行い、所管課へ引き継ぐこと。

- (ア) 児童手当・特例給付認定請求
- (イ) 児童手当・特例給付額改定認定請求
- (ウ) 児童手当・特例給付受給事由消滅届
- (エ) 児童手当現況届
- (オ) 児童手当認定事項（年金区分）変更届
- (カ) 児童手当登録内容変更届
- (キ) 児童手当・特例給付別居監護申立
- (ク) 子ども医療、高校生医療費助成申請（受給券）
- (ケ) 子ども医療、高校生医療費助成交付申請（償還払い）
- (コ) 子ども医療、高校生医療費助成再交付申請

(サ) 子ども医療、高校生医療費受給資格登録変更届（転居、氏名変更の場合は券面の修正を行うこと）

(シ) 子ども医療、高校生医療費助成年度更新届

(ス) 子ども医療、高校生医療費助成受給券返納届

(セ) ひとり親家庭等医療費等給付申請

イ 申請等不足書類受領業務

当該業務は既に提出のあった申請等のうち、添付書類が不足していたものについて、その追完資料等を受けるものである。

(ア) 書類確認及び資格確認を行うこと。

(イ) 届出の任に当たっている者より当該書類を受領すること。

(ウ) 所管課へ引き継ぐこと。

ウ 子ども医療、高校生医療費受給券回収業務

(ア) 書類確認を行うこと。

(イ) 使用不可能となる子ども医療費受給券を申出の任に当たっている者より回収すること。

(ウ) 所管課へ引き継ぐこと。

1.3 健康づくり支援課業務

ア 医療機関委託乳児健康診査受診票差替え業務

(ア) 医療機関委託乳児健康診査受診票差替えの受付に関する業務

a 当該受診票の差替えの申し出があった、対象となる乳児の氏名、生年月日を確認すること。

b 転入前の市区町村で交付された未使用の医療機関委託乳児健康診査受診票を回収すること。

(イ) 医療機関委託乳児健康診査受診票の差替えに関する業務

a 市職員による医療機関委託乳児健康診査受診票差替えに関する判断を受けて、当該乳児に対して必要となる枚数を本市の転入者用医療機関委託乳児健康診査受診票をから抜き取ること。

b 交付台帳に交付状況を記入すること。

c 抜き取った医療機関委託乳児健康診査受診票を申請者に対して手交すること。

d 所管課へ引き継ぐこと。

(ウ) 母子手帳交付業務

a 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行い、母子手帳を交付すること。

b 所管課へ引き継ぐこと。

(エ) 高齢者インフルエンザ予防接種受付業務

- a 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- b 所管課へ引き継ぐこと。
- (オ) 高齢者肺炎球菌感染症予防接種受付業務
 - a 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - b 所管課へ引き継ぐこと。
- (カ) 小児インフルエンザ予防接種費用助成金申請受付業務
 - a 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - b 所管課へ引き継ぐこと。

1 4 高齢者支援課業務

- ア 我孫子市高齢者移動サービス利用券発行交付申請
 - (ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - (イ) 所管課へ引き継ぐこと。
- イ 介護保険証再交付申請業務
 - (ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - (イ) 所管課へ引き継ぐこと。
- ウ 介護保険要介護認定・要支援設定・要介護更新設定・要支援更新認定申請業務
 - (ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - (イ) 所管課へ引き継ぐこと。
- エ 介護保険住所地特例適用・変更・終了届申請業務
 - (ア) 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - (イ) 所管課へ引き継ぐこと。

1 5 障害者支援課業務

- ア 重度障害者医療費及び特定疾病者医療費請求業務
 - (ア)届出の任に当たっている者より、重度障害者医療費及び特定疾病者医療費請求書を、封書にて受領すること。
 - (イ)所管課へ引き継ぐこと。
- イ 重度障害者医療費及び特定疾病者医療費現況届業務
 - (ア)届出の任に当たっている者より、重度障害者医療費及び特定疾病者医療費現況届を、封書にて受領すること。
 - (イ)所管課へ引き継ぐこと。
- ウ ヘルプカード配布業務
 - 適宜残数確認し、所管課に報告すること。
- エ 在宅障害者（児）一時介護委託料助成申請兼一時介護証明業務
 - (ア)届出の任に当たっている者より、重度障害者医療費及び特定疾病者医療費現況届

を、封書にて受領すること。

(イ)所管課へ引き継ぐこと。

オ 福祉タクシー初乗り料金助成申請業務

(ア)資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。

(イ)所管課へ引き継ぐこと。

カ 日常生活用具（ストマ）給付申請業務

(ア)資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。

(イ)所管課へ引き継ぐこと。

1 6 社会福祉課業務

ア 診療依頼書交付業務

(ア)診療依頼書交付の受付に関する業務

(イ)資格確認及び書類確認を行うこと。

イ 診療依頼書の作成に関する業務

請求（申出）者に交付する診療依頼書を作成すること。

ウ 診療依頼書の引渡し業務

(ア)作成された診療依頼書を窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

(イ)所管課へ引き継ぐこと。

エ 通院・通所交通費申請及び収入申告書の取次業務

書類を預かり、所管課へ引き継ぐこと。

1 7 課税課業務

ア 各種証明書交付業務

対象証明書は「別表4 課税課証明書一覧」のとおり。

交付請求（申出）の受付にあたり、資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。

イ 各種証明書の引渡し業務

市職員による各種証明書の交付の決定を受けて、作成された各種証明書を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

ウ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

(ア)請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

(イ)請求（申出）者に対して、レシートを手交すること。

(ウ)請求（申出）者が領収書を必要とする場合は、領収書を発行して内容記載し、領収印を押し手交すること。

エ 軽自動車税申告（報告）兼標識交付申請、標識返納業務

- (ア)資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- (イ)所管課へ引き継ぐこと。

オ 軽自動車税所有者変更・標識変更申請業務

- (ア)資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- (イ)所管課へ引き継ぐこと

1 8 手賀沼課 資源循環推進室業務

ア し尿くみ取（開始・変更・取消し）申請事務

- (ア)書類確認を行うこと。
- (イ)所管課へ引き継ぐこと。

イ し尿汲取り手数料徴収業務

- (ア)請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
- (イ)請求（申出）者に対して、領収書を手交すること。
- (ウ)收受した、書類をエクセルで作成して、市民課住居表示係に徴収金額と共に連絡車で送付すること。

1 9 生活衛生課業務

ア 生ごみ処理容器等購入補助金交付申請事務

- (ア)資格確認、書類確認を行うこと。
- (イ)所管課へ引き継ぐこと。

イ クリーンカレンダー、ゴミの分け方、出し方に関すること。
必要とする地区区分のものを手交すること。

2 0 交通政策課業務

ア 交通災害共済申込業務

- (ア)申込の任に当たっている者より、申請書及び共済掛け金を預かること。
- (イ)申請書の申請者控えに受付印を押印すること。
- (ウ)申込の任に当たっている者に対して、申請者控えを渡すこと。
- (エ)所管課へ引き継ぐこと。

イ 送迎バス利用カード交付業務

- (ア)資格確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- (イ)所管課へ引き継ぐこと。

2 1 学校教育課業務

入学・退学通知書交付業務

作成された入学・退学通知書を、窓口において、届出（転入、転出時）の任に当たっ

ているものに対して、手交すること。

2.2 文化・スポーツ課業務

市民利用カード発行業務

- (ア) 資格確認、本人確認を行うこと。
- (イ) 窓口において、届出の任に当たっている者に対し、手交すること。
- (ウ) 所管課へ引き継ぐこと。

2.3 選挙管理委員会業務

ア 引き続き千葉県内に住所を有する旨の証明書

- (ア) 引き続き千葉県内に住所を有する旨の証明書交付請求（申請）受付に関する業務
本人確認、書類確認を行うこと。
- (イ) 引き続き千葉県内に住所を有する旨の証明書交付に関する業務
市職員の発行した「引き続き千葉県内に住所を有する旨の証明書」を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して手交すること。

イ 在外選挙人名簿の登録申請案内業務

国外転出する方について、在外選挙人名簿の登録申請案内を配布すること。

2.4 その他業務

「別紙7 我孫子行政サービスセンター案内業務一覧」のほか、市役所業務以外の問い合わせに対しても、出来る限り対応すること。

2.5 旅券発給業務

統合端末の操作を除くものとする。

(1) 旅券発給（新規、残存期間同一、紛失）・訂正新規、切替新規申請業務

ア 旅券発給・訂正新規、切替申請・紛失届の受付に関する業務

申請の受付については、「一次審査（1審）」とも言う。

- (ア) 資格確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。ただし、刑罰及び早期発給等関係に該当がある場合は、受理せず県旅券事務所へ案内すること。
- (イ) 緊急発給については、受理せず県旅券事務所へ案内すること。

イ 申請書の内容確認、審査に関する業務

- (ア) 申請書、写真、戸籍謄本その他申請に必要な書類が不足していないか確認し、不十分なときは、適宜補完を求めること。
- (イ) 写真は撮影時期を聴取するとともに、外務省が定める基準に則っているか確認し、受付ができない写真の場合は、再撮影を求める。
- (ウ) 戸籍謄本については、法に定められた発行期日以内であるか確認する。これに

外れる場合は、再取得を依頼する。

- (エ) 所持旅券の失効の確認がとれない場合は、申請者に旅券発給事実検索書の記入を求め、検索をすること。
- (オ) 有効中の旅券を持参している場合は、写真掲載ページの写しを取ること。
- (カ) 申請書記載事項のうち、太枠内の内容及び申請書類等提出委任申出書欄について、業務手順を明らかにした書類に基づき確認すること。
- (キ) 申請書に確認した内容等の必要事項について、欄外及び職員記載欄に記載すること。
- (ク) 不正取得の防止に努め、不審な申請者を発見した場合は市職員に報告すること。
- (ケ) すべての内容の確認ができれば、最終確認としての本人確認を行うこと。

ウ 電子申請による申請に関する業務

- (ア) 領事業務システムにより申請状況を確認し、翌平日午前9時までに二次審査まで完了し、千葉県に送信すること。
- (イ) 補正が必要な申請者には、必要な対応を行うこと。

エ 旅券引換書の発行に関する業務

- (ア) 旅券引換書に、受け取り開始日等必要事項を明記し発行すること。
- (イ) 受領の際の説明を十分に行うこと。
- (ウ) 失効旅券は失効処理をして返却すること。

オ 最終チェック表への記載及び受付台帳への入力

申請受理したものについて、二次審査までの間に各種申請ごとに書式に従い記入及び入力を行うこと。

(2) 二次審査（2審）に関する業務

- ア 一次審査を担当した者と異なる者が、二次審査を速やかに行うこと。
- イ 審査の過程で申請者による補完が必要となった場合は、直ちに申請者に連絡をとり、補完を求めること。

(3) 旅券申請書等発送準備及び発送業務

- ア (1) で受けた旅券申請書、(2) イで欠陥の認められた旅券及び前開所日等に交付した件数記入の報告書、(8) で未交付失効となった旅券等を旅券事務所が定める書式を添付して、当日旅券事務所に発送できるようにすること。
- イ 当日受領した申請等関係書類は、所定のトランクケースに入れ施錠し、千葉県が契約する宅配事業者に原則として午後5時に引き渡すこと。

(4) 発行旅券確認業務

- ア 納品された旅券について、業務手順を明らかにした書類に基づき、納品のあった当日に確認を行うこと。
- イ 欠陥があった場合は、直ちに市職員に報告すること。
- ウ 確認後は太枠外の都道府県サイン枠へサインを行うこと。

- エ 確認後は、市職員による最終チェックを受けること。
- (5) 旅券交付業務
- ア 交付予定日以降の旅券について、在庫管理を十分に行うこと。
 - イ 申請者より旅券引換書を受領し、旅券名義人が来庁していることを口頭にて確認すること。引換書紛失の場合は、必要書類等を確認し再発行を行うこと。
 - ウ 受取開始日が到来していることを確認すること。電子申請による申請者の場合は、受付票を提示させ、または、聞き取りにより確認を行うこと。
 - エ 旅券引換書に当日の日付及び旅券名義人氏名が記載されていることを確認すること。未記入の場合は旅券名義人等に記入させること。電子申請による申請者の場合は、手数料の納付手段を口頭で確認したうえで受領証を印刷または取り出す。なお、現金による納付希望者で収入印紙及び千葉県収入証紙を持参していない者には、購入場所の説明を行う。
 - オ 旅券引換書に貼付された収入印紙及び収入証紙に過不足が無いことを確認すること。
 - カ 旅券引換書に貼付されている収入証紙が千葉県収入証紙であることを確認すること。
 - キ 交付を受けようとする者が有効旅券の持参が必要な場合は、有効旅券を一時預かること。
 - ク 受領した旅券引換書に対応する旅券を抜き出し、氏名の表示を照合すること。
 - ケ 当該旅券に連絡票が付いている場合は、補正を要する書類を用意し、適宜補正を求めること。
 - コ 交付を受けようとする者と当該旅券に転写されている写真を照合し、必要と認められる事項を質問することにより、同一人物であることを確認すること。
 - サ 旅券に転写された署名が本人の署名であるか確認すること。
 - シ ICチップに記録されている情報及びICチップが正常に動作していることを交付申請者に確認を求めること。
 - ス 旅券引換書に添付された収入印紙及び収入証紙に交付申請者の面前で消印すること。
 - セ 電子申請の場合は交付時にシステム上で交付日登録を行うこと。
 - ソ 一時預かりした有効旅券を失効処理し、本人に返却するか、不要の場合は松戸旅券管理課に送付すること。
 - タ 交付後に旅券引換書の余白に担当者のサインを鉛筆書きすること。
- (6) 旅券返納受付業務
- 旅券の返納があった場合は、必要書類等を確認して受理し、失効処理したうえで希望があれば本人に返却すること。
- (7) 旅券交付済み登録業務
- 交付済み引換書に基づき、前日に交付した旅券の登録を領事業務情報システムにて行

う。

(8) 旅券の在庫管理業務

- ア 毎日の受付時間終了後に、市で保管している旅券の在庫数を確認すること。受付台帳等その他管理帳票との数に不一致があった場合は、直ちに市職員に報告するとともに原因を明らかにすること。
- イ 毎月所定の様式により在庫を確認し県へ報告すること。

(9) 未交付失効防止に関する業務

- ア 受取期限の約1月前に「未交付失効データリスト」をもとに「督促はがき」を発送し、受け取りを促す。それでも受け取りに来ない申請者については、電話連絡し、必ず受け取るよう依頼すること。
- イ 失効日に到達した旅券は、文書を起案し決裁後に文書を添付して県旅券事務所に送付すること。

(10) 関係機関への報告

当日の申請受付件数を所定の用紙に記載し、アビシルベへ午後5時までに届けること。

(11) 日次報告及び月次報告

日次報告としては、毎日、時間毎の業務件数を集計すること。月次報告は毎月5日までに、前月分の処理件数を報告すること。

(12) その他業務

- ア 電話や窓口での問い合わせに的確に対応すること。
- イ 記載台や執務スペースの簡易な清掃を行うこと。
- ウ 執務室以外の倉庫も定期的に簡易な清掃を行うこと。
- エ 業務で使用する物品の管理を行い、不足が生じた際は必要な対応を行うこと。
- オ 申請書等の保管文書の管理を適切に行うこと。
- カ 業務開始1月前までに市に職員名簿（氏名、生年月日、メールアドレス）を提出すること。内容に変更が生じた場合は、遅滞なく届け出ること。