

## 委託業務項目等一覧

### 1 各業務の共通事項

- (1) 申請者が、法令上、申請することが可能な者であることを確認すること。
- (2) 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ことを確認すること。  
内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
- (3) 申請に際して必要な書類が添付されていることを確認すること。添付書類が不足又は不  
適当なときは、適宜追加・差替え等を求めること。
- (4) 申請者が本人であることを確認するための資料を提示又は提出させること。本人確認  
を行う資料については、法令等に基づく適切な資料を求めること。
- (5) 申請者が代理人等である場合、その者が正当に代理権等を有していることを確認する  
ための委任状等を提示又は提出させること。
- (6) 届出等に付帯する手続の有無を確認すること。
- (7) 証明書等については、使用目的から必要となる証明書を判断し、申請者等に確認の  
上、過不足のないように対応すること。
- (8) 第三者からの申請に関しても同様のこと。
- (9) 丁寧かつきめ細やかに対応すること。

### 2 フロア業務

- (1) 来庁用件の聴き取り、各課への連絡及び担当課への案内
- (2) 外国語通訳依頼、苦情対応等
- (3) 番号発券機の操作及び番号札の配布
- (4) 記載台での申請書の記入補助及び番号発券機への案内
- (5) 記載台の整理、空調管理及び幼児等の見守り等
- (6) 記載台の各種申請書及び市民課各窓口に設置している持ち帰り用封筒の補充
- (7) フロア内に設置している資料に関する基本的な質疑応答対応及び配付

### 3 各種証明書関連業務

- (1) 証明書等に関する業務（公用請求を含む）
  - ア 各種証明書等の申請書の記載支援
  - イ 申請受付及び証明書等作成（他自治体への照会及び広域交付分を含む）
  - ウ 申請書等と作成した証明書等の照合（交付前確認を除く）
  - エ 手数料徴収（レジ操作を含む）
  - オ 交付前確認済の各種証明書の交付
  - カ さかのぼり戸籍等、交付する証明書等の説明
  - キ 証明書が発行できない場合の説明及び必要な手続きの案内（交付決定行為に係る  
ものを除く）
  - ク 過去の税証明等にかかる他課との連携

【業務に含まれる証明書等】

	項目	備考
1	戸籍（除籍）全部・個人事項証明書	広域交付を含む（個人事項証明書を除く）
2	除籍（原戸）・改製原戸籍謄抄本	広域交付を含む（抄本を除く）
3	戸籍（除籍）全部事項証明書電子証明書提供用識別符号	広域交付を含む
4	除籍・改製原戸籍謄本電子証明書提供用識別符号	広域交付を含む
5	戸籍（除籍）記載事項証明書	
6	戸籍（除籍）附票の写し	
7	身分証明書	
8	受理（不受理）証明書、受理証明書上質	
9	不在籍証明書	
10	届出書に基づく証明書	
11	独身証明書	
12	婚姻要件具備証明書	
13	住民票の写し	広域交付を除く
14	住民票記載事項証明書	
15	不在住証明書	
16	印鑑登録証明書	
17	所得証明書	
18	課税・非課税証明書	
19	評価証明書	
20	公課証明書	
21	納税証明書（市県民税、固定資産税・都市計画税、未納のない証明、軽自動車税）	
22	年金証明（現況届）	
23	改製不適合戸籍（事故簿）	
24	住民票コード通知書（再交付）	無料証明
25	出産一時金証明	無料証明
26	年齢証明（労基法第 111 条）	無料証明
27	地番変更証明書	無料証明

(2) 公用請求の印鑑登録証明書交付に関する業務（安土町総合支所での受付分を含む）

(3) 各証明書は、証明印の押印を除く。

(4) 業務で受け付けた申請書等の整理及び引継ぎ（当日中に市に引継ぎ）

※使用目的から必要となる証明書を判断し、申請者等に確認の上、過不足のないように対応すること。

#### 4 印鑑登録関連業務

- (1) 印鑑登録等に関する業務
  - ア 申請書の記載支援
  - イ 印鑑登録等の申請受付
  - ウ 廃止する印鑑登録証の收受及び廃止（印鑑登録証の処分を除く）
  - エ 印影確認及び印鑑登録原票の作成
  - オ 印影登録及び廃止
  - カ 住民基本台帳カードの印鑑登録証から通常の印鑑登録証への切り替え
  - キ 印鑑登録証明書作成及び照合（交付前確認を除く）
  - ク 交付前確認済の印鑑登録証等の交付
  - ケ 手数料の徴収（レジ操作を含む）
  - コ 死亡後の手続きに伴う印鑑登録証の回収受付

【業務に含まれる申請等】

	項目
1	印鑑登録
2	印鑑登録廃止申請・印鑑登録証亡失届
3	印鑑登録証再交付

- (2) 業務で受け付けた申請書等の整理及び引継ぎ（当日中に市に引継ぎ）

#### 5 郵送請求関連業務（庁内及び庁外の公用請求を含む）

- (1) 郵送請求に関する業務
  - ア 到着した郵便物の内容確認（手数料の郵便小為替や郵送料の切手を含む）
  - イ 請求書等の受付
  - ウ 請求者への電話による請求内容確認及び追加書類依頼等の連絡
  - エ 証明書等の作成
  - オ 請求書等と作成した証明書等の照合（交付前確認を除く）
  - カ 手数料及び郵送料の確認（手数料の精算を除く）
  - キ 発送簿の入力及び封入
  - ク 証明書等の封入封緘及び発送準備

なお、庁外の公用請求及び私用請求に関する証明書交付の納期は、郵便物が到着した当日の午後3時までとする。ただし、郵便の遅配、書類不備や疑義案件、発行抑止等の請求または大量請求に関しては、この限りではない。

【業務に含まれる証明書等】

	項目	備考
1	戸籍（除籍）全部・個人事項証明書	公用請求の場合は無料
2	除籍・改製原戸籍謄抄本	公用請求の場合は無料
3	戸籍（除籍）記載事項証明書	公用請求の場合は無料
4	戸籍（除籍）附票の写し	公用請求の場合は無料
5	身分証明書	
6	受理（不受理）証明書	受理証明書上質を除く
7	不在籍証明書	
8	届出書に基づく証明書	
9	独身証明書	
10	婚姻要件具備証明書	
11	住民票の写し	公用請求の場合は無料
12	住民票記載事項証明書	公用請求の場合は無料
13	不在住証明書	

(2) 業務で受け付けた請求書等の整理及び引継ぎ（即時に市に引継ぎ）

## 6 住民異動届関連業務

### (1) 住民異動届等に関する業務

- ア 住民異動届書、申出書及びこれに付帯する申請書等の受付
- イ 住民基本台帳事務における戸籍証明書等の庁内公用請求（戸籍法第120条の2第1項第2号）
- ウ 総合行政システムへの入力
- エ 異動審査票と入力内容の照合（入力内容の確定にかかる確認を除く）
- オ 住民票等必要書類の作成（証明書等の交付前確認を除く）
- カ 住民異動届等に伴うマイナンバーカード及び在留カードの継続処理業務（法令の範囲内）
- キ 住民票等の交付及び手数料の徴収（レジ操作を含む）
- ク 異動に伴う他課との連携及び他課制度に関する申請書の作成

【業務に含まれる届出等】

	項目	備考
1	転入	
2	特例転入（マイナンバーカードによる転入）	転出証明書の出力を除く
3	国外転入（30条の46中長期在留者の国外転入を含む）	
4	転出（郵送による転出を含む）、転出取消	
5	国外転出	
6	特例転出（マイナンバーカードによる転出）	
7	転居	
8	世帯主変更、続柄変更（おくやみ窓口での手続きを含む）	
9	世帯合併・分離・変更	
10	戸籍届に伴う住民登録	
11	申出による訂正（フリガナ訂正、在留期限の訂正等）	
12	旧氏併記	
13	30条の47届出（中長期在留者の資格取得）	
14	通称登録	
15	その他住民異動届	

- (2) 個人番号指定請求書の受付（請求手続きを除く）
- (3) 在留期限の延長に伴うマイナンバーカードの有効期間更新受付及び関連業務
- (4) 特別永住者証明書の交付申請受付及び証明書の交付（証明書発行手続きを除く）
- (5) 死亡後の手続きに伴う障害者手帳の回収受付
- (6) 業務で受け付けた請求書等の整理及び引継ぎ（即時に市に引継ぎ）
- (7) マイナンバーカードへの振り仮名記載業務（令和8年以降）

## 7 戸籍届関連業務

- (1) 戸籍届に関する業務（夜間及び休日窓口に提出された届出を含む）
  - ア 戸籍届書及びこれに付帯する申請書の記載支援
  - イ 戸籍届書等の受付
  - ウ 他自治体への照会及び届書の補正（事実上の行為、補助的行為の範囲内）
  - エ 総合行政システムへの入力
  - オ 届書と入力内容の照合（入力内容の確定にかかる確認を除く）
  - カ 戸籍届出に伴うマイナンバーカード及び在留カードの継続処理業務（法令の範囲内）
  - キ 届出に伴う必要書類の作成（住民票等の交付前確認を除く）
  - ク 住民票等の交付及び手数料の徴収（レジ操作を含む）
  - ケ 異動に伴う他課との連携及び出生届に伴う他課制度に関する申請書の作成

【業務に含まれる届出等】

	項目
1	出生
2	死亡、死産
3	婚姻
4	離婚、戸籍法77条の2
5	養子縁組、養子離縁、特別養子縁組、特別養子離縁、戸籍法73条の2
6	認知
7	入籍
8	転籍、分籍
9	氏の変更、名の変更
10	親権管理
11	国籍喪失、国籍選択、帰化
12	復氏
13	姻族関係終了
14	不受理申出、不受理取下げ、不受理失効
15	氏名の振り仮名
16	その他戸籍事件（訂正申出他）（職権修正を除く）

- (2) 母子健康手帳の出生届済証明の作成及び交付（証明印の押印及び交付前確認を除く）  
(3) 業務で受け付けた届書等の整理及び引継ぎ（即時で市に引継ぎ）

8 マイナンバーカード関連業務（代理人来庁による暗証番号入力及び交付前確認を除く）

- (1) マイナンバー特設窓口受付業務（来庁者の用件聞き取り、受付番号管理、手続きに必要な書類の記入補助、本人確認書類の複写及び窓口への案内等）  
(2) 申請サポート業務（特急発行、申請時来庁方式、国外転出者及び出張申請を含む）  
(3) 交付業務（国外転出者、特急発行者及び出張本人確認を含む）  
(4) マイナンバーカード及び住民基本台帳カードの返納業務  
(5) マイナンバーカード及び住民基本台帳カードの廃止業務（廃棄処分を除く）  
(6) 電子証明書の更新・新規発行業務  
(7) 暗証番号再設定及びロック解除業務  
(8) マイナンバーカードの一時停止解除業務  
(9) 各種申請書等のマーキング、増刷り及び補充  
(10) 到着したマイナンバーカードの交付前業務  
(11) 「マイナンバーカード交付通知書・電子証明書発行通知書」等郵送業務  
(12) 「個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行/更新申請書」再交付申請受付、QRコード付き「個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行/更新申請書」の作成及び交付（申請書の交付前確認を除く）  
(13) 「マイナンバーカード交付通知書・電子証明書発行通知書」再交付申請受付  
(14) 「マイナンバーカード交付通知書・電子証明書発行通知書照会書兼回答書」の作成及び郵送（証明印の押印及び郵送前確認を除く）  
(15) 委任状によるマイナンバーカード業務の申請受付、該当手続きの照会書兼回答書の作成及び郵送（証明印の押印及び郵送前確認を除く）

- (16) オンライン申請（スマート申請）による「個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行/更新申請書」郵送請求の申請受付、QRコード付き「個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行/更新申請書」の作成及び郵送（郵送前の確認を除く）

## 9 公金取扱業務（「5 郵送請求業務」の手数料の精算を除く）

- (1) 各委託業務項目の手数料徴収業務及び領収証の発行
- (2) 手数料徴収に必要なつり銭の準備及び補充
- (3) 処理済の交付申請書と領収書・利用明細の照合（内容確認及びレジ締め前の途中集計）

## 10 その他付帯業務

- (1) 受電に関する業務
  - ア 市民課及びマイナンバー特設窓口への電話の受付
  - イ 入電者からの用件の聞き取り及び回答
  - ウ 委託業務以外の問い合わせ等については、職員又は担当部署等への的確な取次ぎ
- (2) 来庁者向けアンケートに関する業務
  - ア 市が作成したアンケート用紙を来庁者に対し配布
  - イ アンケート回収
- (3) 来庁者への配布物等の管理及び補充に関する業務
  - ア 転入者に配付するゴミカレンダー及び広報誌等の準備（組み合わせ、封入作業を含む）
  - イ 死亡届の届出人に配付する弔文及びおくやみハンドブック等の準備（組み合わせ作業を含む）
- (4) 郵送業務補助に関する業務
  - ア 市民課が発送する郵便物及び宅急便の総務課への運搬
  - イ 市民課が受領した郵便物及び宅急便の総務課からの收受及び担当者への配付
- (5) 業務処理実績等の記録
- (6) 市への報告書類等の作成及び提出
- (7) 委託業務項目に係るオンライン申請や市ホームページ構築への支援・協力
- (8) 住民票や戸籍謄本等のオンライン申請（スマート申請）業務
  - ア 申請受付
  - イ 申請内容の確認及び該当する住民票等の作成
  - ウ 住民票等の封入（交付前確認を除く）
  - エ 住民票等の郵送
- (9) 改葬許可申請業務
  - ア 申請書の受付及び記入補助
  - イ 改葬許可証の交付（申請内容の補正及び交付前確認を除く）
- (10) DV支援措置業務（措置可否決定にかかる関係各所への通知を除く）
  - ア 新規申請、住所異動や戸籍届出に伴う変更申請、及び支援措置終了希望申請の受付
  - イ 各申請書の記入補助及び本人確認書類の複写
  - ウ 対象市町村への電話による通知（申請受付時の初期対応）
- (11) 本人通知制度業務
  - ア 新規登録申請、住所異動や戸籍届出に伴う変更申請、及び廃止希望申請の受付
  - イ 各申請書の記入補助
  - ウ 通知書の作成及び交付（交付前確認を除く）

予定業務量（実績に基づく）

1 月別処理件数 R5年度実績

	各種税証明書	住民票等	戸籍謄本等	印鑑登録	印鑑証明書	戸籍届
4月	218件	1,206件	638件	157件	661件	160件
5月	209件	1,295件	836件	167件	705件	194件
6月	517件	1,533件	806件	200件	790件	187件
7月	502件	1,366件	728件	172件	659件	171件
8月	363件	1,335件	748件	158件	612件	249件
9月	273件	1,406件	738件	179件	688件	212件
10月	251件	1,116件	772件	175件	684件	205件
11月	191件	1,055件	766件	193件	676件	207件
12月	160件	1,165件	707件	168件	615件	232件
1月	153件	1,103件	826件	176件	644件	227件
2月	163件	1,123件	817件	182件	687件	217件
3月	174件	1,447件	989件	284件	783件	215件
計	3,174件	15,150件	9,371件	2,211件	8,204件	2,476件

2 各証明書内訳 R 5 年度実績

種目	項目	件数（窓口）
住民票	住民票の写し（謄本・抄本）	12,625件
	住民票の写し（広域交付）	21件
	住民票記載事項証明書	2,143件
	労基法による証明	86件
	閲覧	14件
戸籍	戸籍全部事項証明	4,738件
	戸籍個人事項証明	718件
	戸籍届書記載事項証明書	22件
	受理（不受理）証明書	295件
	受理証明書上質	8件
	除籍全部事項証明	653件
	除籍個人事項証明	45件
	除籍（改製原戸籍）謄本	1,641件
	除籍（改製原戸籍）抄本	7件
	戸籍附票	789件
諸証明	印鑑登録証明書	2,211件
	印鑑登録・再登録	8,204件
	身分証明書	329件
	その他行政証明	113件
税務関連	課税・非課税証明	2,458件
	評価証明	20件
	公課証明	10件
	納税証明	459件
	完納証明（軽自動車車検用）	240件

### 3 戸籍届内訳 R5年度実績

項目	件数
出生	5 7 5 件
死亡	9 7 2 件
婚姻	3 2 4 件
離婚	1 0 2 件
養子縁組	3 8 件
転籍	1 8 1 件
入籍	1 0 3 件
その他	1 8 1 件
計	2, 4 7 6 件

### 4 住民異動届内訳 R6年4月～9月実績

項目	件数
転入	1, 1 3 5 件
転出	9 3 1 件
転居	5 4 2 件
世帯分離	8 6 件
世帯主変更	1 0 8 件
計	2, 8 0 2 件

### 5 曜日別来庁者数 R4年8月～R5年7月実績

曜日	証明窓口	届出窓口
月	7, 2 2 6 件	3, 0 1 5 件
火	6, 2 3 4 件	2, 3 5 8 件
水	5, 8 0 5 件	2, 2 9 1 件
木	5, 1 6 6 件	2, 0 5 3 件
金	6, 0 5 8 件	2, 4 5 1 件

6 時間別来庁者数 R4年8月～R5年7月実績

時間	証明窓口	届出窓口
8:45～10:00	4,816件	1,980件
10:00～11:00	4,485件	1,692件
11:00～12:00	4,191件	1,627件
12:00～13:00	3,072件	1,244件
13:00～14:00	3,491件	1,436件
14:00～15:00	3,726件	1,354件
15:00～16:00	3,181件	1,157件
16:00～17:15	3,393件	1,607件

7 証明書の郵送請求等申請件数 R5年度実績

月	郵送請求 (公用請求を含む)	電子申請
4月	618件	1件
5月	699件	1件
6月	714件	3件
7月	708件	3件
8月	729件	3件
9月	731件	1件
10月	788件	11件
11月	652件	13件
12月	649件	15件
1月	655件	27件
2月	610件	11件
3月	618件	8件
計	8,171件	97件

## 8 マイナンバーカード業務 R5年度およびR6年4月～10月実績

項目	特設窓口件数		市民課件数	
	R5年度	R6年 4月～10月	R5年度	R6年 4月～10月
交付（有料・無料）	8,433件 (995件)	2,945件 (406件)	246件 —	185件 (39件)
国外転出者への交付	—	1件 (0件)	—	0件 (0件)
電子証明書新規発行	701件 (36件)	536件 (25件)	1,890件 —	1,119件 (1件)
電子証明書更新	778件 (24件)	2,662件 (52件)	809件 —	709件 (8件)
国外転出者の電子証明書更新	—	0件 (0件)	—	21件 (0件)
暗証番号再設定	1,493件 (39件)	1,506件 (22件)	736件 —	523件 (3件)
申請サポート	1,305件 (47件)	1,576件 (83件)	211件 —	121件 (6件)
国外転出者の申請サポート	—	1件 (0件)	—	0件 (0件)
顔認証カードへの切り替え	1件 (0件)	1件 (0件)	0件 —	0件 (0件)
その他	4,067件 (371件)	2,126件 (216件)	540件 —	421件 (27件)
計	17,136件	11,620件	4,468件	3,119件

特設窓口件数のうち、カッコ内は内数で休日交付の件数である。

市民課件数のうち、カッコ内は内数で時間外開庁の件数である。（令和6年9月開始）

## 9 電話業務

日当たり対応件数（市民課及びマイナンバー特設窓口の着信件数計）

項目	件数
代表電話（交換）	30件
直通電話	60件