

別紙 1 委託業務項目等一覧

1. 業務内容

(1) 一般共通業務

① 業務に係る問合せ応答業務

業務に関する問合せに対応すること。

② 業務環境の準備及び撤収に係る業務

ア 業務開始前までに必要な書類などを準備し、正常に業務を行える体制を作ること。
業務終了後は、元の状態に戻すこと。

イ 適宜窓口配布用のチラシなどカウンター周辺の整理整頓、消毒及び簡易な清掃を行い、申請書、証明書印刷用紙等の整理及び補充を行うこと。

③ 庁舎内関連窓口への案内

市民から庁舎内他課業務に対する問合せ等を受けた場合には、速やかに関係課へつなぐこと。

(2) 市民課窓口等業務

① 証明書統合窓口受付業務

表 1 に掲げる市民課及び税制課で取扱う証明書の受付業務（公用請求含む）を行うこと。

ア 法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行い、代理人による請求の場合は、代理権限の確認を行い、申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。

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どうかの確認を行うこと。申請書類の記載内容を確認し、記載事項に不備がある場合は、説明の上適宜加筆、修正等を求めること。

ウ 申請に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、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提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等である場合、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。

② 証明書等作成業務

申請書に基づく証明書等の作成業務を行うこと。

ア 証明書作成業務

(ア) 申請内容及び申請事由に基づき、過不足なく表 1 に記載する各種証明書（広域交付住民票を除く）を作成すること。

(イ) 戸籍証明書等の広域交付については、必要に応じて本籍地市区町村へ電話照会等を行い、発行の可否等を確認の上作成すること。

(ウ) 作成した証明書については、受注者において十分に確認を行った後、市の承認を受けること。

③ 印鑑登録入力

- (ア) 申請内容に基づき、端末を用いて登録作業を行うこと。
- (イ) 登録にあたっては習志野市印鑑条例に基づき、印鑑の大きさや素材、印影等の確認を行うこと。
- (ウ) 登録作業は、受注者において十分に確認を行った後、市に決裁依頼を行うこと。

④ 転出届入力業務

転出届については、転出先住所等の端末入力を行い、市に決裁依頼を行うこと。
なお、マイナンバーカードまたは住民基本台帳カード保持者は、原則特例転出となることから、入力時に留意すること。

⑤ 証明書等引渡し業務

- (ア) 市の承認を受けた後、交付可能となった証明書等を引渡しすること。また、引き渡しの際に確認のために添付している届出書、申請書等については、原則市民に見せないこと。手数料が発生する証明書については、現金またはキャッシュレス決済にて手数料を徴収し、領収書（レシート）を発行すること。なお、キャッシュレス決済の場合はマルチ決済端末により対応すること。
- (イ) 表1に掲げる証明書のほか、転出証明書（転出証明書に準ずる証明書・再交付を含む。以下「転出証明書等」という。）、自動車臨時運行許可証（ナンバープレート含む。）、印鑑登録証、ID入りマイナンバーカード交付申請書、在留カード、特別永住者証明書、健康保険被保険者手帳及び受給資格者票、母子手帳、火葬許可証についても引き渡しすること。また、市が依頼する通知等がある場合には、併せて引き渡しすること。なお、これらのうち手数料が発生するものについては、証明書と同様に手数料を徴収すること。
- (ウ) 引き渡しにあたっては、内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口において内容に関する問合せ等があった場合は、適切に対応すること。なお、住民基本台帳事務における支援措置申出者への引渡しにあたっては、市からの依頼により個人名で呼び出すことがないよう特段の配慮を講ずること。
- (エ) 住民異動等に伴い、関係課への案内が必要な場合は、その旨を伝えるとともに、関係課へその内容を引き継ぐこと。
- (オ) 特例転出の際には、転入日から14日以内に転入手続を行い、マイナンバーカード及び住民基本台帳カードの継続利用が必要であることを伝えること。また、自動車臨時運行許可証（ナンバープレート含む。）については、返却期日までに返却することを伝えること。
- (カ) マイナンバーカード及び住民基本台帳カードについては、交付権限を付さないことから、これらカードの対応が必要な場合は、市へ引き継ぐこと。
- (キ) 戸籍証明書の広域交付等で後日に交付を行うものについては、交付可能となった段階で申請者に電話連絡等を行い、滞りなく引き渡しを行うこと。

⑥ 手数料等取扱い業務（公金収納方法）

- (ア) 受注者は、指定公金事務取扱者として、徴収した手数料の管理及びレジスター、マルチ決済端末の操作、領収書（レシート）の発行、釣銭、領収印等の管理を適切に行うこと。なお、釣銭については受注者が用意するものとする。
- (イ) 手数料については1日分を集計（精算レシートの発行、集計表の作成）し、金

額を確認した後、市の確認を受けること。確認を受けた後、徴収した手数料を市が指定する日までに出納取扱店又は収納取扱店を通じて市に納入すること。

(ウ) 終業時は、レジスター、マルチ決済端末の点検業務（点検レシート発行及び釣銭等照合作業）を行い、市の確認を受けること。

(エ) 市が指定する手数料集計表に本庁窓口受付分、郵送分、連絡所分の発行件数、通数、手数料を入力し、翌月の３営業日までに市へ提出し確認を受けること。

⑦ 証明書郵送請求業務

市民課で取扱う証明書の郵送による請求に関する次に掲げる業務（公用請求含む）を行うこと。

ア 仕分け業務

(ア) 郵便物の受領及び仕分けを行い、郵送請求以外の郵便物は市職員へ引き渡すこと。

イ 送付書類の確認業務

(ア) 法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行い、代理人による請求の場合は、代理権限の確認を行い、申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。

(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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、申請者に電話連絡等をして確認を行うこと。

(ウ) 申請に際して必要な書類（手数料含む。）が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、申請者に電話連絡等をして追加送付等を求めること。

(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に法令等に基づいて、適切な資料を確認し、添付書類が不足又は不適當なときは、申請者に電話連絡等をして追加送付等を求めること。

(オ) 申請の任に当たっている者が代理人等である場合、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確認すること。

(キ) 第三者からの申請に関する上記の業務も含むこと。

ウ 証明書等作成業務

(ア) 申請内容及び申請事由に基づき、過不足なく各種証明書及び領収書を作成すること。

(イ) 転出届については、転出先住所等の端末入力を行い、決裁依頼を行うこと。

なお、マイナンバーカードまたは住民基本台帳カード保持者は、原則特例転出となることから、上記カードの有無を住民情報システムにて確認のうえ、転出先住所の入力を行うこと。この場合、入力時に留意すること。

(ウ) 作成した証明書及び市による決裁を受けて出力された転出証明書等については、受注者において十分に確認を行った後、手数料集計及び特例文書整理簿を作成し、市の承認を受けること。

エ 証明書等発送業務

- (ア) 市の承認を受けた後、発送が可能となった証明書及び領収印を押印した領収書を封入し、申請者へ発送すること。
- (イ) 発送を終えた後、申請書は1日分を種類ごとに編綴し、所定の書棚で保管し、月毎に製本した上で市へ引き渡すこと。
- (ウ) 個人からの請求は受領日当日、法人及び特定事務受任者並びに国及び地方公共団体からの請求は受領日の翌営業日までの発送を基本とする。ただし、請求等が多量に及ぶ場合、又は申請者への確認等に時間を要する場合は、この限りでない。

オ 手数料等取扱い業務（公金収納方法）

- (ア) 受注者は、指定公金事務取扱者として、徴収した手数料の管理、領収書の作成及び釣銭、領収印等の管理を適切に行うこと。
- (イ) 手数料については1日分を集計し、金額を確認した後、市の確認を受けること。確認を受けた後、徴収した手数料を市が指定する日までに収納取扱店又は収納取扱店を通じて市に納入すること。
- (ウ) 定額小為替の管理・納入に係る一連の業務については、受注者が行うこと。

カ 電話対応業務

- (ア) 郵送請求に関する問合せがあった際には、その対応を行うこと。
- (イ) 申請者からの進捗状況の確認及び発送後の証明書の内容に関する問合せについて、適宜対応を行うこと。

⑧ G Fフロアマネジャー業務

G Fフロアマネジャー業務に関する次に掲げる業務を行うこと。

ア 受付発券機システムの端末操作

来庁者の手続き内容に応じて適切な窓口の番号札を渡す。混雑時には発券から番号呼び出しまでの時間の目安を案内するなど、臨機応変に対応すること。

イ G F来庁者（市民課、国保年金課、市民税課、税制課、資産税課、債権管理課）に対する窓口案内及びそれに付帯する業務

来庁者の手続内容に応じて適切な窓口を案内し、庁舎内他課業務に対する問合せ等を受けた場合には、速やかに関係課へつなぐこと。

ウ 市民課、税制課及び証明書統合窓口に申請する届出書及び各種申請書に係る記載補助

届出書及び各種申請書にかかる記載についての問合せがあった際は、その対応を行うこと。

エ その他補助的業務

転入の際に配布する市民ハンドブック等の組合せを行うこと。

表 1 【取扱い証明書】

市 民 課	住民票関係	住民票の写し（除票の写しを含む。）
		住民票記載事項証明書
		広域交付住民票
		軽自動車住所証明書
		住民票コード通知票
	印鑑登録関係	印鑑登録証明書
	戸籍関係	戸籍全部事項証明書（謄本）、戸籍個人事項証明書（抄本）
		除籍全部事項証明書（謄本）、除籍個人事項証明書（抄本）
		届出記載事項証明書
		一部事項証明書（戸籍・除籍・改製原）
		改製原戸籍謄抄本
		受理証明書
		特別受理証明書
		戸籍の附票（謄抄本）（除附票を含む。）
		届書等情報内容証明書
		戸籍電子証明書
	行政証明	身分証明書
		独身証明書
		出産一時金請求記載事項証明
		年齢証明（戸籍証明請求書）
		廃棄済証明書

		不在住証明書
		不在籍証明書
		その他年金証明（現況届）
税 制 課	税務証明	課税証明書
		非課税証明書
		所得証明書

⑨ 電話対応及び電話取次業務

ア ②及び③に記載の電話対応の他、次の事項について電話対応を行うこと。

- （ア）他市区町村等からの住民登録や本籍地に関する電話照会
- （イ）警察等からの住民登録に関する電話照会
- （ウ）コンビニ交付に関する問合せ
- （エ）各種証明書の取得に関する問合せ

イ 上記以外の市民課業務に係る問合せについては、市民課職員や関係課等に取次を行うこと。

- （ア）戸籍の届出に関する問合せ
- （イ）住民登録に関する問合せ（住民異動に関するもの）
- （ウ）マイナンバーカードに関する問合せ
- （エ）自動車臨時運行許可証に関する問合せ
- （オ）住民基本台帳事務における支援措置に関する問合せ
- （カ）その他市民課業務に関する問合せ

（３）国保年金課窓口等業務

① 国民健康保険資格・賦課関係業務

来庁の有無にかかわらず、国民健康保険資格・賦課に関する次に掲げる業務を行うこと。国民健康保険窓口等業務の処理の流れについては別紙参照のこと。

- （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）資格確認書の再交付又は資格情報のお知らせの再通知に関する業務
- （ウ）修学中の被保険者の特例の届出に関する業務
- （エ）住所地特例の届出に関する業務
- （オ）特定同一世帯及び特定継続世帯所属者の届出に関する業務
- （カ）軽減・減免・免除の届出に関する業務
- （キ）送付先変更の届出等に関する業務
- （ク）国民健康保険 簡易申告に関する業務
- （ケ）口座振替依頼書の受領及びペイジー口座振替の受付に関する業務
（国民健康保険料、後期高齢者医療保険料を含む市税等）
- （コ）過誤納金、還付金の請求書の受領に関する業務

- (サ) 葬祭費の申請受付に関する業務
- (シ) 国民健康保険料の試算に関する業務
- (ス) 納付済額のお知らせの再交付に関する業務
- (セ) 基準収入額適用申請書の受領に関する業務
- (ソ) 国民健康保険資格確認に関するマイナポータル利用の案内に関する業務
(マイナンバーカードを健康保険証として利用するための手続含む)
- (タ) マイナンバーカードの健康保険証利用登録解除の解除申請受付に関する業務
- (ツ) その他、事実上の行為及び補助的業務
- (テ) (ア) から (ツ) の業務について、特に下記の点に留意し、法令等に基づき処理すること。
 - a. 申請者が世帯主であること及び申請者と届出者の関係を確認すること。
 - b. 届出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を確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆・修正を求めること。
 - c. 添付書類に不備がないかを確認し、不備があった場合は、適宜追完・差し替えを求めること。
 - d. 届出者が本人であるかを確認する資料を提示もしくは提出させること。
 - e. 届出者が世帯主とは別世帯である代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを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。
 - f. 世帯主及び対象者の個人番号を確認する資料を提示又は提出させること。提示等が困難な場合は、住民基本台帳により確認を行うこと。
 - g. 各種処理を行い、必要に応じて資格確認書等を作成、交付等を行うこと。
 - h. 各種処理後の結果について届出者に説明を行い、必要に応じ、適切な方法にて資格確認書等を交付すること。
 - i. 受付・処理・審査点検において疑義が生じた場合は、業務責任者を通じて市職員に報告・確認を行うこと。

② 国民健康保険給付業務

来庁の有無にかかわらず、国民健康保険給付に関する次に掲げる業務を行うこと。

- (ア) 療養費（海外療養費・移送費を除く）・高額療養費・高額介護合算療養費・食事差額等の申請受付に関する業務
- (イ) 出産育児一時金の申請受付に関する業務
- (ウ) 不当利得（資格喪失後受診）等に係る書類の受領に関する業務
- (エ) 人間ドック助成金の申請受付、交付及び再交付に関する業務
- (オ) 限度額適用認定証の申請受付、作成、交付及び再交付に関する業務
- (カ) 限度額適用・標準負担額減額認定証の申請受付、作成、交付及び再交付申請に関する業務
- (キ) 特定疾病療養受領証の申請受付、交付及び再交付申請に関する業務
- (ク) その他、事実上の行為及び補助的業務
- (ケ) (ア) から (ク) の業務については、特に下記の点に留意し、法令等に基づき処理すること。
 - a. 申請者が法令上申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。
 - b. 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を確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆・修正を求めること。
 - c. 申請に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。

この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完・差し替えを求め
ること。

- d. 申請の任に当たっている者が本人であることを確認する資料を提示もしくは提出させること。又、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうかを確認するための判断材料を収集すること。
 - e. 申請の任に当たっている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かを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。
 - f. 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を含むこと。
 - g. 市職員による申請書の判断を受けて、申請内容を国民健康保険システムに入出力すること。
 - h. 国民健康保険システムのメモなどにある注意事項を確認し、疑義がある場合は、責任者を通じて市職員に報告・確認を行うこと。
- (コ) 給付事務(エ)から(キ)のうち、作成・交付・再交付については、さらに次のとおり処理すること。
- a. 市職員による証等の交付の決定を受けて、申請者に交付する証等を入力・作成すること。
 - b. 作成された証等を窓口において申請者に手交すること。又、作成された証等を郵送する場合において、ファイリング等発送のための一連の業務を行うこと。

③ 後期高齢者医療制度業務

来庁の有無にかかわらず、後期高齢者医療制度に関する次に掲げる業務を行うこと。

- (ア) 後期高齢者医療制度の資格取得、資格喪失、住所変更等の各種届出に関する業務
- (イ) 資格確認書の再交付又は資格情報のお知らせの再通知に関する業務
- (ウ) 特定疾病療養受領証の申請受付、交付及び再交付申請に関する業務
- (エ) 人間ドック助成金の申請受付、交付及び再交付申請に関する業務
- (オ) 療養費（海外療養費・移送費を除く）・高額療養費・高額介護合算療養費・食事差額等の申請受付に関する業務
- (カ) 後期高齢者医療 簡易申告書に関する業務
- (キ) 住所地特例の届出に関する業務
- (ク) 基準収入額適用申請書の受領に関する業務
- (ケ) 葬祭費の申請受付に関する業務
- (コ) 納付済額のお知らせの再交付に関する業務
- (サ) 口座振替依頼書の受領及びペイジー口座振替の受付に関する業務
- (シ) 送付先変更の届出に関する業務
- (ス) 後期高齢者医療保険料の試算及び保険料に係る問合せへの対応業務
- (セ) 被扶養者であった者の保険料軽減の届出に関する業務
- (ソ) 特別徴収から普通徴収への変更申出書（普通徴収から特別徴収への変更申出書含む）の受付に関する業務
- (タ) 後期高齢者医療保険料の減免申請受付に関する業務
- (チ) 保険料申立書の受付に関する業務
- (ツ) 納付書の再発行に関する業務
- (テ) 後期高齢者医療制度資格確認に関するマイナポータル利用のご案内に関する業務（マイナンバーカードを健康保険証として利用する手続き含む）

- (ト) マイナンバーカードの健康保険証利用登録解除の解除申請受付に関する業務
(ナ) その他、事実上の行為及び補助的業務
(二) (ア)から(ナ)の業務については、特に下記の点に注意し、法令等に基づき処理すること。

- a. 申請者が法令上申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。
- b. 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を確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆・修正を求めること。
- c. 申請に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完・差し替えを求めること
- d. 申請の任に当たっている者が本人であるかを確認する資料を提示もしくは提出させること。又、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうかを確認するための判断材料を収集すること。
- e. 申請の任に当たっている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かを確認するための委任状等を提示又は提出させること。
- f. 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を含むこと。
- g. 市職員による申請書の判断を受けて、申請内容を広域連合システム等に入出力すること。
- h. 広域連合システムのメモなどにある注意事項を確認し、疑義がある場合は、責任者を通じて市職員に報告・確認を行うこと。

- (ヌ) (イ)から(カ)のうち、作成・交付・再交付については、さらに次のとおり処理すること。

- a. 市職員による証等の交付の決定を受けて、申請者に交付する証等を入力・作成すること。
- b. 作成された証等を窓口において申請者に手交すること。又、作成された証等を郵送する場合において、ファイリング等発送のための一連の業務を行うこと。

④法令等の改正・施行及びシステム移行への対応

法令等の改正・施行及びシステム移行が予定されている以下の事項に対応すること。

- ・令和7年度中 標準システムへの移行
- ・令和8年度～ 子ども・子育て支援金制度導入
- ・上記以外の法令等の改正・施行及びシステムへの移行

(4) 税制課窓口等業務

① 税務証明に関する業務

税務証明に関する次に掲げる業務（公用請求含む）を行うこと。

ア 税務証明の窓口受付に関する業務

表3に掲げる証明書の窓口受付業務

(表3のうち資産税課で発行する証明書については引渡しのみ行い、受付、証明書の作成及び確認業務は資産税課で行う。)

- (ア) 法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行い、代理人による請求の場合は、代理権限の確認を行い、申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうかの確認を行うこと。
- (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どうかの確認を行うこと。申請書類の記載内容を確認し、記載事項等に不備がある場合は、

適切な説明の上適宜加筆、修正等を求めること。

- (ウ) 申請に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、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提示もしくは提出させること。又、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等である場合、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。

イ 税務証明の作成に関する業務

表 3 に掲げる証明書の作成業務

- (ア) 申請内容に基づき、システム端末を操作し、証明書を発行すること。
- (イ) 住宅用家屋証明書については、必要に応じて登記情報の確認を行うこと。
- (ウ) 帳票により証明書に公印を押すこと。
- (エ) 発行した証明書が申請内容と合致しているか二人以上による点検の上、市に承認を受けること。

ウ 税務証明の引渡しに関する業務

表 3 に掲げる証明書の引渡し業務

- (ア) 市が確認を行い、交付可能となった証明書を窓口にて引渡しすること。
- (イ) 手数料が発生する証明書については、現金またはキャッシュレス決済にて手数料を徴収し、領収書（レシート）を発行すること。なお、キャッシュレス決済の場合はマルチ決済端末により対応すること。
- (ウ) 引き渡しにあたっては、内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口において内容に関する問合せ等があった場合は、適切に対応すること。
- (エ) 引き渡しを終えた申請書については、所定の場所で保管し、1 日分を集計した上で市へ引き渡すこと。

エ 公金の取扱いに関する業務

- (ア) 受注者は、指定公金事務取扱者として、徴収した手数料の管理及びレジスター、マルチ決済端末、領収書（レシート）、釣銭、領収印等の管理を適切に行うこと。
- (イ) 手数料については1 日分を集計（精算レシート発行、集計表作成）し、金額を確認した後、市の確認を受けること。確認を受けた後、徴収した手数料を翌営業日までに出納取扱店又は収納取扱店を通じて市に納入すること。
- (ウ) 終業時は、レジスター、マルチ決済端末の点検業務（点検レシート発行及び釣銭等照合作業）を行い、市の確認を受けること。

オ 電話対応業務

- (ア) 税務証明に関する電話問合せがあった際には、その対応を行うこと。
記録は、時系列にまとめること。
- (イ) 必要に応じて関係機関等への電話確認を行うこと。

カ その他

- (ア) 関連する事実上の行為または補助的業務を行うこと。（申請書等の編綴・製本・

保管・在庫管理及び申請書等の印刷、補充等)

② 税務証明の郵送請求に関する業務

表3に掲げる証明書の郵送請求に関する業務（公用請求含む）を行うこと。

（表3のうち資産税課で発行する証明書については開封、発送及び公金の取扱いに関する業務のみ行い、証明書の作成及び確認業務は資産税課で行う。）

ア 開封・仕分け業務

（ア）郵便物の受領、開封、仕分け及び收受を行うこと。

イ 送付書類の確認業務

（ア）法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行うこと。

（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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、申請者に電話連絡等をして確認を行うこと。

（ウ）申請に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。手数料が発生する証明書については、手数料（定額小為替）の確認を行うこと。この場合、添付書類等が不足又は不適當なときは、申請者に電話連絡等をして追加送付等を求めること。

（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に法令等に基づいて、適切な資料を確認し、添付書類が不足又は不適當なときは、申請者に電話連絡等をして追加送付等を求めること。

（オ）関係各課での対応が必要な場合は、その内容を市へ引き継ぐこと。

ウ 税務証明等の作成業務

（ア）申請内容に基づき、システム端末を操作し、証明書を発行すること。

（イ）住宅用家屋証明書については、必要に応じて登記情報の確認を行うこと。

（ウ）帳票により証明書に公印を押すこと。

（エ）手数料が発生する証明書については、手数料（定額小為替）を確認し、領収書を作成すること。

（オ）発行した証明書が申請内容と合致しているか二人以上による点検し、郵便帳簿に記入の上、内容物を二人以上による点検をした後、市の承認を受けてから申請者へ発送すること。

エ 発送業務

（ア）市が確認を行い、発送可能となった証明書及び領収印を押印した領収書等を封入し、申請者へ発送すること。

（イ）発送にあたっては、受領日当日の発送を基本とする。ただし、件数が多い場合や申請者への確認に時間を要する場合等は、この限りでない。

（ウ）発送を終えた申請書については、所定の場所で保管し、1日分を集計した上で市へ引き渡すこと。

オ 公金の取扱いに関する業務

（ア）受注者は、指定公金事務取扱者として、徴収した手数料（定額小為替）の管理、領収書の作成及び釣銭、領収印等の管理を適切に行うこと。

- (イ) 手数料（定額小為替）については集計し、金額を確認した後、市の確認を受けること。確認を受けた後、徴収した手数料（定額小為替）を市が指定する日までに出納取扱店又は収納取扱店を通じて市に納入すること。
- (ウ) 定額小為替の管理・納入に係る一連の業務については、受注者が行うこと。

カ 電話対応業務

- (ア) 税務証明の郵送請求に関する電話問合せがあった際には、その対応を行うこと。
- (イ) 申請者からの進捗状況の確認及び発送状況の確認等に関する電話問合せについて、適宜対応を行うこと。経過は、時系列に記入をして郵送請求申請書に添付すること。
- (ウ) 必要に応じて関係機関等への電話確認を行うこと。

キ その他

- (ア) 関連する事実上の行為または補助的業務を行うこと。（申請書等の編綴・製本・保管・在庫管理及び申請書等の印刷、補充等）

③ 原動機付自転車等の登録・廃車・変更等に関する業務

原動機付自転車等の登録・廃車・変更等に関する業務を行うこと。

代理人（個人）が手続きをする場合は、委任状を要する。但し、法人及び法令等の別に定めがある場合を除く。

ア 新規登録手続き

- (ア) 本人確認及び申告書の記載内容を確認し、記載事項等に不備がある場合は、説明の上適宜加筆修正等を求めること。
- (イ) 申告に必要な書類が不足又は不適当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- (ウ) 申告内容に基づき、システム端末を操作するとともに同一車体番号の登録がないことを確認のうえ帳票を発行すること。
- (エ) 他市の標識を引き上げた場合は、課税物件異動通知書等を作成すること。
- (オ) 発行した帳票及び標識が申告内容と合致しているか二人以上による点検の上、市に承認を受けること。
- (カ) 市が確認を行い、交付可能となった帳票及び標識を窓口にて引き渡しすること。
- (キ) 引き渡しにあたっては、内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口において内容に関する問合せ等があった場合は、適切に対応すること。
- (ク) 処理を終えた申告書については、種別に整理をして所定の場所で保管し、1日分を集計した上で市へ引き渡すこと。

イ 廃車手続き（郵送分含む）

- (ア) 本人確認及び申告書の記載内容を確認し、記載事項等に不備がある場合は、説明の上適宜加筆修正等を求めること。
- (イ) 申告に必要な書類が不足又は不適当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- (ウ) 標識を回収し、回収箱に保管すること。
- (エ) 標識の返納が無い場合は、申立書の記入を求めること。また、標識弁償金の対応については市へ引き継ぐこと。

- (オ) 申告内容に基づき、システム端末を操作し、特記事項は時系列に記録した後、帳票を発行すること。
- (カ) 発行した帳票が申告内容と合致しているか二人以上による点検の上、市に承認を受けること。
- (キ) 市が確認を行い、交付可能となった帳票を窓口（郵送）にて引き渡しすること。
- (ク) 引き渡しにあたっては、内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口において内容に関する問合せ等があった場合は、適切に対応すること。
- (ケ) 処理を終えた申告書については、種別に整理をして所定の場所で保管した後、1日分を集計した上で市へ引き渡すこと。
- (コ) 代理人（個人）による郵送手続きは除く。

ウ 登録内容（排気量等）変更手続

- (ア) 本人確認及び申告書の記載内容を確認し、記載事項等に不備がある場合は、説明の上適宜加筆修正等を求めること。
- (イ) 申告に必要な書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- (ウ) 申告内容に基づき、システム端末を操作し、帳票を発行すること。
- (エ) 発行した帳票（及び標識）が申告内容と合致しているか二人以上による点検の上、市に承認を受けること。
- (オ) 市が確認を行い、交付可能となった帳票（及び標識）を窓口にて引き渡しすること。
- (カ) 引き渡しにあたっては、内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口において内容に関する問合せ等があった場合は、適切に対応すること。
- (キ) 処理を終えた申告書については、所定の場所で保管し、1日分を集計した上で市へ引き渡すこと。

エ 原動機付自転車・小型特殊自動車標識交付証明書、原動機付自転車・小型特殊自動車廃車申告受付書等再発行の手続き

- (ア) 本人確認及び申告書の記載内容を確認し、記載事項等に不備がある場合は、説明の上適宜加筆修正等を求めること。
- (イ) 申告に必要な書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- (ウ) 申告内容に基づき、システム端末を操作し、帳票を発行すること。
- (エ) 発行した帳票が申告内容と合致しているか二人以上による点検の上、市に確認を求めること。
- (オ) 市が確認を行い、交付可能となった帳票を窓口にて引き渡しすること。
- (カ) 引き渡しにあたっては、内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口において内容に関する問合せ等があった場合は、適切に対応すること。
- (キ) 処理を終えた申告書については、所定の場所で保管し、1日分を集計した上で市へ引き渡すこと。

オ 電話対応業務

- (ア) 原動機付自転車等の登録・廃車・変更等に関する電話問合せがあった際には、

- その対応を行うと共に問合せ内容を記録に残すこと。
- (イ) 必要に応じて関係機関等への電話確認を行うこと。
- (ウ) 軽自動車税止めの電話確認並びに FAX による申告書の受信確認を行うこと。
- (エ) 放置バイクに関する電話対応を行うこと。
- (オ) 軽自動車税について車検を受けるための納税確認を行うこと。
- (カ) 原動機付自転車及び軽自動車を保有する個人、法人、事業所からの電話問合せに適切に対応するとともに、記録を残すこと。

カ その他

- (ア) 関連する事実上の行為または補助的業務を行うこと。(申告書等の編綴・製本・保管・在庫管理及び申告書等の印刷、補充等)
 - (イ) 生活保護法第 29 条の規定に基づく軽自動車等の所有及び市税滞納状況調査に関すること。調査結果については、二人以上による確認のうえ市へ引き継ぐこと。
 - (ウ) 事務処理における経過は、時系列に誰が見ても分かるように記載をし、関係書類に添付すること。
- ④ 軽自動車税（種別割）減免申請の窓口受付等に関する業務
- 軽自動車税（種別割）減免申請の窓口受付等に関する業務を行うこと。
- ア 法令に基づく申請権限の確認及び本人確認を行うこと。
 - イ 申請書類の記載内容を確認し、記載事項等に不備がある場合は、説明の上適宜加筆修正等を求めること。
 - ウ 申請に必要な書類が不足又は不適当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。また、必要に応じて関係機関等への電話確認を行うこと。
 - エ 受付した申請書については、二人以上による確認のうえ所定の場所で保管し、1 日分を集計した上で市へ引き継ぐこと。
 - オ 軽自動車税減免申請に関する電話問合せがあった際には、その対応を行うこと。
 - カ その他関連する事実上の行為または補助的業務を行うこと。
- ⑤ 市税等口座振替の窓口受付等に関する業務
- 市税等口座振替依頼書の窓口受付に関する業務（申込・変更・解約）を行うこと。
- ア 市税等口座振替依頼書の記載内容を確認し、記載事項等に不備がある場合は、説明の上適宜加筆修正等を求めること。（システム端末確認作業を含む。）
 - イ 市税等口座振替依頼書を窓口で受付する際は、ご本人様控に受付印を押し、依頼者に返却すること。その際、口座振替開始時期等の案内を行うこと。
 - ウ 解約による納税義務者（相続人）への納付書を発行すること。
 - エ ペイジー口座振替受付の場合は、本人確認のうえ、ペイジー端末により対応すること。
 - オ 受付した市税等口座振替依頼書については、所定の場所で保管し、1 日分を集計した上で市へ引き継ぐこと。
 - カ 市税等口座振替に関する電話問合せがあった際には、その対応を行うと共に問合せ内容を記録に残すこと。
 - キ その他関連する事実上の行為または補助的業務を行うこと。

⑥ 市税の当日納付による納税証明書の発行と徴収係への引継ぎ連携

- ア 市税の納付とともに納税証明書の発行を行う場合、システムから収納状況を確認し、徴収係へ引き継ぐこと。
徴収係による納付確認後、申請書に基づき納税証明書を作成し2名以上による点検の上、市の承認を受けた後、引渡しすること。
- イ 収納状況を確認した後に納税証明書の発行不要な滞納している市税、保険料がある場合は、市税・保険料の納付相談について必ず徴収係に引き継ぐこと。

表3【取扱い証明書】

区分	証明書等名称	備考
税 制 課	課税証明書	
	非課税証明書	
	所得証明書	
	固定資産（土地・家屋）公課証明書	
	固定資産（土地・家屋）評価証明書	
	固定資産（土地・家屋）無資産証明書	
	固定資産税・都市計画税名寄帳兼課税台帳閲覧	資産税課で発行
	地番現況図	資産税課で発行
	納税証明書	
	軽自動車税（種別割）納税証明書（継続検査用）	
	完納証明書	
	滞納処分を受けたことがない証明書	
	営業証明書	
	住宅用家屋証明書	
	法人住所証明書（普通車・軽自動車）	

（５）本市の状況に合ったワンストップ化に向けた助言

本市では、業務を効率化するとともに、市民の窓口を集約し、今後民間事業者へ窓口業務委託を行う対象を拡大等、本市の状況に合ったワンストップ化を目指して業務

委託を実施している。ついては本市が開催する本市の状況に合ったワンストップ化に係る会議に出席し、同一フロアその他業務において集約可能な業務の抽出等の助言を行うこと。