

窓口における印鑑登録証明書発行事務

別紙2(2)

平成30年4月1日 2.0版

業務プロセスまたは業務ユニット	担当		利用端末	利用様式・帳票	特 別 エ ッ ク リ ス ト 処 理 要 件
	委託事業者	市職員 (非常勤含む)			
1 番号札呼出し(呼出機呼出ボタン押下、電子音声アナウンス)	○		番号札呼出器	番号札	
2 用務確認・印鑑登録証の有無確認 「本日は、印鑑証明書の申請でおいでですね？印鑑登録証(プラスチック製カード)はお持ちですか？」 ①印鑑登録証を持っている場合で印鑑登録証明書のみ申請の場合 →項番3へ ②印鑑登録証を持っていない場合 ア)即日登録可能な場合(本人来庁でかつ登録する印鑑と免許証等を持参している) a)再登録する意向の場合 フロア案内係へ誘導し「印鑑登録」の番号札を再取得してもらうよう説明する b)印鑑登録証を持ってきて再来庁をする意向の場合 印鑑登録証を持って再来庁するようお願いする イ)即日登録ができない場合 自宅等に印鑑登録証がないか確認し、あるようであれば印鑑登録証を持って再来庁するようお願いする。もし見当たらないという申出であれば、フロア案内係へ誘導し「印鑑登録」の番号札を再取得してもらうよう説明する ③印鑑登録証明書以外(住民票等)の申請と重複している場合 ア)直営窓口の待ち人員がいない場合(隣接窓口の番号札呼出機の人数表示で確認可能) 直営窓口へ移動していただくようお願いする イ)直営窓口の待ち人員がいる場合 フロア案内係へ誘導し住民票発行等対応する用務の番号札を再取得してもらうよう説明する	○				
3 申請書記入 申請者住所・氏名・生年月日・性別・通数を記入していただく	○				
4 発行処理 ①印鑑登録証を提出してもらいスキャナ読込し、対象者検索を行う ア)申請書記入の内容と一致する場合 →発行処理を行い、項番5へ イ)申請書記入の内容と一致しない場合 a)生年月日等記載内容が異なる場合(主に代理人申請の場合) 正しい情報を確認して記載していただくようお願いする※電話等でその場で確認できない場合は、後日等の再申請をお願いする b)対象者が異なる場合(誤って違う家族のカードを持ってきた場合など) 対象者の印鑑登録証ではない旨を伝える(誰のものであるかは知らせるはならない) その上で対象者の印鑑登録証の提出を求め、他に候補がない申出の場合は、項番2②に戻る	○		戸籍システム 印鑑システム 住基システム 税システム	①住民票・印鑑・戸籍・身分証明書等交付(申請)書 以下「①申請書」	
5 照合担当への受け渡し 証明書作成後、『市職員照合ボックス』に①申請書 ②証明書を入れる(または照合担当の市職員に手渡す)。	○			①申請書	
6 照合処理 申請書と証明書の内容を確認する。 ①発行可能であれば、了承のチェックや押印を入れ、『レジスター呼出し待ちトレイ』に入れる／または委託社員に返却する。 ②間違いがあれば、相違点等を書面上で示し、委託社員に返却する。		受付係		①申請書	
7 (照合処理に伴う修正と再確認) 照合処理に伴う相違点がある場合、相違点指示を参照し、再度証明書を発行、証明書作成後、『市職員照合トレイ』に①申請書 ②証明書を入れる(または照合担当の市職員に手渡す)。 →その後、照合処理へ	○	受付係		①申請書	
8 手数料受領・レジスター入力 ①証明書別の単価を確認し、レジスターに手数料金額を入力し、申請者に手数料総額を伝える。 「印鑑登録証明書〇通 〇〇円となります」 ②申請者からお預かりした金額を口頭で伝え、レジスターで金額入力し、レジスター内に収納する 「〇〇円お預かりします」 ③つり銭額を口頭で伝えながら、レシートと一緒にお渡しする 「〇〇円のお返しとなります」	○		レジスター		
9 証明書類確認とお渡し 窓口にて、証明書を申請者にご確認いただく。 ※間違いがある場合は、項番2から再度実施。	○			①申請書	