

業務名 各種証明書等の交付及び手数料徴収・収納業務

②各種証明書等の交付業務

別紙2(2)②

令和3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 処 理 要 件 チ ェ ッ ク リ ス ト
		委 託 事 業 者	市 職 員			
1	レジ精算お渡し窓口（以下「精算窓口」）から交付する証明書等に関する照合処理 （①市直営証明書各窓口で受付した際に時間がかかるため、そのまま発行～照合～レジ精算を行わず、精算窓口から発行することとしたもの②住民異動届受付後に発行する住民票等であり30分程度のタイムラグが生じるため、一旦関係課手続き等へ案内し、入力処理等完了後に清算窓口から発行することとしたもの） 照合後、了承のチェックや押印を入れ、『レジ呼出し待ちトレイ』に入れる		受付係		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」 ②税証明書交付申請書 以下「②申請書」	
2	（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 ②申請書	
3	申請者呼出し 『レジ呼出し待ちトレイ』／委託社員に照合OKで返却された証明書の申請者を番号札の番号で呼び出す。（番号札のバーコードをバーコードリーダーで読み取り、電子音声で呼出し）	○		番号札呼出器（交付端末）	①申請書 ②申請書	
4	証明書又は転出証明書等の確認とお渡し ア）手数料精算を伴うものの場合 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。 →問題なければ項番5へ イ）手数料精算が伴わないものの場合 →項番6へ	○			①申請書 ②申請書	
5	手数料受領・レジ入力 ①証明書別の単価を確認し、レジに手数料金額を入力し、申請者に手数料総額を伝える。 「住民票1通 ○○円、……と、合計○○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、レジで金額入力し、レジ内に収納する 「○○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 「○○円のお返しとなります」 →項番7へ	○		レジ		
6	転出証明書・入学通知書の交付 ①転出証明書に関しては、手数料がかからない旨と新住所に居住後14日以内の届出が必要である旨、転入の際に転出証明書がないと転入できない旨を説明する ②入学通知書（学校用と保護者用の2枚）に関しては、 ア）通知書に記載されている学校へ通学する場合 「学校用」は学校に提出が必要であること、「保護者用」は控えである旨を説明する イ）通知書に記載されている学校以外へ通学する場合 交付する通知書を2枚とも、本館1階学務健康課分室へ提出し、学区外通学申請をするよう説明する（異動届を受付する際に市職員からも説明済みであるが、念を押す）	○				
7	証明書等のお渡しと番号札回収 ①証明書等をお渡しする ※その他、市より渡す書類があれば、その説明を加えてお渡しする ②番号札を回収し、バーコード再読み込みする（画面表示をクリアする操作）	○				