

業務量一覧 令和4年度年間実績

実施要領別添1の別紙1

(1) フロア案内業務

項番	項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
1	前川本館から市民防災館(発券機)への案内件数	523	368	386	449	339	364	414	331	272	270	350	590	4,656
2	市民課・国保年金課以外への案内件数	2,541	2,582	3,219	2,888	2,548	2,142	1,993	2,132	1,978	2,240	2,268	3,380	29,911
3	番号札発券数 ※1	8,397	7,124	7,743	9,834	8,816	8,985	8,706	8,749	8,618	7,618	9,551	12,863	107,004
4	ゴミカレンダー配布件数	575	147	85	56	47	50	49	29	30	38	47	887	2,040
5	その他フロア案内(庁外含む)	1,088	683	665	634	858	741	898	1,710	1,946	1,105	2,766	2,935	16,029

※1 市民防災館に市民課側(スタッフ配置有)と国保年金課側(配置無)に1台づつ番号札発券機設置 発券割合は7:3

(2) 各種証明書等の交付及び手数料徴収・収納業務

項番	項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
1	手数料徴収件数 ※2	1,110	1,017	1,039	988	933	1,082	1,008	977	924	840	965	1,579	12,462
2	印鑑証明書発行枚数 ※3	714	736	834	741	693	847	770	777	699	676	867	1,010	9,364
3	転入学通知書・転出証明書交付件数	372	200	238	225	273	244	203	193	189	193	286	1332	3,949
4	埋火葬・改葬許可証交付件数	203	230	200	214	215	234	232	264	294	274	235	234	2,829

※2 2についての徴収件数が含まれている

※3 委託対象はこのうち7割程度(住民票等、他証明書と同時に請求があった場合は委託対象外)

(3) 郵送請求及び公用請求に対する証明書発行業務

項番	項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
1	郵送請求													
	受付件数	794	749	845	747	856	743	717	788	741	773	811	914	9,478
	発行枚数	1,367	1,432	1,553	1,340	1,619	1,339	1,329	1,470	1,287	1,347	1,380	1,589	17,052
2	公用請求(庁内庁外合計)													
	受付件数	352	458	645	708	714	529	544	581	598	462	613	501	6,705
	発行枚数	1,736	2,073	2,554	2,615	2,868	2,305	2,533	2,206	2,584	1,962	2,820	2,280	28,536
合計	受付件数	1,146	1,207	1,490	1,455	1,570	1,272	1,261	1,369	1,339	1,235	1,424	1,415	16,183
	発行枚数	3,103	3,505	4,107	3,955	4,487	3,644	3,862	3,676	3,871	3,309	4,200	3,869	45,588

(4) 印鑑登録業務

項番	項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
1	印鑑登録件数 ※4	468	430	417	371	395	451	440	415	353	384	459	646	5,229
2	登録抹消原票抜取件数	472	478	446	468	460	517	491	489	477	489	43	860	5,690

※4 委託対象はこのうち5割程度（住民票等、他証明書と同時に請求があった場合は委託対象外）

(5) 住民異動届における住民基本台帳等入力業務（①住民異動データの入力業務）

項番	項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
1	転入	743	320	239	260	291	289	255	199	197	178	185	723	3,879
2	出生	50	75	58	77	56	62	62	59	64	63	52	70	748
3	転居	341	294	267	242	266	255	284	338	297	253	224	404	3,465
4	その他	242	205	178	184	210	196	219	211	238	241	190	275	2,589
5	受理通知	775	277	141	242	234	264	250	197	192	192	191	1,053	4,008
6	転出	361	208	247	221	264	242	182	175	182	197	310	1,488	4,077
7	死亡	158	211	171	193	204	188	211	250	257	277	222	193	2,535
8	職権消除	0	8	1	4	0	7	0	0	1	11	0	4	36
9	戸籍附票	1,624	970	842	893	970	887	957	855	769	822	724	2,003	12,316
	合計	4,294	2,568	2,144	2,316	2,495	2,390	2,420	2,284	2,197	2,234	2,098	6,213	33,653

(5) 住民異動届における住民基本台帳等入力業務（②戸籍附票異動データの入力業務）

項番	項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年計
1	戸籍附票処理件数 ※5	640	520	697	538	599	526	602	615	541	575	612	624	7,089

※5 入力作業はこのうち3割程度（残りの7割程度は住基連携により反映されたデータの確認作業）

業務名 フロア案内業務

実施要領別添1－別紙2(1)

令和6年4月1日

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	子エツクリスト 特別処理要件
	委託事業者	市職員			
1 (Aグループ:市民防災館方面 以下(A)) 市民課課室前の番号札発行機付近にて待機入口の方を向き、待機する (Bグループ:前川本館方面 以下(B)) 前川本館正面入口付近にて待機 前川本館正面入口からの入館者をメインに、前川本館・前川新館・市民防災館から他の館へ移動する来庁者の様子を伺う(あいさつ・会釈等)	○				
2 用務確認 迷っていらっしゃる方や番号札の方へ来る方に声をかける(積極的に) 【例】「どちらへおいでですか」「今日は何のご用事ですか」「ご案内いたしましょうか」 用務確認後、下記のいずれかの対応 (A)①市民課担当業務の場合 住民票、戸籍(証明書発行、結婚、死亡等)、税証明、印鑑登録、印鑑証明、転出入の場合 →項番3へ →繁忙期で申請台設置時は、項番20へ ②その他の用務の場合 →項番30へ (B)①→項番2(A)へ ※市民防災館フロア案内係から番号札を受け取るよう案内する ②→項番30へ	○				
3 番号札発券のご案内 用務内容に合った番号札を押して、番号札をお渡しし、今後の流れをご説明する。 「番号札〇番で御呼出しとなります。〇番窓口から順番で呼ばれますので、あちらの椅子等でおかけになってお待ちください」 【番号札発行機の操作】 市民課業務14分類 国保年金課業務10分類のカテゴリに分かれている。 タッチパネル式(選択の連続で絞り込んで画面遷移する)であるため、操作は容易	○		番号札発行機		
10 【随時処理】 ①窓口から電子音声で呼出がかかっても窓口に利用者が来ない場合、窓口の職員が「〇〇番のお客様いらっしゃいますか」と声で直接よびかける。その場合、成り行きを確認し、なお窓口へ来ないようであれば、待合椅子でお待ちの方に対象者がいないか呼びかけを行う ②相当に混み合っている場合(当該カテゴリで10分以上)には、番号札発券の際に「現在お客様の前の方で〇〇分お待ちになっております」「大変混み合っていますので〇〇分くらいかかるとお思いますのでお待ちください」など待ち時間の見通しを伝える	○	受付係 住民記録係 戸籍係			
20 【繁忙期処理】 申請書記載台へのご案内と申請書記入要領の説明 用務内容に合った番号札を押して、番号札をお渡しし、申請台へご案内し、必要となる申請書様式をお示しし、記載要領を案内してご記入いただく。	○		番号札発行機		
30 その他の用務への対応 ①用務内容が明確で、該当課が明確な場合 該当課名と庁舎の場所をお伝えする 「……については、〇〇課で担当しております。庁舎〇階となります。(エレベータはあちらになりますのでご利用ください)」 ②用務内容について、該当課が推測される場合 該当課と思われる課へ内線電話をして、該当課かどうかを確認する。 (ア)該当課の場合→①の案内 (イ)該当課でなかった場合→項番31へ ③用務内容について該当課が不明な場合 →項番31へ	○			庁舎フロアガイド	各課の 担当業務一覧
31 (その他用務の該当課不明対応) 受付係の内線341へ電話し、業務内容確認のために、フロアへ市職員を呼び出す。 その後の市民対応を市職員に引き継ぐ。 また、引継をおこなった用務内容等について、「フロア案内記録簿」に日付、時間、内容を記載する。 ※管理者は、不明案件の該当課を確認し、「フロア案内記録簿」に記載して次回対応に備える	○	不明分は 受付係		フロア案内 記録簿	

業務名 各種証明書等の交付及び手数料徴収・収納業務
①印鑑登録証明書交付申請書の受付及び交付業務

実施要領別添1ー別紙2(2)①

令和6年4月1日

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	子エックリス 特別処理要件
	委託事業者	市職員			
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 持参するのを忘れたのか、印鑑登録証を新たに作成する必要があるのか確認する。 持参しなかっただけであれば、持参して再来庁するよう促す。 新たに印鑑登録証を作成する場合→実施要領別添1ー別紙2(5)業務手順(印鑑登録)の項番3へ ③印鑑登録証明書以外(広域交付の住民票、戸籍証明書以外の証明書)の証明書の発行も必要な場合 ア)市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) 市直営窓口へ移動していただくようお願いする イ)市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、請求者住所・氏名・生年月日(申請者と異なる場合)、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み、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(誤って違う家族の印鑑登録証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はならない) その上で対象者の印鑑登録証の提出を求め、無い場合は、項番2②に戻る	○		戸籍システム 印鑑システム 住基システム	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、申請書と証明書を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、照合欄にサインをし、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、『市職員照合トレー』に①申請書 ②証明書をを入れる(または照合担当の市職員に手渡す)。 →その後、照合処理へ	○			①申請書	
8 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。 「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、レジで金額入力し、レジ内に収納する 「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		
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	

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

実施要領別添1-別紙2(2)②

令和6年4月1日

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	特子エツクリスト 別処理要件
	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場合、対面状態で待たせ発行～照合～レジ精算を行わず、精算窓口から証明書等の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精算窓口から発行することとしたもの。③当日中に証明書をお渡しできないお客様に対応するため、予約制度を設け、予約票を発行し来庁時に精算窓口から発行することとしたもの) 照合後、指定の欄にサインをし、『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」 ③戸籍証明書等交付請求(申請)書(広域交付用)以下「③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、申請書と、証明書を照合担当の市職員に手渡す		受付係		①申請書 ②申請書 ③申請書	
3 申請者呼出し 『レジ呼出し待ちトレイ』から書類を取り出し、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 ③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 ①窓口にて、証明書を申請者にご確認いただく。予約票を持ってきた時は、『レジ呼出し待ちトレイ』に、予約票のお名前と同じ名前の申請書が入ったファイルを探す ②予約の広域交付の戸籍をお渡しする時は、予約票の名前と、申請者が同じか、写真付本人確認書類で確認後、窓口にて証明書を申請者に確認していただく。 ※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 ③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 ○〇円、・・・と、合計○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、レジで金額入力し、レジ内に収納する 「○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 「○〇円のお返しとなります」 →項番7へ	○		レジ		
6 転出証明書・転入学通知書の交付 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転入学通知書(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、予約券の回収 ①証明書等をお渡りする ※その他、市より渡す書類があれば、その説明を加えてお渡りする ②番号札は回収後、バーコードを再読み込み(画面表示をクリアする操作)し、予約票は機密廃棄文書へ捨てる	○				

業務名 郵送請求及び公用請求に対する証明書発行業務

実施要領別添1－別紙2(3)

令和6年4月1日

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 チ エ ッ ク リ ス ト 処 理 要 件
	委託事業者	市職員			
1 市民課宛の郵便物・庁内便を所定の場所に受け取りに行く	○				
2 受け取った郵便物を、(1)受付係、(2)住民記録係、(3)戸籍係、(4)総務係に仕分けする		受付係			
3 申請書の入った郵便物を開封し、依頼書類と手数料の金券、返信用切手等を確認する(公用郵送は手数料を必要としない)。	○				任意様式
4 收受し、郵送処理システムに入力する	○		郵送処理システム		任意様式
5 收受金額の確認をする	○				
6 收受金券の集計をする	○				
7 資格審査書類の添付の確認をする。 個人・本人確認、続柄確認、委任状、金券、返信切手等 業者・申請理由、契約書の写しなどの疎明資料、社員証写し 金券、返信切手等 公用・公印、根拠法令、担当者職氏名、通信切手等 庁内・呈覧決裁、根拠法令、担当者職氏名等	○				
8 (資格審査書類不足の場合) 申請内容不明や書類不備に対する電話・手紙等による連絡・確認を行う。確認できないものは、できるまで保留とし、『保留ボックス』にいれ、書類が整い次第処理を行う。 なお、判断できない内容については、管理者に確認し、管理者でも判断できない場合は市職員に確認する。また、その件数を記録する。	○				
9 資格審査書類の審査及び決定をする。 個人・本人確認、続柄確認、委任状、金券、返信切手等 業者・申請理由、契約書の写しなどの疎明資料、社員証写し 金券、返信切手等 公用・公印、根拠法令、担当者職氏名、通信切手等 庁内・呈覧決裁、根拠法令、担当者職氏名等判断		受付係			
10 各種申請証明書等の発行処理(住戸システム) 庁内・広域交付を含む	○		住基システム 戸籍システム		システム 操作マニュアル
11 照合処理(交付・不交付の判断) 申請書と証明書の内容を確認する。 ①不備がなければ、了承のチェックや押印を入れ、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			
12 (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)。 →その後、照合処理へ	○				
13 (照合により金額不足の場合) 金額不足のものは電話・手紙等により連絡を行う。 金券が届くまで送信は保留とし、『保留ボックス』にいれ、金券が整い次第処理を行う。	○				
14 (照合により戸籍謄本に補正必要な場合) 古い戸籍謄本等を、手書きにより補正する。		受付係			
15 郵送処理システムに入力し、領収書を発行する	○		郵送処理システム		
16 封入発送処理 個人・交付証明書・領収書・おつりを封入 業者・交付証明書・領収書・おつりを封入 公用・交付証明書・送付書を封入 庁内・『庁内公用処理済みの箱』に入れる	○				
17 1日の交付作業終了後、発行書類毎の集計作業を行う	○		郵送処理システム		
18 翌日朝、前日分をまとめて、レジ担当に手渡す (作業内容詳細記載必要)	○				
※ (適宜) 申請方法、交付した証明書に対する電話でのお問い合わせについて対応を行う。必要書類、金券、返信切手、おおよその発行処理予定を伝える。 なお、判断が難しい内容については、一度お電話を切り、管理者に連絡し、管理者から市職員に状況を説明し、その後の処理は市職員に引き継ぐ。また、その件数を記録する。	○	不明分は 受付係			

※	<p>(適宜) 申請方法、交付した証明書に対する手紙等でのお問い合わせについて対応を行う。必要書類、金券、返信切手、おおよその発行処理予定を記した書類を郵送する。 なお、判断できない内容については、管理者に確認し、管理者でも判断できない場合は市職員に確認する。また、その件数を記録する。</p>	○	不明分は 受付係		申請書類別、 資格審査書 類と手数料等 の一覧	
※	<p>(適宜) メール等による各地からの申請方法のお問い合わせについて、必要書類、金券、返信切手、おおよその発行処理予定を伝える。</p>		受付係			

業務名 印鑑登録業務

実施要領別添1－別紙2(4)

令和6年4月1日

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	チェックリスト 特別処理要件
	委託事業者	市職員			
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 「本日は、印鑑登録でよろしいでしょうか」	○				
<p>登録するのが誰か、どの書類を持参しているか確認し、下記の4つのどれにあたるか仕分けする</p> <p>A. 本人申請(本人の公的な写真付き身分証あり) B. 本人申請(保証人の実印確認) C. 照会書送付 D. 回答書持参での再来庁</p> <p>必要書類が不足している場合には、必要なものを持参して再来庁するよう申請者にその旨をお伝えする。</p> <p>なお、上記で対応できない案件または疑義案件については市職員に状況を説明し、市職員に窓口対応を引き継ぐ。また、その件数を記録する。</p>	○	不明分は受付係		免許証等印鑑 代理人選任届 回答書	印鑑登録事務 処理要領
<p>必要書類をそろえる(★は代理人が来庁している場合のみ必要)</p> <p>A. 印鑑登録申請書、印鑑登録原票、世帯印影確認書(必要な場合のみ)、申請者本人の身分証明書 B. 印鑑登録申請書、印鑑登録原票、世帯印影確認書(必要な場合のみ)、保証人確認書 C. 印鑑登録申請書、印鑑登録原票、世帯印影確認書(必要な場合のみ)、回答書のお知らせ(2枚)、★代理人選任届、★代理人の身分証明書(証明書上の氏名・住所と住基上の情報が異なる場合) D. 回答書、申請者本人の身分証明書(証明書上の氏名・住所と住基上の情報が異なる場合)、★代理人の身分証明書(証明書上の氏名・住所と住基上の情報が異なる場合)</p> <p>登録と併せて印鑑登録証明書(以下「印鑑証明書」)も必要な場合には、印鑑証明書の申請書も必要書類とともにお預かりする。</p> <p>印鑑登録申請書及び印鑑証明書の申請書は手書きで作成していただくか、総合窓口システムで必要事項を口頭で確認しながら入力し、出力したものの内容を申請者に確認していただいた後、署名していただく。</p>	○		総合窓口システム 印鑑システム	印鑑登録申請書 以下「登録申請書」 印鑑登録原票 世帯印影確認書 保証人確認書 代理人選任届 回答書のお知らせ 回答書	印鑑登録事務 処理要領
<p>チェックリスト(別紙)の内容を確認する Cの場合には、今後の流れを申請者に説明し、2枚出力した『回答書のお知らせ』のうち1枚を申請者にお渡りする</p> <p>※『回答書のお知らせ』は、照会担当の市職員に印刷を依頼する</p>	○			チェックリスト	印鑑登録 チェックリスト 印鑑登録事務 処理要領
6 必要書類とチェックリストを審査ボックスに入れ、市職員に審査を依頼する	○				
<p>書類の審査を行う。問題がなければ委託社員(※セットアップ担当)へ渡す⇒10へ ※セットアップ・・・印鑑登録証に印鑑情報を入力する作業</p> <p>すでに登録している印鑑があり廃止登録をする必要がある場合には、印鑑登録申請書に廃止の種類と申請事由を記入して指定する</p>		受付係			印鑑登録事務 処理要領
<p>廃止処理(廃止処理なしの場合には項番9へ) すでに登録している印鑑がある場合には、印鑑登録申請書に指定されたとおりに廃止処理を行う。</p> <p>Cの場合で、来庁者が代理人の場合には、印鑑登録廃止通知書を印刷する。</p>	○		印鑑システム	印鑑登録申請書 印鑑登録廃止通知書	印鑑登録事務 処理要領

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	チエツクリスト 特別処理要件
		委託事業者	市職員			
9	原票読み込み処理(Dの場合は項番10へ) 登録する印影をシステムにスキャンさせる。 AまたはB(即日登録)の場合は、印鑑登録年月日及び印鑑登録番号の入力をする。⇒終了後は項番11へ C(回答書扱い)の場合は項番19以降の処理へ	○	不明分は受付係	印鑑システム	印鑑登録原票 印鑑カード	印鑑システム 操作マニュアル
10	登録処理(回答書受付) 照会中の対象者検索をし、印鑑登録年月日及び印鑑登録番号の入力をする。	○		印鑑システム		印鑑システム 操作マニュアル
11	セットアップ管理台帳記入	○			セットアップ管理台帳	印鑑登録事務 処理要領
12	市職員へ引き継ぎ 必要書類と印鑑カード、※印鑑証明書等交付申請書、※印鑑証明書(※は同時に印鑑登録証明書交付の申請があった場合)を『照合トレイ』に入れる	○	受付係		項番4の書類 印鑑カード 印鑑証明書 廃止通知書	
13	照合処理 申請書と証明書の内容及び印鑑システム入力内容を確認する。 交付可能であれば必要箇所にサインし、『レジ呼出し待ちトレイ』に入れる 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			印鑑登録事務 処理要領
14	(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、再度証明書を作成後、『照合トレイ』に申請書類一式及び印鑑証明書を入れる(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			印鑑登録事務 処理要領
15	申請者呼出し 『レジ呼出し待ちトレイ』に照合済みで返却された印鑑登録証の申請者を番号札の番号で呼び出す。	○		番号札 呼出器 (交付端末)		
16	証明書類確認とお渡し 窓口にて、印鑑証明書を申請者にご確認いただく。	○				
17	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。 「印鑑登録手数料 ○○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、レシートと一緒に渡す 「○○円のお返しとなります」	○		レジ		
18	証明書のお渡しと番号札回収 ①印鑑登録証及び同時に申請があった場合には印鑑証明書をお渡しする ※その他、お借りしている身分証明書等市より渡す書類があれば、返却・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)	○		番号札 呼出器 (交付端末)		
19～22は項番10において回答書扱となった場合のみに必要となる処理						
19	印鑑登録回答書出力 印鑑登録回答書を出力する	○		印鑑システム	印鑑登録照会 書兼回答書(出力)	印鑑システム 操作マニュアル
20	印鑑登録回答書のコピーと控え保存 印鑑登録回答書を1枚コピーし、印鑑登録回答書のコピーの決裁用控えとして所定のキャビネットに保管する。	○			印鑑登録照会 書兼回答書(出力)	印鑑登録事務 処理要領
21	回答書郵送 (印鑑登録廃止通知書を出力している場合は一緒に郵送する)	○			印鑑登録照会 書兼回答書(出力) 印鑑登録廃止 通知書(出力)	印鑑登録事務 処理要領
22	回答書分申請書類回答待ちファイルへ	○			登録申請書(印 鑑押印済み)	印鑑登録事務 処理要領

業務名 住民異動届における住民基本台帳等入力業務

実施要領別添1-別紙2(5)①

①住民異動データの入力業務

令和6年4月1日

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	チエツク 特別 処理 要件 リスト
		委託事業者	市職員			
	至急入力	通常入力				
1	住民記録係へ届書回付(受付⇒審査)	住民記録係へ届書回付(受付⇒審査)			住民記録係	住民異動届
2	届書の審査および回付(審査⇒入力) 届書に入力用コードを記入し、『至急入力トレイ』に届書を入れる。	届書の審査および回付(審査⇒入力) 届書に入力用コードを記入し、『入力トレイ』に届書を入れる。			住民記録係	住民異動届
3	異動届書至急入力 『至急入力トレイ』にある届書の異動内容を住基システムに入力し、保存前確認のうえ仮保存する。 ※入力前に、住基システムの情報と届書の内容に相違を確認した場合は、該当箇所にチェックし市職員へ手渡す。⇒この場合、市職員は必要に応じて受付担当の市職員に確認し、入力指示を明確に記入のうえ委託職員へ返却する。 ※異動事由が紙転出の場合は、再度確認のうえ本保存し、転出証明書を出力する。『市職員照合トレイ』に届書を回付する。	異動届書入力 『入力トレイ』にある届書の異動内容を住基システムに入力し、保存前確認のうえ仮保存する。 ※入力前に、住基システムの情報と届書の内容に相違を確認した場合は、該当箇所にチェックし市職員へ手渡す。⇒この場合、市職員は必要に応じて受付担当の市職員に確認し、入力指示を明確に記入のうえ委託職員へ返却する。 ※異動事由が転出の場合は、再度確認のうえ本保存し、転出証明書を出力する。『市職員照合トレイ』に届書を回付する。		○	住基システム	住民異動届 運用操作マニュアル 入力マニュアル
4	届書回付(入力⇒照合) 入力後、市職員へ届書を手渡す。	入力見直しおよび届書回付(入力⇒照合) 仮保存した入力内容に差異がないか、別の委託社員(入力担当)が確認をし、市職員へ届書を手渡す。 ※誤入力があれば、修正のうえ再度仮保存する。		○	住基システム	住民異動届 運用操作マニュアル 入力マニュアル
5	入力内容の照合 市職員は仮保存された入力内容を照合し、本保存する。異動事由により、住民票コード通知・印鑑登録抹消通知書の出力をする。 ※照合により誤入力を確認した場合は相違点および修正方法を委託社員(入力担当)に伝える。⇒項番3へ	入力内容の照合 『照合トレイ』にある届書の入力内容を照合する。 ※誤入力があれば、相違点および修正方法を届書の備考欄に記入し、『入力トレイ』に入れる。⇒項番3へ			住民記録係 住基システム	住民異動届
6	各種証明書発行およびマイナンバーカード関連処理申請がある場合、転入学通知書、住民票等の発行およびマイナンバーカード関連処理を行う。 印鑑登録セットアップがある場合は、委託職員へ引き継ぐ。⇒『印鑑登録セットアップボックス』へ届書を回付する。⇒別紙2(4)業務手順(印鑑登録)項番10へ 『市職員照合トレイ』に届書を回付する。⇒別紙2(2)②業務手順(各種証明書等の交付業務)項番1へ ※照合担当の市職員は届書を『照合済み異動届ファイル』へ入れる。				住民記録係 住基システム	住民票・印鑑・戸籍・身分証明書等交付(申請)書
7	処理完了後 『照合済みトレイ』に入れる※2	処理完了後 『照合済みトレイ』に入れる※2			住民記録係 ※2	住民異動届

業務名 住民異動届における住民基本台帳等入力業務

実施要領別添1ー別紙2(5)②

②戸籍附票異動データの入力業務

令和6年4月1日

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	チェックリスト 特別処理要件
		委託事業者	市職員			
1	リスト準備 戸籍システムより手動で出力した『住基連携異動リスト』および統合端末より自動出力される『19条4項住基連携異動リスト』を委託職員(入力担当)へ手渡す。		住民記録係	戸籍システム 統合端末	住基連携異動リスト 19条4項住基連携異動リスト	
2	入力作業 『住基連携異動リスト』および『19条4項住基連携異動リスト』の異動内容を入力する。なお、住基連携により反映された異動内容についても、照合すること。 入力終了後『住基連携異動リスト』及び『19条4項住基連携異動リスト』を市職員へ手渡す。 ※リスト上の旧住所と附票上の旧住所が一致しない場合など、判断を要する入力については委託範囲外とする。(リスト上で不一致箇所には下線を入れる作業のみ。)	○		戸籍システム	住基連携異動リスト 19条4項住基連携異動リスト	操作マニュアル 入力マニュアル
3	照合作業 市職員が照合する。 委託範囲外の未処理分については、市職員が入力し、別の市職員が照合する。 なお、処理もれや誤入力があった際は、対象箇所を明示し委託職員へ返却する。⇒項番4へ		住民記録係	戸籍システム	住基連携異動リスト 19条4項住基連携異動リスト	
4	※誤入力があった場合 対象箇所を確認のうえ正しく入力し、市職員へ手渡す。	○		戸籍システム	住基連携異動リスト 19条4項住基連携異動リスト	操作マニュアル 入力マニュアル

個人情報の取扱いに関する特記仕様書

1 個人情報の保護に関する法律施行条例等の遵守

受注者は、発注者の定める「弘前市個人情報の保護に関する法律施行条例」「弘前市個人情報の保護に関する法律施行細則」「弘前市情報セキュリティポリシー」及び「弘前市市民課情報セキュリティ実施手順」に基づき、本個人情報の取扱いに関する特記仕様書（以下「特記仕様書」という。）を遵守しなければならない。また、受注者は、実施要領様式 6 「個人情報の取扱いに関する特記仕様書の項目遵守の確認表（契約前）」で確認した項目を遵守しなければならない。

2 責任体制の整備

受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

3 管理責任者等の届出

- (1) 受注者は、個人情報の取扱いに係る管理責任者及び業務従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。
- (2) 受注者は、個人情報の取扱いに係る管理責任者及び業務従事者を変更する場合の手続きを定めなければならない。
- (3) 受注者は、管理責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- (4) 受注者は、業務従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
- (5) 管理責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。
- (6) 業務従事者は、管理責任者の指示に従い、特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

4 作業場所の特定

- (1) 受注者が個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）は、弘前市役所市民課内の発注者が指示するスペースとする。
- (2) 受注者は、作業場所において、管理責任者及び業務従事者に対し、受注者が発行するネームプレートを着用させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

5 教育の実施

- (1) 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記仕様書

における業務従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、業務従事者全員に対して実施しなければならない。

- (2) 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。
- (3) 受注者は、管理責任者及び業務従事者に義務を遵守させるため、就業規則又は契約書に機密保持義務を明記する等必要な措置をとらなければならない。

6 守秘義務

- (1) 受注者は、本委託業務（以下「本業務という。」）の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- (2) 受注者は、本業務に関わる管理責任者及び業務従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。
- (3) 受注者は、管理責任者及び業務従事者に関する写真を貼付した経歴書等資料及び前項の誓約書を発注者に提出しなければならない。

7 再委託

受注者は本業務を他の第三者に再委託又は請け負わせてはいけない。

なお、本業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、発注者に対し、本業務の着手前に書面により再委託する旨を申請し、その承認を得なければならない。

8 個人情報の管理

受注者は、本業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (2) 事前に発注者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き個人情報を複製又は複写しないこと。
- (3) 個人情報の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏洩等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (4) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (5) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏洩につながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

9 提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止

受注者は、本業務において利用する個人情報について、本業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

1 0 個人情報の返還又は廃棄

(1) 受注者は、本業務の終了時に、本業務において取り扱う個人情報については速やかに、かつ、確実に返還又は廃棄しなければならない。

(2) 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

1 1 定期報告及び緊急時報告

(1) 受注者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

(2) 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

1 2 監査及び検査

(1) 発注者は、本業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、監査又は検査を行うことができる。

(2) 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

1 3 事故時の対応

(1) 受注者は、本業務に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

(2) 受注者は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

(3) 発注者は、本業務に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

1 4 契約解除

(1) 発注者は、受注者が特記仕様書に定める義務を履行しない場合は、特記仕様書に

関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

- (2) 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

1.5 損害賠償

受注者の故意又は過失を問わず、受注者が特記仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

リスク分担表

契約の締結にあたり、履行期間中に発生する可能性のある施設及び設備の使用上の事故、天災、物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、業務に係る経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する基本的な考え方を定めることとする。

なお、想定されるリスクは、別表のとおりとし、リスク分担表に記載されたリスク以外の負担及び委託開始前研修期間中に発生するリスク負担については、発注者と受注者が協議を行い決定する。

別表

リ ス ク			リスク負担者	
No.	種類	内容	発注者	受注者
1	物価・金利変動	契約期間中の人件費等物価・金利の変動（インフレ・デフレ）	協議	
2	支払い遅延・不能	委託料の支払い遅延・不能	○	
3	債務不履行	発注者の帰責理由による債務不履行、業務の中止・延期	○	
4		受注者の事業破綻、事業放棄、主要義務違反等		○
5	不可抗力	自然災害、戦争等発注者又は受注者のいずれの責にも帰すことができない事象	協議	
6	仕様変更	発注者の指示により仕様が大きく変更となるもの	○	
7		受注者の都合により仕様が大きく変更となるもの（要求仕様不適合）		○
8	スケジュール遅延	発注者が必要なインフラ等資源を提供できないことが原因によるもの	○	
9		発注者の政策の影響によるもの	○	
10		受注者の帰責によるもの		○
11	業務設計・業務マニュアル整備	発注者が提供すべき関連資料の不備等、発注者の帰責理由による設計・業務マニュアルの未整備	○	
12		受注者が実施すべき業務設計・業務マニュアル整備作業の不備等、受注者の帰責理由による業務設計・業務マニュアルの未整備		○
13	FAQ等情報整備	発注者が提供すべきFAQの根拠資料の不備等	○	
14		受注者が実施すべきFAQ等整備作業の不備等		○
15	業務従事者手配	受注者の帰責理由により運営に必要な業務従事者の確保ができない場合		○

16	労務管理	業務従事者の安全及び健康の確保、労働災害の防止業務 範囲の統括的な管理		○
17		労働災害が発生した場合の必要な措置		○
18		業務従事者に対する労務、安全、教育及び訓練		○
19	教育・研修	発注者が提供すべき資料等の不備等による業務従事者 の知識・技能不足	○	
20		受託者が実施すべき教育・研修の不備等による業務従事 者の知識・技能不足		○
21	個人情報、秘密情報 等の漏洩等	発注者の帰責理由による個人情報の不正取得、濫用、漏 洩等	○	
22		受注者の帰責理由による個人情報の不正取得、濫用、漏 洩等		○
23	データ損失、損害リ スク	発注者の帰責理由によるデータの損害	○	
24		受注者の帰責理由によるデータの損害		○
25		自然災害など不可抗力によるデータの損害		協議
26	現金取扱い	現金取扱い上のトラブル（盗難、紛失、横領）		○
27	機器損傷	発注者の帰責による事故又は誤用によるもの	○	
28		受注者の帰責による事故又は誤用によるもの		○
29		自然災害など不可抗力による損害		協議
30	苦情・要望	業務に対する来庁者等からの苦情・要望等		○
31		上記以外の市政全般への苦情・要望等	○	
32	第三者への賠償	発注者の帰責による第三者賠償	○	
33		受注者の帰責による第三者賠償		○
34	サービス提供	発注者が提供するインフラ設備、システムの不具合、停 止等	○	
35		受注者が提供するインフラ設備、システムの不具合、停 止等		○
36		自然災害など不可抗力によるもの		協議
37	内容変更	法令等の改正その他の理由に伴う業務の追加や修正を 行う場合		協議
38		発注者の政策変更により、業務内容を大幅に変更する場 合	○	
39		受注者の都合により、業務内容を大幅に変更する場合		○
40		上記以外の原因により、業務内容を変更する場合		協議
41	事業終了	事業終了時の現状復帰に係る経費		○
42	引継ぎ	事務引継ぎに係る経費		○