

【担当区分】

◎住民基本台帳関係事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付案内	来庁者の用件を確認する。各種届書等（※1）を来庁者に手渡す。来庁者に各種届書等の記入の助言をする。来庁者から各種届書等を受け付け、来庁者の本人確認（※2）をする。番号札を手渡し、通路にある椅子に誘導する。受付ブースが空いている場合は、受付担当者と連携し、受付ブースに誘導する。
			来庁者の用件が、戸籍関連の届出等の場合は、戸籍担当市職員に確認（※3）し、番号札を来庁者に手渡し、通路の椅子に誘導するか、受付ブースに誘導する。
			来庁者の用件が、住民基本台帳事務における支援措置の申出及び住民基本台帳に係る申出の場合は、番号札を来庁者に手渡し、通路の椅子に誘導するか、受付ブースに誘導し、住民異動担当市職員に引き継ぐ。
2	委託	受付 関連手続	来庁者の番号を呼び、手持ちの番号を確認した上、住民異動届等を受け付ける。この場合、改めて本人確認を行う。（代理人来庁の場合は本人確認書類のコピーをとる。）来庁者から提出された届書等の記載内容を住基端末、転出証明書、住居表示台帳等をもって確認し、書き漏れ、記入不足、記入間違いがあれば来庁者に訂正させるか補正を行う。また、届書等の内容について、他市町村に確認すべき事項が生じた場合は、市職員に確認を依頼する。
			関連手続（※4）について、複写式となっている届書の2枚目以降により確認を行い、該当するものがあれば受け付けを行う。また、そのほかに必要な庁内手続があれば案内をする。保険証、療育手帳等については、必要に応じて住所の裏書きを行い、市職員に審査及び公印の押印を依頼する。公印押印後は、コピーをとり、保険証、療育手帳等を来庁者に返却する。住民基本台帳カードの返納又は記載事項の変更を伴う際には、所定用紙への記入後に、市職員に引き継ぐ（納品する）。飼い犬登録手続がある場合は、登録手数料を受領する。
			転入届または転出届の際は、アンケート用紙への協力を依頼する。（※5）
			受け付けした各種届書等は、住基端末の入力を担当する者に手渡す。来庁者には、番号札を手渡し、通路にある椅子に誘導する。

項番	担当	処理名	処理内容説明
3	委託	届書入力	各種届書等の内容を住基端末を用いて入力する。転出の場合は、転出証明書と入力確認票を出力し、その他の場合は、入力確認帳票を出力し、各種届書等と併せて審査に回す（納品する。）。
4	市職員	審査	各種届書等の内容と入力確認帳票を照合・審査し、転出については、転出証明書を添えて項番3に返す（発注する。）。なお、誤りが発見された場合も項番3に差し戻す（返品する。）。
5	委託	交付	来庁者の番号を呼び、手持ちの番号を確認した上、転出証明書を交付する。
6	委託	後処理	各種届書等を整理し、収納する。
7	委託	その他	「転入（9条2項）通知」「世帯主死亡通知」「転出証明書郵送依頼」「住民票コード通知書」を郵送する。

- ※1 各種届書等とは、市で定めた「住民異動届（転入・転出・箕面市内での転居・その他）（職権記載、職権消除、住所設定、未届転入、住所錯誤、転出取消、転出証明書再発行も含む全般）」、「申出書」、「住民基本台帳事務における支援措置申出書」、「住民基本台帳カード返納届出書」、「住民基本台帳カード記載事項変更届出書」、戸籍関係届出書及び来庁者が任意に作成した申出書等をいう。
- ※2 本人確認とは、それぞれの各種届書の受付に際して、来庁者に対し、所定の方法により、個人番号カード、住民基本台帳カード（写真付）、旅券、運転免許証、在留カード等、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者が本人であることを確認することをいう。
- ※3 市職員に確認する場合は、乙の主任者等が確認するものとする。
- ※4 関連手続とは、「住民異動届（転入・転出・箕面市内での転居・その他）」をもって受け付けた際、関連する①燃えるごみ専用袋の申請受付及び配布②国民健康保険関係の受付③子ども医療、ひとり親家庭医療の受付④国民年金関係の受付⑤介護保険関係の受付⑥身体障害者手帳、療育手帳関係の受付⑦児童手当関係の受付⑧公立小中学校の就学関係の受付⑨飼い犬登録関係の受付⑩高齢者運賃割引証交付申請の受付⑪在外選挙制度に関する事務等をいう。この受付は、住所等の異動に伴うそれぞれの申請書の受付である。
- ※5 不定期に実施される市役所内での各種アンケートで、アンケート用紙の集計についても定期的に行う。
- ※6 止々呂美支所から届出入力の依頼があった際は、職員から届出書類を受け取り、届書等の内容を住基端末を用いて入力する。入力後、職員に入力完了の旨を伝える（審査は止々呂美支所で実施する）。入力の際に自動出力された帳票がある場合は、職員に手渡す。

【担当区分】

◎その他住民基本台帳事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	住基事務関係通知の受領、整理	住民基本台帳法第9条第2項の通知、第19条第1項の通知、法務省通知等の住民基本台帳事務関係通知を市職員から受け取り、種類ごとに分類する。
2	委託	住基事務関係通知の入力	住民基本台帳法第9条第2項の通知、第19条第1項の通知等住基事務関係通知内容を住基端末を用いて入力し、入力確認帳票を出力する。
3	市職員	照合・審査	項番2の入力確認帳票と住基事務関係通知の内容と照合・審査する。なお、誤りが発見された場合は、項番2に差し戻す（返品する。）
4	市職員	附票連携確認	来庁者のうち、本籍が箕面市にある者の転入及び転居等について附票記載事項一覧兼エラーリストをもとに附票連携内容を確認する。なお、誤りが発見された場合は、その是正について乙の主任者等に指示する。
5	委託	整理・収納	処理済みの住基事務関係通知を整理し、収納する。
6	委託	配布物の整理・補充	各種配布物を整理し、補充する。
7	委託	各種届書等の整理・補充	各種届書等を整理し、補充する。庁内印刷物の印刷をする。
8	委託	記載台、受付テーブルの整理	記載台、受付テーブルの用品を整理し、補充する。

## 【担当区分】

### ◎住居地届出関係事務（※1）

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付案内	来庁者の用件を確認する。来庁者の本人確認（※2）をする。在留カード等が持参されているか確認し、番号札を手渡し、受付ブース又は受付ブースが空いていない場合には、通路にある椅子に誘導する。
2	委託	届出受付	住基端末で本人情報を確認し、来庁者に特別永住者又は中長期在留者に係る住居地届出書を記載してもらう。
3	委託	書類確認	届出書の記載に間違いがないか確認し、間違いがあれば修正してもらう。 届出書と在留カード等を市職員に手渡す。
4	市職員	審査	届出書等受け付けが適正に行われているか確認・審査し、在留カード等の裏面住居地記載欄に公印を押印する。
5	委託	交付	在留カード等を来庁者へ交付する。届出書と在留カード等のコピーを市職員に納品する。

※1 住居地届出事務とは、下記に係る受付・交付業務のことをいう。

- (1) 特別永住者に係る住居地の届出
- (2) 中長期在留者に係る住居地の届出
  - ① 新規上陸後の住居地届出
  - ② 在留資格変更等に伴う住居地届出
  - ③ 中長期在留者による住居地の変更届出

※2 本人確認とは、それぞれの各種届書の受け付けに際し、来庁者に対し、所定の方法により、個人番号カード、住民基本台帳カード（写真付）、旅券、運転免許証、在留カード等、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者の本人を確認することをいう。

## 【担当区分】

### ◎住居番号付番申請の受付・交付業務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付案内	来庁者の用件を確認する。住居番号（付番・変更・廃止）申請書に記入してもらう。来庁者に番号札を手渡し、通路の椅子に誘導して待機してもらう。
2	委託	受付	来庁者の番号を呼び、手持ちの番号を確認し、添付書類等の内容を確認し、住居番号（付番・変更・廃止）申請書を受け付ける。申請書等の内容について、他市町村に確認すべき事項が生じた場合は、市職員に確認を依頼する。受け付け後、住居表示付番・変更・廃止申請書受発件名簿に必要事項を記入する。
3	市職員	現地確認	来庁者から提出された申請書をもとに現地確認を行う。なお、申請内容に疑義がある場合には再度申請者に確認を行う。
4	市職員	住居表示台帳への転記処理	申請書の記載内容を確認し、添付書類の位置図、平面図をもとに住居表示台帳に建築物を転記する。
5	市職員	住居表示プレートの作成	住居表示台帳に転記された建築物の場所をもとにプレートを作成する。
6	市職員	審査	申請書の内容と住居表示台帳を照合・審査し、住居番号通知書を作成する。
7	市職員	申請者への連絡	住居番号通知書とプレートが完成したことを申請者に連絡する。
8	委託	付番通知書とプレートの交付	申請者が来庁したら、受付ブースで申請書に記名・押印をもらい、申請者に付番通知書とプレートを交付する。交付後、住居表示付番・変更・廃止申請書受発件名簿の処理経過欄に交付日と担当者印を押す。
9	委託	後処理	住居表示担当者の席にあるカゴに、処理済の住居番号（付番・変更・廃止）申請書を入れる。

## 【担当区分】

### ◎住居表示変更証明申請受付・交付事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付案内	来庁者の用件を確認する。住居表示変更証明申請書に記入してもらう。来庁者に番号札を手渡し、通路の椅子に誘導して待機してもらう。受け付けした申請書は市職員に引き継ぐ（納品する。）。
2	市職員	証明書作成	来庁者から提出された申請書をもとに住居表示新旧対照簿を使って証明願を記入し、契印及び公印を押印する。なお、申請内容に該当がない等来庁者の記載に誤りがあると判断される場合には再度確認を行う。
3	市職員	審査	証明願の記載内容を照合・審査し、受付担当者に引き継ぐ。
4	委託	交付	来庁者の番号を呼び、手持ちの番号を確認する。受付ブースで申請者に証明願を交付する。
5	委託	後処理	住居表示台帳が入っているロッカーの下段の棚にボックスがあるので、住居表示変更証明申請用紙と証明願を添えて入れる。
6	委託	配布物の整理、補充	各種配布物を整理し、補充する。
7	委託	申請書等の整理、補充	申請書等を整理し、補充する。庁内印刷物の印刷をする。

## 【担当区分】

### ◎郵便物の仕分け

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	郵便物受領	①窓口課、戸籍住民異動室宛てに届いた郵便物を総務室（本館2階）に受け取りに行く。 ②連絡便が届いた旨連絡があったときは、子ども未来創造局学校施設管理室（別館4階）に受け取りに行く。
2	委託	郵便物仕分	受け取った郵便物を(1)戸籍グループ(2)住民異動・企画調整グループ(3)証明グループ(4)豊川支所(5)止々呂美支所に仕分けする。 (4)豊川支所分については、①個人情報を含むものと②それ以外のものに仕分けする。 (5)止々呂美支所分については、1通ずつクリアファイルに入れて取りまとめ、受渡簿に必要事項を記入する。
3	委託	郵便物配布	(1)～(3)については、各担当の庶務に書類を引き渡す。 (4)については、①及び②をそれぞれ所定の場所に保管する。 (5)については、取りまとめたクリアファイルを専用のバッグに入れて、別館4階子ども未来創造局学校施設管理室の連絡便担当者に引き渡し、受け取り確認を行う。

【担当区分】

◎個人番号カード交付事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	市職員	カード受領	地方公共団体情報システム機構から送付される個人番号カード、発送カード一覧表及び交付通知書を受領し、乙の主任者に引き継ぐ。
2	委託	カード検品	個人番号カードの記載内容や損傷の有無等について検品する。
3	委託	台帳等作成	受領した発送カード一覧表をもとに個人番号カードの交付状況の進捗を管理する個人番号カード交付管理台帳（以下、「台帳」）をエクセル等の電子データで作成する。個人番号カード、交付通知書とともに職員に引き継ぐ。
4	市職員	交付前設定等	個人番号カード及び交付通知書の内容を確認し、個人番号カードを統合端末で交付前設定を行い、台帳に記録する。個人番号カード、交付通知書、封筒、公印を押印した後納郵便物等差出票等を乙の主任者等に手渡す。
5	委託	交付通知	個人番号カードを市が指定する順番に保管し、交付通知書を封入し、市が指定した日に交付通知書を発送し、台帳に記録する。
6	委託	一次受付	来庁者の用件を確認し、交付通知書、通知カード等（※1）及び本人確認書類（※2）等を預かる。本人確認書類をコピーして、返却する。 通知カード返納届出書（※3）又は通知カード紛失届を受け付けし、手続きの流れや、個人番号カードの利用方法、暗証番号等について説明する。 電子証明書の発行内容について確認し、変更があれば申請書に記入してもらう。 手数料を徴収する場合は、手数料について案内し、番号札を渡しブース前の椅子へ案内する。
7	委託	二次受付	該当の個人番号カードを取り出す。個人番号カードの確認は複数人で行う。 住基端末で交付対象者かどうか、及び印鑑登録、住民基本台帳カードの有無を確認し、住基端末の個人画面を印刷する。 「個人番号カード受領書」に必要事項を記入する。 来庁者が代理人の場合は、代理権を確認する。 書類等を市職員に引き継ぐ。
8	市職員	交付	書類等を審査のうえ、統合端末を操作し、来庁者の交付画面及び顔認証システムを準備する。 来庁者の札番号を呼び、統合端末のタッチパネルがあるブースに案内し、顔認証システムを利用して本人確認を行った後、暗証番号を入力してもらう。カード受領の署名をもらい、交付する。 書類等を乙の主任者等に引き継ぐ。  再交付手数料が必要な場合は、個人番号カード受領書に金額を記載し、来庁者に番号札を渡し、レジを案内する。個人番号カード受領書を含む書類一式を乙の収納担当に渡し、レジ打ちを依頼する。



項番	担当	処理名	処理内容説明
9	委託	徴収業務	手数料を徴収し、レシート及び釣り銭を渡し、帰庁してもらう。
10	委託	後処理	台帳に交付日等を記録し、書類等を所定の簿冊に綴る。回収した通知カード、個人番号カード、住民基本台帳カードを破砕する。
11	委託	配布物の整理、補充	各種配布物を整理し、補充する。
12	委託	申請書等の整理、補充	申請書等を整理し、補充する。庁内印刷物の印刷をする。

- ※1 通知カード等とは、通知カード（個人番号カードの交付を受けていない場合）、住民基本台帳カード（交付を受けている場合）、個人番号カード（再交付の場合）をいう。
- ※2 本人確認とは、それぞれの各種届書の受け付けに際し、来庁者に対し、所定の方法により、個人番号カード、住民基本台帳カード（写真付）、旅券、運転免許証、在留カード等、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者の本人を確認することをいう。
- ※3 通知カード返納届出書等とは、通知カード返納届出書（個人番号カードの交付を受けていない場合）、住民基本台帳カード返納届出書（交付を受けている場合）、個人番号カード返納届出書（再交付の場合）をいう。

【担当区分】

◎個人番号カード等記載事項変更事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付案内	来庁者の用件を確認し、個人番号カード券面記載事項変更届等（※1）を手渡し、届出書等の記入について案内する。来庁者から届出書等を受け付け、個人番号カード等（※2）、本人確認書類（※3）等を預かり、手続きの流れを説明した上で番号札を渡す。
2	委託	申請書受付	来庁者の番号を呼び、手持ちの番号を確認した上、申請書等を受け付ける。受け付けに際しては、来庁者の本人確認をし、必要に応じて本人確認書類のコピーをとる。
			来庁者から提出された申請書等の記入内容を住基端末で確認し、書き漏れ、記入不足、記入間違いがあれば来庁者に記入させる。
			来庁者に、番号札を手渡し、通路にある椅子に誘導する。
3	市職員	端末操作等	<通知カードの場合> 通知カードに新しい住所、氏名等を記入し、届出書、本人確認書類のコピー、住基端末の個人画面コピーとともに職員に引き継ぐ。
			<個人番号カード又は住民基本台帳カードの場合> 届出書、個人番号カード又は住民基本台帳カード、住基端末の個人画面コピーを職員に引き継ぐ。
3	市職員	端末操作等	<通知カードの場合> 通知カード裏面に公印を押し、乙の主任者等に引き継ぐ。 <個人番号カード又は住民基本台帳カードの場合> 札番号を呼び、統合端末のタッチパネルがある受付ブースに案内し、統合端末を操作し、暗証番号を入力してもらい、ICチップを書き換える。再度通路の椅子に誘導する。カードに新しい住所、氏名等を記入のうえ、公印を押し、コピーをとり、カードは来庁者に渡し、帰庁してもらい。書類をコピーとともに所定の簿冊に綴る。
4	委託	交付後処理	<通知カードの場合のみ> 札番号を呼び、来庁者に通知カードを渡す。書類を所定の簿冊に綴る。
5	委託	配布物の整理、補充	各種配布物を整理し、補充する。
6	委託	申請書等の整理、補充	申請書等を整理し、補充する。庁内印刷物の印刷をする。

※1 個人番号カード券面記載事項変更届等とは、個人番号カード券面記載事項変更届、個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請書、通知カード表面記載事項変更届、住民基本台帳カード記載事項変更届出書をいう。

※2 個人番号カード等とは、個人番号カード、通知カード、又は住民基本台帳カードをいう。

※3 本人確認とは、それぞれの各種届書の受付に際し、来庁者に対し、必要に応じて、個人番号カード、住民基本台帳カード（写真付）、旅券、運転免許証、在留カード等、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者の本人を確認することをいう。

【担当区分】

◎その他個人番号カード・住民基本台帳カード関連届出受付事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付	来庁者の用件を確認し、申請書等（※1）を来庁者に手渡し、来庁者に届出書の記入について案内する。来庁者から申請書等及び回答書を受け付け、個人番号カード等（※2）、本人確認書類（※3）等を預かり、手続きの流れを説明したうえで、番号札を渡す。
2	委託	申請書等 受付	来庁者の番号を呼び、手持ちの番号を確認した上、申請書等を受け付ける。受け付けに際しては、来庁者の本人確認をし、本人確認書類のコピーをとる。 来庁者から提出された申請書等の記入内容を住基端末で確認し、書き漏れ、記入不足、記入間違いがあれば来庁者に記入させる。 <返納届、紛失届の場合> 通知カード又は個人番号カードの再交付申請手続きを案内し（※4）、来庁者が申請書の記載を終えたら帰庁してもらおう。預かった書類及び住基端末の画面コピー等を市職員に引き継ぐ。 <返納届、紛失届以外の場合> 番号札を手渡し、通路にある椅子に誘導する。預かった書類及び住基端末の画面コピー等を市職員に引き継ぐ。
3	市職員	受付	<返納届、紛失届の場合> 統合端末で必要な処理を行う。 <返納届、紛失届以外の場合> 札番号を呼び、統合端末のタッチパネルがあるブースに案内し、統合端末を操作し、暗証番号を入力してもらい、一時停止解除等の処理をする。個人番号カード等を本人に返却し、帰庁してもらおう。
4	委託	照会書発送	文書照会の場合は、照会書を発送する（ただし、必要な切手は、市職員が乙の主任者等に手渡す。）。 速達の場合は、箕面本局へ行き発送手続きをする。
5	市職員	後処理	書類を所定の簿冊に綴る。
6	委託	配布物の 整理、補充	各種配布物を整理し、補充する。
7	委託	申請書等の 整理、補充	申請書等を整理し、補充する。庁内印刷物の印刷をする。

※1 申請書等とは、個人番号カード一時停止解除届、個人番号カード返納届出書、個人番号カード暗証番号変更・再設定申請書、個人番号カード紛失・廃止届、個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請書、個人番号カード交付／再交付申請取消届出書、通知カードの送付先に係る居所情報登録申請書、個人番号カード交付申請書発行請求書、住民基本台帳カード返納届出書、住民基本台帳カード暗証番号変更・再設定申請書、住民基本台帳カード運用一時停止届出書又は住民基本台帳カード一時停止解除届出書、通知カード紛失届、通知カード返納届をいう。

※2 個人番号カード等とは、個人番号カード、通知カード又は住民基本台帳カードをいう。

※3 本人確認とは、それぞれの各種届書の受付に際し、来庁者に対し、所定の方法により、個人番号カード、住民基本台帳カード（写真付）、旅券、運転免許証、在留カード等、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者の本人を確認することをいう。

※4 再交付申請手続きを案内した場合は、通知カード及び個人番号カード再交付申請の受け付け事務を行う。（「◎通知カード再交付申請受付事務」及び「◎個人番号カード再交付申請受付事務」参照）

## 【担当区分】

### ◎通知カード再交付申請受付事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付・説明	来庁者の用件を確認し、通知カード再交付申請書を来庁者に手渡し、申請書の記入について案内する。来庁者から申請書及び本人確認書類（※）を預かり、手続きの流れ等を説明した上で番号札を渡す。本人確認書類をコピーして、住基端末で通知カードの交付対象者かどうか確認する。 申請書、本人確認書類のコピー、住基端末の個人画面コピーを職員に引き継ぐ。
2	市職員	審査	統合端末により、通知カード再交付が可能かどうかを確認する。 手数料の有無を確認する。 委託従事者に引き継ぐ。
3	委託	説明・徴収業務	来庁者を呼び出し、3週間から1ヶ月程度で、簡易書留で世帯主宛に届くことを説明する。 手数料が有料であれば徴収し、レシートを渡し、帰庁してもらう。 再交付申請書は、市職員に引き継ぐ。
4	市職員	再交付依頼	住基端末を操作して、地方公共団体情報システム機構に再交付を依頼する。
5	市職員	後処理	管理簿に入力し、書類を所定の簿冊に綴る。
6	委託	配布物の整理、補充	各種配布物を整理し、補充する。
7	委託	申請書等の整理、補充	申請書等を整理し、補充する。庁内印刷物の印刷をする。

※ 本人確認とは、それぞれの各種届書の受付に際し、来庁者に対し、所定の方法により、個人番号カード、住民基本台帳カード（写真付）、旅券、運転免許証、在留カード等、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者の本人を確認することをいう。

## 【担当区分】

### ◎個人番号カード再交付申請受付事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付・説明	来庁者の用件を確認し、個人番号カード再交付申請書及び紛失等の場合は、紛失による廃止届を来庁者に手渡し、申請書の記入について案内する。来庁者から申請書を預かり、手続きの流れを説明した上で番号札を渡す。廃止届けを同時の場合は本人確認書類をコピーして、住基端末で個人番号カードの再交付対象者かどうか確認する。 申請書、本人確認書類のコピー、住基端末の個人画面コピーを職員に引き継ぐ。
2	市職員	審査	顔写真持参の場合は適切な写真であるかを確認する。 手数料が有料の場合は、交付時に手数料を徴収する旨説明し、交付の流れを説明し、統合端末を操作して、ID入り交付申請書を出力し、帰庁してもらう。
3	市職員	後処理	住民情報システムのメモ、管理簿に入力し、書類を所定の簿冊に綴る。
4	委託	配布物の整理、補充	各種配布物を整理し、補充する。
5	委託	申請書等の整理、補充	申請書等を整理し、補充する。庁内印刷物の印刷をする。

※ 本人確認とは、それぞれの各種届書の受付に際し、来庁者に対し、所定の方法により、個人番号カード、住民基本台帳カード（写真付）、旅券、運転免許証、在留カード等、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者の本人を確認することをいう。ただし、再交付申請の場合は本人確認不要。

## 【担当区分】

### ◎電子証明書申請受付事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付案内	来庁者の用件を確認する。電子証明書関係の申請書等（※1）を来庁者に手渡す。来庁者に申請書等の記入について案内をする。 文書照会の場合は、照会の案内をする。 来庁者から申請書等及び回答書（ある場合のみ）を受け付け、必要に応じて本人確認書類（※2）のコピーをとる。 電子証明書発行手数料が必要な場合は、手続き後に徴収する旨説明する。 申請書等を即日交付として受け付けたものは、番号札を手渡し、ブース前の椅子に誘導する。 申請書に番号札の番号を記載し、電子証明書の該当箇所には○をつける。
2	委託	二次受付	発行手数料の納付書を作成する。（時間がかかる場合は先に審査に回す） 受け付けた申請書等、本人確認書類のコピー、住基端末の本人情報の画面コピー及び納付書を市職員に手渡す。
3	市職員	審査	申請書等の内容を審査する。
4	委託	照会書発送	文書照会の場合は、照会書を発送する（ただし、必要な切手は市職員が乙の主任者等に手渡す。）。速達の場合は、箕面本局へ行き発送手続きをする。
5	市職員	発行・交付	CS端末を用いて電子証明書を発行し、発行手数料を申請書に記載し、レジへ案内する。カードと申請書を収納担当へ引き継ぐ。
6	委託	配布物の整理、補充	各種配布物を整理し、補充する。
7	委託	申請書等の整理、補充	申請書等を整理し、補充する。庁内印刷物の印刷をする。

※1 申請書等とは、「電子証明書新規発行/更新申請書」「電子証明書失効申請書/秘密鍵漏えい等届出書」、「電子証明書暗証番号変更・再設定申請書」、「電子証明書一時停止解除届」をいう。

※2 本人確認とは、それぞれの各種届書の受付に際し、来庁者に対し、所定の方法により、個人番号カード、住民基本台帳カード（写真付）、旅券、運転免許証、在留カード等、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者の本人を確認することをいう。

## 【担当区分】

### ◎返戻通知カード交付受付事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付	返戻通知カード受領書を来庁者に手渡し、記入について案内する。本人確認書類（※）をコピーし、ハガキを持参されている場合はハガキを預かり、番号札を渡す。 世帯主が来庁されていない場合及びハガキがない場合、前住所地を確認する場合は住基端末で個人画面をコピーし、バインダーにはさんで職員に引き継ぐ。
2	市職員	照合・交付	該当の通知カードを取り出し、複数で本人確認書類等と照合を行ったのち交付する。
3	市職員	後処理	住基端末のメモ削除、通知カード管理簿に入力し、所定の簿冊に綴じる。

※ 本人確認とは、それぞれの各種届書の受付に際し、来庁者に対し、所定の方法により、個人番号カード、住民基本台帳カード（写真付）、旅券、運転免許証、在留カード等、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者の本人を確認することをいう。

【担当区分】

◎徴収事務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	レジ準備	始業時、釣り銭等準備する。
2	委託	徴収業務	通知カード再交付手数料、個人番号カード再交付手数料、電子証明書発行手数料について、来庁者の札番号と届出書類に記載された番号及び金額を確認し、手数料を来庁者から受け取り、レジに入金し、レシート及び釣り銭を手渡す。
3	委託	入金確認	業務時間中に、1回/日以上点検レシートと売上金額が合っているかを確認し、レジ点検を行う。
4	委託	精算処理	業務終了後、精算レシートを出力し、申請書と精算レシート、現金とを確認し、精算処理を行う。(日次処理) 金銭等を保管庫に収納する。 申請書は市職員に渡す。
5	委託	歳入処理	納付書を作成し、売り上げを翌日(土日祝日の場合は翌金融機関営業日)に納入する。
			控えレシート、精算レシート、金融機関の納付書を市職員へ渡す。
			現金出納簿を備え付ける。
			翌月8日までに、取扱現金報告書を戸籍住民異動室長あて提出する。(月次処理)
6	市職員	歳入処理の確認	管理表に入力するとともに、申請書や差引簿との突合を行い、納付書等を保管する。



## 平成30年度取扱実績

### ●住民異動

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間/件
届出件数	1,100	811	706	748	899	851	753	624	736	612	720	1,667	10,227	15分
入力件数	2,481	1,851	1,548	1,640	1,794	1,724	1,683	1,479	1,535	1,451	1,508	3,292	21,986	12分

### ●口座振替契約受付 ※新規 年間1,200件を想定 標準時間/件 40分

### ●箕面まごころ応援カード

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間/件
交付件数	61	53	64	45	47	55	70	60	40	57	66	61	618	5分

### ●マイナンバーカード ※制度開始 H27.10.5から

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間/件
交付件数	301	329	351	304	281	257	260	295	325	222	269	371	3,565	10分

※H28.11月以降 500件/月、H29.4以降 300件/月の見込み

### ●通知カード ※制度開始 H27.10.5から

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間/件
記載変更	71	74	60	65	60	47	55	45	77	66	69	105	794	10分
返納	4	4	5	4	10	3	9	3	3	3	3	4	55	7分
再交付申請	78	53	71	55	65	66	86	70	70	103	78	110	905	7分
紛失	130	103	126	114	138	103	130	128	123	138	119	170	1,522	7分

### ●住基カード ※H28.1.4からはマイナンバー制度導入に伴い、継続利用、記載変更のみ

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間/件
申請件数	39	31	26	27	37	26	36	38	39	34	13	48	394	15分
住民票コード照会	1	0	0	8	0	1	0	3	0	2	3	5	23	4分

### ●在留関係事務

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間/件
特別永住者証明書交付	1	10	2	5	1	9	4	3	13	13	8	3	72	20分
住居地届出件数	2	0	2	1	6	2	3	1	0	2	1	1	21	5分

### ●住居番号付番申請

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間/件
申請件数	54	44	38	48	47	35	62	59	37	61	45	61	591	4分

### ●住居表示変更証明書

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間/件
申請件数	21	13	10	9	17	7	8	9	8	17	12	31	162	4分

●住居番号表示板再交付

申請件数は、月当たり2～3件程度 標準時間／件は、3分

●印鑑登録

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間／件
即日交付	355	316	305	280	290	329	339	307	340	331	319	400	3,911	20分
文書照会	36	36	40	36	36	48	28	31	46	30	39	40	446	20分
廃止登録	95	69	96	97	90	103	102	83	77	107	100	104	1,123	1分

●みのお市民カード

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間／件
即日交付	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	20分
文書照会	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	20分
廃止登録	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	1分

●パスポート

【参考】大阪府パスポートセンター箕面市申請取扱い件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	標準時間／件
申請件数	470	591	558	567	555	361	461	459	449	650	674	655	6,450	10分
交付件数	568	532	595	540	590	378	480	418	462	521	656	690	6,430	5分

●証明発行

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
受付	8,258	8,147	9,821	8,842	8,208	7,474	8,564	7,770	7,244	8,042	8,148	10,029	100,547	5分
入力	4,941	4,618	5,782	5,265	5,076	4,465	5,050	4,577	4,331	4,716	5,046	6,140	60,007	5分
交付	8,258	8,147	9,821	8,842	8,208	7,474	8,564	7,770	7,244	8,042	8,148	10,029	100,547	3分

●グッズ販売

平成30年5月末日をもって取扱終了

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
取扱い件数	23	26	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	49

年賀はがき 0枚 0枚  
17日間 5日間

●本人通知制度登録

取扱い件数は、97件 標準時間／件 10分