

## 市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口関連業務 個別仕様書

### 1. 目的

この個別仕様書は、豊中市窓口関連業務委託共通仕様書に規定する対象業務のうち「市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口関連業務」に係る必要な事項について定めることを目的とする。

### 2. 対象業務

市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口関連業務

### 3. 業務履行場所

市民課：豊中市中桜塚3丁目1番1号 豊中市役所第一庁舎1階

※郵便請求業務については豊中市役所第一庁舎4階

庄内出張所：豊中市庄内幸町5丁目8番1号

※庄内幸町4丁目29番1号（仮称）南部コラボセンター3階

（令和5年2月中旬移転予定）

新千里出張所：豊中市新千里東町1丁目2番2号 千里文化センターコラボ2階

### 4. 業務内容

業務内容については下記のAからIまでとする。

#### A 証明発行関連業務

##### (1) 窓口請求業務

窓口における別紙「対象証明書一覧」に掲げる証明書の交付請求等に対し、下記のとおり受付・作成・交付すること。

##### ① 受付

(ア) 請求者が、法令上、請求することができる者であるかどうかの形式的な確認を行うこと。

(イ) 請求の任に当たっている者の本人確認（代理人による請求の場合には代理権限の確認）を行うこと。

(ウ) 請求書等の記載内容を点検すること。なお、記載内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。

(エ) 請求等に際して必要な書類を確認すること。なお、書類が不足又は不適當なときは、請求者に対して追完、差替え等を求めること。

##### ② 作成

(ア) 請求書等の記載内容のうち、事実確認が必要な内容については、市の公簿又は他市への電話照会などにより確認を行うこと。

- (イ) 端末機器の操作又は手作業により証明書を作成すること。
- (ウ) 作成した証明書は受注者自ら請求書等と照合したうえで、発注者へ証明書及び請求書等の審査を依頼すること。

③ 交付

- (ア) 発注者が交付決定した証明書について交付すること。
- (イ) 氏名等の確認により請求の任にあたっている者であることを確認すること。
- (ウ) 請求の任にあたっている者に請求内容と証明書の内容が正しいかの確認を求めること。
- (エ) 証明書と引き換えに、手数料を徴収し領収書（レシート）を発行すること。
- (オ) 徴収した手数料は、1日分を集計し、翌営業日の午前中までに発注者へ報告すること。
- (カ) 交付（発送）を終えた請求書等は適切に管理し、1日の処理分をまとめ発注者へ引き渡すこと。

(2) 郵送請求業務

郵送における別紙「対象証明書一覧」に掲げる証明書の交付請求等に対し、下記のとおり受付・作成・交付（発送）すること。

① 受付

- (ア) 郵便請求に関する郵便物を開封し、請求書等の内容に応じ、速達、個人、職務上請求、第三者請求、公用に仕分けすること。なお、開封時、他課所管の証明書の請求が同封されていた場合は、所管課に引継ぐこと。
- (イ) 請求書等に受付印を押印するとともに、同封の定額小為替の金額を確認のうえ、受付簿を作成すること。
- (ウ) 請求書等の受付については、原則、窓口請求と同様とするが、請求書等の記載内容が不十分である場合や添付書類及び手数料の不足等が生じている場合については、請求者に電話連絡を行い、内容の確認や追加の送付を求めるなど適宜対処すること。

② 作成

- (ア) 窓口請求による証明書の発行と同様に証明書を作成し、作成した証明書は受注者自ら請求書等と照合したうえで、発注者へ証明書及び請求書等の審査を依頼すること。

③ 交付（発送）

- (ア) あらかじめ確認しておいた手数料相当分の定額小為替等から手数料を徴収し領収書兼精算書を作成すること。
- (イ) 発注者にて交付決定がなされた証明書及び領収書兼精算書等を封入し、発送すること。
- (ウ) 発送する証明書については、受付簿に送付履歴を記録すること。

(エ) 徴収した手数料は、1日分を集計し、翌営業日の午前中までに発注者へ報告すること。

(オ) 交付（発送）を終えた請求書等は適切に管理し、1日の処理分をまとめ発注者へ引き渡すこと。

④ その他

(ア) 徴収した定額小為替は1日分をまとめて現金に換金し、発注者が指定する金融機関へ納付すること。

(イ) 電話による請求者からの進捗状況に関する問い合わせや、発送済みの証明書の内容についての問い合わせに対しては説明や回答を行うこと。

(3) 住民基本台帳閲覧業務

受注者は、国、地方公共団体、法人又は個人からの住民基本台帳の一部の写しの閲覧の請求又は申出の受付、住民基本台帳の一部の写しの作成及び閲覧の対応を下記のとおり行うこと。

① 受付

(ア) 閲覧を希望する申出があった者に、閲覧をするために必要な書類（以下「閲覧申出書」という。）の案内を行うこと。

(イ) 閲覧申出書の内容を確認すること。なお、記載内容及び添付書類等が不十分な場合は、記載内容の修正及び必要書類の追加提出を求める等、適宜対処すること。

(ウ) 閲覧申出書に基づき、閲覧台帳を作成すること。

(エ) 閲覧申出書と閲覧台帳の内容を照合のうえ、発注者へ審査を依頼すること。

(オ) 発注者の審査終了後、閲覧申出者と閲覧希望日について日程調整を行うこと。

② 閲覧

(ア) 閲覧申出者が来庁した場合は、対応を行うこと。

③ 閲覧綴を作成

(ア) 1月ごとに閲覧綴を作成すること。

(4) 被請求者本人通知制度登録及び交付通知書発送業務

「豊中市住民票の写し等被請求者本人通知制度実施要綱」に基づき、登録申込書の受付、登録者名簿の作成及び住民票の写し等交付時の交付通知書の発送を以下のとおり行うこと。

① 受付及び事前登録業務

(ア) 登録希望者から登録申込書の提出があったときは、登録要件等を確認のうえ受付すること。

(イ) 本人通知システムの入力により登録者名簿を作成し、入力内容について発注者に審査を依頼すること。

(ウ) 審査終了後、申込者に対し登録完了の旨の通知書を送付すること。

(エ) 入力作業中にエラーが発生した場合は、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。また、既存データと申込書等に矛盾が発生した場合、発注者に矛盾点を報告し、発注者と協議したうえで必要な修正等を行うこと。

## ②通知書発送業務

(ア) 登録者に係る住民票の写し等の交付があったときは、交付通知書を作成し、発注者に送付の審査を依頼すること。

(イ) 発注者から通知の決定を受けた交付通知書を封入し、発送すること。

## ③登録内容変更・廃止業務

(ア) 登録者から事前登録内容の変更及び廃止の旨の届出があったときは、登録事項を確認のうえ受付を行い、本人通知システムにて登録変更又は廃止処理を行うこと。

(イ) 本人通知システムで、登録者の住所異動情報を確認し、登録変更又は登録廃止処理を行うこと。

(ウ) 本人通知システムで、登録期間満了者を確認し、登録廃止処理を行うこと。

## (5) 住居表示業務

(ア) 地番変更証明書・住居表示変更証明書の交付請求に対し受付を行い、発注者に引継いだ後、発注者が作成した証明書を請求者に交付すること。また、庄内出張所及び新千里出張所で受け付けた請求に関しては、請求書をファックスで市民課に送信し、市民課職員が作成した証明書を受信のうえ、出張所職員が交付決定した証明書を請求者に交付すること。なお、ファックスでの請求書及び証明書などの文書の送受信や、発注者職員への文書の引継ぎについては受注者が行うこと。

(イ) 住居新築届、住居番号表示版再発行請求書に関する必要な書類の確認を行い、受付すること。なお、住居新築届受付後には、届出人に受付日、受付番号等を記載した引換券を交付すること。また、届出書及び添付資料については、発注者へ引継ぐこと。

(ウ) (イ) の引換券を持参した者に対し、住居番号表示版を交付し受領のサインを求めること。

## (6) 地方税法に基づく納税証明書等の交付

市府民税納税証明書や固定資産税証明書等、地方税法に基づく証明の交付請求に対し、受付を行い、所管課へ引継ぎを行ったうえで、所管課により発行される証明書の交付及び手数料の徴収を行うこと。

## (7) 証明書発行業務に関するその他業務

### ① 住民基本台帳及び戸籍に関する照会業務

庁内他部局及びその他官公署等からの住民基本台帳及び戸籍に関する照会に対し、各種証明書の出力及び照合を行い、発注者の審査を受けること。審査を受けた証明書

について、発注者が直接回答するものを除き、照会元機関へ回答を行うこと。

② 手数料の納付

1日分の各種証明書の交付手数料を発注者が指定する金融機関へ納付すること。

③ 処理済み請求書等の整理及び管理

1日分の各種証明書の請求書等を請求種別毎に分類し、それぞれについて集計を行うこと。なお、請求書等は請求種別毎に綴ること。

④ 請求書等の物品管理

フロアに設置する請求書等の物品については、不足することのないように管理を行うこと。

B 住民異動関連業務

(1) 住民異動届に基づく業務

① システムへの入力業務

発注者が受付を行った届出書や他機関及び出入国在留管理庁からの通知等（以下「届出書類等」）に基づき、次のとおり入力作業を行うこと。ただし、発注者が同一世帯について2以上の届出を同時に受けた場合は、下記の入力作業は発注者が行うこととする。

(ア) 発注者から引継いだ届出書等に基づき、システムに必要な情報の入力を行うこと。

(イ) 届出書の記載事項について、市の公簿又は他市町村及び他課への確認の指示があった場合は、適宜処理すること。

(ウ) 入力作業中にエラーが発生した場合は、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。また、既存データと届出書等に矛盾が発生した場合、発注者に矛盾点を報告し、発注者と協議したうえで必要な修正等を行うこと。

(エ) 入力内容について、発注者の審査を受け、入力誤りにより差し戻された場合には修正すること。

② 届出に伴う関係書類の引き渡し業務

① (エ) の審査終了後、転出証明書や他窓口の手続き書類等、お渡しする書類がある場合は、届出の任に当たっている者に対し手続きが完了した旨の報告を行うとともに、書類の引き渡しを行い、事後の手続きに関する案内等を行うこと。また、郵送による転出届出の場合は、発注者において作成した転出証明書その他案内文書の発送準備及び発送すること。

③ 住民異動届に関連する補助的業務

(ア) 処理済みの届出書類等の整理

①においてシステム入力した届出書類等は管轄毎に分類し、集計した後、履行場所管轄の届出書類等については所定の簿冊に綴ること。なお、履行場所管轄以外の文書は、連絡便にてシステム入力をした翌開庁日に発送すること。

- (イ) 届出に際して発行した通知の発送準備及び発送  
住民票コード通知書や本人通知書等のシステム入力に伴い出力される通知文書について、発送準備及び発送を行うこと。
  - (ウ) 発注者において作成した世帯主不在通知の発行及び発送
  - (エ) 転入者に配布する供用物品の在庫管理及び発注（担当課への電話連絡）
- (2) 中長期在留者に係る住居地の届出  
発注者が受付を行った届出書に基づき、次のとおり入力等の作業を行うこと。
- (ア) 発注者から引継いだ届出書に基づき、システムに必要な情報の入力を行うこと。なお、在留カードの券面記載事項の変更が生じる場合は、当該在留カードの追記欄に適宜追記すること。
  - (イ) 入力データ及び在留カードの券面記載事項について、発注者の審査を受け、在留カードを届出人に引き渡すこと。なお、誤りにより差し戻された場合には修正を行った後、再度発注者の審査を受け、在留カードを届出人に引き渡すこと。
  - (ウ) 入力作業中にエラーが発生した場合は、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。また、既存データと届出書等に矛盾が発生した場合は、発注者に矛盾点を報告し、発注者と協議したうえで必要な修正等を行うこと。
- (3) 特別永住者に係る業務
- ①特別永住者証明書の交付に係るシステム入力関連事務  
発注者が受付を行った届出書に基づき、次のとおり入力等の作業を行うこと。
    - (ア) 発注者から引継いだ申請書に基づき、システムに必要な情報の入力を行うこと。
    - (イ) 入力データについて、発注者の審査を受け、誤りにより差し戻された場合には修正すること。
    - (ウ) 入力作業中にエラーが発生した場合は、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。また、既存データと申請書等に矛盾が発生した場合、発注者に矛盾点を報告し、発注者と協議したうえで必要な修正等を行うこと。
  - ②住居地等の届出  
発注者が受付を行った届出書に基づき、次のとおり入力等の作業を行うこと。
    - (ア) 発注者から引継いだ届出書に基づき、システムに必要な情報の入力を行うこと。なお、特別永住者証明書の券面記載事項の変更が生じる場合は、当該在留カードの追記欄に適宜追記すること。
    - (イ) 入力データ及び特別永住者証明書の券面記載事項について、発注者の審査を受け、誤りにより差し戻された場合には修正すること。
    - (ウ) 発注者による券面記載事項の確認を受けた特別永住者証明書は、届出人に引き渡しを行うこと。

- (エ) 入力作業中にエラーが発生した場合は、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。また、既存データと届出書等に矛盾が発生した場合、発注者に矛盾点を報告し、発注者と協議したうえで必要な修正等を行うこと。

### ③その他

- (ア) 出入国在留管理庁及び出入国在留管理局との郵送による書類の授受に関する補助業務
  - (イ) 更新通知対象者への通知作成及び発送業務
  - (ウ) 申請書の法務省への発送準備及び発送業務
  - (エ) 出入国在留管理庁からの通知出力
  - (オ) 特別永住者証明書未交付分の受取催促（対象者への電話連絡）
- (4) 転入学通知書・転学通知書作成業務
- (ア) 住民異動に伴い小・中学校に就学すべき児童を含む世帯に変更が生じる場合は、届出書添付書類の内容に従い、適宜通知書の作成又は関係課への確認を行うこと。また、作成した通知書は、発注者の審査を受け、問題なければ届出の任に当たっている者に引き渡すこと。なお、誤りにより差し戻された場合には修正したうえで、再度発注者の審査を受け、問題なければ届出の任に当たっている者に引き渡すこと。
  - (イ) 庄内出張所及び新千里出張所で当該通知書を作成した場合は、関係課宛控を翌開庁日の連絡便により関係課へ送付すること。なお、送付にあたっては、送付簿に記載し、送付漏れのないよう適切に処理すること。

## C 戸籍関係業務

### (1) 人口動態調査票作成業務

人口動態調査令に基づき、発注者で受付を行った出生、死亡、死産、婚姻及び離婚届について、人口動態調査票の作成を下記のとおり行うこと。

- (ア) 発注者から引継いだ戸籍届書に基づき、住民総合システムに人口動態調査情報の入力を行うこと。
- (イ) 入力作業中にエラーが発生した場合は、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。また、既存データと届出書等に矛盾が発生した場合、発注者に矛盾点を報告し、発注者と協議したうえで必要な修正等を行うこと。
- (ウ) 入力内容は、入力確認画面により届出書との照合を行い、誤りがある場合には修正すること。
- (エ) 入力内容については、発注者にて審査を行う。なお、誤りが発見された場合には、速やかに修正すること。
- (オ) 当月に発注者で受付を行った出生、死亡、死産、婚姻及び離婚届について入力した人口動態調査票情報を翌月処理期限（期限は9、処理期限参照）までに住民総合システムからデータ出力すること。

## (2) 相続税法第 58 条通知作成業務

相続税法に基づき、発注者で受付を行った死亡及び失踪届について、相続税法第 58 条通知の作成を下記のとおり行うこと。

- (ア) 発注者から引継いだ戸籍届書に基づき、住民総合システムに相続税法第 58 条通知の入力を行うこと。
- (イ) 入力作業中にエラーが発生した場合は、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。また、既存データと届出書等に矛盾が発生した場合、発注者に矛盾点を報告し、発注者と協議したうえで必要な修正等を行うこと。
- (ウ) 入力内容は、入力確認画面により届出書との照合を行い、誤りがある場合には修正すること。
- (エ) 入力内容については、発注者にて審査行う。なお、誤りが発見された場合には、速やかに修正すること。
- (オ) 当月に発注者で受付を行った死亡及び失踪届について、入力した相続税法第 58 条通知を翌月処理期限（期限は 9. 処理期限参照）までに紙媒体に出力し、所轄税務署に送付すること。

## (3) 戸籍届書送達確認管理業務

発注者で受付を行った戸籍届の内、対象者の本籍地が豊中市以外の場合、本籍地市区町村に戸籍届書を送付している。その際、戸籍届書とともに送達確認ハガキを送付しているが、当該ハガキの返送状況を管理する業務を下記のとおり行うこと。

- ① 返送されたハガキの仕分けを下記手順に従い行うこと。
  - (ア) 本籍分届・非本籍分届に仕分ける。
  - (イ) 日付順・受理番号順に仕分ける。
  - (ウ) (ア) (イ) で仕分けたハガキを半月毎に束ねる。
- ② 返送されたハガキについて、住民総合システムに届書送達確認状況の入力を行うこと。
- ③ 前月に送付した戸籍届書について、送達確認ハガキが返送されていない分を住民総合システムにて抽出し、送付先市区町村に送達状況の電話確認を行うこと。

## (4) 戸籍届書製本等業務

前月中に発注者で受付を行った戸籍届書を本籍分・非本籍分に分けて製本作業を行うこと。なお、本籍分については製本作業前に届書の情報が遺漏なく住民総合システムに入力されていることを確認したうえで、確認内容を発注者に報告し、発注者の確認後に製本を行うこと。

## (5) 他市区町村から送付分戸籍届書整理業務

他市区町村から郵送された戸籍届書について、開封を行い届出種類別に集計を行うこと。

## (6) 他市区町村への戸籍届書等発送業務

他市区町村への戸籍届書及び住民基本台帳法第9条2項通知の発送業務を行うこと。

(7) 発行済み埋葬・火葬許可証整理業務

発注者で発行を行った埋葬・火葬許可証の控えについて、発注者指定の方法にて整理した上製本作業を行うこと。また、他課連携用資料として、発注者指定の方法により埋葬・火葬許可証の控えの写し一覧を作成すること。

D 個人番号カード及び住民基本台帳カード関係業務

(1) 各種カードの記載事項変更

発注者が受付を行った住民異動届及び戸籍届出等に伴い、個人番号カード及び住民基本台帳カードの記載事項の変更が必要な場合は、当該届出又は本人等の申出に基づき、端末操作又は手処理にて当該カードに変更事項についての記載を行うこと。

(2) 個人番号カード交付通知補助

要件チェック（券面変更の有無、システムのメモ情報等の確認）、交付通知の発送準備、発送手続き、カード 交付後の書類点検・計数、台帳記入、書類整理・統計などの処理を行うこと。

(3) 住基カード・個人番号カード有効期限到達者通知に関する業務

発注者から提供される通知書を封入し、対象者宛てに発送すること。

(4) 個人番号カード廃棄通知に関する業務

発注者から提供される通知書を封入し、対象者宛てに発送すること。

(5) 関係書類の整理及び集計業務

個人番号カード及び住民基本台帳カードに関する申請書類を、申請書類ごとにファイリング及び集計をすること。

E 電話対応業務

市民からお問い合わせや、他自治体などからの住民基本台帳及び戸籍簿の記載に関する照会に対し、下記のとおり対応を行うこと。

(ア) 市民課、庄内出張所及び新千里出張所が所掌する窓口業務に係る手続き方法などのお問い合わせ等に対するご案内及び書類の送付

(イ) 他自治体などからの住民基本台帳及び戸籍の記載事項にかかる照会に対する回答

(ウ) 他部局が所掌する業務に関するお問い合わせに対する関連部局又はコールセンターへの引継ぎ

(エ) 窓口業務に関する苦情対応（発注者の責による苦情は、発注者へ引継ぐこと）

(オ) 市民からの電話による一時停止（印鑑登録証・住基カード）の受付

(カ) 業務時間外対応のための留守番電話の設定と解除（市民課除く。）。

F フロア業務

受注者は、来庁者の目的が円滑に達成できるよう、フロアにフロアマネージャーを配置し、下記の業務を行うこと。

① 申請者への記載補助

来庁者の目的を確認し、必要となる申請書等をご案内するとともに、記載方法や内容等について質問を求められた場合は対応すること。

② 手続き窓口の案内（受付番号の発券）

来庁者の目的に合わせて、該当する窓口の受付番号を発券のうえ、適切な窓口を案内すること。

③ 手続きに必要な書類の確認

手続きに必要な書類が揃っているか確認のうえ、適切な窓口を案内すること。

④ 関連部署等への案内

来庁者の目的が受託業務範囲外であっても、適切な部署への案内を行うなど円滑に対応すること。なお、庄内出張所及び新千里出張所において、管轄している業務以外の問い合わせがあった場合は、内容を聞き取ったうえ、必要に応じ業務担当課へ引継ぎを行うこと。

⑤ 外国人及び障害のある者等へのサポート

通訳や手話が必要な外国人や障害のある者等に対し、対応可能な職員を配置し手続きが円滑に行えるようサポートすること。

⑥ フロア環境の管理

来庁者のフロア利用に際し、快適に利用できるよう次の管理を行うこと。

（ア）記載台の管理（整理整頓・消耗品の補充・記載面の清掃・消毒作業）

（イ）各種請求書の補充

（ウ）各種パンフレット等配布物の補充（市民課除く。）

（エ）お忘れ物の一時保管及び総合案内又は発注者への引継ぎ

⑦ 混雑時の対応

手続きまでの待機時間が増え、フロアが混雑している状態にある場合は、混雑している窓口の待機者に対し、申請書や届出書等の記載内容及び本人確認書類等の必要書類の確認を行い、記載漏れがある場合には追記を求め、必要書類に不足がある場合には準備を促すなど、窓口での受付が円滑に行えるよう適宜案内を行うこと。なお、住所異動が集中する繁忙期（例年3月下旬から4月上旬ごろの発注者が指定する期間）については、住民異動に関する手続きに係る対応を優先的に行うこと。また、繁忙期の対応については、事前に発注者と打合せを行い変更点等の確認を行ったうえで対応にあたること。

G 郵便物及び送達便に関する業務

（1）郵便物に関する業務

① 郵便物の受け取り

（ア）豊中市役所宛ての郵便物について、所定の場所で郵便物を受け取り、受注者が指定する担当業務ごとに仕分けた後、執務室内の所定の位置に配付する

こと。なお、担当業務が不明な郵便物がある場合は、発注者に確認した後に配布すること。

(イ) 庄内出張所及び新千里出張所宛ての郵便物について、窓口にて郵便物を受け取り、発注者が指定する担当業務ごとに仕分けた後、執務室内の所定の場所に配布すること。

## ② 郵便物の発送

(ア) 市民課執務室内の所定の場所に集められた発送予定の郵便物について、下記の項目を行ったうえ、締め切り時間までに所定の場所（第一庁舎 6 階郵便室）に持ち込むこと。

- ・ 指定の郵便種別ごとの分類
- ・ 集計
- ・ 郵便物に不備がない事の確認
- ・ 郵便物に不備があった場合の補記
- ・ 郵便発送に必要な郵便物等差出内訳票及び発送伝票等の書類を作成

(イ) 庄内出張所及び新千里出張所から発送を行う郵便物については、通数等を確認し郵便ポストの集荷時間前に投函を行うこと。

## (2) 本庁と施設間送達便に関する業務

① 他施設からの書類等を所定の場所で受け取り、発注者が指定する担当業務ごとに仕分けた後、執務室内の所定の位置に配付すること。なお、担当業務が不明な書類等がある場合は、発注者に確認した後に配布すること。

② 担当業務ごとに準備された他施設への書類等を所定の場所から集め、締め切り時間までに所定の場所に持ち込むこと。

## H 税金等の収納に関する業務

窓口における市民税等の納付について、下記の受付、収納及び集計業務を行うこと。

### ① 受付

(ア) 納付者が納付書を持参しているか確認し、持参している場合は、納付期限等収納可能な納付書であることを確認すること。なお、納付期限が経過している納付書については、収納可能であるかを担当課に電話で確認すること。

(イ) 納付者が納付書を持参していない場合は、担当課に電話にて連絡すること。納付書は担当課が作成し、遠隔操作にて所定のプリンタから発行されるので、出力された納付書の内容を点検すること。

### ② 収納

(ア) 納付者に「支払い依頼書」の記入を求めること。

(イ) 納付書に記載の納付金額を受領し、納付者に領収書を発行すること。

### ③ 集計及び納付

(ア) 収納した現金を 1 日分で集計し、突合したうえで、翌開庁日の午前中までに

発注者へ報告すること。

(イ) 収納した現金を受注者が作成する納付書にて、翌開庁日中に納付すること。

(ウ) 収納した金額を月ごとに集計し、発注者に報告すること。

#### I その他業務

##### (1) ごみ処理券等販売に関する業務

窓口にてごみ処理券を販売すること。なお、1日分の売上金は集計し、所定の納付書を作成のうえ翌開庁日の午前中までに納付するとともに、納付状況及び集計結果を発注者に報告すること。

##### (2) 児童手当等庁内ポスト管理に関する業務

業務時間終了後、フロアに設置している庁内ポストに投函された文書がないか確認し、投函された文書がある場合は、担当課宛の文書配送簿を記入し、庁内連絡便に入れ担当課に送付すること。

##### (3) 募金箱の設置に関する業務

始業時間前に所定の設置場所に募金箱を設置しワイヤー錠により固定すること。また、業務終了後は所定の保管場所に移動させること。

##### (4) ごみカレンダーの配布に関する業務

窓口にてごみカレンダーの配布を希望する市民に対し、該当する町名のごみカレンダーを配布すること。

##### (5) 高齢者ふれあい入浴証の発行に関する業務

窓口にて高齢者ふれあい入浴証の発行を希望する市民に対し、申込書を記入させ、本人確認を行ったうえで、当該入浴証の発行を行うこと。

### 5. 業務履行場所等

業務履行場所等による業務内容は下記のとおりとする。

履行場所	業務 開庁日	A	B	C	D	E	F	G	H	I
市民課	通常開庁日	○	○	○	○	○	○	○	—	
	臨時開庁日	※A (6) は除く。								
庄内出張所	通常開庁日	○	○	—	○	○	○	○	○	○
		※A (2)、(5) イ・ウは除く。A (4) は①のみ実施。								
新千里出張所	通常開庁日	○	○	—	○	○	○	○	○	○
		※A (2)、(5) イ・ウは除く。A (4) は①のみ。B (1) ③ (ウ) は除く。								

## 6. 遂行にあたっての留意点

### (1) 受付時の対応について

受付を伴う業務にあっては、関係法令等を遵守し、権限確認や本人及び代理人の確認など適正に行い、公平公正に取り扱うよう努めること。

### (2) 業務遂行中における苦情対応について

業務履行中の受注者の不適切な接遇や案内の誤りなど、受注者の責による苦情については、受注者が責任をもって対応すること。また、苦情の内容が法令等により説明が可能なものについては、丁寧に説明し理解いただくよう努めること。ただし、市の制度、政策、法根拠に関する苦情や、受託業務外の業務に関する苦情等については、発注者に引継ぎ発注者が対応する。なお、苦情に対する発注者への引継ぎは責任者、副責任者又は業務責任者が責任をもって行うこと。

### (3) その他本委託業務の目的を達成するために必要な補助的業務について

上記「4.業務内容」に記載する業務に関連する業務であって、業務の目的を達成するために必要な補助業務が新たに生じた場合は、協議のうえ、可能な限り対処すること。

### (4) 入力が必要な届出書と案内待ちの届出書がある場合は、後者を優先して行うこと。

### (5) 受注者は、個別仕様書に記載されていない内容又は発注者が処理することとされている事項等により引継ぎが必要な場合は、発注者に適宜、引継ぎを行うこと。

## 7. 庄内出張所移転作業について

### (1) 移転に伴う書類及び備品等の搬出入は、土・日曜日になる予定。

### (2) 受注者が業務上必要となる書類、簿冊及び事務用品等の備品（事務機器や机等の家具類は除く。）の梱包及び開梱等の作業は、発注者の指示のもと受注者で行うこと。

### (3) 移転先の受注者が使用する履行場所については、移転後の業務が円滑に遂行できるよう準備を行うこと。

### (4) 移転元で受注者が使用していた受注者所有の物品、事務機器及び書類等を引き続き使用する場合は、発注者の承認を受けたうえで、受注者が移転先に搬入し設置すること。

## 8. 処理誤り率

共通仕様書 1 1. (2) ③ に記載の処理誤り率は下記のとおりとする。なお、減点加点ポイントは、下記の1～3までの項目においてそれぞれ付与することとする。また、1及び3の項目については市民課、庄内出張所及び新千里出張所の合計で算定する。

No.	項目	確保すべきサービスレベル	最高評価サービスレベル
1	証明発行業務（窓口）	2%以下	0.5%以下
2	証明発行業務（郵送）		
3	異動入力業務		

## 9. 処理期限

業務内容	期限
住民異動届による住民票の記載	即時
職権による住民票の記載 (即処理が必要な場合)	即時
職権による住民票の記載 (即処理が必要な場合以外)	翌通常開庁日中
郵送による転出証明書の発送	即日
証明書の交付	即時
郵送請求による証明書の発送(速達)	即日
郵送請求による証明書の発送(速達以外)	翌通常開庁日中
手数料、税金等の納付	翌通常開庁日中
人口動態調査票作成	毎月 10 日前後 (詳細な期限は発注者と協議のうえ決定)
相続税法第 58 条通知作成	毎月 25 日前後 (詳細な期限は発注者と協議のうえ決定)
戸籍届書送達確認	毎月 25 日前後 (詳細な期限は発注者と協議のうえ決定)
戸籍届書製本	毎月末日の前日 (詳細な期限は発注者と協議のうえ決定)
他市区町村から送付分戸籍届書整理	即日
他市区町村への戸籍届書等発送	即日
戸籍届書送達確認	毎月 25 日前後 (詳細な期限は発注者と協議のうえ決定)
発行済み埋葬・火葬許可証整理	毎月 20 日前後 (詳細な期限は発注者と協議のうえ決定)
各種カードの記載事項変更	即時
その他の個人番号カード及び住民基本台帳カード関係業務	翌通常開庁日中 (詳細な期限は発注者と協議のうえ決定)

## 10. 本市が提供する業務システム端末機等

### 【貸与する業務システム明細】

業務システム名 [システム構築事業者]	住民総合システム（住基、印鑑、戸籍等） [富士ファイルシステムサービス（株）]
	150年保存システム（改製原住民票） [富士ファイルシステムサービス(株)]
	税総合システム（市府民税）[日本電気(株)]
	カード裏面印字システム [(株) ジェイエスキューブ]
	共通基盤システム（ユーザ認証）[日本電気(株)]
	本人確認書類識別装置システム [(株) ジェイエスキューブ]
	法務省情報連携システム [法務省入国管理局から貸与]
	レジスターシステム [シャープビジネスソリューション(株)]
	受付番号発券システム [(株)ベッセル]
	証明書交付番号呼出しシステム [(表示灯)]
使用可能時間	キャッシュレス決済端末（J-MUPS）
	通常開庁日 8：45から17：15まで 臨時開庁日 8：45から13：00まで ※市民対応等やむを得ない理由でシステムを上記時間帯以外に使用する必要があるときは、発注者に報告し協議すること。

### 【貸与する業務システム機器明細】

（市民課）

備品	数量	備考
住民情報システム端末（住民総合、150年保存、税総合、窓口支援、カード裏面印字、共通基盤）	8	証明事務4台、住民異動事務2台、その他2台（一部共用）
住民情報システムプリンタ	6	証明事務4台、住民異動事務2台（一部共用）
カード裏面印字プリンタ	2	
本人確認書類識別装置	1	共用
法務省情報連携端末	1	共用
マイクロリーダ	1	共用
レジスター	2	
受付番号発券システム（サーバ、端末）	一式	共用
証明書交付番号呼出しシステム	一式	
キャッシュレス決済端末（J-MUPS）	2	

(庄内出張所)

機器	数量	備考
住民情報システム端末(住民総合、150年保存、税総合、窓口支援、カード裏面印字、共通基盤)	4	異動事務2台、証明事務2台
住民情報システムプリンタ	3	証明事務2台、住民異動事務1台(一部供用)
カード裏面印字プリンタ	1	
本人確認書類識別装置	1	共用
レジスター	2	
受付番号発券システム機	1式	共用
キャッシュレス決済端末(J-MUPS)	1	

(新千里出張所)

機器	数量	備考
住民情報システム端末(住民総合、150年保存、税総合、窓口支援、カード裏面印字、共通基盤)	5	一部共用
住民情報システムプリンタ	4	一部共用
カード裏面印字プリンタ	1	
本人確認書類識別装置	1	共用
レジスター	2	
受付番号発券システム機	1式	共用
キャッシュレス決済端末(J-MUPS)	1	

### 1.1. 発注者が貸与する機器等

(市民課)

備品	数量	備考
電話機及び電話回線	9	1階(電話機7台 6回線) 電話料金は市が負担 4階(電話機2台 1回線) 電話料金は市が負担
机	13	1階(机5台)カウンター、端末台及び照合台を除く。 4階(机8台)カウンター、端末台及び照合台を除く。
いす	17	1階(いす5脚)カウンター、端末台及び照合台を除く。 4階(いす12脚)カウンター、端末台及び照合台を除く。
ロッカー	6	1階(更衣ロッカー3台(36人分)) 4階(更衣ロッカー1台(6人分)、キャビネット2台)

(庄内出張所)

備品	数量	備考
電話機及び電話回線	3	電話機3台（2回線）電話料金は市が負担
机	1	カウンター、端末台及び照合台を除く。
いす	1	カウンター、端末台及び照合台を除く。
ロッカー	2	更衣ロッカー2台（12人分）

（新千里出張所）

備品	数量	備考
電話機及び電話回線	3	電話機3台（3回線）電話料金は市が負担
机	1	カウンター、端末台及び照合台を除く。
いす	1	カウンター、端末台及び照合台を除く。
ロッカー	1	更衣ロッカー1台（15人分）

## 1.2. 遵守すべき主な法令

地方自治法
住民基本台帳法
労働関連法令（労働基準法・労働安全衛生法・職業安定法等）
個人情報保護に関する法律
行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
豊中市個人情報保護条例
豊中市暴力団排除条例
戸籍法
住居表示に関する法律
出入国管理及び難民認定法
日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法
電子署名に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律

## 対象証明書一覧

## 【窓口請求業務・郵送請求業務】

区分	証明書の種類
戸籍関係証明	全部・個人事項証明書、一部事項証明書、戸籍謄抄本、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、届出記載事項証明書、戸籍届出受理証明書等
住民票関係証明	住民票の写し、除票の写し、住民票記載事項証明、住民票コード確認書、住民票の写し（広域交付*）等
附票関係証明	戸籍の附票の写し、除附票の写し、改製原附票の写し等
印鑑登録証明	印鑑登録証明書等
税関係証明	市府民税課税（非課税）証明書
	（地方税法等に基づく証明） 納税証明書、固定資産税証明書、評価証明書等
住居表示関係証明	地番変更証明書、住居表示実施証明書等
諸証明*	「戸籍及び住民基本台帳等の事務において発行する行政証明書の市種類を定める要綱」に規定する証明書
選挙関係証明	引き続き大阪府内に住所を有する旨の証明

※住民票の写し（広域交付）の発行は、発注者が行う。

※郵便請求は、印鑑登録証明、住居表示関係証明、地方税法等に基づく証明、選挙関係証明を除く。

※市民課での窓口請求は、地方税法等に基づく証明を除く。

※諸証明のうち端末操作により作成されないものについては、発注者が作成