

1 定義

「別添1 業務内容詳細」においては以下のとおりとする

(1) 資格確認

- ・請求（申出、届出）者が、法令上、請求（申出、届出）することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。

(2) 書類確認

- ・請求（申出、届出）書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうか、または、記載例のとおり記入されているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・請求（申出、届出）に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。

(3) 本人確認

- ・請求（申出、届出）の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示又は提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。

(4) 代理人確認

- ・請求（申出、届出）の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示又は提出させること。また、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。

2 フロアマネージャー業務

(1) 問合せ対応に関する業務

- ・3から19の各業務及び「別表1 案内業務一覧」に関する問合せに対応すること。
- ・詳細又は複雑な内容の質問は窓口へ促すこと。

(2) 各種届出書及び申請書への記載内容の説明及び記載補助

- ・各種届出書または証明書等の申請書の記載内容などの説明をすること。
- ・各種届出書または証明書等の申請書の記載を補助すること。

(3) 番号発券機操作業務

- ・来庁者が適切な受付が行われるよう発券補助を行うこと。

(4) フロア整備業務

- ・記載台が機能するよう整備すること。

- ・フロアに備えてある申出書及び申請書等の不足がないよう整えること。

(5) 旅券申請事前確認業務

- ・資格確認を行うこと。
- ・申請書、写真その他添付書類の持参に不備がないか確認すること。
- ・申請書の記入漏れの有無を確認すること。ただし、次の場合は、それぞれ対応すること。
 - ・ 刑罰等関係に該当がある場合や緊急発給は、市職員へ引き継ぐこと。
 - ・ 必要書類の不足等で例外処理となる場合は、市職員と協議の上、対応すること。

3 市民課業務

統合端末の操作を除くものとする。

(1) 各種証明書交付業務

対象証明書は「別表2 市民課証明書一覧」のとおり

ア 各種証明書の交付請求（申出）の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・該当証明書の作成に請求（申出）の任に当たっている者より預かる必要がある書類等が存在する場合にはそのものを預かること。
- ・住民票の写しの交付請求の場合には、続柄及び本籍等の記載の必要性について尋ねること。

イ 各種証明書の作成に関する業務

- ・現に請求（申出）者に交付する各種証明書を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

ウ 各種証明書の引渡し業務

- ・市職員による各種証明書の交付の決定を受けて、作成された各種証明書を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。
- ・作成された証明書がマイナンバー入り住民票であり、同住所別世帯及び代理人（委任状を要する）による交付申請であった場合は、本人の住民登録地へ転送不要で郵送交付すること。

エ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- ・請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
- ・請求（申出）者に対して、領収書等を手交すること。
- ・釣銭が存在する場合には、その額を請求（申出）の任に当たっている者へ返還すること。

(2) 住民異動業務

ア 住民異動届の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。

イ 住民票への記載に関する業務

- ・市職員による住民異動届に関する判断を受けて、異動内容を住民票に記載すること。（端末の入出力の操作を含む。）

ウ 転出証明書等の作成に関する業務

- ・市職員による住民異動届に関する判断を受けて、現に届出者に交付する転出証明書等を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

エ 転出証明書の引渡し業務

- ・作成された転出証明書等を、窓口において、届出の任に当たっている者に対して、手交すること。

(3) 印鑑登録申請業務

ア 印鑑登録申請の受付に関する業務

資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。

- ・本人であるかどうか確認するための資料の種別等を控えること。
- ・登録する印鑑を申請の任に当たっている者から印鑑を預かること。
- ・既に印鑑登録が存在する場合は、印鑑登録の廃止届出等を提出させること。

イ 印鑑登録業務

- ・市職員による印鑑登録申請に関する審査を受けて、申出者に対して該当印鑑を登録すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- ・既に印鑑登録が存在する場合は、市職員による印鑑登録の廃止等に関する審査を受けて、その印鑑登録を廃止すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- ・代理人による印鑑登録の場合には印影を控えた後に照会書を発行及び郵送すること。
- ・照会書を用いた登録について案内すること。

ウ 印鑑登録証の引渡し業務

- ・作成された印鑑登録証を、窓口において、申請の任に当たっている者に対して、手交すること。
- ・預かった印鑑を、窓口において、申請の任に当たっている者に対して、返還すること。
- ・請求（申出）者へ印鑑登録証受領の署名を求めること。

エ 登録手数料の徴収及び収納に関する業務

- ・請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
- ・請求（申出）者に対して、領収書等を手交すること。

- (4) 各種カード券面更新（追記）業務
対象カードは「別表3 各種カード一覧」のとおり
- ア 各種カード券面記載事項変更届（追記申請）の受付に関する業務
- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - ・申請の任に当たっている者より該当カードを預かること。
- イ 各種カード券面記載事項変更処理に関する業務（住民基本台帳カード及び個人番号カードのみ）
- ・市職員に引き継ぐこと。
- ウ 各種カードへの記載に関する業務
- ・市職員による各種カード追記申請に関する判断を受けて、異動内容を各種カードに追記すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- エ 各種カードの返還に関する業務
- ・追記された該当カードを申請の任に当たっている者へ返還すること。
- (5) 住民基本台帳カード及び個人番号カード継続利用業務
- ア 住民基本台帳カード及び個人番号カード継続利用業務の受付に関する業務
- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - ・該当カードを預かること。
- イ 住民基本台帳カード及び個人番号カード継続利用処理に関する業務
- ・市職員に引き継ぐこと。
- (6) 個人番号指定請求業務
- ア 個人番号指定請求の受付に関する業務
- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- イ 個人番号の指定に関する業務
- ・市職員による個人番号の指定に関する判断を受けて、異動内容を記載すること。（端末の入出力の操作を含む。）
 - ・指定させて個人番号の通知方法について案内し、了承を得ること。
- (7) 個人番号カード交付申請書発行依頼業務
- ア 個人番号カード交付申請書発行依頼の受付に関する業務
- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- イ 個人番号カード交付申請書交付に関する業務
- ・市職員により作成された個人番号カード交付申請書を、申出者に対して、手交すること。
 - ・個人番号カードの申請方法、申請後の受取方法等について案内すること。
- (8) 個人番号カード再交付申請、特急発行の業務

ア 個人番号カード再交付申請、特急発行の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・本人確認で提示を受けた資料について写しをとること。
- ・市職員側に書類を回付する。

イ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- ・申請者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
- ・請求（申出）者に対して、領収書等を手交すること。

(9) 個人番号カード交付業務

個人番号カード交付の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認を行うこと。
- ・本人確認又は代理人確認を行うための資料の写しをとること。
- ・照会書、通知カード並びに個人番号カードを預かること。
- ・必要に応じ、付随する届出書の記入を促し、補助すること。
- ・市職員に引き継ぐこと。

(10) 個人番号カード返納・廃止業務

個人番号カード返納・廃止の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・該当カードを預かること。
- ・市職員に引き継ぐこと。

(11) 住民基本台帳カード返納・廃止業務

住民基本台帳カード返納・廃止の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・該当カードを預かること。
- ・市職員に引き継ぐこと。

(12) 個人番号カード一時停止解除届業務

個人番号カード一時停止解除届の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・本人確認で提示を受けた資料について写しをとること。
- ・該当カードを預かること。
- ・市職員に引き継ぐこと。

(13) 電子証明書発行、失効、更新申請等業務

電子証明書発行、失効、更新申請等の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・本人確認で提示を受けた資料について写しをとること。ただし、電子証明書の失効申請の場合を除く。
- ・代理人による電子証明書発行、失効、更新申請等の場合には照会書を作

成及び郵送すること。

- ・該当電子証明書を格納等すべきカードを申請の任に当たっている者より預かること。
- ・市職員に引き継ぐこと。

(14) 各種カード暗証番号等変更業務

各種カード暗証番号等変更の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・代理人による各種カード暗証番号等変更の場合には照会書を作成及び郵送すること。
- ・該当カードを預かること。
- ・市職員に引き継ぐこと。

(15) 戸籍届出業務

ア 戸籍届出による住民異動の住民票への記載に関する業務

- ・市職員より戸籍届出の写しを受取ること。
- ・市職員による戸籍届出による住民異動に関する審査を受けて、異動内容を住民票に記載すること。（端末の入出力の操作を含む。）

イ 各種証明書の作成に関する業務

- ・現に請求（申出）者に交付する各種証明書を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

ウ 各種証明書等の引渡し業務

- ・市職員による各種証明書の交付の決定を受けて、作成された各種証明書を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

エ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- ・請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
- ・請求（申出）者に対して、領収書等を手交すること。

(16) 外国人住民に係る住居地届出業務

ア 外国人住民に係る住居地届出の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・提出のあった届出に対応する在留カードを届出の任に当たっている者より預かること。

イ 在留カードへの記載に関する業務

- ・市職員による在留カード追記申請に関する判断を受けて、異動内容を各種カードに追記すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- ・追記された在留カードの写しを作成すること。

ウ 在留カードの返還に関する業務

- ・ 追記された在留カードを届出の任に当たっている者へ返還すること。

(17) 通称記載申請業務

ア 通称記載申請の受付に関する業務

- ・ 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・ 申請の任に当たっている者に対して、通称を住民票に記載するための疎明資料の提示を求めること。
- ・ 通称を記載するに値する資料の写しを作成すること。
- ・ 市職員による通称記載に関する判断により、通称を住民票に記載するに値しないと認められた場合はその旨を申請の任に当たっている者に対して、案内する。その際、再度通称を記載するための疎明資料の提示を受けるとは妨げられない。
- ・ 上記により新たに通称を記載するための疎明資料の提示を受けた場合は、その写しを作成し、再度、市職員の判断を受けること。

イ 通称記載に関する業務

- ・ 市職員による通称記載に関する判断を受けて、通称を住民票に記載すること。（端末の入出力の操作を含む。）

(18) 旧氏併記業務

ア 旧氏記載（変更）請求書の受付に関する業務

- ・ 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認、個人番号カード又は住民基本台帳カード所有の確認を行うこと。
- ・ 請求の任に当たっている者に対して、住民票に併記を希望する旧氏の記載されている戸籍謄抄本から、現在の氏が記載されている戸籍に至る全ての戸籍謄本等の提出を求めること。戸籍謄本等の提出がない場合には、市職員に戸籍の庁内公用請求を依頼すること。
- ・ 市職員に回付し、住基ネットで旧氏の記載履歴の確認を求めること。

イ 旧氏記載に関する業務

- ・ 市職員による旧氏記載に関する判断を受けて、旧氏を住民票に記載又は変更すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- ・ 必要に応じて（4）及び（13）の業務又は案内を行うこと。

ウ 旧氏削除請求書の受付に関する業務

- ・ 資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認、個人番号カード又は住民基本台帳カード所有の確認を行うこと。

エ 旧氏削除に関する業務

- ・ 市職員による旧氏削除に関する判断を受けて、住民票から旧氏を削除すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- ・ 必要に応じて（4）及び（13）の業務又は案内を行うこと。

(19) 会計業務

ア 日計

- ・ 1日の業務終了後、レジスターの集計処理を行うこと。
- ・ 当日の手数料、収納額等の現金を、受託事業者が準備した送金機能等がある入金機に入金し、市指定の金融機関へ指定期日に振込すること。
- ・ 当日の集計額と申請書等の突き合わせを行うこと。
- ・ 当日集計表を作成すること。
- ・ 当日の集計を翌営業日中に本市に報告すること。

イ 月計

- ・ 月末の最終開庁日には、レジスターの月末処理を行うこと。
- ・ 当月の一月間の集計を行い、集計表を本市に提出すること。

4 旅券業務

(1) 共通事項

- ・ 窓口申請のみならず、電子申請に係る業務を含むものとする。
- ・ 旅券業務全般に係る電話対応を業務に含むものとする。
- ・ 統合端末の操作を除くものとする。
- ・ 審査及び発給事実検索をはじめ、委託する業務全般にて、旅券発給管理システムの利用を想定した体制構築を行うものとする。
- ・ 旅券法令上の要求、県旅券事務所との調整、旅券発給管理システムへの利用者登録その他旅券関連業務を行う上で、受託事業者職員の個人情報が必要な範囲内で関係機関に提供できることを想定しているため、配置予定の職員に当該事情を説明の上、受託事業者側にて配置予定の職員との間に個人情報の提供に係る同意形成を図った上で、市へ情報提供を行うこと。受託事業者職員配置後は、市側においては受託事業者と配置予定職員との間で合意があったものとみなす。

(2) 旅券発給（新規、記載事項変更、増補、紛失）・切替申請業務

ア 旅券発給・切替申請の受付に関する業務

- ・ 窓口申請にあっては、資格確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・ 電子申請にあっては、稼働日に申請者の把握及び審査状況の進捗確認を行い、遅滞なく一次審査及び二次審査の対応に当たること。
- ・ 刑罰及び早期発給等関係に該当がある場合は、県旅券事務所へ案内し市において受理しないこと。
- ・ 緊急発給については、県旅券事務所へ案内し市において受理しないこと。

- ・申請書、写真、戸籍謄本または戸籍抄本その他申請に必要な書類が不足していないか確認し、不十分なときは、適宜補完を求めること。
- ・所持旅券の失効の確認がとれない場合は、申請者に発給検索依頼書の記入を求め、県旅券事務所に検索を依頼すること。
- ・申請書記載事項の下記の内容について、業務手順を明らかにした書類に基づき確認すること。
 - ・写真
 - ・漢字氏名
 - ・ヨミカタの記載の確認
 - ・ヘボン式ローマ字の綴り確認と非ヘボン式ローマ字表記及び長音等の有無、綴り
 - ・性別、生年月日、本籍地、年齢
 - ・旅券取得有無欄
 - ・既発給旅券の旅券番号
 - ・既発給旅券の発行年月日
 - ・既発給旅券記載の姓
 - ・現住所等
 - ・日本国内の緊急連絡先
 - ・表面の刑罰等関係
 - ・外国籍の有無
 - ・出発予定日
 - ・主要渡航先での滞在期間
 - ・申請書類等提出委任申出書
 - ・紛失の経緯（紛失届のみ）
- ・申請書の下記について必要事項を記載又は入力すること。
 - ・受理年月日
 - ・受理番号
 - ・窓口記入欄
 - ・区分
 - ・確認
 - ・外務省コード欄
 - ・本人確認欄
 - ・官公庁記載欄
 - ・欄外都道府県サイン枠
 - ・別名併記欄
- ・申請書記載事項確認の結果、補正が生じる場合、申請の態様に応じ、申

- 請者に対し補正指示を行うこと。
- ・不正取得の防止に努め、不審な申請者を発見した場合は市職員に報告すること。
 - ・旅券引換書を発行すること。
 - ・受領の際の説明を十二分に行うこと。
 - ・有効中の旅券の返納確認を行うこと。
 - ・失効旅券は処理して還付すること。
- (3) 旅券申請受理台帳記入業務
- ・申請受理したものについて、各種申請ごとに記入を行うこと。
 - ・受理番号
 - ・申請日
 - ・氏名
 - ・生年月日
 - ・備考欄に交付年月日
- (4) 旅券電子申請最終確認
- 旅券発給管理システム上、審査情報一覧のステータスが「三次審査済」となっている申請について最終確認を行い、必要な処置を講ずること。
- (5) 旅券申請書等発送準備業務
- (2) で受けた旅券申請書、4 - (6) で欠陥の認められた旅券及び4 - (7) で受けた旅券引換書において市職員が必要と認めたものについて、当日旅券業務所に発送できるようすること。
- (6) 発行旅券確認業務
- ・納品された旅券について、業務手順を明らかにした書類に基づき、納品のあった当日に確認を行うこと。
 - ・欠陥があった場合は、その日のうちに市職員に報告すること。
 - ・欄外都道府県サイン枠へサインを行うこと。
- (7) 旅券交付業務
- ア 収入印紙及び収入証紙の調達等に関すること。
- ・収入印紙及び収入証紙は受託者の負担で購入し、在庫管理を行うこと。
 - ・収入印紙及び収入証紙は、必要に応じ旅券交付受付と同時に旅券交付者に販売すること。
- イ 旅券交付の受付に関する業務
- ・申請者が窓口に出頭し受付を行う際、窓口申請と電子申請の別を把握すること。
 - ・窓口申請を行った申請者にあっては、申請者より旅券引換書を受領すること。

- ・電子申請を行った申請者にあつては、印紙・証紙、現金払い又はオンライン納付の別を把握すると共に、当該申請者に電子申請後マイナポータルで表示されるQRコードを提示できる状態にするよう案内した上で、受付を行うこと。
- ・電子申請を行った申請者のうち、オンライン納付を申し出た申請者に対しては、事前にクレジット情報の確認を行っているか確認を行い、行っていない場合には、その確認方法を案内の上再度受付するよう促すか、印紙・証紙、現金払いへの変更を案内する等、受付後の交付手続きを円滑に行える体制を構築すること。
- ・旅券名義人氏名記載の確認すること。
- ・旅券引換書に添付された収入印紙及び収入証紙に過不足が無いか確認すること。
- ・旅券引換書に添付されている収入証紙が千葉県収入証紙であることを確認すること。

ウ 旅券交付の該当旅券抜き出しに関する業務

- ・窓口申請により作成した旅券及び電子申請により作成した旅券は分けて抜き出しできるようにすること。
- ・受領した旅券引換書に対応する旅券を抜き出し、氏名の表示を照合すること。
- ・抜き出した旅券を交付できるように用意すること。
- ・当該旅券に連絡票が付いている場合は、補正を要する書類を用意すること。

エ 旅券の交付に関する業務

- ・受領書の収入印紙及び収入証紙と旅券の種類を確認すること。
- ・旅券に連絡票が付いている場合は、内容を確認し、適宜補正を求めること。
- ・交付を受けようとする者と当該旅券に転写されている写真を照合し、必要と認められる事項を質問することにより、同一人物であることを確認すること。
- ・旅券に転写された署名が本人の署名であるか確認すること。
- ・IC記録されている情報及びICが正常に動作していることを交付申請者に確認を求めること。
- ・旅券引換書に添付された収入印紙及び収入証紙に交付申請者の面前で消印すること。
- ・返納させた旅券を失効処理後本人に還付すること。
- ・電子申請を行った申請者に対しての旅券の交付にあつては、旅券発給管

理システム上における受領証確認をはじめとした必要な処理が適切に行われているか確認し、旅券手数料のクレジットカード決済実施漏れ及び二重徴収を防ぐ体制を構築すること。

- ・クレジットカードに起因しないエラー、システム障害に伴うエラー、クレジットカード決済漏れ及び二重徴収等事故が発生した際は、市への報告を速やかに行い、市が県に対し報告を行うと共に、県と市が発生した事故へ円滑に対処できるよう協力を行う体制を構築すること。
- ・交付済みの旅券引換書をコピーし保管すること。
- ・交付した旅券の交付日登録を行い、処理が適切に行われているか確認すること。

(8) 未交付失効防止に関する業務

- ・受取期限の約1月前に「未交付失効データリスト」をもとに「督促はがき」を発送し、受け取りを促す。それでも受け取りに来ない申請者については、電話連絡し、必ず受け取るよう依頼すること。
- ・失効日に到達した旅券は、文書を作成し添付して県旅券事務所に送付すること。

5 保険年金課業務

(1) 以下の業務に関する業務について、資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行い、所管課へ引き継ぐこと。

- ・国民健康保険被保険者資格取得（適用開始）届
- ・国民健康保険被保険者資格喪失（適用終了）届
- ・高額療養費支給申請
- ・国民健康保険高額療養費の支給申請の特例に係る同意書
- ・国民健康保険高額療養費の支給申請の特例に係る同意の撤回
- ・国民健康保険高額療養費の振込先金融機関口座変更依頼
- ・あんま、マッサージ、指圧、はり及びきゅう施設利用券交付申請
- ・資格確認書等再交付申請
- ・高額介護合算療養費支給申請書
- ・外来年間合算高額療養費支給申請書
- ・葬祭費支給申請
- ・口座振替依頼書
- ・保険料納付方法申出
- ・保険料納入確認書申請
- ・人間ドック及び脳ドック利用申請

- ・国民健康保険料簡易申告書受付済証
 - ・非自発的失業者の国民健康保険料等軽減届出書
 - ・限度額適用認定等申請
 - ・療養費支給申請
 - ・国民健康保険資格確認書・資格情報通知書（資格情報のお知らせ）交付申請（マル学）
 - ・国民健康保険基準収入額適用申請書
 - ・出産育児一時金申請
 - ・食事療養差額給付申請
 - ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録解除申請
 - ・資格確認書交付申請
 - ・後期高齢者医療給付に係る申立書
 - ・国民年金被保険者関係届書（申出書）
 - ・国民年金保険料免除・納付猶予申請
 - ・国民年金保険料学生納付特例申請
 - ・国民年金保険料追納申込
 - ・国民年金保険料口座振替納付（変更）申出兼還付金振込方法（変更）申出・辞退申出
（1号同時加入の場合のみ）
 - ・国民年金保険料クレジットカード納付（変更）申出・辞退申出（1号同時加入の場合のみ）、国民年金保険料クレジットカード納付に関する同意書（名義人が本人・配偶者以外の場合）
 - ・年金受給権者氏名変更届
 - ・年金受給権者住所変更・居所登録届
- (2) 保険料（国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険、以下（5）まで同じ）徴収及び収納業務
- ア 保険料徴収及び収納の受付に関する業務
- ・申出の任に当たっている者から納付書を預かること。
 - ・当該徴収及び収納に対して、既収納の有無及び延滞金の有無を確認すること。（端末の入出力の操作を含む。）
 - ・延滞金が存在する場合は、納付書を再発行すること。
 - ・申出の任に当たっている者から徴収額以上の金額の現金を預かること。
- イ 保険料徴収及び収納に関する業務
- ・保険料の徴収を行うこと。
 - ・納付書及び領収書に流山市領収印を押印すること。
 - ・申出の任に当たっている者に対して、領収書を手交すること。

- ・釣銭が存在する場合には、その額を申出の任に当たっている者へ返還すること。
- (3) 保険料納付書再発行申請（同時納付する場合のみ）
- ア 保険料納付書再発行の受付に関する業務
 - ・書類確認及び資格確認を行うこと。
 - イ 保険料納付書の作成に関する業務
 - ・市職員による保険料納付書の再発行に関する判断を受けて当該保険料納付書を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）
 - ウ 保険料納付書の交付に関する業務
 - ・申出の任に当たっている者に対して、保険料納付書を手交すること。
- (4) 保険証・資格確認書・資格情報通知書（資格情報のお知らせ）回収業務
- ・使用不可能となる保険証・資格確認書・資格情報通知書（資格情報のお知らせ）を申出の任に当たっている者より回収すること。
- ※資格情報通知書（資格情報のお知らせ）は回収希望の場合のみ
- ・所管課へ引き継ぐこと。
- (5) 保険料納入確認書交付申請
- ア 保険料納入確認書交付の受付に関する業務
 - ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
 - イ 保険料納入確認書の作成に関する業務
 - ・現に請求（申出）者に交付する保険料納入確認書を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）
 - ウ 保険料納入確認書の引渡し業務
 - ・市職員による保険料納入確認書の交付の決定を受けて、作成された各種証明書を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

6 子ども家庭課業務

- (1) 以下の業務に関する業務について、資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行い、所管課へ引き継ぐこと。
- ・児童手当認定請求
 - ・児童手当額改定認定請求
 - ・児童手当受給事由消滅届
 - ・児童手当現況届
 - ・児童手当認定事項（年金区分）変更届
 - ・児童手当振込口座変更届
 - ・児童手当別居監護申立

- ・児童手当監護相当・生計費の負担についての確認
- ・子ども医療費助成申請（受給券）
- ・子ども医療費助成金交付申請（償還払い）
- ・子ども医療費助成受給券再交付申請
- ・子ども医療費受給資格登録変更届
（転居、氏名変更の場合は券面の修正を行うこと）
- ・子ども医療費助成年度更新届
- ・子ども医療費助成受給券返納届

(2) 申請等不足書類受領業務

当該業務は既に提出のあった申請等のうち、添付書類が不足していたものについて、その追完資料等を受けるものである。

ア 申請等不足書類受領の受付に関する業務

- ・書類確認及び資格確認を行うこと。
- ・届出の任に当たっている者より当該書類を受領すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(3) 子ども医療費受給券回収業務

- ・書類確認を行うこと。
- ・使用不可能となる子ども医療費受給券を申出の任に当たっている者より回収すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

7 健康増進課業務

(1) 医療機関委託乳児健康診査受診票差替え業務

ア 医療機関委託乳児健康診査受診票差替えの受付に関する業務

- ・当該受診票の差替えの申し出があった、対象となる乳児の氏名、生年月日を確認すること。
- ・転入前の市区町村で交付された未使用の医療機関委託乳児健康診査受診票を回収すること。

イ 医療機関委託乳児健康診査受診票の差替えに関する業務

- ・市職員による医療機関委託乳児健康診査受診票差替えに関する判断を受けて、当該乳児に対して必要となる枚数を本市の転入者用医療機関委託乳児健康診査受診票をから抜き取ること。
- ・交付台帳に交付状況を記入すること。
- ・抜き取った医療機関委託乳児健康診査受診票を申請者に対して、手交すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(2) 特定健診受診券受付業務

- ・国民健康保険及び後期高齢者医療保険の人間ドック利用者の特定健診受診券を預かること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

8 高齢者支援課業務

(1) 高齢者移動支援バスパスカード申請業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

9 介護支援課業務

(1) 高額介護サービス費支給申請業務

- ・資格確認、書類確認及び代理人確認を行うこと。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(2) 介護保険証再交付申請業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(3) 介護保険受給資格証明書交付業務

- ・作成された介護保険受給資格証明書の書類を、窓口において、届出の任に当たっている者に対して、手交すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

10 障害者支援課業務

(1) 重度障害者医療費及び特定疾病者医療費請求業務

- ・届出の任に当たっている者より、重度障害者医療費及び特定疾病者医療費請求書を、書類確認を行った後に受領すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(2) 重度障害者医療費及び特定疾病者医療費現況届業務

- ・届出の任に当たっている者より、重度障害者医療費及び特定疾病者医療費現況届を、書類確認を行った後に受領すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(3) ヘルプマーク・ヘルプカード及びヘルプシール配布業務

ア ヘルプマーク・ヘルプカード及びヘルプシール配布の受付に関する業務

- ・書類確認を行うこと。

イ ヘルプマーク・ヘルプカード及びヘルプシール配布に関する業務

- ・市職員による決定を受けて、ヘルプマーク・ヘルプカード及びヘルプシールを、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、配布すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

1 1 社会福祉課業務

(1) 診療依頼書交付業務

ア 診療依頼書交付の受付に関する業務

- ・資格確認及び書類確認を行うこと。

イ 診療依頼書の作成に関する業務

- ・現に請求（申出）者に交付する診療依頼書を作成すること。

ウ 診療依頼書の引渡し業務

- ・作成された診療依頼書を窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(2) 被爆者健康管理見舞金申請業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(3) 特定疾病療養者見舞金申請業務

- ・申請者より、特定疾病療養者見舞金申請書を受領すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(4) 日本赤十字社募金業務

ア 日本赤十字社募金の受付に関する業務

- ・申出の任に当たっている者より、当該募金を受領すること。

イ 日本赤十字社募金領収に関する業務

- ・市職員による日本赤十字社募金に関する判断を受けて、領収書を作成し手交すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

(5) 戦没者等の遺族に対する特別弔慰金（特別弔慰金）請求書類の受付に関する業務

- ・請求者より特別弔慰金の請求書類を受領すること。
- ・特別弔慰金請求受付票を作成し手交すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

1 2 福祉政策課業務

(1) 救急情報セット・救助笛配布に関する業務

- ・配布申請書の受領及び救急情報セットまたは救助笛を手交すること。
- ・救急情報カードを受領すること。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

1.3 税制課業務

(1) 市県民税・森林環境税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、法人市民税徴収及び収納業務

- ・既収納の有無及び延滞金の有無を確認すること。

当該業務については、5-(2)について次の表の左欄に掲げる字句を、右欄に掲げる字句に読み替えるものとする。

保険料	市県民税・森林環境税、固定資産税・都市計画税、 軽自動車税、法人市民税
-----	--

(2) 納付書再交付申請業務

ア 納付書再交付申請の受付に関する業務

- ・請求（申出）の任に当たっていることの確認を行うこと。
- ・当該徴収及び収納に対して、既収納の有無及び延滞金の有無を確認すること。（端末の入出力の操作を含む。）
- ・延滞金が存在する場合は、納付書を再発行すること。

イ 納付書再交付に関する業務

- ・作成した各種納付書を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

(3) 各種証明書交付業務

対象証明書は「別表4 税制課証明書一覧」のとおり

ア 各種証明書の交付請求（申出）の受付に関する業務

- ・資格確認、書類確認、本人確認及び代理人確認を行うこと。

イ 各種証明書の作成に関する業務

- ・現に請求（申出）者に交付する各種証明書を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

ウ 各種証明書の引渡し業務

- ・市職員による各種証明書の交付の決定を受けて、作成された各種証明書を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

エ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- ・請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
- ・請求（申出）者に対して、領収書等を手交すること。
- ・釣銭が存在する場合には、その額を請求（申出）の任に当たっている者

へ返還すること。

1 4 クリーンセンター業務

(1) 粗大ごみ処理券発行業務

- ・請求があった場合、必要枚数分、流山市領収印を押印すること。
- ・請求者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。
- ・請求（申出）者に対して、粗大ごみ処理券を手交すること。
- ・釣銭が存在する場合には、その額を請求（申出）の任に当たっている者へ返還すること。

(2) し尿くみ取（開始・変更・取消し）申請事務

- ・書類確認を行うこと。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

1 5 道路管理課業務

交通災害共済申込業務

- ・申込の任に当たっている者より申請書及び共済掛け金を預かること。
- ・申請書の申請者控えに受付印を押印すること。
- ・申込の任に当たっている者に対して、申請者控えを引き渡すこと。
- ・所管課へ引き継ぐこと。

1 6 学校教育課業務

入学・退学通知書交付業務

当該業務については、9－（3）について次の表の左欄に掲げる字句を、右欄に掲げる字句に読み替えるものとする。

介護保険受給資格証明書	入学・退学通知書
-------------	----------

1 7 選挙管理委員会業務

(1) 引き続き千葉県内に住所を有する旨の証明書交付業務

ア 引き続き千葉県内に住所を有する旨の証明書交付請求（申請）の受付に関する業務

- ・本人確認、書類確認を行うこと。

イ 引き続き千葉県内に住所を有する旨の証明書交付に関する業務

- ・市職員の発行した引き続き千葉県内に住所を有する旨の証明書を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

(2) 在外選挙人名簿の登録申請案内業務

- ・ 3 - (2) において国外転出させる方について、在外選挙人名簿の登録申請案内を配布すること。

18 経營業務課業務（上下水道局）

下水道事業受益者負担金徴収及び収納業務

当該業務については、5 - (2) について次の表の左欄に掲げる字句を、右欄に掲げる字句に読み替えるものとする。

保険料	下水道事業受益者負担金
流山市領収印	企業領収印

19 まちづくり推進課業務

(1) マタニティタクシー利用助成制度に係る受付業務

- ・ 申請者より、流山市マタニティタクシー利用助成申請書兼請求書を受領すること。
- ・ 所管課へ引き継ぐこと。

(2) 高齢者免許返納一時金制度に係る受付業務

- ・ 申請者より、流山市高齢者免許返納一時金助成申請書を受領すること。
- ・ 所管課へ引き継ぐこと。

(3) 流山ぐりーんバス高齢者割引制度に係る受付業務

- ・ 流山ぐりーんバス高齢者割引利用者登録（再交付）申請書兼同意書を受領すること。
- ・ 所管課へ引き継ぐこと。

20 郵送手数料用意

受託者において郵送手数料を必要に応じて用意すること。

別表1 案内業務一覧

人材育成課
職員採用受験案内・申込書の配布
保険年金課
保険関係
保険料の概算、賦課
年金関係
年金事務所等への案内

年金証書等再交付申請はがき・年金受給権者受取機関変更届・源泉徴収票等交付（再交付）申請はがき配布
国民年金加入に係る制度の説明
国民年金保険料追納の説明
国民年金保険料免除・納付猶予についての説明
国民年金保険料学生納付特例についての説明
コミュニティ課
自治会からの申請書類等の受領
市民への回覧文書の設置及び回収
自治会加入促進チラシの配布
自治会への回覧板バインダー等の受渡し
市民活動関係広報物の配布
消費生活センター 啓発パンフレット配布
防災危機管理課
地震ハザードマップ配布
防災啓発冊子配布
河川課
洪水ハザードマップ配布
浸水ハザードマップ配布
子ども家庭課
児童手当制度の説明
子ども医療助成制度の説明
子育てガイドブック・孫育てガイドブックの配布
チーパスの説明
「ひとり親家庭等への支援制度のご案内」の配布
保育課
保育所入所案内の配布
健康増進課
保健だよりの配布
高齢者支援課
高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）案内の配布
高齢者向け保健・福祉サービス一覧の配布
高齢者ふれあいの家一覧の配布
千葉県生涯大学校入学案内の配布
社会福祉課

災害見舞金の申請
市民税課
市県民税申告書用紙配布及び申告書預かり
確定申告に係わる諸用紙配布
税制課
口座振替依頼書の配布
流山市Web口座振替受付サービスの申込方法（令和7年10月から配架予定）
資産税課
償却資産申告書受領
相続人代表者指定届受領
クリーンセンター
ごみの出し方・分け方パンフレット、ごみ収集曜日カレンダー配布
周辺環境に関する苦情等
環境政策課
地球温暖化対策奨励金事業申請の案内
ポイ捨て・歩行喫煙禁止看板、犬ふん放置禁止看板の配布
農業委員会
農業者年金受給権者現況届受領
建築住宅課
市営住宅申込書配布・受領
県営住宅申込書配布
道路管理課
交通災害共済見舞金請求用診断書配布
駐輪場についての説明、案内
みどりの課
ガーデニングイベント等の案内
清掃等の報告書の受領
みどりの羽募金箱の設置及び管理
門松カード配布
学校教育課
転居者について学区変更等担当課へ引継ぎ
学区についての問い合わせ等担当課へ取り次ぎ
まちづくり推進課
ぐりーんバス時刻表の配布、ルートの説明、停留所の案内

流山おおたかの森駅から発着するバス時刻表の配布、ルートの説明、停留所の案内
流山市高齢者免許返納一時金助成申請書の配布
流山ぐりーんバス高齢者割引利用者登録（再交付）申請書兼同意書の配布
土地区画整理の概要に関する案内
スポーツ振興課
流山ロードレースパンフレット及び申込書の配布
秘書広報課
広報ながれやまの配布
市長、県知事への手紙
市民相談
広報ながれやま「市民伝言板」掲載申し込み
マーケティング課
森のマルシェ等おおたかの森駅周辺イベント
転入者アンケートの協力
企画政策課
転入する外国人に「これから流山市で生活する方へ」の配布
情報政策・改革改善課
流山市 LINE 公式アカウントのパンフレット配布
窓口対応に関するアンケートへの協力
その他
ながれやま議会だよりの配布
県民だより・県議会だよりの配布
赤い羽根募金箱の設置及び管理
公共機関の案内
各課の相談及び苦情の対応
パブリックコメントの提示、回収
周辺の道路案内（郵便局、警察署、免許センター、ハイキングコース等）
周辺のイベントの案内
県証紙、収入印紙、切手、小為替購入場所の案内
各課からの臨時的依頼
収入印紙・県証紙販売（旅券交付用）

別表2 市民課証明書一覧

住民票の写し（世帯全員）
住民票の写し（個人）
除住民票の写し
住民票記載事項証明書
不在住証明書
その他住民基本台帳上の証明書
印鑑登録証明書
戸籍全部事項証明書（謄本）
戸籍個人事項証明書（抄本）
除籍全部事項証明書（謄本）
除籍個人事項証明書（抄本）
改製原戸籍 謄本・抄本
附票（現在・改製原・除籍） 全員・個人
戸籍届出受理証明書
戸籍届出記載事項証明書
不在籍証明書
身分証明書
独身証明書
除籍簿の保存期間経過に関する証明書
除籍附票保存期間経過に関する証明書
その他戸籍上の証明書

別表3 各種カード一覧

住民基本台帳カード
マイナンバーカード
在留カード
特別永住者証明書

別表4 税制課証明書一覧

課税証明書
非課税証明書
所得証明書
所得証明書（児童手当用）
評価証明書

公課証明書
評価・公課証明書
市県民税納税証明書
固定資産税・都市計画税納税証明書
軽自動車税納税証明書（一般用・車検用）

※各業務には補助的業務を含む。

※その他の業務は委託者及び受託者の協議に基づき行うこと。