

# 業務内容

中央区役所区民課窓口等業務委託において、受注者が行う業務内容を記載したものである。  
各事務におけるシステムの操作方法や事務作業の具体的な方法及び期限等については、必要に応じて「業務説明書」や「操作マニュアル」を提示するため、本資料では記載を省略している。

なお、事務作業において生じる疑義は、その都度、発注者へ確認するものとする。

## 1 受付に係る業務（資料1-1「中央区役所区民課レイアウト」中、①1番窓口）

中央区役所区民課への来庁者については1番窓口で証明等の受付を行うこと。

（1）来庁者の目的に応じた番号札の発券補助

（2）（1）のうち証明書等の請求又は申請（以下「請求等」という。）の案内に関する業務

ア 請求等を行おうとする者が、法令例規上、請求等を行うことができる者（以下「請求者等」という。）であることの形式的な確認を行うこと。その他、他市区町村への確認が必要となる場合は、電話確認等を行うこと。

イ 請求書、申出書又は申請書（以下「請求書等」という。）に記載された事項が、法令例規上、必要な内容を満たしていることの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜、加筆や修正などを請求者等に求めること。

ウ 請求等に際して法令例規上、必要な書類が添付されていることの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜、追完や差し替えなどを請求者等に求めること。なお、法令例規上請求書等への添付は求められていないが、審査上必要な書類があるときは、各システムから写しを印刷すること。

エ 請求等の任にあたっている者が本人であることを、法令例規等に基づく資料の提示又は提出を求め、確認すること。若しくは、本人であることの判断材料を収集すること。

オ 請求等の任にあたっている者が代理人等である場合、その者が正当な代理権限等を有していることを確認するために、委任状等を提示又は提出させること。

（3）常時、フロアに案内者を配置し、来庁者の来庁目的に応じて、案内及び番号札の発券補助を行うこと（14（1）のとおり）。

## 2 証明書等作成に係る業務（資料1-1「中央区役所区民課レイアウト」中、窓口申請証明書作成エリア）

（1）取り扱う証明書等は次のものとする。

ア 住民票の写し（住民票除票の写し及び改製原住民票の写しを含む。）

イ 住民票記載事項証明書

ウ 印鑑登録証明書

エ 年金受給者の現況届記載事項証明書

オ 戸籍の附票の写し（除附票を含む。）

カ 戸籍（除籍）全部（個人）事項証明書

キ 戸籍（除籍・改製原）謄抄本

ク 戸籍・除籍（改製原）一部記載事項証明書

ケ 自動車臨時運行許可証

コ 身分証明書

サ 独身証明書

- シ 不在住・不在籍証明書
- ス 住居表示・本籍表示変更証明書
- セ 受理証明書（一般）
- ソ 合併に伴う住所の表示変更証明書
- タ 行政区の設置に伴う住所の表示変更証明書
- チ 広域交付の戸籍（除籍）全部事項証明書、戸籍（除籍・改製原）謄本
- ツ 電子証明書提供用識別符号（戸籍全部事項証明・戸籍謄本）※広域交付を含む
- テ 電子証明書提供用識別符号（除籍全部事項証明・除籍謄本）※広域交付を含む
- ト 届書等情報内容証明書
- ナ その他行政証明書

(2) 出力・作成及び組合せに係る業務

2 (1) の受付を行った請求等に基づき、証明書等を作成するものとする。

各証明書については、請求者等の使用目的から必要となる証明書を特定し、必要に応じ請求者等又は提出先等に確認した上で過不足なく出力、作成し、申請書（添付書類を含む。）と証明書等を組合せて、発注者の照合を受けること。

**3 住民異動届に係る業務**（資料1-1「中央区役所区民課レイアウト」中、③～⑥番窓口）

(1) 取り扱う業務の範囲は次のとおりとする。

- ア 転入届（引越し手続きオンラインサービスによる特例転入を含む。）
- イ 区間異動届
- ウ 転居届
- エ 世帯変更届
- オ 世帯合併届
- カ 世帯分離届
- キ 転出届（郵送転出届、引越し手続きオンラインサービスによる転出届及び転出証明書の再交付申請を含む。）
- ク その他住民異動に係る業務

(2) 受付に係る業務

- ア 請求者等が、法令例規上、届出をすることができる者であることの確認を行うこと。
- イ 届出書に記載された事項が、法令例規上、必要な内容を満たしていることの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜、加筆や修正等を請求者等に求めること。また、内容について、他市区町村への確認が必要となる場合は電話等で確認すること。
- ウ 届出に際して、必要な添付書類が添付されていることの確認を行うこと。添付書類が不足又は不適當なときは、適宜、追完や差し替え等を請求者等に求めること。

- エ 届出の任にあたっている者が本人であることを法令例規等に基づく資料の提示又は提出を求め、確認すること。若しくは、本人であることの判断材料を収集すること。
  - オ 届出の任にあたっている者が代理人等である場合、その者が正当な代理権限等を有していることを確認するために、委任状等を提示又は提出させること。
  - カ 届出に関連する資格等（印鑑登録、健康保険、年金、介護保険、児童手当、児童扶養手当、医療費助成制度の適用）や学区の変更について、担当課へ確認、案内を行い、届出書に記載すること。また、必要に応じて各資格・医療費助成制度等に係る申請書を受領するとともに、各種パンフレット等の配布を行うこと。
  - キ 住所変更等に伴い、マイナンバーカード、住民基本台帳カード及び児童扶養手当証書へ変更内容を記載すること。
  - ク 中長期在留者又は特別永住者については、在留カード又は特別永住者証明書へ住居地を記載すること。
- (3) 住民票の記載に係る業務（資料１－１「中央区役所区民課レイアウト」中、住民異動情報入力エリア）
- ア 住民異動届に基づき住民異動情報の入力を行うこと。
  - イ 郵送による転出届出があった際は、住民異動情報を入力し、発注者の照合を受けた後、返信用封筒に転出証明書及びその他の必要書類を封入し、必要な発送処理を行うこと。

#### 4 住民基本台帳法に基づく通知に係る業務（資料１－１「中央区役所区民課レイアウト」中、住民異動情報入力エリア）

住民基本台帳法第９条第２項及び第１９条第１項～第４項に係る通知及び入力データリストを基に入力作業を行うこと。

#### 5 戸籍届に係る業務（資料１－１「中央区役所区民課レイアウト」中、⑨～⑪番窓口）

(1) 取り扱う業務の範囲は次のとおりとする。

- ア 出生届
- イ 認知届
- ウ 養子縁組届
- エ 養子離縁届
- オ 離縁の際に称していた氏を称する届（戸籍法７３条の２の届）
- カ 婚姻届
- キ 離婚届
- ク 離婚の際に称していた氏を称する届（戸籍法７７条の２の届）
- ケ 親権（管理権）届
- コ 未成年者の後見届

- サ 死亡届
- シ 失踪届
- ス 復氏届
- セ 姻族関係終了届
- ソ 入籍届
- タ 分籍届
- チ 国籍取得届
- ツ 帰化届
- テ 氏の変更届（戸籍法１０７条１項の届）
- ト 名の変更届
- ナ 転籍届
- ニ 不受理申出
- ヌ 戸籍への氏名の振り仮名記載に係る届出（他の戸籍届出のその他欄を用いて届  
け出した場合のみ対象）
- ネ 戸籍への氏名の振り仮名の変更の届出
- ノ その他戸籍に係る届

- （２）戸籍届出に関する相談業務（届書記入方法等、形式的なものに限る。ただし、事  
件本人が外国人の届を除く。）
- （３）戸籍に関する届書の受付及び形式審査並びに受理決定に必要な確認票の出力及び  
異動処理状況の確認をすること。
- （４）届書に記載された事項について、必要な内容を満たしているか確認すること。こ  
の場合、内容が不十分なときは、適宜、加筆や修正等を届出者若しくは申出者又は  
使者（以下「届出者等」という。）に求めること。
- （５）届出内容について法令上、必要な要件を満たしていることを確認すること。また、  
内容について、他市区町村に確認が必要となる場合は、電話確認をすること。
- （６）届出に必要な書類が添付されていることを確認すること。この場合、添付書類が  
不足又は不適當なときは、適宜、追完や差し替えなどを届出者等に求めること。
- （７）創設的届出（婚姻届、離婚届、養子縁組届、養子離縁届及び認知届等）について  
は、届出人（事件本人等）の本人確認を行い、確認台帳を作成すること。事件本人  
が本人確認資料を提示できない場合又は来庁していない場合は、不受理申出の有無  
について本籍地の自治体に確認すること。
- （８）（３）～（７）を終了した後、届書の事件対象戸籍の異動予約および本区民課所  
管分の保留設定を行うこと。
- （９）届出に関連する資格等（印鑑登録、健康保険、年金、介護保険、児童手当、児童  
扶養手当、医療費助成制度の適用）や学区の変更について確認、案内を行い、届書  
に記載すること。また、必要に応じて各資格・医療費助成制度に係る申請書を受領  
するとともに、各種パンフレット等の配布を行うこと。

- (10) 死亡届及び死産届に伴う埋火葬許可証及びそれに付随する書類の作成に必要な確認業務
- (11) 他市区町村で発行された死体（胎）埋火葬許可証の持参による相模原市営斎場火葬炉利用承認申請書の受付、相模原市営斎場火葬炉利用承認書の作成に必要な確認業務
- (12) 上記（3）～（11）の業務については、発注者に引き継ぎ、受理の可否について意思決定を受けること。
- (13) 戸籍届書の写しに基づき住民異動情報の入力を行うこと。（資料1-1「中央区役所区民課レイアウト」中、住民異動情報入力エリア）
- (14) 戸籍届出等に伴い、必要に応じてマイナンバーカード又は住民基本台帳カードへ変更内容を記載すること。

## 6 印鑑登録に係る業務

- (1) 取り扱う業務の範囲は次のとおりとする。
  - ア 印鑑登録申請書
  - イ 印鑑登録廃止届
  - ウ さがみはらカード亡失届
  - エ さがみはらカード（引替交付・切替）申請
- (2) 受付に係る業務（資料1-1「中央区役所区民課レイアウト」中、③～⑥番窓口）
  - ア 相模原市印鑑条例（昭和56年相模原市条例第18号）、相模原市印鑑条例施行規則（昭和56年相模原市規則第30号）及び印鑑登録証明事務処理要領（以下「条例等」という。）に基づき、請求者等が請求等を行うことができる者であることの確認を行うこと。
  - イ 申請書又は届出書に記載された事項が条例等に基づき、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜、加筆や修正などを申請者又は代理人に求めること。
  - ウ 申請又は届出に際して必要な書類が添付されていることの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜、差し替えなどを申請者又は代理人に求めること。
  - エ 届出の任にあたっている者が本人であることを条例等に基づく資料の提示又は提出を求め、確認すること。若しくは、本人であることの判断材料を収集し、その内容を明記すること。
  - オ 届出の任にあ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を有しているかどうか、代理人選任届を提出させること。
  - カ 印鑑登録票を作成すること。
- (3) 印鑑システム、カード管理システムへの登録に係る業務（資料1-1「中央区役所区民課レイアウト」中、住民異動情報入力エリア）

印鑑登録、印鑑登録廃止等の入力及び印鑑登録票（副本）の出力を行うこと。

## 7 自動車臨時運行許可に係る業務

（１）取り扱う業務の範囲は次のとおりとする。

ア 自動車臨時運行許可申請書

イ 臨時運行許可証亡失届

（２）受付に係る業務、臨時運行許可証の作成

受付に係る業務は１（２）、臨時運行許可証の作成については２（２）に準じて行うこととする。なお、臨時運行許可証は、専用システムへ入力し、出力、作成後、申請書（添付書類を含む。）、臨時運行許可証及び臨時運行許可番号標を組合せ発注者の照合を受けること。

（３）（１）イの受付を行った場合は、当該届書と臨時運行許可番号標を組み合わせ保管場所に入れること。

（４）臨時運行許可証及び臨時運行許可番号標の返却を受けた場合は、各保管場所に入れること。

（５）（３）及び（４）の業務を行った場合は、当該内容を専用システムへ入力すること。

## 8 証明書郵送請求に係る業務（資料１－１「中央区役所区民課レイアウト」中、郵送業務エリア）

（１）郵送物の受取り、仕分け、開封に係る業務

中央区役所区民課宛の郵送物を発注者の集配センターで受け取り、開封の上、内容別に仕分けを行うこと。

（２）請求書等、手数料、同封物等の確認

ア 請求者等が法令例規上、請求等が可能な者であるか確認すること。

イ 請求書等に記載された事項が、法令例規上、必要な内容を満たしているか確認すること。内容が不十分なときは電話連絡等により、適宜、請求者等に確認すること。

ウ 請求等に際して、法令例規上、必要な書類が添付されているか、適正な手数料が同封されているか確認すること。添付書類や手数料が不足しているとき、又は不適當なときは、適宜、追完や差し替え等を請求者等に求めること。

（３）郵送請求管理システムへの入力に係る業務

受付した郵送物の内容を郵送請求管理システムへ入力しデータを作成すること。

（４）出力、作成及び組合せ、証明書の内容確認に係る業務

（２）により受付を行った請求等に基づき、証明書を作成するものとする。

各証明書については、請求者等の使用目的から必要となる証明書を特定し、必要に応じ請求者等又は提出先等に確認した上、過不足なく出力、作成し、請求書等（添

付書類を含む。)と証明書を組合せ、発注者の照合を受けること。

作成する証明書は次のとおりとする。

- ア 住民票の写し（住民票除票の写し及び改製原住民票の写しを含む。）
- イ 住民票記載事項証明書
- ウ 年金受給者の現況届記載事項証明書
- エ 戸籍の附票の写し（除附票を含む。）
- オ 戸籍（除籍）全部（個人）事項証明書（謄抄本）
- カ 戸籍（除籍・改製原）謄抄本
- キ 身分証明書
- ク 独身証明書
- ケ 不在住・不在籍証明書
- コ 住居表示・本籍表示変更証明書
- サ 受理証明書（一般）
- シ 電子証明書提供用識別符号（戸籍全部事項証明・戸籍謄本）※広域交付を除く
- ス 電子証明書提供用識別符号（除籍全部事項証明・除籍謄本）※広域交付を除く
- セ 届書等情報内容証明書
- ソ その他の行政証明書

※印鑑登録証明書及び自動車臨時運行許可証は郵送請求対象外

#### （５）封入及び発送に係る業務

（４）で発注者による内容確認が終わったものについて、請求書等、手数料、証明書等及び領収書兼明細票をそれぞれ別に分け、証明書等及び領収書兼明細票については返信用封筒に封入し、郵便局へ毎日１回午後５時までには持込むこと。なお、手数料の扱いについては、９（２）ウのとおりとする。

#### （６）処理を終えた請求書等は編綴すること。

#### （７）請求者等から、請求等に係る進捗状況や交付内容等について問合せがあった場合は、これに対応すること。

### ９ 各種証明書等の交付及び手数料の収納（地方自治法第２４３条の２に基づく）に係る業務（資料１－１「中央区役所区民課レイアウト」中、②交付窓口及び郵送業務エリア）

以下に記載する業務のほか、交付窓口に係る一切の業務を行うこと。

#### （１）手数料の種類及び額は資料１－４「手数料一覧」のとおりとする。ただし、例規等に基づき、手数料を免除すると発注者が決定した場合は、それに従い交付すること。

なお、手数料一覧は、相模原市手数料条例（平成１２年相模原市条例第７号）、自動車の臨時運行許可に関する規則（昭和４５年相模原市規則第３５号）、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に基づく手数料の額を定める規程（令和３年８月１３日地情機規程第１８号）及び電子署名等に係る地

方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律に基づく手数料の額を定める規程（平成27年12月25日地情機規程第15号）に基づき作成されたものであり、例規等の改正により手数料の見直しが行われた場合は、その内容を改める。

## （2）手数料の取扱いについて

ア 平日及び第2・第4土曜日の中央区役所区民課窓口における手数料について

（ア）中央区役所区民課で発行、交付する証明書等について、窓口受付システムで請求者等と呼び出し、持参した番号札と交付予定ファイルの番号札が一致すること等により請求者等本人であることを確認した上で交付すること。

（イ）交付する証明書等のうち、手数料が発生するものについてはレジスターを使用して収納し、レシート（取引明細書）の発行をすること。また、レジスターの入力修正を行った場合は必ずその都度記録すること。

（ウ）交付する証明書等については必要に応じて請求者等へ説明すること。

（エ）処理を終えた請求書等は種別ごとに分類し、日別に編綴すること。

イ 土曜日・日曜日におけるマイナンバーカード交付及び休日窓口の手数料について

（ア）受注者は、翌開庁日に発注者から手数料、「個人番号カード交付事務進捗確認票」の写し、マイナンバー再交付管理簿及びマイナンバー土日交付用金種票を受け取り、レジスターを使用して、現金を収納すること

（イ）収納した手数料は翌開庁日分に含めること

ウ 証明書郵送請求に係る手数料について

（ア）8においてお預かりした手数料については、郵送請求管理システムに記録を行い、領収書兼明細票を発行すること。

（イ）お預かりした手数料は翌開庁日（第2・第4土曜日及び臨時開庁日等を除く）分に含めること。

## 10 金融機関への手数料の収納（地方自治法第243条の2に基づく）に係る業務

（1）8及び9（2）において収納した手数料については、原則として、翌開庁日（第2・第4土曜日及び臨時開庁日等を除く）に市の指定する金融機関へ納付すること。

ア 9（2）の業務においてレジスターを使用して交付を行った証明書等については、交付業務終了後、毎日、計算書（ジャーナル）を出力し、その日に交付した件数と相違ないか確認を行うこと。翌日、事務処理状況報告書様式に入力の上、発注者に提出し、発注者が作成した納付書を用いて、発注者の指定する金融機関に納付すること。また、現金受払簿を作成し、収納した手数料の適正な管理を行うこと。

イ 8の業務については、8（3）で入力したデータに基づき、事務処理状況報告書様式に入力すること。請求者等から送付された請求書等及び手数料と相違がないことを確認した上で、事務処理状況報告書を発注者に提出し、発注者が作成し

た納付書を用いて納付すること。

- (2) 釣銭準備金は受注者が準備すること。また、定額小為替等の購入に係る手数料は受注者が負担すること。

### 1 1 業務に係る電話対応業務

外線電話 2 台分の問合せ等の応答（法令例規等に規定がない場合など、発注者の判断を要する内容は除く。）。

### 1 2 電話予約サービス（休日窓口受取）に係る業務（資料 1－1「中央区役所区民課レイアウト」中、郵送業務エリア）

- (1) 電話による休日窓口で受取る証明書の電話予約の受付

8か所の休日窓口サービスコーナー（市役所本庁舎、緑・南区役所、城山・津久井・相模湖・藤野総合事務所、津久井中央連絡所）で交付する証明書の予約電話を受け付けること。

- (2) 電話による予約に基づく証明書の作成

上記（1）による予約のうち、市役所本庁舎休日窓口サービスコーナーで交付する証明書については、作成の上、受取予定日の前開庁日（第 2・第 4 土曜日及び臨時開庁日等を除く）午後 5 時までに発注者へ引き継ぐこと。

- (3) 市役所本庁舎以外の各窓口への連絡

受付状況について、受取予定日の前開庁日（第 2・第 4 土曜日及び臨時開庁日等を除く）午後 5 時までに各区役所、総合事務所、連絡所へ連絡すること。

### 1 3 各種届出に係る統計業務

- (1) 3 及び 5 の業務において受領した他課所管制度の申請書の回送準備

- (2) 3、5 及び 6 の業務において受付した届書、申請書を種別ごとに分類後、該当区分ごとに集計し、指定の様式に集計結果を転記して提出すること。

### 1 4 その他付帯業務

- (1) フロア案内

フロア案内の業務エリア（資料 1－1「中央区役所区民課レイアウト」中、フロア案内エリア）において、来庁者の待ち時間短縮と混雑緩和を図るため、常時フロア案内を 1 名配置し、待ち時間及び番号札の発券補助と記載案内等を行う。

- (2) 配布物の帳合（パンフレット等記載内容変更時の差替えを含む。）

- (3) 使用したクリアフォルダー等の整理

- (4) 不要な帳票類のシュレッダー処理及びストックヤードへの搬入

- (5) 代理人による住民異動届の本人宛「代理人申請の住民登録の完了」通知の作成

- (6) 発注者が指定した機器等への消耗品の補充

- (7) 端末の準備及び終了、金銭の準備及び保管、各種連絡調整
- (8) その他、状況に応じた必要な付帯業務