

別紙 1

東大阪市

布施駅前行政サービスセンター窓口関連業務
業務手順書

東大阪市 市民生活部 市民生活総務課

令和 7 年 7 月

目次

(1)	証明書交付窓口業務.....	1
(2)	印鑑登録関係業務.....	2
(3)	住民異動処理業務.....	4
(4)	個人番号カードの表面記載変更等に関する業務.....	5
(5)	住民票の写しの交付請求および住民異動届にかかる申出書の受付業務.....	6
(6)	住民基本台帳法第14条第2項の申出受付関連業務.....	7
(7)	本人通知制度関連業務.....	7
(8)	在留管理関連業務.....	8
(9)	住居表示新築付番関連業務.....	10
(10)	マイナンバー関連業務.....	11
(11)	住民基本台帳カード関連業務.....	12
(12)	戸籍届出関連業務.....	13
(13)	国民健康保険関連業務.....	13
(14)	後期高齢者医療制度関連業務.....	23
(15)	国民年金制度関連業務.....	29
(16)	医療助成制度関連業務.....	33
(17)	介護保険関連業務.....	37
(18)	介護保険料収納業務.....	37
(19)	保育料収納業務.....	37
(20)	税証明書交付業務.....	37
(21)	税申告取次業務.....	39
(22)	市民共済関連業務.....	39
(23)	火葬許可書等交付及び火葬場（斎場）・葬儀場使用料収納並びに同使用料還付請求書等受付業務.....	41
(24)	自動車臨時運行許可業務.....	41
(25)	各種集計業務.....	42
(26)	フロア案内業務.....	43
(27)	付帯業務.....	43
(28)	受電業務.....	44
(29)	その他庶務業務.....	44

1. 委託業務にかかる業務手順について

『東大阪市布施駅前行政サービスセンター窓口関連業務 委託仕様書』の「9-(2)窓口関連業務」に記載されている各業務手順について以下に記載するもの。

なお、記載内容は業務手順の例示であり、申請者（請求者または届出者）の状況や求める内容等によって詳細な手順等を変更する必要がある際には、この限りではない。

(1) 証明書交付窓口業務

証明書交付窓口業務については、請求者の求める証明書等により詳細な手順に差異はあるが、主な業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「証明書一覧表」を参照のこと。

ア 証明書交付請求の受付業務

- ① 請求の任に当たっているものが本人であるか確認するための資料を提示、もしくは提出させること。
- ② 請求者が、請求することができる者であるか確認を行うこと。
- ③ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ④ 請求に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ⑤ 申請書類の不備や添付書類の不足、または不適当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を請求者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑥ 請求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、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させること。
- ⑦ 住基ネット統合端末を使用する証明に関しては、本市に引き継ぐこと。
- ⑧ 証明書交付窓口においては、当該窓口での取扱範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する場合があるため、適切な部署への案内等円滑に対応すること。
- ⑨ 必要に応じて、本市関係部局・行政サービスセンター・他市区町村・各関係機関等へ連携・照会すること。

イ 証明書の作成業務

- ① 証明書の作成の担当者については、申請書を確認し、住民総合システム（以下「住総システム」という。）を使用し、必要な書類を作成する。端末の操作権限等は本市より付与する。
- ② 証明書によっては、手書きによる処理など、付随する業務についてもあわせて行うこと。
- ③ 作成した証明書については申請書と共に本市へ引き継ぎ本市にて審査を行う。
※対象者が本人通知制度登録者である場合は、申請書の控えを作成し、翌開庁

日に本人通知管理システムより発行した対象者リストと併せて市民生活部市民室市民課へ FAX で送信すること。

ウ 証明書の引渡し業務

- ① 市の審査を受けた証明書を交付すること。

エ 交付手数料の収納に関する業務

- ① 請求（申請）者が支払うべき交付手数料を収納し、申請書類等の整理（件数集計）および管理簿（切手等）記入等および編綴を行うこと。

【証明書一覧表】

区分	証明書等の種類
戸籍関係証明（広域交付戸籍証明関係含む）	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）、一部事項証明書、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、改製原戸籍記載事項証明書、届書等情報内容証明書、届書記載事項証明書、電子証明書提供用識別符号等通知書、戸籍届出受理証明書（一般・上質）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
住民票関係証明	住民票の写し、除票の写し、改製原住民票の写し、住民票記載事項証明書、広域交付の住民票等
印鑑登録関係証明	印鑑登録証明書
その他	身分証明書、独身証明書、戸籍法 41 条証書提出の証明書、不受理証明書、婚姻要件具備証明書、住民票に記載のない証明書、不在籍証明書、戸籍の受附帳に記載のない証明書、英訳証明書（戸籍・住民票・住民票記載事項証明書）、住居表示変更証明書、廃棄証明書（住民票および附票除票・附票改製除票・除籍・戸籍受附帳等）、住民票コード確認申出書等

(2) 印鑑登録関係業務

ア 登録・廃止申請受付業務

- ① 申請の任に当たっているものが本人であるか確認するための資料を提示、もしくは提出させること。
- ② 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ③ 申請書に記載された事項や印影が、法令上、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。

- ④ 申請書類の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、代理権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請の任に当たっている者が代理人である場合、その者が正当に代理権限等を有しているか、確認するための委任状を提出させること。
- ⑥ 印影を取り込んだ後、または廃止情報を入力した後、申請に伴う書類一式および印鑑登録票（副本）を本市へ引き継ぎ、審査を受けること。
- ⑦ 本人確認が不十分な場合、または代理人による申請の場合、審査後本市指定の照会書・回答書を作成し、住民登録の住所へ発送（転送不可）すること。
- ⑧ 本人が来庁した場合、官公署が発行した写真付きの本人確認書類（運転免許証・日本国旅券・個人番号カード等）の持参があれば審査後印鑑登録証を交付すること。
- ⑨ 照会方式の登録申請者については、再来庁時の手続きについて過不足なく説明すること。
- ⑩ 窓口で内容について問い合わせ等があった場合は適切に対応すること。

イ 照会方式の印鑑登録にかかる後日、回答書受付による印鑑登録証交付業務

- ① 本市の審査により登録照会を決定した後、紛失による書類の再発行や取下げ申出等があれば、確認し適切な対応をする。持参した回答書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ② 書類の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、代理人の本人確認資料が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ③ 保管している印鑑登録票（副本）、または他の窓口受付分は、住総システムから印刷して、回答書と照合すること。
- ④ 作成した印鑑登録証を交付し、必要事項の説明を適宜行うこと。
- ⑤ 交付を終えた後、回答書は本市へ引き渡すこと。

ウ 印鑑登録証明書交付業務

- ① 申請者が印鑑登録証を持参しているかを確認すること。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 本人確認書類の不備や記載事項が空白、誤りがある場合、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ④ 住総システムから印鑑登録証明書を発行し申請書と照合した後、申請に伴う書類一式および印鑑登録票（原本）を本市へ引き継ぎ、審査を受けること。
- ⑤ 審査後、申請者が支払うべき交付手数料を収納すること。

- ⑥ 交付を終えた後、申請書は本市へ引き渡すこと。

エ その他印鑑登録関連業務等

- ① 印鑑登録証の磁気不良、棄損、汚損等があれば、引替交付をすること。
- ② 印鑑登録証の紛失・盗難による証明禁止の設定および解除を行うこと。
- ③ 印鑑登録を悪用される恐れがある場合、印鑑登録の保留手続きの設定および解除を行うこと。
- ④ 印鑑登録を悪用される恐れがある場合、印鑑登録の廃止保留手続きの設定および解除を行うこと。
- ⑤ 窓口および電話で、内容について問い合わせ等があった場合は適切に対応すること。

(3) 住民異動処理業務

ア 届出書の受付業務

- ① 届出人が、届け出ることができる者であるか確認を行うこと。
- ② 届出書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 届出に関して必要な書類が添付されているか確認をし、適宜資料の複写や加筆を求めること。
- ④ 届出書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、代理権限が確認できない場合などにおいては、その旨を届出人に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 住民票の写しの請求や個人番号カードの記載事項変更等、住民異動にかかるその他の手続きの希望を確認し、適宜案内すること。
- ⑥ 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、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させ、適宜複写や加筆を求めること。
- ⑦ 必要に応じて、本市関係部局・行政サービスセンター・他市区町村・各関係機関等へ連携・照会すること。
- ⑧ 受け付けた届出書については、不足点を全て修正した後、一旦本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。ただし、必要に応じて住総システムの入力を優先的に実施すること。
- ⑨ 審査後に、転出証明書等の交付など各種手続きを実施し、その後必要となる部署等への案内を行うこと。
- ⑩ 本市の審査を受けた届出書等を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）すること。
- ⑪ 住民票コードにかかる通知書や本人確認通知書（件数集計および受発簿記入等

を含む)が必要な場合には発送すること。

- ⑫ 転入届の特例等、住基ネット統合端末を使用する届出に関しては、一旦本市に引き継ぐこと。

イ 住民記録システムへの入力業務および転出証明書交付業務

- ① 本市で審査を行った届出・申請に基づき、異動受付支援システム及び住総システムに届出情報の入力を行うこと。ただし、必要に応じて住総システムの入力を優先的に実施すること。
- ② 入力作業中にエラーが発生した場合、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。既存データと書類等に矛盾が発生した場合、本市に矛盾点を報告し、判断を仰いだ後に修正等を行うこと。
- ③ 住総システムの入力確認画面または入力確認帳票により、入力内容の照合を行い、誤りがある場合は修正すること。
- ④ 入力データの最終確認は本市が行い、誤りが発見された場合は速やかに修正すること。
- ⑤ 本市による届出に関する判断を受けて、現に届出人に交付する転出証明書の書類作成等をする事。
- ⑥ 作成された転出証明書の書類等を、窓口において、届出の任に当たっている者に対して、交付すること。

ウ 住民異動処理関連業務

- ① 住民異動に伴う学校関係関連処理・特別永住者情報関連業務の入力等を行うこと。
- ② 届出人または代理人へ住民異動の完了報告を行い、事後の手続きに関する案内、申請書類の引き渡し等を適宜行うこと。
- ③ 住所修正・通称申出・旧氏登録・続柄変更等、住民異動を伴わない申出についても、基本的な流れは上記「届出書の受付業務」「住総システムへの入力業務および転出証明書交付業務」を参照のこと。
- ④ 戸籍届出に付随する職権記載や職権修正についても、基本的な流れは上記「住総システムへの入力業務および転出証明書交付業務」を参照のこと。
- ⑤ 住民基本台帳事務における住民票の写しの交付請求および住民異動届にかかる申出書と同時手続きの場合は、並行して進めること。

(4) 個人番号カードの表面記載変更等に関する業務

- ① 届出人が、届出することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 届出書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。

- ③ 届出に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 届出書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、届出権限が確認できない場合などにおいては、その旨を届出人に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 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確認し、状況に応じて委任状等を提示、もしくは提出させること。
- ⑥ 届出人からカードを預かり、データ更新等の処理を行う前に、カード及び申請書類等一式を本市に引き渡し審査を受ける。ただし、代理人等による手続きの場合は、窓口でカードを預かり、受け付けた申請書とともに、一旦本市に引き継ぐこと。（本人の場合は⑦、代理人等の場合は⑧へ進む。）
- ⑦ 本市より引き継いだカード及び申請書類等一式の内容に基づき、カードデータの更新等の処理を行う。
- ⑧ 本市にて、申請内容に基づき、申請書の審査及びカードデータの更新等の処理を行った後、カード及び申請書類等一式を本市から引き継ぐ。
- ⑨ 処理が完了したカードに変更事項を記載の上、本市へ引き渡し審査を受ける。
- ⑩ 審査が完了し本市より引き継いだカードを申請者に交付し、今後の流れの案内を行うこと。
- ⑪ 届出書の副本を作成・整理（件数集計および受発簿記入等を含む）した上で、通郵便にて市民生活部市民室へ送付すること。
- ⑫ 届出書等の原本を編綴および保管すること。
※住民異動届と同時に受け付けた場合は、住民異動届が各申請書を兼ねる場合があるが、基本的な流れについては上記と同様に進めること。

(5) 住民票の写しの交付請求および住民異動届にかかる申出書の受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認をし、適宜資料の複写や加筆を求めること。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請書および本人確認書類等を市民生活部市民室市民課へ FAX で送付し、審査を受けること。
- ⑥ 本市の審査後、申請者に手続き完了を報告し、今後の流れの案内等を行うこと。
- ⑦ 本市の審査を受けた申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）した

うえで、適宜通送便にて市民生活部市民室市民課へ送付すること。

(6) 住民基本台帳法第14条第2項の申出受付関連業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認をし、適宜資料の複写や加筆の要求等を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請書および本人確認書類等を市民生活部市民室市民課へ FAX で送付し、審査を受けること。
- ⑥ 本市の審査後、申請者に手続き完了を報告し、今後の流れの案内等を行うこと。
- ⑦ 本市の審査を受けた申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで、適宜通送便にて市民生活部市民室市民課へ送付すること。

(7) 本人通知制度関連業務

本人通知制度関連業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「本人通知制度関連業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申出人が、申し出ることができる者であるか確認を行うこと。
- ② 現に申出の任に当たっているものが申出者本人である場合は、当該申出者本人の本人確認書類を提示させ承諾を得たうえで複写をとること。
- ③ 申出の任に当たっている者が申出人本人の代理人である場合、その者が正当に代理権限等を有しているか、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させて、申出人本人及び代理人の両方の本人確認資料を提示させ、承諾を得たうえで複写をとること。
- ④ 申出書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑤ 申出に関して必要な書類が添付されているか確認をし、適宜資料の複写や加筆を求めること。
- ⑥ 申出書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、代理権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申出人に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 必要に応じて、本市関係部局・行政サービスセンター・他市区町村・各関係機関等へ連携・照会すること。
- ⑧ 本人通知管理システムに申出情報の入力を行うこと。
- ⑨ 入力作業中にエラーが発生した場合、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。

既存データと書類等に矛盾が発生した場合、本市に矛盾点を報告し、判断を仰いだ後に修正等を行うこと。

- ⑩ 本人通知管理システムの入力確認画面及び入力確認帳票により、入力内容の照合を行い、誤りがある場合は修正すること。
- ⑪ 入力データの最終確認は本市が行い、誤りが発見された場合は速やかに修正すること。
- ⑫ 受け付けた申出書及び本人通知管理システム入力確認帳票等については、不足点を全て修正した後、一旦本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。
- ⑬ 審査完了後に、申出人に対し案内文等の交付などを行い申出手続きが終了した旨を伝えること。
- ⑭ 本市の審査を受けた申出書等を整理(件数集計および受発簿記入等を含む)し、申出書等を市民生活部市民室市民課へ FAX で送付し、送付確認の電話を行うこと。
- ※ 戸籍届出によって後日作成される新戸籍に対し申出がなされる場合にあっては、基本的な流れは上記と同様であるが、本人通知管理システムへの入力については新戸籍作成完了後の後日処理となる。
- ※ (3)住民異動処理業務と同時手続きの場合は、並行して進めること。
- ※ (3)住民異動処理業務において転出者が本人通知制度登録者である場合は、本人通知制度登録事項の変更届の提出を求める若しくは、後日新住所確定後郵送により変更届出を行うよう案内するなど、市民生活部市民室市民課と協議連携の上、適切に行うものとする。

【本人通知制度関連業務一覧表】

本人通知制度登録申出受付業務	本人通知制度登録の廃止届出受付業務
本人通知制度登録事項の変更届出受付業務	

(8) 在留管理関連業務

ア 特別永住者証明書関係受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して特別永住者証明書を預かり、必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請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、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させること。

- ⑥ 必要に応じ、各関係部署に照会を行うこと。
- ⑦ 受け付けた申請書については「特別永住者交付予定通知書・受領書」を作成し、本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。
- ⑧ 審査後に特別永住者証明書を申請者へ返却し、「特別永住者交付予定通知書・受領書」を交付すること。
- ⑨ 申請書等の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑩ 本市の審査を受けた申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部市民室市民課へ送付すること。

イ 特別永住者証明書関係交付業務

- ① 受領者が、受領することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 受領に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ③ 受領書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、受領権限が確認できない場合などにおいては、その旨を受領者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ④ 受領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、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させること。
- ⑤ 申請受付の際に交付した「特別永住者交付予定通知書・受領書」を受領すること。なお、持参していない場合は、受領書を記入させること。
- ⑥ 市民生活部市民室市民課より送付された特別永住者証明書（特別永住許可の場合は併せて特別永住許可書）に交付年月日を記入し、交付する。その際、旧の特別永住者証明書を持参している場合は回収する。ただし、旧外国人登録証の場合、受領者の求めがあれば回収せずに原本還付処理をする。
- ⑦ 特別永住者証明書の交付および在留関連情報について住総システムに入力し、申請書を本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。
- ⑧ 本市の審査を受けた受領書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部市民室市民課へ送付すること。

ウ 住居地届出関係業務

- ① 届出人が、届出することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 届出書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 届出に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 届出書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、届出権限が確認できない場合などにおいては、その旨を届出人に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。

- ⑤ 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、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させること。
 - ⑥ 受け付けた届出書については、特別永住者証明書または在留カードの裏面へ新住所を記載し、本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。
 - ⑦ 審査後、届出人に交付し、届出書を市民生活部市民室市民課へ FAX で送付する。
 - ⑧ 届出書等の副本を作成し、綴じおよび保管すること。
 - ⑨ 本市の審査を受けた届出書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部市民室市民課へ送付すること。
- ※住民異動届と同時に受け付けた場合は、住民異動届が各申請書を兼ねる場合があるが、基本的な流れについては上記と同様に進めること。

(9) 住居表示新築付番関連業務

住居表示新築付番関連業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「住居表示新築付番関連業務一覧表」を参照のこと。

ア 住居表示新築付番関連受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請のあった街区について、市民生活部市民室市民課に電話連絡をして、街区図面を FAX してもらうこと。
- ⑥ 送付のあった街区図面に、申請者に建物の位置を記入してもらうこと。
- ⑦ 受け付けた申請書については、市民生活部市民室市民課へ FAX で送付し、審査を受けること。
- ⑧ 審査後、申請者に手続き完了の報告を行い、本市の審査を受けた申請書を整理（件数集計および受発簿記入、終業前の FAX 送信を含む）したうえで保管すること。

【住居表示新築付番関連業務一覧表】

住居新築届受付	住居番号申出書受付
住居番号表示番交付申請書受付	名称変更・住所変更・廃止申請書受付

イ 住居表示新築付番関連交付業務

- ① 受領者が、受領することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 市民生活部市民室市民課より送付された公印を押印した通知書や表示板を確認の上、住居新築届の控えに受領者の住所及び氏名を記入させ表示板を交付すること。
- ③ 受領者の住所及び名前が記載された住居新築届の控えを、市民生活部市民課へFAXで送付すること。

(10) マイナンバー関連業務

ア 個人番号カード交付申請書送付依頼業務

- ① マイナンバーカードの交付申請およびID付き申請書の交付を希望しているか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 受け付けた申請書については、必要な確認（統合端末でのステータス及び現在のカード管理情報の確認）を行ったうえで、本市に引き継ぐこと。
- ④ 本市の審査が完了した後、申請者に対し手続き完了の報告を行うとともに、当該手続き後の工程等に関する説明を行うこと。
- ⑤ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成・整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部市民室へ送付すること。
- ⑥ 申請書等の原本を編綴および保管すること。

イ マイナンバー関連その他業務

マイナンバー関連その他業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「マイナンバー関連その他業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者の目的を確認し、申請することができる者であるか確認を行うこと。一部の確認については、本市に引き継ぐこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認を行い、適宜、資料の複写等を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請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等を有しているか、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させること。
- ⑥ 申請者からカードを預かり、データ更新等の処理を行う前に、カード及び申請書類等一式を本市に引き渡し審査を受ける。ただし、代理人等の手続きの場合

は、窓口でカードを預かり、受け付けた申請書とともに、一旦本市に引き継ぐこと。（本人の場合は⑦、代理人等の場合は⑧へ進む。）

- ⑦ 本市より引き継いだカード及び申請書類等一式の内容に基づき、カードデータの更新等の処理を行う。
- ⑧ 本市にて、申請内容に基づき、申請書の審査及びカードデータの更新等の処理を行った後、カード及び申請書類等一式を本市から引き継ぐ。
- ⑨ 処理が完了したカードに、有効期間等の変更事項を記載の上、本市へ引き渡し審査を受ける。
- ⑩ 審査が完了し本市より引き継いだカードを申請者に交付し、今後の流れの案内等を行うこと。
- ⑪ 申請書の副本を作成・整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部市民室へ送付すること。
- ⑫ 申請書等の原本を綴綴および保管すること。

※住民異動届と同時に受け付けた場合は、住民異動届が各申請書を兼ねる場合があるが、基本的な流れについては上記と同様に進めること。

【マイナンバー関連その他業務一覧表】

継続利用処理（転入）業務	券面記載事項変更（転居等）業務
署名用電子証明書新規発行等業務	個人番号カード暗証番号変更・再設定業務
利用者用電子証明書新規発行等業務	在留期間更新に伴う有効期間変更申請業務
通知カード返納受付業務	個人番号カード返納受付業務

※国外転出者及び顔認証マイナンバーカードに関するものを含む。

ウ 出生届に伴うマイナンバーカード特急発行申請書等送達業務

本市が戸籍窓口にて受け付けた出生届に伴うマイナンバーカード特急発行申請書について、申請書の写し（暗証番号記載部分を除く）及び FAX 送達簿原本等に基づき件数集計及び受発簿記入した上で、本市にて封入された申請書原本を通送便にて市民生活部市民室へ送付すること。

(11) 住民基本台帳カード関連業務

住民基本台帳カード（以下「住基カード」という。）関連業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお本項の対象業務は「住基カード関連業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 電話での口頭による申請の場合は、申請書に必要事項を適宜記載すること。

- ④ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認を行い、適宜複写や加筆を求めること。
- ⑤ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑥ 申請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、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させること。
- ⑦ 申請者からカードを預かり、受け付けた申請書とともに、一旦本市に引き継ぐこと。
- ⑧ 本市による審査後、手続き完了の報告をし、今後の流れの案内等を行うこと。
- ⑨ 本市の審査を受けた申請書の控えを整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで、必要に応じて副本を作成し、逋送便もしくは FAX で市民生活部市民室市民課へ送付すること。
- ⑩ 照会書・回答書方式にて受け付ける場合は、照会書等を作成し、事前に取り決めた住所地へ郵便にて発送すること。
- ⑪ 申請書等の原本を編綴および保管、適宜パンチ処理を行うこと。
- ⑫ 住基ネット統合端末を使用する申請に関しては、一旦本市に引き継ぐこと。
- ⑬ 住総システムを使用する申請に関しては、上述の「（３）住民異動処理業務」を参照のこと。

※住民異動届と同時に受け付けた場合は、住民異動届が各申請書を兼ねる場合があるが、基本的な流れについては上記と同様に進めること。

【住基カード関連業務一覧表】

住民基本台帳カード返納届受付業務	住民票コード変更請求書受付業務
------------------	-----------------

（12）戸籍届出関連業務

- ① 本市にて受理した戸籍届出書等の副本を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで、市民生活部市民室市民課へ FAX で送付すること。

（13）国民健康保険関連業務

ア 資格取得届出受付業務

- ① 届出人が、届け出ることができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナンバーカードの健康保険証（以下、「マイナ保険証」とする）を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 届出内容の確認を行うこと。
- ④ 届出に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。

- ⑤ 国民健康保険業務等システムにて状況の確認を行うこと。
- ⑥ 届出書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 届出書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、届出権限が確認できない場合などにおいては、その旨を届出人に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた届出書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ 届出者より資格確認書（短期）の交付について申出があったときは条件を確認し、申請を受け付けた後、本市に引き継ぎ、市民生活部医療保険室資格給付課が資格取得入力をした後、資格確認書（短期）を出力し、本市の審査を受け資格確認書（短期）を交付すること。
- ⑪ 届出人より資格情報のお知らせまたは資格確認書を急ぎ発送するよう申出があれば、本市に引継ぎ、本市の審査後に市民生活部医療保険室資格給付課へFAXで送付すること。
- ⑫ その他受付けた届出書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑬ 本市の審査を受けた届出書の副本を作成し、綴じおよび保管すること。
- ⑭ 届出書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

イ 資格喪失届出受付業務

- ① 届出人が、届け出ることができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 届出内容の確認を行うこと。
- ④ 届出に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 国民健康保険業務等システムにて状況の確認を行うこと。
- ⑥ 届出書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 届出書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、届出権限が確認できない場合などにおいては、その旨を届出人に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた届出書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ 被保険者証等を回収すること。届出者より資格喪失日の前日までの資格確認書（短期）の交付について申出があったときは条件を確認し、申請を受け付けた後に本市に引き継ぐこと。出力した資格確認書（短期）は本市の審査を受け

交付すること。

- ⑪ 届出者より保険料即時精算について申出があったときは条件を確認し、申請を受け付けた後、本市に引き継ぐ。
- ⑫ 本市が処理した精算結果を確認後、納付書を発行し収納すること。
- ⑬ その他受け付けた届出書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑭ 本市の審査を受けた届出書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑮ 届出書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

ウ 資格情報のお知らせ及び資格確認書等再交付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 国民健康保険業務等システム等にて状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認するための委任状等を提出させること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ 申請者より資格情報のお知らせまたは資格確認書等を急ぎ発送するよう申出があれば、本市に引継ぎ、本市の審査後に市民生活部医療保険室資格給付課へFAXで送付すること。
- ⑪ 国民健康保険高齢受給者証の再交付、資格確認書（短期）の交付について申出があったときは条件を確認し、申請を受け付けた後、本市に引き継ぐこと。出力したものは本市の審査を受け申請者へ交付すること。
- ⑫ その他受け付けた申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑬ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑭ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

エ マイナ保険証利用登録の解除受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 国民健康保険業務等システム等にて状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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等を有しているか、確認するための委任状等を提出させること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ その他受け付けた申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

オ 国民健康保険特定疾病療養受療証交付業務（再交付含む）

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 国民健康保険業務等システム等にて状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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等を有しているか、確認すること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。
- ⑩ 出力した特定疾病療養受療証は本市の審査を受け交付すること。
- ⑪ 申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市

民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

カ 国民健康保険料収納業務

- ① 被保険者が納付すべき保険料を確認したうえで収納し、申請書類等の整理（件数集計および受発簿記入等を含む）および編綴を行うこと。
- ② 収納の際に、納付書の年度や納期限を確認し、納期限からの経過日数等に応じて、あらかじめ定められた手順で市民生活部医療保険室保険料課に連絡・報告すること。
- ③ 被保険者より申出があった際には納付書を再発行すること。
- ④ 納付書を逓送便にて市民生活部医療保険室保険料課へ送付すること。

キ 国民健康保険料関連その他業務

国民健康保険料にかかる力を除く業務については請求者の求める手続きにより詳細な手順に差異はあるが、主な業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「国民健康保険料関連その他業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 国民健康保険業務等システムにて状況の確認を行うこと。
- ⑤ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑥ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 申請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、確認すること。
- ⑧ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑨ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑩ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑪ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逓送便にて市民生活部医療保険室保険料課へ送付すること。

【国民健康保険料関連その他業務一覧表】

減免にかかる受付業務	口座振替（自動払込）方法変更申出書にかかる受付業務
非自発的失業軽減にかかる受付業務	
産前産後期間軽減にかかる受付業務	
還付にかかる受付業務	口座登録（ペイジー含む）・廃止にかかる受

所得申告にかかる受付業務	付業務
納付方法変更申出書にかかる受付業務	

ク 国民健康保険料納付証明書交付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請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、確認すること。
- ⑥ 申請書に記載された内容についてシステム等で確認すること。なお、申請内容をシステム等で確認できない場合には市民生活部医療保険室保険料課に確認すること。
- ⑦ 受け付けた申請書に基づき、証明書を国民健康保険業務等システムより発行すること。
- ⑧ 申請内容が国民健康保険業務等システムに未反映の場合、市民生活部医療保険室保険料課に証明内容の作成を依頼すること。
- ⑨ ⑧の結果、市民生活部医療保険室保険料課より送られた証明内容に基づき証明書を発行すること。
- ⑩ 受け付けた申請書と発行した証明書について、本市の審査を受けること。
- ⑪ 発行した証明書を申請者に交付すること。
- ⑫ 申請者が支払うべき交付手数料を収納し、申請書類等の整理（件数集計および受発簿記入・担当課への送付等を含む）および編綴を行うこと。

ケ 国民健康保険料納付確認書交付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請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、確認すること。
- ⑥ 申請書に記載された内容についてシステム等で確認すること。なお、申請内容

をシステム等で確認できない場合には市民生活部医療保険室保険料課に確認すること。

- ⑦ 受け付けた申請書に基づき、確認書を国民健康保険業務等システムより発行すること。
- ⑧ 申請内容が国民健康保険業務等システムに未反映の場合、市民生活部医療保険室保険料課に証明内容の作成を依頼すること。
- ⑨ ⑧の結果、市民生活部医療保険室保険料課より送られた証明内容に基づき確認書を発行すること。
- ⑩ 発行した確認書を申請者に交付すること。
- ⑪ 申請書類等の整理（件数集計および受発簿記入・担当課への送付等を含む）および編綴を行うこと。

コ 国民健康保険特定健康診査受診券再交付申請受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 国民健康保険業務等システムにて状況の確認を行うこと。
- ⑤ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑥ 申請書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 申請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、確認するための委任状等を提出させること。
- ⑧ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑨ 申請者より受診券を急ぎ発送するよう申出があれば、本市に引継ぎ、本市の審査後に市民生活部医療保険室保険管理課へ FAX で送付すること。
- ⑩ その他受け付けた申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部医療保険室保険管理課へ送付すること。

サ 国民健康保険資格確認書等の記載内容変更に関する業務

- ① 届出人が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 届出内容の確認を行うこと。

- ④ 届出に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 国民健康保険業務等システムにて状況の確認を行うこと。
- ⑥ 届出書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 届出書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を届出人に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた届出書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ 届出人より資格確認書を急ぎ発送するよう申出があれば、本市に引継ぎ、本市の審査後に市民生活部医療保険室資格給付課へ FAX で送付すること。高齢受給者証、限度額適用認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証のみ申出があれば手書きで修正すること。なお、修正内容について本市の審査を受けること。
- ⑪ その他受け付けた届出書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑫ 本市の審査を受けた届出書等の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑬ 届出書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

シ その他の業務

国民健康保険関連業務における、アからサ以外の業務については、申請者の求める手続きにより詳細な手順に差異はあるが、主な業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「国民健康保険関連その他業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 国民健康保険業務等システムにて状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。

- ⑩ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

【国民健康保険関連その他業務一覧表】

葬祭費支給申請受付業務	食事療養標準負担額減額差額支給申請受付業務
高額療養費支給申請受付業務	高額医療・高額介護合算支給申請受付業務
出産育児一時金支給申請受付業務	療養費・移送費支給申請受付業務
人間ドック助成申請受付業務	特別療養費支給申請受付業務

ス 第三者行為および自損行為による傷病届受理業務

- ① 申請内容が記載された申請書を申請者より受理すること。
- ② 申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ③ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。
- ④ 申請者より申出があった場合には申請用紙を配布すること。

セ 限度額適用認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請および一部負担金減免徴収猶予申請受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 国民健康保険業務等システムにて状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ 限度額適用認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証のみ、急ぎ発送するよう申出があれば、本市に引継ぎ、本市の審査後に市民生活部医療保険室資格給付課へ FAX で送付すること。
- ⑪ その他受け付けた申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。

と。

- ⑫ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑬ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

ソ 資格情報のお知らせ及び資格確認書の郵便返戻分交付受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 国民健康保険業務等システム等にて状況の確認を行うこと。
- ⑤ 市民生活部医療保険室資格給付課に資格情報のお知らせまたは資格確認書の状態を確認し、受取方法を伝えること。
- ⑥ 資格確認書（短期）の申出があったときは、条件を確認した後に交付すること（資格確認書（短期）の手順は、(13)－ア－⑩のとおり）。

タ 資格取得・喪失証明書交付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 国民健康保険業務等システムにて状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた申請書は、本市に引き継ぎ、発行した証明書は本市の審査を受け申請者に交付すること。
- ⑩ 申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑪ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

チ 資格情報のお知らせ及び資格確認書等の回収業務

- ① 資格情報のお知らせまたは資格確認書等を受け取る。
- ② 有効期限が切れていない場合は、国民健康保険業務等システムにて状況の確認

認を行うこと。

- ③ 資格情報のお知らせまたは資格確認書等を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

（14）後期高齢者医療制度関連業務

ア 資格取得、喪失届出および変更届出業務（障害認定者含む）

- ① 届出人が、届け出ることができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 届出内容の確認を行うこと。
- ④ 届出に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 後期高齢者医療システム等で状況の確認を行うこと。
- ⑥ 届出書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 届出書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、届出権限が確認できない場合などにおいては、その旨を届出人に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた届出書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた届出書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 届出書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

イ 資格情報のお知らせ及び資格確認書再交付受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 後期高齢者医療システム等で状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認するための委任状等を提出させること。

- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ 申請者より資格情報のお知らせまたは資格確認書を急ぎ発送するよう申出があれば、本市に引継ぎ、本市の審査後に市民生活部医療保険室資格給付課へFAXで送付すること。
- ⑪ その他受け付けた申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑫ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑬ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

ウ マイナ保険証利用登録の解除受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 後期高齢者医療システム等で状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認するための委任状等を提出させること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ その他受け付けた申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

エ 特定疾病療養受療証、自己負担限度額等を併記した資格確認書および限度額適用・標準負担額減額認定証交付業務（再交付含む）

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 後期高齢者医療システム等で状況の確認を行うこと。

- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ 受け付けた申請書については、条件を確認し、本市に引き継ぐ。出力した証は本市の審査を受け申請者に交付すること。
- ⑪ その他受け付けた申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑫ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑬ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

オ 後期高齢者医療保険料収納業務

- ① 被保険者が納付すべき保険料を確認し、収納すること。
- ② 収納の際に、納付書の年度や納期限を確認し、納期限からの経過日数等に応じて、あらかじめ定められた手順で市民生活部医療保険室保険料課に連絡・報告すること。
- ③ 被保険者より申出があった際には納付書を再発行すること。
- ④ 納付書を通送便にて市民生活部医療保険室保険料課へ送付すること。

カ 後期高齢者医療保険料その他関連業務

後期高齢者医療保険料にかかる業務については請求者の求める手続きにより詳細な手順に差異はあるが、主な業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「後期高齢者医療保険料関連その他業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 後期高齢者医療システム等で状況の確認を行うこと。
- ⑤ 後期高齢者医療保険料減免については、市民生活部医療保険室保険料課に確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を

求めること。

- ⑧ 申請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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部医療保険室保険料課へ送付すること。

【後期高齢者医療保険料関連その他業務一覧表】

減免にかかる受付業務	所得申告にかかる受付業務
還付にかかる受付業務	口座登録（ペイジー含む）・廃止にかかる受付業務
納付方法変更申出にかかる受付業務	

キ 後期高齢者医療保険料納付証明書交付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請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、確認すること。
- ⑥ 申請書に記載された内容についてシステム等で確認すること。なお、申請内容をシステム等で確認できない場合には市民生活部医療保険室保険料課に確認すること。
- ⑦ 受け付けた申請書に基づき、証明書を国民健康保険業務等システムより発行すること。
- ⑧ 申請内容が国民健康保険業務等システムに未反映の場合、市民生活部医療保険室保険料課に証明内容の作成依頼をすること。
- ⑨ ⑧の結果、市民生活部医療保険室保険料課より送られた証明内容に基づき、証明書を発行すること。
- ⑩ 受け付けた申請書と発行した証明書について、本市に引き継ぎ本市の審査を受けること。
- ⑪ 発行した証明書を申請者に交付すること。
- ⑫ 申請者が支払うべき交付手数料を収納し、申請書類等の整理（件数集計および

受発簿記入・担当課への送付等を含む）および編綴を行うこと。

ク 後期高齢者医療保険料納付確認書交付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請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、確認すること。
- ⑥ 申請書に記載された内容についてシステム等で確認すること。なお、申請内容をシステム等で確認できない場合には市民生活部医療保険室保険料課に確認すること。
- ⑦ 受け付けた申請書に基づき、確認書を国民健康保険業務等システムより発行すること。
- ⑧ 申請内容が国民健康保険業務等システムに未反映の場合、市民生活部医療保険室保険料課に証明内容の作成を依頼すること。
- ⑨ ⑧の結果、市民生活部医療保険室保険料課より送られた証明内容に基づき確認書を発行すること。
- ⑩ 発行した確認書を申請者に交付すること。
- ⑪ 申請書類等の整理（件数集計および受発簿記入・担当課への送付等を含む）および編綴を行うこと。

ケ 後期高齢者医療健康診査受診券再交付申請受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 後期高齢者医療システム等で状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認するための委任状等を提出させること。

- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ 申請者より資格確認書を急ぎ発送するよう申出があれば、本市に引継ぎ、本市の審査後に市民生活部医療保険室資格給付課へ FAX で送付すること。
- ⑪ その他受け付けた申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑫ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑬ 本市の審査を受けた申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部医療保険室保険管理課へ送付すること。

コ その他の業務

後期高齢者医療関連業務における、アからケ以外の業務については、請求者の求める手続きにより詳細な手順に差異はあるが、主な業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「後期高齢者医療関連その他業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 後期高齢者医療システム等で状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

【後期高齢者医療関連その他業務一覧表】

葬祭費支給申請受付業務	送付先変更受付業務
高額療養費支給申請受付業務	食事療養差額支給申請受付業務
高額医療・高額介護合算支給申請受付業務	療養費・移送費支給申請受付業務
人間ドック費用助成申請受付業務	療養費等口座変更依頼書申請受付業務

サ 第三者行為および自損行為による傷病届受理業務

- ① 申請内容が記載された申請書を申請者より受理すること。
- ② 申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ③ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。
- ④ 申請者より申出があった場合には申請用紙を配布すること。

シ 負担区分等証明書、被保険者資格（喪失）証明書、および医療障害認定証明書交付受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ⑤ 後期高齢者医療システム等で状況の確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認すること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、条件を確認し、本市へ引き継ぐこと。出力した証明書は本市の審査を受け申請者に交付すること。
- ⑩ 申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑪ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部医療保険室資格給付課へ送付すること。

ス 資格情報のお知らせ及び資格確認書の郵便返戻分交付受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② マイナ保険証を利用しているか確認を行うこと。
- ③ 申請内容の確認を行うこと。
- ④ 後期高齢者医療システム等で状況の確認を行うこと。
- ⑤ 市民生活部医療保険室資格給付課に資格情報のお知らせまたは資格確認書の状態を確認し、受取方法を伝えること。

(15) 国民年金制度関連業務

ア 国民年金資格関連業務

国民年金にかかる業務のうち、資格関連業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「国民年金関連業務①一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 国民年金システム等（年金ネット含む）にて加入状況等の確認を行うこと。
- ⑤ 必要な場合、申請の可否等含め年金事務所に確認すること。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認するための委任状等を提出させること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部国民年金課へ送付すること。

【国民年金関連業務①一覧表】

資格取得届および資格喪失届受付業務（新規付番、種別変更、任意加入および任意喪失含む）
住民基本台帳情報の変更にかかる届出受付業務
付加保険料の納付申出および辞退届受付業務
追納申出受付業務
再発行にかかる届出受付業務（納付書、基礎年金番号通知書）
年金記録訂正および年金番号統合等の年金記録にかかる届出受付業務
保険料口座振替・クレジットカード納付申出受付業務

イ 国民年金保険料免除申請関連業務

国民年金にかかる業務のうち、保険料免除申請関連業務についての基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「国民年金関連業務②一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 国民年金システム等（年金ネット含む）にて納付状況等の確認を行うこと。

- ⑤ 申請内容の確認等に必要な場合、年金事務所へ確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認するための委任状等を提出させること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部国民年金課へ送付すること。

【国民年金関連業務②一覧表】

免除・納付猶予申請書受付業務
学生納付特例申請書受付業務
法定免除および産前産後免除にかかる関係届受付業務
免除期間の変更および内容訂正等の免除記録にかかる届出受付業務

ウ 国民年金給付関連業務

国民年金にかかる業務のうち、給付関連業務についての基本的な流れは以下のとおりとする。なお本項の対象業務は「国民年金関連業務③一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 国民年金システム等（年金ネット含む）にて状況等の確認を行うこと。
- ⑤ 申請の可否や納付要件について、年金事務所へ確認を行うこと。障害基礎年金請求書の受付については、市民生活部国民年金課にも確認を行うこと。
- ⑥ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑦ 申請書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑧ 申請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、確認するための委任状等を提出させること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。

- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部国民年金課へ送付すること。

【国民年金関連業務③一覧表】

老齡基礎年金裁定請求書の受付業務
障害基礎年金請求書の受付業務
各種基礎年金受給者の死亡による年金請求にかかる届出の受付業務（未支給年金、死亡一時金、寡婦年金、遺族基礎年金）
老齡福祉年金にかかる届書の受付業務
特別障害給付金にかかる届書の受付業務
年金生活者支援給付金にかかる届書の受付業務
年金受給権者現況届、所得状況届等受付業務

エ 児童手当・特例給付にかかる受付業務

児童手当関連業務についての基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「児童手当関連業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 児童手当システム等にて状況の確認を行うこと。
- ⑤ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑥ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 申請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、確認するための委任状等を提出させること。
- ⑧ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑨ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑩ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑪ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部国民年金課へ送付すること。

【児童手当関連業務一覧表】

認定請求書、額改定請求書・額改定届および受給事由消滅届の受付業務
各種変更にかかる受付業務（住所変更、氏名変更、口座変更、受給者変更等）

別居監護申立書の受付業務	未支払請求書の受付業務
現況届の受付業務	個人番号変更等申出書の受付業務

オ 児童扶養手当および特別児童扶養手当にかかる変更届受付業務（住所変更、氏名変更、口座変更）

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 児童扶養手当および特別児童扶養手当システムにて状況の等確認を行うこと。
- ⑤ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑥ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 申請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、確認すること。
- ⑧ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑨ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑩ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑪ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部国民年金課へ送付すること。

（16）医療助成制度関連業務

ア 医療助成制度適用申請受付業務

医療助成制度関連業務については、布施駅前行政サービスセンターの窓口において、以下の事務を行うものとする。なお、対象となる制度は「医療助成制度一覧表」を参照のこと。

【医療助成制度一覧表】

重度障害者医療費助成制度	老人医療（一部負担金相当額等一部助成）費助成制度（経過措置対象者）
ひとり親家庭医療費助成制度	
子ども医療費助成制度	

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 医療助成業務システム等で状況の確認を行うこと。

- ⑤ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑥ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 申請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、確認すること。
- ⑧ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑨ 即時交付が可能な申請書については、本市に引き継ぎ、出力した医療証は本市の審査を受け交付すること。
- ⑩ 郵送対応となる申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書および必要書類の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部医療助成課へ送付すること。

イ 医療証にかかる内容変更業務（住所・氏名等の変更）

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 医療助成業務システム等で状況の確認を行うこと。
- ⑤ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑥ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 申請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、確認すること。
- ⑧ 医療証の書き換えが必要な場合は、手書きで修正すること。修正内容については本市の審査を受けること。
- ⑨ 申請者が医療証を持参していない場合は、後日書き換え後の医療証が送付される旨を説明すること。
- ⑩ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑪ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑫ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑬ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで通送便にて市民生活部医療助成課へ送付すること。

ウ 医療証の再交付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 医療助成業務システム等にて状況確認を行うこと。
- ⑤ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑥ 申請書類の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 申請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、確認すること。
- ⑧ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑨ 即時交付が可能な申請書については、本市に引き継ぎ、本市が出力した医療証を交付すること。
- ⑩ 郵送対応となる申請書についても、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書および必要書類の副本を作成し、編綴および保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逕送便にて市民生活部医療助成課へ送付すること。

エ 医療助成制度の給付関連受付業務

医療助成制度にかかる業務のうち、給付関連業務についての基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「医療助成制度関連業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 医療助成業務システム等にて状況の確認を行うこと。
- ⑤ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑥ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 申請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、確認すること。
- ⑧ 受け付けた申請書については、必要事項を記入の上、受付者以外の者が点検を行うこと。

- ⑨ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑩ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、綴りおよび保管すること。
- ⑪ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部医療助成課へ送付すること。

【医療助成制度関連業務一覧表】

医療費助成支給申請書受付業務	自動償還支給申請書受付業務
誓約書受付業務	

オ 第三者行為および自損行為による傷病届受理業務

- ① 申請内容が記載された申請書を受理すること。
- ② 申請書の副本を作成し、綴りおよび保管すること。
- ③ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部医療助成課へ送付すること。
- ④ 申請者より申出があった場合には申請用紙を配布すること。

カ 医療助成制度の資格喪失受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類を持参しているか確認を行うこと。
- ④ 医療助成業務システム等にて状況の確認を行うこと。
- ⑤ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ⑥ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑦ 申請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、確認すること。
- ⑧ 医療証は回収すること。ただし、申請者から申出があれば、有効期限を手書きで修正し、本市の審査を受ける。審査を受けた医療証を申請者に返却すること。
- ⑨ 受け付けた申請書については、受付者以外の者が点検を行うこと。
- ⑩ その後、本市に引き継ぎ、本市の審査を受けること。
- ⑪ 本市の審査を受けた申請書の副本を作成し、綴りおよび保管すること。
- ⑫ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逋送便にて市民生活部医療助成課へ送付すること。

キ 医療証の回収業務（資格喪失または記載内容変更前の証等）

- ① 医療証を受け取ること。
- ② 有効期限が切れていない場合は、医療助成業務システム等にて状況の確認を行うこと。
- ③ 医療証を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部医療助成課へ送付すること。

(17) 介護保険関連業務

ア 住民異動に伴う介護保険被保険者証等の記載内容変更業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請内容の確認を行うこと。
- ③ 市で審査を受けた異動届（複写分）もしくは共通照会システム等に基づき、介護保険被保険者証を手書きで修正すること。
- ④ 修正内容について、本市の審査を受けること。
- ⑤ 介護保険被保険者証を申請者に返却すること。

イ 被保険者証等の回収業務（資格喪失等）

- ① 介護保険被保険者証等を受け取ること。
- ② 有効期限が切れていない場合は、共通照会システム等にて状況の確認を行うこと。
- ③ 介護保険被保険者証等を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて福祉部高齢介護室介護保険料課へ送付すること。

(18) 介護保険料収納業務

- ① 被保険者が納付すべき保険料を確認し、収納すること。
- ② 被保険者より申出があった際には納付書を再発行すること。
- ③ 納付書を逡送便にて福祉部高齢介護室介護保険料課へ送付すること。

(19) 保育料収納業務

- ① 利用者が納付すべき保育料を確認し、収納すること。
- ② 納付書を逡送便にて子どもすこやか部施設給付課へ送付すること。

(20) 税証明書交付業務

ア 税証明書交付受付業務

税証明書交付受付業務については、申請者の求める証明書等により詳細な手順に差異はあるが、主な業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対

象業務は「税証明書交付業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 申請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、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させること。
- ⑥ 申請書に記載された内容について税証明システム等で確認すること。なお、申請内容を税証明システム等で確認できない場合には、本市または税務部関係部署に確認すること。各証明書の関係部署は「税証明書関係部署一覧表」を参照のこと。

【税証明書交付業務一覧表】

市府民税（所得・課税）証明書交付業務	固定資産税評価証明書交付業務
固定資産税公租公課証明書交付業務	納税証明書交付業務
価格通知書交付業務	軽自動車税納税証明書（継続検査用）交付業務

【税証明書関係部署一覧表】

証明書名	関係部署
市民税・府民税（所得・課税）証明書	税務部市民税課
固定資産税評価証明書	税務部固定資産税課
固定資産税公租公課証明書	税務部固定資産税課
納税証明書	税務部納税課
価格通知書	税務部固定資産税課
軽自動車税納税証明書（継続検査用）	税務部税制課軽自動車税係

イ 税証明書作成および交付業務

- ① 受け付けた申請書に基づき、各証明書を税証明システムより発行すること。
- ② 申請内容が税証明システムに未反映の場合、本市または税務部関係部署に確認すること。
- ③ ②の結果、申請内容がシステムに未反映であることが確認された場合、前述の「税証明書関係部署一覧表」に記載されている関係部署に証明内容の作成を依頼すること。
- ④ ③の結果、前述の「税証明書関係部署一覧表」に記載されている関係部署より

送られた証明内容に基づき、各証明書を発行すること。

- ⑤ 受け付けた申請書と発行した証明書については本市に引き継ぎ、本市にて審査を受けること。
- ⑥ 発行した証明書を申請者に交付すること。

ウ 交付手数料の収納に関する業務（軽自動車税継続検査用納税証明書および価格通知書は除く）

- ① 申請者が支払うべき交付手数料を収納し、申請書類等の整理（件数集計および受発簿記入・担当課への送付等を含む）および編綴を行うこと。

(21) 税申告取次業務

ア 市民税・府民税申告取次業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請書の不備や不適當なときなどにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ④ 申請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、確認するための委任状等を提示、もしくは提出させること。
- ⑤ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて税務部市民税課へ送付すること。

イ その他税申告および減免申請取次業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて税務部関係部署へ送付すること。

ウ 市民税・府民税等収納業務

- ① 課税対象者が納付すべき市民税・府民税、固定資産税、軽自動車税等を確認し、収納すること。
- ② 課税対象者より申出があった際には税証明システムで状況を確認のうえ納付書を再発行すること。
- ③ 収納済通知書および領収済通知書を逡送便にて税務部納税課へ送付すること。

(22) 市民共済関連業務

ア 市民共済加入申込受付業務

- ① 申込書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ② 申込書類の不備や不相当なときなどにおいては、その旨を申込者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ③ 加入者について共通照会システムを用いて、加入資格を確認すること。
- ④ 加入資格確認後、受け付けた申込書を本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。
- ⑤ 本市の審査を受けた申込書にかかる会費を収納すること。
- ⑥ 申込者に対して会員証兼領収証を交付すること。
- ⑦ 受け付けた加入申込書（受付窓口保管分）を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで、加入申込書（市保管用）を市民生活部市民生活総務室市民生活総務課へ送付すること。

イ 市民共済見舞金請求受付業務

- ① 請求書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ② 請求に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ③ 請求書の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、請求権限が確認できない場合などにおいては、その旨を請求者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ④ 見舞金請求にかかる事故または火災が発生した日の属する年度の会員証兼領収書の写しを受理し、請求書へ添付すること。なお、原本は返却すること。ただし、過年度にかかる事故または火災の場合は原本を受理しても差し支えない。
- ⑤ 受け付けた請求書については、本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。
- ⑥ 本市の審査を受けた請求書を逡送便にて市民生活部市民生活総務室市民生活総務課へ送付すること。

ウ 市民共済関連その他業務

市民共済にかかる業務のうち、上記以外の業務の基本的な流れは以下のとおりとする。なお、本項の対象業務は「市民共済関連その他業務一覧表」を参照のこと。

- ① 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ② 申請書の不備や不相当なときなどにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ③ 受け付けた申請書については、本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。
- ④ 本市の審査を受けた申請書を整理（件数集計および受発簿記入等を含む）したうえで逡送便にて市民生活部市民生活総務室市民生活総務課へ送付すること。
- ⑤ 市民共済会員証記載事項変更届・死亡受取人指定届については受理時に届出書の写しを交付すること。

【市民共済関連その他業務一覧表】

市民共済費還付申請受付業務	市民共済会員証記載事項変更届・死亡受
市民共済会員証再交付申請受付業務	取人指定届受付業務

(23) 火葬許可書等交付及び火葬場（斎場）・葬儀場使用料収納並びに同使用料還付請求書等受付業務

ア 火葬許可書等交付及び火葬場（斎場）・葬儀場使用料収納業務

- ① 本市にて作成した火葬許可証等を受け取り、斎場使用料等連絡票に記載の書類が全て揃っていることを確認。
- ② 交付対象者へ各種書類に記載の氏名や公印等の確認を行い、不備がないことを確認した後、斎場使用許可書兼使用料領収書記載の使用料を収納し、領収書に領収印を押したうえで、写しを作成する。【市外斎場の場合はなし】
- ③ 斎場使用料等連絡票に記載の書類及びその他お知らせ文書等を交付する。
- ④ 受領印押印済みの領収書の写しを本市へ送付する。【市外斎場の場合はなし】
- ⑤ 斎場使用許可書兼使用料領収書の簿冊を本市から借り受け、控えの領収印欄に領収印を押印し、本市へ簿冊を返却する。【市外斎場の場合はなし】

イ 斎場使用料等の還付請求書取次業務

- ① 請求者が申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 還付に係る請求書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 還付する口座がわかる通帳等を預かり、写しを作成すること。
- ④ 還付に係る請求書等を本市へ引き継ぎ本市にて審査を行うこと。
- ⑤ 本市の審査が終了したら、請求者に対し、後日振り込みにより還付されることを伝えること。

(24) 自動車臨時運行許可業務

ア 自動車臨時運行許可証等交付申請受付業務

- ① 申請者が、申請することができる者であるか確認を行うこと。
- ② 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。
- ③ 申請に関して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。
- ④ 申請書の不備や添付書類の不足、または不適當なときや、申請権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完等を求めること。
- ⑤ 受け付けた申請書については、本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。
- ⑥ 市の審査を受けた申請書及び許可証(控)を作成し、編綴および保管すること。

- ⑦ 本市の審査を受けた申請内容を自動車臨時運行業務管理システムに入力すること。

イ 自動車臨時運行許可証等交付業務

- ① 申請内容に基づき、自動車臨時運行業務管理システムより自動車臨時運行許可証を発行すること。
- ② 発行した自動車臨時運行許可証および自動車臨時運行業務管理システムに入力した自動車臨時運行許可番号標（以下、「ナンバープレート」とする）を交付すること。
- ③ 申請者が支払うべき交付手数料の収納を行うこと。

ウ 自動車臨時運行許可証等返却受付業務

- ① 返却に関して必要な書類が持参されているか確認を行うこと。
- ② 返却された自動車臨時運行許可証およびナンバープレートを受け付けること。
- ③ 受け付けた内容について自動車臨時運行業務管理システムに入力すること。
- ④ 許可証やナンバープレートが返却されない場合は、自動車臨時運行業務管理システムより紛失届を発行し、申請者に記入してもらうこと。
- ⑤ ナンバープレートを紛失した場合に申請者が支払う弁償金を収納すること。

(25) 各種集計業務

窓口関連業務について必要な集計等を行うこと。

ア 集計・入金業務

- ① 業務終了後、申請件数を確認し、収納を伴うものについては収納金と照合すること。
- ② レジの残金を確認し、出金すること。
- ③ 収納金とレジの残金を所定の場所に保管すること。
- ④ 翌開庁日にあらかじめ定めた金額のつり銭をレジへ入金すること。
- ⑤ 翌開庁日に収納金をあらかじめ定めた金融機関へ入金すること。

イ 日計作成業務

収納を伴う業務について、本市の指定する様式（Excel 形式等）により、件数、金額等の集計を行い、翌開庁日の 10 時までを原則とし、本市に提出すること。

ウ 月計作成業務

窓口関連業務について、本市の指定する様式（Excel 形式等）により、件数、金額等の集計を行い、翌月 5 日までを原則とし、メール等で本市に提出すること。

エ キャッシュレス決済日計作成業務

キャッシュレス決済された収納金について本市の指定する様式（Excel 形式等）により日計表を作成し、半月分（毎月 1 日～15 日と 16 日～月末）ごとにメール等で本市に提出すること。

(26) フロア案内業務

ア 申請者への記載案内業務

- ① 来庁者の目的を確認し、必要となる申請書の書き方等を案内すること。記載内容等について確認を求められた場合は円滑に対応すること。

イ 待受番号発券機および窓口への誘導業務

- ① 来庁の目的に合わせて、待受番号を発券するよう来庁者に対して案内し、番号の呼出があった際には窓口へ誘導すること。

(27) 付帯業務

ア 業務開始前の準備

- ① 業務開始までに指定された端末等を準備すること。
- ② 業務開始までにカウンター周辺の整理整頓を行い、申請書等の整理および補充、その他掲示物等の整理を行うこと。

イ 業務終了後の整理

- ① 業務終了後に指定された端末等の後片付けを行うこと。

ウ 駐車券交付業務

- ① 来庁者に駐車券を交付すること。

エ シャッターの開閉

- ① 業務開始前までにシャッターを開けて、付近の安全確認、物品の整理整頓を行い、来庁者へは適切に案内すること。
- ② 業務終了後、付近の安全を確認し、シャッターを閉めること。なお、残留する来庁者には声かけ、安全確保に留意し、退所まで適切に案内すること。

オ 業務システムの用紙、トナーなどの消耗品の管理

- ① 業務に支障をきたすことがないように、用紙の補充、トナーの交換など日常的な管理を適切に行うこと。
- ② これらの消耗品の在庫管理を適切に行い、不足が見込まれる場合は、目途など

の概要とともに本市職員へ発注の依頼を行うこと。

(28) 受電業務

電話により対応が必要な業務については布施駅前行政サービスセンターへの用務により様々な事案が想定されるが、次に記載する内容については適切かつ丁寧に実施すること。

- ① 受託業務に関して、申請書類の不備や添付書類の不足、または不適當なときには、申請者へ電話による照会および説明を行うこと。
- ② 受託業務に関して、電話による申請者からの進捗状況に関する問い合わせや、発行済みの証明書等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 受託業務に関して、市民および他市区町村、本市関係部署からの電話による問い合わせや相談への対応を行うこと。
- ④ ①から③の他、本市関係部局への案内、行政サービスセンターおよび関係官庁の所在地、所管業務等にかかる問い合わせへの対応を行うこと。

(29) その他庶務業務

(1) から (28) のいずれにも属さない庶務業務のうち、次に記載する内容について実施すること。

ア 市民からメール等による問い合わせについて対応すること。必要に応じ本市職員と連携を図ること。

イ 窓口業務に関する事項以外の問い合わせ等について、可能な範囲で回答する、あるいは、関係機関に案内するなど適切に対応すること。必要に応じ本市職員と連携を図ること。

ウ 市政だよりはじめ本市関係部局等から送付されるチラシ類の配架、ポスターの掲示、またそれらの補填、整理など。あわせて、来庁者への公開冊子類の閲覧に応じること。

エ 本市関係部局等の依頼に基づき、簡易な申込書等の配布・取次等を行うこと。

オ 各窓口で交付した来庁者用駐車券の取りまとめ及び集計等を行うこと。

カ 市民からの要望、意見等があれば、自らのサービスの質向上に生かすとともに、必要に応じ本市職員と連携し、適切な機関につなげること。

キ 行政サービスセンター内における拾得物の処理。

ク 庁内便の受領、仕分け業務及び発送業務

- ① 本市本庁舎からの逡送使用の鞆を郵便局より受け取り、所定の場所に収納している鍵を用いて開錠すること。
- ② 鞆の鍵を開錠後、文書を開封せずに仕分け、各担当者へ配布すること。
- ③ 逡送使用の鞆を本市指定の時間に施錠し、郵便局へ手渡すこと。