

本標準委託仕様書は、仕様書に記載したほうが良いと思われる内容を記載したものであり、各地方公共団体の実情に応じて、適宜内容を修正したうえで使用することを想定している

市区町村の窓口業務に関する 標準委託仕様書

[市区町村名] ●●課窓口業務委託仕様書
又は
××（事業名）窓口等業務委託仕様書

1. 目的

本業務は、[市区町村名] ●●課の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

⇒必要に応じて、地方公共団体として受託事業者特に求めている事項を記載することが考えられる。

【例示】

- ・ 質の高い行政サービス、市民サービスを提供すること
- ・ 市民の満足度を高めること
- ・ 民間事業者のノウハウを活用すること
- ・ 迅速かつ正確、効率的な処理体制を確立すること
- ・ 地方公共団体職員の業務を政策立案等に集中させ、効率的な業務運営を目指すこと

2. 業務内容

受託事業者へ委託する業務は別紙のとおりとする。

⇒あわせて、受託事業者と地方公共団体職員が行うべき業務の関係をわかりやすくするために業務フローも提示すると良い。

3. 実施期間

契約予定日	平成●年●月●日
業務準備期間	契約日から業務開始日まで ⇒受託事業者によるマニュアル作成・人員採用・研修期間を勘案し十分な期間を確保すること
業務開始日	平成●年●月●日
業務終了日	平成●年●月●日

⇒契約日と業務開始日が同日である場合は、業務準備期間にかかる記載の必要

はない。

4. 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次の（ア）から（ウ）に該当する日を除く日とする。

（ア）日曜日及び土曜日

（イ）「国民の祝日に関する法律」（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日

（ウ）年末又は年始における日で [市区町村名] の休日を定める条例に規定する休日

⇒臨時的に窓口を開設する場合には、その内容を記載し、又は協議の上開設する旨を記載する。

(2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として [市区町村名] ●●課○○担当窓口の開庁時間（午前●時●●分から午後●時●●分まで）とする。

ただし、上記実施時間外において、窓口開庁時間内に発生した届出・請求等の処理について開庁時間内に完了できない場合については、[市区町村名] と予め協議の上、実施時間を延長することとする。

⇒閉庁時前に届出・請求がされている場合等における対応について、その件数、所要時間も考慮の上、予め協議がなされることが望ましい。

また、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、[市区町村名] と予め協議の上、[市区町村名] が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

5. 実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

⇒住所、施設名、階、室等を記載し、執務場所を特定する。別紙等で見取図やフロアレイアウトを添付すると、受託事業者は業務のイメージが行いやすい。

⇒フロアレイアウトについて、受託事業者の提案事項とする等の創意工夫を求める場合は、業務開始日までに受託事業者と協議することを追記する。

⇒個人情報保護の観点等により受託事業者の立入禁止区域を設ける場合は、必要に応じ追記する。

6. 本事業に求められるサービス水準

本事業に求められるサービス水準は、以下のとおりとする。

⇒以下、サービスの水準の設定について記載する。設定に当たっては、以下の点に留意すること。

- ・地方公共団体によって、規模や設備が異なるため、実情に応じたものを設定する。
- ・サービス水準は、政策目的と整合性を持った定量的な指標で示す。
- ・求める水準は、従来の実施状況における目標の達成の程度との比較を含め、合理的なものとする。
- ・定量化されていない要求事項がある場合、可能な限り明確なものとする。
- ・利用満足度などのアンケート調査を実施する場合、調査結果に受託事業者の責任によらない要素が含まれないように配慮する。

窓口業務に関する測定指標の設定例

【例示】

基本的な方針	主要事項	測定指標
××（事業名） 窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する。	迅速性の確保	番号札発券後、受付窓口からの呼出までの時間 ●分以内
	利用者満足度の確保 …等	利用者アンケートの満足度 ●%以上 あるいは不満度※1 ●%以下 受託事業者の責めに帰すべき事由による接客 に対するクレーム※2 件数 ●件以下

上記に記載の項目はあくまで例示のため、各地方公共団体の現状や住民ニーズに合わせた項目を設置すること

※1 アンケートの実施にあたっては回答者を無作為に選ぶことにより、集計結果に偏りが出ないように工夫をすること。

※2 クレームには担当課へ寄せられたものの他に、市区町村でホームページ等に掲載されている意見募集欄への投稿、市区町村長または市区町村民の声を集める担当課に届いた封書、はがき、FAX及び電話での声も対象とする。

7. 実施体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

(1) 定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、*[市区町村名]*との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに*[市区町村名]*に報告し、対策を施すこと。

受託事業者は、業務実施に係る業務従事者の配置体制について、業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えること。

(3) 業務責任者の配置及び業務

(ア) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。業務責任者の配置に当たっては、受託事業者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

⇒人員体制については、「必要に応じて業務間の融通を諮ることとする」との文言を入れることも考えられる。

業務責任者は、以下の①から⑥に掲げる業務を実施すること。

- ① *[市区町村名]*との連絡調整
- ② 各種報告書の提出
- ③ 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- ④ 業務従事者に対する指揮・監督
- ⑤ 業務従事者に対する指導及び教育
- ⑥ トラブル発生時における対応、報告

(イ) 業務責任者は *[市区町村名]*との情報共有について〇〇の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する *[市区町村名]*からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

⇒定例会議の開催時期（年次・月次・週次）について必要に応じた設定をする。

(4) 業務責任者及び業務従事者の服装等

業務責任者及び業務従事者は、業務に適した服装をするとともに、執務スペースに入るときは受託者の社員証等の身分証明書を携帯すること。

(5) 突発的な欠員に対する対応

業務責任者又は業務従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(6) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次の(ア)から(エ)に掲げる報告書等を作成し、[市区町村名]に提出すること。

(ア) 業務計画書

① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。

② 報告内容

⇒必要に応じて報告内容を記載する。

(イ) 業務手順・人員の配置を明らかにした書類等

⇒著作権等知的財産権(特に一部変更、公表、次期受託事業者又は他市区町村等外部への提供)に配慮すること。

① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。(業務開始時、提案及び法令の改正による手順更新時や契約終了時を想定)

⇒業務開始時の提出を求める場合には、ヒアリング・資料提供等の情報提供の場を与えること。

② 報告内容

受託事業者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等

(ウ) 業務責任者・業務従事者名簿

⇒必要に応じて利用目的を記載する。

(本業務に関すること以外には使用しない等)

① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。

② 報告内容

⇒必要に応じて報告内容を記載する。

(エ) 業務報告書(定期・最終)

① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。

② 報告内容

⇒必要に応じて報告内容を記載する。

⇒上記報告書等については、必要に応じて様式を示すこととする。

(オ) 研修実施報告書

① 報告時期

⇒適切な報告時期を記載する。

② 報告内容

⇒委託業務の内容、接遇、個人情報の取扱い等必要に応じて報告内容を記載する。

⇒上記報告書等については、必要に応じて様式を示すこととする。

8. 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

(ア) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)及び関係法令、「[市区町村名] 個人情報の保護に関する条例」並びに「[市区町村名] 個人情報の保護に関する条例施行規則」を遵守すること。

⇒各市区町村で個別に設けている情報セキュリティに関する要綱、ガイドライン、マニュアル等については、個別に記載する。

(イ) 受託事業者は、以下のいずれかの認証を事業開始時まで取得していること。

① プライバシーマーク

② ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001

⇒個人情報保護について上記のような認証が想定される

(ウ) 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了(解除の場合を含む。)した後においても同様とする。

(エ) 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに [市区町村名] へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを [市区町村名] へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

(ア) 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等(以下「届書等」という。)について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

(イ) 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は

一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

- (ウ) 受託事業者は、本業務終了後又は〔市区町村名〕が求めたときは、本業務において入手し又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を、返還し又は〔市区町村名〕の指示する方法により廃棄しなければならない。前者の場合は、〔市区町村名〕は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受託事業者に交付し、後者の場合は、受託事業者は廃棄した旨を証する書面を〔市区町村名〕に交付することとする。

⇒各市区町村におけるシステムに応じて、システム端末操作にかかるＩＣカードの貸与及び管理方法、アクセス権限を必要最小限にとどめること、ログイン・ログオフの管理等を記載する。

(3) 情報機器等の持込み制限

受託事業者は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップＰＣ、ノートＰＣ、タブレットＰＣ及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（ＵＳＢメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に〔市区町村名〕の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

- ①受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末を、〔市区町村名〕のネットワークに接続することを禁止する。
- ②受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については〔市区町村名〕と協議のうえ決定すること。

(4) 事故発生時の対応

受託事業者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに〔市区町村名〕にその内容を報告し、具体的な対応について〔市区町村名〕と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに〔市区町村名〕に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

9. 使用することができる設備、機器等

受託事業者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。

費用負担については、別表 契約条項にて定める費用分担のとおりとする。

⇒受託事業者が使用することができる、あるいは受託事業者に貸与する施設、機器、備品、マニュアル等を列挙する。可能な限りサイズや型番等を記載すると良い。

<記載例>

設備・機器・備品・サービス等	個数	備考
住民情報システム端末	1	
プリンター	1	
コピー機	1	
電話機	1	
シュレッダー	1	
発券機	1	
受付窓口カウンター	1	
事務用机	3	
椅子	3	
袖机	1	
キャビネット	1	
金庫	1	
ロッカー	4	
ロッカー鍵	4	
ハンガー	4	
休憩スペース	-	
.....	..	

10. 業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

11. 引継ぎ

(1) 現行の事業者（又は [市区町村名]）からの引継ぎ

[市区町村名] は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したこと

を確認する。

⇒市区町村からの引継ぎの場合は「当該引継ぎが円滑に実施されるよう、以降の部分」を「受託事業者に対して必要な措置を講ずる。」に改める

本業務を新たに実施することとなった受託事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、現行の事業者（又は〔市区町村名〕）から業務の引継ぎを受けることとする。

⇒引継ぎに係る費用負担について明示する。

(2) 本業務終了の際に民間事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

〔市区町村名〕は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回の事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、受託事業者は、当該業務の開始日までに、上記7（6）（イ）及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

⇒引継ぎに係る費用負担について明示する。

1.2. 緊急時の対応

(1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、〔市区町村名〕と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

(2) 緊急を要する場合は、受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく〔市区町村等〕へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

1.3. 再委託

受託事業者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、〔市区町村名〕に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

1.4. その他

本仕様書に定めのない事項については、〔市区町村名〕と協議のうえ、決定することとする。

⇒その他、特記すべき事項について記載する。
 <以下の項目については、必要に応じて適宜追加してください。>

別表

○契約条項にて定める費用分担（表示例）

[市区町村名]と受託事業者の費用分担については、業務準備期間、実施期間、引継ぎ時においてそれぞれ以下のとおりとする。

(1) 業務準備期間における費用分担

[市区町村名]、現行受託している事業者（引継元）、今回受託する事業者（引継先）の費用分担については、以下のとおりとする。なお、現行業務委託をしていない場合は、引継元が [市区町村名] となる。

事項（内容）	負担する者			備考
	市区町村名	引継元	引継先	
本業務の研修				
申請書類など申請に必要な用紙の準備				
申請書類にかかる記入例				
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙の準備				
保険証などの発行に必要な用紙（国民健康保険関連業務）の準備				
その他、業務実施に必要な用紙の準備				
文房具などの消耗品の準備				
印刷に必要なトナーの準備				
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の調達				

受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の準備				
業務従事者の名札、制服の準備				
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の準備				
ロッカーや休憩スペースなどの業務実施の補助に必要な物品（福利厚生施設等）の準備				
光熱水費				
通信費				※電話・ファクシミリ等
情報システム				

(2) 本業務の実施期間における費用分担

業務開始日から業務終了日までにおける [市区町村名] と受託事業者の責任分担については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		備考
	市区町村名	受託事業者	
申請書類など申請に必要な用紙			
申請書類にかかる記入例			
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙			
保険証などの発行に必要な用紙（国民健康保険関連業務）			
その他、業務実施に必要な用紙			
文房具などの消耗品			
印刷に必要なトナー			

パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の追加調達			
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の維持管理			
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の補修（受注事業者の責めに帰すべき事由による場合）			
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の追加調達			
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の維持管理			
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の補修（受注事業者の責めに帰すべき事由による場合）			
業務従事者の名札、制服の追加調達			
業務従事者の名札、制服の維持管理			
業務従事者の名札、制服の補償			
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の追加調達			
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の維持管理			
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の補償			
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の追			

加調達または準備			
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の維持管理			
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の補修（受注事業者の責めに帰すべき事由による場合）			
光熱水費			
通信費			※電話・ファクシミリ等
法令等の変更による増加費用及び損害の負担			
情報システムの追加調達			
業務終了に伴う、執務場所の原状回復費用			

（３）引継ぎ時における費用分担（受託事業者が変更になる場合）

現行の受託事業者（引継元）と次回の受託事業者（引継先）の費用分担は以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備考
	市区町村名	引継元	引継先	
引継ぎに関する成果物の作成（納入）				※成果物の例として各種業務手順書、FAQ等のナレッジデータ、業務遂行に関する留意事項等が挙げられる
引継先に対しての引継ぎ				
引継先に対しての仕掛案件にかかる引継ぎ				※業務終了日の時点において仕掛中となる案件がある場合

別紙

⇒記載の業務内容は、各省通知（ガイドライン6頁～7頁参照）で委託可能な業務として整理されたものである。

●住民基本台帳関連業務

【住民票の写し等の交付】

① 住民票の写し等の交付請求（申出）の受付に関する業務

- ・ 請求（申出）者が、法令上、請求（申出）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。
- ・ 請求（申出）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）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相当なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 請求（申出）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し、若しくは提出させること。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。
- ・ 請求（申出）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し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権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 住民票の写し等の作成に関する業務

- ・ 市町村職員による住民票の写し等の交付の決定を受けて、現に請求（申出）者に交付する住民票の写し等の書類を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

③ 住民票の写し等の引渡し業務

- ・ 作成された住民票の写し等の書類を、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。

④ 住民票の写し等を郵便等により送付する場合の発送業務

- ・ 作成された住民票の写し等の書類を郵便等により請求（申出）者に対して送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。

⑤ 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。

⑥ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

※ なお、住民基本台帳ネットワークシステムの運用に関しては、コミュニケーションサーバ端末の操作は、認められないこと。

【住民異動】

① 住民異動届の受付に関する業務

- ・ 届出者が、法令上、届出をすることができる者であるかどうか確認を行うこと。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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し、若しくは提出させること。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。
- ・ 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し、若しくは提出させること。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 住民票への記載に関する業務

- ・ 市町村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。）

③ 転出証明書の作成に関する業務

- ・ 市町村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の書類を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

④ 転出証明書の引渡し業務

- ・ 作成された転出証明書の書類を、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。

⑤ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

※ なお、住民基本台帳ネットワークシステムの運用に関しては、コミュニケーションサーバ端末の操作は、認められないこと。

【戸籍の附票の写しの交付】

住民票の写し等の交付と同様

●個人番号カード等関連業務

※「通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領について」（平成27年9月29日総行住第137号総務省自治行政局長通知）、「通知カードの運用上の留意事項、個人番号カードの運用上の留意事項及び転入届の特例及び住民票の写しの広域交付の運用上の留意事項について」（平成27年9月29日総行住第138号総務省自治行政局住民制度課長通知）、「通知カード

及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領に係る質疑応答集について」(平成27年9月29日総行住第139号総務省自治行政局住民制度課長通知) 問10を参照のこと

●戸籍関連業務

【戸籍届出（出生）】

○出生届に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。

○出生届と出生証明書の記載事項が合致しているか確認すること。

○届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者）の関係を確認すること。

○届出内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。

○届出の内容について、戸籍情報システムへの戸籍情報の登録を行うこと。

○その他

（例）・届出人から請求があった場合に受理証明書を交付すること

・非本籍地の市町村に届出がされた場合の本籍地市町村への通知資料発送及び到着確認の消込を行うこと

・戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存すること

・本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付すること

【婚姻届】

○婚姻届に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。

○届出事件本人と来庁者の関係（本人又は使者）を確認し、本人確認書類を受領すること。

○届出内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。

○届出の内容について、戸籍情報システムへの戸籍情報の登録を行うこと。

○その他

（例）・届出人から請求があった場合に受理証明書を交付すること

・非本籍地の市町村に届出がされた場合の本籍地市町村への通知資料発送及び到着確

認の消込を行うこと

- ・戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存すること
- ・本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付すること

【離婚届】

○離婚届に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。

○届出内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。

○届出の内容について、戸籍情報システムへの戸籍情報の登録を行うこと。

○その他

(例)・届出人から請求があった場合に受理証明書を交付すること

- ・戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存すること
- ・本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付すること

【死亡届】

○死亡届に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。

○死亡届と死亡診断書の記載事項が合致しているか確認すること。

○届出内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。

○届出の内容について、戸籍情報システムへの戸籍情報の登録を行うこと。

○その他

(例)・届出人から請求があった場合に受理証明書を交付すること

- ・戸籍の記載手続が完了した届書その他の書類を受付の順序に従い、目録をつけて保存すること
- ・本籍人に関する届書類を1か月ごとに法務局に送付すること

【戸籍謄本等の交付】

- 交付請求書に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。
- 請求に係る戸籍に記載されている者と請求者及び来庁者の関係を確認し、本人確認書類等を受領すること。
- 請求内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。
- 交付決定がされた請求に基づき、戸籍情報システムを使用して証明書を作成すること。
- 作成した証明書が請求内容と一致しているか確認し、証明書を交付すること。
- その他
 - (例)・請求書、提出を受けた書類、コピーした書類を保管すること
 - ・写しを取るべき書類のコピーをすること
 - ・証明書が有料の場合に手数料を受領すること

●国民健康保険関連業務

【資格取得】

- 届出者が、法令上、資格取得の届出をすることができるかどうか確認を行うこと。
- 届出書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。
- 届出書に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当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による届出書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- 市町村職員による被保険者証の交付の決定を受けて、届出者に交付する被保険者証を作成すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- 作成された被保険者証を窓口において届出者に手交すること。また、被保険者証を郵送等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。
- その他、事実上の行為又は補助的業務
 - （例）保険料などの制度説明
 - 資格取得届等の書類の保管
 - 保険料の口座振替の案内

【被保険者証の再交付】

- 申請者が、法令上、被保険者証の再交付の申請をすることができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。
- 申請書に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当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電

算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む)。

- 市町村職員による被保険者証の再交付の決定を受けて、申請者に交付する被保険者証を作成すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- 作成された被保険者証を窓口において申請者に手交すること。また、被保険者証を郵送等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。
- その他、事実上の行為又は補助的業務
（例）旧被保険者証に関する案内

【資格喪失】

- 届出者が、法令上、資格喪失の届出をすることができるかどうか確認を行うこと。
- 届出書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。
- 届出書に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当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による届出書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- その他、事実上の行為又は補助的業務
（例）資格喪失届等の書類の保管

【世帯主死亡に伴う被保険者証書換え】

- 届出者が、法令上、世帯主変更の届出をすることができるかどうか確認を行うこと。
- 届出書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。

○届出書に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当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。

○市町村職員による届出書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。

○市町村職員による世帯主変更の決定を受けて、届出者に交付する書換え後の被保険者証を作成すること（電算化されている場合には端末の入出力の操作を含む）。

○作成された書換え後の被保険者証を窓口において届出者に手交すること。また、作成された書換え後の被保険者証を郵送等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。

○その他、事実上の行為又は補助的業務

【葬祭費】

○申請者が、法令上、葬祭費の申請をすることができるかどうか確認を行うこと。

○申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。

○申請書に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当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。

○市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。

○その他、事実上の行為又は補助的業務

（例）葬祭費の申請書等の書類の保管

【限度額適用認定証等（限度額適用認定証又は限度額適用・標準負担額減額認定証）】

○申請者が、法令上、限度額適用認定証等を申請することができるかどうか確認を行うこと。

- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。
- 申請書に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当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- 市町村職員による限度額適用認定証等の交付の決定を受けて、申請者に交付する限度額適用認定証等を作成すること（電算化されている場合には端末の入出力の操作を含む）。
- 作成された限度額適用認定証等を窓口において申請者に手交すること。また、作成された限度額認定証等を郵送等により送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。
- その他、事実上の行為又は補助的業務
 - （例）限度額適用認定証等の使用方法や更新等の説明
 - 限度額適用認定証等の申請書等の書類の保管

【高額療養費（勸奨通知あり）】

- 作成された勸奨通知の発送のための一連の業務を行うこと。
- 申請者が、法令上、高額療養費を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。
- 申請書に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当な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。

- その他、事実上の行為又は補助的業務
（例）高額療養費の申請書等の書類の保管

【高額療養費（勸奨通知なし）】

- 申請者が、法令上、高額療養費を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。
- 申請書に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場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。

- その他、事実上の行為又は補助的業務
（例）高額療養費の申請書等の書類の保管

【療養費（診療費）】

- 申請者が、法令上、療養費（診療費）を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。
- 申請書に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場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。

- その他、事実上の行為又は補助的業務
（例）療養費（診療費）の申請書等の書類の保管

【療養費（治療用装具）】

- 申請者が、法令上、療養費（治療用装具）を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。
- 申請書に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場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- その他、事実上の行為又は補助的業務
（例）療養費（治療用装具）の申請書等の書類の保管

【出産育児一時金】

- 申請者が、法令上、出産育児一時金を申請することができるかどうか確認を行うこと。
- 申請書に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たし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。
- 申請書に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場合は、適宜追完、差替え等を求めること。
- 市町村職員による申請書に関する判断を受けて、内容を被保険者台帳等へ記載すること（電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む）。
- その他、事実上の行為又は補助的業務
（例）出産育児一時金の申請書等の書類の保管

窓口業務の個別具体の事案に関する疑義応答集

住民基本台帳関連業務

No.	質問	回答	参考
1	本人確認の際に、申請者が名前等の記載のある免許証や保険証等を何も持参していないときの確認をどこまで委託してよいか。	本人確認書類の持参がない場合、本人であることを説明させる方法その他の市町村長が適当と認める方法により本人であることを確認する必要があるが、受託者である民間事業者は、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ができる。	・住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者へ委託することができる業務の範囲について 2 (1) ①、2 (2) ①
2	戸籍の届出に基づき、住民票の記載等を行う場合にも、「住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者へ委託することができる範囲について(通知)」(平成 20 年 3 月 31 日総行市第 75 号等)2(2)②と同様の取扱いができるものと考えてよいか。	ご認識のとおり。	・住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者へ委託することができる業務の範囲について 2 (2) ②
3	転入届の特例を受ける者からの転入届に関する業務の工程のうち、統合端末の操作を必要とする業務の工程の部分を職員が委託事業者から引き継ぎ実施することは可能か。	適切な委託と判断されるためには、業務の遂行に関する指示その他の管理を受託事業者が自ら行っていること、受託した業務を自己の業務として相手方から独立して処理することなどが必要である。これらの要件が満たされているのであれば、業務の一部で職員に業務を引き継ぐ工程があるからといって、偽装請負と判断されるものではない。また統合端末の操作は委託事業者が行わないこと等どこまでが受託業務なのか、業務の範囲をあらかじめ仕	・地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン 第3章 3 (6)

		様書等に明確に定めておくこと、引継ぎの際に民間事業者の労働者に対する直接の指揮命令にならないようにすることなどに留意する必要がある。	
--	--	--	--

個人番号カード等関連業務

No.	質問	回答	参考
1	個人番号カード交付時の顔認証システムの操作について、委託事業者が行えるのか。	個人番号カード関連業務のうち、個人番号カードの交付・不交付の決定については受託者である民間事業者が行うことはできないが、顔認証システムの操作については、受託者が行うことができる。	・通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領 第3 2 (1) ウ (ア) ・平成 27 年9月 29 日総行住第 139 号「通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領に係る質疑応答集について(通知)」問 10「個人番号カード関連事務のうち、請求や申出に対する交付・不交付の決定や請求・届出内容等に関する審査、また住民基本台帳ネットワークシステムの運用・統合端末の操作等を除いては、市町村の適切な管理下にある状況にあれば、基本的には民間事業者に委託可能である。」
2	通知カードの各種届出の受付や通知カードの追記欄への記載については、「通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領に係る質疑応答集について(通知)」(平成 27 年9月 29 日総行住第 139 号)問 10と同様の取扱いができると考えて良いか。	ご認識のとおり。	・「通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領に係る質疑応答集について(通知)」問 10