

※1 所要時間について ★5分以内/★★10分以内/★★★15分以内/★★★★15分以上

※2 月件数の目安については、出張所で受付された証明書の請求、届出についても市民課で処理を行うため、市民課及び出張所分の総件数をお示しています。

係	大項目	中項目	所要時間の目安	月件数の目安	小項目	業務内容	委託範囲	
印鑑登録業務	印鑑登録業務	印鑑登録業務	★★	800	印鑑登録事務、印鑑登録証発行事務	1 申請内容の確認、印影、本人確認コピー、世帯内印影確認	事業者	
		印鑑登録原票発行、印鑑登録番号入力、印影入力、	事業者					
		印鑑登録証発行	事業者					
		印鑑登録内容確認	職員					
		印鑑登録証交付、利用方法説明等	事業者					
	成年被後見人の印鑑登録に関する業務	成年被後見人の印鑑登録に関する業務	★★★	2ヶ月に1件程度	成年被後見人(印鑑登録不可)事務	1 通知文の受付	事業者	
						2 印鑑登録不可の設定	事業者	
						3 廃止通知書の作成・送付	事業者	
						4 印鑑登録不可設定の確認	職員	
						5 通知文を綴簿にて管理	事業者	
	成年被後見人(印鑑登録不可者)の転出事務	成年被後見人(印鑑登録不可者)の転出事務	★★★	2ヶ月に1件程度	成年被後見人(印鑑登録不可者)の転出事務	1 「成年被後見人異動者リスト」の出力	事業者	
						2 「成年被後見人」(通知文)の送付準備	事業者	
						3 「成年被後見人」(通知文)の内容確認	職員	
						4 転出先の市民課へ送付	事業者	
						5 簿冊の手入れ	事業者	
マイナンバーカード出前窓口・普及啓発業務	マイナンバーカード申請受付ならびに普及啓発業務(出前窓口・・・本庁舎内・市内施設等)に出向き、その場で申請受付、啓発を行う事業のこと)	—	年15回 休日実施 6~10名程度/1か所	本庁舎、市内施設(商業施設含む)等に出向き、マイナンバーカード申請受付、啓発事務	1 マイナンバーカード利用方法説明等	事業者		
証明担当	戸籍謄抄本・附票・身分証明書等請求・申請に関する業務	住民票関係請求に関する業務	★	3,500	戸籍謄抄本・附票・身分証明書等請求・申請受付、交付事務	1 申請内容の確認	事業者	
		広域交付住民票の申請受付及び交付業務	★★★	10	広域交付住民票の申請受付、交付事務	2 本人確認(広域交付・コード入住民票・代理申請時はコピー)	事業者	
		印鑑登録証明書交付申請に関する業務	★	4,500	印鑑登録証明書交付申請受付、交付事務	3 各種証明書発行	事業者	
		その他の証明書等(埋火葬許可書の再発行を含む)の申請受付、交付事務	★★	360	その他の証明書等(埋火葬許可書の再発行、町名改正)の申請受付、交付事務	4 発行証明書の確認	職員	
		住民票コード確認書発行事務	★	10	住民票コード確認書発行事務	5 発行証明書の交付	事業者	
		窓口でのマイナンバーカードの説明・勧奨	★★★	随時	証明書交付時のマイナンバーカードの説明・勧奨、啓発	6 発行証明書に対する説明、手数料徴収	事業者	
	集計・統計業務	集計・統計業務	★★★★	1日1回	証明書発行件数、月次集計及び統計事務	印鑑バッチ→	1 バッチ(「更正連絡表」)の発行	事業者
						2 バッチにより前日の住民異動による印鑑登録者の印影確認	事業者	
						3 バッチにより除印処理(転出・登録廃止・死亡)	事業者	
						4 印鑑登録原票の書き換え、抜き取り	事業者	
						入金業務→	5 前日申請分の集計	事業者
						6 翌日分のつり銭準備	事業者	
						7 手数料の銀行入金	事業者	
						8 各種集計等の確認	職員	
						9 前日申請分の保管	事業者	
証明発行受付、交付業務 母子健康手帳に関する業務					1 住民票の電話予約の受付	職員		

		住民票電話予約サービスに関する業務	★	毎日	住民票電話予約サービスに関する業務	2 住民票の発行 3 発行住民票の確認 4 電話予約での住民票送受簿に該当者氏名等を記載し、住民票をセットする。 5 住民票の時間外交付先である管理センターに関係書類を送達。 6 管理センターで関係書類の受け取り。 7 関係書類と手数料の確認及び窓口対応分同様に入金、集計。	事業者 職員 事業者 事業者 事業者
		母子健康手帳に関する業務	★★★★	随時	母子健康手帳関係書類一式作成業務	1 母子健康手帳関係書類の関係課への追加連絡 2 母子健康手帳関係書類の受領 3 母子健康手帳関係書類の封詰め作業 4 母子健康手帳関係書類の在庫管理	職員 事業者 事業者 事業者
			★★	毎日 (報告は月1回程度)	母子健康手帳の交付に関する業務	1 妊娠届の受付 2 母子健康手帳一式の交付 3 交付件数の集計及び報告書作成 4 交付件数の確認 5 報告書を担当課へ送付	事業者 事業者 事業者 職員 事業者
本人通知制度に関する事務		本人通知制度受付・登録事務	★★	800	受付・登録に関する事務	1 申請内容の確認 2 本人確認及び本人確認書のコピー、控えのお渡し 3 住基・戸籍端末へフラグ 4 入力内容の確認 5 申請書を綴簿にて管理	事業者 事業者 事業者 職員 事業者
		本人通知制度通知に関する事務	★★★	200	通知に関する事務	1 バッチ(「事前登録者証明書発行リスト」)の発行 2 バッチの内容と申請書の内容確認 3 端末で通知書作成・管理簿への記載 4 通知書内容確認 5 通知書の発送	事業者 事業者 事業者 職員 事業者
		窓口での本人通知制度の説明・勧奨	★★★	随時	証明書交付時の本人通知制度の説明・勧奨、啓発	1 各窓口での勧奨、啓発	事業者
		出前窓口での申請受付ならびに普及啓発業務 (出前窓口・・・本庁舎内・市内施設等に出向き、その場で申請受付、啓発を行う事業のこと)	—	年15回 休日実施 6～10名程度/1か所	本庁舎、市内施設(商業施設含む)に出向き、本人通知制度登録受付事務(マイナンバーカード申請受付、普及・啓発と同時のイベント時に行う)	1 本人通知制度利用方法説明等 2 本人通知制度の普及・啓発(啓発物配布等) 3 本人通知制度の登録受付	事業者 事業者 事業者
		郵送請求事務業務	★★★★	約5,000件 (私用2,300件+ 公用2,700件)	郵送による証明書発行申請に関する事務	1 手数料の徴収 2 郵送された申請書類の確認 3 各種証明書発行 4 返送手続き 5 手数料の銀行入金 6 各種証明書、送付状確認 7 送付 8 郵送事務に関する電話・メール等の対応	事業者 事業者 事業者 事業者 事業者 職員 事業者 事業者
証明担当		日次集計及び月次統計業務	★★	毎日集計	日次件数集計及び月次統計事務	1 日次、月次集計及び統計 2 日次、月次集計及び統計の確認	事業者 職員
						1 閲覧申請内容の確認 2 閲覧の承認または不承認の審査 3 通知文作成 4 通知文内容確認	事業者 職員 事業者 職員

閲覧に関する業務	閲覧申請の受付	★★	約40件／年	閲覧申請の受付	5 通知文発送	事業者
					6 閲覧日の電話での予約受付	事業者
					7 閲覧者の本人確認、必要書類の配布	事業者
					8 閲覧内容確認、閲覧手数料の徴収	事業者
					9 閲覧手数料の銀行入金	事業者
	閲覧台帳の管理	★★★	随時 (ただし更新・廃棄は年4回)	閲覧台帳の管理	1 閲覧台帳の出力、管理	事業者
					2 閲覧台帳の更新、廃棄	事業者
					3 支援措置対象者のリスト管理	職員
					4 閲覧台帳の確認	職員
	閲覧集計に関する事務(ホームページ含む)	★★★★	随時 (ただし公表は年1回)	閲覧申請件数の集計、公表事務等	1 閲覧申請受付帳の入力、集計管理	事業者
					2 閲覧の公表	職員
始業準備	始業準備 (つり銭セットから端末立ち上げ)	★	毎日	レジへのつり銭セット	1 会計課へ市民課金庫を取りに行く	職員
		★	毎日	証明担当キャビネット開錠、文具類のセット等	2 金庫を職員から譲り受け	事業者
		★	毎日	住基端末、戸籍端末の立ち上げ	1 証明キャビネット開錠、文具類のセット等	事業者
					1 住基端末、戸籍端末の立ち上げ	事業者
フロア業務	発券機ならびにフロア案内事務業務	—	8:45～17:15	市民課前のフロア誘導、発券事務	1 市民課前のフロア業務、発券、誘導業務	事業者
システム管理業務	住基システム、戸籍システム、プリンターへの用紙・トナー補充業務	随時	2～3回	住基システム、戸籍システム、プリンターへの用紙・トナー補充業務	1 在庫管理	事業者
					2 消耗品発注	職員
					3 消耗品補充	事業者
情報発信業務	市政だより、ホームページに関すること	★★★	月1回程度	市政だより、ホームページ作成、更新事務	1 情報発信準備、確認後発信、啓発内容のPR等	職員

戸籍担当	戸籍届の受付	受付業務	★★★	715	本人確認、同日住所変更及び異動票の記入、各届書の簡易審査	1 必要記載箇所の記入確認、本人確認、戸籍・住民票抑止処理等	事業者
						2 戸籍添付の有無確認	事業者
						3 届書の審査	職員
						4 異動届の記入	事業者
						5 他課案内、本人確認通知書発送等	事業者
						6 各市町村への届出書発送業務	事業者
	戸籍届出の審査	各届書の受理決定	★★★	1,045	戸籍届出の審査・受理決定(他市からの送付分含む)	1 審査・受理	職員
	戸籍届出の入力	入力業務	★★★	1,045	戸籍の記載に関する業務	1 戸籍の記載及び照合	職員
	戸籍記載調査業務	戸籍記載照合業務	★	1,045	戸籍の作成に関する業務	1 記載後の戸籍を照合、決裁作業	職員
	発送書類作成業務	各届書謄本作成業務	★	222	各届書謄本作成(非本籍人)	1 他市町村届書送付書類作成	職員
		本人通知書作成業務	★	200	各届書より本人確認通知書作成	1 本人確認通知書作成	職員
		住民基本台帳法9条2項通知作成業務	★	715	各届書より住民基本台帳法9条2項通知作成	1 住民基本台帳法9条2項通知作成	職員
	埋火葬許可 市立斎場の使用許可業務	埋火葬許可証及び斎場使用許可申請書の発行	★★★	240	埋火葬許可証及び斎場使用許可申請書の発行	1 死亡届書の受付及び簡易審査	事業者
						2 斎場受付	事業者
						3 届書の審査	職員
						4 異動票記入	事業者
						5 許可証発行、火葬場使用料入金	事業者
						6 発行許可証の確認	職員
						7 発行許可書の修正、及び手入れ	事業者
	戸籍附票調製業務	戸籍附票調製業務	★★★	1,045	戸籍附票調製業務	1 附票入力及び確認	職員
	戸籍統計書作成事務	戸籍統計書作成事務	★★★★	-	月次件数及び年次件数調査	1 統計月次処理、統計年次処理	職員
人口動態調査事務	人口動態調査入力、作成業務	★★★	715	人口動態調査に基づく、調査票の作成	1 人口動態調査票の入力及び内容審査、事件簿作成	職員	
相続税法58条通知書 作成業務	相続税法58条通知書作成業務	★★★★	250	受付一覧表の出力及び届書と突合 通知帳票の出力及び付番 届出人区分の記載 通知帳票の確認 通知帳票の送達	1 該当月の受付一覧表を出力し届出書原本及び受付一覧表に転記	事業者	
					2 戸籍システムより該当月の通知帳票を出力し付番	事業者	
					3 転記した受付一覧表を利用し、届出人区分を通知帳票に記載	事業者	
					4 記載された通知帳票を受付一覧表を利用し確認	事業者	
					5 通知帳票に鑑文を作成し送達する。	事業者	
届書送達確認事務	届書送達確認事務	★	230	届書謄本の他市町村送達確認 届出書到達ハガキの未到着確認 届出書到達ハガキの整理保管	1 送達ハガキ確認及び端末操作にて消し込み作業	事業者	
					2 ハガキが3週間未到着の場合送付した市町村に電話確認し消込、保管	事業者	
					3 未到達ハガキの他市照会、確認、ハガキの整理、保管作業	事業者	
スキャナ読み取り事務	各届書スキャナ読み取り業務	★★	15	各届書スキャナ読み取り業務	1 スキャナーを使用し届出書読み取り作業	職員	
届書類の整理及び管轄法務局への送付事務	届書類の整理及び管轄法務局への送付事務	★★	毎月	届書類の整理及び管轄法務局への送付事務(本籍人・涉外・外国人死亡通報等)	1 届書の製本化	職員	
戸籍総合情報システム 管理業務	戸籍システム管理	随時	2~3回	住基システム、戸籍システム、プリンターメンテナンス管理業務	1 随時のメンテナンス	職員	
					2 管理業務	職員	
					3 住所更新	職員	
					4 戸籍副本管理システムの構築業務	職員	
民刑事処分の通知整理業務	身分証明に関する業務	★★★	50	犯歴名簿管理、破産者、成年被後見人に関する身分証明事務	1 既決犯罪通知	職員	
					2 転属通知処理	職員	
					3 犯歴名簿及び破産者名簿の調製・管理	職員	
戸住協運営事務	大阪府戸籍住民基本台帳事務協議会	★★★	20時間	大阪府戸籍住民基本台帳事務協議会	1 戸籍・住民基本台帳事務研究会	職員	
始業準備	時間外届書の回収(端末立ち上げ等)	★★★	200	時間外届書等の回収、確認 斎場使用料金の確認 埋火許可書の確認	1 時間外で提出された届書の回収	事業者	
					2 時間外で申請があった斎場使用の料金確認	事業者	
					3 斎場使用申請の内容確認	事業者	

				窓口戸籍端末等の立ち上げ及びキャビネットの開閉等	4 窓口戸籍端末等の立ち上げ及びキャビネットの開閉等	事業者	
				★★	事業者確認後の届書の確認、斎場使用件数確認	5 届書件数、斎場使用件数の確認及びFAX	職員
住民異動届受付・入力、 関連業務	住民異動届受付業務	★★★	1,900	住民異動届受付事務	1 申請内容の確認	事業者	
					2 本人確認	事業者	
					3 各種申請の受付	事業者	
					4 他課への案内	事業者	
	住民異動届入力、関連業務	★★★	3,200	住民異動届入力、関連事務	1 住基端末への入力	事業者	
					2 入力内容の確認	職員	
					3 在留カード、マイナンバーカード等への異動内容の記載	事業者	
					4 カード記載内容の確認、統合端末操作	職員	
					5 各種証明書の発行	事業者	
					6 証明書の認証	職員	
					7 証明書の交付、手数料の徴収	事業者	
	DV支援申出受付等業務	★★★★	25	DV支援申出受付等事務	1 支援申出の相談	職員	
2 支援申出(八尾市)の受付					職員		
3 支援申出(他市)の受付					職員		
4 抑止のチェック					職員		
5 支援終了業務(八尾市)					職員		
6 支援終了業務(他市)					職員		
マイナンバーカードに関する事務	★★	1,000	マイナンバーカードの申請補助事務	1 顔写真の撮影、申請書の交付、申請書の記載補助	事業者		
				2 申請書の送付案内または預かり、利用案内	事業者		
				3 預かり分の申請書の確認	事業者		
				4 預かり分の申請書の送付	事業者		
	★★★★	1,200	マイナンバーカードの交付前事務	1 到着したマイナンバーカードの枚数確認	事業者		
				2 交付前設定	職員		
				3 交付通知書の抜き取り	職員		
				4 交付通知書の封入封緘、発送	事業者		
				5 マイナンバーカード、台帳の保管	事業者		
	★★★	1,250	マイナンバーカードの交付・再交付事務	1 持参書類の確認、本人確認、利用案内、手数料徴収	事業者		
				2 保管場所からのマイナンバーカード取り出し、台帳チェック	事業者		
				3 マイナンバーカードの交付	職員		
				4 書類の保管	事業者		
	★★★	1	マイナンバーカードの経由地交付申請事務(八尾市が住所地の場合)	1 経由市町村からの書類の受理	事業者		
				2 書類の確認	職員		
				3 マイナンバーカード交付処理	職員		
				4 マイナンバーカードの発送	事業者		
				5 書類の保管	事業者		
	★★★★	1	マイナンバーカードの経由地交付申請事務(八尾市が経由地の場合)	1 持参書類の確認、本人確認、利用案内	事業者		
				2 書類の確認	職員		
				3 住所地市町村への電話連絡	職員		
4 J-LIS及び住所地市町村への書類の送付				事業者			
5 書類の保管				事業者			

★★★	30	マイナンバーカードの券面事項変更事務(継続利用含む)	1 申請内容の確認、本人確認	事業者
			2 マイナンバーカードへの記載	事業者
			3 マイナンバーカードへの記載確認	職員
			4 券面事項更新処理、マイナンバーカードの還付	職員
			5 書類の保管	事業者

住民基本台帳ネットワーク 関連業務	マイナンバーの指定請求	★★★	130	マイナンバーカードの暗証番号初期化・変更、一時停止解除、有効期間更新、廃止・返納受付事務	1 申請内容の確認、本人確認	事業者
		★★★	1,500	電子証明書の発行、失効、更新事務	2 統合端末操作	職員
		★★★	1,500	電子証明書の発行、失効、更新事務	3 書類の保管	事業者
	マイナンバーの指定請求	★★	5	マイナンバーの指定請求	1 申請内容の確認、本人確認、手数料徴収	事業者
					2 住基端末への入力	事業者
					3 入力内容の確認	職員
					4 書類の保管	事業者
	通知カードに関する事務	★★	90	通知カードの再交付事務	1 申請内容の確認、本人確認、手数料徴収	事業者
					2 住基端末への入力	事業者
					3 入力内容の確認	職員
					4 リストナビ帳票の出力	事業者
					5 リストナビ帳票の確認	職員
					6 書類の保管	事業者
		★★	20	返戻された通知カードの管理事務	1 統合端末への入力	職員
					2 通知カードの保管	事業者
1 申請内容の確認、本人確認					事業者	
2 カードの検索					事業者	
★★	20	市保管の通知カードの交付事務	3 統合端末への入力	職員		
			4 通知カードの交付	事業者		
			5 書類の保管	事業者		
			1 申請内容の確認	事業者		
★★	7	通知カードの紛失・返納受付事務	2 統合端末への入力	職員		
			3 書類の保管	事業者		
★★	170	通知カードの記載事項変更事務	1 申請内容の確認、本人確認	事業者		
			2 通知カードへの記載	事業者		
			3 通知カードの記載確認	職員		
			4 住基端末への入力	職員		
			5 通知カードの還付	事業者		
			6 書類の保管	事業者		
住民基本台帳カードに関する事務	★★★	4	住民基本台帳カードの券面事項変更事務(継続利用含む)	1 申請内容の確認、本人確認	事業者	
				2 住民基本台帳カードへの記載	事業者	
				3 住民基本台帳カードへの記載確認	職員	
	★★	6	住民基本台帳カードの一時停止、一時停止解除、暗証番号変更・再設定、廃止、返納届出事務	4 券面事項更新処理	職員	
				5 住民基本台帳カードの還付	職員	
				6 書類の保管	事業者	
				1 申請内容の確認、本人確認	事業者	
2 統合端末操作	職員					
3 書類の保管	事業者					

	広域交付住民票の発行業務	★★	10	広域交付住民票の発行事務	1 申請内容の確認、本人確認 2 統合端末で広域交付依頼 3 広域交付住民票の発行 4 広域交付住民票の認証 5 広域交付住民票の交付	事業者 職員 職員 職員 事業者
戸籍附票業務	戸籍附票入力業務	★	1,300	戸籍附票入力事務	1 戸籍附票記載事項通知確認書の出力 2 戸籍端末で異動処理 3 処理内容の照合	職員 事業者 職員
	在外選挙人関連業務	★★★★	95	在外選挙人関連事務	1 他市からの照会内容の確認 2 在外選挙人登録の有無の確認 3 刑罰の有無の確認を戸籍担当に依頼 4 回答書の送付 5 登録・抹消処理 6 対象者のチェック 7 チェック内容の確認	職員 職員 職員 職員 職員 事業者 職員
特別永住者及び 中長期在留者関連業務	法務省との情報連携業務	★★★★	210	出入国在留管理庁との情報連携事務	1 市町村通知の送信 2 出入国在留管理庁通知の受信 3 出入国在留管理庁通知の内容の住基への反映 4 出入国在留管理庁通知の反映内容の確認	職員 職員 事業者 職員
	特別永住者証明書の受付、送付、交付業務	★★★★	95	特別永住者証明書の受付、送付、交付事務	1 申請の受付 2 交付予定通知書の作成 3 交付予定通知書の交付 4 申請書の送付準備 5 送付物の確認 6 申請書の送付 7 特別永住者証明書の受領 8 特別永住者証明書の交付受付 9 受付内容の確認 10 特別永住者証明書の交付 11 旧特別永住者証明書の送付準備 12 送付物の確認 13 旧特別永住者証明書の送付	事業者 職員 事業者 事業者 職員 事業者 事業者 事業者 職員 事業者 事業者 職員 事業者
	住居地届出書の受付、送付業務	★★★★	8	住居地届出書の受付、送付事務	1 申請の受付 2 在留カード等の記載 3 在留カード等の記載確認 4 在留カード等の返却 5 住居地届出書の送付準備 6 送付物の確認 7 住居地届出書の送付	事業者 事業者 職員 事業者 事業者 職員 事業者
	住基システム管理事務	住基事務消耗品在庫管理、補充業務	随時	2~3回	住基事務消耗品在庫管理、補充業務	1 在庫管理 2 消耗品発注 3 消耗品補充

管理 担当	町名改正・住居表示に関する 業務	住居表示付番業務(新築届受付～決定通知送付)	★★★★	33	住居表示付番業務	1 申請内容の確認・住居表示実施地区内の新築届等の受付	事業者	
						2 住居表示台帳への転記	事業者	
						3 住居表示実施地区内の新築・建替家屋に付番・現地調査用資料作成	事業者	
						4 現地調査及び審査	職員	
						5 決定通知書等の送付準備	事業者	
						6 決定通知書等の内容確認	職員	
						7 決定通知書等の送付	事業者	
						8 住居番号表示板の在庫管理	事業者	
						9 書類の保管	事業者	
		住居番号表示板再交付業務	★★	1	住居番号表示板再交付業務	1 申請内容の確認及び本人確認	事業者	
						2 住居番号表示板の準備	事業者	
						3 準備物の確認	職員	
						4 住居番号表示板の交付	事業者	
						5 住居番号表示板の在庫管理	事業者	
						6 書類の保管	事業者	
		住居表示及び町名改正の証明書発行	★	12	住居表示及び町名改正の証明書発行	1 申請内容の確認及び本人確認	事業者	
						2 住居表示及び町名改正の証明書発行	事業者	
						3 発行証明書の確認	職員	
						4 発行証明書の交付	事業者	
		統計事務	手数料等関係業務	★★★★	毎日	手数料等関係業務(出張所分含む)	1 手数料、届出件数等集計、入力	事業者
							2 入力内容確認	職員
	日常処理・庶務業務・その他	郵便に関する業務	★★★★	毎日	郵便物の発送に関する業務	1 課内郵便物のとりまとめ・集計表作成	事業者	
						郵便物の受け取りに関する業務	2 課内郵便物を荷捌室へ持参	事業者
			★★★★			1 荷捌室で市民課郵便物の受け取り	事業者	
						2 市民課郵便物の仕分	事業者	
						3 仕分した郵便物を各担当へ配布	事業者	
						4 担当不明確の郵便物は職員で確認	職員	
		通知に基づく住民票の発行抑止処理・異動届作成業務	★★★★	毎日	通知に基づく住民票の発行抑止処理・異動届作成業務	1 住基端末で発行抑止処理	事業者	
						2 住基変更記載(9条2項)異動票の作成	事業者	
						3 住基端末で異動処理	事業者	
						4 異動処理を確認	職員	
		他市町村受付の戸籍届出書発行抑止処理業務	★★★★	毎日	他市町村受付の戸籍届出書発行抑止処理業務	1 他市町村受付の戸籍届出書発行抑止処理	事業者	
		住民異動届に伴う本人確認通知業務	★★	随時	住民異動届に伴う本人確認通知業務	1 住民異動届に伴う本人確認通知の送付	事業者	
						2 住民異動届に伴う本人確認通知数集計	事業者	
						3 集計内容の確認	職員	
		新世帯主不明調査業務	★★	随時	新世帯主不明調査業務	1 世帯主変更依頼書の通知	事業者	

特記事項

※①出張所で受付された届出・証明発行等については、行政FAXでのやり取りを想定しており、以下の内容についても、対応いただく必要があります。

・証明: 行政FAXから送付された申請書を受け取り、その内容に基づき証明書を発行し、市の認証後、行政FAXで出張所へ送付。

・届出: 行政FAXから送付された届出書について、内容確認後、入力し、市の照合後、出張所へ完了報告を行う。

※②マイナンバーカードに関し、以下の内容についても、対応いただく必要があります。

- ・上記以外の様々な申請方法への対応。
- ・国におけるマイナンバーカードの利活用の拡充による機器の操作・説明等。

※③窓口の延長に関する事として、以下の内容についても対応いただく必要があります。

- ・休日開庁につき年13回(毎月1回、年度末1回)実施。また、夜間延長(月2回程度)実施の場合はその対応。
- ・業務内容は、住所異動届(転入届、転出届、転居届など)および証明発行事務(住民票・戸籍・印鑑などに関する証明書の交付等)、マイナンバーカード交付受付業務。

※④窓口で発生する手数料の収納について、現金での直接収納以外の方法(キャッシュレス決済等)の導入に至った場合は、対応いただく必要があります。

※⑤突発的な業務(例えば、解散による選挙時の証明発行)に対応いただく場合があります。

総合案内業務 業務分析(総合案内／フロアマネージャー／指定ごみ袋・し尿受付／外国語通訳／市民相談・広聴担当)

※1 所要時間について ★5分以内／★★10分以内／★★★15分以内／★★★★15分以上

担当	大項目	中項目	所要時間	月平均件数	小項目	業務内容	委託範囲
コミュニティ政策推進課	総合案内業務	庁舎内総合案内業務	★	7,000	庁舎内総合案内業務	来庁者の求め、または必要に応じその目的とする場所への案内	事業者
						庁舎内における手続・行事・会議等の情報の提供	事業者
						来庁した面会希望者の庁内勤務者への取り次ぎ	事業者
						本業務を実施するために必要な八尾市及び行政関連の情報収集	事業者
						公共施設及び市内・周辺における行事等に関する問合せに対する情報・資料の検索と提供	事業者
						総合案内周辺に配置する資料等の整理及び配布	事業者
						来庁者数等委託者が指示するデータ等の収集	事業者
						委託者が指示する場合の館内案内放送の実施	事業者
						忘れ物・落し物の取り次ぎ	事業者
						迷子等の保護(連絡等は委託者が対応)	事業者
						業務日誌の作成	事業者
		無料駐車券の発券処理	事業者				
		フロアにおける庁舎案内業務	★	フロアにおける庁舎案内業務	来庁者の求め、または必要に応じその目的とする場所への案内	事業者	
					市民課窓口における申請書等記載補助・支援	事業者	
忘れ物・落し物の取り次ぎ	事業者						
迷子等の保護(連絡等は委託者が対応)	事業者						
無料駐車券の発券処理	事業者						
公聴メール処理業務	★★	随時	公聴メール処理事務	公聴メールを関係各課に転送・処理依頼	職員		
市民相談業務	—	随時	市民相談業務	市民相談対応	職員		
法律相談受付業務	—	8～9回	法律相談受付事務	法律相談の受付・案内	職員		
中国語通訳業務	中国語通訳相談業務ほか	★★★★	84	中国語通訳相談	中国語の窓口における通訳	職員	
ベトナム語通訳業務	ベトナム語通訳相談業務ほか	★★★★	107	ベトナム語通訳相談	ベトナム語の窓口における通訳	職員	
市民相談・広聴業務	公聴メール処理業務ほか	★★	随時	公聴メール処理ほか	公聴メールの処理ほか	職員	
環境施設課	し尿汲取り窓口業務	し尿汲取り料金減免申請受付業務	★	随時	し尿汲取り料金減免申請受付業務	し尿汲取り料金の減免申請の受付	事業者
		し尿汲取り各種変更業務	★	随時	し尿汲取り各種変更業務	し尿汲取りの住所・人数等各種変更の受付	事業者
		し尿汲取り新規受付業務	★	随時	し尿汲取り新規受付業務	し尿汲取りの新規受付	事業者

※休日窓口、年度末開庁なし。