

○業務手順書(個人番号カード関連窓口業務、通知カード関係事務)

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲	
2	通知カード	1 返戻	1 返戻受付(事由確認)	a 郵便局より返戻	郵便局より返戻されてきた通知カードを受領する。	本市
				b 住基システム確認	転出、区内転居などの状況を確認する。	本市
				c 管理簿記載	返戻内容を管理簿に記載する。	本市
			2 申請者へ通知	a 申請者へ督促	連絡先がある場合には電話等により督促を行う。連絡先が無い場合には文書により督促を行う。	本市
				b 交付準備	交付のために整理して保管する。	本市
			3 返還登録	a CS端末	転出した場合、保管期間を過ぎた場合などは通知カードについて返還登録を行う	本市
			4 廃棄準備	a 書類の保管	返還登録した通知カード等を整理のうえ保管する。	本市
			2 交付	1 交付受付	a 添付書類等の確認	本人確認書類及び代理権の確認資料の確認を行い、本人確認書類を複写する。(代理人申請も)
		2 審査		a 審査、管理簿記載	内容を審査のうえ管理簿に記載する。	本市
				b 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市
		3 交付	a 交付	当該封書を検索し、通知カードを交付する。	本市	
		3 再交付申請	1 再交付受付	a 申請書の受付	再交付申請書の記入漏れ・押印漏れを確認する。	受注者
				b 添付書類等の確認	本人確認書類及び代理権の確認資料の確認を行い、本人確認書類を複写する。(代理人申請も)	受注者
			2 審査等	a 内容等の審査	申請書、管理簿等の内容を審査する。	本市
				b 手数料の有無の確認	申請書及び疎明資料等により手数料の有無を確認する。	本市
				c 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市
	3 手数料の徴収		a 徴収等	手数料を徴収のうえ、案内文等を渡す。	受注者	
	4 システム登録		a 住基システム	送付先情報連携を行う。	本市	
	5 書類整理		a 書類整理	請求内容を管理簿に記載し、保管する。	本市	
	4 紛失・発見		1 紛失の受付	a 紛失届の受付	窓口にて受付を行う。	受注者
				b 管理簿記載	届出内容を管理簿に記載する。	受注者
		2 発見の受付	a 添付書類等の確認	本人確認書類及び代理権の確認資料の確認を行い、本人確認書類を複写する。(代理人申請も)	受注者	
			b 管理簿記載	届出内容を管理簿に記載する。	受注者	
		3 確認	a 確認	受付内容の確認(紛失、発見とも)	本市	
			b 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市	
	5 返納	1 返納の受付	a 返納届の受付	窓口にて受付を行う	受注者	
			b 管理簿記載	届出内容を管理簿に記載する。	受注者	
		2 確認	a 確認	受付内容の確認する。	本市	
			b 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市	

○業務手順書(個人番号カード関連窓口業務\_個人番号カード関係事務)

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲	
3 個人番号カード	1 交付前設定	1 カード受領	a 受領内容の確認	受領した内容物(カード、ハガキ等)の確認し、保管する。	本市	
			b カード等準備	個人番号カードやクリアファイル等を用意する。	本市	
		2 交付前設定準備	a 住基システムの確認	券面事項と現住所などの相違がないか確認する。	受注者	
			b ハガキの準備	住基システムにおいて、確認した事項等チェックする。	受注者	
		3 交付前設定	a 交付前設定入力	CS端末に入力を行う。	本市	
			b ハガキの確認	ハガキにチェックされている内容を確認する。	本市	
			c 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市	
		4 通知書発送	a ハガキ発送	発送数等確認のうえ、郵便局へ持ち込む。	本市	
			b 記録	カード発行一覧表へ記載する。	本市	
		5 返戻対応	a 郵便局より返戻	郵便局より返戻されてきた交付通知書を受領する。	本市	
			b 住基システム確認	転出、区内転居などの状況を確認する。	本市	
			c 再送	必要に応じて、再送する。(取得勧奨に向けた再送付も含む)	本市	
			d 管理簿記載	管理簿に必要事項を記載する。	本市	
		6 書類整理	a 書類の保管	管理簿、確認書類等を整理のうえ、保管する。	本市	
		2 交付(再交付分含む)	1 交付受付	a 交付通知書の確認	交付通知書の記載を確認する。	受注者
				b 添付書類等の確認	本人確認書類及び代理権の確認資料の確認を行い、本人確認書類を複写する。(代理人申請も)	受注者
				c 出庫準備	必要書類等をクリアファイルにとじこむ。	受注者
			2 説明	a 電子証明書	電子証明書の案内書を渡して説明する。	受注者
	b カード及び暗証番号			カード及び暗証番号の案内を渡して説明する。	受注者	
	c コンビニ交付			コンビニ交付の案内書を渡して説明する。	受注者	
	3 出庫		a 出庫	保管場所から該当カードを取り出す。	本市	
	4 CS端末入力		a 住基カード廃止処理	住基カードの廃止処理を行う。(所有者のみ)(再交付の個人番号カードも)	本市	
			b 本人確認	当該カードの情報と本人が一致しているか確認する。申請者にも確認してもらう。	本市	
			c カード交付処理	当該カードの入力処理を行う。	本市	
			d 暗証番号入力	暗証番号を設定する。	本市	
			e 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市	
	5 交付		a 交付	本人に交付し受領署名をもらう。	本市	
			b 本人受取限定郵便	当日交付できない場合など、本人受取限定郵便にて送付する。	本市	
	6 書類整理		a 一覧表記入	カード発行一覧表の交付欄にチェックを入れる。	本市	
			b 書類整理	本人確認書類等を整理のうえ、保管する。	本市	
	3 有効期間変更		1 変更届受付	a 変更届等の受付	変更届等を受領する。	受注者
				b 内容確認	変更理由を確認する。	受注者
		c 本人確認		本人確認を行い、本人確認書類を複写する。(他の手続きで確認している場合は不要)	受注者	
		d 添付書類の確認		疎明資料等を確認する。	受注者	
		2 CS端末入力	a 変更入力	期間変更等のCS端末入力を行う。	本市	
			b 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市	
	3 書類整理	a 書類整理	本人確認書類等を整理のうえ、保管する。	本市		
	4 申請取止め	1 申出の受付	a 申出書の受付	取消申出書を受領する。	受注者	
			b 添付書類等の確認	本人確認書類及び代理権の確認資料の確認を行い、本人確認書類を複写する。(代理人申請も)	受注者	
		2 CS端末入力	a 取りやめ処理入力	CS端末に入力を行う。(保管期間経過したカード分も含む)	本市	
			b 申請書出力	再度交付申請が必要な場合、出力を行う。	本市	
			c 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市	
3 書類整理		a 書類整理	必要事項を記入し本人確認書類等を整理のうえ、保管する。	本市		

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲	
3 個人番号カード	5 暗証番号変更・再設定	1 申請書受付	a 申請書の受付	申請書を受け付ける。	受注者	
			b 本人確認	暗証番号入力または本人確認書類により本人確認を行う。(本人確認書類の場合は複写する)	受注者	
		2 CS端末入力	a 暗証番号入力	暗証番号を設定する。	本市	
			b 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市	
		3 書類整理	a 書類整理	本人確認書類等を整理のうえ、保管する。	本市	
		6 紛失・発見	1 紛失受付	a 紛失届の受付	紛失届を受け付ける。	受注者
				b 添付書類等の確認	本人確認書類及び代理権の確認資料の確認を行い、本人確認書類を複写する。(代理人申請も)	受注者
				c 関係先への連絡確認	本人が警察及びコールセンターへ連絡するよう伝える。	受注者
			2 解除受付(発見)	a 解除届の受付	当該カード及び解除届を受け付ける。	受注者
	b 添付書類等の確認			本人確認書類及び代理権の確認資料の確認を行い、本人確認書類を複写する。(代理人申請も)	受注者	
	3 確認		a 確認	受付内容の確認(紛失、解除とも)	本市	
			b 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市	
	4 CS端末入力		a 一時停止処理解除	CS端末にて一時停止処理解除処理を行う。	本市	
			b 電子証明書	CS端末にて電子証明書発行処理等を行う。	本市	
	5 書類整理		a 管理簿記載	管理簿に必要事項を記載する。	本市	
			b 書類整理	回収したカード等を整理のうえ、保管する。	本市	
	7 返納		1 返納受付	a 返納届の受付	窓口にて受付を行う。	受注者
			2 CS端末入力	a 廃止情報入力	CS端末にて廃止情報入力を行う。	本市
				b 回収情報入力	CS端末にて回収情報入力を行う。	本市
				c 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市
		3 書類整理	a 管理簿記載	管理簿に必要事項を記載する。	本市	
			b 書類整理	回収したカード等を整理のうえ、保管する。	本市	
	8 再交付申請	1 交付受付	a 受付	再交付理由を確認する。	受注者	
			b 添付書類等の確認	添付書類等の確認を行う。	受注者	
		2 CS端末入力	a 申請者情報更新	CS端末にて申請者情報更新入力を行う。	本市	
			b 申請書出力	出力を行う。	本市	
			c 誤りがあった場合の再処理	誤りがある場合は、再処理を行う。	本市	
		3 送付	a J-LISへ送付	受け付けた申請書をJ-LISへ送付する。	本市	
		4 手数料の徴収(交付時に)	a 徴収	手数料を徴収する。	受注者	
		9 交付申請書の交付	1 受付	a 受付	オンライン申請か郵送申請かを確認し、個人番号カード交付申請書の交付依頼書を受け付ける。	受注者
	b 添付書類等の確認			本人確認書類及び委任状等の確認を行い、本人確認書類を複写する。	受注者	
	c 書類の返却			本人確認書類を返却する。	受注者	
	2 CS端末確認		a 申請者情報更新	CS端末にて申請者情報を確認する。(情報に不備がある場合は送付先情報連携処理を行う)	本市	
	3 発行		a 申請書出力・準備	オンライン申請の場合、CS端末にて個人番号カード交付申請書出力する。郵送申請の場合、白紙を準備する。	本市	
	4 交付		a 申請書交付	申請書を交付する。	受注者	
	5 書類整理		a 書類整理	入力確認書類等を整理のうえ、保管する。	本市	

交付時来庁方式の順で記載しているが、居所地経由申請方式等の場合、順序が入れ替わる。

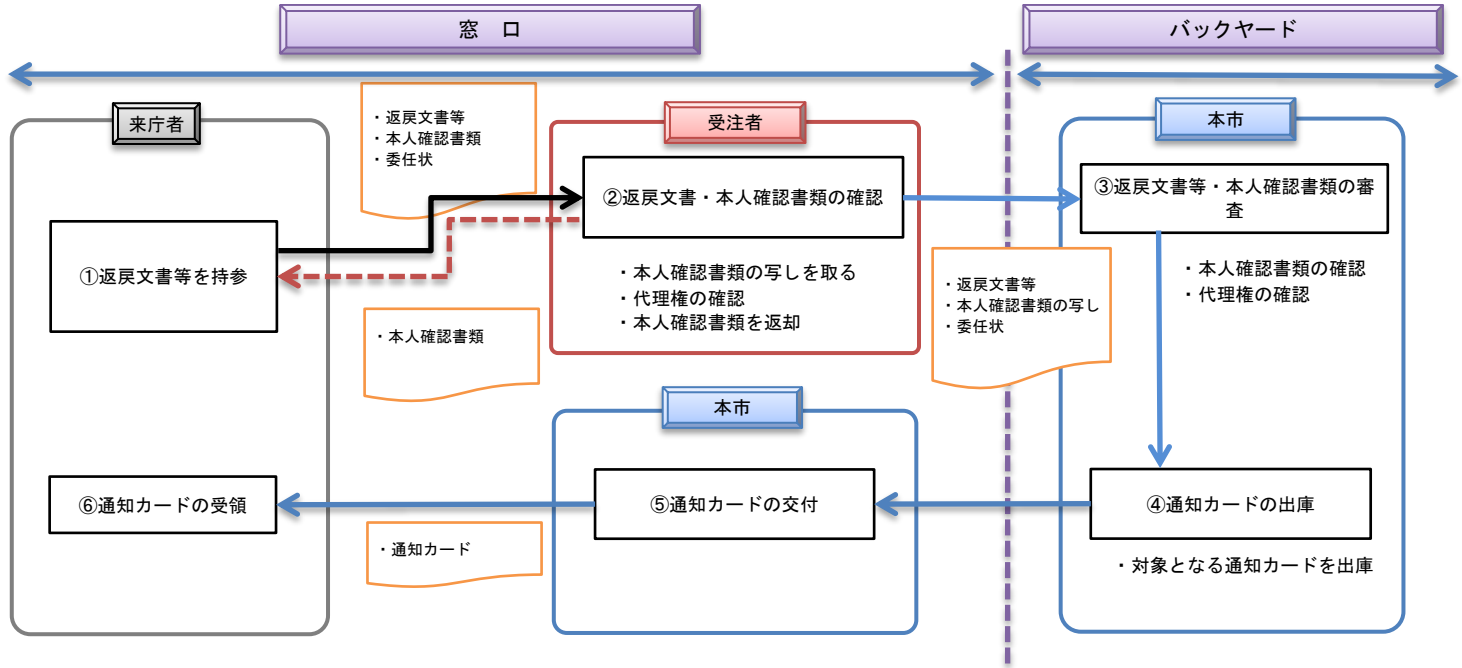
○業務手順書(個人番号カード関連窓口業務\_番号変更事務)

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲
1 番号変更	1 個人番号変更請求	1 請求書の受付	a 請求書の受付	個人番号指定請求書の請求事由、記入漏れ・押印漏れを確認する。	本市
			b 添付書類等の確認	本人確認書類及び代理権の確認資料の確認を行い、本人確認書類を複写する。(代理人申請も)	本市
			c 管理簿記載	請求内容を管理簿に記載する。	本市
		2 住基システム登録	a 住基システム	送付先情報連携を行う。	本市
			3 審査	a 内容等の審査	申請書、管理簿等の内容を審査する。
		b 誤りがあった場合の再処理		誤りがある場合は、再処理を行う。	本市
		4 書類整理	a 書類の保管	申請書等を保管する。	本市

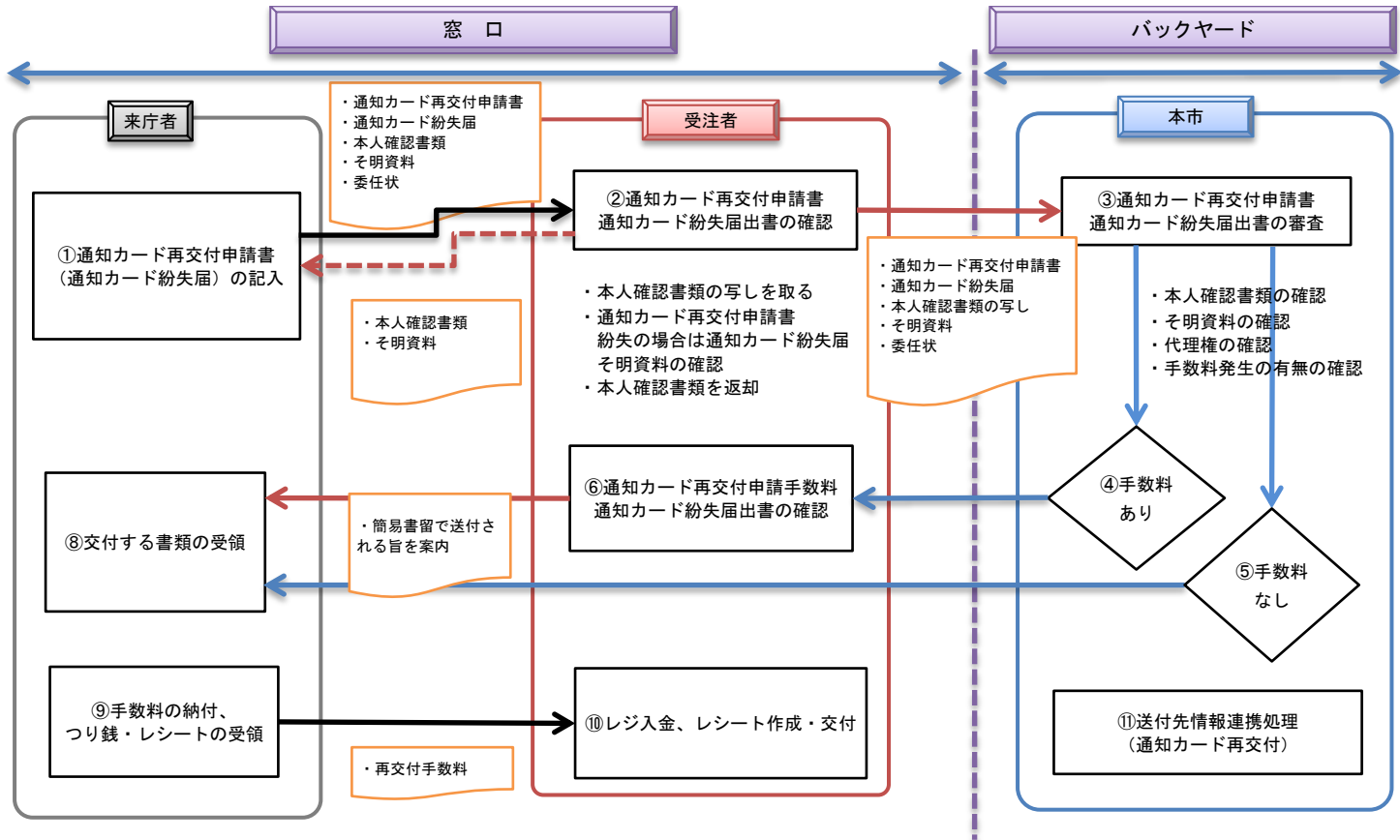
○業務手順書(個人番号カード関連窓口業務\_その他)

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲
4 その他	1 応対	1 電話応対	a 区民からの電話問合せ対応	交付事務に関する問い合わせに対して答える。	本市
	2 在庫管理	1 備品	a 備品の確認	カード及びカードケースなど必要物品の日々集計の確認など、在庫管理を行う。	本市
	3 その他	1 集計	a 日次集計	日々のカード交付枚数など集計を行う。	受注者
			b 月次集計	各月のカード交付枚数など集計を行う。	受注者
			c 年次集計	年次のカード交付枚数など集計を行う。	受注者
	2 マニュアル等の整理	a マニュアル整理等	より良く業務が行えるように提案を行い、マニュアルの整理を行う。	受注者	
		b FAQの作成	問い合わせの集約・整理を行い、適格に対応できるようにする。	受注者	

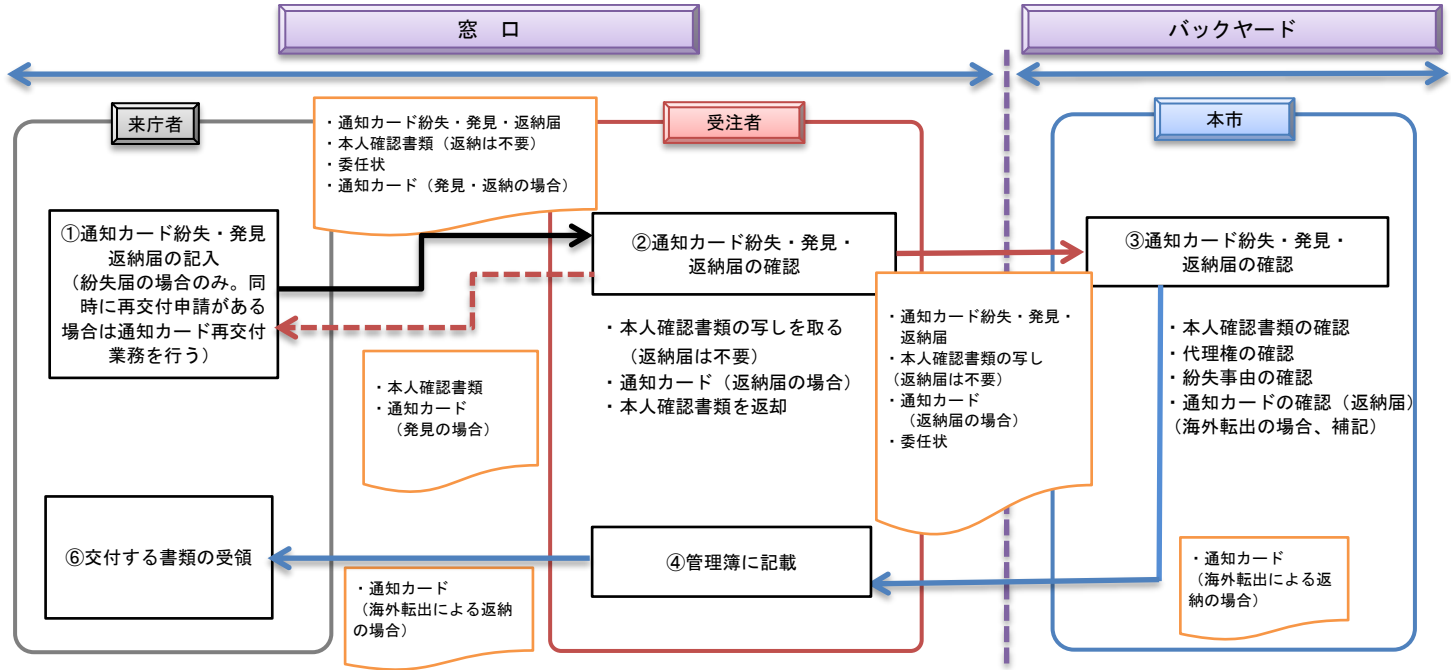
# 通知カード交付



# 通知カード再交付

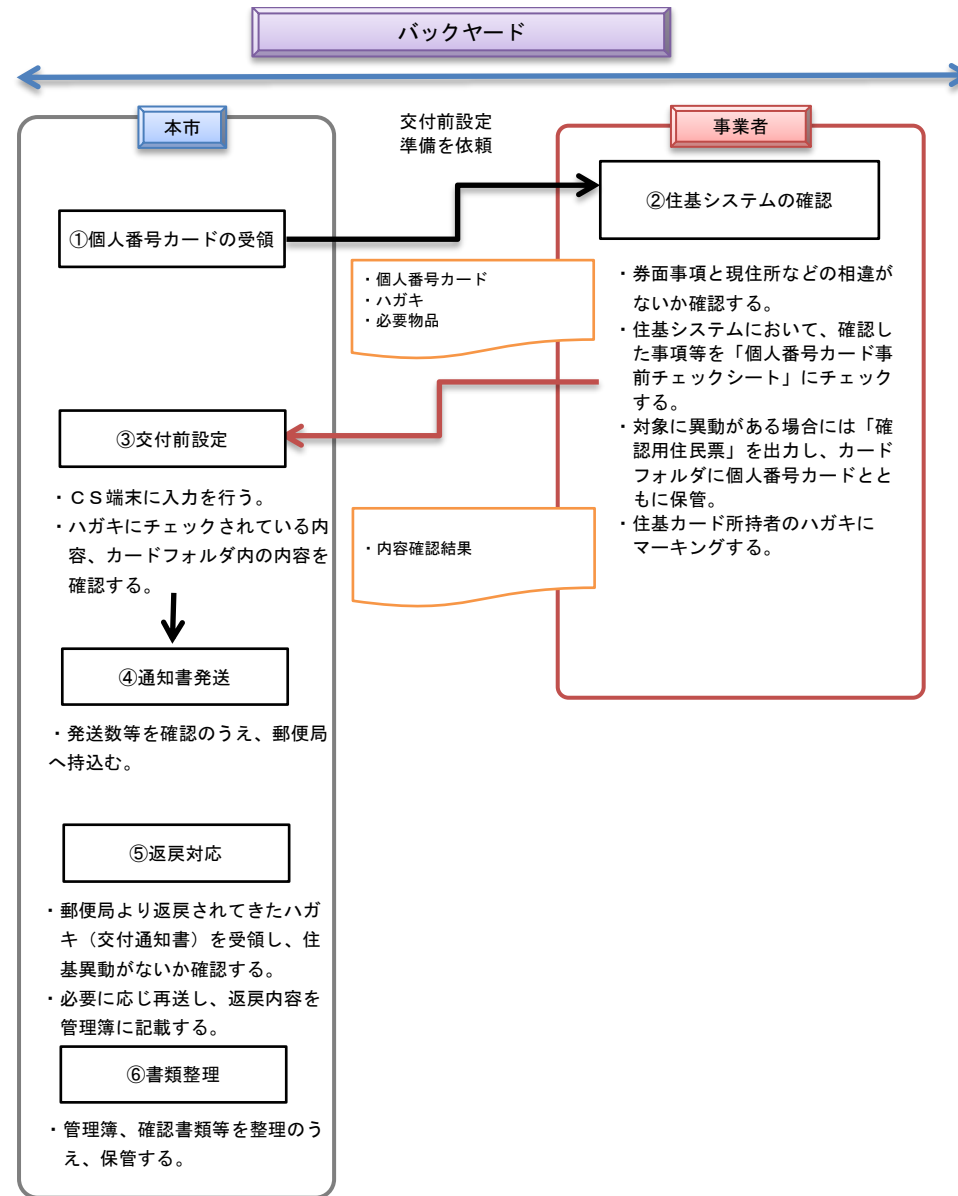


# 通知カード紛失・発見・返納

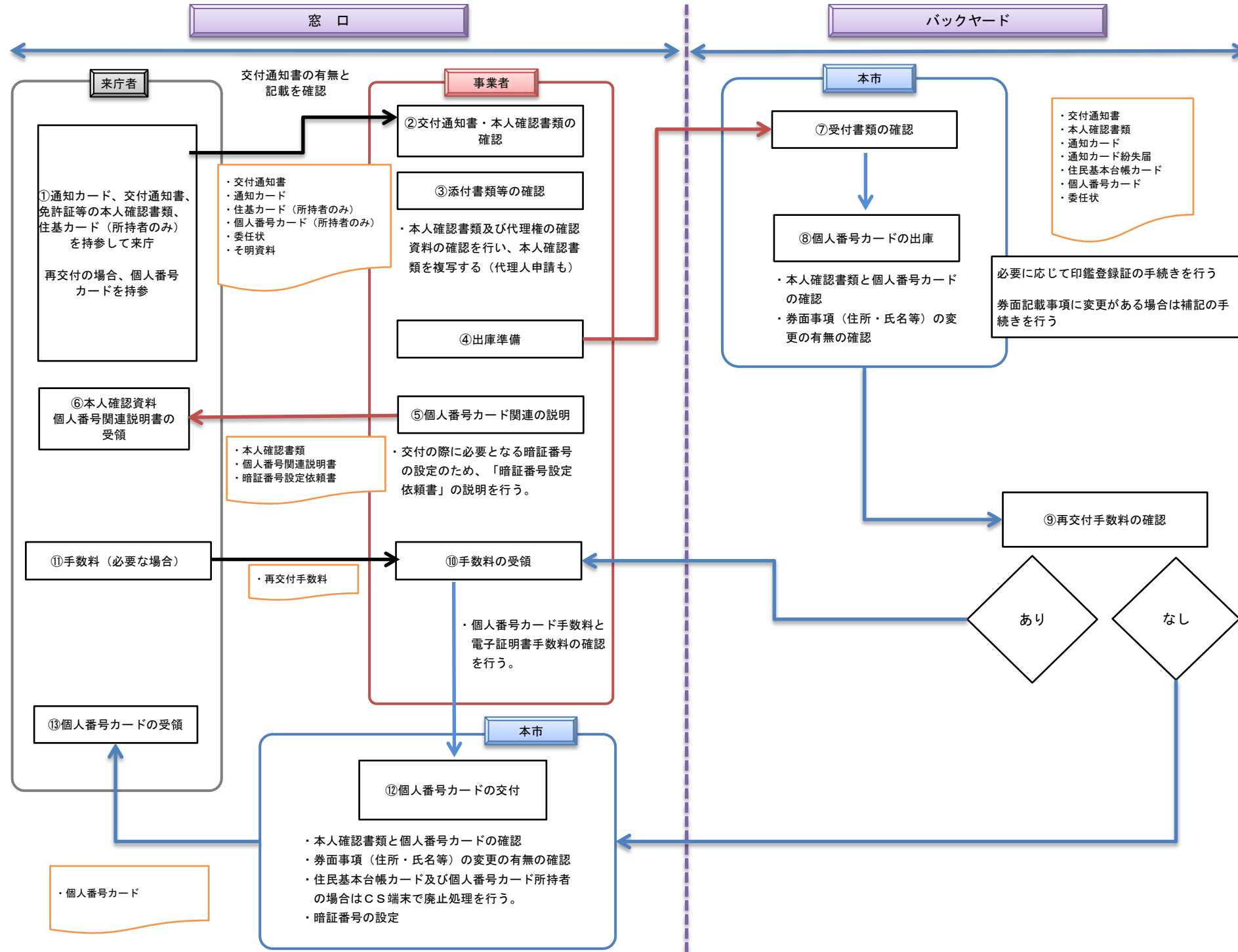




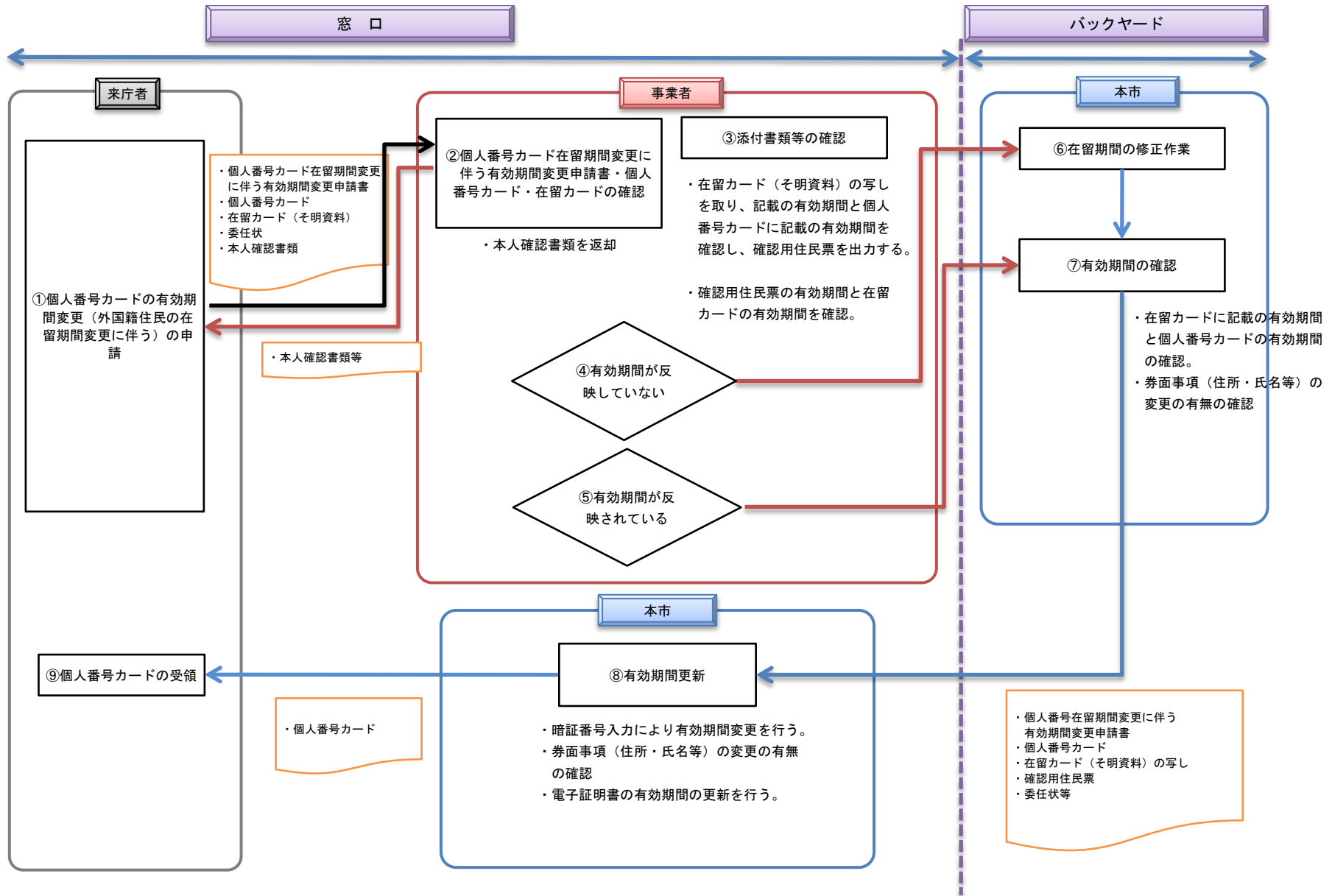
# 個人番号カード交付前設定



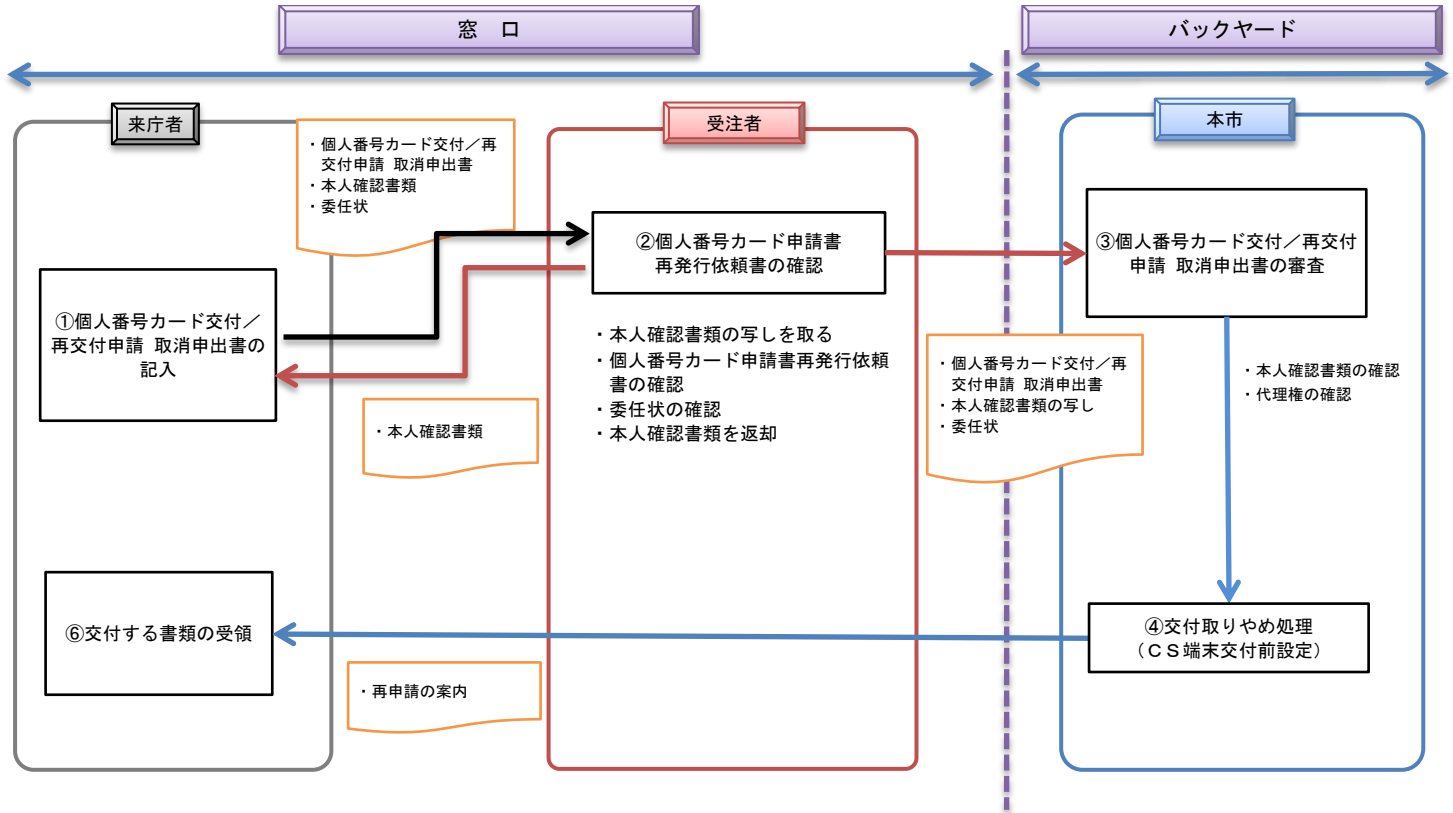
# 個人番号カード交付(再交付含む)



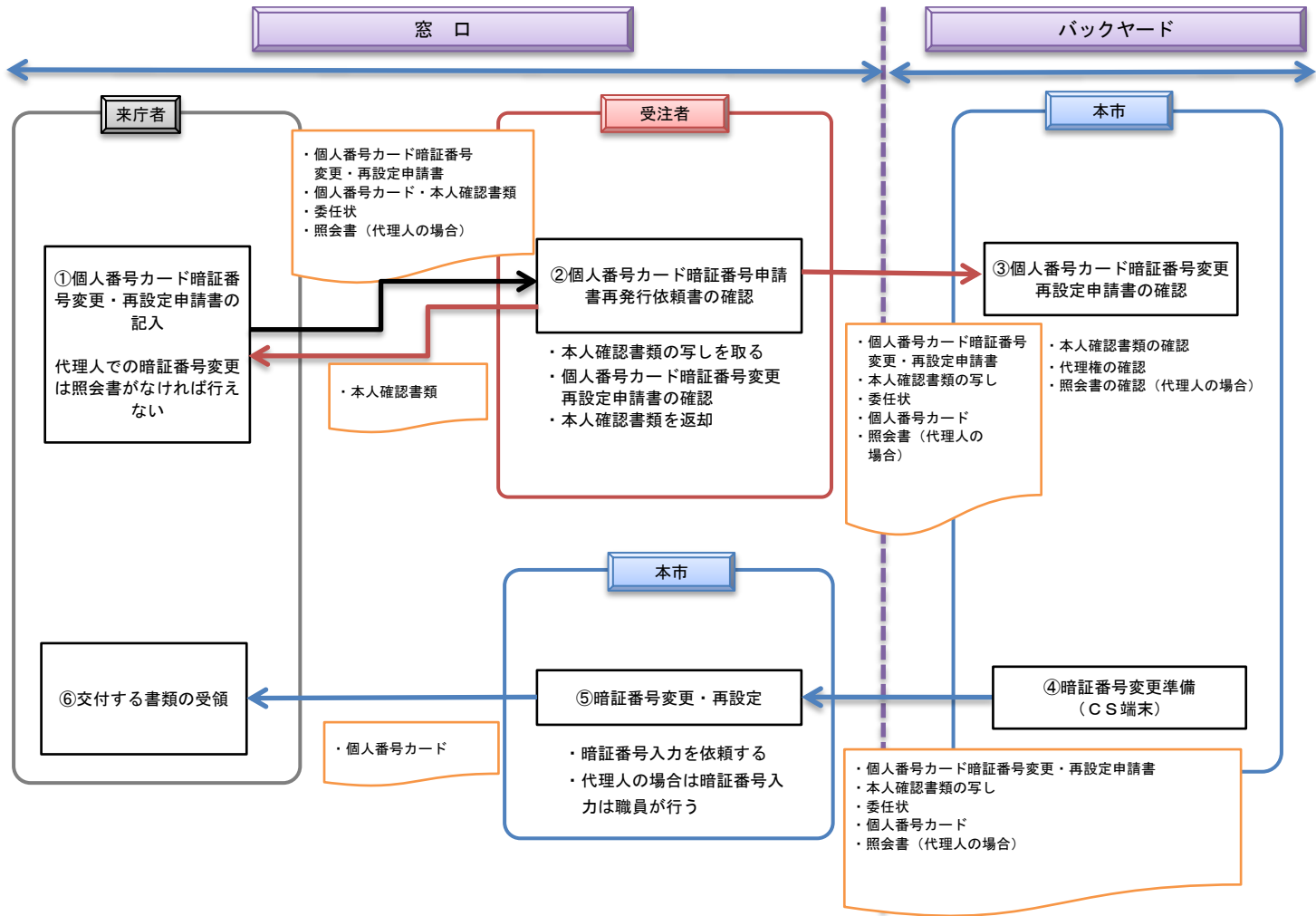
# 個人番号カード有効期間変更



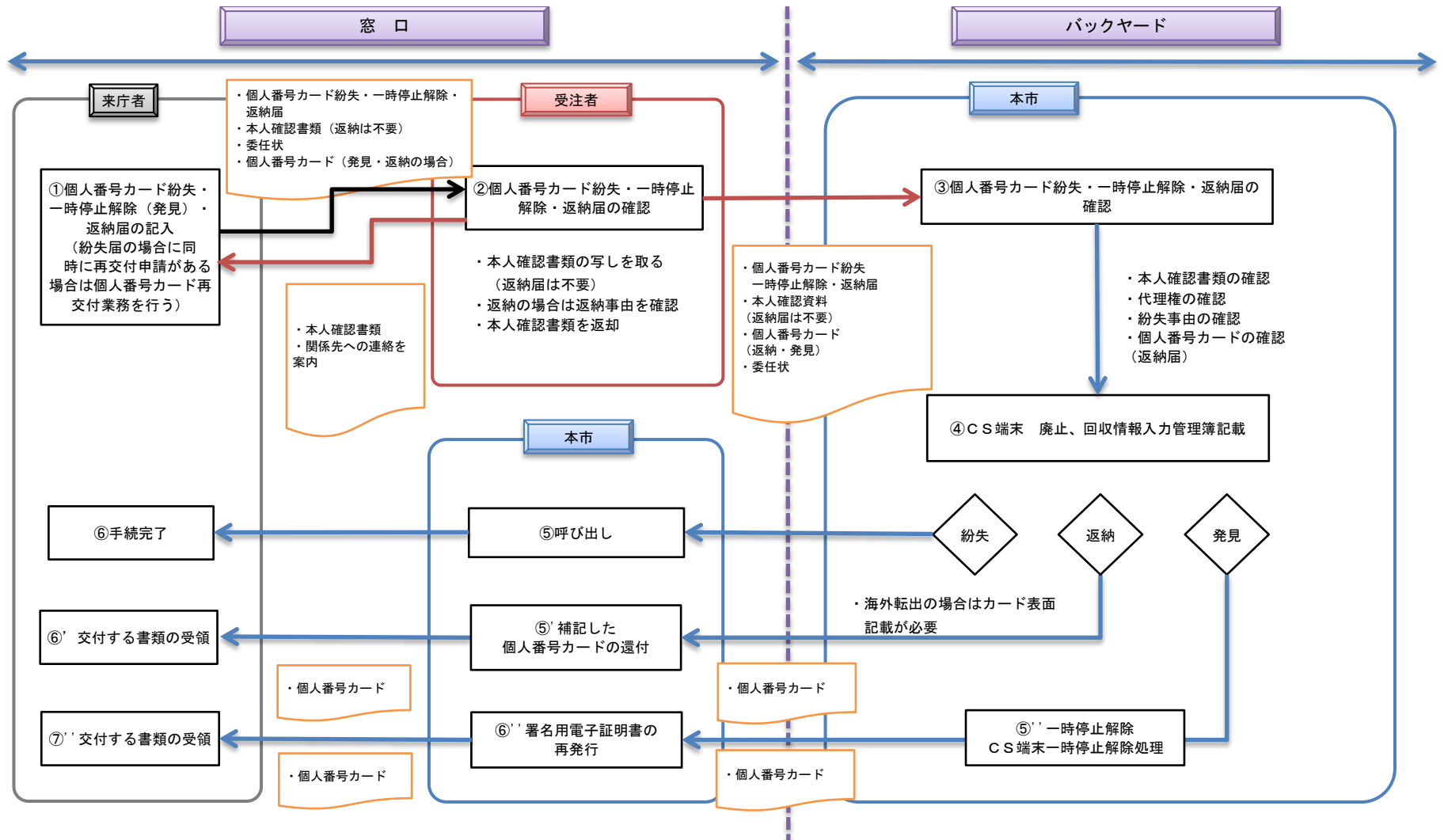
# 個人番号カード申請取り止め



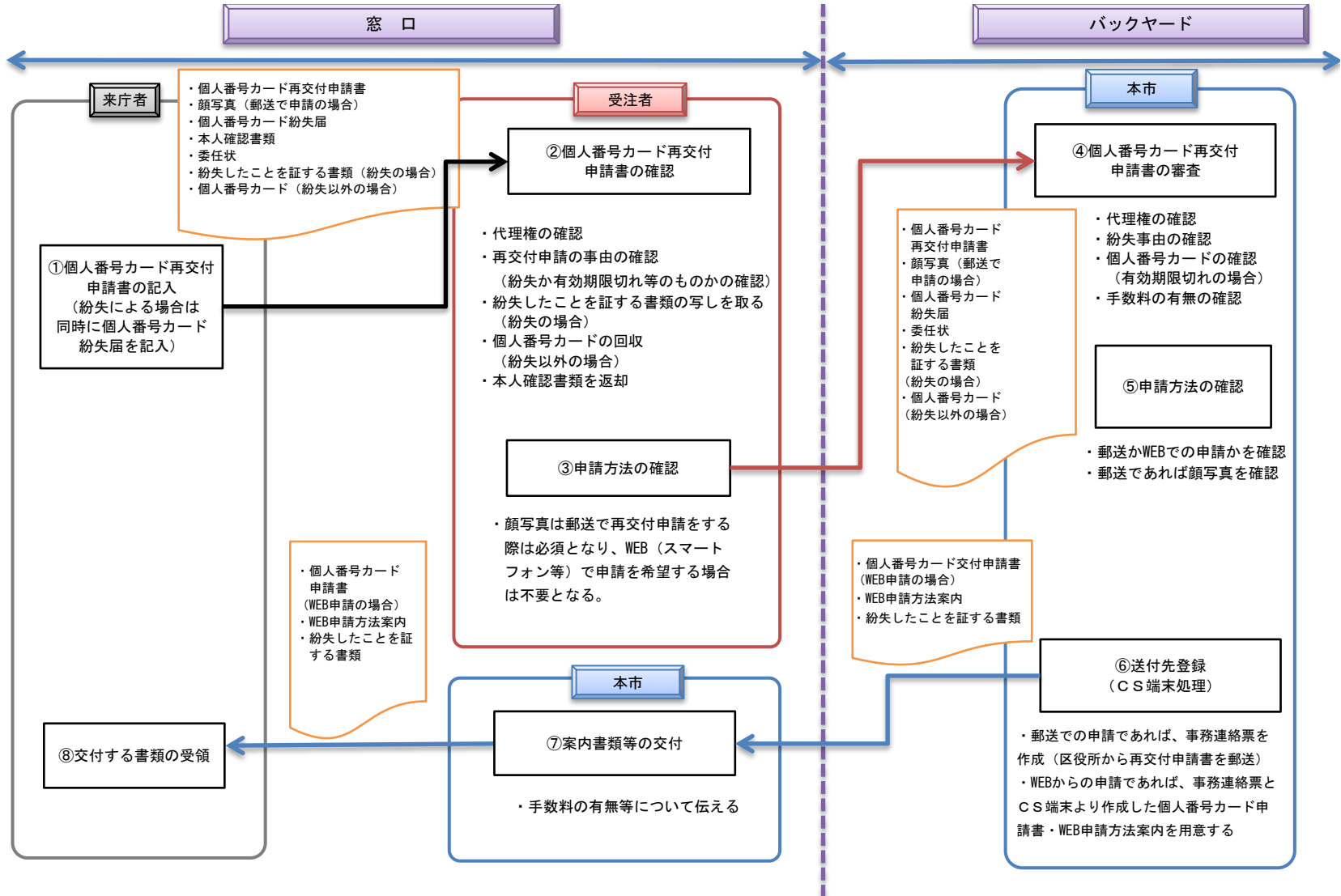
# 個人番号カード暗証番号変更・再設定



# 個人番号カード紛失・発見・返納



# 個人番号カード再交付申請



# 個人番号カード交付申請書の交付

