

○業務手順書(カード補記対応業務)

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲				
1	カード補記対応 (ICチップ更新あり)	1	a	添付書類等の確認	個人番号カード(住基カードを含む)、在留カード等(入管法における住居地届を行う場合)、同一世帯員を除く代理人申請については、委任状の添付及び代理人の本人確認資料を確認する。	本市			
			b	届書記載内容等の確認	カード券面記載事項変更届等の記入漏れ等がないかを確認する。	本市			
					本人等からの届出であることを確認する。	本市			
					届出人が本人であることを確認書類により確認する。	本市			
		c	届書の記入	届出人の本人確認書類種別及び受付担当者欄を記載する。	本市				
		2	受付登録 呼出番号札等の配付	a	呼出番号札の交付	呼出番号札を交付する。	本市		
				b	書類の返却	本人確認書類等を届出人に返却する。	本市		
		3	カードの記載	a	システム確認	住基システムにより届出内容に不備がないか確認する。	受注者		
				b	カードの記載	カードの表面または裏面に変更内容の記載を行う。	受注者		
				c	記載内容の確認・公印	記載内容に誤りがないか確認する。また、記載内容に誤りがなければ、公印を押印する。	受注者		
		4	記載内容の審査	a	記載内容の審査	記載内容に誤りがないかを審査する。	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		
		5	CS端末によるカード 内情報の更新	a	呼出	カード内情報を更新する人の対象者を呼出す。	本市		
				b	呼出番号札の確認	受付時に交付した呼出番号札の番号照合を行う。	本市		
				c	記録情報等の更新	CS端末によるカードICチップ内の情報更新処理を行う。	本市		
		6	交付	a	カード等の交付	カード等を返却する。	受注者		
		7	書類の保管	a	書類の保管	カード券面記載事項変更届等を保管する。	本市		
		2	カード補記対応 (ICチップ更新なし)	1	a	添付書類等の確認	個人番号カード(住基カードを含む)、在留カード等(入管法における住居地届を行う場合)、同一世帯員を除く代理人申請については、委任状の添付及び代理人の本人確認資料を確認する。	本市	
					b	届書記載内容等の確認	カード券面記載事項変更届等の記入漏れ等がないかを確認する。	本市	
							本人等からの届出であることを確認する。	本市	
							届出人が本人であることを確認書類により確認する。	本市	
				c	届書の記入	届出人の本人確認書類種別及び受付担当者欄を記載する。	本市		
				2	受付登録 呼出番号札等の配付	a	呼出番号札の交付	呼出番号札を交付する。	本市
						b	書類の返却	本人確認書類等を届出人に返却する。	本市
				3	カードの記載	a	システム確認	住基システムにより届出内容に不備がないか確認する。	受注者
						b	カードの記載	カードの表面または裏面に変更内容の記載を行う。	受注者
						c	記載内容の確認・公印	記載内容に誤りがないか確認する。また、記載内容に誤りがなければ、公印を押印する。	受注者
				4	記載内容の審査	a	記載内容の審査	記載内容に誤りがないかを審査する。	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		
5	交付			a	呼出	交付する書類の確認を行い、市民の呼出を行う。	受注者		
				b	呼出番号札の確認	受付時に交付した呼出番号札の番号照合を行う。	受注者		
				c	カード等の交付	カード等を返却する。	受注者		
6	書類の保管			a	書類の保管	補記対応届等を保管する。	本市		

○業務手順書(個人番号カード関連窓口業務_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	個人番号の変更請求	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、記入漏れを確認する。	本市
					b 本人確認及び添付書類等の確認	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
					d 個人番号カードまたは通知カードの廃棄	個人番号カードまたは通知カードが返納された場合は、請求者の前で廃 棄処分を行い、統合端末によりカード運用状況の廃止及び回収処理を行 う。	本市
					e 書類の返却	本人確認書類を返却する。	本市
				2 住基システム登録	a 照会確認等	住基端末により該当者が存在することを確認する。	本市
					b 住基システム	送付先情報連携を行う。	本市
					c 情報入力	住基等端末により個人番号変更処理を行う。	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。	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 書類整理	a 書類の保管	個人番号指定請求書等を保管する。	本市

○業務手順書(個人番号カード関連窓口業務、通知書関係事務)

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲			
2	通知書・通知カード	1	通知書の返戻	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 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ハガキにより督促を行う。	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書について返還登録を行う	本市		
		4	廃棄準備	a 書類の保管	返還登録した通知書等を整理のうえ保管する。	本市		
		2	通知書の交付	1	交付受付	a 添付書類等の確認	本人確認書類の持参及び代理権の確認資料の確認を行う。	受注者
				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、本人確認書類の確認を行い、通知カードを交付する。	本市		
		3	通知カードの紛失	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	本人確認書類の持参及び代理権の確認資料の確認を行う。	受注者	
					b 管理簿記載	請求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)。発見については、本人確認書類の確認を行う。	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	
	4	マイナンバーカード発行に伴う通知カードの返納	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	
					c 管理簿記載	返納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	J-LISより箱に入っている内容物(カード、ハガキ等)の確認し、保管する。	本市	
			b カード等準備	保管場所から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。	本市	
			b ハガキの準備	住基システムにおいて、確認した事項等をチェックする。	本市	
		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	発送数等を確認のうえ、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。(取得勸奨に向けた再送付も含む)	本市	
			d 管理簿記載	返戻内容を管理簿に記載する。	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。紛失等の場合は記載してもらう。	受注者
				b 添付書類等の確認	本人確認書類の持参及び代理権の確認資料の確認を行う。	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。本人確認書類の確認を行う。	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	本人に交付し受領記名をもらう。	本市	
			b 本人受取限定郵便	当日交付できない場合など、本人受取限定郵便等にて送付する。	本市	
	6 書類整理		a 一覧表記入	カード発行一覧表に交付済と記入する。	受注者	
			b 書類整理	交付通知書等の書類を整理のうえ、保管する。	受注者	
			c 書類の保管	カード発行一覧表、本人確認書類を確認し、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 添付資料の確認				疎明資料等を確認する。	受注者	
2 CS端末入力		a 更新入力	疎明資料等の確認を行い、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	疎明資料等の書類を整理のうえ、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	4	1 申出の受付	a 申出書の受付	窓口にて受け付ける。	受注者	
				b 添付書類等の確認	本人確認書類の持参及び代理権の確認資料の確認を行う。	受注者	
			2 CS端末入力	a 取止め処理入力	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	必要事項を記入し申請書等の書類を整理のうえ、保管する。	本市	
			5	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 個人番号カードの確認	個人番号カードの持参を確認する。	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	申請書等の書類を整理のうえ、保管する。	本市	
		6		1 紛失受付	a 紛失届の受付	窓口にて受付を行う。	受注者
b 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		
c 管理簿記載	届出内容を管理簿に記載する。				受注者		
2 解除受付	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		本人確認書類の持参及び代理権の確認資料の確認を行う。	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 書類整理		届出等の書類を整理のうえ、保管する。	本市			
7	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		
	3 書類整理	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			
		a 管理簿記載	管理簿等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	1 交付受付	a 受付	再交付理由を確認し、手数料の有無を確認する。	受注者			
		b 添付書類等の確認	本人確認書類の持参及び代理権の確認資料の確認を行う。	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	1 交付受付	a 受付・確認	オンライン申請か郵送申請か、申請方法の説明等を行う。	受注者			
		2 交付	a 申請書交付	郵送申請の場合、白紙の申請書を交付する。	受注者		
	3 住基端末入力	a 申請者情報更新	住基端末にて申請者情報更新入力を行う。	受注者			
		4 書類確認	a 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		
	b 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_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 対応	1 電話対応	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	

○業務手順書(特別許可の申請)

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲			
1	1	特別永住許可申請の受付	1	申請書の受付・確認	a	申請人の確認	申請人の本人確認書類の提示を求める。 【出生届と併せて申請があった場合の確認書類】 ・親権者であることを確認するため、出生届記載事項証明書又は出生届受理証明書の提示又は提出を求める。 【その他の場合の確認書類】 ・登録担当に引き継ぐ。	本市
					b	添付書類の確認	・住民票の写し(法30条の45に規定する区分、世帯主の氏名及び世帯主との続柄が記載されたもの)の提出を求める。	本市
					c	申請書記載内容等の確認	申請書の記入漏れ等がないかを確認する。	本市
					d	申請有効期間の確認	有効期間内に申請が行われているか確認する。	本市
					e	申請書記載内容の修正依頼	申請書記載内容に誤りがある場合は、修正を依頼する。	本市
					f	申請書市区町村審査欄への記載	各申請に基づいて必要事項を記載する。	本市
					g	受理台帳への記載	申請書の受付年月日及び受理番号を記載する。	本市
			2	審査	a	区長名の記載及び押印	審査を行ったうえで申請書に区長名の記載及び職印の押印を行う。	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	法務省入国管理局へ送付	a	法務省入国管理局へ送付	申請書及び提出書類を送付書とともに送付する。
	4	法務省入国管理局からの送付	a	法務省入国管理局からの送付	特別永住許可書及び特別永住者証明書等が届き次第、受理台帳に必要事項を記載し本人あて通知書を送付する。	本市		
	2	特別永住許可書等の交付	1	受付及び交付	a	申請人の確認	通知書の提出を求める。	本市
					b	特別永住所証明書の裏面記載	特別永住者証明書の裏面に交付年月日を記入する。	本市
					c	特別永住所証明書の交付	特別永住者証明書を交付し、受理台帳に必要事項を記載する。	本市
			2	特別永住者証明書交付の入力	a	特別永住所証明書交付情報の入力	交付する特別永住者証明書の情報を入力する。	本市
					b	照合確認	入力情報に誤りがないか確認する。	本市
					c	入力情報の更新	入力情報を更新し、確認用外国人住民票等を出力する。	本市
			3	入力内容の審査	a	入力内容の審査	入力された情報に誤りがないかを確認用外国人住民票等により審査する。	本市
					b	審査結果の入力	入力内容が正しい場合は、承認を入力する。また、入力内容に誤りがある場合は、差戻を入力する。	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			書類の保管	a	書類の保管	確認用住民票外国人票等を保管する。	本市	

○業務手順書(税証明書等)

項番	業務区分	大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲				
税証明事務	1	1	1	1	申請書の受付	a 交付申請書の受付	課税(所得)証明書(市民税・府民税証明書)交付申請書の記入漏れを確認する。	受注者			
						b 本人確認書類の確認	提示された本人確認書類により来庁者の本人確認を行う。	受注者			
						c 代理権限の確認	代理人請求については、委任状等を確認する。	受注者			
						2	証明書の作成	a 該当者の検索	税務事務システムより、該当者の氏名・生年月日・住所で検索を行う。	受注者	
								b 登録情報の審査	発行抑止などの登録情報を確認する。	受注者	
				3	証明書等の確認	c 証明書の出力	申請書内容とシステム情報を確認し、証明書を出力する。	受注者			
						d 証明書の受信	市税事務所に発行を依頼したものは、FAXで受信し、偽造防止用紙に転写する。	受注者			
						a 証明書の確認	申請書により出力した証明書を確認・点検する。	本市			
						b 証明書の作成	「2-d」で受信したものについては、公印を押印する。(公印審査も含む)	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	交付	a 証明書の交付	課税(所得)証明書(市民税・府民税証明書)の内容を申請者に確認後交付し、手数料を受領する。	受注者			
				5	書類の保管	a 書類の保管	課税(所得)証明書(市民税・府民税証明書)交付申請書及び添付書類を保管する。	本市			
				2	2	2	1	申請書の受付	a 交付申請書の受付	納税証明書交付申請書の記入漏れを確認する。	受注者
									b 本人確認書類の確認	提示された本人確認書類により来庁者の本人確認を行う。	受注者
									c 代理権限の確認	代理人請求については、委任状等を確認する。	受注者
	2	証明書の作成	a 該当者の検索						税務事務システムより、該当者の氏名・生年月日・住所で検索を行う。	受注者	
			b 登録情報の審査						発行抑止などの登録情報を確認する。	受注者	
	3	証明書等の確認	c 証明書の出力				申請書内容とシステム情報を確認し、証明書を出力する。	受注者			
			d 証明書の受信				市税事務所に発行を依頼したものは、FAXで受信し、偽造防止用紙に転写する。	受注者			
			a 証明書の確認				申請書により出力した証明書を確認・点検する。	本市			
			b 証明書の作成				「2-d」で受信したものについては、公印を押印する。(公印審査も含む)	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	交付	a 証明書の交付				納税証明書の内容を申請者に確認後交付し、手数料を受領する。	受注者			
	5	書類の保管	a 書類の保管				納税証明書交付申請書及び添付書類を保管する。	本市			
	3	3	3				1	申請書の受付	a 交付申請書の受付	継続検査用軽自動車税納税証明書交付申請書の記入漏れを確認する。	受注者
									b 本人確認書類の確認	提示された本人確認書類により来庁者の本人確認を行う。	受注者
									c 代理権限の確認	代理人請求については、委任状または車検証等を確認する。	受注者
2				証明書の作成	a 該当者の検索	税務事務システムより、該当者の氏名・生年月日・住所または車両番号で検索を行う。			受注者		
					b 登録情報の審査	発行抑止などの登録情報を確認する。			受注者		
3				証明書等の確認	c 証明書の出力	申請書内容とシステム情報を確認し、証明書を出力する。	受注者				
					d 証明書の受信	市税事務所に発行を依頼したものは、FAXで受信し、偽造防止用紙に転写する。	受注者				
					a 証明書の確認	申請書により出力した証明書を確認・点検する。	本市				
					b 証明書の作成	「2-d」で受信したものについては、公印を押印する。(公印審査も含む)	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				交付	a 証明書の交付	継続検査用軽自動車税納税証明書の内容を申請者に確認後交付する。	受注者				
5				書類の保管	a 書類の保管	継続検査用軽自動車税納税証明書交付申請書及び添付書類を保管する。	本市				
税証明事務				1	1	4	1	申請書の受付	a 交付申請書の受付	固定資産評価(公課)証明書交付申請書の記入漏れを確認する。	受注者
									b 本人確認書類の確認	提示された本人確認書類により来庁者の本人確認を行う。	受注者
									c 代理権限の確認	代理人請求については、委任状等を確認する。	受注者
	d 請求権限の確認	契約書等のその明資料等の添付を確認する。	受注者								
	2	証明書の作成	a 該当者の検索						税務事務システムより、該当者の氏名・住所または地番等で検索を行う。	受注者	
			b 登録情報の審査				発行抑止などの登録情報を確認する。	受注者			
	3	証明書等の確認	c 証明書の出力				申請書内容とシステム情報を確認し、証明書を出力する。	受注者			
			d 証明書の受信				市税事務所に発行を依頼したものは、FAXで受信し、偽造防止用紙に転写する。	受注者			
			a 証明書の確認				申請書により出力した証明書を確認・点検する。	本市			
			b 証明書の作成				「2-d」で受信したものについては、公印を押印する。(公印審査も含む)	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	交付	a 証明書の交付				固定資産評価(公課)証明書の内容を申請者に確認後交付し、手数料を受領する。	受注者			
	5	書類の保管	a 書類の保管				固定資産評価(公課)証明書交付申請書及び添付書類を保管する。	本市			
	2	2	5				1	本人等確認	a 本人確認書類の確認	提示された本人確認書類により来庁者の本人確認を行う。	受注者
									b 代理権限の確認	代理人請求については、委任状または車検証等を確認する。	受注者
				2	納付書の作成	a 該当者の検索			税務事務システムより、該当者の氏名・生年月日・住所で検索を行う。	受注者	
						b 納付書の出力			必要な納付書を出力する。	受注者	
				3	納付書の確認	a 納付書の確認	出力した納付書を確認する。	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			
				4	交付	a 納付書の交付	納付書を交付する。	受注者			
				3	3	6	1	申告書の受付	a 申告書の交付	前年無所得であることを確認のうえ、申告書と記載要領を交付する。	本市
									b 申告書の受付	記載された申告書を受け付け、本市に回付する。	本市
	c 申告書の質問対応	判断が必要な質問について対応する。	本市								
	2	申告書の確認	a 申告書の内容確認・受付				申告書の内容を確認のうえ、必要に応じ申告者に記載の指導を行う。	本市			
			3				入力依頼	a 申告書の入力依頼	市税事務所へFAX送信及び架電を行い、記載内容の確認及び端末入力を依頼する。	本市	
								その後の証明書発行については、「1」へ。			
	4	申告書の送付	a 申告書の送付	受付した申告書については、市税事務所に送付する。	本市						

○業務手順書(自動車臨時運行許可)

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲	
1	申請に関する業務	1.1 申請の受付の処理	1.1.1 申請書の受付	a 申請書の確認	申請書の記入漏れを確認する。	受注者
				b 本人確認書類の確認	提示された本人確認書類により申請者の本人確認を行い、本人の同意を得て写しを取る。	受注者
				c 添付書類の確認	自動車損害賠償責任保険(共済)証明書の原本及び自動車検査証等当該自動車と同一性が確認できる証明書の原本を確認する。	受注者
				d 添付書類との照合	申請書の車名、形状、車台番号、自賠責証明書番号、保険期間、保険会社名欄が添付書類と一致しているか確認する。	受注者
				e 申請内容の確認	運行の目的、経路、期間が適切であるか確認する。	受注者
				f 申請先・申請日の確認	申請先及び申請日が適切であるか確認する。	受注者
	1.2 自動車臨時運行許可証の作成	1.2.1 許可証の作成	a 許可証の作成	申請書及び許可証に許可番号、許可日、番号標番号等必要事項を記入し、許可証の裏面に期間満了日を朱書きする。	受注者	
			b 公印審査	公印審査を行う。	本市	
			c 公印押印	許可証に専用公印及び申請書との契印を押印する。	受注者	
			d 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	
	1.3 許可証の引渡し・番号標の貸与	1.3.1 交付	a 許可手数料の徴収	許可手数料を徴収する。	受注者	
			b 許可証の引渡し	許可証を引き渡す。	受注者	
			c 番号標の貸与	番号標を貸与する。	受注者	
			d 提出書類の返却	申請書以外の提出書類を申請者に返却する。	受注者	
			e 返納期限等の説明	口頭または文書により返納期限を伝達し、悪質な未返納者には告発等を行う旨を説明する。	受注者	
		1.3.2 交付後の事務	a 許可簿の記載	許可した申請書に基づき、許可簿に所定事項を記載する。	受注者	
			b 決裁	当日分の申請書に基づき、定例決裁簿により所定事項を記載のうえ決裁をうける。	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	
1.3.3 書類の保管		a 書類の保管	申請書、本人確認書類の写し、委任状等の書類を保管する。	本市		
2	2.1 返納の受付	2.1.1 許可証及び番号標の返納受付	a 許可証及び番号標の確認	許可簿で許可内容を確認する。	受注者	
			2.1.2 交付	返納したことがわかるものの交付	申請者から求められた場合、許可証の写しに返納があった旨を記載して受付印を押印または返納日を記載する	受注者
		2.1.3 返納後の事務	a 許可簿の記載	返納欄に返納日を記載する。	受注者	
			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	
			c 書類及び番号標の保管	許可証は許可番号順に保管し、番号標は所定の場所に保管する。	本市	
		2.2 紛失・盗難の受付	2.2.1 紛失届の受付	a 紛失届の確認	紛失届の記入漏れを確認する。	受注者
	2.2.2 届出内容の確認			a 届出者の確認 届出者が申請者と同じであるか確認する。 b 遺失届(盗難被害届)の受理番号を確認 遺失届(盗難被害届)の受理番号を警察に確認して記載する。	受注者	
	2.2.3 弁償金の徴収		a 弁償金の徴収	弁償金を徴収する	受注者	
	2.2.4 書類の保管		a 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	
			b 書類の保管	紛失届を保管する。	本市	
	3		3.1 未返納者への督促業務	3.1.1 督促	a 電話による督促	未返納者に対して電話により督促し、その状況及び結果を催告処理簿に記載する。
		b 書面による督促			電話督促をしても未返納の場合は、督促状発送簿に記載のうえ送付し、その状況及び結果を催告処理簿に記載する。	受注者
c 書面による督促(特定記録郵便)		なお未返納の場合は、文書処理簿及び督促状発送簿に記載のうえ特定記録郵便にて送付し、その結果を催告処理簿に記載する(2~3回繰り返す)。			受注者	
3.1.2 実地調査		a 実地調査		実地調査を行った場合は、その状況及び結果を催告処理簿に記載する。	本市	
4	4.1 失効に関する業務	4.1 失効事務	4.1.1 失効に至る経過の確認	a 失効に至る経過の確認	紛失・盗難や回収不能と判断された番号標番号は、速やかに失効事務を行う。	本市
			4.1.2 失効公告	b 失効公告	失効した番号標番号について、公告する。	本市
			4.1.3 失効後の事務	a 番号標台帳の記載	番号標台帳に失効した旨記載する。	本市
				b 番号標の廃棄	き損等により失効した場合には、切断した後に廃棄する。	本市
5	5.1 報告に関する業務	5.1 事務量報告・失効報告	5.1.1 報告書の作成・送付	a 事務量の報告作成・送付 四半期ごとに、市民局へ許可件数等を報告する。 b 失効の報告、通知作成・送付 随時、市民局への報告及び警察署への通知を行う。	本市	
			6	6.1 照会・回答に関する業務	6.1 警察等からの照会・回答	6.1.1 照会文書の受付
6.1.2 回答の作成・送付	a 回答の作成・送付	回答を作成し、照会元へ返送する。	本市			
7	7.1 自賠責解除事由証明書	7.1 証明書の作成	7.1.1 証明書の受付	a 証明書の確認	証明書の記入漏れを確認する。	受注者
			7.1.2 証明書の内容確認	a 返納事実等の確認	許可内容及び返納事実を許可簿等により確認する。	受注者
			7.1.3 証明書の作成	a 証明書の作成	証明願に必要な事項を記載する。	受注者
				b 公印審査及び押印	公印審査のうえ、証明願に専用公印及びその写しとの契印を押印する。	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
			7.1.4 交付	a 証明書の交付	証明書を交付する。	受注者
	7.2 許可申請書・番号標の管理及び作製	7.2.1 許可申請書・番号標の在庫管理・作製	a 番号標番号の在庫管理・作製	常に番号標番号の貸出状況を把握し、保有枚数が減少した場合は新たに番号標を作製し、番号標台帳に記載する。	本市	
			b 許可申請書の在庫管理・作製	常に許可申請書の使用状況を把握し、許可申請書の保有数が減少してきた場合は作製する。	本市	