

委託業務項目等一覧

【窓口サービス課業務】

1 各業務の受付に関する共通事項

- (1) 申請者が、法令上、申請することが可能な者であることを確認すること。
- (2) 申請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を確認すること。内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
- (3) 申請に際して必要な書類が添付されているかを確認すること。添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追加・差替え等を求めること。
- (4) 申請の任に当たっている者が本人であることを確認するための資料を提示又は提出させること。本人確認を行う資料については、法令等に基づく適切な資料を求めること。
- (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を確認するための委任状等を提示又は提出させること。
- (6) 届出等に付帯する手続の有無を確認すること。
- (7) 第三者からの申請に関しても同様のこと。

2 フロアマネージャー業務（北庁舎1階フロア内）

- (1) 来庁用件の聴き取り及び番号発券機の操作
- (2) 番号発券機による番号の配布
- (3) フロア内の各窓口への案内、取次ぎ、連絡調整
- (4) フロア内の待合席及び中央ロビーの待合席への案内
- (5) フロア内に設置している資料に関する質疑応答対応及び配付
- (6) 窓口サービス課及び保険年金課業務に関する質疑応答対応
- (7) 記載台での申請書等の記載支援
- (8) 待合スペースの整理
- (9) マイナンバーカード対応マルチコピー機（住民票の写し等の取得可能）への案内及び質疑応答対応

3 証明書関連業務

- (1) 証明書等に関する業務（公用請求を含む）
 - ア 証明書等の請求、申請の受付
 - イ 申請書等の記載支援

- ウ 証明書等の作成
- エ 申請書等と作成した証明書等の照合
- オ 手数料の徴収（レジ操作を含む）
- カ 証明書等の交付
- キ 持ち帰り用封筒の交付
- ク 証明書が発行できない場合の理由の説明及び必要な手続等の案内（交付決定行為に係るものを除く）
- ケ さかのぼり戸籍等、請求すべき他自治体の案内
- コ 電話予約で受け付けた証明書の作成

【業務に含まれる証明書等】

	項目	備考
1	戸籍全部・個人事項証明書	
2	除籍・改製原戸籍謄抄本	
3	戸籍（除籍）記載事項証明書	
4	戸籍（除籍）附票の写し	
5	身分証明書	
6	受理（不受理）証明書、受理証明書上質	
7	不在籍証明書	
8	届出書に基づく証明書	
9	独身証明書	
10	婚姻要件具備証明書	
11	除籍廃棄証明書、除籍焼失証明書	
12	戸籍附票廃棄証明書	
13	住民票の写し、広域交付住民票	住基ネット端末の操作を除く
14	住民票記載事項証明書	
15	不在住証明書	
16	印鑑登録証明書	
17	課税証明書（所得証明）	
18	納税証明書（一般、完納、軽自動車継続車検用、酒類販売、国民健康保険）	
19	営業証明書（法人、個人）	
20	死体火葬許可証（再交付）	
21	馬主証明書	犯歴事項の確認を除く
22	年金証明（現況届）	
23	改製不適合戸籍（事故簿）	事故簿を使用する一部業務を

		除く
24	住民票コード通知書（再交付）	無料証明
25	出産一時金証明	無料証明
26	年齢証明（労基法第 111 条）	無料証明
27	出稼ぎ手帳証明	無料証明
28	本籍表示変更証明書	無料証明
29	住居表示変更証明書	無料証明

※証明書等については、使用目的から必要となる証明書を判断し、申請者等に確認の上、過不足のないように対応すること。

(2) 課税証明書（所得証明）の受付時又は作成時に判明した未申告者のうち、無収入者の申告の受付、申告書の記載支援、申告書の入力

(3) 臨時運行許可に関する業務

ア 臨時運行許可申請書（紛失・盗難を含む）の受付

イ 申請書（紛失・盗難を含む）の記載支援

ウ 臨時運行許可証の作成

エ 申請書等と作成した臨時運行許可証の照合

オ 手数料の徴収（レジ操作を含む）

カ 臨時運行許可証の交付及び仮ナンバーの貸与

キ 臨時運行許可証及び仮ナンバーの返納受付

ク 臨時運行許可証及び仮ナンバーの未返納者への電話等による督促

ケ 貸し出し台帳等の管理

(4) 住民基本台帳の閲覧に関する業務

ア 閲覧予定者（事前に市が予約を受け付けた者）の窓口対応

イ 閲覧件数の確認

ウ 閲覧手数料の徴収（レジ操作を含む）

(5) 出張所及び証明取扱所で受け付けた証明書等に関する業務

ア ファックスで受信した申請書等の受領

イ 証明書等の作成及び電送（出張所及び証明取扱所のプリンター等へ発行）

ウ 出張所及び証明取扱所への電話連絡及び確認

【業務に含まれる証明書】

	項目	備考
1	戸籍全部・個人事項証明書	
2	除籍・改製原戸籍謄抄本	
3	戸籍（除籍）記載事項証明書	

4	戸籍（除籍）附票の写し	
5	身分証明書	
6	受理（不受理）証明書	
7	届出書に基づく証明書	
8	独身証明書	
9	死体火葬許可証（再交付）	
10	住居表示変更証明書	
11	納税証明書（酒類販売）	
12	不在籍証明書	
13	婚姻要件具備証明書	
14	除籍廃棄証明書、除籍焼失証明書	
15	改製不適合戸籍（事故簿）	事故簿を使用する一部業務を除く
16	戸籍附票廃棄証明書	
17	出産一時金証明	無料証明
18	年齢証明（労基法第 111 条）	無料証明
19	本籍表示変更証明書	無料証明

（6）業務で受け付けた申請書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

4 印鑑登録業務

（1）印鑑登録等に関する業務

- ア 印鑑登録等の申請受付
- イ 申請書の記載支援
- ウ 廃止する印鑑登録証の收受
- エ 印影確認及び原票の作成
- オ 印影の登録及び廃止
- カ 印鑑登録証の作成
- キ 登録手数料の徴収（レジ操作を含む）
- ク 印鑑登録証の交付
- ケ 廃止した印鑑登録証の処分

【業務に含まれる申請等】

	項目	備考
1	印鑑登録	
2	印鑑登録廃止	
3	印鑑登録証再交付	

4	印鑑登録原票登録事項変更	
---	--------------	--

(2) 業務で受け付けた申請書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

5 郵送請求業務（公用請求を含む）

(1) 郵送請求による証明書等に関する業務

ア 郵送請求書等の受付

イ 請求者への電話による内容確認、追加書類依頼等の連絡

ウ 証明書等の作成

エ 請求書等と作成した証明書等の照合

オ 手数料（現金及び郵便小為替）の確認及び徴収（レジ操作を含む）、精算

カ 交付簿兼送付書の作成及び封入

キ 証明書等の封入封緘及び発送準備

【業務に含まれる証明書等】

	項目	備考
1	戸籍全部・個人事項証明書	
2	除籍・改製原戸籍謄抄本	
3	戸籍（除籍）記載事項証明書	
4	戸籍（除籍）附票の写し	
5	身分証明書	
6	受理（不受理）証明書、受理証明書上質	
7	不在籍証明書	
8	届出書に基づく証明書	
9	独身証明書	
10	婚姻要件具備証明書	
11	除籍廃棄証明書、除籍焼失証明書	
12	戸籍附票廃棄証明書	
13	住民票の写し	
14	住民票記載事項証明書	
15	不在住証明書	
16	課税証明書	
17	納税証明書（一般、完納、軽自動車継続車検用、酒類販売、国民健康保険）	
18	営業証明書（法人、個人）	
19	死体火葬許可証（再交付）	
20	馬主証明書	犯歴事項の確認を除く

21	年金証明（現況届）	
22	改製不適合戸籍（事故簿）	
23	住民票コード通知書（再交付）	無料証明
24	出産一時金証明	無料証明
25	年齢証明（労基法第 111 条）	無料証明
26	出稼ぎ手帳証明	無料証明
27	転出証明書	無料証明
28	一部事項証明（本籍の変更証明書）	無料証明
29	住居表示変更証明書	無料証明

（2）業務で受け付けた請求書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

6 住民異動届関連業務（住基ネット端末の操作を除く）

（1）住民異動届に関する業務

- ア 住民異動届等の受付
- イ 届書の記載支援
- ウ 住民異動届の入力
- エ 職権処理に基づく入力（職権修正、職権記載・削除）
- オ 届書と入力内容の照合
- カ 出張所で受け付けた住民異動届（一部）の入力、照合及び電話連絡
- キ 転出証明書の作成、交付
- ク 住民異動届に伴う戸籍附票の入力、入力内容の照合
- ケ 住民異動届に伴う案内文書の作成、交付
- コ 住民異動届に伴う関係窓口への案内
- サ 住民異動届に伴う配付物の配付（ガイドブック等）
- シ 住民異動届に伴う他自治体への通知の作成、発送準備

【業務に含まれる届出等】

	項目	備考
1	転入	
2	特例転入（カード転入）	
3	国外転入	
4	転出、転出取消	
5	国外転出	
6	特例転出（カード転出）	
7	転居	
8	世帯変更	

9	戸籍届に伴う住民登録	
10	フリガナ・方書修正等	

- (2) 住民票コード通知票等に関する業務
 - ア 住民票コード通知票の発送準備
 - イ 返戻された住民票コード通知票及び個人番号通知書の受付
 - ウ 業務で受け付けた通知票等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）
- (3) 住民票コード変更届の受付、作成、交付
- (4) 個人番号指定請求書の受付
- (5) 転入通知（住民基本台帳法第9条第1項通知及び第9条第3項通知）の入力
- (6) 戸籍届出（住民基本台帳法第9条第2項、第19条第2項通知及び第19条第3項通知）の入力
- (7) 附票通知（住民基本台帳法第19条第1項通知及び第19条第4通知）の入力
- (8) 住民異動届に伴う在留カード、特別永住者証明証の受付、変更内容記載、交付
- (9) 中長期在留者・特別永住許可者に係る住居地の届出
 - ア 住居地届出書の受付
 - イ 届出書の記載支援
 - ウ 住居地届出書の入力
 - エ 届出と入力内容の照合
 - オ 在留カード又は特別永住者証明書の受付、変更内容記載、交付
- (10) 特別永住者証明書の交付
 - ア 特別永住者証明書の交付（再交付含む）申請の受付
 - イ 申請書の記載支援
 - ウ 交付予定通知書の作成、交付
 - エ 受け付けた申請書を法務省へ発送準備
 - オ 旧特別永住者証明書と交付予定通知書の回収、新特別永住者証明書の交付
 - カ 旧特別永住者証明書を法務省へ発送準備
- (11) 旧氏併記に関する業務
 - ア 旧氏併記記載請求書の受付
 - イ 請求書の記載支援
 - ウ 受付けた請求書内容に基づく入力
 - エ 請求書と入力内容の照合
- (12) 住民異動届に伴う他制度に関する業務
 - ア 申請書等の受付
 - イ 申請書等の記載支援

- ウ 申請書等の作成、交付
- エ 住民異動届に伴う返納物等の收受
- オ 関係窓口への案内

【業務に含まれる申請等】

	項目	内容
1	児童手当認定請求書の受付	世帯全員転入、出生1人目
2	児童手当額改定届の受付	出生2人目以降
3	児童手当住所変更届の受付	世帯全員転居
4	児童手当資格喪失届の受付	世帯全員転出
5	重度心身障害者医療費受給資格認定申請内容変更届の受付	転居
6	重度心身障害者医療費受給資格喪失届の受付	転出
7	乳幼児等医療費受給資格認定申請書の受付	出生、世帯全員転入
8	乳幼児等医療費受給資格認定申請内容変更届の受付	世帯全員転居
9	乳幼児等医療費受給資格喪失届の受付	世帯全員転出
10	小中学校転入学通知書の作成、交付	転入、転居
11	スポーツ施設使用証明書等の交付	転入
12	市内路線バス高齢者優待乗車証交付申請書の受付、作成、交付	転入
13	市内路線バス高齢者優待乗車証変更等届の受付、作成、交付	氏名変更
14	身障療育手帳の申請（届出）書受付及び手帳書き換え	転居、氏名変更
15	特別児童扶養手当障害者各種手当変更届の受付	転居、氏名変更
16	障がい者総合福祉法児童福祉法サービスの資格喪失手続の受付	転出
17	障がい者総合福祉法児童福祉法サービスの申請内容変更届受付	転居、氏名変更
18	地域生活支援事業申請内容変更届出書受付	転居、氏名変更
19	福祉手当3種（特別障害者手当、障害児福祉手当、経過的福祉手当）喪失届受付	転出
20	福祉手当3種（特別障害者手当、障害児福祉手当、経過的福祉手当）届出内容変更届出の受付	転居、氏名変更

21	犬の登録事項変更届受付	転入、転居
----	-------------	-------

(13) 業務で受け付けた届書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

(14) 住民異動届に伴う配付物の準備（配付物等の封筒への封入作業を含む）

(15) 住民異動届に伴うマイナンバーカード等に関する業務

ア カードの受領

イ 受領したカードの券面事項等の書き換え（住基ネット端末の使用を除く）

ウ 書き換えたカードの返却

【業務に含まれる届出等】

	項目	備考
1	転居	マイナンバーカード、住民基本台帳カード
2	転入	マイナンバーカード、住民基本台帳カード
3	特例転入	マイナンバーカード、住民基本台帳カード
4	戸籍届等に伴う氏名変更	マイナンバーカード、住民基本台帳カード
5	方書修正等による住所変更	マイナンバーカード、住民基本台帳カード

7 戸籍届関連業務

(1) 戸籍届に関する業務

ア 戸籍届等の受付

イ 届書の記載支援

ウ 戸籍届の入力及び届書との照合

エ 戸籍届に伴う戸籍附票の入力、入力内容の照合

オ 夜間休日窓口で受け付けた戸籍届の入力、入力内容の照合

カ 出張所で受け付けた戸籍届の入力、入力内容の照合

キ 他自治体からの送付を受けた戸籍届の入力、入力内容の照合

【業務に含まれる届出等】

	項目	備考
1	出生	
2	死亡、死産、身体の一部	
3	婚姻	
4	離婚、戸籍法77条の2	

5	養子縁組、養子離縁、特別養子縁組、特別養子離縁、戸籍法73条の2	
6	認知	
7	入籍、分籍	
8	転籍	
9	氏の変更、名の変更	
10	親権	
11	国籍喪失、国籍選択、帰化	
12	復氏	
13	姻族関係終了	
14	不受理申出、不受理取下げ、不受理失効	
15	その他戸籍事件	

- (2) 死体火葬許可証の作成及び交付
- (3) 霊葬場使用状況の作成
- (4) 死亡届に伴う関連手続ファイルの準備、交付
- (5) 業務で受け付けた届書等の整理、引継ぎ（即時で市に引継ぎ）
- (6) 届出された戸籍届等の他自治体への発送準備
- (7) 戸籍届に伴う配布物の準備及び配布、管理
- (8) 母子健康手帳の出生届済証明の作成、交付
- (9) 出生届に伴う他制度に関する業務
 - ア 出生状況確認書の受付
 - イ 出生状況確認書の記載支援
 - ウ 産後ケア事業に係る申請書の配布及び受付
 - エ 多胎家庭へのサポート事業利用証の交付
 - オ 新生児聴覚検査受診者の担当課への案内（償還払いの場合）
 - カ 業務で受け付けた申請書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）
- (10) 相続税法58条通知及び人口動態に関する入力及び入力内容の照合

8 証明書手数料等収納業務（マイナンバーカード対応マルチコピー機を含む）

- (1) 各業務で徴収した手数料等の管理
- (2) 各業務に必要なつり銭の準備及び補充
- (3) 各業務の領収書の発行
- (4) 徴収した手数料等の集計及び金融機関への納入（市が指定する期日まで）
- (5) 手数料等の集計結果の報告（翌営業日午前中までに市へ報告）

9 旅券業務

(1) 旅券発給等に関する業務

- ア 申請書等の受付
- イ 申請書等の記載支援
- ウ 引換書の作成、交付
- エ 受け付けた申請書をパスポートセンターへ発送準備
- オ パスポートセンターから送付された旅券の受領、内容確認及び格納
- カ 旅券交付の受付、引換書の確認及び受領
- キ 旅券の交付

(2) 業務で受け付けた書類等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

10 その他付帯業務

(1) 受電に関する業務

- ア 制度や、委託業務全般に関する電話受付及び回答
- イ 委託業務以外の問い合わせ等については、担当部署に引継ぎ

(2) 転入者向けアンケートに関する業務

- ア 市が作成したアンケート用紙を転入者に対し配布
- イ アンケート回収ボックスの設置場所の説明

【保険年金課業務】

1 各業務の受付に関する共通事項

- (1) 申請（届出）者が、法令上、申請（届出）することが可能な者であるかを確認すること。
- (2) 申請書（届書）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を確認すること。内容が不十分なときは、適宜加筆・修正を求めること。
- (3) 申請（届出）に際して必要な書類が添付されているかを確認すること。添付書類が不足又は不相当なときは、適宜追加・差替え等を求めること。
- (4) 申請（届出）の任に当たっている者が本人であるかを確認するための資料を提示又は提出させること。本人確認を行う資料については、法令等に基づく適切な資料を求めること。
- (5) 申請（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を確認するための委任状等を提示又は提出させること。
- (6) 対象者の個人番号を確認する資料を提示又は提出させること。提示等が困難な場合は、住民基本台帳により確認を行うこと。
- (7) 届出等に付帯する手続の有無を確認すること。
- (8) 第三者からの申請（届出）に関しても同様のこと。
- (9) 申請（届出）の受付に当たっては、当該世帯の住民基本台帳及び課税所得の情報を確認し未届や未申告の状況が確認される場合は、担当窓口へ案内すること。
- (10) 申請（届出）の受付に当たっては、保険税（料）の収納状況を確認し納入に遅滞が生じている場合は、担当部署に確認の上、必要に応じて担当窓口へ案内すること。

2 国民健康保険資格・賦課関連業務

- (1) 事前相談に関する業務
 - ア 制度の説明、取得喪失等に係る要件の確認
 - イ 必要書類及び手続方法等の案内
 - ウ 保険税額の仮算定及び納期等の説明
- (2) 資格取得に関する業務（マイナンバー制度における情報連携操作を除く）
 - ア 受付、資格取得要件及び必要書類の確認
 - イ 資格異動の入力
 - ウ 届書の出力、記載支援
 - エ 簡易申告書の出力、記載支援（未申告者、転入者）

- オ 被保険者証（兼高齢受給者証）の作成、交付
- カ 納税通知書及び納付書の交付
- キ 口座振替勧奨、口座振替依頼書の記載支援又はペイジー端末の操作
- ク 資格取得に伴う配布物の配布
- ケ 関係窓口への案内
- コ 郵送による資格取得届の受付、必要書類の確認、資格異動の入力、被保険者証（兼高齢受給者証）の作成、発送準備

【業務に含まれる取得事由】

	取得事由	備考
1	転入	
2	社保・組合離脱	
3	生保廃止	
4	出生	
5	障害認定撤回	
6	その他	遡及加入・出所による加入 等

(3) 資格喪失に関する業務（マイナンバー制度における情報連携操作を除く）

- ア 受付、資格喪失要件及び必要書類の確認
- イ 資格異動の入力
- ウ 届書の出力、記載支援
- エ 被保険者証（兼高齢受給者証）等の回収又は有効期限の修正
- オ 更正後納税通知書及び納付書の交付、納期及び口座振替停止等の説明
- カ 関係窓口への案内
- キ 郵送による資格喪失届の受付、必要書類等の確認、資格異動の入力、発送準備

【業務に含まれる喪失事由】

	喪失事由	備考
1	転出	
2	社保・組合加入	
3	生保開始	
4	死亡	
5	障害認定	
6	その他	入所による喪失 等

(4) 世帯異動（住所・氏名変更、世帯合併、世帯分離、世帯主変更）に関する業務

- ア 受付、異動事由及び必要書類の確認
- イ 資格異動の入力
- ウ 届書の出力、記載支援

- エ 被保険者証（兼高齢受給者証）等の作成、交付、異動前被保険者証等の回収
- オ 更正後納税通知書及び納付書の交付、異動前納税通知書等の回収
- カ 関係窓口への案内
- (5) 被保険者証（兼高齢受給者証）の再交付に関する業務
 - ア 受付、申請事由の確認
 - イ 申請書の出力、記載支援
 - ウ 被保険者証（兼高齢受給者証）の作成、交付
- (6) 資格取得喪失証明書の交付に関する業務
 - ア 受付、申請事由の確認
 - イ 資格情報の確認
 - ウ 資格取得喪失証明書の作成、交付
- (7) 出張所で受け付けた届出等に関する業務
 - ア 出張所からの受電対応
 - イ ファックスで受信した届書及び必要書類等の確認
 - ウ 資格異動の入力
 - エ 被保険者証（兼高齢受給者証）の作成、発送準備
 - オ 課税額変更確認書の作成及び出張所プリンターへ発行
 - カ 出張所へ電話連絡
- (8) 就学中の被保険者の特例の届出に関する業務
 - ア 受付、要件及び必要書類の確認
 - イ 届書の出力、記載支援、届出内容の入力
 - ウ 被保険者証の作成、交付、発送準備
 - エ データベース入力
 - オ 対象者への年次現況調査（通知文書の発送準備、未提出者への届出勧奨、データベース管理）
 - カ 就学が終了した者の資格喪失処理
- (9) 遠隔地被保険者の届出に関する業務
 - ア 受付、要件及び必要書類の確認
 - イ 届書の出力、記載支援、届出内容の入力
 - ウ 被保険者証の作成、交付、発送準備
 - エ データベース入力
 - オ 対象者への年次現況調査（届書の発送準備、未提出者への届出勧奨、データベース管理）
- (10) 住所地特例の届出に関する業務

- ア 受付、要件（転出先）の確認
- イ 届書の出力、記載支援、届出内容の入力
- ウ 被保険者の転出確定後、被保険者証（兼高齢受給者証）の作成、発送準備
- エ 関係窓口への案内
- (11) 資格適正化に関する業務
 - ア 国民年金資格喪失リストから国民健康保険被保険者を抽出
 - イ 対象者リストの作成
 - ウ 対象者への届出勧奨文書の作成、発送準備
 - エ 関係部署にリストの提供
- (12) 特定同一世帯及び特定継続世帯所属者の届出に関する業務
 - ア 特定同一世帯所属者異動連絡票の受付、システム入力（転入による資格取得時）
 - イ 特定同一世帯所属者異動連絡票の作成、交付（転出による資格喪失時）
- (13) 旧被扶養者の届出に関する業務
 - ア 旧被扶養者異動連絡票の受付、届書の出力（転入による資格取得時）
 - イ 減免申請書の記載支援、受付、申請内容の入力（資格取得時）
 - ウ 旧被扶養者異動連絡票の作成及び交付（転出による資格喪失時）
- (14) 非自発的失業軽減の届出に関する業務
 - ア 受付、要件及び必要書類（雇用保険受給資格者証）の確認
 - イ 届出書の記載支援、届出内容の入力
 - ウ 更正後納税通知書及び納付書等の交付
- (15) 介護適用除外の届出に関する業務
 - ア 受付、要件（入所施設）の確認
 - イ 届書の記載支援、届出内容の入力
 - ウ 更正後納税通知書及び納付書の交付
 - エ データベース入力
 - オ 対象者への年次現況調査（届書の発送準備、未提出者への届出勧奨、データベース管理）
 - カ 関係部署への年次調査補助
- (16) 送付先指定届（被保険者証・納税通知書）に関する業務
 - ア 受付、要件の確認
 - イ 届出書の記載支援
 - ウ 届出内容の入力、データベース入力
- (17) 前期高齢者基準収入額適用申請に関する業務
 - ア 受付、要件の確認

- イ 申請内容の入力
- ウ 被保険者証（兼高齢受給者証）の回収
- エ 区分変更後被保険者証（兼高齢受給者証）の作成、交付
- (18) 限度額適用認定証及び限度額適用・標準負担額減額認定証の申請に関する業務
 - ア 受付、申請書の出力、記載支援（出張所分・郵送分含む）
 - イ 限度額適用認定証等の作成、交付
 - ウ 限度額適用認定証等の再交付
 - エ 更新時期における事前申請の受付（7月）
 - オ 事前申請分の限度額適用認定証等の発送準備（8月）
 - カ 限度額適用認定証の発行枚数の確認（月次）
- (19) 減免申請に関する業務
 - ア 受付、申請事由及び必要書類の確認
 - イ 申請書の記載支援

【業務に含まれる減免】

	減免事由	備考
1	生活保護開始	
2	収監	
3	被災	

- (20) 所得照会に関する業務（マイナンバー制度における情報連携対象を除く）
 - ア 照会文書の作成、封入、他自治体への発送準備
 - イ 他自治体からの送付された回答受付、所得情報の入力
- (21) 簡易申告書に関する業務（年次）
 - ア 未申告者データに基づく簡易申告書の出力、除外者の引き抜き
 - イ 簡易申告書及び案内文書等の封入、発送準備
 - ウ 簡易申告書の受付（郵送を含む）、申告内容の確認、送付リストへの記録
 - エ 申告額の入力
 - オ 更正後納税通知書及び納付書の交付（窓口受付時の即時交付分）
 - カ 電話による申告勧奨（未提出者）
- (22) 年金特別徴収停止に関する業務
 - ア 特別徴収停止申請及び口座振替依頼書の受付
- (23) 被保険者証及び納税通知書等の返戻処理に関する業務
 - ア 返戻された被保険者証及び納税通知書等の開封、整理、格納
 - イ 返戻情報の入力
 - ウ 返戻者への電話連絡、問い合わせ対応

- エ 窓口交付又は、再送準備
- オ 未返戻世帯の再送受付、交付、再送準備、郵送簿管理
- カ 公示送達対象者リストの作成（納税通知書）
- キ 有効期限切れの被保険者証等の回収、回収情報のシステム入力
- (24) 窓口配付物の準備
- (25) 業務で受け付けた届出書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

3 国民健康保険給付関連業務

(1) 療養費支給に関する業務

- ア 受付（郵送を含む）、必要書類の確認
- イ 申請書等の出力、記載支援
- ウ 申請内容の入力
- エ 決定通知の封入、発送準備

【業務に含まれる申請等】

	項目	備考
1	療養費の支給申請	移送費、海外療養費、特別療養費を除く
2	入院時食事差額療養費の支給申請	

(2) 高額療養費支給に関する業務

- ア 対象通知及び申請書の封入（引き抜き作業を含む）、発送準備
- イ 支給除外者リストの入力
- ウ 受付、必要書類の確認
- エ 申請書等の受付及び記載支援
- オ 申請内容の入力
- カ 決定通知の封入、発送準備

【業務に含まれる申請等】

	項目	備考
1	高額療養費の支給申請	
2	外来年間合算の支給申請	
3	高額医療・高額介護合算の支給申請	

(3) 給付金支給に関する業務

- ア 受付（郵送を含む）、必要書類の確認
- イ 申請書等の出力、記載支援
- ウ 申請内容の入力
- エ 決定通知の封入、発送準備

【業務に含まれる申請等】

	項目	備考
1	出産育児一時金の支給申請	
2	葬祭費の支給申請	

(4) 特定疾病療養認定に関する業務

- ア 受付（郵送を含む）、必要書類の確認
- イ 申請書等の出力、記載支援
- ウ 業務で受け付けた申請内容の入力
- エ 認定証の作成、交付（封入、発送準備）

(5) 医療費適正化通知の発送に関する業務

- ア 通知の封入、発送準備

【業務に含まれる手続等】

	項目	備考
1	医療費総額通知の発行	年6回
2	ジェネリック医薬品差額通知の発行	年3回

(6) 医療費適正化通知の再交付に関する業務

- ア 受付（郵送を含む）
- イ 申請書の出力、記載支援

(7) 送付先指定届（保険給付通知）に関する業務

- ア 受付、要件の確認
- イ 届出書の記載支援
- ウ 届出内容の入力

(8) 業務で受け付けた申請書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

4 国民健康保険保健事業関連業務

(1) 特定健康診査・特定保健指導に関する業務

- ア 特定健康診査受診券再発行受付（郵送を含む）、必要書類の確認
- イ 申請書等の出力、記載支援
- ウ 特定健康診査再発行受診券の作成
- エ 特定健康診査受診券（遡及・新規加入者への発送も含む）の交付（発送準備）
- オ 特定保健指導利用券の封入、発送準備

【業務に含まれる手続等】

	項目	備考
1	特定健康診査の受診券の発行	
2	特定保健指導利用券の発行	

- (2) 脳ドック・PET/CT がん検診事業に関する業務
 - ア 受付（郵送、インターネットを含む）、申請要件の確認
 - イ 申請書等の記載支援
 - ウ 決定通知書の封入、発送準備

【業務に含まれる手続等】

	項目	備考
1	脳ドックの受診申請	
2	PET/CT がん検診の受診申請	

- (3) ストレスチェック事業に関する業務
 - ア 受付（郵送、電話、インターネット受付を含む）、申請要件の確認
 - イ 申請書等の記載支援
 - ウ セルフストレスチェック調査票の封入、発送準備
- (4) がん検診費用助成に関する業務
 - ア 受付（郵送を含む）、必要書類の確認
 - イ 郵送提出希望者への申請書の発送準備
 - ウ 申請書等の記載支援
 - エ 決定通知の封入、発送準備
- (5) 業務で受け付けた申請書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

5 国民健康保険税収納関連業務

- (1) 納付書の再発行に関する業務（電話、出張所受付分を含む）
 - ア 受付、申請事由の確認
 - イ 納付書の作成、交付（発送準備）
- (2) 納付確認書の発行に関する業務（電話、郵送を含む）
 - ア 受付、申請書の記載支援
 - イ 確認書の作成、交付（発送準備）
- (3) 納付確認書の発行に関する業務（出張所受付分）
 - ア 出張所からの受電対応
 - イ ファックスで受信した申請書及び必要書類等の確認
 - ウ 申請書を市に引継ぎ（随時）
- (4) 納付方法（口座振替、クレジットカード払い）の案内に関する業務
- (5) 口座振替登録に関する業務（郵送を含む）
 - ア 受付、口座振替依頼書の記載支援又はペイジー端末操作
 - イ 不備がある口座振替依頼書の修正依頼書等の作成、発送準備

- ウ 振替受付控えの作成、交付（発送準備）
- エ 口座振替依頼状況の管理（データベース入力）
- オ 口座情報の入力
- カ 口座振替依頼書の発送準備
- (6) 口座振替停止受付に関する業務（電話を含む）
 - ア 受付
 - イ 連絡票及び納付書の作成、交付（発送準備）
 - ウ 口座振替停止情報の入力
- (7) 国保得喪届口座情報の入力に関する業務
 - ア 還付口座情報の入力
 - イ 口座振替停止情報の入力
 - ウ 還付未済があるものは市に引継ぎ（随時）
- (8) 喪失届兼相続人代表者指定届口座情報の入力に関する業務
 - ア 資格喪失者（死亡者）の口座廃止情報の入力
 - イ 相続人代表者指定届口座情報の入力
 - ウ 還付未済があるものは市に引継ぎ（随時）
- (9) 還付口座情報の入力に関する業務
 - ア 受付（郵送を含む）、還付金受取依頼書の記載支援
 - イ 不備がある還付金受取依頼書の修正依頼
 - ウ 還付口座情報の入力
 - エ 還付未済があるものは市に引継ぎ（随時）
- (10) 還付口座廃止に関する業務
 - ア 受付（電話を含む）
 - イ 連絡票及び還付金受取依頼書の作成、発送準備
 - ウ 還付口座廃止情報の入力
- (11) 口座振替開始通知の作成、発送準備
- (12) 口座振替不能通知の作成、発送準備
- (13) 保険税の還付・充当通知の封入、発送準備
- (14) 年金特別徴収再開に関する業務
 - ア 受付（電話を含む）、申請書の記載支援
 - イ 連絡票、納付書の作成、発送準備
 - ウ 口座振替停止情報の入力
- (15) 業務で受け付けた届出書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

6 後期高齢者医療資格・賦課関連業務

(1) 事前相談に関する業務

- ア 制度の説明、取得喪失等に係る要件の確認
- イ 必要書類及び手続方法等の案内
- ウ 保険料額の仮算定及び納期等の説明

(2) 資格取得に関する業務（マイナンバー制度における情報連携操作を除く）

- ア 受付、資格取得要件及び必要書類の確認
- イ 届書の出力、記載支援
- ウ 簡易申告書の出力、記載支援（未申告者）
- エ 口座振替勧奨、口座振替依頼書の記載支援又はペイジー端末の操作
- オ 資格取得に伴う配布物の配布
- カ 関係窓口への案内
- キ 被保険者証の作成、発送準備

【業務に含まれる取得事由】

	取得事由	備考
1	転入	
2	生保廃止	
3	障害認定	
4	住所地特例解除	
5	その他	出所による加入 等

(3) 年齢到達による資格取得に関する業務

- ア 広域連合より配信された被保険者証を作成
- イ 限度額証・減額証対象者への勧奨通知を作成
- ウ 被保険者証及び勧奨通知の発送準備

(4) 資格喪失に関する業務（マイナンバー制度における情報連携操作を除く）

- ア 受付、資格喪失要件及び必要書類の確認
- イ 届書の出力、記載支援
- ウ 負担区分証明書、被扶養者・障害・特定疾病証明書の交付（道外転出のみ）
- エ 被保険者証等の回収
- オ 関係窓口への案内

【業務に含まれる喪失事由】

	喪失事由	備考
1	転出	
2	生保開始	

3	死亡	
4	障害認定撤回	
5	その他	入所による喪失 等

- (5) 世帯異動（住所・氏名変更）に関する業務
 - ア 被保険者証の作成、発送準備
- (6) 被保険者証の再交付に関する業務
 - ア 受付、申請事由の確認（出張所分、郵送分含む）
 - イ 申請書の出力、記載支援
 - ウ 被保険者証の作成、交付
- (7) 住所地特例該当に関する業務
 - ア 住登外登録情報の入力
 - イ 広域連合システムとデータ連携
 - ウ 被保険者証の作成、発送準備
- (8) 送付先指定届（被保険者証・保険料通知書）に関する業務
 - ア 受付、要件の確認
 - イ 届出書の記載支援
 - ウ 届出内容の入力、データベース入力
- (9) 基準収入額適用申請に関する業務（年次の証更新を含む）
 - ア 適用対象者に申請書の発送準備
 - イ 返送された申請書内容の確認
 - ウ 申請内容の入力
 - エ 区分変更後被保険者証の作成、発送準備
 - オ 旧区分の被保険者証の回収
- (10) 限度額認定・標準負担額減額認定証に関する業務
 - ア 受付、申請書の出力、記載支援（出張所分・郵送分含む）
 - イ 限度額適用認定証等の作成（郵送の場合は発送準備を含む）、交付
 - ウ 限度額適用認定証等の再交付
 - エ 更新時期における年次勧奨通知の発送準備（6月）
 - オ 更新時期における広域連合から納品された認定証の発送準備（6月）
 - カ 長期入院該当者に勧奨通知の発送準備（月次）
- (11) 減免申請に関する業務
 - ア 受付、申請事由及び必要書類の確認
 - イ 申請書の記載支援

【業務に含まれる減免】

	減免事由	備考
1	生活保護開始	
2	収監	
3	被災	

- (12) 所得照会に関する業務（マイナンバー制度における情報連携対象を除く）
- ア 照会文書の作成、封入、他自治体への発送準備
 - イ 他自治体からの郵送による回答受付、所得情報の入力
 - ウ 負担区分変更者に対して減額認定証の作成、発送準備
- (13) 簡易申告書発送に関する業務（年次、月次）
- ア 簡易申告書及び案内文書等の封入、発送準備、引き抜き
 - イ 簡易申告書の受付（郵送受付、窓口受付）、申告内容確認、送付リストへの記録
 - ウ 申告額の入力
 - エ 負担区分変更者に対して減額認定証の作成、発送準備
- (14) 徴収方法変更に関する業務
- ア 特別徴収停止申請、口座振替依頼書、変更中止依頼書の受付
 - イ システム入力
- (15) 負担区分変更に関する業務
- ア 負担区分変更者一覧を全件チェックし、各区分にリスト化（月次）
 - イ 証作成、回収・勸奨通知作成
- (16) 扶養控除対象者に関する業務
- ア 扶養控除対象者を確認し、システム入力
- (17) 被保険者証及び保険料通知書等の返戻処理に関する業務
- ア 返戻された被保険者証及び納入通知書等の開封、整理、格納
 - イ 返戻情報の入力
 - ウ 返戻者への電話連絡、問い合わせ対応
 - エ 窓口交付又は、再送準備
 - オ 公示送達対象者リストの作成（納入通知書）
 - カ 有効期限切れの被保険者証等の回収、回収情報のシステム入力
- (18) 広域連合への申請書送付に関する業務（月次）
- ア 前月に受付した申請書にマイナンバーを記入し、申請書ごとに整理
 - イ 申請書をスキャンしデータ保存
 - ウ 広域連合への申請書の発送準備
- (19) 障害申請一覧の作成に関する業務（月次）

- (20) 仮算定・暫定通知書の決定通知書等の封入、発送準備
- (21) 業務で受け付けた届出書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

7 後期高齢者医療給付関連業務

(1) 療養費支給に関する業務

- ア 受付（郵送を含む）、必要書類の確認
- イ 申請書等の出力、記載支援
- ウ 申請内容の入力
- エ 申請書をスキャンしデータ保存
- オ 広域連合への申請書の発送準備

【業務に含まれる申請等】

	項目	備考
1	療養費の支給申請	移送費、海外療養費、特別療養費は除く
2	入院時食事差額療養費の支給申請	

(2) 高額療養費支給に関する業務

- ア 受付、必要書類の確認
- イ 申請書等の受付及び記載支援
- ウ 申請内容の入力
- エ 申請書をスキャンしデータ保存
- オ 広域連合への申請書の発送準備

【業務に含まれる申請等】

	項目	備考
1	高額療養費の支給申請	
2	外来年間合算の支給申請	
3	高額医療・高額介護合算の支給申請	

(3) 葬祭費支給に関する業務

- ア 受付（郵送を含む）、必要書類の確認
- イ 申請書等の出力、記載支援
- ウ 申請内容の入力
- エ 申請書をスキャンしデータ保存
- オ 広域連合への申請書の発送準備

(4) 特定疾病療養認定に関する業務

- ア 受付（郵送を含む）、必要書類の確認
- イ 申請書等の出力、記載支援

- ウ 申請内容の入力
- エ 認定証の作成、交付、封入、発送準備
- オ 申請書をスキャンしデータ保存
- カ 広域連合への申請書の発送準備
- (5) 医療費総額通知の再交付に関する業務
 - ア 受付（郵送を含む）
 - イ 申請書の出力、記載支援
- (6) 送付先指定届（保険給付通知）に関する業務
 - ア 受付、要件の確認
 - イ 届出書の記載支援
 - ウ 届出内容の入力、データベース入力
- (7) 業務で受け付けた申請書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

8 後期高齢者医療保健事業関連業務

- (1) 健康診査に関する業務
 - ア 再交付申請受付（郵送を含む）、必要書類の確認
 - イ 申請書等の出力、記載支援
 - ウ 再交付受診券の作成
 - エ 受診券（遡及・新規加入者も含む）の交付（発送準備）
 - オ 歯科検診実施結果のシステム入力

【業務に含まれる申請等】

	項目	備考
1	健康診査の受診券の発行	
2	歯科健康診査の受診券の交付	

- (2) 脳ドック事業に関する業務
 - ア 受付（郵送、インターネット受付を含む）、申請要件の確認
 - イ 申請書等の記載支援
 - ウ 決定通知の封入、発送準備
- (3) 業務で受け付けた申請書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

9 後期高齢者医療保険料収納関連業務

- (1) 納付書の発行に関する業務（電話、出張所受付分を含む）
 - ア 受付、申請事由の確認
 - イ 納付書の作成、交付（発送準備）

- (2) 納付確認書の発行に関する業務（電話、郵送を含む）
 - ア 受付、申請書の記載支援
 - イ 確認書の作成、交付（発送準備）
- (3) 納付確認書の発行に関する業務（出張所受付分）
 - ア 出張所からの受電対応
 - イ ファックスで受信した申請書及び必要書類等の確認
 - ウ 申請書を市に引継ぎ（随時）
- (4) 納付方法（口座振替、クレジットカード払い）の案内に関する業務
- (5) 口座振替登録に関する業務（郵送を含む）
 - ア 受付、口座振替依頼書の記載支援又はペイジー端末操作
 - イ 不備がある口座振替依頼書の修正依頼書等の作成、発送準備
 - ウ 振替受付控えの作成、交付（発送準備）
 - エ 口座振替依頼状況の管理（データベース入力）
 - オ 口座情報の入力
 - カ 口座振替依頼書の発送準備
- (6) 口座振替停止受付に関する業務（電話を含む）
 - ア 受付
 - イ 連絡票及び納付書の作成、交付（発送準備）
 - ウ 口座振替停止情報の入力
- (7) 喪失届兼相続人代表者指定届口座情報の入力に関する業務
 - ア 資格喪失者（死亡者）の口座廃止情報の入力
 - イ 相続人代表者指定届口座情報の入力
 - ウ 還付未済があるものは市に引継ぎ（随時）
- (8) 還付口座情報の入力に関する業務
 - ア 受付（郵送を含む）、還付金受取依頼書の記載支援
 - イ 還付金受取依頼書に不備がある場合は、郵送で修正依頼
 - ウ 還付口座情報の入力
 - エ 還付未済があるものは市に引継ぎ（随時）
- (9) 還付口座廃止に関する業務
 - ア 受付（電話を含む）
 - イ 連絡票及び還付金受取依頼書の作成、発送準備
 - ウ 還付口座廃止情報の入力
- (10) 口座振替開始通知の作成、発送準備
- (11) 口座振替不能通知の作成、発送準備

- (12) 保険料の還付・充当通知の封入、発送準備
- (13) 年金特別徴収再開に関する業務
 - ア 受付（電話を含む）、申請書の記載支援
 - イ 連絡票、納付書の作成、発送準備
 - ウ 口座振替停止情報の入力
- (14) 業務で受け付けた届出書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

10 介護保険資格・賦課関連業務

- (1) 転入に伴う手続きに関する業務
 - ア 受付
 - イ 申請書受理（介護保険要介護認定・要支援認定申請書）
- (2) 転出に伴う手続きに関する業務
 - ア 受付、被保険者証の回収
 - イ 受給資格証明書等の作成、交付
 - ウ 申請書受理（介護保険住所地特例適用届等）
- (3) 転入に伴う資格取得者の被保険者証交付に関する業務
 - ア 転入者一覧表の作成
 - イ 介護福祉課認定担当に認定申請中者の有無を確認依頼
 - ウ 被保険者証の作成、発送準備
- (4) 年齢到達に伴う資格取得者の被保険者証交付に関する業務
 - ア チェックリストの作成、被保険者証発行済み一覧の作成
 - イ 介護福祉課認定担当へチェックを依頼
 - ウ 被保険者証の作成、発送準備
- (5) 世帯異動に関する業務（転居・氏名変更）
 - ア 世帯異動リストを出力し、対象者の確認
 - イ 被保険者証の作成、発送準備
- (6) 世帯異動に関する業務（住所地特例開始・他市住所地特例終了・適用除外終了等）
 - ア 他自治体からの通知書受領
 - イ 資格異動情報の入力（データベース入力を含む）
 - ウ 被保険者証の作成、発送準備
- (7) 世帯異動に関する業務（適用除外開始・施設変更等）
 - ア 障がい福祉課等からの通知書受領
 - イ 資格異動情報の入力（データベース入力を含む）

- (8) 世帯異動に関する業務（他市住所地特例開始）
 - ア 住基異動の確認、資格異動情報の入力（データベース入力を含む）
 - イ 帳票出力
- (9) 被保険者証等の再交付に関する業務
 - ア 受付、申請事由の確認（出張所分、郵送分含む）
 - イ 申請書の出力、記載支援
 - ウ 被保険者証の作成、交付
- (10) 送付先指定届（被保険者証・保険料通知書）に関する業務
 - ア 受付、要件の確認
 - イ 届出書の記載支援
 - ウ 届出内容の入力、データベース入力
- (11) 被保険者証及び保険料通知書等の返戻処理に関する業務
 - ア 返戻された被保険者証及び納入通知書等の開封、整理、格納
 - イ 返戻情報の入力
 - ウ 返戻者への電話連絡、問い合わせ対応
 - エ 窓口交付又は、再送準備
 - オ 公示送達対象者リストの作成（納入通知書）
 - カ 有効期限切れの被保険者証等の回収、回収情報のシステム入力
- (12) 所得情報の管理に関する業務（マイナンバー制度における情報連携対象を除く）
 - ア 簡易申告書の受付、所得情報の入力
 - イ 他自治体からの所得照会回答結果の入力（日次、年次）
- (13) 減免申請に関する業務
 - ア 受付、申請事由及び必要書類の確認
 - イ 申請書の記載支援

【業務に含まれる減免】

	減免事由	備考
1	生活困窮	
2	収監	
3	被災	

- (14) 仮算定、暫定通知書作成、封入、発送準備
- (15) 本算定通知書発送準備
- (16) 業務で受け付けた届出書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

11 介護保険料収納関連業務

- (1) 納付書の発行に関する業務（電話、出張所受付分を含む）
 - ア 受付、申請事由の確認
 - イ 納付書の作成、交付（発送準備）
- (2) 納付確認書の発行に関する業務（電話、郵送を含む）
 - ア 受付、申請書の記載支援
 - イ 確認書の作成、交付（発送準備）
- (3) 納付確認書の発行に関する業務（出張所受付分）
 - ア 出張所からの受電対応
 - イ ファックスで受信した申請書及び必要書類等の確認
 - ウ 申請書を市に引継ぎ（随時）
- (4) 納付方法（口座振替、クレジットカード払い）の案内に関する業務
- (5) 口座振替登録に関する業務（郵送を含む）
 - ア 受付、口座振替依頼書の記載支援又はペイジー端末操作
 - イ 不備がある口座振替依頼書の修正依頼書等の作成、発送準備
 - ウ 振替受付控えの作成、交付（発送準備）
 - エ 口座振替依頼状況の管理（データベース入力）
 - オ 口座情報の入力
 - カ 口座振替依頼書の発送準備
- (6) 口座振替停止受付に関する業務（電話を含む）
 - ア 受付
 - イ 連絡票及び納付書の作成、交付（発送準備）
 - ウ 口座振替停止情報の入力
- (7) 喪失届兼相続人代表者指定届口座情報の入力に関する業務
 - ア 資格喪失者（死亡者）の口座廃止情報の入力
 - イ 相続人代表者指定届口座情報の入力
 - ウ 還付未済があるものは市に引継ぎ（随時）
- (8) 還付口座情報の入力に関する業務
 - ア 受付（郵送を含む）、還付金受取依頼書の記載支援
 - イ 還付金受取依頼書に不備がある場合は、郵送で修正依頼
 - ウ 還付口座情報の入力
 - エ 還付未済があるものは市に引継ぎ（随時）
- (9) 還付口座廃止に関する業務
 - ア 受付（電話を含む）

- イ 連絡票、還付金受取依頼書の作成、発送準備
- ウ 還付口座廃止情報の入力
- (10) 口座振替開始通知の作成、発送準備
- (11) 口座振替不能通知の作成、発送準備
- (12) 保険料の還付・充当通知の封入、発送準備
- (13) 業務で受け付けた届出書等の引継ぎ（翌営業日午前中までに市に引継ぎ）

12 国民年金関連業務

- (1) 国民年金被保険者の資格異動に関する業務
 - ア 資格異動（任意加入を含む）に関する受付、届出書の記載支援
 - イ 資格履歴等に関する日本年金機構への照会
 - ウ 資格異動情報の入力

【業務に含まれる届出等】

	項目	備考
1	資格取得・喪失届	
2	種別変更届	
3	資格取得・喪失申出	

- (2) 被保険者の住所・氏名等の変更に関する業務
 - ア 資格履歴等に関する日本年金機構への照会
 - イ 変更内容の入力

【業務に含まれる届出等】

	項目	備考
1	住所変更届	
2	氏名変更届	
3	死亡届	

- (3) 国民年金保険料に関する業務
 - ア 免除、納付猶予、学生納付特例等に関する申請書等の受付
 - イ 免除、納付猶予、学生納付特例等に関する申請書等の受付簿の入力
 - ウ 保険料の口座振替等に関する申請書の受付
 - エ 受付できない場合の理由の説明及び必要書類の案内

【業務に含まれる届出等】

	項目	備考
1	国民年金保険料免除・納付猶予申請	
2	国民年金保険料学生納付特例申請	
3	保険料免除理由該当（消滅）届	
4	産前産後免除該当届	

5	付加保険料納付・辞退申出	
6	国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書	
7	国民年金保険料口座振替辞退申出書	
8	国民年金保険料クレジットカード納付（変更）申出書	
9	国民年金保険料クレジットカード納付辞退申出書	

(4) 年金手帳に関する業務

ア 再交付の受付、申請書の記載支援

イ 申請内容の入力

ウ 市で受付できない場合の理由の説明及び手続方法の案内

(5) 各種年金等の請求に関する業務（障害基礎年金に関する事務は除く）

ア 請求書の記載支援・受付（障害状態確認届を含む）

イ 各種請求に関する日本年金機構への照会

ウ 受付簿への入力

エ 市で受付できない場合の理由の説明及び手続方法の案内

【業務に含まれる届出等】

	項目	備考
1	年金請求書	老齢基礎年金・遺族基礎年金・寡婦年金
2	年金生活者支援給付金請求書	
3	老齢基礎年金・老齢厚生年金支給繰下げ（繰上げ）申出書	老齢基礎年金のみに限る
4	未支給（年金・保険給付）請求書	国民年金のみ受給者に限る
5	年金受給権者死亡届（報告書）	
6	国民年金死亡一時金請求書	
7	遺族年金失権届	遺族基礎年金のみ受給者に限る
8	年金受給選択申出書	国民年金のみ受給者に限る
9	国民年金（厚生年金保険）遺族基礎・遺族厚生年金額改定請求書	遺族基礎年金のみ受給者に限る
10	老齢基礎年金額加算開始事由該当届	
11	老齢基礎年金加算額不該当届	
12	老齢基礎年金加算額支給停止事由該当（消滅）届	
13	老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当	

	(消滅)届	
14	受給権者支給停止事由該当(消滅)届	
15	障害・遺族基礎年金受給権者支給停止額変更届	
16	老齢・障害・遺族給付支給停止申出書	
17	老齢・障害・遺族給付支給停止撤回申出書	
18	加算額・加給年金額対象者障害該当届	
19	加算額・加給年金額対象者不該当届	
20	遺族年金受給権者支給停止事由消滅届	

(6) 年金受給者に関する業務

- ア 年金証書等の再交付の受付、申請書の記載支援
- イ 年金受給権者届出内容の変更に関する受付、申請書の記載支援
- ウ 死亡時の手続きに関する説明
- エ 市で受付できない場合の理由の説明及び手続方法の案内

【業務に含まれる届出等】

	項目	備考
1	年金証書再交付申請書(改定通知書・振込通知書再交付申請書)	国民年金のみ受給者に限る
2	年金受給権者受取機関変更届	
3	年金受給権者住所変更・居所登録届	
4	年金受給権者口座名義変更申出書	
5	住民基本台帳による住所の更新・停止・解除申出書(成年後見人等用)	
6	年金受給権者住所変更届	
7	年金受給権者氏名変更届	
8	年金受給権者所在不明届	

(7) 業務で受け付けた届出書等の引継ぎ(翌営業日午前中までに市に引継ぎ)

13 その他付帯業務

(1) 受電に関する業務

- ア 制度や委託業務全般に関する電話受付及び回答
- イ 委託業務以外の問い合わせ等については、担当部署に引継ぎ

(2) 死亡手続きの予約に関する業務

- ア 電話による受付、対象者の資格情報の確認
- イ 来庁者情報、希望日時 of 聞き取り
- ウ 予約管理シートの更新

- エ 受付審査票・宛名メモ画面一を印刷
- オ 必要書類の準備・他課手続き有無を電話確認
- (3) 死亡による手続きに関する業務
 - ア 受付
 - イ 受付審査票・宛名メモ画面一を印刷（予約がない場合）
 - ウ 必要書類の準備・他課手続き有無を電話確認（予約がない場合）
 - エ 各種保険、国民年金の資格異動の入力
 - オ 届書の記載支援
 - カ 被保険者証等の回収、必要に応じて差し替え
 - キ 更正後納税通知書及び納付書の作成、交付、納期、口座振替停止等の説明
 - ク 関係窓口への案内
 - ケ 関係資料を各担当に引継ぎ
 - コ 相続人情報の入力
 - サ 口座情報の入力
- (4) 郵便物の発送に関する業務（日次）
 - ア 保険年金課の郵便物を、重量・種類ごとに仕分けし、発送数を集計
 - イ 郵便物に差出票を添付し、庁内メール便に引継ぎ
- (5) 郵便物及び庁内メール便の受領に関する業務（日次）
 - ア 保険年金課に届いた郵便物・庁内メール便を回収し各担当に引継ぎ
- (6) 各種届出書のファイリング、製本、管理に関する業務

【総務課業務】

1 各業務の受付に関する共通事項

来庁者及び代表電話への入電に対し、丁寧かつきめ細やかに対応するとともに、用件に応じた担当部署等への的確な取次ぎを行うこと。

2 総合案内業務

(1) 案内に関する業務

- ア 来庁者からの用件の聴き取り
- イ 適切な部署及び場所への案内
- ウ 付添いが必要な場合の同行案内
- エ 公共施設、関係機関、観光施設等主な市内施設の所在地及び連絡先の案内
- オ 市役所周辺のバス停の案内
- カ JRやバスの発着時刻の案内
- キ 市内の行事やイベント及び主催者の連絡先の案内

(2) 物品の貸し出しに関する業務

- ア 来庁者から要望があった場合の物品の貸し出し及び管理

【貸し出し物品】

	項目	個数	設置場所
1	車椅子	6台	北側玄関 1台 中央玄関 3台 南側玄関 1台 第2庁舎 1台
2	ベビーカー	2台	総合案内横 2台
3	シルバーカー	2台	北側玄関 1台 中央玄関 1台
4	傘	一式	階段下倉庫
5	タブレット	1台	総合案内
6	お湯(ポット) ※ミルク作成用	1台	総合案内
7	杖	1本	階段下倉庫

イ 事業者や職員への鍵の貸し出し及び管理

【管理対象】

	項目	個数	備考
1	廃棄物保管庫の鍵	2	廃棄物処理業者用 1、他事業者用 1
2	売店横倉庫の鍵	1	職員用
3	廃油BOXの鍵	1	回収業者用
4	地下書庫の鍵	1	職員用
5	AEDボックスの鍵	1	緊急時に使用
6	多目的トイレの鍵	1	緊急時に使用
7	自動ドアの鍵	1	寒暖調整のため使用

(3) 遺失物、拾得物の受付及び管理に関する業務

- ア 庁舎内での拾得物の受付及び一時保管
- イ 拾得者への預り書の交付
- ウ 遺失物の受取者への返還及び遺失物受領書の徴収
- エ 拾得物の拾得物一覧等への記載と備付け
- オ 保管期間が経過した拾得物の市への引継ぎ

(4) 庁舎内掲出物の掲示及び撤去に関する業務

- ア 「市民からのお知らせボード」への掲出
- イ 庁舎壁面への掲出

【掲出箇所】

	掲出設置階	設置数	備考
1	1階	4	1版あたりポスター3枚程度掲出
2	2階	3	〃
3	4階	1	〃
4	6階	1	〃
5	7階	1	〃
6	8階	1	〃

- ウ 掲出期間が経過した掲出物の撤去及び市への引継ぎ

(5) 来庁者用パンフレット等の管理及び補充に関する業務

- ア 1階パンフレットラックの整理及び補充
- イ ごみカレンダーラックの整理及び補充
- ウ 期間が経過したパンフレット等の撤去及び廃棄
- エ 冊子やパンフレットの管理及び希望者への配布
(広報とまこまい、防災ハンドブック、ハザードマップ、道南バス時刻表等)

(6) 機器類の電源管理及び操作支援に関する業務

【管理対象】

	項目	備考
1	マイナンバーカード対応マルチコピー機	
2	血圧計	
3	売店前1階待合スペース内のテレビ	終業後の電源切断を除く
4	出退表示モニター	終業後の電源切断を除く
5	市内地図及びフロアガイド電光板	終業後の電源切断を除く
6	ガスエアコン	6月15日～9月15日のみ
7	加湿器	冬期間のみ
8	とまチョップポイント端末	
9	デジタルサイネージ3台	

(7) 発送業務補助に関する業務

ア 市が発送するメール便及び宅急便の一時保管

【保管対象】

	項目	備考
1	メール便	市内、1Kg以内、角2封筒サイズ以内かつ厚さ2cm以内のみ
2	宅急便	100サイズ、10kg以内のみ

イ 発送伝票、差出票の作成

ウ 発送物の発送事業者への引き渡し

エ 発送実績表の作成

オ 請求金額と発送実績の確認及び報告（月次）

(8) キッズスペースの管理及び清掃に関する業務

ア 利用者の監視

イ 不適切な利用者への注意喚起

ウ 絵本の整理整頓、除菌

エ マットの拭き取り、除菌

オ マット下の清掃（月次）

(9) 売店前待合スペースの管理及び清掃に関する業務

ア 不適切な利用者への注意喚起

イ テーブル、いすの除菌

ウ ガスエアコンの温度調整

(10) 募金箱の管理（回収を除く）に関する業務

ア 市が必要と認め設置した募金箱の監視

イ 終業後の保管

(11) その他の業務

- ア 市民からの依頼によるタクシー手配の支援
- イ 電話交換への庁内放送依頼（来庁者の呼び出し等）
- ウ とまチョップポイントの付与
- エ リサイクルボックスの管理と担当部署への連絡
- オ アルコール消毒液の補充（1階～2階）
- カ デジタルサイネージ用庁内会議予定の入力及び放映操作
- キ 庁内座席表、電話番号簿への追加、修正
- ク その他業務上必要となる資料の作成
- ケ 業務開始前の来庁者用ポット準備、とまチョップ人形の設置、加湿器の準備及び業務終了後の片付け
- コ ATM内の忘れ物の確認
- サ 市が発行する刊行物等の内容確認及び業務上必要とされる情報の収集

3 電話交換業務

(1) 電話応対に関する業務

- ア 入電者からの用件の聴き取り
- イ 適切な部署への接続
- ウ 公共施設、関係機関、観光施設等主な市内施設の所在地及び連絡先の案内
- エ 市内での行事やイベント及び主催者の連絡先の案内

(2) 庁内放送に関する業務

- ア 定例会、臨時会開催時の放送
- イ 始業時、休憩時、退庁時の定時放送
- ウ 来庁者の呼び出し放送
- エ その他市からのお知らせ等の放送

(3) その他の業務

- ア 庁内座席表、電話番号簿への追加、修正
- イ その他業務上必要となる資料の作成
- ウ 就業前事前準備（代表電話の庁舎管理員室から中継台への切り替え）
- エ 終業後片付け（代表電話の中継台から庁舎管理員室への切り替え）
- オ 市が発行する刊行物等の内容確認及び業務上必要とされる情報の収集

【各課共通業務】

- (1) 市が用意する申請書、届書、偽造防止用紙、その他の用紙、トナー等の管理・補充
- (2) 業務開始前の窓口及び業務スペースの準備、業務終了後の窓口及び業務スペースの片付け、整理整頓
- (3) 業務開始前の指定されたシステム端末等の起動及び業務終了後の電源切断
- (4) 窓口及び記載台の申請書、消耗品等の補充
- (5) 業務処理実績等の記録
- (6) 市への報告書類等の作成、提出

予定業務量（令和2度実績）

【窓口サービス課業務】

1 証明書等（公用請求を含む）

項目	件数（窓口）	件数（郵送）
戸籍謄本	12,597件	5,564件
戸籍抄本	1,872件	363件
除籍（改製原戸籍）謄本	6,859件	7,978件
除籍（改製原戸籍）抄本	9件	37件
戸籍記載事項証明書	0件	0件
除籍記載事項証明書	0件	0件
戸籍（除籍）附票の写し	3,669件	4,832件
身分証明書	913件	292件
受理（不受理）証明書	279件	7件
受理証明書上質	28件	0件
馬主証明書	32件	32件
不在住証明書、不在籍証明書	45件	50件
届出書に基づく証明書	20件	1件
住民票の写し	43,408件	10,665件
住民票の写し（広域交付）	103件	-
住民票記載事項証明書	556件	4件
印鑑登録証明書	20,324件	-
印鑑登録証	4,605件	-
課税証明書	9,494件	781件
納税証明書（一般、完納、酒類販売）	2,936件	125件
納税証明書（軽自動車継続車検用）	1,272件	58件
納税証明書（国民健康保険）	27件	0件
営業証明書（法人、個人）	158件	4件
死体火葬許可証（再発行）	176件	4件
年金証明（現況届）	193件	0件
住民票コード通知書（再交付）	0件	0件
住居表示（本籍）変更証明書	216件	34件
その他の証明書	37件	71件
その他の証明書（無料証明）	58件	4件
臨時運行許可証	2,351件	-

2 出張所等への電送処理

項目	件数
戸籍謄抄本の電送	2, 6 5 4 件
除籍謄抄本の電送	4 7 6 件
戸籍附票の電送	1 1 9 件
身分証明書の電送	2 1 5 件

3 住民異動届

項目	件数
転入	4, 6 6 5 件
転出	4, 4 9 9 件
転居	5, 8 9 4 件
転出取消	8 件
世帯主変更	7 0 件
世帯合併	3 1 5 件
世帯分離	3 7 8 件
世帯変更	2 3 件
出生	1, 1 2 3 件
死亡	1, 9 7 4 件
その他戸籍異動	2, 6 0 9 件
職権修正等	1, 5 0 7 件
在留資格取得	8 件

4 戸籍届

項目	件数
出生	1, 3 5 2 件
認知	3 0 件
養子縁組	2 0 5 件
養子離縁	7 6 件
婚姻	1, 4 7 2 件
離婚	4 6 1 件
死亡	2, 3 2 6 件
入籍	4 4 6 件
分籍	4 7 件
転籍	1, 0 4 8 件
その他	4 7 1 件

5 旅券

項目	件数
旅券（5年・10年）	260件
旅券記載事項変更等	13件

6 月別取扱件数

	証明書等 (有料)	住民異動届	戸籍届	旅券
4月	10,422件	2,806件	648件	29件
5月	8,579件	1,654件	649件	22件
6月	12,066件	1,931件	701件	21件
7月	10,537件	1,684件	681件	20件
8月	8,919件	1,669件	623件	25件
9月	9,224件	1,727件	621件	23件
10月	12,746件	1,754件	658件	33件
11月	9,157件	1,697件	665件	18件
12月	8,290件	1,540件	639件	15件
1月	8,570件	1,551件	681件	19件
2月	8,960件	1,532件	604件	25件
3月	12,812件	3,528件	764件	23件

7 時間別来客者数（令和2年10月）

（証明窓口）

	月	火	水	木	金
8:45~10:00	41人	31人	30人	40人	33人
10:00~11:00	46人	25人	30人	30人	32人
11:00~12:00	31人	38人	31人	46人	31人
12:00~13:00	33人	27人	30人	23人	31人
13:00~14:00	42人	23人	17人	19人	35人
14:00~15:00	34人	27人	33人	25人	35人
15:00~16:00	31人	23人	17人	29人	24人
16:00~17:15	21人	18人	18人	12人	20人

(住民異動届窓口)

	月	火	水	木	金
8:45~10:00	11人	9人	16人	13人	11人
10:00~11:00	8人	11人	11人	5人	5人
11:00~12:00	11人	6人	9人	7人	7人
12:00~13:00	9人	9人	7人	7人	3人
13:00~14:00	5人	17人	5人	6人	11人
14:00~15:00	6人	5人	4人	13人	5人
15:00~16:00	8人	11人	3人	13人	8人
16:00~17:15	5人	8人	2人	2人	0人

(戸籍届窓口)

	月	火	水	木	金
8:45~10:00	5人	1人	2人	4人	3人
10:00~11:00	6人	1人	6人	3人	6人
11:00~12:00	2人	3人	5人	5人	8人
12:00~13:00	2人	3人	4人	0人	1人
13:00~14:00	1人	1人	3人	5人	6人
14:00~15:00	2人	3人	2人	1人	2人
15:00~16:00	2人	3人	2人	2人	5人
16:00~17:15	1人	2人	1人	0人	0人

【保険年金課業務】

1 国民健康保険関連業務

業務種別	項目	件数（年間）
資格関連業務	資格取得	6, 125件
	転入	872件
	社保・組合離脱	4, 715件
	生保廃止	190件
	出生	66件
	障害認定撤回	0件
	その他	282件
	資格喪失	5, 464件
	転出	679件
	社保・組合加入	3, 674件
	生保開始	334件
	死亡	296件
	障害認定（後期高齢者医療加入）	96件
	その他	385件
	世帯異動	1, 600件
	被保険者証再交付	1, 000件
	資格喪失証明書交付	10件
	就学中の被保険者の届出	19件
	遠隔地被保険者の届出	16件
	住所地特例の届出	5件
	介護適用除外の届出	10件
	資格適正調査（資格疑義）	5, 000件
	基準収入額適用申請	10件
限度額適用認定証発行	3, 252件	
送付先指定の届出	254件	
返戻（被保険者証・納税通知書等）	147件	
賦課関連業務	簡易申告書の受付	2, 074件
	所得照会	1, 660件
	未申告者勧奨	47件
	年金特別徴収開始・停止	526件
	非自発的失業軽減申請	493件
	旧被扶養者減免	212件
	生保減免	191件

	在所減免	2件
	被災減免	3件
	譲渡所得特例減免	0件
給付関連業務	療養費	553件
	療養費（食事差額）	32件
	高額療養費	10,021件
	高額療養費（外来年間合算・高額介護合算）	130件
	出産育児一時金支給申請	19件
	葬祭費支給申請	289件
	特定疾病療養認定申請	20件
	医療費総額通知数	102,561件
	ジェネリック医薬品差額通知数	4,982件
	送付先指定の届出	360件
保健事業関連業務	特定検診受診券発行	797件
	特定保健指導利用券	735件
	脳ドック	266件
	PET/CTがん検診	83件

2 後期高齢者医療関連業務

業務種別	項目	件数（年間）
資格関連業務	資格取得	1,860件
	年齢到達	1,504件
	転入	165件
	生保廃止	58件
	障害認定	133件
	住所地特例解除	0件
	その他	0件
	資格喪失	1,557件
	転出	157件
	生保開始	78件
	死亡	1,310件
	障害認定撤回	1件
	その他	11件
	世帯異動	997件
	被保険者証再交付	888件

	住所地特例の届出	5件
	送付先指定の届出	171件
	基準収入額適用申請	397件
	限度額適用認定証発行	210件
	標準負担額減額認定証	1,475件
	負担区分変更処理	1,352件
	返戻（被保険者証・保険料通知書等）	52件
賦課関連業務	簡易申告書の受付	909件
	所得照会	64件
	年金特別徴収開始・停止	314件
	生保減免	31件
	在所減免	0件
	被災減免	2件
給付関連業務	療養費	1,822件
	療養費（食事差額）	431件
	高額療養費	1,154件
	高額療養費（外来年間合算・高額介護合算）	1,595件
	葬祭費	1,307件
	医療費総額通知再交付	50件
	特定疾病療養認定申請	2件
	送付先指定の届出	1,306件
保健事業関連業務	特定検診受診券発行	596件
	歯科検診実施結果データ入力	1,538件
	脳ドック	90件

3 介護保険関連業務

業務種別	項目	件数（年間）
資格関連業務	資格取得（年齢到達）	2,196件
	資格取得（転入）	314件
	資格喪失	2,054件
	世帯異動	1,158件
	受給資格証明書	85件
	被保険者証再交付	240件
	住所地特例の届出	120件
	送付先指定の届出	208件

	返戻（被保険者証・保険料通知書等）	1 8 8 件
賦課関連業務	簡易申告書の受付	2 件
	所得照会	6 5 6 件
	生活困窮減免	4 8 件
	在所減免	1 件
	被災減免	2 件

4 各保険収納関連業務

業務種別	項目	件数（年間）
各保険共通業務	納付書再発行	2 0 件
	納付確認書	1 6 2 5 件
	口座振替依頼書受付（郵送）	5 0 0 件
	口座振替依頼書受付（窓口）	6 8 3 件
	口座振替依頼書確認	3, 3 1 1 件
	還付金振替口座点検・入力	1, 2 5 8 件
	喪失届兼相続人代表者指定届口座入力	3, 5 5 1 件
	厚労省返納・返納不要処理	1, 4 9 2 件
	電話相談	4, 8 6 0 件
国民健康保険	口座振替登録（データ入力）	1, 2 0 0 件
	口座振替開始	8 0 8 件
	還付通知送付件数	2, 2 0 1 件
	充当通知送付件数	4 1 9 件
	得喪届口座入力	1, 3 7 8 件
後期高齢者医療	口座振替登録（データ入力）	1, 2 0 0 件
	口座振替開始	1, 0 1 1 件
	還付通知送付件数	5 5 3 件
	充当通知送付件数	4 9 件
介護保険	口座振替登録（データ入力）	5 3 0 件
	口座振替開始	4 1 2 件
	還付通知送付件数	3, 4 4 2 件
	充当通知送付件数	2 6 件

5 国民年金関連業務

業務種別	項目	件数（年間）
資格異動業務	資格取得	1 9 1 2 件
	任意加入	4 1 件
	資格喪失	2 件
各種届出	住所変更、氏名変更、死亡	5 8 件
	年金手帳再交付	1 1 2 件
年金保険料免除	一般	2, 4 7 9 件
	法定	4 6 5 件
	学生	2 9 9 件
	産前産後	6 0 件
各種年金等の請求	老齢基礎年金	6 件
	障害基礎年金	8 5 件
	遺族基礎年金・寡婦年金	2 件
	死亡一時金	1 1 件
	未支給年金	1 4 3 件
	年金生活者支援給付金	2 4 3 件

6 月別窓口取扱件数

	資格賦課関連	収納関連	給付・保健事業関連	国民年金関連
4月	2, 2 0 7 件	1 8 0 件	4 0 3 件	8 6 1 件
5月	1, 7 2 9 件	6 9 件	2 4 6 件	6 6 3 件
6月	2, 2 6 6 件	2 6 1 件	3 0 0 件	7 5 4 件
7月	2, 4 1 1 件	2 0 1 件	3 4 0 件	1, 1 6 1 件
8月	2, 4 8 5 件	1 1 8 件	2 8 9 件	7 4 4 件
9月	1, 7 1 2 件	9 8 件	2 9 0 件	6 6 6 件
10月	1, 7 0 5 件	9 2 件	3 2 8 件	7 5 7 件
11月	1, 4 5 0 件	1 6 0 件	2 6 3 件	6 4 6 件
12月	1, 4 5 1 件	1 8 3 件	2 8 9 件	7 2 4 件
1月	1, 5 0 8 件	2 0 0 件	3 0 3 件	7 2 6 件
2月	1, 5 3 3 件	3 3 1 件	2 9 2 件	6 6 2 件
3月	2, 0 1 9 件	3 2 6 件	4 7 3 件	7 8 4 件

7 時間別来客者数（令和2年10月）

（資格賦課関連）

	月	火	水	木	金
8：45～10：00	12人	6人	7人	8人	22人
10：00～11：00	12人	8人	9人	12人	13人
11：00～12：00	13人	11人	10人	7人	10人
12：00～13：00	12人	10人	5人	10人	10人
13：00～14：00	7人	9人	5人	12人	9人
14：00～15：00	8人	13人	8人	10人	17人
15：00～16：00	5人	3人	10人	8人	12人
16：00～17：15	4人	5人	10人	3人	6人

（収納関連）

	月	火	水	木	金
8：45～10：00	0人	0人	0人	2人	0人
10：00～11：00	0人	0人	0人	0人	1人
11：00～12：00	0人	0人	1人	0人	0人
12：00～13：00	0人	1人	0人	0人	0人
13：00～14：00	1人	0人	0人	2人	0人
14：00～15：00	0人	1人	2人	0人	2人
15：00～16：00	0人	0人	0人	0人	1人
16：00～17：15	0人	0人	0人	0人	0人

（給付・保健事業関連）

	月	火	水	木	金
8：45～10：00	0人	1人	1人	3人	1人
10：00～11：00	0人	4人	1人	1人	4人
11：00～12：00	3人	1人	2人	4人	3人
12：00～13：00	3人	0人	1人	1人	8人
13：00～14：00	2人	1人	0人	1人	1人
14：00～15：00	1人	2人	0人	0人	0人
15：00～16：00	1人	0人	2人	1人	0人
16：00～17：15	0人	0人	0人	1人	1人

(国民年金関連)

	月	火	水	木	金
8 : 4 5 ~ 1 0 : 0 0	3人	3人	4人	3人	3人
1 0 : 0 0 ~ 1 1 : 0 0	3人	9人	1人	8人	7人
1 1 : 0 0 ~ 1 2 : 0 0	4人	2人	5人	3人	7人
1 2 : 0 0 ~ 1 3 : 0 0	4人	2人	3人	3人	4人
1 3 : 0 0 ~ 1 4 : 0 0	5人	7人	5人	4人	2人
1 4 : 0 0 ~ 1 5 : 0 0	4人	3人	3人	4人	6人
1 5 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0	3人	5人	3人	3人	1人
1 6 : 0 0 ~ 1 7 : 1 5	4人	3人	3人	2人	0人

【総務課業務】

1 案内業務

項目	件数
総合案内窓口での各種案内	37,912件
庁舎内案内・付添	1,189件

2 貸出業務

項目	件数
車椅子	430件
ベビーカー	176件
シルバーカー	103件
タブレット	11件
その他	62件

3 メール便・宅急便取扱い件数

項目	件数
メール便	7,345件
宅急便	597件

4 月別取扱件数

月	案内業務	貸出業務	メール便・宅急便 取扱い件数
4月	3,203件	41件	728件
5月	3,246件	58件	519件
6月	3,421件	58件	404件
7月	3,396件	91件	440件
8月	4,027件	86件	241件
9月	3,529件	76件	713件
10月	3,657件	93件	389件
11月	2,690件	73件	198件
12月	2,522件	47件	3,447件
1月	2,568件	53件	184件
2月	2,791件	43件	89件
3月	4,051件	63件	590件

<電話交換>

1 電話交換業務対応件数

項目	件数
代表電話（交換）着信件数	104,132件
庁内放送	1,560件

2 月別対応件数

	着信件数	1日平均着信件数	庁内放送件数
4月	9,738件	463件	86件
5月	11,150件	619件	82件
6月	9,657件	439件	153件
7月	8,680件	413件	163件
8月	8,905件	445件	94件
9月	8,267件	413件	169件
10月	8,810件	400件	213件
11月	7,286件	383件	93件
12月	7,113件	355件	102件
1月	7,231件	380件	125件
2月	7,289件	404件	117件
3月	10,006件	435件	163件

3 曜日別平均着信件数

	月	火	水	木	金
4月	559件	454件	414件	452件	442件
5月	819件	668件	582件	586件	518件
6月	537件	429件	418件	390件	396件
7月	490件	387件	401件	385件	405件
8月	545件	492件	402件	396件	389件
9月	447件	412件	427件	384件	399件
10月	487件	388件	389件	379件	370件
11月	450件	374件	392件	355件	342件
12月	410件	349件	347件	324件	346件
1月	458件	381件	369件	340件	372件
2月	465件	391件	406件	361件	385件
3月	487件	416件	435件	421件	406件

4 1件あたり平均対応時間 49秒