

# 標準委託仕様書等を活用した東京都日野市の参考事例

本事例では、平成29年10月1日より行った標準委託仕様書等を活用した委託範囲の拡大による効果等について記載している。

## 1. 標準委託仕様書等の活用

### 【標準委託仕様書等策定のためのモデル自治体】

- ・地方公共団体の窓口業務の民間委託に係る標準委託仕様書等（以下「標準委託仕様書等」という。）は、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、市区町村の窓口業務に関する標準委託仕様書及び市区町村の窓口業務に関する手順書で構成されている。
- ・総務省公共サービス改革推進室より、平成30年3月に標準委託仕様書等が策定・公表されている。その策定のためのモデル自治体に応募・選定され、標準委託仕様書等（試行版）を活用し、委託範囲の拡大を行った。

### 【標準委託仕様書等の活用】

- ・委託範囲の拡大を行うに際し、改めていわゆる偽装請負を防止した適正な委託を行い、また個人情報保護を徹底するため、ガイドラインを参照するとともに課内研修でも資料として使用し、全職員の意識改革のために活用した。
- ・委託仕様書を作成するに当たり、他市の仕様書を参考にしながら、標準委託仕様書を基に作成した。標準委託仕様書では、今回の窓口業務委託に必要な項目が記載されており、また適宜留意事項も参考にすることで、仕様書の作成を効率的に行えた。また特に、標準委託仕様書には番号札発行から受付までを一定時間でを行うことを求める等「本事業に求められるサービス水準」の項目があり、サービスの質の維持のため、作成した仕様書についてもサービス水準を設定した。
- ・ガイドライン及び手順書では、具体の業務の切り分け例及び考え方が記載されており、委託する業務範囲を検討する際に活用した。

## 2. 委託に至った経緯

市民窓口課では、従前より住民異動入力業務や各種証明書発行業務、郵送による各種証明書交付業務、個人番号カード等の交付業務について民間委託を実施してきた。しかし、窓口の混雑や市職員の超過勤務等が常態化しており、また平日以外の窓口業務の利便性の向上といった課題があった。そのため、窓口業務の民間委託の範囲拡大を検討していた。

その後、内閣府公共サービス改革推進室（平成28年4月に総務省に移管）による標準委託仕様書等策定のためのモデル自治体に応募し、選定され、標準委託仕様書等（試行版）を基に、窓口手続の混雑緩和・利便性の向上、市職員の負担の軽減等を目的として、平成29年10月1日から民間委託の窓口業務の拡大を行った。

## 3. 委託の概要

### 【実施部署】（平成30年4月1日現在）

- ・市民部 市民窓口課（正規職員23名 非正規職員4名）（住民基本台帳事務、戸籍事務を所管）

### 【調達方法】

- ・公募型プロポーザル方式

### 【委託の内容・範囲】

- ①フロア案内業務
- ②窓口受付業務（各種証明書、印鑑登録、住民異動届、個人番号カード関連等）
- ③各種証明書発行業務
- ④住民異動入力業務
- ⑤郵送による各種証明書交付業務
- ⑥手数料収納業務

（①、②（個人番号カード関連を除く）、⑥について、平成 29 年 10 月 1 日より新たに委託を開始）

### 【委託事業者の体制】

- ・総括責任者 1 名、繁忙期・閑散期に合わせて 24 名から 30 名程度を配置
- ・特にフロア案内業務では、常時 1 名から 2 名、繁忙期には 3 名程度人員が配置され、適切な窓口への案内等が実施され、その他の人員は混雑状況等に応じて柔軟に各業務に配置されている。

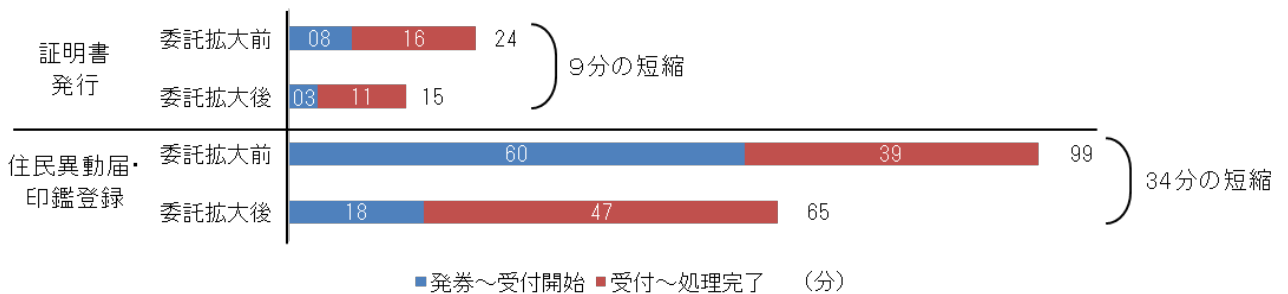
## 4. 委託効果と留意点

### （1）市民サービス（効果）

#### 【待ち時間の短縮】

- ・証明書発行、住民異動届・印鑑登録について、委託範囲の拡大前後の繁忙期における、番号札発券から受付開始、受付から交付等処理完了までの時間を計測し、比較を行った。

委託拡大前後の待ち時間の比較（繁忙期）



- ・測定方法：番号札の発券、受付開始、処理完了のそれぞれの時間を記録
  - ・計測時期：拡大前（平成 29 年）及び拡大後（平成 30 年）の 3 月の最終の月曜日を測定
- ・番号札の発券から処理完了まで、証明書発行では 9 分、住民異動届・印鑑登録では 34 分の短縮となり、待ち時間の短縮が図られた。
  - ・上記短縮が図られた要因の一つとして、フロア案内における適切な案内が考えられる。委託拡大前にも 1 名で案内業務を行っていたが、委託拡大後は、受託者により常時 1 名から 2 名、繁忙期には 3 名程度人員が配置され、適切な窓口への案内、事前の申請書の確認等、受付より前の段階でより適切な対応が行えるようになった。また昼休みや混雑が予想される時間帯を考慮した配置がなされており、各ポジションに適切な人員数を常時配置する等、後述の受託者による柔軟な人員配置による効果も大きい。繁忙期には特に人員を手厚く配置することで、拡大前に比べて窓口

の回転率が大きく上昇している。また土曜日の取り扱い業務の拡大による平日との混雑平準化も要因の一つである。

- ・なお住民異動届・印鑑登録の受付から処理完了までの時間については、39分から47分と増加している。委託範囲の拡大に伴い受託者と職員の確認等必要な連携が増えたためである。その後は受託者の習熟度の向上等により、拡大後の計測時期より改善が図られている。

### 【土曜日の取り扱い業務の拡大】

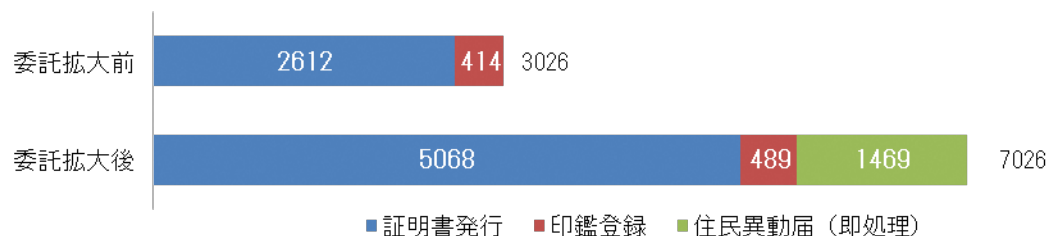
- ・従前より土曜日には、証明書発行、個人番号カード交付、印鑑登録、住民異動届の受付（受付のみで処理は翌営業日）を行っていた。委託範囲の拡大に伴い、住民の利便性向上のため、土曜日の住民異動届の即日処理を開始した。

#### 土曜日の取り扱い業務等

	委託拡大前	委託拡大後
取り扱い業務	①証明書発行（毎週土曜日） ②個人番号カード交付（第2、第4土曜日） ③印鑑登録（毎週土曜日） ④住民異動届の受付のみ（第3土曜日のみ）	①証明書発行（毎週土曜日） ②個人番号カード交付（第2、第4土曜日） ③印鑑登録（毎週土曜日） ④住民異動届の即日処理（毎週土曜日）
市職員体制	3名	4名
受託者の体制	0名	18名程度（年間平均）

- ・土曜日の取り扱い業務の内、比較可能な証明書発行、印鑑登録、住民異動届（即日処理）について、委託拡大前後で比較を行った。

#### 土曜日の業務別届出件数



- ・測定方法：土曜日における窓口での届出・申請の件数
- ・計測期間：委託拡大前後の同時期について比較
  - ・委託拡大前：平成28年10月～平成29年5月
  - ・委託拡大後：平成29年10月～平成30年5月

- ・委託拡大前の計測期間では3業務合わせて3,026件であるのに対し、拡大後は7,026件となった。委託拡大後の住民異動届（即日処理）の件数は1,469件であり、証明書の件数についてもそれに伴い増加したと思われる。市職員の体制としては、委託拡大前から1名増員した。
- ・土曜日について、委託範囲の拡大によって、市職員の体制は1名増のみで、利便性の向上が図られた。またこれにより、平日との混雑の平準化がなされ、繁忙期の混雑緩和も図られている。

### 【受託者による改善提案】

- ・日本語が話せない外国人の窓口受付について、委託拡大前は筆談等で対応していたが、委託拡大後は外国語（英語）に堪能な受託者が配置されるようになり、適切に対応できるようになった。来庁者から、「英語対応可能なスタッフに、知りたいことをいろいろ聞いて助かった」との声もあった。

- ・繁忙期には、待合スペースの椅子の増設、荷物スペースを設ける、臨時交付窓口の設置等、受託者のきめ細やかな提案による来庁者への環境改善がなされた。

## (2) 市民サービス（留意点）

### 【委託拡大時の引き継ぎ】

- ・委託拡大当初、誤載等の確認不足の書類を受け付けたための確認作業の増加、梯子高（はしごだか）等特殊な文字入力の誤りによる審査時間の増加等、実務を経験することで習得していくノウハウが不足しており、窓口の混乱や郵送による各種証明書発行業務の遅れ等が発生していた。受託者の増員、市との綿密な協議等により、次第に大きな混乱は解消された。その後も市との定例会等を重ね、その都度課題に対応していくことで、委託拡大後の最初の繁忙期（3～4月）についても、前述の待ち時間の削減等からわかるように、窓口手続の混雑緩和・利便性の向上を図ることができた。今後もさらなる業務の質の向上を図っていく予定である。
- ・委託拡大当初の混乱からもわかるとおり、業務開始時の準備、引き継ぎが重要である。契約期間終了後、受託者が変更になった場合の引き継ぎについては、サービスレベルの低下を防止するため、仕様書にマニュアルの作成を記載している。また定期的にマニュアルの内容について協議を行い、実務に沿う内容となるよう努めている。

### 【サービス水準の設定について】

- ・標準委託仕様書を基にサービス水準を設定したところであるが、受託者がその水準を維持するために他の作業の人員が薄くなる場合があった。質の維持のために水準を設定することは有効であるが、その水準を「番号発券から受付で呼ばれるまでの時間一日平均5分以内」と一律に設定した。委託を効果的に行うためにも、委託拡大前の平均時間より何割か短縮した水準を設定することも考えられた。これらの点が考慮された留意点を標準委託仕様書等に記載すると、これから委託を検討する団体にとって、標準委託仕様書等がより活用しやすいものになると考えられる。

## (3) 業務効率化（効果）

### 【市職員の人員配置の適正化】

- ・委託範囲の拡大により、委託拡大直後の平成29年10月及び平成30年4月に、段階的に人員配置の適正化を実施した。正職員については、異動等により4名の定員削減を実施した。臨時職員については、窓口対応業務にあたっていた人員5名の削減を行った。嘱託職員については、拡大前はフロア案内と実態調査業務を兼務で担当していたが、拡大後は受託者がフロア案内を実施することとしたため、実態調査業務専任1名を残し、2名の削減を行った。
- ・委託拡大によりサービス水準の向上を図り、また今後水準を維持する必要性を考慮すると、これ以上の削減は審査業務の停滞を招くこととなり、難しいと考えている。結果、合計11名の人員配置の適正化を実施することができた。

## 職員数の変化（窓口係）

	委託拡大前	委託拡大後		B-A
	H29.4(A)	H29.10	H30.4(B)	
正職員（再任用含む）	17	16	13	▲4
臨時職員（窓口対応業務）	5	0	0	▲5
嘱託職員	3	1	1	▲2
合計	25	17	14	▲11

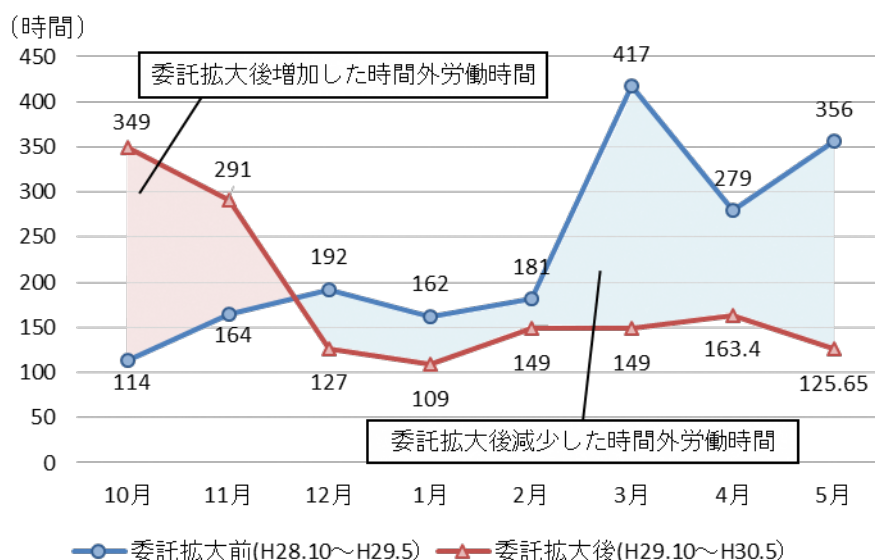
### 【受託者による柔軟な人員配置】

- 受託者の実施体制について、仕様書で「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。」と規定している。受託者では、総括責任者1名、繁忙期・閑散期に合わせて24名から30名程度の人員を配置している。また昼休みや混雑が予想される時間帯を考慮した配置がなされており、各ポジションに適切な人員数を常時配置、フロア案内の体制増等、受託者による柔軟な人員配置により、十分な窓口業務の体制を組むことができている。

### 【時間外労働時間】

- 窓口係の正職員の時間外労働時間について、委託範囲の拡大前後の同時期について比較を行った。

#### 委託拡大前後の時間外労働時間の推移（窓口係の正職員）



- 委託拡大前では8ヶ月で計1,865時間に対し、委託拡大後は計1,463時間と約400時間（月あたり約50時間）減少している。ただし委託拡大開始から2ヶ月間は時間外労働時間が増加している。前述の委託拡大時の引き継ぎにて記載のとおり、開始当初、実務を経験することで習得していくノウハウが不足しており、受託者と協議を行う等対応を行ったためである。その後は減少となっており、繁忙期である3月、4月には、委託拡大前と比較して約55%減少となっている。また市職員一人当たりにおける時間外労働時間についても拡大前と比較して減少している。

## (4) 業務効率化（留意点）

### 【職員のスキル低下】

- ・委託拡大後、正職員は窓口での受付や交付等、市民と直に接する機会が減少し審査や他の事務処理に専念することとなるため、窓口事務におけるスキルや意識の低下の懸念がある。また新たに配属された職員に、審査を行うために必要な知識等を習得させる方法についても工夫が必要である。これに対し、事例研究、委託を実施していない支所との人事交流によって、必要なスキルを習得する方法を実施している。

## (5) 経費比較

### 【日野市による経費比較】

- ・委託拡大前後の委託費、正職員人件費、臨時職員・嘱託職員人件費について、それぞれ1年換算し比較した結果、拡大後は約11%（22,791千円）の減額となった。

委託拡大前後における経費比較（1年換算）

	経費（千円）		
	委託拡大前（A）	委託拡大後（B）	B-A
委託費	53,140	78,149	25,009
窓口業務委託	18,882	78,149	/
個人番号関連業務委託	34,258	上記委託契約に包含	
人件費	147,841	100,041	▲47,800
正職員	135,317	98,797	▲36,520
臨時職員（窓口対応業務）・ 嘱託職員（フロア案内/実態調査）	12,524	1,244	▲11,280
合計	200,981	178,190	▲22,791

- ・委託費については、委託拡大前の2つの契約（契約期間は平成29年4月から9月の半年間）について、平成29年度決算額を1年換算（契約額の2倍）して算出している。委託拡大後は1つの契約（契約期間は平成29年10月から平成31年9月の2年間）に包括し、契約総額のうち平成30年度相当額を記載している。
- ・正職員の人件費については、委託拡大前後それぞれで平成29年度、平成30年度当初予算額の課の人件費（時間外手当を含む）を、各年度4月1日時点の窓口係の人数割合で算出している。臨時職員・嘱託職員については、賃金単価・報酬月額を基に、1年換算して算出している。

（出典：日野市提供資料）

### 【上記経費比較における留意点】

- ・経費比較については、各団体の実状や算出方法が異なるため、市の実状等を考慮し、上記の手法で比較を行った。また各数値については、決算額や予算額から1年間の値を算出する等、複数の資料を根拠とし換算等を行い算出しているため、あくまで委託効果を検証するための参考として算出した値である。

## (6) 窓口業務の委託範囲の拡大による効果

- ・標準委託仕様書等を検討資料、研修資料として使用した窓口業務の委託範囲の拡大について、窓口の混雑緩和及び利便性の向上、市職員の時間外労働の削減等を目的に、平成29年10月1日よ

り実施した。

- ・フロア案内及び窓口の受付についても委託範囲とし、受託者による柔軟な人員配置が可能となったことで、来庁者への適切な案内、混雑具合に応じた人員を窓口配置する等が可能となった。また土曜日の取り扱い業務の拡大も実施し、待ち時間の削減がなされ、市民サービスが向上した。受託者による待合スペースの改善提案もなされている。
- ・委託範囲の拡大により、職員が審査業務や事務処理に専念できるようになり、時間外労働時間が削減され、ワークライフバランスが向上した。さらに、個人番号カード普及のためのイベントの企画・実施等市民サービスのための新たな取り組みを行うことができるようになり、人員配置の適正化も行った。
- ・一方で、職員のスキル低下や事業者が変更となる際のサービスの質の低下の懸念があり、マニュアルの整備等、課題とその解決について検討を行っていく必要がある。
- ・経費の面では、委託拡大前後でほぼ同額となっており、新たなコストをかけずに、市民サービスの向上、業務効率化が図られた。
- ・なお委託拡大前後の比較については、次の点に留意する必要があると考える。
  - ・委託拡大前においても一定規模の委託を実施していたこと
  - ・委託拡大により証明書発行等事務処理の大幅な時間短縮や土曜日開庁の取扱業務拡大など、市民サービスの大幅な向上を実現したが、これから窓口業務を委託する団体においては、委託後のサービスの質の水準（委託の目的）をどう設定するかによって委託する業務量（委託経費）も異なってくること

## 別紙

### 【委託拡大前後の業務フロー】

- ・委託業務の内、各種証明書発行、住民異動届（転入、転居）、住民異動届（転出）業務について、委託拡大前後の業務フローを参考に掲載する。委託拡大後の変更点は、赤字（枠）で示している。

業務名 各種証明発行(住民票の写し、戸籍謄・抄本、戸籍の附票)

	業務フロー										業務手順等			
	委託拡大前					委託拡大後					委託拡大前		委託拡大後	
	住民 (申請者)	受託者	臨時・嘱託職員	正職員	システム	住民 (申請者)	受託者	臨時・嘱託職員	正職員	システム	業務手順	備考	業務手順	備考
フロア案内 受付	受付手続 申請書		フロア案内係 1. 申請確認 受付用 番号札交付			受付手続 申請書	フロア案内係 1. 申請確認 受付用 番号札交付				① 申請書記載を確認する。 ② 番号札を発券し、申請者へ渡す。	※ 渡す番号札は、受付専用の番号札	委託拡大前と同じ手順	
申請書受付	申請書提出 申請書 本人確認書		2. 受付確認 本人確認 申請書確認 交付用番号札 交付			申請書提出 申請書 本人確認書	2. 受付確認 本人確認 申請書確認 交付用番号札 交付				① 申請者の本人確認を行う。 ② 申請書の内容を確認し、交付用番号札を渡す。	※ 混雑状況等に応じて職員も窓口対応を行う。 人事異動や新人など、経験の浅い職員は一定の期間、窓口対応を集中的に行う。	委託拡大前と同じ手順	※ 窓口対応は、クレーム対応等のイレギュラーなケースを除き、受託者ですべて行う。
証明書発行			3. 証明書 発行	住基/戸籍システム			3. 証明書 発行	住基/戸籍システム			① 申請書を基に、既存住基システム等で、証明書を発行する。 ② 申請書及び証明書を専用ファイルに入れ、審査待ちボックスに入れる。	※ システムは、住民票、各種税関係証明書の場合は既存住基システム、戸籍関連のものは戸籍システムを用いる。	委託拡大前と同じ手順	
交付審査		・申請者が本人/家族の場合 ・書類が整っている第三者の場合	4-1. 審査 申請書 証明書	正規職員による確認が必要な場合			4-2. 審査 申請書 証明書			4. 審査 申請書 証明書	証明書と申請書を突合して、審査を行う。	※ 交付、不交付の判断を要するものは、正職員が審査を行う。	委託拡大前と同じ手順	※ 審査は全て正職員が行う。
証明書交付 および 手数料収納	証明書受領 手数料支払		5. 交付 証明書交付 手数料レジ収納			証明書受領 手数料支払	5. 交付 証明書交付 手数料レジ収納				① 証明書を交付する。 ② 手数料を受領し、レジへ収納する。		委託拡大前と同じ手順	
申請書 保管			6. 保管 申請書				6. 保管 申請書				① 日次で申請書を集計する。 ② 申請書を種類ごとにファイリングし、保管する。		委託拡大前と同じ手順	



業務名		住民異動届(転入/転居)(1/2)										業務手順等			
		委託拡大前					委託拡大後					委託拡大前		委託拡大後	
		住民(申請者)	受託者	臨時・嘱託職員	正職員	システム	住民(申請者)	受託者	臨時・嘱託職員	正職員	システム	業務手順	備考	業務手順	備考
フロア案内 受付		受付手続 異動届 番号札受取 異動届		フロア案内係 1.届出確認 受付用番号札交付 異動届			受付手続 異動届 番号札受取 異動届	フロア案内係 1.届出確認 受付用番号札交付 異動届				① 異動届が記載済みであることを確認する。 ② 番号札を発券し、申請者へ渡す。	※ 渡す番号札は、受付専用の番号札	委託拡大前と同じ手順	
異動届受付 および 事前確認		異動届提出 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 本人確認書 申請書等 転入セット 転入セット受け取り 転入セット	審査リストの出力 審査リスト 新築確認、地番確認が必要な場合、転出証明の内容に変更等があった場合など	2.受付確認 本人確認 異動届内容の確認 証明発行等の有無 交付用番号札交付 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 審査リスト 申請書等 転入セット 3.必要に応じ、関係部署、関係市町村等へ確認	住基システム	異動届提出 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 本人確認書類 申請書等 転入セット受け取り 転入セット	2.受付確認 本人確認 異動届内容の確認 審査リストの出力 交付用番号札交付 異動届 転出証明書 マイナンバーカード 審査リスト 転入セット 申請書等 4-1.事前確認 異動届の内容再確認	新築確認、地番確認が必要な場合、転出証明の内容に変更等があった場合 3.必要に応じ、関係部署、関係市町村等へ確認 届出受理のみで、即時の入力が不要な場合		住基システム	① 届出人の本人確認を行う。 ② 届出の必要事項を確認する。必要に応じ、他部署や他市町村等への確認を行う。 ③ 持参したマイナンバーカード等を預かる。他に手続き(住民票や印鑑登録、国保、電子証明発行等)があるかを確認し、各申請書等を記入してもらう。 ④ 転入セットを渡す。(転入新規世帯のみ)。 ⑤ 交付用番号札を渡し、待合で待機するよう案内する。 ⑥ 受付者以外の者が異動届を再確認し、専用ファイルに入れ、入力へまわす(事前審査) ⑦ ③に該当せず、異動届のみ希望の場合は、届出人を再度呼出し、手続き完了を告げる	※ 異動日の妥当性、地番確認、世帯確認などを行う。 ※ 新築の場合は、資産税課に地番等を確認。新築の集合住宅は管理会社等に名称を確認。 ※ 転入セット・・・市指定ゴミ袋と生活情報案内冊子「日野市暮らしの便利帳」	① 届出人の本人確認を行う。 ② 届出の必要事項を確認する。必要に応じ、正職員が他部署や他市町村等への確認を行う。 ③ 持参したマイナンバーカード等を預かる。他に手続き(住民票や印鑑登録、国保、電子証明発行等)があるかを確認し、各申請書等を記入してもらう。 ④ 転入セットを渡す。(転入新規世帯のみ)。 ⑤ 受付者以外の者が異動届を再確認し、専用ファイルに入れ、入力へまわす(事前確認)ただし、③に該当せず異動届のみ希望の場合は、事前審査を正職員が行う ⑥ 交付用番号札を渡し、待合で待機するよう案内する。異動届のみ希望の場合には、手続きの完了を告げる。	※ ②の他部署等への確認や、⑤の異動届のみ希望する場合の事前審査は、受付者と直接ではなく、現場副責任者等を通して、正職員とやり取りを行う。	
システム入力 (登録更新待ち)		5.システム入力 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 審査リスト 申請書等 6.確認票出力 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 審査リスト 申請書等 確認票 誤入力があった場合 返戻			住基システム	5.システム入力 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 審査リスト 申請書等 6.確認票出力 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 審査リスト 申請書等 確認票 誤入力があった場合 返戻				住基システム	① 既存住基システムに転入・転居情報を入力する。システムは更新待ちの状態に保留しておく。 ② 転入・転居情報の印字された確認票を出力する。 ③ 異動届及び確認票、その他一式を専用ファイルに入れ、審査席へ提出する。		① 既存住基システムに転入・転居情報を入力する。システムは更新待ちの状態に保留しておく。 ② 転入・転居情報の印字された確認票を出力する。 ③ 異動届及び確認票、その他一式を専用ファイルに入れ、審査待ちボックスへ入れる。	※ 入力者と審査する正職員のやり取りは、それぞれ「審査待ち」「更新待ち」「更新済み」ボックスにファイルを入れることで行う	
審査				7.審査 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 審査リスト 申請書等 確認票			7.審査 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 審査リスト 申請書等 確認票				① 確認票と異動届、転出証明書等を突合し、審査を行う。 ② 誤入力があれば、入力者(受託者)が修正をし、修正後の確認票を、再度審査する。 ③ 審査完了後、システムを更新するよう、受託者に伝える。		① 確認票と異動届、転出証明書等を突合し、審査を行う。 ② 誤入力があれば、入力者(受託者)が修正をし、修正後の確認票を、再度審査する。 ③ 審査完了後、専用ファイルを更新待ちボックスに入れる。		
システム 登録更新		8.登録更新 原票出力 住民票発行 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 審査リスト 申請書等 原票 住民票 ①へ			住基システム	8.登録更新 原票出力 住民票発行 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 審査リスト 申請書等 原票 住民票 ①へ				住基システム	① システムを更新し、登録を確定させ、住民票原票を出力する。 ② 申請があれば、更新後の住民票を発行する ③ ①、②で出力したものを、市へ提出。		① システムを更新し、登録を確定させ、住民票原票を出力する。 ② 申請があれば、更新後の住民票を発行する ③ ①、②で出力したものを、専用ファイルに入れ、更新済みボックスに入れる。		

業務名 住民異動届(転入/転居)(2/2)

業務名	業務フロー										業務手順等			
	委託拡大前					委託拡大後					委託拡大前		委託拡大後	
	住民(申請者)	受託者	臨時・嘱託職員	正職員	システム	住民(申請者)	受託者	臨時・嘱託職員	正職員	システム	業務手順	備考	業務手順	備考
マイナンバーカード・住基カードの継続・券面更新	暗証番号入力	① マイナンバーカード・住基カード持参の場合		9. カードの継続・更新など マイナンバーカード 住基カード	住基ネットシステム	暗証番号入力	① マイナンバーカード・住基カード持参の場合		9. カードの変更・更新 マイナンバーカード 住基カード	住基ネットシステム	① マイナンバーカード・住基カードの継続利用・券面更新等を、住基ネットシステムで行う。 ② 届出人に、暗証番号をシステムに入力してもらう	※ 継続利用・更新等の手続には、届出人に制限あり。 ※ 住基ネットシステムの操作は、正職員または臨時職員が行う。 ※ 希望者には、新しいマイナンバーカード交付申請書を、住基ネットシステムから発行する。	委託拡大前と同じ手順	
マイナンバーカードその他カード(通知・住基・在留カード)記載事項変更				10. カードの裏書き(手書き又は機械使用) マイナンバーカード 通知カード 住基カード 在留カード					10. カードの裏書き(手書き又は機械使用) マイナンバーカード 通知カード 住基カード 在留カード		各カードの裏面等に、異動後の変更内容を記載する。	※ 手書きまたは専用の機械を使用して、記載を行う	① 各カードの裏面等に、異動後の変更内容を記載する。 ② 記載後のカードは、審査にまわす。	
その他手続き	国保資格保持者のみ	11-1. 国民健康保険証 発行 国民健康保険証 異動届 転出証明書		印鑑登録希望者のみ 11-2. 印鑑登録 登録申請書	住基システム	国保資格保持者のみ	11-1. 国民健康保険証 発行 国民健康保険証 異動届 印鑑登録希望者のみ 11-2. 印鑑登録 登録申請書			住基システム	① 受託者が、国保資格保持者の保険証を出力する。 ② 正職員が印鑑登録を行う		① 受託者が、国保資格保持者の保険証を出力する。 ② 受託者が印鑑登録を行う	
審査				12. 審査 国民健康保険 異動届 転出証明書 マイナンバーカード その他カード 住民票 印鑑登録 申請書					12. 審査 マイナンバーカード 通知カード 住基カード 在留カード 国民健康保険 住民票 印鑑登録 申請書		① 国民健康保険証、印鑑登録、住民票等について、審査を行う。 ② 手続きが全て完了した事を確認し、専用ファイルを交付窓口へ持って行く。		① 国民健康保険証、印鑑登録、住民票等、及び各種カード記載内容の審査を行う。 ② 手続きが全て完了した事を確認し、専用ファイルを交付用ボックスに入れる。 ③ 受託者がボックス内のファイルを交付窓口へ持って行く。	
証明書交付等および手数料収納	受領 手数料支払 マイナンバーカード その他カード 証明書 国民健康保険証			13. 交付 収納 カード返却 証明等交付 手数料収納 マイナンバーカード その他カード 証明書 国民健康保険証 申請書		受領 マイナンバーカード その他カード 交付通知書 証明書 国民健康保険証			13. 交付 収納 カード返却 証明等交付 手数料収納 マイナンバーカード その他カード 証明書 国民健康保険証 申請書		届出人を番号で呼出し、交付及び手数料収納を行う		委託拡大前と同じ手順	
異動届申請書保管				14. 保管 申請書 転出証明書 異動届					14. 保管 申請書 転出証明書 異動届		申請書、異動届、転出証明書を保管場所に保管する。		委託拡大前と同じ手順	

業務名		住民異動届(転出)										業務手順等			
	委託拡大前					委託拡大後					委託拡大前		委託拡大後		
	住民(申請者)	受託者	臨時・嘱託職員	正職員	システム	住民(申請者)	受託者	臨時・嘱託職員	正職員	システム	業務手順	備考	業務手順	備考	
フロア案内 受付	受付手続 異動届 番号札受取 異動届		フロア案内係 1.届出確認 受付用番号札交付 異動届			受付手続 異動届 番号札受取 異動届	フロア案内係 1.届出確認 受付用番号札交付 異動届				① 異動届が記載済みであることを確認する。 ② 番号札を発券し、届出人へ渡す。	※ 渡す番号札は、受付専用の番号札	委託拡大前と同じ手順		
異動届受付 および 事前確認	異動届提出 異動届 本人確認書類 国民健康保険	審査リストの出力	2.受付確認 本人確認 異動届 内容の確認 国民健康保険証 回収 または預かり 異動届 交付用番号札 交付 審査リスト 国民健康保険	住基システム	3.国保・介護担当課への「住所地特例施設」の確認	異動届提出 異動届 本人確認書類 国民健康保険	2.受付確認 本人確認 審査リストの出力 異動届 内容の確認 国民健康保険証 回収 または預かり 交付用番号札 交付 異動届 審査リスト 国民健康保険	3.国保・介護担当課への「住所地特例施設」の確認	転出先が特例施設に該当する可能性がある場合	住基システム	① 届出人の本人確認を行う。 ② 届出の必要事項を確認する。必要に応じ、他部署に確認を行う。 ③ 国保加入者で、転出日が過去であれば証を回収、予定日であれば有効期限修正のために証を預かる。 ④ 交付用番号札を渡し、待合で待機するよう案内。 ⑥ 受託者以外の者が異動届の内容を再確認し、専用ファイルに入れ、入力へまわす(事前確認)	※ 転出先が施設で、「住所地特例」制度の可能性がある場合は、国保・介護担当課に確認。	委託拡大前と同じ手順	※ ②の他部署への確認は、受託者から直接ではなく、現場副責任者等を通して正職員とやり取りを行う。	
システム入力 および 登録	5.システム入力 登録 更新 転出証明書 出力 異動届 審査リスト 転出証明書 原票 国民健康保険証			住基システム		5.システム入力 登録 更新 転出証明書 出力 異動届 審査リスト 転出証明書 原票 国民健康保険証			誤入力の場合、修正し、再出力	住基システム	① 既存住基システムに転出情報を入力し、システムを更新する。 ② 転出証明書と原票を出力する。 ③ 異動届及び転出証明書等を専用ファイルに入れ、審査席へ提出する。		① 既存住基システムに転出情報を入力し、システムを更新する。 ② 転出証明書と原票を出力する。 ③ 異動届及び転出証明書等を専用ファイルに入れ、審査席へ提出する。	※ 入力者と審査する正職員のやり取りは、それぞれ「審査待ち」「更新待ち」「更新済み」ボックスに、ファイルを入れる形で行う	
審査			6.審査 異動届 審査リスト 転出証明書 確認票 国民健康保険証 受給資格者証	誤入力の場合修正し、再出力			6.審査 異動届 審査リスト 転出証明書 確認票 国民健康保険証 受給資格者証	7.介護保険 受給資格者証 発行 受給資格者証	介護認定者の場合	介護システム	① 異動届と、転出証明書等を突合し、内容に間違いがないかを審査する。 ② 誤入力があれば、既存住基システムで修正し、再出力する。 ③ 転出者が介護認定者の場合、介護システムから介護受給資格者証を発行する。		委託拡大前と同じ手順		
証明書 交付	転出証明書等 受領 国保証返却 転出証明書 受給資格者証 国民健康保険証		8.交付 転出証明等交付 国保証返却 転出証明書 受給資格者証 国民健康保険証			転出証明書等 受領 国保証返却 転出証明書 受給資格者証 国民健康保険証	8.交付 転出証明書等交付 国保証返却 転出証明書 受給資格者証 国民健康保険証				届出人を番号で呼出し、転出証明等の交付と国保証の返却をする。		委託拡大前と同じ手順		
異動届 保管			9.保管 異動届				9.保管 異動届				異動届を保管する		委託拡大前と同じ手順		