

委託業務詳細書

本業務詳細書は、本市における郵送請求委託業務の内容を説明したものである。

福岡市住民票等郵送請求センター（以下、「センター」という。）では、本業務詳細書等を基に、受託事業者において、効率的な作業を行う業務マニュアルを作成することとする。

1 郵送請求事務業務作業手順

（１）郵送物の受領

- ① センター宛郵便物を郵便局、宅配業者から直接受け取る。

配達時間帯 郵便局 10時30分頃

 宅配業者 随時

- ② センター宛市庁内巡回メール便を市職員から受け取る。

9時30分頃

* 11時までに受領したものは、当日受入とする。

＜例外＞急ぐものは受託事業者の状況により対応

* 速達の取り扱いについて

区役所に到着した速達のうち、同日の庁内メールでセンターへ回送できなかったものは、区から市へ申請書等がFAX送付される。市は、返信用封筒を作成し、受託事業者へ引き渡す。

ただし、レターパック送付など、返信用封書の作成が困難で対応できないものは、“原本”が区から到着するまでFAX書類一式を市で保管する。

- ③ 市の公用緊急窓口を持ち込まれた公用請求のうち、概ね10件を超えるものについては、その都度受託事業者が受領し対応する。納期については、市と協議する。

* R5・6年度の実績 10件程度を3回/年

（２）開封及び受付

受け取った郵送物について開封する。

- ① 封書開封後、直ちに内容品を確認する。その際、請求書、本人確認書類、手数料（定額小為替・有効期限・キャッシュレス決済を希望している場合は申請番号の記載があるか）、返信用封筒・切手、（必要であれば）疎明資料が揃っているかを点検する。
- ② 封筒の内容物を全て出して確認し、必ず封筒が空であることを確認する。
- ③ 請求書ごとに「受付番号」を付番し、「受付年月日」、「受領金額」（定額小為替、現金、切手）の詳細を記録する（キャッシュレス決済の場合はその旨記録する）。請求書が複数枚同封されている場合は、1枚目に付番し「請求件数」及び「受領金額」は総数を記録する。
- ④ 受付内容を、市が用意した又は市が使用を承認した受託事業者の「郵送請求システム」に入力し、進捗状況を管理する。

受託事業者が持ち込む場合の「郵送請求システム」の機能要件等については、**別紙 1**のとおりとする。

複数請求分の 2 件目以降の対象者氏名は、発送後原則 10 営業日以内に入力すること。入力期限日を延長する場合は、別途協議する。

- ⑤ 作業証跡を残すための管理表などを添付する。
- ⑥ 送付された封筒を含めクリップ等で留めるなどして、郵送物が散逸しないようにする。
- ⑦ 個人・特定事務受任者・法人・公用などの項目ごとに仕分け、異なる色のファイルで整理するなどの工夫を行うこと。

(3) 文書回送の方法

センター宛の受領物のうち、「誤送付物」の送付物は外封筒に受付印を押印し、「回送先リスト」のとおり仕分け、回送記録簿に記載の上、転送する。回送先リストに記載が無いものは市へ引き継ぐ。

区・出張所市民課及び税証明センターへ転送する際は、転送物をまとめたものを指定の専用交換袋に入れ、開口部をダイヤル錠で施錠して転送先所属に転送する。

転送物の受領

センターが区・出張所市民課からの転送物を受領した場合は、区・出張所市民課から送付された「回送件数報告書」に受領日及び受領者が判別できる印鑑を押印したうえで、「回送件数報告書」を市へ引き渡す。

(4) 内容確認

- ① 請求内容を確認する。請求書に記載漏れがないか、本人確認書類・定額小為替は正当（有効期限を含む）か、キャッシュレス決裁希望の場合は申請番号の記載があるか、返信用封筒の住所・氏名は適正かを確認する。
- ② 判断マニュアルに基づき内容を確認し、手数料や資料の追送、添付資料が不適当と思料される場合には差替え等の架電をする。
- ③ 事実関係の記載に遺漏や誤りがあると思料される場合には、電話等により確認を行うこと。その場合、事後に確認できるよう聞き取り内容を記載しておく。
- ④ 申請書の記載内容に疎明資料で明らかにすることができない項目がある場合は、住民登録地（送付先）を市町村へ電話照会する。続柄確認、死亡確認、イレギュラー対応（照会対応不可自治体、他の引継ぎ事項があるもの）は市へ引き継ぐ。
- ⑤ 電話等で連絡のつかないものについては、日時を変えて、再度架電を行い、一定期間連絡した結果、連絡がとれなかったものについては返却する。返戻する場合は証跡を残すため、申請書のみコピーをとる。
- ⑥ 本人確認書類の写しのうち、「保険証」では「保険者番号及び被保険者等記号・番号」、

「マイナンバーカード」では「個人番号」、「国民年金手帳及び基礎年金番号通知書」では「基礎年金番号」のマスキングがなされていない場合はマスキングする。

- ⑦ 裁量的判断を必要とするもの、判断マニュアル等に記載がないなどで疑義が生じたものは、内容を明確にして現場責任者から市に引き継ぐ。市は、引継ぎ項目となった疑義内容のみを請求者に確認し、申請書等の不備を補完する。

＊「判断マニュアル」について

法令・通知、マニュアル等に記載のない内容で個別の事務処理に疑義が生じた場合の対応ルールとして策定したものである。「判断マニュアル」は市と受託事業者双方の合意により変更・追加を可能とするが、本委託契約の仕様書を遵守する内容でなければならない。

(5) 作成

- ① 請求内容に基づき証明書等の作成を行う。センターで取り扱う対象となる証明書については、「郵送請求センターにおける証明書作成方法」**別紙2**のとおりとする。請求者が何を求めているか十分に吟味し、理解しながら作成する。作成後、請求書類と一緒にクリップ等で留める。

- ② 住基端末・戸籍端末を使用する場合は、業務従事者毎に使用する前後のログイン・ログアウトを徹底し、業務に無関係な検索・閲覧は行わないこと。

- ③ 画面上にメッセージがポップアップ表示された場合の対応は、次のとおりとする。

《DV支援者》、《異動予約》は市へ引き継ぎを行う。

《戸籍排他中》、《異動処理中》、《実態調査中》は受託事業者が区へ架電して対応する。
なお、広域交付出力中に上記のポップアップが出た場合は、市へ引き継ぎとする。

- ④ 区へFAXで作成依頼をする証明は、「郵送請求センターにおける証明書作成方法」**別紙2**に示したものとする。

なお、住居表示変更証明は、住居表示変更検索システムにて確認後、担当区へ作成依頼すること。

- ⑤ 福岡市に所属する所属課から福岡市外本籍地の戸籍請求（広域交付）があった場合、市が指定した従事者が戸籍端末の副本記録システムにログインし、福岡市外の戸籍証明書を作成する。

- ⑥ 納期を延長する場合は、受付日、請求者、請求件数、納期延長期間、完了日等の必要項目を所定の書類に記載し、市へ提出すること。当該納期延長分の発送が完了した際は、完了日の報告を行う。交付期限がある場合で、期限を超える納期延長の場合は、完了予定日を明らかにした上で市と協議する。

- ⑦ 一連の証明書が複数枚ある時は、確認の上、綴じ込み誤りがないよう注意し、契印とじ機でとじる。複数枚綴じ込みの際は、2の1、2の2等のページ数を確認し、世帯主名や筆頭者名等の確認を確実に行うこと。

- ⑧ 公印押印の際は、市の執務室（1014 号室）で職員立ち合いの上行うこと。
- ⑨ 証明発行は必要に応じてセンターと区役所等で連携して行うが、疑義が生じた事務処理に関しては、現場責任者と市との協議により決定するものとする。

（６）受託事業者における照合

（５）の作成を行った業務従事者とは異なる者が、請求書類と作成した証明書等、手数料の金額と定額小為替等の照合を行う。

（７）市職員の検認

市が指定した方法により、発行した証明書等について市職員の検認を受ける。

（８）手数料収納

- ① 交付物に対して、料金分の小為替、返信用切手が同封されていることを確認し、過不足があれば請求者へ連絡の上、返戻・追送依頼等の対応を行う。
- ② キャッシュレス決済の仕組みを利用した申請について、福岡市が定めた方法（㈱グラファァー提供のキャッシュレス決済システム）を使用する場合は次のとおりとする。
 - ア キャッシュレス決済を希望している郵送請求について、事前にキャッシュレス決済の申請フォームに申請があっているか確認する。
 - イ 事前申請があっていることを確認でき、請求書にも不備等がなかった場合、申請フォーム上でクレジット決済の依頼を行う。
 - ウ 請求者からの支払いが確認でき次第、証明書を発行・発送する。
 - エ アからウについて、申請に不備等の連絡や電話での問合せがあった場合は、都度対応を行う。

（９）封入、封緘及び発送

- ① （６）の照合を行った者とは異なる業務従事者が、封筒の宛先と内容物が合っていることを再確認する。
- ② 作成した証明書と領収書に記載された証明種別及び通数が一致しているか確認する。
- ③ つり銭がある場合、領収書に記載されたつり銭と、つり銭となる定額小為替の金額が一致しているか確認する。
- ④ 作成した証明書、領収書（計算書）つり銭となった定額小為替・切手等を一緒に返信用封筒に入れる。
- ⑤ 返信用封筒に差出人名のスタンプを押す。
- ⑥ 返信用の郵送物の料金（重量、速達等）を確認する。
- ⑦ 郵送中に返信用封筒が開くことがないように、しっかりと封入封緘し郵送する。

- ⑧ 返信用封筒及び切手が同封されていない等、不足がある場合は請求者に連絡し、送付を受けた後に返送（又は受取人払いで送付）する。
- ⑨ 個人番号もしくは住民票コード記載の住民票発行時は、発送する封筒に「転送不要」のゴム印を押す。

（１０）保留分の確認

紛失等が無いよう、適切に管理すること。

（１１）保管

交付を行った請求書類については、発送日毎に発行番号順に指定のボックスに入れて、指定の場所に保管する。

（１２）「誤出力した証明書」及び「それ以外の廃棄用紙類」の納品及び廃棄等

「誤出力した証明書」は出力日毎にまとめ翌々月の初営業日に納品する。また「それ以外の廃棄用紙類（個人情報の記載された印刷物やプロセス管理上使用した付箋等）」は、適宜市へ納品すること。

（１３）電話対応

- ① 発送後に請求者から書留等の発送番号の問合せがあった場合は対応する。発送時の請求者への連絡は行わない。
- ② 交付物の見方（戸籍・住民票など）に関する問い合わせに対応する。その際、電話口で戸籍・住民票等の内容の読み上げは行わず、一般的な説明を行った上で、戸籍や住民票を作成している区役所・出張所を案内すること。
- ③ 交付後の証明書について、市へ引継ぎされたものは、引継ぎ部分に係る問合せについて市が対応し、その他の部分については受託事業者が対応する。
- ④ 発送した通数の不足等を発見した場合は、迅速に請求者へ連絡し、追送等の対応を行う。
- ⑤ 申請者へ内容確認で架電した際、「センターもしくは区への事前問合せと説明内容が異なる」と言われた場合でも、根拠等を丁寧に説明・説得し、法令に基づく案内を行うこと。請求者が納得しない場合は、上席者として業務リーダー及び現場責任者が対応すること。

２ コンビニ交付申請に係る事前登録処理等業務作業手順

（１）登録事務

- ① コンビニ交付申請端末から日付を指定して、申請者リストを出力する。
- ② 申請者リストの情報から戸籍・住基端末で申請者を検索し、確認書類を印刷する。
- ③ 申請者リストと②の確認書類を照合し、相違がある場合は、申請者に電話で聞き取りを行い、リストの内容を修正・補記を行う。

- ④ 照合した申請者リストの情報データ登録又は却下を行う。
- ⑤ 登録及び却下前には、市の検認を受けること。
- ⑥ コンビニ登録利用者から、登録情報の削除の申出があった場合は、登録情報の削除（却下）を行う。

（２）電話対応（以下の問い合わせについて対応すること）

- ① 概要及び操作方法についての問い合わせ。
- ② 申請者からの進捗状況の問い合わせ。
- ③ コンビニ等のマルチコピー機操作中のエラーについての問い合わせ。

＊マイナンバーカードのエラーに関しては、住民票登録地の自治体を案内すること。

３ 住民票等オンライン申請作業手順

（１）申請受付から発送処理

- ① オンラインで申請が行われた場合は、㈱グラファールのスマート申請システムから申請者情報（申請書）を出力し、郵送分と同様の処理を行う。
 - ② 証明書作成、照合、検認、は郵送分と同様の処理を行う。
 - ③ 証明書の封入・封緘及び発送は、返信用封筒を作成し、切手を貼付して郵送する。
 - ④ 処理状況に応じて、オンラインシステムのステータス変更や返金等の処理を行う。
- ＊手数料（定額小為替等）の受け入れなし（キャッシュレス）。
- ＊収納代行業者が別途収納を行うため、手数料に係る収納業務作業はなし。
- ＊返信用封筒及び切手は福岡市が準備したものを使用する。

（２）電話対応

- ① オンライン申請の概要・操作説明等の問い合わせについて対応する。
- ② その他証明書の内容についての問い合わせ等は１（１３）に準じて対応する。

４ 収納に関する処理

（１）手数料

福岡市手数料条例に基づき適正な手数料を徴収する。

（２）領収書の作成

手数料を領収したときは、領収書（計算書）を作成する。

（３）関係帳票の作成

領収した金額について、収納金日計報告書（処理件数調書）及び現金出納簿を作成する。

（４）領収金の払込

受託事業者は領収した金額を払込書により、翌営業日午後までに収納機関に払込むこと。

5 その他

- ① 風水害等自然災害等の発生により交通機関が停止した場合、センターの運営業務維持に支障が生じないように必要な措置を講じることについて可能な限り努力すること。
- ② 現場責任者は、火災発生時に業務従事者等を安全な場所へ避難誘導するとともに、別途市と協議した持ち出し物品の確認を行う等、必要な措置を講じること。
- ③ 業務進捗状況等の管理上、受託事業者の判断で、業務仕様書「6.業務日及び時間」に定める業務日及び運営時間以外に受託事業者執務室での住基システム使用が必要となった場合は、事前に市と協議したうえ書類で申請すること。
- ④ 特記事項
本書に記載がない事項については、市と受託事業者が協議のうえ決定するものとする。

6. 関係法令等

業務の遂行にあたっては、下記の法令及び法令に基づく通達、依命通知等を遵守すること。
また、法改正等により遵守すべき法令や通達等に追加があった場合は対応すること。

- ・戸籍法（昭和 22 年 12 月 22 日法律第 224 号）
- ・戸籍法施行規則（昭和 22 年 12 月 29 日司法省令第 94 号）
- ・「貸金債権者からの債権者の戸籍又は除籍謄抄本等の交付請求の可否について（平成 14 年 6 月 3 日民一第 1328 号）
- ・「戸籍法及び戸籍法施行規則の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（平成 20 年 4 月 7 日民一第 1000 号民事局長通達）
- ・「戸籍法及び戸籍法施行規則の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（平成 20 年 4 月 7 日民一第 1001 号民事局民事第一課長依命通知）
- ・住民基本台帳法（昭和 42 年 7 月 25 日法律第 81 号）
- ・住民基本台帳法施行令（昭和 42 年 9 月 11 日政令第 292 号）
- ・住民基本台帳法施行規則（平成 11 年 10 月 6 日自治省令第 35 号）
- ・住民基本台帳事務処理要領（昭和 42 年 10 月 4 日法務省民事甲第 2671 号）
- ・住民基本台帳の一部の写しの閲覧並びに住民票の写し等及び除票の写し等の交付に関する省令（昭和 60 年 12 月 13 日自治省令第 28 号）
- ・戸籍の附票の写し又は戸籍の附票の除票の写しの交付に関する省令（昭和 60 年 12 月 13 日法務省・自治省令第 1 号）
- ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年 5 月 31 日法律第 27 号）
- ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令（平成 26 年 3 月 31 日政令第 155 号）
- ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則（平成 26 年 7 月 4 日内閣府・総務省令第 3 号）
- ・福岡市個人情報保護条例（平成 17 年 6 月 23 日条例第 103 号）
- ・福岡市個人情報保護条例施行規則（平成 17 年 8 月 11 日福岡市規則第 191 号）

- ・福岡市手数料条例（昭和 35 年 3 月 31 日条例第 11 号）
- ・その他本市が指定する法令、規則、通知、要領、要綱等

郵送請求システム（受託事業者持ち込み）機能要件等

「福岡市住民票等郵送請求センター運營業務委託」を遂行するため、本市が必要と考える郵送請求システムの基本的な機能は以下のとおり。

受託事業者が、以下に記載のない機能を追加する場合は、事前に本市の承諾を得ることとする。

1 概要

複数の端末から LAN により、郵送請求の受付データを同時に入力・検索できるもの。

ネットワークについては、外部から侵入することができない郵送請求センター内に限った閉鎖的なものとする。

2. 機能要件

- (1) 郵送請求の申請内容、申請状況、手数料等の情報を管理・入力・閲覧・集計することができる機能を有する。
- (2) 具体的な入力項目は、受付番号、受付日、請求者及び対象者名、交付証明書の種類・通数、送付された手数料及び郵送料額、発送日とする。
- (3) 申請者からの進捗状況等の問合せ及び開示請求に対応できるよう受付日、請求者名、対象者名等から必要な情報を検索・特定することができる機能を有すること。
なお、部分検索や範囲指定による検索等、容易に特定することができる工夫が施されていること。
- (4) 証明書の交付に必要な手数料等が自動的に計算できる機能を有すること。なお、手数料の計算にあたっては有料・無料の設定が可能であること。
- (5) 入力した内容から必要な帳票を出力することができる機能を有すること。
- (6) 反復して請求が行われる可能性のある、法人、特定事務受任者、公用請求者については、あらかじめ必要な情報を登録することにより、入力時の負担を軽減させるとともに、入力ミスを防止することができる機能を有すること。
- (7) 一日の受付一覧と日計表及び月計表等の統計書類の出力ができる機能を有すること。
受領した手数料、郵送料及び返金額の集計ができ、それらを集計した書類を出力できる機能を有すること。
- (8) システムの操作、閲覧等のログを記録する機能を有すること。
- (9) その他、業務遂行に必要な機能を追加すること。

3. 操作説明書

操作説明書を作成し、PDF ファイルで納品すること。

4. ID 等

業務従事者ごとに設定された ID 及びパスワードによる認証を行うこと。また、業務従事者の退職等があった場合は、不要 ID を失効させること。

5. システムトラブルの対応

郵送請求システムにおいて問題が発生した場合は、受託事業者が速やかに原因を確認し修正復旧を行うこと。

6. 著作権等

郵送請求システムの著作権は、受託事業者に帰属し、郵送請求システムに入力されたデータについては、すべて本市に帰属するものとする。

7. その他

契約が終了した際（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む）、受託事業者は本システムに記録した全てのデータを、本市が指定した形式で提出するとともに、提出後のデータについては復元できないようにしたうえで、全て廃棄すること。

また、本市に廃棄に関する報告書を提出すること。

郵送請求センターにおける証明書作成方法

別紙2

	証 明 書	作成方法
戸 籍 （ 附 票 ） 関 係	戸籍全部事項証明書	○
	戸籍個人事項証明書	○
	戸籍一部事項証明書	○
	除籍全部事項証明書	○
	除籍個人事項証明書	○
	除籍一部事項証明書	○
	平成改製原戸籍謄抄本	○
	除籍・改製原戸籍謄抄本	○
	身分証明書	○
	受理証明書(普通)	○
	戸籍の附票	○
	除かれた戸籍の附票	○
	廃棄済証明書	△
	独身証明書	○
	不在籍証明書	○△
	届書等情報内容証明書	○
	戸籍謄抄本(非電算戸籍)	FAX
	戸籍記載事項証明書(非電算戸籍)	FAX
	除籍記載事項証明書(非電算戸籍)	FAX
	除籍・改製原戸籍謄抄本(非電算戸籍)	FAX
	身分証明書(非電算戸籍)	FAX
	受理証明書(普通)※電算化前受付分	FAX
	受理証明書(上質)	メール便での受け取り
	戸籍の附票(非電算戸籍)	FAX
	除かれた戸籍の附票(非電算戸籍)	FAX
	平成改製原戸籍の附票(「一部」または「本籍・筆頭者氏名省略分」)	FAX
	廃棄済証明書(非電算戸籍)	FAX
	独身証明書(非電算戸籍)	FAX
	死体(胎)埋火葬許可済証明書	FAX
	住所地番表示の変更証明書	FAX
	戸籍電算化による本籍地番表示の変更証明書	FAX
住 民 票 関 係	住 民 票 の写し	○
	住 民 票 の写し(除票)	○
	住 民 票 の写し(改製除票)	○
	住民票記載事項証明	○
そ の 他 （ 住 民 票 関 係 ）	不在住証明	○△
	公称町不存在証明	FAX
	行政区設置証明	FAX
	行政区画変更証明	FAX
	土地の名称変更証明	FAX
	住居表示変更証明	FAX○

*「○」…住基端末または戸籍端末にて出力

*「FAX」…郵送請求センターから区役所へFAXにて作成依頼し、区役所から送付されたFAXを偽造防止用紙に印刷して作成

*「△」…郵送請求センターにおいてエクセル・ワード等による作成作業有り