

高知市住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務仕様書（郵送業務）

1 業務項目

- (1) 住民票の写し等の交付に係る業務
- (2) 戸籍謄本等の交付に係る業務
- (3) 郵便物等に係る業務
- (4) 電話案内
- (5) その他の業務

2 主な委託業務内容

(1) 住民票の写し等の交付に係る業務

郵送により請求される住民票の写し（世帯全員，世帯一部），除票の写し（世帯全員，世帯一部）及び住民票記載事項証明（世帯全員，世帯一部）（以下「住民票の写し等」という。）の発行，発送。

(2) 戸籍謄本等の交付に係る業務

郵送により請求される戸籍謄本（戸籍全部事項証明書），戸籍抄本（戸籍個人事項証明書），除籍謄本（除籍全部事項証明書），除籍抄本（除籍個人事項証明書），改製原戸籍謄抄本，戸籍の附票の写し，身分証明書，独身証明書及びその他戸籍に関する証明書（以下「戸籍謄本等」という。）の発行，発送。

(3) 郵便物等に係る業務

- ① 中央窓口センター宛の郵便物の総務課郵送担当での受領，仕分け，各担当への配付
- ② 中央窓口センター発送の郵便物（上記（1），（2）の郵便物は除く）及び地域窓口センター宛の書類の総務課郵送担当への送付

上記（1）（2）（3）に関する事務の流れ

- 1 前日までに受け付けた申請書等で必要なものについて事務処理を行う。また，当日受付の準備をする。
- 2 総務課郵送担当から，午前と午後にそれぞれ1回ずつ中央窓口センターに仕分けされた郵便物を受領する。
- 3 受領した郵便物を中央窓口センター担当毎に仕分けを行った後，各担当に配付するとともに調査整理担当の郵便物を①金融機関郵便物，②個人・業務上請求郵便物，③公用郵便物に分類する。
- 4 ①金融機関郵便物は，住民票担当の市職員，受託従事員にそれぞれ分割し配付する。②個人・業務上請求郵便物は，戸籍担当の市職員，受託従事員へそれぞれ分割し配付する。③公用郵便物は，全て市職員に配付する。
- 5 配付された申請郵便物を開封し，請求書，手数料，その他必要書類について確認のうえ，受付票を作成する。
- 6 郵送請求書等必要書類に不足や疑義がある場合は，請求者に電話問い合わせをする。
- 7 電話での問い合わせができない等で発行の可否を受託者が判断できない場合は，業

務責任者を通じて市の判断を求め、その指示に従う。

- 8 請求された住民票の写し等、戸籍謄本等を、それぞれ住民基本台帳システム端末機2台、戸籍システム端末機2台を使用し発行する。
- 9 発行した住民票の写し等、戸籍謄本等は、照合トレーに入れて、市職員の照合を受ける。また、該当がない請求については、該当無トレーに入れて、市職員のチェックを受ける。
- 10 照合後の住民票の写し等、戸籍謄本等、精算書・領収書及び返還すべき書類・手数料等を確認のうえ、「高知市郵送による謄抄本等交付受付管理システム」にデータを入力した後、返信用封筒に入れる。
- 11 該当がない請求は、「高知市郵送による謄抄本等交付受付管理システム」にデータを入力した後、事務連絡用紙等を添付し返還の必要な書類・手数料等とともに返信用封筒に入れる。
- 12 上記10、11の発送郵便物を市職員が再確認し糊付けする。
- 13 発送郵便物は、金融と金融以外（個人・業務上）に分け、公用請求分も含め最終の集配時刻に間に合うよう高知市役所前の郵便ポストに投函する。なお、郵便局で手続きが必要な郵便物については、最寄りの郵便局で手続きを行い投函する。
- 14 手数料（郵便局発行の定額小為替等及び現金）を集計後、市職員に引き継ぐ。
- 15 申請書等を発行日毎に整理し保管する。また、コピーした後、不要となった申請封筒等はシュレッダーで廃棄処理する。
- 16 総務課郵送担当から上記2以外の郵便物の連絡があれば受領する。また、中央窓口センターから発送する郵便物及び地域窓口センター宛書類を、総務課郵送担当が設定する締切り時間までに、それぞれ総務課郵送担当に届ける。
- 17 その他必要に応じて、業務責任者を通じて市に報告を行う。

（4）電話案内

勤務時間内に調査整理担当への直通電話及び内線電話にかかる電話については随時対応する。電話案内は、主として郵送業務に関する電話問い合わせへの応答とし、調査整理担当の業務のうち、住民実態調査、閲覧業務、本人通知制度等の郵送業務以外に関するものは、市職員へ取り次ぐ。また、他担当・他課に関する電話は、担当部署への案内・転送を行う。

昼休み時間に、電話案内対応等のため受託従事員1名以上を配置すること。

なお、受託者担当の電話機の台数を超えた電話があった場合は、適宜、市職員が対応する。

（5）その他の業務

- ① 発行手数料の入った金庫を中央窓口センターが指定する場所に預け、翌開庁日に受け取る。
- ② 改ざん防止用紙の使用状況及び在庫確認をする。また、各地域窓口センターからの依頼に応じ、総務課庁内便連絡箱まで搬送する。
- ③ 常に業務スペースの整理・整頓を行い、フロアの掃除及び封筒等のシュレッダー廃棄を含めたごみ出し等の清掃業務を週1回以上行う。