

業 務 手 順 書 一 覧 表

部・局名	総務部
課・室名	市民課

見直し日	令和 2 年 10 月 1 日
------	-----------------

シート 番 号	業 務 名	備 考
1	窓口手数料の収納	
2	印鑑登録	
3	届出の受付	
4	発行受付業務	
5	本人通知制度（登録申請から交付通知まで）	
6	個人番号カード交付	
7	住民票広域交付	
8	電子証明発行	
9	原付自転車	
10	臨時運行許可	
11	住居表示整備事業	
12	住居表示委託業務	
13	住居表示付番	
14	税金等公金の収納	
15	し尿くみとり券の販売、汲み取り料金の収納	
16	市コミュニティバス回数券等の販売	
17	上下水道開始・休止・名義変更届け出の受付	
18	所管外の届出等の受付、取次	

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 27 年 4 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名	市民課		担当係名	窓口係・市民課分室		
シート番号	1	業 務 名		窓口手数料の収納						
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所			
関連部門		当該部門			※事務処理期限等		評 価	理 事 ミ ス 処 理	員 監 指 査 委	
金融機関 市民課	申請者など									
	手数料等の領収		手数料等を領収する。 戸籍手数料 事務手数料	湖南省会計規則						
	手数料等の日計		毎日の終業時に、パソコンの日計表ファイルに申請枚数等を入力して金額を集計し、入金額と合わせる。		窓口手数料一覧表(月計表)					
	手数料等の調定		毎月1, 11, 21日に、会計・細節別に調定する。		収入調定兼通知書 歳計外・基金受入書					
	手数料等の収納		現金は金融機関に随時入金する。		納付書(領収書)					
	手数料等の月計		翌月1日に、前月分を集計し、手数料は、窓口手数料一覧表(月計表)に収入調定兼通知書を添えて報告する。							
	集計結果の記録				窓口手数料一覧表(月計表)					

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 31 年 4 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名		市民課		担当係名		窓口係・市民課分室	
シート番号	2	業 務 名		印鑑登録							
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容		関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所			
関連部門		当該部門				※事務処理期限等		評 価	理 事 ミ ス 処	員 監 指 査 摘 委	
登録申請者		印鑑登録申請				湖南省印鑑条例	代理人選任届(本人以外)				
		↓									
		申請書審査		申請者の住所氏名生年月日、申請者が登録の意思があるかどうか確認する。							
		↓									
		照会回答書送付		本人確認のため照会回答書を住所地へ郵送する。(本人確認ができない場合または代理人申請の場合)							
		↓									
		登 録		回答書受付又は保証書添付又は身分証明書提示によって本人確認後に登録する。 手数料を徴収する。 新規 300円 再登録 500円			印鑑登録申請書 印鑑登録原票 印鑑登録回答書				

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 31 年 4 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名	市民課		担当係名	窓口係・市民課分室		
シート番号	3	業 務 名		届出の受付						
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所			
関連部門		当該部門			※事務処理期限等		評 価	理 事 ミ ス ス ケ ン	員 監 指 査 摘 要	
保険 年金課 学校 教育課 生活環境課 高齢福祉課 子ども政策課 市民課	住基届出・戸籍届出		所定の用紙に記載されていること。	民法 戸籍法 住民基本台帳法						
	審 査 ・ 受 理		記入漏れのチェックと聴取で内容確認し受理。		住民異動届・戸籍届書					
	入 力		届出事項を住基マスターへ入力する。		可視台帳					
	関係への案内		届出に基づき関係各課へ案内する。 (転入セット、自治会の案内、ごみカレンダーを配布する)							
			国保・年金・後期高齢医療の確認事務について。 福祉医療について。							
			小中学校生の転入・転出について。							
			火葬の手続きなどについて。							
			介護保険について。							
			児童手当について。							
	報 告		戸籍届書の受付について。							

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

令和元年10月1日 見直し

部・局名	総務部		課・室名	市民課	担当係名	窓口係・市民課分室		
シート 番 号	4	業 務 名	発行受付業務					
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー			事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所		
関連部門	当該部門	※事務処理期限等		評 価		理 事 ミ ス ス ケ ン	員 監 査 指 導 要	
税務課	住民の申請	窓口で申請書に記入してもらう。 (住民票、戸籍、税務、外登、印鑑)	住民基本台帳法 戸籍法					
	申請書等審査	申請内容を審査し添付書類等を確認する。						
	住民票等作成	住民票等をコンピューターで打ち出す。						
	発行し手数料を領収する	各種証明書を申請者に渡し、手数料を徴収する。	湖南省手数料条例	申請書綴				
	日計処理	申請件数と金額の確認。		手数料集計表				
	10日ごと処理、収入の 調定決裁	10日ごとに収入調定、現金を銀行に入金する。		収入調定伝票				
	1箇月ごと統計処理	1箇月の統計を出す。		統計表				
金融機関								

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 4 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名		市民課		担当係名		窓口係・市民課分室							
シート番号		5		業務名		本人通知制度(登録申請から交付通知まで)											
業務・事務フロー				事務内容		関連法令等		成果物記録類		留意箇所							
関連部門		当該部門				※事務処理期限等				評 価		理 事 ミ ス ス 点		員 監 指 査 摘 要			
登録希望者 代理人 第三者		事前登録申請書の受付		「～本人通知制度を利用されるみなさまへ～」を利用して、申請者に制度について説明する。申請書の住所・氏名・生年月日・本籍地を確認し、同意の写しを渡す。(本人申請でない場合は、システムに登録完了後、申請者に登録完了通知書を送付する際に同意の写しを郵送する。)		湖南省住民票の写し等の第三者交付に係る本人通知制度に関する要綱		同意書 湖南省本人通知制度事前登録申請書									
		審査・登録														戸籍総合システムの名簿及び住民基本台帳システムの警告情報を登録する。 登録者名簿に記入する。 登録完了通知書を登録希望者に送付する。	
		住民票の写し等 交付申請書の受付		代理人や第三者からの請求書等に記載されている内容を審査し、戸籍・住民票の写し等を交付する。													
		審査・証明書の交付															
		登録者の証明書 発行履歴の確認		戸籍総合システム及び住民基本台帳システムで発行履歴を確認する。													
発行の実績があった場合は、交付通知書にて登録者へ通知				交付通知書を作成する。 通知書には交付年月日、証明書の種別、交付部数、請求者の種別を記載し、登録者へ通知書を郵送する。				湖南省住民票の写し等交付通知書									

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 28 年 4 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名		市民課		担当係名		窓口係	
シート番号		6		業 務 名		個人番号カード交付					
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容		関連法令等		成 果 物 記 録 類		留意箇所	
関連部門		当該部門				※事務処理期限等				評 価	
地方公共団体 情報システム 機構 申請者 通知書受領		カード受付		カード及びカード発行一覧表の確認をする。		マイナンバー法					
		カード交付前処理		カード交付前の設定を行う。 (電子証明の失効、廃棄など。)							
		カード交付通知書送付		本人にカード交付通知書を送付する。							
		パスワード入力		本人に入力してもらう。ただし、代理人受領の場合は職員がパスワードを入力する。				通知書 通知カード			
		電子証明書発行		必要に応じ、個人番号カードに公的個人認証の取り込み発行をする。							
		利用者証明用 電子証明書発行		必要に応じ、個人番号カードに公的個人認証の取り込み発行をする。							
		カード交付		受領者より記名・受領印。本人確認書類をコピー。個人番号カードを交付する。		湖南省手数料条例		個人番号カード			

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	総務部		課・室名	市民課	担当係名	窓口係		
シート番号	7	業 務 名	住民票広域交付					
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー			事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所		
関連部門	当該部門	※事務処理期限等		評 価		理 事 ミ ス ス 処	員 監 査 指 導 委 員	
申請者	広域交付住民票請求	広域交付住民票請求書受付	住民基本台帳法	交付申請書				
	審 査	審査（請求資格） ・本人、同世帯のもの ・住基カード持参者（A）か顔写真入の身分証明書持参者（B）であること。 ・その他代理人請求等は認めない。	住民基本台帳法 施行規則					
	本人確認	顔写真入身分証明を確認 住所を確認						
	パスワード 入力							
	本人情報検索	本人情報を確定する。（Bの場合は氏名・生年月日等により検索し情報を確定する。）						
	対象市町村へ請求	請求者住民登録地へ請求する。 （自動受送信されない市町村もあるために電話で請求したことを確認する。）						
	住民票交付	地紋紙でプリントアウトし交付する。	湖南省手数料条例	住民票				

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 31 年 4 月 1 日 見直し

部・局名	総務部		課・室名	市民課		担当係名	窓口係		
シート番号	8	業 務 名	電子証明発行						
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー			事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所			
関連部門	当該部門	※事務処理期限等				評 価	理 事 ミ ス 処 理	真 監 査 指 導 委 員	
申請者	電子証明新規発行申請	申請書を受付する。							
	審査・確認	本人確認書類で確認しコピーをとる。申請書の記載漏れ等をチェックする。	電子証明に係る 地方公共団体の 認証業務に関する 法律、同施行令、 同施行規則						
	CS端末情報入力	CS端末で個人番号カードの有効性を確認し情報を出力する。							
	電子証明用端末入力	端末にて出力した住基4情報を再度確認し、申請者のICカードに鍵ペア生成装置認証鍵を設定する。							
	パスワード入力	申請者にパスワードを入力してもらう。							
	申請情報送信	申請情報を送信した後、プリントアウトされた「電子証明の写し」を申請者に確認してもらう。							
	電子証明書発行	「電子証明の写し」の内容が正しければ、ICカードに記録する。							
	ICカード返却	ICカードを返却し、電子証明書の写し、利用の案内を申請者に渡す。 手数料を徴収する。							

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 10 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名		市民課		担当係名		窓口係・市民課分室		
シート番号		9		業務名		原付自転車						
業務・事務フロー						事務内容	関連法令等	成果物記録類	留意箇所			
関連部門		当該部門		※事務処理期限等	評 価		理 事 ミ ス ス 処		員 監 指 査 摘 要			
申請者		申請書の受付		(登録・名義変更)原動機付自転車標識交付申請書 (廃車)原動機付自転車標識返納申請書		湖南省事務分掌規則 湖南省税規則		(登録・名義変更時) 原動機付自転車標識交付申請書 (廃車時) 原動機付自転車標識返納申請書				
		申請書の確認		(登録) ・申請者の住所確認 ・添付書類の確認 (個人売買・譲渡)廃車証明書 (業者販売)販売証明書 (廃車) ・登録事項の確認 ・添付書類の確認 ナンバープレート 標識交付証明書 (譲渡) ・登録者の住所確認 ・添付書類の確認 譲渡証明書 標識交付証明書								
		申請書の受理・証明書、 標識の交付		(登録) ・ナンバープレート、標識交付証明書の交付 (廃車) ・廃車証明書の交付 ・廃車申告受付票の交付 ※過失によりナンバープレートの紛失やき損があった場合、 弁償金を徴収する。 (名義変更) ・標識交付証明書の交付				(登録) 原動機付自転車 標識交付証明書・ ナンバープレート (廃車時) 原動機付自転車 標識返納証明書 (名義変更) 原動機付自転車 標識交付証明書				
税務課		申請書の送付		税務課に申請書を送付								

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 4 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名		市民課		担当係名		窓口係	
シート 番 号	10	業 務 名		臨時運行許可							
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容		関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所			
関連部門		当該部門				※事務処理期限等		評 リ ス			

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

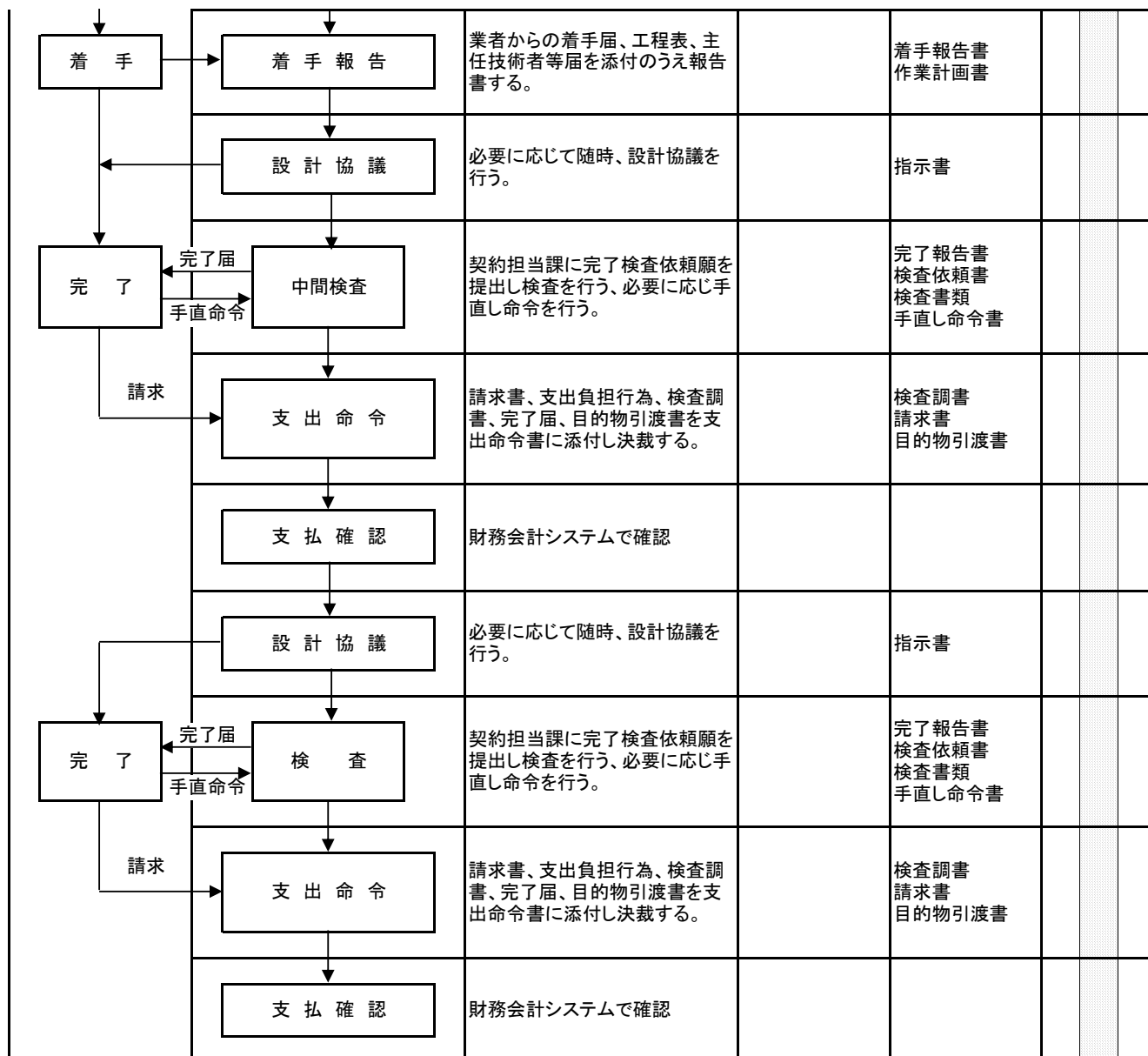
平成 27 年 4 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名		市民課		担当係名		窓口係			
シート番号		11		業 務 名		住居表示整備事業							
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容		関連法令等		成 果 物 記 録 類		留意箇所			
関連部門		当該部門				※事務処理期限等				評 価 ス ケ ジ ン		理 事 ミ ス ト ス ケ ジ ン	
住居表示 審議会 資料収集 推進計画の策定 決 定 委託業務 地元説明会 住居表示 審議会 市 議 会		資料収集		地番図等の資料収集をする。		住居表示に関する法律 湖南省住居表示に関する条例 湖南省住居表示に関する条例施行規則		パンフレット					
		推進計画の策定		実施区域の決定は緊急性の高い地域および地元要望等を考慮する。									
		決 定		計画的に推進決定する。また必要に応じ変更する。									
		委託業務		実施区域が決定したら、委託業務を行う。 ・現地調査 ・番号付定 ・表示板取付等									
				実 施		実 施		湖南省住居表示実施基準 湖南省住居表示審議会条例					

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 27 年 4 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名	市民課		担当係名	窓口係		
シート番号	12	業 務 名		住居表示委託業務						
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所			
関連部門		当該部門			※事務処理期限等		評 価	理 事 ミ ス ス 処	員 監 指 査 摘 要	
契約担当課 契約審査会 契約担当課 委託請負業者	委託実施計画		推進計画に基づき、実施区域の調査および内容検討を行う。							
	設 計 ・ (変 更)		現場状況により変更が生じた場合は、変更設計を行う。							
	執 行 伺 ・ (変 更)		設計書を添付し、契約担当課へ合議を行う。		設計書					
			必要に応じて主管課で業者候補の選定。							
	決 済		決裁後、契約審査会まで担当者が執行伺書を保管する。		執行伺書					
	業者選定 仕様書配布日・ 入札日の決定		契約審査会において、業者選定を行う。契約担当課に入札執行調書を提出する。入札業者分の仕様書・仕様書受領書を作成する。		仕様書 仕様書受領書					
	仕様書の配布		仕様書受領書により、仕様書の配布確認を行う。							
	入 札		担当者は入札に立会する。 実施業者の決定。	湖南省契約規則						
	支出負担行為・(変更)		執行伺書、委託請負契約書(案)等を添付し、契約書を作成のうえ決裁する。		湖南省財務会計システム					
	契約担当課		契約担当課において委託請負契約の締結を行う。		委託請負契約書					
	発 注		必要に応じ地元等に通知を行う。							



業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 4 月 1 日 見直し

部・局名	総務部		課・室名	市民課		担当係名	窓口係		
シート 番 号	13	業 務 名	住居表示付番						
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー			事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所			
関連部門	当該部門			※事務処理期限等		評 価	理 事 ミ ス ス ケ ン	員 監 指 査 摘 要	
申請人	新築届出・住居表示 付番申出		届出・申出書を受付	湖南省住居表示 に関する条例	新築届出書 住居番号付番申 出書				
	申出書審査・現地確認		申し出内容と、住居表示台帳の 記載事項・主な出入口の位置を 現地確認	湖南省住居表示 に関する施行規 則					
	住居表示付番・決裁		主な出入口の位置により住居表 示を付番						
	申請人	住居番号付番通知書 表示板配布		住居番号付番通知書を申出人に 交付 住居番号の表示板を配布し貼付 するように指示する。	通知書 表示板				
	住居表示台帳記載		申請があった新付番を記載		台帳				
	対照表更新		旧新・新旧対照表の更新		旧新・新旧対照表				
	表示板在庫確認		町名表示板・住居番号表示板の 在庫確認		在庫一覧表				

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

令和 元 年 10 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名		市民課		担当係名		市民課分室			
シート番号	14	業 務 名		税金等公金の収納									
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容		関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所					
関連部門	当該部門	※事務処理期限等	評 価			理 事 ミ ス ス 点		監 査 指 摘 要					
担当課	納税義務者など 税金等の納入 入金の記録 税金等の保管 税金等の引渡 月別現金収支一覧表の提出	税金等を領収する。 納付書がないとき、または納期限が過ぎているときは、担当課に電話で問い合わせ、必要ならば市民課分室のプリンターに納付書を発行してもらう。	地方自治法、湖南市出納員及びその他の会計職員の設置に関する規則										
		1日の収納を集計し、確認する。 税金等納付控に記入する。		日計(月計)表の保存									
		税金等を金庫で保管する。		税金等納付控									
		随時、金融機関に入金する。											
		課長に月別現金収支一覧表を提出し、収納事務の執行状況を確認してもらう。		月別現金収支一覧表									
金融機関													
課長													

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 10 月 1 日 見直し

部・局名	総務部		課・室名	市民課	担当係名	市民課分室		
シート番号	15	業 務 名	し尿汲取り券の販売、汲み取り料金の収納					
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー			事 務 内 容	関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所		
関連部門	当該部門			※事務処理期限等		評 リ ス 価 ク	理 事 ミ ス ス 処	員 監 指 査 摘 委
顧 客	預かり	汲取り券の 販売・払戻	販売(払戻)	甲賀広域行政事務組合廃棄物の 処理及び清掃に 関する条例	汲取券預かり台 帳			
	販売 (払戻)	汲取り券の預かり (汲取料金等の納付)	汲取券を販売する。不要の券の 払い戻しもする。					
業 者			預かり。					
			顧客は、汲取り作業報告書または請求書を持ってこられるので 汲み取り券または現金で預かる。					
			現金は汲取り券に替える。 汲取券預かり台帳に記録する。					
			預かった汲取券を随時、汲取り 業者に引渡し、汲取券預かり台 帳に受領印をもらう。		汲取券預かり台 帳			
金融機関			毎月1・11・21日に、券販売代金 や汲取料金などを、し尿汲取り料 として調定し、生活環境課へ渡す。	湖南省会計規則	歳計外・基金受入 書			
生活環境課			現金は金融機関に随時入金する。		納付書(領収書)			
			翌月1日に、前月分のし尿汲取り 券実績報告書を作り、生活環境 課へ渡す。		し尿汲取り券実績 報告書			

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 10 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名	市民課		担当係名		市民課分室		
シート番号	16	業 務 名		市コミュニティバス回数券等の販売							
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容		関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所			
関連部門		当該部門				※事務処理期限等		評 価	理 事 ミ ス ト	員 監 査 指 導 要 素	
利用者		申込書の確認 回数券・定期券の販売		回数券・定期券を販売する。(定期券については申込書を書いてもらう。) 代金は金庫に保管する。 売上は毎日記録する。			めぐるくん回数券(控)、コミュニティバス通勤・通学定期乗車券発行申込書				
		販売代金の調定		毎月1日に、販売代金を調定し、コミバス集計表と納入通知書兼領収書と半券と一緒に生活環境課に渡す。		湖南省会計規則	歳計外・基金受入書				
金融機関		販売代金の収納		販売代金は金融機関に随時入金する。			納付書(領収書)				
生活環境課		販売実績の報告		翌月1日に、前月分を集計し販売実績報告書を作成し、生活環境課に確認する。			湖南省コミュニティバス回数券販売実績報告書				

業務手順書【総合型マネジメントシステム】

平成 30 年 10 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名		市民課		担当係名		市民課分室	
シート番号	17	業 務 名		上下水道開始・休止・名義変更届け出の受付							
業 務 ・ 事 務 フ ロ ー				事 務 内 容		関連法令等	成 果 物 記 録 類	留意箇所			
関連部門		当該部門				※事務処理期限等		評 価	理 事 ミ ス	員 監 査 指 摘 要	
届出者		届出書の受付		上下水道の開始・休止・名義変更届出書を受け付ける。		湖南省事務分掌規則 湖南省水道事業給水条例	(開始・休止時) 上下水道開始・休止届出書 (名義変更時) 上下水道名義変更届出書				
湖南省上下水道料金センター		届出書の確認		湖南省上下水道料金センターに届出書のFAXを送り確認をとる。							
		届出書控の交付		湖南省上下水道料金センターに確認がとれた後、受付印を押し届出者に届出書控を渡す。			(開始・休止時) 上下水道開始・休止届出書控 (名義変更時) 上下水道名義変更届出書控				
		届出書の送付		届出書を湖南省上下水道料金センターに送る。							

業 務 手 順 書【総合型マネジメントシステム】

令和 元 年 10 月 1 日 見直し

部・局名		総務部		課・室名		市民課		担当係名		市民課分室			
シート番号		18		業務名		所管外の届出等の受付、取次							
業務・事務フロー				事務内容		関連法令等		成果物記録類		留意箇所			
関連部門		当該部門				※事務処理期限等				許リス備考		理ホミ務ス処	
相談 来庁者 内容聴取 別の課の所管内容の場合 電話対応可能な場合 担当各課に電話連絡の上、対応 取次 所管課 送付 案内				市民課分室の専管業務以外の内容で来庁された場合、電話で対応可能な事案については、電話の取次ぎをする。		湖南省事務分掌規則							
受け取り可能な申請書等がある場合 申請書等を預かり担当課に送付				所管していない申請書等が提出された場合は、所管課に預かってよいか確認してから受け取る。受け取った申請書等は、その内訳を帳簿に記録し、各所管課に送付する。		湖南省事務分掌規則		申請書等 受付記録簿					
審査等があるため、直接担当課に行ってください必要がある場合 必要書類を伝え、担当課に行ってもらよう、ご案内する				審査が必要である等、所管課窓口に行き行っていただけない場合、必要書類を伝え、所管課にご案内する。									
湖南省で所管していない内容 適切な窓口を案内するよう努める				湖南省で所管している内容ではない場合、適切な窓口をご案内するよう努める									