

## 別紙 対象業務一覧

NO.	所属課	業務	内容・目的	詳細
1	市民課	窓口案内に係る業務	市民サービスの一環として案内従事者を配置し、市役所来庁者を目的の課へ丁寧な接遇をもって案内する。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 市の各部署の業務内容・場所に関する案内や質疑応答に係る業務</li> <li>2 市民課諸証明申請に関する記載指導及び記載補助に係る業務</li> <li>3 市民課届出に関する記載指導及び記載補助に係る業務</li> <li>4 市民課フロア内に設置してある配布物等に関する質疑応答及び配布に係る業務</li> <li>5 自動窓口受付システムを使用して、来庁者への円滑な受付への案内業務</li> <li>6 戸籍証明書の請求方法や戸籍届出に関する案内業務</li> </ol>
2	市民課	窓口に係る業務	各種証明書の請求の受付、作成及び交付を正確かつ迅速に行い、窓口来訪者への丁寧な接遇とあわせてサービス水準の向上を図る。	<p>各種証明書の申請受付、作成及び交付(手数料の徴収)</p> <p>対象証明書等            住民票の写し(除住民票及び改製原住民票の写しを含む。)            住民票記載事項証明書(持込み様式を含む)            印鑑登録証明書            戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書            改製原戸籍の謄本及び抄本            除籍謄本及び抄本            戸籍附票の写し(除附票を含む)            身分証明書            独身証明書            戸籍届出受理証明書            戸籍届出記載事項証明書            不在住証明書            不在籍証明書            自動車臨時運行許可番号標(仮ナンバープレート)及び許可証            ※返却及び督促に関することも含む            広域交付住民票の写し(作成除く)            町名地番変更証明書            その他行政証明</p>
3	市民課	郵送による諸証明書交付等に係る業務	各種証明書の郵送請求の受付、作成及び交付を、正確かつ迅速に行い、サービス水準の向上を図る。	<p>郵送によって請求された各種証明書の発行、申請及び作成物の審査、封入封緘、発送処理、日計表等作成、金券管理、電話等による問合せに関する対応</p> <p>対象証明書            住民票の写し(除住民票及び改製原住民票の写しを含む。)            住民票記載事項証明書            戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書            改製原戸籍の謄本及び抄本            除籍謄本及び抄本            戸籍の附票の写し(除附票を含む。)            身分証明書            独身証明書            戸籍届出受理証明書            戸籍届出記載事項証明書            不在住証明書            不在籍証明書            町名地番変更証明書            その他行政証明</p>
4	市民課	個人番号カードに係る業務	個人番号カードに係る各種届出の案内や受付を丁寧に行うことでサービス水準の向上を図る。また申請補助を行うことでカードの普及を促進する。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 個人番号カード・住基カードに関する申請受付              個人番号カード/住基カード表面記載事項変更届              個人番号カード交付申請書に関する請求書              個人番号カード受領に関する申請              個人番号カード/住基カード紛失届              個人番号カード/住基カード返納届(廃止届)              個人番号カード/住基カード暗証番号変更申請              個人番号カード/住基カード暗証番号再設定申請              個人番号カード/住基カード一時停止解除届              個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請              個人番号カード交付・再交付申請取消申請              電子証明書パスワード変更・初期化・ロック解除申請              電子証明書新規発行/更新申請              個人番号指定請求書</li> <li>2 個人番号カード用写真撮影及び申請補助</li> <li>3 個人番号カード交付申請書の交付及び申請補助</li> </ol>
5	市民課	RPA保守業務	現在稼働するRPA(Robotic Process Automation「ソフトウェアロボット」)の保守	記載困難者に対する記載補助

## 別紙 対象業務一覧

NO.	所属課	業務	内容・目的	詳細
6	課税課	税関係証明発行及び窓口業務	受託者は、課税課窓口来庁者の受付(委託業務以外の委託者への取り次ぎを含む)及び右記対象税目に係る窓口業務等及び委託者と受託者が事前に協議により実施を決定した業務を遂行する。 なお、本業務に係る郵送申請対応及び電話対応も委託内容に含まれるものとする。	<ol style="list-style-type: none"> <li>対象税目               <ol style="list-style-type: none"> <li>市民税・都民税(普通徴収及び特別徴収)</li> <li>固定資産税・都市計画税(償却資産を含む)</li> <li>軽自動車税</li> </ol> </li> <li>業務内容               <ol style="list-style-type: none"> <li>市民税・都民税(普通徴収及び特別徴収)に係る業務                   <ol style="list-style-type: none"> <li>税関係証明発行に係る業務</li> <li>課税関係照会回答に係る業務</li> <li>市民税・都民税の申告等受付に係る業務</li> </ol> </li> <li>固定資産税・都市計画税(償却資産を含む)に係る業務                   <ol style="list-style-type: none"> <li>税関係証明発行に係る業務</li> <li>固定資産に関する閲覧対応に係る業務</li> <li>固定資産に関する縦覧対応に係る業務</li> <li>土地・家屋台帳記載に係る業務</li> <li>償却資産の申告受付に係る業務</li> </ol> </li> <li>軽自動車税に係る業務</li> </ol> </li> </ol>
7	課税課	RPA保守業務	現在稼働するRPA(Robotic Process Automation「ソフトウェアロボット」)の保守	<ol style="list-style-type: none"> <li>申告書の印刷 国税連携業務における確定申告書等課税資料のダウンロードおよび取り込み、印刷業務</li> <li>国税連携データ・団体間転送ファイル・294-3通知ダウンロード 国税連携データで取得したもので、他市からの転送ファイル及び住民登録外通知のダウンロードを行う。</li> <li>回送処理 他市課税者を国税連携においてデータ回送する。</li> <li>基幹システムへの取込み 各種国税連携データを基幹システムに取り込む。</li> <li>資料の登録 当初課税資料への登録</li> <li>課税原票システムとの連携 イメージ管理連携用データ作成</li> </ol>
8	納税課	納税管理及び徴収補助等業務	市税等の滞納金の徴収及び管理の一部業務を委託することで累計滞納の解消と税収の安定確保を図るとともに、徴収業務のさらなる効率化を促進し、もって歳入の根幹である市税等収納率の一層の向上を図る。	<ol style="list-style-type: none"> <li>対象税目               <ol style="list-style-type: none"> <li>市民税・都民税(普通徴収及び特別徴収)</li> <li>固定資産税・都市計画税(償却資産を含む)</li> <li>軽自動車税</li> <li>法人市民税</li> <li>国民健康保険税</li> </ol> </li> <li>業務内容               <ol style="list-style-type: none"> <li>納付案内業務(電話・文書・携帯電話へのショートメッセージ・訪問)</li> <li>市税等の口座振替の勧奨業務</li> <li>来庁者受付業務</li> <li>電話受付業務</li> <li>滞納整理関連補助業務等</li> <li>収納管理関連補助業務等</li> </ol> </li> </ol>
9	納税課	RPA保守業務	現在稼働するRPA(Robotic Process Automation「ソフトウェアロボット」)の保守	<ol style="list-style-type: none"> <li>リアルタイム更新 納付案内業務にて使用するシステムへ入力した交渉記録情報を滞納整理システムへ自動登録を行う。</li> <li>市税等還付処理 収納管理システムから抽出したデータを基に、同システムへの還付情報の入力及び伝票出力の自動化を行う。</li> <li>財産調査回答 地方税の滞納処分に関する調査回答書の情報を基幹システムへ自動登録を行う。 ※令和4年10月時点</li> </ol>
10	保険年金課	国民健康保険業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>保険年金課窓口来庁者の受付</li> <li>右記の業務に係る窓口業務等</li> <li>事前協議により実施を決定した業務</li> </ol> ※本業務に係る郵送申請対応及び電話対応も委託内容に含まれる。	<ol style="list-style-type: none"> <li>資格業務(転出入、転居等の受付、資格取得・喪失等の受付、入力、被保険者証等の交付及び発送)</li> <li>保険料事務(納税通知書等の発送、督促・催告発送者確認、還付処理、所得照会等)</li> <li>給付業務(高額療養費、補装具等療養費、出産育児一時金、葬祭費、人間ドック等助成、限度額認定証発行、その他受付、入力、処理)</li> <li>電話受付(上記1～3にかかる電話受付及び対応)</li> </ol>
11	保険年金課	後期高齢者医療制度業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>保険年金課窓口来庁者の受付</li> <li>右記の業務に係る窓口業務等</li> <li>事前協議により実施を決定した業務</li> </ol> ※本業務に係る郵送申請対応及び電話対応も委託内容に含まれる。	<ol style="list-style-type: none"> <li>資格業務(転出入、転居等の受付、資格取得・喪失等の受付、入力、被保険者証等の交付及び発送)</li> <li>給付業務(高額療養費、補装具等療養費、葬祭費、人間ドック助成、その他受付、入力、処理)</li> <li>保険料事務(所得照会、督促、催告、電話催告、納付相談、発送等)</li> <li>保健事業(健康診査・歯科健康診査関係書類発行、発送)</li> <li>電話受付(上記1～3にかかる電話受付及び対応)</li> </ol>
12	保険年金課	国民年金業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>保険年金課窓口来庁者の受付</li> <li>右記の業務に係る窓口業務等</li> <li>事前協議により実施を決定した業務</li> </ol> ※本業務に係る郵送申請対応及び電話対応も委託内容に含まれる。	<ol style="list-style-type: none"> <li>資格業務(転出入、転居等の受付、資格取得・喪失等の受付、入力、電話確認等)</li> <li>その他業務(基礎年金番号通知書再交付等受付、確認、処理)</li> <li>申請業務(免除申請、猶予申請他の受付、入力、処理、電話確認)</li> <li>照合、精査業務(システム入力内容照会等)</li> <li>電話受付(上記1～3にかかる電話受付及び対応)</li> </ol>