

## 印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所・牧の原出張所窓口業務委託仕様書

### 1. 委託業務の名称

印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所・牧の原出張所窓口業務委託

### 2. 目的

本業務は、印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所及び牧の原出張所の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

### 3. 実施期間

契約予定日	令和8年7月下旬
業務準備期間	契約締結日の翌日から令和8年12月31日まで
業務開始日	令和9年1月1日
業務終了日	令和11年12月31日

### 4. 実施日時

#### (1) 実施日

本業務を実施する日は、次の①から④に該当する日を除く日とする。

- ①土曜日及び日曜日（市民課・国保年金課・中央駅前出張所）
- ②第2・第4・第5週目の土曜日及び日曜日（牧の原出張所）
- ③国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ④年末又は年始における日で、職員の勤務時間、休暇等に関する条例（平成7年条例第4号）に規定する市の休日

#### (2) 実施時間

原則として、窓口開庁時間（午前9時から午後4時30分まで）とする。ただし、業務時間内に受け付けた手続きは、開庁時間終了後も完了まで引き続き作業することとする。また、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、発注者とあらかじめ協議の上、発注者が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。この場合の費用は本契約に含むものとする。

### 5. 実施場所

本業務を実施する場所は以下のとおりとする。

**【市民課・国保年金課】**

- (1) 住所 千葉県印西市大森 2 3 6 4 番地 2
- (2) 施設名 印西市役所 本庁舎
- (3) 執務場所 市民部市民課及び国保年金課並びに待合い・申請書記載台周辺スペース（別紙 1 - 1 業務エリア図参照）

【中央駅前出張所】

- (1) 住所 千葉県印西市中央南一丁目 4 番地 3
- (2) 施設名 印西市中央駅前出張所 コスモスパレットⅡ内
- (3) 執務場所 印西市中央駅前出張所（別紙 1 - 2 業務エリア図参照）

【牧の原出張所】

- (1) 住所 千葉県印西市原一丁目 2 番地
- (2) 施設名 印西市牧の原出張所 B I G H O P ガーデンモール印西内
- (3) 執務場所 印西市牧の原出張所（別紙 1 - 3 業務エリア図参照）

6. 業務に関する基本方針

- (1) 市役所及び出張所において日常特に多くの市民が訪れる窓口であり、様々な権利義務を伴う手続きに必要となる重要な業務であることを認識し、適正かつ正確に業務運営を行うこと。
- (2) 市民から信頼される業務でなくてはならず、正確かつ迅速な事務処理を行うことを基本とする。
- (3) 常に質の高い市民サービスの提供を目的とし、親切・丁寧な窓口対応を心掛け、来庁者への良好な接遇を行うこと。
- (4) 法令等に違反する行為は組織全体が社会的制裁を受け信用を失うことになるため、重要な行政事務に携わっていることを認識し、法令等を遵守し公正な業務運営を行うこと。
- (5) 業務に関する関係法令等に基づき、的確かつ正確な事務処理を行うこと。
- (6) 業務従事者に法令等遵守の徹底と十分な服務指導・管理を行い、公正かつ円滑な業務運営を行うこと。
- (7) 業務で取扱う個人情報の重要性を認識し、個人情報の厳格な管理のもとで適正な業務運営を行うこと。
- (8) 繁忙期及び閑散期を適切に見極め、合理的な従事者配置により、円滑な業務運営を行うこと。

7. 業務内容

市民課の窓口業務（証明書の郵送処理業務等を含む。）、国保年金課の窓口業務、中央駅前出張所及び牧の原出張所窓口業務とする。処理件数の目安については、別紙 2 「印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所・牧の原出張所窓口業務受付件数一覧（令和 7 年度実績・見込み）」を参照のこと。

## 【市民課・国保年金課】

### (共通業務)

#### (1) フロア案内

##### ①案内業務

市役所1階の市民課及び国保年金課の正面フロアへ来庁した者が、目的の手続きを円滑に行えるよう、次の業務を行う。

- ア 各窓口の取り扱い業務内容の説明及び目的の窓口等の口頭での案内
- イ 状況に応じて目的窓口までの誘導案内及び担当者への引継ぎ
- ウ 各種申請書、届出書等の記載・入力に関するサポート及び案内
- エ 広報紙など各種パンフレット類の配布
- オ 混雑時のフロア内の整理
- カ 番号発券機への案内及び操作説明

##### ②相談・苦情受付

フロア案内業務中に本市の業務に関する相談又は苦情等を受けた場合は、その内容を把握し担当部署等に連絡をする。併せて、当該相談等の内容を、業務日報により発注者に報告する。

##### ③その他の業務

- ア 日々の業務開始までに受注者が使用する端末等を立ち上げ、業務終了後は電源を切る
- イ 記載台及び受付カウンター周辺の整理整頓、申請書等の印刷及び補充
- ウ 来庁者に配布するパンフレット等の補充

### (市民課業務)

#### (2) 各種証明書の交付に関する業務（公用請求を含む）

住民登録、戸籍及びその他各種証明書の交付請求の受付から引渡し・手数料徴収まで一連の業務を行う。

##### ①受付

- ア 請求者が法令上請求をすることができる者であるかの確認
- イ 請求者の本人確認（代理人による請求の場合には代理権限の確認）
- ウ 請求書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める）
- エ 請求に際して必要な添付書類の確認（添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完・差替えなどを求める）

##### ②作成

- ア 端末機器の操作又は手作業による証明書の作成
- イ 作成した証明書の市職員への審査依頼

##### ③引渡し・手数料徴収

- ア 市職員が交付決定した証明書の請求者への引渡し

イ 手数料の徴収及び領収書（レシート）の発行・交付

ウ 業務で必要なつり銭・小為替の準備及び管理

④手数料に係る収支及び精算

(3) 住民異動届の受付に関する業務

住民異動届等の一連の業務を行う。

①届出者が法令上届出をすることができる者であるかの確認

②届出者の本人確認（代理人による届出の場合には代理権限の確認）

③住民異動届の記載内容の形式点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める）

④届出に際して必要な添付書類の確認（添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完・差替えなどを求める）

⑤住民異動届の記載内容を住民基本台帳端末と照合

住民基本台帳端末との照合内容：本市住所、世帯構成、異動者住民票コード、個人番号、国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療・介護保険、児童手当、子ども医療、小中学校在籍確認等の状況確認

⑥上記内容を確認後、市職員へ審査を依頼

⑦市職員の審査後、要件を満たさない届出については、届出者の出直し依頼を行う。

⑧転入・転出に伴い、国民健康保険及び後期高齢者医療の受付をするとともに、その他の課での手続きがある場合には、市民課での手続き終了後、必要な書類を渡し、案内を行う。（必要に応じて担当課に回付する。）

⑨上記①～⑧の業務確認のほか、各届出別に行う作業は次のとおり

ア 転入（特例転入を含む）

(i) 転出証明書又は転出証明確認書の内容確認

(ii) 在留カード、個人番号カード（以下「番号カード」という。）の所持確認及び記載内容の追記等（（4）参照）

イ 転出

(i) 市職員の審査後、届出者へ転出に関する説明を行う。

(ii) 国外転出及び特例転出の場合を除き、届出者に転出証明書を交付する。

ウ 転居

(i) 在留カード、番号カードの所持確認及び記載内容の追記等（（4）参照）

(4) 番号カードに関する業務

番号カード等の一連の業務を行う。

①案内業務

ア 市民課窓口前フロアにおいて、番号カード電子証明書更新者等及び番号カード交付・申請者等（以下「更新者等」という）を待合席等に案内す

る。

イ 更新者等に必要書類等の案内を行い、各窓口に誘導する。

ウ その他、案内に関する業務を行う。

② 電子証明書更新等業務（代理申請除く）

ア 受付

（i）更新者等の受付を行う。

（ii）本人確認書類等により、本人照合を行う。

（iii）必要書類等の確認及び申請書等記載の補助を行う。

イ 電子証明書更新等

（i）統合端末を使用し、電子証明書の発行・更新等を行う。

（ii）市職員による審査を受け、番号カード等を本人に返却する。また、再交付等の場合に、手数料収納補助及び領収書の交付を行う。

ウ 説明等

（i）電子証明書に関する質問等に対応する。

（ii）その他、各種制度に関する質問等に対応する。

③ 番号カード申請補助及び各種支援等業務

ア 番号カード申請補助

（i）代理申請を除き、本人確認書類等により、本人照合を行う。

（ii）必要書類等の確認及び申請書等記載補助を行う。

（iii）番号カードオンライン申請補助端末への案内を行う。

（iv）市職員による審査を受け、番号カード等を本人に返却する。また、再交付等の場合に、手数料収納補助、領収書の交付を行う。

イ 各種支援等

（i）健康保険証利用登録や公金受取口座登録等番号カードの機能拡充等の補助を行う。

（ii）その他、番号カードの内部作業等の補助を行う。

（5）住民基本台帳等事務

住民基本台帳に関して、市職員の決定を受けた事項について、住民基本台帳システムへの入力等を行い、市職員の審査を受ける。

① 住民異動届等に係る異動情報の入力

② 転出証明書の作成（出力）

③ その他住民基本台帳事務に付随する事務

（6）戸籍届出の受付に関する業務

戸籍届出等の一連の業務を行う。

① 窓口業務

ア 届書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうか

の確認を行うこと。この際、記入漏れがあれば指摘すること。

イ 届出に際して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。この場合、添付書類に不足または不適當な時は、適宜追完、差し替え等を求めること。

ウ 届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者）の関係を確認すること。

エ 受付、確認等において疑義が生じた場合は、業務運用責任者を通じて市職員に報告を行うこと。

オ 確認後、窓口係に写し等を渡し、窓口係の審査回答を待つこと。

## ② 戸籍届出による住民異動の住民票への記載に関する業務

ア 窓口係による届出の審査結果を受けて、異動内容を住民票に記載すること。

イ 市職員による住民異動に関する審査を受けてから、届出人から請求があった場合は、各種証明書を交付すること。

ウ 届出に伴う他課の手続きがある場合は、該当手続きを行う。また、出張所で終了しない場合は担当課へ案内を行う。

## ③ 埋葬・火葬許可書の作成に関する業務

ア 埋葬・火葬許可書は、市職員から交付決定された火葬許可証を窓口において交付すること。なお、事件本人の住所登録が印西市の場合は、あわせておくやみハンドブックをお渡しすること。

## (7) 印鑑登録業務

印鑑登録及び廃止に関して、申請の受付から作成まで一連の業務を行う。

### ① 受付

ア 申請者が印西市印鑑条例（昭和51年印西市条例20号）上、申請することができる者であるかの確認

イ 申請者の本人確認

ウ 申請書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める）

エ 登録可能な印鑑であるかの確認

オ 廃止の際は、印鑑登録証を回収

カ 印鑑登録証明書の交付申請がある場合は、印鑑登録証明書交付申請書への記入案内

キ 要件を満たさない届出については、届出者へ出直し依頼を行う。

### ② 作成

ア 市職員の審査を受けたものについて、印鑑登録及び廃止の内容を印鑑登録システムへ入力する。

イ 印鑑登録については、入力完了後、印鑑登録証を作成し、市職員へ照合

を依頼する。

(8) 税関係諸証明書の交付に関する業務

税に関する各種証明書の請求の受付から引渡し・手数料徴収まで一連の業務を行う。ただし、市民課では固定資産税関係証明書、外国人の方及び委任状をお持ちの方、手数料により証明書を作成する等の場合は、担当課に案内する。

①受付

- ア 請求者が法令上請求をすることができる者であるかの確認
- イ 請求者の本人確認(代理人による請求の場合には代理権限の確認)
- ウ 申請書の記載内容の点検(記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める)
- エ 請求に際して必要な添付書類の確認(添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完・差替えなどを求める)

②作成

- ア 端末機器の操作による証明書の作成
- イ 作成した証明書の市職員への審査依頼

③引渡し・手数料徴収

- ア 市職員が交付決定した証明書の請求者への引渡し
- イ 手数料の徴収及び領収書(レシート)の発行・交付
- ウ 業務で必要なつり銭の準備及び管理

④手数料に係る収支及び精算

(9) クリーンセンターへの家庭系廃棄物搬入許可に関する業務

クリーンセンターへの家庭系廃棄物搬入許可証の交付に関して一連の業務を行う。

①受付・搬入許可証交付

- ア 家庭系廃棄物搬入許可発行マニュアルに基づき、搬入者及び搬入物を確認し、許可証を交付する。

(10) その他業務

①案内に関する業務

- ア 住民基本台帳の閲覧者の案内  
住民基本台帳の閲覧のため来庁した方は、市職員に取り次ぐ。
- イ 交通災害共済への加入希望者の案内  
交通災害共済への加入のため来庁した方は、市職員に取り次ぐ。
- ウ フロアに設置されたパソコン等の利用者へのサポート(マイナポータル等の操作支援)

②その他証明書の交付

- ア 市制施行証明書の申請があった場合は、無料にて交付する。
- イ 住所表示変更証明書の申請があった場合は、無料にて交付する。

ウ 住所変更証明書の申請があった場合は、市職員に引き継ぐ。その後、発行された証明書を交付する。

(11) 郵送請求業務（公用請求を含む。）

本業務で仕分けから発送までを行う証明書は、住民登録及び戸籍に関する証明書とする。

①郵便物の受取り及び仕分け

市職員より、開封済の郵便物を受け取り、次のとおりに仕分けを行う。

- （１．速達 ２．個人 ３．職務上請求 ４．第三者請求 ５．公用請求 ６．その他）

②受付

ア 請求に必要な書類（交付請求書、添付資料、手数料（定額小為替など、公用請求は除く。）、返信用封筒）が揃っているかを確認する。

イ 請求者が法令上請求をすることができる者であるかの確認（公用請求については、請求事由、根拠法令等を確認）

ウ 請求者の本人確認（代理人による請求の場合は代理権限の確認）

エ 請求書の記載内容の点検

オ 同封された手数料が請求に必要な金額を満たしているかの確認

カ 上記ア～オの確認後、要件をすべて満たしている請求について証明書の作成作業に入る。

③作成

ア 端末機器を操作し、請求された証明書を作成する。

イ 端末機器で作成できない証明書については、手作業により作成する。

④照合

ア 請求単位毎（郵便物単位）に請求書、添付書類、手数料、作成した証明書などすべての内容を照合する。

イ 上記アで問題のないものについては、請求書など書類一式をクリップ留めし、市職員へ引き渡す。形式に不備がある場合は「⑦請求者との連絡調整」を行う。

⑤封入・発送

ア 市職員による証明書の交付決定後、作成した証明書を返信用封筒に封入する。

イ 証明書を封入した返信用封筒を取りまとめ、所定の書式に発送日を記載し、郵便ポストに投函する。

ウ 郵送請求受付から発送までの期間は、閉庁日を除き、概ね3日以内とする。ただし、速達分については、原則、即日とする。

なお、書類不備等により保留するものは、この限りではない。また、請求が集中し大量となった場合は別途協議するものとする。

エ 業務で必要な小為替・切手の準備及び管理

⑥手数料に係る収支及び精算

⑦請求者との連絡調整業務

ア 請求書、疎明資料などの添付書類、手数料などに不備があり、請求要件を満たさないものに関しては、不備の補正をするために、電話にて請求者と連絡調整を行い、不備の解消を図る。

イ 電話にて請求者と連絡が取れないものについては（電話番号未記載、電話が繋がらないものなど）、封書にて伝達する。また、封書によっても請求者と連絡が取れず、不備の解消が図れない場合には、所定の期間（3週間程度）留保した後、請求者へ返送する。

⑧郵送請求に係る電話対応業務

電話による郵送請求に関する問合せの電話対応を行う。郵送請求以外の問い合わせについては、市職員へ取り次ぐ。

(国保年金課 国民健康保険関係業務)

(12) 国民健康保険に関する業務

次の国民健康保険に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、市役所内関連部署及び関係官公署への案内、業務端末システムへの入力、資格確認書、資格情報通知書（資格情報のお知らせ）（以下、「資格確認書等」）の発行及び交付、市職員への引継ぎ等、一連の業務を行うものとする。

①資格異動に関する業務

ア 資格異動（取得・喪失・変更）届の受付・端末入力・証交付（転出入等、住民異動に係る資格異動を含む）

届出内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。

イ 加入期間証明書の受付・交付

申請内容を確認し、端末で状況確認を行い、証明手数料の納付確認後に証明書を交付する。

ウ マル学該当非該当届の受付

届出書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

エ 住所地特例申請書の受付

申請書の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

オ 資格確認書等の再交付

申請内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りがないかを確認した上で、届出者に再交付する。

カ 不着資格確認書等の管理

資格確認書等の不着内容を端末入力後保管し、当該被保険者の求めに応じ交付する。

キ 番号カードの保険証利用に係る登録補助

ク 資格確認書交付申請書の受付

申請内容を確認し、不備等がなければ受領し、市職員に回付。市職員が発行した資格確認書に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。

ケ 番号カードの保険証利用登録の解除申請書の受付・入力

申請内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書に誤りがないかを確認した上で、届出者に再交付する。

②保険税賦課に関する業務

ア 非自発的失業者の保険税軽減申請の受付

申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

イ 窓口での保険税の内容説明及び試算等

課税内容及び保険税算定方法の説明、並びに保険税算定に必要な所得や世帯状況を聞き取り、保険税を試算し説明する。

ウ 旧被扶養者の申請受付

申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

エ 簡易申告書の受付

申告書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

③保険税収納等に関する業務

ア 納税証明書発行の受付・交付

申請内容を確認し、端末で状況確認を行い、証明手数料納付確認後に証明書を交付する。

イ 納付書再発行の受付・交付

端末で納付状況を確認し交付する。

ウ 納付確認書発行の受付・交付

端末で納付状況の確認を行い、納付確認書を作成し交付する。

エ (還付) 口座振込依頼書の受付

依頼書の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

オ ペイジー口座振替依頼書の受付

ペイジー端末の操作補助及び口座振替依頼書(ペイジー口座振替用)の記入案内を行い、不備等がなければ受領する。

カ 口座振替依頼書(廃止届)兼自動振込申込書(金融機関・ゆうちょ銀行用)の記入案内

④各種給付申請に関する業務

ア 高額療養費支給申請の受付(郵送含む。)

イ 療養費支給申請の受付

ウ 出産育児一時金支給申請の受付

エ 葬祭費支給申請の受付

オ 不当利得(無資格受診)に関する受付

- カ 高額療養費（外来年間合算）支給申請の受付
- キ 高額介護合算療養費支給申請の受付
- ク 食事差額支給申請の受付
- ケ 限度額適用認定証及び限度額適用・標準負担額減額認定証発行の受付・端末入力・交付（再交付・郵送含む。）
- コ 特定疾病療養受療証発行の受付・端末入力・交付（再交付含む。）  
申請内容を確認し、端末で状況確認を行い、受療証を作成し交付する。
- サ 医療費通知再発行の受付・交付
- ⑤各種保健事業に関する業務
  - ア 人間ドック及び脳ドック受検の申請受付（郵送含む。）  
申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。
  - イ 特定健康診査申込の受付（問診票再発行も含む）  
6月1日以降に国民健康保険に加入した40歳以上75歳未満の者からの申込みについて、申込内容を確認し、不備等がなければ受領する。  
また、問診票の再発行等についても同様に受付する。
- ⑥内部事務に関する業務
  - ア 口座振替依頼書の入力  
金融機関等から送付される口座振替依頼書に記載されている必要事項を端末に入力する。
  - イ （還付）口座振込依頼書の入力  
（還付）口座振込依頼書に記載されている必要事項を端末に入力する。
  - ウ 住民異動届の確認に伴う資格の異動処理（被保険者証の発行含む。）  
住民異動届の国保資格異動の有無の確認、入力、保険証発行を行う。
  - エ 療養費支給申請書の入力  
療養費支給申請書に記載されている必要事項を端末に入力する。
  - オ 葬祭費支給申請書の入力  
葬祭費支給申請書に記載されている必要事項を端末に入力する。
  - カ 人間ドック及び脳ドック受検申請書の入力  
人間ドック受検申請書に記載されている必要事項を端末に入力する。
  - キ 口座振替依頼書（ペイジー口座振替用）の入力  
口座振替依頼書（ペイジー口座振替用）に記載されている必要事項を端末に入力する。

（国保年金課 後期高齢者医療関係業務）

（13）後期高齢者医療に関する業務

次の後期高齢者医療に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、市役所内関連部署及び関係官公署への案内、業務端末システムへの入力、

資格確認書等の発行及び交付、市職員への引継ぎ等、一連の業務を行うものとする。

#### ①資格異動に関する業務

- ア 資格異動（取得・喪失・変更）届出の受付  
届書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。
  - ① 被保険者資格取得（変更・喪失）届書
  - ② 障害認定申請書及び資格取得（変更・喪失）届書
  - ③ 住所地特例（適用・変更・終了）届書
  - ④ 障害状態不該当届書
- イ 任意記載事項併記申請書の受付・交付  
申請書の記載内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。
- ウ 負担区分等証明書発行の受付・交付  
住民異動届の内容を確認し、出力された負担区分等証明書に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。
- エ 送付先変更届及び相続人代表者指定届の受付  
届書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。
- オ 資格確認書等の再交付  
申請書の記載内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りがないかを確認した上で、届出者に再交付する。
  - ①資格確認書等②特定疾病療養受領証
- カ 番号カードの保険証利用に係る登録補助
- キ 番号カードの保険証利用登録の解除申請の受付  
申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。
- ク 不着資格確認書等の整理・管理・引渡

#### ②保険料賦課に関する業務

- ア 保険料の内容説明及び試算等  
保険料の算定根拠及び算定方法等について説明する。また、所得や世帯状況から保険料を試算し説明する。
- イ 徴収方法等の説明
- ウ 保険料算定のための簡易申告書等の受付

#### ③保険料収納等に関する業務

- ア 納付書再発行の受付・交付  
端末で納付状況を確認し交付する。
- イ 納付確認書発行の受付・交付  
端末で納付状況を確認し、出力された納付確認書に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。
- ウ 納付方法変更申出の受付

- 申出書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。
- エ (還付)口座振込依頼書及び還付請求書の受付  
依頼書等の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。
- オ ペイジー口座振替依頼書の受付  
ペイジー端末の操作補助及び口座振替依頼書(ペイジー口座振替用)の  
記入案内を行い、不備等がなければ受領する。

④各種給付申請に関する業務

- ア 高額療養費支給申請の受付
- イ 療養費支給申請の受付
- ウ 葬祭費支給申請の受付
- エ 高額療養費(外来年間合算)支給申請の受付
- オ 高額介護合算療養費支給申請の受付
- カ 食事差額支給申請の受付
- キ 医療費通知の再交付
- ク 特定疾病療養受療証発行の受付・交付  
申請書及び添付書類の記載内容を確認し、端末入力を行い、出力された  
特定疾病療養受領証に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。
- ケ 長期入院日数届の受付・交付  
届書及び添付書類の記載内容を確認し、出力された資格確認書に誤りが  
ないかを確認した上で、届出者に交付する。

⑤各種保健事業に関する業務

- ア 人間ドック及び脳ドック受検申請の受付  
申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。
- イ 健康診査問診票再発行の受付

⑥内部事務に関する業務

- ア 基準収入額適用申請の入力
- イ 回収された資格確認書等の入力
- ウ 高額療養費支給申請の入力
- エ 療養費支給申請の入力
- オ 葬祭費支給申請の入力
- カ 高額介護合算療養費支給申請の入力
- キ 人間ドック及び脳ドック受検申請の入力
- ク (還付)口座振込依頼書及び還付請求書の入力
- ケ 口座振替依頼書の入力(ペイジー口座振替も含む。)
- コ 送付先変更届及び相続人代表者指定届の入力
- サ 受電(後期高齢者医療に関する軽微な内容の問い合わせ対応)
- シ 郵便物の受付・審査・返戻対応(高額療養費・療養費・葬祭費・高額介  
護合算療養費・口座振込依頼書(還付)・還付請求書)

## ス 住民異動届の整理

### (国保年金課 年金関係業務)

#### (14) 国民年金に関する業務

次の国民年金に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、状況に応じての日本年金機構への確認、市役所内関連部署及び関係官公署への案内、業務端末システムへの入力、市職員への引継ぎ等、一連の業務を行うものとする。

##### ①各種届受付業務

###### ア 国民年金被保険者関係届書の受付

(資格取得、再取得、種別変更、付加、任意、前納等)届書及び必要添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。国民年金の制度についてパンフレットを使用し説明をする。基本情報(年金番号・電話番号・加入履歴等)を端末へ入力する。

###### イ 免除・納付猶予、学生納付特例等の審査及び受付

端末等で免除、所得、住民基本台帳などの状況を審査の上、申請書及び必要添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

###### ウ 国民年金の納付方法に関する申出の受付

申出書及び必要添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

###### エ マイナンバーの記入

年金番号未附番者の届書にマイナンバーを記入する。

##### ②裁定請求に関する業務

ア 未支給年金・資格1号、給付老齢基礎・障害基礎・遺族基礎・寡婦の未支払給付金請求(国民年金被保険者期間1号のみで老齢基礎年金のみ)  
請求書と必要添付書類を確認し受領する。

###### イ 死亡一時金請求書

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

###### ウ 寡婦年金請求書

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

###### エ 老齢基礎(1号被保険者期間のみ)、遺族基礎年金の請求

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

###### オ 障害基礎年金等の請求

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

###### カ 年金生活者支援給付金の請求

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

###### キ その他給付請求等の受付

##### ③障害基礎年金に関する業務

相談者の状況を聞き取り、初診日及び納付要件の確認を行い、支給要件に合致する場合は必要書類の案内をする。必要書類の提出があった場合は記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。また、窓口で相談後、相談者から必要書類や記載に関する事等について電話で問い合わせがあった場合には、相談記録をもとに対応する。業務の過程で、疑義が生じた場合は、日本年金機構の相談窓口へ問い合わせを行い、適宜対応する。

④年金の相談・手続きの案内

年金全般に関する相談・手続き等についての案内を行う。

⑤各種年金に係る提出書類の受付

年金機構から送付され、市が提出先となっている書類について、記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

⑥交付金に関する窓口受付数の集計

窓口受付・相談件数及び受電件数を毎月報告する。

⑦内部事務に関する業務

ア 国民年金処理結果一覧表のうち下記の入力

(再取得 付番済、資格喪失、種別変更、1号3号資格喪失、学生特例申請及び却下、免除猶予申請及び却下)

イ 第1号・第3号被保険者資格喪失者一覧表の入力

ウ 付番結果通知の入力

エ 受電(国民年金に関する軽微な内容の問い合わせ対応)

オ 住民異動届の整理

(15) 委託された業務以外の業務

①受注者が委託された業務以外の業務を受け付けた場合は、市職員へ取次ぐこととする。

②本仕様書に記載のない業務であり、市民課・国保年金課窓口業務の運営上、本仕様書に記載の業務に関連し、受注者が当該業務を行うことが効率的もしくは市民サービスの向上に繋がると考えられ、かつ受注者の業務運営体制に(従事者数の増加など)大きな変動を及ぼさない業務については、発注者と受注者の協議により、受注者は当該業務を行うものとする。

【中央駅前出張所業務】

(市民課関係業務)

(1) 各種証明書の交付に関する業務

住民登録、戸籍及びその他各種証明書の請求の受付から引渡し・手数料徴収まで一連の業務を行う。

①受付

ア 請求者が法令上請求をすることができる者であるかの確認

イ 請求者の本人確認(代理人による請求の場合には代理権限の確認)

ウ 申請書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める）

エ 請求に際して必要な添付書類の確認（添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完・差替えなどを求める）

②作成

ア 端末機器の操作又は手作業による証明書の作成

イ 作成した証明書の市職員への審査依頼

③引渡し・手数料徴収

ア 市職員が交付決定した証明書の請求者への引渡し

イ 手数料の徴収及び領収書（レシート）の発行・交付

ウ 業務で必要なつり銭の準備及び管理

④ 手数料に係る収支及び精算

(2) 住民異動届の受付に関する業務

住民異動届等の一連の業務を行う。

①届出者が法令上届出をすることができる者であるかの確認

②届出者の本人確認（代理人による届出の場合には代理権限の確認）

③住民異動届の記載内容の形式点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める。）

④届出に際して必要な添付書類の確認（添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完・差替えなどを求める）

⑤住民異動届の記載内容を住民基本台帳端末と照合

（※注）住民基本台帳端末との照合内容：本市住所、世帯構成、住民票コード、個人番号、国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療・介護保険、児童手当、子ども医療、小中学校在籍確認等の状況確認

⑥上記内容を確認後、市職員へ審査を依頼

⑦市職員の審査後、要件を満たさない届出については、届出者の出直し依頼を行う。

⑧国民健康保険、子ども医療、児童手当、小中学校在籍の受付等の手続きを行う。

⑨上記①から⑧の業務確認のほか、各届出別に行う作業は次のとおり。

ア 転入

(i) 転出証明書の内容確認

(ii) 在留カード、個人番号カード（以下「番号カード」という。）の所持確認及び記載内容の追記等（(3) 参照）

イ 転出

(i) 市職員の審査後、届出者へ転出に関する説明を行う。

(ii) 国外転出及び特例転出の場合を除き、届出者に転出証明書を交付する。

ウ 転居

- (i) 在留カード、番号カードの所持確認及び記載内容の追記等 ((3) 参照)

(3) 番号カードに関する業務

①案内業務

ア窓口において、番号カード電子証明書更新者等に必要書類等の案内を行い、各窓口に誘導する。

イ その他、案内に関する業務を行う。

② 電子証明書更新等業務（代理申請除く）

ア 受付

(i) 番号カード電子証明書更新者等の受付を行う。

(ii) 本人確認書類等により、本人照合を行う。

(iii) 必要書類等の確認及び申請書等記載の補助を行う。

イ 電子証明書更新等

(i) 統合端末を使用し、電子証明書の発行・更新等を行う。

(ii) 市職員による審査を受け、番号カード等を本人に返却する。

ウ 説明等

(i) 電子証明書に関する質問等に対応する。

(ii) その他、各種制度に関する質問等に対応する。

③ 番号カード申請補助及び各種支援等業務

ア 番号カード申請補助

(i) 代理申請を除き、本人確認書類等により、本人照合を行う。

(ii) 必要書類等の確認及び申請書等記載補助を行う。

イ 各種支援等

(i) 健康保険証利用登録や公金受取口座登録等番号カードの機能拡充等の補助を行う。

(ii) その他、番号カードの内部作業等の補助を行う。

(4) 住民基本台帳等事務

住民基本台帳に関して、市職員の決定を受けた事項について、住民基本台帳システムへの入力等を行い、市職員の審査を受ける。

①住民異動届等に係る異動情報の入力

②転出証明書の作成（出力）

③その他住民基本台帳事務に付随する事務

(5) 戸籍届出の受付に関する業務

戸籍届出等の一連の業務を行う。

① 窓口業務

- ア 届書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この際、記入漏れがあれば指摘すること。
- イ 届出に際して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。この場合、添付書類に不足または不適當な時は、適宜追完、差し替え等を求めること。
- ウ 届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者）の関係を確認すること。
- エ 受付、確認等において疑義が生じた場合は、業務運用責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
- オ 確認後、戸籍係に行政ファックスを送信し、戸籍係の審査回答を待つこと。

② 戸籍届出による住民異動の住民票への記載に関する業務

- ア 戸籍係による届出の審査結果を受けて、異動内容を住民票に記載すること。
- イ 市職員による住民異動に関する審査を受けてから、届出人から請求があった場合は、各種証明書を交付すること。
- ウ 届出に伴う他課の手続きがある場合は、該当手続きを行う。また、出張所で終了しない場合は担当課へ案内を行う。

③ 埋葬・火葬許可書の作成に関する業務

- ア 埋葬・火葬許可書は、市職員から交付決定された火葬許可証を窓口において交付すること。なお、事件本人の住所登録が印西市の場合は、あわせておくやみハンドブックをお渡しすること。

(6) 印鑑登録に関する業務

印鑑登録及び廃止に関して、申請の受付から作成まで一連の業務を行う。

① 受付

- ア 申請者が印西市印鑑条例（昭和51年印西市条例第20号）上、申請をすることができる者であるかの確認
- イ 申請者の本人確認
- ウ 申請書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める）
- エ 登録可能な印鑑であるかの確認
- オ 廃止の際は、印鑑登録証を回収
- カ 印鑑登録証明書の交付申請がある場合は、印鑑登録証明書交付申請書への記入案内
- キ 要件を満たさない届出については、届出者へ出直し依頼を行う。

② 作成

- ア 市職員の審査を受けたものについて、印鑑登録及び廃止の内容を

印鑑登録システムへ入力する。

イ 印鑑登録については、入力完了後、印鑑登録証を作成し、市職員へ照合を依頼する。

(7) クリーンセンターへの家庭系廃棄物搬入許可に関する業務

クリーンセンターへの家庭系廃棄物搬入許可証の交付に関して一連の業務を行う。

①受付・搬入許可証交付

②家庭系廃棄物搬入許可発行マニュアルに基づき、搬入者及び搬入物を確認し、許可証を交付する。

(8) その他証明書の交付

①市制施行証明書の申請があった場合は、無料で交付する。

②住所表示変更証明書の申請があった場合は、無料で交付する。

(9) 税関係諸証明書の交付に関する業務

税に関する各種証明書の請求の受付から引渡し・手数料徴収まで一連の業務を行う。

①受付

ア 請求者が法令上請求をすることができる者であるかの確認

イ 請求者の本人確認（代理人による請求の場合には代理権限の確認）

ウ 申請書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める）

エ 請求に際して必要な添付書類の確認（添付書類が不足又は不相当なときは適宜追完・差替えなどを求める）

②作成

ア 受付した申請書を市役所担当課へ行政ファックスにて送信

イ 印刷された証明書を市職員へ審査依頼

③引渡し・手数料徴収

ア 市職員が交付決定した証明書の請求者への引渡し

イ 手数料の徴収及び領収書（レシート）の発行・交付

ウ 業務で必要なつり銭の準備及び管理

④手数料に係る収支及び精算

(国保年金課関係業務)

国保年金課関係の共通業務として、申請書及び添付書類の記載内容等を確認し、市職員の審査を受け、不備等が無ければ受領し、收受印を押印した後、送達簿に必要事項を記載する。

(10) 国民健康保険に関する業務

①資格異動に関する業務

ア 資格異動（取得・喪失・変更）届の受付・端末入力・証交付（転出入

等、住民異動に係る資格異動を含む)

届出内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。

イ 加入期間証明書の受付・交付

申請内容を確認し、端末で状況確認を行い、証明手数料の納付確認後に証明書を交付する。

ウ マル学該当非該当届の受付

届出書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

エ 住所地特例申請書の受付

申請書の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

オ 資格確認書等再交付申請の受付・交付

資格確認書等の再交付申請内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りがないかを確認した上で、届出者に再交付する。

カ 資格確認書交付申請書の受付

申請内容を確認し、不備等がなければ受領し、市職員に回付。市職員が発行した資格確認書に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。

キ 番号カードの保険証利用登録の解除申請書の受付・入力

申請内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書に誤りがないかを確認した上で、届出者に再交付する。

②保険税賦課に関する業務

ア 非自発的失業者の保険税軽減申請の受付

申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

イ 窓口での保険税の内容説明

資格異動（取得・喪失・変更）に伴う保険税の基本的な説明を行う。  
ただし、内容が詳細的なものとなる場合は担当課に取次ぐ。

ウ 旧被扶養者の申請受付

申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

エ 簡易申告書の受付

申告書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

オ 納付方法変更申出書の受付

納付方法変更申出書の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

③保険税収納等に関する業務

ア （還付）口座振込依頼書の受付

依頼書の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

イ 口座振替依頼書（廃止届）兼自動振込利用申込書（金融機関・ゆうちょ銀行用）の記入案内

④各種給付申請に関する業務

- ア 高額療養費支給申請の受付
- イ 療養費支給申請の受付
- ウ 出産育児一時金支給申請の受付
- エ 葬祭費支給申請の受付
- オ 不当利得（無資格受診）に関する受付
- カ 高額介護合算療養費支給申請の受付
- キ 限度額適用認定証及び限度額適用・標準負担額減額認定証発行の受付・  
端末入力・交付（再交付含む。）
- ク 特定疾病療養受療証発行の受付・端末入力・交付（再交付含む。）  
申請内容を確認し、端末で状況確認を行い、受療証を作成し交付する。
- ケ 医療費通知再発行の受付

⑤各種保健事業に関する業務

- ア 人間ドック及び脳ドック受検の申請受付  
申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。
- イ 特定健康診査申込の受付（問診票再発行も含む）  
6月1日以降に国民健康保険に加入した40歳以上75歳未満の者からの申込みについて、申込内容を確認し、不備等がなければ受領する。  
また、問診票の再発行等についても同様に受付する。

(11) 後期高齢者医療に関する業務

①資格異動に関する業務

- ア 資格確認書等の再交付  
資格確認書交付兼任意記載事項併記申請書の記載内容を確認し、不備等がなければ端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りがないかを確認した上で届出者に再交付受領する。
- イ 転出に際し、住民異動届の内容を確認し、住所地特例届書の受付、負担区分等証明書の交付を行う

②各種給付申請に関する業務

- ア 高額療養費支給申請の受付
- イ 療養費支給申請の受付
- ウ 葬祭費支給申請の受付
- エ 高額介護合算療養費支給申請の受付
- オ 特定疾病療養受療証発行の受付・交付
- カ 長期入院日数届の受付・交付  
届書及び添付書類の記載内容を確認し、出力された資格確認書に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。
- キ 医療費通知再発行の受付

③保健事業に関する業務

ア 人間ドック及び脳ドック受検の申請受付

④その他申請書受付

ア 後期高齢者医療保険料納付方法変更申出書の申請受付

イ 口座振込依頼書及び還付請求書の受付

(12) 国民年金に関する業務

①各種届受付業務

ア 国民年金被保険者関係届書の受付

届書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。国民年金の制度についてパンフレットを使用し説明をする。

イ 学生納付特例、免除・納付猶予申請の取次ぎ

受領した申請書には收受印を押さず本庁へ送達する。

ウ 障害基礎年金受給者の障害状態確認届の取次ぎ

受領した申請書には收受印を押さず本庁へ送達する。

(障がい福祉課関係業務)

障がい福祉課関係業務に関して、申請書及び添付書類の記載内容等を確認し、市職員の審査を受け、不備等がなければ受領し、收受印を押印した後、送達簿に必要事項を記載する。

(13) 特定疾患見舞金に関する業務

①特定疾患見舞金支給申請書の受付

②特定疾患見舞金受給等変更届の受付

③特定疾患見舞金受給資格消滅届の受付

④特定疾患見舞金療養状況届の受付

(14) 重度心身障害者医療費助成に関する業務

①重度心身障害者医療費助成請求書の受付

②重度心身障害者医療費助成受給券の回収

(子育て支援課関係業務)

子育て支援課関係業務に関して、申請書及び添付書類の記載内容等を確認し、市職員の審査を受け、不備等がなければ受領し、收受印を押印した後、送達簿に必要事項を記載する。

(15) 児童手当に関する業務

①児童手当認定請求書（新規・額改定）の受付

②児童手当現況届の受付

③受給事由消滅届の受付

④氏名・住所等変更届の受付

⑤振込先口座依頼書の受付

⑥別居監護申立書の受付

⑦監護相当・生計費の負担についての確認書の受付

上記の受付において添付書類に不足がある場合は、案内状を作成し申請者控えを渡す。

(16) 子ども医療費助成に関する業務

①子ども医療費助成申請書の受付

②子ども医療費助成受給者資格登録事項変更届の受付

③子ども医療費助成金交付申請書の受付

上記の受付において添付書類に不足がある場合は、案内状を作成し申請者控えを渡す。

(17) 子ども医療費助成金交付申請書（償還払い）の受付

(保育幼稚園課関係業務)

保育幼稚園課関係業務に関して、申請書及び添付書類の記載内容等を確認し、市職員の審査を受け、不備等がなければ受領し、收受印を押印した後、送達簿に必要事項を記載する。

(18) 保育園入園申請に関する業務

①施設型給付費・地域型保育給付費等教育・保育給付認定申請の受付

②施設型給付費・地域型保育給付費等教育・保育給付認定変更申請の受付

③保育所等利用申込の受付

市役所保育課に電話し面接日の予約をし、確認表を作成し申請者に渡す。

(その他業務)

(19) 案内業務

①案内に関する業務

ア 市税等の納付者の案内

市税等、県税の納付のため来所した方は、市職員へ取り次ぐ。

イ 畜犬の登録関係の案内

畜犬の登録事務に関し来所した方は、市職員へ取り次ぐ。

ウ 交通災害共済への加入希望者の案内

交通災害共済への加入のため来所した方は、市職員へ取り次ぐ。

エ 市役所内の他部署への案内

来所者の方より、市役所内の他部門に関する問い合わせ、相談、苦情等があった場合は、担当課を確認し案内する。また、状況に応じて担当課へ電話などにより取り次ぐ。

オ 各種申請書、住民異動届書等の記載に関するサポート及び案内

カ フロアに設置されたパソコン等の利用者へのサポート（マイナポータル等の操作支援）

キ 混雑時のフロア内の整理

ク 番号発券機への案内及び操作説明

(20) 高齢者ふれあいバス等無料乗車カード（フレアイカ）の申請に係る業務

- ① 新規・再発行申請受付
- ② 世帯確認票で対象者であることの確認
- ③ フレアイカの交付及び旧カードの回収

(21) ヘルプマーク（ヘルプカード）に関する業務

ヘルプマーク（ヘルプカード）を希望される方にアンケートと合わせて配布する。なお、アンケートはその場で記入いただき回収する。

(22) 受付カウンター周辺の整理整頓、チラシの掲示・取外し、各種申請書・確定申告書等の補充及び不足分の印刷、パンフレット等の配布

(23) 取扱件数及び手数料の確認及び報告

(24) 委託された業務以外の業務

- ①受注者が委託された業務以外の業務を受け付けた場合は、市職員へ取次ぐこととする。
- ②本仕様書に記載のない業務であり、中央駅前出張所窓口業務の運営上、本仕様書に記載の業務に関連し、受注者が当該業務を行うことが効率的もしくは市民サービスの向上に繋がると考えられ、かつ受注者の業務運営体制に（従事者数の増加など）大きな変動を及ぼさない業務については、発注者と受注者の協議により、受注者は当該業務を行うものとする。

(25) 委託された業務の中で確認事項が生じたときは、必要に応じて担当課等へ電話などにより確認すること。

## 【牧の原出張所業務】

（市民課関係業務）

（1）各種証明書の交付に関する業務

住民登録、戸籍及びその他各種証明書の請求の受付から引渡し・手数料徴収まで一連の業務を行う。

①受付

- ア 請求者が法令上請求をすることができる者であるかの確認
- イ 請求者の本人確認（代理人による請求の場合には代理権限の確認）
- ウ 申請書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める）
- エ 請求に際して必要な添付書類の確認（添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完・差替えなどを求める）

②作成

- ア 端末機器の操作又は手作業による証明書の作成
- イ 作成した証明書の市職員への審査依頼

③引渡し・手数料徴収

- ア 市職員が交付決定した証明書の請求者への引渡し
- イ 手数料の徴収及び領収書（レシート）の発行・交付
- ウ 業務で必要なつり銭の準備及び管理

④ 手数料に係る収支及び精算

(2) 住民異動届の受付に関する業務

住民異動届等の一連の業務を行う。

- ①届出者が法令上届出をすることができる者であるかの確認
- ②届出者の本人確認（代理人による届出の場合には代理権限の確認）
- ③住民異動届の記載内容の形式点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める。）
- ④届出に際して必要な添付書類の確認（添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完・差替えなどを求める）
- ⑤住民異動届の記載内容を住民基本台帳端末と照合  
（※注）住民基本台帳端末との照合内容：本市住所、世帯構成、住民票コード、個人番号、国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療・介護保険、児童手当、子ども医療、小中学校在籍確認等の状況確認
- ⑥上記内容を確認後、市職員へ審査を依頼
- ⑦市職員の審査後、要件を満たさない届出については、届出者の出直し依頼を行う。
- ⑧国民健康保険、子ども医療、児童手当、小中学校在籍の受付等の手続きを行う。
- ⑨上記①から⑧の業務確認のほか、各届出別に行う作業は次のとおり。

ア 転入

- (i) 転出証明書の内容確認
- (ii) 在留カード、個人番号カード（以下「番号カード」という。）の所持確認及び記載内容の追記等（(3) 参照）

イ 転出

- (i) 市職員の審査後、届出者へ転出に関する説明を行う。
- (ii) 国外転出及び特例転出の場合を除き、届出者に転出証明書を交付する。

ウ 転居

- (i) 在留カード、番号カードの所持確認及び記載内容の追記等（(3) 参照）

(3) 番号カードに関する業務

①案内業務

- ア 窓口前フロアにおいて、番号カード電子証明書更新者等及び番号カード交付・申請者等（以下「更新者等」という）を待合席等に案内する。
- イ 更新者等に必要書類等の案内を行い、各窓口に誘導する。

ウ その他、案内に関する業務を行う。

② 電子証明書更新等業務（代理申請除く）

ア 受付

(i) 更新者等の受付を行う。

(ii) 本人確認書類等により、本人照合を行う。

(iii) 必要書類等の確認及び申請書等記載の補助を行う。

イ 電子証明書更新等

(i) 統合端末を使用し、電子証明書の発行・更新等を行う。

(ii) 市職員による審査を受け、番号カード等を本人に返却する。また、再交付等の場合に、手数料収納補助及び領収書の交付を行う。

ウ 説明等

(i) 電子証明書に関する質問等に対応する。

(ii) その他、各種制度に関する質問等に対応する。

③ 番号カード申請補助及び各種支援等業務

ア 番号カード申請補助

(i) 代理申請を除き、本人確認書類等により、本人照合を行う。

(ii) 必要書類等の確認及び申請書等記載補助を行う。

(iii) 番号カードオンライン申請補助端末への案内を行う。

(iv) 市職員による審査を受け、番号カード等を本人に返却する。また、再交付等の場合に、手数料収納補助、領収書の交付を行う。

イ② 各種支援等

(i) 健康保険証利用登録や公金受取口座登録等番号カードの機能拡充等の補助を行う。

(ii) その他、番号カードの内部作業等の補助を行う。

(4) 住民基本台帳等事務

住民基本台帳に関して、市職員の決定を受けた事項について、住民基本台帳システムへの入力等を行い、市職員の審査を受ける。

① 住民異動届等に係る異動情報の入力

② 転出証明書の作成（出力）

③ その他住民基本台帳事務に付随する事務

(5) 戸籍届出の受付に関する業務

戸籍届出等の一連の業務を行う。

① 窓口業務

ア 届書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この際、記入漏れがあれば指摘すること。

イ 届出に際して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。この場

合、添付書類に不足または不適當な時は、適宜追完、差し替え等を求めること。

ウ 届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者）の関係を確認すること。

エ 受付、確認等において疑義が生じた場合は、業務運用責任者を通じて市職員に報告を行うこと。

オ 確認後、窓口係に行政ファックスを送信し、窓口係の審査回答を待つこと。

② 戸籍届出による住民異動の住民票への記載に関する業務

ア 窓口係による届出の審査結果を受けて、異動内容を住民票に記載すること。

イ 市職員による住民異動に関する審査を受けてから、届出人から請求があった場合は、各種証明書を交付すること。

ウ 届出に伴う他課の手続きがある場合は、該当手続きを行う。また、出張所で終了しない場合は担当課へ案内を行う。

③ 埋葬・火葬許可書の作成に関する業務

ア 埋葬・火葬許可書は、市職員から交付決定された火葬許可証を窓口において交付すること。なお、事件本人の住所登録が印西市の場合は、あわせておくやみハンドブックをお渡しすること。

(6) 印鑑登録に関する業務

印鑑登録及び廃止に関して、申請の受付から作成まで一連の業務を行う。

① 受付

ア 申請者が印西市印鑑条例（昭和51年印西市条例第20号）上、申請をすることができる者であるかの確認

イ 申請者の本人確認

ウ 申請書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める）

エ 登録可能な印鑑であるかの確認

オ 廃止の際は、印鑑登録証を回収

カ 印鑑登録証明書の交付申請がある場合は、印鑑登録証明書交付申請書への記入案内

キ 要件を満たさない届出については、届出者へ出直し依頼を行う。

② 作成

ア 市職員の審査を受けたものについて、印鑑登録及び廃止の内容を印鑑登録システムへ入力する。

イ 印鑑登録については、入力完了後、印鑑登録証を作成し、市職員へ照合を依頼する。

(7) クリーンセンターへの家庭系廃棄物搬入許可に関する業務

クリーンセンターへの家庭系廃棄物搬入許可証の交付に関して一連の業務を行う。

①受付・搬入許可証交付

②家庭系廃棄物搬入許可発行マニュアルに基づき、搬入者及び搬入物を確認し、許可証を交付する。

(8) その他証明書の交付

①市制施行証明書の申請があった場合は、無料で交付する。

②住所表示変更証明書の申請があった場合は、無料で交付する。

(9) 税関係諸証明書の交付に関する業務

税に関する各種証明書の請求の受付から引渡し・手数料徴収まで一連の業務を行う。

①受付

ア 請求者が法令上請求をすることができる者であるかの確認

イ 請求者の本人確認（代理人による請求の場合には代理権限の確認）

ウ 申請書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは適宜加筆・修正などを求める）

エ 請求に際して必要な添付書類の確認（添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完・差替えなどを求める）

②作成

ア 受付した申請書を市役所担当課へ行政ファックスにて送信

イ 印刷された証明書を市職員へ審査依頼

③引渡し・手数料徴収

ア 市職員が交付決定した証明書の請求者への引渡し

イ 手数料の徴収及び領収書（レシート）の発行・交付

ウ 業務で必要なつり銭の準備及び管理

④手数料に係る収支及び精算

(国保年金課関係業務)

国保年金課関係の共通業務として、申請書及び添付書類の記載内容等を確認し、市職員の審査を受け、不備等が無ければ受領し、收受印を押印した後、送達簿に必要事項を記載する。

(10) 国民健康保険に関する業務

①資格異動に関する業務

ア 資格異動（取得・喪失・変更）届の受付・端末入力・証交付（転出入等、住民異動に係る資格異動を含む）

届出内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りが

ないかをが確認した上で、届出者に交付する。

イ 加入期間証明書の受付・交付

申請内容を確認し、端末で状況確認を行い、証明手数料の納付確認後に証明書を交付する。

ウ マル学該当非該当届の受付

届出書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

エ 住所地特例申請書の受付

申請書の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

オ 資格確認書等再交付申請の受付・交付

資格確認書等の再交付申請内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りがないかを確認した上で、届出者に再交付する。

カ 資格確認書交付申請書の受付

申請内容を確認し、不備等がなければ受領し、市職員に回付。市職員が発行した資格確認書に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。

キ 番号カードの保険証利用登録の解除申請書の受付・入力

申請内容を確認し、端末入力を行い、出力された資格確認書に誤りがないかを確認した上で、届出者に再交付する。

②保険税賦課に関する業務

ア 非自発的失業者の保険税軽減申請の受付

申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

イ 窓口での保険税の内容説明

資格異動（取得・喪失・変更）に伴う保険税の基本的な説明を行う。ただし、内容が詳細的なものとなる場合は担当課に取次ぐ。

ウ 旧被扶養者の申請受付

申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

エ 簡易申告書の受付

申告書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

オ 納付方法変更申出書の受付

納付方法変更申出書の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

③保険税収納等に関する業務

ア （還付）口座振込依頼書の受付

依頼書の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

イ 口座振替依頼書（廃止届）兼自動振込利用申込書（金融機関・ゆうちょ銀行用）の記入案内

④各種給付申請に関する業務

ア 高額療養費支給申請の受付

イ 療養費支給申請の受付

- ウ 出産育児一時金支給申請の受付
- エ 葬祭費支給申請の受付
- オ 不当利得（無資格受診）に関する受付
- カ 高額介護合算療養費支給申請の受付
- キ 限度額適用認定証及び限度額適用・標準負担額減額認定証発行の受付・  
端末入力・交付（再交付含む。）
- ク 特定疾病療養受療証発行の受付・端末入力・交付（再交付含む。）  
申請内容を確認し、端末で状況確認を行い、受療証を作成し交付する。
- ケ 医療費通知再発行の受付

⑤各種保健事業に関する業務

- ア 人間ドック及び脳ドック受検の申請受付  
申請書及び添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。
- イ 特定健康診査申込の受付（問診票再発行も含む）  
6月1日以降に国民健康保険に加入した40歳以上75歳未満の者からの申込みについて、申込内容を確認し、不備等がなければ受領する。  
また、問診票の再発行等についても同様に受付する。

(11) 後期高齢者医療に関する業務

①資格異動に関する業務

- ア 資格確認書等の再交付  
資格確認書交付兼任意記載事項併記申請書の記載内容を確認し、不備等がなければ端末入力を行い、出力された資格確認書等に誤りがないかを確認した上で届出者に再交付する。
- イ 転出に際し、住民異動届の内容を確認し、住所地特例届書の受付、  
負担区分等証明書の交付を行う

②各種給付申請に関する業務

- ア 高額療養費支給申請の受付
- イ 療養費支給申請の受付
- ウ 葬祭費支給申請の受付
- エ 高額介護合算療養費支給申請の受付
- オ 特定疾病療養受療証発行の受付・交付
- カ 長期入院日数届の受付・交付  
届書及び添付書類の記載内容を確認し、出力された資格確認書に誤りがないかを確認した上で、届出者に交付する。
- キ 医療費通知再発行の受付

③保健事業に関する業務

- ア 人間ドック及び脳ドック受検の申請受付
- イ 健康診査問診票再発行の受付

④その他申請書受付

ア 後期高齢者医療保険料納付方法変更申出書の申請受付

イ 口座振込依頼書及び還付請求書の受付

(12) 国民年金に関する業務

次の国民年金に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、状況に応じての日本年金機構への確認、市役所内関連部署及び関係官公署への案内、業務端末システムへの入力、発注者職員への引継ぎ等、一連の業務を行うものとする。

①各種届受付業務

ア 国民年金被保険者関係届書の受付

(資格取得、再取得、種別変更、付加、任意、前納等)届書及び必要添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。国民年金の制度についてパンフレットを使用し説明をする。基本情報(年金番号・電話番号・加入履歴等)を端末へ入力する。

イ 免除・納付猶予、学生納付特例等の審査及び受付

端末等で免除、所得、住民基本台帳などの状況を審査の上、申請書及び必要添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

ウ 国民年金の納付方法に関する申出の受付

申出書及び必要添付書類の記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

エ マイナンバーの記入

年金番号未附番者の届書にマイナンバーを記入する。

②裁定請求に関する業務

ア 未支給年金・資格1号、給付老齢基礎・障害基礎・遺族基礎・寡婦の未支払給付金請求(国民年金被保険者期間1号のみで老齢基礎年金のみ)

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

イ 死亡一時金請求書

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

ウ 寡婦年金請求書

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

エ 老齢基礎(1号被保険者期間のみ)、遺族基礎年金の請求

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

オ 障害基礎年金等の請求

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

カ 年金生活者支援給付金の請求

請求書と必要添付書類を確認し受領する。

キ その他給付請求等の受付

③障害基礎年金に関する業務

相談者の状況を聞き取り、初診日及び納付要件の確認を行い、支給要件に

合致する場合は必要書類の案内をする。必要書類の提出があった場合は記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。また、窓口で相談後、相談者から必要書類や記載に関する事等について電話で問い合わせがあった場合には、相談記録をもとに対応する。業務の過程で、疑義が生じた場合は、日本年金機構の相談窓口へ問い合わせを行い、適宜対応する。

④年金の相談・手続きの案内

年金全般に関する相談・手続き等についての案内を行う。

⑤各種年金に係る提出書類の受付

年金機構から送付され、市が提出先となっている書類について、記載内容を確認し、不備等がなければ受領する。

⑥交付金に関する窓口受付数の集計

窓口受付・相談件数及び受電件数を毎月報告する。

(障がい福祉課関係業務)

障がい福祉課関係業務に関して、申請書及び添付書類の記載内容等を確認し、市職員の審査を受け、不備等がなければ受領し、收受印を押印した後、送達簿に必要事項を記載する。

(13) 特定疾患見舞金に関する業務

- ①特定疾患見舞金支給申請書の受付
- ②特定疾患見舞金受給等変更届の受付
- ③特定疾患見舞金受給資格消滅届の受付
- ④特定疾患見舞金療養状況届の受付

(14) 重度心身障害者医療費助成に関する業務

- ①重度心身障害者医療費助成請求書の受付
- ②重度心身障害者医療費助成受給券の回収

(子育て支援課・子ども家庭課関係業務)

子育て支援課関係業務に関して、申請書及び添付書類の記載内容等を確認し、市職員の審査を受け、不備等がなければ受領し、收受印を押印した後、送達簿に必要事項を記載する。

(15) 子育てヘルプサービス事業利用申請書の受付

(16) 児童手当に関する業務

- ①児童手当認定請求書（新規・額改定）の受付
- ②児童手当現況届の受付
- ③受給事由消滅届の受付
- ④氏名・住所等変更届（別居監護申立書）の受付
- ⑤振込先口座依頼書の受付
- ⑥別居監護申立書の受付

⑦監護相当・生計費の負担についての確認書の受付

上記の受付において添付書類に不足がある場合は、案内状を作成し申請者控えを渡す。

(17) 子ども医療費助成に関する業務

①子ども医療費助成申請書の受付

②子ども医療費助成受給者資格登録事項変更届の受付

③子ども医療費助成金交付申請書の受付

上記の受付において添付書類に不足がある場合は、案内状を作成し申請者控えを渡す。

(18) 子ども医療費助成金交付申請書（償還払い）の受付

(保育幼稚園課関係業務)

保育幼稚園課関係業務に関して、申請書及び添付書類の記載内容等を確認し、市職員の審査を受け、不備等がなければ受領し、收受印を押印した後、送達簿に必要事項を記載する。

(19) 保育園入園申請に関する業務

①施設型給付費・地域型保育給付費等教育・保育給付認定申請の受付

②施設型給付費・地域型保育給付費等教育・保育給付認定変更申請の受付

③保育所等利用申込の受付

市役所保育課に電話し面接日の予約をし、確認表を作成し申請者に渡す。

(旅券事務関係業務)

旅券発給申請は新規、切替、訂正、残存期間同一及び紛失届がある。

申請方法は窓口（紙）申請及び電子申請があり、受付から交付まで行う。

審査は全ての書類を確認後に行う。

ア 本人確認、代理人の場合は代理人の本人確認

イ 緊急発給については、受理せず県旅券事務所へ案内

(20) 窓口（紙）申請の審査

ア 申請区分による申請書記載内容、写真、戸籍謄本、旅券等の書類確認

イ 住所確認

① 1次審査

ア 申請書記載内容の審査

※不審な申請者を発見した場合は、市職員に報告

② 2次審査

ア 1次担当者から書類等の引き継ぎ、管理簿の記入及び申請内容審査

イ 引換書の作成

ウ 有効旅券の返却又は有効期限切れ旅券は失効処理後に返却

エ 引換書の交付及び収入印紙及び千葉県収入証紙の購入説明

- ③ 2. 5次審査
  - 1次・2次審査後の申請内容の再確認
- ④ 申請書等の発送業務
  - 当日の申請分、前日の未発送申請分等を発送
- (21) 電子申請の審査
  - 電子申請情報の印刷、ファイル作成、申請受付、住所確認
  - ① 1次審査
    - ア 申請区分による申請書記載内容、写真、戸籍謄本、旅券等のデータ確認
    - イ 管理簿入力
    - ウ 申請書記載内容の審査と受付
    - エ 補正が必要時はマイナポータルから補正依頼通知及び電話連絡
  - ② 2次審査
    - ア 申請内容の確認審査
    - イ 受付処理の確認審査
  - ③ 4次審査
    - 3次審査済データの確認
- (22) 完成審査（旅券の交付前検査及び交付準備）に関する業務
  - ア 県から納品された旅券の審査
  - イ 交付旅券の交付前準備と保管
  - ウ 旅券の欠陥等は市職員に報告
- (23) 旅券の交付業務（本人確認、手数料徴収、旅券交付等）
  - ① 窓口（紙）申請の交付
    - ア 旅券名義人が来庁時、交付開始日の到来確認
    - イ 旅券引換書を受領し、旅券名義人の口頭確認
    - ウ 引換書紛失時は再発行及び本人確認後、審査及び再発行
    - エ 手数料の現金徴収後、収入印紙及び千葉県収入証紙を引換書に貼付
    - オ 旅券IC情報の読取及び交付端末モニター提示による本人旅券情報確認
    - カ 引換書の収入印紙及び千葉県収入証紙に消印。
    - キ 持参の有効旅券は失効処理及び本人に返却
  - ② 電子申請の交付
    - ア 旅券名義人が来庁時、交付開始日の到来確認
    - イ マイナポータルにて受付票又は聞き取り確認票の記入による本人確認
    - ウ 手数料の納付手段等を説明及び受領書を印刷
    - エ 手数料の現金徴収（旅券引換書に収入印紙及び千葉県収入証紙を貼付）
    - オ 旅券IC情報の読取及び交付端末モニター提示による本人旅券情報確認

カ 引換書の収入印紙及び千葉県収入証紙に消印。

キ 持参の有効旅券は失効処理及び本人に返却

(24) 旅券返納の受付業務

① 一般旅券返納届を受理及び失効処理後に返却

② 不要の場合は県に発送

(25) レジ清算及び交付済み旅券の登録集計報告

① 手数料の清算及び両替調整

② 交付旅券情報の領事業務情報システムに登録及び件数の集計報告

③ 収入印紙及び千葉県収入証紙の販売状況報告

(26) 旅券及び収入印紙・千葉県収入証紙の在庫管理業務（点検・棚卸確認）

① 日々の旅券及び収入印紙・千葉県収入証紙の在庫確認

② 定期的に旅券の在庫確認後、県報告

(27) 未交付失効防止に関する業務

① 受取期限の督促はがきを発送及び電話連絡

③ 失効旅券の県旅券事務所を送付

(28) 日次報告及び月次報告（県旅券事務所報告書式作成及び統計報告）

①日次報告（申請書送付及び交付報告書作成）及受付数等を件数集計

②月次報告（申請・交付・問合せ件数等の前月分の処理件数報告）

(29) 旅券法の改正等の対応は、市職員の指示により審査

(その他業務)

(30) 案内業務

①案内に関する業務

ア 市税等の納付者の案内

市税等、県税の納付のため来所した方は、市職員へ取り次ぐ。

イ 畜犬の登録関係の案内

畜犬の登録事務に関し来所した方は、市職員へ取り次ぐ。

ウ 交通災害共済への加入希望者の案内

交通災害共済への加入のため来所した方は、市職員へ取り次ぐ。

エ 市役所内の他部署への案内

来所者の方より、市役所内の他部門に関する問い合わせ、相談、苦情等があった場合は、担当課を確認し案内する。また、状況に応じて担当課へ

電話などにより取り次ぐ。

オ 各種申請書、住民異動届書等の記載に関するサポート及び案内

カ フロアに設置されたパソコン等の利用者へのサポート（マイナポータル等の操作支援）

キ 混雑時のフロア内の整理

ク 番号発券機への案内及び操作説明

- (31) 高齢者ふれあいバス等無料乗車カード（フレアイカ）の申請に係る業務
  - ① 新規・再発行申請受付
  - ② 世帯確認票で対象者であることの確認
  - ④ フレアイカの交付及び旧カードの回収
- (32) ヘルプマーク（ヘルプカード）に関する業務  
ヘルプマーク（ヘルプカード）を希望される方にアンケートと合わせて配布する。なお、アンケートはその場で記入いただき回収する。
- (33) 受付カウンター周辺の整理整頓、チラシの掲示・取外し、各種申請書・確定申告書等の補充及び不足分の印刷、パンフレット等の配布
- (34) 取扱件数及び手数料の確認及び報告
- (35) 委託された業務以外の業務
  - ①受注者が委託された業務以外の業務を受け付けた場合は、市職員へ取次ぐこととする。
  - ②本仕様書に記載のない業務であり、牧の原出張所窓口業務の運営上、本仕様に記載の業務に関連し、受注者が当該業務を行うことが効率的もしくは市民サービスの向上に繋がると考えられ、かつ受注者の業務運営体制に（従事者数の増加など）大きな変動を及ぼさない業務については、発注者と受注者の協議により、受注者は当該業務を行うものとする。
- (36) 土曜開庁の実施  
毎月、第1・第3土曜日（国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。）に業務を実施する。取扱い業務及び件数は、別紙3「印西市牧の原出張所土曜開庁取扱い業務」のとおり。
- (37) 委託された業務の中で確認事項が生じたときは、必要に応じて担当課等へ電話などにより確認すること。

## 8. 本委託業務に求められるサービス水準

### (1) アンケートの実施

サービス水準の測定のために、アンケートによる来庁者への満足度調査を年1回以上実施すること。アンケートは受注者が作成し、その内容については事前に発注者の承認を得るものとする。

なお、アンケート結果については発注者へ報告すること。

### (2) 業務実施状況の確認

発注者は、窓口サービスの向上を図るため、その業務実施状況を毎月確認するものとし、受注者は、課題の原因分析や解決策等を報告書として提出すること。

## 9. 業務体制

受注者は、本委託業務を確実かつ円滑に実施し、良好な市民サービスを提供するために、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、効率的かつ効果的な運営ができる体制を常時整備すること。

### (1) 業務従事者

①住民基本台帳、戸籍、個人番号カード、国民健康保険、年金、後期高齢者医療保険、特定疾患見舞金、重度心身障害者医療費助成、子育てヘルプサービス、児童手当、子ども医療費助成、保育園等に関する業務、及び旅券事務（以下「取扱業務」という。）を十分に理解し、本委託業務を滞りなく円滑に履行できる従事者を配置すること。

②本業務の全従事者は、個人情報等に関する守秘義務の遵守を誓約した者であること。

### (2) 業務責任者、副責任者等の配置

①受注者は、業務従事者の指揮監督を行い、かつ円滑に本委託業務を履行するために、従事者の中から業務実施場所毎に1名以上業務責任者を選任し、配置すること。

また、各業務責任者の不在時には、その任にあたる副責任者を選任し、配置すること。

②業務責任者は、常時業務実施場所に勤務できる者とする。なお、業務従事者との兼任を妨げない。

③業務責任者は、取扱業務に関する実務経験を1年以上有している者、又は同等の能力を有すると認められる者であること。また、本委託業務の履行に必要な実務的知識を有する者でなければならない。

### (3) 業務責任者の職務

#### ①業務責任者の職務

ア 業務従事者の指導及び指揮統括並びに業務の進行管理

イ 業務従事者の管理

ウ 本業務における個人情報の管理

エ 業務従事者の研修計画の策定及び実施

オ 業務実施計画の立案及び業務報告書の作成

カ 発注者との業務内容に関する調整

### (4) 業務従事者の届出

①受注者は、発注者に対して、本業務の開始日までに、業務責任者、副責任者及び業務従事者（以下「業務責任者等」という。）の名簿並びに本仕様書に定める業務責任者の要件を満たすことを証する書面を提出し、発注者の承認を得なければならない。

②受注者は、業務従事者に欠員が生じたとき、又は交代が必要となったときは、原則、交代の日の1か月前までに文書で発注者に報告をしなければならない。

ない。この場合、業務履行に支障をきたさないよう業務従事者の配置人数等配慮するものとする。

③発注者は、業務従事者が業務の履行等に支障をきたすと認めるときは、受注者に対し、業務従事者の交代を含め必要な措置を講ずるよう要請することができるものとする。

(5) 業務責任者等の服装等

業務責任者等は、業務に適した服装をするとともに、執務中は、受注者の社員証等を携帯するとともに名札等を着用すること。

(6) 各種報告書等の作成及び提出

受注者は、次に掲げる報告書を作成し、発注者に提出すること。

①業務計画書

報告時期： 本委託業務の開始日まで

報告内容： ア 業務分担を明確にした組織体系

イ 欠員補充等の連絡体制

ウ 休暇、休憩、昼食、交代等の労務管理の方法

エ 災害発生時等の業務継続の方法

②業務責任者等名簿

報告時期： 本委託業務の開始日まで

③業務報告書

日時報告： 履行日の翌営業日まで（牧の原出張所においては履行日）

月次報告： 翌月の20日まで

年次報告： 翌年度の4月末日まで（報告期間4/1～3/31）

報告内容： 窓口取扱件数、手数料及びその他報告が必要な事項

10. 業務従事者への研修等

(1) 業務研修

①受注者は、本委託業務に関する業務実施能力の向上を目的とした業務研修を適時実施すること。

②業務研修実施後は、発注者に対して、研修実施報告書を提出すること。

(2) 業務マニュアルの整備

①業務開始日までに、業務を遂行するにあたって必要な作業手順等を記載した業務マニュアルを作成し、市へ提出すること。

②業務マニュアルの著作権その他の権利は市に帰属するものとする。ただし、受注者は、本業務を遂行するにあたり必要な限り自由にマニュアルを使用し、また改変できるものとする。なお、改変した場合は、その都度市へ報告すること。

## 11. 受注者の責務

### (1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- ①受注者は、本委託業務の実施に当たり個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、印西市個人情報保護条例（平成12年条例第25号）及び印西市情報セキュリティポリシー（第9版）並びに関係法令等を遵守すること。
- ②一般社団法人日本情報経済社会推進協会からのプライバシーマークの付与適格決定またはI SMS認証機関による情報セキュリティマネジメントシステムの認証がなされていること。
- ③受注者は本委託業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記取扱いは本委託業務が終了した後においても同様とする。
- ④受注者は、業務責任者等と本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを発注者へ提出すること。なお、業務開始後に業務責任者等を雇用した場合は、その都度速やかに上記誓約書を提出すること。

### (2) 個人情報を記録した文書の取扱い

- ①受注者は、本委託業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- ②受注者は、本仕様書等に定める場合を除き届書等の全部又は一部の複製複写等を行ってはならない。また、複製複写等を防止するため必要な措置を講じること。
- ③受注者は、本委託業務終了後又は発注者が求めたときは、本委託業務において入手し又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を発注者の指示する方法により返還又は廃棄しなければならない。

### (3) 情報機器等の持ち込み制限

受注者は、業務責任者等及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、パソコン、タブレット及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者及び副責任者が関係連絡先への報告業務又は連絡調整等のために指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に発注者の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

- ①受注者は、許可を得て持ち込んだ情報端末等を発注者が業務で利用する情報ネットワークに接続することを禁止する。
- ②受注者は、情報端末等の保管場所及び使用場所等について、発注者と協議のうえ決定すること。

(4) 事故発生時の対応

受注者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本委託業務で取扱う個人情報及びこれを含む届書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、毀損等を発見したときは、直ちに発注者にその内容を報告し、具体的な対応について、発注者と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに発注者に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

12. 使用することができる設備、機器等

(1) 受注者が使用できる設備、機器等は以下のとおりとする。

設備・機器・備品等	個数： 市民課	個数： 国保 年金課	個数： 中央駅前 出張所	個数： 牧の原 出張所	個数： 旅券事務
住民情報系システム端末	6	6	※1 5	6	
書かない窓口用住民情報系システム端末				8	
戸籍システム端末	2		1	4	
個人番号システム端末	3		2	4	
プリンタ	3	3	※2 3	6	
書かない窓口用プリンタ				8	
複合機	1	1	1	1	
カラー複合機	1	1	1	1	
カード追記プリンタ	2		2	4	
電話	2		2	5	
シュレッダー	1	1	1	2	
発券機	1		1	1	
番号表示案内システム一式	1		1	1	
レジ	1		1	1	1
受付窓口カウンター	7	7	8	1 2	3
事務用机	3	8	3	8	8
いす	1 4	1 4	1 4	2 0	1 5
I C旅券交付端末P C					1
旅券交付用ディスプレイ					1
旅券読取機（リーダー）					1
旅券手動抹消機					2
写真トリミングカッター					1

旅券審査交付用PC					1
旅券審査交付用ディスプレイ					1
旅券審査交付用プリンタ					1

※1 戸籍システム端末のとの共有1台を含む。

※2 住民情報システム用3台、戸籍システム用1台、個人番号システム用1台

(2) 消耗品

本委託業務を遂行するにあたり、必要な消耗品は発注者が用意する。ただし、本業務を遂行するにあたり、本市に備えのない消耗品を利用する場合は、受注者が用意するものとする。

(3) 電話機

本委託業務を遂行するにあたり、使用する電話機及び電話回線は、本市が用意する。また、電話料金は、本市が負担する。

13. 履行期間ごとの業務の引継ぎ

(1) 受注者は、履行期間の初日から滞りなく業務を行うことができるよう、準備期間内に従前の受注者から業務を引継ぐものとする。また、発注者は当該引継ぎに際し、必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認するものとする。

(2) 本委託業務終了の際に受注者の変更が生じた場合、受注者は、履行期間内に次期受注者へ業務を引継ぐものとする。また、受注者は、本委託事業の引継書を作成し、次期受注者に引き渡すものとする。なお、発注者は、当該引継ぎに際し、必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認するものとする。

(3) 引継ぎに要する経費は、各受注者が各自負担するものとする。

14. 緊急時の対応

(1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、発注者と協議のうえ、業務開始前に承諾を受けること。

(2) 緊急を要する場合は、受注者は、責任をもって対処するとともに、遅滞なく発注者へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

15. 再委託

受注者は、本委託業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての本委託業務の履行に支障が生じない範囲で、発注者に事前に書面による了承を得た場合は、再委託をすることができる。

16. トラブルへの対応

本委託業務に関する苦情、トラブルが発生したときは、受注者が責任を持って対応する。併せて、当該苦情等の内容を、業務日誌により発注者に報告する。

## 17. 暴力団等排除に係る解除

発注者は、警察本部からの通知に基づき、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。この場合において、解除により受注者に損害が生じても、発注者はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

- (1) 受注者が、印西市暴力団排除条例（平成23年条例第14号）に違反したと認められたとき。
- (2) 受注者が、千葉県暴力団排除条例（平成23年条例第4号）に違反したと認められたとき。
- (3) 受注者及び役員等（受注者が法人等である場合には役員又は支店若しくは営業所の代表者をいう。）が、暴力団員等と密接な関係を有していると認められたとき。

## 18. 企画提案内容等

受注者が、企画提案書に記載した内容及び2次審査での説明や質疑における回答の内容は、原則として本業務において実施するものとする。

## 19. その他

- (1) 非常時における対応として、大地震の発生等により本委託業務の遂行が困難な状況となったときは、別途発注者と十分に協議のうえ、その解決に努める。
- (2) 本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により、発注者若しくは第三者に損害が生じた場合、受注者はその損害を賠償しなければならない。
- (3) 契約書に記載する契約金額は業務開始日から業務終了日までの総価によるものとし、市民課窓口委託、国保年金課窓口委託、中央駅前出張所窓口委託及び牧の原出張所窓口委託の年度ごとの内訳を記載するものとする。なお、業務準備期間中に発生する費用については令和8年度の内訳に含めること。
- (4) 委託料の請求は市民課、国保年金課、中央駅前出張所並びに牧の原出張所毎、月末締め均等払いとし、発注者の業務完了確認後に請求書を提出すること。
- (5) この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、発注者及び受注者で協議のうえ、別に定めるものとする。