

第5期上天草市窓口業務委託仕様書

1 目的

本業務は、上天草市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。

2 業務内容

受託事業者に委託する業務は別表1及び別表2のとおりとする。

3 実施期間

契約予定日	令和7年 6月27日
業務準備期間	令和7年 7月 1日から令和7年 9月30日まで
業務開始日	令和7年 10月 1日
業務終了日	令和10年 9月30日

4 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次のアからウまでに該当する日を除く日とする。

ア 日曜日及び土曜日

イ 「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

ウ 年末又は年始における日で上天草市の休日を定める条例(平成16年上天草市条例第2号)に規定する休日

(2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、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、上天草市とあらかじめ協議の上、上天草市が必要と認める範囲内で本業務を実施すること。

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。

(1) 上天草市役所市民生活部市民課

(上天草市松島町合津7915番地1)

(2) 上天草市役所市民生活部市民課大矢野窓口センター

(上天草市大矢野町上1514番地)

- (3) 上天草市役所市民生活部姫戸統括支所
(上天草市姫戸町姫浦 3 3 8 4 番地 5)
- (4) 上天草市役所市民生活部龍ヶ岳統括支所
(上天草市龍ヶ岳町高戸 1 4 1 2 番地)

6 本事業に求められるサービス水準

(1) 満たすべきサービス水準

本事業に求められるサービス水準は、以下のとおりとする。

基本的な方針	主要事項	測定指標	
		業務内容に定めるすべての処理における毎月の錯誤率	1%未満
窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する。	正確性の確保		
	利用者満足度の確保	受託事業者の責めに帰すべき事由による接客に対するクレーム件数	月 2 件以下
		利用者アンケートの満足度	85%以上

※1 錯誤率とは、受託事業者が作成した証明書等について、上天草市の審査により誤作成を指摘され、差し戻されたものの割合をいう。

(算定式) 錯誤率＝誤作成件数÷発行件数×100

※2 利用者アンケートの満足度は窓口利用者へのアンケートによるものとし、年 1 回以上実施すること。アンケートの様式は次の項目を参考に受託事業者が作成、内容については、事前に上天草市の承認を得ること。

(参考項目)

- ・待ち時間について
- ・窓口業務従事者の接遇について
- ・説明の分かりやすさについて

(2) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が上記で定められた要求水準に達しない場合、上天草市は受託事業者に対し、原因の分析、課題の抽出、改善策の策定等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。

受託事業者は、上天草市から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じる各種経費はすべて受託事業者の負担とする。

7 実施体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、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、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

(1) 業務管理者の配置

受託事業者は、業務管理者を配置し、業務の円滑な遂行を図ること。

なお、統括責任者と兼務することはできない。

(2) 統括責任者の配置及び業務

ア 受託事業者は、業務の円滑な遂行を図るため、業務全体を把握し、調整することができる統括責任者を常時配置すること。

なお、統括責任者の不在時にその任にあたる副統括責任者を業務責任者の中から選任し、配置すること。

イ 統括責任者は、常に業務の遂行状況の把握に努め、業務全体の管理、業務実績の把握、業務水準の維持・向上、上天草市との連絡調整、連絡事項の周知徹底等を行うこと。

ウ 統括責任者は、契約上の疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合、上天草市と協議の上、必要な対応を取ること。

エ 統括責任者は、各業務の実績報告、業務改善提案等を行うための上天草市と受託事業者による月1回程度の定期的な報告会へ参加すること。

オ 統括責任者は、いずれかの実施場所の業務責任者を1つ兼務することができる。

(3) 業務責任者の配置及び業務

ア 受託事業者は、各実施場所に業務責任者を常時配置し、各業務の指揮管理を行わせること。また、業務責任者の不在時にその任にあたる副業務責任者を必要に応じて配置すること。

イ 業務責任者は、以下の(ア)から(カ)までに掲げる業務を実施すること。

(ア) 上天草市との連絡調整

(イ) 各種報告書の提出

(ウ) 業務計画及び状況に応じた、業務従事者等の適正な配置

(エ) 業務従事者等に対する指揮・監督

(オ) 業務従事者等に対する指導及び教育

(カ) トラブル発生時における対応、報告

ウ 業務責任者は、上天草市との情報共有について業務従事者と月次の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けること。また、業務に関する上天草市からの連絡事項は速やかに業務従事者に連絡すること。

(4) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次のアからエまでに掲げる報告書等を作成し、上天草市に提出すること。

ア 業務計画書

任意の書式により、当該業務を円滑に開始するための業務実施に係る実施体制、人員配置、研修計画等が記載された業務計画書を各年度の業務開始1か月前までに提出し、上天草市の確認を受けること。

イ 業務手順を明らかにした書類等

受託事業者は、本仕様書に記載する業務内容その他上天草市が提供する業務関連資料に基づいて本業務の詳細内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行うとともに、上天草市との役割分担など業務内容をより明確にするため、上天草市と協議の上、当該設計に関する業務手順書等を業務開始1か月前までに提出し、上天草市の確認を受けること。

また、業務手順書等に変更が生じた場合は、速やかに上天草市に提出すること。

ウ 業務従事者名簿

任意の書式により、統括責任者及び業務責任者（副業務責任者含む）業務従事者の氏名等が記載された名簿を各年度の業務開始2週間前までに上天草市へ提出すること。

エ 業務報告書

(ア) 年次報告

年間業務実績や年間サービス水準の達成状況などを各年度末の翌月20日までに提出すること。ただし、年度の途中で契約期間が終了する場合は、契約期間終了後20日以内に上天草市へ提出すること。

(イ) 月次報告

月間業務実績や業務履行上の課題などを業務履行月の翌月10日までに上天草市へ提出すること。

(ウ) 随時報告

トラブル発生時の内容報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の立案・提示、業務従事者交代報告等を事件発生後速やかに上天草市へ報告すること。

8 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報保護に関する法律」（平成 15 年法律第 57 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 年法律第 27 号）及びその関連法令、「上天草市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年 12 月 27 日条例第 16 号）」「上天草市個人情報の保護に関する法律等施行規則（令和 5 年 2 月 28 日規則第 1 号）」並びに「上天草市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

イ 受託事業者は、以下のいずれかの認証を取得していること。

（ア） プライバシーマーク

（イ） I S O / I E C 2 7 0 0 1 又は J I S Q 2 7 0 0 1

ウ 受託事業者は、本業務で取り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を行ってはならない。また、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。ただし、上天草市の許可を受けた場合を除く。

なお、上記の取扱いは本業務が完了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

エ 受託事業者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者に本委託業務の契約完了後及び退職後においても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を提出させ、その写しを業務開始までに上天草市へ提出すること。

なお、業務開始後に、業務従事者等を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを上天草市へ提出すること。

（2）個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託事業者は、本業務で取り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、毀損等が生じないように必要な措置を講じること。

イ 受託事業者は、業務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写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するために必要な措置を講じること。

（3）情報機器等の持込み制限

ア 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者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、デスクトップ P C、ノート P C、タブレット P C 及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（U S B メモリ等）（以下「情報端末等」という。）の執務場所への持込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に上天草市の許可を得ること。

イ 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等について上天草市と協議のうえ決定すること。

ウ 受託事業者は、情報端末等を上天草市のネットワークに接続することを禁止する。

9 業務に使用することができる設備、機器等

受託事業者が業務に使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。費用負担については、別表3にて定める費用分担のとおりとする。

設備・機器・備品・サービス等	個数	備考
住民情報システム端末	18	
戸籍システム端末	8	
後期高齢者医療システム端末	4	
地理情報システム端末	4	
プリンター	21	
スキャナ	10	
コピー機	4	
レジスター	4	
電話機	7	
発券機	1	大矢野窓口センターのみ
窓口カウンター	16	
事務用机	12	
椅子	45	
キャビネット	23	
休憩スペース	4	

上記にない設備、機器等については、上天草市と協議の上、決定する。

10 業務従事者等に対する研修

受託事業者は、業務従事者等に対し、本業務の開始前及び業務開始後に定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上を図ること。

1 1 引継ぎ

(1) 現行の事業者からの引継ぎ

本業務を新たに実施することとなった受託事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした電子データまたは書類により、現行の事業者から業務の引継ぎを受けること。

上天草市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

(2) 本業務終了の際に受託事業者の変更となる場合の引継ぎ

本業務の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、受託事業者は、当該業務の開始日までに、上記 7 (3) イ及び仕掛かりに関する内容を記した電子データまたは書類により、次回の事業者に対し、当該業務の終了日までに引継ぎを行うこと。

上天草市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託事業者及び次回の事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

1 2 気象災害時の対応

受託事業者は、気象災害等により交通規制の影響を受け、通常の実施体制が取れない場合の配置体制、連絡体制及び対応方法について、上天草市と協議の上、業務開始前までに承諾を受けること。

なお、気象災害等の配置体制を実施する場合は、遅滞なく上天草市へ報告し、対応すること。

1 3 再委託の禁止

受託事業者は、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。

1 4 委託費の支払い

(1) 委託費は、月額払いとする。

(2) 受託事業者は、業務を履行したときは、毎月直ちに業務委託完了届等を提出し、上天草市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受託事業者からの請求により支払うものとする。

(3) 上天草市は、請求を受けた日から起算して 30 日以内に委託費を支払うものとする。

1 5 その他

本仕様書に定めのない事項については、上天草市と協議のうえ、決定することとする。

第5期上天草市窓口業務委託内容

委託業務の内容は次のとおりとする。ただし、業務の詳細については、別表2のとおりとする。

- (1) 戸籍謄抄本等の請求書受付及び交付に関する事。
- (2) 身分証明書の請求書受付及び交付に関する事。
- (3) 埋葬・火葬・改葬許可証等の申請書受付及び交付に関する事。
- (4) 戸籍の附票の写しの請求書受付及び交付に関する事。
- (5) 住民異動届に関する事。
- (6) 住民票の写し等の請求書受付及び交付に関する事。
- (7) 不在住・不在籍証明書請求書受付及び交付に関する事。
- (8) 個人番号カードの各種申請及び届出の受付に関する事。
- (9) 住民票コード通知票の交付に関する事。
- (10) 印鑑登録及び証明書の申請書受付及び交付に関する事。
- (11) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び資格者証等の交付に関する事。
- (12) 後期高齢者医療関係の各種届出書・申請書の受付及び資格者証等の交付に関する事。
- (13) 国民年金関係の各種届出書・申請書等の受付に関する事。
- (14) 母子保健に関する事。
- (15) 住民健診に関する事。
- (16) 児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する事。
- (17) 子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付に関する事。
- (18) ひとり親医療の各種申請書・届出書の受付に関する事。
- (19) 児童扶養手当の各種請求書・届出書の受付に関する事。
- (20) 保育所関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (21) 生活保護に関する事。
- (22) 障がい者福祉事業に関する事。
- (23) 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付に関する事。
- (24) 高齢者福祉事業の申請書の受付に関する事。
- (25) 固定資産税関係書類の受付に関する事。
- (26) 市県民税関係書類の受付に関する事。
- (27) 軽自動車税関係書類の受付に関する事。

- (28) 道路運送車両法に基づく自動車の臨時運行許可に関すること。
(大矢野窓口センター・松島のみ)
- (29) 地方税法に基づく納税証明書等の申請受付及び交付に関すること
- (30) 飼い犬の登録及び狂犬病予防注射済票の申請受付及び交付に関すること。
- (31) 転入者へのごみ収集カレンダー等の配付に関すること。
- (32) 市営住宅関係の各種届出書・申請書等の受付に関すること。
- (33) 農業者年金現況届の受付に関すること。
- (34) 小中学生の異動に伴う通知に関すること。
- (35) 納付書作成に関すること。
- (36) 過誤納金還付請求書兼領収書受付に関すること。
- (37) 口座情報の確認に関すること。
- (38) レジスターの操作に関すること。
- (39) 郵便請求に関すること。
- (40) 窓口案内等に関すること。
- (41) 逋送便・郵便物の受け渡し業務に関すること。
- (42) 窓口アンケートに関すること。
- (43) 市有施設使用許可申請の受付及び許可証の交付に関すること。
(姫戸・龍ヶ岳のみ)
- (44) 電話交換の業務に関すること。(姫戸・龍ヶ岳のみ)
- (45) 区長業務等の各種申請書等の受付に関すること。
(姫戸・龍ヶ岳のみ)

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
1	戸籍謄抄本等の請求書受付及び交付に関すること	1	戸籍証明書等の申請受付及び交付	15, 153
		1	独身証明書請求書受付、作成及び交付	
		2	廃棄証明書請求書受付及び交付	
		3	戸籍謄抄本等請求書受付、作成及び交付	
		4	除籍・改製原戸籍謄本請求書受付、作成及び交付	
		5	死亡届出書の記載事項証明書請求書受付及び交付	
		6	届出記載事項証明書請求書受付及び交付	
		7	受理証明書請求書受付及び交付	
		8	公的年金用 戸籍に代わる事項 無料証明書の交付申請書受付、作成及び交付	
		9	戸籍等電子証明書提供用識別符号請求書受付及び交付	
		10	広域交付請求書の受付及び交付	
2	身分証明書の請求書受付及び交付に関すること	1	身分証明書請求書受付、作成及び交付	272
3	埋葬・火葬・改葬許可証等の申請書受付及び交付に関すること	1	埋葬・火葬・改葬許可	432
		1	市立斎場の予約確認	
		2	埋火葬許可申請書受付、許可証作成及び交付、斎場使用料納付書作成	
		3	墓地改葬許可申請書受付、許可証作成及び交付	
4	戸籍の附票の写しの請求書受付及び交付に関すること	1	戸籍の附票の写しの交付	2, 872
		1	戸籍の附票請求書受付、作成及び交付	
		2	附票廃棄証明書請求書受付及び交付	
5	住民異動届に関すること ※ 中長期在留者に係る居住地の届出に関する含む	1	出生・死亡に関すること	2, 171
		1	出生	
		2	死亡（全部）	
		3	死亡（一部：世帯主変更）	
		2	転入・転出に関すること	
		1	転入（全部）	
		2	転入（一部：世帯主変更）	
		3	転入（特例転入）	
		4	転出（全部）受付及び転出証明書交付	
		5	転出（一部：世帯主変更）受付及び転出証明書交付	
		6	転出取消	
		7	転出（特例転出）	
		8	転出証明書再交付	
		3	転居・世帯の分離及び合併に関すること	
		1	全員転居	
		2	合併転居	
		3	分離転居	
		4	一部転居	
		5	世帯分離	
		6	世帯合併	

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
		4	その他の異動に関すること	
		1	世帯構成変更	
		2	戸籍届出に伴う職権修正	
		3	地番修正	
		4	世帯主変更	
		5	続柄変更	
		6	児童養護施設入所（15歳未満）及び退所	
		7	児童養護施設入所（15歳以上18歳未満）及び退所	
		5	転入者の旧氏記載等に関すること	
6	住民票の写し等の請求書受付及び交付に関すること	1	住民票の写し等の交付	
		1	世帯全員・一部の請求書受付、作成及び交付	
		2	除票の請求書受付、作成及び交付	
		3	記載事項証明請求書受付、作成及び交付	
		4	住民票広域交付申請書受付及び交付	
7	不在住・不在籍証明書請求書受付及び交付に関すること	1	不在住・不在籍証明書に関すること	
		1	不在住証明書請求書受付及び交付	
		2	不在籍証明書請求書受付及び交付	
8	個人番号カードの各種申請及び届出の受付に関すること ※通知カード、電子証明書含む	1	通知カードの届書の受付	
		1	通知カード紛失届受付	
		2	通知カード返納届受付	
		2	個人番号カードの各種申請書類受付	
		1	個人番号カード交付申請書 兼 電子証明書発行／更新申請書受付	
		2	個人番号カード再交付申請書 兼 電子証明書発行／更新申請書受付	
		3	個人番号カード交付・再交付申請取消書電子証明書発行・更新申請取消書受付	
		4	個人番号カード 在留期間更新に伴う有効期間変更申請書 電子証明書 発行／更新申請書受付	
		5	個人番号カード・電子証明書 暗証番号設定依頼書 兼 個人番号カード送付先情報登録申請書受付	
		6	個人番号カード・電子証明書 設定暗証番号記載票交付	
		7	個人番号カード 券面記載事項変更届 電子証明書 新規発行申請書受付	
		8	個人番号カード暗証番号変更・再設定 電子証明書暗証番号変更・再設定 申請書受付	
		9	個人番号カード紛失・廃止届 電子証明書 失効申請／秘密漏えい等届出書受付	
		10	個人番号カード 一時停止解除届受付	
		11	個人番号カード返納届 電子証明書 失効申請書受付	
		12	署名用電子証明書／利用者証明用電子証明書 新規発行／更新申請書受付	
		13	カード再交付及び電子証明書発行手数料納付書作成	
		14	個人番号カード交付受付（交付時来庁）	
		15	マイナンバーカード設定切替申請書受付（顔認証→通常）	
		16	マイナンバーカード設定切替申請書受付（通常→顔認証）	
9	住民票コード通知票の交付に関すること	1	住民票コード通知票の交付	98

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
10	印鑑登録及び証明書の申請書 受付及び交付に関すること	1	印鑑登録・廃止等	4, 426
		1	本人申請（身分証明書による即日交付）受付、登録及び証交付	
		2	本人申請（保証人の保証による即日交付）受付、登録及び証交付	
		3	本人申請（照会書による交付）受付、登録及び証交付	
		4	代理人申請受付、登録及び証交付	
		5	印鑑廃止申請受付及び処理	
		6	印鑑登録証亡失届受付（登録証紛失等）及び処理	
		7	印鑑登録証受領書の受付（旧登録証の切替）	
		2	印鑑登録証明書交付申請書受付、作成及び交付	
11	国民健康保険関係の各種届出 書・申請書の受付及び資格者 証等の交付に関すること	1	国保異動に関すること	6, 259
		1	国保異動（取得）に伴う異動届出書受付、入力、資格確認書等作成及び交付	
		2	国保異動（喪失）に伴う異動届出書受付、入力及び資格確認書等回収	
		3	国保異動（変更）に伴う異動届出書受付、入力及び資格確認書等回収	
		2	国民健康保険法第116条該当届（マル学該当）に関すること	
		1	国民健康保険法第116条該当届（マル学該当）（新規）受付、資格確認書回収	
		2	国民健康保険法第116条該当届（マル学該当）（継続）受付、入力、資格確認書作成及び交付・回収	
		3	国民健康保険法第116条該当届（マル学該当）（喪失）受付、資格確認書回収	
		3	資格確認書等再交付申請書受付、作成及び交付	
		4	国民健康保険資格確認申請書に関すること	
		1	資格確認書交付申請書受付、作成及び資格確認書交付（特別の事情の届出）	
		2	資格確認書交付申請書受付、作成及び資格確認書交付（過去1年以前に係る保険税完納）	
		3	資格確認書交付申請書受付、作成及び資格確認書交付（特別療養費支給対象）	
		5	高額療養費に関すること	
		1	高額療養費申請書受付	
		2	高額療養費（外来年間合算）支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書受付	
		3	高額介護合算療養費等支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書受付	
		6	療養費に関すること	
		1	療養費申請書受付（治療用装具）	
		2	療養費申請書受付（標準負担額差額申請）	
		3	療養費申請書受付（一般診療）	
		4	療養費申請書受付（特別療養費）	
		7	施設利用券（はり・きゅう・あんま券）申請受付、利用券作成及び交付	
		8	葬祭費申請書受付	
		9	出産一時金申請書受付	
		10	資格確認書等の有効期限到来に伴う一斉更新に関すること	
		11	健診（人間ドック）結果提出費用請求書受付	
		12	申立書受付	
		13	国民健康保険法第116条の2（住所地特例）の届出（終了）受付	
		14	マイナンバーカードの健康保険証利用登録解除申請書受付	

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
12	後期高齢者医療関係の各種届出書・申請書の受付及び資格者証等の交付に関する事	1	資格異動に関する事	4,077
		1	資格異動に伴う申請書・届書受付及び負担区分証明書受付・発行	
		2	資格異動に伴う資格確認書等回収	
		2	資格確認書交付兼任意記載事項併記申請書受付、作成及び交付	
		3	限度額適用・標準負担額減額認定に関する事	
		1	入院日数届書受付、証発行及び交付（長期入院該当）	
		2	食事療養差額支給申請書受付	
		4	資格確認書等再交付申請書受付、作成及び交付	
		5	高額療養費支給申請書受付	
		6	療養費支給申請書受付	
		7	施設利用券（はり・きゅう・あんま券）申請受付、利用券作成及び交付	
		8	葬祭費支給申請書受付	
		9	申立書受付	
		10	資格確認書等の有効期限到来に伴う一斉更新に関する事	
		11	登録情報変更届受付	
		12	高額医療・高額介護合算療養費に関する事	
		1	高額療養費（外来年間合算）支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書受付	
		2	高額介護合算療養費等支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書受付	
13	国民年金関係の各種届出書・申請書等の受付に関する事	13	マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請書受付	2,872
		14	委任状（後期高齢者医療保険用）受付	
		1	未支給年金・未支払給付金請求書及び受給権者死亡届（報告書）受付	
		2	死亡一時金裁定請求書受付	
		3	保険料免除・納付猶予・学生納付特例に関する事	
		1	国民年金保険料免除（一般）申請書作成及び受付	
		2	国民年金保険料免除（産前産後）申請書作成及び受付	
		3	学生納付特例申請書作成及び受付	
		4	障害状態確認届受付	
		5	再交付に関する事	
		1	年金証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書受付	
		2	基礎年金番号通知書再交付受付	
		6	各種変更に関する事	
		1	受給権者氏名変更届受付	
		2	受給権者住所変更届受付	
		3	受給権者受取機関変更届受付	
		7	資格取得に関する事	
		1	会社等を退職したとき	
		2	配偶者の被扶養者でなくなったとき	
		3	配偶者が65歳に到達し、被扶養者でなくなったとき	
		4	海外から転入したとき	
		8	資格喪失（海外に転出）に関する事	
		9	個人番号未付番者の住所・氏名変更・死亡したとき	

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
		10	保険料納付に関すること	
		1	保険料口座振替納付(変更)申出書受付	
		2	保険料クレジットカード納付(変更)申出書受付	
		11	年金事務所への照会及び案内業務	
14	母子保健に関すること	1	未就学児未満児の転入異動票・母子手帳のコピー	68
15	住民健診に関すること	1	住民健診に関すること	
		1	住民健診意向調査票受付	
		2	住民健診結果通知書等再発行申請書受付	
		3	住民健診のお知らせ配付(転入者)	
		2	健康ポイント事業に関すること	
		1	健康ポイント事業申込書受付	
		2	健康ポイント事業再交付申込書受付	
		3	健康ポイント事業交換申込書受付	
16	児童手当の各種請求書・届出書の受付に関すること	1	児童手当・特例給付に関すること	
		1	児童手当・特例給付認定請求書受付	
		2	児童手当・特例給付額改定認定請求書受付	
		3	児童手当・特例給付受給事由消滅届受付及び異動連絡票交付	
		4	未支払児童手当・特例給付請求書受付	
		5	児童手当・特例給付(氏名住所等)変更届受付	
		6	児童手当支払口座変更申出書受付	
		7	児童手当・特例給付個人番号変更等申出書受付	
		8	児童手当支払証明書交付申請書受付	
		2	児童手当・特例給付現況届の受付	
17	子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付に関すること	1	子ども医療費助成に関すること	
		1	子ども医療費受給資格認定申請書受付、受給者証作成及び交付	
		2	子ども医療費受給資格変更届受付、受給者証作成及び交付	
		3	子ども医療費受給者証再交付申請書受付、受給者証作成及び交付	
		2	子ども医療費申請・請求書受付	
18	ひとり親医療の各種申請書・届出書の受付に関すること	1	ひとり親家庭等医療費助成に関すること	
		1	ひとり親家庭等医療費受給資格変更届受付	
		2	ひとり親家庭等医療費受給資格喪失届受付	
		3	ひとり親家庭等医療費受給資格証再交付申請書受付	
		4	ひとり親家庭等医療費助成金申請・請求書受付	
19	児童扶養手当の各種請求書・届出書の受付に関すること	1	児童扶養手当の各種請求書・届出書の受付に関すること	
		1	児童扶養手当住所・支払金融機関変更届受付	
		2	児童扶養手当受給者・児童氏名変更届受付	
		3	児童扶養手当(県外及び県内各市)転出届受付	
		4	児童扶養手当資格喪失届・受給者死亡届(未支払手当請求書)受付	
		5	児童扶養手当再交付申請書・亡失届受付	
		6	児童扶養手当支払証明書交付申請書受付	

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
20	保育所関係の各種届出書・申請書の受付に関する事	1	保育所関係の各種届出書・申請書の受付に関する事	203
		1	保育所・認定子ども園（保育認定）入所申請受付	
		2	保育所・認定子ども園（保育認定）広域入所受付	
		2	入所変更届受付	
		1	施設型給付費・地域型保育給付費等支給認定変更申請書受付	
		2	施設型給付費・地域型保育給付費申請内容変更届受付	
		3	保育施設退所届受付	
		4	幼稚園・認定子ども園（教育認定）入所申込受付	
		1	幼稚園・認定子ども園（教育認定）入所申込受付	
		2	幼稚園・認定子ども園（教育認定）広域入所受付	
21	生活保護に関する事	1	保護変更申請書(傷病届)及び診療依頼書(入院外)受付	39
22	精神障害者保健福祉手帳に関する事	1	精神障害者保健福祉手帳の申請受付及び引渡	4,937
		1	障害者手帳申請書受付（更新）	
		2	障害者手帳申請書受付（障害等級変更）	
		3	障害者手帳申請書受付（都道府県間の住所変更による手帳交付）	
		4	障害者手帳記載事項変更届・再交付申請書受付（記載事項変更）	
		5	障害者手帳記載事項変更届・再交付申請書受付（再交付申請書）	
		6	障害者手帳返還届受付（返還）	
		7	精神障害者保健福祉手帳 申請取下書の受付	
	身体障害者手帳に関する事	2	障害者手帳の申請及び受付及び引渡	
		1	身体障害者手帳（交付・再交付）申請書受付（再交付）	
		2	身体障害者手帳（変更・返還）届書受付（変更）	
		3	身体障害者手帳（変更・返還）届書受付（返還）	
		4	身体障害者手帳交付申請取下げ書受付	
	療育手帳に関する事	3	療育手帳の申請及び引渡	
		1	療育手帳再判定申請書受付	
		2	療育手帳（記載事項変更届）受付	
		3	療育手帳（再交付申請書）受付	
		4	療育手帳返還届	
		5	療育手帳 申請取下願書受付	
	障がい者福祉事業に関する事	4	上天草市重度心身障害者医療費助成に関する事	
		1	上天草市重度心身障害者医療費受給資格者異動届出書受付、証作成及び交付	
		2	上天草市重度心身障害者医療費受給資格者証再交付申請書受付	
		3	上天草市重度心身障害者医療費助成申請書受付	
		4	申立書受付	
		5	障がい福祉関係送付先変更申請書受付	

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
23	介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付に関する事	1	認定申請書に関する事	5, 026
		1	【更新】要介護・要支援認定申請書受付、資格者証作成及び交付・被保険者証回収（個人申請分）	
		2	【転入】要介護・要支援認定申請書受付（被保険者証作成及び交付）	
		3	住基異動時の異動票通送、被保険者証作成及び交付、回収	
		2	介護予防サービスに関する事	
		1	介護予防サービス計画作成依頼（変更）届出書受付、被保険者証作成及び交付・回収	
		2	【小規模多機能】介護予防サービス計画作成依頼（変更）届出書受付、被保険者証作成及び交付・回収	
		3	介護予防サービス計画作成・介護予防ケアマネジメント依頼（変更）届出書受付、被保険者証作成及び交付・回収	
		3	居宅サービスに関する事	
		1	居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書受付、被保険者証発行及び交付・回収	
		2	【小規模多機能】居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書受付、被保険者証発行及び交付・回収	
		3	要介護認定変更申請に伴う居宅サービス計画作成依頼（変更）届出書受付、被保険者証回収	
		4	被保険者証等再交付申請書受付、被保険者証等作成及び交付	
		5	介護保険負担限度額認定申請受付	
		6	住所地特例適用・変更・終了届受付	
		7	【提供依頼】認定資料開示申出・提供依頼書受付	
		8	送付先変更申請書受付	
		9	転出に伴う受給資格証明書作成及び交付・回収	
		10	高額介護（介護予防）サービス費支給に関する事	
		1	高額介護（介護予防）サービス費支給申請書受付	
		2	高額介護予防・日常生活支援総合事業サービス費支給申請書受付	
		11	要介護認定等申請取下書受付	
		12	おむつ使用証明に関する事	
		1	おむつ使用証明書申請受付	
		2	おむつ使用確認証明書申請受付	
		13	相続人代表者申立てに関する事	
		1	【存命中】委任状受付	
		2	【死亡時】介護保険相続人代表者申立書受付	
		14	高額介護合算療養費等支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書受付	
		15	介護保険施設・介護関連事業所からの通送便の受付・通送	
24	高齢者福祉事業の申請書の受付に関する事	1	高齢者福祉事業の申請書の受付	285
		1	敬老行事申請・実績報告書受付	
		2	金婚夫婦表彰申請受付	

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
25	固定資産税関係書類の受付に 関すること	1	相続人代表者指定届出書受付	1,259
		2	減免申請書受付	
		3	償却資産申告書受付	
		4	登録情報変更届受付（税共通）	
26	市県民税関係書類の受付に 関すること	1	給与支払報告書受付	
		2	申告書ハガキ（申告申出書）受付	
27	軽自動車税関係書類の受付に 関すること	1	軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書受付及び証明書交付（小型特殊自動車を除く）	
		1	【購入】・車両を新規購入した場合	
		2	車両を買い替えてナンバープレート 新しい車両に移し替える時	
		3	【転入・譲渡・名義変更】廃車せずに転入・譲渡された場合	
		4	【転入・譲渡・名義変更】廃車をして転入・譲渡された場合	
		5	廃車済車両を譲り受ける場合	
		6	登録してある車両を譲り受ける場合	
		7	新ナンバープレートを交付する場合（破損等）・ナンバープレート回収	
		8	複写なし申請書の場合	
		2	軽自動車税廃車申告書兼標識返納書受付及び証明書交付	
		1	廃車申告受付書	
		2	軽自動車税廃車申告書兼標識返納書受付、証明書交付及び標識紛失弁償金徴収（ナンバープレートを盗難・紛失した場合）	
		3	廃車申告受付書（廃車の場合）・ナンバープレート回収	
		3	減免申請（軽自動車税）に関すること	
		1	減免申請書受付及び手帳への記載（障がい者等）	
		2	減免申請書受付（福祉車両・公益車両）	
28	道路運送車両法に基づく自動車の臨時運行許可に関すること（大矢野・松島のみ）	1	自動車臨時運行許可に関すること（大矢野・松島のみ）	236
		1	自動車臨時運行許可申請書受付、許可証作成及び交付	
		2	紛失届受付	
		1	市県民税に関する証明書の交付請求受付、作成及び交付	8469
		1	所得証明書申請書	
		2	課税台帳記載事項証明書	
		3	非課税証明書	
		4	営業（所在）証明書	
		5	児童手当用所得証明書	
		6	児童扶養手当用所得証明書	
		7	特別支援学校の就学奨励費受給申請のための所得等証明願（作成を除く）	
		2	軽自動車税に関する証明書の交付請求の受付、作成及び交付	
		1	標識交付証明書	
		2	車検用納税証明書	

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
29	地方税法に基づく納税証明書等の申請受付及び交付に関すること	3	納税（納付）に関する証明書の交付請求の受付、作成及び交付	
		1	未納がない証明書	
		2	納税証明書	
		3	国民健康保険税納付証明書	
		4	後期高齢者医療保険料納付証明書	
		5	介護保険料納付証明書	
		6	上天草市に課税がない証明書（作成を除く）	
		4	固定資産税に関する証明書の交付請求の受付、作成及び交付	
		1	資産証明書	
		2	評価証明書	
		3	価格通知書（法務局提出用）	
		4	公課証明書	
		5	課税台帳記載事項証明書	
		6	課税証明書	
		7	名寄証明書（固定資産名寄帳兼課税台帳）	
		8	家屋証明書（作成を除く）	
		9	住宅用家屋証明書（作成を除く）	
		10	無資産証明書	
		11	新築証明書、証明願等（作成を除く）	
		5	集成図等証明書申請及び閲覧申請の受付、作成及び交付	
		1	地籍図・集成図・一筆図証明書	
		2	図根三角・多角点網図・筆界点番号図	
		6	GIS画面閲覧に関すること	
30	飼い犬の登録及び狂犬病予防注射済票の申請受付及び交付に関すること	1	犬の登録申請書受付及び鑑札の交付	334
		2	狂犬病予防注射に関すること	
		1	狂犬病予防注射済証受付及び注射済票交付	
		2	犬の鑑札又は注射済票の再交付申請書受付及び鑑札又は注射済票交付	
		3	変更届及び死亡届に関すること	
		1	犬の所在地等の変更届受付及び鑑札の交付	
		2	犬の死亡届受付	
31	転入者へのごみ収集カレンダー等の配布に関すること	1	転入者へのごみ収集カレンダー及びごみ分別の手引きの配付	185
32	市営住宅関係の各種届出書・申請書等の受付に関すること	1	収入申告に関すること	197
		1	市営住宅収入申告書受付	
		2	収入認定に対する意見申出書受付	
		2	同居者異動に関すること	
		1	同居者異動（出生・転居・転出・死亡）届受付	
		2	入居者・同居者氏名変更届受付	
		3	同居承認申請書受付	
		3	入居継承承認申請書受付	
		4	明渡届受付	

第5期上天草市窓口業務委託内容詳細

番号	業 務 内 容	枝番	詳細	年間想定 処理件数
33	農業者年金現況届の受付に 関すること	1	農業者年金受給権者現況届受付	18
34	小中学生の異動に伴う通知に 関すること	1	小中学生異動者（転入・転出・転居）への転入学期日及び就学すべき小中学校への通知	78
35	納付書作成に 関すること	1	納付書作成に 関すること	12,470
		1	市税及び使用料等の共通納付書発行業務（各業務共通）	
		2	財務専用納付書発行業務（各業務共通）	
36	過誤納金還付請求書兼領収書 受付に 関すること	1	過誤納金還付請求書兼領収書受付に 関すること（各業務共通）	192
37	口座情報の確認に 関すること	1	口座情報の確認に 関すること（各業務共通）	各業務に 含まれる
38	レジスターの操作に 関すること	1	レジスターの操作に 関すること	20,121
39	郵便請求に 関すること	1	郵便請求に 関すること	14,038
		1	住民票の写し、戸籍謄抄本、各種税証明書に関する郵便請求の受付及び発行	
		2	電話対応、発送処理に関する業務	
40	窓口案内等に 関すること	1	窓口案内等に 関すること	3,300
		1	窓口案内、申請書記載補助及び関連する課への案内	
		2	各種証明書請求者等への行政キオスク端末の案内	
		3	税公金収納機の案内・操作説明（大矢野・松島のみ）	
		4	番号発券機の操作及び案内に関する業務	
41	通送便・郵便物の受け渡し業 務に 関すること	1	通送便・郵便物の受け渡し業務に 関すること	26,489
		1	通送便の受け渡し業務	
		2	郵便物の受け渡し業務（大矢野を除く）	
42	窓口アンケートに 関すること	1	アンケートに 関すること	513
		1	転入・転出者へのアンケート実施及び受付	
		2	移住定住に関するアンケート受付	
		3	環境に関する市民アンケート調査受付	
43	市有施設使用許可申請の受付 及び許可証の交付に 関すること（姫戸・龍ヶ岳のみ）	1	学校体育施設・社会教育使用許可（変更）申請書及び減免申請書受付、使用許可通知書作成及び交付、鍵の貸出（姫戸・龍ヶ岳のみ）	597
		2	姫戸地域振興センターの使用許可（変更）申請書、減免申請書受付、許可通知書作成及び交付に 関すること（姫戸のみ）	
44	電話交換の業務に 関すること（姫戸・龍ヶ岳のみ）	1	電話交換の業務に 関すること（姫戸・龍ヶ岳のみ）	12,000
45	区長業務等の各種申請書等の 受付に 関すること（姫戸・ 龍ヶ岳のみ）	1	区長業務の各種申請書等の受付に 関すること（姫戸・龍ヶ岳のみ）	280
		1	区長選任届受付	
		2	業務完了報告書及び請求書受付	
		2	住民自治活動費交付金の申請書等の受付に 関すること（姫戸・龍ヶ岳のみ）	
		1	交付申請書受付	
		2	概算払い請求書受付	
		3	実績報告書受付	

○契約条項にて定める費用分担

上天草市と受託事業者の費用分担については、業務準備期間、実施期間、引継ぎ時においてそれぞれ以下のとおりとする。

(1) 業務準備期間における費用分担

上天草市、現行受託している事業者（引継元）、今回受託する事業者（引継先）の費用分担については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備 考
	上天草市	引継元	引継先	
本業務開始前の引継ぎ及び研修			○	
申請書類など申請に必要な用紙の準備	○			
申請書類にかかる記入例	○			
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙の準備	○			
保険証などの発行に必要な用紙（国民健康保険関連業務）の準備	○			
その他、業務実施に必要な用紙の準備	○			
文房具などの消耗品の準備	○			
印刷に必要なトナーの準備	○			
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の調達	○			
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の準備	○			
業務従事者の名札、制服の準備			○	

カードキー等入退室 (庁)に必要な物品 の準備	○			
ロッカーや休憩スペースなどの業務実施の補助に必要な物品(福利厚生施設等)の準備	○			
光熱水費	○			
通 信 費	○			※電話・ファクシミリ等
情報システム	○			

(2) 本業務の実施期間における費用分担

業務開始日から業務終了日までにおける上天草市と受託事業者の費用分担については、以下のとおりとする。

事項(内容)	負担する者		備 考
	上天草市	受託事業者	
申請書類など申請に必要な用紙	○		
申請書類にかかる記入例	○		
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙	○		
保険証などの発行に必要な用紙(国民健康保険関連業務)の準備	○		
その他、業務実施に必要な用紙	○		
文房具などの消耗品	○		
印刷に必要なトナー	○		
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の追加調達	○		
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の維持管理	○		
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の補修(受注事業者の責めに帰すべき事由による場合)		○	

受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の追加調達	○		
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の維持管理	○		
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の補修（受注事業者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
業務従事者の名札、制服の追加調達		○	
業務従事者の名札、制服の維持管理		○	
業務従事者の名札、制服の補償		○	
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の追加調達	○		
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の維持管理	○		
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の補償	○		
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の追加調達または準備	○		必要性については上天草市と受託事業者で協議の上決定。
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の維持管理	○		
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の補修（受注事業者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
光熱水費	○		
通信費	○		※電話・ファクシミリ等
法令等の変更による増加費用及び損害の負担	○		

情報システムの追加調達	○		
業務終了に伴う、執務場所の 原状回復費用		○	

(3) 引継ぎ時における費用分担（受託事業者が変更になる場合）

現行の受託事業者（引継元）と次回の受託事業者（引継先）の費用分担は以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備 考
	上天草市	引継元	引継先	
引継ぎに関する成果物の作成（納入）		○		※成果物の例として各種業務手順書、FAQ 等のナレッジデータ、業務遂行に関する留意事項等が挙げられる
引継先に対しての引継ぎ		○		
引継元からの引継ぎ			○	