

# 河内長野市窓口等アウトソーシング業務仕様書

2019年4月

河内長野市 総合政策部 政策企画課

この仕様書は、河内長野市窓口等アウトソーシング業務について、業務の内容及び受託者が遵守しなければならない仕様を示すものである。

## 1. 目的

河内長野市窓口等アウトソーシング業務（以下「本業務」という。）は、河内長野市（以下「本市」という。）が設置を予定している総合窓口及び福祉関係課の窓口業務等を民間事業者に出注することにより、業務の最適化を図りながら、市民サービスの向上と行政事務の効率化を両立させることを目的とする。

## 2. 業務履行にあたっての基本的な考え方

本業務の履行にあたっては、単なる人員の供給ではなく、専門的な業務に対応でき、かつ品質や納期を設定した成果保証を求めるものであり、以下の点に留意し業務にあたること。

### （1）専門知識を保持していること

本業務は、単なる窓口業務ではなく、請求の権限、申請理由等の確認や必要とする疎明資料の判断等を伴うものであり、多岐に渡って存在するルールに沿った判断ができる専門知識を保持していることが求められている。

### （2）組織的な管理体制が構築されていること

本業務の実施にあたっては、関係法令の遵守は当然ながら、事前に本市と協議した運用ルールに沿って、迅速かつ確実に業務を履行できるよう、受託者の責任において教育を行った人材を配置するなどの組織的な管理運営体制が求められている。

### （3）守秘義務

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、本業務上知りえた情報を漏らし、又は盗用してはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

### （4）信用失墜行為の禁止

本業務の実施にあたっては、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### （5）従事者への配慮等

受託者は、本業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。また、本市は受託者の職場環境の整備に関して必要な協力を行う。

### （6）公正な取扱い

受託者は、業務の提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

### （7）人権の尊重

受託者は、本業務の実施にあたっては、人権を侵害することのないように留意すると共に、従事者に対する人権研修を実施しなければならない。

## 3. 契約期間

契約締結日から2023年3月31日まで

#### 4. 対象業務と業務期間

(1) 市民総合窓口関連業務

2020年2月1日から2023年3月31日まで(38ヶ月)

(2) 介護保険課窓口関連業務

2020年4月1日から2023年3月31日まで(36ヶ月)

(3) 子ども子育て課窓口関連業務

2020年4月1日から2023年3月31日まで(36ヶ月)

(4) 保険年金課窓口関連業務

2021年3月1日から2023年3月31日まで(25ヶ月)

なお、契約締結日から各業務期間開始までの期間は業務実施準備期間とする。

#### 5. 業務の履行場所・業務日及び業務時間・休業日

(1) 業務の履行場所

河内長野市原町1丁目1番1号 河内長野市役所

(2) 業務日及び業務時間

月曜日から金曜日の午前9時から午後5時30分まで。

なお、業務時間前後における開庁にあたっての準備事務及び窓口終了後の事務についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間外に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長にかかる経費については、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

(3) 休業日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までとする。

ただし、本市が休日開庁を実施する場合はこの限りではない。その際の費用負担は別途協議する。

#### 6. 業務内容

本業務の内容については以下のとおりとする。

本業務の詳細については、別紙1～5の各業務フローを参照し、主な業務の取扱件数は、別表1の業務実績から推定すること。

また、本市又は受託者から提案があり、業務の効率化又は市民サービスの向上に資すると認められ、両者が合意した場合は、業務内容を追加できるものとし、その内容は別途定めるものとする。

なお、本業務の実施に伴う手数料等の徴収については、券売機の導入を予定しており、受託者による現金の取扱いは行わないことを想定している。

(1) 市民総合窓口関連業務

ア 窓口関連業務（別紙1参照）

① し尿汲み取り券の販売に関する業務

- ② 住居表示新築届に関する業務
- ③ 改葬許可の受付に関する業務
- ④ 母子手帳の交付に関する業務
- ⑤ 各種戸籍届の受付に関する業務
- ⑥ 住民票等発行に関する業務
- ⑦ 戸籍謄本等発行に関する業務
- ⑧ 印鑑証明書発行に関する業務
- ⑨ 印鑑登録に関する業務
- ⑩ マイナンバーカードに関する業務（交付受付・通知カードの裏書き、再交付）
- ⑪ 臨時運行許可に関する業務
- ⑫ 広域交付住民票発行に関する業務
- ⑬ 住民異動届に関する業務
- ⑭ 本人通知制度申込に関する業務
- ⑮ パスポート申請交付に関する業務
- ⑯ 各種税証明（所得・納税・評価証明等）に関する業務
- ⑰ 住居表示証明書に関する業務
- ⑱ 軽自動車税の登録、廃車、名義・番号変更に関する業務
- ⑲ 軽自動車税の減免申請に関する業務
- ⑳ ごみシールの交付と販売に関する業務
- ㉑ 飼犬登録及び狂犬病予防接種済証に関する業務
- ㉒ 市刊行物等の販売に関する業務
- ㉓ 学校開放事業の許可書に関する業務
- ㉔ 各種戸籍届及び住民異動届に伴う福祉関係課への連携に関する業務
- ㉕ 上記業務の窓口及び電話問合せ対応に関する業務

イ 内部事務業務（別紙 2 参照）

- ① 郵送請求に関する業務
- ② 市税の納入通知書封入封緘に関する業務
- ③ 市税の督促状・催告書発送に関する事務補助業務
- ④ 個人市民税事務に関する補助業務
- ⑤ 市民税申告会場の運営補助に関する業務
- ⑥ 市税の消込処理事務補助に関する業務（換価消込含む）
- ⑦ 軽自動車税の異動データ入力に関する業務
- ⑧ 市税の口座振替登録に関する業務
- ⑨ 市税の還付に関する業務
- ⑩ 法人市民税申告書等出力・発送に関する業務
- ⑪ 法人市民税予定・確定申告書入力に関する業務
- ⑫ 狂犬病予防接種案内送付に関する業務

ウ フロアマネージャー業務

- ① 窓口における問合せ対応及び各窓口案内に関する業務

- ② 各種届出書及び申請書の記載内容説明及び記載補助に関する業務
- ③ 番号発券機、券売機、コピー機及び証明写真機等の操作補助及び消耗品補充に関する業務
- ④ その他庁舎案内及び1階フロアでの問い合わせに関する業務

(2) 介護保険課業務 (別紙3参照)

- ① 被保険者還付に関する業務
- ② 各種送付先変更に関する業務
- ③ 住民異動に伴う資格取得・喪失等に関する業務
- ④ 65歳年齢到達に伴う被保険者証郵送に関する業務
- ⑤ 住所地特例の受付に関する業務
- ⑥ 適用除外者の受付に関する業務
- ⑦ 各種再交付申請受付に関する業務
- ⑧ 納付確認書交付に関する業務
- ⑨ 他市町村への所得照会に関する業務
- ⑩ 口座振替登録に関する業務
- ⑪ 納付書の再交付に関する業務
- ⑫ 保険料の通知書・納付書発送に関する業務 (年次・月次)
- ⑬ 2号新規申請に関する業務
- ⑭ 年齢到達前の認定申請に伴う資格取得に関する業務
- ⑮ 住民異動に係る認定申請に関する業務
- ⑯ 調査委託料の支払いに関する業務
- ⑰ 住宅改修・福祉用具購入申請・支給に関する業務
- ⑱ 高額介護サービス費申請の受付に関する業務
- ⑲ 介護保険負担限度額認定申請に関する業務
- ⑳ 介護保険認定申請に関する業務
- ㉑ 居宅サービス計画作成依頼届に関する業務
- ㉒ 介護給付費通知発行に関する業務
- ㉓ 負担割合証に関する業務 (一斉更新・再発行)
- ㉔ 社会福祉法人による利用者負担軽減申請に関する業務
- ㉕ 保険料の督促状及び催告書の発送に関する業務
- ㉖ 生活保護の登録及び代理納付に関する業務
- ㉗ 介護認定審査会の判定結果処理に関する業務
- ㉘ 延期通知及び更新案内に関する業務
- ㉙ 認定結果開示請求に対する情報提供に関する業務

(3) 子ども子育て課業務 (別紙4参照)

- ① 児童手当給付事業の申請受付に関する業務
- ② 児童手当給付事業の申請確認審査に関する業務
- ③ 児童手当支払通知書・現況届等の再発行に関する業務
- ④ 児童手当に関する問い合わせ対応及びその他関連業務
- ⑤ 児童手当年齢到達額改定通知書発送に関する業務

- ⑥ 児童手当中学校年齢到達消滅通知書発送に関する業務
- ⑦ 児童手当現況届発送に関する業務
- ⑧ 児童手当現況届受付に関する業務
- ⑨ 児童手当現況届の入力・審査に関する業務
- ⑩ 児童扶養手当支給事業の申請受付に関する業務
- ⑪ 児童扶養手当現況届に関する業務
- ⑫ 児童扶養手当システム入力に関する業務
- ⑬ 児童扶養手当に関する問い合わせ対応及びその他関連業務
- ⑭ 特別児童扶養手当支給事業の申請受付に関する業務
- ⑮ 特別児童扶養手当額改定の受付に関する業務
- ⑯ 特別児童扶養手当資格喪失届の受付に関する業務
- ⑰ 特別児童扶養手当各種変更届の受付に関する業務
- ⑱ 特別児童扶養手当所得状況届の受付に関する業務
- ⑲ 特別児童扶養手当各種通知書の発送に関する業務
- ⑳ 特別児童扶養手当に関する問い合わせ対応及びその他関連業務
- ㉑ 保育料収納に関する自主納付呼びかけに関する業務
- ㉒ 保育料口座振替に関する業務
- ㉓ 保育料の消込処理に関する業務
- ㉔ 保育料納付書作成・発送に関する業務
- ㉕ 保育料の督促状・催告書の発送に関する業務
- ㉖ 保育料収納に関する児童手当からの徴収業務
- ㉗ 保育料納付データ作成に関する業務
- ㉘ 保育施設等の入所・入園に関する業務
- ㉙ 保育施設等の継続・退所に関する業務
- ㉚ 保育料の切り替えに関する業務

(4) 保険年金課業務 (別紙5参照)

- ① 後期高齢者医療制度の資格に関する業務
- ② 後期高齢者医療制度の申請受付に関する業務
- ③ 後期高齢者医療制度の療養費等に関する業務
- ④ 後期高齢者医療制度の被保険者証・限度額認定証に関する業務 (月次・年次)
- ⑤ 後期高齢者医療保険料の更正及び納付書発行に関する業務
- ⑥ 後期高齢者医療保険料の減免に関する業務
- ⑦ 後期高齢者医療保険料の試算及び内容説明に関する業務
- ⑧ 国民健康保険の資格手続き及び保険料計算・納付書発行に関する業務
- ⑨ 国民健康保険の被保険者証等の再発行に関する業務
- ⑩ 国民健康保険の限度額適用・標準負担額減額認定に関する業務
- ⑪ 国民健康保険料の更正及び納付書発行に関する業務 (随時・月次・年次)
- ⑫ 国民健康保険料の減免申請に関する業務
- ⑬ 国民健康保険料の試算・内容説明に関する業務

- ⑭ 他市への所得照会に関する業務（国保・後期）
- ⑮ 国民健康保険の被保険者証の年次発送に関する業務
- ⑯ 福祉医療受給資格証に関する業務
- ⑰ 福祉医療変更・喪失届に関する業務
- ⑱ 福祉医療費助成金請求申請に関する業務
- ⑲ 養育医療申請に関する業務
- ⑳ 国民健康保険の各種支給申請（特定疾病、出産育児一時金等）に関する業務
- ㉑ 高額療養費支給申請書・通知書送付・支払いに関する業務
- ㉒ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の還付に関する業務
- ㉓ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の口座振替に関する業務
- ㉔ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の納付証明・納付確認書に関する業務
- ㉕ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の消込に関する業務
- ㉖ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の督促状発送に関する業務
- ㉗ 財産調査照会文書発送及び照会結果の入力に関する業務
- ㉘ 支払いデータの月次集計に関する業務
- ㉙ 限度証等の年次更新に関する業務
- ㉚ 簡易申告書の発送及び入力に関する業務
- ㉛ 難病及び肺がんに関する大阪府への報告に関する業務
- ㉜ 国民健康保険・福祉医療の伝票支払処理に関する業務

（５）業務実施準備

受託者は、上記業務の移行を円滑に遅滞なく行うため、契約締結後、要領第２項第５号に定める業務期間までの間に以下の業務実施準備を行うこと。

ア 業務設計・業務マニュアルの作成

仕様書その他本市が提供する資料及び本市からの業務の引継ぎ等に基づき本業務の内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、本業務に必要なマニュアルを作成すること。なお、作成されたマニュアルは本市に帰属するものとし、業務開始後にマニュアルに変更が生じた場合も同様とする。

イ 本業務の執行体制の整備・従事者の確保

本業務の執行体制の整備及び従事者を確保すること。

ウ 備品等の調達

本業務のため必要な備品、事務用品等を調達すること。

なお、調達に係る費用は受託者が負担するものとする。

エ 研修

業務開始日までに本業務に必要な知識及び技能を習得させること。また、本市が有するシステム等の操作に関する研修を業務開始日までに本市の協力のもとに実施すること。なお、研修に係る費用は受託者が負担するものとする。

オ 本業務の導入管理・試行運用

業務開始日までに導入管理及び試行運用を行うこと。

（６）報告会の開催

受託者は、本業務の実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示を行うため、毎月及び臨時的に本市を交えた報告会を開催すること。

ア 定例報告会

定例報告会は、毎月1回開催するものとし、日程は本市と協議の上決定する。

イ 臨時報告会

市及び受託者は、臨時的に報告会を開催することができる。この場合において、日程は両方で協議の上決定する。

ウ 本市からの業務改善の要請について

本市は、本業務の実施にあたり改善すべき事例が発生した場合は、その内容について、定期又は臨時の報告会において受託者に報告書を提出する。

受託者は、当該報告書の内容を精査し、業務従事者への研修の実施、業務手順書の修正等により改善を図るものとし、その改善内容を計画書又は報告書として作成し、本市に提出すること。

(7) トラブルへの対応

ア 受託者は、本業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生した際は、責任を持って対処するとともに、遅滞なく本市へ報告すること。

また、内容に応じ対応を適宜、本市へ引き継ぐこと。

イ 苦情等については、現状分析と解決策を講じ、本市へ報告すること。

ウ 業務時間中の災害発生時においては、本市と協力して来庁者の避難誘導を行うこと。

## 7. サービス水準

(1) サービス水準の設定

受託者は、本市と協議の上、サービス水準維持・向上のために必要な具体的な測定方法及び評価方法を設定すること。

(2) 窓口利用者アンケートの実施

窓口サービスの向上を図るため、来庁者の意見を把握し、本業務に反映するため、窓口利用者へのアンケートを年1回以上実施すること。

## 8. 実施体制

(1) 業務従事者の確保

受託者は、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により、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。また、業務運営開始当初や繁忙期だけでなく災害時の体制や業務習熟度なども勘案すること。

従事者は受託者の直接雇用とし、業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、接遇態度に気を配り、親切・丁寧な対応を心がけること。

なお、業務中は名札又は制服を着用させ、本市職員との区分を明確にする対応をとること。その際の費用は受託者の負担とする。



(2) 統括責任者等の指定

受託者は、従事者の指揮監督を行うとともに、円滑に本業務を遂行するため、本業務について一切の管理を行う責任者1名と、統括責任者が不在の場合に統括責任者を代理するとともに、各部門の指揮・監督を行う業務責任者を必要人数選任し、本市に届け出ること。

なお、受託者は、統括責任者又は業務責任者のいずれかを必ず各業務の履行場所に常駐させ、常に本市と連絡が取れる体制を整えること。

(3) 統括責任者等の条件

統括責任者及び業務責任者は、本業務の履行に必要な法的知識及び専門知識を有する者、従事者等に対して適正な処理を指導できる者を充てること。

(4) 業務従事者

受託者は、統括責任者及び業務責任者の指揮監督下において、本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアルなどの記載内容等を理解し、窓口対応、システム操作など担当業務を的確に行える業務従事者を配置すること。

なお、本業務の受託にあたり、新たに従事者を雇用する場合は、可能な限り、市内雇用に努めること。

(5) 業務実施報告書の提出

受託者は、本業務を履行するにあたり、業務実績、課題とその改善策、課題への対応状況等を記載した業務日報、業務月報、年間報告書を作成し、本市に提出して承認を得ること。

## 9. 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託者は、本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）及びその関連法令、「河内長野市個人情報保護条例（平成9年河内長野市条例第3号）」、「河内長野市個人情報保護条例施行規則（平成9年河内長野市規則第18号）」、「河内長野市情報セキュリティポリシー（平成29年5月改正）」を遵守すること。

イ 受託者は、プライバシーマーク及びISMS（ISO/IEC27001又はJIS Q27001）の認証を受けていること。

ウ 受託者は、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、本事業の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、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、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ 受託者は、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必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の持ち込み制限

受託者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者、また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PC、ノートPC、タブレットPC及びプリンター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。）の無断持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託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ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に本市の許可を得て使用すること。なお、その際、次の各号について留意すること。

ア 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末のネットワーク接続を必要とする場合、本市と予め協議の上接続すること。

イ 受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所については、本市と協議の上決定すること。

10. 使用することができる端末等

受託者が使用することができる端末・什器等は以下のとおりとする。

端末・什器等	数量
住民情報システム	33 台
パスポートリーダー	2 台
広域連合との接続端末	4 台
国保連合会との接続端末	3 台
ライフパートナー（介護保険事務支援システム）	6 台
机（1800×600 程度）（内部事務用）	協議の上決定
机（1800×600 程度）（休憩スペース用）	協議の上決定
オフィスチェア	協議の上決定
キャビネット（袖机）	協議の上決定
書類入れ	協議の上決定
複合機（職員と共有）	4 台（予定）
プリンター（一部職員と共有）	協議の上決定
折り畳み椅子（休憩スペース用）	協議の上決定
電話機	10 台（予定）
<b>【市民総合窓口関連業務】</b> 番号発券機※、表示機、操作機、交付用呼出PC、交付呼出番号案内モニター、卓上マイク ※2020年4月からは、発券用タッチPC（目的別選択式）に変更を予定	1 セット
<b>【保険年金課窓口関連業務】</b> 発券用タッチPC（目的別選択式）、発券用プリンター、表示機、操作機、受付一括表示案内モニター	1 セット

その他、本業務に必要な機材等が発生した場合は、受託者の負担で準備すること。

## 1 1. 引継ぎ

受託者は、契約が終了した場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、本業務に関し、供用を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく本市へ返還しなければならない。なお、供用を受けたものについて、滅失・損傷等が生じた場合は、受託者はその損害を賠償するとともに、施設については、受託者の負担において原状に回復するものとする。

本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、契約期間中に引継期間を設け、次期受託者が円滑に業務を行えるよう十分な引継ぎを行うこと。この場合、本市が必要と認める資料・データ等は、遅滞なく全て提出すること。なお、資料・データ等の提出に要する費用は、受託者の負担とする。

## 1 2. 緊急時の対応

- (1) 受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、本市と協議の上、本業務開始前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく本市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

## 1 3. 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、予め書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

## 1 4. 第三者賠償

受託者が本業務を行うにあたり、第三者に対し実際に及ぼした損害について、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、その損害額の負担について本市と協議の上、受託者がその損害を負担すること。また、万一、個人情報漏えいなどがあった場合等の損害賠償に対応できる保険に加入すること。

## 1 5. リスク分担

契約の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担を協議し、別表2のとおりリスク分担表を作成する。なお、その他のリスクはその都度、協議し負担を決定する。

## 1 6. 委託料の請求

受託者は、毎月の業務完了後、本市に対して完了報告書を提出した上で、本市による検査合格後に、契約金額の1ヶ月分にあたる金額を請求するものとする。

## 17. その他

この仕様書の解釈に疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議の上解決すること。

別表1 主な窓口業務実績（平成29～30年度）件数（単位：件）

業 務 名		平成29年度	平成30年度
市民総合窓口関連業務（窓口関連業務）			
	し尿汲み取り券の販売	453	410
	住居表示新築届受付件数	117	120
	改葬許可申請受付件数	107	112
	母子手帳の交付件数	205	207
	出生届受付件数	962	567
	離婚届受付件数	285	154
	死亡届受付件数	1,316	1,211
	養子縁組届受付件数	74	43
	転籍届受付件数	515	330
	入籍届受付件数	279	161
	婚姻届受付件数	1,047	307
	住民票の写し交付件数 ※()は公用での請求件数	46,111(1,217)	43,784(939)
	戸籍の附票の写し交付件数 ※()は公用での請求件数	1,899(755)	1,861(919)
	戸籍謄・抄本交付件数 ※()は公用での請求件数	20,724(1,172)	20,331(1,386)
	印鑑証明書交付件数 ※()は公用での請求件数	29,342(76)	27,833(64)
	印鑑登録件数 ※()は公用での請求件数	2,984(18)	3,089(11)
	マイナンバーカード交付件数	2,229	1,563
	臨時運行許可証交付件数	474	380
	広域交付住民票交付件数	39	51
	転入届受付件数	1,913	1,872
	転居届受付件数	1,182	1,273
	転出届受付件数	2,644	2,598
	世帯分離・合併届受付件数	294	310
	本人通知制度申込受付件数	22	38
	パスポート交付件数	3,363	3,781
	所得証明発行件数	17,151	14,457
	納税証明発行件数	1,554	1,374
	軽自動車税納税証明発行件数	2,930	2,928
	固定資産税証明発行件数	1,415	1,422

名寄帳発行件数	1,157	1,318
住宅家屋証明発行件数	302	323
法務局評価証明発行件数	568	559
軽自動車の登録、廃車、名義・番号変更件数（合算）	3,579	3,498
軽自動車税の減免申請受付件数	428	416
ごみシール販売件数（家庭用・事業用合算）	6,374	6,141
飼犬登録及び狂犬病予防接種済証交付件数（合算）	3,825	3,649
市刊行物等の販売件数	439	420
学校開放事業の許可書発行件数	567	554
<b>市民総合窓口関連業務（内部事務業務）</b>		
郵送請求受付件数（有料）	9,601	9,974
郵送請求受付件数（有料・税証明関係）	640	632
郵送請求受付件数（公用）	11,313	12,284
市税の納入通知書発送件数	18,397	18,101
市税の督促状・催告書発送件数	32,856	28,873
市民税申告会場受付件数	2,514	2,236
軽自動車税の異動件数	7,274	8,319
市税の還付通知書発送件数	3,600	4,000
狂犬病予防接種案内送付件数	5,853	5,697
<b>介護保険課業務</b>		
還付通知発送件数	2,000	2,000
各種送付先変更申請受付件数	240	250
資格届出受付件数	1,300	1,300
65歳年齢到達に伴う被保険者証郵送件数	1,800	1,800
住所地特例の受付件数	90	90
適用除外者の受付件数	80	80
他市町村への所得照会件数	630	650
保険料の通知書・納付書発送件数（年次）	72,000	72,000
2号新規申請受付件数	50	50
介護保険認定申請受付件数	6,800	5,500
調査委託料支払件数	4,000	2,600
住宅改修・福祉用具購入申請受付件数（合算）	2,000	2,000
高額介護サービス費申請受付件数	600	600
介護保険負担限度額認定申請受付件数	1,000	1,000
居宅サービス計画作成依頼届受付件数	2,400	2,400
介護給付費通知発行件数	15,000	15,000
負担割合証発送件数	8,500	8,500

利用者負担軽減申請受付件数	10	10
督促状・催告書発送件数	6,200	5,200
延期通知及び更新案内発送件数	5,000	3,000
<b>子ども子育て課業務</b>		
児童手当給付事業の申請受付件数（新規認定）	527	506
児童手当給付事業の申請受付件数（額改定）	290	256
児童手当給付事業の申請受付件数（消滅）	303	242
児童手当給付事業の申請受付件数（変更）	399	368
児童手当年齢到達額改定通知書発送件数	981	946
児童手当中学校年齢到達消滅通知書発送件数	468	417
児童手当現況届発送件数	6,038	6,647
児童扶養手当支給事業の申請受付件数（新規）	133	78
児童扶養手当支給事業の申請受付件数（転入）	24	16
児童扶養手当支給事業の申請受付件数（額改）	24	14
児童扶養手当支給事業の申請受付件数（喪失）	30	45
児童扶養手当支給事業の申請受付件数（転出）	16	19
児童扶養手当支給事業の申請受付件数（変更）	118	119
児童扶養手当支給事業の額改定通知発送件数（年齢到達）	63	69
児童扶養手当支給事業の額改定通知発送件数（物価変動）	889	907
児童扶養手当支給事業の喪失通知発送件数（年齢到達）	89	74
児童扶養手当現況届受付件数	1,052	1,024
特別児童扶養手当支給事業の申請受付件数（新規）	33	33
特別児童扶養手当支給事業の申請受付件数（有期）	64	74
特別児童扶養手当額改定の受付件数	8	17
特別児童扶養手当資格喪失届の受付件数	4	7
特別児童扶養手当各種変更届の受付件数	10	10
特別児童扶養手当所得状況届の受付件数	224	234
特別児童扶養手当各種通知書の発送件数	324	441
保育料の督促状・催告書の発送件数 ※H30年度はH31年1月分までの数値	516	408
保育施設入所・入園者数	2,738	2,770
<b>保険年金課業務</b>		
後期高齢者医療制度の資格届出件数	1,574	1,765
後期高齢者医療制度の申請受付件数	592	633
後期高齢者医療制度の療養費等申請受付件数	1,345	1,413
後期高齢者医療制度被保険者証発送件数	18,651	19,315
後期高齢者医療制度の減免申請受付件数	9	9
国民健康保険の資格関係届出件数	6,187	6,148

国民健康保険の減免申請件数	1,002	970
他市への所得照会件数	1,122	1,070
国民健康保険の被保険者証年次発送件数	15,420	15,066
福祉医療受給資格証交付申請件数（合算）	1,640	1,494
福祉医療変更・喪失届出件数	2,260	1,844
福祉医療助成金請求申請受付件数	1,489	2,091
養育医療申請受付件数	15	14
国民健康保険の各種支給申請受付件数（合算）	9,742	9,377
高額療養費通知書送付件数	8,234	7,559
国保・後期保険料還付通知発送件数	3,751	3,450
国保・後期保険料の督促状発送件数	21,557	16,321
財産調査照会文書発送件数	432	1,095
簡易申告書発送件数	882	536

別表2 リスク分担表

リスクの種類	内容	リスク分担	
		本市	受託者
法令等の変更	本業務に影響を及ぼす法令等の変更	○	
物価変動	契約後のインフレ、デフレ		○
金利変動	契約後の金利変動		○
事故・災害	本市の責任による事故の発生	○	
	受託者の責任による事故の発生		○
	不可抗力（天災等）による事故の発生	○	
	施設・設備の劣化等による事故	○	
契約不履行	本市の指示書等の内容不備によるもの	○	
	受託者の労使間における労働争議によるもの		○
	不可抗力（天災等）によるもの	○	
財務	本市の支払い遅延、不払等	○	
	受託者の倒産等		○
従事者の不正、犯罪	情報漏洩、横領等		○

※その他のリスクは、発生した際に本市と受託者の協議により分担を決定する。