

厚木市総合窓口等業務委託仕様書

1 業務委託名

厚木市総合窓口等業務委託

2 目的

本業務は、令和10年1月に開館する複合施設「あつめき」（以下「新庁舎」という。）1階の市民課及び国保年金課業務において、全ての利用者が滞りなく、確実に住民票の写しを取得するなどの目的を果たすことは当然の前提として、加えて、効率的に短い時間と少ない手順で窓口サービスを提供し、より多くの利用者に満足をしていただくことを目指している。

複数の窓口サービスを総合的に提供する総合窓口を実現するため、民間事業者の実経験に基づく発想や工夫を最大限に活用して質の高い窓口サービスを構築するとともに、実現に必要な適切な人的資源を確保して、常に安定したサービスを提供することを目的とする。

3 適用

この仕様書は、厚木市（以下「発注者」という。）が発注する総合窓口を中心とした窓口等業務（以下「本業務」という。）の受託者（以下「受注者」という。）に適用する。

4 委託期間

委託期間は次のとおりとする。

項目	期間等
契約締結日（契約予定日）	令和9年度4月下旬
業務準備期間	契約締結日から業務開始日まで
業務開始日	令和10年1月1日（令和10年1月4日）
業務終了日	令和12年12月31日（令和12年12月28日）

なお、受注者は、契約締結後、業務開始日までの間に、適正に業務遂行ができるよう準備を行うこと。

また、本業務における準備は、受注者の責任と負担において行うものとする。

5 履行場所等

項目	内容
履行場所	(1) 業務準備期間 厚木市中町3丁目17番17号 厚木市役所本庁舎1階及び2階 市民課、国保年金課 事務室内及びフロア ほか (2) 業務運用期間 厚木市中町1丁目2番1号 新庁舎1階 市民課、国保年金課事務室内及び庁舎棟 フロア全体（発券・記載台及び待合スペース周辺）

開庁日及び時間	(1) 月曜日から金曜日まで 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで (2) 土曜日（市民課及び国保年金課のみ） 午前 8 時 30 分から正午まで
---------	--

※ 開庁日及び従事時間における(1)及び(2)については、年末年始（12月29日から1月3日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第 178 号）等に規定する休日を除く。

※ 繁忙期や開庁間際等の業務処理など、開庁時間内に処理できない場合であっても、開庁時間等内に発券及び受付したもの（他課等引継ぎ分を含む。）については、その手続が完了するまで就業時間を延長することとするが、この場合の費用は本契約に含むものとする。

また、窓口開庁に当たっての準備作業及び窓口終了後の作業についても同様とする。

※ 窓口受付時間の変更が行われる際には、あらかじめ受注者に通知するものとする。

6 業務履行に当たっての基本的な考え方

(1) 履行前準備及び引継ぎ

新庁舎への移転に関わらず、業務に混乱や市民サービスの低下を招かないよう、業務準備・引継ぎ期間の間に、業務従事者等の確保や体制構築を始めとした責任のある業務設計を行うこと。

また、業務従事者等への研修等を実施することにより、業務の円滑かつ安定的な移行を実現させること。

(2) 受注者は、住民基本台帳法、国民健康保険法等、受注する業務に係る関係法令等の趣旨並びに重要性を十分理解し、法改正及び組織改正等にも対応可能な柔軟な業務運営を行うこと。

(3) 指揮命令系統の確立

受注者は、作業内容を十分に把握し、受注者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(4) 業務従事者等への配慮

受注者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、業務従事者等に対し、法令で定められた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、業務従事者等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ること。

また、発注者は、受注者の職場環境の整備に関して可能な範囲で協力を行うこと。

(5) 繁忙期及び閑散期の円滑な業務運営

繁忙期及び閑散期を適切に見極め、合理的な業務従事者の配置や新規システムの利用等により、円滑な業務運営を行うこと。

(6) 守秘義務及び個人情報保護の徹底

公共の業務に携わる重要性並びに特定個人情報を含む個人情報を取り扱う重要性を十分に認識し、個人情報の保護に関する法律（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）及び厚木市個人情報保護条例（令和4年厚木市条例第19号）を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。

また、本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らし、又は盗用してはならず、その職を退いた後も同様とする。

(7) 資料等の適正な保管及び複製等の禁止

発注者から提供を受けた本業務に関する一切のデータ、資料及び帳票類等は、個人情報を含むものが多数あるため、鍵付きロッカーに収納する等、適切かつ厳重に保管することとし、業務以外での利用、履行場所からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。

(8) コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に関係する関係法令通知等を遵守し、業務を適切に行うこと。

(9) 適切な業務管理

受注者は、業務履行水準を満たすよう業務従事者の現状把握に努め、効率的、効果的かつ適切に業務を遂行するために、自らがモニタリング等を行うこと。

(10) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たり、「思いやり」や「おもてなしの心」を忘れずに、来庁者からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ親切・丁寧に対応し、来庁者の満足度の向上に努め、発注者や来庁者からの信用を失墜する行為を行ってはならない。

(11) 業務従事者等の身だしなみ

受注者は業務を遂行するに当たり、業務従事者等に市民の信用を損なわない業務に適した服装を着用させ、不快感を与えない身だしなみに努めること。

また、受注者の負担で、その身分を明確にするとともに、視認性を高め、カスタマーハラスメント等に対処した名札や制服等（以下「名札等」という。）を用意し、来庁者がすぐに認識できるよう業務従事中は必ず着用すること。

(12) 危機管理

受注者の責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、労働災害や来庁者が負傷する等の人的な事故（以下「人的事故」という。）防止に関して必要な措置を講じること。

また、地震、津波、台風、洪水等の災害及び人的事故等の緊急事態が発生した場合の業務への影響を最小限にすることを目的として、事前に体制を整備し、発注者に報告すること。

なお、緊急事態発生時には、本業務の遂行に支障を来すことがないように、発注者と連携しながら対応策を講じること。

(13) 公正な取扱い

受注者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱うこと。

(14) 人権の尊重

受注者は、業務の実施に当たって人権を侵害することのないよう留意すること。

(15) 市民満足度及び市民サービスの向上

受注者は、公平・公正・中立・安心・安全・安定を基本とし、常に各課内の業務工程間並びに市民課及び国保年金課間における連携機能の強化を図ることに努め、常に工夫して迅速かつ適切で明確・丁寧な対応により、市民の待ち時間短縮につなげ、市民満足度及び市民サービスの向上に努めること。

(16) 総合窓口

総合窓口は市民課において設置し、ライフイベントに伴う手続に関連した庁内関係各課等の手続について、発注者が指定した代理受付業務を実施するとともに、市民窓口支援システム等を活用し、ワンストップ・ワンフロアサービスで受け付けていくことを基

本として、来庁者を出来るだけ少ない手順で手続を完了させること。

(17) 民間活力の利用

本業務を委託する目的を十分に理解し、受注者は、これまでの経験、ノウハウ及び専門的知識を最大限に活用し、フロントヤード及びバックヤードの改革に積極的に取り組むこと。

7 業務内容

業務内容については次のとおりとする。

なお、各業務の詳細については、「業務詳細」のとおりとする。

(1) 共通業務

ア 業務開始及び終了に伴う準備・片付け

イ 電話及び窓口での問合せに関する応答・取次

ウ 新庁舎1階業務における発券、フロアの誘導、整理、手続説明、申請書等記載指導、呼出窓口への案内及び当該業務を所管する窓口等（庁内関係各課等、日本年金機構、各種共済組合、県及び国機関等）への案内等

エ 本業務に関連した申請書等帳票印刷、補充及びちらし等配布物の配布準備、周知、配布及び回収

オ 拾得物の一時保管

カ カウンター周辺の整理整頓及び簡易な清掃

キ 釣銭準備金及び駐車券等の管理

(2) 総合窓口業務（市民課所管）

ア ライフイベント（住所異動等）で庁内関係各課等に係る届書等の代理受付

イ 総合窓口の受付に係る他課等への引継ぎ及び案内

(3) 市民課業務

ア 各種証明書等に関する申請書、届書及び請求書等の受付

イ 各種証明書等作成

ウ 各種証明書等の交付及び手数料徴収等

エ 各種証明書等の郵送請求処理（電子申請分を含む。）

オ 印鑑登録に関する事務

カ 住民異動、中長期在留者・特別永住者関連等に係る各種申請書等受付及び確認

キ 住民異動届等に基づく入力及び関係帳票出力

ク 個人番号カード、在留カード（特定在留カードを含む。）及び特別永住者証明書（特定特別永住者証明書を含む。）等の券面更新及び交付

ケ 他市区町村及び国・県等からの通知及び送付書類に基づく入力及び関係帳票出力

コ 各地区市民センター及び各連絡所とのファクシミリ機器及び端末操作による各種証明書等送受信並びに連絡調整

サ 住民基本台帳の閲覧に係る受付及び台帳提示

シ 戸籍届書の受付・確認等（電子申請分を含む。）

ス 戸籍届書等に基づく入力

セ 人口動態調査票の入力業務

ソ おくやみ窓口の予約受付及び関係各課等への取次業務

タ 住居表示に関する業務

チ 他課等への引継ぎ

ツ その他市民課が指定した軽微な作業

(3) 国保年金課業務

ア 国民健康保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する受付、入力及び関係帳票の出力

イ 国民健康保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する各種証明書等の作成及び交付

ウ 国民健康保険に関する通知等の封入封かん・発送及び返戻後処理（当初納入通知書及び資格確認書の更新に関する封入封かん及び発送業務を除く。）

エ 後期高齢者医療保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する確認、受付、入力及び関係帳票の出力

オ 後期高齢者医療保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する各種証明書等の作成及び交付

カ 後期高齢者医療保険に関する内部業務

キ 医療機関等からの問合せへの対応

ク 国民年金に関する手続案内及び簡易な質問への説明

ケ 国民年金の手続を必要とする場合の国民年金担当者への引継ぎ

コ その他国保年金課が指定した軽微な作業

8 業務の執行体制等

受注者は、「統括管理責任者」、「副統括管理責任者」、「現場管理責任者」及び「副現場管理責任者」を置き、各責任者の職責を明確化するとともに、業務従事者等への指揮、命令、管理、監督及び指導並びに業務従事者等の育成は、本業務の範囲の一環として受注者が責任を持って行うこと。

また、組織改正や法改正、制度改正、新規システム導入及び利用、運用変更等に伴う変更に対し、柔軟な対応が行えるようにすること。

(1) 統括管理責任者及び副統括管理責任者の業務

受注者は、次の業務を実施するため、「統括管理責任者」を選任すること。

また、統括管理責任者不在時等の際に、その職務を代理するために「副統括管理責任者」を選任すること。

ア 運用開始に向けた準備（運用開始までの全体スケジュール作成、業務従事者等配置計画作成等）

イ 発注者との連絡調整（契約の締結・契約上の疑義等）

ウ モニタリング等の実施

エ 業務実績報告書の作成及び発注者への報告（月次報告）

オ 業務改善提案に関する業務（業務フローの再点検、業務改善策の検討等）

カ 現場管理責任者及び副現場管理責任者の育成

キ 本業務委託に関するリスク管理

(2) 現場管理責任者の業務

受注者は、本業務を現場で指揮・監督する現場管理責任者を選任し、市民課及び国保年金課のそれぞれに適切な人員を常駐させること。

なお、現場管理責任者については、発注者との連絡調整（エスカレーション）を行うことなどを勘案の上、現場における適正業務従事者数算定に当たっての人員の1人として算出しないなど、必要な措置を講じること。

また、現場管理責任者については、「7 業務内容」の知識全般を有し、官公庁において同様の業務経験があること。

ア 本業務のマネジメント全般（繁忙時の人員配置等業務従事者の管理等、業務運営管理全般）

イ 発注者との連絡調整

ウ 業務の質及び精度の向上

エ 業務実績報告書の作成及び発注者への報告（日次・随時報告等）

オ 業務改善に関する業務（業務改善策の実施、業務マニュアル作成・改定等）

カ 業務従事者の習熟度・特性の把握

キ 業務上の連絡事項や注意事項等の周知

ク 苦情及びトラブル等発生時における業務担当者からの引継ぎ及び対応

(3) 副現場管理責任者の業務

受注者は、現場管理責任者と同様に、副現場管理責任者を選任し、常駐させること。

副現場管理責任者は、現場管理責任者の業務補助及び担当業務の進捗管理、現場管理責任者及び発注者への報告、担当者への指示を行うこと。

また、やむを得ない事情等により、現場管理責任者が不在等となる場合に、その職務を代行すること。

(4) 業務従事者

受注者は、本業務の実務担当者として、担当業務の制度や法令、処理基準等を理解し、関連する基幹系業務システム等の操作を含む対応を的確に実施することができる担当者を配置すること。

また、繁忙時間や繁忙期等、多数の業務担当者の入替等により、業務が滞り市民サービスが低下しないよう、必要な素質を有する担当者の安定的な確保と適切な配置を行うこと。

(5) その他

受注者は、上記(1)から(4)のほか、本業務の安定運用のため、次の事項に留意すること。

ア 本業務に関する苦情及びトラブル等が発生したときは、受注者の責任において対応するとともに、遅滞なく内容を報告すること。

ただし、本市の制度・施策に関すること、本業務以外の業務に関すること等については、速やかに発注者に引き継ぐこと。

なお、苦情及びトラブル等発生後においては、その原因究明を行い、必要な再発防止策を講じること。

イ 委託期間中に、統括管理責任者及び現場管理責任者の交代が見込まれた場合は、速やかに発注者へ報告し、業務に支障を来さないよう対応をすること。

ウ 業務従事者を交代させる場合は、新任者に対し、適切に引継ぎを行うとともに、当該業務に従事するために必要な事前研修を行うこと。

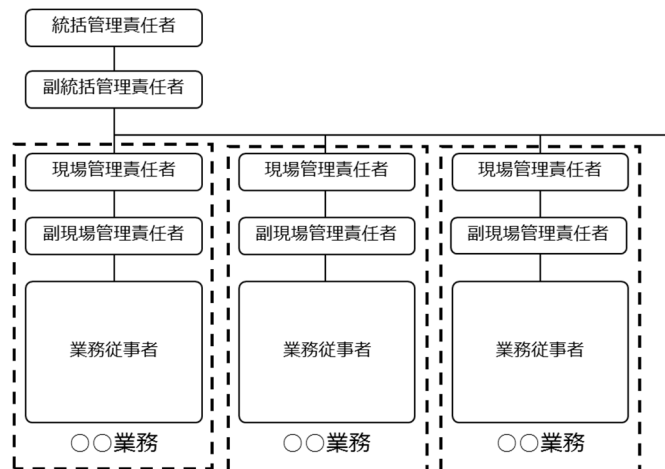
なお、研修に当たっては、研修計画書を作成の上、発注者へ提出すること。

また、引継ぎ及び研修期間は該当業務について増員等の対応を行うなど、本業務に支障を来さないようにすること。

エ 受注者は、「統括管理責任者」、「副統括管理責任者」、「現場管理責任者」、「副現場管理責任者」及び「業務従事者」の職責を明確にするとともに、組織的な事業管理体制を構築すること。

特に現場への支援体制に関しては万全を期すること。

(例)



オ 発注者が行う業務研修等（基幹系業務システム等の操作研修や各種セキュリティ研修等）に必要な応じて参加させること。

カ 引継ぎ及び研修に係る一切の費用は受注者が負担し、中途採用者についても同様とすること。

キ 交通機関などの遅延及び業務従事者等の病気、感染症などの事由により、突発的に出勤できない場合においても、本業務の遂行に支障を来すことがないよう、交代要員を配置するなど適切に運用すること。

ク 発注者は本業務のサービスの維持及び向上を図るために、年1回以上のモニタリングを実施することができるものであること。

なお、受注者は発注者が当該モニタリングを実施するときは、これに協力しなければならない。

ケ 感染症等の対応については、本市の方針・通知に従い、必要な応じてマスク着用等を業務従事者等に指導すること。

コ 業務従事者等の身分を明確にするために、名札等（統一化されたもの）を準備し、業務従事者等は、業務時間中は必ず着用すること。

なお、名札等に係る費用は受注者の負担とする。

9 各種報告書等の作成及び提出

受注者は、本業務に関する各種報告書等を次のとおり発注者に提出しなければならない。

(1) 契約締結後から業務開始日前日までに提出する書類

ア 統括管理責任者、副統括管理責任者、現場管理責任者、副現場管理責任者、業務従事者の業務従事者等配置計画報告書（書式は任意とするが、各責任者が分かるように記載すること。）

※ 各種システム等利用に係る権限付与のために必要とするものであり、日々の従事人数等は不要

イ 個人情報保護責任者及び連絡体制報告書

ウ 守秘義務遵守及び個人情報保護に関する誓約書等（写）

エ 業務執行計画

- オ 業務マニュアル及び業務フロー
- カ 工程表
- キ 研修計画書
- ク 認証についての写し

(2) 契約終了時

- ア 業務完了届（発注者指定の書式）
- イ 業務引継書（次期受注者が同一の場合を除く。）

(3) 報告すべき事項

ア 業務報告書

日次の処理件数、処理内容等の業務実績、市民からのクレーム、事故内容、業務実施に係る課題及び改善案を記載し、翌月10日までに前月分を一括して提出すること。

なお、年度末については、この限りではない。

イ 個人情報事故発生状況報告書

個人情報漏えい等、本市情報インシデントに該当する事案が発生した場合については、速やかに口頭で報告した上で、事故の詳細を報告書として提出すること。

ウ 個人情報に係る事故対応・措置報告書

本市情報インシデントに該当する事案の発生後、1週間以内に事故に対する改善及び対策を講じた上で、発注者に報告し、承認を受けること。

エ 業務従事者等の新規・変更等報告書

各業務従事者等の新規・変更等が生じた場合には、随時、新規・変更等報告書を発注者に提出すること。

※ 各種システム等利用に係る権限付与のために必要とするものであり、日々の従事人数等は不要

オ フロントヤード及びバックヤード改革報告書

フロントヤード及びバックヤード業務において、発注者と調整の上、改善・改革を実施した際には、取組結果を発注者に提出すること。

カ 市民満足度調査結果、モニタリング実施報告書及び改善計画報告書

市民満足度調査の結果、モニタリング結果を踏まえた今後の改善策等を、発注者と協議した日若しくは発注者が指定する日までに提出すること。

※ 上記(1)から(3)までの具体的な提出期日については、約款及び本仕様書記載のとおりとし、約款及び本仕様書に記載がないものについては、発注者及び受注者が双方協議の上、定めるものとする。

10 業務履行水準及びサービス水準

本業務に求められる業務履行水準及びサービス水準は次のとおりとする。

(1) 業務履行水準

業務履行水準については、次のとおりとする。

	項 目	履行水準
1	業務実施状況	●法や基準等に従い、適正かつ適切な業務処理を遅滞なく、受注者の責任において行われている。 ●受注者と発注者の役割分担を理解し、適切な業務引継ぎ等が行われている。

2	組織的な業務管理体制	●受注者による現場の管理監督体制が確保されている。
3	安定した業務従事者確保と適切な配置	●業務の実施に必要な業務従事者の安定的な確保や、業務の進行状況、混雑状況に応じた配置が行われている。
4	教育体制	●業務従事者の習熟度を把握し、業務の実施に必要な教育や情報提供が十分に行われている。 ●課内における兼任化や課をまたがるマルチスキル化が図られるような教育や訓練、マニュアル整備等が行われている。
5	個人情報保護	●事故の未然防止の取組が行われている。 ●事故発生時の対応マニュアル、緊急連絡体制が整備され、その内容が組織的な取組となっている。 ●業務従事者への教育、訓練が行われている。
6	問題発生時の組織的な取組体制	●想定し得るリスクを考慮し、問題の未然防止の取組が行われている。 ●感染症等の発症により、市役所で取り組む事案（窓口の臨時運営体制等）があった場合、同調して運営ができる。 ●問題発生時の対応マニュアル、緊急連絡体制が整備され、その内容が組織的な取組となっている。 ●業務従事者への教育、訓練が行われている。
7	市民サービス	●公平かつ親切な対応が行われている。 ●常に正確かつ分かりやすい説明が行われている。 ●身だしなみや言葉遣い等が公共業務の業務従事者として適切である。
8	創意工夫	●効率的な運営手法やフロアマネージャーを始めとした、業務従事者の接遇スキルなど、民間事業者として有するノウハウを最大限に活用した運営がされている。 ●窓口業務等において、定期的に運営を見直し、発注者に対し新たな提案ができています。

(2) サービス水準

サービス水準については、次のとおりとする。

【市民満足度調査】

発注者が実施する市民満足度調査（来庁者満足度調査）とは別に実施するもので、アンケートによるものとし、500人程度を対象に年2回以上実施し、結果について発注者へ報告すること（受注初年度については、委託開始前に実施するアンケートを1回に含む。）。

アンケートの様式は次の項目を参考に受注者が作成し、内容については、事前に毎回発注者の承認を得るものとする。

なお、初回アンケートは、本市の現状を把握するために、委託開始前に一度実施

することとし、2回目以降の実施時期については、発注者と協議して決定することとする。

【アンケート項目例】

- ・申請書等の書きやすさ、見やすさについて
- ・業務従事者等の接遇について
- ・説明の分かりやすさについて
- ・待ち時間について
- ・年代について
- ・満足度について

項目	測定指標	
市民満足度	目標とする市民満足度	90%

(3) 業務履行水準等に対するモニタリング及び報告

受注者は、現状の履行状況及びサービス水準を的確に把握するために、発注者と協議の上、年1回以上のモニタリングを実施し、その結果を踏まえた今後の改善策等について発注者に報告すること。

なお、報告に関する書式や報告項目等については、発注者と協議して決定すること。

(4) 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、発注者は受注者に対し、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。

受注者は、発注者から勧告を受けた場合には、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。

(5) 中間評価の実施

業務開始から1年半を経過した令和11年7月以降に中間評価を実施し、履行状況を評価するものとする。

中間評価の実施に当たっては、「市民満足度」及び「独自提案内容の実現度」を評価し、受注者は評価結果を受けて、測定指標等を満たさない場合は15日以内に発注者へ改善計画報告書を提出すること。

なお、提出した改善計画報告書が測定指標等の状態を改善できないと判断される場合には、改善計画報告書の変更及び再提出を求めることができる。

また、著しく評価結果が低い場合や、改善が見込まれず、本業務の履行が困難と判断された場合には、本契約を解除することができるものとする。

(6) その他

業務履行水準、サービス水準及び中間評価に係る改善措置等を講じる際に生じる各種費用は受注者の負担とする。

11 業務の引継ぎ

(1) 受注者は、発注者からの業務の引継ぎを契約締結日以降、令和9年12月28日までに完了すること。

なお、業務の引継ぎに関する一切の費用は受注者負担とする。

(2) 受注者は、現行の窓口等業務委託契約の受注者から引継ぐ業務がある場合は、契約締

結日以降、業務開始日前日までにその引継ぎを受けなければならない。

- (3) 受注者は、次期受注者が他の事業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう次期受注者に対して業務の引継ぎを行うこと。

また、発注者から引継ぎにかかる資料等の請求があった場合は、当該業務に使用する限りにおいて応じること。

なお、発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。発注者は、受注者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害の賠償を求めることができるものとする。発注者は、受注者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果物等が発注者に業務の引継ぎができる状態に至っていないときは、受注者に対して、当該成果物等の引渡しに代えて当該契約の解除により発注者に生じた損害の賠償を求めることができるものとする。

- (4) 契約履行期間満了又は契約書の規定に基づく契約解除があるときの業務の引継ぎについては、次のとおりとする。

ア 業務引継書の作成・提出

受注者は、本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、発注者に引き渡すこと。

また、引継ぎが完了した旨を書面にて発注者に報告すること。

イ 引継ぎ内容の説明

受注者は、引継書の内容について、発注者又は本業務を遂行することになった者から説明を求められたときは、誠実に対応しなければならない。

12 再委託の禁止

受注者は、本業務を第三者に委託してはならない。

ただし、当該業務の一部又は全部についてやむを得ず第三者に委託する必要があるときは、「業務委託契約に関する再委託のガイドライン」に従い、あらかじめ再委託承諾申出書を発注者に提出し、承諾を得なければならない。

13 委託料の支払い

- (1) 本業務に係る委託料の支払いは、毎月1日から同月末までを1箇月分として運用開始翌月からの月払い（毎月の開庁日数に関わりなく36回定額払）とする。

- (2) 受注者は、業務日報及び業務報告書を翌月の10日までに発注者に提出し、発注者の検査に合格した場合に委託料の支払いを請求することができる。

なお、年度末については、この限りではない。

- (3) 発注者は、受注者からの請求を受けた日から30日以内に委託料を支払うものとする。

- (4) 委託料については、令和10年1月4日からの業務開始をもって発生するものとし、契約締結時から業務の運営開始までの間の準備作業についての支払いは発生しないものとする。

14 危機管理（守秘義務・個人情報の保護及び管理）

受注者は、業務履行に伴うリスクの想定と予防策等を講じること。

また、業務従事者に対してその内容の教育を十分に実施し、理解させた上で業務を履行させ、その実施状況を管理すること。

- (1) 受注者は、公共の業務に携わる重要性及び特定個人情報を含む個人情報を取り扱う重要性を認識し、本業務の実施に当たっては、厚木市職員と同水準の義務を果たすため、個人情報の保護に関する法律、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、厚木市個人情報保護条例、厚木市情報セキュリティポリシー、個人情報保護に関する特記事項及び特定個人情報等の取扱いに関する特記事項等を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理に万全の体制を整備すること。

また、発注者が実施するセキュリティ研修等を受けること。

- (2) 本業務の実施に当たっては、事務室への入退室を許可されたもののみに制限すること。
なお、事務室への入退室申請は、業務従事者等配置計画報告書及び新規・変更等報告書の提出をもって申請とみなすものとする。

- (3) 電子データや帳票類をはじめ、本業務履行上知り得た申請者等の個人情報については、情報の漏えい、滅失、毀損、持ち出し、複写及び複製の防止等、個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

なお、管理体制等を定期的に把握し、また、行動規範の教育を十分に実施し、その実施結果等について定期的に発注者に報告すること。

- (4) 受注者は、業務従事者等と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業務開始までに発注者へ提出すること。

ただし、守秘義務遵守及び個人情報保護等についての誓約書に内容が含まれる場合はこの限りはでない。

- (5) 情報の漏えい等が発生した場合は、発注者は受注者へ損害賠償の請求をすることができるものとする。

また、漏えい事故等が発生した場合に備え、発注者との連絡、証拠保全、被害拡大防止、復旧、再発防止の措置を適切かつ迅速に実施するために、緊急時対応計画を定めることとする。

- (6) 業務従事者等の情報端末（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。）の無断持込みを禁止する。

ただし、管理責任者等が受注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履行場所に持ち込む場合には、事前に発注者の許可を得て使用することができることとする。

なお、受注者が持ち込む情報端末等に接続するインターネット及び電話回線の利用については、番号発券機及びその他機器に影響を及ぼさない範囲とし、事前に書面にて発注者へ報告の上、許可を得ること。

また、情報端末等の保管場所、使用場所については、別途協議の上、決定する。

- (7) 受注者は、個人番号を取り扱うための規則、規定、体制及び取扱者について発注者に報告を行うものとする。

また、発注者は受注者が本業務を遂行するために取り扱う個人情報の管理状況について、随時に検査又は調査し、報告を求めることができる。

- (8) 受注者は、業務従事者等に対して個人番号等取扱いに対するセキュリティ教育を実施すること。

また、発注者の求めに応じ、管理状況の説明及び資料の提出を行うものとする。

- (9) 受注者は、業務従事者等から守秘義務遵守及び個人情報保護等についての誓約書を取

り交わし、発注者に提出すること。

- (10) 受注者は、業務に関する関係法令及び通知等を遵守し、業務を適切に行うこと。
- (11) 受注者は、サービスの提供について、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。
- (12) 受注者は、上記のほか、基幹系業務システム等端末や現金等の取扱いについても、来庁者から疑念を持たれることのないよう、常に適正かつ慎重に取り扱い、必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。
- (13) 受注者は、個人情報保護に関する社内規定を有する事業者であり、プライバシーマーク（JISQ15001）及び ISMS（JISQ27001 又は ISO/IEC27001）の認証を受けていること（契約締結時までに取得可能な場合はこの限りではない。）。
なお、認証の写しを必ず提出すること。
- (14) 受注者が前各項の規定に違反した場合には、発注者は契約を解除することができる。
なお、受注者が受けた損害について発注者は負担しない。

15 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、受注者が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) 受注者が厚木市暴力団排除条例（平成23年厚木市条例第12号）第2条第5号に定める暴力団経営支配法人等と認められたとき又は受注者及び役員等、受注者の本業務に対する執行権やそれに類する権限を保有する者が、厚木市暴力団排除条例第2条第2号に定める暴力団又は第4号に定める暴力団員等（以下「暴力団員等」という。）と認められるとき。
- (2) 受注者が神奈川県暴力団排除条例（平成22年神奈川県条例第75号）第23条第1項に違反したと認められるとき。
- (3) 受注者が神奈川県暴力団排除条例第23条第2項に違反したと認められるとき。
- (4) 受注者及び役員等、受注者の本業務に対する執行権やそれに類する権限を保有する者が暴力団員等と親密な関係を有していると認められたとき。

16 暴力団員等からの不当介入の排除

受注者は、契約の履行に当たって、暴力団員等から不当に介入を受けた場合は、遅滞なく発注者に報告するとともに所轄の警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。

受注者は、暴力団員等から不当に介入を受けたことにより、履行期限に遅れが生じるおそれがある場合は、発注者と履行期限に関する協議を行わなければならない。

受注者は、暴力団員等からの不当な介入による被害を受けた場合は、その旨を直ちに発注者に報告するとともに、被害届を速やかに所轄の警察署に提出しなければならない。

17 経費の負担・機材・資材等の負担

(1) 発注者が負担する経費

ア 本業務に要する経費のうち、履行場所に係る経費（光熱費等）、業務で使用する備品（机、椅子、電話機、コピー機及び業務に使用する基幹系業務システム等）及びその通信料については発注者が負担する。

イ 業務を遂行する事務室及び更衣室（休憩室を含む。）等の利用は無償とする。

ウ 業務を遂行するに当たり、必要なOA機器及びその他軽微な事務用品（テブラ等）は発注者が受注者に無償で貸与するものとする。

エ 受注者の責任により設備機器等を滅失又は毀損した場合は、受注者は発注者に損害を賠償しなければならない。

(2) 受注者が負担する経費

ア 事務に必要な消耗品については、受注者が負担する。

イ 机、椅子等の備品について、所定設置数を超えて設置等希望する場合、所定設置数を超過する分については、受注者が負担する。

ウ 発注者が貸与する基幹系業務システム等及び備品以外で、受注者が必要とする備品については、受注者が用意するものとし、その費用（人件費の残業代、研修費等含む。）は、委託料に含めるものとする。

(3) その他

情報端末等の事務室内持込みは、原則禁止とする。

ただし、受注者が事前に発注者の許可を得ている場合については、この限りではない。

18 非常時における対応

受注者は、災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、発注者と十分に協議の上、その解決に努めるものとし、受注者は、協議結果について業務従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。

また、災害等発生時における避難・誘導等に関するマニュアル作成に協力し、災害等発生時には、発注者と協力して利用者の避難及び誘導等を行うこと。

なお、安全上緊急に対処する必要がある場合において、発注者が直接、業務従事者等に指示する場合がある。

19 安全衛生

(1) 受注者は業務従事者等に対して、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）等、その他本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受注者の責任で労働管理を行い、業務従事者等の労働災害について受注者の責任と費用でいかなる場合でも処理しなければならない。ただし、新庁舎における発注者の責に帰する事由による災害については、この限りではない。

(2) 受注者は雇用にあたっては、雇用契約を締結し、必要に応じて雇用保険労働者災害補償保険等の社会保険に加入するなど、労働基準法、労働関係調整法（昭和21年法律第25号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、厚木市公契約条例（平成24年厚木市条例第29号）等その他関係法令を遵守した雇用形態とすること。

(3) 新庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な業務の遂行を損なう恐れがある場合、受注者は直ちにその旨を発注者に通知するものとし、発注者はこれに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。

なお、発注者が当該措置を講じるまでの間、受注者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることを認める。

(4) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受注者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。

- (5) 地震、火災、疫病その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不可能となった場合、受注者の責任を免除する。

20 受注者が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については、受注者は発注者へ取り次ぐこととする。
- (2) 本仕様書に記載のない業務であり、総合窓口等業務の運営上、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若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（業務従事者数の増加等）に大きな変動を及ぼさない業務については、発注者と受注者の合意により、受注者は当該業務を行うものとする。

21 その他

- (1) 業務従事者等に対し、受注者の責任において、本業務を遂行する上で必要な能力を取得させること。
- (2) 業務従事者等は、発注者が提供する休憩場所等を可能な範囲で利用することができる。
- (3) 業務遂行の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や発注者との役割分担など、業務内容を明確にするため、本仕様書及び発注者が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行い、業務に必要な業務マニュアル及び業務フロー等を準備・作成し、発注者へ提出すること。
- なお、受注者が準備した業務マニュアルの著作権は発注者及び受注者が共有するものとする。
- (4) 本業務の遂行に当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に基づき、合理的配慮に努め、障がい者の権利利益を侵害してはならない。
- (5) 発注者と受注者は、月1回以上連絡調整のための定例会を市民課及び国保年金課とそれぞれ実施すること。

また、発注者は、会議の内容及び記録等に基づき、受注者に対し業務の改善を要求することができる。

- (6) 業務従事者等一人一人が常に高い意識を持ち整理整頓に努めること。
- また、業務開始前後の窓口カウンター付近及び事務室の整理整頓、清掃等を行うとともに、申請書・印刷用紙等の補充、掲示物等の整理を行うこと。
- (7) 本仕様書に規定するもののほか、技術提案した内容については、発注者と調整の上、実現に向けて取り組むとともに、業務内容・履行方法等について疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議を行い、その解決を図るものとする。
- (8) 本業務は、新庁舎移転後から窓口等業務が開始となるが、新庁舎での運用構築及び業務履行に当たっては、別に策定予定の複合施設への入退館ルール等を順守するとともに、新庁舎での運用構築に係るスケジュールについては、付帯工事施工事業者とも調整が必要となるため、希望どおりの実施が適わない可能性を予め考慮しておくこと。
- (9) 窓口受付時間に変更等が生じた場合、発注者との協議には誠実に対応するとともに、契約内容の見直しや人員配置等について、柔軟に対応すること。

補則

この仕様書は、厚木市総合窓口等業務委託に関する業務内容及びその他必要な事項を明示

したものであり、本業務の実施に当たっては仕様書に基づき遂行しなければならないことは当然であるが、記載のない事項についても本業務に必要と認められることについては、発注者、受注者の双方が常に密接な連携を保ち、目的達成のための業務を遂行しなければならない。

業務詳細

本業務における業務詳細は次のとおりとする。

なお、共通業務における電話の応答・取次及び発券については、共通した業務内容ではあるものの、課別での対応となることに注意すること。

また、各窓口での申請等の受付については、市民窓口支援システムを利用して、聞き取りにより申請書等を作成する「書かない窓口」により市民負担の軽減を図ること（動作環境等により、「書かない窓口」の利用範囲については、適宜調整するものとする。）。

1 共通業務

(1) 業務開始及び終了に伴う準備・片付け

業務開始前までに指定された機器等の立上げや必要な書類などを出し、正常に業務を行える体制を整備すること。

また、業務終了後は使用した機器等の電源を切るとともに、指定された物品等について、発注者が指定した場所に保管すること。

なお、本業務で使用するスペースについては、整理整頓に心掛け、業務開始前又は業務終了後に清掃を行うこと。

(2) 電話及び窓口での問合せに関する応答・取次

ア 電話対応

電話による問合せがあったときは、市民課及び国保年金課に関する内容について適切に案内（折り返し対応含む。）すること。

なお、市職員への取次ぎが必要な場合は、相手方の氏名や内容を聞き取り、適切に取り次ぐこと。

市民課及び国保年金課業務以外に関する問合せがあったときには、対応する部署等に引き継ぐこと。

イ 窓口対応

窓口での問合せについては、市民課及び国保年金課業務に関する内容について適切に案内すること。

なお、市民課及び国保年金課に限らず庁内各課等へ案内が必要な場合については、総合案内を案内するほか、相手方の状況等に応じて来庁目的等を記載した連絡メモ等を渡した上で案内するなどの配慮をすること。

(3) 新庁舎 1 階業務における発券、フロアの誘導、整理、手続説明、申請書等記載指導、呼出窓口への案内及び当該業務を所管する窓口等（庁内関係各課等、日本年金機構、各種共済組合、県及び国機関等）への案内等

ア 発券

来庁目的を伺い、目的に応じた受付番号を番号発券機により発券し、申請書等の記載案内等を行うこと。

なお、発券については、市民課及び国保年金課業務に限らず庁内関係各課等の発券を行うこと。

イ フロア誘導、整理

業務開始時や混雑時等において、発券で混乱が生じないよう順番に整列させるとともに、番号発券機を利用する庁内関係各課等への来庁者に対する発券漏れを防ぎ、適切に誘導・整理を行うこと。

また、ライフイベントに伴う代理受付が困難なものについては、庁内関係各課等へ適切に案内・誘導すること。

なお、混雑時には臨時的にフロアに椅子を並べるなど、臨機応変な対応をすること。

ウ 手続説明、申請書等記載指導

来庁者がスムーズに手続できるよう、必要に応じて制度、必要書類、手続方法、申請書等の記載等について説明を行うこと。

エ 呼出窓口への案内、当該業務を所管する窓口等への案内

呼出窓口が分からない方や呼び出しに気づかない方に対し、呼出窓口への案内を行うこと。

また、来庁目的が市民課及び国保年金課以外であった場合は、当該業務を所管する窓口等へ適切な案内を行うこと（庁内関係各課等、日本年金機構、各種共済組合、国機関等）。

(4) 本業務に関連した申請書等帳票印刷、補充及びちらし等の配布準備、周知、配布及び回収
本業務を遂行するに当たり必要な帳票類の印刷及び補充を行うこと。

また、本市が実施するアンケートやちらし等について、配布・補充等を行うこと。

ただし、改ざん防止用紙及び封筒の作成は除くものとし、印刷に係る経費（用紙及びトナー）については、発注者が負担するものとする。

配布用ちらしなどについて、窓口周辺の整理整頓を行うこと。

(5) 拾得物の一時保管

窓口の忘れ物等、拾得物の一時保管を行うこと。

また、拾得物について連絡等がない場合は、適切に施設管理所管課へ引き継ぐこと。

(6) カウンター周辺の整理整頓及び簡易な清掃

利用する窓口カウンターについては、常に整理整頓に努め、簡易な清掃を行うこと。

(7) 釣銭準備金及び駐車券等の管理

釣銭準備金及び釣銭準備金に係る定額小為替を用意し適正に管理すること。

また、駐車場専用券を適正に管理すること。

2 総合窓口業務（市民課所管）

本市における総合窓口の在り方や総合窓口で取り扱う手続（引継ぎのみを含む）については、別紙「総合窓口の考え方等について」を参照するとともに、「3 市民課業務」で記載している考え方も踏まえ、サービス水準の維持・向上に努めること。

(1) ライフイベント（住所異動等）で庁内関係各課等に係る届書等の代理受付

ライフイベントに伴い関連する庁内関係各課等の各種手続に必要な届書等の受付（代理受付）を行うこと。

(2) 総合窓口の受付に係る他課等への引継ぎ及び案内

代理受付した申請書等について、庁内関係各課等への引継ぎ棚等へ入れて引継ぎを行うこと。

また、受付において詳細な状況判断を求められる場合及び相談業務については庁内関係各課等を案内するとともに、他課等職員へ入替が生じるものについては、庁内関係各課等担当者へ引継ぐこと。

3 市民課業務

市民課については、「総合窓口」としての機能を持ち、市民窓口支援システム等の各種システムを活用したライフイベントに伴う各種手続に係る届書等の代理受付、「書かない窓口」等による市民の負担軽減及び市役所滞在時間の短縮に努めること。

また、窓口運営に当たっては、RPA の活用やコンビニ交付の利用が増加していることを見込んだ適正な人員配置を行うとともに、代理受付の範囲については、委託期間内における更なる拡充を視野に入れ、運用変更や人員配置等に対して柔軟な対応ができること。

なお、窓口の利用については、隣接する国保年金課窓口と、各業務の繁忙期や混雑状況に応じて、効率的に窓口を利用するなど、柔軟な対応をとること。

(1) 各種証明書等に関する申請書、届書及び請求書等（以下「申請書等」という。）の受付

ア 申請者、届出者及び請求者（以下「申請者等」という。）が、法令上、申請等することができる者であるかの確認を行うこと。

イ 申請書等に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかの確認を行うこと。

この場合、申請書等の記載内容が不十分なときは、申請者等に対して、適宜加筆、修正等を求めること。

また、他市区町村等への電話問合せや書面確認が必要な場合は、必要に応じて電話又は文書の送付により、内容確認を行うこと。

ウ 申請等に際して必要な書類が添付されているかの確認を行うこと。

この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。

エ 申請等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているか確認するための委任状等を提示、若しくは提出させること。

また、適宜の方法により、代理権限等を有しているか確認するための判断材料を収集すること。

オ 上記アからエまでのほか、第三者及び職務上の申請等に際して行われる受付に関する業務も含むこと。

(2) 各種証明書等作成

ア 各種証明書等を作成すること。

ただし、住民基本台帳ネットワークシステムを利用した証明書の作成は除くものとする。

イ 作成された各種証明書等を作成者とは別の者が点検の上、市職員へ審査依頼すること。

なお、作成された各種証明書等が支援措置対象者、成年被後見人等に該当する場合又は証明書が基幹系業務システム等から出力できない場合は、市職員の確認を受けること。

(3) 各種証明書等の交付及び手数料徴収等

ア 市職員により審査され交付決定された各種証明書等を窓口において交付すること。

イ 各種証明書等の手数料の徴収、収納及び領収書の発行をすること。

なお、手数料については、厚木市手数料条例（平成 12 年厚木市条例第 3 号）等で定められた手数料を徴収すること。

ウ 各種証明書等に関する問合せがあった際は、その対応を行うこと。

エ 各種証明書交付及び手数料徴収において、誤交付及び誤徴収等（未徴収を含む。）が生じた場合は、その対応を行うこと。

オ 市民課窓口で取り扱う主な証明書等は、次のとおりとすること。

(ア) 印鑑登録証明書

(イ) 住民票（除票・改製原を含む。）の写し

(ウ) 住民票記載事項証明書

(エ) 広域交付住民票

(オ) 戸籍、除籍の全部事項証明書、個人事項証明書及び一部事項証明書

(カ) 除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本

(キ) 戸籍（改製原戸籍・除籍を含む。）の附票

(ク) 戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、戸籍届書記載事項証明書及び戸籍届書受理証明書

(ケ) 広域交付戸籍（改製原戸籍及び除籍を含む。）謄本

(コ) 戸籍（除籍）電子証明書提供用識別符号等通知書

(サ) 戸籍（除籍）届書等情報内容証明書

(シ) 身分証明書

(ス) 不在住・不在籍証明書

(セ) 独身証明書

(ソ) 婚姻要件具備証明書

(タ) 年齢証明書

(チ) 出生届済証明書（母子手帳への記載）

(ツ) 戸籍謄本等不交付証明書

(テ) 住居表示実施証明書

(ト) 換地処分証明書

(ナ) 住民票コード通知票

(ニ) 年金の現況証明

(ヌ) その他証明書（休日開庁時には課税証明書を含む。）

カ 日次毎に手数料の金額と各種証明書等の通数を項目別に集計し、請求書及び手数料等と一

致しているかを確認の上、書面にて報告し、承認を受けること。

- キ 承認を受けた手数料については、郵送請求処理により発生した定額小為替等とともに、市が指定する日までに出納取扱店又は収納取扱店を通じて市に納入すること。

(4) 各種証明書等の郵送請求処理（電子申請分を含む。）

- ア 郵便物の受領及び仕分けを行うこと。

なお、各種証明書等の郵送請求以外の郵便物（他市区町村等からの通知・依頼等）については、市職員へ引き渡すこと。

- イ 申請者等が、法令上、申請等することができる者であるか確認を行うこと。

- ウ 申請書等に記載された事項が、法令上、必要な要件を満たしているかの確認を行うこと。
内容が不十分なときは、必要に応じて申請者等に電話連絡等をして確認を行うこと。

- エ 申請等に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。

添付書類が不足又は不適當なときは、申請者等に電話連絡等をして追加送付等を求めること。

- オ 申請等の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するために法令等に基づいて、適切な資料であるか確認すること。

添付書類が不足又は不適當なときは、申請者等に電話連絡等をして追加送付等を求めること。

- カ 申請等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを委任状等で確認すること。

- キ 上記アからカまでについては、第三者及び職務上の申請等に関する業務も含むこと。

- ク 各種証明書等及び電子申請分の発送用封筒を作成すること。

- ケ 作成された各種証明書等の作成者とは別の者が点検の上、市職員へ審査依頼すること。

- コ 市職員により審査され交付決定された各種証明書等の封入封かんを行うこと。

- サ 各種証明書等の手数料の徴収、収納及び領収書の発行をすること。

- シ 各種証明書等の発送を行うこと。

- ス 各種証明書等の郵送請求事務に関する問合せがあった場合は、その対応を行うこと。

- セ 郵送請求で取り扱う主な証明書等は、次のとおりとすること。

(ア) 戸籍、除籍の全部事項証明書、個人事項証明書及び一部事項証明書

(イ) 除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本

(ウ) 戸籍（改製原戸籍・除籍を含む。）の附票

(エ) 住民票（除票・改製原を含む。）の写し

(オ) 戸籍届書記載事項証明書及び戸籍届書受理証明書

(カ) 身分証明書

(キ) 独身証明書

(ク) 不在住証明書及び不在籍証明書

(ケ) 住居表示変更証明書

(コ) その他証明書

- ソ 日次毎に手数料の金額と各種証明書等の通数を項目別に集計し、請求書及び手数料等と一致しているかを確認の上、書面にて報告し、承認を受けること。

(5) 印鑑登録に関する事務

- ア 印鑑の登録を受けようとする者が、厚木市印鑑条例及び厚木市印鑑条例施行規則に基づき登録できる者であるかの確認を行うこと。
- イ 本人確認書類が不十分又は保証人のない代理人による申請の場合は、指定の照会書を作成し、本人又は代理人に説明の上、作成者とは別の者が点検後、発送すること。
- ウ 申請書に記載された事項が、厚木市印鑑条例及び厚木市印鑑条例施行規則に基づき、必要な内容を満たしているかの確認を行うこと。
内容が不十分なときは、適宜加筆、修正を求めること。
- エ 登録を受けようとする印鑑が、条例上、登録する印鑑として適当であるか確認をすること。
- オ 印鑑登録原票への印影、その他事項の登録及び印鑑登録書類の作成を行い、作成者とは別の者が点検の上、市職員へ審査依頼すること。
- カ 市職員により交付決定された印鑑登録証を窓口において交付し、申請書に本人又は代理人の署名をもらうこと。
- キ 上記アからカまでのほか、印鑑登録の廃止申請、印鑑登録証再発行等に関する業務を行うこと（印鑑登録通知及び廃止通知等の発送準備を含む。）。
- ク 受付・処理・点検・交付等において疑義が生じた場合は、現場管理責任者を通じて市職員に報告を行うこと。
- ケ 日次毎で本市指定のとおり申請書等を並び替え、件数報告を行うこと。

(6) 住民異動、中長期在留者・特別永住者関連等に係る各種申請書等受付及び確認

- ア 申請者等が法令上、申請等することができる者であるかの確認を行うこと。
- イ 申請書等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の確認を行うこと。
内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
なお、郵送による住民異動届に記載された事項の内容が不十分なときは、必要に応じて電話又は文書の送付により、内容確認を行うこと。
- ウ 申請等に際して必要な添付書類が添付されているか確認を行うこと。
添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を行うこと。
なお、郵送による住民異動届の添付資料が不足又は不適當なときは、必要に応じて電話又は文書の送付により、適宜追完、差替えを行うこと。
- エ 申請等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。
また、その資料については、法令等に基づいて、適切な資料であるか確認を行うこと。
資料の提示、若しくは提出が困難な場合については、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- オ 申請等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているか確認するための委任状等を提示し、若しくは提出させること。
また、資料の提示、若しくは提出が困難な場合については、適宜の方法により、代理権限等を有しているか確認するための判断材料を収集すること。
- カ マイナポータルを通じた転出届出があった場合、申請データをダウンロードし、必要な関係帳票を出力の上、受付すること。

なお、受付に当たって疑義等が生じた場合には、電話又はマイナポータルを通じて内容を確認すること。

キ マイナポータルを通じた転入及び転居予約があった場合、申請データをダウンロードし、必要な関係帳票を出力の上、申請者等の来庁に備えること。

ク 申請書等を受付後、入力内容及び関係帳票と併せて市職員へ審査を依頼すること。

(7) 住民異動届等に基づく入力及び関係帳票出力

ア 基幹系業務システム等の仕様に基づき、住民基本台帳に記録すべき事項を入力し、市職員へ審査依頼すること。

イ 市職員による審査の結果、記録が正しくされていないことが判明した場合は、速やかに修正を行い、市職員へ再審査依頼をすること。

ウ 住民異動届等に基づく簡易な入力に当たっては、RPA の活用も踏まえた人員配置等を行うこと。

エ 転入及び転居に伴う小中学校の転入学通知書（就学通知書）等の作成及び交付をすること。

(8) 個人番号カード、在留カード（特定在留カードを含む。）及び特別永住者証明書（特定特別永住者証明書を含む。）等の券面更新及び交付

ア 個人番号カード、在留カード（特定在留カードを含む。）及び特別永住者証明書（特定特別永住者証明書を含む。）等の追記欄及び記載欄等への券面記載事項変更に必要な事務を行い、市職員へ審査依頼すること。

イ 券面更新後の個人番号カード、在留カード（特定在留カードを含む。）及び特別永住者証明書（特定特別永住者証明書を含む。）等の交付を行うこと。

(9) 他市区町村及び国・県等からの通知及び送付書類に基づく入力及び関係帳票出力

ア 住民基本台帳法（昭和 42 年法律第 81 号）等に基づく通知の情報を基幹系業務システム等へ入力すること（転入通知、住民票記載事項通知及び本籍照合通知等）。

イ 出入国在留管理庁通知の内容を基幹系業務システム等へ入力すること。

(10) 各地区市民センター及び各連絡所とのファクシミリ機器及び端末操作による各種証明書等送受信並びに連絡調整（平日のみ）

ア 各地区市民センター等から専用ファクシミリ機器を通じて申請書等の受信があった場合、記載された事項に疑義がある場合は、各地区市民センター等に内容の確認を行うこと。

イ 基幹系業務システム等により申請事項を入力し、専用ファクシミリ機器で各種証明書等を送信すること。

ウ 受付した申請書等を各地区市民センター及び各連絡所別に綴ること。

エ 各地区市民センター及び各駅連絡所で取り扱う主な証明書等は、次のとおり。

(ア) 戸籍、除籍の全部事項証明書、個人事項証明書及び一部事項証明書

(イ) 除籍及び改製原戸籍の謄本・抄本

(ウ) 戸籍（改製原戸籍・除籍を含む。）の附票

(エ) 住民票（除票・改製原を含む。）の写し

(オ) 住民票記載事項証明書

(カ) 印鑑登録証明書

(キ) 身分証明書

(ク) その他証明書

(11) 住民基本台帳の閲覧に係る受付及び台帳提示

ア 国、県等の外部機関からの問い合わせに対し、予約状況を確認の上、予約を受け付けること。

イ 申請者等が法令上、申請等することができる者であるかの確認を行うこと。

ウ 申請書等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の確認を行うこと。
内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。

なお、郵送により申請書等が送付された場合で、内容が不十分なときは、必要に応じて電話等により、内容確認を行うこと。

エ 申請等に際して必要な添付書類が添付されているか確認を行うこと。

添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を行うこと。

なお、郵送による住民異動届の添付資料が不足又は不適當なときは、必要に応じて電話又は文書の送付により、適宜追完、差替えを行うこと。

オ 申請等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。

また、その資料については、法令等に基づいて、適切な資料であるか確認を行うこと。

カ 個人情報に配慮しつつ、閲覧席に誘導すること。

キ 閲覧終了後、閲覧件数を確認し、市職員へ審査依頼すること。

ク 有料分の閲覧については、件数に応じた手数料を徴収すること。

(12) 戸籍届書の受付・確認等（電子申請分を含む。）

ア 戸籍届書に記載された事項を記入例及び基幹系業務システム等と照合すること。

その際、記入漏れ等があった場合には、適宜加筆、修正等を求めること。

イ 届出事件本人と届出者及び来庁者の関係を確認すること。

ウ 届出内容が法令上、必要な内容を満たしているかの確認を行うこと。

エ 市職員が届書の受理・不受理判定を行うに当たり、基幹系業務システム等から必要な関係帳票を出力すること。

オ 対象となる戸籍に異動予約を設定すること。

カ 届出の対象者が本市の住民である場合は、基幹系業務システム等で住民異動届を作成すること。

キ マイナポータル等の電子申請により届出されたものについても、上記と同様に処理すること。

(13) 戸籍届書等に基づく入力

ア 届書等をスキャナで読取りし、届書等のデータを送信すること。

なお、通信障害等により届書等の郵送が必要となる場合は、紙媒体で送付すること。

イ 受理された戸籍届書等のデータ入力を行うこと。

ウ 受理された戸籍届書及び他市町村より送付された住民基本台帳法第19条1項に基づき附票の確認を行うこと。

エ 入力時に項目エラー等が発生した場合には、エラーの原因を特定し、修正を行うこと。

オ 納品された帳票等に誤りがあった場合は、直ちに補正し再度納品すること。

(14) 人口動態調査票の入力業務

戸籍届出書に基づく人口動態調査票を作成すること。

(15) おくやみ窓口の予約受付及び関係各課等への取次業務

ア 市民等からのおくやみ窓口の利用に関する電話予約等の受付を行うこと。

イ 必要な帳票を出力の上、関係各課等へ予約日時等を伝えるなど、来庁前準備を行うこと。

ウ 来庁時に来庁者の本人確認を行い、手続の順序等を説明し、関係各課等の職員へ引継ぐこと。

エ 予約のない利用者についても、予約相談について受付等を行うこと。

(16) 住居表示等に関する業務

住居表示等に関連するちらしの配布及び関係部署への案内を行うこと。

(17) 他課等への引継ぎ

各種受付に係る関係部署への案内を行うこと。

(18) その他市民課が指定した軽微な作業

4 国保年金課業務

国保年金課に係る申請等については、「書かない窓口」等により、市民の負担軽減及び市役所滞在時間の短縮に努めること。

また、近年、人口減少・少子高齢化等により、国民健康保険及び国民年金被保険者数が減少し、後期高齢医療保険被保険者数及び年金受給者数が増加している状況等を踏まえ、より一層の親切・丁寧で、わかりやすい説明を心掛けるとともに、各被保険者数の推移等を考慮した運用変更や人員配置等に対して柔軟な対応ができること。

なお、窓口の利用については、隣接する市民課窓口と、各業務の繁忙期や混雑状況に応じて、効率的に窓口を利用するなど、柔軟な対応をとること。

(1) 国民健康保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する受付、入力及び関係帳票の出力

ア 国民健康保険の資格取得・変更・喪失の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

なお、添付資料不足等により、資格取得日及び喪失日が判断できない場合は、健康保険組合、年金事務所、事業所等に直接電話確認又は情報照会を行うこと。

イ 資格異動に伴う賦課更正を、基幹系業務システム等により行うこと。

ウ 被保険者受給資格証明書及び加入期間証明書の申請受付を行うこと。

エ 送付先変更、住所地特例、修学中の学生に関する適用等の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

オ 資格確認書（資格情報のお知らせを含む。）の再交付（差替えを含む。）申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

カ 限度額適用認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証、標準負担減額認定証の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

キ 特定疾病療養受療証の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

ク 高額療養費（高額介護合算療養費、高額療養費（外来年間合算）を含む。）の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。必要に応じて、高額療養費支給明細の申請受付を行うこと。

ケ 療養費（食事差額、負担割合差額を除く。）の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

コ 食事差額、負担割合差額の申請受付を行うこと。

サ 第三者行為による傷病届等の届出受付を行うこと。

シ 葬祭費の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

ス 出産育児一時金の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

セ 一部負担金免除等の申請を受け付け、基幹系業務システム等の入力を行うこと。

ソ 医療費通知書の再交付の申請を受け付け、帳票の出力を行うこと。

タ 保険料の口座振替の勧奨及び手続の説明を行うこと。

チ 非自発的失業者及び産前産後保険料軽減の申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

ツ 保険料減免の申請受付を行うこと。

テ 簡易申告を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。

- ト 市民税課からの連絡票(市税申告)を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - ナ 保険料を試算し、市職員の確認の後に回答を行うこと。
 - ニ 保険料納付済額のお知らせの申請を受け付け、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
また、基幹系業務システム等にて保険料納付済額を確認し、市職員の確認の後に回答すること。
 - ヌ 納付方法変更申出書の申請受付を行うこと。
 - ネ 納付書の再交付申請の受付を行うこと。
 - ノ 不当利得に係る書類の受領を行うこと。
 - ハ 特定健康診査受診券の再発行の受付を行うこと。
 - ヒ 人間ドック助成券及び人間ドック助成金の申請受付を行うこと。
 - フ 該当する年齢の資格取得者に対し、特定健康診査及び人間ドック助成制度の案内を行うこと。
 - ヘ 上記アからフまでの業務については、法令等に基づき、次のことに特に注意し、処理すること。
 - (ア) 申請者が世帯主であること及び申請者と届出者の関係を確認すること。
 - (イ) 届出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を確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆、修正を求めること。
 - (ウ) 添付書類に不備がないかを確認し、不備があった場合は、適宜追完、差替えを求めること。
 - (エ) 届出者が本人であるかを確認する資料を提示又は提出させること。
 - (オ) 届出者が世帯主とは別世帯である代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させること。
 - (カ) 世帯主及び対象者の個人番号を確認する資料を提示又は提出させること。提示等が困難な場合は、住民基本台帳により確認を行うこと。
 - (キ) 苦情・トラブル等を含め、対応内容等については、基幹系業務システム等のメモ機能を活用し、記録を残すこと。
- (2) 国民健康保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する各種証明書等の作成及び交付
- ア 資格確認書(資格情報のお知らせを含む。)の出力、交付(郵送返戻分の再送を含む。)、回収(差替えを含む。)及び説明を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - イ 保険料納入通知書(納付書を含む。)等の出力、交付及び説明を行うこと。
 - ウ 保険料に還付及び充当が生じた場合に、還付充当通知書等の交付及び説明を行うこと。
 - エ 被保険者受給資格証明書及び加入期間証明書の出力、交付、説明及び回収を行うこと。
 - オ 限度額適用認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証及び標準負担額減額認定証の出力、交付、説明及び回収(差替えを含む。)を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - カ 特定疾病療養受療証の出力、交付、説明及び回収(差替えを含む。)を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - キ 医療費通知書の出力、再交付及び説明を行うこと。

- ク 保険料納付済額のお知らせの出力、交付及び説明を行うこと。
- ケ 納付書の出力、再交付及び説明を行うこと。
- コ 高額療養費支給明細の交付及び説明を行うこと。
- サ 上記アからコまでの業務については、法令等に基づき、次のことに注意し、処理すること。
 - (ア) 申請者が世帯主であること及び申請者と届出者の関係を確認すること。
 - (イ) 届出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を確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆、修正を求めること。
 - (ウ) 添付書類に不備がないかを確認し、不備があった場合は、適宜追完、差替えを求めること。
 - (エ) 届出者が本人であるかを確認する資料を提示又は提出させること。
 - (オ) 届出者が世帯主とは別世帯である代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させること。
 - (カ) 世帯主及び対象者の個人番号を確認する資料を提示又は提出させること。提示等が困難な場合は、住民基本台帳により確認を行うこと。
 - (キ) 苦情・トラブル等を含め、対応内容等については、必要に応じて基幹系業務システム等のメモ機能を活用し、記録を残すこと。

(3) 国民健康保険に関する通知等の封入封かん・発送及び返戻後処理（当初納入通知書及び資格確認書の更新に関する封入封かん及び発送業務を除く。）

- ア 随時処理により発行された通知等の封入封かんを行うこと。

ただし、当初納入通知書及び資格確認書等の一斉更新に関する封入封かん業務を除く。
- イ 返戻された資格確認書等（資格情報のお知らせを含む。）について、基幹系業務システム等へ返戻登録及びメモ機能等への経過記録入力を行い、対象者に連絡の上、必要に応じて再送（返戻登録の取消を含む。）を行うこと。ただし、資格確認書等の一斉更新の返戻に関する業務を除く。

(4) 後期高齢者医療保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する確認、受付、入力及び関係帳票の出力

- ア 次の申請等（郵送申請を含む。）に際して、法令上、必要な書類が添付されているかどうかの確認を行い、受け付けること。

なお、郵送により申請書等が送付された場合で、内容が不十分なときは、必要に応じて電話等により、内容確認を行うこと。

また、添付書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。

後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）及び国民健康保険団体連合会（以下「国保連合会」という。）からの指摘についても同様の対応を行うこと。
- (ア) 資格取得（変更・喪失）届出
- (イ) 住所地特例（適用・変更・終了）届出
- (ウ) 資格確認書等再交付申請
- (エ) 特定疾病療養受領証の申請
- (オ) 送付先変更の届出
- (カ) マイナ保険証の紐づけ及び利用解除に係る申出

- (キ) その他資格業務に関する申請等
- (ク) 口座振替依頼書の申請
- (ケ) 特別徴収・普通徴収切替え申請
- (コ) 被扶養者であったことの軽減申請
- (サ) 還付請求書の申請
- (シ) その他賦課業務に関する申請等
- (ス) 療養費（海外療養費・移送費を除く）・食事生活療養費の支給申請
- (セ) 高額療養費（外来年間合算を含む）・高額介護合算療養費の支給申請
- (ソ) 葬祭費の支給申請
- (タ) その他給付業務に関する申請等
- (チ) 長寿健診受診券の再発行手続
- (ツ) 人間ドック結果及び長寿質問票に関する手続
- (テ) 人間ドック助成金申請
- (ト) 費用免除申請
- (ナ) その他保健事業に関する申請等
- イ 申請者と届出者の関係を確認すること。
- ウ 申請書等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を確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆、修正を求めること。
- エ 申請者等が本人であるかを確認する資料を提示又は提出させること。
- オ 申請者等が別世帯である代理人等の場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させること。
- カ 受付の際に、基幹系業務システム等、後期高齢者医療保険においてメモを確認し、対応に疑義のある者については市職員と対応方法を協議すること。
また、対応後に、必要に応じて基幹系業務システム等にメモ入力を行い、市職員の確認を受けること。
- (5) 後期高齢者医療保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する各種証明書等の作成及び交付**
 - ア 資格確認書等の出力、交付（郵送返戻分の再送を含む。）、回収（差替えを含む。）及び説明を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - イ 保険料納入通知書（納付書を含む。）等の出力、交付及び説明を行うこと。
 - ウ 特定疾病療養受療証の出力、交付、説明及び回収（差替えを含む。）を行うこと。回収については、基幹系業務システム等への入力を行うこと。
 - エ 保険料納付済額のお知らせの出力、交付及び説明を行うこと。
 - オ 上記アからエまでの業務については、法令等に基づき、次のことに注意し、処理すること。
 - (ア) 申請者と届出者の関係を確認すること。
 - (イ) 届出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を確認し、内容が不十分である場合は、適宜加筆、修正を求めること。
 - (ウ) 添付書類に不備がないかを確認し、不備があった場合は、適宜追完、差替えを求めること。
 - (エ) 届出者が本人であるかを確認する資料を提示又は提出させること。

- (オ) 届出者が本人とは別世帯である代理人の場合、その者が正当に代理権限等を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させること。
- (カ) 対象者の個人番号を確認する資料を提示又は提出させること。提示等が困難な場合は、住民基本台帳により確認を行うこと。
- (キ) 苦情・トラブル等を含め、対応内容等については、必要に応じて基幹系業務システム等のメモ機能を活用し、記録を残すこと。

(6) 後期高齢者医療保険に関する内部業務

- ア 県外異動等に伴う被保険者情報について、電話による他市区町村への問い合わせを行うこと（負担区分証明書を持参した場合は不要）。
- イ 資格、賦課、給付及び保健事業に係る関係書類の仕分け及び内容確認を行い、広域連合へ搬送するものの搬送準備を行うこと。
なお、搬送準備が完了したものについては、市職員へ審査依頼をすること。
- ウ 控えの申請書類（写）について、ファイリングを行いキャビネットへの収納を行うこと。
- エ 資格確認書等の封入封かん、発送及び返戻後処理を行うこと。
- オ 郵便物の開封を行い種類ごとに分類した上で、市職員に引き継ぐこと。
- カ 後期高齢者医療制度保険料決定通知書等の封入封かん、発送及び返戻後処理を行うこと。
また、引き抜きが必要な対象者については、引き抜き作業を行うこと。
- キ ご遺族サポートコーナーの利用予約があった対象者について、葬祭費の申請、保険料の還付・追徴及びその他必要な手続について調査し、必要書類を作成すること。
- ク 後期高齢者医療保険被保険者、広域連合及び国保連合会からの問い合わせに対する説明及び案内をすること。

(7) 医療機関等からの問合せへの対応

医療機関等からの資格確認、負担割合確認及び自己負担限度額確認等に対し、電話を折り返し回答すること。

(8) 国民年金に関する手続案内及び簡易な質問への説明

(9) 国民年金の手続を必要とする場合の国民年金担当者への引継ぎ

(10) その他国保年金課が指定した軽微な作業

厚木市公契約条例に基づく特記事項

本案件は、厚木市公契約条例（平成 24 年厚木市条例第 29 号。以下「条例」という。）第 6 条に規定する契約に該当するため、市と受注者の間で締結する契約において、次に掲げる事項を定めます。

（労働の対価）

- 1 受注者が条例第 6 条第 1 項第 2 号に規定する労働者等（以下「対象労働者」という。）に支払う労働の対価の額は、基準額（契約締結時の労働報酬下限額及び当該労働に従事した時間数を基に発注者が別に定める方法により算出した額をいう。以下同じ。）を下回ってはならない。

（受注関係者への措置）

- 2 受注者は、条例第 2 条第 4 号に規定する受注関係者が対象労働者に支払った労働の対価の額が基準額を下回ったときは、その差額分が支払われるよう、必要な措置を講じなければならない。

（台帳の作成及び提出）

- 3 受注者は、対象労働者の氏名、業種、労働時間等を記載した労働状況台帳（以下「台帳」という。）を、労働の対価の支払い後、速やかに作成し、その写しを発注者が指定する期日までに発注者へ提出しなければならない。

（周知）

- 4 受注者は、次に掲げる事項について記載した書面を、契約に係る業務が行われる作業場の見やすい適切な場所に掲示し、又は交付することにより、対象労働者に周知しなければならない。

（1）対象労働者の範囲

（2）労働報酬下限額

（3）次項の規定による申出をする場合の申出先

（4）次項の規定による申出をしたことを理由に、解雇、請負契約の解除その他不利益な取扱いを受けないこと。

（労働者の申出）

- 5 対象労働者は、労働の対価が支払われるべき日において、支払われるべき当該労働の対価が支払われていない場合又は支払われた当該労働の対価の額が基準額を下回る場合は、発注者又は受注者にその事実を申し出ることができる。

（申出の対応）

- 6 受注者は、対象労働者から前項の規定による申出があった場合は、誠実に対応するとともに、当該対象労働者が当該申出をしたことを理由に、解雇、請負契約の解除その他不利益な取扱いを受けないようにしなければならない。

（調査等）

- 7 発注者は、対象労働者から第 5 項の規定による申出を受け、その申出の事実等を確認するため必要があると認める場合又は契約において定められた事項の遵守状況を確認するため必要があると認める場合は、受注者に対し、必要な報告若しくは資料の提出を求め、又は市の職員に事業所若しくは作業場に立ち入らせ、支払状況その他の必要な調査（以下「調査等」

という。)をさせることができる。

(受注関係者との契約事項)

- 8 受注者は、受注関係者が第1項、第6項及び第7項の規定を受注者に準じて遵守するように受注関係者との契約において当該事項を定めなければならない。

(身分証明書)

- 9 第7項の規定により立入調査を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、受注者又は受注関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。

(是正要求)

- 10 発注者は、第7項の規定による調査等の結果、受注者又は受注関係者が契約において定められた事項に違反していると認められるときは、当該違反を是正するための措置を講ずるよう受注者に求めることができる。

(報告)

- 11 受注者は、前項の規定により是正するための措置を講ずるよう求められた場合は、速やかに当該措置を講ずるとともに、その内容を発注者が指定する期日までに発注者に報告しなければならない。

(契約の解除)

- 12 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当する場合又は受注関係者が第1号に該当する場合は、この契約を解除することができる。

(1) 第7項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、虚偽の報告若しくは資料の提出をし、又は同項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避した場合

(2) 前項に規定する是正の措置を講ぜず、若しくは報告をせず、又は虚偽の報告をした場合
(損害賠償)

- 13 市は、前項の規定による契約の解除によって受注者又は受注関係者に損害が生じた場合において、その損害を賠償する責任を負わない。

(違約金)

- 14 発注者は、受注者が第12項各号のいずれかに該当する場合又は受注関係者が第12項第1号に該当する場合は、受注者から契約額の10分の1に相当する額を違約金として徴収することができる。

(公表)

- 15 発注者は、受注者が第12項各号のいずれかに該当する場合又は受注関係者が第12項第1号に該当する場合は、次の事項を公表することができる。

(1) 契約の名称

(2) 履行期間

(3) 受注者及び受注関係者の氏名又は名称及び代表者の氏名

(4) 受注者及び受注関係者の所在地

(5) 違反の内容及びそれに対する措置

個人情報保護に関する特記事項

(個人情報保護の基本原則)

第1条 乙は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。「以下「個人情報保護法」という。」）第2条第1項に規定するものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約に基づく業務を実施するに当たり、個人情報保護法及び関係法令等の規定を遵守するとともに、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正かつ適法に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、この契約に基づく業務に関して知り得た個人情報をみだりに第三者に知らせ、又はこの契約の目的以外の目的に使用してはならない。

2 前項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(業務従事者の監督)

第3条 乙は、業務従事者に対し、在職中又は退職後においても、個人情報に関する秘密保持義務を負わせるとともに、その目的外利用を禁止するものとする。

2 乙は、この契約に基づく業務の遂行上、実際に個人情報を取り扱う業務従事者の範囲を限定するものとし、当該業務従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

3 乙は、業務従事者が退職する場合、当該業務従事者に対し、退職後の秘密保持義務に関する誓約書の提出を求めるなど、在任若しくは在職中に知り得た全ての個人情報の返還又は破棄を義務づけるために合理的に必要と認められる措置を講ずるものとする。

(適正な安全管理)

第4条 乙は、この契約に基づく業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん、又は損傷の防止その他の個人情報の適切な安全管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 個人情報の漏えい等による被害発生リスクを低減する観点から、利用目的、業務の内容、個人情報の秘匿性等その内容などを考慮し、必要に応じ、氏名を番号に置き換える等の匿名化等の措置を行わなければならない。

(再委託の制限等)

第5条 乙は、発注者（以下「甲」という。）が承認した場合を除き、個人情報の取り扱い業務を再委託してはならない。

2 再委託する場合にあっては、乙は、再委託先（再委託先が委託先の子会社

(会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）への必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(収集の制限)

第6条 乙は、この契約に基づく業務に係る個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(利用及び提供の制限)

第7条 乙は、甲の指示又は承諾がある場合を除き、この契約に基づく業務に関して知り得た個人情報を当該契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第8条 乙は、甲の指示又は承諾がある場合を除き、この契約に基づく業務に関して知り得た個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(廃棄等)

第9条 乙は、この契約に基づく業務に関して知り得た個人情報について、甲から指示があったとき又は保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに発注者への返却、廃棄又は消去（以下「廃棄等」という。）しなければならない。

2 乙がこの契約に基づく業務に関して知り得た個人情報の廃棄等を行った場合には、甲に対して、速やかにその旨を書面で報告するものとする。

(安全管理の確認)

第10条 甲は、乙が取り扱う個人情報の安全管理措置が適切に行われていることを適宜確認することとする。

2 甲は必要と認めたとき、乙に対し個人情報の取り扱い状況について報告若しくは資料の提出を求め、又は甲が個人情報を取り扱う場所で、当該取扱状況を検査することができる。

3 甲は、委託する業務に係る個人情報の秘匿性等その内容やその量等に応じて、乙における管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認するものとする。

(改善の指示)

第11条 甲は、報告、資料の提出又は実地検査の結果、乙において個人情報の安全管理措置が十分に講じられていないと認めたときは、乙に対し、その理由を書面により通知かつ説明した上で、安全管理措置の改善を要請することができるものとする。

2 乙は、当該要請を受けたときは、安全管理措置の改善について甲と協議を

行わなければならない。

(事故発生時における報告)

第12条 乙は、この契約に基づく個人情報に関する事項に違反する事態が生じ、又はおそれがある場合は、直ちに甲へ報告し、甲の指示に従うものとする。

2 前項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の漏えい等の報告)

第13条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、き損（以下「漏えい等」という。）に関する事態が発生した場合には、漏えい等した個人情報の項目、内容、数量、事故の発生場所、発生状況等を直ちに甲へ報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 前項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(違反した場合の措置)

第14条 甲は、乙が本特記事項に違反した場合は、催告なく直ちに契約を解除することができるとともに必要な措置（損害賠償請求を含む。）を求めることができる。

特定個人情報等の取扱いに関する特記事項

(特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者（以下「提供者」という。）は、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。以下「番号法」という。）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に基づき、本特定個人情報等の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。また、これらのほか、厚木市（以下「利用者」という。）の定める「厚木市個人情報保護条例」、及び「厚木市情報セキュリティポリシー」に基づき、特記事項を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 提供者は、特定個人情報及び個人情報（以下「特定個人情報等」という。）の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 提供者は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、サービス提供開始前に書面により利用者に報告しなければならない。

- 2 提供者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により利用者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 提供者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により利用者に報告しなければならない。
- 4 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 5 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 提供者は、特定個人情報等を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、サービス提供開始前に書面により利用者に報告しなければならない。なお、報告内容には、取扱区域への入退室管理方法、情報機器持込管理方法及び監視方法について含めること。

- 2 提供者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により利用者に申請し、その承認を得なければならない。

- 3 提供者は、利用者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、特定個人情報等を取扱区域から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 提供者は、特定個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本サービスの適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

- 2 提供者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 提供者は、本サービスの履行により直接又は間接に知り得た特定個人情報等を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(再委託)

第7条 提供者は、本サービスを第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 提供者は、本サービスの一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、サービス提供開始前に、書面により再委託する旨を利用者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、提供者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、利用者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 提供者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の継続及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 提供者は、再委託先に対して本サービスを委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、利用者の求めに応じて、管理・監督の状況を利用者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 提供者は、本サービスを派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労

働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 提供者は、利用者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(特定個人情報等の管理)

第9条 提供者は、本サービスにおいて利用する特定個人情報等を保持している間は、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、特定個人情報等の管理を行わなければならない。

- 一 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び同事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- 二 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- 三 事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。
- 四 特定個人情報等を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止を行うこと。
- 五 アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。
- 六 特定個人情報へのアクセス（以下「アクセス」という。）については、保守作業等必要な場合においてのみ行うこととし、それ以外は原則、アクセスは禁止とする。なお、アクセスが必要な場合は、作業者名、作業内容、特定個人情報ファイル名を明確にした上で、事前に書面により利用者に対して、アクセス許可を申請することとし、利用者からのアクセス承認をもって、作業に着手すること。

(提供された特定個人情報等の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 提供者は、本サービスにおいて取り扱う特定個人情報等について、本サービス以外の目的で利用してはならない。また、第三者へ提供してはならない。

(特定個人情報等の返還又は廃棄)

第11条 提供者は、本サービスの終了時に、本サービスにおいて取り扱う特定個人情報等について、利用者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

- 2 提供者は、本サービスにおいて利用する特定個人情報等を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき特定個人情報等の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により利用者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 提供者は、特定個人情報等の消去又は廃棄に際し利用者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 提供者は、本サービスにおいて利用する特定個人情報等を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該特定個人情報等を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 提供者は、特定個人情報等の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により利用者に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第12条 提供者は、利用者が指定する方法により、取扱区域への入退室記録及び情報機器持込記録等の安全管理置状況等の特定個人情報の取扱いの状況について、書面により利用者に定期報告しなければならない。

- 2 提供者は、情報漏えい事案発生等の緊急時において、利用者から、特定個人情報等の取扱いの状況について報告を求められた場合は、利用者が指定する方法により、直ちに報告しなければならない。

(監査及び検査)

第13条 利用者は、本サービスに係る特定個人情報等の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、提供者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

- 2 利用者は、前項の目的を達するため、提供者に対して必要な情報を求め、又は本サービスの処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第14条 提供者は、本サービスに関し特定個人情報等の漏えい等の事故（番号法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに利用者に対して、当該事故に関わる特定

個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、利用者の指示に従わなければならない。

- 2 提供者は、特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、利用者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 利用者は、本サービスに関し特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第15条 利用者は、提供者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連するサービスの全部又は一部を解除することができる。

- 2 提供者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、利用者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第16条 提供者の故意又は過失により、利用者に対する損害が発生させた場合は、提供者は、利用者に対して、その損害を賠償しなければならない。

総合窓口について

1 本市の総合窓口とは

本市が目指す総合窓口は、「各種証明の発行や、主要なライフイベントに付随する届出等の手続について、可能な限り集約して受付処理（他課の手続の代理受付）を実施する窓口」です。

なお、総合窓口のみで完結できない手続は、番号発券システムを利用して所管エリア（福祉のエリア、こどものエリア）に引き継いで対応します。

また、新庁舎1階フロアに配置された福祉に関するサービスを所管する各課とこどもに関するサービスを所管する各課の窓口をそれぞれ連携させ、窓口カウンターを目的別に共有することで、市民サービス向上と職員の事務処理の効率化を実現する仕組みを整備します。

総合窓口の機能は市民課に持たせ、各窓口所管課においてそれぞれ実施している関連手続の一部を代理受付することとし、総合窓口を効果的・効率的に実現するため、デジタル技術（市民窓口支援システム）を活用しています。

2 総合窓口の効果として期待するもの

- (1) 誰もが楽に、分かりやすく、安心して利用できる窓口であること。
- (2) 短い時間と少ない手順で手続きが完了すること。
- (3) 業務プロセスが、利用者と従事者の双方にとって効率的であり、負荷が少ないこと。

3 総合窓口で取り扱う手続（引継ぎのみを含む）について

総合窓口で取り扱う手続については、次のとおりとします。

なお、想定受付方法については、あくまで例示であり、受付方法を指定等しているものではありません。

実際の受付方法等については、総合窓口所管課と受注者で協議の上、決定します。

手続内容	所管課等名	想定受付方法	実施予定手続数
国民健康保険関係手続 後期高齢者医療制度手続き	国保年金課	代理受付 (現行委託で一部実施済)	65 手続
年金関係手続		職員交代	
介護保険関係手続	介護福祉課	代理受付	4 手続
障害者手帳及び各種関連手当関係手続	障がい福祉課	引継ぎ (一部職員交代)	33 手続
小児医療証及び児童手当等関係手続	子育て給付課	代理受付	12 手続
就学関係手続	学務課	代理受付 (現行委託で実施済)	4 手続
学校給食関係手続	学校給食課	代理受付	4 手続

妊産婦・母子手帳関係手続	こども家庭 センター	引継ぎ (一部職員交代)	2 手続
犬の登録関係手続	生活環境課	代理受付 (現行委託で実施済)	1 手続

- ※ 所管課等については、令和7年度時点のものであり、課名等については変更の可能性があります。
- ※ 職員交代とは、所管課等職員が総合窓口に来て受付をする方法（複数の職員がローテーションで対応する方法）で、事情によりカウンターを移動することが困難な場合の対応を想定しています。
- ※ 代理受付とは、他課等所管の申請書等を市民窓口支援システム等の各種システムを利用して受け付ける方法です。
- ※ 実施予定手続数については、令和8年8月時点のものであり、法改正や組織改正等により増減する可能性があります。

《参考》

「3 総合窓口で取り扱う手続（引継ぎのみを含む）について」に記載のある実施予定手続数に関する手続内容については次のとおりです。

項番	手続内容	想定受付方法	所管課名
国 1	国民年金の資格取得（転入・入国する方）	職員交代	国保年金課
国 2	国民年金の住所等変更（送付先指定をしている方）		
国 3	国民年金の資格喪失又は任意加入（出国する方）		
国 4	国民年金の種別変更手続（離婚した方）		
国 5	国民年金の死亡届・死亡一時金・未支給年金請求案内		
国 6	国民年金の産前産後期間の保険料免除申請手続・案内（出生後の届出）		
国 7	国民年金の氏名変更（マイナンバーの情報連携による自動更新を停止している受給者又は変更後氏名の基礎年金番号通知書の発行を希望する方）		
国 8	後期高齢者医療制度 葬祭費	代理受付	
国 9	後期高齢者医療制度 高額療養費		
国 10	後期高齢者医療制度 高額介護合算療養費		
国 11	後期高齢者医療制度 療養費		
国 12	後期高齢者医療制度 第三者行為		
国 13	後期高齢者医療制度 負担割合差額支給		
国 14	後期高齢者医療制度 食事療養費等差額支給		
国 15	後期高齢者医療制度 給付費振込先口座変更（各種給付関係申請に付随した申請）		
国 16	後期高齢者医療制度 送付先変更		
国 17	後期高齢者医療制度 減免申請		
国 18	後期高齢者医療制度 簡易申告申請		
国 19	後期高齢者医療障害認定申請及び資格取得（変更・喪失）届		
国 20	後期高齢者医療被保険者証等再交付申請		
国 21	後期高齢者医療被保険者受領証発行申請		
国 22	後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請兼入院日数届		
国 23	後期高齢者医療限度額適用認定証交付申請		
国 24	後期高齢者医療特定疾病認定申請		
国 25	後期高齢者医療特定疾病返却届		
国 26	長寿健康診査（受診券再交付）		
国 27	人間ドック助成（事前申込・指定外医療機関受診分の申請）		
国 28	後期高齢者医療被保険者資格取得届【県外転入・海外転入・生保終了】		
国 29	後期高齢者医療被保険者資格喪失届【県外転出・海外転出・他広域住所地特例適用・死亡・生保開始】		

国 30	後期高齢者医療被保険者資格変更届【県内転入・県内転出・転居・住所地特例適用変更（解除）・世帯変更・氏名変更・世帯主変更】	代理受付	国保年金課
国 31	国民健康保険の資格異動に伴う保険料の賦課変更		
国 32	国民健康保険の資格異動に伴う保険料の徴収（還付等）		
国 33	人間ドック助成事業（助成券）		
国 34	人間ドック助成事業（指定健診機関外・償還払い）		
国 35	特定健康診査受診券（再発行）		
国 36	特定健康診査償還払い（みなし健診）		
国 37	国民健康保険の資格取得（転入）		
国 38	国民健康保険の資格取得（入国）		
国 39	国民健康保険の資格取得（出生）		
国 40	国民健康保険の資格喪失（死亡）		
国 41	国民健康保険の資格喪失（転出）		
国 42	国民健康保険の住所変更（転居）		
国 43	国民健康保険の氏名（婚姻・離婚・養子縁組・氏名変更）		
国 44	国民健康保険の世帯主変更（世帯主変更）		
国 45	国民健康保険の世帯主変更（世帯分離・合併）		
国 46	国民健康保険の資格取得（社保等脱退）		
国 47	国民健康保険の資格喪失（社保等加入）		
国 48	国民健康保険被保険者証等再交付申請		
国 49	国民健康保険被保険者受給資格証明書		
国 50	国民健康保険加入期間証明書の申請		
国 51	国民健康保険送付先変更申請		
国 52	（学）国民健康保険住所地主義の特例被保険者 適用・適用終了届		
国 53	国民健康保険特例被保険者 適用・適用終了届		
国 54	国民健康保険の葬祭費の申請		
国 55	国民健康保険の出産育児一時金（差額）の申請		
国 56	国民健康保険高額療養費の申請		
国 57	国民健康保険高額介護合算療養費の申請		
国 58	国民健康保険療養費の申請		
国 59	国民健康保険食事療養標準負担額減額差額支給申請書		
国 60	第三者行為による傷病届等の届出受付		
国 61	国民健康保険一部負担金免除等の申請		
国 62	不当利得に係る書類の受領		
国 63	国民健康保険限度額適用・標準負担額減額認定証交付申請		
国 64	国民健康保険限度額適用認定証交付申請		

国 65	国民健康保険特定疾病療養受療証の申請	代理受付	国保年金課
介 1	介護保険に関する手続き（転入）	代理受付	介護福祉課
介 2	介護保険に関する手続き（転居）		
介 3	介護保険に関する手続き（転出）		
介 4	介護保険に関する手続き（氏名変更）		
障 1	身体障害者手帳交付等申請（変更）	引継ぎ	障がい福祉課
障 2	身体障害者手帳交付等申請（死亡）		
障 3	療育手帳交付等申請（変更）		
障 4	療育手帳交付等申請（死亡）		
障 5	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（県外転入）		
障 6	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（県内転入・その他変更）		
障 7	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（市内転居）		
障 8	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（転出）		
障 9	精神障害者保健福祉手帳交付等申請（返還）		
障 10	自立支援医療費（精神通院）支給認定申請（県外転入）		
障 11	自立支援医療費（精神通院）支給認定変更等申請（届出）（県内転入・その他変更）		
障 12	自立支援医療費（精神通院）支給認定変更等申請（届出）（市内転居）		
障 13	自立支援医療費（精神通院）支給認定変更等申請（届出）（転出）		
障 14	自立支援医療費（精神通院）支給認定変更等申請（届出）（返還）		
障 15	心身障害者医療費助成 新規申請		
障 16	心身障害者医療費助成 変更等申請（資格喪失・死亡）		
障 17	心身障害者医療費助成 変更等申請（資格喪失・転出）		
障 18	心身障害者医療費助成 変更等申請（転居）		
障 19	心身障害者医療費助成 変更等申請（その他）		
障 20	心身障害者医療費助成 変更等申請		
障 21	心身障害者医療費助成 支給申請		
障 22	厚木市心身障害者福祉手当 新規申請		
障 23	厚木市心身障害者福祉手当 変更申請		
障 24	国手当（特別障害者手当、障害児福祉手当） 新規申請		
障 25	国手当（特別障害者手当、障害児福祉手当） 変更届		
障 26	国手当（特別障害者手当、障害児福祉手当） 死亡届		
障 27	自立支援医療（更生・育成医療）受給者証の手続		
障 28	障がい福祉サービス受給者証の手続		
障 29	自立支援医療証（更生・育成医療）の住所変更		

障 30	障がい福祉サービス受給者証の住所変更	引継ぎ	障がい福祉課
障 31	自立支援医療証（更生・育成医療）の変更手続		
障 32	自立支援医療受給者証（更生・育成医療）の返還		
障 33	障害福祉サービス受給者証の返還		
子 1	児童手当・特例給付認定請求手続（出生）	代理受付	子育て給付課
子 2	児童手当・特例給付認定請求手続（転入）		
子 3	児童手当・特例給付額改定認定請求手続（出生）		
子 4	児童手当・特例給付受給消滅手続（転出）		
子 5	医療証交付申請書（出生）		
子 6	医療証交付申請書（転入）		
子 7	子ども医療費助成申請事項変更・資格消滅届（転出）		
子 8	子ども医療費助成申請事項変更・資格消滅届（転居）		
子 9	子ども医療費助成申請事項変更・資格消滅届（氏名変更）		
子 10	子育て日常生活支援事業支給申請書（出生）		
子 11	子育て日常生活支援事業支給申請書（転入）		
子 12	子育て日常生活支援事業申請事項変更・資格消滅届（転居）		
学 1	就学通知書の発行（転入・在校生）	代理受付	学務課
学 2	就学通知書の発行（転居・在校生）		
学 3	就学通知書の発行（転入・新入学）		
学 4	就学通知書の発行（転居・新入学）		
給 1	【転出、死亡】学校給食の停止手続	代理受付	学校給食課
給 2	【転居（転校しない）】学校給食の変更手続（記載事項の変更）		
給 3	【転居（転校する）】学校給食の変更手続（記載事項及び喫食回数の変更）		
給 4	【世帯変更等（保護者変更なし）】学校給食の変更手続（記載事項の変更）		
家 1	転入時アンケート	引継ぎ	こども家庭センター
家 2	費用免除証明の申請		
環 1	犬の登録事項変更（転居）	代理受付	生活環境課

【令和7年度市民課業務件数等（窓口・各地区市民センター等分）実績】

区分	種類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
全体	住民基本台帳人口	222,894	223,150	223,048	222,980	222,908	222,820	222,677	222,643	222,512	222,404	222,113	221,915
うち外国人	住民基本台帳人口	10,443	10,546	10,563	10,652	10,719	10,751	10,779	10,868	10,888	10,920	10,906	10,935

区分	種類	件数												
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
住民票関係	住民票の写し（除票含む）	5,970	4,902	5,172	5,267	4,305	4,723	5,076	4,414	4,541	5,128	5,119	6,519	61,136
住民票関係	記載事項証明書	185	126	351	145	93	155	125	89	123	105	141	237	1,875
住民票関係	その他諸証明	134	100	95	122	102	80	116	93	90	98	66	107	1,203
印鑑関係	印鑑登録証明書	3,612	3,485	3,569	3,469	3,049	3,332	3,470	3,040	3,057	3,259	3,120	3,587	40,049
印鑑関係	印鑑登録・廃止・再交付	877	738	764	796	724	730	739	649	682	688	693	979	9,059
戸籍証明関係	戸籍謄抄本	1,573	1,456	1,499	1,367	1,304	1,452	1,490	1,137	1,242	1,400	1,329	1,539	16,788
戸籍証明関係	除籍謄抄本	323	382	340	334	358	381	376	232	356	248	274	328	3,932
戸籍証明関係	改製原戸籍謄抄本	361	337	327	302	307	312	316	207	305	261	287	294	3,616
戸籍証明関係	受理証明書	82	90	99	102	92	64	99	83	89	110	79	113	1,102
戸籍証明関係	記載事項証明（戸籍）	13	39	30	21	24	12	25	18	17	15	34	22	270
戸籍証明関係	身分証明書	102	109	107	86	82	104	86	89	78	128	88	124	1,183
戸籍証明関係	独身証明書	17	19	21	11	17	15	15	6	15	18	19	21	194
戸籍証明関係	戸籍の附票	251	200	197	180	195	209	256	139	193	235	216	249	2,520
戸籍証明関係	出産一時金証明	1	1	1	0	0	0	1	1	3	1	2	0	11
戸籍証明関係	広域戸籍謄本	575	554	635	621	657	645	747	539	691	669	669	779	7,781
戸籍証明関係	広域除籍謄本	798	747	839	744	820	987	1,062	787	1,011	711	845	948	10,299
戸籍証明関係	広域改製原戸籍謄本	335	309	354	342	342	410	456	317	398	301	367	374	4,305
課税関係	課税証明書《参考値》	265	223	1,138	646	408	381	403	294	292	288	285	318	4,941

※ その他諸証明には、住居表示実施証明、不在住・不在籍証明等が入ります。

※ 課税証明については、市民課発行は土曜開庁のみ、地区市民センター等での発行に当たっては事前予約が必要であり、市民税課での発行となるため参考値となります。

【令和7年度市民課業務件数（郵送分）実績】

区分	種類	件数												
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
住民票関係	住民票の写し（除票・記載事項証明含む）	1,205	1,350	1,304	1,525	1,064	1,225	1,420	1,297	1,251	1,271	983	1,261	15,156
住民票関係	その他諸証明（住居表示実施証明等）	5	10	9	11	6	8	4	7	11	12	8	2	93
戸籍証明関係	戸籍謄抄本	331	341	394	393	331	367	371	282	304	263	279	303	3,959
戸籍証明関係	除籍謄抄本	216	229	223	271	179	295	220	155	220	197	221	206	2,632
戸籍証明関係	改製原戸籍謄抄本	174	157	211	186	163	180	204	128	163	130	170	157	2,023
戸籍証明関係	受理証明書	0	1	1	2	2	3	1	0	2	1	0	4	17
戸籍証明関係	記載事項証明（戸籍）	0	0	1	2	1	1	0	0	0	2	0	0	7
戸籍証明関係	身分証明書	38	19	34	38	24	36	30	18	22	17	17	20	313
戸籍証明関係	その他戸籍証明関係（独身証明等）	8	18	5	3	6	17	2	2	2	7	10	2	82
戸籍証明関係	戸籍の附票	387	365	420	477	410	411	473	336	372	334	348	392	4,725

x

【令和7年度市民課異動処理件数及び戸籍届出件数実績】

区分	種類	件数												
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
住基関係	転入	1,142	674	705	700	631	667	691	534	598	561	625	1,614	9,142
住基関係	転居	458	354	343	360	303	295	319	297	300	276	314	362	3,981
住基関係	転出	829	667	677	681	595	675	614	504	584	627	618	1,371	8,442
住基関係	出生	95	94	94	102	91	113	101	80	95	88	92	80	1,125
住基関係	死亡	219	212	177	181	214	195	184	219	215	264	228	199	2,507
住基関係	その他（職権回復・職権消除等）	26	41	30	43	20	80	26	22	38	25	12	18	381
住基関係	その他（世帯合併・職権修正等）	423	435	603	681	545	492	449	429	427	475	397	575	5,931
住基関係	その他（入管通知等）	423	442	485	513	468	487	438	367	436	330	366	406	5,161
戸籍関係	出生	91	95	99	104	94	112	102	79	99	86	92	80	1,133
戸籍関係	死亡	220	204	174	184	218	194	187	240	228	254	230	204	2,537
戸籍関係	婚姻	55	66	59	103	60	34	61	76	76	64	68	91	813
戸籍関係	離婚	30	27	26	29	30	24	21	28	34	30	20	40	339
戸籍関係	養子縁組・養子離縁	10	7	14	23	12	13	6	12	13	16	16	29	171
戸籍関係	入籍・分籍	29	19	24	31	29	30	16	17	33	21	7	32	288
戸籍関係	転籍	43	44	47	68	81	48	50	30	47	30	49	46	583
戸籍関係	その他戸籍届出	27	29	29	46	25	28	51	29	34	35	26	37	396

【令和7年度 国保年金課（国民健康保険）業務件数等】

区分	種類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
全体	住民基本台帳人口	222,894	223,150	223,048	222,980	222,908	222,820	222,677	222,643	222,512	222,404	222,113	221,915
うち国保加入	被保険者数	10,443	10,546	10,563	10,652	10,719	10,751	10,779	10,868	10,888	10,920	10,906	10,935

区分	種類	件数												合計
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
資格関係	国保加入・脱退（住民票異動なし）	1,007	638	760	747	579	636	718	559	585	593	589	653	8,064
資格関係	国保加入・脱退（住民票異動あり）	440	303	309	298	291	270	311	272	265	266	260	533	3,818
資格関係	証等再発行 ※1	81	70	60	96	149	117	111	77	86	82	61	63	1,053
資格関係	被保険者受給資格証明書	20	13	28	46	26	19	29	24	15	19	5	13	257
資格関係	加入期間証明書	4	7	4	5	4	9	3	0	2	4	7	5	54
資格関係	送付先変更	4	9	10	4	2	7	6	1	3	3	8	2	59
資格関係	住所地特例（該当・非該当・変更）	3	1	7	4	2	9	2	4	1	0	3	3	39
資格関係	修学中の学生に関する適用	4	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	10
賦課関係	簡易申告	383	173	154	158	231	201	187	148	162	169	153	345	2,464
賦課関係	市税申告連絡票	12	11	117	67	41	24	28	12	12	18	19	16	377
賦課関係	非自発的失業者軽減	34	37	41	30	19	34	47	33	33	25	32	47	412
賦課関係	口座振替説明 ※2													0
賦課関係	保険料減免	8	7	8	10	12	5	21	7	20	16	16	14	144
賦課関係	保険料試算	55	31	65	55	48	58	25	27	39	65	68	130	666
賦課関係	納付済額のお知らせ	10	3	7	5	8	3	41	165	105	102	79	86	614
賦課関係	産前産後保険料の免除	11	9	10	6	18	14	18	21	5	15	10	7	144
賦課関係	納付方法変更申出書	0	3	5	2	0	2	0	1	0	5	0	3	21
賦課関係	納付書再交付 ※3													0
給付関係	限度額適用認定証・標準負担額減額認定証 ※発行枚数	44	32	32	288	122	43	50	22	34	22	30	23	742
給付関係	特定疾病療養受領証	5	1	0	1	2	5	2	3	2	4	3	2	30
給付関係	高額療養費	154	128	123	164	114	159	153	100	142	157	122	233	1,749
給付関係	高額外来年間合算療養費	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	63	9	76
給付関係	高額介護合算療養費	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
給付関係	療養費	63	45	77	163	40	96	102	91	87	72	50	132	1,018
給付関係	第三者行為による傷病届等	3	6	5	13	4	7	10	6	5	5	4	7	75
給付関係	葬祭費	25	26	32	21	12	19	21	15	22	31	24	24	272
給付関係	出産育児一時金	10	13	5	8	9	11	17	16	12	7	9	16	133
給付関係	食事差額	1	5	4	5	1	4	1	4	2	4	3	3	37
給付関係	負担割合差額	0	0	0	0	0	0	4	9	5	0	0	0	18
給付関係	不当利得	0	4	6	3	3	4	9	4	4	3	4	4	48
給付関係	一部負担金免除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保健事業	特定検診	0	0	3	140	2	3	12	4	29	20	1	0	214
保健事業	人間ドック	7	10	14	19	12	19	20	14	22	18	23	24	202
保健事業	医療費通知再交付	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	18	12	46
保健事業	健康診断等の情報提供	1	2	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	7

※1 資格確認書の再発行及びお知らせ交付の合計件数

資格確認書の再発行とのお知らせの交付を同時に行った場合は2件としています。

※2 件数の集計をしていますが、月100件程度です。

※3 件数の集計をしていますが、月20件程度です。

7月は新規加入をまとめて発行しているため件数が多くなっています。

【国保年金課（後期高齢者医療保険）業務【想定】件数】

区分	区分 2	年間想定件数	月平均想定件数
【資格関係】			
	被保険者資格取得（変更・喪失）届出書	250	21
	障害認定申請書資格取得（変更・喪失）届書	50	4
	資格確認書等再交付申請書	600	50
	被保険者受療証発行申請書	120	10
	基準収入額適用申請書	10	1
	特定疾病認定申請書	120	10
	資格確認書交付兼任意記載事項併記申請書	600	50
	後期高齢者医療長期入院日数届書	30	3
	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	50	4
	後期高齢者医療被保険者資格情報証明書交付申請書	50	4
【保険料関係】			
	減免申請書	12	1
	所得照会書	150	13
	その他（却下該当申請等）	10	1
	後納郵便物等差出票	100	8
【給付関係】			
高額療養費			
	支給申請書	600	50
	振込先口座変更申請書	1,800	150
高額療養費（外来年間合算）			
	支給申請書	20	2
	振込先口座変更申請書	20	2
高額介護合算療養費			
	支給申請書	2,000	167
第三者行為			
	第三者行為による傷病届	80	7
	自過失等届書	80	7
療養費			
	支給申請書	800	67
	振込先口座変更申請書	30	3
差額支給			
	食事療養等標準負担差額	150	13
	負担割合差額	50	4
	振込先口座変更申請書	30	3
葬祭費			
	支給申請書	2,200	183

【所要時間】

区分	種類	所要時間（分）
住民票関係	住民票の写し（除票含む）	15
住民票関係	記載事項証明書	
住民票関係	その他諸証明	
印鑑関係	印鑑登録証明書	
印鑑関係	印鑑登録・廃止・再交付	20
戸籍証明関係	戸籍謄抄本	15
戸籍証明関係	除籍謄抄本	
戸籍証明関係	改製原戸籍謄抄本	
戸籍証明関係	受理証明書	
戸籍証明関係	記載事項証明（戸籍）	
戸籍証明関係	身分証明書	
戸籍証明関係	独身証明書	
戸籍証明関係	戸籍の附票	
戸籍証明関係	出産一時金証明	
戸籍証明関係	広域戸籍謄本	
戸籍証明関係	広域除籍謄本	
戸籍証明関係	広域改製原戸籍謄本	
住民票関係（郵送）	住民票の写し（除票・記載事項証明含む）	5～15
住民票関係（郵送）	その他諸証明（住居表示実施証明等）	
戸籍証明関係（郵送）	戸籍謄抄本	
戸籍証明関係（郵送）	除籍謄抄本	
戸籍証明関係（郵送）	改製原戸籍謄抄本	
戸籍証明関係（郵送）	受理証明書	
戸籍証明関係（郵送）	記載事項証明（戸籍）	
戸籍証明関係（郵送）	身分証明書	
戸籍証明関係（郵送）	その他戸籍証明関係（独身証明等）	
戸籍証明関係（郵送）	戸籍の附票	
住基関係	転入	45～60
住基関係	転居	30～45
住基関係	転出	20～30
住基関係	出生	15
住基関係	死亡	15
住基関係	その他（職権回復・職権消除等）	30
住基関係	その他（世帯合併・職権修正等）	30
住基関係	その他（入管通知等）	30
戸籍関係	出生	50
戸籍関係	死亡	50
戸籍関係	婚姻	65
戸籍関係	離婚	60
戸籍関係	養子縁組・養子離縁	60
戸籍関係	入籍・分籍	50
戸籍関係	転籍	40
戸籍関係	その他戸籍届出	90
戸籍関係	おくやみに関する受付等	20

※ 戸籍関係は外国人が絡むと＋60分ほどかかる場合があります。

※ 受付から手続終了までのおおよその目安となる時間を示したものです。

区分	種類	所要時間（分）
《国保》資格関係	国保加入	17
《国保》資格関係	国保喪失	12
《国保》資格関係	証等再発行	13
《国保》資格関係	被保険者受給資格証明書	13
《国保》資格関係	加入期間証明書	13
《国保》資格関係	送付先変更	20
《国保》資格関係	住所地特例（該当・非該当・変更）	15～30
《国保》資格関係	修学中の学生に関する適用	30
《国保》資格関係	資格確認書	13
《国保》賦課関係	簡易申告	12
《国保》賦課関係	市税申告連絡票	12
《国保》賦課関係	非自発的失業者軽減	17
《国保》賦課関係	口座振替説明	15
《国保》賦課関係	保険料減免	5
《国保》賦課関係	保険料試算	15
《国保》賦課関係	納付済額のお知らせ	12
《国保》賦課関係	産前産後保険料の免除	10
《国保》賦課関係	納付方法変更申出書	12
《国保》賦課関係	納付書再交付	12
《国保》給付関係	限度額適用認定証・標準負担額減額認定証	8
《国保》給付関係	特定疾病療養受領証	8
《国保》給付関係	高額療養費	5
《国保》給付関係	高額外来年間合算療養費	15
《国保》給付関係	高額介護合算療養費	10
《国保》給付関係	療養費	15
《国保》給付関係	第三者行為による傷病届等	10
《国保》給付関係	葬祭費	20
《国保》給付関係	出産育児一時金	25
《国保》給付関係	食事差額	30
《国保》給付関係	負担割合差額	20
《国保》給付関係	不当利得	10
《国保》給付関係	一部負担金免除	20
《国保》保健事業	特定検診	5～15
《国保》保健事業	人間ドック	25
《国保》保健事業	医療費通知再交付	20
《国保》保健事業	健康診断等の情報提供	5
《後期》資格関係	被保険者資格取得（変更・喪失）届出書	20
《後期》資格関係	障害認定申請書資格取得（変更・喪失）届書	30
《後期》資格関係	資格確認書等再交付申請書	10
《後期》資格関係	被保険者受療証発行申請書	10
《後期》資格関係	基準収入額適用申請書	10
《後期》資格関係	特定疾病認定申請書	10
《後期》資格関係	資格確認書交付兼任意記載事項併記申請書	15
《後期》資格関係	後期高齢者医療長期入院日数届書	15
《後期》資格関係	マイナナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請書	10
《後期》資格関係	後期高齢者医療被保険者資格情報証明書交付申請書	15
《後期》保険料関係	減免申請書	10
《後期》保険料関係	所得照会書	15
《後期》保険料関係	その他（却下該当申請等）	5
《後期》保険料関係	後納郵便物等差出票	30
《後期》給付関係	【高額療養費】支給申請書	10
《後期》給付関係	【高額療養費】振込先口座変更申請書	5
《後期》給付関係	【高額療養費（外来年間合算）】支給申請書	10
《後期》給付関係	【高額療養費（外来年間合算）】振込先口座変更申請書	5
《後期》給付関係	【高額介護合算療養費】支給申請書	15
《後期》給付関係	【第三者行為】第三者行為による傷病届	20
《後期》給付関係	【第三者行為】自過失等届書	15
《後期》給付関係	【療養費】支給申請書	20
《後期》給付関係	【療養費】振込先口座変更申請書	5
《後期》給付関係	【差額支給】食事療養等標準負担差額	30
《後期》給付関係	【差額支給】負担割合差額	20
《後期》給付関係	【差額支給】振込先口座変更申請書	5
《後期》給付関係	【葬祭費】支給申請書	15

厚木市総合窓口等業務委託プロポーザル実施要領

1 趣旨

この要領は、厚木市（以下「本市」という。）が令和10年1月の複合施設「あつめき」（以下「新庁舎」という。）の開館に併せて開設する総合窓口及びそれらに付随する関係業務（以下「本業務」という。）を委託するに当たり、ワンストップ・ワンフロアサービスの構築、円滑な業務処理及び関係各課への引継ぎ等を実現するため、独自の窓口運営のアイデアや経験によるノウハウ等に基づいた技術提案による公募型プロポーザル方式（以下「プロポーザル」という。）により、公正かつ公平な方法で選定するために必要な事項を定めるものである。

2 業務概要

(1) 名称

厚木市総合窓口等業務委託

(2) 業務内容

別添「厚木市総合窓口等業務委託仕様書」のとおり

(3) 履行期間

契約締結日から令和12年12月31日まで

うち業務準備期間：契約締結日から令和9年12月31日まで

うち業務運用期間：令和10年1月1日から令和12年12月31日まで

※ 12月29日から1月3日までは年末年始休暇であり、閉庁日となる。

(4) 履行場所

ア 業務準備期間

厚木市中町3丁目17番17号

厚木市役所本庁舎1階及び2階 市民課、国保年金課事務室内及びフロア ほか

イ 業務運用期間

厚木市中町1丁目2番1号

新庁舎1階 市民課及び国保年金課事務室内及び庁舎棟フロア全体（発券・記載台及び待合スペース周辺）

(5) 事務局

担 当：市民福祉部 市民課

電 話：046-225-2039（直通）

メール：2600@city.atsugi.kanagawa.jp

担当者：安達

(6) 書類提出先

〒243-8511 厚木市中町3丁目17番17号（厚木市役所本庁舎1階）

厚木市 市民福祉部 市民課

3 予算上限額

1,336,158,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

うち 市民課業務 1,002,078,000 円

国保年金課業務	334,080,000 円
(国保年金課業務内訳)	
国民健康保険分	238,608,000 円
後期高齢者医療保険分	95,472,000 円

なお、この金額は、予算の上限であり、契約時の予定価格を示すものではなく、業務内容の規模を示すものである。

また、本業務については、物価変動等を加味した予算となっているため、「業務委託契約におけるスライド条項の運用基準」は適用しない。

4 提案資格

プロポーザルに参加することができる事業者は、次の(1)から(12)までを全て満たす者とする。

なお、共同事業体で参加する場合については、(13)の要件を満たすこと。

- (1) 本業務の参加表明書提出時において、厚木市の競争入札に参加することができる者の資格等に関する規程（平成元年厚木市告示第31号）第6条に規定する資格者名簿に登録された者であること。
- (2) 参加表明書等の提出期限から契約締結日までの期間において、厚木市工事請負契約に係る競争入札の参加停止及び指名停止等措置要綱（平成2年4月1日施行）及び厚木市事業所等実態調査実施要綱（平成21年10月1日施行）の規定による指名停止等の措置を受けていないこと。
- (3) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定する者に該当しない者であること。
- (4) 2年以内に手形交換所の取引停止処分を受けている者（会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続開始の申立てがなされている者のうち、当該手続開始の決定後、競争入札参加資格の再認定を受けた者を除く。）でないこと。
- (5) 6箇月以内に不渡手形又は不渡小切手を出している者（会社更生法に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法に基づく再生手続開始の申立てがなされている者のうち、当該手続開始の決定後、競争入札参加資格の再認定を受けた者を除く。）でないこと。
- (6) 所有する資産に対し、仮差押命令、差押命令、保全差押又は競売手続の開始決定がなされていない者であること。
- (7) 国税及び地方税に滞納がないこと。
- (8) 厚木市暴力団排除条例（平成23年厚木市条例第12号）に定める暴力団員等、暴力団経営支配法人等又は暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者でないこと。
- (9) 神奈川県暴力団排除条例（平成22年神奈川県条例第75号）第23条第1項又は第2項の規定に違反しない者であること。
- (10) 厚木市総合窓口等業務委託に係る技術提案書特定委員会（以下「特定委員会」という。）の委員が自ら主宰し、又は役員若しくは顧問として関係する営利法人その他営利組織でないこと。
また、これらの組織に属していないこと。
- (11) プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を受

けていること。

- (12) 過去10年間（平成28年度～令和7年度）に、受注時点において人口10万人以上の地方公共団体で、継続して3年以上、住民異動届関連業務、戸籍届書受付業務及び国民健康保険資格得喪届書関連業務の委託業務を受注した実績があること。

なお、住民異動届関連業務とは、住民異動届の受付又は入力業務を指し、異動に伴うマイナンバーカード業務は含まない。

- (13) 共同事業体で参加をする場合は、次の要件を全て満たしていること。

ア 自主的に結成された共同事業体であること。

イ 構成員は、2者以下であること。

ウ 代表構成員（共同事業体の代表者）が申込者となり、共同事業体を代表して市及び第三者と折衝する権限並びに自己の名義をもって市に対して委託料の請求等、包括的な責任を負うこと。

エ (2)から(12)までに規定する全ての要件を満たすこと。

また、共同事業体を構成する全構成員が(1)の要件を満たしていること。

なお、(12)については、共同事業体を構成する団体で要件を満たしていること。

オ 構成員が、他の共同事業体の構成員として重複していないこと。

5 特定委員会

次に掲げる10人の委員で構成する特定委員会を設置し、技術提案等について審査する。

役 職	所属等
委員長	市民福祉部 窓口サービス改革担当部長
委 員	市民福祉部 市民課長
委 員	市民福祉部 国保年金課長
委 員	企画部 行政経営課長
委 員	企画部 D X推進課長
委 員	市民福祉部 市民課住民異動係長
委 員	市民福祉部 市民課戸籍係長
委 員	市民福祉部 市民課マイナンバーカード係長
委 員	市民福祉部 国保年金課国保給付係長
委 員	市民福祉部 国保年金課長寿医療係長

6 実施スケジュール（予定）

項 目	期 間
実施要領等必要書類の公開	令和8年9月10日（木）から
プロポーザル参加表明書提出	令和8年10月30日（金）午後5時まで
参加表明に係る質疑受付	令和8年9月10日（木）から 令和8年10月9日（金）正午まで（必着）
参加表明に係る回答期限	令和8年10月20日（火）午後5時
提案資格確認結果通知書及び技術提案書提出要請書送付	令和8年11月10日（火）

技術提案書の提出期間	令和 8 年11月10日（火）から 令和 8 年12月25日（金）午後 5 時まで（必着）
技術提案書に係る質疑受付	令和 8 年11月10日（火）から 令和 8 年12月 9 日（水）正午まで（必着）
技術提案書に係る回答期限	令和 8 年12月11日（金）午後 5 時
庁舎レイアウト説明会	令和 8 年11月24日（火）から 令和 8 年12月 4 日（金）までのいずれか 1 日
プレゼンテーション及びヒアリング	令和 9 年 2 月 1 日（月）から 令和 9 年 2 月 3 日（水）までのいずれか 1 日
審査結果の公表及び通知	令和 9 年 3 月下旬（予定）
契約に関する詳細打合せ	令和 9 年 4 月 1 日（木）以降※
契約締結	令和 9 年 4 月下旬を予定

※ 別途調整を行う。

7 参加表明手続

本プロポーザルに参加を希望する者は、次のとおり参加表明書等を提出すること。

(1) 実施要領等必要書類の公開場所及び配付方法

ア 公開場所 厚木市ホームページ

イ 配付方法 電子データ

(2) プロポーザル参加表明書等提出期限、提出場所及び提出方法

ア 提出期限 令和 8 年10月30日（金）午後 5 時（必着）

イ 提出場所 市民課（書類提出先と同一）

ウ 提出方法 持参、郵送又は電子メール

※ 電子メールにより質疑書を提出した場合は、必ず電話で受信確認をしてください。

※ 持参する場合については、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第 178 号）に規定する休日等を除く午前 8 時30分から午後 5 時00分まで。

(3) 参加表明に係る提出書類

次に掲げる書類を各 1 部提出すること。

なお、提出書類等の作成等に係る一切の費用は、表明者が負担すること。また、不慮の事故による紛失又は遅配については考慮しない。

提出書類	様 式
プロポーザル参加表明書	指 定
受注実績書（業務内容がわかる契約書の写しの添付必要有）	指 定
プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を確認できるもの（写し）	—
納税証明書（直近 2 年分の国税（法人税・消費税）、都道府県税（事業税・都道府県民税）及び市町村民税すべての納税証明書の写し（未納がないことが確認できるもの）	—
会社概要（パンフレット等可）	—
共同事業体構成届出書	—

※ 共同事業体での申請の場合に限る。	
※ 共同事業体構成届出書提出後において代表となる法人構成届の変更は認めない。	

※ 共同事業体として参加する場合は、上記提出書類(プロポーザル参加表明書を除く)について、共同事業体を構成する事業者毎に提出すること。

(4) 参加表明に係る質疑及び回答

本プロポーザルの参加に係る質疑がある場合には、次のとおり提出すること。

なお、電話、FAX 及び口頭による質問は一切受け付けない。

ア 提出期限 令和 8 年10月 9 日 (金) 正午 (必着)

イ 提出場所 市民課 (書類提出先と同一)

ウ 提出方法 持参、郵送又は電子メール

※ 電子メールにより質疑書を提出した場合は、必ず電話で受信確認をしてください。

提出書類	様 式
質疑書	指 定

エ 回答期限 令和 8 年10月20日 (火) 午後 5 時

※ 厚木市ホームページにて公表

8 提案資格審査

プロポーザル参加表明書の提出期間最終日を基準日として、提案資格確認を事務局が行い、次のとおり通知する。

(1) 提案資格確認結果通知書及び技術提案書提出要請書発送日

令和 8 年11月10日 (火)

(2) その他

ア プロポーザル提案資格があると確認できた者に対して、その旨を提案資格確認通知書で通知するとともに、技術提案書提出要請書等を送付する。

イ プロポーザル提案資格がないと判断された者に対しては、その旨及び理由を提案資格確認通知書で通知する。

9 庁舎レイアウト説明会

本プロポーザルの提案資格があると確認できた者を対象として、本業務の実施場所に関する庁舎レイアウト説明会を次のとおり実施する。

なお、参加は任意とし、参加有無については審査に影響しない。

また、庁舎レイアウト説明会の日時等については、別途通知 (日時指定) する。

(1) 庁舎レイアウト説明会実施日等

令和 8 年11月24日 (火) から令和 8 年12月 4 日 (金) のいずれか 1 日

※ 本市指定の日時での参加となり、日時変更等については、原則、受け付けない。

(2) 庁舎レイアウト説明会参加可否について

庁舎レイアウト説明会不参加の場合のみ事務局へ電話連絡すること。

(3) その他

庁舎レイアウト説明会での質疑等については、受け付けない。

10 技術提案書等の提出

技術提案書提出要請を受けた者は、技術提案書等を次のとおり提出すること。

(1) 技術提案書提出期限、提出場所及び提出方法

ア 提出期限 令和 8 年12月25日（金）午後 5 時（必着）

イ 提出場所 市民課（書類提出先と同一）

ウ 提出方法 持参又は郵送

※ 持参する場合については、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日を除く午前 8 時30分から午後 5 時15分まで。

(2) 提出書類及び提出部数

提出書類	提出部数	様 式
技術提案書（鑑）	1 部	指 定
技術提案書（正本） ※表紙に提案者名の記載があるもの	1 部	—
技術提案書（副本） ※表紙に提案者名の記載がないもの	15 部	—
見積書（正本） ※表紙に提案者名の記載があるもの	1 部	—
見積書 ※表紙に提案者名の記載がないもの	15 部	—
その他技術提案に必要な書類	15 部	—

(3) 技術提案書に係る質疑及び回答

本プロポーザルの技術提案書に係る質疑がある場合には、次のとおり提出すること。

なお、電話、FAX 及び口頭による質問は一切受け付けない。

ア 提出期限 提出期限 令和 8 年12月 9 日（水）正午（必着）

イ 提出場所 市民課（書類提出先と同一）

ウ 提出方法 持参、郵送又は電子メール

※ 電子メールにより質疑書を提出した場合は、必ず電話で受信確認をしてください。

提出書類	様 式
質疑書	指 定

エ 回答期限 令和 8 年 12 月 11 日（金）午後 5 時

※ 厚木市ホームページにて公表

(4) 注意点等

ア 提出書類等の作成等に係る一切の費用は、表明者が負担すること。また、不慮の事故による紛失又は遅配については考慮しない。

イ 専門知識を有しない者でも理解できるよう、分かりやすい表現にすること。

ウ 提案内容については、簡潔かつ明瞭に記述し、必要に応じて図表等を利用すること。

エ 提案は 1 案とすること。

オ 様式は任意とするが、基本的に A 4（縦・横は自由）、12pt 以上の文字の大きさと作成し、A 3 サイズの資料を添付する際には、A 4 サイズに折りたたむこと。

また、A 3 サイズは 2 ページとして換算すること。

カ 副本については、全ページにわたり提案者を識別できるものを記載しないこと。

キ 技術提案書及びその他技術提案に必要な書類については、合計で 50 ページ以内とすること。

ク 技術提案書については、別表「審査基準表」に掲げる評価項目が網羅されて表現されたものであること。

ケ 市は提出された技術提案書等の内容について、提案者に内容の確認及び追加資料を求めることができる。

コ 技術提案書の内容については、提案者が責任を持って履行できる内容とすること。

サ 書類提出後の差し替え、再提出及び追加提出については認めない。

シ 本市が受領した技術提案書等については返却しない。

ス 提出された書類等の著作権は、応募者及び提案者に帰属するが、本市は、次の場合において、提出された書類等は無償で使用する権利を持つものとする。

(ア) 技術提案書の提出者の選定及び受注候補者（及び次点候補者）の特定のために使用する場合

(イ) 厚木市情報公開条例（平成 13 年厚木市条例第 15 号）等関連規程に基づき公開する場合

(ウ) (ア) の選定及び特定又は (イ) の公開等のために複製を作成する場合

11 プレゼンテーション及びヒアリング

プレゼンテーション及びヒアリングについては、次のとおり実施する。

(1) 日時及び場所

ア 日時 令和 9 年 2 月 1 日（月）から令和 9 年 2 月 3 日（水）までのいずれか 1 日

イ 場所 厚木市役所第二庁舎 16 階会議室

※ 日時及び場所の詳細については、別途通知

(2) 出席者

プレゼンテーション及びヒアリングは、3 人以内で実施し、出席者については、管理技術者、PC 専属操作員及び準備作業員についても含めるものとする。

※ 説明は、管理技術者となる者が行うこと。

(3) 提案時間

1 者につき 60 分以内（説明 45 分以内、質疑応答 15 分程度）とする。

(4) 機材等

本市が用意する機器は次のとおりとし、PC 等必要となる機器は、提案者が持参すること。

【貸与機器】

・ Bigpad 1 台

・ HDMI ケーブル 1 本

・ HDMI 変換器 1 個（Type-C 又は Lightning ケーブルからの変換可）

※ Bigpad は、SHARP 製、型番 N-L703B であり、HDMI ケーブル又は VGA ケーブルにより PC と接続可能。

(5) 注意点等

ア プレゼンテーションは、技術提案書を基に行うこと。

なお、提案者は社章や名札等は身に付けず、発言の際は、自社名等を発しないよう注意すること。

イ 当日、新たに説明資料を追加することはできないことに注意すること。

12 技術提案審査等

- (1) 審査については、審査基準に基づき特定委員会で審査する。
- (2) 審査は、2000 点満点（定量評価及び技術提案審査の総合計）とし、選定委員（特定委員会委員）は審査基準表の評価項目ごとに次のとおり採点する。

（表 1）

評価	評価内容	採点基準
A	優秀である	配点×1.0
B	満足できる	配点×0.8
C	標準的である	配点×0.6
D	物足りない	配点×0.4
E	劣っている	配点×0.2
F	要求水準を満たしていない	配点×0.0

※ 表 1 については、審査基準表内の「会社概要等 受注実績」及び「価格の評価 見積書」を除く項目に対し適用する。

（表 2）

契約最終年度	住民異動届関連業務 国民健康保険資格得喪届書関連業務
令和 7 年度	配点×1.0
令和 5 年度から令和 6 年度までの間	配点×0.8
令和 3 年度から令和 4 年度までの間	配点×0.6
令和元年度（平成31年度）から令和 2 年度までの間	配点×0.4
平成28年度から平成30年度までの間	配点×0.2

※ 表 2 については、審査基準表内の「会社概要等 受注実績」に適用する。

※ 各業務で受注した契約期間の契約最終年度で判断する。

※ 単年度契約を複数年繰り返している場合は、直近の契約最終年度で判断する。

※ 契約履行中のものについては、直近の年度で判断する。

例：令和 5 年度から令和 9 年度（5 年間）の契約の場合、3 年経過した令和 7 年度を該当年度とする。

※ 同種業務を複数自治体分記載されている場合は、契約最終年度が直近のもので判断する。

※ 別紙の受注実績書で記載した内容で審査する。

- (3) 選定委員の採点の合計点が最も高い提案者を受注候補者とし、合計点が 2 番目に高い提案者を次点候補者とする。

ただし、受注候補者及び次点候補者になる者は、選定委員の採点の合計点が最低基準点を満たしているものとする（最低基準点 1200 点）。

- (4) 上記(3)において、採点の合計点が最も高い提案者が2者以上ある場合は、当該提案者の採点で評価区分がA（優秀である）とした委員の数が最も多い提案者を受注候補者とし、次に多い提案者を次点候補者とする。
- (5) 上記(4)において、当該提案者の採点で評価区分がA（優秀である）とした委員の数が同数となった場合は、技術提案内の「独自提案」の評価点数が上位の者を受注候補者とし、次点の者を次点候補者とする。
- (6) 上記(5)において、技術提案内の「独自提案」の評価点数が同点となった場合は、技術提案内の「サービス水準」の評価点数が上位の者を受注候補者とし、次点の者を次点候補者とする。
- (7) 上記(6)において、技術提案内の「サービス水準」の評価点数が同点の場合は、選定委員で協議の上最終決定し、受注候補者と次点候補者を選定する。
- (8) 受注候補者が失格又は無効となった場合には、次点候補者を受注候補者とする。
- (9) 提案者が1者の場合でも審査を行い、各選定委員の採点の合計点が最低基準点を満たした場合は受注候補者として、契約の手続きを行う。

ただし、各選定委員の採点の合計点が最低基準点を満たさない等、プロポーザルが不成立の場合は、再度公募する。
- (10) 次点候補者が同点により同数いる場合は、受注候補者の選定方法と同様の順位付けを行うものとする。
- (11) 評価項目の「価格の評価」のうち、「見積書」についての採点については、「審査基準表」に記載のとおりとする。
- (12) 「見積書」に係る採点において、小数点以下の端数が生じた場合は、小数点第2位を四捨五入する。

13 最終審査結果通知及び公表

最終審査結果の通知及び公表方法については、次のとおり行う。

(1) 最終審査結果通知方法、公表方法及び公表内容

ア 通知方法 受注候補者及び次点候補者に特定された者に対し、書面にて通知する。

イ 公表方法 厚木市ホームページにて公表する。

ウ 公表内容 次のとおり

(ア) 受注候補者名

(イ) 評価結果

(ウ) 特定理由

※ 最終審査の結果、受注候補者及び次点候補者に特定されなかった技術提案書の提出者に対しては、特定しなかった旨及び理由を書面にて送付する。

※ 受注候補者以外は提案者が特定できない方法で公表する。

また、受注候補者に事故等があり、契約が不能となった場合は、次点候補者について公表する。

(2) 審査の経緯及び内容に関する問い合わせ等

ア 審査の経緯及び審査内容に関しての問い合わせには応じない。

イ 審査結果に対する異議申し立ては受け付けない。

ただし、最終審査を受けた者で、審査結果の理由の説明が必要な場合は、次の方法

により書面で請求することができる。

(ア) 請求日時 最終審査結果通知に記載

(イ) 請求場所 市民課（書類提出先と同一）

(ウ) 請求方法 任意の様式による書面（ただし、規格は、A4版、用紙縦置き、横書き及び両面印刷とし、法人名、部署、氏名、電話及びファクシミリ番号を併記により、市民課（書類提出先と同一）へ持参、郵送又は電子メールにて送付すること。）

(エ) 回答時期 受理した日の翌日から起算して15日以内に説明を求めた者に対し、書面により回答する。

14 契約

(1) 契約手続

本市は、受注候補者となった者を契約交渉相手として、契約交渉を行う。

ただし、受注候補者に事故等があり、契約が不能となった場合には、次点候補者を契約交渉相手方とする。

また、受注候補者と本市との間で、仕様（委託内容）、経費等について再度調整を行った上で、協議が整った場合に委託契約を締結する（契約形態については随意契約とし、見積書の提出が必要）。

なお、契約額については、提案された見積額の範囲内とする。

(2) 契約保証金

本市と契約を締結する場合は、契約金額の10分の1以上の契約保証金の納付（契約保証金に代わる担保を含む。）が必要となる。

ただし、次のいずれかに該当することが確認できる場合は、契約保証金の納付を免除することとする。

ア 保険会社との間に本市を被保険者とする履行保証保険契約を締結したとき。

イ 過去2年間に国又は地方公共団体と種類及び規模を同じくする契約を2回以上締結し、これらを全て誠実に履行し、かつ、当該契約を履行しないこととなるおそれがないと本市において認められたとき。

15 その他

(1) 表明者及び提案者が次のいずれかに該当する場合は、失格とする。

ア 特定委員会委員に直接又は間接を問わずに接触を求めた場合

イ 契約の締結までの間に社会的信用を失墜させる行為が判明した場合

ウ 複数の提案をした場合

エ 提案後（ヒアリング時等）に新たな説明資料を追加した場合

オ 提出書類に虚偽の記載をした場合

カ 参加表明書提出後、「4 提案資格」の要件のいずれかを満たさなくなった場合

キ その他本実施要領に定める手続、方法等を遵守しない場合

(2) 本プロポーザルの手続において使用する言語は日本語、通貨は日本円、単位は日本の標準時及び計量法（平成4年法律第51号）によるものとする。

(3) 本プロポーザルは、厚木市プロポーザル方式等実施要綱（平成23年4月1日施行）に

基づき実施する。本実施要領に定めがないことについては、同要綱の趣旨に基づき実施する。

- (4) 契約締結後、速やかに本市担当者と協議の上、業務執行計画等、必要書類を作成・提出し、本市担当者の確認を受けること。
- (5) 本市担当者との連絡を密に行い、意思の疎通及び情報の共有を図るとともに、疑義等が生じた場合は、その都度協議すること。

(別表)

審査基準表

1 参加資格審査

事務局審査		配点
参加資格	実施要領「4 参加資格」	—
提出書類	提出書類に不足がなく、本要領に示した要件を満たしているか。	—

2 定量評価

評価項目	評価内容		配点	
会社概要等	受注実績	●住民異動届関連業務の受注実績があるか。	100	150
		●国民健康保険資格得喪届書関連業務の受注実績があるか。	50	
価格の評価	見積書	●配点×（全事業者中最低見積額）／（見積額）	200	200

3 技術提案審査（プレゼンテーション及びヒアリング） ※ 括弧内は10人の配点合計点

選定委員審査				
評価項目	評価内容		配点	
会社概要等	経営健全性	●過去3年間における経常利益率及び自己資本比率により3年間の契約に相応しい健全度があるか。	5	5 (50)
人員配置体制	現場組織・人員体制	●窓口業務を円滑に実施できる実施体制・適正な人員体制が考慮されているか。 ●指揮命令系統と責任体制及び発注者との連絡調整が考慮されているか。 ●不祥事の防止対策及び発生時の対応について考慮されているか。 ●実務に精通した業務従事者の雇用及び配置が考慮されているか。 ●業務時間内に対応できなかった場合、柔軟に対応できるか。 ●業務従事者の突発的な欠員への対応や混雑状況、繁忙期や閑散期を踏まえた人員体制が考慮されているか。 ●他市等の受注実績・経験から導き出さ	30	30 (300)

		れた具体的な工夫が取られているか。		
準備・教育体制	業務履行までのスケジュール及びマニュアル作成	●円滑かつ確実な業務引継・業務執行及びマニュアル作成が可能な、具体性のあるスケジュールとなっているか。	10	20 (200)
	教育体制	●接遇、守秘義務、窓口対応、各種端末操作の重要性を理解し、これらの知識・技能の向上に関する研修体制が確立しているか。 ●関係法令に関する知識向上に対する研修体制が確立されているか。 ●従事者等への研修・教育に対し、他市等の運用・受注実績を踏まえ、研修カリキュラム等に工夫がなされているか。	10	
サービス水準	業務の正確性	●誤謬率低下のための具体的な対策・取組がなされているか。	15	40 (400)
	法改正等対応	●法改正や制度改正等について、自ら情報収集するノウハウがあるか。	5	
	問題解決・トラブル対応等	●発生した問題に対し、初期段階から解決、再発防止までの手法が明確かつ的確にされているか。	5	
	サービス水準等の維持・向上	●市民ニーズ（利用者が何を求めているか）を的確に認識できており、対応方法の見直し等を検討・反映できるよう考慮されているか。 ●現状のサービスレベルや利用者満足度を把握し、維持向上及び品質管理に向けた取組みが考慮されているか。 ●過去の受注実績においてサービス水準が達成されているか。	15	
個人情報	個人情報保護及び情報セキュリティ	●個人情報保護（特定個人情報を含む）及び情報セキュリティ対策について十分な認識を持ち、また、研修内容について工夫がされているか。	15	25 (250)
	守秘義務の遵守	●守秘義務を遵守可能な体制について明確かつ的確に考慮されているか。	10	

独自提案	総合窓口運用 開始を見据えた 窓口対応等	●待ち時間及び処理時間の短縮策と数 値目標に係る独自の提案	15	45 (450)
		●市民からの視認性、庁内各課等との連 携及び引継ぎ方法、フロアマネジメント 等に関する独自の提案	10	
		●デジタル化／D X化等による市民サ ービス向上に資する独自の提案	10	
		●ワンストップサービス／ワンフロア サービスの構築及び実現に繋がる独自 の提案	10	

※ 会社概要等については、直近の過去3年の経常利益率及び自己資本比率について、一覧表にした上で記すこと。また、各比率を算出するに当たり、根拠となる数値も併せて明記すること。

※ 受注実績については、参加表明に係る提出書類で提出された受注実績書を基に採点します。

令和 年 月 日

(宛先) 厚木市長

所在地

商号又は名称

代表者職氏名

プロポーザル参加表明書

令和 年 月 日に公告された厚木市総合窓口等業務委託に関する提案について厚木市総合窓口等業務委託プロポーザル実施要領に基づき参加することを届け出ます。

なお、当該実施要領に定める参加資格に掲げる要件を全て満たしていること及び提出書類の記載事項は、事実と相違ないことを誓約します。

業務名：厚木市総合窓口等業務委託

担当者 所 属

氏 名

電 話

FAX

E-mail

受 注 実 績 書

1 受注実績

事業者名

市民課及び国保年金課における同種業務受注実績（人口10万人以上）

No.	自治体名	契約時人口	契約期間			受注業務内容			特記事項
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	
				～		☐ 異動	☐ 戸籍	☐ 国保	

※ 異動：住民異動届関連業務、戸籍：戸籍届書受付業務、国保：国民健康保険資格得喪届書関連業務

※ 受注実績は同一の市区町村に限りません。

※ 共同事業体で参加する場合は、特記事項に受注した事業者名を記載してください。

2 その他

- (1) 本受注実績書は、厚木市総合窓口等業務委託プロポーザル実施要領に従い、提案資格のほか、技術提案審査時の点数に反映されます。
- (2) 現在履行中（継続して3年以上のもの）を含み、契約期間が最新（直近）のものから順に記載してください。
- (3) 平成28年度（過去10年）以降の契約締結のものに限ります。
- (4) 契約期間が単年度の場合、まとめて記載することせず、1行1契約として記載してください。
- (5) 行数が不足する場合は、本受注実績書を複写し、使用してください。
- (6) 契約期間及び業務内容が分かる契約書の写しの提出が必要となります。

令和 年 月 日

(宛先) 厚木市長

所在地 (住所)

商号又は名称

代表者職・氏名

参加表明
技術提案 に関する質疑書

令和 年 月 日に公告された厚木市総合窓口等業務委託に関して、次のとおり質問します。

資料名称 (実施要領、仕様書等)	ページ、項目等	質問事項

- 1 フォントサイズは 12 ポイント以上とし、表題部は参加表明又は技術提案のいずれかに○を付けること。
- 2 記入欄が不足する場合、適宜行を挿入して記入すること。

担当者 所 属
氏 名
電 話
F A X
E-mail

令和 年 月 日

(宛先) 厚木市長

所在地（住所）

商号又は名称

代表者職・氏名

技術提案書

令和 年 月 日に公告された厚木市総合窓口等業務委託に関する提案について、厚木市総合窓口等業務委託プロポーザル実施要領に基づき、技術提案書を提出します。

担当者 所 属

氏 名

電 話

F A X

E-mail