

海老名市総合窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル要求仕様書

1 業務名

海老名市総合窓口等業務委託

2 履行期間等

(1) 業務準備期間

契約締結日から令和4年9月30日まで

(2) 業務履行期間

令和4年10月1日から令和9年9月30日まで

※ 令和4年度以降の予算に基づき執行する予定です。令和4年度以降の予算が議決されないときは履行期間等について変更となる可能性があります。

(3) 契約締結予定

令和4年4月下旬

3 業務履行場所

本庁舎1階（案内業務、市民総合窓口、福祉総合窓口）

本庁舎5階電話交換室

4 導入目的

市役所への来庁者案内及び総合窓口における業務について、民間事業者の技術・創意工夫を活用することにより効率的な業務の遂行と市民サービスの向上を図る。

5 提案を要する業務内容

別添海老名市総合窓口等業務委託仕様書のとおり

①全体共通事項

②庁舎案内業務

③電話交換業務

④市民総合窓口事務処理業務

⑤福祉総合窓口事務処理業務

※ 上記仕様書については、プロポーザル用の仕様書であり、契約上の仕様書ではありません。

6 提案を要する項目

上記導入目的をふまえ、業務水準の維持及び向上を図るための具体的かつ必要な提案をすること。

なお、提案の審査には「海老名市総合窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル評価基準」に基づき「スケジュール」「コンプライアンスに関する事項」「業務実施体制」「雇用研修」「見積額」について審査を行う。

7 追加・独自提案

6に定めるもののほか、次の各号について提案をすること。なお、追加・独自提案については費用負担が発生する場合は原則として受託者負担とする。

本市費用負担を提案の前提としている場合はその旨明記すること。

(1) 次の場合の対応方法や考え方について

- ① 法制度改正に基づく業務変更が生じる場合
- ② デジタル化に伴い従事者数の大幅な増減が生じる場合
- ③ 国等の施策により、契約書に記載のない事務について、本市が緊急で業務を処理する必要がある場合

(本市では、給付金支給事務、ワクチン接種関係事務、マイナンバーカード交付円滑化業務等で総合窓口の連携が必要となった事例があります。)

(2) 仕様書に定める内容以外で、市民サービスの向上、業務効率化等に資する提案

8 その他

契約については、事務を所管する部署ごとに分割する場合がある。

海老名市総合窓口等業務委託仕様書（全体共通事項）

1 業務実施場所等

（1）業務実施場所

本庁舎1階（案内業務、市民総合窓口、福祉総合窓口）

本庁舎5階電話交換室

※ 1階フロアの詳細は別紙図を参照

（2）レイアウト変更について

什器等のレイアウト及び案内サインは、軽易なものを除き原則として現状からの変更はできない。ただし、提案により市が必要と認めた場合に限り、最小限の変更をすることができる。

2 備品・情報端末の使用

（1）備品の持込み（情報機器は除く）

業務の遂行に必要な備品は原則として委託者が提供するが、それ以外で業務の実施に必要なものがある場合は、委託者の了承を得た上で受託者が準備し持ち込むことができる。なお、受託者が備品を持ち込む場合には、その可否について事前に委託者へ確認すると共に、委託者が提供する備品と識別できるように配慮するものとする。ただし、情報端末については原則として持ち込むことができない。

※ 情報端末の特記事項

情報端末については、原則として持ち込むことはできない。受託者は委託者から指定された情報端末のみを使用し、委託者から指示を受けた操作方法のみにより業務を行うものとする。また、この情報端末を本委託業務の遂行以外の目的に使用してはならない。なお、業務遂行において情報端末を持ち込む必要があると考えられる場合には委託者へ協議し、委託者から許可を得た場合のみ委託者が指定する条件下において持ち込み、適正に使用することができる。

委託者は、情報端末の利用において個人識別及びアクセス制限のため、事務従事者へID及びパスワードを付与する。また事務従事者はこれにより許可された情報以外にアクセスしてはならない。

（2）費用分担

ア 受託業務の効率化等に関する費用は受託者の負担とする。

イ 市の負担は改ざん防止用紙や保険証発行に必要な用紙、事務用紙、プリンター・コピー機のトナー等の消耗品とする。

ウ その他市民向けサービスの向上に関する費用（備品、機材等）は市と受託者でその都度協議とする。

(3) 業務準備期間における費用分担について

履行開始までの期間の費用は（準備、引継ぎ期間）受託者の負担とする。

(4) 使用することができる設備、機器等

受託者が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。

設備・機器・備品・サービス等	機器例
住民情報システム端末関連 (市民総合窓口、福祉総合窓口)	住民情報システム端末、プリンター
事務機器（全業務）	コピー機、電話機、シュレッダー
事務什器（全業務）	発券機、事務用机、椅子、キャビネット類
レジスター（キャッシュレス決済端末）、 (市民総合窓口)	1台のみ
呼び出しシステム（番号発券による呼び出し）（案内業務、市民総合窓口、福祉総合窓口）	明光商会 MSボイスコール NEO (内訳) 番号札発券機 7台 窓口用交付端末 1台

(5) 施設利用等について

食堂及び自動販売機は、職員と共用となる。

休憩施設は市役所本庁舎地下1階休憩室（使用面積 36.71㎡）となるが、海老名市行政財産の目的外使用に係る使用料に関する条例（昭和47年条例第39条）に規定する市長に対して目的外使用許可が必要となる。ただし、条例に基づく使用料が必要となる。

3 受託者の責務

(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5月30日法律第57号）及び関係法令、海老名市個人情報保護条例及び海老名市情報セキュリティ関連規程を遵守すること。

イ 受託者は、プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得していること。

ウ 受託者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記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。

エ 受託者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに委託者へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者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委託者へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ 受託者は、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必要な措置を講じること。

ウ 受託者は、本業務終了後又は委託者が求めたときは、本業務において入手し又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を返還し、又は委託者の指示する方法により廃棄しなければならない。前者の場合は、委託者は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受託者に交付し、後者の場合は、受託者は廃棄した旨を証する書面を委託者に交付することとする。

(3) 情報機器等の持込み制限

受託者は、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。）を持ち込むことができない。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、用途等を報告のうえ、事前に委託者の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

ア 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末を、委託者のネットワークに接続することを禁止する。

イ 受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については委託者と協議のうえ決定すること。

(4) 事故発生時の対応

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

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

4 教育・研修

受託者は、本委託業務を遅滞なく円滑に開始し良好に遂行するため、委託期間開始前に業務従事者に対し十分な教育・研修等を実施した上で業務に就かせるものとする。また、委託業務開始後においても、業務運営に支障をきたさないよう新たな業務従事者に対し、業務従事前に必要な教育・研修等を行うほか、市民サービス向上や制度改正対応等のため既に従事している者に対しても適宜、教育・研修等を行うものとする。

- (1) 本委託業務に関する全ての研修（業務開始後に行うものを含む。）は、受託者がその責任により適切に行い、要する費用は全て受託者の負担とする。
- (2) 委託者は、本委託業務の実施に関する研修に必要な場合には、事務に支障のない限りにおいて研修場所や情報端末等の提供について協力する。

5 実施報告（日報、月報、年報）

業務責任者は委託者との情報共有について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とする。また、業務に関する委託者からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

受託者は、委託者が定める様式により次の報告書を作成し、指定の期日までに委託者へ提出するものとする。なお、いずれの報告書についても、提出期限日が市役所開庁日にあたる場合は、期限日以降で最も近い市役所開庁日とする。

- (1) 日報 業務履行日の翌日までに提出
- (2) 月報 業務履行月の翌月10日までに提出
- (3) 年報 業務履行開始から最初の3月31日までの期間の年報をその翌月までに提出し、その後は4月1日から3月31日までの期間ごとに年報を作成し、その翌月末までに提出すること。

6 業務水準について

(1) 手順書の作成

受託者は、業務の遂行における課題や対応手順等に関して自ら手順書等を作成し、委託者と運用における情報共有をするものとする。また、その経過や協議結果について書面で委託者へ報告するものとする。

(2) 業務水準の設定

受託者は、委託者と協議の上、正確性及び迅速性について達成すべき業務水準を設定し、質の高いサービスの提供に努めなければならない。また、業務内容についての専門的な知識を有する業務従事者等により業務を安定的に遂行するものとする。

(3) 業務水準の確認等

受託者は、業務水準の達成状況等について分析等を行い、委託者に対して報告しなければならない。また、分析等に基づき、必要に応じて改善の検討をし、委託者と協議の上、業務水準の変更、追加等を行うものとする。

7 業務の引継ぎ

業務受託者が変更となる場合には、受託者は後の受託者による業務が遅滞なく円滑に行われるよう、業務に関する手順書の作成等により適切に事務の引き継ぎを行うものとする。

8 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、委託者に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

9 本事業に求められるサービス水準

受託者は、本業務に求められるサービス水準について、待ち時間、窓口業務の効率化、正確性に関連する指標を定め、業務履行を履行すること。

海老名市総合窓口等業務委託仕様書（庁舎案内業務）

1 目的

来庁者への市役所各課等および総合窓口に関する案内について、民間事業者の技術・創意工夫を活用することにより効率的で快適な案内を提供するため、業務を委託する。

2 業務履行場所等

(1) 場所 海老名市勝瀬175番地の1 海老名市役所本庁舎1階

(2) 日時 業務を行う日及び時間は次のとおりとする。ただし、業務時間の直前、直後における来庁者については、臨機応変に対応するものとする。また、特段の事情が生じた場合には、別途相談の上決定するものとする。

ア 月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律に定められた休日及び12月29日から翌年1月3日までの日は除く。）

午前8時30分から午後5時15分まで

イ 海老名市が実施する土曜日開庁の日

午前8時30分から正午まで

※原則として、第1土曜日及び第3土曜日（3月の第3土曜日から4月の第3土曜日までの期間においては、全ての土曜日。なお、12月29日から翌年1月3日までの日は除く。）

※土曜日開庁の日は履行期間中においても変更となる場合があります。

3 業務準備期間及び履行期間

(1) 業務準備期間 契約締結の日から令和4年9月30日まで

(2) 業務履行期間 令和4年10月1日から令和9年9月30日まで

4 委託業務の概要

(1) 市役所各課及び他の公共施設の案内等、来庁者への総合的な対応

(2) 総合窓口来庁者への各窓口案内、申請書類等の配布及び記載補助

(3) 市庁舎1階フロアの場合の整理

(4) その他市庁舎の案内等に関すること。

5 委託業務内容の詳細

委託業務の詳細は次のとおりとする。なお、業務遂行に必要な機材等はその日の業務開始時間前に守衛室から受取り、その日の業務終了後に返却するものとする。

(1) 市役所各課及び他の公共施設の案内等、来庁者への総合的な対応

ア 来庁者の用件を的確に確認し、速やかに案内を行うものとする。なお、総

合窓口の円滑な運用のため、総合窓口の業務従事者は担当市職員と連携し、市の顔として常に来庁者に好印象を持たれるような接遇に努めるものとする。

- イ 市広報等掲載行事を始めとした市の催事関係情報等を把握し、来庁者からの問い合わせに適切に対応するものとする。
- ウ 苦情等があった場合は内容を把握し、速やかに担当課へ報告するものとする。
- エ 市及び県の出先機関、市内医療機関など他の公共施設の所在地等を把握し、来庁者から問い合わせがあった際は、地図等を活用して的確に対応するものとする。
- オ 必要に応じて市庁舎駐車場利用者の駐車カードへ確認スタンプを押印するものとする。
- カ 議員(県・市)名を把握し、適切な対応を行うものとする。
- キ 必要に応じて庁内放送を行うものとする。
- ク 遺失物、拾得物があった場合は受け付け、財産・車両課に報告するものとする。
- ケ 案内における応対来庁者の人数を集計し、財産・車両課に報告するものとする。
- コ 総合案内板の記載管理(会議室使用予定、案内板管理)を行うものとする。
- サ 市広報等収納物棚の管理を行うものとする。
- シ 華道協会が行っている生け花の報告を行うものとする。

(2) 総合窓口来庁者への各窓口案内

総合窓口への来庁者については、次のとおり対応するものとする。なお、原則として総合窓口への来庁者は全て受付番号により呼び出すこととしているため、窓口、福祉コンシェルと連携し受付番号札の発券漏れ等が無いよう細心の注意を払い来庁者へ対応するものとする。

- ア 来庁者の用件を確認の上、窓口、福祉コンシェルと連携し発券機で用件に応じた窓口の受付番号札を発券し、呼び出される窓口等の待ち合いに関する案内を行うものとする。
- イ 来庁者に2件以上の用件がある場合は、該当する窓口のうち1つの受付番号札のみを発券する。発券に際しては、待ち人数等の状況を確認しながら空いている窓口を案内するなど適切に対応するものとする。ただし、住民異動や戸籍に関する変更等が伴う場合は、この手続きに係る窓口を最初に案内するものとする。なお、原則として呼び出された窓口でその他の用件についても対応するため、案内の際には呼び出された窓口で用件を全て伝えるよう説明するものとする。
- ウ 受付番号札を持っていない来庁者がいないか注意を払い、適宜対応するも

のとする。

エ 車椅子の来庁者等障がいのある来庁者に対しては、用件に応じた窓口案内をするとともに、窓口の椅子等を片付ける等適切な配慮を行うものとする。

オ 手話通訳が必要な来庁者や視覚障がいのある来庁者に対しては、状況に応じて受付番号札を発券せず、直接、障がい担当窓口へ案内するものとする。また、来庁者の求めがあれば、その他必要な対応を行うものとする。

(3) 市民総合窓口への来庁者については、用件を確認の上、呼び出しまでの待合時間に記入可能な書類がある場合は該当する書類を案内・配布し、必要に応じて記入の補助を行うものとする。

(4) キッズスペース及びその周辺における子どもについて、子どもの安全に配慮した見守りを行うとともに、大騒ぎや走り回る等、他の来庁者に迷惑となる行為や危険な行為を行っている子どもに対しては静かに利用するよう協力を呼びかける等により、来庁者の快適な環境づくりに努めるものとする。

(5) 市庁舎1階フロアの場内整理

年度末及び年度当初や所得税確定申告期間等の来庁者が多くなる場合においても、1階フロアが混乱しないよう万全の体制を整え対応するものとする。

(6) その他市庁舎の案内等に関する事項

ア 急病人等の発生等、来庁者に緊急事態が発生した場合には適切に対応するものとする。

イ 災害発生等非常時において、市の指示があった場合には速やかに市庁舎へ急行し、市の指示により案内業務及び付随的業務を行うものとする。

ウ 市から提供を受けた内線電話番号簿は案内業務に関してのみ利用するものとし、その他の目的には一切利用しないものとする。

エ 外国人の来庁者に対しても適切な対応を行うものとする。

オ 授乳室の利用に関する問合せがあった場合は、2階に設置されている授乳室の使用状況等に応じて適切に案内をするものとする。

カ 案内カウンター及び周辺箇所（旧キッズスペース、記載台等）の整理整頓に努めるものとする。

キ 電子看板や血圧測定器等、1階フロアにある機器の使用方法等について把握し、問い合わせ等がある場合には適切な対応を行うものとする。

ク 市庁舎の円滑な管理運営のため、必要に応じて、財産・車両課を通して庁舎管理委託業者（警備員、清掃作業員、設備担当）と調整及び情報交換を行うものとする。

6 業務従事者・配置等

(1) 業務従事者の体制（人数等）については、本委託業務を確実かつ円滑に実施し、良好な市民サービスを提供できる体制を常時整備するものとする。なお、業務責任者を業務従事人数に含めるものとし、効率的な運営のため業務の繁閑

等に応じて人数を調整することはできるものとする。

- (2) 別添仕様書（全体共通事項）において指定するとおり、総合窓口への来庁者案内に当たっては現在使用中の呼び出しシステムを引き続き使用するものとする。使用可能な案内用カウンター及び番号発券機については次のとおりとするが、それぞれ使用可能な最大数及び現在の配置を示したものであり、本プロポーザルにおける提案及び本委託業務の円滑かつ効率的な運用の実現に当たっては、全台数の使用に限定せず、また配置場所についても市が必要を認めた場合は指定の範囲内において変更することができるものとする。

ア 案内用カウンター：固定式2ヶ所、稼動式1ヶ所（現在の配置は別図参照）
（稼動式カウンターの配置可能場所は1階エントランスホール内とする。）

イ 番号札発券機：2台（現在の配置は別図参照）
（配置可能場所は1階エントランスホール内とする。）

- (3) 1階エントランスホール及び旧キッズスペース周辺は、市がイベントや臨時窓口の設置等により暫定的にレイアウトを変更して使用する場合があるため、そのような場合においても臨機応変に対応し、滞りなく来庁者の整理や案内等の対応を行うものとする。
- (4) 業務従事者は、AED（自動体外式除細動器）の取扱い講習を終了した者であるものとする。

7 総合案内・各窓口対応件数参考数値

※令和3年度10月までの対応件数

- (1) 1日平均処理件数（カッコ内は開庁日数）

	4月(24)	5月(20)	6月(24)	7月(22)	8月(23)	9月(22)	10月(23)
総合案内	97	121	116	114	107	106	110
市民総合窓口	403	391	432	388	372	360	329
福祉総合窓口	238	203	240	254	229	205	204

- (2) 曜日別平均処理件数（カッコ内は曜日日数）

	月(27)	火(29)	水(29)	木(28)	金(30)	土(15)
総合案内	132	116	110	107	113	58
市民総合窓口	462	396	379	377	393	209

福祉総合窓口	294	232	236	223	228	68
--------	-----	-----	-----	-----	-----	----

※ 市民・福祉総合窓口件数は呼び出しシステムにおける番号発券数からの概ねの集計値となります。

海老名市総合窓口等業務委託仕様書（電話交換業務）

1 目的

電話をされた方に対して市役所各課等及び窓口に関する事項について、民間事業者の技術・創意工夫を活用することにより、効率的で正確な案内を提供するものとする。

2 業務履行場所等

(1) 場所 海老名市勝瀬175番地の1 海老名市役所本庁舎5階電話交換室

(2) 日時 業務を行う日及び時間は次のとおりとする。

ア 月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律に定められた休日及び12月29日から翌年1月3日までの日は除く。）

午前8時30分から午後5時15分まで

イ 海老名市が実施する土曜日開庁の日

午前8時30分から正午まで

※原則として、第1土曜日及び第3土曜日（3月の第3土曜日から4月の第3土曜日までの期間においては、全ての土曜日。なお、12月29日から翌年1月3日までの日は除く。）

※土曜日開庁の日は履行期間中においても変更となる場合があります。

3 業務準備期間及び履行期間

(1) 業務準備期間 契約締結の日から令和4年9月30日まで

(2) 業務履行期間 令和4年10月1日から令和9年9月30日まで

4 従事者の配置、従事

(1) 業務従事者の体制（人数等）については、本委託業務を確実に円滑に実施し、良好な市民サービスを提供できる体制を常時整備するものとする。なお、業務責任者を業務従事人数に含めるものとし、効率的な運営のため業務の繁閑等に応じて人数を調整することはできるものとする。

(2) 受託者は現場責任者を市役所庁内に常駐させ、日常業務の指揮監督を行うとともに、委託者との連絡、調整等を行うものとする。

(3) 業務の実施は、原則として電話交換室において行うものとする。

(4) 月曜日から金曜日は、交換台2台以上を稼働するものとする。ただし、従事者の休憩・休息時間は、甲乙協議のうえ必要台数の稼働とすることができる。

(5) 土曜開庁日は、交換台1台以上を稼働するものとする。

(6) 選挙実施時は、選挙終了まで電話交換室にて待機及び交換業務を行うものとする。なお、選挙対応は、発生都度で契約を締結する。

(7) 従事者は、電話交換業務の技量及び市の業務・機構についての知識を有する者とする。

- (8) 委託者に報告した従事者が業務を行えない場合は、事前に委託者に申し出るものとし、代替従事者が業務を行うものとする。

5 電話設備

業務を遂行するために用いる設備及び回線数は下記のとおりとする。

※（委託期間中 1・2は更新予定 3・4は数量の増減あり）

No.	名 称	数量	備 考
1	デジタルP B X (CX - 01)	1 台	
2	局線中継台 (交換台)	3 台	
3	ダイヤルイン	8 8 本	
4	内線数	475 本	
5	局線数	3 2 本	アナログ：1回線 (発着両用) I N S 1500：1回線 (23 本収容) I N S 6 4：1回線 (2 本収容)

6 業務内容

- (1) 構内電話交換台の操作を行うものとする。
- (2) 私用電報電話利用状況の把握をするものとする
- (3) 機械が故障した場合は、財産・車両課に速やかに報告するものとする。
- (4) 着信電話及び発信電話の応答及び接続を行うものとする。
 - ア 内線電話番号簿等の管理を行うものとする。
 - イ 苦情内容の把握及び担当課への報告を行うものとする。
- (5) 電話交換に伴う付随的事項を行うものとする。
- (6) 災審発生時には速やかに市庁舎に急行し電話交換業務及び付随的事項を行うものとする (委託者の指示による。)
- (7) その他、委託者と受託者の協議により取り決めた事項を行うものとする。

7 その他

- (1) 委託者は、受託者が業務を行うのに必要な場所及び機材等を提供するものとする。
- (2) 受託者の従事者は、公務員に準じて品位を保持し、執務を行うものとする。
- (3) 電話の取次ぎは、正確かつ懇切に応接して市民サービスに努めるものとする。
- (4) 受託者の従事者は、業務の開始及び終了時において、庁舎警備担当と連絡を密にし、交換台の切り替えを行うものとする。
- (5) 業務マニュアル (手順書) を作成し、各業務との連携を図るものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項又は疑義のある事項については、原則として海老名市総合窓口等業務委託仕様書 (全体共通事項、庁舎案内業務) に基づくものとする。前記の仕様書にも定めが無い場合には、委託者と受託者で協議して決定するものとする。

9 電話交換業務対応数参考数値

※令和3年度10月までの対応件数

(1) 1日平均処理本数 (※カッコ内は開庁日数)

月	4月(24)	5月(20)	6月(24)	7月(22)	8月(23)	9月(22)	10月(23)
処理数	282	360	311	285	294	283	287

(2) 曜日別平均処理本数 (※カッコ内は曜日日数)

曜日	月(27)	火(29)	水(29)	木(28)	金(30)	土(15)
処理数	414	321	295	297	307	48

海老名市総合窓口等業務委託仕様書（市民総合窓口事務処理業務）

1 目的

窓口サービス課で取り扱う業務について、民間事業者の技術・創意工夫を活用することにより効率的な業務の遂行と市民サービスの向上を図るため、業務の一部を委託する。

2 業務実施場所等

(1) 場所

海老名市勝瀬175番地の1 海老名市役所本庁舎1階窓口サービス課

(2) 日時

業務を行う日及び時間は次のとおりとする。ただし、業務時間の直前、直後における申請等については、臨機応変に対応するものとする。また、特段の事情が生じた場合には、別途相談の上決定するものとする。

ア 月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律に定められた休日及び12月29日から翌年1月3日までの日は除く。）

午前8時30分から午後5時15分まで

イ 海老名市が実施する土曜日開庁の日

午前8時30分から正午まで

※原則として、第1土曜日及び第3土曜日（3月の第3土曜日から4月の第3土曜日までの期間においては、全ての土曜日。なお、12月29日から翌年1月3日までの日は除く。）

※土曜日開庁の日は履行期間中においても変更となる場合があります。

3 業務準備期間及び履行期間

(1) 業務準備期間 契約締結の日から令和4年9月30日まで

(2) 業務履行期間 令和4年10月1日から令和9年9月30日まで

4 委託業務内容

(1) 戸籍に関する業務

①	各種証明書等の交付申請の受付及び形式審査（法令等に規定されている内容を含む。以下同じ。）並びに当該交付申請に係る戸籍に関する各種証明書等の作成業務
②	①に関する各種証明書等の交付業務 （市職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る。）
③	戸籍届出に関する相談業務 （届書記入方法等、形式的なものに限る。）
④	届書の受付（郵送によるものも含む。）及び形式審査並びに受理決定に必要な確認票の出力業務
⑤	④の届書について、届書謄本（添付書類の写しを含む。）及び戸籍届書送達確認書の作成並びに送付業務
⑥	届書の入力業務及び帳票出力業務（住民基本台帳法第9条第2項の通知及び本人確認通知等を含む。）
⑦	⑥の帳票類の必要な市区町村等への送付業務（本人を含む。）
⑧	⑦で送付し、返信された送達書類の入力業務
⑨	相続税法第58条の通知書の出力業務

⑩	戸籍に関する届出及び通知並びに確認に伴う住民基本台帳への入力業務
⑪	④～⑥・⑩の業務については、戸籍に関する届書の受付から入力までの業務に係る戸籍届書と届出内容について、市職員による内容確認及び可否の意思決定を受けること。
⑫	戸籍届書に基づく人口動態調査に係る入力及び報告業務
⑬	死亡届及び死産届に伴う埋火葬許可証及びそれに付随する書類の作成業務
⑭	⑬により作成した埋火葬許可証及びそれに付随する書類の交付業務 (市職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る。)
⑮	住民基本台帳法第19条第1項の戸籍の附票の記載の修正のための通知による本籍地の市町村への通知の送付及び戸籍の附票への記載業務
⑯	戸籍及び住所の異動に伴う附票入力業務
⑰	在外選挙人に関する戸籍附票入力業務

(2) 住民基本台帳に関する業務

①	住民登録に関する各種証明書等の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る住民登録に関する各種証明書等の作成業務
②	①により作成した住民登録に関する各種証明書等の交付業務 (市職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る。)
③	住民異動届(郵送によるものを含む。)、旧氏に関する届出の受付及び形式審査並びに当該住民異動届に係る異動情報の住民記録システムへの入力業務
④	③の業務については、住民異動届、旧氏に関する届出の受付から入力までの業務に係る住民異動届と申請内容について、市職員による内容確認及び異動の可否の意思決定を受けること。
⑤	住民異動届及び住民登録に関する各種証明書等に係る他区市町村への届出人の本人確認、続柄確認の電話照会
⑥	転入及び転居に伴う小中学校の転入学通知書の作成及び交付業務
⑦	市職員から受け取った住民基本台帳法第9条第1項による住民票入力業務
⑧	市職員から受け取った住民基本台帳法第9条第2項による住民票入力業務

(3) 印鑑登録に関する業務

①	印鑑登録証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る印鑑登録証明書の作成業務
②	①により作成した印鑑登録証明書(市職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る。)の交付業務
③	印鑑の登録申請の受付及び形式審査並びに印鑑登録情報の印鑑登録システムへの入力業務並びに印鑑登録原票の作成及びスキャナーでの読み取り業務並びに印鑑登録原票の副本の作成業務
④	③により作成した印鑑登録原票副本(市職員による確認を受けたものに限る。)に基づく印鑑登録証の交付業務
⑤	③及び④の業務については、印鑑登録申請書の受付から印鑑登録証の交付までの業務に係る印鑑登録原票副本と申請内容について、市職員による内容確認及び登録の可否の意思決定を受けること。
⑥	印鑑登録廃止申請及び印鑑登録証亡失届の受付及び形式審査並びに印鑑登録システムへの入力業務(市職員による確認を受けたものに限る。)
⑦	印鑑登録証の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る印鑑登録証の作成業務
⑧	⑦により作成した印鑑登録証の交付業務
⑨	市民カード、住民基本台帳カード及び個人番号カードから印鑑登録証への引き替え交付業務

(4) 個人番号カード等に関する業務

①	住民基本台帳カード、個人番号カードの受付及び形式審査並びに裏書業務
②	在留カード、特別永住者証明書の受付及び形式審査並びに裏書業務並びに交付業務

(5) 電子証明書に関する業務

①	電子証明書の交付申請の受付及び形式審査
---	---------------------

(6) 郵送請求に関する業務 その他業務

①	窓口サービス課宛て送付された郵便物の種類別仕分け及び受付簿への記載業務
②	①により仕分けされた郵便物のうち、戸籍謄本等及び住民票の写し等（刑罰調書等を除く。以下同じ。）の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る戸籍謄本等及び住民票の写し等の作成業務
③	②により作成した戸籍謄本等及び住民票の写し等の交付及び次により区分される郵送業務（市職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る。） ア 郵送物の開封、仕分け イ 請求権有無の確認 ウ 証明書作成 エ 証明書の照合 オ 為替等の処理、レジ打ち カ 封入封緘 キ 発送 ク 必要に応じて申請者への電話確認
④	市職員から受け取った住民異動届受理通知の処理業務
⑤	窓口サービス課の受付案内に関する業務
⑥	窓口サービス課に係る各種証明書等の交付業務に伴う手数料の収納業務
⑦	戸籍・住民基本台帳事務に係る軽易な業務
⑧	次の税関係各種証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る税関係各種証明書の作成業務 ア 課税（非課税・所得）証明書 イ 納税証明書 ウ 固定資産関係証明書
⑨	⑧により作成した税関係各種証明書の交付業務 （市職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る。）
⑩	戸籍に関する届出及び住民異動届により手続きが必要となる関係各課への連絡業務（福祉総合窓口各課等）
⑪	その他窓口サービス課で行う業務に関する事務業務 ア パスポート申請書、戸籍届出書、各種パンフレット等の配布 イ 関係各所への電話確認 ウ 他市区町村からの住民記録照会や市民からの問い合わせに対する電話対応 エ 各種届出申請書の印刷 オ カウンター周辺の整理整頓、申請書等の補充 カ 証明書発行手数料の収納及び領収書の発行並びに集計 キ 転入者に渡す案内資料一式のセッティング ク 住民記録システム及び戸籍システム並びに業務に必要な付属する機器等の始業前の準備及び終了後の操作並びに記載台等の整理
⑫	各種証明及び住民異動届、印鑑登録、個人番号カード、住民基本台帳カード、電子証明書の申請書の編綴業務
⑬	外線電話による一般的な問合せへの応答（市の見解、判断を要する内容は除く。）

(7) ご遺族サポートデスク（よりそい）に関する業務

①	ご遺族サポートデスク(よりそい)の電話予約業務(亡くなった方の氏名・住所・生年月日、相談来庁者の氏名・住所・続柄・連絡先、相談要旨、相談日時等の聞き取り)
---	---

5 業務従事者・配置等

- (1) 業務従事者の体制(人数等)については、本委託業務を確実かつ円滑に実施し良好な市民サービスを提供できる体制を常時整備するものとする。
- (2) 受託者は、当該業務に係る住民基本台帳法、戸籍法等の関連法令について十分理解し実務に精通している者を業務に配置するものとする。
- (3) 受託者は、全ての業務従事者について、履行開始までに教育・研修等を十分に実施し、本委託業務を遅滞なく開始し円滑に運営しなければならない。また、良好な業務運営の継続及び窓口サービスの質向上のため、委託業務開始後も業務従事者に対して教育・研修等を行い、関係法令等への理解や業務能力の維持向上及び法改正等の制度変更へ適切な対応を行うものとする。なお、本委託業務に関する教育・研修等は受託者がその責任により適切に行い、要する費用は全て受託者の負担とする。
- (4) 委託業務内の内容において、制度改正や取り扱い方法の変更(住民基本台帳等の関係規程の改正や本市制度の見直し等による取り扱いの変更、住民記録システムの標準化、スマート窓口等)や組織変更等により、人数、仕様等の変更が生じる場合は、双方協議の上、仕様書及び契約金額を変更するものとする。

6 参考数値(市民総合窓口での主要業務取扱い件数)

事務名	平成 30 年	平成 31 年/ 令和元年	令和 2 年
住民異動	17,421 件	18,641 件	17,942 件
戸籍届出	5,874 件	5,929 件	5,688 件
戸籍証明交付	28,479 件	28,650 件	25,644 件
住民票・附票関係交付	74,557 件	74,592 件	74,659 件
印鑑証明交付	41,375 件	39,900 件	37,876 件
その他証明等交付	2,606 件	2,205 件	2,429 件
印鑑登録・廃止	10,115 件	10,404 件	10,180 件
郵送事務取扱	16,144 件	18,622 件	19,442 件
税関係証明交付	15,642 件	13,656 件	11,175 件
ご遺族サポートデスク		222 件	360 件

海老名市総合窓口等業務委託仕様書（福祉総合窓口事務処理業務）

1 目的

福祉総合窓口で取り扱う業務について、民間事業者の技術・創意工夫を活用することにより、効率的な業務の遂行と市民サービスの向上を図るため、業務の一部を委託する。

2 業務実施場所等

(1) 場所

海老名市勝瀬175番地の1 海老名市役所本庁舎1階 福祉総合窓口

(2) 日時

業務を行う日及び時間は次のとおりとする。ただし、業務時間の直前、直後における申請等については、臨機応変に対応するものとする。また、特段の事情が生じた場合には、別途相談の上決定するものとする。

ア 月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律に定められた休日及び12月29日から翌年1月3日までの日は除く。）

午前8時30分から午後5時15分まで

イ 海老名市が実施する土曜日開庁の日

午前8時30分から正午まで

※原則として、第1土曜日及び第3土曜日（3月の第3土曜日から4月の第3土曜日までの期間においては、全ての土曜日。なお、12月29日から翌年1月3日までの日は除く。）

※土曜日開庁の日は履行期間中においても変更となる場合があります。

3 業務準備期間及び履行期間

(1) 業務準備期間 契約締結の日から令和4年9月30日まで

(2) 業務履行期間 令和4年10月1日から令和9年9月30日まで

4 委託業務内容

(1) 地域包括ケア推進課業務

ア 在宅サービスの受付（リフレッシュ施術助成券交付・紙おむつ）

イ 介護中マーク・安心キットの受付、交付

ウ 避難行動要支援者に関する受付

エ 各種教室・介護予防事業のチラシの配布

オ 高齢者肺炎球菌・インフルエンザ予防接種の指定医療機関リストの配布、説明

カ 高齢者の予防接種にかかる無料受診証交付申請の受付

キ 障害者控除の受付、入力（郵送受付分も含む。）

ク 総合事業の受付、被保険者証の再発行手続、高額介護サービス費の受付（総合事業分）
他届出受付

ケ 居宅介護サービス計画作成依頼（変更）届出書の受付、システム入力（郵送受付分も含む。）

- コ その他上記ア～ケまでの業務遂行に必要な事項
- (2) 障がい福祉課業務
- ア 障がい者手帳の受付、交付
 - イ 新規及び転入者への手帳制度説明（精神障がいを除く。）
 - ウ 精神通院の受給者証の受付
 - エ 福祉タクシー券の受付、交付
 - オ 福祉タクシー券の請求に関する受付
 - カ 障がい者割引に関する受付
 - キ 扶養共済制度の受付
 - ク スポーツ大会参加申請受付
 - ケ 避難行動要支援者に関する申請受付及び制度説明
 - コ ヘルプマークの交付
 - サ 更生医療に関する受付
 - シ 補装具・日常生活用具に関する受付
 - ス ストマの新規利用者への案内
 - セ サービス更新勘案事項の記入の案内
 - ソ 受給者証の事業所を記入する用紙の追加
 - タ その他上記アからソまでの業務遂行に必要な事項
- (3) 健康推進課業務
- ア がん検診の申込の受付
 - イ がん検診等にかかる無料受診証交付申請の受付
 - ウ 健康づくりにかかる事業の参加申込等の受付
 - エ 神奈川県事業のご案内
 - オ 未病センターの電源入・切及び用紙・インクの補充
 - カ 健康マイレージの受付
 - キ その他、記ア～カまでの業務遂行に必要な事項
- (4) 国保医療課（国民健康保険）業務
- ア 国民健康保険被保険者の資格得喪・変更に係る届出の受付・入力・作成・交付
 - イ 国民健康保険被保険者証等に係る届出の受付・入力・作成・交付
 - ウ 国民健康保険被保険者への保険給付に係る各種届出の受付・入力
 - エ 国民健康保険被保険者への賦課・徴収に係る各種届出の受付・交付
 - オ 国民健康保険被保険者への特定健診・人間ドック助成に係る各種届出の受付・入力・作成・交付
 - カ 国民健康保険被保険者への医療費通知発行に係る届出の受付・入力・作成・交付
 - キ マイナンバーカードの保険証利用に係る初回登録補助
 - ク 上記ア～キの業務の受付時における聞取り及び引継業務
 - ケ 上記ア～クの業務の執行に附随する関係機関への問い合わせ及びその他業務の執行に必要な事項

(5) 国保医療課（国民年金）業務

- ア 国民年金被保険者の資格に係る届出の受付、入力
- イ 国民年金被保険者の納付・免除に係る届出の受付・入力
- ウ 死亡に係る届出の受付
- エ 年金受給権者及び待機者に係る届出の受付
- オ 日本年金機構への報告書類作成のための補助的業務
- カ 受付時における聞取り業務及び引継ぎ業務
- キ 上記ア～カまでの各種受付時における日本年金機構への電話等による問い合わせ及び業務遂行に必要な事項（原則、入力を含む。）

(6) 国保医療課（後期高齢者医療制度）業務

- ア 後期高齢者医療制度への加入・変更・喪失に係る届出（障がい認定を含む）の申請受付、入力（作成）、交付（電話照会含む。）
- イ 後期高齢者医療制度被保険者証等（受療証、限度額適用・標準負担額減額認定証、限度額適用認定証、特定疾病療養受療証を含む。）の申請受付、作成、交付
- ウ 送付先変更の申出受付
- エ 後期高齢者医療制度の保険給付に係る各種申請受付及び入力
- オ 後期高齢者医療保険料の賦課・徴収に係る各種受付・発行・交付
- カ 健康診査受診希望者等の申請受付、受診券等交付
- キ 医療費通知交付申請受付
- ク マイナンバーカードの保険証利用に係る初回登録補助
- ケ その他上記ア～クの業務の執行に付随する関係機関への問い合わせ、その他業務遂行に必要な事項

(7) 国保医療課（医療手当関係）業務

- ア 子ども医療費助成の医療証交付申請、再交付申請、変更・消滅届受付、入力（作成）、交付
- イ 子ども医療費助成申請（償還払い）受付、入力
- ウ ひとり親家庭等医療費助成の医療証再交付申請、変更届受付、入力（作成）、交付
- エ ひとり親家庭等医療費助成（償還払い）受付
- オ 養育医療の受付
- カ 児童手当の新規認定請求・額改定届・消滅届・現況届・口座変更届、口座振込通知書再交付申請受付、入力
- キ 児童扶養手当の受付・制度説明
- ク 特別児童扶養手当の所得状況届、再診（有期更新）届受付
- ケ ひとり親家庭等 J R 定期券割引申請受付、証明書交付
- コ 障がい者医療費助成の医療証交付申請、再交付申請、変更・消滅届受付、入力（作成）、交付
- サ 障がい者医療費助成（償還払い）受付、入力
- シ 特別障害者手当等の所得状況届・現況届・有期更新受付
- ス 神奈川県在宅重度障害者等手当の申請・現況届受付

- セ 海老名市障害者福祉手当の申請受付・入力
- ソ その他上記ア～セまでの業務遂行に必要な事項（電話照会含む。）

(8) 介護保険課業務

- ア 介護認定申請（新規・変更・更新 ※郵送分を含む。）の受付、制度の説明、認定調査担当確認、調査日程の調整、資格者証の交付、台帳及びシステム入力
- イ 介護認定申請取り下げ時の対応（新規・変更・更新）
- ウ 介護認定における情報提供（包括・民間）の受付、交付
- エ 調査委託先への依頼（居宅介護支援事業所）、認定調査の準備、受領、台帳及びシステム入力、不備確認、認定調査票督促（新規・変更・更新 ※郵送受付も同様）
- オ 主治医意見書の発送準備、受領、台帳及びシステム入力、意見書点検、不備確認、意見書督促（新規・変更・更新 ※郵送受付も同様）
- カ 負担限度額認定の受付、システム入力（郵送受付分含む。）
- キ 高額介護サービス費の受付
- ク 被保険者証・保険料の納付書再発行手続
- ケ その他申請（福祉用具購入・住宅改修・おむつ使用証明）の受付、システム入力
- コ 被保険者証・資格者証・負担割合証返却に伴うシステム入力
- サ 保険料の還付口座の受付、システム入力（郵送受付分含む。）
- シ 納付済額通知の作成、発行
- ス 償還払・高額口座変更届のシステム入力（郵送受付分含む。）
- セ 居宅介護サービス計画作成依頼（変更）届出書の受付、システム入力（郵送受付分含む。）
- ソ 送付先設定届の受付、システム入力（郵送受付分含む。）
- タ その他上記ア～ソまでの業務遂行に必要な事項

(9) こども育成課業務

- ア 妊娠届の受付と母子健康手帳等（「母子健康手帳」のほかに「妊婦歯科健康診査受診券・妊婦健康診査費用補助券綴」、「副読本セット」、その他妊娠に関する資料）の交付
- イ 母子健康手帳の再交付及び出生後交付、「母子健康手帳再交付簿」への記入
- ウ 出生連絡票の受付
- エ 妊婦歯科受診券及び妊婦健康診査補助券交換届出書の受付と転入者セット（妊婦歯科健康診査受診券、妊婦歯科健康診査のチラシ、妊婦健康診査補助券、出生連絡票、目隠しシール、宛名の紙、赤ちゃんの豆知識、先天性代謝異常症検査、えび～にゃのちっくんナビのチラシ）の交付
- オ 転入時の予防接種・健診履歴用紙の受付（転入時の予防接種・健診履歴用紙を返信用封筒と共に配布）
- カ すこやかマタニティースクールの教室内容と申し込み方法の案内、各種相談事業の申し込み方法の案内
- キ 出生時及び転入時の紙オムツ及びチャックポケット付きクリアブックの案内・交付
- ク ひとり親家庭等家賃助成（新規申請・変更届・消滅届・現況届）の案内・受付
- ケ 母子父子自立支援員へ取次業務
- コ 神奈川県の特定不妊治療費・不育症検査費用助成事業案内チラシ・申請書の配布

- サ 海老名市特定不妊治療費・不育症治療費助成事業の案内チラシ・申請書の配布
- シ 子育てガイドブック「えびな健康だよりSUKUSUKU」の配布
- ス ひとり親の方へ安心な生活のためのサポートブックの配布
- セ こどもセンター案内チラシの配布
- ソ その他こども育成課で配布するパンフレット・チラシの配布
- タ その他上記ア～ソまでの業務遂行に必要な事項

(10) その他の各課共通事項

- ア 各業務の受付において制度や交付物等の内容説明は受託者が実施する。
- イ 受付においては、来庁者の呼び出し、必要書類の確認、手続き終了の案内を受託者が実施する。
- ウ 業務内容の詳細については、「各課業務標準書」等に基づいて委託者と受託者の間で別途取り決め、その内容を優先する。
- エ 混雑時は待合席で待つ来庁者の来庁要件を事前に把握する。用件によって対応する窓口を変更して効率的に対応をする。
- オ えびなこどもセンターへの取次業務（保育引継ぎ、資格確認作業）
- カ 各種委託業務に係わる電話照会業務
- キ 納品物に受託者側の誤りがある場合は、委託者側と協議し、必要な対応をとるものとする。

5 業務従事者・配置等

- (1) 業務従事者の体制（人数等）について、本委託業務を確実かつ円滑に実施し、良好な市民サービスを提供できる体制を常に整備するものとする。なお、効率的な運営のために業務の繁閑等に応じて人数の調整を可能とするため、業務責任者を業務従事人数に含めるものとする。
- (2) 業務従事者は、当該業務に係る関連法令を十分に理解し、実務に精通している者であるものとする。
- (3) 受託者は、全ての業務従事者について業務に従事する前に委託業務に係わるための教育・研修等を十分に実施し、本委託業務を適切に遅滞なく円滑に運営するものとする。また、良好な業務運営の継続及び窓口サービスの質向上のために業務従事者に対して定期的に教育・研修等を行い、関係法令等の理解と従事する業務の能力を常に維持する。法改正等の制度の変更があるときは適切に対応を行うものとする。なお、本委託業務に関する教育・研修等は受託者がその責任により適切に行い、要する費用は全て受託者の負担とする。
- (4) 業務従事者は、自主的な研修の受講等により常に業務能力の向上に努めるものとする。

6 参考数値（福祉総合窓口での主要業務取扱い件数）

(1) 地域包括ケア推進課業務

事務名	件数/年
在宅介護リフレッシュ	100件
介護中マーク	20件
高齢者ガイドブック	700件
えびな安心キット	350件
避難行動要支援に関する受付	250件
肺炎球菌予防接種の申請受付	200件
予防接種無料受診証の申請受付	60件

(2) 障がい福祉課業務

事務名	件数/年
障がい者手帳の受付、交付	2,800件
新規及び転入者への手帳制度説明（精神障がいを除く。）	450件
精神通院の受給者証の受付	3,500件
福祉タクシー券の受付、交付	1,200件
福祉タクシー券の請求に関する受付	120件
障害者割引に関する受付	1,800件
扶養共済制度の受付	50件
スポーツ大会参加申請の受付	50件
避難行動支援者に関する申請受付及び制度説明	50件
ヘルプマークの交付	280件
更生医療に関する受付	130件
補装具に関する受付	270件
日常生活用具に関する受付	250件
サービス更新勘案事項の記入の案内	1,500件
ストマの新規利用者への案内	30件
受給者証の事業所を記入する用紙の追加	80件

(3) 健康推進課業務

事務名	件数/年
がん検診	500件
がん検診等無料受診証	450件
各種教室等の申込	50件
健康マイレージ受付	1,800件

(4) 国保医療課業務

〈国民健康保険〉	
事務名	件数/年
国保資格届（取得・喪失・変更）	8,000件
保険証再発行	500件
特定疾病受療証	20件
療養費	400件
高額療養費（窓口申請分）	850件
限度額（減額）認定証	850件
食事差額支給	50件
出産育児一時金	10件
葬祭費	80件
人間ドック助成	750件
口座振替・納付方法変更	100件
特定健康診査（再発行＋無料受診券）	350件
失業軽減（非自発）	200件
試算（窓口申請分）	300件
医療費通知書（窓口申請分）	100件
マイナンバーカードの保険証利用に係る初回登録補助	10件

〈国民年金〉	
事務名	件数/年
国民年金資格取得・資格喪失	2,400件
国民年金受給権者及び待機者に係る届出件数（住所変更・口座振替・氏名変更）	400件
国民年金被保険者の納付・免除に係る届出（郵送案内）	1,000件
国民年金被保険者の納付・免除に係る届出（窓口申請受付）	400件
国民年金被保険者の死亡に係る届出	900件

〈後期高齢者医療〉	
事務名	件数/年
納付書の再発行	200件
口座振替・納付方法変更・還付口座	250件
後期高齢資格届（取得・喪失・変更）	1,100件
特定疾病受領証	20件

療養費（介護合算含む。）	1,000件
後期保険証再発行	400件
高額療養費	900件
限度額（減額）認定証	300件
食事差額支給	30件
葬祭費	250件
健康診査	40件
口座変更（相続人申立含む。）	100件
試算	30件
送付先設定申請関係	100件
基準収入額適用申請書・簡易申告	50件
送付先設定申請関係	100件
マイナンバーカードの保険証利用に係る初回登録補助	110件
医療費通知書（窓口申請分）	20件

〈医療手当〉	
事務名	件数/年
児童手当	2,180件
児童扶養手当	1,180件
子ども医療費助成	4,800件
特別児童扶養手当	320件
ひとり親家庭等医療費助成	300件
養育医療給付	30件
ひとり親家庭等JR定期券割引	60件
児童手当現況	1,200件
障がい者医療費助成	840件
特別障害者手当等	600件
神奈川県在宅重度障害者手当	130件
海老名市障害者福祉手当	650件

(5) 介護保険課業務

事務名	件数/年
介護認定に係る申請	5,300件
介護認定申請取り下げ手続き	140件
介護保険資格者証の交付	250件
介護認定における情報提供	1,700件

認定調査に係る業務	5,300件
主治医意見書に係る業務	5,300件
負担割合証被保険者証再発行	200件
住所変更に伴う手続き案内・受付	2,000件
負担限度額認定受付入力	700件
高額介護サービス費の受付	30件
住宅改修の受付・システム入力	500件
おむつ使用証明の受付	5件
福祉用具購入の受付・システム入力	400件
介護保険被保険者証の再発行手続き	3,200件
還付口座の受付・システム入力	1,700件
保険料の納付書再発行	60件
償還払・高額口座変更届のシステム入力	630件
居宅介護サービス計画作成依頼(変更)届出書のシステム入力	1,170件
送付先設定届の受付・システム入力	270件

(6) こども育成課業務

事務名		件数/年
妊娠届の受付と母子健康手帳等の交付	妊娠届	700件
	母子健康手帳	
	妊婦歯科健康診査受診券・妊婦健康診査費用補助券綴	
	出生連絡票	
	副読本セット	
	関連資料	
健康手帳の再交付及び出生後交付、「母子健康手帳再交付簿」への記入		10件
出生連絡票の受付		700件
妊婦歯科受診券及び妊婦健康診査補助券交換届出書の受付と転入者セット(妊婦歯科健康診査受診券、妊婦歯科健康診査のチラシ、妊婦健康診査補助券、出生連絡票、目隠しシール、宛名の紙、赤ちゃんの豆知識、先天性代謝異常症検査、えび〜にゃのちっくんナビのチラシ)の交付		110件

転入時の予防接種・健診履歴用紙の受付（転入時の予防接種・健診履歴用紙を返信用封筒と共に配布）		450件
すこやかマタニティースクールの教室内容と申し込み方法の案内、各種相談事業の申し込み方法の案内		700件
出生、転入時の紙オムツ及びチャックポケット付きクリアブックの案内・交付		1,100件
ひとり親家庭等家賃助成の案内・受付	新規	100件
	変更	30件
	消滅	50件
	現況	10件
母子父子自立支援員へ取次業務		720件
神奈川県の特定不妊治療費・不育症検査費用助成事業案内チラシ・申請書の配布		30件
海老名市特定不妊治療費・不育症治療費用助成事業の案内チラシ・申請書の配布		30件
子育てガイドブック「えびな健康だよりSUKUSUKU」の配布		2,500件
ひとり親の方へ安心な生活のためのサポートブックの配布		120件
こどもセンター案内チラシの配布		120件

61,800

1階配置図

