

(案)

仕様書

1 件名 戸籍住民課証明発行業務委託（7～3月分）

2 業務委託期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

3 窓口等開設時間

(1) 窓口等開設時間は、次のとおりとする。

なお、開設時間は、あくまで窓口等の開設時間であり、当該時間終了後においても本仕様書に基づく業務を履行するものとする。

業 務 内 容	該 当 日	開設時間
証明窓口業務、窓口案内業務（フロアマネージャー）等	毎週 月曜日から金曜日まで （水曜日、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（以下「祝日」という。）及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日までの日をいう。以下同じ。）を除く。）	8時30分から 17時まで
	毎週 水曜日 （祝日及び年末年始を除く。）	8時30分から 20時まで
	毎月 第2日曜日	9時から 17時まで
郵送請求業務	毎週 月曜日から金曜日まで （祝日及び年末年始を除く。）	9時から 17時30分まで
電話の一次取次業務	毎週 月曜日から金曜日まで （水曜日、祝日及び年末年始を除く。）	8時30分から 17時15分まで
	毎週 水曜日 （祝日及び年末年始を除く。）	8時30分から 20時まで
	毎月 第2日曜日	9時から 17時まで
個人番号カードコールセンター 関連業務	毎週 月曜日から金曜日まで （祝日及び年末年始を除く。）	8時30分から 17時まで

(2) 窓口等開設時間外の業務として、以下を含めた業務委託とする。

ア 窓口開設に当たり、端末機、発券機、金銭登録機等の作動を確認し、準備すること。また、金銭を準備し、常に適正に保管すること。

イ 窓口終了後は、端末機、発券機、金銭登録機等を全て終了させるとともに、金銭を適正に金庫等に保管すること。また、当日の手続の各種集計及び連絡調整を行うこと。

ウ 窓口で受託事業者又は区職員が受付を行い、一連の処理が開設時間外に及ぶものについては、上記(1)の開設時間にかかわらず、処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。また、電話の一次取次業務及び個人番号カードコールセンター関連業務においても、開設時間内に受け付けたものは、同様とする。

なお、3月15日から3月31日までの開設日は、最繁忙期となることから、受託事業者が受付したものについての最終交付時間は、おおむね17時30分（水曜日にあつては、20時30分）、住民記録係が受付したものについての最終交付時間は、おおむね20時（水曜日にあつては、21時）である。

エ 窓口案内業務は、開設時間前後15分間については、案内業務に従事すること。

(3) 繁忙期など臨時に窓口を開設することとなった場合には、区と協議の上、速やかにその対応をすること。

予定開設日時は、以下のとおりとする。証明窓口業務は、住民記録係が受付をしたものに対する交付業務のみとする。また、上記(2)の対応を、以下の臨時開設の際においても行うこと。

業 務 内 容	該 当 日	開設時間
証明窓口業務、窓口案内業務（フロアマネージャー）等	3月第4日曜日	9時から17時まで

4 履行場所

文京区春日一丁目16番21号

文京シビックセンター2階戸籍住民課、2階個人番号カードコールセンター及び11階戸籍住民課郵送分室

5 業務の実施体制

(1) 業務実施体制の整備

ア 業務従事者の配置

本業務を遂行するに当たり、統括管理責任者、現場責任者、従事者等の要員を業務量の変動に応じて適正数を配置し、効率的かつ効果的運営体制を整備し、正確で迅速な業務処理を行うこと。

また、繁忙期及び繁忙時間帯には、業務が滞らないよう適切な人員配置を行うこと。

イ 業務従事者の教育

窓口業務等を遂行する上での接遇、スキル等、本業務の遂行に必要な知識及び能

力を十分に習得させるための研修計画及び研修資料を作成した後、受託者の責任において従事者教育を実施すること。

なお、現場におけるOJT研修は、前述の知識及び能力を十分に習得した後に行うこと。

また、従事者に継続的に質の高い業務を遂行できるよう、定期的な研修の開催等の策を講じ、実施するとともに、これを区に報告すること。

ウ マニュアルの整備と質の向上

受託業務の適正かつ円滑な履行を行うため、業務マニュアル及び業務仕様の改善に努め、常に業務の質及び精度の維持及び向上を図り、効率的な執行体制とすること。また、関連法令の改正、システム改修等により、業務仕様の変更が必要な場合には、柔軟に対応すること。

エ 的確な引継ぎと体制

毎日の業務開始時に、統括管理責任者又は現場責任者は、従事者に対し、必要な連絡及び引継ぎを実施できる体制をとること。

オ 端末機の適正運用

受託者が端末機を使用する際、区は、従事者を識別できるパスワードを付与するので、これにより操作すること。

システム改修があった場合は、システム改修後のシステムを使用すること。

カ 風紀及び業務規律

事務室内の風紀及び業務規律を乱さないよう十分留意し、業務に取り組むこと。

キ 統括管理責任者等の責務

(ア) 統括管理責任者

- a 受託者は、業務の円滑な実施を図り、業務全体を把握するとともに、調整することができる統括管理責任者を配置し、常駐させること。
- b 統括管理責任者は、受託業務全体の管理、進捗状況の管理、実績の管理及び分析、業務の改善、業務の質及び精度の維持及び向上（自己点検プログラム作成等）、各種調整業務の実施、連絡事項の周知徹底、現場責任者の育成、研修計画の作成、リスク管理、区への報告等を行うこと。
- c 契約上の疑義が生じたとき又は緊急に対応すべき事態が発生したときは、区と協議すること。

(イ) 現場責任者

- a 受託者は、受託業務の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有している現場責任者を履行場所3か所にそれぞれ常駐させること。
なお、当該現場責任者は他の現場責任者を兼任できない。
- b 休暇、昼休憩等により不在の場合は、同程度のスキルを有する代行者を選任して現場に配置すること。
- c 現場責任者は、区との協議の窓口となり、受託契約の適正な履行と確認、法令の順守、担当業務の従事者管理及び業務報告、業務改善のための課題抽出及び改善策の提示、統括管理責任者の補佐、従事者の指揮及び管理、従事者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、従事者の育成及び研修計画の立案等

を行うこと。

d 現場責任者であることが明確に分かるように名札等を着用すること。

(ウ) 従事者

a 受託者は、受託業務の実務担当者として、担当業務の内容を十分理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を従事者として配置すること。

b 服装は、窓口業務に支障を来さず、来庁者に不快感を与えないものとし、名札を着用すること。

c トラブル発生時には、現場責任者への速やかな報告及び引継ぎを行うこと。

(2) 従事者名簿及び勤務予定表

受託者は、業務従事者名簿及び業務体制表を作成し、あらかじめ区に提出すること。

また、毎月事前に区に従事者の勤務予定表を提出すること。変更が生じた場合は、速やかに区に報告し、名簿及び勤務予定表の変更を行い、提出すること。

事務室内に名簿に記載のないものが立ち入らないようにすること（名簿等は、受託者の勤怠管理のためではなく、セキュリティ管理及び個人情報の漏えい防止の目的により、事務室内への入退室を管理するために使用する。）。

(3) 出納責任者の配置及び責務

ア 受託業務の適正な会計事務を行うため、出納責任者を配置し、その氏名を区に通知すること。

イ 業務で収納した手数料（キャッシュレス決済によるものを含む。以下この(3)において同じ。）、郵券等の管理を行うこと。

ウ 手数料の領収及び小為替の現金引換えを行うこと。

エ 納付書を作成し、納付すること。

オ 現金出納簿を整備すること。

カ 業務で収納した手数料以外の現金、郵券等の管理を行うこと。

(4) 委託業務に必要なシステム及び備品等

ア 区で貸与する備品等以外は、受託者で用意すること。窓口及び郵送請求事務用として、レジスター本体3台以上を用意すること。レジスターについては、次の条件を満たすものとする。

(ア) 証明書の種類ごとに集計し、レシートに印字する機能を有すること。

(イ) 集計機能は、日計、月計及び年間計算が行えること。

(ウ) レシートの印字（品名）は、漢字であること。

(エ) 請求書用紙への記録ができるものとし、必要に応じて附帯設備を用意すること。

(オ) 窓口に設置できる大きさであること。

イ 必要な機器を用意し、窓口請求及び郵送請求でキャッシュレス決済に対応できる環境を整備すること。環境整備に当たっては、令和5年5月8日付総務大臣通知「地方自治法の一部を改正する法律の公布及び施行について(通知)」(総行行第191号)、令和6年1月19日付総務省自治行政局長通知「地方自治法施行令等の一部を改正

する政令及び地方自治法施行規則等の一部を改正する省令の公布及び施行について（通知）」（総行第 36 号）、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）、地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）及び地方自治法施行規則（昭和 22 年内務省令第 29 号）を踏まえたものとする。

ウ 窓口請求でのキャッシュレス決済については、交通系電子マネーをはじめ、クレジットカードや QR コード決済等、幅広く取り扱うよう努めること。

エ 郵送請求でのキャッシュレス決済については、クレジットカード決済に対応しており、決済状況の管理を行えるシステムを利用すること。

オ 受託者で用意する備品やキャッシュレス決済の環境等については、あらかじめ区と協議し、区の許可を得ること。受託者において電子申請システム等を構築・利用する場合は、別紙 1「電子申請システム等構築時の情報セキュリティ要件について」に準拠したものとする。

カ 備品等の搬出入、設置、設定作業、保守点検及び維持管理に係る経費は、本契約に含むものとする。

6 委託業務内容

業務委託の内容は、次のとおりとする。

(1) 証明書受付業務

別表 1 の「対象となる証明書一覧（以下「証明書」という。）」の請求又は申請があったときは、次のとおり受付を行う。

ア 請求者又は申出者若しくは申請者（以下「請求者等」という。）が法令上、請求又は申出若しくは申請（以下「請求等」という。）をすることができるものであるかどうか確認を行うこと。

イ 請求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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を請求者等に求めること。

ウ 請求等に際して法令上、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、差し替え等を請求者等に求めること。

エ 請求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、又は提出させ、法令及び文京区戸籍事務、住民基本台帳事務等に係る本人確認の実施に関する規則（平成 20 年 5 月文京区規則第 49 号。以下「本人確認規則」という。）に基づき適切に確認すること。また、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場合は、直ちにその確認処理を区に引き継ぐこと。

オ 請求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どうか、判断材料としての委任状等を提示し、又は提出させること。

カ 第三者からの請求等に際して行われる受付に関しても、上記の業務と同様である。

(2) 証明書作成業務

上記(1)又は区職員により受付を行った請求等に基づき、証明書を作成するものとする。

各証明書については、請求者等の使用目的から必要となる証明書を特定し、請求者等又は提出先等に確認した上で過不足のないよう発行すること。

区長印を使用する証明書の作成に当たっては、公印使用簿に記入すること。

なお、不交付となった証明書は、業務終了後、区へ引き渡すこと。

(3) 交付業務

ア 上記(2)により作成した証明書について、区の交付決定の判断を経たものを交付するものとする。交付の際、請求者等に対して本人であることを確認すること。

イ 別途、区職員により作成された証明書を交付するものとする。

ウ 広域交付以外の遡り戸籍については、次に請求等すべき他区市町村を案内すること。

エ 別表2「証明書以外の交付物一覧」に掲げる交付物について、交付するものとする。

オ 上記アからエまでにおいて、交付の際、確認又は説明を要するものについては、これらを行うこと。

(4) 郵送請求事務に関する仕分け業務

郵便物の分類を行い、郵便請求に関係のない郵便物については、区に引き渡すこと。

(5) 郵送請求事務に関する受付業務（税関係証明書を除く。）

受領した郵便物については、受付簿を完備し、作業の証跡を全て記録すること。

(6) 郵送請求事務に関する証明作成業務（税関係証明書を除く。）

ア 請求者等が、法令上、請求等することができるものであるかどうか確認を行うこと。

イ 請求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どうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、直接、請求者等に電話連絡を取り、確認を行うこと。また、必要となる証明が請求書等の記載内容から不明確な場合も、同様に行うこと。

ウ 請求等に際して法令上、必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、直接、請求者等に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。

エ 請求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法令及び本人確認規則に基づき確認し、不足又は不適當なときは、請求者等に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。

オ 請求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どうか、判断材料としての委任状等の有無を確認し、ない場合は、請求者等に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。

- カ 第三者からの請求等に際しても、上記アからオまでの業務を実施すること。
- キ 上記アからカまでにより、郵送請求可能な各種証明書を作成すること。
- ク 各種証明書については、請求者等の使用目的から必要となる証明書を特定し、請求者等又は提出先等に確認した上で過不足のないよう発行すること。
区長印を使用する証明書の作成に当たっては、公印使用簿に記入すること。
なお、不交付となった証明書は、業務終了後、区へ引き渡すこと。

(7) 郵便請求事務に関する交付業務（税関係証明書を除く。）

- ア 上記(6)により作成した証明書について、区の交付決定の判断を経たものを交付するものとする。
- イ 請求者等への返信については、預かり金額、手数料及び返送金額（返送郵券）を記載した連絡票等を作成し、同封すること。
- ウ 封入封緘^{かん}を行い、最終的に郵便ポストへ投函すること。
- エ 手数料（定額小為替）の収納業務を行うこと。
- オ 手数料（キャッシュレス決済）について、請求者への案内及び連絡調整、決済状況の管理、収納業務を行うこと。

(8) 郵便請求事務に関する電話業務（税関係証明書を除く。）

- ア 郵送請求に関する請求者等からの電話による問合せに対応すること。
- イ 電話対応を行った場合、対応内容を記録すること。

(9) 区民サービスコーナー（区内9か所）受付の戸籍証明書取次分の戸籍証明書の作成発行

- ア 区民サービスコーナーで受付を行った戸籍全部事項証明書及び戸籍個人事項証明書の請求について受付を行うこと。
なお、請求に不備があった場合は、請求者等への問合せを行うこと。
- イ 請求に基づき、戸籍全部事項証明書及び戸籍個人事項証明書を作成すること。
- ウ 郵送による返送処理を行うこと。
- エ 受付簿を完備し、作業証跡を全て記録し、問合せ等に対応すること。

(10) 公金取扱業務

- ア 公金取扱いに当たっては、区と調整し、指定公金事務取扱者の指定を受けること。
- イ 手数料(キャッシュレス決済によるものを含む。以下この(10)及び(11)において同じ。)、定額小為替等の収納業務を行うこと。
- ウ 業務で収受した手数料の管理を行うこと。
- エ 業務で必要な釣銭の準備及び管理を行うこと。
- オ 現金で収納した手数料については、区所定の現金出納簿に記載し、翌日（当該日が金融機関の休業日に応ずるときは、その翌営業日）の午前中までに区又は区指定金融機関に納付を行うとともに、集計表と併せて報告すること。

カ キャッシュレス決済により収納する手数料の区又は区指定金融機関への納付方法・納付時期等の取扱いについては、別途区と協議すること。

キ キャッシュレス決済に係る加盟店契約等に関する調整を行うこと。加盟店契約により発生するキャッシュレス決済の手数料は、区が負担するものとする。

なお、契約期間中にキャッシュレス決済の種類や手数料率の変更事由が生じた場合には、加盟店契約等の変更について事前に区と協議し、許可を得ること。

(11) 統計業務

ア 交付証明書及び手数料を集計し、日計報告書として翌日（当該日が戸籍住民課閉庁日に相当するときは、その翌開庁日）の午前中までに区に報告すること。また、月報又は年報についても作成し、報告すること。

イ 月次にて、窓口来庁者数を報告すること。

(12) 窓口案内及び戸籍証明関係相談業務

ア 窓口案内に関する業務

(ア) 戸籍住民課各係の業務を理解している者を配置し、円滑な窓口運営ができること。

(イ) 来庁者に対する証明書申請書及び住民異動届書の記載支援を行うこと。

(ウ) 障害者等への履行場所内での介添え等を必要に応じて行うこと。

(エ) 来庁者に対する庁舎案内を行うこと。

(オ) 履行場所にあるパンフレット立ての整理整頓を行うこと。

(カ) 履行場所において、番号発券機の操作（ロール紙の交換を含む。）、記載台上の整理及び消耗品の補充（申請用紙、ボールペン等）を行うこと。

(キ) 履行場所の備品の整備（待合の椅子を含む。）を行うとともに、消毒を行うこと。

(ク) 窓口案内係として対処できないことが発生した場合には、速やかに区へ引き継ぐこと。

イ 戸籍証明に関する相談業務

(ア) 戸籍の業務を理解しているものを配置し、円滑な窓口運営を行うこと。

(イ) 相談者に対する証明書申請書の記載支援を行うこと。

(ウ) 他市区町村に係る戸籍の証明に関する相談があった場合には、対応すること。

(エ) 相談担当として対処できないことが発生した場合には、速やかに現場責任者に引き継ぐこと。

(13) 電話の一次取次業務

戸籍住民課内における電話受付及び取次業務

ア 区の指示する電話6台（郵送請求業務を含む。）に対する電話受付を行うこと。

イ 証明書等に関する問合せについて案内を行うこと。

ウ 受託者は、電話案内Q&Aを作成し、これを理解し、対応すること。

エ 区のお他課（室・所）の案件であった場合には、該当する課（室・所）へ引き継ぐこと。

- オ 対応できない問合せが発生した場合には、速やかに区へ引き継ぐこと。
- カ 通話録音装置を活用し、電話対応の記録を全て残すこと。

(14) 個人番号カード（マイナンバーカード）コールセンター関連業務

ア 業務の概要

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）に基づく個人番号カード関連の区民等からの問合せ等に対応するコールセンターを設置し、運営する。

なお、コールセンターにおける対応は、マジックフレーズ等のコミュニケーション技術を意識した、基本的なビジネスマナーに準拠したものとする。

イ 運営体制

(ア) 回線数

本回線は 5 回線とし、常時全ての回線に対応すること。

(イ) 電話番号

令和 8 年 6 月 30 日まで使用している「文京区マイナンバーカードコールセンター」の電話番号（03-5803-1666）をそのまま引き継ぐこと。

(ウ) 多言語対応

日本語以外に英語、中国語及び韓国語の計 3 か国語に対応すること。三者間通話等の対応方法については、事前に区と協議をすること。それに伴う機器類及びインターネット環境等は受託者が用意すること。

(エ) 個人番号カード交付予約システム

個人番号カード交付予約システム（個人番号カードの交付及び申請サポートの予約ができるインターネット上のシステム）を使用するための事務用パソコン及びインターネット環境は受託者が用意すること。事務用パソコンは下記 a から e までの条件を満たすものを 5 台用意し、ポケット Wi-Fi に接続して使用すること。

- a ウイルス対策及び外部媒体接続制限が実施されたもの
- b Windows11 以降に対応しているもの
- c 保存領域のあるもの
- d 検索履歴が残らないように策を講じたもの
- e ワイヤロックによる盗難防止措置を講じること。

ウ 開設準備

受託者は、区の確認の下、履行場所の設営を行うこと。

オペレーション等に必要な機器類、設備備品及び従事者に必要な消耗品等は、別紙 2「貸与備品等一覧」に掲げたもの以外、受託者が全て用意し、開設時においても受託者の管理の下撤去及び廃棄を行うこと。

履行場所のレイアウトについて、受託者が円滑に業務を行うことが困難と判断した場合は区の許可を得た上で変更すること。区から依頼があった場合は、受託者はレイアウトを電子データ（PDF 形式等）で提出すること。

エ 問合せ・受付対応

受託者は、次に掲げる問合せについて対応すること。

当該事項について区に直接入電があった場合は、区がコールセンターへ電話を転送し、受託者が対応を引き継ぐ。

なお、即座に回答できない問合せ(回答に区の調査や判断を必要とするものなど)は、必要事項を聞き取りの上、受託者から入電者への折り返し対応とする。ただし、入電者より折り返しの電話による回答を拒否された場合はこの限りではない。

また、個人情報の聞き取りは必要最小限に努め、知り得た個人情報の取扱いには慎重を期すること。

(ア) 電話による問合せ等の対応

番号法制度全般、個人番号カード、通知カード、個人番号通知書等についての問合せに回答する。

(イ) 個人番号カード交付・申請時来庁方式予約受付

個人番号カード交付・申請時来庁方式希望者から電話(予約、予約のキャンセル、予約の変更等)が入った際、必要事項(氏名、生年月日、住所、予約番号、予約日等)を聞き取り、予約システム及び予約記録帳簿に記録する。

(ロ) 個人番号カード発行状況・個人番号通知書保管状況照会

個人番号カードの発行状況及び個人番号通知書の保管状況について問合せがあった際、必要事項(氏名、生年月日、住所等)を聞き取り、区職員に調査を依頼し、結果を入電者に折り返しの電話にて回答する。

(ハ) 個人番号カードに係る手続に関する照会書受付業務

代理人による個人番号カードに係る手続の問合せがあった際、必要事項(氏名、生年月日、住所、希望手続内容等)を聞き取り、入電者に照会書手続に関する必要な案内をし、問い合わせ内容や疑義を解決したうえで区職員へ引き継ぐこと。

(ニ) その他個人番号カード等関係事務付随業務

上記(ア)～(ハ)のほか、区と協議の上、その他付随する問合せ対応を行う。

なお、(ニ)の業務の対応の結果、他業務担当者への引継ぎが必要となった場合は、関連する問合せ先窓口を案内する等の対応を行う。

オ 対応記録作成

(ア) 記録用フォーマットを作成し、1件ごとの内容及び対応結果を記録する。

また、必要に応じて、対応記録を報告書として提出すること。

(イ) 電話による問合せ及びその回答に関する対応を録音データとして記録し、区が記録を確認する場合に提出できるよう管理すること。

(ロ) 対応記録は、対応の要旨を欠くことなく、簡潔に要約すること。ただし、苦情等による対応の全容を把握する必要があると区が判断した案件においては、詳細な記録の提出を求める場合がある。

(ハ) 対応記録は、本業務運営期間中、適切に保存・管理し、業務の終了等の際には、区の指示に従い適切に削除し、又は区に提出すること。

カ マニュアル等の整備

(ア) 業務マニュアル及び想定される質疑についての応答集は、区が提供する各資料等を基に受託者が作成し、区が内容を確認した上で使用する。

(イ) 区民等からの問合せ内容及び区からの要請により随時更新すること。その際、

事前に区への協議・確認を行うこと。

- (ウ) 関連法令の改正、システム改修等により、業務仕様の変更が必要な場合には、柔軟に対応すること。

(15) 妊娠届出書に関する事務

- ア 妊娠届出書に基づき、届出者に母子健康手帳及び母と子の保健バッグの交付を行う。
- イ 対応時間は、以下の時間に限定するものとする。
 - 毎週 水曜日 17時から20時まで
 - 毎月 第2日曜日 9時から17時まで

(16) トラブルの報告及び苦情対応

受託者は、受託業務に当たり、受託業務に関する特異なケース、トラブル、苦情等が生じたときには、誠意を持って対応すること。その結果、区の対応を求められた場合は、現場責任者から区に引き継ぎ、区が対応する。

また、区の協力を必要とする事案が発生した場合には、現場責任者から区に報告し、対応を協議する。

苦情については、状況の分析と改善策を講じ、遅滞なく区へ口頭で報告すること。区が求めた場合は、速やかにその状況を書面にて報告すること。区が受けた受託者に対する苦情についても、事実確認の上、同様に報告すること。

区の制度及び政策に関すること並びに受託業務以外の業務に関することについては、現場責任者から区に引き継ぎ、区が対応する。

(17) 情報提供と運用

区は、受託者に対して国等の機関からの通達、通知等に関して、情報提供を行う。受託者は、その情報を管理し、適切に業務に当てること。

(18) 事業改善

- ア 業務の履行状況により円滑な運用に支障があると認められる場合は、区は、その理由を明示し、受託者に対して改善を要求することができるものとする。受託者は、その要請が妥当と認められる場合は、必要な処置を講ずること。
- イ 受託者は、本業務の実施に関する調査及び報告を求められたときは、速やかにこれに応じ、結果を区に報告し、問題がある場合は改善すること。また、事務処理方法等についても、改善を要する場合は、双方協議の上決定する。

(19) 実績報告等

業務の執行に関し、次の実績報告書等を作成し、定められた日時までに報告すること。

- ア 次の日次報告を翌営業日の午前11時までに報告すること。

(ア) 証明書別受付及び交付件数

- (イ) 事務手数料額及び各種収納金額
- (ウ) 事務処理日報
- (エ) 個人番号カードコールセンターにおける日次の対応件数、問合せ区分及び区と協議の上決定した項目を記載した日報
- イ 次の月次報告を翌月 5 営業日までに報告すること。
 - (ア) 日次報告まとめ
 - (イ) 事務処理月報
 - (ウ) 実績報告
 - (エ) 各業務の処理時間
 - (オ) 個人番号カードコールセンターにおける月次の対応件数、問合せ区分及び区と協議の上決定した項目を記載した月報
- ウ 業務委託期間開始後、次の計画書を区と協議の上、決定した日までに報告すること。
 - (ア) 新年度の業務計画及び業務改善計画書
 - (イ) 研修等計画書
- エ 業務委託期間終了後、次の年報を区と協議の上、決定した日までに報告すること。
 - (ア) 受託業務に関する履行報告書及び評価書
 - (イ) 研修実施内容及び実施結果

(20) 定例報告会

各業務の月次報告、業務改善提案等を行うための定例報告会を、区と受託者で行うものとする。開催方法については都度区と協議するものとする。報告会の議事録は、受託者が作成し、翌月の報告会までに区に提出するとともに、業務履行確認及びサービス水準の維持及び向上などの業務改善に努めること。

また、区の職員、統括管理責任者及び現場責任者が参加する実務者レベルの打合せを、原則として、月 1 回行うものとする。

なお、打合せを行う必要があると区が認める場合には、都度打合せを行うものとする。さらに、議事録の作成は、受託者が行い、区の承認を得た上で、決定事項を速やかに業務に反映させること。

(21) その他附帯業務

ア 日々の業務の開始までに受託者が使用する端末等を立ち上げ、日々の業務終了後は、電源を切ること。

イ 郵送分室については、部屋の開閉責任者を設置し、施錠管理を行うこと。

ウ 業務開始までに履行場所の整理整頓及び簡易な清掃を行い、各種サインの確認や申請書等の整理及び補充、掲示物等の整理を行うこと。

エ 業務内容が適切であるか確認するため、業務開始前までに業務処理手順を作成し、承認を得ること。また、業務の執行状況を確認するため、定期的に業務処理手順を報告すること。

オ 委託期間中の業務処理実績等を毎日記録し、区に報告すること。

- カ セキュリティ及び品質管理について、内部監査を実施し、区に報告し、維持及び改善に努めること。また、区がセキュリティ監査を実施する場合は、協力すること。
- キ 災害等非常事態発生時には、区職員とともに避難誘導の一次対応を行うこと。
- ク 外国人が来庁した際に意思疎通ができる対策を講ずること。

7 品質基準

業務の正確性及び迅速性について高い水準のサービスを提供すること。

また、証明及びその他事務に係る法令等を含めた専門的知識及び経験を有する従事者により業務を安定的に履行すること。

(1) 処理基準の協議、決定及び向上

区において設定した業務処理時間以外の業務については、処理基準を区と協議の上決定し、継続的なサービスの向上を図るものとする。

(2) 履行状況の確認と契約解除要件

区は、業務水準について、履行状況を毎月確認する。履行状況が不適切であり、繰り返し改善を指導しても、区の要求する業務水準が維持できない場合には、本契約を中途解除する場合がある。

8 守秘義務・個人情報の管理

(1) 誠実かつ公正に業務を執行し、個人情報その他の情報資産の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び文京区情報セキュリティに関する規則（平成 15 年 6 月文京区規則第 50 号）等の規定を遵守すること。

(2) 受託者は、秘密保持、個人情報保護の重要性に鑑み、秘密保持等に漏れのないよう就業規則、業務規程その他の規程を整備するとともに、全ての業務従事者に対し当該内容の周知徹底を図らなければならない。

(3) 個人情報保護研修及びセキュリティ研修を従事前及び従事後定期的に実施し、その結果を区に報告すること。また、個人情報保護の方策については、事前に区に説明を行うこと。

(4) 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報等の内容を他に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。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。

(5) 受託者は、業務従事者と事前に情報セキュリティに関する誓約書を取り交わし、業務従事者が退職後も情報を漏らすことがないよう取り組むとともに、区に誓約書を提出すること。

9 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の現場責任者及び従事者に対して、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）等労働社会保険諸法令その他の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、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、文京区の庁舎内における区の責めに帰する事由による災害については、この限りでない。
- (2) 雇用に当たっては、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）、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）その他関係法令を遵守した雇用形態とすること。
- (3) 文京区の庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なうおそれがある場合、受託者は、直ちにその旨を区に通知するものとし、区は、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、区が当該措置を講じるまでの間、受託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) (3)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、受託者は、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能となった場合、受託者の責任を免除する。

10 危機管理

受託者は、事前に緊急時の体制を整備し、受託者の責務において、窓口業務等に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。

万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障を来すことがないよう区と連携して十分な対応を図ること。

なお、事故が生じたときには、直ちに区に対して通知するとともに、遅滞なくその状況を区に報告しなければならない。その事故により業務手順に変更があった場合は、区の指示により遂行すること。

また、受託者は、業務に必要な申請書類等は丁寧に扱い、汚損、毀損、紛失等を生じないように十分注意すること。

11 業務遂行上で区が負担するもの

区が貸与するシステム及び備品は、別紙 2 「貸与備品等一覧」のとおりとする。

12 受託者が持ち込む備品・消耗品等について

区が貸与するシステム及び備品等以外で、受託者が必要とする備品等は受託者が用意するものとし、その費用（保守料を含む。）は、委託費に含めるものとする。この場合、区に事前に設置場所も含めて申請を行い、承認を得ること。

また、受託者が履行場所において受託業務を実施するに当たり必要となる消耗品等は、受託者が用意するものとし、その費用は、委託料に含めるものとする。

なお、履行場所に係る経費（作業場所借室料及び光熱水費）、区が貸与するシステム、備品等に必要な通信料、部品及び消耗品、修繕、補修等の費用は、区の負担とする。ただし、受託者の責めにより物件を滅失し、又は毀損した場合は、損害を区に賠償しなければならない。

13 証明書発行等処理数

別紙3「証明書発行等処理数」のとおり

14 個人番号カードコールセンター問合せ受付想定件数

別紙4「個人番号カードコールセンター問合せ受付想定件数」のとおり

15 レイアウト例

別紙5「レイアウト例」のとおり

16 その他の責務

(1) 円滑な業務が行えるよう、業務体制に万全を期すこと。

(2) 受託者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。

(3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受託者の責任において的確に行うこと。

【関係法令等】

戸籍法（昭和22年法律第224号）、戸籍法施行規則（昭和22年司法省令第94号）、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、住民基本台帳事務処理要領（昭和42年10月4日付自治振第150号自治省行政局長等通知）、文京区印鑑条例（昭和50年3月文京区条例第37号）、文京区特別区税条例（昭和39年12月文京区条例第44号）、文京区事務手数料条例（昭和33年4月文京区条例第9号）、個人情報保護に関する法律、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（平成25年法律第27号）、個人番号カードの交付等に関する事務処理要領（平成27年9月29日付総行住第137号通知）、公的個人認証サービス事務処理要領（平成16年1月5日付総行住自第1号通知）、文京区会計事務規則（昭和39年4月文京区規則第9号）、出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）、日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法（平成3年法律第71号）その他関

連法令等

- (4) 受託者は、契約期間終了時（契約解除による契約終了の場合を含む。）には、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく区に返還しなければならない。

なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、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責任において原状に回復すること。

- (5) 受託者は、契約期間終了（契約解除により契約終了の場合を含む。）の場合、後任受託者が履行開始日から滞りなく業務を行えるよう、本契約期間中に区が指定する引継期間に業務引継を行うこと。その際には、引継書を引継期間前に3部作成し、うち1部は受託者にて保管し、2部を区に提出し、引継ぎを行うこと。

また、区及び後任受託者からの資料等の請求は、区が不要と認めた場合を除き、全て応じること。さらに、区が行う後任受託者への事前説明に必要に応じて立ち会うこと。

17 支払方法

月払とし、毎月の検査合格後、受託者からの請求書に基づき支払うものとする。

18 その他

- (1) 区は、必要があると認めるときは、当該委託に係る歳入の徴収又は収納の事務について検査を行う。

- (2) 受託者の責めに帰すべき理由により発生した損害及び第三者に及ぼした損害は、受託者が負担する。

- (3) 業務の実施により作成された成果物（出力された帳票、受託者及び従事者が履行期間内に作成し、又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）及び業務の実施により取得されたノウハウ（作業の手順、作業方法等に関する資料を含む。）は、受託者と区にのみ帰属する。

- (4) 受託者は、受託した業務のうち「6 ㉒ ク」の業務を除き、再委託してはならない。

なお、委託業務に付随して当然必要と認められるものについては、原則として、受託者の負担によりこれを処理するものとする。

- (5) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、区契約事務担当と協議の上、決定する。

- (6) (5)に関するものを除く契約履行上の打合せ事項に関しては、事業執行担当者を行うこと。

- (7) 本契約の履行に当たり、自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）のほか、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、適合の確認のために当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (8) 本契約の履行に当たってハイブリッド車等の自動車を使用し、又は使用させる場合は、車両接近通報装置を備えた自動車を使用するよう努めること。
- (9) 本契約の履行に当たり、文京区公共の場所における喫煙等の禁止に関する条例（平成 20 年 9 月文京区条例第 45 号）を遵守すること。
- (10) 本契約の履行に当たっては、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）を遵守し、また、文京区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月文京区訓令第 13 号）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (11) 本契約の履行に当たっては、文京区男女平等参画推進条例（平成 25 年 9 月文京区条例第 39 号）第 7 条及び「性自認および性的指向に関する対応指針（令和 3 年 3 月 31 日付 2020 文総総第 1777 号）」を踏まえ、性別（性自認及び性的指向を含む。）に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
- (12) 本契約の履行に当たり、業務内容に個人情報の取扱い（取得・入力・編集・分析・出力等）が含まれる場合は、「個人情報の取扱いを含む委託契約の履行に際し認識すべき主なポイント」を事前に確認・記入の上、契約書又は請書と共に区契約事務担当に提出すること。

19 連絡先

契約事務担当	総務部契約管財課契約係	電話：03-5803-1150
事業執行担当者	区民部戸籍住民課証明係	担当：山口
		電話：03-5803-1178