

## 小金井市住民基本台帳事務等窓口委託仕様書（案）

- 1 件名 小金井市住民基本台帳事務等窓口委託
- 2 履行場所 小金井市役所市民課事務室及び市民課フロア
- 3 目的

小金井市（以下「委託者」という。）は、市民課所管事務及び市民課事務室内で実施する他課所管事務の一部を委託業務とし、民間事業者のノウハウを活用しながら、迅速かつ効率的な事務処理体制を確立し、市民サービスの質及び市民の満足度の向上に努めることを目的とする。

### 4 実施期間

業務準備期間	契約確定日の翌日から業務開始日まで
業務開始日	令和4年12月1日
業務終了日	令和9年11月30日

### 5 委託業務要件等

(1) 履行期間 契約確定日の翌日から令和9年11月30日まで

(2) 従事時間

ア 平日（国民の祝日に関する法律で規定する国民の祝日（以下「祝日」という。）、祝日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く月曜日から金曜日）午前8時30分から午後5時15分まで

イ 休日開庁窓口（原則として毎週日曜日、月曜日が祝日となる3連休となる場合は土曜日を開庁日とする。ただし、12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。）午前9時から午後1時まで

ウ 原則として、ア又はイに明示した従事時間以降の新たな受付や証明発行、案内業務等（以下「業務等」という。）の発注はしないものとするが、従事時間内に処理を行っている業務等については、その処理の完了まで継続すること。

エ 前出ア～ウに限らず、繁忙に伴い明らかに従事時間を超える場合は、委託者は受託者と協議し、受託者は、平日は午後6時まで、休日開庁窓口は午後2時を限度として超過勤務の対応をすること。

オ その他従事時間等につき必要な事項は、別途協議するものとする。

(3) 休憩時間等について

休憩時間等については、休憩時間内における業務の遂行状況が低下することのないようにすること。

### 6 委託業務を履行する上での運営要件

(1) 運営上の注意事項

ア 受託者は、委託業務を履行場所で業務遂行する従事者（以下「従事者」

- という。)の指揮、命令、管理監督、指導及び育成等管理について一切の責任を負うこと。
- イ 受託者は、従事者の品位の向上と保持に努め、従事者が履行場所にいる間は、委託者及び受託者のもつ接遇に関する事項を反映した行動に務めさせること。
  - ウ 受託者は、従事者に委託業務の遂行に十分な技術を習得させるなど、万全な措置を講ずること。
  - エ 受託者は、委託業務の遂行に支障がある場合は、従事者体制の見直し、あるいは改善等を行うこと。
  - オ 受託者は、委託者が定期に行う市民満足度アンケートの結果を踏まえ、委託業務の質の維持及び向上に努めること。
  - カ 受託者は、委託者の信用を失墜する行為を行わないこと。
  - キ 受託者は、本仕様書のほか、関係法令、小金井市情報セキュリティポリシー等を遵守し、更に、受託者内部においても規律を正し業務遂行を図ること。
  - ク 受託者は、労働安全衛生法等健康管理に関する法令等を遵守し、従事者の健康管理維持に努め、委託業務が円滑に進むよう必要な研修等を行い一定の事務水準を維持することに努めるものとする。
- (2) 業務等事務従事者の配置等
- ア 受託者は、次に掲げる従事者を常時不足なく市民課に配置し、業務等の処理に務めさせること。
    - (ア) 業務統括責任者
      - 受託者は、適切な判断を下せる権限を有する社会通念上の管理職相当の者で、委託者の履行場所における主たる窓口となる業務統括責任者を配置すること。なお、業務統括責任者は、次の事務を行うこと。
        - a 業務等の統括的なマネジメント
        - b (イ)及び(ウ)の従事者が業務等を行うに当たり、疑義や業務遂行上で判断が必要な事項が生じた場合に、委託者との連絡調整を図り、従事者の連絡調整、共通認識や連絡事項の周知徹底を図ること。
        - c 従事者の育成を推進すること。
        - d 従事者の業務等を円滑に行うこと。
        - e 連絡会への出席を行い、現状報告や業務分析の結果を委託者に報告すること。
        - f 業務実施計画の進捗管理、リスク管理を行い、実績管理・分析、業務改善、業務品質の維持・向上を図ること。
        - g 委託者への成果物を納めること。

- h その他、履行場所で生じる諸問題を市とともに分析解決を図ること。
- (イ) 業務従事責任者  
受託者は、従事者の指揮監督や業務進捗管理を行うなど、業務統括責任者を補佐する者を配置すること。なお、業務等処理する従事者が業務従事責任者を兼務することを妨げない。
- (ロ) 業務等処理する従事者  
別表第2に掲げる機材・端末の台数を不足なく処理できる者（担当事務及び参考適正席数は別表第1を参照）を配置すること。
- イ 受託者は、委託者の職員の服務に準じ、従事者に社名入りの名札の着用をさせるとともに市役所内での業務等を遂行するに相応しい服装の着用を努めさせること。
- ウ 受託者は、業務統括責任者及び業務従事責任者が臨時的に不在となる場合は、その職務を代理する者を速やかに指定し、委託者に通知すること。
- エ 受託者が従事者等の休暇等を認めた場合、または教育等を実施する場合については、受託者は予め代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮しなければならない。急病その他やむを得ない事情等突発的な要因により、委託業務の円滑な実施が損なわれる状態となった場合にも、受託者は速やかに代替要員を確保し、回復に努めなければならない。
- オ 受託者は、アの従事者の配置にあたり、次の要件を満たした従事者を直接雇用すること。
  - (ア) 業務に必要な知識及び技能を有するとともに、戸籍法、住民基本台帳法、小金井市印鑑条例及び関係法令等の趣旨並びに業務の重要性を十分に理解し、業務等が滞りなく円滑に遂行できる従事者であること。
  - (イ) 本業務に従事する従事者は、個人情報等に関する守秘義務を誓約した者でなければならない。
- カ 受託者は、従事者に対し、本業務の準備期間及び業務開始後には業務等を遂行する上での接遇やスキル、業務遂行上必要な知識・能力（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等を含む。）向上のための教育を、受託者の責において定期的に行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。
- キ 受託者は、履行期間中の法令改正や通達等による事務取扱に変更が生じた場合にも速やかに対応ができるよう努めること。
- ク 従事者が複数名による交替制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円

滑に行われるよう、従事者間において引継等を十分に行うこととする。  
ケ 3月から5月までにおける繁忙期間及び昼休みの時間帯の従事体制については、特に配慮すること。

(3) 施設、設備、機材等

ア 受託者は、業務等を遂行するために、委託者が提供する次に定める必要な施設、設備、機材（以下「機器等」という。）を無償で 사용할ことができる。

(ア) 業務遂行場所（机、椅子）

(イ) 業務用備品（電話機、複写機、ファクシミリ、シュレッダー）

(ウ) 業務用端末及び周辺機器（使用可能台数は別表2を参照）

(エ) 業務用消耗品

イ 受託者は、機器等の使用には、常に善良なる使用を心がけること。なお、使用する間に機器等に毀損破損等が発生した場合は、速やかに委託者に届け出、経年劣化や消耗によるものを除き、従事者に発生のある場合は、受託者において迅速に現状に復すること。

ウ 委託者は、受託者の業務等遂行上で発生する次に掲げる経費を負担する。

(ア) 出入力機器に関する経費

(イ) 郵送費、光熱水費及び通信費

(ウ) その他、委託者が提供する備品等の維持経費

エ 受託者は、受託者の業務等遂行上で発生する次に掲げる経費を負担する。

(ア) 特定事務受任者等確認のためのインターネット検索用端末1台及びこれに係る通信費

(4) 成果物・提出書類

ア 受託者は、オに掲げる書類を委託者に書面又は電子情報として納めること。

イ 本業務の成果物の取扱いは次のとおりとする。

(ア) 本業務の成果物に関する著作権は、検査完了の時をもって受託者から委託者に移転及び帰属する。

(イ) 委託者は、受託者に了解を得ることなく、成果物を複製・翻案し、公益上の目的に限り、これを第三者に利用させることができる。

(ウ) 受託者は成果物を複製し、これを第三者に譲渡又は継承させてはならない。

(エ) 受託者は、委託者及び委託者の指定する者に対し、本業務の成果物に関する著作権者人格権（著作権法（昭和45年法律第48号）第18

条から第20条までに規定する権利をいう。以下同じ。)を一切行使しないこと。

ウ 書面の場合は、必要に応じて社名(商号又は名称)、代表者、責任者等の記名押印を行い、書式については、委託者所定のものを除き、委託者と受託者で別途協議の上定めるが、成果物の作成等経費は、受託者の負担とする。

エ 受託者は、委託業務契約後、速やかに従事者の守秘義務誓約を任意の書式を使用して委託者に提出すること。なお、業務責任者及び従事者の変更・異動があった場合、新規着任の際に、同様の提出を行うこと。また、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効なものであること。

オ 提出書類は次のとおりとする。

書類名	提出期限	備考
ISO/IEC27001もしくはJIS Q 27001登録証又はプライバシーマーク登録証	契約締結時	1部
ISO9001又はJIS Q 9001登録証(取得している場合)	契約後ただちに	1部
業務実績の分かる契約書等の写し	契約後ただちに	1部
業務実施計画書	契約後3日以内	1部
業務着手届	契約後ただちに	1部
管理責任者届	契約後ただちに	1部
業務従事者名簿	契約後3日以内	1部
業務従事者変更届	必要に応じて	—
各種会議資料(業務管理報告等)	会議当日	必要部数
各種会議議事録	会議実施後 5営業日以内	1部
課題管理台帳	随時更新し提出	必要部数
業務準備報告書	業務開始まで	1部
業務完了報告書(日報)	翌開庁日まで	1部
業務完了報告書(月報)	毎月10日まで	1部
業務完了届	業務完了時	1部
守秘義務等に関する誓約書	契約後ただちに	1部
通信機器等持込申請書	必要に応じて	—
想定質疑集(FAQ)	随時更新し提出	1部

業務マニュアル	随時更新し提出	1部
個人情報の取扱いに関するマニュアル	随時更新し提出	1部
請求予定額一覧表（毎月の請求金額が分かるもの）	契約後ただちに	1部

## 7 業務内容

(1) 委託者が受託者に委託する業務は、次のとおりとする。

- ① 市民課フロア案内に係る業務 別紙1のとおり
- ② 市民課窓口受付に係る業務 別紙2のとおり
- ③ 市民課諸証明書発行に係る業務 別紙3のとおり
- ④ 郵送による諸証明書交付等に係る業務 別紙4、4-Aのとおり

(2) (1)の業務については、本仕様書における文言にかかわらず、事実上の行為又は補助的業務に限るものとする。

## 8 業務マニュアル等

本業務を円滑に行うため、問合せ等に関する次に掲げるものを作成・整備すること。また、業務内容に変更・追加があった際は速やかに見直し、訂正を行うこと。

(1) 想定質疑集（FAQ）

問合せ者から寄せられるよくある質問、また質問に対する回答集を委託者と受託者協議の上、作成すること。また、問合せが多い事項については随時FAQに追加し、データを更新すること。

(2) 業務マニュアル

「7 業務内容」に関するマニュアルを委託者と受託者協議の上、作成すること。

(3) 個人情報の取扱いに関するマニュアルを、委託者と受託者協議の上、作成すること。内容については、小金井市個人情報保護条例、小金井市個人情報保護条例施行規則及び別紙5「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

## 9 業務管理

業務期間中においては、次のとおり適切に業務管理を行う。

(1) 業務実施計画書

受託者は本仕様書に基づき、本業務に関する業務実施計画書を、契約後3日以内に作成・提出し、委託者の承認を受けること。実施計画書には、次のとおり本仕様書の業務要件及び本業務実施に必要な書類を含めること。業務マニュアルや研修計画等の作成に時間を要するもの及び業務従事者名簿については雇用開始する際において、委託者と協議の上、随時計画書の改版を行うものとする。

ア 業務実施場所の位置、建物概要等

- イ 配置レイアウト等
- ウ 業務従事体制（配置人員、シフト体制等）
- エ 業務従事者名簿（従事役職、氏名、資格・経験、雇用を証明する書類等）
- オ 情報セキュリティ・個人情報保護管理指針
- カ 業務マニュアル（応対マニュアル、システム操作マニュアル、個人情報の取扱いに関するマニュアル）
- キ 想定質疑集（FAQ）
- ク 業務従事者の研修計画
- ケ その他本業務を実施する上で必要な事項

## (2) 連絡会の開催

- ア 受託者と委託者は、委託業務の進捗状況管理、窓口業務遂行上の課題の共通認識化及び委託者を取巻く状況の把握を目的に、月1回以上を目途に、連絡会を設け、意見交換を実施するほか、委託者が必要と認めるときは、随時打合せに応じるものとする。なお、連絡会には、業務統括責任者の出席のほか、従事者等の出席ができるものとする。
- イ 委託者が緊急に解決すべき課題等が発生した場合、随時関係者による課題調整連絡会を開催し、課題及び進捗について調整を行う。
- ウ 連絡会においては、受託者側で十分な資料準備と議事録作成を行い、円滑かつ効率的な協議を実施する。議事録については、会議開催後5営業日以内に提出し、委託者の承認を得る。

## 10 情報セキュリティ対策について

- (1) 受託者は、委託業務において、公の事務を担う社会的責任、市民、委託者及び委託者に関連する知り得る各種情報資産の保護を重視し、受託者自ら、情報セキュリティ体制を構築するための基本方針を定め、情報セキュリティマネジメントシステムを構築、導入、確立及び維持するほか、法令改正や社会情勢に鑑み、適切な改善を継続的に行うこと。
- (2) 受託者は、情報セキュリティ（市の情報システムを取巻く様々な脅威から、委託者の扱う情報の機密性、完全性及び可用性の確保をすること）の概念を理解し、委託者及び受託者の社会的信頼を失墜させるような次の行為防止に努めること。
  - ア 情報の紛失や置き忘れ
  - イ 仕様書7(3)施設、設備、機材等で、受託者が使用する端末、周辺機器、及び備品（以下「貸与端末等」という。）の誤操作
  - ウ 貸与端末及び受託者用インターネット検索端末以外の周辺機器の持込み及び接続

エ 故意による情報漏洩

- (3) 情報セキュリティの適用範囲は、委託業務及び委託業務を遂行する上で、知り得た情報全てとする。
- (4) 受託者は、「10 情報セキュリティ対策について」の各号に規定する事項を遂行するに際して、適切な情報セキュリティに関する方針を整備し、遵守すること。
- (5) 受託者は、次の各号を遵守し、慎重に機器等を取り扱うとともに、委託者が提供するパスワードの管理は厳格に行うこと。
  - ア 業務等遂行の際、使用の許可のあった機器等のみ使用すること。
  - イ 委託業務のみに使用すること。
- (6) 委託者は、受託者が委託業務を遂行するために使用する機器にログインするため、機器を操作する従事者の生体認証登録を行うものとする。
- (7) 受託者は、何らかの事故が生じた際、遅滞なく委託者に報告し、委託者の指示のもと善処すること。速やかに分析を図り、事務報告を行うとともに、再発防止に努めること。なお、これに伴い市や第三者への損害が生じた場合は、責任を負うこと。
- (8) 受託者は、従事する者全てに対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を適切に実施し、その結果を委託者に報告すること。また、守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。
- (9) 入退室時の物品持込み管理
  - ア 不正物品の持込みを制限するため、バッグ・携帯電話等の私物はロッカー等で保管し、執務スペースへの持込みを禁止すること。
  - イ 貴重品等はロッカーに入れた後の紛失を防ぐため、透明のバッグで持込みをする場合のみ可能とすること。
  - ウ フロッピーディスク・CD-R・フラッシュメモリー等の情報持出し可能な記録媒体の執務スペースへの持込みは禁止すること。なお、報告書の作成、想定質疑集（FAQ）の作成等、業務を遂行する上で市が必要と認めたときは除く。その際にも、個人情報の流失が無いよう配慮するとともに手順を定めたマニュアル等を作成し遵守すること。
- エ 業務統括責任者が業務履行上PCや携帯電話の持込みを必要とする場合は、事前に委託者の承諾を受けたものについては、例外的に持込みを認めるものとする。
- (10) 一時的に記録したメモ等の管理  
個人情報保護の観点により、対応時に一時的に記録したメモ等は必要



な処理が終了次第、シュレッダー処理等を行うこと。

- (11) 本業務で扱う全ての情報に関して、漏洩、毀損、滅失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。

#### 1 1 環境施策に関して

受託者は、委託業務を行うにあたり、小金井市環境基本計画の趣旨を踏まえ、環境負荷の低減を図る等、環境の保全に努めるとともに環境関連法令を遵守しなければならない。

#### 1 2 苦情等の対応

- (1) 委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受託者は責任をもって誠実に対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。
- (2) 苦情等については、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、委託者へ報告すること。
- (3) 個人情報等の紛失、漏洩、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「事故」という。）が発生した場合には、委託者に速やかに事故の内容を報告し、「事故発生報告書」を迅速に提出するとともに適切な対応措置を講ずること。

#### 1 3 業務引継

契約解除又は契約期間終了に伴い、委託業務を引継ぐ場合は、後任受託事業者が契約期間初日から市民サービスが低下することなく、かつ業務の遂行を円滑かつ確実にこなせるように、以下に従い引継ぎを誠実に行うこと。

- (1) 契約期間終了に伴う引継ぎは委託業務の一部であり、受託者の負担において実施すること。
- (2) 受託者は業務全般にわたる引継書を作成し、委託者に提出すること。
- (3) 引継書は本仕様書に掲げる事項について、詳細かつ具体的なものであること。また、その他市が求める内容についても同様に作成すること。
- (4) 契約期間終了後、後任受託事業者が円滑に委託業務を開始できるよう、後任受託事業者の事前研修に協力し、適切な事務引継ぎを行うこと。また、後任受託事業者を実際の業務に立ち合わせる場合は、誠実に対応し、業務全般の引継ぎを行うこと。

#### 1 4 緊急時の対応

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

#### 1 5 再委託の禁止

受託者は、原則として受託した業務を再委託してはならない。

## 1.6 損害賠償等

- (1) 受託者は、委託業務に関して、委託者及び第三者に及ぼした損害を含み、従事者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託者がその損害額を負担すること。
- (2) 損害に伴い、委託者又は第三者の名誉信頼を損うに至った場合は、受託者は、その回復に努めなければならない。

## 1.7 改善勧告等

- (1) 委託者は、日々の従事者の業務遂行状況及び請求時に提出された業務完了報告書の内容に基づき、検証確認の結果、明らかに改善が必要と思われる事象につき、是正措置を行う。なお、是正措置は、日々の従事者の遂行状況の瑕疵についても行うことができる。
- (2) 委託者は、是正措置を行ったにもかかわらず、改善が見受けられない場合は、受託者に対して、書面にて改善指導を行う。
- (3) 受託者は、改善指導を受取った日から30日以内に（委託者の休日を含む。）委託者に対して改善計画書を提出し、業務改善に努めなければならない。
- (4) 委託者は、受託者が改善計画書とおりの業務の遂行が不適切と判断できる場合は、本契約を違約金等の負担がなく、受託者に対して契約を解除することができる。

## 1.8 労働関連法の遵守等

- (1) 受託者は、労働基準法をはじめとする労働関連法令を遵守し、従事者の労働条件や給与等に配慮すること。
- (2) 委託者は、受託者が従事者への給与等の債務の支払が遅延する等、適切な委託業務の遂行に影響があると判断できる場合は、受託者に事情や財務状況の報告をさせることができる。

## 1.9 補足事項

- (1) 受託者は、従事者の業務中又は受託者が定める雇用条件等において、従事者の事故等が生じた場合、労災保険の適用を行うこと。
- (2) 本契約の契約期間中に、消費税及び地方消費税について消費税法の改正により税率が変動した場合、経過措置が適用される場合を除き、変更後の税率を適用する。
- (3) 契約期間中に庁舎移転による履行場所の変更があった場合には、移転後の庁舎でも円滑に委託業務が行えるよう、委託者と協議の上対応に当たること。
- (4) 契約期間中に関係法令等の改正があった場合には、円滑に委託業務が行えるよう、委託者と協議の上対応に当たること。

(5) 利用機器及びシステム変更等があった場合には、円滑に委託業務が行えるよう、委託者と協議の上対応に当たること。

(6) 本仕様書及び関係書類等に定めのない事項については、委託者と協議の上決定することとする。

別表1 担当事務及び適正席数（参考）

（単位：席）

担当事務		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
受付業務	平日	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	休日	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
証明発行業務	平日	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	休日	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
郵送業務	平日	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	休日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
フロア案内業務	平日	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
	休日	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

各業務とも、市民の混雑状況等に応じて、事務間及び案内者との相互配置につき、適宜、対応できるものとする。

別表2 担当事務への貸与端末

（単位：台）

担当事務	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
証明発行端末（郵送含）	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
戸籍証明発行端末(郵送含)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
印鑑登録端末	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

業務等遂行において、事務で使用できる上限台数（祝日を除く平日を基準とする。）

(業務内容)

- 1 市民課フロア案内に係る業務内容については、以下の事項を示すものとする。
  - (1) 市民課フロア内における市民課業務に関する質疑応答に係る業務
  - (2) 市民課諸証明書申請に関する記載指導及び記載補助に係る業務
  - (3) 市民課諸届出に関する記載指導及び記載補助に係る業務
  - (4) 市民課フロア内に設置してある配布物等に関する質疑応答及び配布に係る業務
  - (5) 番号札発券機を使用して、来庁者への円滑な課受付窓口への案内及び引継ぎに係る業務
  - (6) 記載台上に設置する各申請書類、配布書類等の整理・補充、番号札発券機のロール紙の補充、記載台、椅子等の整理整頓に係る業務
  - (7) その他市民課フロア内における、円滑に業務を遂行するための総合窓口案内担当者や他課との連携等に係る業務

(注意事項)

- 2 フロア案内業務に従事する者は、必ずブレザー、エプロン等の統一的な着衣を着用し、来庁された方々に不快感を与えないよう、身だしなみ等に細心の注意を払うとともに、社名入りの名札やフロア案内に従事していることがわかる腕章等を必ず身につけ、業務を遂行すること。
- 3 業務従事の際に質疑応答等で疑義が生じた場合は、疑義の内容をメモした上で、市民課職員へ引継ぐこと。

(業務内容)

1 市民課窓口受付に係る業務については、以下の事項を示すものとする。

(1) 各種受付業務の種類

ア 各種証明書の交付請求及び交付申請

- (ア) 住民票の写し（除住民票及び改製原住民票の写しを含む。）
- (イ) 住民票記載事項証明書（持込み様式を含む。）
- (ウ) 印鑑登録証明書
- (エ) 戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書
- (オ) 改製原戸籍の謄本及び抄本
- (カ) 除籍謄本及び抄本
- (キ) 戸籍の廃棄証明
- (ク) 身分証明書
- (ケ) 独身証明書
- (コ) 戸籍附票の写し（除附票を含む。）
- (ク) 戸籍附票の廃棄証明
- (シ) 不在住証明
- (ス) 不在籍証明
- (セ) 自動車臨時運行許可番号標（仮ナンバープレート）
- (ソ) 広域交付住民票の写し
- (タ) 戸籍届出受理証明書
- (チ) 戸籍届出記載事項証明書

イ 住民異動等に関する届出及び請求

- (ア) 転入届
- (イ) 転居届
- (ウ) 転出届
- (エ) 世帯主変更届
- (オ) 世帯合併届
- (カ) 世帯分離届
- (キ) 世帯変更届
- (ク) 転出取消届
- (ケ) 住民票の修正等に関する届出
- (コ) 住居地届（在留カード、特別永住者証明書の住所変更含む。）
- (ク) 通称名の記載及び削除に関する届出
- (シ) 旧氏の記載等に関する請求

ウ 印鑑登録に関する申請

- (ア) 印鑑登録申請
- (イ) 印鑑登録廃止申請
- (ウ) 印鑑登録証引替交付申請

エ 住民基本台帳カードに関する申請

- (ア) 住民基本台帳カード表面記載事項変更届
- (イ) 住民基本台帳カード一時停止届
- (ウ) 住民基本台帳カード返納届
- (エ) 住民基本台帳カード暗証番号変更届
- (オ) 住民基本台帳カード暗証番号再設定申請
- (カ) 住民基本台帳カード一時停止解除届
- (キ) 多機能端末機利用暗証番号変更届
- (ク) 多機能端末機利用暗証番号再設定申請
- (ケ) 多機能端末機利用暗証番号ロック解除申請

オ マイナンバーに関する申請等（個人番号カード交付受付に伴うものを除く。）

- (ア) 個人番号カード券面記載事項変更届
- (イ) 通知カード／個人番号カード返納届
- (ウ) 通知カード紛失届／個人番号カード紛失届・廃止届
- (エ) 個人番号カード暗証番号変更申請
- (オ) 個人番号カード暗証番号再設定申請
- (カ) 個人番号カード一時停止解除届
- (キ) 個人番号通知書の受領に関する申請
- (ク) 個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請
- (ケ) 個人番号カード交付・再交付申請書の請求
- (コ) 個人番号カード交付・再交付申請取消申出

カ 公的個人認証（電子証明書）に関する申請

- (ア) 電子証明書失効申請／秘密鍵漏えい等届出書
- (イ) 電子証明書新規発行・更新申請
- (ウ) 電子証明書暗証番号変更・再設定申請

キ 特別永住者証明書に関する申請

ク 母子健康手帳の交付申請

ケ 畜犬登録関連申請及び狂犬病予防注射済票交付申請

コ 課税・非課税証明書

(2) 受付手順

ア 申請者を該当窓口へ案内

各種所定の申請用紙等に、必要事項を記入した申請者が、番号札発券機で番号札を取得した場合、該当番号札を所持する申請者を、所定の受付窓口へ誘導する。

イ 申請内容の確認

(ア) 申請書類の確認

申請者が持参した申請書類の記載内容に不備がないかを確認し、不備があった場合は、申請者に補足の記載を促す。

(イ) 添付資料の確認

申請書類に添付すべき資料の有無を確認し、資料がある場合は、申請用紙等の所定の場所に、添付すべき資料についての内容を記載した後、申請書類に添付する。

ウ 本人確認資料の確認

申請者の本人確認資料の提示を求め、提示された本人確認資料について、内容を確認し、所定の処理を行う。

なお、本人確認資料の効力及び可否の基準並びに詳細な処理手順は、業務運用マニュアルに従うものとする。

エ 補足処理及び案内

本人確認が終了した後、必要に応じた補足処理を行った上で、番号札の控えを申請者に渡し、所定の手続きや交付会計等の窓口の案内を行う。詳細な処理手順は、業務運用マニュアルに従うものとする。

オ 受付後処理

受付完了後、受付者は申請用紙等の所定の場所にサイン及び番号札番号を記入し、申請用紙、添付資料、番号札等、処理に必要な書類一式をまとめて、所定の場所へ入れる。添付資料等は外れないよう適宜クリップやホチキスでまとめること。

(注意事項)

- 2 業務時間中は、必ずエプロン等の統一的な着衣を身に付け、来庁された方々に不快感を与えないよう、身だしなみや言葉遣い等に細心の注意を払うとともに、社名入りの名札等を必ず身に付けて、業務を遂行すること。
- 3 受付業務の際に疑義が生じた場合は、申請者に番号札を渡した上で、待合スペースに案内した後、市民課職員に引継ぐこと。

(業務内容)

1 市民課諸証明書発行に係る業務内容については、以下の事項を示すものとする。

(1) 各種証明書の種類

- ア 住民票の写し（除住民票及び改製原住民票の写しを含む。）
- イ 住民票記載事項証明書（持込み様式を含む。）
- ウ 印鑑登録証明書
- エ 戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書
- オ 改製原戸籍の謄本及び抄本
- カ 除籍謄本及び抄本
- キ 戸籍の廃棄証明
- ク 身分証明書
- ケ 独身証明書
- コ 戸籍附票の写し（除附票を含む。）
- サ 戸籍附票の廃棄証明
- シ 不在住証明
- ス 不在籍証明
- セ 自動車臨時運行許可番号標（仮ナンバープレート）
- ソ 一般行政証明

(2) 発行方法

- ア (1)アからイの打ち出し様式及びウからコの発行について  
事前に照合等が完了している申請用紙が入ったクリアファイルを、作票ボックスから受け取り、申請用紙に記載されている内容に基づき、各種業務端末を使用し、必要な証明書等の作成を行う。  
作成した証明書等については、申請書とまとめて、番号札の番号が若い順に交付台へ置くこと。  
なお、ウについては、新規登録、照会登録、亡失等による再登録、廃止を含むものとし、詳細な処理手順は、業務運用マニュアルに従うものとする。  
また、住民異動に伴う各種証明書の発行に関する詳細な処理手順についても、業務運用マニュアルに従うものとする。
- イ (1)イの持込み様式について  
詳細な処理手順は、業務運用マニュアルに従うものとする。



(注意事項)

- 2 業務処理の際に疑義が生じた場合は、市民課職員へ引継ぐこと。
- 3 手数料が発生する場合及び手数料が免除となる証明書の場合は、伝票を付けること。なお、伝票を作成する際は、番号札番号、通数、小計、合計金額を記入すること。

(業務内容)

1 郵送による諸証明書交付に係る業務とは、郵送によって請求された各種証明書の発行、申請及び作成物の照合、封入封緘、発送処理、日計表等作成、金券管理、電話等による問合せに関する対応までの一連の業務全般を指し、詳細については、以下のものとする。

(1) 各種証明書の種類は以下のものとする。

ア 住民票の写し（除住民票及び改製原住民票の写しも含む。）

イ 戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書

ウ 改製原戸籍の謄本及び抄本

エ 除籍謄本及び抄本

オ 戸籍の廃棄証明

カ 戸籍の附票の写し（除附票を含む。）

キ 戸籍の附票の廃棄証明

ク 住民票記載事項証明書

ケ 年金の現況証明

コ 住居表示証明

サ 身分証明書

シ 独身証明書

ス 戸籍届出受理証明書

セ 戸籍届出記載事項証明書

ソ 不在住証明

タ 不在籍証明

チ 転出証明書

ツ 一般行政証明書

(2) 業務処理の手順は以下のとおりとし、詳細については別紙 4 - A とする。

ア 到着封書の開封及び種別ごとの分類（仕分け）

イ 申請内容及び同封為替の確認

ウ 各種証明書発行

エ 発行した各種証明書の照合

オ 定額小為替等の管理

カ 職員による審査の完了した各種証明書の封入、封緘、ポストへの投函

キ 日計集計表の作成

ク その他作業

(ア) 集計に関する報告書類の作成

- (イ) 郵送請求に関する書類不備等の請求者への電話連絡等
- (ウ) 返信用封筒の送料の確認
- (エ) 消耗品等の管理
- (オ) 各種用紙等の管理

(注意事項)

2 郵送請求に係る各種証明書の発行については、必ず複数の人員をもって処理を行う等、交付ミス等が発生しないよう、業務体制を措置すること。

なお、郵送に係る一連業務について疑義が生じた場合は、所定の用紙に疑義内容を記入し、関係書類一式とともに、郵送用クリアファイルに入れ、郵送疑義ボックスに入れて、市民課職員へ引継ぐこと。

(事故報告)

3 受託者は、郵送による証明書交付に係る業務において、受託者の責任による事故が生じた場合は、以下のとおり取扱う。

(1) 事故の報告については、以下のとおりとする。

ア 受託者は、事故を確認した当日に、必ず事故状況書を作成し、委託者に通知する。

イ 受託者は、速やかに事故の原因を調査した後、受託者の責任を明確化した事故報告書を、事故を確認した日から14日以内に作成し、委託者に提出しなければならない。

(2) 事故にかかる負担金等が生じた場合については、全て受託者が負うものとする。

(業務の基本事項)

- 1 郵送業務とは、以下の(1)から(4)に該当するものが、郵送によって請求された各種証明書の発行、申請及び作成物の照合、封入封緘、発送処理、日計表等作成、金券管理、電話等による問合せに関する対応までの一連の業務全般を指すものとする。

- (1) 本人等による請求
- (2) 弁護士・司法書士・行政書士等、特定事務受任者が専門の請求用紙を使用し、その資格をもって行う請求（特定事務受任者等による請求）
- (3) 債権会社や本人等以外（第三者を含む。）からの請求
- (4) 国又は地方公共団体の機関からの請求

(1日の業務の流れ)

- 2 業務の流れについては、以下の事項を基本として行う。(時間については、従来の処理時間としての目安とする。)

8 : 3 0 前日到着分の証明発行作業及び順次内容確認、領収書作成を行う。その際、作票担当者と確認担当者は必ず別の者とする。

※ 11 : 0 0 前後に、総務課から速達分等が到着するため、収受、開封等を行い、当日処理分と併せて処理をする。

※ 午前中に交換便で到着した公用請求等についても、開封、作票、内容確認等を行う。

14 : 3 0 職員による審査

15 : 3 0 封入

精算（申請書、発送物の数量確認。定額小為替の集計等。）

16 : 0 0 投函（当日のポストの集荷に間に合わせる。）

※ 15 : 3 0 前後に、総務課から当日郵送分が到着するため、収受、開封、フォルダー仕分けをする。

※ 転出証明書に関する処理については、随時行うこと。

※ 書留、レターパック等、随時到着する郵便物は、その都度、収受、開封、フォルダー仕分け、作票を行い、事務処理を進めること。

なお、精算については、市民課職員がその日の市民課内における売上金等を市役所内の所定の場所に収納しなければならない関係上、遅くとも16時45分までに必ず市民課職員に引き渡すこと。

(業務内容)

- 3 業務の内容とは、以下の項目を示すものとする。なお、事務処理の詳細については、契約締結後に委託者が示す郵送請求事務処理フローチャートを参

照すること。

(1) 文書の開封等業務

郵送等で届いた申請書等については、以下のとおりに文書の開封等をし、事務処理を行う。

ア 郵送担当の文書

(ア) 封書をハサミ等で開封し、申請書、返信用封筒、返信用切手、小為替（金額と使用期限）、申請者の本人確認書類、疎明資料（契約書の写しや委任状等）が入っていることを確認する。

別途「受領物記入票」に為替金額等を記載する。

(イ) 申請用紙等の所定の場所（おおむね右上）に受付番号を赤鉛筆で記載する。

(ロ) 申請用紙等一式を大きいクリップで留め、クリアファイルに入れ、申請種別ごとに分ける（住民票、転出証明書、戸籍等）。

(エ) 本人確認書類や受取金（小為替）等が入っていなかった場合や、申請書類の記入漏れ等による書類不備については、「受領物記入票」に赤鉛筆で記録し、申請者に電話連絡すること。

イ 郵送担当以外の文書

(ア) 市民課戸籍係が対応しなければならない申請用紙等（戸籍届出受理証明書等）は、戸籍係の郵送文書ボックスに入れて引き継ぐこと。

(イ) その他、郵送事務以外の文書があった場合は、引継ぎボックスに入れること。

(2) 各種証明書発行業務

(3) 発行した各種証明書の照合業務

申請内容が法に合致しているか、帳票が申請どおりのものか確認する。

(4) 各種証明書の領収書作成及び職員への引継業務

返送する疎明資料等の写しを取る。

(5) 封入、封緘、ポストへの投函業務

当日のポストの集荷に間に合わせる。

(6) 日計集計表の作成及び保管業務

日計集計表を作成し、送付が完了した申請書類等を、種別にファイルに綴じる。

(7) 日計集計表及び定額小為替等の課職員への引継業務

(8) 郵送管理簿入力業務

文書の開封からポストへの投函までの一連の経過は、1件ごとに郵送管理簿に入力する。

(注意事項)

- 4 郵送による諸証明書交付に係る業務について、疑義が生じたときは、郵送疑義シートに必要事項を記入した後、郵送疑義ボックスに入れて、市民課職員へ引き継ぐこと。

受託者は、本委託契約による本業務を通じて記録し、取得する個人に関する情報（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。）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下「個人情報」という。）の取扱いについて、小金井市（以下「委託者」という。）が定める小金井市個人情報保護条例（昭和63年条例第31号。以下「条例」という。）及び番号法に定めるもののほか、本個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

（基本的事項）

第1条 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、本業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 受託者は、本業務に関して知り得た個人情報を一切他に漏らしてはならない。本契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 受託者は、本業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても本業務に関して知り得た個人情報を他に漏らし、又は本業務以外の目的で持ち出し、もしくは使用してはならないこと等の個人情報の保護に必要な事項を周知させ、その遵守状況の監督その他必要かつ適切な監督を行わなければならないものとする。

（収集の制限）

第3条 受託者は、本業務を行うために個人情報を収集するときは、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により行わなければならない。

（目的外利用及び提供の禁止）

第4条 受託者は、本業務において利用する個人情報について、本業務以外の目的で利用してはならない。また、委託者に無断で第三者へ提供してはならない。

（複写又は複製の禁止）

第5条 受託者は、本業務において委託者から引き渡された原票、資料等を委託者の許可なくして複写又は複製してはならない。

（電子計算組織に記録する個人情報の取扱い）

第6条 受託者は、本業務に関して電子計算組織に個人情報を記録する場合には、あらかじめ委託者にその旨を届出し、承諾を得て次の各号を遵守しな

ればならない。

- (1) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (2) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (3) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (4) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (5) 本業務に関して個人情報を記録した電子計算組織を外部とオンライン接続することは原則として禁止する。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は除く。

(適正管理)

第7条 受託者は、本業務に関して知り得た個人情報の漏えい、紛失、毀損及び改ざんその他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）の防止その他の保有する個人情報の適正な管理のため、次の各号の定めるところにより必要な措置を講じなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠もしくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3) 事前に委託者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (4) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (5) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。

(個人情報の取扱責任者等)

第8条 受託者は、個人情報を取り扱う取扱責任者及び従事者を特定し、あらかじめ委託者に書面により報告しなければならない。また、取扱責任者及び従事者を変更する場合は、書面により申請し、承認を得なければならない。

(作業場所の特定)

第9条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、委託者に書面により報告しなければならない。

- 2 受託者は、委託者の庁舎内に作業場所を設置する場合は、取扱責任者及び



従事者に対して受託者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(社員教育)

第10条 受託者は、本業務に従事する者に対し、社員教育等により秘密保持のために必要な措置をとらなければならない。

(誓約書の提出)

第11条 受託者は、任意様式の誓約書を業務統括責任者、業務従事責任者及び従事者に署名させ委託者に提出すること。

(職員の立入調査等)

第12条 委託者は、個人情報保護する必要があると認めるときは、委託者の職員を立ち合わせ、業務について調査し、又は受託者に本業務の実施状況の説明及び報告を求めることができる。その場合、受託者は、当該調査等が適正に行えるよう協力し、速やかに本業務の実施状況を説明し、及び報告しなければならない。

2 前項による調査等の結果、委託者は、必要と認めるときは、受託者に対して改善を指示することができる。

3 受託者は、前項に定める改善の指示を受けたときは、速やかにそれに応じなければならない。

(個人情報の提出)

第13条 受託者は、本業務に関して知り得た個人情報が記録された資料等を委託者の求めに応じて、委託者に提出しなければならない。

(委託の禁止等)

第14条 受託者は、個人情報を取り扱う業務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、受託者が本委託業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先の名称及び所在地、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、業務の着手前に書面により再委託する旨を委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受託者は、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、委託者に対して、再委託先のすべ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 受託者は、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手段及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受託者は、再委託先に対して本業務を委託した場合は、その履行状況を管

理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、管理・監督の状況を委託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15条 受託者は、本業務を派遣労働者、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 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者のすべての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(受渡し)

第16条 受託者は、委託者受託者間の個人情報の受渡しに関しては、委託者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、委託者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(提供資料等の返還及び消去又は廃棄)

第17条 受託者は、本業務の終了時に、本業務において利用する個人情報について、委託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 受託者は、本業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、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委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託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 受託者は、本業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、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個人情報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 受託者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び内容を記録し、書面により委託者に対して報告しなければならない。

(苦情処理)

第18条 受託者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

2 受託者は、苦情を受けたときは、直ちに委託者に報告するとともに、適宜、処理経過を報告しなければならない。

(事故報告)

第19条 受託者は、本業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、

当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び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 委託者は、本業務に関し個人情報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20条 委託者は、受託者もしくは再受託者等（以下「受託者等」という。）が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は受託者等の責に帰すべき理由による個人情報の漏えいがあった場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者等は、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、委託者に対して、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21条 受託者等が受託者等の責に帰すべき理由により個人情報を漏えいしたときは、受託者はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。

(罰則の適用)

第22条 受託者等が、条例又は番号法の規定に違反したときは、条例又は番号法による罰則規定を適用するものとする。

(疑義についての協議)

第23条 本特記事項の各条項もしくは仕様書等で規定する個人情報の管理方法等について疑義等が生じたとき、又は本特記事項もしくは仕様書等に定めのない事項については、委託者受託者協議の上定める。