

調布市市民課窓口受付・フロア案内・入力等業務委託仕様書（案）

1 件 名

調布市市民課窓口受付・フロア案内・入力等業務委託

2 業務場所

(1) 4 業務内容(1)から(7)

調布市小島町2丁目35番地1 調布市役所2階 市民課

(2) 4 業務内容(8), (9)

調布市小島町2丁目35番地1

調布市役所1階 101会議室マイナンバーカード窓口

※状況により業務場所が変更となる場合がある。

3 実施期間

令和7年7月1日から令和10年6月30日まで

4 業務内容

調布市（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する業務は、次のとおりとする。

なお、来庁者数及び各業務における実績等については別紙「市民課業務量等一覧」を参考にすること。

(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) 住民票入力に係る業務 別紙4のとおり

(5) 戸籍の附票の入力に係る業務 別紙5のとおり

(6) 戸籍の入力に係る業務 別紙6のとおり

(7) 郵送による諸証明書交付等に係る業務 別紙7のとおり

(8) マイナンバーカード窓口フロア案内に係る業務 別紙8のとおり

(9) マイナンバーカード窓口受付に係る業務 別紙9のとおり

5 業務基本時間等

(1) 4 業務内容(1)～(5), (8)～(9)について

基本業務時間は、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで（祝日等は除く。）とする。

休日窓口実施日（毎月第2土曜日、第4日曜日等の甲が指定した日）は、午前9時から午後1時までとする。

なお、4 業務内容(6), (7)を除く開場作業について、月曜日から金曜日は、午前8時15分から午前8時30分までに行い、休日窓口実施日は、午前8時30分から午前8時45分までに行うこと。また、閉場作業は、来庁者の状況に応じて、適宜行うこと。101会議室 マイナンバーカード窓口の施錠については、来庁者が退出してから行うこと。

なお、緊急を要する業務が生じた場合については、甲乙協議のうえ、午前

8時30分から午後7時までを限度として業務を行うこと。

(2) 4 業務内容(6)について

基本業務時間については、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで業務を行う（祝日等は除く）。

(3) 4 業務内容(7)について

基本業務時間については、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで（祝日等は除く）とする。

(4) 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 業務管理体制等

(1) 乙は、上記業務を遅滞なく円滑に遂行するために、業務遂行に必要な能力を有する人員を、適正に配置すること。また、多言語対応能力を有する人員を、各業務に適宜対応すること。マイナンバーカード関連手続きを円滑に進めるためにマイナンバーカード窓口との連携を図り、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、遅滞なく効率的な運営が可能な体制を構築すること。

なお、業務時間中は、必ずネームプレート等を身につけ、業務を遂行すること。

(2) 乙は、業務受託後1箇月以内に、業務管理計画書（運用体制書、職務経歴書（4 業務内容(6)の従事者について）を含む）を甲に提出し、業務体制に変更があった場合は、変更後3日以内に新たな業務管理計画書を甲に提出すること。

(3) 乙は、従事者を指揮監督するために、総合業務責任者を置き、4業務内容(1)～(9)それぞれ((8)と(9)は兼任可)に業務責任者（常勤）を置くこと((6)の業務責任者については総合業務責任者が兼任可)。

なお、総合業務責任者・業務責任者は、次の業務を行うものとする。

ア 甲との連絡調整、報告書の提出

イ 従事者に対する指揮監督、指導・教育

(4) 乙は、業務遂行にあたり、あらかじめ甲が指定した機器、備品等を使用すること。

(5) 乙は、本業務が極めて秘匿性の高い個人情報を取扱うことから、業務の遂行にあたり細心の注意を払わなくてはならない。

7 研修等

(1) 乙は、業務を受託するにあたり、前受託事業者と業務の引継ぎを適正に行い、業務開始時において、業務遂行に支障をきたすことのないように努めなければならない。また、乙が業務受託を終了する際は新たな受託事業者への引継ぎを円滑に行い、業務継承に努めなければならない。

引継ぎ期間等については、事前に前受託事業者及び甲と協議を行い、その際に生じる費用については、乙が負担するものとする。

(2) 乙は、従事者に対して、業務を円滑に行うために、研修等を適宜行い、業

務遂行に支障をきたさないように努めること。

なお、研修を実施する場合は、事前に甲と協議を行い、その場合における費用は、乙が負担するものとする。

8 業務報告

(1) 乙は、あらかじめ定められた期間毎に、業務報告書を甲に提出すること。

なお、4 業務内容(6)における業務報告についての取扱いは、別紙6のとおりとする。

(2) 乙は、各担当業務ごとに業務中にミスが発生した際は、その内容の記録を行い、月毎にヒヤリハット事例集(事故には至っていないが、作業中に発生したミスを一覧で記録したもの)として作成し、併せてそれに対する再発防止策を記したものを8(1)業務報告書に添付し、甲に提出すること。

(3) 乙は、業務遂行時において事故等が生じたときは、直ちに甲に対して通知するとともに、速やかに事故報告書(責任を明確化したもの)を作成し、甲の指示に従わなければならない。

なお、4 業務内容(7)における事故についての取扱いは、別紙7のとおりとする。

9 苦情等への対応について

(1) 業務を遂行するにあたり、苦情・トラブルが発生したときは、業務責任者が責任をもって誠実に対処すること。

なお、その対応方法に疑義が生じた場合には、業務責任者が甲と対応方法を協議の上、業務責任者が対応する。また、対処後は遅滞無く甲に報告を行うこと。

(2) 苦情等については、原因究明、解決策および再発防止策を講じ、甲へ報告すること。

10 秘密保持

(1) 特に個人情報の保護に関しては、「個人情報を取り扱う委託契約の特記事項」(別紙10)のとおりとする。

(2) 乙は、個人情報保護に関する社内規定を有する事業者で、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク取得事業者及びISMS認定事業者とする。

11 再委託の禁止

乙は、この契約による業務を、第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の一部について、やむを得ず第三者に委託する必要があるときには、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容を甲に報告し、甲の承諾を得なければならない。

また、再委託者に対してもこの契約を遵守させなければならない。

12 遵守事項

乙は、本業務委託仕様書並びに特記事項のほか、法令や市条例、規則及び規程を遵守し、誠実かつ常に遅滞なく業務を完了させなくてはならない。

13 履行責任

乙が、乙に帰すべき事由により、本業務の遂行が困難になった場合には、速やかに甲に報告するとともに、行政サービスの安定的・継続的な供給を確保するために適切な措置を講じなければならない。

その場合において、甲に損害を与えた場合には、その損害を賠償する責めを負うものとする。

14 損害賠償

乙が、本業務の実施にあたり、乙が故意又は重大な過失により、甲又は第三者に損害を与えた場合には、その損害を賠償する責めを負うものとする。

15 支払方法

委託費については毎月払いとし、乙の請求があった日から30日以内に、甲はその代金を支払わなければならない。

16 環境配慮

甲は、地球温暖化対策実行計画を策定するとともに、2050年までに二酸化炭素排出実質ゼロを目指す、ゼロカーボンシティ宣言を行っており、温室効果ガス排出削減や環境負荷低減に向け、環境マネジメントシステムを導入している。このため、乙は業務を行うに当たっては、環境法令を遵守するとともに、本制度の趣旨を踏まえ、以下の事項を遵守すること。

- (1) 業務において、電気・ガス・水道の使用抑制等、省エネルギーに努めること。また、再生可能エネルギーの利用に努めること。
- (2) 業務において、ごみの排出削減、リサイクルの推進、紙の使用量削減、食品ロス削減に努めること。
- (3) 業務において、「CHOFUプラスチック・スマートアクション」として、プラスチックの使用抑制、会議やイベント等での使い捨てプラスチック製品の使用削減に努めること。
- (4) 業務で使用・購入する物品等は、グリーン購入等、環境負荷ができるだけ少ないものを選ぶよう努めること。
- (5) 業務における移動や荷物の運搬等で自動車を使用する場合は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（以下、「環境確保条例」という。）」第34条に規定する低公害・低燃費車の使用及びアイドリング・ストップ等のエコドライブの実施により、エネルギー使用抑制に努めること。なお、ディーゼル車を使用する場合は、環境確保条例第37条のディーゼル車規制に適合する自動車であること。「自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法」（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車であること。また、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。

17 その他

- (1) 期間中、使用する機器の追加や変更があった場合には、その機器の使用方法に合わせた作業手順に柔軟に対応すること。
- (2) 本仕様に定めのない事項並びに制度変更等により、本仕様の内容を変更等する場合については、甲乙協議の上、別途定めるものとする。

(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用紙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) 市民課用窓口発券機を使用して、来庁者への円滑な市民課受付窓口への案内及び引継ぎに係る業務
 - (6) 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
 - (7) マイナンバーカードに関する質疑応答に係る業務
 - (8) マイナンバーカードに関する諸申請書の記載指導及び記載補助に係る業務
 - (9) スマートフォン等を用いたマイナンバーに関する諸申請手続きの操作支援等の業務
 - (10) マイナンバーカードに関する配付物等に係る質疑応答及び配布に係る業務
 - (11) マイナンバーカード窓口待合いにおける詳細な案内および質疑応答対応
 - (12) マイナンバーカード窓口や他課への案内業務

(注意事項)

- 2 業務時間中は、来庁された方々に不快感を与えないよう、身だしなみや言葉づかい等に細心の注意を払うとともに、ネームプレート等を必ず身につけて、業務を遂行すること。また、クールビズ期間を除き、ブレザー等の統一的な上着を着用し、業務に従事すること。
- 3 業務責任者は、従事者が判断しかねる事柄が発生した場合に適切に指導し、対応すること。

業務責任者が判断しかねる事柄が発生した場合は、甲に報告し、適切な対応をとるものとする。
- 4 業務に従事する者は、記載台や発券機周辺などを清潔に保ち、来庁された方々に不快感を与えないようにすること。
- 5 文房具・業務に係る機器・椅子・机等のアルコール等の消毒作業、申請書類等や文房具、消毒液の消耗品の補充を適宜行う（消耗品は、原則として甲が用意）。

(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 住民異動に関する届出

- (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) 転出中止届
- (ケ) 住民票の修正等に関する届出
- (コ) 住居地届（在留カードの住所変更含む）
- (サ) 通称名の記載及び削除に関する届出
- (シ) 旧氏の記載・変更・削除に関する届出

イ 印鑑登録に関する申請

- (ア) 印鑑登録申請
- (イ) 印鑑登録廃止届
- (ウ) 印鑑登録証亡失届
- (エ) 印鑑登録証引替交付申請

ウ 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券面記載事項変更届
- (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申請
- (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

エ 個人番号に関する申請

- (ア) 個人番号カード券面記載事項変更届
- (イ) 個人番号カード一時停止届
- (ウ) 通知カード/個人番号カード返納届
- (エ) 通知カード/個人番号カード紛失届（廃止届）
- (オ) 個人番号カード暗証番号変更申請
- (カ) 個人番号カード暗証番号再設定申請
- (キ) 個人番号カード一時停止解除届
- (ク) 個人番号指定請求書
- (ケ) 通知カード・個人番号通知書・個人番号カード返戻郵便物申請

- (コ) 個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請
- (サ) 個人番号カード交付・再交付申請取消申出
- (シ) 個人番号カード申請書発行受付
- (ス) 個人番号カード交付受付
- (セ) 個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行/更新申請書発行受付
- (ソ) 申請時来庁方式による個人番号カード交付受付
- (タ) 申請時来庁方式による個人番号カード返戻受取
- (チ) マイナンバーカード申請サポート受付と写真撮影，オンライン申請等
- (ツ) 顔認証マイナンバーカードへの設定切替申請

オ 公的個人認証(電子証明書)に関する申請

- (ア) 電子証明書新規発行申請
- (イ) 電子証明書更新申請
- (ウ) パスワード変更申請
- (エ) パスワード初期化申請
- (オ) パスワードロック解除申請
- (カ) 電子証明書一時保留解除届
- (キ) 電子証明書失効申請/秘密鍵漏えい等届

カ 特別永住者証明書に関する申請

キ 戸籍の届出

- (ア) 戸籍に関する全ての届出
- (イ) 戸籍に関する相談

ク ア～キの受付に付随し，請求のあった各種証明書の交付請求及び交付申出

- (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) 独身証明書
- (ク) 身分証明書
- (ケ) 戸籍届出受理証明書
- (コ) 戸籍届出記載事項証明書
- (サ) 一般行政証明
- (シ) 戸籍の附票の写し（除附票を含む）
- (ス) 不在住証明
- (セ) 不在籍証明
- (ソ) 町名地番変更証明書
- (タ) 年金現況証明
- (チ) 住民票コード開示請求

- (ツ) 戸籍附票の廃棄証明
 - (テ) 住民票の広域交付
 - (ト) 戸籍証明書の広域交付
- (2) 受付手順

以下に基本的な手続きの内容を示すが、各申請書にあるチェック欄等に基づき、甲が指定する受付方法を順守すること。

ア 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。

イ 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、申請者の承諾を確認した後、必要に応じてコピーを取る等所定の処理を行う。ただし、個人番号カード、運転免許証、健康保険証等の本人確認書類は専用の機器を用いて印刷処理を行うこと。

(1)-イ-(ア)の受付において本人確認資料の確認が取れない場合は前住所、世帯構成、本籍地等の本人に関する聴聞を行い本人確認をとること。

(1)-エ-(ス)の受付において交付通知書の持参がない場合は、前住所、世帯構成、本籍地等の本人に関する聴聞を行い本人確認をとること。

ただし、(1)-オ・カ並びに(1)-ク-(ス)～(タ)の申請については、本人確認資料の確認は省略する（その他の申請等が含まれる場合を除く）。

ウ 統合端末での処理

統合端末での処理が必要な、カード転入時の転出証明書の印刷や、住民票コードと個人番号の確認は甲が行うが、確認後の受付業務は、乙が引き続き行う。

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、提示された番号札の呼出部分を切り離して、番号札の控えを申請者に渡し、所定の手続きや交付会計やマイナンバー窓口や他課窓口の適切な案内を行う。

(ア) (1)-アについては、申請内容に応じて、資料等の配付を行う。

さらに健康保険の加入状況について確認し、調布市国民健康保険加入希望者である場合には、必要事項を確認し、異動届に記入する。

(イ) (1)-ア-(ウ)については、異動日を確認の上、問題がなければ調布市の健康保険証を回収する。

(ウ) (1)-イ-(ア)については、申請者の承諾の上、申請書の所定の場所に登録印を押印した後、印影保護用のシールを貼付する。

- (エ) (1)-イ-(ア)の申請で、申請用紙内の保証人欄に、必要事項の記入及び登録印による押印があった場合（住民登録地が都内で調布市外の登録者については、併せて発行日より3箇月以内の印鑑登録証明書の添付も含む）申請者に対し、住民登録の内容についての聴聞を行う。
- (オ) (1)-カ・キについては、申請者に対し、再度窓口から担当職員が声かけする旨を伝え、そのまま窓口前でお待ちいただくよう案内を行う。

オ 受付後処理

受付完了後、申請用紙、添付資料、番号札等、処理に必要な書類一式を色分けされたクリアファイルに入れ、分類されたボックスへ入れる。

なお、受付後の後処理が必要な申請等については、所定の処理を行った後に、ボックスに入れること。

(注意事項)

- 2 (1) 文房具・業務に係る機器・椅子・机等の消毒作業を適宜行うこと（アルコール噴霧やふき取り等。消毒作業に係る物品は、原則として甲が用意）。
- (2) 業務にかかる機器（呼出端末・業務端末・本人確認装置・プリンター・スキャナー・発券機システム等）の立ち上げ作業・シャットダウンを行うこと。
- (3) 業務時間中は、来庁された方々に不快感を与えないよう、身だしなみや言葉づかい等に細心の注意を払うとともに、ネームプレート等を必ず身につけて、業務を遂行すること。また、クールビズ期間を除き、ブレザー等の統一的な上着を着用し、業務に従事すること。
- (4) 業務責任者は、従事者が判断しかねる事柄が発生した場合に適切に指導し、対応すること。

業務責任者が判断しかねる事柄が発生した場合は、甲に報告し、適切な対応をとるものとする。

(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 印鑑登録証明書
- ウ 戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書
- エ 改製原戸籍の謄本及び抄本
- オ 除籍謄本及び抄本
- カ 戸籍の附票の写し（除附票を含む）
- キ 住民票記載事項証明書（持込み様式を含む）
- ク 町名地番変更証明書
- ケ 自動車臨時運行許可番号標（仮ナンバープレート）
- コ 年金現況証明
- サ 不在住証明
- シ 不在籍証明
- ス 戸籍の附票の廃棄証明書
- セ 戸籍証明書の広域交付

(2) 発行方法

ア (1)-ア～カ及びキの打出し様式について

受付が完了している申請用紙が入ったクリアファイルを、依頼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、各種業務端末を操作し、該当する証明書を出力し、申請用紙と作成した証明書を受け取ったクリアファイルに入れて、所定の場所へ置き、甲へ引き継ぐ。

イ (1)-キの持込み様式について

(ア) 受付が完了している申請用紙と記載事項証明書の入ったクリアファイルを、依頼ボックスから受け取り、申請用紙の内容に基づき、該当者の住民異動確認票（以下「確認票」という。）を出力する。

(イ) 照合台において、住民記載事項証明書の証明欄に記載されている内容と出力した確認票を照らし合わせ、記載されている内容に相違があった場合は、申請書に訂正可である旨の記載があることを確認の上、確認票に記載されている内容のとおり証明欄への加筆削除を行う。

その際使用する筆記具については、照合台に常設している筆記具等を使用し、加筆については黒、削除については赤で処理を行う。

(ウ) (イ)において加筆削除を行った場合は、作業終了時に住民記載事項証明書欄外に加筆削除のゴム印を押し、加筆削除した文字数を黒字で記入した後（文字数は漢数字で記入すること）、加筆削除のゴム印の上に公印を

押印する。

(エ) 日付印と市長名のゴム印を証明書に押印した後、公印を押印する。

(オ) 申請用紙とともにクリアファイルに入れて、所定の場所へ置き、甲へ引き継ぐ。

ウ (1)-クについて

(ア) 受付が完了している申請用紙の入ったクリアファイルを、依頼ボックスから受け取り、照合台に備えてある町名地番旧新住所対照表から、対象地番を検索して、申請内容に相違がないことを確認した後、業務端末内の町名地番変更証明書用書式に申請内容を入力して、証明書を出力する。

(イ) 出力された証明書に、公印を押印する。

(ウ) 申請用紙と証明書を受け取ったクリアファイルに入れて、所定の場所へ置き、甲へ引き継ぐ。

エ (1)-ケについて

(ア) 受付が完了している申請用紙が入ったクリアファイルを、依頼ボックスから受け取り、指定のエクセルに申請書のデータ（車名、形状、車体番号、運行の目的、運行の経路、住所、氏名、又は名称のフリガナ、氏名又は名称、備考）を入力し、許可証に印刷する。

※来庁者が旧書式の申請書（複写式）を持参した場合は、エクセルへの入力及び許可証への印刷は省略する。

(イ) 仮ナンバープレート（以下「仮ナンバー」という。）を申請用紙1枚につき、1組（2枚）取り出し（申請用紙内の車種区分が二輪の場合は1枚）、ナンバープレートの番号を確認する。

(ウ) 臨時運行許可台帳に、運行終了日と貸与予定の仮ナンバーの番号を記載し、台帳及び申請用紙にナンバリングスタンプを押印する。

また、申請用紙内の車種区分が二輪の場合は、その旨を備考欄に記入する。

(エ) 仮ナンバーの番号、許可年月日、許可番号を申請用紙と許可証に記載する。

(オ) 許可証に公印を押印し、裏面に運行終了日を所定のゴム印を使用して赤で押印する。

(カ) 申請用紙、許可証、仮ナンバーをクリアファイルに入れて、所定の場所へ置き、甲へ引き継ぐ。

その際に、申請用紙内の車種区分が二輪の場合は、申請用紙を1枚コピーして、公印台に残してあるもう1枚の仮ナンバーに添付する。

オ (1)-コについて

(ア) 受付が完了している申請用紙と年金現況証明書が入ったクリアファイルを、依頼ボックスから受け取り、年金現況証明書（ハガキ等）に記載されている該当者を業務端末で検索し、現状において生存及び現住所を有しているかどうかを、画面上で確認をする。

(イ) 生存及び現住所を有していることが確認できたら、年金現況証明の所定の欄に、公印台にある市長名のゴム印と公印を押印する。

(ウ) 申請用紙と年金現況証明書を受け取ったクリアファイルに入れて、所定の場所へ置き、甲へ引き継ぐ。

カ (1)-サ・シについて

(ア) 受付が完了している申請用紙の入ったクリアファイルを、依頼ボックスから受け取り、記載されている該当者が、記載されている住所（不在籍の場合は本籍地）に該当がないか、該当者を業務端末で検索し、確認する。

(イ) 記載されている住所(または本籍)に、該当者が存在しないことを確認し、証明書の所定の欄に公印台にある割印及び公印、日付印等を押印する。

(ウ) クリアファイルに入れて、所定の場所へ置き、甲へ引き継ぐ。

キ (1)-スについて

(ア) 受付が完了している申請用紙の入ったクリアファイルを、依頼ボックスから受け取り、記載されている該当者の戸籍の附票を業務端末で検索し、確認する。

(イ) 記載されている、戸籍の附票が廃棄済であることを確認し、印刷した証明書の所定の欄に公印台にある公印を押印する。

(ウ) クリアファイルに入れて、所定の場所へ置き、甲へ引き継ぐ。

ク (1)-セについて

発行方法は(1)-ウ、エ、オ、カに準ずるものとする。

(注意事項)

2 業務責任者は、従事者が判断しかねる事柄が発生した場合に適切に指導し、対応すること。

業務責任者が判断しかねる事柄が発生した場合は、甲に報告し、適切な対応をとるものとする。

(業務内容)

1 住民票の入力に係る業務については、以下の事項を示すものとする。

- (1) 転入・転居・転出等，住民異動処理全般に係る入力業務及び本籍地等への電話照会
- (2) 戸籍届出書及び戸籍関係通知等に伴い，住民票の記載・消除及び氏名・続柄・本籍地等の修正に関するデータ入力を行う業務（住民基本台帳法第9条第2項に関する通知，同第19条第2項に関する通知，同第19条第3項に関する通知，法務省通知，戸籍届出書及び戸籍謄抄本並びに戸籍届出に関する調査結果によるものも含む）

(処理手順)

2 上記業務における処理手順は、以下のとおりとする。

(1) 1-(1)について

ア 受付が完了している書類等の入ったクリアファイルを，受付済ボックスから受け取り，ファイル内の届出書と関係資料（転出証明書等）の記載内容を確認しながら，届出書及び関係資料に記載された内容のとおり，業務端末への入力を行い，入力終了後に確認票（仮更新後）を出力する。

なお，カード転入の場合は転入者取込データを使用すること。

また，届出内容について，本籍地等への確認が必要な場合は，電話にて照会を行ったうえで入力を行うこと。

イ 届出書及び関係資料と確認票をクリアファイルに入れて，照合ボックスへ入れる。

(2) 1-(2)について

ア 事前に審査等が完了している戸籍届出書の写し，戸籍関係通知（住民基本台帳法第9条第2項通知・住民基本台帳法19条第2項通知，同第19条第3項に関する通知），戸籍謄抄本等の資料と該当者の確認票の入った，クリアファイルを審査済みボックスから受け取り，通知等に記載されている内容に基づき，業務端末への入力を行い，入力完了後に確認票（仮更新後）を出力する。資料と確認票をクリアファイルに入れて，照合ボックスへ入れる。

(注意事項)

3 (1) 業務責任者は，従事者が判断しかねる事柄が発生した場合に適切に指導し，対応すること。業務責任者が判断しかねる事柄が発生した場合は，甲に報告し，適切な対応をとるものとする。

(2) 廃棄書類のシュレッダー作業（破砕した資料は，適宜ごみ袋にまとめること。）を適宜行うこと。

(3) 業務に係る機器（業務端末・プリンター等）の立ち上げ作業・シャットダウンを行うこと。

戸籍の附票入力に係る業務について 別紙 5

(業務内容)

1 戸籍の附票入力に係る業務については、以下の事項を示すものとする。

(1) 戸籍届出書に伴う、新規附票の作成に関する業務。(住民基本台帳法第19条第3項による通知に基づく処理。)

(処理手順)

2 上記業務における処理手順は、以下のとおりとする。

(1) 1-(1)について

ア 事前に審査等が完了している書類等の入ったクリアファイルを、附票処理ボックスから取り出し、ファイル内の届出書を確認しながら、届出書に記載された内容のとおり、業務端末への入力を行い、入力終了後に入力した内容が記載されている附票確認帳票を出力する。

イ 届出書及び附票確認帳票を受け取ったクリアファイルに入れて、照合ボックスへ入れる。

ウ 調布市内に本籍・住所がある場合は、戸籍システムで仮附票状態のものを検索・抽出(住民票のデーターを呼び出し、確認を行う)し、入力する。。

戸籍異動中、市外に本籍があるものについては、「ア」のクリアファイル内の書類も確認し遺漏のないようにする。

(注意事項)

3 業務責任者は、従事者が判断しかねる事柄が発生した場合に適切に指導し、対応すること。

業務責任者が判断しかねる事柄が発生した場合は、甲に報告し、適切な対応をとるものとする。

(業務内容)

- 1 戸籍に関する入力業務については、以下の事項を示すものとする。
 - (1) 戸籍届出書等による戸籍入力及び入力に伴うオンライン帳票等の出力業務
 - (2) 戸籍届出書に基づく人口動態入力業務(処理手順)
 - 2 上記業務における処理手順は、以下のとおりとする。
 - (1) 1-(1)について
 - ア 受理決定した戸籍届出書を所定の場所から受け取り、戸籍届出書に基づいて業務端末内の所定の部分に入力する。

なお、入力にあたっては、戸籍法施行規則に定める法定記載例・参考記載例により行うものとする。

ただし、特殊な記載方法等が必要と認められるときは、甲が適切な記載例を乙に提示する。
 - イ 入力完了後、オンライン帳票等を出力し、業務日報内の所定の部分に、入力内容を記載した後、戸籍届出書、出力した帳票等をまとめ、本籍地、非本籍地等の区分けを確認して、所定の場所に入れる。
 - ウ 届書等に記載されている事項をスキャナにより読み取り、できた画像情報を指定の場所に格納する。
 - (2) 1-(2)について
 - ア 出生・死亡・婚姻・離婚の4事件については、2-(1)-アの入力後、人口動態についても、業務端末内の所定の部分に入力する。
 - (3) 業務日報等について

業務終了時に、処理件数、処理内容、処理結果を記載した業務日報を提出する。

毎月10日までに、前月の業務日報を集約した月次報告書を作成し、提出する。
- (注意事項)
- 3 業務における注意事項について以下の事項を示すものとする。
 - (1) 甲への引継ぎについて

業務遂行時に判断しかねる事柄が発生した場合は、遅滞なく甲に報告し、適切な対応をとるものとする。
 - (2) 業務端末の仕様等について

本業務で貸与できる業務端末は1台とし、ソフトウェアは、「MICJET 戸籍」(富士通製)を使用する。そのため、入力方式等については、ソフトウェアに準拠した方式で行うこと。ただし、ソフトウェアは、本契約期間中に変更になる場合がある。
 - (3) 紙戸籍への対応について

本業務委託では、和文タイプによる紙戸籍の作成業務は行わない。

(3) 業務責任者は、従事者が判断しかねる事柄が発生した場合に適切に指導し、対応すること。

業務責任者が判断しかねる事柄が発生した場合は、甲に報告し、適切な対応をとるものとする。

(業務内容)

- 1 郵送による証明書交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) 郵送によって請求された各種証明書（公用請求を含む。）の審査及び発行に係る業務全般
 - (2) オンライン申請によって請求された各種証明書の審査及び発行に係る業務全般

(処理内容)

- 2 上記業務における処理内容は、以下のとおりとする。

(1) 1-(1)について

ア 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) 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) 戸籍の附票の写し（除附票を含む）
- (カ) 住民票記載事項証明書
- (キ) 町名地番変更証明書
- (ク) 年金現況証明
- (ケ) 転出届（転出証明書の発行，カード転出の処理を含む。）
- (コ) 身分証明書
- (サ) 戸籍届出受理証明書
- (シ) 一般行政証明書
- (ス) 戸籍届出記載事項証明書
- (セ) 戸籍受付帳
- (ソ) 不在住証明
- (タ) 不在籍証明
- (チ) 戸籍の附票の廃棄証明書
- (ツ) 個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行申請書（ID付き）（ただし，統合端末からの発行については甲が行うものとする。）

イ 処理手順

- (ア) 各担当係への分類（仕分け）
 - (1) ア(コ)～(セ)の市民課所管地域分については，分類終了後に市民課第一戸籍係職員へ引継ぐこと。
- (イ) 申請内容及び同封為替の確認
- (ウ) 郵送システム端末への入力処理
- (エ) 各種証明書発行（個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行申請書を除く）

- (ウ) 発行した各種証明書の審査（照合）
- (カ) 定額小為替等の収支等に関する業務
- (キ) 審査の完了した各種証明書の発送処理
- (ク) 日計集計表の作成
- (ケ) その他作業（集計に関する報告書類の作成，郵送請求に関する書類不備等請求者への電話連絡等，返信用封筒の送料の確認，郵送システムの消耗品等の管理，各種申請用紙等の管理）

(2) 1-(2)について

ア 各種証明書の種類

- (ア) 住民票の写し

- (イ) 戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書

イ 処理手順

- (ア) 申請内容の確認

- (イ) 各種証明書発行

- (ウ) 発行した各種証明書の審査（照合）

- (エ) 審査の完了した各種証明書の発送処理

- (オ) グラファースystemでのステータスの更新

- (カ) その他作業（オンライン申請に関する書類不備等の請求者への電話連絡等，返信用封筒の送料の確認，申請用紙等の管理）

(注意事項)

3 各種証明書の交付については，必ず複数の人員をもって処理を行う等，交付誤り等が発生しないよう，業務体制を構築すること。

なお，業務責任者は，従事者が判断しかねる事柄が発生した場合に適切に指導し，対応すること。

業務責任者が判断しかねる事柄が発生した場合は，甲に報告し，適切な対応をとるものとする。

4 業務に係る機器（業務端末・プリンター等）の立ち上げ作業・シャットダウンを行うこと。

(事故報告)

5 乙は，郵送による証明書交付に係る業務において，乙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 乙は，事故を確認した当日に，必ず事故状況書を作成し，甲に通知する。

イ 乙は事故の原因と再発防止策について事故を確認した日から14日以内に作成し，甲に提出しなければならない。

- (2) 事故に係る負担金等が生じた場合については，全て乙が負うものとする。

(業務の基本事項)

1 郵送業務とは、以下の(1)から(4)に該当する者が、郵送(公用請求を含む)やオンラインによって申請等をした際に、その申請内容を審査した後、該当する各種証明書を発行し、郵送で返送する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、法定資格所持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)からの申出

(4) 国又は地方公共団体の機関からの請求

(業務の内容)

2 業務の内容とは以下の項目を示すものとする。

なお、処理速度、正確性が担保でき、安全かつ確実な事務処理方法がある場合は甲乙協議の上で処理手順を変更可能とする。ただし、変更を行った場合はその変更内容について書面で取り交わすこと。

(1) 文書仕分け(開封)

郵送等で届いた申請用紙等については、以下のとおりに分類をし、文書の開封を行う。開封した文書は、第一次処理者とそれを確認する者とで、ダブルチェックを行い、処理した者や件数を記録する。

ア 郵送担当

(ア) 郵便物を開封し、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)が入っているのを確認する。

(イ) 申請用紙等に、同封されていた小為替の金額を赤鉛筆で記載する。

(ウ) 申請用紙等を、申請種別ごとに郵送用ファイル(緑：住民票、黄：戸籍関係、青：公用、赤：転出証明書)に入れ、請求書類確認票に記入する。

ただし、黄色の郵送用ファイルのうち、市民課第一戸籍係が対応しなければならない郵送請求(戸籍受理証明書、戸籍記載事項証明書、一般行政証明、戸籍受付帳等)に関しては、市民課第一戸籍係に引き継ぐ。

(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、申請用紙等及び請求書確認票に赤鉛筆書きで詳細を記入し、分類後に内容を確認した後、申請者に電話連絡すること。

(オ) 請求者または申出者及び申請者(以後、請求者等)が、法令上、請求または申出および申請(以後、請求等)することができる者であるか、確認を行うこと。

(カ) 請求または申出および申請書(以後、請求書等)に記載されている事項が、法律上、必要な内容を満たしているか確認を行うこと。

- (キ) 請求等に際して必要な書類が添付されているか確認を行うこと。この場合、添付書類が不適切な時は、請求者等に電話連絡を行い、追加送付を求めること。
- (ク) 請求等の任にあっている者の本人確認書類を提出させること。不足または不適切な時は請求者等に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。
- (ケ) 請求者等の任にあっている者が代理人である場合は、その者が正当な代理権限等を有しているか確認するため、委任状を提出させること。不足または不適切な時は、請求者等に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。
- (コ) 第三者（戸籍証明等の請求であれば、戸籍に記載されている者またはその配偶者、直系尊属若しくは直系尊属以外の者、住民票の請求であれば自己または自己と同一世帯に属する者以外の者）からの請求等に際して行われる受付に関する上記の業務も含むこと。
- (カ) 請求者等からの電話、メール等の問い合わせの対応および請求内容確認の照会を行うこと。

なお、メールによる必要書類等の問い合わせについては、速やかに請求内容を確認し、回答作成を行い甲へ引き継ぐこと。

- (シ) その他、請求者等の使用目的から必要となる証明書を判断したうえで過不足ないよう発行すること。
- (ス) 電話対応を行った場合などの対応状況を記録に残す等、作業証跡をすべて残すこと。
- (セ) 所在確認等で外部サイトを閲覧する際に必要な機器（インターネット接続可能端末、A4サイズ出力可能なプリンタ、通信環境の整備等）については乙が用意すること。

なお、ウイルス等のセキュリティ対策には万全を期すこと。庁内 Wi-Fi 及び庁内 LAN は接続不可とする。

イ 市民課第一戸籍係

警察からの身上照会書、他市からの戸籍届出書等及び上記(ウ)のうち、戸籍係が対応しなければならない郵送請求書類等

ウ 市民課第一市民係

住民基本台帳法第9条第1項、第2項、第19条第1項、第3項に関する通知等

エ 神代出張所

神代出張所所管地域に関する文書及び通知等（ただし、上記(ウ)で神代出張所戸籍係対応とならない諸証明書の請求を除く）なお、同一封筒で他課に関わる証明書請求があった場合は、郵送担当で処理を行った後、庁内交換便の棚に入れて、後処理を行うこと。

オ その他

- (ア) DV・ストーカー等に係る住民基本台帳法の支援措置に関する書類に

については、所管地域に関わらず市民課担当職員に引継ぐこと。

(イ) 個人宛文書及び誤って配送された他課の郵便物については、個人宛文書は該当者に引継ぎをし、他課の郵便物については、市民課内の庁内交換便の棚に入れること。

(2) 郵送担当以外の申請用紙等の引継ぎ

ア 市民課第一戸籍係が対応しなければならない申請用紙等は、戸籍係の郵送文書ボックスに入れて、引継ぐこと。

イ 市民係が対応しなければならない通知書類等は、照合台上に備付けてある仕分け用ボックスへ入れる。

ウ 神代出張所が対応しなければならない申請用紙等は神代出張所専用の黒バックに入れる。

エ その他の文書等については、市民課内の各担当者へ適時引継ぐこと。

(3) 受付処理

郵送担当に振分けられた申請用紙等については、郵送システム端末（別紙7-3参照）で受付入力処理を行い、入力処理後に受付票を出力して、申請用紙等とともに郵送用ファイルに入れる。

(4) 各種証明書発行

受付処理をした申請用紙等については、以下の方法をもって証明書発行の処理を行う。

ア 住民票の写し（除住民票、改製原住民票の写しを含む）、住民票記載事項証明書（打ち出し様式）、戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書、改製原戸籍の謄本及び抄本、除籍謄本及び抄本、戸籍の附票（除附票を含む）については、郵送用ファイルから申請用紙等を取り出し、申請用紙の内容に基づき、それぞれの業務端末から該当者を検索し、内容に相違がなければ、証明書を出力した後、申請用紙とともに郵送用ファイルに入れる。

イ 住民票記載事項証明書（持込み様式）の処理について

(ア) 住民票記載事項証明書（持込み様式）については、郵送用ファイルから申請用紙と記載事項証明書を取り出し、申請用紙に記載されている該当者を業務端末で検索し、確認票を出力する。

(イ) 照合台において、住民記載事項証明書の証明欄と確認票を照らし合わせ、確認票のとおり証明内容が記載されているかを確認し、記載に相違があった場合は、証明欄の該当部分について加筆削除処理を行う。

その際に使用する筆記具については、照合台に常設している万年筆等を使用し、加筆については黒、削除については赤で処理を行うこと。

(ウ) (イ)で加筆削除処理をした場合は、記載事項証明書欄外に、加筆削除のゴム印を押印し、加筆削除した文字数を記入（文字数は必ず漢数字で記入）した後、公印台で加筆削除のゴム印の上に公印を押印する。

(エ) 日付印と市長名のゴム印を押印した後、公印を押印し、申請用紙とともに、関係書類をすべて郵送用ファイルに入れる。

ウ 町名地番変更証明書の処理について

- (ア) 郵送用ファイルから申請用紙等を取り出し、照合台に備え付けられている、町名地番旧新住所対照表から、申請内容を確認し、相違がなければ、業務端末内の町名地番変更証明書に申請内容を入力した後、証明書を出力する。
- (イ) 出力された証明書に日付印と公印を押印する。
- (ウ) 申請用紙と証明書とともに郵送用ファイルに入れる。

エ 年金現況証明の処理について

- (ア) 郵送用ファイルから年金現況証明書を取り出し、証明書（ハガキ等）に記載されている該当者を業務端末で検索し、該当者が生存及び現住所を有しているかどうかを、画面上で確認する。
- (イ) 生存及び現住所を有していることが確認できたら、年金現況証明書欄内の所定の場所に、日付印及び市長名のゴム印を押印した後、公印を押印する。
- (ウ) 年金現況証明書と申請用紙等をともに郵送用ファイルに入れる。

オ 転出届の処理について

- (ア) 郵送用ファイル内の申請用紙等の記載内容を、異動届出書に転記する。
- (イ) 申請用紙等から転記された異動届出書を確認しながら、業務端末で該当者の転出処理を行い、確認票を出力する。
- (ウ) 入力者は確認票を出力した後、確認票と異動届、申請用紙一式を郵送用ファイルに入れて、照合ボックスに入れる。
- (エ) 審査後に返却された郵送用ファイル内の、転出証明書と申請用紙の内容を再度確認する。
- (オ) 入力者は確認票を出力した後、確認票と異動届、申請用紙一式を郵送用ファイルに入れて、照合ボックスに入れる。
- (カ) 審査後に返却された郵送用ファイル内の、転出証明書と申請用紙の内容を再度確認する。
- (キ) カード転出の際は処理を行う前にカード継続利用のために届出人へ電話連絡を行い、当日から14日以内に転入の手続きを行うことが可能であるかの確認をとってから処理を開始すること。

カ 不在住証明、不在籍証明について

- (ア) 記載されている該当者が、記載されている住所（不在籍の場合は本籍地）に該当がないか、該当者を業務端末で検索し、確認する。
- (イ) 記載されている住所（または本籍）に、該当者が存在しないことを確認し、証明書の所定の欄に公印台にある割印及び公印、日付印等を押印する。
- (ウ) ファイルに入れ、甲へ引き継ぐ。

キ 戸籍の附票の廃棄証明書について

- (ア) 受付が完了している申請用紙の入ったクリアファイルを、依頼ボックスから受け取り、記載されている該当者の戸籍の附票を業務端末で検索し、確認する。

(イ) 記載されている、戸籍の附票が廃棄済であることを確認し、印刷した証明書の所定の欄に公印台にある公印を押印する。

(ウ) クリアファイルに入れて、所定の場所へ置き、甲へ引き継ぐ。

ク 個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行/更新申請書発行について

(ア) 業務端末から、申請者の確認票を出力し、受付した申請書類一式が入ったファイルとともに甲に渡す。

(イ) 甲は発行した申請書をファイルに入れて、乙に戻す。

(5) 審査及び差込作業

申請用紙等の内容（申請者と請求者の関係、請求理由もしくは使用目的、本人確認書類、疎明資料、手数料及び返送先）を審査し、発行された諸証明書の内容に相違ないかを確認した後、郵送用ファイルの中に確認後の書類一式を入れる。

(6) 領収書作成

再度、内容の確認を行って相違がなければ、郵送システム端末でバーコード処理を行い、郵送システムから領収書2枚を出力し、郵送用ファイルに入れる。郵送用ファイルに入れたものは、所定の箱の中に入れ、甲で所定の箱に入ったものから内容の確認をし、「職員確認済」の箱に入れる。

(7) 封入

「職員確認済」の箱に入ったものの申請用紙と発行済み諸証明書等の最終内容確認を行い、相違がなければ、諸証明書、領収書、疎明資料（契約書のコピー等）を返信用封筒に入れる。

なお、この時点では、糊付け等の封緘作業はしないこと。

その際、申請用紙等には、必ず受付票及び領収書の控えをセロテープ等で貼付し、本人確認書類を必ず添付しておくこと。

また、申請者から回収希望がある場合については、必ず複写をし、控えを保管すること。

申請時に同封されていた小為替と交付手数料に差異があつて、余剰金（釣銭）が発生した場合は、釣銭を同封した事を確認し、必ず領収書の控え及び請求書類確認票に赤鉛筆等でチェックを入れておくこと。

(8) 日計表作成

処理件数と受取金（小為替）の精算を行い、全ての内容が合致したら、郵送システム端末で日計表を2枚出力し、あわせて業務端末で為替内訳表を作成して、作成した為替内訳表と受取金（小為替）を午後5時までに甲に引継ぐ。

なお、処理当日の諸証明書交付手数料と領収額は、必ず合致させることとし、相違が発生している場合は、乙の責任において、内容が合致しない限り、甲に引継ぐことはできない。

さらに、申請内容等の確認作業は、全ての精算が合致するまで行うものとする。

日計表の作成方法は以下のとおりである。

- ア 郵送用業務端末内の「毎日」へのショートカットを開く。
- イ 「日計表最新 531」ファイルを開き、小為替の枚数を入力する。
- ウ 受取金（小為替）の金額と日計表内の住民票等の金額が合致したら、帳票を1枚出力する。
- エ 郵送システム端末から日計表を2枚出力し、受取金（小為替）とともに、甲へ引継ぐ。

(9) 糊付け，引渡し，申請書綴り

- ア 封入された返信用封書を糊付けし，セロハンテープを貼って封書の宛名に「様」のゴム印を押印した後，封書裏面に市民課のスタンプを押印する。
- イ 封書の重量を計測し，郵送料金の不足金が発生すると想定される封書については，「不足分受取人払」のゴム印を，必ず赤スタンプを使用して，切手の下部に押印する。
- ウ 全ての封緘処理が完了した返信用封書をまとめて，午後5時10分までにポストへの投函を終了させること。

なお，速達，書留，特定記録郵便等があった際には，別途書留郵便物受領証（2枚複写）に必要事項を記入し，午後5時までに調布市役所前郵便局においての発送作業を終了させること。

また，海外からの国際郵便に関わる業務については，2-(9)-アまでの処理が完了した後，同様に午後5時までに調布市役所前郵便局においての発送作業を終了させること。

- エ 申請書綴りには，申請用紙等を住民票，戸籍謄抄本，公用，転出証明書に分類した後，発行日の受付番号順に綴り，インデックスを使用して適切な管理を行う。

(10) 各種申請書用紙等の管理

郵送システム端末から出力された帳票等（日計表・月計表・年計表等）については，適切な管理を行うこと。

(起動関係)

1 起動関係の操作手順について

- (1) 親機本体のスイッチを長押しし、電源を入れる。
- (2) 親機の領収書プリンターのスイッチを入れて、電源を入れる。
- (3) 子機本体のスイッチを入れて、電源を入れる。
- (4) 子機の領収書プリンターのスイッチを入れて、電源を入れる
- (5) 印刷プリンターのスイッチを入れて、電源を入れる。

(受付入力の手順)

2 受付入力について

公用及び私用の分類については、それぞれ初期画面で切替えをした後、下記のとおり操作する。

- (1) 受取小為替金を入力する。
- (2) 受付切手額（返信用）の有無を入力する。
- (3) 申請者名（返信先会社など）を入力する。
- (4) 請求者名（必要な人の名前）を入力する。
- (5) 入力完了後、受付票を出力して（バーコード記載のもの）、出力された受付票を郵送用ファイルに入れる。

(精算入力の手順)

3 精算入力（領収書作成）について

- (1) 交付内訳（内訳及び通数）を入力する。
- (2) 入力内容の確認作業をし、相違なければ確定をさせる。
- (3) 交付が完了し領収書が2枚出力されるので、1枚は控用として申請用紙等に添付をし、もう1枚を送付用として返信用封筒に同封する。

(事後取消の手順)

4 事後取消について

(1) 事後取消（受付のみの場合）

- ア 受付番号を入力する。
- イ 該当者の抽出を行う。
- ウ 最新のデータから表示されるので、該当者を検索し「OK」を選択する。
- エ 事後取消の確認画面が出たら「はい」を選択する。
- オ 取消理由を入力し、「確定」ボタンを押す。
- カ 再度バーコード入力を行い、該当申請が取消済みであることを確認する。

(2) 事後取消（受付及び精算）

処理手順は 4-(1)と同様に行う。

(日計表作成の手順)

5 日計表作成について

- (1) 交付書類リストで金額と証明書の発行通数を合致させる。
- (2) 合致の確認が取れたら、日計表を2枚出力する。（1枚は郵送担当控用と

してレシートを添付する。もう1枚はレジ入金用に使用する。)

(3) 為替内訳表(為替内訳表は、郵送席業務端末内「毎日へのショートカット、最新531」を参照する。)に金額を入力し、帳票を出力する。

(4) 出力した帳票の内容を確認し、受取金(小為替)とともに、甲へ引継ぎを行う。

(機器の終了)

6 機器の終了手順について

(1) 子機の電源ボタンを長押しして、機器を終了させる。

(2) 職員からバックアップ用USBを受け取り、親機に接続する。

(3) 親機の初期画面から、データバックアップ画面を選択し、全データの保存作業を行う。

(4) 保存が確認されたら、USBを取外し、職員へ返却する。

(5) 親機の電源ボタンを長押しし、機器を終了させる。

(7) 領収書プリンターの電源スイッチを押して、機器を終了させる。

(8) 印刷プリンターの電源スイッチを押して、機器を終了させる。

(月計表等の取り扱い)

7 月計表等について

申請区分を公用と私用に分類した後、下記の手順で月計表を作成し、翌月5日までに、出力した月計表を甲へ引継ぐこと。

(1) 初期画面から交付書類リストを選択し、該当月を選択した後、リストを2枚出力する。

(2) 同様に初期画面より送付管理表を選択し、検索画面から「公用」「私用」の分類を選択した後、開始日と終了日を設定し、抽出する。

(3) 抽出されたデータを確認し、出力した帳票を甲へ引継ぐ。

(年計表についても、年度設定のうえ、同様の作業を行う。)

(4) 乙は、毎月5日までに、「郵送処理簿兼精算台帳 未処理」を打ち出し、甲に引き継ぐこと。なお、抽出する受付日の設定は、処理が終了していない一番古い案件の受付日を起点にして、前月末までとする。乙は、一覧表に抽出された案件のうち下記に該当するものは赤で取り消し線を引くこと。

(ア) 保留ボックスに入っているもの

(イ) 職員の疑義ボックスに入っているもの

(5) 乙は、請求者等に連絡をした後、回答が遅れている等の案件で2週間を経過しているものについては、甲にその処理について再度確認する。

(処理状況の検索)

8 検索方法について

申請者から、郵送関係の処理状況についての問い合わせ等があった場合、申請書類等の検索は、以下の方法で行うこと。

(1) 送付管理表による検索方法

ア 申請者及び請求者氏名等を入力し、抽出を行う。

イ 「最近のデータ」から該当処理状況を選択し、確定する。

(2) 受付番号による検索方法

ア 申請者が申し出た受付番号を入力し，抽出を行う。

イ 「最近のデータから」を選択し，確定する。

(注意事項)

9 注意事項について

(1) 保留及び未処理リストについては，随時出力等の処理を行い，常に郵送処理に遅滞が生じることのないよう，細心の注意を払うこと。

(2) 業務遂行時に判断しかねる事柄が発生した場合は，遅滞なく甲に報告し，適切な対応をとるものとする。

(業務内容)

- 1 マイナンバーカード窓口フロア案内に係る業務については、以下の事項を示すものとする。
 - (1) マイナンバーカードに関する質疑応答に係る業務
 - (2) マイナンバーカードに関する諸申請書の記載指導及び記載補助に係る業務
 - (3) マイナンバーカードの申請サポート業務（写真撮影とオンライン申請等を含む）
 - (4) 申請時来庁方式でのマイナンバーカード交付申請受付に係る業務（写真撮影等含む）
 - (5) マイナンバーカード窓口に係る来庁者の招入案内等
 - (6) マイナンバーカードに関する配布物等に係る質疑応答及び配布に係る業務
 - (7) 窓口発券機を使用して、来庁者への円滑な受付窓口への案内及び引継ぎに係る業務
 - (8) 2階市民課フロアや他課への案内業務
 - (9) 2階各種市民課業務の案内
 - (10) マイナポータル等の案内
 - (11) 業務に係る電話連絡・電話対応
 - (12) 文房具・業務に係る機器・椅子・机等のアルコール消毒作業，申請書類等や文房具，消毒液の消耗品の補充を適宜行う（消耗品は，原則として甲が用意）。
 - (13) 申請書類等のファイリング業務
 - (14) 廃棄書類のシュレッダー作業（破碎した資料は，適宜ごみ袋にまとめること。）
 - (15) 業務に係る機器（発券機システム・業務端末・本人確認呼出端末含む）の立ち上げ作業・シャットダウン
 - (16) 開場作業（開錠及び業務開始に係る諸準備を行うこと）
 - (17) 閉場作業（閉場に係る諸業務を行い，施錠すること）
 - (18) マイナンバーカード関連手続きを円滑に進めるために2階市民課フロアとの連携を図り，業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い，遅滞なく効率的な運営が可能な体制を構築すること。
 - (19) 庁内設置証明書発行対応マルチコピー機に関する質疑応答，操作指導及び操作補助に係る業務。

(注意事項)

- 2 注意事項について
 - (1) 業務時間中は，来庁された方々に不快感を与えないよう，身だしなみや言葉づかい等に細心の注意を払うとともに，ネームプレート等を必ず身につけ

て、業務を遂行すること。また、クールビズ期間を除き、ブレザー等の統一
的な上着を着用し、業務に従事すること。

- (2) 業務に従事する者は、記載台や発券機周辺等を清潔に保ち、来庁された方々
に不快感を与えないようにすること。
- (3) 業務責任者は、従事者が判断しかねる事柄が発生した場合に適切に指導し、
対応すること。

業務責任者が判断しかねる事柄が発生した場合は、甲に報告し、適切な対
応をとるものとする。

(システムメンテナンス日)

3 システムメンテナンス日の運用について

個人番号カード管理システム（公的個人認証システム含む）のメンテナンス
日が休日窓口と重複する場合は、業務を実施せず、臨時休日窓口を開設した際
に、振替えて業務を行うこと。

(業務内容)

1 マイナンバーカード窓口受付業務については、以下の事項を示すものとする。

(1) マイナンバーカード窓口受付業務の種類

ア マイナンバーに関する申請

- (ア) 個人番号カード券面記載事項変更届
- (イ) 個人番号カード一時停止届
- (ウ) 通知カード/個人番号カード返納届
- (エ) 通知カード/個人番号カード紛失届 (廃止届)
- (オ) 個人番号カード暗証番号変更申請
- (カ) 個人番号カード暗証番号再設定申請
- (キ) 個人番号カード一時停止解除届
- (ク) 個人番号指定請求書
- (ケ) 個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請
- (コ) 個人番号カード交付・再交付申請取消申出
- (サ) 個人番号カード申請書発行受付
- (シ) 個人番号カード交付受付
- (ス) 個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行/更新申請書発行受付
- (セ) 申請時来庁方式によるマイナンバーカード交付受付
- (ソ) マイナンバーカードの申請サポート受付
- (タ) 通知カード・個人番号通知書・個人番号カード返戻郵便物申請
- (チ) 申請時来庁方式による個人番号カード返戻受取
- (ツ) 顔認証マイナンバーカードへの設定切替申請

イ 公的個人認証(電子証明書)に関する申請

- (ア) 電子証明書新規発行申請
- (イ) 電子証明書更新申請
- (ウ) パスワード変更申請
- (エ) パスワード初期化申請
- (オ) パスワードロック解除申請
- (カ) 電子証明書一時保留解除届
- (キ) 電子証明書失効申請/秘密鍵漏えい等届

(2) 受付手順

ア 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。

イ 本人確認資料の確認

申請者及び代理人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、申請者の承諾を確認した後、必要に応じてコピーを取る等所定の処理を行う。ただし、個人番号カード、運転免許証、健康保険証等の本人確認書類は専用の機器を用いて印刷処理を行うこと。

(3) その他の業務

ア 業務に係る電話連絡・電話対応業務

イ 文房具・業務に係る機器・椅子・机等のアルコール等の消毒作業，申請書類や文房具，消毒液の消耗品の補充を適宜行う（消耗品は，原則として甲が用意）。

ウ 申請書類等のファイリング業務

エ 廃棄書類のシュレッダー作業（破砕した資料は，適宜ごみ袋にまとめること。）

オ 業務にかかる機器（呼出端末・業務端末・本人確認装置・プリンター・スキャナー・発券機システム等）の立ち上げ作業・シャットダウンを行うこと。

カ 開場作業（開錠及び業務開始に係る諸準備を行うこと）

キ 閉場作業（閉場に係る諸業務を行い，施錠すること）

ク マイナンバーカード関連手続きを円滑に進めるために2階市民課フロアとの連携を図り，業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い，遅滞なく効率的な運営が可能な体制を構築すること。

（注意事項）

2 注意事項について

(1) 業務時間中は，来庁された方々に不快感を与えないよう，身だしなみや言葉づかい等に細心の注意を払うとともに，ネームプレート等を必ず身につけて，業務を遂行すること。また，クールビズ期間を除き，ブレザー等の統一的な上着を着用し，業務に従事すること。

(2) 業務責任者は，従事者が判断しかねる事柄が発生した場合に適切に指導し，対応すること。

業務責任者が判断しかねる事柄が発生した場合は，甲に報告し，適切な対応をとるものとする。

（システムメンテナンス日）

3 システムメンテナンス日の運用について

個人番号カード管理システム（公的個人認証システム含む）のメンテナンス日が休日窓口と重複する場合は，業務を実施せず，臨時休日窓口を開設した際に，振替えて業務を行うこと。

(趣旨)

第1条 この特記条項は、この特記条項が付された契約における個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護について定めるものである。

(特記条項の適用)

第2条 この特記条項は、契約書、契約条項、仕様書その他の契約書と一体を成す。本特記条項の記載内容が他の契約書と相違するときは、この特記条項の記載内容を優先して適用する。

(定義)

第3条 この特記条項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 契約業務 この特記条項が付された契約の仕様書等により日々履行することとされている業務及び指定する日までに履行することとされている業務並びにこれらの業務に付随して甲から指示等された業務をいう。

(2) 業務資料 契約業務を遂行するうえで必要な資料をいう。

(法律等の遵守)

第4条 乙は、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）、その他関係する法令及び条例規則並びに調布市情報セキュリティポリシーを遵守して契約を履行しなければならない。

(適正管理)

第5条 乙は、契約業務に関して知り得た個人情報（以下「業務個人情報」という。）の漏えい、改ざん、滅失、き損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の業務個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(秘密の保持)

第6条 乙等（乙若しくはその代理人、使用人等又は第6条ただし書により委託を受けた第三者若しくはその代理人、使用人等をいう。）は、契約業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。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。

(目的外利用等の禁止)

第7条 乙は、業務個人情報を甲の指示する目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止)

第8条 乙は、直接、間接を問わず契約業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面による甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 前項ただし書により第三者に委託した場合、乙は、この特記条項を当該第三者に遵守させ、当該第三者は、この特記条項を遵守しなければならない。

(複写・複製の禁止)

第9条 乙は、契約業務を処理するため、甲から渡された個人情報をも甲の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(持出しの禁止)

第10条 乙は、甲が許可又は指定した場所へ持ち出す場合を除き、業務個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(事故発生時の報告義務)

第11条 乙は、業務個人情報について、漏えい等、目的外使用、第三者提供その他個人情報の不適切な取扱い(以下「個人情報事故」という。)があった場合は、甲に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

2 乙は、前項の個人情報事故があった場合には、その内容、影響等に応じて、事実関係及び再発防止策の公表及び個人情報の本人への連絡等の措置を講ずる。

3 前項の公表により、乙がいかなる損害を被る場合であっても、甲は、一切の責任を負わない。

(返還又は廃棄)

第12条 乙は、業務資料に個人情報が含まれるときは、この契約の終了時に、甲の指示に従い当該業務資料の返還(取得した業務資料にあつては、甲への引渡し)、廃棄又は記録の消去を実施しなければならない。ただし、甲がその性質上、この契約の終了後においても乙が保管する必要があると認める業務資料については、この限りでない。

2 前項ただし書の場合においては、この契約が終了し、又は解除された後においても、乙は、この契約条項に定める個人情報の取扱いに関する事項を遵守しなければならない。

3 乙は、当該業務資料を廃棄又は記録の消去をする場合は、当該情報の復元又は判読が不可能な方法により、必要な措置を講じなければならない。また、当該業務資料を廃棄又は記録の消去に際し、甲から立会いを求められた場合は、乙はこれに応じなければならない。

4 乙は、当該業務資料を廃棄又は記録の消去を行った後、廃棄又は記録の消去の内容を記録し、甲に対して書面により報告しなければならない。

(契約の解除及び損害賠償責任)

第13条 契約業務の履行に関して、乙が個人情報の保護に関する義務に違反したときは、甲は契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

2 前項の場合においては、乙の故意又は過失を問わず、乙がこの特記条項に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させたときは、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

(定期的な報告)

第14条 乙は、乙の管理体制及び実施体制や個人情報の管理状況について、契約締結後速やかに甲の指定する様式により甲に報告を行うものとする。また、この契約内容の遵守状況について甲に定期的に報告しなければならない。

(実地検査)

第 15 条 甲は、この契約に係る個人情報の秘匿性、量等に応じ、乙の管理体制及び実施体制や個人情報の管理状況について、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し、乙はこれに従わなければならない。

2 乙は、前項の規定により甲が個人情報の取扱状況について実地検査を行うときは、これに応じなければならない。

3 前項の実地検査は、内容、日程等について甲乙協議のうえ実施するものとする。ただし、緊急の必要があるときはこの限りでない。

(責任者等の明確化)

第 16 条 乙は、業務個人情報の保護について個人情報管理責任者を選任し、甲に報告しなければならない。個人情報管理責任者を変更するときも同様とする。

2 個人情報管理責任者は、業務個人情報を厳正に取扱い、業務従事者の業務個人情報の取扱いを指揮監督する。

3 個人情報管理責任者は、業務個人情報の取扱いに関して、業務従事者を指名し、その者にのみ業務個人情報の取扱いをさせるものとする。

(派遣労働者利用時の措置)

第 17 条 乙は、派遣労働者に業務個人情報の取扱いをさせる場合には、当該派遣労働者に係る労働者派遣契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記するものとする。

(教育の実施)

第 18 条 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、この契約において個人情報管理責任者及び業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な教育及び研修を個人情報管理責任者及び業務従事者全員に対して実施しなければならない。

(媒体の管理等)

第 19 条 乙は、業務個人情報が記録されている媒体等を保管するにあたっては、漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理が行われるよう必要な措置を講じなければならない。

(誤送付等の防止)

第 20 条 乙は、業務個人情報を含む電磁的記録又は媒体の誤送信、誤送付、誤交付及びウェブサイト等への誤掲載を防止するため、業務個人情報の秘匿性等に応じた必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

(取扱状況の記録)

第 21 条 乙は、台帳等を整備して、業務個人情報の利用、保管等の取扱いの状況について記録する。

(個人情報の搬送)

第 22 条 乙は、業務個人情報を搬送するときは、漏えい等の防止その他個人情報の保護に必要な措置を講じなければならない。

(アクセス制限)

第 23 条 乙は、業務個人情報へのアクセス(紙等に記録されている業務個人情報に接する行為を含む。)をする権限を有する業務従事者の範囲及び権限の内容

を，業務を遂行するうえで必要最小限の範囲に限るものとする。

(情報システムにおける安全の確保等)

第 24 条 乙は，情報システムを使用して業務個人情報を取扱う場合は，漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理が行われるよう必要な措置を講じなければならない。

(サーバ室等の安全管理)

第 25 条 乙は，業務個人情報を取扱う基幹的なサーバ等の機器を設置する室その他の区域を設ける場合は，漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理が行われるよう必要な措置を講じなければならない。

(外国に所在するサーバ等の使用)

第 26 条 乙は，外国に所在するサーバ等の設備を使用して業務個人情報を取扱う場合は，当該国の個人情報の保護に関する制度等を把握したうえで，業務個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(サイバーセキュリティの確保)

第 27 条 乙は，業務個人情報を取扱うにあたっては，調布市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに，国が定める情報セキュリティに係る基準又はガイドライン等を参考として，適正な情報セキュリティの水準を確保するものとする。