仕様書（案）

1　件名

戸籍住民課一部業務委託及び庁舎窓口案内業務委託（単価契約）

2　委託期間

令和9年11月1日から令和10年3月31日まで

3　委託業務

（1）フロアマネージャー業務（本庁舎窓口案内業務及び戸籍住民課フロア案内業務）
（2）住民異動・印鑑登録・通知カード・マイナンバーカード・電子証明書業務
（3）諸証明書等の受付、作成、発行、交付業務（郵送及びオンライン請求業務含む）
（4）住民基本台帳閲覧管理業務
（5）公金取扱い業務及び付帯する業務（キャッシュレス決済対応業務含む）
（6）常盤台区民事務所で行う業務
（7）下赤塚区民事務所で行う業務
（8）高島平区民事務所で行う業務
（9）書かない窓口関連業務

※委託内容の詳細は、別紙「委託業務内容詳細」のとおり

4　履行場所

（1）板橋区板橋二丁目 66 番1号　　板橋区役所1階戸籍住民課
※上記3 委託業務（6）～（8）を除く
（2）板橋区常盤台三丁目 27 番1号　　常盤台区民事務所
※上記3 委託業務（6）に限る
（3）板橋区赤塚六丁目 38 番 1 号　　下赤塚区民事務所
※上記3 委託業務（7）に限る
（4）板橋区高島平三丁目 12 番 28 号　高島平区民事務所
※上記3 委託業務（8）に限る

5　窓口開設時間

（1）①毎週月曜日～金曜日（板橋区職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例第 10 条各号に規定する休日を除く。）
8時30分～17時00分
②毎週火曜日（夜間サービス）（板橋区職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例第 10 条

各号に規定する休日を除く。）

17時00分～19時00分（区役所のみ）

③毎月第二日曜日（休日サービス）　9時00分～17時00分（区役所のみ）

④3月最終日曜日（繁忙期休日サービス）

9時00分～17時00分（区役所のみ）

※区役所正面玄関　鍵開閉時間（窓口開設時）

①月曜日～金曜日　鍵開時間8時00分　鍵閉時間17時45分

②火曜日　鍵開時間8時00分　鍵閉時間19時00分

③④日曜日　鍵開時間8時45分　鍵閉時間17時00分

（2）窓口開設時間外の業務

①窓口開設にあたっての準備事務及び窓口終了後の事務（区役所のみ）

※端末機・発券機の準備・完了、金銭の準備・保管、各種集計・連絡調整等

②窓口で受付を行い、一連の処理が時間外に及ぶものについては、上記の窓口開設時間に関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。

6　業務執行体制

（1）開始時からの円滑な業務執行

受託業務を停滞させることなく、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備すること。

（2）適切で柔軟な人員配置

業務量を考慮の上、状況に応じた従事者を適正数配置し、正確で迅速な業務処理を行える体制とすること。

また、繁忙期・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。

（3）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、精度の維持・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、システム変更等により、業務仕様の変更が必要な場合には柔軟に対応すること。

（4）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（または代理者）は従事者に対し必要な連絡事項及び引き継ぎ事項を確認できる体制をとること。

（5）端末機等の適正運用

受託者が端末機を使用する際、従事者を識別できるパスワードを付与し、生体認証の登録を行う。

使用するシステムについては次の通りである。ただし、システム改修があった場合は改修後のシステムとする。

①使用システム

住民記録システム　　株式会社RKKCS

戸籍システム　　富士フイルムシステムサービス株式会社

税・医療システム COKAS-i　日本電気株式会社

②機器台数

ア 住民異動係

窓口機器数　　最大4台　入力機器台数　最大 10 台

カード用プリンター台数　最大4台

住居地等記録端末　　最大5台

住居地等記録端末用プリンター　最大2台

イ 証明係窓口

住民票関係機器　最大9台　　戸籍関係機器　最大7台

ウ 証明係郵送及びオンライン請求業務

住民票関係機器　最大6台　　戸籍関係機器　最大9台

エ 閲覧専用機器

専用端末　最大3台

オ 常盤台区民事務所

住民異動・住民票関係機器　2台　戸籍関係機器　1台

カード用プリンター　2台

住居地等記録端末　2台

住居地等記録端末用プリンター　1台

カ 下赤塚区民事務所

住民異動・住民票関係機器　4台　戸籍関係機器　1台

カード用プリンター　2台

住居地等記録端末　2台

住居地等記録端末用プリンター　1台

キ 高島平区民事務所

住民異動・住民票関係機器　4台　戸籍関係機器　1台

カード用プリンター　3台

住居地等記録端末　2台

住居地等記録端末用プリンター　1台

(6)ネームプレートの着用

就業時間中は、受託者が用意するネームプレートを着用すること。

(7)従事者の服装

①受託者は区が指定するデザインの制服を着用し、業務を行うこと。

※上記①について、室温状況により区が認めた期間においてはこの限りではない。

②制服の調達経費については、受託者の負担とする。

③制服は常に清潔感を保ち、来庁者に不快感を与えないようにすること。また、制服着用時期以外についても同様とする。

(8)風紀・業務規律・倫理観

事務室内の風紀、業務規律を乱さないよう高度な倫理観を持ち、業務に取り組むこと。

7 業務管理体制

(1)統括管理責任者の配置・常駐

業務を円滑に遂行するため、業務全体を把握し、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。

統括管理責任者が不在になる場合は、統括管理責任者の代理者を指定しその職務を代行させること。その場合は、速やかに区に報告すること。

・統括管理責任者の職務

ア 受託業務全体の管理・進捗状況の管理

イ 区との連絡調整、報告書の提出

ウ 各種調整業務の実施、連絡事項の周知徹底

エ 業務計画や業務量の変化に応じた業務従事者の配置

オ 業務従事者に対する作業指揮・監督及び指導・教育

カ 現場責任者の育成、研修計画の作成

(2)現場責任者の配置

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業務ごとに配置させること。

また、休暇・昼休憩などにより不在の場合は、現場責任者と同じく現場を適正に管理できる知識や経験を有している代行者を選任して現場に配置すること。

・現場責任者の責務

ア 区との協議の窓口となり、委託契約の適正な履行と確認、法令の遵守、担当業務の従事者管理・業務報告等を行うこと。

イ 統括管理責任者の補佐、従事者の指揮・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・研修計画の立案等を行うこと。

ウ 現場責任者であることがわかる名札等を着用すること。

(3)従事者の配置

受託業務の実務担当者として、担当業務の内容を理解し、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。

・従事者の責務

ア 従事者は、当該業務に係る住民基本台帳法、戸籍法、板橋区における条例等の関連法令について理解し業務に必要なスキルを身につけ実務に精通していること。

イ　業務に関するシステム運用に精通すること。

ウ　トラブル発生時には、現場責任者への報告、引継ぎを迅速に行うこと。

(4)出納責任者の配置

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。

・出納責任者の責務

ア　業務で収納した手数料の管理を行うこと。

イ　手数料の領収・小為替の現金引替を行うこと。

ウ　納付書を作成し、納付すること。

エ　現金出納簿を整備すること。

※金融機関に大量の硬貨を納付した場合に受託者が支払う大量硬貨取扱手数料については、本契約金額に含むものとする。

(5)業務報告等

①従事者名簿

庁舎管理(セキュリティ)の観点から、業務従事者の名簿及び業務体制表を作成し、区へ提出すること。

②業務手順書の作成

各業務内容が適切であるか確認するため、業務開始までに業務処理手順書を作成し、報告すること。また、業務開始後も定期的に業務処理手順書を見直し、変更した場合は報告すること。

③業務報告書

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。

④統計

ア　受付・交付証明書及び手数料の集計結果については、日計報告として翌営業日の午前中に区に報告を行うこと。キャッシュレス決済により徴収した手数料については、各マネーの内訳が分かるように集計すること。

イ　現金により徴収した手数料については現金出納簿を完備し、手数料の納付とともに区に報告を行うこと。

ウ　現金により徴収した手数料については、翌営業日中に指定金融機関に納付すること。また、キャッシュレス決済により徴収した手数料については、翌々月の末日までに区の口座に入金されるよう指定金融機関に納付すること。なお、キャッシュレス決済の場合において収納代理金融機関を使用する場合は翌々月の 16 日までに当該収納代理金融機関に納付すること。

エ　集計表(日報・月報・年報)を作成すること。様式等については、区と協議のうえ定める。

⑤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会を区と受託者で行うものとする。

⑥トラブルの報告と対応

受託者は業務にあたり、特異なケースやトラブル等が生じたときには、誠意を持って対応すること。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。区が報告を求めた場合は、その状況を書面にて提出すること。

⑦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、適切に業務にあたること。

⑧業務改善

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、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、双方協議のうえ決定する。

⑨事故防止

ア　受託者は、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。

イ　機器等の障害が発生した場合や様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても区と連携して十分な対応を図ること。

ウ　事故が起きたときには、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すること。

エ　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。

オ　定期的に緊急時の対応を区と協議する機会を設けること。

⑩行政対象暴力への対応

ア　受託後、区発行の「行政対象暴力等対応ガイドライン」に準拠した対応をすること。

イ　行政対象暴力が発生した場合には速やかに以下のことを行うこと。

A　区職員への通報

B　発生連絡票の作成及び提出

（6）業務の引き継ぎ

①受託者が変更となる場合は、現受託者は、次期受託者が円滑に業務を遂行できるよう責任をもって引き継ぎを行うこと。

②引き継ぎ書を作成し区へ提出すること。

③引き継ぎ書に沿って速やかかつ確実に履行すること。

④区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。

8　業務水準等

(1)処理標準の協議・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うえ決定し、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。

(3)業務水準の向上

ミス率等の数値管理を行い、定期的に区へ報告し、更なる業務水準の向上を目指すこと。

9　個人情報の保護

(1)特記事項の遵守

別紙「電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

(2)就業規則等の整備義務

受託者は、秘密保持、個人情報保護の重要性に鑑み、秘密保持等に遺漏のないよう就業規則、業務規定、その他の規定を整備しなければならない。

(3)セキュリティ基準の認定取得義務

受託者は、契約期間中プライバシーマークの認定を取得していること。また、受託者がクラウドサービスを利用して書かない窓口関連業務を区に提供する場合、当該クラウドサービスは ISMAP 登録済のサービスであること。

(4)研修の定期的実施と区への報告義務

個人情報保護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。

(5)区による監査実施及び指摘に対する対応義務

区は、受託者に対し個人情報保護における監査を年1回以上実施する。その際、区からの指摘事項があった場合は速やかに文書でその対応策を提出しなければならない。

(6)業務従事者との誓約書取り交わし及び区への写しの提出義務

受託者は、業務従事者と事前に個人情報保護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、区に写しを提出すること。

10　支払い方法

月払いとし、毎月の履行確認後、受託者からの請求に基づき支払う。

なお、キャッシュレス決済対応業務として受託者が決済代行会社から受領した請求書に基づき支払った決済手数料については、当該請求書（決済代行会社名及びその所在地、決済代

行会社の社判、宛先（受託者名）、当区での実績にかかる請求額であることを示す記載、合計金額、マネー種別内訳、マネー種別ごとの決済手数料が明記されたもの）の写しを参考として区に提出することとし、その請求金額と、受託者の区に対する請求書（履行月の翌々月20日までに請求すること）の請求金額が同額であることを確認した後に区が当該金額を受託者に支払うものとする。

11 関連法規等の遵守

受託者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

【関係法令】

戸籍法、戸籍法施行規則、住民基本台帳法、住民基本台帳事務処理要領、板橋区印鑑条例、東京都板橋区特別区税条例、東京都板橋区手数料条例、個人情報保護法、東京都板橋区個人情報保護法施行条例、東京都板橋区個人情報保護法施行条例施行規則、東京都板橋区住民記録保護条例、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、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）、東京都板橋区会計事務規則その他関連法令等

12 その他

（1）経費の負担区分

①区が負担する経費

受託業務に要する経費のうち光熱費、業務で使用する備品（机・椅子・電話器、コピー機、ファクシミリ、業務に使用する区貸与システム）及びこれらの通信料については区が負担し、これら以外の仕様書に規定された業務を履行する上で必要となる一切の経費（決済手数料を除くキャッシュレス決済対応業務に必要な一切の費用、書かない窓口関連業務に必要な一切の費用、受託者の変更に伴う引継ぎ期間の費用等）については受託者の負担とする。

なお、貸与設備等については、別途覚書を取り交わす。

②区が用意するもの

ア 申請不備等の連絡時に使用するハガキ、切手等

イ 市町村便覧、官公庁便覧、郵便番号簿等の業務に必要な冊子等

③受託者が負担する経費

ア 区が貸与するシステム及び備品等以外で、受託者が業務の履行のため必要とする備品・配線・通信関連経費等は、受託者で用意するものとし、その費用（保守料を含む）は本契約金額に含めるものとする。この場合、区と事前に協議を行うこと。

イ 委託期間終了後における持ち込み物品の撤去及び施設の原状回復にかかる費用は受託者が負担すること。

④その他業務に必要があるものについては、その都度区と協議すること。

（2）会計検査

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。

（3）板橋区環境マネジメントシステムの取組について

受託者は、板橋区の庁舎・施設の使用及び業務を履行するにあたり、板橋区環境マネジメントシステムに基づき、省エネルギー・省資源及び廃棄物の削減等、環境配慮に関する事項を遵守しなければならない。

（4）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。

（5）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等を含む。）は、受託者と区にのみ帰属する。

（6）再委託の禁止

受託者は受託した業務を再委託してはならない。

（7）提案内容に基づき、区と協議して定めた業務及び受託者として果たすべき責務について、誠実に履行すること。

（8）受託者（従事者）の休憩場所などの提供及び更衣室については、受託後、協議のうえ決定する。

（9）疑義

①受託者は、仕様の基本的要件を満たしたうえで業務を実施することとし、本仕様書に定めがない事項は、区と受託者の間で、双方協議のうえ、これを決定するものとする。なお、ここに記載されていない事項があった場合、速やかに区と協議を行い、問題の解決を図ること。

②受託者は、本業務の実施にあたり、本仕様書に明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた場合は、速やかに区と協議を行い、問題の解決を図ること。

（10）災害発生時の取り組み

受託者は、災害発生時の連絡体制及び下記①、②の内容を書面にて提出すること。

①災害が発生した場合における業務停止や避難の取り組み

②災害の終息における業務再開

（11）感染症等対応

従事者の感染症へのり患その他やむを得ない事由により業務の遂行に影響が生じるおそれがある場合は、受託者はその状況を速やかに区へ報告すること。また、業務実施体制に変更が必要となる場合は、事前に区と協議の上、業務継続に努めること。

13　担当

(1)庁舎窓口案内業務「委託業務内容詳細3－(1)本庁舎窓口案内業務」

総務部契約管財課庁舎管理係 (担当)森田

電話03(3579)2082

(2)上記以外の業務

区民文化部戸籍住民課管理係 (担当)渡邉

電話03(3579)2201