別紙

委託業務内容詳細（案）

3－(1)フロアマネージャー業務

【1】本庁舎窓口案内業務

①業務内容

ア　案内窓口における区の業務の窓口、施設及び他の官公署等の案内並びにそれらに付帯する案内並びに本庁舎1階における誘導

イ　案内に付帯する車いす、ベビーカー等の機器の貸出し

ウ　案内窓口及び1階フロアにあるパンフレット立の整理整頓

エ　来庁者用コピー機及び証明写真機の操作方法等の指導（機器の故障等に伴うメンテナンス等の作業は除く）

オ　案内窓口に連絡のあった迷子、自動車運転者の呼出し

カ　受付案内システムタブレット端末の操作及び案内

②履行場所

板橋区役所1階

③業務時間

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15分～17時15分

④その他

ア　受託者は区の「窓口サービス向上のための手引き」の内容に則した対応を行うこと。

イ　迷っている様子の来庁者には積極的に声をかけ、適切な案内を行うこと。

ウ　手話通訳にも対応したタブレット画面対話型多言語（最低 10 か国語）通訳システムを導入し、上記③の業務時間内において同システムを利用した案内を行うこと。なお、タブレット端末、回線利用料、サービス利用料などシステムの導入及び運用・保守に要する費用はすべて受託者の負担とする。また、対応言語を変更する場合はあらかじめ区に報告すること。

エ　上記ウにて用意する機器は持ち去りを防止する措置を取っているとともに、必要なセキュリティ対策を区と合意した上で、あらかじめ必要となる運用ルールを定めて運用を行うこと。また、区からセキュリティ対策についての説明を求められた場合はこれに応じるとともに、不備を指摘された場合は必要な対策を取ること。

【2】戸籍住民課窓口案内業務

①業務内容

ア　戸籍住民課窓口支援

Ａ　受付案内システム番号発券機（2台）の操作（ロール紙の交換を含む）

Ｂ　申請書記載指導

C 添付書類事前確認

イ 記載台上の整理

ウ 消耗品の補充（申請用紙・ボールペン等）

エ 戸籍住民課フロアの整理（待ち合いの椅子を含む）

オ 戸籍住民課フロアにおける区の業務の窓口、施設及び他の官公署等の案内並びにそれらに付帯する案内

カ 受付案内システムタブレット端末の操作及び案内

キ キオスク端末の操作及び案内

②履行場所

板橋区役所1階

③その他

申請書作成支援システム（後述）の使用方法が分からない来庁者に対しては丁寧に操作案内をすること。

3－（2）住民異動・印鑑登録・マイナンバーカード・電子証明書業務

①業務内容

ア 転出届受付

窓口、郵便またはオンライン申請による転出届（転出証明書の再交付申請を含む）の受付業務を行う。

・窓口での受付業務

A 住民異動届（転出）の受付本人確認、申請書の形式審査（代理人からの申請を含む。受付にあたっては、代理権限の確認、本人確認を実施する。）

B 転出に伴う他課への案内の有無確認及び案内

・郵便での受付業務

A 収受（開封、申請書受理）※他の主管課宛の混入分の返却等も含む。

B 申請内容の審査、申請不備時の申請者への電話確認や郵便物発送等

C 転出証明書の封入、封緘、発送

D 発送処理名簿の作成

・オンラインでの受付業務

A 申請者一覧をLGWAN端末で収受

B 申請内容の審査、申請不備時の申請者への電話確認やオンライン等による連絡

C 申請者への処理完了通知

D 処理済名簿の作成

イ 印鑑登録業務

印鑑登録申請にかかる受付業務を行う。

・受付業務

A　印鑑登録申請の受付（登録、亡失、廃止、引替、印鑑登録証明書交付申請書の受付を含む）、本人確認、申請書の形式審査（代理人からの申請を含む。受付にあたっては、代理権限の確認、本人確認を実施する。）

B　印鑑登録申請後の他課への案内

ウ　前記アまたはイと同時のマイナンバーカード関連業務

マイナンバーカードに関わる申請の受付業務を行う。

・受付業務

A　マイナンバーカードの各種届出の受付、本人確認、申請書の形式審査（代理人からの申請を含む。受付にあたっては、代理権限の確認、本人確認を実施する。）

マイナンバーカード：券面記載事項変更届、在留期間更新に伴う有効期間変更申請、返納届、暗証番号変更・再設定申請

B　マイナンバーカードの券面記載

C　照合（受付及び券面記載内容の審査）

エ　前記アまたはイと同時の電子証明書（公的個人認証）関連業務

・受付業務

A　電子証明書の発行・更新・失効申請の受付、本人確認、申請書の形式審査（代理人からの申請を含む。受付にあたっては、代理権限の確認、本人確認を実施する。）

B　照合（受付内容の審査）

オ　住民異動届入出力業務、印鑑登録申請入出力業務、住民異動に伴う証明書等出力業務及び関連業務

住民異動届にかかる異動情報の入出力業務、印鑑登録の申請にかかる入出力業務、住民異動に伴う証明書等の出力業務を行う。また、在留カード・特定在留カード・特別永住者証明書・特定特別永住者証明書（以下、在留カード等）、マイナンバーカードが付帯する場合は変更内容をカードの券面に記載する。在留カード等については、ICチップ内情報の書換も行う。

・入出力等の業務

A　住民異動届にかかる異動情報の入出力、印鑑登録の申請（登録、亡失、廃止、引替）にかかる入出力、住民異動に伴う証明書等（住民票の写し、住民票コード通知票、転入学通知書、資格確認書等）の出力（資格確認書の出力・回収入力等を含む）

B　マイナンバーカードの変更内容券面記載、在留カード等の変更内容券面記載及びICチップ内情報書換

C　照合（入力内容及び出力された証明書等の形式審査）

カ　住民異動係における軽作業

A　来庁者に交付する物品の準備（便利帳、印鑑登録証案内チラシ等の準備）

B　業務開始前作業（操作端末の起動、印刷用紙補充、窓口準備等）

C　業務終了後作業（操作端末の終了、当日の異動件数集計、窓口片付け等）

※操作端末の起動及び終了については本契約の業務で使用する端末に限る

②履行場所

板橋区役所1階　戸籍住民課

③機器台数（目安とする）

ア　住民異動係窓口機器　　約4台

イ　住民異動係入力機器　　約10台

ウ　カード用プリンター　　約4台

エ　住居地等記録端末　　約5台

オ　住居地等記録端末用プリンター　約2台

3－（3）諸証明書等の受付、作成、発行、交付等業務（郵送及びオンライン請求業務含む）

【1】諸証明書等の受付、作成、発行、交付等業務

①業務内容

ア　窓口での諸証明書等の受付、作成、発行、交付等

Ａ　住民票の写し

Ｂ　印鑑登録証明書

Ｃ　特別区民税・都民税の課税・非課税・納税証明書、軽自動車税納税証明書

Ｄ　戸籍の附票の写し

Ｅ　戸籍に関する証明

Ｆ　上質紙を用いた受理証明書（婚姻・離婚・養子縁組・養子離縁または認知の届出）

Ｇ　各種行政証明（不在住証明、不在籍証明、身分証明書、独身証明書、住居表示変更、地番整理、町名変更等に係る証明等）

Ｈ　戸籍の附票の保存期間経過の文書作成

Ｉ　母子健康手帳、保健バッグ

Ｊ　印鑑登録証

Ｋ　駐車券・駐輪券の処理等

Ｌ　前記「3－（2）」に係る書類等（住民票コード通知票・転入学通知書・転出証明書・資格確認書・資格情報通知書・国民健康保険高齢受給者証・資格状況確認書・介護保険被保険者証・介護保険受給資格証明書）の交付

Ｍ　前記「3－（2）」に係る各種カード（在留カード等・マイナンバーカード）の返却

イ　窓口での受付事務の流れ

Ａ　申請書受付、本人確認、申請書の形式審査等

Ｂ　証明書作成、発行

Ｃ　出力された証明書等申請の形式審査（代理人、第三者からの請求を含む。受付にあたっては、代理権限の確認、本人確認及び第三者請求にあたる疎明資料の確認を実施

する）

D　証明書の交付、手数料の収受（キャッシュレス決済によるものを含む）

ウ　その他関連業務

窓口の区民対応の関係で端末を延長使用する場合は端末延長の連絡を戸籍住民課へ連絡すること。

エ　電話の取次業務

戸籍住民課証明係内における電話受付及び取次業務を行う。

A　電話9回線（郵送請求業務を含む）に対する電話受付及び関連課への取次ぎを行うこと。

B　証明書等に関する問合せについて案内を行うこと。

C　受託者は電話案内マニュアルを作成し、正確な案内を行うこと。

D　仕様外の問い合わせが発生した場合には、速やかに区へ引継ぐこと。

E　必要に応じて電話対応の記録を残すこと。

オ　申請書の保管及び駐車券等の事務

A　申請書の編綴、保管

B　戸籍住民課窓口利用者の駐車券・駐輪券の処理・集計等

②履行場所

板橋区役所1階　戸籍住民課

③機器数（目安とする）

証明係窓口	住民票関係端末	約9台
	戸籍関係端末	約7台

【2】郵送請求による諸証明の交付業務

①業務内容

郵便及び区内郵便局からのファクシミリによる諸証明交付請求について、証明書の作成送付、送信を行う。

ア　郵送請求による諸証明の交付業務

取り扱い証明

A　住民票の写し

B　戸籍に関する証明

C　戸籍の附票の写し

D　その他証明

業務の流れ

A　収受（開封、申請書受理）※他の主管課宛の混入分の返却等も含む。

B　受付処理名簿の作成（申請者・預かり金額等の入力）

C　金券の整理

Ｄ 端末作業（申請内容審査、該当者検索）※戸籍システムでは申請者情報入力含む。
Ｅ 諸証明の出力
Ｆ 照合（住民票の写し等及び戸籍証明等と申請書を照合し付番、送付書を作成する。）
Ｇ 申請不備時の申請者への電話確認や郵便物発送等
Ｈ 送付書（レシート兼用）の発行
Ｉ 封入、封緘、発送
Ｊ 発送処理名簿の作成
Ｋ 郵送手数料の集計業務

イ 郵便局とのファクシミリによる証明書発行業務

板橋富士見郵便局、板橋徳丸郵便局及び板橋向原郵便局が窓口で受けた申請書をファクシミリで受信し、申請内容に不備がなければ証明書を偽造防止用紙以外の白紙等に出力し、ファクシミリにより受付した郵便局に送信する。また、受信した申請書と送信した証明書を組み合わせて綴り保管する。

取扱う証明の種類

Ａ 住民票の写し（現在のもの）
Ｂ 戸籍の附票の写し、戸籍（除籍）全部事項・個人事項証明書
Ｃ 印鑑登録証明書

ウ その他の業務

Ａ 電話応対業務（窓口に関する問い合わせ含む）

郵送請求の方法、送付済の証明書について、あるいはそれらに関する問い合わせの対応（窓口に関連する質問も含む）及び関連課への取り次ぎ

Ｂ 郵送及びオンライン請求をした申請者からの証明書発送日等の問い合わせに対する対応等
Ｃ 郵送及びオンライン申請における不足書類及び記載漏れの問い合わせ対応等
Ｄ 消耗品の管理
Ｅ 返信用郵送料としての国際切手の郵便局での換金

②履行場所

板橋区役所1階　戸籍住民課

③処理期間（時間）基準

ア 速達・簡易書留・レターパックで届いたもの

受取日から起算して4営業日以内に返送

イ 通常郵便で届いたもの

受取日から起算して5営業日以内に返送

ウ ファクシミリで届いたもの（郵便局）

受信後、直ちに返信

エ 大量請求について

Ａ 20件以上100件未満のもの

3週間以内に返送

Ｂ 100件以上のもの

請求者と連絡を取り、30日以内に返送（ただし、これにより難い場合は区と協議する。）

※20 件未満の請求であっても、請求方法等によっては区との協議により大量請求とみなすことができることとする。

※大量請求により区との間で納期調整をしてもなお納期を遵守することができない恐れがある場合において、仕様書「5 窓口開設時間」を超えて作業をするときは、事前に区に申し出ること。

オ 庁内公用請求のうち戸籍（除籍）全部事項・個人事項証明書について

3週間以内に返送。作業時間の延長や体制強化等の対策を講じてもなお、納期を遵守することができない恐れが生じた場合には、事前に区に対し原因や講じた対策を報告の上、協議により納期調整を行う。

④機器数（目安とする）

証明係郵送及びオンライン請求業務	住民票関係端末	約6台
	戸籍関係端末	約9台

3－（4）住民基本台帳閲覧管理業務

①業務内容

ア 区職員が窓口で申請受付後に、機器の操作説明、時間管理（30 分単位）を行う。

イ 閲覧終了後、手数料を受領する。

ウ 統計表（日報・月報・年報）を作成して提出すること。様式等については、区と協議のうえ定める。

②履行場所

板橋区役所1階 戸籍住民課

③機器台数

専用端末 約3台

3－（5）公金取扱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）

①業務内容

公金取扱については、指定公金事務取扱者として指定を受け、板橋区会計事務規則に則り適正に管理すること。

ア 証明書等の交付手数料の徴収業務（コンビニエンスストア及びオンライン請求において収納されたものを除く） ※徴収業務については、区指定の方法により行うこと

イ キャッシュレス決済対応レジスターへの登録、手数料領収書（レシート）の発行

キャッシュレス決済対応レジスター（レジドロワー及びスリッププリンタ含む）、レジスター

連動キャッシュレス決済端末（PINパッド、リーダライタ含む）等の機器、通信費、システム利用料、設定変更、消耗品その他キャッシュレス決済対応業務に必要となる費用はすべて受託者の負担とする。なお、キャッシュレス決済対応レジスター（レジドロワー及びスリッププリンタ含む）及びレジスター連動キャッシュレス決済端末（PINパッド、リーダライタ含む）は3組設置し、当該レジスターは来庁者自身が画面の指示にしたがって精算することが可能な自動釣銭機を付帯すること。また、調達する決済端末は①電子マネー（交通系は必須）、②クレジットカード、③QRコード決済のいずれにも対応可能であること。また、左記①②③とも、送信時におけるカード（コード）番号の暗号化及び出力レシートの全部または一部のマスキングが可能であること。

ウ　証明書等の交付手数料については、キャッシュレス決済にかかるものを含めて日計表とともに区指定期日までに報告し、現金については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かかる交付手数料は各月分の売上実績額を指定金融機関に納付すること。納付の際は科目ごとに納付書を作成すること。なお、振込手数料は受託者の負担とする。

エ　オンライン請求を除き、キャッシュレス決済代行会社と加盟店契約を締結すること。また、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ものとし、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。なお、キャッシュレス決済対応業務にかかる詳細については別途区と受託者の協議のうえ決定するものとする。

オ　現金により徴収した手数料については、収納状況を日毎に現金出納簿へ記載すること。

カ　業務で必要なつり銭の準備及び保管、両替を行うこと。

キ　定額小為替及び普通為替の郵便局での換金（海外小為替及び国際切手は除く）

ク　交付手数料にかかる統計処理を行い、月次・年次で報告すること。

3－（6）常盤台区民事務所で行う業務

①業務内容

ア　住民異動届出書の入力及び関連業務（証明書等の発行を含む）

イ　住民異動に伴う保険証の発行・回収入力及び配布物のセット

ウ　印鑑登録の入力業務

エ　諸証明書の作成・発行及び関連業務

A　住民票の写し等

B　印鑑登録証明書

C　課税・非課税・納税証明書、軽自動車税納税証明書

D 戸籍の附票の写し

E 戸籍に関する証明

F 各種行政証明（不在住証明、不在籍証明、身分証明書、独身証明書、住居表示変更、地番整理、町名変更等に係る証明等）

オ 住民異動に伴う個人番号制度に係る入力

カ マイナンバーカードの変更内容券面記載、在留カード等の変更内容券面記載及びICチップ内情報書換

②履行場所

常盤台区民事務所

③機器数（目安とする）

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

3－(7)下赤塚区民事務所で行う業務

①業務内容

ア 住民異動届出書の入力及び関連業務（証明書等の発行を含む）

イ 住民異動に伴う保険証の発行・回収入力及び配布物のセット

ウ 印鑑登録の入力業務

エ 戸籍異動届出書の入力及び関連業務（証明書等の発行を含む）

オ 諸証明書の作成・発行及び関連業務

A 住民票の写し等

B 印鑑登録証明書

C 課税・非課税・納税証明書、軽自動車税納税証明書

D 戸籍の附票の写し

E 戸籍に関する証明

F 各種行政証明（不在住証明、不在籍証明、身分証明書、独身証明書、住居表示変更、地番整理、町名変更等に係る証明等）

カ 住民異動に伴う個人番号制度に係る入力

キ マイナンバーカードの変更内容券面記載、在留カード等の変更内容券面記載及びICチップ内情報書換

②履行場所

下赤塚区民事務所

③機器数（目安とする）

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

3－(8)高島平区民事務所で行う業務

①業務内容

ア　窓口案内業務
イ　住民異動届出書の入力及び関連業務(証明書等の発行を含む)
ウ　住民異動に伴う保険証の発行・回収入力及び配布物のセット
エ　印鑑登録の入力業務
オ　諸証明書の作成・発行及び関連業務
　Ａ　住民票の写し等
　Ｂ　印鑑登録証明書
　Ｃ　課税・非課税・納税証明書、軽自動車税納税証明書
　Ｄ　戸籍の附票の写し
　Ｅ　戸籍に関する証明
　Ｆ　各種行政証明(不在住証明、不在籍証明、身分証明書、独身証明書、住居表示変更、地番整理、町名変更等に係る証明等)
カ　住民異動に伴う個人番号制度に係る入力
キ　マイナンバーカードの変更内容券面記載、在留カード等の変更内容券面記載及びICチップ内情報書換

②履行場所

高島平区民事務所

③機器数(目安とする)

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

3－(9)書かない窓口関連業務

【1】インターネット手続ナビシステム

①業務内容

来庁時の手続漏れ・持ち物不足による再来庁負担、事前問い合わせ及び窓口での案内負荷

の軽減を図るため、以下の機能を有するインターネット手続ナビシステムを提供すること。なお、システムの用意・提供・保守に要する費用（コンテンツの変更含む）は受託者の負担とする。

Ａ インターネット上に専用の Web サイトを用意すること。

Ｂ Web サイトは転入・転出などのライフイベントを選択し、これらのライフイベントに関連した質問に回答することによって必要な手続等を結果表示及び印刷できる構成とすること。また、画面上に回答の進捗率を表示できること。

Ｃ 結果表示には、手続名、手続内容、手続ができる場所、持ち物等が含まれていること。

Ｄ ライフイベント、質問及び結果表示の内容については提供開始前に区に対するヒアリングを実施し、齟齬のないようにすること。また、提供後に内容の変更があった場合は速やかに応じること。

②その他

Ａ 上記①のAにて用意するサイトは不正アクセス等の攻撃に耐えられるよう、必要なセキュリティ対策を施すとともに、不備を指摘された場合は必要な対策を取ること。

Ｂ その他インターネット手続ナビシステムの詳細については、別途区と受託者の協議のうえ決定するものとする。

【2】インターネット事前申請システム

①業務内容

来庁時における申請書等への記入負担を軽減するため、以下の機能を有するインターネット事前申請システムを提供すること。なお、システムの用意・提供・保守に要する費用（コンテンツの変更含む）は受託者の負担とする。

Ａ インターネット上に専用の Web サイトを用意すること。なお、当該サイトはインターネット手続ナビのサイトと同じサイト内に用意してもかまわない。

Ｂ Web サイトは転入・転居・転出などのライフイベント及び各種証明書を選択でき、氏名・住所等の情報を入力し、当該入力情報を二次元コードとして生成、印刷できること。また、生成した二次元コードには暗号化処理を施し、後述の申請書作成支援システムで設置した読み取り機でなければ復号・印刷できない仕組みとすること。

Ｃ ライフイベントや申請書の種類及びその入力項目については提供開始前に区に対するヒアリングを実施し、齟齬のないようにすること。また、提供後に内容の変更があった場合は速やかに応じること。

Ｄ 入力した情報は入力フォームからの離脱後、タイムアウト後または二次元コード生成後サーバから削除され、個人情報が残らない仕組みとすること。

Ｅ 通信のすべてをHTTPS通信に限定すること。

②その他

Ａ 上記①のAにて用意するサイトは不正アクセス等の攻撃に耐えられるよう、必要なセキュリティ対策を施していること。また、区からセキュリティ対策についての説明を求められた場合はこれに応じるとともに、不備を指摘された場合は必要な対策を取ること。

Ｂ その他インターネット事前申請システムの詳細については、別途区と受託者の協議のうえ決定するものとする。

【3】申請書作成支援システム

①業務内容

来庁者の申請書等への記入負担を軽減するため、以下の機能を有する申請書作成支援システムをスタンドアロンで記載台周辺に導入すること。なお、操作端末、プリンター、ICカードリーダ、二次元コードリーダーなどの機器（以下合わせて「リーダー」という。）、システムの導入及び運用・保守に要する費用（申請書等の様式変更含む）は受託者の負担とする。

Ａ マイナンバーカード及び運転免許証（以下「カード」という。）内のICチップに格納された基本情報を読み取って、戸籍住民課に提出する諸届書及び戸籍住民課で交付する各種証明書に係る交付申請書に当該基本情報を印字出力できること。

Ｂ カードのICチップから読み取った基本情報や暗証番号は、リーダーからのカード離脱後、タイムアウト後または印字出力後に申請書作成支援システムの機器に保存されない仕組みとすること。また、カードの取り忘れを防止する仕組みとすること。

Ｃ 上記Aの諸届書及び交付申請書については、操作端末から 30 種類以上選択可能であること。

Ｄ 事前申請システム（後述）から生成された二次元コード（利用者が入力した氏名・住所等の項目が二次元コード化されたもの）を読み取り、戸籍住民課に提出する諸届書及び戸籍住民課が交付する各種証明書に係る交付申請書に二次元コード情報を印字出力できること。また、二次元コードから読み取った氏名・住所等の項目は、印字出力後に申請書作成支援システムの機器に保存されない仕組みとすること。

②履行場所

板橋区役所1階　戸籍住民課

③機器数

申請書作成支援システム　2組

④その他

Ａ その他申請書作成支援システムの詳細にかかる詳細については、別途区と受託者の協議のうえ決定するものとする。

Ｂ 上記③にて用意する機器は持ち去りを防止する措置を取っているとともに、不正に個人情報を読み取られることのないよう、必要なセキュリティ対策を施していること。また、区からセキュリティ対策についての説明を求められた場合はこれに応じるとともに、不備を指摘された場合は必要な対策を取ること。