

仕様書（共通）

1 件名

戸籍住民窓口・郵送請求、個人番号カード交付及び住居表示等業務委託

2 契約期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

3 目的

住民基本台帳事務及び戸籍事務に関して戸籍住民窓口業務・戸籍住民窓口案内業務及び戸籍・住民票等郵送請求業務、個人番号カード交付等関連業務、住居表示関連業務、おおたスマート行政ステーション業務の一部を一括して委託することにより、各業務間の垣根を越えた柔軟な体制を構築する仕組みを整えるとともに、円滑で効率的な事務執行及び窓口待ち時間・郵送請求処理期間等の短縮に取り組み、もって区民サービスの向上を図る。

4 統括責任者と各業務責任者

受託者（以下「乙」という。）は、業務を円滑に遂行するために、大田区役所本庁舎、産業プラザPi0及び（仮称）おおたスマート行政ステーション京浜蒲田の各施設に業務従事者を管理し指揮命令する統括責任者を常駐させ、次の事項を行なわせること。また、各業務の管理及び統括責任者を補佐する業務責任者を各業務履行場所に常駐させること。なお、統括責任者は業務責任者を兼ねることができる。

- (1) 統括責任者と業務責任者は相互に連携を密にし、委託目的の確実な遂行に努めること。
- (2) 統括責任者は、業務全体の履行状況を管理し、定期的に委託者（以下「甲」という。）に報告すること。
- (3) 統括責任者は、業務の円滑な履行を管理し、甲との連絡調整に当たること。
- (4) 統括責任者は、混雑状況及び業務量に応じ、従事者を柔軟に配置すること。
- (5) 統括責任者及び業務責任者は、従事者に対する指揮監督及び指導を行うこと。
- (6) 統括責任者及び業務責任者は、業務遂行上の危機管理に配慮し、事故が起きた場合や業務遂行時の苦情等には速やかな対応を行い、結果について甲に報告を行うこと。
- (7) 統括責任者は、業務履行上問題がある時は、甲と協議のうえ業務の改善を行うこと。
- (8) 統括責任者及び業務責任者は、甲の求めに応じ、業務が円滑に行われるよう調整を行うこと。

5 従事者

- (1) 業務に必要な端末機操作の基礎知識と技術を有する者とする。
- (2) 戸籍法、住民基本台帳法、大田区印鑑条例、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、住居表示に関する法律及びその他関連法規等の趣旨と業務の公共性を十分理解し、実務に実行性のある者とする。
- (3) 甲は、業務履行にあたる従事者の選任が不適当と認めた場合、乙に変更を求めることができる。
- (4) 乙は、上記要求があった場合、誠意をもって対処すること。

6 業務管理体制

- (1) 乙は、業務を円滑に履行するため、予め統括責任者、業務責任者及び従事者を定め、事前に甲へ名簿を提出するとともに、毎月 20 日までに翌月従事者のシフトを甲に通知すること。なお、4 月分は契約締結後、速やかに通知すること。
- (2) 乙は、従事者に対し、乙が作成する名札を着用させること。なお、名札の形式については事前に甲と協議すること。
- (3) 乙は、統括責任者及び業務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、甲に通知すること。
- (4) 乙は、従事者に支障が生じ、臨時に変更する場合は、直ちにその旨と臨時従事者の氏名を甲に通知し、業務の遂行に万全を期すこと。
- (5) 乙は、従事者に対し、新築届等書類、端末機器等備品に汚損、破損、紛失等を生じないように十分注意を払わせること。
- (6) 共同事業体を構成する場合は、各構成団体所在地、責任者、担当者、連絡先を通知すること。

7 履行期間内に定める繁忙期（日）

甲の定める繁忙期については、原則として次のとおりとする。

- (1) 令和 9 年 4 月 1 日から 4 月 6 日まで（土曜日・日曜日を含む）
- (2) 令和 9 年 5 月 6 日から 5 月 7 日まで
- (3) 令和 10 年 3 月 21 日から 3 月 31 日まで（土曜日・日曜日を含む）
- (4) 月曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たる場合は翌日以降の開庁日）

8 契約期間内の平日夜間、日曜日の窓口等の開設日及び履行時間

(1) 大田区役所本庁舎 1 階戸籍住民課

原則、平日夜間の窓口は月曜日及び木曜日とし、午後 7 時まで開設する。日曜日の窓口は、原則として第 2 日曜日及び第 4 日曜日に午前 9 時から午後 5 時まで開設する。ただし、システムメンテナンスその他業務運営上必要がある場合は、甲乙協議の上、開設日を変更することができる。

なお、甲が事務の繁忙等により特に必要と認める場合は、甲乙協議の上、上記以外の日に窓口を開設することができる。

(2) 大田区産業プラザ PiO 戸籍住民課（（1）に付随するバックオフィス）

原則、平日夜間及び日曜日は開設しない。

ただし、甲が事務の繁忙等により特に必要と認める場合は、甲乙協議の上、本庁舎 1 階戸籍住民課の開設日に合わせて開設することができる。

(3) （仮称）おおたスマート行政ステーション京浜蒲田

原則、平日の窓口は午前 11 時から午後 7 時まで、土曜日及び日曜日は午前 9 時から午後 5 時まで開設する。

第 3 土曜日と翌日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）及びシステムメンテナンス日は開設しない。

ただし、繁忙期や各種届出の集中が想定される特異日については、甲乙協議の上、開設日及び開設時間を変更することができる。

9 法令順守と教育

- (1) 乙は、業務の実施に当たり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 乙は、本委託従事者等の雇用形態に応じ、本委託従事者等を被保険者とする保険に加入すること。

- (3) 乙は、本委託業務が重要な公共業務であり、なおかつ個人情報を取扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行うこと。
- (4) 業務に関する研修は乙の責任において実施し、研修内容については、事前に甲に報告するものとする。また、研修内容によっては、甲乙協議のうえ行うこと。
- (5) 研修に要する経費等は、乙の負担とする。
- (6) 年度当初に研修計画及び年度末に実績報告を提出すること。その他随時実績報告を行うこと。

10 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 乙は、本業務で知り得た情報を甲以外の第三者に漏らしてはならない。また、このことは、本委託契約終了後も同様とする。
- (2) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報、特定個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守すること。
- (3) 履行場所以外には、許可なく無断で立ち入らないこと。
- (4) 乙が知り得た秘密を他に漏らしたことによって損害が生じた場合は、全て乙が損害を賠償する。

11 再委託

乙は、本委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。

やむを得ず本委託業務の一部を第三者に委託をしようとするときは、あらかじめ当該再委託先の名称、住所及び再委託業務内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先との安全管理措置対策及びその体制等を記載した書面による甲の承諾を受けなければならない。

12 損害賠償責任

乙が故意または過失により、甲または履行場所及び第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、本業務に際し、乙が損害を受けた場合、甲の責に帰する場合を除き、甲は賠償責任を負わない。

13 業務引継ぎ及び業務マニュアル作成・更新

次期の契約で他の事業者が本業務を受託した時は、乙は、次期業務に支障をきたさないように、乙の受託期間中に責任をもって、次期受託者に業務の引継ぎを行うこと。やむを得ない事情により、この委託期間の途中で終了する場合も同様とする。また、業務を円滑に遂行するため、各業務仕様や甲が提供する業務内容書等により、業務遂行に必要なマニュアルを作成するとともに、随時適切に更新を行うこと。なお、作成されたマニュアルの所有権・著作権は甲に帰属するものとする。

14 業務報告会

運用及び管理に関する情報等を、甲に対し定期的に報告するとともに、本契約に規定する甲へのサポートを行うこと。

(1) 業務報告会の開催

双方の合意の下、開催周期を規定し業務報告会を開催すること。なお、報告は、報告書等（前回議事録を含む。）をもとに行うこと。

(2) 業務報告会の開催場所

甲が業務報告会の開催場所を指定し、その旨を乙へ連絡すること。

(3) 業務報告会の出席者

甲及び乙の責任者が必要に応じて出席すること。

(4) 業務報告会の議事録

乙は、業務報告会の議事内容及び結果について、書面により議事録等を作成し、これを甲に提出し、その承認を得た後に、甲及び乙双方の責任者がこれに記名の上、それぞれ1部ずつ保有するものとする。

15 支払条件

支払いは、乙から提出される月次の議事録等を検査したうえで、請求に基づき月ごとに支払う。なお、乙は、議事録等を翌月10日（閉庁日の場合はその翌開庁日）までに甲へ提出すること。

16 経費の負担区分

(1) 甲で貸与する備品等以外は、乙が用意すること。甲が貸与する備品等及び負担する経費は、作業場所、机、椅子、複写機、個人番号カード保管用キャビネット、光熱水費等に係る経費とする。また、年度前の契約締結時の見積書には、購入予定の備品の費用の内訳を添付し、年度末には購入した備品の内訳を提出すること。

ただし、コールセンターに関する諸費用については全て乙の支払いとする。

(2) 乙は貸与品について、甲から返却の要請があった場合には、これに従うこと。

(3) 乙は、甲から貸与を受けた備品等について、乙の故意または過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合は、速やかに甲にその旨を報告するとともに、乙の費用と責任においてこれを復すること。

17 機器持込

基本的に持込は不可とする。ただし業務に必要不可欠である等の理由がある場合には、甲と協議の上、甲が承認した機器の持込は可とする。

個人情報を含むデータ及びシステムに関しては、甲が準備する機器を使用すること。

18 業務品質

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検討すること。また、住民基本台帳事務及び税・社会保障番号制度、住居表示に係る知識や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。

19 危機管理

乙の責務において、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、緊急事態が発生した場合においても、甲と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、甲に提出すること。

20 その他

(1) 乙は、甲の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(2) 乙は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会指定の「プライバシーマーク」の付与を受けていること又はISO/IEC 27001に基づく認証を取得していること。

(3) 本仕様書に関して定めのない事項、または業務上に疑義が生じた場合は、双方協議の上決定する。

21 各業務仕様

戸籍住民窓口・案内業務及び戸籍・住民票等郵送請求業務、関連システムの構築及び管理業務、個人番号カード交付等関連業務、住居表示関連業務、おおたスマート行政ステーション業務については、各特記仕様書に定める。

特記仕様書 1 戸籍住民窓口業務

1 履行時間

(1) 受付窓口業務

- ア 平日月曜日、木曜日
午前9時から午後7時まで
- イ 平日火曜日、水曜日、金曜日
午前9時から午後4時30分まで
- ウ 第2日曜日、第4日曜日
午前9時から午後5時まで
ただし、システムメンテナンスその他業務運営上必要がある場合は、甲乙協議の上、開設日を変更することができる。

(2) 電話対応業務

- 平日午前8時30分から午後5時15分まで
ただし、各業務において必要がある場合には業務が完了するまでの時間を継続するものとする。
なお、履行時間は、甲乙が協議して変更することができる。

2 履行場所

履行場所は以下のとおり

ただし、各種届出の集中が想定される特異日及び甲が定める繁忙期については、甲乙が協議し履行場所を拡大することができる。

(1) 大田区役所本庁舎1階戸籍住民課

主に受付及び出力業務を行う。窓口数及び端末数は以下のとおりとする。

- ア 証明窓口 受付窓口3か所、端末2台以上
- イ 異動窓口 受付窓口最大12か所、端末2台以上
- ウ 日曜日、夜間 異動窓口 受付窓口1か所、端末1台以上

(2) 大田区産業プラザPiO 戸籍住民課

電話対応業務及び(1)での業務に係る端末機による入出力業務を行う。

- ア 電話対応 執務室内電話機6台
- イ 異動入出力 端末最大10台

3 業務運営

- (1) 4の委託業務に定めた業務は、即日処理をすることを原則とする。
- (2) 受付は、受付番号交付から20分以内を目途とする。なお、繁忙期については別途協議すること。
- (3) 本業務を円滑に遂行するため、業務責任者は統括責任者と連携を密にし、業務量の変動に応じ、統括責任者の指示のもと適正数配置すること。

4 委託業務

履行場所については、業務内容に応じ本庁舎または大田区産業プラザPiOで業務を行う。

(1) 証明窓口における受付業務

- ア 住民票等の証明発行申請受付
- イ 印鑑証明の発行申請受付
- ウ 戸籍証明の発行申請受付

- エ 税証明の発行申請受付
- (2) 異動窓口における受付業務
 - ア 住民異動届及び当該届出に伴う証明発行申請受付
 - イ 印鑑登録申請及び当該申請に伴う証明発行申請受付
 - ウ 通称記載等申出及び当該申出に伴う証明発行申請受付
 - エ 住居地届出書の受付
- (3) 端末機による入出力業務
 - ア 住民異動届による異動入出力
 - イ 印鑑登録申請書等による印鑑登録関連入出力
 - ウ 上記(1)に関わる出力及び付合わせ
 - エ 住民基本台帳法第9条に係わる通知入力
 - オ 通称記載等申出による異動入出力
 - カ 住居地届出書による入力
- (4) 日曜日、夜間窓口における受付及び出力業務
 - ア 住民票等の証明申請受付及び発行
 - イ 印鑑証明の証明申請及び発行
 - ウ 当区を本籍地とする現在戸籍証明及び附票の写しの申請及び発行
 - エ 税証明の証明申請及び発行
 - オ 戸籍関係届出の受領
 - カ 住民異動届の預かり
 - キ 印鑑登録申請の預かり
- (5) 電話対応業務
 - ア 住民等からの問合せ対応
 - イ 他課、他市区町村及び官公署等からの問合せ対応
 - ウ マイナンバーに関する問合せ対応
- (6) 窓口における交付等業務
 - ア 各種証明書の交付
 - イ 住民異動届等に伴う各種書類の受渡し
 - ウ POS レジの操作

なお、POS レジにおける釣銭の補充は行わない。
- (7) 上記(1)から(6)に付帯する業務

5 端末機の操作

- (1) 4(3)に関する端末機の操作に当たっては、甲は乙が端末機を使用するためのID及びパスワードの付与を行うとともに、乙が操作する端末機に対し、ログイン画面の状態乙に引き継ぐものとする。
- (2) 乙は、休憩・交代等で端末機から離れるときは、ログアウトの状態にするものとする。
- (3) 乙は、業務終了時はログアウトの状態甲に引継ぐものとする。

6 業務品質に関する指標

- (1) 乙は、区民サービスの維持及び向上を図るため、待ち時間、業務処理、業務の正確性、電話対応その他業務品質に関する指標及び目標値を設定し、あらかじめ甲の承認を得るものとする。
- (2) 乙は、前項の指標及び目標値に基づき業務品質を管理し、その実績を日報その他甲が指定する方法により記録するとともに、業務報告会で甲に報告するものとする。

- (3) 乙は、前項の実績が目標値を下回った場合は、その要因を分析し、必要に応じて改善策を講じ、その内容を甲に報告するものとする。
- (4) 繁忙期、来庁者数の著しい増加、天災、システム障害その他当事者の責めに帰することができない事由がある場合は、当該期間の実績の取扱いについて甲乙協議の上決定するものとする。

特記仕様書 2 戸籍住民窓口案内業務

1 履行時間

- (1) 平日月曜日、木曜日
午前9時から午後7時まで
- (2) 平日火曜日、水曜日、金曜日
午前9時から午後4時30分まで
- (3) 第2日曜日、第4日曜日
午前9時から午後5時まで
ただし、システムメンテナンスその他業務運営上必要がある場合は、甲乙協議の上、開設日を変更することができる。

2 履行場所

大田区役所本庁舎1階戸籍住民課

- (1) 平日 午前9時から午後4時30分まで 4か所
 - (2) 平日月曜日、木曜日 午後4時30分から午後7時まで 1か所
 - (3) 日曜日 午前9時から午後5時まで 1か所
- 案内員は、ロビー（待合スペース）全体の状況を把握し、来庁者の案内及び窓口運営の円滑化を図るため、必要に応じて適切な場所で業務を行うものとする。

3 戸籍住民窓口案内員の選任等

- (1) 乙は、業務を迅速かつ的確に履行する者を案内員として選任すること。
- (2) 甲は、業務履行に当たる案内員の選任が不適当と認めた場合、乙に変更を求めることができる。
- (3) 乙は、上記要求があった場合、誠意をもって対処すること。
- (4) 案内員は、服装・態度に気を配り、来庁者に対しては親切丁寧に接すること。
- (5) 案内員は、乙が用意する腕章を着用すること。ただし、おくやみコーナー従事の際は除く。

4 委託業務

戸籍住民窓口来庁者への案内、問合せ等への対応、おくやみコーナーでの案内、ロビー（待合スペース）の場内整理等以下の業務を行う。

- (1) 戸籍届出者への案内
- (2) 住民異動届者への案内
- (3) 印鑑登録申請者への案内
- (4) 証明書交付申請者への案内
- (5) マイナンバーカード関連手続きの案内
- (6) 外国人相談者の案内
- (7) 記載台備付けの届書・申請書等について、補充及び整理等を適宜行う（その他、お客様への配布物等、結婚記念撮影スポット周りの整理も含む）。
- (8) 窓口案内に関する苦情対応
- (9) 証明書交付機等利用者への案内及び操作支援
- (10) マイナンバーカード普及のための案内
- (11) 遺族に応じた手続きについての概要や担当窓口の案内（おくやみコーナー）
- (12) その他窓口案内に関する必要な業務及び繁忙期における必要な業務は、甲乙協議の上、決定する。

5 業務運営

本業務を円滑に遂行するため、業務責任者は統括責任者と連携を密にし、業務量の変動に応じ、統括責任者の指示のもと適正数配置すること。

なお、戸籍住民窓口業務以外の問合せについては、「本庁総合受付」へ案内すること。

また、苦情等案内員で対応が困難な場合は、統括責任者に取り次ぐこととし、統括責任者は、必要に応じて甲と協議のうえ対応すること。

特記仕様書 3 戸籍・住民票等郵送請求業務

1 履行時間

平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

なお、午前 8 時 30 分に円滑に業務を開始できるよう端末の立ち上げ、プリンタの準備、事務用具の配置、前営業日処理分の書類の整理収納、当日処理分の書類の配置、電話応対等の準備を行うこと。

また、履行時間について必要な場合は、甲乙協議のうえ変更することができる。

2 履行場所

大田区産業プラザ PiO 内戸籍住民課執務室

3 委託業務

(1) 委託する業務は、以下のアからシまでの郵送請求事務に係る業務とする。

なお、戸籍等とは戸籍、除籍、改製原戸籍、戸籍の附票、受理証明書、届書記載事項証明書等であり、住民票等とは、住民票及び戸籍の附票に記載される情報を基にした証明書等とする。また、郵送請求等にはオンラインによる請求も含むものとする。

ア 郵送請求書等（以下「請求書等」という。）の郵便物受領及び各係への仕分け

イ 郵便物の開封・仕分け

ウ 請求書等の回送・他係等の複合処理

エ 郵送請求管理システム受付入力

オ 請求内容及び添付書類等の確認

カ 戸籍等の出力及び住民票等の出力・検認

キ 精算送付書の出力

ク 集計及び報告

ケ 転出証明書の作成及び出力

コ 封入及び発送

サ 請求書等文書の綴り、格納、施錠管理等

シ 受託業務内容に伴う電話の問合せ対応等

(2) アからシまでの一連の業務のうち、戸籍等・住民票等を出力し、精算送付書を出力したものは発送する前に、甲による審査照合又は確認を受けるものとする。

(3) 審査照合又は確認後に甲から受領した戸籍等・住民票等は、速やかに発送処理を行うものとする。

(4) 速達及び速達扱いのものは優先して処理するものとする。

4 業務履行

乙は、毎日の業務終了後、業務完了報告書（日計表）を作成し、業務履行について甲の承認を受けること。

また、履行月の業務終了後、業務完了報告書（月計表）を作成し、業務履行について甲の承認を受けること。

ただし、3 月分については 3 月末までとする。

5 戸籍等・住民票等受付入力と出力及び発送完了

(1) 受付入力と出力

乙は原則として、受付入力については、請求書等を受領した当日中に完了しなければならない。

出力については、公用請求を除き請求書等を受領した翌業務日午後５時までに完了しなければならない。

公用請求については受領した日から原則３日以内に完了しなければならない。

ただし、業務終了時間近くに受領したものを除き、速達及び速達扱いの請求書等に係る出力は、当日中に完了しなければならない。

なお、請求書等に不備がある場合等やむを得ないと甲が認めた場合はこの限りではない。

(２) 発送

乙は原則として、公用請求を除き請求書等を受領した翌業務日午後５時までに発送を完了しなければならない。

公用請求については受領した日から原則３日以内に完了しなければならない。

ただし、業務終了時間近くに受領したものを除き、速達（速達扱い含む）及び本人による請求書等については、当日の午後５時までに発送を完了しなければならない。

なお、請求書等に不備がある場合又は窓口応援等で人員配置上やむを得ないと甲が認めた場合はこの限りではない。

(３) 出力後の戸籍等・住民票等及び精算送付書等を甲へ引渡す時間については、甲乙協議のうえ定めることができるものとする。

(４) 乙は設置機器（端末及びプリンタ）の仕様変更又は障害・大量又は大量一括郵送請求等の特別な事情がある場合、甲乙協議のうえ出力完了の期限を別に決定することができる。

６ 業務運営

本業務を円滑に遂行するため、業務責任者は統括責任者と連携を密にし、業務量の変動に応じ、統括責任者の指示のもと適正数配置すること。

７ 設備機器の貸与

(１) 甲は、業務遂行上に必要な次の設備機器を乙に無償で使用させるものとする。

なお、設備機器は乙に専用で使用させるものではない。

	機 器	基本台数	設置場所
１	戸籍等・精算送付書出力端末	１０ 台	戸籍住民課
２	住民票等・精算送付書出力端末	６ 台	戸籍住民課
３	プリンタ	４ 台 (戸籍３台、 住民票１台)	戸籍住民課

また、集計事務用端末及びキャッシュレス用端末については、甲が乙へ必要時に貸し出すものとする。

(２) 甲は、従事者にそれぞれ端末を使用するためのＩＤ及びパスワードを付与するものとし、乙はそのＩＤ及びパスワードの使用について適正な管理を行わなければならない。

(３) 乙に貸与する機器の台数に過不足が生じる場合は、甲乙協議のうえ増減させることができるものとする。

(４) 乙は、上記（１）の設備機器等の使用については、適切な注意を払って取り扱わなければならない。

8 処理状況調査

甲が業務に関する調査及び報告を求めたときは、乙は速やかにこれに応じ、結果等を甲に報告するとともに、事務処理方法等に問題があるときはこれを改善しなければならない。

特記仕様書 4 関連システムの構築及び管理・運用業務

1 履行場所

- (1) 大田区役所本庁舎 1 階戸籍住民課
- (2) (仮称) おおたスマート行政ステーション京浜蒲田

2 委託業務

委託する業務は、以下のシステムの構築及び管理・運用に係る業務とする。

(1) 大田区役所本庁舎 1 階戸籍住民課

ア 申請書作成支援サイト

- (ア) 本システムは、区民がスマートフォンを利用し、住民票の写し等の交付申請書及び住民異動届書等を作成できるように支援するシステムとし、乙が構築するものとする。
- (イ) 本システムは、24 時間（メンテナンス時等を除く）利用可能なものとし、すべての区民が利用できるように分かりやすいものとする。
- (ウ) 本システムは作成した申請書のデータを作成者のスマートフォン内に保存させ、個人情報の収集は行わないこと。
- (エ) 乙は、戸籍住民窓口において、提示された二次元コードを読み取り、作成された申請書等をプリントする。なお、プリントするために展開したデータについては、PC内に保存しないこと。
- (オ) 乙は、本システムが常時利用できるよう保守管理に努めること。

イ 戸籍住民窓口予約システム

- (ア) 本システムは、区民が来庁日時を予約し、予約者において、予約内容の変更・確認・取消ができ、かつ、甲乙において、その状況を把握できるシステムとし、甲が提供するものとする。
- (イ) 予約状況については、常時管理し、必要に応じて甲に提供すること。
- (ウ) 収集した個人情報については、仕様書（共通）10 に定める「秘密の保持及び個人情報の保護」を遵守し取扱うこと。
- (エ) 予約日時を経過した個人情報については、遅滞なく廃棄すること。

ウ おくやみコーナー予約システム

- (ア) 本システムは、区民が来庁日時を予約し、予約者において、予約内容の変更・確認・取消ができ、かつ、甲乙において、その状況を把握できるシステムとし、甲が提供するものとする。
- (イ) 予約状況については、常時管理し、必要に応じて甲に提供すること。
- (ウ) 収集した個人情報については、仕様書（共通）10 に定める「秘密の保持及び個人情報の保護」を遵守し取扱うこと。
- (エ) 予約日時を経過した個人情報については、遅滞なく廃棄すること。

(2) (仮称) おおたスマート行政ステーション京浜蒲田

ア 申請書作成支援サイト

- (ア) 本システムは、区民がスマートフォンを利用し、住民異動届書等を作成できるように支援するシステムとし、乙が構築するものとする。
- (イ) 本システムは、24 時間（メンテナンス時等を除く）利用可能なものとし、すべての区民が利用できるように分かりやすいものとする。
- (ウ) 本システムは作成した申請書のデータを作成者のスマートフォン内に保存させ、個人情報の収集は行わないこと。
- (エ) 乙は、戸籍住民窓口において、提示された二次元コードを読み取り、作成された申請書等をプリントする。なお、プリントするために展開したデータについ

ては、PC内に保存しないこと。

(オ) 乙は、本システムが常時利用できるよう保守管理に努めること。

イ 戸籍住民窓口予約システム

(ア) 本システムは、区民が来庁日時を予約し、予約者において、予約内容の変更・確認・取消ができ、かつ、甲乙において、その状況を把握できるシステムとし、甲が提供するものとする。

(イ) 予約状況については、常時管理し、必要に応じて甲に提供すること。

(ウ) 収集した個人情報については、仕様書（共通）10 に定める「秘密の保持及び個人情報の保護」を遵守し取扱うこと。

(エ) 予約日時を経過した個人情報については、遅滞なく廃棄すること。

ウ その他

(ア) ア及びイの運用に係る全体調整及び付帯業務

3 システムの更改

業務遂行のためにシステムの更改が必要な場合は、事前に甲と協議の上、実施するものとする。

特記仕様書 5 個人番号カード交付等関連業務

1 個人番号カード交付の流れ

- (1) 個人番号カードの交付希望者は個人番号通知書に同封されている申請書又は自治体で発行した申請書により、J-LISへ郵送等で申請を行う。
- (2) J-LISは、申請書をもとに個人番号カード及び交付通知書を作成し、甲に送付する。
- (3) 甲は、個人番号カードを検品後、申請者に交付通知書及び作成した予約案内書を送付する。
- (4) 申請者は、甲が指定する予約システム又はコールセンターで受け取りの日時・場所を予約する。
- (5) 予約した申請者の個人番号カードを指定した日時・場所に搬送する。
- (6) 申請者は、予約した日時に指定した場所へ交付通知書・本人確認書類・通知カードを持参する。本人確認及び暗証番号の設定を行ったうえで、通知カードと引き換えに個人番号カードの交付を受ける。

2 委託業務及び履行場所

- (1) 事務進捗状況等管理・予約システム構築及び管理業務
乙指定場所または大田区役所本庁舎内
- (2) 問合せ・予約受付コールセンター業務
乙が指定する外部センターとする。
- (3) 個人番号カード交付準備作業業務
大田区役所本庁舎(ただし、予約案内の作成及び印刷に関しては乙指定場所とする。)
- (4) 個人番号カード申請受付業務
大田区役所本庁舎
大田区マイナンバーカードセンター
- (5) 個人番号カード等搬送業務
大田区役所本庁舎一甲の指定する大田区内特別出張所(最大17所)及び大田区マイナンバーカードセンター間
- (6) 個人番号カード交付窓口業務
大田区役所本庁舎
大田区マイナンバーカードセンター
- (7) 通知等管理業務
大田区役所本庁舎
- (8) 個人番号カード申請補助業務
大田区役所本庁舎
大田区マイナンバーカードセンター
- (9) 個人番号カード電子証明書更新業務
大田区役所本庁舎
大田区マイナンバーカードセンター
- (10) 個人番号カード広報、普及啓発業務補助
双方協議のうえ決定する。

3 前提条件

- (1) 個人番号カード交付想定枚数 100,000枚

ア 本庁舎	38,000 枚
イ 特別出張所	36,000 枚
ウ 大田区マイナンバーカードセンター	26,000 枚
(2) 個人番号カード着荷想定枚数	100,000 枚
(3) 統合端末設置台数	
ア 本庁舎 1 階交付窓口	10 台
イ 本庁舎 8 階事務室	6 台
ウ 大田区マイナンバーカードセンター	5 台

4 事務進捗状況等管理・予約システム構築及び管理業務

個人番号カード申請者が交付日時・場所を予約できるシステムを構築し、交付通知書発送からカード交付完了までの申請者の状況を管理する。

- (1) 個人番号カード交付予約に当たり、交付日時・場所が予約可能なシステムを構築すること。24 時間（メンテナンス時等を除く）利用可能なものとし、すべての区民が利用できるように分かりやすいものとする。
- (2) 区民が予約システムを直接使用して、予約・変更・取消しができるものとする。
- (3) 予約に関しては、交付場所・時間等の受付可能な条件を任意に設定できるような仕組みとすること。
- (4) 予約システムは個人番号を使用しない仕様とすること。また、極力個人情報の入力させない仕組みとする。業務上個人情報の入力をする場合は、セキュリティを担保すること。
- (5) 個人番号カード交付までの進捗状況等を管理すること。
- (6) 甲が必要とした場合、進捗状況のデータを速やかに提供できる体制とすること。予約日時・場所等で並べ替えや絞り込み検索できる仕組みとし、一覧でリストが出力できるようにすること。
- (7) 管理する書類は、処理中のものも含め、甲が必要に応じて閲覧できるようにすること。

5 問合せ・予約受付コールセンター業務

個人番号制度に関する区民からの問合せや個人番号カード交付受付予約に対応するため、コールセンターを設置する。

- (1) コールセンターの設置場所は、乙の施設とし、東京 23 区内、あるいは、甲が認めた場所とする。
- (2) F A X による問合せに対しても対応する。
- (3) 通話料は区民の負担とするが、区内料金以上にならないようにすること。
- (4) 想定される質疑応答集を乙が作成し、甲が内容を確認する。
- (5) 質疑応答集をもとに質問等に対し丁寧に対応し、質疑応答集にない新たな質問等があった際には甲に報告して加筆修正など改善を図ること。
- (6) 問合せ内容については、統計のために内容ごとに分類し甲へ報告をすること。
- (7) 個人番号カード交付希望者からの交付日時・場所の予約対応をすること。
- (8) 個人番号カード交付までの進捗状況を即時に確認しながらコールセンター等の業務を円滑に実施すること。混雑状況を把握し、予約人数制限をかけることができるようにすること。
- (9) 個人番号カード申請補助希望者、個人番号カード電子証明書更新希望者からの日時・場所の予約対応をすること。

(10) 履行時間

- ア 平日 午前9時から午後5時まで
- イ 土曜日 午前9時から午後5時まで
- ウ 日曜日 午前9時から午後5時まで

ただし、必要がある場合には業務が完了するまでの時間を継続するものとする。

なお、履行時間は、甲乙が協議して変更することができる。

(11) 問合せに対応できる席数を確保すること。想定数と実際の数に著しく差異があった場合は即時に席数を調整し、対応できる体制とすること。

(12) コールセンターの設置に関する費用は全て乙の負担とする。

6 個人番号カード申請受付業務

個人番号カードの作成を希望する区民の申請受付業務、本人確認業務の補助を行う。

(1) 履行時間

ア 本庁舎

- (ア) 平日月曜日、木曜日 午前9時から午後7時まで
- (イ) 平日火曜日、水曜日、金曜日 午前9時から午後4時30分まで
- (ウ) 日曜日（第3土曜日の翌日曜日を除く） 午前9時から午後5時まで

イ 大田区マイナンバーカードセンター

- (ア) 平日 午前9時から午後7時まで
- (イ) 土曜日、日曜日（第3土曜日と翌日曜日を除く） 午前9時から午後5時まで

(2) 個人番号カードの申請目的で来庁した区民の対応をすること。

(3) 来庁者が申請書を作成する際の補助をすること。

7 個人番号カード交付準備作業業務

個人番号カードのチェック業務、交付前処理業務、予約案内の作成及び印刷、交付通知書及び予約案内の発送準備までの業務を行う。予約案内の作成、印刷費用の内訳を甲に報告すること。

- (1) J-LISから大田区役所戸籍住民課（本庁舎）へ送付された個人番号カード及び個人番号カード交付通知書（葉書様式）を甲の指定する保管場所において保管し、交付準備作業を行う。
- (2) 個人番号カードの保管場所は必ず施錠し、誰が開閉したかを管理簿に記載し報告すること。
- (3) J-LISから届いた送付リストを甲の準備する端末を使用し、データ化する。
- (4) 検品作業（数量確認、個人番号カードの外見検査、交付通知書等の確認）を行う。
- (5) 甲の準備する端末を使用し個人番号カードの交付前作業を行う。統合端末の操作は、「個人番号カード交付前設定」のみとし、甲の立会のもと処理を行うこと。
- (6) 予約案内書には予約システムのリンクを示すQRコード等を印刷し、区民が利用しやすい配慮をすること。
- (7) 交付通知書等は、J-LISからの着荷後、遅滞なく発送すること。
- (8) 交付通知書等の送付は、交付通知書（葉書様式）にすでに印字されている宛先情報を利用してよい。交付通知書等を封入及び封緘する。
- (9) 交付通知書等発送用の封筒は、ユニバーサルデザインに配慮したものを作成すること。
- (10) 交付通知書等は、転送不要の普通郵便で発送する。郵便料金は甲の負担とする。
- (11) 個人番号カードは、住所順等での引き抜きが可能な状態に仕分けし、管理補助業務

を行う。

(12) 履行時間

平日午前9時から午後5時まで

必要な場合は、甲乙協議の上変更することができる。

(13) 各工程での進捗管理を徹底し、甲へ日報で報告すること。提出フォーマットは甲乙が協議の上、調整する。また、甲の要求に応じて、進捗確認がとれる体制とすること。

(14) 人員配置については業務の進捗に滞りのないよう、着荷枚数及び交付枚数の増減に柔軟に対応できるようにすること。

8 個人番号カード等搬送業務

個人番号カード及び関連する資料を搬送する業務を行う。

(1) 交付予約のあった個人番号カード等を交付準備作業場所から各交付場所へ搬送する。また、交付済の個人番号カードに関連する資料及び未交付の個人番号カード等を各交付場所から交付準備作業場所へ搬送する。

(2) 預かり時及び引き渡し時に個人番号カードの枚数を搬送担当者と受渡担当で相互に確認すること。

(3) セキュリティを確保した方法で配送すること。

(4) 大田区役所本庁舎、甲の指定する特別出張所、大田区マイナンバーカードセンターへ配送すること。遅くとも、予約交付日の前営業日までには配送を完了していること。搬送する特別出張所に変更がある場合は、別途協議のうえ決定する。

(5) 個人番号カード交付済分の関連資料（申請者の署名がされた交付通知書、本人確認書類等）を、交付作業場所から甲の指定する収納場所（大田区役所本庁舎内）まで運搬すること。運搬、収納は甲の立会いのもと月1回実施すること。

(6) 履行時間

平日午前9時から午後5時まで

9 個人番号カード交付窓口業務

交付窓口で、区民への個人番号カードの交付補助業務を行う。

(1) 交付窓口において、当日分の交付予定の個人番号カード類を準備し、交付まで保管する。外部からの侵入等のない場所に保管し、無人にならないようにすること。

(2) 交付対象者の案内、整理誘導をする。

(3) 受付、本人確認業務の補助及び当日の流れの説明をする。

(4) 交付対象者が来庁したら、予約状況を確認後、待ち時間等を案内し、交付にかかる必要書類、本人確認書類の有無について確認する。

(5) 来庁した交付対象者の個人番号カード類を、甲の指定する場所に置き、甲に引継ぐ。

(6) 窓口の繁忙時には、新規の交付対象者本人が来庁した場合に、統合端末の操作を行い、交付対象者へ個人番号カードを交付すること。

(7) 交付対象者の予約状況とシステム上の予約状況に齟齬が生じている等の場合や、個人番号カードの未着があった場合などは、速やかに原因を確認して対応すること。

(8) 当日回収した通知カード、交付関係書類の整理保管をすること。

(9) 場内案内の際に質問等があった場合は、コールセンターで使用している質疑応答集を活用し、可能な限り対応すること。

(10) 記載台備付けの届書・申請書等について、補充及び整理等を適宜行う（その他、来庁者への配布物等も含む）。

(11) 窓口案内に関する苦情に対応すること。

- (12) 証明書交付機利用者への案内及び操作支援をすること。
- (13) マイナンバーカード普及のための案内をすること。
- (14) その他窓口案内に関する必要な業務及び繁忙期における必要な業務は、甲乙協議のうえ決定する。
- (15) 履行時間
- ア 本庁舎
- | | |
|------------------------|-----------------|
| (ア) 平日月曜日、木曜日 | 午前9時から午後7時まで |
| (イ) 平日火曜日、水曜日、金曜日 | 午前9時から午後4時30分まで |
| (ウ) 日曜日（第3土曜日の翌日曜日を除く） | 午前9時から午後5時まで |
- イ 大田区マイナンバーカードセンター
- | | |
|----------------------------|--------------|
| (ア) 平日 | 午前9時から午後7時まで |
| (イ) 土曜日、日曜日（第3土曜日と翌日曜日を除く） | 午前9時から午後5時まで |
- (16) 甲が事務の繁忙等により特に必要と認める場合は（仕様書（共通）7の履行期間内に定める繁忙期（日）を含む）、甲乙協議の上、業務時間について、本庁舎においては平日火曜日、水曜日、金曜日の平日夜間の午後7時まで、土曜日、第3土曜日の翌日曜日の午前9時から午後5時まで、大田区マイナンバーカードセンターにおいては、第3土曜日と翌日曜日の午前9時から午後5時まで窓口を開設することができる。
- (17) 来庁者数を予約状況等から想定し、滞りなくすすめられる人数を配置すること。実際の来庁者数と差異があった場合は、交付に支障をきたさないよう状況に応じて、速やかに人員を調整できる体制をとること。

10 通知等管理業務

J-LISから区民に送付される個人番号通知書、電子証明書有効期限通知書及び乙が送付する個人番号カード交付通知書兼照会書について、不在等のため受け取られず乙に返戻されたものを管理する。

- (1) 出生や転入に伴う個人番号通知書のうち返戻されたものについて保管し、その個人番号通知書一覧表を作成すること。区民が受け取りに来た場合には書類等により本人であることを確認した上で受け渡すこと。区民から電話等で再送の依頼があった場合には、世帯主宛に転送不要の簡易書留郵便で発送すること。
- (2) 更新に伴う電子証明書有効期限通知書のうち返戻されたものについて保管し、その電子証明書有効期限通知書一覧表を作成すること。区民が受け取りに来た場合には書類等により本人であることを確認した上で受け渡し、区民から電話等で再送の依頼があった場合には、本人宛に転送不要の普通郵便で発送すること。
- (3) 個人番号カード交付に伴う個人番号カード交付通知書兼照会書のうち返戻されたものについて保管し、その個人番号カード交付通知書兼照会書一覧表を作成すること。区民から電話等で再送の依頼があった場合には、本人宛に転送不要の普通郵便で発送すること。窓口での交付は不可とする。
- (4) 個人番号カード再交付、死亡等により乙に返納された通知カードの一覧を作成すること。
- (5) 履行時間
- | | |
|----------------------|-----------------|
| ア 平日月曜日、木曜日 | 午前9時から午後7時まで |
| イ 火曜日、水曜日、金曜日 | 午前9時から午後4時30分まで |
| ウ 日曜日（第3土曜日の翌日曜日を除く） | 午前9時から午後5時まで |

11 個人番号カード申請補助業務

個人番号カードの作成を希望する区民（特急発行含む）の顔写真を撮影し、申請手続を補助する。

個人番号カードの申請補助の希望者が申請補助の日時・場所を予約できるシステムを構築し、予約の管理を行う。

(1) 履行時間

ア 本庁舎

- | | |
|------------------------|-----------------|
| (ア) 平日月曜日、木曜日 | 午前9時から午後7時まで |
| (イ) 平日火曜日、水曜日、金曜日 | 午前9時から午後4時30分まで |
| (ウ) 日曜日（第3土曜日の翌日曜日を除く） | 午前9時から午後5時まで |

イ 大田区マイナンバーカードセンター

- | | |
|----------------------------|--------------|
| (ア) 平日 | 午前9時から午後7時まで |
| (イ) 土曜日、日曜日（第3土曜日と翌日曜日を除く） | 午前9時から午後5時まで |

- (2) 甲が事務の繁忙等により特に必要と認める場合は（仕様書（共通）7の履行期間内に定める繁忙期（日）を含む）、甲乙協議の上、業務時間について、本庁舎においては平日火曜日、水曜日、金曜日の平日夜間の午後7時まで、土曜日、第3土曜日の翌日曜日の午前9時から午後5時まで、大田区マイナンバーカードセンターにおいては、第3土曜日と翌日曜日の午前9時から午後5時まで窓口を開設することができる。
- (3) 甲の準備する端末、機材を使用し申請すること。
- (4) 原則予約制とし、区民が予約システムを使用して予約・変更・取消しができるようにシステムを構築すること。
- (5) 予約に関しては、申請場所・時間で受付可能な条件を任意に設定ができるような仕組みとすること。
- (6) 予約システムは個人番号を使用しない仕様とすること。また、極力個人情報の入力させないこととする。業務上個人情報の入力をする場合は、セキュリティを担保すること。
- (7) 予約システムは個人情報の取り扱い等のセキュリティ面を考慮して構築すること。
- (8) 申請後、申請者にカードを交付するまで責任を持って対応すること。
- (9) 申請は受付の翌営業日までに完了させること。
- (10) その他申請補助に関し問題が生じた場合は、その都度甲と協議すること。

12 個人番号カード電子証明書更新業務

個人番号カードに搭載された電子証明書の更新業務を補助する。

(1) 履行時間

ア 本庁舎

- | | |
|------------------------|-----------------|
| (ア) 平日月曜日、木曜日 | 午前9時から午後7時まで |
| (イ) 平日火曜日、水曜日、金曜日 | 午前9時から午後4時30分まで |
| (ウ) 日曜日（第3土曜日の翌日曜日を除く） | 午前9時から午後5時まで |

イ 大田区マイナンバーカードセンター

- | | |
|----------------------------|--------------|
| (ア) 平日 | 午前9時から午後7時まで |
| (イ) 土曜日、日曜日（第3土曜日と翌日曜日を除く） | 午前9時から午後5時まで |

- (2) 甲が事務の繁忙等により特に必要と認める場合は（仕様書（共通）7の履行期間内に定める繁忙期（日）を含む）、甲乙協議の上、業務時間について、本庁舎においては平日火曜日、水曜日、金曜日の平日夜間の午後7時まで、土曜日、第3土曜日の翌日曜日の午前9時から午後5時まで、大田区マイナンバーカードセンターにおいては、第3土曜日と翌日曜日の午前9時から午後5時まで窓口を開設することができる。

- (3) 電子証明書を更新するために来庁した区民の受付対応をすること。
- (4) 来庁者が申請書を記入する際の補助をすること。
- (5) 窓口の繁忙時には、電子証明書更新に本人が来庁した場合に、統合端末の操作を行い電子更新の業務対応をすること。また、必要に応じて暗証番号の再設定または初期化の対応をすること。

13 個人番号カード広報、普及啓発業務補助

甲で実施する個人番号カードに関する広報、普及啓発業務を補助する。広報、普及啓発活動は、土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日に実施される場合もある。

- (1) 業務時間、内容は甲と協議のうえ決定すること。
- (2) その他業務上疑義が生じた場合は、双方協議の上決定する。

14 個人番号カード交付等関連業務内共通事項

1 から 13 の業務を行うに当たっては、以下の点に留意すること。

- (1) 甲が提供するデータの利用や、サーバの設置、システム構築に当たっては、別紙「個人情報、特定個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」のとおり対応すること。
- (2) 全ての業務について研修を行い、事務作業が滞らないように事前準備に万全の体制をとること。
- (3) 指定された業務以外で、統合端末の操作を行わないこと。
- (4) この仕様書に定めるもののほか、事業の実施について必要な事項は、甲と協議の上、決定する。
- (5) 窓口の接客及びコールセンターに関しては、英語、中国語及びハングル語で日常レベルのやりとりができ、手続について説明可能な体制をとること。
- (6) 業務時間内で受け付けた案件については、責任を持って最後まで対応すること。
- (7) 国から事務の取り扱いにかかる要領等が示された際には、甲と協議の上、要領等に準じた事務に変更すること。
- (8) 管理する書類は、処理中のものも含めて甲が必要に応じて閲覧できるようにすること。
- (9) 本業務を円滑に遂行するため、業務責任者は統括責任者と連携を密にし、業務量の変動に応じ、統括責任者の指示のもと適正数配置すること。

特記仕様書 6 住居表示関連業務

1 履行時間

平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

ただし、必要がある場合には業務が完了するまで履行時間を継続するものとする。

なお、履行時間は、甲乙が協議して変更することができる。

2 履行場所

大田区役所本庁舎 1 階戸籍住民課

3 窓口での新築届受付業務等

- (1) 届出の必要書類の確認を行い、受付番号を採番する。
- (2) 住居番号の付定通知書（以下「付定通知書」という。）、町名表示板及び住居番号表示板の交付準備をして、審査前の指定場所に置く。
- (3) 付定通知書の交付準備は、住居表示台帳管理システム（以下「住居表示システム」という。）にて行う。
- (4) 審査終了後、指定場所の付定通知書、町名表示板及び住居番号表示板を交付する。
- (5) 集合住宅の場合は、住民基本台帳を管理している住民記録システムに建物名称の登録を行う。
- (6) 交付終了後、付定一覧エクセル表に届出内容を入力し、新築届出書類一式を指定場所に置く。

4 郵送・電子申請での新築届受付業務等

- (1) 届出の必要書類の確認を行い、受付番号を採番する。
- (2) 付定通知書、町名表示板及び住居番号表示板の交付準備をして、審査前の指定場所に置く。
- (3) 付定通知書の交付準備は、住居表示システムにて行う。
- (4) 審査終了後、指定場所の付定通知書、町名表示板及び住居番号表示板を送付する。
- (5) 集合住宅の場合は、住民記録システムに建物名称の登録を行う。
- (6) 送付終了後、付定一覧エクセル表に届出内容を入力し、新築届出書類一式を指定場所に置く。

5 新築届入力業務等

- (1) 審査済の新築届出書類一式を指定場所から取出し、建物の 1 階平面図により建物図形等を住居表示システムに入力する。
- (2) 届出内容を、住居表示システムに入力する。
- (3) 特別出張所宛通知書の送付準備を、住居表示システムにて行う。
- (4) 該当街区の住居表示台帳副本及び特別出張所宛通知書を出力する。
- (5) 紙媒体の住居表示台帳に、建物の 1 階平面図により建物図形等を記載する。
- (6) 記載終了後、新築届出書類一式に、住居表示システムから出力した住居表示台帳副本及び特別出張所宛通知書を添付し指定場所に置く。

6 建物名称変更受付入力業務等

- (1) 建物名称に変更があった場合は、住居表示台帳副本訂正送付書を作成する。また、住居表示台帳副本訂正送付書により、住居表示システムに変更後の建物名称を入力する。
- (2) 特別出張所宛通知書の送付準備を、住居表示システムにて行う。

- (3) 該当街区の住居表示台帳副本及び特別出張所宛通知書を出力する。
- (4) 紙媒体の住居表示台帳に、変更後の建物名称を記載する。
- (5) 集合住宅の場合は、住民記録システムに、建物名称の登録（追記・修正・削除等）を行う。
- (6) 登録終了後、住居表示台帳副本訂正送付書類一式に住居表示システムから出力した住居表示台帳副本及び特別出張所宛通知書を添付し指定場所に置く。

7 窓口での住居表示変更証明書（以下「実施証明書」という。）の交付申請受付業務等

- (1) 申請書類を確認する。その際、住居表示実施前と実施後の住所のつながりや申請人の資格について確認する。
- (2) 申請書類により、住居表示新旧・旧新対照表で内容を確認して、実施証明書の交付準備を行う。申請書類及び実施証明書を審査前の指定場所に置く。
- (3) 審査終了後、指定場所の実施証明書を交付する。
- (4) 交付終了後、申請書類等を指定場所に置く。

8 郵送での実施証明書交付申請受付業務等

- (1) 申請書類を確認する。その際、住居表示実施前と実施後の住所のつながりや申請人の資格について確認する。
- (2) 申請書類により、住居表示新旧・旧新対照表で内容を確認して、実施証明書の交付準備を行う。申請書類及び実施証明書を審査前の指定場所に置く。
- (3) 審査終了後、指定場所の実施証明書を返送する。
- (4) 返送終了後、申請書類等を指定場所に置く。

9 住居表示電話等問合せ対応業務

- (1) 想定される問合せ対応集を乙で作成し、甲が内容を確認したものを使用する。
- (2) 問合せ対応集をもとに回答する。なお、問合せ対応集にない質問等があった際には甲と協議し回答した上で、問合せ対応集の更新を行う。
- (3) 新築届出に関する問合せについては、該当の新築建物情報（建物住所、完成時期等）を聞き取り、提出書類等について説明する。
- (4) 実施証明書の交付に関する問合せについては、住居表示実施前と実施後の住所のつながりや、申請人の資格について聞き取り甲へ引き継ぐ。
- (5) 実施証明書の交付申請に関する問合せについては、申請方法等について説明する。
- (6) 住居表示実施前から実施後の住所に関する照会については、住居表示新旧・旧新対照表を確認し回答する。
- (7) 地番から住居表示又は住居表示から地番等の地番に関する照会については、地番を所管する東京法務局城南出張所を案内する。
- (8) 風水害等による街区表示板の破損等の連絡を受けた場合は、必要事項（取付場所・破損状況等）を聞き取り甲へ引き継ぐ。
- (9) 特別出張所から住居表示に関する問合せについては、問合せ事項を聞き取り甲へ引き継ぐ。
- (10) 東京国際空港等の大規模開発や街区変更に関する問合せについては、速やかに甲に引き継ぐ。
- (11) その他の問合せ等に対して回答に疑義が生じた場合は、その都度甲に報告し協議する。

10 郵便物等仕分け業務

- (1) 住居表示担当に送付された郵便物について、新築届とその他に分別し、收受印を押印して指定場所に置く。
- (2) 住居表示担当に届いた交換便について、住居表示台帳副本訂正送付書とその他に分別し、收受印を押印して指定場所に置く。

11 文書ファイリング業務

- (1) 決裁済の新築届書類一式を、指定場所から取り、指定のファイルに保存する。
- (2) 決裁済の住居表示台帳副本訂正書類を、指定場所から取り、指定のファイルに保存する。
- (3) (1)、(2)のファイル標題を、必要時に印刷する。
- (4) (1)の小見出しを、必要時に作成する。

12 各表示板残枚数確認業務

町名表示板、住居番号表示板以外の表示板について、残枚数を確認して、甲に報告する。

13 その他

当該仕様書に定められた業務以外の住居表示に関する業務が生じた場合は、その都度甲と乙で協議すること。

特記仕様書 7 おおたスマート行政ステーション業務

1 履行時間

履行時間は以下のとおり。ただし、各業務において必要がある場合には業務が完了するまでの時間を継続するものとする。なお、履行時間は、甲乙が協議して変更することができる。

- (1) 平日 午前 11 時から午後 7 時まで
- (2) 土曜日、日曜日 午前 9 時から午後 5 時まで

なお、第 3 土曜日と翌日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）及びシステムメンテナンス日は開設しない。

ただし、繁忙期や各種届出の集中が想定される特異日については、甲乙協議の上、開設日及び開設時間を変更することができる。

2 履行場所

- (1) （仮称）おおたスマート行政ステーション京浜蒲田
ウィングキッチン京急蒲田中 2 階 302 区画（大田区蒲田四丁目 50 番 11 号）
窓口数及び端末数は以下のとおりとする。
 - ア 案内窓口 施設入口付近での案内窓口 1 か所
 - イ 異動窓口 受付等窓口 2 か所以上、端末 2 台以上

3 業務運営

- (1) 4 の委託業務に定めた業務は、即日処理をすることを原則とする。
- (2) 受付は、受付番号交付から 10 分以内を目途とする。なお、繁忙期については別途協議すること。
- (3) 本業務を円滑に遂行するため、業務責任者は統括責任者と連携を密にし、業務量の変動に応じ、統括責任者の指示のもと適正数配置すること。

4 委託業務

- (1) 窓口来庁者の案内業務
 - ア 来庁者への案内及び問合せ等への対応業務
 - イ 待合スペースの場内整理業務
 - ウ 来庁者への配布物等の補充及び整理等の業務
- (2) 異動窓口における受付業務
 - ア 住民異動届申請受付
 - イ 届出に関連する手続きの案内
- (3) 端末機による入出力業務
 - ア 住民異動届の受付処理入力
 - イ 上記（2）に関わる出力及び付合わせ
- (4) 住民異動届の受付に伴う個人番号カード関連業務
上記（2）に係る個人番号カードの更新処理の補助
- (5) 施設内で実施する事業の補助
- (6) 窓口における交付等業務
住民異動届等に伴う各種書類の受渡し
- (7) 上記（1）から（6）に付帯する業務

5 端末機の操作

- (1) 4（2）に関する端末機の操作に当たっては、甲は乙が端末機を使用するた

めのID及びパスワードの付与を行うとともに、乙が操作する端末機に対し、ログイン画面の状態で乙に引き継ぐものとする。

(2) 乙は、休憩・交代等で端末機から離れるときは、ログアウトした状態にするものとする。

(3) 乙は、業務終了時はログアウトした状態で甲に引き継ぐものとする。

6 業務品質に関する指標

(1) 乙は、区民サービスの維持及び向上を図るため、待ち時間、業務処理、業務の正確性その他業務品質に関する指標及び目標値を設定し、あらかじめ甲の承認を得るものとする。

(2) 乙は、前項の指標及び目標値に基づき業務品質を管理し、その実績を日報その他甲が指定する方法により記録するとともに、業務報告会で甲に報告するものとする。

(3) 乙は、前項の実績が目標値を下回った場合は、その要因を分析し、必要に応じて改善策を講じ、その内容を甲に報告するものとする。

(4) 繁忙期、来庁者数の著しい増加、天災、システム障害その他当事者の責めに帰することができない事由がある場合は、当該期間の実績の取扱いについて甲乙協議の上決定するものとする。