

江東区個人番号カード交付関連業務委託概要（仕様書）

1. 件名

江東区個人番号カード交付関連業務委託

2. 目的

個人番号カード交付に関する事務をデータ化し、システム管理することで、窓口において正確かつ円滑に個人番号カードを交付できる体制を構築する。

3. 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

ただし、履行状況を確認し、業務実績が良好かつ仕様に変更がない場合には、原則として2回まで契約を更新することができる。

4. 履行場所

（1）事務センター

江東区役所2階第21会議室（江東区東陽4-11-28）

（2）個人番号カード交付窓口

① 江東区役所2階（江東区東陽4-11-28）

② 豊洲シビックセンター11階区民広場（江東区豊洲2-2-18）

③ 総合区民センター2階（江東区大島4-5-1）

（3）問合せ・予約コールセンター

受託者が設置する外部センターとし、設置場所は本区外でも可とする。

※ 上記（1）の会議室面積は約35㎡である。

※ 上記（2）のレイアウトイメージ等は別紙①、⑤を参照すること。

※ 上記（1）～（2）は今後状況に応じて場所の変更をする場合がある。

※ 上記（2）の交付窓口の地区割りは別紙②のとおりとする。

5. 事業概要

（1）個人番号カード交付のながれ

【交付時来庁方式】

- ① 個人番号カードを希望する者（以下「申請者」という。）は個人番号カード交付申請書により、郵送もしくはWEB等により申請を行う。
- ② 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）は、申請をもとに個人番号カード及び交付通知書を作成し、区に送付する。
- ③ 区は、個人番号カードの検品・交付前設定後、申請者に交付通知書を送付する。

- ④ 申請者は、原則、区が指定するWEBまたはコールセンターで受け取りの日時を予約する。交付場所はあらかじめ区が指定するが、変更も可能とする。
- ⑤ 申請者は、予約日時に交付通知書及び本人確認書類を窓口を持参し、本人確認及び暗証番号の設定を行ったうえで、個人番号カードの交付を受ける。なお、予約せずに指定の会場に来庁した場合も、予約状況等で当日交付が可能な場合は受付を行う。

【申請時来庁方式・出張申請方式】

- ① 区は、区の窓口または職員が出向いた施設等で申請者の本人確認後、郵送により申請を行う。
- ② 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）は、申請をもとに個人番号カード及び交付通知書を作成し、区に送付する。
- ③ 区は、個人番号カードの検品・交付前設定及び交付処理（暗証番号設定）後、申請者に個人番号カードを送付する。

【特急発行方式】

- ① 区は、区の窓口で申請者の本人確認後、申請データを地方公共団体情報システム機構（J-LIS）に連携する。
- ② 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）は、申請をもとに個人番号カード及び交付通知書を作成し、交付前設定及び交付処理（暗証番号設定）後、区民に個人番号カードを送付する。

（２）個人番号カード保有枚数（実績）

	国	江東区
人口	125,416,877 人	532,882 人
令和3年度 (2021)		248,931 枚 (区人口の 46.7%)
令和4年度 (2022)		332,233 枚 (区人口の 62.3%)
令和5年度 (2023)	92,155,778 枚 (人口の 73.5%)	391,297 枚 (区人口の 73.4%)

※ 実数については、総務省ホームページ「マイナンバーカード交付状況について」を参照した。

※ パーセンテージについては、小数点第2位を四捨五入した。

※ 保有枚数とは、現に保有されているカードの枚数（交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いたもの）をいう。

※ 人口については、総務省ホームページ「マイナンバーカード交付状況について」を参照した。

(3) 個人番号カード交付枚数（実績）

	国	江東区
人口	125,416,877 人	532,882 人
令和3年度 (2021)	18,901,234 枚 (人口の 15.1%)	86,100 枚 (区人口の 16.2%)
令和4年度 (2022)	29,528,228 枚 (人口の 23.5%)	83,965 枚 (区人口の 15.8%)
令和5年度 (2023)	14,265,318 枚 (人口の 11.4%)	71,883 枚 (区人口の 13.5%)
総計	62,694,780 枚 (人口の 50.0%)	241,948 枚 (区人口の 45.4%)

- ※ 実数については、総務省ホームページ「マイナンバーカード交付状況について」を参照した。
 ※ パーセンテージについては、小数点第2位を四捨五入した。
 ※ 交付枚数とは、再交付やマイナンバーカード更新を含むこれまでに交付されたカードの枚数をいう。
 ※ 人口については、総務省ホームページ「マイナンバーカード交付状況について」を参照した。

(4) 江東区個人番号カード保有・交付枚数（参考想定）

	保有数	交付数	備考（国の個人番号カード活用予定等）
令和6年度 (2024)	452,949 枚 (区人口の 85.0%)	81,100 枚 (区人口の 15.2%)	・健康保険証・運転免許証一体化 ・特急発行方式創設 ・国外転出者の個人番号カード継続利用
令和7年度 (2025)	506,237 枚 (区人口の 95.0%)	106,100 枚 (区人口の 19.9%)	
令和8年度 (2026)	532,882 枚 (区人口の 100%)	64,100 枚 (区人口の 12.0%)	・次期個人番号カード導入 ・すべての住民が個人番号カードを保有
総計	532,882 枚 (区人口の 100%)	256,300 枚 (区人口の 48.1%)	

- ※ 本選定にかかる想定数であり、契約時にはその時点の状況を鑑み、改めて想定算出することとする。
 ※ 令和8年度末までに、すべての住民が個人番号カードを保有していることを想定している。
 ※ 人口については、総務省ホームページ「マイナンバーカード交付状況について」を参照した。

6. 委託業務内容

(1) 事務進捗状況等の管理及びWEB予約システムの管理

個人番号カード交付対象者（以下「対象者」という。）のWEB予約システム及び交付通知書受領からカード交付完了までの対象者の状況（ステータス）を管理する。

- ① 受託者はカード交付までの進捗管理システムを構築し、それを利用して、進捗状況を即時に確認しながら相談業務（コールセンター及び受付窓口等の業務をいう。以下同じ。）を円滑に実施できるようにすること。
- ② 個人番号カードを区から受領後、準備作業を終え、交付通知書を区に引き渡すまでの期間は、おおむね2週間以内とする。
- ③ オフライン端末を利用する場合は、毎日データの更新を行うこと。
- ④ 対象者の追加には即時対応し、追加処理を行うこと。
- ⑤ 進捗状況等のデータは、必要に応じて区に提供できるようにし、交付会場や交付通知書送付時期、交付状況、有効期限等で並べ替えや絞り込みを行い、検索やデータ利用ができるような仕組みにすること。
- ⑥ 管理する書類は、処理中のものも含めて区が必要に応じて閲覧できるようにすること。
- ⑦ 交付通知書等の返戻があった場合は、返戻通知をもとにデータを作成し、進捗管理システムで返戻したことがわかるように管理を行うこと。
- ⑧ WEB予約システムで使用するWEBアドレスは本業務において本区が平成27年度から使用しているアドレスを引き続き利用できるようにすること。

（２）申請時来庁方式・出張申請受付方式・特急発行受付分の進捗状況データ管理

- ① 区は、申請時来庁方式・出張申請受付方式・特急発行で受付した分は交付時来庁方式と分別した状態で受託者に渡す。
- ② 申請時来庁方式・出張申請受付方式・特急発行受付分を、進捗管理システムにおいてデータ管理する。
- ③ 申請時来庁方式・出張申請受付方式の受付分は、区が暗証番号設定の上、本人限定受取郵便で対象者に発送するため、交付通知書は発送せずにステータスの管理のみ行う。
- ④ 特急発行受付分は、区が暗証番号設定の上、速達・簡易書留等で対象者に発送するため、交付通知書は発送せずにステータス管理のみ行う。
- ⑤ その他受付分も、上記受付分と同様にステータス管理する。

（３）交付通知書等発送及び個人番号カード移送事前処理

交付説明文書を作成し、交付時来庁方式受付分の交付通知書と同封して対象者に発送する。個人番号カードを各交付会場へ移送するための事前準備及び移送準備を行う。

- ① 交付説明文書、各会場送付台帳に関する帳票及び封筒を作成する。交付会場の地区割りについては別紙②のとおり、仕様については別紙③のとおりとする。
- ② 申請時来庁方式・出張申請受付方式で受付した分の交付通知書については発送しないため、上記（２）において管理しているデータをもとに引き抜きを行い、該当者の個人番号カードと共に区に引渡す。

- ③ 交付通知書等の送付は、交付通知書（ハガキ様式）にすでに印字されているあて先情報を利用してよい。なお、交付通知書に印字されているあて先情報を使用せず進捗管理システム等の情報を利用して送付する仕組みをとる場合は、外字情報等の要件を必ず満たすこと。
- ④ 個人番号カード及び住民に郵送する書類の写しをとる。作業場所は事務センター内及び区指定の場所とし、個人番号カードは事務センター及び区指定の場所以外へは持ち出さないこと。
- ⑤ 個人番号カード（現物）及び住民に郵送する書類の写しを交付会場ごとに分け、各会場送付台帳とともに区が用意するケースに格納する。各会場へのケースの発送及び会場での受理は区が行う。
- ⑥ 交付通知書等は、必要に応じて引き抜きが可能な状態で管理する。
- ⑦ 外国人は在留期間満了日により個人番号カードの有効期限がすぐに到達する者がいるため、交付通知書等に受取期限を明記するとともに、進捗管理システムにおいて有効期限を管理し、有効期限切れになった場合に区へ有効期限切れ個人番号カードを引き渡せるようにすること。
- ⑧ 交付通知書等の封入及び封緘を行う。なお、指定の郵便局（深川・晴海・城東）ごとに仕分けし、一郵便局における発送数が100通を超える場合は区内特別郵便用の封筒を使用し、超えない場合は後納郵便封筒に封緘すること。
- ⑨ 上記⑧の封入及び封緘が完了した交付通知書等は、区民部区民課住民記録係に納品する。納品数は、日々の交付数に合わせる必要があるため、1日あたり376通程度（1週間あたり1880通程度）を納品することとし、原則として区から封入対象の交付通知書を受け取ってから2週間程度で発送できる準備を整えること。
- ⑩ 上記⑧の封入及び封緘が完了した交付通知書等を区へ納品する頻度は、毎日ではなく2日分（752通）程度をまとめて納品しても構わない。
- ⑪ 郵便局への移送は区が行い、郵便料金についても区が負担する。
- ⑫ 上記⑨のうち、発送準備が整った交付通知書等の納品は、発送する分の個人番号カード（現物）等の交付準備が各会場で整ったことを確認してから納品する。
- ⑬ 交付通知書等送付に関しては、委託業務内容の他処理と連携を考慮した写しやデータ等の管理を行うこと。

（４）問合せ及び予約電話・FAX対応（コールセンター）

- ① 通知カード及び個人番号カード交付等に関する住民からの問合せ、相談に対応するため、コールセンターを設置すること。
- ② コールセンターで使用する電話番号は、本業務において本区が平成27年度から使用している番号を引き続き利用できるようにすること。
- ③ コールセンターにおいて、聴覚障害者の対応が可能なようにFAXによる問合せ及び予約対応を行うこと。なお、使用するFAX番号は、本業務に

において本区が平成２７年度から使用している番号を引き続き利用できるようにすること。

- ④ 通話記録は、緊急対応時の警察等の関係部署への正確な情報提供及びコールセンターの応答品質向上のため録音すること。仕様については別紙④のとおりとする。
- ⑤ 個人番号カード交付の予約に関する問合せについては、受託者内で連携し速やかに対応すること。
- ⑥ コールセンターではなく、区に直接住民からの問合せ及び予約電話が入電した場合、コールセンターへの電話転送が可能であること。
- ⑦ 通話料は通話利用者負担とするが、遠方にコールセンターを設置することにより通話料が上がる等の不利益が生じないように配慮すること。
- ⑧ 想定される質疑応答集を受託者で作成し、区が内容を確認すること。
- ⑨ 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区に報告して加筆修正など改善を図り、区に共有すること。
- ⑩ 対象者による交付日時の予約に対応すること。その場合、予約に必要な番号等がなくても予約対応が可能な仕組みにすること。
- ⑪ 予約可能日は個人番号カード別会場移送処理及び交付準備のため、原則入電のあった日から４営業日以降とすること。ただし、対象者が３営業日以内の日時で予約を希望する旨の相談があった場合は、コールセンターにおいて、会場の最新の予約状況及び個人番号カード準備可否を確認し、交付が可能な状況であれば予約を受け付け、速やかに各会場の受付従事者と連携し、個人番号カードの準備を整えるよう促すこと。
- ⑫ 交付通知書の未着や紛失の問合せがあった場合は、進捗管理システムで交付通知書の返戻状況等を確認し、再発行を受け付け、区に連携すること。
- ⑬ 業務日は、年末年始（１２月２９日から１月３日まで）を除く平日及び土日祝日とし、業務時間は８時３０分から２０時までとすること。
- ⑭ 予約時に電話番号の提供があった者を対象として、着信数が少ない時間帯（平日夜や土日祝日など）を利用し、予約日に交付会場へ来なかった者に対して、電話で再予約の勧奨を行うこと。勧奨に際しては、個人番号カード未交付状態であっても、書類不備等で交付できなかった者や既に転出等で消除になり交付できない者等には電話しないよう注意すること。なお、勧奨の可否について判断がつかない対象者については、区に確認すること。
- ⑮ 入電数に対して、毎日の応答率９０％（６コール程度で取る割合）の席数を確保し、応答率を維持できない入電数があった場合は、即時に席数を調整し対応できる体制をとること。

(5) 問合せ窓口対応

- ① 通知カード及び個人番号カードに関する住民からの問合せ、相談に対応すること。
- ② 問合せ案内窓口の設置場所は、4. 履行場所（2）とすること。
- ③ 来庁数は予約状況等をもとに判断し、滞りなく進められる人数の従事者を配置すること。混雑状況に応じて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。
- ④ 問合せ案内窓口のレイアウトについては、区と協議の上決定すること。
- ⑤ 想定される質疑応答集は、上記（4）問合せ及び予約電話・FAX対応（コールセンター）の業務内で作成したものを共通として取り扱うこと。
- ⑥ 交付通知書の未着や紛失の問合せがあった場合は、進捗管理システムで交付通知書の返戻状況等を確認し、再発行を受け付け、区に連携すること。
- ⑦ 個人番号カード交付申請書の記入方法や交付までのながれについて説明し、必要があれば申請書記入の補助を行うこと。原則、郵送で申請書を送付するよう伝えるが、申請書の受け取りを要望された場合は、郵送扱いとして区から個人番号カード交付申請書受付センター（地方公共団体情報システム機構）に送付すると伝え預かるものとし、預かった申請書は、対象者リストを作成・管理の上、翌営業日までに区へ引き渡すこと。
- ⑧ 予約をせず直接交付会場へ来た者には予約方法について説明し、希望があればその場で予約代行を行うこと。
- ⑨ 個人番号カード申請書再発行、再交付申請、個人番号カード特急発行申請及び電子証明書更新等の申し出があった場合は、区と協議の上、案内方法を決定すること。
- ⑩ その他、必要に応じて番号制度に関する説明、案内を行うこと。なお、住民からの問合せが交付用端末等で確認しなければ詳細が不明であったり、複雑な内容であったりする質問の場合は、ヒアリングした内容等を含め円滑に区職員に引き継ぐこと。
- ⑪ 来庁者に対しては親切丁寧に接すること。特に、高齢者、体が不自由な者、乳幼児を連れている者に対しては必要に応じて付き添うなど特別な配慮をすること。
- ⑫ 必要に応じて来庁者へ行政情報、地域情報等の提供及び印刷物（冊子、チラシ、アンケート等）の配布を行うこと。

(6) 個人番号カード交付窓口の会場整理及び準備作業

- ① カード交付窓口の設置場所は、4. 履行場所（2）とすること。
- ② カード交付窓口のレイアウトイメージは別紙⑤「個人番号カード交付窓口イメージ」を参考とし、区と協議の上決定すること。
- ③ 来庁数は予約状況等をもとに判断し、滞りなく進められる人数の従事者を配置すること。混雑状況に応じて交付等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。

- ④ 各会場の交付窓口において、区から交付予定の個人番号カード類を受け取り、交付が円滑に行えるように個人番号カード管理場所において、カードの在庫管理を行うこと。
- ⑤ 対象者が交付窓口を訪れた場合は、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こと。
- ⑥ 予約をせず直接交付会場へ来た者には予約方法について説明し、希望があればその場で予約代行を行うこと。
- ⑦ 対象者は原則予約必須とするが、転出手続者や予約後再度の来場を促すことが困難な状況である等、やむを得ないと区が判断した者については、事前に予約をしていない場合も受付は可能な仕組みとし、事前予約をしている者に不利益のないよう考慮した順番で案内すること。予約をしていない者を受付することとなった場合は、速やかに対象者の個人番号カード類を個人番号カード管理場所から取り出し、受付窓口の指定の場所に置くこと。
- ⑧ 来庁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、個人番号カードの会場未着があった場合などは、事務センター、コールセンター等と連携し、速やかに原因を確認して対応すること。
- ⑨ 交付窓口において質問等あった場合は可能な限り対応することとし、想定される質疑応答集は、上記（４）問合せ及び予約電話対応・FAX対応の業務内で作成したものを共通として取り扱うこと。
- ⑩ 来庁者に対しては親切丁寧に接すること。特に高齢者、体が不自由な者、乳幼児を連れている者に対しては必要に応じて付き添うなど特別な配慮をすること。
- ⑪ 業務日は、以下の日程とすること。

【平日（月～金）】

業務時間は８時３０分から１７時までとする。

ただし、水曜日は、夜間延長として１９時までとする。

【日曜日】

区の日曜開庁日（原則、第２日曜日。３月は第４日曜日。）に合わせて業務を行う。

業務時間は８時３０分から１７時までとする。

その他、区の臨時開庁日にも対応する。

【土曜日】（区の土曜臨時開庁日）

業務時間は８時３０分から１７時までとする。

区の土曜臨時開庁日（原則、月２回程度）に合わせて業務を行う。

（７）個人番号カード未受領者に対する交付通知書再発行処理

交付時来庁方式受付者で一定期間を過ぎても個人番号カードの受け取りに來ない者に対して、交付通知書を再発行し、個人番号カードの受け取りを促す。

- ① 対象者の抽出については進捗管理システムを利用し、その方法や手順等については、区と協議の上、決定する。なお、対象者のうち、すでに個人番号カードの有効期限が切れている者及び転出等による消除者については、区の指示に従い個人番号カードの引き抜き及びステータス処理（破棄）を行う。
- ② 受託者は再発行した交付通知書の封入封緘及び進捗管理システム等において発送管理を行う。再発行した交付通知書等の返戻があった場合は、返戻通知をもとにデータを作成し、進捗管理システム等で返戻したことがわかるように管理を行う。
- ③ 対象者の想定数は、1万7千件程度とする。再発送分の納品数は、上記（3）⑨における封入・封緘した交付通知書等の納品数（1日あたり396通程度）とは別に考えるものとする。
- ④ 上記③の封入及び封緘が完了した再発送分交付通知書等を区へ納品する頻度は、上記（3）⑨の通常の交付通知書とまとめて納品しても構わない。
- ⑤ 郵便局への移送は区が行い、郵便料金についても区が負担する。
- ⑥ 上記③対象者への交付通知書再発送後、一定期間を過ぎても受け取りにこない対象者については、区の指示に従い、個人番号カードの引き抜き及びステータス処理（破棄）を行う。
- ⑦ 再発行した交付通知書を送付するための専用封筒及び専用交付通知書（ハガキ）を作成する。仕様については別紙③のとおりとする。

（8）データの利用

- ① 区が提供するデータの利用や、サーバの設置、システム構築にあたっては、別紙⑥「個人情報保護対策」のとおり対応すること。
- ② 帳票の出力等を行う場合にあっては、外字について正しく表記されるよう対応すること。区のデータを利用する場合には、区が提供する指定のフォント（文字コード：UnicodeUTF-8、フォント：江東区拡張明朝）を反映させたいので利用し、本区のフォントの文字コードに沿った正しい文字が印字できる環境で行うこと。ただし、本業務においては区のデータを利用する必要性は現在無いと考えられるため、区のデータを提供する必要性の有無は別途区と協議の上、決定すること。
- ③ 追加の新規文字があった場合は、最新のものにフォントを更新してからデータ利用すること。万一、フォントデータの追加更新に対応できないシステムであった場合は、対応できない文字が印字されたものは、その該当文字を空欄等に置き換え、引き抜いたうえで空欄に手書きする等の対応をとること。
- ④ 進捗管理システム等の内部管理用として利用するデータは、本区の外字対応をしなくても構わないが、外字対応しない場合の利用は内部に限定し、そのデータで外部発送等を行わないこと。

- ⑤ 外国人対象者の場合は、区が指定する宛名送付区分に従った氏名（アルファベット名、通称名等）を印字すること。
- ⑥ 住所、氏名等の表示で表示文字数を超える場合は、手書きや超えた部分を表記できる状態にすること。
- ⑦ 区が対象者の引き抜き等を指定した場合は、通知書等を引き抜ける体制をとること。
- ⑧ 対象者が正確に抽出、印字されているか検証を行うこと。
- ⑨ セキュリティを担保したシステム構成とし、その内容を具体的に提示すること。
- ⑩ 改元等があった場合は、システムに影響がでないか速やかに確認し、必要に応じて改修し、交付業務に支障がないようにすること。

（９）業務内共通事項

- ① 令和７年度における個人番号カードの申請・交付見込み数については、申請数約１０万６千件、交付数約９万１千１００枚程度とし、そのうち、特急発行申請を１万５千枚程度とする。一日あたりの交付目安は３４２枚（交付時来庁方式３４１枚・申請時来庁方式１枚）程度とすること。
- ② 区が提供するデータの利用や、サーバの設置、システム構築にあたっては、別紙⑥「個人情報保護対策」のとおり対応すること。
- ③ 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。
- 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、区と協議の上、決定する。
- ⑤ 窓口の接客及びコールセンターに関しては、外国語（英語・中国語（北京語）・韓国語）で日常会話レベルのやりとりができ、手続きについて説明できる程度の対応が可能な体制をとること。電話を利用した三者間通話での対応も可能とすること。
- ⑥ 業務時間内で受け付けた案件については、責任をもって最後まで対応すること。
- ⑦ 別途、業務時間の変更や土日祝の開庁が決定した際には、区と協議の上、業務体系を変更、調整すること。
- ⑧ 別途、区指定の履行場所に変更が生じた場合は、区と協議の上、対応を調整すること。
- ⑨ 別途、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、区と協議の上要領等に準じた事務に変更すること。
- ⑩ 想定外の業務量や見込み数の大幅な超過が発生した場合の体制、金額等は区と協議の上対応を調整すること。
- ⑪ 個人番号カードの電子証明書更新予約や受付を行う必要が生じた際は、区と協議の上、対応を調整すること。

- ⑫ 個人番号カード特急発行申請の受付や申請補助業務を行う必要が生じた際は、区と協議の上、対応を調整すること。

7. 業務実施体制等

(1) 業務実施体制

① 業務従事者の配置

本業務を遂行するにあたり、統括管理責任者、業務責任者、業務従事者の要員を事務量の変動に応じて適正数配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるようにすること。

② 業務従事者の教育

窓口業務等を遂行する上での接遇、スキル等、本業務の遂行に必要な知識及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受託者の責任において従事者教育を実施すること。

③ 統括管理責任者等の責務

ア. 統括管理責任者

業務全体の責任者として、区との連絡・調整・報告の業務を担い、業務責任者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。

また、服装は来庁者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確にわかるように名札を着用するものとする。

イ. 業務責任者

常駐の責任者として、統括管理責任者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行う。業務従事者に業務の指示を行い、担当業務を適正に処理する。また、業務責任者は自治体において従事経験（委託等による従事も含む）がある者とし、業務及び業務に係る関係法令等に精通しているものでなければならない。なお、業務責任者が不在の時は、同程度のスキルを要する代行者を選任し現場に配置する。

また、服装は来庁者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確にわかるように名札を着用するものとする。

ウ. 業務従事者

業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理する。

受託者は業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有するとともに、区の業務であることを十分に理解し、円滑に業務を遂行できる者を従事者として配置する。

また、服装は来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にする名札を着用するものとする。

8. 業務執行体制等

委託業務を行うにあたっては、以下の事項を遵守すること。

- (1) 受託者は、通常期、繁忙期を発送時期、予約件数等から勘案し、状況に応じて適正かつ柔軟に従事者を配置し、業務処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。また、窓口案内業務については、英語、中国語（北京語）及び韓国語での対応ができる策を準備すること。
- (2) 受託者は、業務に必要な事務処理マニュアル等を整備し、適正かつ効率的な事務処理の執行に努めること。
- (3) 業務従事者は、当該委託業務の目的、性質等を十分理解し、業務を適切に処理できる能力を有する者であること。
- (4) 業務従事者は、当該委託業務に関する知識向上に常に努め、各業務の遂行に万全を期すこと。
- (5) 業務従事者は、業務に関する書類等について、汚損、毀損、紛失等を生じないよう適切な管理を行うこと。
- (6) 業務責任者は、作業遂行にあたり業務従事者が独自の判断で委託業務に係る事務を行うことのないよう、業務従事者の管理及び指導を適切に行うこと。
- (7) 業務従事者のうち、著しい不適格者があると認められるときは、区は受託者に是正措置を求めることができるものとする。
- (8) 区及び受託者は、業務管理上必要があると認められたときは、互いに対して業務調整会議を行うことを求めることができるものとする。

9. 業務計画書

受託者は、当該月の業務計画書を前月 25 日までに区に提出すること。

10. 経費の負担区分

- (1) 区で貸与する備品等以外は、受託者が用意すること。
 - ① 複写機は受託者が通常 1 台（消耗品含む）準備するが、6. 委託業務内容（1）②の期間に遅延が生じる場合は区と協議の上、受託者が複写機の増設を行う。
 - ② 区が貸与する備品等及び負担する経費は、以下のとおりとする。

履行場所における作業場所、休憩場所（他職員と共同利用）、パーティション、机、椅子、個人番号カード保管用キャビネット、ボイスコール（番号発券機）、私物用ロッカー（複数人で利用の場合有り）、光熱水費にかかる経費
- (2) 受託者は、区より貸与された備品等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用しないこと。
- (3) 受託者は、区より貸与された備品等について、区より返却の要請があった場合には、これに従うこと。

- (4) 受託者は、区より貸与された備品等について、受託者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には、速やかに区にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復すること。

1 1. 業務従事者の要件及び研修等

- (1) 受託者は、業務従事者の登用にあたっては、本業務に適した一般常識を兼ね備え、基本的なビジネスマナーを有した人材を登用すること。
- (2) パーソナルコンピュータの基本的な知識及び操作能力を有する者を登用すること。
- (3) 窓口案内業務を行う業務従事者は案内業務や寄せられた問合せ・苦情処理に適切に対応できる能力を有する者を登用すること。
- (4) 受託者は、業務開始前に本業務の内容に関する教育訓練を計画的に実施すること。
- (5) 受託者は、区より提供される各種資料等に基づき、業務遂行手順等について必要なマニュアル及び研修資料を作成し、その内容について区に照会した上で、業務従事者に対して教育訓練を行うこと。

1 2. 業務の処理及び報告等

- (1) 委託業務各処理においては、区と受託者で取り決めた期日までに処理を行うこと（開庁時間内に来所した対象者に関する業務については処理を行うこと）。
- (2) 受託者の業務責任者は、業務処理進捗状況を常に把握し、定められた日時までに区に報告すること。
- (3) 受託者は未完了の業務について、取り決めた期日前であっても、区が要求した場合には、その業務について区に引き継ぐこと。
- (4) 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、速やかにその状況を区に報告するとともに、問題がある場合は、早急に改善すること。なお、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議の上決定すること。
- (5) 受託者は、事件・事故等が発生した場合の対応策をあらかじめ書面で区に通知するとともに、業務従事者に周知すること。また、事件・事故等が発生した場合、速やかに区へ報告し、再発防止策を提案すること。
- (6) 業務の執行に関し、実績報告書を作成し報告すること。
- (7) 各業務の月次報告や業務改善提案等を行うための定例報告会を、区と受託者で行うものとする。
- (8) その他付帯業務について上記（1）から（7）まで掲げたもののほか、以下の業務を行う。

区分	種別	備考
業務開始及び業務終了	業務開始時間までに事務を開始できる状態に整える。 業務終了時は、翌営業日の業務が速やかに行えるような状態に整える。	
セキュリティ及び品質確保	セキュリティ及び品質管理について内部監査を実施し、維持・改善に努めること。またその結果を区に報告すること。	
	区がセキュリティ監査を実施する場合は協力すること。	

1 3. 業務品質について

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・社会保障制度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。

1 4. 法令遵守

受託者は、本業務の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。

1 5. 守秘義務・個人情報の管理

- (1) 受託者は、業務の処理にあたっては、江東区個人情報保護条例、同条例施行規則及び同事務処理基準を遵守すること。また、秘密の保持として、別紙⑦「個人情報の取扱いに関する特記条項」を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務（事前準備期間における研修等を含む）を遂行するうえで区より提供される一切のデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、複写及び複製翻訳等をしないこと。
- (3) 受託者は、業務従事者が業務上知りえた一切の情報について、業務終了後も一切漏えいさせないこと。
- (4) 受託者は業務従事者に対し、区が定める（１）の遵守を誓約させ、個人情報保護に係る事前研修を行うこと。

1 6. 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の現場責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、履行場所内における区の責めに帰する事由による災害については、この限りではない。
- (2) 履行場所内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なうおそれがある場合、受託者は直ちにその旨を区に通知するものとし、

区は、これに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。なお、区が当該措置を講じるまでの間、受託者は緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることができる。

- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

17. 危機管理

受託者の責務において、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、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、本業務遂行に支障をきたすことがないよう区と連携して十分な対応を図ること。

18. 支払い条件

委託料は、月末締め毎月払いとする。月末の委託事業完了後には受託者は完了届を提出し、区の検査完了後、受託者の請求に基づき、区から受託者へ支払うものとする。

19. 損害賠償責任

受託者が故意または過失により、委託者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、損害を受けた場合、区の責めに帰する場合を除き、区は賠償責任を負わない。

20. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ区の承諾を必要とする。

21. 業務の引継ぎ

- (1) 本業務が円滑に行えるよう旧受託者（令和6年度受託者）は新受託者（令和7年度受託者）に業務の引継ぎを行うこと。なお、令和7年1月6日から令和7年3月31日を引継ぎ期間とする。引継ぎ作業は、業務時間内（平日8時30分から17時15分）に行い、業務時間外でなければ不可能な作業がある場合は、事前に区と日程等調整した上で、業務時間外の作業を可能とする。
- (2) 旧受託者の撤収及び新受託者の工事・設営は、区と協議の上、日程を調整し行うこと。なお、新受託者は、工事・設営にかかる費用を価格提案書（様式5）⑤業務引継ぎ対応費用に計上すること。旧受託者の撤収に関する費用等は、価格提案書（様式5）⑤業務引継ぎ対応費用に計上せず、本プロポーザルとは別扱いで、区の指示に従い見積書を提出するものとする。

- (3) 引継ぎ期間中は、作業場所等は新旧受託者で調整し、共同で使用する事。
- (4) コールセンターの電話番号、FAX番号及び予約システムのWEBアドレスは旧受託者が使用していたものを使用し、使用権利移行にかかる費用は新受託者が負担することとし、使用権利移行にかかる費用を価格提案書（様式5）⑤業務引継ぎ対応費用に計上すること。
- (5) 旧受託者は、引継ぎ期間内は本業務を継続すること。旧受託者の引継ぎ期間中の本業務継続にかかる費用等は、価格提案書（様式5）⑤業務引継ぎ対応費用に計上せず、本プロポーザルとは別扱いで、区の指示に従い見積書を提出するものとする。
- (6) 新受託者は、引継ぎ期間内にシステムやネットワーク等の構築、検証や従事者教育を完了し、引継ぎ期間満了日の翌日から交付業務に支障の出ない体制をとること。
- (7) 旧受託者から、進捗管理システム及び予約システムのデータを移行すること。旧受託者は、該当データ（CSV形式）及びデータのレコードレイアウトを新受託者に速やかに提供し、データ移行終了後、区の指定の期日までにデータを削除すること。
- (8) 旧受託者が付番した予約番号は、該当の個人番号カードが交付または破棄されるまでは、引き続き使用すること。なお、新規付番分については、新受託者任意の予約番号を付番して差し支えないが、旧付番分と重複しない番号とする。
- (9) 新受託者は、新システムに移行したデータと旧受託者のデータの整合性チェックを行い、システム移行時に保管中のカード紛失等がないように現物の未交付カード（約1万7千件）とシステムデータの突合処理を必ず行い、カード引継ぎの責任の所在を明確にしておくこと。なお、突合処理は、現物の未交付カードが保管してあるそれぞれの交付窓口（3か所）で行うこととする。
- (10) 旧受託者は新受託者に個人番号カード等の保管方法や格納順等を引き継ぐこと。なお、保管方法や格納順等については、業務に支障の無い範囲で、引継ぎ期間満了後に、新受託者の管理方法に変更して差し支えない。
- (11) コールセンターや問合せ窓口で使用する質疑応答集は、区から新受託者に提供すること。
- (12) 旧受託者は、新受託者が引継ぎ期間中に現場の確認を希望した場合、これに協力すること。
- (13) 業務引継ぎ対応費用は、履行内容を担当者が検査し合格後、一括払いとする。
- (14) その他、引継ぎに関する疑義が生じた場合は、区及び新旧受託者で協議の上決定すること。

2 2. その他

- (1) 受託者は、区の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (2) 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。
- (3) 当該委託が個人番号を取り扱う業務であることに留意すること。

2 3. 連絡先

江東区区民部区民課住民記録係 崎村、野口、宮坂

電 話 03-3647-9111 (大代表)

【内線指定】2520

FAX 03-3647-9206