

中野区役所フロアマネージャー業務等分析委託仕様書

1 件名

中野区役所フロアマネージャー業務等分析委託

2 履行期間

令和9年4月5日から令和9年6月30日まで

3 履行場所

東京都中野区中野四丁目11番19号 中野区役所内

4 業務の内容

別添A「中野区役所フロアマネージャー業務等委託(以下「中野区フロアマネージャー業務等」仕様書※)」に記載の業務の分析のため、次の(1)～(3)を行うこと。

※別添 A「中野区役所フロアマネージャー業務等委託仕様書」中に記載の「別添3 情報資産を取り扱う業務委託契約事項」、「別添4 個人情報保護に関する遵守事項」は記載を省略している。

本分析委託仕様書に記載の、別添 B「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」、別添 C「個人情報保護に関する遵守事項」を参照すること。

(1)中野区フロアマネージャー業務等の把握

現在運用している業務の把握にあたっては、現行受託事業者が作成した業務マニュアル、引継ぎ資料等を活用し、中野区フロアマネージャー業務等委託仕様書を参考とすること。ただし、当該資料の内容を前提とするのではなく、実際の運用状況との乖離や課題の有無を確認し、必要に応じて見直しを行うこと。

また、マニュアル等に記載されていない運用上の留意点についても、ヒアリング及び現地確認により把握すること。具体的な実施方法については、現場の状況等を踏まえ、中野区(以下「甲」という。)と協議の上決定すること。

(2)中野区フロアマネージャー業務等の分析

現在、運用している業務手順を基にした各業務のシミュレーションにより、合理的かつ効率的な業務手順書を作成する。作成した業務手順書は、甲の承認を得ること。また、業務手順の整理にとどまらず、業務量、来庁者の動線、繁閑状況、対応時間等の観点から分析を行い、業務運用上の課題及び改善点を抽出すること。

なお、収納業務については、金銭の取扱いを伴う業務であることを踏まえ、業務手順の正確性及びリスクの観点からも分析を行うこと。

(3)中野区フロアマネージャー業務等業務分析報告書の作成

業務分析の結果について報告書を作成し、甲に提出する。報告書には、以下の内容を含めること。

ア 業務一覧及び業務概要

イ 業務フロー及び業務手順

ウ 業務運用上の課題及び改善点

エ 想定問答集(FAQ)及び対応パターン

なお、本契約に基づいて作成した業務分析報告書の著作権(著作権法第27条、及び第28条に規定する

権利を含む。以下「本著作物」という。)は、すべて甲に帰属するものとし、本著作物に関し、区または区から本著作権の譲渡を受けた第三者に対して著作権人格権(公表権、氏名表示権及び同一性保持権)を行使しないものとする。

なお、成果物(業務分析の結果)は、別添 A 仕様書に基づく業務を円滑に実施できるよう、具体性及び再現性を有し、実務に適用可能な内容とした上で、当該業務履行への反映を予定すること。

5 情報安全対策、危機管理等

(1)中野区情報安全対策基準等の遵守

受託者(以下「乙」という。)は、甲が定める「中野区情報安全対策基準」及び「別添 B 情報資産を取り扱う業務委託契約事項」を遵守する。

(2)業務用端末等の取り扱い(区民等個人情報の記録は認めない)

乙は、業務履行のため所有する業務用端末等の情報機器を持ち込む必要がある場合、別添 B 「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」に準じ、甲が定める「機器持込み依頼書」を、目的、期間、作業内容、責任者、持込機器、基本ソフト内容を明確にして、甲の情報安全保護担当者(担当課長)の承認を得るものとする。

(3)緊急時の体制

乙の責務において緊急時の体制を整備し、業務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乙の負担で講じること。

(4)事件・事故等の緊急報告

事件・事故など緊急性のあるものの報告については、初動は口頭によるものとし、その後、事故に係る発生日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策を事故報告書にまとめ、甲に報告しなければならない。

(5)機器等の障害、事故、災害等

万が一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等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来すことがないように甲と連携して十分な対応を図ること。

6 個人情報保護・秘密保持

委託業務の遂行上、甲が委託した業務の実施上知り得た個人情報及びその他機密情報については、別添 C「個人情報保護に関する遵守事項」に準じて取り扱うこと。

7 再委託の禁止

乙は、本契約に基づく委託業務について、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は、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、事業執行の場所を甲に通知し、甲の承諾を得なければならない。また、再委託業者に対しても本契約の内容を遵守させなければならない。

8 環境配慮

乙は、本業務の履行に当たり、中野区の環境基本計画及び環境マネジメントシステムの趣旨を理解し、業務履行上の環境保全等について十分配慮すること。

9 契約解除

乙が、本仕様書に記載した条件を履行しない場合は、甲は、契約を解除することができる。

10 損害賠償

乙が、本仕様書に記載した条件に違反し、甲に対して損害を発生させた場合は、乙は、甲に対してその損害を賠償しなければならない。

また、乙の責めに帰すべき事由により別添A「中野区役所フロアマネージャー業務等委託仕様書」に掲げる管理委託対象物品等に損害が生じた場合は、乙はその損害を賠償するとともに、施設については乙の責任において現状に復帰すること。

11 支払方法

全業務完了、検査合格の後、正当な請求のあった日から30日以内に一括して支払う。

12 その他

- (1)業務分析の実施にあたっては、現行受託事業者との調整及び情報収集について、原則として甲を通じて行うものとする。また、現行業務への影響が生じないように配慮すること。
- (2)乙は契約履行上で必要となる打合せを、甲の担当者と綿密に行うこととする。
- (3)乙は、業務履行のために甲の承認を得た持ち込み機器について、甲の機器もしくはネットワークと接続は行わないこととする。
- (4)乙は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が承認する「プライバシーマーク」又は「ISMS 適合性評価制度」の認定を受けた事業者でなければならない。
- (5)本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。また、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利用に努めること。

なお、区が取り組みを進めている電気自動車等の導入の趣旨に基づき、環境負荷の少ない自動車(電気自動車、燃料電池車、プラグインハイブリット、ハイブリット者)の利用に努めること。

(6)障害を理由とする差別の解消の推進について

本契約の履行に当たっては、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすること。

- (7)この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書の事項に生じた疑義については、甲乙協議のうえ、決定するものとする。

中野区役所フロアマネージャー業務等委託仕様書

1 件名

中野区役所フロアマネージャー業務等委託

2 委託期間

令和9年7月1日から令和10年6月30日まで

3 業務場所

東京都中野区中野四丁目11番19号中野区役所

ほか、中野区指定箇所

4 業務目的

区役所への来庁者に対し、迷わない窓口案内と的確で親切な対応を提供するとともに、区役所全体の案内を一体的に実施することにより、庁舎内での円滑な移動及び手続の利便性向上を図り、安心して利用できる区役所の実現並びに区民満足度の向上を図ることを目的とする。

5 業務日時等

当業務の実施日時等は、原則として以下のとおりとする。

なお、窓口開庁時間の変更その他業務運営上の必要が生じた場合は、中野区（以下「甲」という。）と受託事業者（以下「乙」という。）協議の上、業務日時等を変更するものとする。

当業務の実施に当たっては、業務時間に加え、業務開始前の機器準備等及び業務終了後の処理（区民対応の延長、機器確認、金銭の準備・保管、各種連絡調整等）についても対応するものとする。

また、これら以外に業務を行う必要が生じた場合は、甲乙協議により決定するものとする。

（1）業務日

日曜日及び土曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日～翌年1月3日）を除く日とする。

（2）業務時間

ア 総合案内：午前8時15分～午後5時15分

イ 各階フロア案内（2～3階、9階）：午前8時15分～午後5時15分

ウ 各階フロア案内（4階、7～8階）：午前8時15分～午後5時00分

エ 収納業務：午前8時15分～午後5時15分

（3）窓口受付時間等

区役所の窓口開庁日時は平日午前8時30分から午後5時までであり、来庁者への受付案内札の交付終了時間は午後5時を基本とする。乙は、窓口受付終了時刻前後の来庁者対応を適切に行うとともに、必要に応じて甲へ引き継ぐこと。また、窓口受付終了後は、場内整理その他必要な作業を実施すること。

※上記窓口開庁の基本時間以外に開庁する個別の窓口開庁（夜間、土・日曜日）には、本業務は対応しない。

6 業務内容

(1) フロアマネージャーによるフロア案内業務

ア 総合案内

総合案内は、区役所全体の案内機能を担うものとし、来庁者の用件に応じた案内及び誘導を行うものとする。区役所来庁者の最初の接点となることから、来庁者を早期に認識できるよう、入口付近における立ち位置の工夫、積極的な声掛けの徹底、来庁者の状況に応じた対応を行う等、柔軟に対応できる体制とすること。

(ア) 来庁者の用件に応じたフロア、部署・周辺施設の案内

(イ) 区の広報物、ホームページの掲載記事、イベント情報などの、甲が別途提供する資料に基づく最新情報の提供等

(ウ) 車いすの貸し出し

イ 各階フロア案内

各階フロア案内は、用件の聞き取りを簡潔丁寧に行い、速やかに適切な窓口へ案内するものとする。主な業務については階ごとに以下の(ア)～(エ)のとおり。

(ア) 2～4階及び7～9階共通

- ・フロア案内・問い合わせ対応業務
- ・来庁者の用件に応じた、窓口対応職員への内線電話等による連絡
- ・発券業務（発券機システム等を活用した来庁者案内等）
- ・フロア内の環境整備業務（パンフレットラックの補充、記載台〈2階戸籍住民課で使用する記載台を除く〉清掃、整理整頓・待合椅子の整理等）
- ・発券機等の機器の準備、フロア内の日常管理業務（消耗品の管理・補充等）

(イ) 2～3階

- ・フルセルフレジ（来庁者自ら機器を操作し、納付書を現金で支払うレジ）の操作案内、操作におけるトラブルの一時的対応

(ウ) 4階及び7～9階

- ・窓口業務開始及び終了時における窓口シャッターの開閉作業

(エ) 9階

- ・セルフサービスコーナーへの案内誘導、セルフサービスコーナー内の各種機器の電源スイッチの入切（始業前、終業後）

ウ 上記ア及びイの各案内における共通業務及び注意事項

(ア) 共通業務

- ・区役所内の所管窓口や臨時窓口、施設、設備、イベント、展示等に関する案内
- ・区役所及びその周辺の公共施設、公共交通機関、観光スポット、その他来庁者案内に必要な事項に関する案内
- ・駐車・駐輪場を利用する来庁者に対して利用方法等の案内、及び割引認証の刻印機操作
- ・申込書・チラシ類の配布及び管理・補充業務、内容に関する所管への引継ぎ
- ・通訳機能（タブレット端末、翻訳機等）を活用した来庁者案内・誘導

※日本語の理解が難しい外国人に対し、乙が用意する多言語対応に必要な機器（携帯型翻訳機等）を活用し適切な案内を行うものとする。

・フロア内の場内整理（ごみ拾い、遺失物の確認・防災センターへの届出等）

※業務時間中を通じて実施するとともに、特に業務終了時間帯においては重点的に行うこと。

・車いす等の誘導

※車いす等を利用している者又は移動に際し補助を要する者に対しては、乙が最初の当該手続き窓口までの誘導を行い、以後の手続き窓口、又は庁舎出口までの誘導については、当該窓口職員に引き継ぐものとする。

・その他、案内業務として一般的に想定される範囲内の事項に関する案内

（イ）注意事項

・外国語による対応については、英語による案内対応が可能な従事者を、窓口開庁時間を通して区役所本庁舎内に1名以上配置するものとする。あわせて、中国語、ネパール語、韓国語、ベトナム語、ミャンマー語等、区の人口の構成割合の高い国籍に対応できる言語による案内対応が可能な従事者の配置に努めるものとする。対応にあたっては、乙が用意するインカム等の無線通信機器及び案内補助用端末を活用するなど、来庁者に対し効率的で適切な案内ができるように環境を整備するものとする。

・行政判断又は専門的判断を要する内容については、必要に応じて所管窓口又は甲職員へ引き継ぐものとする。

・乙が来庁者への案内を目的として印刷物等を作成し配布する場合は、あらかじめ甲の承認を得るものとする。

（２）収納業務

ア 収納事務の範囲

（ア）フルセルフレジによる収納（２階～３階）

住民税等の納付書による現金での収納、釣銭や用紙・インクの補充、電源スイッチの入切（始業前、終業後）等の管理を行うこと。フルセルフレジで納付を行う収納業務の一覧は、別添１－１のとおり。

なお、契約期間中に甲が収納する事務を追加した場合も対応すること。

（イ）セミセルフレジ※による収納（９階）

９階フロアにおける手数料等の現金での収納及びキャッシュレス決済補助、釣銭や用紙・インクの補充、電源スイッチの入切（始業前、終業後）等の管理を行うこと。セミセルフレジで納付を行う収納業務の一覧は、別添１－２のとおり。

なお、契約期間中に甲が収納する事務を追加した場合も対応すること。

※現金、クレジットカード、電子マネーなど、支払い方法のみ来庁者が選択の上で支払可能なレジのこと。

（ウ）コインバンダー、両替機による収納（９階）

９階セルフサービス端末機器のコインバンダーによる現金での収納、両替機による釣銭やレシート用紙の補充、電源スイッチの入切（始業前、終業後）等の管理を行うこと。コインバンダーで納付を行う収納の種類は、担当課ごとに下表のとおり。

なお、契約期間中に甲が収納する事務を追加した場合も対応すること。

担当課（令和8年度）	対象
都市計画課	地価公示・基準地価格、標識設置届、開発登録簿、盛土規制調書、用途地域・都市計画概要
道路管理課	道路台帳現況平面図、土地境界図及び管理区域図
道路建設課	生活道路拡幅整備状況
建築課	建築計画概要書、建築台帳照合証明書、指定道路図、建築基準上の道路種別

イ 領収証書の発行

領収証書の発行は、キャッシュレス収納分を除き乙の名において行うものとし、収入受託者である旨を明記した領収印（スタンプ）を捺印しなければならない。なお、セミセルフレジの領収印（スタンプ）は甲の指示する内容で乙が作成するものとし、フルセルフレジの領収印（スタンプ）は甲が作成する。

また、1日の業務が開始される前にフルセルフレジ及びセミセルフレジの領収印（スタンプ）の日付を確認すること。

なお、キャッシュレス収納分の領収証書の発行については、甲が別途指定する方法により行う。

ウ 領収書（レシート）の発行

セミセルフレジにより発行される領収書（レシート）は、キャッシュレス収納分を除き乙の名において行うこと。なお、セミセルフレジにより発行される領収書（レシート）の乙の名称設定は甲が行う。

また、1日の業務が開始される前にセミセルフレジ及びセルフサービス端末機器の領収書（レシート）の日付を確認すること。

なお、キャッシュレス収納分の領収書（レシート）の発行については、甲が別途指定する方法により行う。

エ 収納金の集計等

収納金の集計は、以下のとおり行うものとし、必ず複数の人員で点検すること。なお、収納した現金は、現金出納票に記入しなければならない。

（ア）納付書のあるキャッシュレス支払い以外の収納金

i 乙は、1日の収納金を当日中に集計し、以下の方法を基本として窓口収納金日報を作成のうえ甲の指定する金融機関へ以下「オ」のとおり払い込みを行うこと。あわせて、窓口収納金集計表を作成するとともに、フルセルフレジ、セミセルフレジ、コインバンダーから出力される各精算シート及び収納の根拠となる申請書の写し等を取りまとめて、翌業務日に甲に提出すること。

ii 「窓口収納金日報（納付書あり）」を作成の上、納入済通知書、金融機関へ払い込み済の納入書兼納入済通知書とともに、翌業務日午前中までに甲に提出すること。提出方法については別途の指示に従うこと。

iii 乙は、原符を3年間保管するものとする。

（イ）納付書のないキャッシュレス支払い以外の収納金

i 乙は、1日の収納金を当日中に集計し「窓口収納金日報（納付書なし）」を作成の上、翌業務日午

前9時15分までに甲に提出すること。

ii 甲が作成した領収証書とともに、甲の指定する金融機関へ以下「オ」のとおり払い込みを行うこと。

iii 金融機関に納付済みの領収証書の写しは、収納日の翌業務日の午前中までに甲に提出すること。

(ウ) キャッシュレス支払い分の収納

乙は、1日の収納分を当日中に集計し、甲が別途指定する方法により「窓口キャッシュレス収納日報（納付書あり）」「窓口キャッシュレス収納日報（納付書なし）」を作成の上、翌業務日午前中までに甲に提出すること。

オ 収納金の払込み

(ア) 乙は、キャッシュレス支払いによる収納分を除く収納金について、収納のあった日の翌日の午前中（その日が金融機関の休日にあたる場合は、その直後の業務日。以下この項において「翌日」という。）までに、甲の指定する金融機関へ払い込まなければならない。

(イ) 乙は、翌日の午前中までに払い込むまでの間、収納金の安全を確保するため、甲が指定する金庫に保管する。

(ウ) 金庫には収納金のほか、釣銭、セミセルフレジの領収印（スタンプ）を格納する。

カ 証拠書類の保管及び報告

(ア) 乙は、原符、レジスターの集計表（ジャーナル）、及び金融機関に払い込んだ際の領収書等の証拠書類を、収納日ごとに保管しなければならない。

(イ) 乙は、毎月の業務終了後、1か月分を取りまとめた集計表を作成し、甲に提出しなければならない。

キ 事故の損失の補填

乙はその保管している現金について、亡失その他の事故があったときは、その損失の補てんをしなければならない。

ク 収納事務の原則

(ア) 乙は、指定公金事務取扱者制度の趣旨に基づき収納事務を行うこと。

(イ) 乙は、善良な管理者としての注意をもって金銭を管理し、適確な事務処理を行わなければならない。

(ウ) 乙は、甲が交付する収納事務の委託に関する受託者証を、収納窓口等の見やすい場所に掲示しなければならない。

(3) 上記各業務履行における留意事項

乙は、本委託業務を円滑かつ安定的に遂行するため、自らが有する知見を活用し、効率的・効果的な業務運営に努めること。また、業務の実施にあたり把握した課題については、甲と連携しながら適切な対応を行うこと。

ア 乙は、来庁者に対する窓口案内において、受動的な対応にとどまることなく、来庁者の状況を的確に把握し、必要に応じて積極的に声掛けを行い、親切かつ分かりやすい支援を行わなければならない。

イ 乙は、来庁者に対する接遇が甲の信用及び行政サービス全体の評価に重大な影響を与えることを十分に理解し、公務に準じた高い倫理観及び規律をもって対応しなければならない。

ウ 乙は、本業務に従事する者による不適切な接遇が生じないよう、指導・監督を徹底するとともに、問題が生じた場合には、速やかに是正措置を講じるものとする。

エ 乙は、本業務に従事するすべての者に対し、個人情報及びプライバシー保護の重要性について周知徹底を図るものとする。

(4) 非常時・例外時における共通業務事項

来庁者への通常の案内対応とは異なる事象が発生した場合には、次のとおり対応を行うこと。

フロア内での異常、又は来庁者への対応が困難な状況を発見した場合には、周囲の安全確保及び当該来庁者の状態把握に努めるとともに、速やかに声掛けや誘導を行い、必要に応じて職員へ連絡し、適切に引き継ぐこと。

ア 来庁者が高齢、身体が不自由である等、特段の配慮を要する場合における誘導及び必要な支援

イ 来庁者から苦情又は要望を受けた場合の一次対応及び、解決が困難な場合の所管職員への引継ぎ並びに甲への報告

ウ 配置場所又は業務範囲にかかわらず、区役所各担当窓口の業務に属さない用件等で、対応が困難な場合の甲担当者への引継ぎ

エ 災害時における区民の一時避難及び誘導等の初期対応

オ 急病人等を発見した場合の一次的な救急対応並びに救急隊到着時及び甲への引継ぎ

カ 不審者、不審物又は騒乱行為等を発見した場合の速やかな甲への連絡

7 業務配置人員

甲が指定する配置場所（別添１－３のとおり）に配置する従事者の最低水準は、下表のとおりとする。なお、本業務に定める業務区分は、業務内容を明確化することを目的とするものであり、人員配置を当該区分ごとに限定する趣旨ではない。乙は、業務全般の円滑な運営を確保するため、来庁状況、時間帯その他業務の実態に応じて、業務区分を横断した人員配置や業務の兼務等を含む柔軟な体制により、業務を適切に執行するものとする。

なお、業務内容に変更が生じた場合には、必要に応じて甲乙協議の上、対応を行うものとする。

また、生活保護費受給日、住民税の申告時期、引越しシーズン、学童クラブの申し込みなどの各繁忙期については、混雑による待ち時間の大幅増で区民サービスが低下することのないよう、各フロアの繁忙期一覧（別添２）に示す時期のほか、来庁状況に応じて人員配置を増員すること。

業務内容	配置場所	通常期最低水準	繁忙期最低水準
総合案内	1 階	2 ポスト	
各階フロア案内	2 階	2 ポスト	3 ポスト
	3 階	1 ポスト	2 ポスト
	4 階	1 ポスト	2 ポスト
	7～8 階	1 ポスト	2 ポスト
	9 階	1 ポスト	
収納業務	9 階セミセルフレジ及び コインバンダー	2 ポスト ※うち 1 ポストは 9 階フロア案内と兼務	

	収納金事務処理	1 ポスト ※当該業務の実施に必要な時間帯に応じて必要な人員を配置すること
--	---------	--

8 業務の執行・管理等

(1) 現場管理責任者

現場管理責任者は、他自治体等における案内業務等（来庁者等に対して対面により案内又は誘導を行う業務。総合案内業務、フロア案内業務、窓口案内業務、受付案内業務等）及び公金収納事務に関する職務経験及び知識を十分に有するとともに、業務従事者の指揮監督、業務管理及び関係者との連絡調整を適切に行う能力を有する者とし、管理運営強化並びに円滑な業務執行のため専任とし、業務時間中は甲と協議の上、決定した業務場所に常駐すること。

なお、現場管理責任者については原則として通常の窓口業務その他の定常的な業務には従事せず、業務従事者の指揮監督、業務管理、調整、連絡及び品質確保に専念するものとする。

現場管理責任者の業務は次のとおりとする。

- ア 下記（2）及び（3）で定める現場副管理責任者、業務従事者を指導監督すること。
- イ 業務従事者に対し、労働法令等に基づく労務管理を適切に行うこと。
- ウ 要望や苦情対応・イレギュラー対応における二次判断の指示を行うこと。
- エ 効率的な業務運営を行うための改善活動を行うこと。
- オ 委託業務の履行状況を管理し、甲に定期的に報告すること。

(2) 現場副管理責任者

現場副管理責任者は、他自治体等における案内業務等（来庁者等に対して対面により案内又は誘導を行う業務。総合案内業務、フロア案内業務、窓口案内業務、受付案内業務等）及び公金収納事務に関する職務経験及び知識を有する者とする。なお、上記（1）の現場管理責任者の不在時には、その職務を代理する。

現場副管理責任者の業務は次のとおりとする。

- ア 下記（3）で定める業務従事者を指導監督するとともに、委託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。
- イ 業務従事者の指導・教育を行うこと。
- ウ 要望や苦情対応・イレギュラー対応における一次判断の指示を行うこと。
- エ 現場改善提案の実施を行うこと。
- オ 当業務に必要な案内情報の収集・整理、資料作成及びマニュアル・研修資料等の作成を行うこと。

(3) 業務従事者

業務従事者は、上記（1）及び（2）の現場管理責任者及び現場副管理責任者からの指示や命令により業務を遂行する。ただし、次の素養や業務の知識を有していること。

- ア 一般常識を兼ね備え、基本的なビジネス・マナーを有していること。
- イ 甲が行う事業や行政サービス等の内容について知識の習得及び情報収集に意欲的な姿勢であること。また、甲以外が行う事業に関する情報についても、本事業の遂行に必要な場合は同様とす

る。

ウ 業務の要点や手続、公共性を十分理解し、円滑に業務を行うことが可能な知識を有していること。

なお、甲は、業務従事者が上記ア～ウに不適合者があると認めた時は、その旨を乙に通知し、当該業務従事者の変更を申し出ることができる。この場合、乙は実情を調査の上、文書による報告書を提出し、甲と協議の上、速やかに業務従事者の変更等の措置を講ずること。

(4) 人員配置

乙は、当業務を遂行するにあたり、前記(1)～(3)を満たすよう現場管理責任者、現場副管理責任者及び業務従事者を適宜、適切に配置し、次に掲げる状況が発生させないようにすること。

ア 受付を待つ来庁者がいるにもかかわらず、各フロア等で業務従事者が対応できない状況。

イ 現場管理責任者、現場副管理責任者が不在のため、甲との連絡、調整又は協議ができない状況。

ウ 欠員等により、本業務の遂行に支障を来す状況。

(5) 従事者名簿の提出

乙は、事前に現場管理責任者、現場副管理責任者及び業務従事者の顔写真付き名簿を甲に提出すること。また、急な変更が生じた場合は口頭で連絡した上で後日甲に変更後の名簿を提出すること。

(6) 従事計画書の提出

乙は、原則として毎月25日まで(25日が休日の場合はその翌業務日)に、翌月の従事者の業務従事計画書を甲に提出すること(7月分の計画書は契約締結以降、速やかに提出)。提出後に従事者を変更した場合においては、当該変更前日までに甲に提出すること。

(7) 雇用主の法令順守等

乙は、現場管理責任者、現場副管理責任者及び業務従事者の雇用主として、労働基準法や中野区公契約条例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。

また、乙は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。

(8) 従事者の制服等

ア フロアマネージャー(総合案内・各階フロア案内)に従事する者は、制服の着用を基本とする。

イ 制服のデザインは統一し、常に清潔と品位を保つものを着用すること。なお、制服の色、デザイン等についてはあらかじめ甲と協議し、承認を得ること。

ウ 従事者の身だしなみについては、来庁者に不快感を与えることのないよう、甲が定める「身だしなみガイドライン」を参考にする。乙は、業務の遂行にあたっては、甲の「身だしなみガイドライン」に準じる服装をするよう努めることとし、制服は、乙において清潔な状態を保つこと。

エ 乙は、業務の遂行にあたり名札を用意し従事者に携行させるほか、正当な請求があった場合は、提示しなければならない。なお、当業務の従事者でなくなった場合は、乙は直ちに名札を回収する等の適切な処置を行うこと。

オ 甲は、業務の遂行にあたり必要となる従事者用入退室カードキー及び複合機カード(以下、「カードキー等」とする。)を従事者に貸与する。乙は、貸与されたカードキー等を厳重に管理し、従事者への適切な指導を行うこと。

また、従事者はカードキー等を業務で使用しなくなった場合は、直ちに甲に返却する等の適切な処置を行うこと。

なお、カードキー等の紛失、盗難、破損その他管理上の事故が生じた場合には、従事者は速やかに乙へ報告し、乙はその内容を直ちに甲へ報告するとともに、甲の指示に従い必要な対応を行うものとする。

カ 乙は、従事者による執務室内での個人情報等の持ち出し防止のため、透明バッグの利用を義務づけるなどの対策を行うこと。

(9) 責任者等の変更

現場管理責任者及び現場副管理責任者の変更が生じる場合には、原則としてその1か月前までに文書により報告すること。ただし、現場管理責任者及び現場副管理責任者を双方同時期に変更することはできない。

また、後任が決定した場合は、速やかに文書により報告すること。なお、当業務への影響がないよう十分な引継ぎを行い、甲の承認を得ること。

(10) 執務スペースの利用

甲職員の勤務時間外等、職員がいない状況での執務スペースの利用については、事前に甲と乙との間で協議し、利用方法等を確認すること。

(11) 自転車等による通勤

区役所敷地内には、従事者の通勤用具（自転車・バイク等）の駐輪・駐車スペースを確保することはできない。よって、受託業務の従事者が区役所にて当業務に従事するために通勤用具を使用する場合には、乙の責において、その通勤用具を駐輪・駐車するための場所を用意すること。

9 業務実施計画書等の提出

(1) 業務実施計画書の作成

乙は、契約締結後、甲が指定する日までに、当業務の内容を把握し、実施計画、業務体制、要員配置、書類管理、業務で使用する各種様式等業務の運営に必要な業務設計を行い、「業務実施計画書」を作成し甲に提出すること。

(2) 業務マニュアルの作成

乙及び甲職員等の業務経験者が何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないよう、また従事者が自立的・安定的に業務ができるよう、各業務の作業手順等について記載された業務マニュアルを作成し甲に提出すること。業務マニュアルは、作成後も必要に応じて随時内容の改変を行い、改訂版を甲へ提示すること。

(3) 資料の提出

上記(1)及び(2)の資料については、電子データで作成し、区にメール等で提出すること。

10 研修等

乙は、業務従事者、現場管理責任者及び現場副管理責任者に対し、当業務を遂行する上で必要な知識及び能力を習得させるため、次の事項に留意し、乙の責任において、計画的かつ必要に応じて研修その他の教育訓練を定期的又は適時に実施するものとする。

また、乙は、従事者間で業務理解度や来庁者対応に著しい差が生じないよう、定期的に従事者の習熟状況を把握するとともに、必要に応じて追加的な研修又は情報共有を行うものとする。

なお、研修を行うに当たり、事前に教育訓練に関する「研修実施計画書」を区に提出するとともに、研修後速やかに「研修実施報告書」を作成し提出するものとする。

(1) オリエンテーション研修を行う場合の留意事項

- ア マナー、コミュニケーション、端末機操作等当業務を適切に遂行できる能力を習得させること。
- イ 個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守が徹底されるよう十分な研修を行う等配慮すること。

(2) スキルアップ研修を行う場合の留意事項

- ア 個人情報保護の重要性を認識させるために適切な研修を行うこと。
- イ 従事者の当業務に対する習熟度を把握し、それに応じた適切な研修を行うこと。
- ウ 業務内容の変更等があった場合は、甲が提供する資料に基づき適切に当業務が遂行できるよう迅速かつ十分な研修を行う等配慮すること。
- エ 障害者や外国人などの方にも適切な案内を行えるよう研修を行うこと。

(3) その他

甲が主催又は実施する研修等のうち、当業務の円滑な遂行又は来庁者対応の質の向上に寄与する内容を含むものについては、必要に応じて従事者を参加させる等、その活用を図るものとする。

11 報告等

(1) 報告会

甲と乙は、円滑な業務の遂行のため、少なくとも月に1回、当業務に係る連絡調整会議を開催して情報を共有し、双方の協力の下、課題の解決や業務の改善改革を行うものとする。また、必要に応じて、随時連絡調整・打合せ等を実施すること。

なお、乙は、会議内容等の要録を作成し、速やかに甲へ提出すること。

(2) 報告書類

乙が甲に対して行う当業務の実施状況及び成果等の定期的な報告は次のとおりとする。

時期	成果物	期限
契約締結後	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施計画書（業務体制図を含む） ・業務従事者名簿 ・業務マニュアル ・研修実施計画書 ・研修実施報告書 ・従事者研修資料一式 ・セルフモニタリング調査結果報告書 	契約締結後、甲が指定する日 （研修実施報告書及び従事者研修資料一式は研修実施後速やかに） （セルフモニタリング調査結果報告書はセルフモニタリング実施後速やかに）
日次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日報（1日の処理件数・処理内容、業務実施に係る課題並びに特に報告すべき事項） 	業務実施日の翌業務日
月次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務従事計画書 	業務予定月の前月25日まで（25日が休日の場合はその翌業務日）
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務月報（処理件数・処理内容・業務 	毎月業務完了後、速やかに提

	実績、業務実施に係る課題とその改善策、前月の課題事項に対する対応状況等) ・ 報告会要録 ・ 報告会資料	出。
契約終了時	・ 業務報告書(業務実績、履行水準の達成状況等、運営上の課題、研修等)	契約終了まで
契約終了時の業務引継ぎ	・ 業務マニュアルや手法、運営上の留意点	契約終了の2か月前まで
契約終了時の業務引継ぎ	・ 処理が未完了の案件、今後対応を要する案件及びそれらの進捗状況が分かる資料	契約終了まで

(3) セルフモニタリングの実施

乙は、来庁者の意見を把握し、区民サービスの質の向上を図るため、アンケート等を活用したセルフモニタリングを実施し、その結果を甲に報告するものとする。セルフモニタリングの実施方法、時期及び内容については、甲と協議の上、決定する。

(4) 履行状況の確認及び評価

甲は、乙から提出される各種報告書、連絡調整会議での報告内容、セルフモニタリングの結果等に基づき、本委託業務が目的に沿って適切かつ安定的に履行されているかを総合的に確認し、必要に応じて改善を求めるものとする。乙は、甲から改善を求められた場合には、速やかに必要な措置を講じ、その結果を文書により甲に報告するものとする。

12 業務の引継ぎ

(1) 乙は、当業務の履行期間が満了するとき(満了後も引き続き当業務を遂行することとなる場合を除く。)又は契約書の規定に基づく契約の解除があるときは、本契約期間中に甲が指定する引継ぎ期間に業務引継ぎを行うこと。引継書には当業務の遂行に関する留意事項、懸案事項、処理途中の案件を含むものとし、引継ぎ期間前に電子データで甲へ提出すること。

(2) 甲からの資料等の請求には、全て応じるものとする。また、甲が行う後任受託者への事前説明について、甲の求めに応じ立ち会うこと。

(3) 業務の引継ぎに関する費用は、乙の負担とする。

(4) 乙の引継ぎの重大な過失があり問題が生じた場合は、乙の責任において、引継ぎ及び業務支援を引継ぎ後も実施すること。

(5) その他、業務引継ぎの内容及び方法等の詳細については、甲と乙との協議の上、定めること。

13 情報安全対策、危機管理等

乙は、当業務の遂行に当たり、次の対策を実施する。

(1) 中野区情報安全対策基準等の遵守

乙は、甲が定める「中野区情報安全対策基準」及び別添3「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」を

遵守する。

(2) 業務用端末等の取り扱い

乙は、業務履行のため所有する業務用端末等の情報機器を持ち込む必要がある場合、別添3「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」に準じ、甲が定める「機器持込み依頼書」を、目的、期間、作業内容、責任者、持込機器、基本ソフト内容を明確にして、甲の情報安全保護担当者（担当課長）の承認を得るものとする。その他、情報機器を除く貸与品以外の備品等を使用する場合は、事前に甲へ届け出その許可を得るものとする。

なお、業務用端末等には、区民等の個人情報の記録を禁止する。

(3) 緊急時の体制

乙の責務において緊急時の体制を整備し、業務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乙の負担で講じること。

乙は、緊急事態が発生した場合又は発生するおそれがある場合には、本業務の受託者として、当該事態に対する第一次的な対応責任を負うものとし、直ちに必要な初動対応を行い速やかに甲へ報告するとともに、甲と共同の上でその後の対応を行うものとする。

乙は緊急事態への迅速かつ適切な対応を確保するため、具体的な対応手順を定めた緊急時対応マニュアルを整備し、本業務に従事する者に周知徹底するとともに、当該マニュアルに基づき第一次対応責任をもって行動させなければならない。

(4) 事件・事故等の緊急報告

事件・事故など緊急性のあるものの報告については、初動は口頭によるものとし、その後、事故に係る発生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析及び今後における防止策を事故報告書にまとめ、甲に報告しなければならない。

(5) 機器等の障害、事故、災害等

万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、当業務遂行に支障をきたすことがないように甲と連携して十分な対応を図ること。

(6) 大規模災害等における非常時の対応

大規模災害発生時等における閉庁日及び臨時窓口開設時の業務実施体制及び指揮命令系統を平常時より確立し、甲から要請があった場合は、速やかに対応しなければならない。業務場所、業務時間及び業務内容については、甲が決定し指定する。なお新型インフルエンザなどの感染症の大流行等により業務の遂行方法を変更しなければならない場合、事業者はあらかじめ甲に業務継続計画書を提出するとともに甲の承認を得なければならない。

(7) 大規模災害等における非常時の対応に係る費用負担

非常時の閉庁日及び臨時窓口開設時の対応に関して追加の費用が生じる場合には、甲乙双方が協議の上、当業務委託とは別にこれを決定する。

14 個人情報保護・秘密保持

(1) 委託業務の遂行上、甲が委託した業務の実施上知り得た個人情報及びその他機密情報については、別添4「個人情報保護に関する遵守事項」に準じて取り扱うこと。

(2) 乙は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が承認する「プライバシーマーク」又は「ISMS 適

合性評価制度」の認定を受けた事業者でなければならない。

15 管理委託する物品等

- (1) 甲は、業務を遂行するのに必要な管理委託対象物品等を「財産の交換、譲与、無償貸与等に関する条例」第9条の規定に基づき、乙に無償で使用させることができる。ただし、甲からその使用について変更等の指示がある場合はその指示による。
- (2) 乙は、管理委託対象物品等を善良なる管理者の注意をもって維持管理しなければならない。また、乙が使用する管理委託対象物品等の維持、修理、保守等のために要する経費は、甲の負担とする。ただし、乙の責めに帰すべき事由により修理する必要が生じた場合の当該修理に要する経費についてはこの限りではない。
- (3) 乙は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む）には、本業務に関し貸与を受けた貸付物品等を遅滞なく甲に返還しなければならない。
- (4) 本業務委託に関して乙に貸与する管理委託対象物品等については、下表のとおりとする。また、その他必要に応じて貸与する物品等については、別途協議する。

項目	甲	乙
中野区役所 (休養スペース、ロッカーを含む。通勤用具の駐輪・駐車スペースは含まない)	区施設内にスペースを用意する	負担しない
窓口業務等遂行場所(机・椅子・領収証書等を保管するキャビネットを含む。配置及び規模については協議する)	負担する	負担しない
光熱水費、通信費	区施設・設備及び貸与備品等の維持管理に必要な経費(光熱水費、通信費等)を負担する	左記以外を負担する
金庫(W350mm×D380mm×H340mm)	負担する	負担しない
窓口業務に必要な備品及び消耗品のうち、以下のもの ・ 庁内情報端末2台 ・ 電話機13台 ・ 入退室カードキー人数分 ・ 複合機カード5枚程度 ・ シュレッダー1台 ・ 発券機11台 ・ 発券機置台(南京錠含む)7台 ・ 複合機1台 ・ セミセルフレジ2台 ・ フルセルフレジ2台	負担する	負担しない

<ul style="list-style-type: none"> ・通訳システム（タブレット端末）5台 ・駐車場割引認証の刻印機7台 ・コインバンダー5台 ・両替機1台 ・音声拡張補助機器2台 ・軟骨伝導イヤホン1台 ・電子メモ12台程度 ・窓口用老眼鏡3セット程度 ・セミセルフレジに係るレシート用紙、CD-R ・フルセルフレジに係る記録用紙、インク ・発券機用紙 ・コインバンダーに係るレシート 		
窓口業務に必要な備品 <ul style="list-style-type: none"> ・翻訳機多言語対応に必要な機器（携帯型翻訳機等） 窓口業務に必要な消耗品 <ul style="list-style-type: none"> ・記載台（2階戸籍住民課で使用する記載台を除く）、案内業務に付随して使用する事務用品、その他軽微な消耗品 ・窓口カウンター、記載台等の清掃用品 	負担しない	負担する
業務に使用するパソコン及び周辺機器	負担しない	負担する
手提げ金庫、釣銭、収入印紙、手書き用の領収書、セミセルフレジ受付用領収（スタンプ）印	負担しない	負担する

16 環境配慮

乙は、当業務の履行にあたり、甲の環境基本計画及び環境マネジメントシステムの趣旨を理解し、業務履行上の環境保全等について十分配慮すること。

17 再委託の禁止

乙は、本契約による業務を第三者に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は、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容、事業執行の場所を甲に通知し、甲の承諾を得なければならない。また、再委託業者に対しても本契約の内容を遵守させなければならない。

18 障害を理由とする差別の解消の推進

本契約の履行に当たっては、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の

意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすること。

19 契約解除

乙が、本仕様書に記載した条件を履行しない場合は、甲は、契約を解除することができる。

20 損害賠償

乙が、本仕様書に記載した条件に違反し、甲に対して損害を発生させた場合は、乙は、甲に対してその損害を賠償しなければならない。

また、乙の責めに帰すべき事由により管理委託対象物品等に損害が生じた場合は、乙はその損害を賠償するとともに、施設については乙の責任において現状に復帰すること。

21 支払方法

毎月の業務完了、検査合格の後、正当な請求のあった日から30日以内に当該月分を支払う。

22 協議事項

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の内容に疑義が生じた場合については、甲乙誠意をもって協議のうえ、決定するものとする。

別添1-1フルセルフレジ収納業務一覧

NO	収納項目	区担当課（令和8年度）
1	寄付金	財政課
2	庁内印刷代金	総務課
3	コピー機・全自動印刷機利用代金	総務課
4	契約辞退に伴う入札保証金相当額	契約課
5	契約解除に係る違約金	契約課
6	契約期間の延伸に伴う遅延違約金	契約課
7	防災広場占用料	防災危機管理課
8	防災要員住宅使用料	防災危機管理課
9	防災要員住宅カーナビ使用料	防災危機管理課
10	臨時運行許可番号標識升償金	戸籍住民課
11	軽自動車税現年課税分	税務課
12	軽自動車税滞納繰越分	税務課
13	軽自動車税（延滞金）	税務課
14	特別区民税・都民税（普通徴収現年度分） 特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収現年度分）	税務課
15	特別区民税・都民税（普通徴収過年度分） 特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収過年度分）	税務課
16	特別区民税・都民税（普通徴収滞納繰越分） 特別区民税・都民税・森林環境税（普通徴収滞納繰越分）	税務課
17	特別区民税・都民税（特別徴収現年度分） 特別区民税・都民税・森林環境税（特別徴収現年度分）	税務課
18	特別区民税・都民税（特別徴収滞納繰越分） 特別区民税・都民税・森林環境税（特別徴収滞納繰越分）	税務課
19	特別区民税・都民税（延滞金） 特別区民税・都民税・森林環境税（延滞金）	税務課
20	弁償金 原動機付自転車標識等	税務課
21	特別区民税・都民税（特別徴収退職所得分） 特別区民税・都民税・森林環境税（特別徴収退職所得分）	税務課
22	国民健康保険医療料現年分	保険医療課
23	国民健康保険医療料滞納繰越分	保険医療課
24	国民健康保険医療料延滞金	保険医療課
25	後期高齢者医療保険料現年分	保険医療課
26	後期高齢者医療保険料滞納繰越分	保険医療課
27	後期高齢者医療保険料延滞金	保険医療課
28	西側広場使用料	文化振興・多文化共生推進課
29	区民会議室等使用料	文化振興・多文化共生推進課
30	中野サンプラザ前広場の賃付	文化振興・多文化共生推進課
31	区政資料有料頒布等	文化振興・多文化共生推進課
32	保育園保育料	保育園・幼稚園課
33	幼稚園保育料	保育園・幼稚園課
34	休日保育	保育園・幼稚園課
35	未熟児養育医療自己負担金	子育て支援課
36	中野区母子生活支援施設自己負担金	子育て支援課
37	ホームヘルプサービス自己負担金	子育て支援課
38	年末保育事業利用料	子育て支援課
39	病児・病後児保育事業利用料	子育て支援課
40	一時保育事業利用料	子育て支援課
41	学童クラブ保育料	育成活動推進課
42	区有財産貸付に伴う貸付料（中野区子ども・若者支援センター）	子ども・若者支援課
43	入院助産施設入所費徴収金	子ども・若者支援課
44	若者フリースペース電話料金	子ども・若者支援課
45	中野区子ども・若者支援センター飲料水等自動販売機の電気料金	子ども・若者支援課
46	児童入所施設措置費等負担金	児童福祉課
47	東京都児童相談センター治療指導事業の利用に係る給食費	児童福祉課
48	一時保護所食事代	児童福祉課
49	告示事項証明書・印鑑登録証明書	地域活動推進課
50	中野区区民公益活動推進基金への寄付	地域活動推進課
51	なかの生涯学習大学受講料	地域活動推進課
52	保健福祉施設等使用料	地域活動推進課
53	土地・建物等使用料	地域活動推進課
54	高齢者農園自己負担金	地域包括ケア推進課
55	介護保険料現年度分	介護保険課
56	介護保険料滞納繰越分	介護保険課
57	介護保険料延滞金	介護保険課
58	中野中温水プール使用料	スポーツ振興課
59	二中温水プール使用料	スポーツ振興課
60	住民検診使用料	保健予防課
61	あき地除草委託	生活衛生課
62	工場変更認可申請手数料	環境課
63	環境基金寄付金	環境課
64	みどりの教室負担金（教材費）	環境課
65	行政財産使用料	こみゼロ推進課
66	生きびん売却契約に基づくびん売却代金	こみゼロ推進課
67	区有財産貸付料	こみゼロ推進課
68	アルミ缶・スチール缶売却契約に基づく缶売却代金	こみゼロ推進課
69	再商品合理化拠出金	こみゼロ推進課
70	有償入札拠出金	こみゼロ推進課
71	行政財産使用に伴う光熱水費の徴収	こみゼロ推進課
72	区有財産貸付に伴う光熱水費の徴収	こみゼロ推進課
73	使用済小型電子機器等売却	こみゼロ推進課
74	区有財産貸付に伴う光熱水費の徴収	清掃事務所南中野事業所
75	区営住宅保証金	住宅課
76	マンション管理計画認定制度に係る認定申請の審査手数料	住宅課
77	中野区高齢者向け優良賃貸住宅に係る地代	住宅課
78	区営新井住宅に係る地代	住宅課
79	福祉住宅敷地内設置の自動販売機電気料金	住宅課
80	福祉住宅維持管理に係る家主負担金	住宅課
81	福祉住宅維持管理に係る併設施設運営事業者負担金	住宅課
82	福祉住宅等管理人の光熱水費自己負担金	住宅課
83	区営住宅返還に伴うあき家補修費の使用者負担金	住宅課
84	行政財産使用料	住宅課
85	福祉住宅家主の光熱水費負担金	住宅課
86	福祉住宅併設施設運営事業者の電気料金負担金	住宅課
87	まちづくり事業住宅使用料	まちづくり事業課
88	まちづくり事業用地賃借料	まちづくり事業課
89	まちづくり事業住宅共益費	まちづくり事業課
90	教育財産使用料（土地）	子ども教育施設課
91	教育財産使用料・普通財産使用料（電柱・電線・ガス管等）	子ども教育施設課
92	緑野小学校内障害児施設の電気料金	子ども教育施設課
93	議員記章の実費弁償	区議会事務局
94	区政情報公開請求、保有個人情報の開示等の請求における写しの交付に伴う実費の請求	全所属

別添1-2 セミセルフレジ収納業務一覧

NO	収納項目	区担当課（令和8年度）
1	区政資料の有償頒布	広聴・広報課（広報担当）
2	区政資料の有償頒布（コピーサービス料金等及び情報公開請求に係る費用含む）	区民サービス課
3	区民会議室等使用料	文化振興・多文化共生推進課
4	西側広場使用料	文化振興・多文化共生推進課
5	区政資料の有償頒布	文化振興・多文化共生推進課
6	小学校体育館開放使用料	スポーツ振興課
7	中学校体育館開放使用料	スポーツ振興課
8	義務教育施設使用料	スポーツ振興課
9	開発行為登録簿の写し発行手数料	都市計画課
10	開発行為として申請する際の許可申請手数料	都市計画課
11	開発行為証明書発行手数料	都市計画課
12	盛土規制法調書の写し発行手数料	都市計画課
13	盛土規制法証明書発行手数料	都市計画課
14	盛土規制法申請手数料	都市計画課
15	コピーサービス料金等	都市計画課
16	道路境界証明手数料	道路管理課
17	法定外道路証明手数料	道路管理課
18	道路幅員証明手数料	道路管理課
19	道路占用料	道路管理課
20	河川占用料	道路管理課
21	公共溝渠占用料	道路管理課
22	コピーサービス料金等	道路管理課
23	屋外広告物許可申請手数料	道路管理課
24	コピーサービス料金等	道路建設課
25	占用料	公園課
26	多目的運動場使用料	公園課
27	公園境界証明発行手数料	公園課
28	証明	建築課
29	住宅用家屋証明書	建築課
30	確認適判なし	建築課
31	計変適判なし	建築課
32	設備	建築課
33	工作物	建築課
34	中間検査	建築課
35	完了検査	建築課
36	長期優良	建築課
37	低炭素	建築課
38	認定	建築課
39	省エネ適合判定	建築課
40	省エネ認定	建築課
41	特例許可	建築課
42	仮設	建築課
43	仮使用	建築課
44	位置指定道路申請手数料	建築課
45	位置指定図交付手数料	建築課
46	コピーサービス料金等	建築課
47	その他	建築課

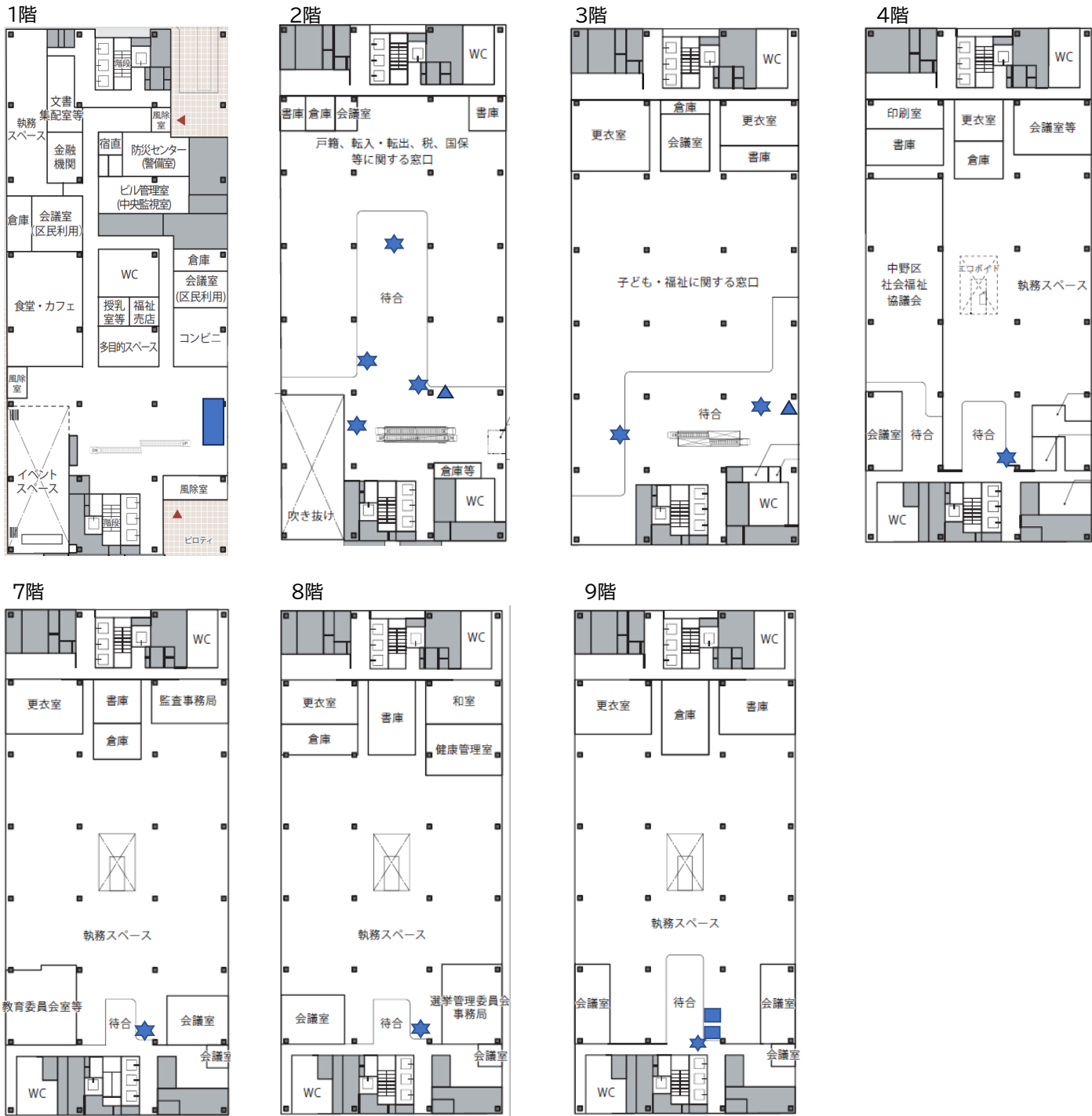
別添1ー3 各業務配置場所

■ …総合案内カウンター ★ …発券機 ■ …セミセルフレジ ▲ …フルセルフレジ

※本別添に示す配置は、発券機等の設備位置を示すものであり、フロアマネージャーの立ち位置を固定するものではありません。
来庁状況等に応じ、フロア内を柔軟に移動しながら業務を行います。また、常時配置を行わない階については、必要に応じて他のフロアから応
援対応を行います。

※発券機等の設備位置、各諸室名、窓口業務内容は変更となる場合があります。

※地下階、5階、6階及び10階以上の配置はありません。



2階繁忙期

戸籍住民課:3月第2週～4月第2週(引越しシーズン)

保険医療課:6月第3週～7月第3週(保険料決定通知発送、外国籍留学生減免手続)

税務課:2月第3週～3月第3週(税申告関連手続)

3階繁忙期

子育て支援課:8月第2週～第4週(児童手当、児童扶養手当現況届提出)、3月第1週～4月第4週(転入に伴う児童手当関連手続)

保育園・幼稚園課:10月第1週～第4週 (保育園入園申込手続)

保険医療課(後期高齢者医療):7月第1週～8月第4週(保険料決定通知発送)、3月第1週～第4週(転出入繁忙期)

介護保険課:6月第3週～7月第4週(保険料決定通知発送)、3月第1週～第4週(転出入繁忙期)

障害福祉課:3月第1週～4月第4週(手帳住所変更手続)、6月第1週～7月第4週(人工透析更新申請手続)

4階繁忙期

生活援護課:毎月初旬または月末(生活保護受給日)

7階繁忙期

学務課:3月第1週～4月第4週(引越しに伴う転入手続)、6月第1週～第4週(就学援助にかかる手続)

育成活動推進課:11月第2週～12月第2週(学童クラブ受付)

情報資産を取り扱う業務委託契約事項

1 情報セキュリティ体制の整備

以下を整備し、区へ関係する文書を提出すること。

- (1) 受託者は、区に対して本契約の履行に関する責任者、監督者及び作業従事者の名簿を届け出ること。
区が作業従事者に身分証明書の提示を求めた際は、速やかに提示ができるようにすること。
- (2) 受託者は、情報セキュリティ事故等発生時の連絡体制、対応方法（対処手順、責任分界点、対処体制等）について明示すること。
- (3) 区の情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守すること。
- (4) 受託者は、作業従事者に対し情報セキュリティ対策について教育を行うこと。区が求めた場合は、教育の記録を提示すること。
- (5) 受託者は、区と協議のうえ、作業従事者ごとの作業場所、業務、情報資産等のアクセス制限を定めること。
- (6) 受託者は、第三者が提供するサービスを利用している場合、サービスレベルの達成状況及びセキュリティ上の要求事項が適切に実行されていることを監査または検査などで確認し、区に報告すること。
- (7) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法を取り決めること。

2 情報資産の取り扱い

(1) 取り扱い

受託者は、区が決定した情報資産の分類に基づき、区と同様に情報資産の取り扱いを行うこと。

ア 情報資産の漏えい、紛失、改ざん及び破損を防止すること。

イ 業務上必要のない情報資産を作成しないこと。

ウ 情報資産を必要以上に複製及び配布しないこと。

エ 業務以外の目的に情報資産を利用しないこと。

オ 区が決定した情報資産分類の価値が高い情報資産は、施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。その他の情報資産は、必要に応じて施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。

カ 個人情報漏えい防止のための技術的安全管理措置を講じること。

(2) 搬出入

受託者は、区が提供した情報資産の搬出入が必要な時には、事前に区の承認を得ること。また、情報資産の暗号化等の技術を活用し、盗難、不正コピー等の防止を厳重に実施すること。

(3) 記録

区が提供した情報資産の内容及び交換・持ち出し等の履歴に関しては記録すること。

(4) 記録媒体の制限

受託者は、区が提供した情報資産の不正な持ち出しや不適切な情報の混入を防止するため、業務に使用する記録媒体を制限すること。

(5) 区が提供した情報資産の返還・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産等について本契約終了後、速やかに区に返却するか、消去又は廃棄してその旨を書面で報告すること。

(6) 記録媒体等の修理・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産が含まれる記録媒体を有する機器を修理・廃棄する必要がある場合は、事前に内容を消去できる場合を除き修理又は廃棄事業者と機密保持義務を設けるとともに、廃棄時は情報資産の磁気破壊装置や消去専用ソフトによる消去、または物理的破壊等を行い、その旨を書面で報告すること。

(7) 情報機器の持ち込み

受託者は、業務履行のため受託者が所有する業務用パソコン等の情報機器を区の機密区域及び業務区域に持ち込む必要がある場合は、文書をもって区の承認を受けること。また、持ち込み機器を区の機器もしくはネットワークと接続する必要がある場合については、区の情報セキュリティ対策に準じた対策を図り、その対策内容を提出して承認を得ること。

3 守秘義務

受託者は、本契約に基づき業務上知り得た情報について、第三者に開示・提供・漏えいしてはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

4 区による監査・検査

区が、受託者に対して本契約内容における情報セキュリティ対策が遵守されていることを確認するため、必要に応じて情報セキュリティ監査又は検査を行う際に、受託者は、区の情報セキュリティ監査又は検査が円滑に遂行できるよう協力すること。

5 情報セキュリティインシデント発生時の対応

受託者は、個人情報の漏えい、紛失、盗難、誤送信等の事故が発生し、又はそれらの疑いがあるときは、適切な措置を取るとともに、至急、区に報告すること。また、区が情報セキュリティインシデントについて公表する際は協力すること。

なお、事前に情報セキュリティインシデントの状況を追跡する仕組みも構築しておくこと。

個人情報保護に関する遵守事項

- 1 受託者は、この契約を履行するにあたり、個人情報の保護に関する法律等を遵守すること。
- 2 受託者は、この契約を履行するにあたり知り得た個人情報の漏えい、紛失、改ざん及び破損を防止するため、必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- 3 受託者は、この契約業務に従事する者に個人情報を取り扱わせる場合は、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該従事者に対する必要かつ適切な教育及び監督を行わなければならない。
- 4 受託者は、この契約を履行するにあたり、個人情報の安全管理が図られるために責任者(監督者)をおき、その管理体制を中野区に提出しなければならない。
- 5 受託者は、この契約業務に従事する者の名簿を中野区に提出すること。15により再委託する場合は、再委託先の従事者についても同様とする。
- 6 この契約を履行するにあたり個人情報に係る事務の処理に従事している者又は従事していた者は、その事務処理に関して知り得た個人情報を漏らしてはならない。
- 7 受託者は、この契約の履行のために中野区が提供した個人情報の内容を、他の用途に使用してはならない。またそれは契約終了後においても同様とする。
- 8 受託者は、この契約を履行するにあたり知り得た個人情報を第三者に提供してはならない。またそれは契約終了後においても同様とする。
- 9 受託者は、この契約の履行のために中野区が提供した個人情報の内容を複写してはならない。
- 10 受託者は、この契約を履行するにあたり、契約期間終了後も知りえた個人情報について漏洩しないよう徹底した防止措置を講じなければならない。
- 11 受託者は、この契約の履行のために中野区が提供した個人情報を中野区役所内の履行場所より持ち出してはならない。
- 12 受託者は、中野区の指定する資料について、契約業務終了と同時に速やかに返還または廃棄しなければならない。
- 13 受託者は、中野区が提供した個人情報の管理について、書面により報告するとともに中野区が検査を求めた場合は、これに応じなければならない。
- 14 受託者は、この契約の履行にあたり事故が生じたときは直ちに中野区に対して連絡するとともに、遅滞なくその状況について書面により中野区に報告し、中野区の指示に従わなければならない。
- 15 受託者は、この契約による委託業務のうち全部又は主要な部分を一括して、第三者に委託してはならない。ただし、緊急その他のやむを得ない事情により第三者に委託する場合はこの限りでない。再委託することが必要な場合は、あらかじめ当該委託会社の社名、委託内容(範囲)、委託理由、委託先の監督方法等を明記した書面を提出し、中野区の承認を得ること。
- 16 上記に記載する個人情報は、特定個人情報を含むものとする。
- 17 受託者が、この個人情報保護に関する遵守事項に違反して中野区及び第三者に損害を与えたときは、中野区は、受託者に対して損害賠償を請求することができる。なお、本契約終了後に損害が発生した場合も同様とする。また、損害賠償額は、中野区、受託者双方が協議のうえ定めるものとする。