

仕様書

1 件名

中野区戸籍住民窓口等業務委託の業務分析委託

2 履行期間、業務日時等

令和9年5月1日から令和9年6月30日まで

受託者（以下「乙」という。）が中野区（以下「甲」という。）の戸籍住民課の窓口等で業務を履行する場合は甲の窓口等開庁時間内とする。ただし、特別な事情がある場合、甲と協議の上、乙は甲の指示により業務を行うことができる。

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 業務分析の対象となる業務内容

乙は、対象業務について、業務内容、業務フロー、業務量及び関係業務との連携状況を把握し、業務手順書、FAQ及び業務詳細一覧の作成に必要な分析を行うこと。

業務分析の対象となる業務の主な内容は、次のとおりとする。なお、甲が可否の判断を伴う公権力の行使に当たる業務については、本業務の対象外である。

【窓口業務】

（1）マイナンバーカード手続きの窓口受付・交付業務

ア マイナンバーカード申請受付・交付

イ マイナンバーカード継続利用処理、券面更新・期間変更、一時停止解除等手続き

ウ 電子証明書更新・新規発行、暗証番号初期化・変更手続き、その他マイナンバーカードに関する手続き

エ マイナンバーカード券面変更印字作業

（2）証明書に関する窓口受付、出力業務、証明書等の交付、窓口での収納業務

ア 各種証明書等の窓口受付

イ 証明書等の出力・作成

ウ 交付、手数料収納

エ 閲覧用リストの受け渡し業務

オ 印鑑登録申請受付業務

（3）住民記録（引越し・印鑑登録）に関する入力、出力業務

ア 住民異動、印鑑登録に関する申請の入力及びそれに伴う証明書等の出力

イ 在留カード・マイナンバーカード等の券面変更印字等

（4）申請書の記載案内を含めた戸籍住民課業務の窓口案内、電話対応

ア 申請書の記載案内・戸籍住民課業務の発券業務

イ 場内環境整備（ゴミ拾い、忘れ物収集等）※

※平日日中の当該業務については、区が別途契約する全庁フロアマネージャー業務委託契約に基づく2階配置のフロアマネージャーと連携して実施すること。なお、それ以外の実施時については、当該フロアマネージャーが不在となるため、乙において実施する点に留意すること。

ウ 申請書の補充等記載台の整理等の管理

エ 待ち時間や進捗状況の確認対応

オ 戸籍住民課コールセンター電話対応（マイナンバーカード・証明に関すること、その他戸籍住民課の業務にかかる問合せ）

【内部処理業務】

マイナンバーカード関連、証明書に関する郵送、収納業務等の内部処理業務

（１）マイナンバー関係

ア マイナンバーカード交付通知書、申請書等の郵便発送業務

イ マイナンバーカード返戻郵便物処理業務

ウ マイナンバーカード関係書類電子化作業業務

エ マイナンバーカード交付前設定・マイナンバーカード交付事前準備業務

オ 地域事務所用マイナンバーカード処理業務

（２）それ以外

ア 証明書に関する郵送等業務

イ 郵便物の受領・開封・仕分処理業務

ウ 郵送物発送

エ 手数料の集計・払込業務

５ 業務分析の内容

中野区戸籍住民窓口等業務委託を行うにあたり、上記４の業務を把握するとともに、安定した窓口サービスの提供に資する資料を整備するため、次のとおり業務分析を実施し、結果を取りまとめること。

（１）業務分析

乙は、対象業務について次の事項を実施すること。

ア 業務内容及び業務フローの把握

イ 合理的かつ効率的な業務詳細一覧の作成

ウ 上記４に掲げる業務に係る合理的かつ効率的な業務手順書の作成

エ 委託対象となる業務及び留意事項の整理

オ 上記４に掲げる業務に係るFAQ（質疑応答集）の作成

カ 業務実績を簡潔かつ明瞭に把握するための日報及び月報様式の作成

なお、甲が可否の判断を伴う公権力の行使に当たる業務は本業務の対象外とする。

（２）業務分析の実施方法

乙は、業務分析を実施するに当たり、次の方法により現状把握を行うものとする。

ア 現受託事業者へのヒアリング

イ 窓口業務及び内部処理業務の現地確認

ウ 各種マニュアル、手順書等の確認

エ その他、甲乙協議の上で必要と認める調査

（３）業務分析報告書の作成

乙は、業務分析の結果を取りまとめた業務分析報告書を作成し、甲に提出すること。

なお、本契約に基づいて作成した業務分析報告書、業務詳細一覧、業務手順書、FAQ（日報及び月報様式を含む。）の著作権は甲に帰属するものとし、乙は、当該成果物に関して著作人格権を行使しないものとする。また、甲は、本業務により作成された成果物を自由に使用、複製、編集及び改変できるものとする。

（４）業務分析報告書に記載する事項

業務分析報告書には、次の事項を含むものとする。

- ア 対象業務の概要及び現状整理
- イ 業務フロー及び業務手順の整理結果
- ウ 対象業務及び留意事項の整理結果
- エ 業務実施上の課題
- オ その他、甲が必要と認める事項

6 工程管理及び報告

乙は、契約締結後速やかに業務実施計画書を作成し、甲の承認を得ること。

乙は、業務の進捗状況について定期的に甲へ報告するとともに、甲の求めに応じて打合せを実施すること。

7 報告会の実施及び開催時期

乙は、次の報告会を実施すること。

- (1) 着手報告（契約締結後、速やかに実施すること）
- (2) 中間報告（業務分析実施後、令和9年6月14日までに実施すること）
- (3) 最終報告（成果物提出時）

報告においては、分析結果等について説明を行うこと。

8 成果物

乙は、業務完了時までに次の成果物を提出すること。

成果物は、日本語により作成し、編集可能な電子データを提出すること。

成果物の種類	提出形式
業務分析報告書	PDF
業務詳細一覧	Excel及びPDF
業務手順書	Word及びPDF
F A Q（質疑応答集）	Excel又はWord(いずれか一方)及びPDF
日報・月報様式	Excel及びPDF

9 成果物の提出期限

乙は、令和9年6月14日までに業務詳細一覧、業務手順書、FAQ 及び日報・月報様式の案を提出すること。

甲は、その内容を確認し、必要に応じて修正又は補足を求めることができる。

乙は、業務手順書及びFAQ等の成果物について、令和9年7月からの中野区戸籍住民窓口等業務委託の円滑な運営に資する内容となるよう整備すること。

なお、最終成果物の提出期限は令和9年6月30日とする。

10 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。

11 個人情報保護・秘密保持及び情報安全対策

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1「個人情報保護に関する遵守事項」に準じて取り扱うこと。また、情報安全対策については、別添2「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」によること。

12 業務実施体制

乙は、本業務に従事する責任者を定めること。

責任者は、自治体の窓口業務に従事した経験を有し、本業務全体の進捗管理及び品質管理を行うものとする。業務従事者を変更する場合は、あらかじめ甲へ報告し承認を得ること。

1 3 再委託の禁止

乙は、この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。

1 4 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、約款の規定に基づき契約を解除することができる。

1 5 賠償責任

乙は、この仕様書に定めた事項及び別途、甲から指示された内容の情報安全対策に基づく遵守事項に違反し、又はその他乙の責に帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときは、乙の責任においてその損害を賠償しなければならない。なお、本契約終了後に損害が発生した場合も同様とする。

1 6 危機管理

- (1) 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。
- (2) 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に甲と連携して十分な対応を図ること。
- (3) 大地震の発生などにより本業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途甲と十分に協議の上、その解決に努力すること。
- (4) 新型インフルエンザ及び新型コロナウイルスなどの感染症の大流行などにより業務の遂行方法を変更しなければならない場合、乙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受けなければならない。

1 7 その他

- (1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、甲と協議の上、決定する。
- (2) 上記(1)に関することを除く契約履行上の打合せに関しては、事業執行担当者を行うこと。
- (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、甲の機器またはネットワークとの接続は行わない。
- (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) 乙は、業務遂行に必要な知識及び経験を有する人員を配置しなければならない。
- (6) 自転車等による通勤
中野区役所敷地内には、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中野区本庁舎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。
- (7) 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。

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ド車、ハイブリッド車)の利用に努めること。

(8) 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。

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。
- 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。

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しての責任者、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。