

仕様書

1 件名

中野区戸籍住民窓口等業務委託

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 中野区役所内（別添1業務エリア図を参照）

4 業務目的

中野区役所戸籍住民窓口におけるマイナンバーカード手続き業務及び住民記録関係業務・証明業務について、来庁者への申請書の記載案内から誘導、窓口受付、証明書の作成、カード交付等を一体的に委託して迅速かつ正確に処理することにより、円滑な行政手続の実現と区民サービスの向上を図ることを目的とする。

5 業務日時等

（1）窓口開庁時間

以下のア、イの各表による。なお、業務日については後述（3）を参照のこと。

【ア：平日（月～金曜日）】

平日は下記①～③の窓口を毎日開庁する（火曜日のみ時間延長対応となる）。

	窓口種別	月・水・木・金曜日	火曜日
①	マイナンバーカード関係窓口	8：30～17：00	8：30～20：00
②	証明窓口		
③	住民記録関係窓口		

【イ：土・日曜日】

土曜日：各月の第3土曜日のみ、下記①～③の窓口を開庁する。

日曜日：第3土曜の翌日にあたる日曜日を除き開庁することとし、第1日曜日は下記①～③を、その他は下記①のみ窓口を開庁する。

	窓口種別	第1日曜・第3土曜日
①	マイナンバーカード関係窓口	9：00～16：00
②	証明窓口	9：00～16：00
③	住民記録関係窓口	9：00～16：00

	窓口種別	第1日曜日および第3土曜日の翌日の日曜日を除く毎週日曜日
①	マイナンバーカード関係窓口	9：00～16：00

（2）業務開始・終了時刻

業務開始時刻は、上記（1）の各窓口開設のために必要な準備作業（機器の立ち上げ、必要書類の設置等）に着手する時刻とする。なお、乙は窓口開設時間から支障なく業務を開始できるよう、必要な準備を完了するものとする。ただし、申請書の記載案内を含めた戸籍住民業務の窓口案内業務については、窓口開始時間の15分前より案内・発券業務を開始するものとする。

業務終了時刻は、上記（1）の各窓口開庁時間に伴う受託対象業務が終了するまでとする（当該窓口開設時間内に発券又は受付した申請、届出及び附随業務の処理を完了するまで。窓口開庁時間については窓口受付終了時間であり、業務終了時刻ではないことに留意すること）。

なお、平日のうち月・水・木・金曜日については、上記（1）窓口開庁時間に加えて、中野区（以下「甲」という。）が受付を行い17：15までに甲から引き渡したものに

いては窓口対応を行うこと。

また、引越し手続きの繁忙時期である3月中旬から4月中旬までの時期については、おおむね2週間程度の期間、時間の延長について必要と見込まれるため事前に甲と受託者（以下「乙」という。）で協議し、その決定した時間において対応すること。

（３）業務日

業務日は、前記（１）ア及びイに定める窓口開庁日とする。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日が月曜日から金曜日までの日に当たる場合及び年末年始（１２月２９日から翌年１月３日まで）は業務日としない。

なお、国民の祝日に関する法律に規定する休日が土曜日又は日曜日と重なる場合は、業務日として取り扱う。ただし、年末年始（１２月２９日から翌年１月３日まで）についてはこの限りではない。

業務日以外の日に窓口を臨時的に開設する場合又は窓口開設時間を延長する場合は、甲乙協議のうえ実施する。

※前記（１）イについては、システム等改修点検、選挙投票日または区役所を会場として利用する祭典の実施等により、臨時閉庁する場合がある。その際は、判明次第、甲から乙へ速やかに通知する。

（４）実施体制

乙は、業務の繁忙状況等を勘案しながら、効率的かつ効果的運営が可能な体制を確保し、甲が指定するエリア内の端末・業務席において、迅速かつ正確な処理を行わなければならない。柔軟かつ弾力的な配置をすることにより、業務を効率的に執行することとし、業務内容の変動または想定した繁忙状況と実際の状況にかい離が見られる場合には、甲乙協議の上、業務量に応じた適切な対応をとること。なお、繁忙期については次の（５）による。

（５）繁忙期対応

引越し手続きの繁忙時期である3月中旬から4月中旬までの期間については、2階の通常業務エリア以外に臨時の特設会場を設けるため、同所において記載補助や案内業務を行うための人員についても配置を行うこと。

また、戸籍の届出に関する混雑が予測される日等（天赦日等の特定の日）がある場合は、その対応について事前に協議し、対応方法を決定する。

6 処理業務項目

本処理業務の項目概要は、以下の（１）～（５）のとおりとする。

ただし、業務工程上、「公権力の行使に当たる業務」については本業務の対象外とするとともに、本業務と明確に分離・区分する。なお、「公権力の行使に当たる業務」とは、内閣府、総務省及び法務省通知により示されている最終的な審査、決定等の判断業務を指す。

また、収納事務については、指定公金事務取扱者制度の趣旨に基づき行うこと。

- （１）マイナンバーカード手続きの窓口受付・交付業務
- （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
- （３）住民記録（引越し・印鑑登録）に関する入力、出力業務
- （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、電話対応業務
- （５）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

7 業務項目詳細

上記６は大きく分けると【窓口業務】、【内部処理業務】であり、その各業務内で処理する項目は、次の（１）～（５）とする。各業務内容の詳細については別添２を、また、各処理件数実績及び想定所要時間については参考資料１を、それぞれ参照のこと。

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、必要に応じて各業務区分を横断した人員配置を行うものとする。

【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

- ① マイナンバーカード申請受付・交付
- ② 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
- ③ 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
- ④ 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

- ① 各種証明書等の窓口受付
- ② 証明書等の出力及び作成
- ③ 証明書等の交付及び手数料収納
- ④ 閲覧用リストの受渡し
- ⑤ 印鑑登録申請受付業務

印鑑登録申請の受付（即日登録が可能なものに限る。印鑑登録証の紛失又は未登録等による登録を含む。）。なお、住民異動届と同時に行為れる印鑑登録申請は受託業務の対象外とする。

- ⑥ 地域事務所を經由して申請がある証明書等の出力及び作成

（３）住民記録（引越し・印鑑登録）に関する入力、出力業務

- ① 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
- ② 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、電話対応業務

- ① 申請書の記載案内・戸籍住民課業務の発券業務
- ② 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。

- ③ 申請書の補充等記載台の整理等の管理
- ④ 待ち時間や進捗状況の確認対応を含む適切な窓口への誘導・案内業務
- ⑤ 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】

（５）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（マイナンバーカード関係）

- ① 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

- ② マイナンバーカード返戻郵便物処理業務
- ③ マイナンバーカード関係書類電子化作業業務
- ④ 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
- ⑤ 地域事務所用マイナンバーカード処理業務

(それ以外)

- ① 証明書に関する郵送等業務
- ② 郵便物の受領・開封・仕分処理業務
- ③ 郵送物発送
- ④ 手数料の集計・払込業務

8 業務体制とその管理等

委託期間中、次の体制等を確保して適切に業務に当たること。なお、緊急時対応等の危機管理体制等については、後述 17 によること。

(1) 従事者の配置

乙は、前記 6 に規定する各業務（以下「業務」という。）を履行するにあたり、次の全てを満たす者（以下「従事者」という。）を甲の指定する場所（別添 1「業務エリア図」内）に配置し、従事させるものとする。

①業務に必要な知識及び技術を有すること。

②住民基本台帳法、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、電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律及びその他関係法令等（以下「関係法令」という。）の趣旨と業務の公的な性格を十分に理解していること。

③円滑に業務を行うことができること。

(2) 統括管理責任者

乙は、業務全体を統括するため、統括管理責任者を配置するものとする。統括管理責任者は、管理運営の強化及び円滑な業務執行のため、本委託業務全体の運営管理を行うとともに、次の（3）に記載の管理責任者及び副管理責任者（以下「管理責任者等」という。）を指導・監督する役割を担う。よって、本業務を適切に遂行できる体制を確保し、必要に応じて業務場所において指揮監督を行うものとする。

そのため、配置する者は、自治体における本業務と同等の受託業務において管理責任者

等としての経験を有する者とし、次の①～③の事項を遵守すること。なお、本業務においては、管理責任者との兼務を可とする。

①本業務全体の運営管理を統括し、業務が遅延することのないよう、業務量及び繁閑状況を的確に把握した上で、適時適切な人員配置の見直し、応援体制の構築、優先順位の整理等の具体的な対策を講じなければならない。

②業務の進捗状況を継続的に管理し、遅延が生じるおそれのある場合には、原因分析を速やかに行い、是正措置を講じるとともに、必要に応じて甲に報告し連携して対応すること。

③従事者の業務品質の確保のため、必要な知識及び技能水準を明確に定めた上で、採用時及び従事開始後の研修、定期的な教育並びに業務理解度の確認及び指導を継続的に実施し、常に均質かつ安定したサービス提供が可能な体制を維持しなければならない。

（３）管理責任者及び副管理責任者

乙は、従事者を指揮監督するために、あらかじめ管理責任者、副管理責任者を定め、業務の履行を行うときは原則どちらかが常駐し、次の職務を担うこととし、自治体で本業務と同等の受託業務において管理責任者等の経験がある者を配置すること。管理責任者及び副管理責任者の氏名は業務を円滑に開始できるよう甲に届け出ること。なお、管理責任者及び副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、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。ただし、緊急時や業務継続上やむを得ない場合はこの限りではない。

① 従事者について、写真付名簿を提出すること。

② 従事者に対する指揮監督、指導・教育、連絡・引継を行い、円滑な業務委託の履行を管理すること。

③ 窓口等の繁閑状況及び各業務量に応じて従事者を弾力的に配置し、処理体制を整備すること。

④ 乙は、収納業務に従事する現金取扱者をあらかじめ定め、その氏名その他甲が必要と認める事項を甲に届け出ること。また、変更が生じた場合は速やかに甲に届け出ること。

（４）服装及び名札

乙は、業務遂行にあたり、来庁者に対する円滑な案内及び従事者の識別性確保のため、

従事者にベスト等を着用させ、あわせて名札を着用させることとする。また、それ以外の服装も甲の「身だしなみガイドライン」に準じる服装とするように努めるものとする。なお、当該ベスト等・名札については甲と協議の上でデザイン等を決定することとし、それらの用意に係る費用については、乙の負担とする。

（５）来庁者対応

乙は、来庁者に対する記載補助及び窓口案内において、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。

（６）接遇品質の確保

乙は、来庁者・電話対応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。

乙は、従事者による不適切な接遇が生じないように、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。

（７）個人情報・プライバシー保護

乙は、本業務が極めて高度なプライバシー性を有し、個人情報を取り扱う事務であることを十分に認識し、本業務を遂行しなければならない。よって、本業務の全従事者に対し、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。

（８）研修の実施

業務遂行への適切な対応を確保するため、甲と協議の上、必要に応じて、各業務、接遇及び危機管理対応等に関する研修を実施するものとする。

（９）従事者配置表の提出及び変更対応

業務にあたる各月の従事者配置表を、原則として前月２５日（閉庁日の場合はその翌開庁日）までに甲に提出すること。

なお、配置表提出済みの従事者を臨時に変更するときは、直ちにその旨及び臨時の従事者氏名を甲に通知し、業務の遂行に万全を期すこと。なお、この臨時的措置が長期に及ぶときは速やかに甲に報告するとともに、管理上所要の措置をとるものとする。

（１０）通勤用具の取扱い

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 業務履行の質の確保

乙は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点からサービスの質を高める取り組みを行うよう努めなければならない。

10 提出物等

(1) 業務日報及び月報等の提出

①乙は、毎日の業務実施状況について、業務日報を甲に提出すること。

業務日報の内容は、以下ア、イを満たすものとし、記録項目や様式、提出方法についてあらかじめ甲の承認を得ること。

ア 甲が指定した業務エリア内の端末及び業務履行席での手続き毎の処理件数について、実施日別及び時間帯別に集計し、甲に報告する。

イ 業務に伴う特筆事項は原則記録し、遅滞なく甲に報告する。

②乙は、毎月の業務実施状況について、業務終了後、速やかに月報を甲に提出し報告するとともに、当該月の完了届を提出すること。

(2) 成果物の更新及び提出

乙は、本業務受託前に履行した業務分析委託において作成した業務詳細一覧、各業務マニュアル及びFAQについて、本業務の履行に必要な範囲で、法令及び制度の改正、業務内容の変更、システム改修または更改その他必要が生じた場合に更新を行うものとする。本委託期間終了時に、更新後の最新の業務詳細一覧、各業務マニュアル及びFAQを電子データにより甲へ提出すること。

(3) 履行状況の確認のための提出

甲は、乙に対し、業務の途中で履行した内容について報告を求めることとする。乙は、来庁者へのサービス向上のため、アンケート等を活用し窓口等利用者のモニタリングを実施すること。

① 定期確認

乙は、履行状況について、「自己点検シート」を作成し、甲に提出する。ただし、月次報告分については業務月報にまとめることができる。甲は、提出された「自己点検シート」に基づき、業務実施状況について評価を行う。

② 業務の履行状況に改善が必要な場合の勧告等

甲は、乙による業務の履行状況について、改善が必要であると認める場合は、乙に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の提案・実施等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。

乙は、甲から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種費用は乙の負担とする。

1 1 著作権

乙が提出するすべての成果物の著作権は、甲に無償で譲渡するものとする。

1 2 支払方法

毎月業務完了、検査合格後、正当な請求があった日から30日以内に当該月分を支払う。

1 3 個人情報保護・秘密保持及び情報安全対策

委託業務の履行上、甲が委託した業務の実施上知りえた個人情報その他機密情報については、別添3「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、本仕様の履行にあたっての情報安全対策については、別添4「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」によること。

1 4 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 5 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 6 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 7 危機管理対応及び事故報告等

(1) 乙は、本業務の受託者として緊急事態に対する第一次的な対応責任を負う。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。なお、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。

(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甲と連携して十分な対応を図ること。

(3) 乙は事故等の緊急性を要する事案が発生した場合又は発生するおそれがある場合は、直ちに甲へ口頭で報告するとともに、必要な初動対応を行わなければならない。ただし、行政判断を要する事項については、速やかに甲と協議の上で対応すること。

また、乙は、当該事故について、発生年月日及び発生時刻、事故の内容、対応状況、原因分析並びに再発防止策等を記載した事故報告書を作成し、甲へ提出しなければならない。

(4) 大地震の発生、感染症の大流行その他の非常事態により本業務の遂行が困難な状況となった場合又は業務の遂行方法を変更しなければならない場合は、乙は甲と十分に協議の上、その解決に努めるものとする。また、乙はこれらの場合に備え、あらかじめ業務継続計画書を作成し、甲に提出するとともに、その承認を受けなければならない。

1 8 甲が乙に貸与する物品等

(1) 甲は、業務を遂行するのに必要な管理委託可能物品等を「財産の交換、譲渡、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) 本業務を遂行するにあたり、乙が使用する管理委託可能物品及び情報システム等並びにその数量は別添5の一覧のとおりとする。なお、業務に必要な端末の立ち上げ等の準備については、乙が行うものとする。

(3) 本業務を遂行するために必要な消耗品等は、乙の負担により備えること。経費負担区分は下表のとおりとする。なお、業務に必要な消耗品の交換作業、補充等について、乙が行うものとする。

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
窓口業務遂行場所（机、椅子及びキャビネットを含む。配置数及び使用面積については協議により定める。）	全て負担する	負担しない
光熱水費、通信費	区施設・設備及び管理委託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
収納金保管庫（W350mm×D380mm×H340mm）	負担する	負担しない
業務に必要な備品のうち、以下のもの インプリンター、穿孔機、開封機、チェックライター、デジタルはかり、電話機、窓口収納用金銭登録機【セミセルフレジ】、シュレッダー、発券機システム窓口端末、複合機、外国語翻訳機	負担する	負担しない
業務に必要な備品のうち、以下のもの 郵送収納用金銭登録機	負担しない	負担する

項目	甲	乙
業務に必要な用紙類のうち、以下のもの 届出書、申請書、封筒、案内ちらし、コピー用紙	負担する	負担しない
業務に必要な消耗品 事務用品、インプリンター用インク、チェックライター用ホッチキス針、金銭登録機【セミセルフレジ】（用紙、CD-R）、郵送用金銭登録機（用紙、インクリボン）、領収印（セミセルフレジ受付用スタンプ）、朱肉・置き時計等の記載台周り事務用品	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	基幹業務用及び個別システム用パソコン並びにプリンター及びそのトナー等消耗品を負担する	負担しない
手提金庫（収納金保管庫に入るサイズとする）、つり銭	負担しない	全て負担する

（４）乙は、管理委託可能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。なお、乙が使用する管理委託物品等の維持、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、乙の故意又は過失により損害が生じた場合は、この限りではない。また、乙の責めに帰すべき事由により管理委託物品等について損害が生じた場合は、乙はその損害を賠償すること。

（５）乙は、契約期間終了時（契約解除による契約終了の場合を含む）には、本業務に関し貸与を受けた管理委託物品等を遅滞なく甲に返還しなければならない。

19 その他の責務

（１）乙は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上、適宜報告すること。

(2) 乙は、従事者に対して、法律で定められた雇用者としての一切の義務を履行しなければならない。

(3) 乙は、本契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本業務を遂行することとなる場合を除く。）、また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を行うこと。その際には、引継書を引継ぎ期間前に3部作成し、うち1部は乙にて保管し、2部を甲に提出し引継ぎを行うこと。また、甲からの資料等の請求にはすべて応じることとする。さらに、甲が行う後任受託者への事前説明に必要な応じて立ち会うこと、なお、引継ぎにおいて発生する費用については、乙の負担とする。

(4) 委託業務の表示等

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。

(5) 収納事務に係る取扱い

- ① 乙は、収納事務を行う場合は、甲が指定する金銭登録機を使用しなければならない。
- ② 収納金を受領したときは、金銭登録機により発行した領収書を交付すること。
- ③ 領収書その他収納事務に係る帳票には、受託者が収納事務を行うものであることを明示すること。
- ④ 収納事務の具体的な取扱いは別添2の定めるところによる。

20 その他

(1) 乙は、一般社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。

(2) ①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。

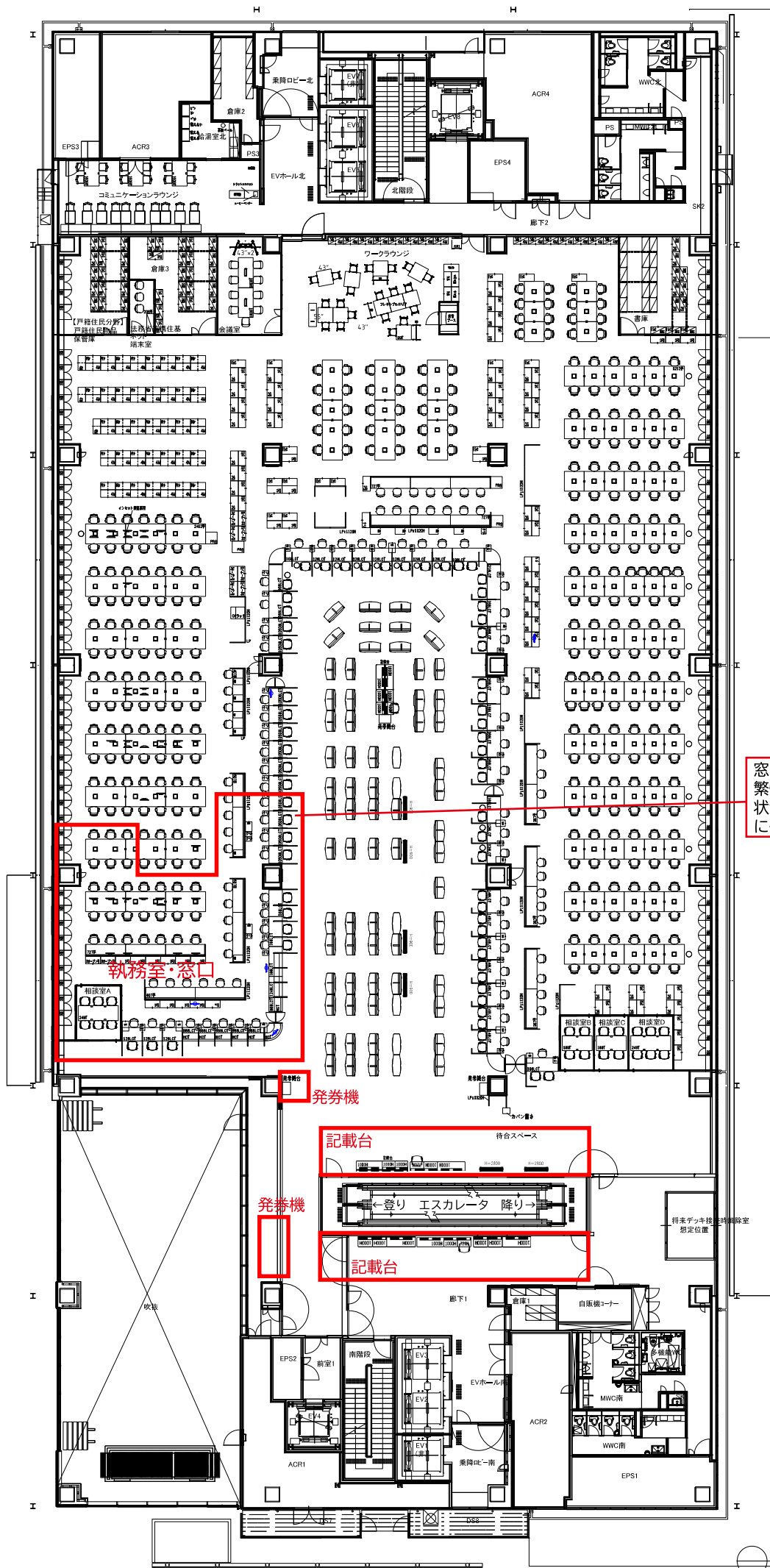
②甲が取り組みを進めている電気自動車等の導入の趣旨に基づき、環境負荷の少ない自動車（電気自動車、燃料電池車、プラグインハイブリッド車、ハイブリッド車）の利用に

（３）本契約の履行にあたり、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損害しないこと。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。

（４）本仕様書の内容に定めのない事項についてや疑義が生じた場合については、甲乙協議の上、決定する。

別添 1 業務エリア図

- ・執務室・窓口エリアは赤枠で囲まれた範囲
- ・フロアについては、戸籍住民課窓口・記載台・発券機付近を中心に案内業務を行う



窓口数については、
繁忙期・閑散期等の
状況に応じて流動的
に使用する

2階平面図

中野区戸籍住民課窓口等業務委託

業務内容詳細

1	マイナンバーカード手続きの窓口交付・受付業務.....	2
	(1) マイナンバーカード交付窓口受付・交付業務.....	2
	(2) 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	2
	(3) 電子証明書更新・新規発行、暗証番号初期化・変更手続き.....	2
	(4) マイナンバーカード申請に関する受付.....	3
	(5) その他の手続きの受付.....	3
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.....	3
	(1) 住民票の写し・戸籍全部事項等証明書等（以下「証明書等」という。）の窓口 受付業務.....	3
	(2) 証明書等の出力（作成）業務.....	4
	(3) 証明書等交付・手数料収納業務（郵送請求分の収納事務を含む。）.....	4
3	住民記録（引越し・印鑑登録）に関する入力・出力業務.....	4
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、電話対応業務.....	4
	(1) 用件等に応じた窓口案内.....	4
	(2) 証明書等、マイナンバーカード等に関する問い合わせ電話対応業務.....	5
5	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...	5
	(1) マイナンバーカード交付通知書等の郵便発送業務.....	5
	(2) マイナンバーカード・返戻郵便物処理業務.....	5
	(3) 電子化作業業務.....	5
	(4) マイナンバーカード交付事前準備業務.....	5
	(5) 地域事務所用マイナンバーカード処理業務.....	6
	(6) 未交付のマイナンバーカードに関する勧奨通知発送、廃棄処理準備業務...	6
	(7) マイナンバーカード在庫確認業務.....	6
	(8) 証明書等の郵送請求の事務処理に係る業務.....	6
	(9) 収納業務	6

1 マイナンバーカード手続きの窓口受付・交付業務

(1) マイナンバーカード交付窓口受付・交付業務

- ① 必要書類の記載内容と本人確認書類の確認・追完等
- ② 申請書の受付
- ③ 申請書類の確認及びマイナンバーカード暗証番号の設定に伴う端末操作
- ④ マイナンバーカードに関する案内
- ⑤ 旧マイナンバーカードの回収入力・返却【対象者のみ】
- ⑥ マイナンバーカードの交付

(2) 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

住民異動届や戸籍の届出、在留期間の更新に伴い、マイナンバーカード記載の住所や氏名、有効期限等に変更があった場合、または一時停止したカードの停止解除申請があった場合について、マイナンバーカードの券面更新・一時停止解除処理及び電子証明書再発行の処理を行う。

- ① 申請書の内容確認、添付書類の確認・追完等
- ② 申請書の受付
- ③ 任意代理人及び顔認証マイナンバーカード所有者による手続きに伴う、添付書類の確認・追完、添付書類のコピー、甲への引継ぎ
- ④ 任意代理人手続きに伴う回答書確認、送付依頼受付
- ⑤ 住所変更、氏名変更、在留期限更新等による有効期間更新に伴うマイナンバーカードの券面更新または一時停止の解除の端末操作、電子証明書写しの交付
- ⑥ マイナンバーカードの券面の印字
- ⑦ 券面印字後のマイナンバーカードの記載内容の確認及び申請者への返却
- ⑧ マイナンバーカードの申請取消受付・処理
- ⑨ 処理件数の集計・入力

※上記③、④、⑥、⑦、⑧については、対象者に限る。

(3) 電子証明書更新・新規発行、暗証番号初期化・変更手続き

- ① 更新予約者の申請書一括出力
- ② 申請書の内容確認、添付書類の確認・追完等
- ③ 任意代理人手続きに伴う添付書類の確認・追完、添付書類のコピー、甲への引継ぎ
- ④ 端末操作

※フリガナ等を記載する必要がある場合は、マイナンバーカードの券面更新の端末操作、電子証明書の端末操作後に、次の処理を行うこと。

(ア) マイナンバーカードの券面の印字

(イ) 券面印字後のマイナンバーカードの記載内容の確認及び申請者への返却

⑤ 電子証明書の写しの交付、マイナンバーカードの返却

⑥ 処理件数の集計、予約受付件数及び処理件数の入力

(4) マイナンバーカード申請や返戻物交付に関する受付

① 申請の記載案内・受付

② 特急発行申請等の場合の写真撮影

③ 区に到着・返戻があったマイナンバーカード等受取の窓口受付及び交付

(5) その他の手続きの受付

上記(1)から(4)までに掲げる手続き以外のマイナンバーカードに関する手続きについては、来庁者から用件を聞き取り、マイナポータルの使用方法等、来庁者からの問い合わせが想定される一般的な事項について、FAQに基づき案内を行うとともに、必要に応じて他の部署又は関係機関を案内する等の対応を行うこと。また、制度改正や受付方法等に応じてFAQを随時更新し、回答内容の維持向上を図ること。なお、甲へ引き継ぐ用件については速やかに引き継ぐこと。

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

(1) 住民票の写し・戸籍全部事項等証明書等（以下「証明書等」という。）の窓口受付業務

① 必要書類の記載内容と本人確認書類の確認・追完等

② 申請書の受付

(ア) 住民票の写し、印鑑登録証明書、印鑑登録申請（即日登録が可能な場合に限る。印鑑登録証明書の交付申請に際し、印鑑登録証の紛失や未登録等の事由により登録を行う場合を含む。）、住民票記載事項証明書、現況届、不在籍・不在住証明書、戸籍全部事項等証明書、広域交付戸籍全部事項等証明書、広域交付住民票、住居表示証明書等

(イ) 特別区民税・都民税（住民税）証明書、軽自動車税納税証明書

(ウ) 自動車臨時運行許可申請書

(エ) 畜犬登録、注射済証、その他行政証明書

(オ) 住民基本台帳閲覧名簿の受付

(2) 証明書等の出力（作成）業務

① 証明書等の出力・作成

- (ア) 住民票の写し、印鑑登録証明書、住民票記載事項証明書、現況届、不在籍・不在住証明書、戸籍全部事項等証明書、広域交付戸籍全部事項等証明書、住居表示証明書等の作成。
- (イ) 特別区民税・都民税（住民税）証明書、軽自動車税納税証明書の作成。
- (ウ) 地域事務所を経由して申請がある戸籍全部事項証明書等の作成。
- (エ) 自動車臨時運行許可申請書等の手書きによる書類の作成。
- (オ) 畜犬登録、注射済証、その他行政証明書の作成。

② 申請書等と各種証明書との合致

申請書と出力した証明書等を合致させ、甲に書類を引き渡すこと。

(3) 証明書等交付・手数料収納業務（郵送請求分の収納事務を含む。）

- ① 証明書を窓口で交付
- ② 交付時に手数料を収納

※手数料の収納業務に伴う事項については後述 5（9）のとおり。

3 住民記録（引越し・印鑑登録）に関する入力・出力業務

甲が受付けた転入・転出・転居等に係る届出、印鑑登録申請書及び印鑑登録廃止申請書等に基づき、住民情報・印鑑登録、印鑑登録廃止等を入力し、甲に引き渡すこと。在留カード等がある場合、併せてカード住所を印字・書き込みすること。

4 申請書の記載案内を含む戸籍住民課業務の窓口案内、電話対応業務

(1) 用件等に応じた窓口案内

① 申請書類の記載案内業務・操作補助

来庁者の用件・問合せ等に応じた各種申請書等の配布及び記入方法や記入内容等の説明を行う。申請書自動交付機等のシステム機器で作成する場合には、その操作の補助を行うこと。

② 記載台等の整理整頓及び申請書等の補充・管理業務

記載台上の各種申請書等の補充を行うとともに、記載台や窓口付近は、清掃・整理整頓等により常に清潔を保つこと。清掃に必要な用具・消耗品類は乙の負担とする。

③ 来庁者の申請・届出内容に応じた必要書類等の確認・発券

必要書類・持参物等の確認を行い、発券を行うこと。窓口混雑状況やその他証明書交付等までの待ち時間等に対する来庁者からの問い合わせに対応すること。

④ 来庁者の用件・問合せ等に応じた情報提供業務

甲が作成する案内チラシ等を活用し、来庁者の用件などに係わる情報の提供を行うこと。

⑤ その他、混雑状況に応じた待合椅子の追加・撤去、ゴミの撤去や忘れ物の案内等の環境整備を行うこと。

（２）証明書等、マイナンバーカード等に関する問合せ電話対応業務

- ① 指定する電話に対する対応を行うこと。
- ② 証明書等に関する問い合わせについて案内を行うこと。
- ③ マイナンバーカード交付等の予約受付を行うこと。
- ④ 個人番号制度、マイナンバーカード等に関する問い合わせについて案内を行うこと。
- ⑤ マイナポータルに関する問い合わせについて案内を行うこと（個別の行政手続きに関するものを除く。）。
- ⑥ その他、付随する問い合わせ等に対応すること。制度改正や受付方法等、随時 FAQ を更新し回答内容を更新する。

※上記（１）及び（２）に共通する外国語対応については、英語による対応が可能な従事者を配置するとともに、中国語、韓国語その他の外国語についても対応可能な体制を確保すること。

５ 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）マイナンバーカード交付通知書等の郵便発送業務

甲が発送するマイナンバーカード交付通知書・マイナンバーカード等の郵送物（交付申請書、マイナンバーカード、交付通知書再送等）の発送準備を行う。

マイナンバーカード交付通知書については、甲がカードを引き渡した日から原則５営業日以内に甲に引き渡すこと。

（２）返戻郵便物処理業務

区に返戻されてきた郵便物（個人番号通知書、マイナンバーカード等）についての返戻日・廃棄日等の情報を端末に入力し、返戻マイナンバーカード等は指定場所に保管すること。

甲から引き渡し依頼のあった返戻マイナンバーカード等について、保管場所から取り出し、甲に引き渡すこと。

（３）電子化作業業務

各申請書等について電子化作業を行い、電子媒体に保存の上、文書とともに甲へ引き渡すこと。

（４）マイナンバーカード交付事前準備業務

甲から交付事前準備依頼のあった該当者のマイナンバーカードを保管場所から取り出し、当該カードと甲が渡した書類をセットし、住基ネットワークシステム端末等を確認し、確認内容を所定の様式に記載すること。

（５）地域事務所用マイナンバーカード処理業務

地域事務所で交付するマイナンバーカードについて、必要書類等と当該カードをセットする等、搬送する前の準備を行う。また、地域事務所から返送された書類を整理すること。

（６）未交付のマイナンバーカードに関する勧奨通知発送、廃棄処理準備業務

① マイナンバーカード廃棄処理準備

マイナンバーカードを保管場所から引き抜き、端末等にて対象者の状況確認及び、処理状況を入力後、通知を作成し引き抜いたカードと共に甲に引き渡すこと。

② マイナンバーカード未交付者関連通知等の発送前準備業務

甲から案内文とリスト等を受領し、マイナンバーカード等を確認し、端末等にて対象者の状況確認及び処理状況を入力後、案内文を封入、封緘し、甲に引き渡すこと。

（７）マイナンバーカード在庫確認業務

甲乙協議の上、日程を決定し、保管されているマイナンバーカードの在庫確認を行うこと。おおむね４か月に１回程度とする。

（８）証明書等の郵送等請求の事務処理に係る業務

- ① 戸籍住民課に届いた郵便物の開封、仕分けを行うこと
- ② 金券等を含む郵便物の收受・分類
- ③ 電子申請等を含む証明書の請求の処理（公用請求を含む）
- ④ 各種申請書（窓口受付分も含む）等の梱包・整理等付帯業務

（９）収納業務

本業務は、地方自治法及び指定公金事務取扱者制度の趣旨に基づき実施する収納事務を含むものである。よって、以下の特記事項に留意すること。

【収納業務における証明書等交付業務の特記事項】

① 収納業務の範囲

窓口交付（夜間予約分も含む）及び郵送請求での証明書等交付手数料の現金および定額小為

替での収納、窓口交付でのキャッシュレス決済業務

なお、年度途中で収納する事務の追加があった場合についても対応すること。

② 収納事務の原則

(ア) 乙は、金銭登録機を使用し収納すること。

(イ) 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。

(ウ) 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。

③ 現金出納票の作成

乙は、収納した収納金（キャッシュレス決済分を除く）を 1 日単位で現金出納票に記入しなければならない。

④ 収納金の集計等

乙は、業務日ごとの収納金を当日中に集計し、当日分の申請書による証明書交付件数（無料分も含む）と収納金額（現金および定額小為替、キャッシュレス決済分も含む）を合致させて明細を作成し、申請書及び金銭登録機を集計表を翌業務日 11 時までに甲に提出すること。

収納金の集計は、必ず複数名で点検すること。

⑤ 収納金の払込み

(ア) 乙は、収納金を翌日（その日が金融機関の休日にあたる場合は、その直後の営業日。

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、甲が指定する保管庫にて厳重保管すること。

(ウ) 保管庫には、収納金のほか、つり銭、領収印を格納すること。

⑥ 領収書等の発行

領収書等の発行は、キャッシュレス決済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書（レシート）または、領収証書による収納においては領収印（スタンプ）を捺印しなければならない。なお、金銭登録機の領収印（スタンプ）は区の指示する内容で乙が作成するものとする。

キャッシュレス決済分においては、別途甲が指示する方法により処理すること。

⑦ 証拠書類の保管及び報告

(ア) 乙は、原符及び金融機関に払い込んだ際の領収書等の証拠書類を、収納日ごとに保管すること。

(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、甲に提出すること。

⑧ 事故における損失の補てん

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、損失の補てんをす

ること。

⑨ その他

金銭登録機の運用については、別途、甲乙協議の上、実施すること。

⑩ 収納事務の流れ（それぞれ A～D による）

（ア）窓口収納

A 交付窓口にて交付対象者と証明書等を確認する。

B 交付する証明書等の種類・件数を金銭登録機登録する。

C 現金の収納またはキャッシュレス決済を行い、領収書（レシート）等を発行し、証明書等を交付する。

D つり銭は乙が用意すること（夜間休日窓口〈宿直〉での電話予約により区が受け付けた交付分も含む）。

（イ）郵送収納

A 申請書と証明書等を確認する。

B 交付する証明書等の種類・件数を金銭登録機に登録する。

※郵送収納用金銭登録機は、保守、修繕その他運用に必要な経費を含め、乙の負担により調達し、使用可能な状態を維持すること。

C 現金または定額小為替の収納を行い、領収書（レシート）等を発行し、証明書等を発送する。

D 定額小為替の対応及びつり銭の用意は乙が行うこと。定額小為替については中野郵便局への持ち込みを行うこと。

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。

管理委託可能物品および情報システム等一覧

1 物品

NO	物品名	数量
1	平机	12台程度
2	椅子	45脚程度
3	キャビネット	7台程度
4	耐火金庫 (W350mm×D380mm×H340mm)	1スペース
5	インプリンター	5台
6	穿孔機	1台
7	開封機	1台
8	チェックライター	3台
9	デジタルはかり	2台
10	電話(架電専用1台含む)	8台程度
11	窓口収納用金銭登録機 (セミセルフレジ)	3台
12	入退室カード	人数分
13	シュレッダー	1台 ※区と共用
14	発券機システム窓口端末	8台
15	複合機	3台 ※2台は区と共用
16	外国語翻訳機	1台
17	電子化用パソコン	3台程度
18	電子化用スキャナ	3台程度
19	複合機カード	5枚程度
20	貸出用(業務用)自転車 ※乙は甲が加入している保険は適用外であるため、乙において適宜対応すること。	1台程度※区と共用

2 情報システム機器

NO	機器	数量
1	住基ネットワークシステム端末	10～12台程度
2	住民情報システム端末	18台程度
3	住民情報システムプリンター	7台程度
4	個人番号カード交付管理システム端末	6台程度
5	個人番号カード交付管理システムプリンター	2台程度※1台は区と共用
6	戸籍情報総合システム端末	4台程度
7	戸籍情報総合システムプリンター	2台程度
8	戸籍情報総合システム用ファクシミリ	2台
9	マイナンバーカード予約入力用タブレット端末	7台程度
10	マイナンバーカード申請補助システム端末	2台
11	裏面印字システムプリンター	3台
12	らくらく窓口証明書交付サービス端末	1台
13	らくらく窓口証明書交付サービス受付票発行プリンター	1台
14	在留カード住居地等記録端末	2台程度

令和6・7年度委託事業者各処理件数実績

参考資料1

(単位:件)

	令和6年度	令和7年度
マイナンバーカード交付実績	32,061	63,809

※令和7年度は地域事務所での発行件数(9,069件)を含む。

マイナンバーカード窓口受付件数	令和6年度	令和7年度	対応する想定所要 時間一覧の項番
予約あり	21,776	47,711	1-1
予約なし	4,170	2,201	1-1
その他(相談等)	2,033	3,620	1-4
合計	27,980	53,532	
内 外国籍住民	2,706	5,687	
電子証明書更新・新規発行等	30,000	40,000	1-3

各種カード券面変更件数	令和6年度	令和7年度	
マイナンバーカード	19,372	24,597	1-2
在留カード	9,264	11,356	
合計	28,635	35,953	3-2

証明窓口受付件数	令和6年度	令和7年度	
一般	98,266	87,444	
合計	98,266	87,444	2-1、2-3
内 公用	1,310	1,234	

証明書出力件数	令和6年度	令和7年度	
住民票	73,224	70,353	
戸籍	33,249	31,166	
広域戸籍	22,236	27,272	
印鑑証明	23,646	21,900	
税証明	28,255	29,867	
身分証明	1,952	2,018	
附票	3,928	4,277	
その他	1,361	1,915	
臨時運行	433	437	
畜犬登録	644	826	
合計	188,927	190,031	2-2

住民記録入力処理件数	令和6年度	令和7年度	
転入	24,546	26,725	
転出	23,122	25,198	
転居	5,086	5,234	
世帯変更	1,719	1,714	
職権修正	594	599	
氏名に関する事	821	975	
戸籍	8,031	8,842	
印鑑登録	11,675	11,603	
合計	75,593	80,890	3-1
内 外国人	16,081	19,378	

申請書記載案内件数	令和6年度	令和7年度	
証明	41,157	43,789	
マイナンバー	17,760	25,397	
住民記録	24,884	45,702	
合計	83,801	114,888	5-1

証明書郵送処理件数	令和6年度	令和7年度	
合計	82,551	87,477	4-1

地域事務所FAX送付処理件数(証明発行)	令和6年度	令和7年度	
戸籍	4,867	4,369	
広域戸籍	1,663	2,722	
身分証明	312	348	
附票	271	297	
合計	7,114	7,736	4-2

電話問合せ受信件数	令和6年度	令和7年度	対応する想定所要 時間一覧の項番
マイナンバー予約	7,168	14,435	
受取持ち物・相談	1,343	3,111	
マイナンバー紛失・作成	1,538	3,339	
暗証番号・電子証明	1,549	3,046	
カード期限・券面	184	197	
マイナポータル	185	211	
マイナンバーその他	8,059	7,447	
郵送請求方法	2,657	2,725	
郵送進捗確認	221	239	
郵送証明内容について	244	209	
郵送返戻の折電	395	1,288	
公用照会	120	162	
開庁時間	356	119	
持ち物問合せ	1,081	612	
証明書内容の問合せ	2,901	4,798	
広域戸籍	1,513	717	
その他	3,775	2,168	
職員・他課へ転送	3,597	2,884	
合計	36,887	47,707	5-3
合計(外国語対応)	43	7	

※令和9年3月に一般的な問い合わせに回答するコンタクトセンターが開設予定のため、電話問い合わせ受信件数は減少する見込みである。

電話発信件数	令和6年度	令和7年度
郵送不備	3,413	5,281
広域戸籍	7	218
関係確認	63	43
公用照会折電	7	5
合計	3,490	5,547

夜間・休日受取り電話予約件数	令和6年度	令和7年度
住民票	674	388
税証明	116	106
印鑑証明	84	57
合計	874	551

受付番号発券数	令和6年度	令和7年度	
戸籍住民課発券数合計	248,816	280,532	5-2

戸籍住民課窓口等業務委託 想定所要時間

	業務名	1件あたり想定所要時間(分)
	1 マイナンバーカード手続きの窓口業務	
窓口	1 マイナンバーカード交付窓口受付・交付	10.0
窓口	2 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	10.0
窓口	3 電子証明書更新・新規発行、暗証番号初期化・変更手続き	6.0
窓口	4 マイナンバーカード申請・その他の窓口に関する受付	10.0
窓口	2 証明書に関する窓口受付・出力・証明書等の交付、窓口での収納業務	
窓口	1 窓口受付	3.0
内部	2 証明書出力	3.0
窓口	3 交付・収納	2.0
	3 引っ越し・印鑑登録等に関する入力・出力業務	
内部	1 異動入力	3.0
内部	2 マイナンバーカード・在留カード等カード印字	3.0
	4 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	
内部	1 証明書等の郵送請求の事務処理に係る業務	5.0
内部	2 地域事務所証明書処理	5.0
	5 申請書の記載案内を含む戸籍住民課業務の窓口案内、電話対応業務	
窓口	1 来庁者の用件等に応じた記載指導案内	3.0
窓口	2 発券	0.5
内部	3 証明書等、マイナンバーカード等に関する問い合わせ電話対応業務	5.0