

(別紙1) 目黒区住民票郵送請求業務委託業務内容詳細

1 住民票郵送請求事務等に関する業務

<受付>

- (1) 総務課文書係より戸籍住民課宛ての郵便物を受け取り（1回/日）、住民票郵送請求以外の郵便物を戸籍住民課に引き継ぐ。
- (2) 住民票郵送請求について、請求授受に係る受付簿を作成すること。
- (3) 有料請求及び交付手数料減免規定に基づく無料証明の場合は、回答書（金券受払整理簿）に必要事項を記入すること。また、公用請求の場合は、回答書に必要事項を記入すること。
- (4) 以下について、区、受託者双方で協議、作成する業務標準書及び業務判断基準書に基づき対応すること。

ア 請求者が、法令上、請求することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。なお、職務上請求書による請求の場合は、紛失請求用紙番号に該当していないことの確認を行うこと。

イ 請求申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは請求者に連絡を行い、確認を行うこと。

ウ 請求に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、請求者に連絡を行い、追加の送付を求めること。

エ 請求の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を確認し、不足又は不適當なときは、請求者に連絡を行い、追加の送付を求めること。

なお、本人確認資料として、個人番号カード等の特定個人情報を含む資料が添付されていた場合は、本人確認後に資料にマスキングを施し、保管すること。

オ 請求の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権等を有しているかどうか、確認するための委任状等を確認し、不足又は不適當なときは、請求者に連絡を行い、追加の送付を求めること。

カ オンライン決済の場合は、交付手数料を確定させ、区が用意するオンラインシステムにより請求者に対して支払い案内を送信し、キャッシュレス決済により支払いを完了させる。

<発行>

- (5) 住民記録システムを操作して各種証明書を作成すること。

手処理により作成した証明書の公印の押印は戸籍住民課において処理する。

- (6) 証明書を請求者に交付する前に、処理が終了した関係書類及び証明書等を戸籍住民課へ提出する。業務標準書及び業務判断基準書に該当がない請求については、区に引き継ぐものとする。

<交付>

- (7) 封入封緘を行い、ポストへ投函すること。

ただし、請求者への送付物の郵便ポストへの投函時間は、別途定める時間内に完了させること。

- (8) 送付が終了した関係書類を日毎に綴り、決定表、発送に係る件数表を作成し、区に報告したうえで、一定期間保管し問い合わせ等の対応に備え、その後に戸籍住民課へ引き渡すこと。
- (9) 郵送請求業務に関する請求者からの質問や住民からの一般的な問い合わせに対応すること。
- (10) 有料請求により収納した交付手数料（定額小為替）については、納付書とともに区に納付すること（オンライン決済分については本業務に含まない。）。取扱いについては、後述、「3 公金取扱業務」によるものとする。
- (11) 作業証跡について、確認できる形で残すこと。
- (12) 電話対応を行った場合、対応記録を残し報告すること。
- (13) 請求者等からの問合せ、苦情に関し、行政に係る内容や受託者側で治めることができない場合、区に引き継ぐこと。

2 公用による郵送請求相当分発行業務

大量請求のため郵送に馴染まず請求者が直接持参した公用請求については、区職員が窓口で受けた申請書等を受領する。受託者は申請書等に基づき回答書を作成のうえ住民票の写し等を発行し、発行状況を回答書に記入のうえ関係書類及び証明書等を区職員に引き渡すこと。

3 公金取扱業務

- (1) 住民票郵送請求の交付手数料（定額小為替）の収納業務を行うこととし、交付手数料の収納業務については、区指定の方法により行うこと（オンライン決済分については本業務に含まない。）。併せて、区、受託者双方で協議、作成する業務標準書及び業務判断基準書により業務を行うこと。
- (2) 住民票の写し等の交付手数料は、定額小為替により収納し、区が用意したレジスターを使用して領収書（レシート）を交付すること。
- (3) 収納した交付手数料は、納付書によって即日又は翌日、これを目黒区指定金融機関・目黒区収納代理金融機関又は郵便局に払い込むこと。
- (4) 収納した交付手数料は目黒区指定金融機関等に払い込むまで善良なる管理者の注意をもって管理すること。
- (5) 交付手数料の集計結果を収納金日報として作成し、業務日報とともに、日次で区へ報告を行うこと。併せて、収納金収入報告書により翌月 5 日までに月次で区へ報告すること。
- (6) 収納状況を日毎に現金出納簿へ記録し、戸籍住民課長へ報告を行うこと。
- (7) つり銭（小額の定額小為替等）の管理は、交付手数料を含め受託者で行うこと。
- (8) 収納事務に係る検査について

ア 区が必要と認める場合に行う、収納事務の立会い、履行状況についての検査及び現金出納簿等の検査に協力し、その指示に従うこと。

イ 区が必要と認める場合に行う検査については、目黒区会計事務規則及び目黒区歳入の徴収又は収納事務受託者及び支出事務受託者に対する検査要領(区民生活部戸籍住民課)に基づき、年1回以上の検査を行うものとする。

4 統計業務

- (1) 証明書(無料請求及びオンライン決済による請求を含む)の交付状況及び返戻状況についての統計表を、日次、月次、年次で作成し、戸籍住民課へ報告すること。
- (2) 証明書(無料請求及びオンライン決済による請求を含む)の請求授受に係る件数及び発送に係る件数についての統計表を、日次、月次、年次で戸籍住民課へ報告すること。
- (3) 請求者等からの問い合わせ・回答状況等についてまとめたものを、月次で戸籍住民課へ報告すること。

5 業務管理

- (1) 受託者は、区との窓口となる現場責任者を1名以上常駐させること。
現場責任者の届出については事前に書面により提示を行い、変更する場合については事前にかつ出来る限り速やかに報告すること。
なお、現場責任者の任命については、委託の業務内容について、十分理解している者を配置させること。
- (2) 受託者は、当該業務に従事する者の業務従事者名簿を作成し、業務に従事する前に区に提出すること。併せて、毎月、事前に従事者の勤務予定表を区に提出すること。
新たに従事する者や辞める者がいる場合など業務従事者名簿に変更が生じた場合は、速やかに変更後の業務従事者名簿を区に提出し、併せて、変更した勤務予定表も提出すること。
- (3) 従事職員は、日々の事務量に対応し、受託者の判断において配置すること。なお、昼休み時間帯は、電話問合せ対応要員を配置すること。
- (4) 受託者は、IDとして使用するため、従事者の生体情報(指の静脈情報)を住民記録システムに登録すること。
- (5) 業務開始までに指定された端末等を立ち上げ、業務終了後は電源を切ること。
- (6) 受託者は、業務従事者名簿に記載のない者が、区に許可無く執務室内に立ち入ることがないように厳重に管理すること。
- (7) 従事する者は、常時、身分証明書を携行すること。また、受託者が用意した名札を着用すること。名札は身分証明書と兼用であっても差し支えない。
- (8) 受託業務に関する苦情、トラブルは受託者が行うこと。ただし、区の制度、政策に関すること、受託業務以外の業務に関することについては、現場責任者から区へ引き継ぎ、区が対応するものとする。
- (9) 業務の月次報告、業務改善提案等を行うための定例会を、業務が終了した翌月内に毎月行うこと。

- (10) 定例会とは別に、区と受託者が業務に関する意見交換等を行う事例検討会を実施すること。事例検討会は、処理内容の協議や受託業者の実績（当区以外）に基づき発生したレアケース等の事務処理研究を行う場を想定している。定例会と事例検討会は同日に行うこともできる。
- (11) 事例検討会で調整した事例については、容易に検索できるよう受託者で蓄積シートとしてとりまとめること。
- (12) 定例会及び事例検討会は原則として業務時間内に開催する。それぞれの会の出席者は、現場管理者と併せ、会の検討内容等を鑑み必要に応じてその他の従事者等も出席すること。
- (13) その他、業務運用に関しては、区、受託者双方において協議のうえ決定するものとする。

6 研修

- (1) 受託者は、従事する職員に対し業務処理手順、システム操作手順、特定個人情報を含む個人情報保護等業務に必要なことについて研修等を実施し、円滑に業務遂行ができる体制を整えること。
- (2) 受託期間中に法改正等が発生した場合には、受託者側でスタッフへの教育を行うこと。
- (3) システムの操作研修は、受託者が従事する職員に対し行うこととするが、法改正等の制度改正や区側のシステム改修によりシステムが変更となった場合には、区より現場管理責任者向けに研修を行うものとする。

7 その他

- (1) 受託者は目黒区の業務処理手順（マニュアル）を作成し、その内容について区の承認を得ること。また、執行状況を確認するため、定期的に業務処理手順を報告すること。
- (2) 受託者は受託業務に係る事務処理の判断基準書について区と協議のうえ作成し、区に提出すること。
- (3) 本業務に係る帳票の様式については、区、受託者双方において協議のうえ決定するものとする。
- (4) この仕様内容に記載されていない事由が発生した場合には、区と協議し方針を決定するものとする。

以 上