

仕 様 書 (案)

1 件 名

窓口事務等における証明発行等業務委託

2 履行期間

自 令和 3年 4月 1日

至 令和 4年 3月31日

3 履行場所・受付時間・業務運営時間

(1) 履行場所・受付時間（各総合支所区民課窓口）

管轄	所在地	開庁日	受付時間
芝地区 総合支所	区民課 (港区芝公園 1-5-25)	平日及び <u>臨時開庁日</u> (4月最初の土曜日・3月最終土曜日：芝地区総合支所のみ) ※日曜日、土曜日、年末年始(12月29日から1月3日まで)及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日を除く。	午前8時30分から午後5時まで (月・火・木・金曜日及び <u>臨時開庁日</u> (4月最初の土曜日・3月最終土曜日)) 午前8時30分から午後7時まで (水曜日)
麻布地区 総合支所	区民課 (港区六本木 5-16-45)		午前8時30分から午後5時まで (月・火・木・金曜日) 午前8時30分から午後7時まで (水曜日)
赤坂地区 総合支所	区民課 (港区赤坂 4-18-13)		午前8時30分から午後5時まで (月・火・木・金曜日) 午前8時30分から午後7時まで (水曜日)
高輪地区 総合支所	区民課 (港区高輪 1-16-25)		午前8時30分から午後5時まで (月・火・木・金曜日) 午前8時30分から午後7時まで (水曜日)
芝浦港南 地区総合 支所	区民課 (港区芝浦 1-16-1)		午前8時30分から午後5時まで (月・火・木・金曜日) 午前8時30分から午後7時まで (水曜日)
	台場分室 (港区台場 1-5-1)		午前8時30分から午後5時まで (月・火・水・木・金曜日)

(2) 業務運営時間

原則として4 委託業務(1) 委託対象業務の概要①～⑬については、3(1)の開庁日受付時間とするが、あらかじめ発注者と受注者で協議して変更できるものとする。

(3) 委託業務区分、履行場所等について

履行場所	仕様書4(1)①～⑬の委託業務区分
芝地区総合支所	①～⑬
麻布地区総合支所	①～⑧、⑩、⑬
赤坂地区総合支所	①～⑧、⑩、⑬
高輪地区総合支所	①～⑧、⑩、⑬
芝浦港南地区総合支所	①～⑧、⑩、⑬
芝浦港南地区総合支所台場分室	①～⑤、⑧、⑩、⑬

4 委託業務

(1) 委託対象業務の概要

本業務の概要は、以下のとおりとする。

なお、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、決定等の判断業務のことである。

- ①戸籍謄抄本、戸籍の附票、身分証明書等請求・申請に関する業務
 - ②住民票関係請求に関する業務
 - ③印鑑登録証明書交付申請に関する業務
 - ④特別区民税・都民税証明及び軽自動車税証明交付申請に関する業務
 - ⑤その他の証明書等の交付及び手数料の徴収並びに収納に関する業務
 - ⑥窓口案内に関する業務
 - ⑦通訳に関する業務
 - ⑧郵送請求事務に関する業務(税証明を除く。)
 - ⑨戸籍の附票入力業務
 - ⑩電話予約サービスに関する業務
 - ⑪戸籍証明書の本籍地交付利用登録に関する業務
 - ⑫電子申請に関する業務
 - ⑬上記業務①～⑤及び⑧～⑫に関する電話対応及び取次ぎ業務
- なお、①～⑤について対象となる証明書は別添資料1のとおりとする。

I 証明書発行窓口における受付業務(①～④)

証明書発行窓口において、別添資料1の戸籍謄(抄)本・住民票の写し・印鑑登

録証明書・その他行政証明書等の住民情報業務の各種証明書について、請求書等の記載内容や要件等を確認し、受け付けを行うこと。本人確認については「戸籍法、住民基本台帳法等に基づく届出、申請等に係る本人確認事務処理要綱や関係法令」に基づき行う。

また、書類等の不備や要件を満たさない場合などについては、その旨を請求者に伝えること。

II 証明書の作成業務（①～④）

窓口及び送付により受け付けた請求に基づき、住民情報システム及び戸籍総合システム等を使用し、証明書を作成する。

なお、証明書によっては、台帳の確認、手書き等の処理、他の総合支所への確認など、付随する業務が発生する場合もある。

III 交付業務（①～⑤）

交付窓口において、発注者の確認が終了した証明書・住民異動に伴う関連物などの引渡しを行う。引渡しに当たっては、交付前に誤交付がないよう、また、申請内容と齟齬がないよう確認作業を行うこと。

なお、不交付決定になった請求者等に対しては説明を行うこと。

IV 手数料徴収・収納業務（①～⑤）

交付窓口において、証明書の引渡しに当たり、現金と現金以外のキャッシュレス（電子マネー等）により所定の手数料を徴収し、レジスターで領収書を発行する。請求者等の呼び出しは番号札の番号をコールすることで行い、請求者等の氏名による呼び出しは原則行わないこと。

手数料をキャッシュレスで徴収するに当たっては、請求者等の利便性を考慮し、様々な決済手段で、スムーズに支払うことができるように必要な機器等を用意し、配置すること。

キャッシュレスの決済手段、収納した手数料の区又は区指定金融機関への納付時期等の取扱いについては、区と協議すること。

キャッシュレス決済に係る加盟店契約等を行うこと。加盟店契約により発生する決済手数料は区が負担するものとする。

現金及びキャッシュレス決済による手数料については、厳格に管理し、精算金額を発注者へ報告し、発注者指定の納付書を使用して指定金融機関へ納付を行う。手数料徴収・収納業務を行うに当たっては、レジスターの釣銭準備など必要な対応を円滑に行い、未収金のないように努めること。

なお、本委託については、地方自治法施行令第158条及び港区会計事務規則第44条に基づく歳入の徴収・収納の委託である。

※キャッシュレスによる手数料の徴収及び納付事務については、令和2年度中に開始予定であるため具体的な仕様については、変更となる可能性があります。

V 窓口案内等業務（⑥、⑦）

窓口における円滑な処理を行うため、受付窓口や各種申請書等を案内し、各種申請書等については記載方法の案内を行うこと。あわせて受付番号発券機の業務開始前の起動、業務終了後の終了操作を行うこと。各種申請書等の案内及び記載方法の案内については、区民課窓口サービス係（芝地区総合支所においては相談担当・証明交付担当・戸籍係を含む。）取扱業務に関するものとする。

また、区民課窓口において必要な場合、英語による通訳を行う。

この場合、区民課窓口サービス係（芝地区総合支所においては相談担当・証明交付担当・戸籍係を含む。）の業務に支障が無いよう対応すること。

台場分室においては、他の業務の従事者等が必要に応じて本業務を行う。

VI 郵送請求事務に関する業務（税証明を除く。）（⑧）

郵送による請求があった場合についても一連の業務を委託範囲とし、文書の開封や処理簿の記載、仕訳などにより受け付けを行い、作成処理を行った上で、精算・封入作業により交付業務を行うものとする。なお、戸籍届出に係る証明書など窓口で取り扱っていない業務の証明書の請求があった場合は、受け付け後担当部署に引き継ぎ、作成処理までは原則行わないものとする。芝地区を除く総合支所に、郵送による証明書等の請求があった場合は芝地区の郵送請求担当に転送する。ただし、速達で送られてきた場合は、收受した地区の総合支所で証明書等の発行及び送付を行う。

VII 戸籍の附票入力業務（⑨）

戸籍総合システム等にて通知があった戸籍の附票の入力事務を行う。

VIII 電話予約サービスに関する業務（⑩）

電話予約サービス（あらかじめ電話により住民票等の請求を行った者に対して、定められた執務時間外の時間に定められた場所で、当該住民票等の交付を行うことができるサービス）に係る電話を受け、請求内容等必要事項を聞き取り、受け付けし、作成処理を行う。発注者の確認後、交付部署に引継ぎを行う。

交付後に交付部署から受領した手数料を収納し、請求書を保管する。

IX 戸籍証明書の本籍地交付利用登録に関する業務（⑪）

利用登録システムにおいて、戸籍証明書の本籍地交付サービス（本籍地が港区にある区外在住者が、個人番号カードを利用して、コンビニ交付で戸籍証明書を取得できるサービス）の利用登録申請を確認し、申請情報と戸籍情報の紐付又は却下入力を行い、発注者に引継ぎを行う。また、申請情報が不備や要件を満たさない場合は、申請者へ確認を行う。

X 電子申請に関する業務（⑫）

電子申請があった場合について、出力された申請書類をもとに受け付けを行い、証明書の作成処理を行った上で、封入作業により交付業務を行うものとする。

※電子申請による証明書の発行業務については、令和2年度中に開始予定であるため具体的な仕様については、変更となる可能性があります。

XI 電話対応業務 (⑬)

証明関係の電話対応を行い、業務委託外の内容については電話を取り次ぐ。

※上記のほか、証明書発行業務に伴う住民情報システムの端末入力等を遂行するに当たり必要となる関連業務については、公権力の行使に関わる業務を除き、基本的には受注者の業務範囲とする。

(2) 委託対象業務の内容

委託対象業務の内容は、**別添資料2**のとおりとする。

(3) 苦情対応

委託対象業務に関する苦情、トラブル対応は、受注者が行う。ただし、区の制度、政策に関すること、委託業務以外の業務に関することについては、現場管理責任者から発注者に引き継ぎ、発注者が対応する。

(4) 実績報告

業務の執行に関し、下記の実績報告書を作成し、定められた日時までに報告すること。

- | | |
|-----------------------|--|
| ア 日次報告（日計表、収納金日報を含む。） | 翌営業日午後2時までに報告 |
| イ 月次報告（月次集計を含む。） | 翌月の3営業日以内に報告（ただし、3営業日目が日曜日、土曜日、祝日に当たる場合は翌営業日に報告） |
| ウ 年（度）計 | 翌年度の4月10日までに報告 |

(5) 定例報告会

委託業務全般について、毎月10日頃までに月一回の報告会を発注者と受注者（統括管理責任者又は現場管理責任者）で行うものとする。

報告会の議事録は受注者が作成し、翌月の報告会までに発注者に提出するとともに、業務履行確認及びサービス水準の維持・向上などの業務改善に努めること。

また、委託業務個別について、総合支所ごとに月2回程度の打合せを発注者と受注者で行うものとする。

(6) アンケートの実施

1回以上、来庁者を対象に、窓口で配布するなどの方法によりアンケートを実施すること。アンケートは受注者が作成し、その内容については事前に発注者の承認を得るものとする。

なお、受注者の窓口対応などをもとに、来庁者が満足度について判断できるよう工

夫すること。アンケート結果については（５）定例報告会にて報告し、回収したアンケートは発注者に提出すること。

5 業務実施体制

（１）業務実施体制の整備

ア 要員の配置

本業務を遂行するに当たり、統括管理責任者、現場管理責任者、従事者等の要員を業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、正確で迅速な業務処理を行えるよう努めること。なお、特に繁忙期、繁忙時間帯には、業務が滞らないよう適切な人員配置を行うこと。

イ 要員教育

窓口業務等を遂行する上での接遇及びスキル等、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、受注者の責任において要員教育を実施すること。

また、区が提供する資料等に基づき法令等の遵守、職務専念、信用失墜行為の禁止、特定個人情報の保護等について、受注者の責任において必要な要員教育を実施すること。

なお、発注者が有するシステム等の操作に関する研修は、業務委託開始日までに発注者の協力のもとに実施すること。

ウ 統括管理責任者等の責務

（ア）統括管理責任者

- ① 受注者は、業務の円滑な実施を図り、業務全体を総合的に把握し、調整することができる統括管理責任者を配置すること。
- ② 統括管理責任者は、受託業務全体の管理、進捗状況の管理、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上（要員満足度調査や自己点検プログラム作成等）、各種調整業務の実施、連絡事項の周知徹底、現場管理責任者の育成、研修計画の作成、リスク管理及び発注者への報告等を行うこと。
- ③ 契約上の疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、発注者と協議すること。
- ④ 統括管理責任者であることが明確に分かるように名札を着用すること。

（イ）現場管理責任者

- ① 受注者は、受託業務の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有している現場管理責任者を各総合支所の窓口に着用させること。休暇・昼休憩などにより不在の場合は、同程度のスキルを有する代行者（現場管理責任者）を選任して現場に配置しなければならない。
- ② 現場管理責任者は、発注者との協議の窓口となり、受託契約の適正な履行と確認、法令の順守、担当業務の要員管理・業務管理・業務報告、業務改善のための課題抽出と改善策の提示、統括管理責任者の補佐、従事者の指揮・監督、従事者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、従事者の育成・研修計画の立案等を行うこと。

③ 受託業務遂行上疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、発注者と協議すること。

④現場管理責任者であることが明確に分かるように名札を着用すること。

(ウ) 従事者

① 受注者は、5（1）イの要員教育を事前に受け、4（2）の委託業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能である者を従事者として配置すること。

② 従事者は、4（2）の委託業務の内容に定める業務を行うこと。ただし、事務処理等の際、発注者から直接指示・命令を受けてはならない。

③ 4（1）⑥⑦の窓口案内業務に従事する者については、上記①に加え、TOEIC730点以上又は英検準1級以上の実績を有し、かつ、現在も同等の能力を有する者を配置すること。

④ 服装は、窓口業務に支障を来さず、来庁者に不快感を与えない等を考慮し、名札を着用すること。窓口案内業務に従事する者については、受注者において定めた制服を着用すること。また、受注者は、従事者の名札のサンプルを発注者に提出すること。

⑤ トラブル発生時には、現場管理責任者への報告・引継ぎを行うこと。

(2) 従事者名簿・勤務予定表

受注者は、業務従事者名簿を作成し、あらかじめ発注者に提出すること。

なお、業務従事者名簿には、「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」に関する特定個人情報を取り扱う従事者について明確に記載すること。

また、毎月事前に発注者に従事者の勤務予定表を提出すること。変更が生じた場合は、速やかに発注者に報告し、名簿及び勤務予定表の変更を行い、発注者に提出すること。執務室内に名簿に記載のないものが立ち入ってはならない。

名簿等は、受注者の勤怠等管理のためではなく、セキュリティ管理や個人情報漏えい防止等の目的により、執務内への入退室を管理するために使用される。

(3) 委託業務に必要なシステム機器、備品等

委託業務に必要なシステム機器、備品等については、以下のア～オに区分し、履行場所ごとに物件を定める。（履行場所、物件名、数量等については、**別添資料3**のとおりとする。）

ア 発注者が貸与する機器等

発注者は、委託業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において発注者が所有する**別添資料3**に定める物件を受注者に無償で貸し渡し、受注者はこれを使用する。物件の使用に必要な部品・消耗品、及び修繕・補修等の費用は、全て発注者の負担とする。ただし、受注者の責により物件を滅失し、又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

受注者は、善良な管理者としての注意をもって物件を使用し、事前の承諾なく、物

件を第三者に使用させてはならない。

イ 発注者が受注者と共用する機器等

発注者は、委託業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において発注者が所有する「別添資料3」に定める物件を受注者と共用する。物件の使用に必要な部品・消耗品及び修繕・補修等の費用は、全て発注者の負担とする。ただし、受注者の責により物件を滅失し、又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

ウ 発注者の承認許可が必要なもの

発注者は、委託業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において発注者が所有する「別添資料3」に定める物件について、受注者の使用承認申請を受け、受注者に使用承認許可する。物件の使用に必要な部品・消耗品及び修繕・補修等の費用は、全て発注者の負担とする。ただし、受注者の責により物件を滅失し、又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

エ 受注者が準備する機器、負担するもの

受注者が本業務の履行に必要な物件のうち、発注者が貸与するもの、発注者と共用するもの、使用承認許可したもの以外は、原則として全て受注者の負担とする。

オ その他

本業務の履行に必要な光熱水費、電話使用料は、全て発注者の負担とする。

(4) 収入事務における金銭等の取扱い

受注者は、徴収した手数料を指定金融機関又は収納代理金融機関に払い込むまでの間、「港区公金等の保管に関する取扱基準」に準じて安全かつ適正に管理しなければならない。

受注者は、委託対象業務を遂行するために必要な釣銭等を準備するものとする。

6 守秘義務・個人情報管理

- (1) 受注者は業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (2) 受注者は発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該業務に関して知り得た情報を業務の目的外利用や第三者への提供をしてはならない。
- (3) 受注者は当該業務に関して知り得た情報について、漏えい、紛失及び毀損の防止その他情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (4) 受注者は発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該業務に関する情報を複写又は複製してはならない。
- (5) 受注者は発注者が貸与又は自ら収集若しくは作成した情報を、委託期間終了後速やかに発注者に返還し、又は引き渡すこと。
- (6) 受注者は情報セキュリティに関して違反が生じ又は生ずるおそれがあることを知った場合、速やかに発注者に報告すること。また、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等の実地調査に対応すること。

- (7) 受注者は、個人情報について、別紙個人情報等取扱いに関する特記事項を遵守しなければならないものとする。なお、特定個人情報を取り扱う業務内容等は別記のとおりとする。
- (8) 受注者は、業務の遂行に際して、「港区情報安全対策指針」、「港区個人情報保護条例」及び「港区個人番号の利用並びに特定個人情報の保護及び提供に関する条例」を遵守しなければならないものとする。また、受注者は当該業務に従事するものに条例等を遵守させるための秘密保持契約を締結する等必要な処置を講ずること。
- (9) 当該業務に従事するものは事前に個人情報保護に関する誓約書を提出すること。誓約書の様式については、区が指定する様式とする。なお、当該業務に従事するものに変更があった場合も同様とする。
- (10) 受注者の現場管理責任者は、従事者が業務スペースに立ち入る際は、不要な私物等を持ち込まないよう入退管理をすること。
- (11) 受注者は、各日業務終了後、個人情報に関する資料に関しては、鍵付きのキャビネットに保管し施錠を確認すること。業務上使用し不要となった個人情報に係る書類は、シュレッダーすること。
- (12) 受注者は、発注者が定めた場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

7 安全衛生

- (1) 受注者は、受注者の現場管理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、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、受注者の責任で労務管理を行い、従事者の労働災害について受注者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、港区の庁舎内における発注者の責に帰すべく事由による災害については、この限りでない。
- (2) 港区の庁舎内で設備、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、受注者は直ちにその旨を発注者に通知するものとし、発注者はこれに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講ずるものとする。なお、発注者が当該措置を講ずるまでの間、受注者が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ずることを認める。
- (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、受注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、発注者及び受注者の責任を免除する。

8 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障を来すことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

9 事故報告

現場管理責任者は、誤発行等のミスや事故が生じたときは、速やかに対応し、直ちに発

注者に対して通知するとともに、遅滞なく書面をもって報告すること。

10 契約方法及び支払方法

- (1) 契約は、総価契約とする。ただし、キャッシュレス決済により手数料を徴収した際に生じる決済手数料については、実績に基づく単価契約とする。
- (2) 契約代金の支払いは、月払いとし、発注者は毎月の履行確認後、受注者からの月別の請求書に基づき、発注者から受注者へ支払う。

11 損害賠償

発注者は、受注者が業務上知り得た秘密及び個人情報等を漏えいし、又はこの仕様書に違反し、発注者及び第三者に損害を及ぼした場合は、その損害に対する費用を求めるとともに、契約代金の支払いを差し止め、又は返還を求めることができる。

12 協議

本仕様書に定めのない事項又は、本仕様書に定める事項の解釈について疑義が生じた場合は、受注者と発注者が協議の上、決定するものとする。

13 証明書発行等処理数（参考）

別添資料4のとおりとする。

14 受注者の責務

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対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ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況及び契約内容の遵守状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において的確に行うこと。
- (4) 受注者は、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、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく発注者に返還しなければならない。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受注者はその損害を賠償するとともに、施設については受注者の負担において原状に復帰させるものとする。また、後任受注者が履行開始日から滞りなく業務を行えるよう、本契約期間中に発注者が指定する引継ぎ期間に円滑に業務引継ぎを行うこと。その際には、引継書を引継ぎ期間前に3部作成し、うち1部は受注者にて保管し、2部を発注者に提出し引継ぎを行うこと。また、発注者及び後任受注者からの資料等の請求は、発注者が不要と認めた場合を除き全て応じることとする。さらに、発注者が行う後任受注者への事前説明に必要に応じて立ち会うこと。
- (5) 受注者は、本件業務の履行に当たり発注者が貸与する鍵の取扱いについては慎重を期するものとし、盗難等の事故が発生した場合には、区に与えた損害（その損害のために区が第三者に賠償するものを含む。）を賠償する。
- (6) 受注者は、本件業務の履行開始後速やかに鍵の管理体制を示した台帳を発注者に提

出すること。

- (7) 受注者は、その従事させる者に対して本規定の主旨を十分に理解させ、事故の発生を防止すること。
- (8) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (9) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (10) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」(平成9年港区条例第42号)第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。
- (11) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (12) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。

15 環境により良い自動車の利用について

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、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)の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 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) 低公害・低燃費な自動車利用に努めること。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン(平成21年3月27日付改正20環車規第837号)」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

16 連絡先

芝地区総合支所区民課窓口調整係 電話03(3578)3111 内3152

個人情報等取扱いに関する特記事項

(適正な管理)

第1条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(秘密保持の義務)

第2条 受注者は、この契約により受託した事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。契約期間満了後も、また、同様とする。

第3条 受注者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、前条の義務を遵守させなければならない。

(再委託)

第4条 受注者は、発注者の書面による承諾を得た場合に限り、この契約により受託した事務の処理を他に委託し、又は請け負わせることができる。

第5条 受注者は、受託した事務について前条の規定により他に委託し、又は請け負わせるときは、この契約により求められる安全管理措置と同等の措置を講ずることができる事業者を再委託先とし、この契約と同等の安全管理措置を義務付ける再委託契約を結ばなければならない。また、発注者は、受注者が再委託先に対して適切な監督を行っているかを監督するものとする。

(第三者への提供の禁止)

第6条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(委託された事務以外への使用の禁止)

第7条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を、委託された事務以外の用途に使用してはならない。

(加工、再生等の禁止)

第8条 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を超えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(複写及び複製の禁止)

第9条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

(返還及び廃棄の義務)

第10条 受注者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

第11条 前条の規定にかかわらず、受注者は、当該個人情報を発注者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう善良なる管理者の注意をもって焼却又は裁断等により処分しなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

第12条 受注者は、個人情報の保護に関し事故が生じたとき、又は生ずる恐れがあることを知ったときは、直ちに発注者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告しなければならない。また、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等の実地調査に対応すること。

(監査・検査への協力等)

第13条 発注者は、受注者に事前に通知し、受注者の承諾を得た上でいつでも、受注者の業務に支障を生じさせない範囲において、個人情報の管理状況等について監査・検査を実施することができる。受注者は、合理的事由のある場合を除き、発注者又は発注者の指定した者の監査・検査に協力しなければならない。

(公表措置及び損害賠償義務)

第14条 発注者は、受注者が個人情報等取扱いに関する特記事項に掲げる義務に違反し、又は怠った場合は、港区長の附属機関である港区個人情報保護運営審議会の意見を聴いて、その事実を公表することができる。

第15条 前条の場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も、また、同様とする。

(第16条から第21条の条文は、「特定個人情報(※)」の取扱業務を委託する契約のみ)

(特定個人情報管理体制の整備)

第16条 受注者は、委託業務を統括管理する部署に特定個人情報保護管理責任者を置き、委託業務を実行する部署に特定個人情報保護責任者を置かなければならない。

(特定個人情報を取り扱う従業員の明確化)

第17条 受注者は、特定個人情報を取扱う従業員並びにその役割を指定し、事前に従業員名簿を発注者へ提出しなければならない。

(従業員への教育訓練及び監督)

第18条 受注者は従業員に対して、委託業務を行うために必要な教育及び訓練を実施し、継続的に監督するとともに、秘密保持契約を締結する等の人的安全管理措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第19条 受注者は、この契約により受託した事務に係る特定個人情報を指定された区域から持出ししてはならない。

(契約内容の遵守状況についての報告)

第20条 受注者は、契約内容の遵守状況、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告しなければならない。

(安全管理措置の改善)

第21条 受注者及び発注者は、第13条に基づく監査・検査の結果及び前条に基づく委託業務の遵守状況等についての報告を踏まえ、委託業務における特定個人情報の安全管理措置の改善要否を協議し、改善が必要と判断した場合は双方協力のうえ対応しなければならない。

※「特定個人情報」とは、「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(平成25年法律第27号)」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(以下の条文は、該当する契約のみ)

(電磁的記録媒体の保管)

第22条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を、施錠できるロッカー等に保管しなければならない。

(電磁的記録媒体の搬送)

第23条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を、専用ケース等に入れて施錠した上で、安全対策を施して搬送しなければならない。

仕 様 書（別記）

窓口事務等における証明発行等業務委託は、特定個人情報の取扱業務を委託する契約であるため、下記のとおり仕様書（別記）を定めることとする。

記

1 個人情報等取扱いに関する特記事項の遵守

受注者は、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」第1条から第15条の規定に加え、第16条から第21条の規定を遵守すること。

2 特定個人情報を取り扱う業務の履行場所

特定個人情報を取り扱う業務の主な履行場所は、次のとおりとする。

- ・ 芝地区総合支所区民課（港区芝公園一丁目5番25号）
- ・ 麻布地区総合支所区民課（港区六本木五丁目16番45号）
- ・ 赤坂地区総合支所区民課（港区赤坂四丁目18番13号）
- ・ 高輪地区総合支所区民課（港区高輪一丁目16番25号）
- ・ 芝浦港南地区総合支所区民課（港区芝浦一丁目16番1号）
- ・ 芝浦港南地区総合支所台場分室（港区台場一丁目5番1号）

3 特定個人情報を取り扱う具体的な業務内容

本業務において、特定個人情報を取り扱う業務は、主に仕様書中「4 委託業務（2）」における次の業務が該当する。

- ・ 本契約は、窓口において各種証明書を発行する業務を委託するものですが、各種証明書等の請求受付時において本人確認書類として、個人番号カードの確認を行うこと、住民票等請求時において個人番号入りの住民票の写し等を交付し、書類の保管等を行うこと、個人番号カード再交付時においてカードを交付し、書類の保管等を行うことがあるため、特定個人情報を取り扱うこととなります。

	仕様書4 (1)	区分 (注)	証明書等種別
1		① ⑤	戸籍全部事項証明書 (戸籍謄本)
2		① ⑤	戸籍個人事項証明書 (戸籍抄本)
3		① ⑤	除籍全部事項証明書 (除籍謄本)
4		① ⑤	除籍個人事項証明書 (除籍抄本)
5		① ⑤	改製原戸籍謄本
6		① ⑤	改製原戸籍抄本
7		① ⑤	戸籍一部事項証明書 (戸籍記載事項証明書)
8		① ⑤	除籍一部事項証明書 (除籍記載事項証明書)
9		① ⑤	告知書
10		① ⑤	不在籍証明書
11		① ⑤	独身証明書
12		① ⑤	身分証明書
13		① ⑤	戸籍の附票の写し
14		① ⑤	通知書
15		② ⑤	住民票の写し
16		② ⑤	住民票記載事項証明書
17		② ⑤	広域交付住民票の写し
18		② ⑤	不在住証明書
19		③ ⑤	印鑑登録証明書
20		④ ⑤	特別区民税・都民税課税証明書 (非課税証明書)
21		④ ⑤	特別区民税・都民税納税証明書
22		④ ⑤	軽自動車税納税証明書
23		⑤	届書受理証明書
24		⑤	特別受理証明書
25		⑤	届書記載事項証明書
26		⑤	婚姻要件具備証明書
27		⑤	個人番号カード再交付
28		⑤	印鑑登録証新規
29		⑤	印鑑登録証再交付
30		⑤	行政証明書 (住居表示等)
31		⑤	自動車臨時運行許可証 ※台場分室を除く
32		⑤	国民健康保険料納付額証明書
33		⑤	国民健康保険被保険者資格取得・喪失証明書
34		⑤	住民基本台帳の一部の写しの閲覧 ※芝地区総合支所のみ

- (注) ①戸籍謄抄本・戸籍の附票・身分証明書等請求・申請に関する業務
 ②住民票関係請求に関する業務
 ③印鑑登録証明書交付申請に関する業務
 ④特別区民税・都民税証明及び軽自動車税証明交付申請に関する業務
 ⑤その他の証明書等の交付及び手数料の徴収並びに収納に関する業務

大区分	中区分	小区分	詳細業務	業務内容	委託範囲
① 戸籍謄抄本、戸籍の附票、身分証明書等請求・申請に関する業務	ア 戸籍謄抄本等の発行 (別添資料1-1~2)	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者
			b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。第三者請求や代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者
			c 本人確認(聴聞)	聴聞により本人確認を行う。	発注者
			d 代理権限の確認	代理人請求については、委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者
			e 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者
			f 請求権限の確認(本人等請求)	戸籍に記載されている者以外からの請求の場合は、関係を示す戸籍謄本等を提示させ、写しを取る(港区に關係戸籍がある場合を除く)。	受注者
			g 説明要求	明らかにすべき事項が明らかになっていない場合は、必要な説明を求める。	発注者
		B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	戸籍システムで請求対象者を検索し、本籍・筆頭者氏名や対象者氏名・生年月日を確認する。	受注者
			b 請求者の住所確認	本人等請求については、請求者の住所を戸籍の附票により確認する(請求者の現本籍が港区以外の場合を除く)。	受注者
			c 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する(掛け紙有事故簿を含む)。	受注者
			d 書面の原本と謄本の照合	原本還付請求があった場合は、書面の原本と謄本を照合し、同一のものであるか等を確認する。	受注者
			e 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する(発注者が作成した証明書を除く)。	受注者
		C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者
		D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者
			b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者
	c 不交付・返戻の説明		不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者	
	E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-サ を参照。	受注者	
	イ 除籍謄本等の交付 (別添資料1-3~6)	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者
			b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。第三者請求や代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者
			c 本人確認(聴聞)	聴聞により本人確認を行う。	発注者
			d 代理権限の確認	代理人請求については、委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者
			e 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者
			f 請求権限の確認(本人等請求)	戸籍に記載されている者以外からの請求の場合は、関係を示す戸籍謄本等を提示させ、写しを取る(港区に關係戸籍がある場合を除く)。	受注者
			g 説明要求	明らかにすべき事項が明らかになっていない場合は、必要な説明を求める。	発注者
		B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	戸籍システムで請求対象者を検索し、本籍・筆頭者氏名や対象者氏名・生年月日を確認する。	受注者
			b 請求者の住所確認	本人等請求については、請求者の住所を戸籍の附票により確認する(請求者の現本籍が港区以外の場合を除く)。	受注者
			c 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する(掛け紙有事故簿を含む)。	受注者
			d 書面の原本と謄本の照合	原本還付請求があった場合は、書面の原本と謄本を照合し、同一のものであるか等を確認する。	受注者
			e 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する(発注者が作成した証明書を除く)。	受注者
		C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者
D 証明書の交付		a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者	
		b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者	
	c 不交付・返戻の説明	不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者		
E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-サ を参照。	受注者		
ウ 記載事項証明書等の交付 (別添資料1-7~8)	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者	
		b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。第三者請求や代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者	
		c 本人確認(聴聞)	聴聞により本人確認を行う。	発注者	
		d 代理権限の確認	代理人請求については、委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者	
		e 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者	
		f 請求権限の確認(本人等請求)	戸籍に記載されている者以外からの請求の場合は、関係を示す戸籍謄本等を提示させ、写しを取る(港区に關係戸籍がある場合を除く)。	受注者	
		g 説明要求	明らかにすべき事項が明らかになっていない場合は、必要な説明を求める。	発注者	
	B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	戸籍システムで請求対象者を検索し、本籍・筆頭者氏名や対象者氏名・生年月日を確認する。	受注者	
		b 請求者の住所確認	本人等請求については、請求者の住所を戸籍の附票により確認する(請求者の現本籍が港区以外の場合を除く)。	受注者	
		c 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する(掛け紙有事故簿を含む)。	受注者	
		d 書面の原本と謄本の照合	原本還付請求があった場合は、書面の原本と謄本を照合し、同一のものであるか等を確認する。	受注者	
		e 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	受注者	

			C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者	
			D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者	
				b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者	
				c 不交付・返戻の説明	不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者	
			E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
			エ 告知書の交付 (別添資料1-9)	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。告知書対象となることわかる関係戸籍の添付を確認する。	受注者
					b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。第三者請求や代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者
					c 本人確認(聴聞)	聴聞により本人確認を行う。	発注者
					d 代理権限の確認	代理人請求については、委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者
					e 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者
f 請求権限の確認(本人等請求)	戸籍に記載されている者以外からの請求の場合は、関係を示す戸籍謄本等を提示させ、写しを取る(港区に関係戸籍がある場合を除く)。	受注者					
g 説明要求	明らかにすべき事項が明らかになっていない場合は、必要な説明を求める。	発注者					
B 請求書の送信	a 請求書の他支所送信	管轄が自支所でない場合は、専用FAXにより請求書を他支所へ送信する。		受注者			
C 証明書の作成	a 請求対象者の検索	戸籍システム又は関係戸籍により、該当戸籍がないことを確認する。		発注者			
	b 証明書の元となる書面の作成	証明書の元となる書面を作成する。		発注者			
	c 証明書の元となる書面の受信	他支所において証明書の元となる書面を作成した場合は、専用FAXにて受信する。		受注者			
	d 証明書の作成(押印等)	証明書の元となる書面から、必要な通数の証明書を作成する。		受注者			
	e 書面の原本と謄本の照合	原本還付請求があった場合は、書面の原本と謄本を照合し、同一のものであるか等を確認する。		受注者			
	f 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	受注者				
D 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者				
E 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付する。	受注者				
	b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者				
	c 不交付・返戻の説明	不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者				
F 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者				
オ 不在籍証明書の交付 (別添資料1-10)	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者			
		b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。第三者請求や代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者			
		c 代理権限の確認	代理人請求については、委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者			
		d 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者			
		e 説明要求	明らかにすべき事項が明らかになっていない場合は、必要な説明を求める。	発注者			
	B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	戸籍システムで請求対象者を検索し、該当戸籍がないことを確認する。	受注者			
		b 証明書の作成	証明書を必要な通数作成する。	受注者			
		c 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	受注者			
	C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者			
	D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者			
		b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者			
		c 不交付・返戻の説明	不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者			
	E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者			
カ 独身証明書の交付 (別添資料1-11)	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者			
		b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者			
		c 代理権限の確認	代理人請求については、委任状等の添付を確認する。	受注者			
	B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	戸籍システムで請求対象者を検索し、本籍・筆頭者氏名や対象者氏名・生年月日を確認する。	受注者			
		b 請求者の住所確認	請求者の住所を戸籍の附票により確認する。	受注者			
		c 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する。	受注者			
		d 証明書の作成(事故簿)	証明書の元となる書面を作成する。	発注者			
		e 証明書の作成(押印等)	証明書の元となる書面から、必要な通数の証明書を作成する。	受注者			
		f 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する(発注者が作成した証明書を除く)。	受注者			
	C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者			

キ	身分証明書の交付 (別添資料1-12)	D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者	
			b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者	
			c 不交付・返戻の説明	不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者	
		E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
			A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者
				b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者
	c 代理権限の確認	代理人請求については、委任状等の添付を確認する。		受注者		
	B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	戸籍システムで請求対象者を検索し、本籍・筆頭者氏名や該当者氏名・生年月日を確認する。	受注者		
		b 請求者の住所確認	請求者の住所を戸籍の附票により確認する。	受注者		
		c 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する。	受注者		
		d 証明書の作成(事故簿)	証明書の元となる書面を作成する。	発注者		
		e 証明書の作成(押印等)	証明書の元となる書面から、必要な通数の証明書を作成する。	受注者		
f 証明書の照合		請求書に記載された内容と作成した証明書の内容を照合する(発注者が作成した証明書を除く)。	受注者			
C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者			
D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者			
E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者			
ク	戸籍の附票の写しの交付 (別添資料1-13)	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者	
			b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。第三者請求や代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者	
			c 本人確認(支援措置)	請求対象者が支援措置対象者の場合は、支援措置特有の本人確認を行い、本人確認書類の写しを取る。	発注者	
			d 代理権限の確認	代理人請求については、委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者	
			e 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者	
			f 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者	
	B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	戸籍システムで請求対象者を検索し、本籍・筆頭者氏名や対象者氏名・生年月日を確認する。	受注者		
		b 請求者の住所確認	本人等請求については、請求者の住所を戸籍の附票により確認する(請求者の現本籍が港区以外の場合を除く)。	受注者		
		c 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する(掛け紙有事故簿を含む)。	受注者		
		d 証明書の作成(支援措置)	支援措置対象者を含む証明書を必要な通数出力し作成する。	発注者		
		e 証明書の照合	請求書に記載された内容と作成した証明書の内容を照合する(発注者が作成した証明書を除く)。	受注者		
		C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者	
D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者			
E 書類の保管等	b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者			
	c 不交付・返戻の説明	不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者			
	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者			
	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者		
		b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。第三者請求や代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者		
		c 代理権限の確認	代理人請求については、委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者		
d 請求権限の確認		第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者			
B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	戸籍システムで請求対象者を検索し、該当の戸籍の附票が保存年限を経過していることを確認する。	受注者			
	b 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する。	受注者			
	c 証明書の照合	請求書に記載された内容と作成した証明書の内容を照合する。	受注者			
C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者			
D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付する。	受注者			
E 書類の保管等	b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者			
ケ	戸籍の附票の廃棄済証明書(通知書)の交付 (別添資料1-14)	D 証明書の交付	c 不交付・返戻の説明	不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者	
			a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
			a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
		A 請求書の受付	d 代理権限の確認	代理人請求については、委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者	
			e 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者	

② 住民票関係請求に関する業務	ア 住民票（除票を含む）の写しの交付 （別添資料1-15）	B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	住民情報システムで請求対象者を検索し、対象者の住所・氏名・生年月日を確認する。	受注者
			b 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する。	受注者
			c 証明書の作成（支援措置）	支援措置対象者を含む証明書を必要な通数出力し作成する。	発注者
			d 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する（発注者が作成した証明書を除く）。	受注者
		C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者
		D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者
	b 書面の原本還付		原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者	
	c 不交付・返戻の説明		不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者	
	E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
	イ 住民票記載事項証明書の交付 （別添資料1-16）	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者
			b 所定書式の受領	所定書式を持参している場合は受領する。	受注者
			c 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。第三者請求や代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者
			d 本人確認（支援措置）	請求対象者が支援措置対象者の場合は、支援措置特有の本人確認を行い、本人確認書類の写しを取る。	発注者
			e 代理権限の確認	代理人請求については、委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者
			f 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者
		B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	住民情報システムで請求対象者を検索し、対象者の住所・氏名・生年月日を確認する。	受注者
			b 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し、又は所定書式に認証等を行い作成する。	受注者
			c 証明書の作成（支援措置）	支援措置対象者を含む証明書を必要な通数出力し、又は所定書式に認証等を行い作成する。	発注者
			d 証明書の補正	所定書式に記入された証明事項に誤記があった場合は、訂正処理をする。	受注者
			e 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する（発注者が作成した証明書を除く）。	受注者
		C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者
		D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者
			b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者
			c 不交付・返戻の説明	不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者
E 書類の保管等		a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
ウ 広域交付住民票の写しの交付 （別添資料1-17）		A 請求書の受付	a 請求書の受付	指定時間内に請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者
			b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。	発注者
	c 本人確認（住基カード・個人番号カード）		来庁者に住基カード又は個人番号カードを提示させ、暗証番号を入力させて取得した本人確認情報により、本人確認を行う。	発注者	
	d 請求権限の確認		本人または同一世帯の者からの請求であることを確認する。	受注者	
	B 証明書の作成	a 本人確認情報の確認	C S 端末により、該当者の住所・氏名・生年月日を確認する。	発注者	
		b 広域交付住民票情報の送信	C S 端末により、住所地市区町村に対し、交付対象者を選択（同一世帯の者からの請求の場合は全員を選択）し、広域交付住民票情報の送信依頼を行う。	発注者	
		c 広域交付住民票情報の受信	広域交付住民票情報の内容を受信し、承認結果や備考欄（同一世帯の者からの請求の場合は同一世帯かどうか）を確認する。	発注者	
		d 証明書の作成	広域交付住民票情報の内容を確認し、証明書を出力し作成する。	発注者	
		e 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	発注者	
	C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者	
	D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者	
		b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者	
c 不交付・返戻の説明		不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者		
E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者		
エ 不在住証明書の交付 （別添資料1-18）	A 請求書の受付	a 請求書の受付	請求書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者	
		b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。第三者請求や代理人請求の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者	
		c 代理権限の確認	代理人申請については委任状や登記事項証明書等の添付を確認する。	受注者	
		d 請求権限の確認	第三者請求については、契約書等の疎明資料等の添付を確認する。	受注者	
	B 証明書の作成	a 請求対象者の検索	住民情報システムで請求対象者を検索し、該当住民票（除票を含む）がないことを確認する。	受注者	
		b 証明書の作成	証明書を必要な通数作成する。	受注者	
		c 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	受注者	
	C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者	

			D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者	
				b 書面の原本還付	原本還付請求があった場合は、発注者が還付可能と判断した書面のみ原本還付する。書面の謄本は請求書に添付する。	受注者	
				c 不交付・返戻の説明	不交付・返戻に必要な説明を行い、請求書等保管する書類は受注者に渡す。	発注者	
			E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
③ 印鑑登録証明書交付申請に関する業務	ア	印鑑登録証明書の交付 (別添資料1-19)	A 申請書の受付	a 申請書の受付	申請書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者	
				b 印鑑登録証の確認	印鑑登録証を提示させ、申請書に記入された印鑑登録番号と照合する。	受注者	
			B 証明書の作成	a 対象者の検索	住民情報システムにより、印鑑登録番号から対象者を検索する。	受注者	
				b 登録情報の照合	申請書の記載内容を照合する。	受注者	
				c 証明書の作成	印鑑登録証明書を必要通数出力し作成する。	受注者	
				d 証明書の照合	申請書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	受注者	
			C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者	
			D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者	
			E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
			④ 特別区民税・都民税証明及び軽自動車税証明交付申請に関する業務	ア	特別区民税・都民税課税(非課税)証明書の交付 (別添資料1-20)	A 申請書の受付	a 申請書の受付
b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。代理人申請の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者					
c 代理権限の確認	代理人申請については委任状の添付を確認する。	受注者					
B 証明書の作成	a 対象者の検索	税務システムで対象者を検索し、対象者の氏名・生年月日・住所を確認する。				受注者	
	b 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する。				受注者	
	c 証明書の作成(支援措置)	支援措置対象者の場合は、税務係に電話確認の上、証明書を必要な通数出力し作成する。				受注者	
	d 証明書の照合	申請書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。				受注者	
C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。				発注者	
D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。				受注者	
E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。				受注者	
イ	特別区民税・都民税納税証明書の交付 (別添資料1-21)	A 申請書の受付		a 申請書の受付	申請書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者	
				b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。代理人申請の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者	
				c 代理権限の確認	代理人申請については委任状の添付を確認する。	受注者	
		B 証明書の作成		a 対象者の検索	税務システムで対象者を検索し、対象者の氏名・生年月日・住所を確認する。	受注者	
				b 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する。	受注者	
				c 証明書の作成(支援措置)	支援措置対象者の場合は、税務係に電話確認の上、証明書を必要な通数出力し作成する。	受注者	
				d 証明書の照合	申請書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	受注者	
		C 交付・不交付の決定		a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者	
		D 証明書の交付		a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者	
		E 書類の保管等		a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
ウ	軽自動車税納税証明書の交付 (別添資料1-22)	A 申請書の受付	a 申請書の受付	申請書を受付し、記入漏れ等の不備がある場合は、来庁者に指摘をして補完してもらう。	受注者		
			b 本人確認	来庁者に本人確認書類を提示させ、本人確認を行う。代理人申請の場合は本人確認書類の写しを取る。	受注者		
			c 代理権限の確認	代理人申請については委任状(継続検査用の場合は不要)の添付を確認する。	受注者		
		B 証明書の作成	a 対象者の検索	税務システムで対象者を検索し、対象者の氏名・生年月日・住所を確認する。	受注者		
			b 証明書の作成	証明書を必要な通数出力し作成する。	受注者		
			c 証明書の作成(支援措置)	支援措置対象者の場合は、税務係に電話確認の上、証明書を必要な通数出力し作成する。	受注者		
			d 証明書の照合	申請書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	受注者		
		C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者		
		D 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者		
		E 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者		
ア	届書受理証明書の交付 (別添資料1-23)	A 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者		
		B 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者		
		イ	特別受理証明書の交付 (別添資料1-24)	A 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者
				B 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者
ウ	届書記載事項証明書の交付 (別添資料1-25)	A 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者		
		B 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者		
エ	婚姻要件具備証明書の交付	A 証明書の交付	a 証明書の交付	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。	受注者		

⑤	その他の証明書等の交付及び手数料の徴収並びに収納に関する業務	ナ	(別添資料1-26)	B 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
		オ	個人番号カード再交付 (別添資料1-27)	A カードの交付 B 書類の保管等	a カードの交付 a 書類の保管等	カードを交付し、有料の場合は手数料を受領し領収証を渡す。 ⑤-㉑ を参照。ただし、申請書原本は発注者が管理する。	受注者 受注者	
		カ	印鑑登録証新規交付 (別添資料1-28)	A 書類の保管等	a 書類の保管等	⑤-㉑ を参照。	受注者	
		キ	印鑑登録証再交付 (別添資料1-29)	A 印鑑登録証の交付 B 書類の保管等	a 印鑑登録証の交付 a 書類の保管等	印鑑登録証を交付し、有料の場合は手数料を受領し領収証を渡す。 ⑤-㉑ を参照。	受注者 受注者	
		ク	行政証明書(住居表示関係等)の交付 (別添資料1-30)	A 証明書の交付 B 書類の保管等	a 証明書の交付 a 書類の保管等	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。 ⑤-㉑ を参照。	受注者 受注者	
		ケ	自動車臨時運行許可、国民健康保険料納付額証明書、国民健康保険被保険者資格取得・喪失証明書の交付(別添資料1-31~33)	A 証明書等の交付 B 書類の保管等	a 証明書の交付 a 書類の保管等	証明書を交付し、有料の証明書については手数料を受領し領収証を渡す。 ⑤-㉑ を参照。	受注者 受注者	
		コ	住民基本台帳の一部の写しの閲覧 (別添資料1-34)	A 手数料の受領 B 書類の保管等	a 手数料の受領 a 書類の保管等	有料の場合は手数料を受領し領収証を渡す。 ⑤-㉑ を参照。	受注者 受注者	
		サ	手数料の集計及び収納	A	手数料の集計	a レジスターの現金の集計	レジスターの現金を集計する。	受注者
						b レジスターの精算票の出力	レジスターの精算票を出力する。	受注者
						c 現金と精算票の照合	レジスターの現金額から留め置き金額を差し引いた額が、精算票(現金部分)と合致するか確認する。	受注者
						d 現金の金庫への保管	集計した現金は、指定金融機関へ納付するまでは金庫等で適切に保管する。	受注者
						e キャッシュレス決済分の集計	キャッシュレス決済分を集計する。	受注者
						f キャッシュレス決済分の精算票の出力	キャッシュレス決済分の精算票を出力する。	受注者
				B	日計表の入力、集計	a 交付通数の入力	請求書及び申請書ごとに、件数・通数・金額等を入力用エクセルファイル(入力表)に入力する。	受注者
						b 郵送受付分交付通数の入力(芝のみ)	郵送受付分について、請求書及び申請書ごとに、件数・通数・金額等を入力用エクセルファイル(入力表)に入力する。	受注者
						c 入力表・精算票・現金等の照合	入力表・レジスターの精算票、現金等が合致するか確認する。合致しない場合は、合致するよう原因究明する。	受注者
						d 日計表の印刷	日計表を印刷し、請求書及び申請書の綴りのかがみとする。	受注者
						e 収納金日報の作成	収納金日報を作成する。	受注者
						f 三連納付書の作成	三連納付書を作成する。	受注者
						g キャッシュレス決済分の三連納付書の作成	前月収納分を1か月分として合算して三連納付書を作成する。	受注者
C	手数料の収納			a 手数料の納付	三連納付書を添付し、手数料等を指定金融機関に納付する。	受注者		
		b 収納金日報の決裁	収納金日報に精算票を添付し、請求書及び申請書の綴りの決裁を受ける。	受注者				
D	書類の保管	a 書類の保管	決裁後の収納金日報、請求書及び申請書の綴りを発注者が指定する場所に保管する。	受注者				
E	現金出納簿の記載	a 現金出納簿の記載	指定金融機関への納付後、現金出納簿へ記載する。電子計算機を使用して作成してもよい。	受注者				
F	月次集計	a 月次集計	毎月3営業日(ただし、3営業日目が土、日、祝日に当たる場合は翌営業日)以内に前月分を集計し、発注者が指定した様式を用い、月報を作成し発注者に提出する。	受注者				
G	年次集計	a 年次集計	翌年度の4月10日までに、発注者が指定した様式を用い、年報を作成し発注者に提出する。	受注者				
⑥ ⑦	窓口案内に関する業務 通訳に関する業務	ア	窓口案内	A	窓口の案内	a 窓口の案内	受付番号発券機を立ち上げる。来庁者の目的に応じて、各総合支所区民課の各係へ案内する。日本語が分からない来庁者に対しては英語等で案内する。	受注者
						b 受付番号発券機への誘導	受付番号発券機へ誘導する。必要に応じて受付番号発券機の操作を行う。	受注者
						c 住民基本台帳閲覧申請者の案内	住民基本台帳閲覧申請者を、発注者の指定する場所へ案内する。(芝地区総合支所のみ)	受注者
						d 記載台の整理、整頓	記載台の整理、整頓を行う。受付時間終了後、受付番号発券機の電源を落とす。	受注者
		B	申請書等の案内	a 申請書等の案内	窓口での受け付けにかかる各種申請書、届出書等の案内と記載案内を行う。	受注者		
		C	通訳業務	a 通訳業務	区民課各係において通訳を行う。この場合、区民課窓口サービス係(芝地区総合支所においては相談担当・証明交付担当・戸籍係を含む)の業務に支障が無いよう対応すること。	受注者		
		D	業務日報の作成	a 業務日報の作成	業務日報を作成する。受付番号発券機の終了操作を行う。	受注者		
		A	請求書の受付	a 郵便物の分類	郵便物を開封し、業務対象郵便物と業務対象外郵便物に分類する。	受注者		
b 受付簿の作成	業務対象郵便物は公用請求と私用請求に分類し、受付簿に入力する。業務対象外郵便物については区民課各係へ引き継ぐ。戸籍届出に係る証明書等、窓口で取り扱っていない業務の証明書の請求については、受付簿に入力後、区民課各係へ引き継ぐ。			受注者				
c 定額小為替等の管理	同封されている手数料を確認し、適切に管理する。			受注者				
d 必要書類の確認	各証明書における要件に従い、必要書類等の確認を行う。なお、必要書類不備の場合は、請求者へ連絡し、確認や追加資料の依頼等を行う(支援措置対象者を含む証明書の請求の場合を除く)。			受注者				

⑧ 郵送請求事務に関する業務 (税証明を除く)	ア 郵送による証明書の交付	B 証明書の作成	a 証明書の作成	必要な証明書を所定のシステムから出力またはシステムから出力できない証明書は、必要通数作成する(戸籍証明書の掛け紙有事故簿を含む)。支援措置対象者を含む証明書の場合は、証明書を出力・作成せずに「支援対象者の処理経過票 兼 F A X送信票」を作成し、発注者に引き継ぐ。	受注者	
			b 証明書の作成(支援措置)	支援措置対象者を含む証明書を必要な通数出力し、又は所定書式に認証等を行い作成する。	発注者	
			c 証明書の補正	所定書式に記入された証明事項に誤記があった場合は、訂正処理をする。	受注者	
			d 書面の原本と謄本の照合	戸籍証明書の請求で原本還付請求があった場合は、書面の原本と謄本を照合し、同一のものであるか等を確認する。	受注者	
			e 証明書の照合	請求書に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する(発注者が作成した証明書を除く)。	受注者	
		C 交付・不交付の決定	a 交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者	
		D 証明書の交付	a 精算及びメモの作成、封入	有料の証明書については、レジスター等で領収書を出力する。領収書、証明書、手数料残額、発注者が原本還付可能と判断した書面等を返信用封筒に同封する。交付できない請求に対しては、理由等を記載したメモを作成して、手数料返還分とともに返信用封筒に同封する。	受注者	
			b 発送	封入内容やあて先等を確認し、のり付けのうえ発送する。	受注者	
		E 書類の保管	a 書類の保管	申請書及び添付書類を保管する。	受注者	
		F 手数料の集計	a 手数料の集計	現金や定額小為替を集計し、発行通数に合う金額か確認する。	受注者	
		G 日計表の入力、集計	a 日計表の入力、集計	件数・通数・金額等を入力用エクセルファイル(入力表)に入力する。	受注者	
		H 手数料の収納	a 手数料の収納	定額小為替等は現金化する。手数料の収納は、窓口分の手数料に合算して処理する。	受注者	
		I 月次集計	a 月次集計	毎月3営業日(ただし、3営業日目が土、日、祝日に当たる場合は翌営業日)以内に前月分を集計し、発注者が指定した様式を用い、月報を作成し発注者に提出する(窓口分と合わせても可)。	受注者	
		⑨ 戸籍の附票入力業務	ア 戸籍の附票の記載(住基連携)	A 戸籍の附票の未処理情報の確認	a 未処理情報の確認	戸籍システムにより、未処理一覧を印刷し確認する。
B 戸籍の附票情報の入力	a 住所情報の追加				追加する住所情報の内容を確認し情報の追加を行う。該当附票が在外選挙人で海外からの帰国者の場合は、発注者へ通知と附票のコピーを渡してその旨を報告する。	受注者
	b 入力確認帳票の出力				入力確認票を出力する。	受注者
c 入力情報の照合	入力確認票と附票記載事項通知を照合する。			受注者		
C 更新データの確認	a 更新データの確認			「処理済み」案件とデータが更新されていることを確認する。	発注者	
D データの削除	a データの削除		更新などにより不要となったデータを削除する。	受注者		
イ 戸籍の附票の記載(他区市町村からの通知)	A 附票記載事項通知の受領		a 附票記載事項通知の受領	他区市町村から送付された附票記載事項通知を受領する。	受注者	
			B 戸籍の附票情報の入力	a 該当者の照会	戸籍システムにより該当者の戸籍の附票があることを確認する。	受注者
	b 附票情報の入力		旧住所を確認し、新住所、住年月日、異動事由等通知に記載ある情報を入力する。旧住所が抜けている場合は、当該自治体に住民登録の有無等の情報を確認し、該当附票に記載する。	受注者		
			c 入力確認帳票の出力	入力確認票を出力する。	受注者	
d 入力情報の照合	入力確認票と附票記載事項通知を照合する。		受注者			
ウ 戸籍の附票の修正	A 戸籍の附票の修正情報の入力		a 該当者の照会	戸籍システムにより該当者の戸籍の附票があることを確認する。	受注者	
			b 住所の修正情報の入力	修正する住所情報を入力する。	受注者	
			c 確認用住民票の出力	入力確認票を出力する。	受注者	
			d 入力情報の照合	入力確認票と附票記載事項通知を照合する。	受注者	
エ その他	A 19条2項通知		a 通知の発送	19条1項通知・19条4項通知と該当附票との照合時に、氏名・本籍・筆頭者氏名等の相違が判明した場合は、当該自治体あてに19条2項通知を作成し発送する。	受注者	
			B 19条3項通知	a 内容確認	19条3項通知と該当附票を照合し、入力情報に誤りがないかを確認する。	受注者
	b 在外選挙人の記載	19条3項通知上、在外選挙人の登録の記載がある場合は、該当附票に「在外選挙人」である旨と、その「登録日」を記載する。	受注者			
A 電話予約の受け付け		a 受取施設の確認	受取施設を確認する。予約先が異なる場合は、該当する予約先へ再度連絡してもらうよう伝え電話番号を案内する。施設の開館日、休館日に注意する。	受注者		
	b 必要項目の聞き取り	電話予約サービス受付票兼請求書に必要な項目を聞き取り記入する。	受注者			
	c 端末による内容確認	聞き取り内容を元に住民情報システムで内容を確認する(相違している場合は受け付けできない旨説明する)。	受注者			
	d 端末による内容確認(処理停止が入っている場合)	処理停止画面を確認し、処理停止が入っている場合はその内容を確認し、発行できない内容の場合はサービスを利用できないことを説明する。発行できる内容の場合は処理を続行する。発行できるか不明の場合は発注者に内容の確認を行う。	受注者			
	e 受取日時、来所者の聞き取り	確認が取れたら、受取日時、来所者(住民票は本人か同一世帯員のみ。印鑑登録証明書は本人のみ)、本人との続柄を聞く。	受注者			
	f 本人確認書類の聞き取り	「戸籍法、住民基本台帳法等に基づく届出、申請等に係る本人確認事務処理要綱」に基づき、来所時に持参する本人確認書類について聞き取り、来所時にその本人確認書類を持参しないと、交付できない旨を説明する。印鑑登録証明書の場合はさらに印鑑登録証を持参しないと交付できない旨を説明する。	受注者			

⑩ 電話予約サービスに関する業務	ア	電話予約サービスに関する業務		g	取り扱い時間・場所の案内	取り扱い時間・場所を案内する。	受注者	
				h	手数料の説明	手数料について釣り銭がないように持参依頼する。	受注者	
				i	予約内容の確認	予約内容について復唱し確認する。予約時間に来庁できないときは受取施設へ連絡するよう案内する。	受注者	
				j	受付担当者のサインの記入	受付担当者のサインを記入する。	受注者	
			B	証明書の作成	a	証明書の作成	必要な証明書を必要通数出力する。	受注者
			C	レシートの作成	a	レシートの作成(受付時)	レジスターにて領収書を出力する(収納戻し処理)。	受注者
			D	交付・不交付の決定	a	交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書等を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者
			E	電話予約サービス交付引継簿の記入	a	電話予約サービス交付引継簿の記入(受付時)	電話予約サービス交付引継簿へ受付番号、受付年月日、発行種別、予約者氏名、受付者名を記入する。	受注者
			F	作成証明書等の引継ぎ	a	交付部署への引継ぎ	作成した証明書等を指定の封筒に入れる。領収書、電話予約サービス受付票兼請求書、釣り銭用現金とともに引継ぎ用袋に入れ、電話予約サービス交付引継簿とともに電話予約サービス箱に保管する。電話予約サービス箱は17時を過ぎたら速やかに電話予約交付部署に持参する。	受注者
			G	交付後の処理	a	交付部署からの受領	電話予約サービス箱を電話予約交付部署から受領する。	受注者
					b	現金の確認	交付状況及び現金を確認し、釣り銭用現金として1万円札、5千円札が入っていた場合は両替を行う。	受注者
					c	レシートの作成(交付後)	手数料を収納し、レジにて領収書を作成後、電話予約サービス受付票兼請求書に貼付する。	受注者
					d	書類の保管	電話予約サービス受付票兼請求書を窓口用請求書の綴りに加えて保管する。	受注者
					e	集計	電話予約サービス受付票兼請求書を窓口用の集計に加える。	受注者
f	電話予約サービス交付引継簿の記入(交付後)	電話予約サービス交付引継簿に手数料、収納月日、収納者名を記入する。			受注者			
H	キャンセル時の処理	a	書類の保管	キャンセル扱いになったものがあっても破棄せずに、請求書、証明書を窓口用請求書の綴りに加えて保管する。	受注者			
⑪ 戸籍証明書の本籍地交付利用登録に関する業務	ア	戸籍証明書の本籍地交付利用登録に関する業務	A	a	未処理情報の確認	利用登録システムで、未処理一覧を印刷し確認する。	受注者	
				b	該当戸籍検索	利用登録システムで、申請者個人の該当戸籍を検索する。	受注者	
			B	a	紐付・却下の入力	申請情報と戸籍情報を確認する。要件に従い、紐付が可能な場合は紐付、却下が妥当な場合は却下を入力する。	受注者	
				b	申請者への確認	申請に不備があった場合は、申請者へ連絡し、確認を行う。	受注者	
C	紐付・却下の決定	a	紐付・却下の決定	利用登録システムで、紐付・却下入力された内容を確認し、紐付・却下の決定を行う。	発注者			
⑫ 電子申請に関する業務	ア	電子申請に関する業務	A	a	受付簿の作成	出力された申請書類をもとに、受付簿を入力する。	受注者	
				b	申請者への確認	申請内容等に不備があった場合は、申請者へ連絡し、確認を行う。	受注者	
			B	a	申請対象者の検索	所定のシステムで申請対象者を検索し、対象者の住所・氏名・生年月日・本籍等を確認し、必要な証明書を所定のシステムから出力またはシステムから出力できない証明書は、必要通数作成する。処理停止画面等を確認し、処理停止が入っている場合はその内容を確認し、発行できる内容の場合は処理を続行する。発行できるか不明の場合は発注者に内	受注者	
				b	証明書の作成	申請書類に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	受注者	
				c	証明書の照合	申請書類に記載された内容で作成した証明書の内容を照合する。	受注者	
			C	交付・不交付の決定	a	交付・不交付の決定	各種要件や作成された証明書を確認し、交付・不交付の決定を行う。不備がある場合には修正を求める。	発注者
			D	a	あて先の記入及び封入	封筒にあて先を記入し、交付可能となった証明書を封筒に入れる。	受注者	
				b	発送	封入内容やあて先等を確認し、のり付けのうえ発送する。	受注者	
E	書類の保管	a	書類の保管	申請書類を保管する。	受注者			
F	日計表の入力、集計	a	日計表の入力、集計	件数・通数・金額等を入力用エクセルファイル(入力表)に入力する。	受注者			
G	月次集計	a	月次集計	毎月3営業日(ただし、3営業日目が土、日、祝日に当たる場合は翌営業日)以内に前月分を集計し、発注者が指定した様式を用い、月報を作成し発注者に提出する(窓口分と合わせても可)。	受注者			
⑬ 電話対応等業務	ア	電話対応及び取次ぎ業務	A	電話対応と取次ぎ業務	a	証明関係の電話対応	証明関係の電話対応を行う。郵送請求及び戸籍証明書の本籍地交付利用登録に関しては、芝地区総合支所の電話番号を案内する(芝地区総合支所は内線で転送)。証明関係以外の電話は発注者に引継ぐが、電話交換手が誤って取次ぎしようとした場合は、その時点で電話交換手に誤りである旨を説明するなどして戻す。	受注者

貸与事務用機器

芝地区総合支所区民課

目的	品名	数量	番号等	備考
住民記録	行政情報端末	5		証明発行
	行政情報プリンタ	2		
	専用ラック	2		プリンタ用
	I Cカード	-	必要枚数	業務用端末操作者用
戸籍	戸籍端末	4		戸籍等証明
	戸籍プリンタ	2		
	専用ラック	-		プリンタ用
文書管理	文書端末	3		文書管理
	文書プリンタ	1		文書管理
	専用ラック	1		プリンタ用
証明用	契印機	1		公印のないもの
	専用ゴム印・スタンプ	一式		手数料免除、公用、年金用等
連絡用	電話	2		内線・外線
	行政用ファックス	1		支所間専用、郵送事務室に設置
事務用	平机	8		事務用兼作業用
	平机	1		作業用等
	ワゴン	8		脇机含む
	椅子	13		
	丸椅子	5		
保管	書庫	2		鍵付（請求・申請・届出用一時保管）
	書庫	1		鍵付（ロング）
	上置書庫	1		
	書庫	2		トレイ型
福利厚生	ロッカー			
	パイプハンガー			
	扇風機	3		
その他	温風器	3		
	運転免許証識別装置	1		
	ゴム印	一式		

共用事務用機器

芝地区総合支所区民課

目的	品名	数量	内容	理由・根拠等
受付	受付システム	一式		
文書管理	複写機	1		
	文書用複写機	-		
	シュレッダー	1		
	パンチ	1		
証明用	専用ゴム印	一式	加入、削除、加入削除一体のもの等	

区の承認許可を得て使用する事務機器

芝地区総合支所区民課

目的	品名	数量	内容	理由・根拠等
証明事務	公印		区民課証明専用印	公印管理
	割印			公印管理
	契印機		公印のあるもの	公印管理
	専用ゴム印		区長名	

貸与事務用機器

芝地区総合支所区民課（郵送事務室）

目的	品名	数量	番号等	備考
住民記録	行政情報端末	5		証明発行
	行政情報プリンタ	2		
	専用ラック	-		プリンタ用
	ICカード	-	必要枚数	業務用端末操作者用
戸籍	戸籍端末	9		戸籍等証明
	戸籍プリンタ	4		
文書管理	文書端末	3		文書管理
	文書プリンタ	1		文書管理
	シュレッター	1		
証明用	パンチ	1		
	契印機	2		公印のないもの
連絡用	専用ゴム印・スタンプ	一式		手数料免除、公用、年金用等
	電話	5	5回線	内線・外線
事務用	行政用ファックス	1		支所間専用、窓口と共用
	平机	13		事務用
	平机	2		作業用等
	ワゴン	5		脇机含む
	椅子	21		各種
	丸椅子	5		
	ラック	1		
	レターケース（小）	2		
	レターオープナー	6		
保管	書庫	2		鍵付
	書庫	10		鍵付（ロング）
	上置書庫	7		
福利厚生	ロッカー			
	ロッカー			
	パイプハンガー	2		
	扇風機	3		
	サーキュレーター	2		

共用事務用機器

芝地区総合支所区民課（郵送事務室）

目的	品名	数量	内容	理由・根拠等
文書管理	複写機	1		
	文書用複写機	-		
	シュレッダー	1		
	パンチ	1		
証明用	専用ゴム印	一式		

区の承認許可を得て使用する事務機器

芝地区総合支所区民課（郵送事務室）

目的	品名	数量	内容	理由・根拠等
証明事務	公印		区民課証明専用印	公印管理
	割印			公印管理
	契印機		公印のあるもの	公印管理
	専用ゴム印		区長名	

貸与事務用機器

麻布地区総合支所区民課

目的	品名	数量	番号等	備考
住民記録	行政情報端末	3		証明発行
	行政情報プリンタ	1		
	専用ラック	1		プリンタ用
	ICカード		必要枚数	業務用端末操作者用
戸籍	戸籍端末	2		戸籍等証明
	戸籍プリンタ	1		
	専用ラック		プリンタは平机に設置	
文書管理	文書端末	3		文書管理
	文書プリンタ	1		文書管理
証明用	契印機	1		公印のないもの
	専用ゴム印	4	公用2、免除0、年金用2	免除・公用等
	専用ゴム印	9	加入、削除、加入削除一体のもの	訂正・加入・削除用
	専用ゴム印	3	委任状あり、同一世帯確認済、次回委任状依頼済	その他
	専用スタンプ	1	「説明済」	
連絡用	電話	2		内線・外線
事務用	平机	7	同一型	事務用
	平机			作業用等
	ワゴン(袖机)	3		脇机
	椅子	8		
	引き出し(小)	1		
保管	書庫	2	鍵付	鍵付
	書庫			請求・申請・届出用一時保管
福利厚生				
その他				

共用事務用機器

麻布地区総合支所区民課

目的	品名	内容	理由・根拠等
連絡用 (証明用)	行政用ファックス	支所間専用	情報セキュリティ
		(届出書記載事項証明用)	(戸籍係・担当使用)
受付	受付システム	一式	
文書管理	複写機	1	
	文書用複写機		

区の承認許可を得て使用する事務機器

麻布地区総合支所区民課

目的	品名	内容	理由・根拠等
証明事務	公印	区民課証明専用印	公印管理
	割印		公印管理
	契印機	公印のあるもの	公印管理
	専用ゴム印	区長名	

貸与事務用機器

赤坂地区総合支所区民課

目的	品名	数量	番号等	備考
住民記録	行政情報端末	3		証明発行
	行政情報プリンタ	2		
	専用ラック	2		プリンタ用
	ICカード	-	必要枚数	業務用端末操作者用
戸籍	戸籍端末	2		戸籍等証明
	戸籍プリンタ	1		
文書管理	文書端末	3		文書管理
証明用	専用ゴム印	2	公用1、免除1	免除・公用等
	専用ゴム印	1	課税標準額記入用	税証明用
連絡用	電話	2		内線・外線
事務用	平机	3		事務用
	平机	1		作業用等
	ワゴン	2		脇机
	椅子	7		
保管	書庫	2		鍵付
	書庫	2		請求・申請・届出用一時保管
福利厚生	ロッカー			証明発行・窓口案内従事者等
	パイプハンガー			
その他	ゴム印	3		駐車用

共用事務用機器

赤坂地区総合支所区民課

目的	品名	内容	理由・根拠等
連絡用 (証明用)	行政用ファックス	支所間専用 (届出書記載事項証明用)	情報セキュリティ (戸籍係・担当使用)
受付	受付システム	一式	
文書管理	複写機	1	
	文書用複写機	1	
	文書用プリンタ	1	
証明用	専用ゴム印	3 加入、削除、加入削除一体のもの	訂正・加入・削除用

区の承認許可を得て使用する事務機器

赤坂地区総合支所区民課

目的	品名	内容	理由・根拠等
証明事務	公印	区民課証明専用印	公印管理
	割印		公印管理
	契印機	公印のあるもの	公印管理
	専用ゴム印	区長名	

貸与事務用機器

高輪地区総合支所区民課

目的	品名	数量	番号等	備考
住民記録	行政情報端末	3		証明発行
	行政情報プリンタ	1		
	専用ラック	1		プリンタ用
	ICカード	—	必要枚数	業務用端末操作者用
戸籍	戸籍端末	2		戸籍等証明
	戸籍プリンタ	1		
	専用ラック	1		プリンタ用
文書管理	文書端末	2		文書管理
	複写機	1		
証明用	契印機	1		公印のないもの
	専用ゴム印	2	公用1、無料1	免除・公用等
	専用ゴム印	4	加入、削除、加入削除一体のもの	訂正・加入・削除用
	専用ゴム印	2	年金用	
連絡用	電話	2		内線・外線
	平机	4		事務用
事務用	平机	2		作業用等
	ワゴン	9	固定1、可動式8	脇机
	椅子	8		
	丸椅子	2		
保管	書庫	1		鍵付
	書庫	2		請求・申請・届出用一時保管
	引き出し	1		
福利厚生				
その他	ゴム印	1		駐車用、証明交付用各種
	ホワイトボード	1		

共用事務用機器

高輪地区総合支所区民課

目的	品名	内容	理由・根拠等
連絡用 (証明用)	行政用ファックス	支所間専用 (届出書記載事項証明用)	情報セキュリティ (戸籍係・担当使用)
受付	受付システム	一式	
文書管理	文書用プリンタ	1	文書管理
	文書用複写機	1	

区の承認許可を得て使用する事務機器

高輪地区総合支所区民課

目的	品名	内容	理由・根拠等
証明事務	公印	区民課証明専用印	公印管理
	割印		公印管理
	契印機	公印のあるもの	公印管理
	専用ゴム印	区長名	

貸与事務用機器

芝浦港南地区総合支所区民課

目的	品名	数量	番号等	備考
住民記録	行政情報端末	3		証明発行
	行政情報プリンタ	1		
	専用ラック	1		プリンタ用
	引き出しラック	1		申請書用 カウンター上置
	I Cカード	-	必要枚数	業務用端末操作者用
戸籍	戸籍端末	2		戸籍等証明
	戸籍プリンタ	1		
	専用ラック	-	-	
文書管理	文書端末	3		文書管理 ノートパソコン
	文書用プリンター	1		文書管理
証明用	契印機	1		公印のないもの
	専用ゴム印	1		公用
連絡用	電話	2		内線・外線
事務用	平机	5	同一型	事務用/作業用等
	平机	1		監視端末用
	ワゴン	3		袖机(机下)/鍵付
	引き出しラック	1		机上置き 小型
	椅子	6		事務用回転イス5、4本足1
	丸椅子	-		
保管	書庫	1		鍵付
	書庫	1		請求・申請・届出用一時保管
福利厚生	ロッカー	8		女性用5、男性用3
	パイプハンガー	-		
その他	番号表示機モニター一式	1		
	専用ラック	1		
	ゴム印	一式		証明交付用各種

共用事務用機器

芝浦港南地区総合支所区民課

目的	品名	内容	理由・根拠等
連絡用 (証明用)	行政用ファックス	支所間専用 (届出書記載事項証明用)	情報セキュリティ (戸籍係・担当使用)
受付	受付システム	一式	
文書管理	複写機	1	
その他	駐車券処理機	1	割引処理
	運転免許証識別装置	1	

区の承認許可を得て使用する事務機器

芝浦港南地区総合支所区民課

目的	品名	内容	理由・根拠等
証明事務	公印	区民課証明専用印	公印管理
	割印		公印管理
	契印機		
	専用ゴム印	区長名	

貸与事務用機器

芝浦港南地区総合支所区民課台場分室

目的	品名	数量	番号等	備考
住民記録	行政情報端末	1		証明発行
	行政情報プリンタ	1		
	専用ラック	1		プリンタ用
	I Cカード	-	必要枚数	業務用端末操作者用
戸籍	戸籍端末	1		戸籍等証明
	戸籍プリンタ	1		
	専用ラック	1		プリンタ用
文書管理	文書端末	1	-	文書管理 ノートパソコン
証明用	契印機	1		公印のないもの
	専用ゴム印	1		公用
連絡用	電話	1		内線・外線
事務用	平机	2		事務用
	平机	2		作業用等(カウンター用)
	ワゴン	2		トレイキャビネット(机下)
	椅子	3		
保管	書庫	1		鍵付
	書庫	1		請求・申請・届出用一時保管
福利厚生	ロッカー	-	-	
	パイプハンガー	-	-	
その他	ゴム印	一式	-	証明交付用各種

共用事務用機器

芝浦港南地区総合支所区民課台場分室

目的	品名	内容	理由・根拠等
連絡用 (証明用)	行政用ファックス	支所間専用 (届出書記載事項証明用)	情報セキュリティ (戸籍係・担当使用)
受付	受付システム	一式	
文書管理	複写機	1	文書管理
	文書用プリンター	1	文書管理
その他	運転免許証識別装置	1	文書管理

区の承認許可を得て使用する事務機器

芝浦港南地区総合支所区民課台場分室

目的	品名	内容	理由・根拠等
証明事務	公印	区民課証明専用印	公印管理
	割印		公印管理
	契印機		
	専用ゴム印	区長名	

貸与物品（共通）

各総合支所区民課共通

目的	品名	数量	内容	備考
福利厚生	ロッカー		各総合支所区民課が指定	証明発行・窓口案内従事者等

窓口請求

戸籍全部事項証明

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	4,821	4,317	4,355	4,644	4,758	4,110	4,489	4,253	4,374	4,670	4,586	4,623	54,000
麻布	730	728	681	794	692	597	731	642	646	777	666	608	8,292
赤坂	825	809	789	858	733	648	669	764	743	856	779	687	9,160
高輪	780	759	679	847	698	648	748	727	586	847	720	728	8,767
芝浦港南	483	465	479	554	477	470	457	390	365	474	438	429	5,481
台場	17	42	30	37	42	27	29	41	34	49	44	30	422
合計	7,656	7,120	7,013	7,734	7,400	6,500	7,123	6,817	6,748	7,673	7,233	7,105	86,122

戸籍個人事項証明

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	486	508	529	589	479	409	577	447	461	505	394	417	5,801
麻布	149	163	127	145	118	123	103	133	120	160	117	82	1,540
赤坂	143	149	143	153	139	131	143	144	118	162	128	105	1,658
高輪	156	156	165	229	180	139	195	118	130	192	116	142	1,918
芝浦港南	99	126	98	95	80	85	114	111	92	104	87	70	1,161
台場	6	12	7	15	9	6	12	10	4	14	8	4	107
合計	1,039	1,114	1,069	1,226	1,005	893	1,144	963	925	1,137	850	820	12,185

除籍全部事項証明

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	655	595	532	570	631	582	542	502	554	630	619	650	7,062
麻布	54	41	33	46	64	43	55	28	56	101	71	46	638
赤坂	65	65	68	57	80	69	56	35	59	65	58	64	741
高輪	67	49	47	41	52	59	75	53	32	34	63	65	637
芝浦港南	18	21	21	31	13	10	17	25	17	20	27	17	237
台場	0	0	0	4	0	0	0	1	0	1	5	0	11
合計	859	771	701	749	840	763	745	644	718	851	843	842	9,326

除籍個人事項証明

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	4	3	7	8	3	1	4	15	4	5	9	8	71
麻布	2	0	0	1	1	2	0	2	0	5	0	0	13
赤坂	6	1	0	0	2	1	0	1	0	2	0	2	15
高輪	0	2	2	0	1	4	0	0	2	0	1	2	14
芝浦港南	1	0	1	0	1	0	4	0	0	0	0	0	7
台場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	13	6	10	9	8	8	8	18	6	12	10	12	120

戸籍謄本

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	4	126	0	0	6	4	1	0	2	4	2	3	152
麻布	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
赤坂	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
高輪	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
芝浦港南	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
台場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	4	127	0	1	6	4	1	1	3	4	2	3	156

戸籍抄本

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	5
麻布	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
赤坂	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
高輪	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
芝浦港南	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
台場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	2	0	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0	8

除籍謄本（改製原戸籍謄本含む）

（単位：通）

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	3,587	3,407	3,118	3,335	3,620	3,384	3,368	3,033	3,341	3,338	3,541	3,547	40,619
麻布	218	211	194	300	256	197	191	142	163	208	185	214	2,479
赤坂	239	325	254	244	249	216	247	256	211	214	197	270	2,922
高輪	241	159	184	207	183	173	240	178	144	171	215	227	2,322
芝浦港南	73	75	89	128	56	71	82	67	58	64	53	81	897
台場	2	2	1	6	4	0	2	2	3	2	17	3	44
合計	4,360	4,179	3,840	4,220	4,368	4,041	4,130	3,678	3,920	3,997	4,208	4,342	49,283

除籍抄本（改製原戸籍抄本含む）

（単位：通）

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	6	6	11	7	2	12	15	3	11	14	5	8	100
麻布	4	0	4	0	0	2	0	6	1	1	0	6	24
赤坂	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
高輪	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4
芝浦港南	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	1	0	6
台場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	10	6	16	8	2	15	16	11	12	18	6	16	136

戸籍一部事項証明

（単位：通）

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	1	4	2	0	3	4	1	2	0	1	4	0	22
麻布	1	0	1	0	1	3	1	0	1	1	0	1	10
赤坂	2	1	0	3	0	1	1	0	1	1	1	2	13
高輪	1	0	0	1	1	0	0	1	6	14	0	1	25
芝浦港南	0	0	1	1	0	0	1	1	2	1	0	2	9
台場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
合計	5	5	4	5	5	8	4	4	10	18	6	6	80

不在籍証明

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	19	24	19	25	26	22	19	13	25	18	16	18	244
麻布	1	0	1	0	0	0	1	1	1	4	0	1	10
赤坂	1	3	1	3	0	2	0	0	1	3	1	2	17
高輪	0	1	1	0	1	0	1	1	2	0	0	2	9
芝浦港南	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3
台場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	21	28	22	28	27	25	22	15	30	25	17	23	283

婚姻具備証明書（独身証明含む）等

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	34	37	46	45	40	25	23	36	30	31	20	29	396
麻布	5	6	8	8	7	5	4	2	3	2	7	4	61
赤坂	2	3	6	14	2	8	2	7	4	6	2	3	59
高輪	5	6	4	9	4	8	4	4	7	1	1	6	59
芝浦港南	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	6
台場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	48	53	64	77	53	46	35	49	44	40	30	42	581

身分証明書

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	318	255	357	319	194	200	278	259	250	277	286	328	3,321
麻布	55	53	40	40	23	35	49	43	68	77	72	66	621
赤坂	59	45	67	48	49	68	49	51	33	48	83	85	685
高輪	43	57	44	26	34	34	33	34	38	36	45	55	479
芝浦港南	26	32	44	32	23	23	27	39	28	28	35	34	371
台場	0	1	0	0	2	3	2	0	1	2	2	2	15
合計	501	443	552	465	325	363	438	426	418	468	523	570	5,492

戸籍の附票

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	1,966	1,874	1,764	1,822	2,001	1,894	1,847	1,649	2,017	1,843	1,910	2,014	22,601
麻布	60	100	68	64	63	73	58	55	67	60	68	80	816
赤坂	84	59	63	81	63	59	60	50	52	70	92	99	832
高輪	47	34	69	79	50	59	55	62	63	56	80	91	745
芝浦港南	35	49	37	34	27	31	30	36	25	29	47	41	421
台場	1	3	1	10	4	2	0	1	3	3	6	1	35
合計	2,193	2,119	2,002	2,090	2,208	2,118	2,050	1,853	2,227	2,061	2,203	2,326	25,450

窓口請求

住民票の写し

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	7,063	6,842	7,523	7,915	6,938	6,881	6,907	8,373	8,366	7,417	6,892	8,642	89,759
麻布	2,687	2,935	2,567	2,757	2,411	2,573	2,681	2,589	2,313	2,808	2,706	3,385	32,412
赤坂	1,866	1,616	1,614	1,711	1,505	1,525	1,656	1,645	1,593	1,861	1,712	2,061	20,365
高輪	2,390	2,269	2,374	2,475	2,238	2,256	2,287	2,252	2,174	2,425	2,368	3,138	28,646
芝浦港南	2,041	2,063	2,206	2,096	1,843	1,912	1,943	2,091	1,799	2,043	2,016	2,668	24,721
台場	202	175	216	220	172	152	173	199	192	228	182	219	2,330
合計	16,249	15,900	16,500	17,174	15,107	15,299	15,647	17,149	16,437	16,782	15,876	20,113	198,233

記載事項証明書

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	50	41	55	54	36	63	50	61	55	71	67	95	698
麻布	40	35	36	38	32	41	42	43	58	64	64	65	558
赤坂	33	27	23	25	22	32	28	37	36	51	34	67	415
高輪	54	49	50	66	48	63	49	60	81	107	102	143	872
芝浦港南	42	45	45	36	35	59	48	39	53	71	67	93	633
台場	3	4	6	3	8	7	3	0	5	4	8	19	70
合計	222	201	215	222	181	265	220	240	288	368	342	482	3,246

不在住証明書

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	34	32	36	33	37	39	24	29	32	26	36	35	393
麻布	1	0	1	0	2	0	3	1	1	5	2	3	19
赤坂	1	3	1	4	0	2	1	1	2	4	3	3	25
高輪	0	1	1	2	1	2	1	1	1	10	0	0	20
芝浦港南	1	0	2	0	1	1	1	0	1	0	0	0	7
台場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	37	36	41	39	41	44	30	32	37	45	41	41	464

窓口請求

印鑑登録証明書

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	2,246	2,436	2,600	2,426	2,078	2,502	2,434	2,252	2,372	2,440	2,336	3,379	29,501
麻布	1,816	2,089	2,095	2,249	1,786	1,927	1,810	1,840	1,866	1,960	1,912	2,641	23,991
赤坂	1,348	1,245	1,338	1,277	1,201	1,372	1,388	1,211	1,220	1,250	1,342	1,704	15,896
高輪	1,654	1,842	1,738	1,813	1,453	1,720	1,706	1,530	1,638	1,623	1,609	2,214	20,540
芝浦港南	1,142	1,189	1,263	1,292	1,133	1,163	1,159	1,172	1,065	1,152	1,129	1,502	14,361
台場	119	132	123	164	84	111	104	115	130	116	100	162	1,460
合計	8,325	8,933	9,157	9,221	7,735	8,795	8,601	8,120	8,291	8,541	8,428	11,602	105,749

窓口請求

課税証明書発行通数

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	697	614	1,516	1,126	893	1,359	826	850	629	645	709	733	10,597
麻布	414	391	827	692	538	1,247	565	400	302	361	381	367	6,485
赤坂	312	269	1,272	760	476	850	393	318	275	360	379	329	5,993
高輪	357	353	1,121	833	762	1,498	584	495	336	405	393	357	7,494
芝浦港南	471	477	2,390	1,262	940	1,461	764	557	435	545	529	550	10,381
台場	76	65	298	190	107	157	79	95	47	78	84	87	1,363
合計	2,327	2,169	7,424	4,863	3,716	6,572	3,211	2,715	2,024	2,394	2,475	2,423	42,313

納税証明書発行通数

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	233	225	316	248	264	285	240	314	243	222	255	322	3,167
麻布	153	162	165	176	151	193	223	144	123	134	146	167	1,937
赤坂	72	52	126	109	92	97	87	63	85	101	79	87	1,050
高輪	46	77	88	99	93	46	78	72	69	83	96	46	893
芝浦港南	54	72	150	102	88	104	89	88	88	83	75	83	1,076
台場	4	10	3	9	9	3	6	16	0	11	13	6	90
合計	562	598	848	743	697	728	723	697	608	634	664	711	8,213

軽自動車納税証明書発行通数

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	23	14	8	13	13	18	13	13	12	15	13	13	168
麻布	8	5	2	2	1	7	4	4	2	5	3	4	47
赤坂	3	7	11	3	7	5	4	5	6	11	6	9	77
高輪	6	14	6	7	7	1	6	6	2	7	14	6	82
芝浦港南	12	9	2	5	4	7	4	7	5	4	4	10	73
台場	3	0	0	1	2	0	2	1	0	0	1	1	11
合計	55	49	29	31	34	38	33	36	27	42	41	43	458

郵送請求

郵送請求交付件数

種類		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
住記関係	有料分	2,970	2,512	3,053	3,295	3,120	3,035	2,885	2,750	4,189	2,798	2,756	2,942
	公用分	2,196	2,240	2,733	2,246	2,589	2,413	2,404	2,106	2,807	1,874	2,165	1,796
	合計	5,166	4,752	5,786	5,541	5,709	5,448	5,289	4,856	6,996	4,672	4,921	4,738
戸籍関係	有料分	3,205	2,560	3,026	2,921	2,906	2,556	3,020	2,637	2,757	2,630	2,748	3,123
	公用分	2,321	2,211	2,201	1,835	2,455	2,533	2,375	1,966	2,830	2,175	2,693	2,088
	合計	5,526	4,771	5,227	4,756	5,361	5,089	5,395	4,603	5,587	4,805	5,441	5,211
身分証明書	有料分	153	88	132	104	82	91	102	88	94	111	104	136

郵送請求交付通数

種類		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
住記関係	有料分	2,582	2,160	2,667	2,954	2,774	2,581	2,500	2,404	3,625	2,559	2,463	2,613
	公用分	1,959	2,040	2,430	1,937	2,336	2,198	2,136	1,841	2,485	1,714	1,951	1,670
	合計	4,541	4,200	5,097	4,891	5,110	4,779	4,636	4,245	6,110	4,273	4,414	4,283
戸籍関係	有料分	3,667	3,019	3,434	3,264	3,496	2,991	3,454	3,089	3,241	3,198	3,193	3,559
	公用分	2,317	2,173	2,132	1,816	2,399	2,505	2,243	1,885	2,804	2,148	2,641	2,036
	合計	5,984	5,192	5,566	5,080	5,895	5,496	5,697	4,974	6,045	5,346	5,834	5,595
身分証明書	有料分	172	96	183	135	97	100	138	99	108	125	121	148

戸籍の附票処理件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
附票処理件数	2,321	3,335	2,361	2,527	2,356	2,311	2,333	2,998	2,647	2,683	3,055	2,776

電話予約サービス

受付件数

(単位：件)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	26	22	29	26	24	27	34	24	14	28	25	19	298
麻布	26	27	17	22	24	19	21	22	20	21	17	23	259
赤坂	14	12	13	14	13	13	13	10	15	9	11	10	147
高輪	30	36	26	21	36	40	22	24	19	27	26	26	333
芝浦港南	20	23	28	42	21	29	28	20	17	31	24	23	306
台場	0	0	4	2	1	3	1	5	0	2	0	2	20
合計	116	120	117	127	119	131	119	105	85	118	103	103	1,363

住民票発行通数

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	31	24	26	25	23	30	31	23	15	30	24	18	300
麻布	28	19	17	19	12	20	14	21	23	13	26	20	232
赤坂	11	20	12	15	13	16	8	13	15	6	9	11	149
高輪	24	33	28	21	27	40	20	21	25	30	21	26	316
芝浦港南	17	16	21	34	19	22	26	13	9	25	20	26	248
台場	0	0	5	37	0	1	1	4	0	2	0	2	52
合計	111	112	109	151	94	129	100	95	87	106	100	103	1,297

印鑑登録証明書通数

(単位：通)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	13	7	20	12	13	10	29	13	8	19	16	7	167
麻布	14	18	11	32	7	6	15	9	7	13	17	19	168
赤坂	26	6	4	8	14	17	8	7	9	4	4	3	110
高輪	18	17	17	19	24	15	13	17	23	23	22	19	227
芝浦港南	7	19	22	25	7	24	17	18	13	15	12	10	189
台場	0	0	0	0	0	2	1	5	0	0	0	0	8
合計	78	67	74	96	65	74	83	69	60	74	71	58	869

窓口受付にかかる転出入等件数【参考】

転入

(単位：件)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	967	703	729	764	643	759	796	600	684	729	653	1,383	9,410
麻布	459	353	321	415	378	350	344	289	326	362	338	547	4,482
赤坂	311	234	184	205	167	170	207	192	216	210	156	327	2,579
高輪	349	316	240	296	271	276	229	237	232	259	229	538	3,472
芝浦港南	319	246	224	262	230	194	258	216	205	240	206	357	2,957
台場	18	15	20	20	11	12	13	21	13	14	12	18	187
合計	2,423	1,867	1,718	1,962	1,700	1,761	1,847	1,555	1,676	1,814	1,594	3,170	23,087

転居

(単位：件)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	185	213	233	203	207	178	210	213	205	184	183	192	2,406
麻布	177	174	162	164	164	188	194	184	192	174	142	195	2,110
赤坂	106	70	77	84	74	82	83	97	113	156	103	86	1,131
高輪	112	135	128	116	110	98	134	124	110	109	105	147	1,428
芝浦港南	96	102	95	115	88	82	97	99	78	86	92	124	1,154
台場	6	8	11	6	8	6	8	6	5	5	8	4	81
合計	682	702	706	688	651	634	726	723	703	714	633	748	8,310

転出

(単位：件)

地区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
芝	575	525	490	588	550	538	544	453	598	487	503	778	6,629
麻布	328	283	345	377	303	288	307	281	384	259	264	389	3,808
赤坂	207	217	148	192	173	185	175	169	214	155	155	295	2,285
高輪	292	238	249	305	289	249	232	263	250	241	274	464	3,346
芝浦港南	305	263	234	243	238	221	215	198	266	181	198	393	2,955
台場	19	21	13	13	14	13	12	5	17	14	13	32	186
合計	1,726	1,547	1,479	1,718	1,567	1,494	1,485	1,369	1,729	1,337	1,407	2,351	19,209