

## 杉並区軽自動車税等受付及び特別区民税等証明書交付業務等業務内容説明書

### 1 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 2 履行場所

杉並区区民生活部課税課（杉並区阿佐谷南一丁目15番1号）

### 3 実施業務

#### 3-1 原動機付自転車及び小型特殊自動車の手続に関する業務

次の(1)から(4)の手続に関する書類等（以下「原付等申告書等」という。）に基づく処理

- (1) 新規登録
- (2) 変更登録
- (3) 廃車
- (4) 標識交付証明書及び廃車申告受付書の再発行

##### 3-1-1 窓口受付分の処理

- ① 原付等申告書等の受付並びに記載内容、添付書類及び本人確認書類の確認・点検
- ② ①により収受した原付等申告書等のオンライン業務端末機（以下「端末機」という。）によるデータ入力処理、証明書等の発行、点検（点検後は、杉並区（以下「区」という。）による審査を受けること。）
- ③ ②の処理に伴う標識・証明書等の交付・回収、課税物件異動通知書の送付及び原付等申告書等の管理

##### 3-1-2 郵送受付分の処理

- ① 郵送物等の内容確認
- ② 原付等申告書等の記載内容及び添付書類の確認・点検・不備対応
- ③ ①により収受した原付等申告書等の端末機によるデータ入力処理、証明書等の発行、点検（点検後は、区による審査を受けること。）
- ④ ③の処理に伴う標識・証明書等の回収、証明書等の返送、課税物件異動通知書の送付及び原付等申告書等の管理

##### 3-1-3 点検処理

3-1-1 及び 3-1-2 のデータ入力内容について、区が引き渡す点検用リストと原付等申告書等の照合・修正

### 3-1-4 放置バイク等への対応

放置バイク等に係る連絡受付、所有者への連絡・通知等

## 3-2 軽自動車及び二輪の小型自動車の手続に関する業務

### 3-2-1 入力処理

軽自動車及び二輪の小型自動車の申告書等（車検証の写し等申告書に準じて処理が必要なものを含む。以下「軽自動車税申告書等」という。）に基づく処理

- ① 区が引き渡す軽自動車税申告書等の端末機によるデータ入力処理
- ② 軽自動車税申告書等の管理

### 3-2-2 点検処理

- ① 3-2-1 のデータ入力内容について、区が引き渡す点検用リストと軽自動車税申告書等の照合・修正
- ② 他区市町村への軽自動車税申告書等の回送

## 3-3 軽自動車税減免手続に関する業務

軽自動車税減免手続に関する書類等（以下「減免申請書等」という。）に基づく処理

### 3-3-1 窓口受付分の処理

- ① 減免申請書等の受付並びに記載内容、添付書類及び本人確認書類の確認・点検（点検後は、区による審査を受けること。）
- ② 減免申請書等の保管及び区への引継ぎ

### 3-3-2 郵送受付分の処理

- ① 郵送物等の内容確認
- ② 減免申請書等の記載内容、添付書類及び本人確認書類の確認・点検（点検後は、区による審査を受けること。）・不備対応
- ③ 減免申請書等の保管及び区への引継ぎ

## 3-4 試乗用標識交付等に関する業務

### 3-4-1 封入処理

区が引き渡す試乗用標識交付申請書等（以下「試乗用交付申請書等」という。）の封入及び区への引継ぎ

### 3-4-2 窓口受付分の処理

- ① 試乗用交付申請書等の受付並びに記載内容、添付書類及び本人確認書類の確認・点検（点検後は、区による審査を受けること。）
- ② 標識・交付証明書の交付・回収、試乗用交付申請書等の保管及び区への引継ぎ

### 3-4-3 郵送受付分の処理

- ① 郵送物等の内容確認
- ② 試乗用交付申請書等の記載内容及び添付書類の確認・点検（点検後は、区による審査を受けること。）・不備対応
- ③ 標識・交付証明書の回収、試乗用交付申請書等の保管及び区への引継ぎ

### 3-4-4 交付証明書の封入

区が引き渡す交付証明書の封入及び区への引継ぎ

### 3-5 軽自動車税収納等に関する業務

- ① 納付書の発行並びに交付及び送付（区が指定する納付書については、交付・送付前に公印の押印を受けること。）
- ② 軽自動車税の収納、領収印の押印、領収証書の交付

### 3-6 自動車臨時運行許可に関する業務

- ① 自動車臨時運行許可申請書の受付並びに記載内容、添付書類及び本人確認書類の確認・点検
- ② 臨時運行許可証の作成（作成後は、区による審査を受けること。）
- ③ 臨時運行許可証及び番号標の交付
- ④ 手数料の収納及び領収証書の交付
- ⑤ 申請書データの業務用P C入力
- ⑥ 臨時運行許可証及び番号標の返納受付
- ⑦ 臨時運行許可証及び番号標の返納催告

### 3-7 特別区民税・都民税・森林環境税課税・納税証明書及び軽自動車税納税証明書の交付に関する業務

#### 3-7-1 窓口受付分の交付

- ① 特別区民税・都民税・森林環境税課税・納税証明書交付申請書及び軽自動車税納税証明書交付申請書（以下「証明書交付申請書」という。）の受付並びに記載内容、添付書類及び本人確認書類の確認・点検
- ② 特別区民税・都民税・森林環境税課税・納税証明書及び軽自動車税納税証明書（以下「税証明書」という。）の端末機からの出力・点検（点検後は、区による審査を受けること。）
- ③ 税証明書の交付
- ④ 手数料の収納及び領収証書の交付

#### 3-7-2 郵送受付分の交付

- ① 郵送物等の内容確認
- ② 証明書交付申請書の記載内容及び添付書類の確認・点検・不備対応
- ③ 税証明書の端末機からの出力・点検（点検後は、区による審査を受けること。）

- ④ 手数料の収納及び領収証書の発行
- ⑤ 税証明書及び領収証書の返送

### 3-8 郵送物の收受及び発送に関する業務

#### 3-8-1 郵便物の開封及び分類（概ね午前2回・午後1回、書留郵便等は随時）

- ① 区から「郵送物等授受簿」とともに郵便物の受取
- ② 区が指定する分類方法で仕分、件数確認
- ③ 区が指定する「開封を要しないもの」を除き開封・内容物の確認
- ④ 区が指定する郵便物への收受印の押印
- ⑤ 受託者が処理するものを除き、「郵送物等授受簿」とともに区へ引継ぎ
- ⑥ 空き封筒の残存物の確認

#### 3-8-2 定型的郵便物の発送（午後1回）

- ① 区から郵便物の受取
- ② 区が指定する分類方法で仕分、件数確認
- ③ 発送準備書類の作成
- ④ 杉並郵便局への持込み
- ⑤ 発送後書類の区への引継ぎ

#### 3-8-3 非定型的郵便物の発送（区が指定する日）

- ① 区から郵便物の受取、件数確認
- ② 発送準備書類の作成
- ③ 杉並郵便局への持込み
- ④ 発送後書類の区への引継ぎ

#### 3-8-4 非定型的郵便物（主に給与支払報告書等）の開封及び分類（区が指定する期間、概ね1月末から2週間程度）

- ① 区が指定する郵便物の開封、内容物の確認
- ② 区が指定する分類方法による仕分、件数確認
- ③ 空き封筒の残存物の確認

### 3-9 電話受付対応に関する業務

3-1 から 3-8 に関する問合せへの対応

### 3-10 案内に関する業務

- ① 他業務の窓口への誘導等が必要な者に対する案内
- ② 繁忙期（主に2月・3月・6月）及び窓口混雑時のフロア案内等

### 3-11 実施業務に係る取扱件数実績

別紙 1-1 のとおり

## 4 業務場所等

### 4-1 業務場所

杉並区役所区民生活部課税課（本庁舎東棟 2 階）内

### 4-2 業務日

土曜日、日曜日、祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）（以下「休務日」という。）を除く日

ただし、休務日に業務を行う場合は、区と受託者の協議の上、業務日とすることができる。

### 4-3 業務時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

ただし、業務開始前（概ね午前 8 時 20 分以降）の窓口及び電話は臨機応変に対応し、業務終了後は、窓口及び電話対応が終了するまでとする。

上記にかかわらず、あらかじめ区との協議の上、業務時間を延長することができる。

### 4-4 執務室レイアウト

別紙 1-2「執務室レイアウト図」のとおりとし、変更をする場合は、あらかじめ区との協議の上、決定する。

## 5 貸与物品等

次に掲げるものを除き、業務に必要とされる物品等は、受託者が負担する。

### 5-1 区が貸与する物品等

次に掲げるものについては、区が貸与し、その他のものについては、区と受託者の協議の上、決定する。物品の使用管理については、善良な管理者の注意をもって管理、使用にあたること。また、区から貸与した物品の使用状況等を把握し、亡失または損傷があった場合は、速やかに区に報告すること。

品 目	数量	備 考
端末機	8	ノート 8
業務用 PC	4	ノート 4
プリンター	4	1 台共用
スキャナ	1	
電話機	4	4 回線
金銭レジスタ	1	
窓口受付番号発券機	1	
金庫	1	
複写機・ファクシミリ	1	共用
接客用カウンター	3	ローカウンター 1、ハイカウンター 2

執務用机	3	W180cmXD70cmXH72cm
執務用机	1	W140cmXD70cmXH70cm
仕切り版	4	
作業用机	1	W180cmXD45cmXH70cm
端末機用机	2	
プリンター・レジスタ用机	3	
従事者用椅子	12	
来客者用椅子	8	三人掛け3、一人掛け5
記載台	3	6人利用可
書庫	7	W90cmXD36cmXH160cm
	1	W180cmXD45cmXH90cm
	1	W90cmXD45cmXH160cm
従事者用ロッカー	10	
レターオープナー	1	
ナンバープレートカッター	1	
デジタルスケール	1	

## 5-2 端末機及び業務用PCの操作

- (1) 端末機を操作する者は、生体情報の登録を行うこと。
- (2) 端末機及び業務用PC（以下「端末機等」という。）の操作のために必要なIDは、本業務に従事する者ごとに、個別のIDを付与する。
- (3) 受託者は、貸与された端末機等について、本書及び処理要領に定める操作以外の操作を行ってはならない。なお、貸与された端末機等を使用しないときは、初期画面（電源を投入した時に最初に表示される画面）を表示させておくこと。
- (4) 受託者は、貸与された端末機等を業務以外に使用してはならない。
- (5) 区は、必要があると認めるときは、随時に、貸与端末機等ごとに、端末機等処理者、処理をした業務、処理対象者等の使用状況を確認することができる。
- (6) 卓上型端末機等は、業務終了後は区が定める保管場所に施錠して保管すること。

## 6 その他

### 6-1 収納金の管理

受託者は、収納金を金銭レジスタで管理し、業務時間中、定期的に金銭レジスタ内の金額を確認すること。

### 6-2 現金出納簿の記帳

受託者は、業務期間中毎日、区が指定する帳簿に現金の出納を記帳し、定期的に区の確認を受けること。

### 6-3 区職員への業務実施方法等の報告・引継ぎ

受託者は、業務に係る業務内容及び端末機操作等の実施方法等について、区職員にそ

の状況等を報告及び引継ぎを行うこと。内容及び実施時期等については、区と受託者の協議の上、決定する。

#### 6-4 システム標準化への対応

全国で実施される地方公共団体情報システムの標準化について、本業務においても令和8年1月に導入することが予定されているが、受託者は業務に必要なシステムの端末機操作等に対応するために、7-6に定める研修や7-7に定める業務マニュアルの作成、改訂を速やかに実施すること。

### 7 業務体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能となる体制を整えること。

また、本業務に従事する者に欠員が生じた場合は、直ちに交代要員を配置する等必要な措置を講じること。

#### 7-1 業務責任者

##### 7-1-1 業務責任者等の配置

- (1) 受託者は、業務責任者（軽自動車税又は住民税に係る業務経験を有し、通年継続して業務従事が可能な者）1名及び副業務責任者1名を選任し、いずれも常駐すること。なお、副業務責任者は、業務従事者の中から選任する。
- (2) 業務責任者及び副業務責任者は、受託者が直接雇用する正規（雇用期間の定めのない）職員とする。
- (3) 受託者は、前記(1)に係る選任届及び前記(2)を証する書類の写しを区に提出すること。

##### 7-1-2 業務責任者及び副業務責任者の任務

業務責任者の任務は次のとおりとする。なお、7-2-2の②については、業務責任者についても適用する。

また、副業務責任者は、業務責任者が不在の時に業務責任者に代わり次の任務を行うこととする。

- ① 受託業務を円滑に行えるよう、業務従事者の指揮・監督及び指導・教育を行い、また、日常的に業務内容に精通するように努めること。
- ② 個人情報等の保護等について、17に定める内容が遵守されるよう万全の措置を講じるとともに、業務従事者を指導及び監督すること。
- ③ 事故等が発生した場合は、直ちに区に報告するとともに、12に基づき対応すること。
- ④ 区が貸与する端末機等の利用について、5-2に基づき適正に管理運用すること。
- ⑤ 受託業務の進捗状況を管理すること。
- ⑥ 3に係る各種書類等の受渡しを行うこと。

- ⑦ 業務報告書を作成すること。
- ⑧ 区との連絡、調整を行うこと。

## 7-2 業務従事者

### 7-2-1 業務従事者の配置

- (1) 受託者は、3-1-1、3-3-1、3-4-2、3-5、3-6、3-7-1（以下「窓口業務等」という。）の業務を履行するために、少なくとも4名の来庁者と同時に対応が可能で、また並行して、窓口業務等以外の3に定める業務に対応できるよう業務従事者を配置すること。
- (2) 業務従事者は、受託者が直接雇用すること。

### 7-2-2 業務従事者の任務

業務従事者の任務は、次のとおりとする。

- ① 業務責任者の指示に従い3の各業務を行うとともに、日常的にその業務内容に精通するように努めること。
- ② 個人情報の保護等について、17に定める内容を遵守すること。

## 7-3 従事者名簿の提出

受託者は、あらかじめ業務責任者及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）の名簿を作成し、区に提出すること。変更があった場合も同様とする。

## 7-4 業務連絡体制

受託者は、緊急時等の対応に備え、あらかじめ業務連絡体制表を作成し、区に提出すること。変更があった場合も同様とする。

## 7-5 名札の着用

業務従事者等は、名札を着用すること。なお、名札の仕様等については、事前に区と協議すること。

## 7-6 研修

受託者は、業務従事者に関係法令等、本業務の従事に必要な知識を習得させること。また、ビジネスマナーに関する研修のほか、窓口及び電話等の接遇や身だしなみなど接客向上に関する研修を行うこと。

### 7-6-1 新規従事者

受託者は、新たに業務従事者等を配置する場合は、業務マニュアル、軽自動車税及び税証明の知識、端末機等の操作、個人情報の保護、その他業務従事に必要な知識の習得のための研修を行うこと。

また、受託者は、研修終了後、区に実施報告書を提出すること。

## 7-6-2 その他従事者

受託者は、業務マニュアルの改訂時のほか、更なる能力の向上を図るため、業務従事者等の能力に応じて定期的に研修を行うこと。

## 7-7 業務マニュアルの作成・改訂

受託者は、受託業務で使用する業務マニュアルについて、作成後速やかに区に提出し、確認を受けること。

また、手順等の見直しを行う場合又は業務マニュアルに不備が見つかった場合など業務マニュアルを変更する場合は、事前に区の確認を受けた上で、速やかに業務マニュアルを改訂し、区に提出すること。

## 8 業務計画書及び業務報告書の提出

### 8-1 業務計画書

受託者は、月ごとに業務従事者等の出勤予定等がわかる計画書を作成し、前月 25 日（当該日が休務日に該当するときは、その前の開庁日）までに区に提出すること。また、業務従事者等に臨時に変更が生じた場合は、速やかに区に報告すること。

### 8-2 業務報告書

#### 8-2-1 業務日報

受託者は、区が指定する業務日報を作成し、翌日（当該日が休務日に該当するときは、翌開庁日）までに区に提出すること。

#### 8-2-2 業務月報

受託者は、区が指定する業務月報を作成し、翌月 5 日（当該日が休務日に該当するときは、翌開庁日）までに区に提出すること。

## 9 業務打合せ

区及び業務責任者は、業務内容について定期的に、また確認・調整等の必要が生じた場合にはその都度、打合せを行うものとする。

## 10 実施業務に伴う文書等の引継ぎ及び保管等

- ① 受託者は、処理が完結した文書等について、区が指定する方法で分類し、業務終了時に区に引き継ぐこと。
- ② 受託者は、処理が未完結等のため区に引継がない文書等は、業務終了時に件数を確認の上、区が定める保管場所に施錠して保管すること。
- ③ 受託者は、保管庫等の鍵を区から受領し、紛失等事故のないよう管理・保管すること。

## 11 収納金の取扱い

### 11-1 収納金の事務処理

#### 11-1-1 収納当日

- ① 収納金の受領
- ② 金銭レジスタによる収納（窓口での収納金は収納の都度、郵送による収納金は業務終了時の精算の前までに行うこと。）
- ③ 領収証書の発行及び交付
- ④ 業務終了時の金銭レジスタによる精算票の出力及びレジスタ内の金額との照合
- ⑤ 収納日計票の作成
- ⑥ 金庫で施錠して保管

#### 11-1-2 収納翌日（当該日が休務日に該当するときは、翌開庁日）

- ① 納付書の作成
- ② みずほ銀行区役所内派出所に入金（収納日の翌営業日午前 10 時までに入金すること。）
- ③ 現金出納簿への記帳
- ④ 収納日計票及び入金領収証書の区への引継ぎ

### 11-2 収納金事務に係る経費負担等

- (1) つり銭は、業務に支障のないよう、受託者の負担において用意すること。
- (2) 区が指定する仕様による領収印を、受託者の責任において作成すること。
- (3) 収納事務について、受託者が区に損害を与えたときは、受託者は損害賠償の責任を負うこと。

## 12 事故等発生時の対応

### 12-1 事故の未然防止等

受託者は、事務処理等を常に見直し、事故防止に万全を期すとともに、事故等の緊急事態に対応できる体制を整えておくこと。

### 12-2 区への報告

受託者は、故意又は過失の有無にかかわらず事務処理等により事故等が発生した場合は、直ちに区に報告するとともに、対応策等を区と協議すること。

### 12-3 事故等報告書の作成

受託者は、事故等が発生した場合は速やかに別紙 1-3「事故等報告書」を作成し、その都度区に提出すること。

## 13 事務処理期限等

### 13-1 原付等申告書等及び軽自動車税申告書等（3-1、3-2に定める業務）

#### 13-1-1 郵送受付分

- (1) 午後3時までに收受したものと速達で收受したものの  
原則收受した日
- (2) 前記以外のもの  
原則收受した日の翌日（当該日が休務日に該当するときは、翌開庁日）

#### 13-1-2 入力処理・点検処理分

次の(1)から(3)までの区分に応じ、それぞれ定める日までに3-1、3-2に定める業務を処理するとともに、処理が終了したものについては、区へ引き渡すこと。

- (1) 4月
  - ① オンライン入力最終日（以下「入力期限日」という。）の前日（当該日が休務日に該当するときは、その前の開庁日）までに收受したものの  
入力期限日
  - ② 入力期限日に收受したものの  
入力期限日
  - ③ 入力期限日後に收受したものの  
收受した日の翌日（当該日が休務日に該当するときは、翌開庁日）
- (2) 5月
  - ① 当初軽自動車税納税通知書発送日（以下「当初発送日」という。）の前日（当該日が休務日に該当するときは、その前の開庁日）までに收受したものの  
当初発送日
  - ② 当初発送日後に收受したものの  
收受した日の翌日（当該日が休務日に該当するときは、翌開庁日）
- (3) 前記以外の月  
概ね收受した日

### 13-2 減免申請書等（3-3に定める業務）

概ね收受した日

### 13-3 試乗用標識交付等（3-4に定める業務）

收受した日

### 13-4 税証明書交付申請（3-7に定める業務）

收受した日

### 13-5 郵便物の開封及び分類（3-8-1 に定める業務）

区から引渡しを受けて（午前：9時、午前9時30分、午後：午後1時）概ね1時間程度（繁忙期（1月下旬から3月中旬）は、区と協議して定めた時間）

### 13-6 定型的郵便物（3-8-2 に定める業務）

13-6-1 午後4時までに引き渡されたもの  
当日

13-6-2 午後4時以降に引き渡されたもの  
翌日（当該日が休務日に該当するときは、翌開庁日）

### 13-7 非定型的郵便物（3-8-3 に定める業務）

当日

### 13-8 非定型的郵便物の開封及び分類（3-8-4 に定める業務）

概ね収受した日

## 14 経費負担

受託業務に要する経費は、次に掲げるものを除き、受託者の負担とする。

- ① 履行場所における光熱水費
- ② 貸与する端末機等及び電話に関する経費
- ③ 5-1 に係る物品等

## 15 自己点検の実施

- (1) 受託者は、求められるサービス水準の確保を図る観点から、目標達成度を測定するための自己点検表を作成するとともに、原則年2回自己点検を実施し、達成状況及び改善に向けた取組内容等について区に報告するものとする。
- (2) 自己点検は、業務従事者等以外の者が行うものとし、自己点検表の内容及び実施時期等については、あらかじめ区と協議の上、決定する。

## 16 業務履行の質の確保及び履行状況の評価

- (1) 受託者は、当該業務を実施するに当たり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から質を高める取組を行うように努めること。
- (2) 区は、毎年度2回、別紙1-4「履行評価基準」に基づき、事業者の履行状況を評価するものとする。

## 17 個人情報の保護等

受託者は、業務遂行中に知り得た個人情報及び付随する事項について、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、杉並区個人情報の保護に関する条例（令和5年条例第6号）及び契約

書等に基づき、利用者の個人情報の取り扱いについては十分配慮し、適切な対応を行うとともに、別紙 1-5「個人情報に係る外部委託契約の特記仕様書」、区の情報セキュリティに関する規定及び次の事項を遵守すること。

- (1) 受託者は、業務場所から許可なく物品、文書等を持ち出さないこと。また、区が許可するもの以外は持ち込まないこと。
- (2) 受託者は、区から貸与された機器又は区が特に許可した機器以外のものを使用しないこと。
- (3) 業務中に作成・取得した文書・メモ等は、業務場所から持ち出さないこと。また、不要になった文書・メモ等は、区が指定する方法で破棄すること。
- (4) 受託者は、事前に、受託者の定める個人情報の保護に関する規定を区に示し、その承認を得ること。
- (5) 受託者は、業務従事者等から、個人情報保護規定の遵守について誓約書の提出を求め、すみやかにその写しを区に提出すること。新たに業務従事者等を雇用した場合も同様とする。

## 18 実施業務の区による処理

区は、実施業務のうち、複雑で高度な判断を要する案件、緊急な対応を要する案件、苦情又は要望に係る案件、区の職員の教育等に必要な案件として判断したものについては、案件ごとに、区職員に処理をさせることができる。

## 19 実施業務の引継ぎ

受託者は、本契約終了後次期契約において、他事業者が本契約を受託した場合には、契約期間終了までに受託者の責任と負担において、事前に引継ぎに必要な書類について区の確認を受けた上で、次期受託者と業務の引継ぎ（各種業務手順書及び業務Q&Aその他引継ぎに必要な書類等の作成を含む）を行い、引継ぎが完了したことを区へ報告すること。また、本契約にあたって、区が貸与した物品等は貸与したときの状態に復元して返還すること。ただし、経年劣化により生じた変化については復元を要しない。

## 20 損害賠償

受託者は、本業務を行うに際し、受託者の故意又は過失により区又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償すること。受託者は、事故発生時に備えて原則、損害賠償保険等に加入すること。

## 21 その他

この要領に定めのない事項について疑義が生じたときは、区と受託者の協議の上、決定する。

令和5年度 実施業務に係る取扱件数実績

別紙1-1

業務名		年間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	業務内容説明書 該当業務
軽自動車等関係	原付等登録	1,473	132	102	123	119	109	128	152	134	126	120	117	111	3-1
	原付等廃車	1,665	113	147	126	117	120	116	140	132	139	95	119	301	
	原付等変更	38	1	5	2	5	2	2	8	3	2	1	2	5	
	標識交付証明書等再発行	63	4	3	3	5	6	4	7	7	5	3	7	9	
	軽自動車税申告書入力	9,105	210	59	996	712	748	767	793	889	780	716	782	1,653	3-2
	軽自動車税減免	275	0	275	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3-3
	試乗用標識交付	37	0	0	0	0	31	2	3	1	0	0	0	0	3-4
	軽自動車税収納	673	13	169	82	105	38	34	35	23	16	35	12	111	3-5
	自動車臨時運行許可	846	103	81	63	79	79	58	51	62	64	56	66	84	3-6

税証明関係	住民税 納税証明書	窓口	有料	3,585	276	353	414	318	287	330	289	247	210	279	265	317	3-7
			無料	720	14	21	16	18	35	23	54	80	125	68	200	66	
		郵送	有料	458	52	43	46	27	38	33	35	35	34	44	41	30	
			無料	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	
	住民税 課税証明書	窓口	有料	7,167	496	552	1,176	688	547	652	635	540	402	475	494	510	
			無料	14	4	0	6	1	0	0	2	0	0	0	0	1	
		郵送	有料	1,265	119	84	207	88	104	105	136	110	76	82	78	76	
			無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	住民税 非課税証明書	窓口	有料	6,047	329	281	956	749	637	560	581	412	299	348	430	465	
			無料	339	8	6	15	20	13	10	27	32	45	43	76	44	
		郵送	有料	805	55	35	113	96	81	70	79	43	38	37	83	75	
			無料	18	1	0	1	0	5	1	2	1	1	2	2	2	
	軽自動車税 納税証明書	窓口	有料	16	0	0	5	1	1	1	0	2	0	1	1	4	
			無料	371	48	26	27	30	24	29	27	35	29	14	41	41	
		郵送	有料	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
			無料	33	3	4	2	1	5	5	3	3	1	2	2	2	
計				20,843	1,405	1,405	2,984	2,037	1,777	1,819	1,872	1,540	1,261	1,396	1,714	1,633	

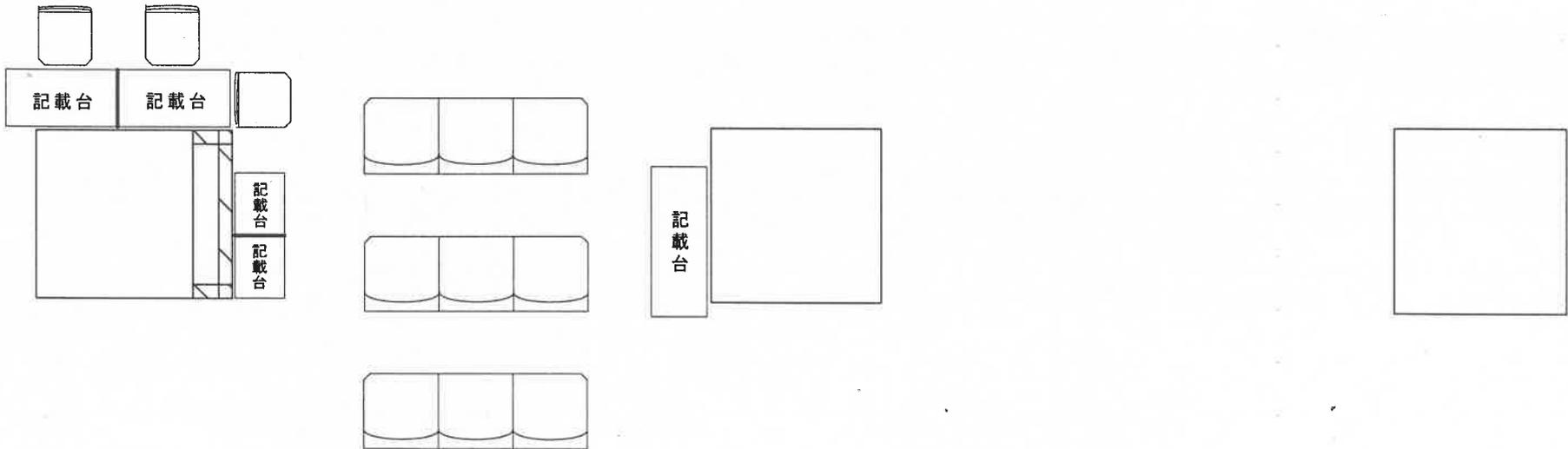
電話郵便物関係	郵便物開封・ 分類	午前	60,305	4,077	5,801	6,532	5,399	5,005	3,437	4,018	2,587	3,069	5,982	7,673	6,725	3-8-1 3-8-2 3-8-3	
		午後	5,200	593	1,274	372	323	454	346	302	262	287	297	296	394		
		書留等	13,571	975	873	1,053	821	568	497	565	433	498	5,057	1,360	871		
		小計	79,076	5,645	7,948	7,957	6,543	6,027	4,280	4,885	3,282	3,854	11,336	9,329	7,990		
	定型的郵便物発送			23,471	667	2,675	2,545	2,938	2,312	2,543	1,391	2,196	1,778	1,195	1,108		
	非定型的郵便物発送	回数	30	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1		
			53,344	6,901	7,877	6,331	6,761	6,507	4,588	3,776	2,826	2,183	2,276	2,237	1,081		
	受電	税証明	5,521	350	354	836	496	411	481	516	393	361	426	466	431		3-9
		軽自動車	2,607	178	513	273	220	182	174	158	183	176	133	181	236		
		その他	117	10	13	7	6	7	11	11	7	15	9	18	3		
		小計	8,245	538	880	1,116	722	600	666	685	583	552	568	665	670		
	非定型的郵便物の 開封及び分類		日	10									8	2			3-8-4
			38,953									29,033	9,920				

執務室レイアウト図

通路



通路



# 事 故 等 報 告 書

別紙1-3

発生日時	年      月      日      時      分頃
事故等の概要	
現在の状況	

第一報	区	月      日      時      分頃			
		報告者		報告相手	
	受託者	月      日      時      分頃			
		報告者		報告相手	
対応方針 対応状況					
第二報	区	月      日      時      分頃			
		報告者		報告相手	
	受託者	月      日      時      分頃			
		報告者		報告相手	
対応方針 対応状況					
第三報	区	月      日      時      分頃			
		報告者		報告相手	
	受託者	月      日      時      分頃			
		報告者		報告相手	
対応方針 対応状況					

第四報	区	月 日 時 分頃			
		報告者		報告相手	
	受託者	月 日 時 分頃			
		報告者		報告相手	
対応方針 対応状況					
第五報	区	月 日 時 分頃			
		報告者		報告相手	
	受託者	月 日 時 分頃			
		報告者		報告相手	
対応方針 対応状況					

原因の分析	
今後の対応策	
対応結果	

## 履 行 評 価 基 準

平成19年10月26日

19杉並第51062号

## (目的)

第1条 この基準は、杉並区（以下「区」という。）が委託する業務の履行状況の評価（以下「評価」という。）の実施に関し、必要な事項を定めることにより、区が実施する公共サービスの質の維持・向上を図ることを目的とする。

## (評価の実施)

第2条 評価は、区及び区から業務を受託した事業者（以下「事業者」という。）それぞれが実施するものとする。

2 評価は、的確かつ公正に実施しなければならない。

3 区の評価者は、区の契約担当者が指定する職員とし、評価は、複数の評価者で行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、事業者に対するヒアリング、委託業務の履行場所への立入調査、アンケート調査その他利用者に対する調査又は第三者による評価を行うことができる。また、事業者の評価者は、事業者が指定する者とする。

4 委託契約期間中に評価者の変更があったときは、前任者の意見を聴き、評価を実施することができる。

5 評価は、区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。ただし、契約期間が複数年度にわたる場合は、契約締結日の属する年度の翌年度以降は、それぞれの年度ごとに区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。

6 前項の規定にかかわらず、区又は事業者が特に必要と認めた場合は、随時に評価を実施することができる。

## (履行評価表)

第3条 履行評価表は、区が定めるものとし、評価の視点、評価項目、配点、評価の判断基準は、履行評価表に掲げるとおりとする。ただし、事業者は、履行評価表の内容に異議があるときは、区と協議することができる。

## (評価結果の報告)

第4条 事業者は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに区へ報告するものとする。

2 区は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに事業者へ報告するものとする。

3 区又は事業者は、相手方の評価結果について、必要に応じて説明を求めることができる。

## (準用)

第5条 指定管理者が行っている業務及びPFIの手法を活用して行っている業務の評価については、この基準を準用して実施するものとする。

## (協議)

第6条 この基準の条項の解釈について疑義が生じた場合又はこの基準に定めのない事項については、区及び事業者協議の上定めるものとする。

## 附 則

この基準は、平成19年11月1日から施行する。



		評価対象項目																								
基礎評価 (2/2)	業務履行にかかわる事項	良好 <input type="checkbox"/> 概ね良好 <input type="checkbox"/> やや不備 <input type="checkbox"/> 不備 <input type="checkbox"/>	16 情報セキュリティ対策に万全を期している。 ○個人情報その他の機密情報の漏えい・紛失、守秘義務違反はないか。 ○個人情報その他の機密情報は指定どおりに使用・管理・処理されているか。 ○終業後の機器・帳票等の管理、施錠等は適切に行われているか。																							
	従事者管理	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	17 機能的な執務スペースとなっている。 ○窓口、待合スペース、案内表示等の美観が確保され、事務室内は整理整頓されているか。 ○個人情報その他の機密情報への配慮が行われているか。 ○貸与された物品等は適切に管理・使用されているか。																							
計		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	良好 概ね良好 やや不備 不備 効果的に実施 実施 未実施 $( \text{ } \times 4 + \text{ } \times 3 + \text{ } \times 2 + \text{ } \times 0 ) / ( \text{ } \times 4 ) \times 100 = \text{ } a$																							
加点評価	19	<input type="checkbox"/>	業務内容について有用な改善の提案がなされた。 (提案内容: )																							
	20	<input type="checkbox"/>	さらなる区民サービスの向上につながる取組を行った。 (内 容: )																							
減点評価	21	<input type="checkbox"/>	区の方針・取組等について積極的に協力をした。 (内 容: )																							
	22	<input type="checkbox"/>	(その他: )																							
計		<input type="checkbox"/>	加点評価計 <input type="checkbox"/> × 5 = <input type="checkbox"/> b																							
減点評価	23	<input type="checkbox"/>	接客による苦情・要望が月に1件以上ある。																							
	24	<input type="checkbox"/>	業務マニュアル等に基づかない誤った判断・事務処理が月に1件以上ある。																							
減点評価	25	<input type="checkbox"/>	事故等報告書の作成が必要となる事例が発生した。																							
	26	<input type="checkbox"/>	(その他: )																							
計		<input type="checkbox"/>	減点評価計 <input type="checkbox"/> × 5 = <input type="checkbox"/> c																							
		<input type="checkbox"/>	a	+	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	=	<input type="checkbox"/>	合計点																
所見欄																										
<b>記載要領</b> 1 各評価欄は、各評価項目の何れかの□内に○を記入する。 2 各評価欄の計は、少数点第1位以下を四捨五入する。 3 各評価の判断基準は、下記による。 ・「良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が全体的に確保されている場合をいう。 ・「概ね良好」とは、業務が仕様書どおり遂行され、かつ、区が要求している業務の質が概ね確保されている場合をいう。 ・「やや不備」とは、業務は仕様書どおり遂行されているが、区が要求している業務の質が確保されているとまではいえない場合をいう。 ・「不備」とは、業務が仕様書どおりに遂行されていない場合をいう。 4 評価点基準は次のとおりとする。 <table border="1" style="width:100%; text-align: center;"> <tr> <td>優</td> <td>良</td> <td>好</td> <td>普</td> <td>通</td> <td>やや</td> <td>不良</td> <td>不</td> </tr> <tr> <td>95点以上</td> <td>94～80点</td> <td>79～60点</td> <td>59～50点</td> <td>49～</td> <td>0点</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> 5 加点評価は、質の評価において優れたものについてのみ評価するものとし、□内に○を記入する。また( )内には、内容等を具体的に記入する。 6 減点評価は、履行状況の評価や質の評価において、特に重要な事項に不備があった場合についてのみ評価するものとし、□内に○を記入する。また( )内には、内容等を具体的に記入する。 7 評価点が95点以上、59点以下の場合には、必ず所見欄に所見を記載する。											優	良	好	普	通	やや	不良	不	95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49～	0点		
優	良	好	普	通	やや	不良	不																			
95点以上	94～80点	79～60点	59～50点	49～	0点																					

## 個人情報に係る外部委託契約の特記仕様書

## 1 個人情報の適切な管理

受託者は、個人情報を取り扱う業務を履行するときは、個人情報の漏えい、紛失、破壊又は改ざん等の事故防止その他の個人情報を適切に管理するため、以下の措置を講じなければならない。

- ① 情報管理責任者の選任等、情報の管理体制を整備すること。
- ② 情報管理台帳を作成すること。
- ③ 情報を記録した紙、パソコン、電磁的記録媒体（USB メモリ、CD、DVD 等）は、施錠できるキャビネット等に保管するなど、盗難その他情報漏えい等の事件・事故を防止するための安全管理措置を講じること。
- ④ コンピュータを使用する場合には、パスワードの使用等の安全管理措置を講じること。
- ⑤ 個人情報を業務場所から持ち出さないこと。やむを得ず個人情報を持ち出す場合には、事前に杉並区（以下「区」という。）の承認を得た上で、盗難・紛失防止に努めること。
- ⑥ 従事者に対して個人情報保護に関する教育及び指導を行うこと。
- ⑦ 受託者は、本特記仕様の遵守状況について区の求めがあるときは、報告を行うこと。ただし、契約期間が1か月以上の場合には同期間内に1回以上、契約期間が1年を超える場合は年1回以上、必ず報告を行うこと。
- ⑧ 受託者は、契約締結後10日以内に①及び研修計画を定め、区に届け出ること。また、研修を実施したときは、研修実施後速やかにその旨を書面で区に届け出ること。

## 2 秘密の保持

受託者若しくは受託者であった者又は受託業務に従事している者若しくは従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

## 3 再委託の禁止

受託者は、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

## 4 目的外の使用の禁止

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報をその目的の範囲を超えて使用してはならない。

## 5 第三者への提供の禁止

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報を第三者に提供してはならない。

## 6 複写及び複製の制限

受託者は、個人情報の複写・複製を区から委託された場合及び区から文書による複写・複製の承認があった場合を除き、個人情報の複写及び複製を行ってはならない。受託した業務のための複写・複製であっても情報管理責任者の管理の下で複写・複製しな

なければならない。

また、情報管理責任者は、その返還又は廃棄を確認しなければならない。

#### 7 個人情報の返還・廃棄

受託者は、受託した業務で収集・使用した個人情報（当該個人情報を複写・複製したもの及び当該個人情報を記録した媒体を含む。以下この項において同じ。）は、速やかに区に返還しなければならない。ただし、区から個人情報の廃棄の指示があった場合は、区の指示する方法により速やかに廃棄しなければならない。

#### 8 個人情報の取扱いに関する実地検査

区は、個人情報を保護するために必要があると認めるときは、受託者が業務を行う事務所、作業所等に立入り、個人情報の管理状況等について実地検査を実施することができる。ただし、契約期間が1年を超えるものについては、契約期間内に1回以上、実地検査を行うものとする。

この場合において、受託者が法に基づく規定を定めているときは、その規定を尊重し、実地検査を実施する。

#### 9 事故発生時の報告

受託者は、受託した業務で使用している個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、速やかに区に報告するとともに、自己の情報管理体制を活用し、最善の方策を講じなければならない。

#### 10 関係法令の遵守

受託者は、法及び杉並区個人情報の保護に関する条例（令和5年杉並区条例第6号）等の関係法令を遵守し、個人情報を取り扱う業務を適正に履行しなければならない。