

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 に係る準備業務内容説明書

1 履行期間

令和7年1月6日から令和7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 業務体制

受託者は、次に掲げる要件に該当する当初業務履行時に業務責任者となる者（以下「業務責任予定者」という。）及び業務従事者となる者（以下「業務従事予定者」という。）を必要数配置し、4に掲げる準備業務を行うものとする。

3-1 業務責任予定者

軽自動車税又は住民税に係る業務経験を有し、受託者が直接雇用する職員であること。

3-2 業務従事予定者

受託者が直接雇用する職員であること。

4 準備業務

4-1 業務責任予定者及び業務従事予定者に対する研修の実施

4-1-1 研修内容

次の(1)から(15)までに掲げる項目についての知識及び技能を修得し、当初業務の履行に支障を来たさないようにすること。

- (1) 軽自動車税、自動車臨時運行許可及び特別区民税・都民税・森林環境税課税・納税証明書に関する法令等
- (2) 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
- (3) 軽自動車及び二輪の小型自動車の手続に関する業務
- (4) 軽自動車税減免手続に関する業務
- (5) 試乗用標識交付等に関する業務
- (6) 軽自動車税収納等に関する業務
- (7) 自動車臨時運行許可に関する業務
- (8) 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
- (9) 郵送物の収受及び発送に関する業務

- (10) 非定型的郵便物(主に給与支払報告書等)の開封及び分類に関する業務(区が指定する期間、概ね1月末から2週間程度)
- (11) 電話受付対応に関する業務
- (12) 案内に関する業務
- (13) 端末機・金銭レジスタの操作方法
- (14) 個人情報保護及び秘密の保持
- (15) 窓口及び電話での接客

4-1-2 研修方法

4-1-1 に掲げる知識及び技能を修得する上で必要な手法を活用して実施する。

4-2 マニュアル等の整備

区が提供する当初業務に関する資料等及びヒアリングなど並びに現受託者からの業務の引継ぎ(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提示を含む)を通じ、業務責任予定者及び業務従事予定者(以下「業務従事予定者等」という。)が業務を適切に進める上での業務設計を行い、業務に係る手順等を体系化した業務マニュアルなどを令和7年3月19日までに整備し、区の確認を受けること。

4-3 その他

準備業務の実施に当たっては、区との協議により実施すること。

5 業務場所等

5-1 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

5-2 業務日

土曜日、日曜日及び祝休日(以下「休務日」という。)を除く日

上記にかかわらず、あらかじめ区との協議の上、休務日を業務日とすることができる。

5-3 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで

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。

6 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。

6-1 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。

- ① 端末機：区の業務に必要な台数
- ② 電話機：区の業務に必要な回線数
- ③ 複写機、プリンター、ファクシミリ、机、椅子、書庫

6-2 端末機の操作

- (1) 端末機を操作する者は、生体情報の登録を行うものとする。
- (2) 端末機の操作のために必要なIDは、業務従事予定者等ごとに、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、貸与端末機ごとに、端末機処理者、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。

6-3 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。

6-4 従事者名簿の提出

受託者は、あらかじめ業務責任予定者及び業務従事予定者の名簿を作成し、区に提出すること。変更があった場合も同様とする。

6-5 名札の着用

業務従事予定者等は、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 業務計画書及び業務報告書の提出

7-1 業務計画書

受託者は、準備業務の履行に向けた業務計画書及び従事者名簿を月ごとに作成し、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（1月は契約締結後すみやかに）に区に提出すること。

7-2 業務日報・月報

- (1) 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。

- (2) 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。

8 業務打合せ

区及び業務責任予定者は、準備業務について定期的に、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。

9 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 貸与する端末機及び電話に関する経費
- ③ 6-1 に係る物品等

10 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。

11 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。

12 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。

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。