

仕 様 書

1 件 名

戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求業務委託

2 業務場所

江戸川区指定の場所

3 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで（ただし、閉庁日は除く）

本業務の引継期間は、委託期間に含まない。引継時期については江戸川区（以下「区」という）と別途協議する。

4 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで（業務場所の開閉時間は含まない）

やむを得ず時間外に業務を行う場合には、区の許可を得ること。

休憩時間については業務を受託した者（以下「受託者」という）の定める就業規則による。

ただし、休憩の取得にあっては電話対応等業務を遂行するうえで支障が出ないように配慮すること。

5 業務内容

受託者は区指定の場所で、本仕様書に基づき、郵送等で請求された「戸籍・住民票等及び課税証明書等」（以下「証明書等」という。）の交付に関わる業務を行う。

（別紙「戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求事務の流れ」を参照）

（1）業務の手順

以下の手順に沿って業務を行う。

郵便等で送付された郵便物等を区より受領し、運搬、仕分け、開封及び他課・他係への郵送物の回送など一次納品までの処理業務

- ・ 收受簿の作成（受領した郵送物の仕分け）

一次納品された申請書等の書類内容に不備がないかの確認を行い、不備が認められないことを確認し、証明書等の出力をする二次納品までの処理業務

- ・ 申請書等の書類から、申請に必要な事項が不足している場合は、請求者に電話等で問い合わせのうえ、確認する。

また、必要な書類が不足している場合は、追加で送付するよう請求する。

- ・ 受付処理簿の作成（受付番号・請求者名、請求数、発行数、発行証明書対象者名等）
金券の処理

二次納品された証明書及び領収書など申請内容と不備がないか前記の業務を行った者以外の者が再度確認を行い、完了したものを区職員の審査に付す。

区職員の審査終了後、封入・封緘、発送、金券の現金化など三次納品までの処理業務

- ・ 郵送請求事務集計表、為替引渡受領簿の作成

申請書を整理保管した後、おおむね17時までに、当日業務の引き渡しを行う。

- ・ 受付処理簿、郵送請求事務集計表、現金、為替引渡受領簿の提出（三次納品）

（2）取扱証明書

- ・ 住民票の写し（除票及び改製原を含む）、住民票記載事項証明書、不在住証明書、その他の証明書
- ・ 戸籍の全部事項証明書（謄本）、戸籍の個人事項証明書（抄本）、戸籍一部事項証明書
- ・ 除籍謄本、除籍抄本、除籍全部事項証明書、除籍個人事項証明書、除籍一部事項証明書
- ・ 改製原戸籍謄本、改製原戸籍抄本、届書記載事項証明書、受理証明書、身分証明書

- ・戸籍附票の写し（全部・個人）不在籍証明書、告知書、その他の証明書
- ・特別区民税・都民税課税証明書、特別区民税・都民税納税証明書
- ・軽自動車税納税証明書（一般）軽自動車税納税証明書（継続検査用）

（３）通常の出力ができない証明書の発行

- ・通常出力ができない場合（発行に別途対応が必要なもの）
管轄事務所（係）に責任者を通じて連絡するとともに、該当する請求書類一式を送付（ファクシミリ）し、発行可否の確認を行ったうえで処理をする。
- ・同一人（社）から複数の請求があり、その一部が通常出力できない場合
発行可能なものについては速やかに処理するとともに、通常出力ができないものについては上記に準じて処理をする。

（４）その他の業務

- 郵送請求の方法など電話による問い合わせへの対応
- 不備により発行できない請求書等の請求者への関係書類の返送
- 返信理由の記載（返送書類に添付）
- 受付処理簿への記載（請求者名、返信件数、返信日等）
- 申請書等の保管
 - ・処理日順に文書保存箱へ保管
 - ・区指定の保管場所への搬送（年１～２回）

（５）請求物に対する処理期間

上記の郵便物等の受領から区職員の審査に付するまでに要する期間は、受領した日の翌日から２営業日以内とし、審査終了後の封入・封緘、発送は原則、区職員から引き渡しを受けた当日中に行うこととする。

（６）事務所の開閉

就業する施設の開閉は、業務開始に合わせて区担当係（区民課庶務係）より鍵を預かり、開錠し、業務終了後は閉錠し、区に返却すること。

（７）郵送物の運搬

郵送物等の受取りは、１日３回以上（始業時、午前、午後）とし、区より受領する。

6 業務の評価

業務の履行状況について、実績報告書（６か月ごとに賃金支払状況の確認含む）の提出を求め、年度を単位として評価する。評価が良好な場合においては、５年を限度として随意契約ができる。

7 郵送等請求数他（見込み）

収受件数	84,000 件
請求件数	160,000 件
発行件数	150,000 件
	（戸籍・住民票 144,000 件、課税証明書等 6,000 件）
電話問い合わせ	17,000 件

8 請求及び支払方法

委託料は月を単位として該当月終了後、区指定の完了確認のうえ、受託者の請求に基づき区が支払う。

9 責任者及び副責任者の専任

受託者は、業務遂行に必要な従事者を配置したうえで、従事者の中から責任者及び副責任者を選任し、区に対し責任者・副責任者選任届（別紙１）及び従事者届（別紙２）を提出する。

- （１）責任者は、本委託業務と同様の業務で１年以上の現場責任者等管理・監督業務の経験を有する者とする。責任者は、区との連絡調整並びに従事者に対する指揮・監督・指導・教育を実施する。

- (2) 責任者が不在の時は、副責任者がその任を負う。副責任者は責任者に準じた現場経験を有する者とする。
- (3) 責任者または副責任者並びに従事者に変更がある場合は、責任者・副責任者変更届(別紙3) 従事者変更届(別紙4) を速やかに区に提出する。

10 貸与・付与

- (1) 区は、受託者が業務を遂行するにあたり必要な以下の物を無償貸与(付与)する。
 - ・執務場所及び事務机、椅子、電話機
 - ・証明書等発行に必要な各種端末機
 - ・証明書等発行に必要な専用紙
 - ・業務に必要な事務用品(ただし消耗品は除く)
 - ・業務に必要な情報システムの利用に関わる権限等を付与する。
 - ・委託業務に必要な電気、ガス、水道、電話の使用に関する経費は区の負担とする。
- (2) 受託者は区から貸与された物品については受託者の責任において破損のないよう丁寧に扱うこととする。破損した場合には速やかに区担当者に報告し、受託者の故意または過失による場合は損害賠償の責任を負うものとする。
- (3) 受託者は区から貸与された備品については、本契約終了後、速やかに返却することとする。その際、受託者の責に帰すべき汚損などは自ら報告することとする。

11 業務の管理

- (1) 業務の重要性の認識
 - 受託者はこの業務が区民から信託された個人情報を取り扱うものであることの重要性・重大性を深く認識し、業務の実施にあたらなければならない。
- (2) 業務の効率性など
 - 受託者は従事者に対して正確で迅速な業務処理を徹底させる。従事者は申請書類等を丁寧に取り扱い、汚損・破損・紛失等が生じないように十分に注意する。
- (3) 業務に従事する職員への研修等
 - 受託者は従事者に対して、少なくとも6ヶ月に1回以上の割合で定期的に研修を行う。この研修は委託された業務全般に関するもののほか、前記(1)及び(2)記載の事柄に関することを重点として行うものとする。受託者は契約当初に年間の研修計画及びカリキュラム等を区に報告する。
 - ・従事者の交代の場合など、随時、必要な研修及び指導を行う。
 - ・制度の変更(法改正)などに迅速に対応する。
 - ・研修または指導の実施状況について、速やかに区に書面で報告する。
- (4) 区への報告
 - 受託業務について、区へ定期的に業務状況を報告する。ただし、慢性的な遅延が1か月以上にわたり発生した場合は早急に区へ説明のうえ、遅延解消策を示し対応するとともに、遅延が解消したと区が認めるまで進捗状況を報告する。
- (5) 業務マニュアル等の整備
 - 受託者は区と協議のうえ、業務マニュアル及び業務に必要な資料等(以下「資料等」という)を整備し、区へ納品する。更新・修正の際にも区と協議し、更新履歴を記入する。
 - なお、資料等の権利は区に帰属する。ただし、受託者は従事者等に配布する場合、若しくは区の合意を得た場合には、資料等を複製し使用することができる。
 - また、受託者は業務が円滑に進むよう従事者へ資料等の周知徹底をする。
- (6) e-ラーニングの受講

受託者は区が実施する情報セキュリティ等に関する e - ラーニングを、計画的に従事者に実施させること。e - ラーニングの項目・実施時期については、その都度、区から指示する。

(7) その他

災害時においては甲の災害応急活動に協力するものとする。

12 事故の報告

受託者は証明書等の誤送付や書類の紛失、個人情報の漏えいなどの事故が生じた場合には、直ちに区に連絡するとともに、速やかに書面をもって報告し、区の指示に従わなければならない。当該事故の外、請求物に対する処理期間が、5(6)の規定にかかわらず2週間を超えるような事故が生じた場合には、その旨と対処方法とその解消時期を直ちに区に連絡するとともに、書面をもって報告をしなければならない。

13 守秘義務

- (1) 受託者は業務の処理にあたっては、江戸川区個人情報保護条例及び同施行規則に基づき、別紙「個人情報保護に関する特約条項(様式1)」及び別紙「住民記録システム・戸籍システム及び税務システムの利用に関する誓約事項(様式2)」の規程を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は区に対して(1)の義務の履行を確保するため、別紙「誓約書(様式3)」を提出するものとする。

14 特定個人情報の安全管理措置について

本委託業務は、特定個人情報を取り扱うため、江戸川区ホームページに掲載されている以下の規程を踏まえた安全管理措置を講じることとする。

- ・ 江戸川区特定個人情報の安全管理に関する基本方針
- ・ 特定個人情報の取扱いに関する管理規程

15 損害補償

- (1) 受託者はこの仕様書に定めた事項に違反し、またはその他の責任に帰すべき事由により、区または第三者に損害を与えたときは、受託者の責任において、その損害を賠償しなければならない。
- (2) 区は受託者及び従事者がこの業務で取り扱った情報を漏えいし、第三者に損害を及ぼした場合は、受託者に損害賠償を求め、債務不履行責任を問うことができる。また、従事者が退職した場合も受託者の責任は同様とする。

16 意見苦情の対応について

受託者は本委託業務に関わる苦情等が寄せられた場合は、受託者の責任において誠意をもって対応し苦情内容や対応結果については、その都度、区へ報告することとする。

また、電話対応については、原則区が設置した録音機で録音しながら対応するものとし、従事者の対応に苦情等があった場合は、適宜その音声を聞き、苦情対応に役立てるとともに、その後の業務改善に役立てるものとする。

17 業務引継ぎ

次年度について、区が受託者以外の者と契約締結することになった場合は、業務に支障がないように区及びその者に引き継ぎを行わなければならない。引き継ぎを行う期間及び方法については、別途協議するものとするが、履行期間終了の概ね2か月前から必要な引き継ぎを行うこととする。

また、引き継ぎ用に必要な資料等を用意し、確実な引き継ぎを行うこととする。

18 協 議

この仕様書に定めのない事項又はこの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、区と協議のうえ定めるものとする。

戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求事務の流れ

