

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

江戸川区提供の場所

3 委託期間

令和6年10月1日から令和7年3月31日まで（ただし、閉庁日は除く。）

※本業務の引継に係る期間は委託期間に含まない。引継ぎ期間、方法等については、本仕様書「18 業務引継ぎ」に準ずるほか、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、休憩の取得にあつては電話対応等業務遂行上、支障が生じないように配慮すること。

5 業務内容

（1）受託者は区提供の場所で、本仕様書に基づき、次の業務を行う。

① 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。

② 区指定の電子申請システムを利用して証明書等の申請及び電子決済を行った電子申請（以下「証明電子申請」という。）による交付に関わる業務。

③ 申請書等（疎明資料などを含む）の送付は郵送で行い、区指定の電子申請システムを利用して電子決済を行った電子申請（以下「電子決済申請」という。）による決済処理に関わる業務。
（別紙1「戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求事務の流れ（電子決済申請を含む。）」、別紙2「戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求事務の流れ（証明書電子申請）」を参照）

（2）業務の手順

以下の手順に沿って業務を行う。

① 一次納品

ア．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・他係への郵便物の回送などを行う。

イ．証明電子申請は、区指定の電子申請システムから申請データの出力・整理・確認等を行う。

ウ．電子決済申請は、区指定の電子申請システムから申請データを整理・確認等をし、該当する郵便物等と照合する。

エ．受領した郵便物等の仕分け及び証明電子申請の整理・確認等並びに電子決済申請の整理・確認等と郵便物等を照合し、収受簿を作成する。

② 二次納品

ア．一次納品された申請書等の書類等内容（電子申請にかかる申請データを含む。）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。

イ．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、請求者に対して追加で送付するよう連絡する。

ウ. 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）と金券の処理を行う。

③ 二次納品の内容確認

ア. 二次納品された証明書及び領収書などが申請内容と不備がないか、前記②ア～ウ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。

④ 三次納品

ア. 区職員の審査終了後、封入・封緘、発送、金券の現金化などを行う。

イ. 証明電子申請は、電子申請システムから宛名等を出力し、区指定の封筒を用いて、封入・封緘を行う。

ウ. 電子決済申請及び証明電子申請においては、区指定の電子申請システムで所定の電子決済処理を行い、決済完了を確認のうえ発送を行う。

エ. 郵送請求事務集計表、現金・為替引渡受領簿（決済状況簿を含む。以下同じ。）を作成する。

オ. 申請書を整理保管した後、概ね 17 時までに当日業務の引き渡しを行う。

カ. 受付処理簿、郵送請求事務集計表、現金・為替引渡受領簿を区に提出する

（３）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
- ※区の部署からの公用請求に係る戸籍の広域交付（区組織内からの公用請求に係る請求で、戸籍の全部事項証明書（謄本）及び除籍謄本並びに除籍全部事項証明書をいう）を含む。
- ・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）

（４）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。

（５）その他の業務

- ① 郵送請求・電子申請（証明電子申請及び電子決済申請をいう。）の方法など電話による問い合わせへの対応
- ② 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）
- ③ 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）

(6) 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3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。

なお、公用請求にかかる戸籍の広域交付については、申請の件数や内容に応じて処理期間を区と協議する。また、処理内容等に疑義が生じた場合は、その都度協議するものとする。

(7) 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、業務終了後は施錠し区に返却すること。

(8) 郵便物等の運搬

郵便物等の受取りは、郵便物の種類により必要に応じて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。評価が良好な場合は、5か年度を限度として随意契約ができる。

7 郵送等請求数他（1年間見込み）

- | | |
|-----------|------------------------------------|
| ① 収受件数 | 84,000 件 |
| ② 請求件数 | 160,000 件 |
| ③ 発行件数 | 150,000 件 |
| | （戸籍・住民票 144,000 件、課税証明書等 6,000 件） |
| ④ 電話問い合わせ | 架電 17,000 件 |
| | 受電 33,000 件（参考記載（1年間の統計が存在しないため。）） |

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3）及び従事者届（別紙4）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）責任者又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5）、従事者変更届（別紙6）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取り扱うこととする。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、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があった場合は必ず区へ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か月に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)記載の内容に関するもの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、速やかに区に文書で報告する。

(4) 区への報告

受託業務について、毎月の日ごとの受領件数及び処理件数等の業務状況を集計し、翌月の区が指定する日までに区へ報告する。

また、前記5(6)記載の処理期間に1週間以上の遅延が発生した場合は、直ちに区へ報告のうえ、遅延解消策を区へ提示、承認を得て対応する。

(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付する場合又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、従事者への資料等の周知を徹底する。

(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、区から連絡する。

(7) その他

災害時においては区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、速やかに文書をもって報告し、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、前記5(5)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、文書をもって報告をしなければならない。

13 公契約条例の順守

受託者は江戸川区公契約条例を順守するものとする。

14 守秘義務

(1) 受託者は業務の処理にあたっては、個人情報の保護に関する法律に基づき、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。

15 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

16 損害補償

(1) 受託者はこの仕様書に定めた事項に違反し、又はその他の責任に帰すべき事由により、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ることができる。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。

17 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、区へ責任者を通じ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。

18 業務引継ぎ

本契約終了後、次年度において区が受託者以外の者(以下「新受託者」という。)と契約締結することになった場合は、次に記載のとおり業務に支障が生じないように区及び新受託者と引継ぎを行わなければならない。引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し、委託期間終了の概ね2か月前から必要な引継ぎを行うこととする。

(1) 受託者は、業務の内容が分かるマニュアル等必要な最新の資料を区及び新受託者に提供し、全ての業務の内容を新受託者に説明をすること。

(2) 区が認めた新受託者が指定する者を、受託者と一緒に業務に参加させ、業務内容を習得させること。参加期間は、最大2か月程度対応できるものとする。

(3) 業務引継ぎに懸案となる事項、業務の執行にあたり注意すべき事項は、文書にまとめ区同席のもと新受託者に説明すること。

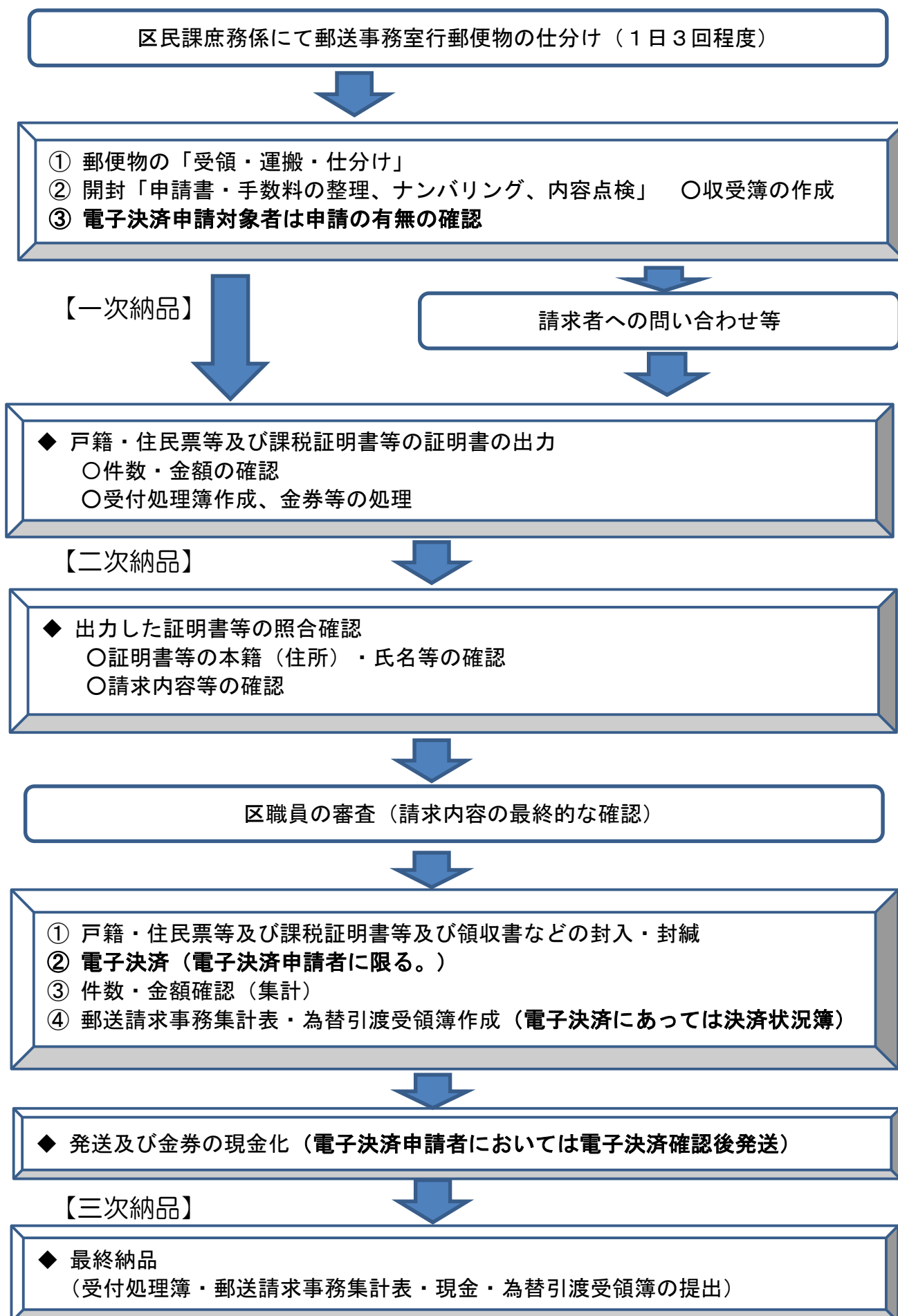
(4) 前記(1)～(3)の他、業務の執行に必要な事項、引継ぎすべき書類などが引継ぎ、又は説明されていないときは、契約期間終了後であっても区は受託者に追完請求を求めることができる。

(5) これら引継ぎに係る費用は、受託者が負担する。

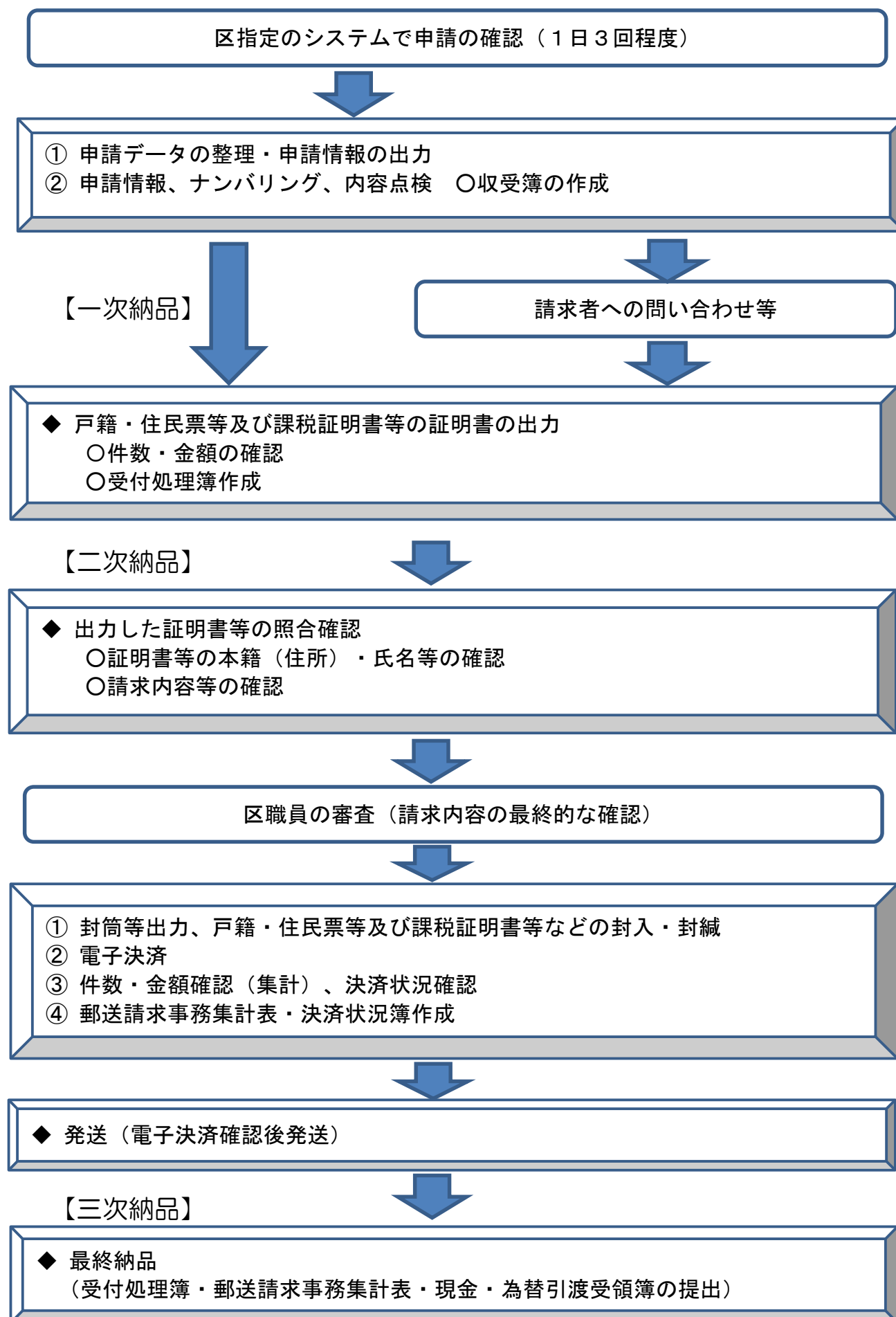
19 協 議

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（電子決済申請を含む。）



戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求事務の流れ（証明電子申請）



令和 年 月 日

責任者・副責任者選任届

江戸川区生活振興部区民課 様

受託事業者名 _____ ㊞

代 表 者 名 _____

所 在 地 _____

戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求業務委託を受託するにあたり、下記のとおり責任者（副責任者）を選任します。

記

責任者 氏 名 _____

所 属 _____

副責任者 氏 名 _____

所 属 _____

副責任者 氏 名 _____

所 属 _____

令和 年 月 日

従 事 者 届

江戸川区生活振興部区民課 様

受託事業者名 _____ ⑩

代 表 者 名 _____

所 在 地 _____

戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求業務委託を受託するにあたり、別紙のとおり従事者名簿を提出します。

記

従事者名簿

別紙 4－2 のとおり

従事者名簿

	(ふりがな) 氏 名	入社年月日	正規・その他	資格等
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

令和 年 月 日

責任者・副責任者 変更届

江戸川区生活振興部区民課 様

受託事業者名 _____ ㊞

代 表 者 名 _____

所 在 地 _____

令和 年 月 日付受託した「戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求業務委託」において、令和 年 月 日より下記のとおり責任者（副責任者）の変更を届出いたします。

記

（責任者）

新		旧	
氏名		氏名	
所属		所属	

（副責任者）

新		旧	
氏名		氏名	
所属		所属	

従事者変更届

江戸川区生活振興部区民課 様

受託事業者名 _____ ⑩

代 表 者 名 _____

所 在 地 _____

令和 年 月 日付受託した「戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求業務委託」において、下記のとおり従事者の変更を届出いたします。

記

	氏 名	入社年月日	正規・その他	資格等
新				
旧				

	氏 名	入社年月日	正規・その他	資格等
新				
旧				

	氏 名	入社年月日	正規・その他	資格等
新				
旧				

個人情報保護に関する特約条項

(定義)

第1条 本特約において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 個人情報 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 2 条第 1 項に規定する個人情報をいう。
- (2) 特定個人情報 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。以下「番号利用法」という。）第 2 条第 8 項に規定する特定個人情報をいう。

(個人情報の収集、保管及び利用)

第2条 乙は、甲が委託する業務を実施する場合にのみ、甲の指定する範囲内で個人情報（特定個人情報を除く。）の収集、保管及び利用をすることができる。

- 2 乙は、甲が委託する業務を実施する場合にのみ、番号利用法に規定する範囲のうち、甲が指定する範囲内で、当該業務を行うために必要な限度において特定個人情報を収集、保管及び利用をすることができる。

(責務)

第3条 乙は、個人情報の収集、保管及び利用に当たって、区民の基本的人権を尊重するとともに、個人情報の保護を図るため、個人情報を取り扱うに当たっては、取り扱う従業者を明確化するとともに、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために次条以下の必要な措置を講じなければならない。

(秘密保持)

第4条 乙は、乙の職員等に対し、業務上知り得た個人情報を他に漏らしてはならないこと、その職を退いた後も同様とすることを徹底するとともに、退職時には退職者に対して改めて、同様の指導をしなければならない。

(取扱場所)

第5条 乙は、甲の同意を得た場所においてのみ、個人情報を取り扱うものとし、当該場所以外に持ち出してはならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第6条 乙は、甲の同意を得なければ、個人情報（特定個人情報を除く。）について、業務の範囲を超える利用及び第三者への提供をしてはならない。

- 2 乙は、特定個人情報について、業務の範囲を超えた利用及び番号利用法第 19 条各号のいずれかに該当する場合を除いた第三者への提供をしてはならない。

(再委託の禁止)

第7条 乙は、個人情報に関する業務を乙以外の者へ再委託してはならない。

(複写及び複製等の禁止)

第8条 乙は、本業務以外に個人情報の複写、複製及び加工をしてはならない。

(提供資料の返還義務等)

第9条 乙は、甲より提供される個人情報に関する資料を、本業務で使用後速やかに返還しなければならない。

2 乙は、本業務において甲から提供された個人情報の複写、複製又は加工を行った場合は、当該個人情報を業務終了後又は指定された保存期間が経過した場合は、速やかに返還しなければならない。ただし、当該個人情報の記録形態等により返還することが困難な場合は、あらかじめ当該個人情報の取扱いについて甲と協議し、甲の承認を得た上で、外部に漏えいすることのないよう適切な方法により速やかに廃棄又は消去等の処理をし、廃棄方法、日時等を記録した報告書を甲に提出しなければならない。

3 業務委託上使用する個人情報の受渡しについて、甲乙双方で管理簿に記録しなければならない。
(個人情報の管理方法の指定)

第10条 乙は、個人情報の管理の適正を期するため、甲の指定する管理方法をとらなければならない。

(立入調査等)

第11条 甲は、個人情報の管理の適正を期するため、必要に応じて乙の管理状況を立入調査することができる。

2 前項に規定するもののほか、甲は、乙の従業者に対する監督、教育、契約内容等の遵守状況について、報告を求めることができる。

(事故発生時における報告)

第12条 乙は、乙の管理する個人情報に紛失、破損、改ざん、漏えい、システム異常等が発生した場合は、速やかに甲へ報告するとともに、事故発生及び処理報告書を甲へ提出しなければならない。

(受託者名の公表措置及び損害賠償義務)

第13条 甲は、乙が個人情報の保護に関する事項について、違反し、又は怠った場合は、当該事実を公表できるものとし、乙の当該違反又は^{けたい}懈怠に起因する損害について、乙は、その賠償の責任を負う。

(その他)

第14条 この特約条項に定めのない事項については、乙は、甲の指示に従うものとする。

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

生活振興部区民課

情報セキュリティ管理者 殿

(区 民 課 長)

所 属

氏 名

住民記録システム・戸籍システム及び税務システム（以下「住記・戸籍及び税務システム」という）の利用に関し、下記の規定を遵守します。

なお、下記に記載のない事項については、情報セキュリティ管理者の指示に従います。

記

(ユーザーID、パスワードの管理)

- 1 従事者は、住記・戸籍及び税務システムを利用するときは、江戸川区から従事者ごとに付与されたユーザーID、パスワード（以下「ID等」という）を利用するものとし、他のID等を利用してはならない。
- 2 従事者は、ID等に関し、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - (1) ID等は秘密とし、受託事業者の関係者を含め他者に知らせることや照会に応じてはならない。
 - (2) 他者の目に触れる場所にID等のメモ等を作ってはならない。
 - (3) システムの端末等にパスワードを記憶させてはならない。
 - (4) 端末から離席する際は、システムをログオフし、当該従事者以外の者がアクセスできないようにしなければならない。
 - (5) 他者にID等が知られたと思われる場合等、不正アクセスの可能性が想定される場合は、江戸川区にただちに報告すること。

(他目的利用の禁止)

従事者は、住記・戸籍及び税務システムの利用に関する情報を対象業務目的以外に使用してはならない。

(秘密の保持)

- 1 従事者は、住記・戸籍及び税務システムの利用に関して知り得た情報を他に漏らしてはならない。
- 2 従事者は江戸川区から提供された住記・戸籍及び税務システムに関する資料等を江戸川区の許可なく複製若しくは区役所庁舎外へ持ち出してはならない。
- 3 従事者は、対象業務完了後、前項の資料を江戸川区に返却しなければならない。

(事故発生時の報告)

従事者は、住記・戸籍及び税務システムの利用時にシステムの異常、機器の故障、破損等が発生したときは、速やかに江戸川区に報告しなければならない。

誓 約 書

令和6年10月1日付、戸籍・住民票等及び課税証明書等の郵送請求業務委託に関する契約に基づき、弊社及び従事者の連署により、下記のとおり信義に従って誠実にこれを履行することを誓約いたします。

記

- 1 弊社及び従事者は、契約書及び仕様書の各条項を忠実に守り、管理・注意義務を払うとともに、この業務により知り得たことについては、いかなる理由によっても、他に漏洩しないことを誓います。
- 2 この業者の委託期間経過後及び従事者の退職後においても、前記事項を遵守します。

令和 年 月 日

江戸川区長 様

所在地

会社名

代表者

⑩

従事者

	所 属	氏 名	印
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			