

堺市戸籍・住民票等及び課税証明書等郵送証明業務仕様書

1. 業務名

堺市戸籍・住民票等及び課税証明書等郵送証明業務

2. 業務の目的

郵送による証明書請求に対する証明書の交付業務において、個人情報保護に十分に留意したうえで、効率的な事務運用を目的として本仕様書に基づき業務を委託する。

3. 本業務の基本的な考え方

(1) 本仕様書での用語解説と基本的な役割分担

本市職員とは、戸籍住民課職員をいい、役職を問わない。

現場責任者とは、受注者の現場の代表者をいう。

現場副責任者とは、現場責任者の不在時にその職務を代行する者をいう。

事務従事者とは受注者の従業員をいう。

業務の内容に関して本市職員に問い合わせをする場合は、現場責任者又は現場副責任者を通じて本市職員にすること。また、本市職員は事務従事者を直接、指揮命令、指導してはならない。

(2) 業務の専門的知識を保持していること

業務は、単なる証明書の出力業務ではなく、請求1件毎に請求権及び請求理由の確認、必要とする疎明資料の確認、その他特有の多岐に亘って存在するルールに則った確認が要求される。

戸籍事務、住民基本台帳事務、税務証明事務に関する専門的知識が必要となる。

(3) 組織的な業務管理体制が構築されていること

業務知識についても1人の経験者がいればそれで業務を完結できるような性質ではないため、業務について、運用方法並びに人材の教育、及び育成についての業務管理が必要となる。

そのため、業務の実施にあたっては関係法令を遵守するのはもちろんのこと、事前に本市と協議した運用ルールに則り、迅速かつ確実に業務を行えるよう、受注者の責任において教育を行った人材を配置すること。

(4) 個人情報保護への特段の配慮があること

郵送での証明発行業務の委託内容は、高度な業務判断と個人情報保護が強く求められる情報処理業務であり、特段の個人情報保護への取組が求められる。

(5) 市民サービスの向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧に対応するとともに、必要な場合は本市職員と円滑な連携を図り、市民満足度の向上に努める。

(6) 役割分担の明確化

受注者は、自己の責任で業務を遂行することを前提とし、本業務の遂行にあたり必要な処理判断基準等については事前に本市を確認を行い、本市職員への業務内容の質問は証明書の交付決定及び請求内容等の審査等の公権力の行使に該当する可能性があるものとし、緊急性のあるもの及び特殊なもの、その他特別に本市が認める場合を除いては行わないこと。

また、あらかじめ定める役割分担に従い、適切な範囲で本市と受注者が緊密に連携を行える体制を互いに構築し、サービス向上に努めること。

4. 業務体制について

(1) 業務拠点には、現場責任者又は現場副責任者を常時置くこと。業務に必要な事務従事者は受注者の責任において業務量の変動に応じて適切な要員を配置して、効率的な運用が可能な体制を整備すること。

(2) 現場責任者及び現場副責任者には、住民基本台帳及び戸籍業務、税務証明業務に精通し、かつ、郵送請求業務についての詳細な知識を有しており、事務従事者等に対して適正な処理を指導できる者をあてること。

(3) 現場責任者は、本市職員との窓口となり、次の業務を行うこと。また、本市職員に指示を仰ぐ必要がある場合には、全て現場責任者又は現場副責任者が行うこと。

ア. 現場責任者を1名以上配置し、業務報告をすること。

イ. 現場責任者は、契約の履行に関し、その運営、取締りを行うほか、契約金額の変更、履行期間の変更、契約代金の請求及び受領、業務関係者に関する措置請求並びに契約解除に係る権限を除き、契約に基づく受注者の一切の権限を行使するものとする。

ウ. 現場責任者は、業務時間中、本市と連絡を取ることのできる体制を整えること。

エ. 役割

(i) 本業務全般のマネジメント

(ii) 業務計画の進捗状況の把握と業務の実施状況の管理

(iii) 本業務全般に係る本市への報告、連絡及び相談

(iv) 事務従事者に対する指導及び情報共有

(v) 各種計画及び業務マニュアルの作成及び更新

(vi) 各業務の日報の取りまとめ及び本市への報告

(vii) 各業務において不適切な事務処理や事故等が生じた場合の報告書の作成及び本市への報告

- (viii) 本業務全般の安全衛生管理
- (ix) 苦情対応やトラブル発生時における事務従事者からの引継ぎ及び対応
- (x) その他本業務全般に係る調整等

(4) 受注者は、事務従事者を適切に配置すること。事務従事者は、現場責任者の指揮監督下において業務を行うこと。また、業務量の変動に応じて適切で効率的な運用が可能な人員を受注者の責任において配置すること。

(5) 現場責任者、現場副責任者及び事務従事者への、業務を遂行するうえでの接遇、及び必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受注者の責任により行うこと。

(6) 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、態度に気を配り（風紀・業務規律を乱さないこと）、親切・丁寧に対応すること。

(7) 「7. (1)～(2)」の各業務について、「9. 納期管理」が可能な体制とすること。また、「10. 設備及び使用する機器・機材等」を参考に最適な体制を提案すること。

5. 履行期間

契約締結日から令和11年1月31日まで

ただし、契約締結日から令和8年1月31日までを受注者への引継ぎ作業（試行運用を含む）期間とし、業務運営については、令和8年2月1日から開始するものとする。

また、事前の開設準備及び引継ぎ作業期間に係る経費は、受注者の負担とする

6. 履行場所・受付時間・業務運営時間

(1) 郵送証明作業スペース

名称：堺区役所市民課

所在地：堺市堺区南瓦町3番1号 堺市役所本館1階

詳細は別紙1参照のこと。

受注者が業務を履行するために必要な場所は、作業スペースのうち、本市が指定する場所を基本とする。ただし、戸籍書庫への入室が必要となる場合など、例外事項については、別途協議する。

別紙1のレイアウトは現状のものであり、業務実施時のレイアウトについては別途協議のうえ定める。

(2) 業務運営日・運営時間

開庁日：平日

※原則として土曜・日曜・祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く
開庁時間：午前9時～午後5時15分

※昼休みの時間帯（12時～12時45分）についても電話対応業務は実施すること。

原則として、上記の開庁日、開庁時間内とするが、あらかじめ本市と受注者で協議して変更出来るものとする。

また、電話等での問合せに対応を行い、一連の処理が時間外に及ぶものについては、上記の運営時間に関わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

7. 業務内容（詳細については業務手順参照（希望者配布。請求方法は入札説明書参照。））

(1) 受注者は郵送及び電子申請による証明書の申請の受付並びに証明書の作成、及び発送、手数料の徴収を行うものとする。

業務の対象となる証明書については別紙2参照のこと。

業務量の実績については別紙3参照のこと。

ア. 郵便物仕分け業務

郵便物を仕分け、戸籍関係、住民票関係、税務関係の振り分けをすること。

イ. 受付処理

本市が提供する郵送証明システムを使用して、申請書をもとに受付簿を作成すること。受付にあたっては申請書及び疎明資料確認のうえで、請求権限の確認及び本人確認を行うものとする。確認に際しては関係法令及びあらかじめ本市と協議した処理判断業務基準等に基づき処理すること。

ウ. 電話照会

申請に必要な書類の不足、不備等、照会を要する場合は申請者へ電話照会及び説明のうえで適宜処理すること。照会に係る役割分担及び照会基準についてはあらかじめ本市と協議を行うこと。

エ. 手数料の確認

申請された各証明書に必要となる手数料の総計と申請者より郵送された費用（定額小為替等）とを照合すること。

オ. 証明書作成

申請内容及び申請事由に基づき、各種証明書を過不足なく作成すること。（別紙2参照。）対象の台帳が既に廃棄済の場合で請求者から希望があった際に交付する廃棄済のお知らせ等についても、適切に対応すること。

カ. 発送処理

本市職員の交付審査を経たうえで、証明書類、回答書類及び「手数料の徴収業務」により発行した領収書を封入し、申請者へ発送すること。

キ. 申請書類の編綴

受付番号順に申請書類を仕分けし、編綴を行うこと。

ク. 郵送請求に係る電話対応

申請者からの請求方法や進捗状況確認の問い合わせ及び、発行後の証明書の内

容問い合わせについて適宜説明を行うこと。

ケ. 定額小為替の取扱いについて

本業務を行うにあたって取り扱う定額小為替については、本契約の履行期間終了時まで、受注者が適正に処理を行うこと。

コ. 電子申請の対応について

堺市電子申請システムを利用した申請については、本市の庁内 LAN パソコンにて堺市電子申請システムを使用し、申請の進捗管理、申請者への連絡や手数料納付の連絡等を行うこと。

サ. 取り扱う証明書の追加・変更等への対応

法令改正や本市の施策に伴い業務の対象となる証明書の追加、変更及び終了を行う際は、誠意をもって協議に応じ、対応すること。

(2) 手数料の徴収業務

本業務を履行するにあたり発生する手数料の徴収は、当該仕様書及び堺市会計規則に基づき行うこと。

ア. 手数料を徴収したときは、発行番号、受付日、領収日、受注者名、発送日、請求内容（請求件数、請求通数）、作成件数及び通数、お預かり金額、領収金額、精算金額を記載した領収書を郵送証明システムより発行し、これを納入者に交付すること。

イ. 徴収した手数料は、交付書類ごとに領収日及び金額を記載した日計表を調製すること。また、戸籍・住民基本台帳等手数料と納税証明等発行手数料に分けて受け入れから払い出しまでを記載した現金出納簿を調製すること。

ウ. 徴収した手数料は、本市が指定する様式にて翌開庁日に指定金融機関に払込みを行い、速やかに交付書類ごとの請求書、払込みの領収証書、手数料を徴収したときの領収書の控え及び手数料の日計表を添えて本市に提出すること。

エ. 前項により提出した書類のうち、払込みの領収証書及び手数料を徴収したときの領収書の控えは、本市の検査に合格後、返却するので適正に管理すること。

オ. 手数料の徴収業務を履行するにあたり、必要な対応についても円滑に行うとともに、手数料の未収がないように努めること。

カ. 堺市電子申請システムを利用した申請については、システムに搭載されたキャッシュレス決済機能にて手数料を徴収するため、受注者は手数料を徴収しない。ただし、電子申請により受付した申請について、申請者、証明書の種類、手数料の額、返送用郵便料、納付年月日等について管理を行い、月次の報告書を提出すること。報告書の様式は、あらかじめ本市と協議を行うこと。

(3) 統計資料

月次の統計資料を翌月の 10 日（10 日が休日の場合は翌開庁日）までに作成すること。統計資料の項目は証明書ごとの請求件数、発行数、徴収金額、請求者の別を必須項目とし、詳細は別途協議の上決定することとする。

(4) 月次報告

月次の報告書を翌月の10日(10日が休日の場合は翌開庁日)までに作成すること。報告書の項目は請求者別の受付、発行及び保留の処理件数の日計及び月計を必須項目とし、詳細は別途協議の上決定することとする。

(5) 業務マニュアル

受注者は、本業務の運営を開始する2週間前までに(1)～(4)の業務内容に関するマニュアルを作成し、運営開始までに事務従事者に対し契約の内容を履行するために必要な研修を実施すること。マニュアルの内容について事前に発注者の承認を得るものとし、完成後すみやかに発注者が指定する下記の形式で一部発注者に提出すること。研修を実施にするにあたり、事前に研修日、研修内容及び研修対象者を市に報告すること。また、作成後も市民からの問い合わせ内容及び本市からの要請により随時更新し、その所在、内容について適宜事務従事者に周知すること。なお、本市からの要請以外の更新については、本市に遅滞なく報告し、本市の確認を受けること。その他、マニュアル等によりがたい事例が発生した場合は本市に相談し、指示を仰ぐこと。

【マニュアルの形式】

電子媒体 データ(編集可能なMicrosoft Word、Microsoft Excelなど)で電子メールに添付して提出すること。

8. トラブルへの対応について

(1) 本業務を遂行するにあたり、トラブル及び特異なケースが発生したときは、責任を持って対処するとともに遅滞なく本市職員へ報告すること。また、内容に応じ適宜対応し、本市職員へ引継ぐこと。

(2) 苦情等については、現状分析と解決策を講じ本市へ報告すること。

9. 納期管理

申請受付(郵便物の受領)から証明書発送までの納期は次のとおりとする。本項で言う「到着」は、本市行政総務課の通送ボックス等から受注者が郵便物を受領することを指す。

(1) 一般個人からの請求は到着の日。ただし、午後に到着した場合はその翌開庁日まで。

(2) 八業士からの職務上請求・・・到着の日を含め3開庁日以内。

(3) 法人からの請求・・・到着の日を含め4開庁日以内。

(4) 公用請求・・・到着の日を含め5開庁日以内。

(5) (1)から(4)全ての条件の者からの請求で50件を超えるもの(大量請求

があった場合)はその都度相談とする。

(6) 上記(1)から(4)の条件において、速達の場合は到着の日。ただし、午後に到着した場合は翌開庁日まで。

10. 設備及び使用する機器・機材等

(1) 本市が提供する業務システム端末機等

本業務において利用する業務システムや機器は、下表のとおりとし、無償貸与する。なお、業務システムや業務上知りえた情報については、業務上必要な場合に限って使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止する。また、適切に取り扱うこと。

業務端末のトナー及び証明書の専用用紙については、本市が必要数を提供することとするが、受注者が在庫管理を行い、委託業務に支障がないよう在庫不足となる前に、あらかじめ本市に提供を依頼すること。

機 器	台数
住民記録・戸籍システム用端末機	6
住民記録・戸籍システム用プリンタ	3
税システム用端末機	1
税システム用プリンタ	1

(2) 業務システム端末機等の障害

業務システム運用上、機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合等、日常における業務システムの稼働状況を観察し、トラブルにならないよう事前の対策・緊急時の対策を講じること。通常の手順で復旧しない機器の障害については、速やかに本市職員に報告を行うこと。また、事故又は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きたすことがないように、本市と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(3) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受注者に貸与する。なお、資料・情報等については、本市の承認を受けずに業務拠点外に持ち出してはならない。

※事務処理用パソコンについては申請により使用は認めるが、外部記憶媒体については使用を禁止する。また、パソコンを外部に持ち出す必要があるときは本市の承認を得なければならない。

※持ち込み品については本市の物品と区別が行えるような表示を行うこと。

※持ち込み品の撤去及び原状回復の費用は受注者が負担する。

(4) 以下については本市負担とする

- ア. 複写機及びファクシミリ
- イ. 事務用品（事務机、書庫、ロッカー、電話機など。ただし事務用消耗品については受注者の負担とする）
- ウ. 施設内管理用資材
- エ. 光熱水費
- オ. 通信費

(5) その他、業務に必要な機器については、本市と協議のうえ決定する。

1 1. 業務計画及び定例会議

(1) 業務の実施計画に際しては、あらかじめ本市と協議し、計画書を作成、報告する。また、「7. (4)」の報告書の結果を随時反映したうえ、より効率的な業務を行うよう努力すること。計画書については、国際標準化機構が策定する製品・サービス品質の国際規格である ISO9001 の要求事項に準じた内容を盛り込み、自ら適宜、実施状況を含めた監査を行い、本市へ報告を行うこと。

(2) 本市と、現場責任者で構成した定例会議を開催し、業務ごとの進捗状況の報告などを行うこと。また、本市が必要と判断した場合は随時会議を開催すること。本市との会議やその他打ち合わせを行った場合は、速やかに議事録を作成し本市へ提出すること。

1 2. 納入成果物

本業務において受注者が作成した、業務委託マニュアル、統計資料、その他各種報告書等の成果物の一切の権利は、納入と同時に本市に帰属するものとする。また、著作権については本市に無償で譲渡するものとする。

1 3. 情報セキュリティ

(1) 個人情報の保護について

本業務は、個人情報を取り扱う業務であるため、市民の個人情報の重要性に鑑み、受注者は各種法令、本市の条例、規則及び情報セキュリティポリシー等を遵守すること。また、事務従事者にも各条項の規定を遵守させ、次に掲げる個人情報保護の措置を講じること。

ア. 個人情報の保護に関する法律及びその他関連法に基づき、個人情報保護方針やプライバシーポリシー等を策定していること。また、発注者が確認を求めた場合は、当該内容を記載した書類を発注者へ提出すること。

イ. 本市の定める堺市情報セキュリティポリシー（堺市情報セキュリティ基本規程、堺市情報セキュリティ対策基準要綱）を遵守すること。

- ・堺市情報セキュリティポリシー

<https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/gyosei/it/johosekyuritei.html>

- ウ. 情報セキュリティ対策のため、事務従事者の名簿を提出すること。また、事務従事者及び現場責任者に変更が生ずる場合には速やかに変更後の名簿を提出すること。
- エ. 受注者は、その責任と負担において、事務従事者に対し、業務従事前個人情報保護に関する研修を行い、その結果を書面にて本市に報告すること。
- オ. 本業務に係る個人情報について、第三者への提供を禁止すること。なお、本市が承認した場合、本市が指定する委託業者等へ情報を提供することができるものとする。
- カ. 本業務に関して取得し、または作成した個人情報が記録されている文書、図面または電磁的記録の複写及び複製を禁止すること。なお、本市が承認した場合はこの限りではない。
- キ. 本市が必要と認める場合は、本市による立入り検査を受けること。
- ク. 関係者全てにおいてデータ保護及び機密保護等に関して適切な措置を講じること。執務室内においては、私物の情報通信機器の持込、使用を禁止すること。
- ケ. 個人情報の管理方法及び管理場所等の報告をすること。
- コ. 受注者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

1 4. 第三者賠償

受注者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、受注者がその損害額を負担すること。

1 5. 契約終了時の業務の引継ぎ

- (1) 受注者は本契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ）は、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料・情報等を遅滞なく本市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復帰させるものとする。
- (2) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、本市及び次期受注者からの資料等の請求は、受注者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。

次期受注者から、事務引継ぎに係る端末操作研修等の依頼があった場合は、現受注者と次期受注者が協議を行い、合理的な範囲で、事務計画を立案し、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。
- (3) 契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、

本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。本市は、受注者が上記に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

16. その他

- (1) 別紙4「暴力団の排除について」を遵守すること。
- (2) 委託業務の現場責任者、現場副責任者、及び事務従事者の監督は受注者が行い、その他必要に応じて受注者は本市と協議すること。
- (3) 業務の履行に際し、システム障害等の緊急事態の場合には本市と協議のうえ解決すること。
- (4) この仕様書の解釈について疑義が生じたとき又はこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ解決すること。