

## 公募型プロポーザル方式に係る手続き開始のお知らせ

次のとおり提案書の提出を求めます。なお、本業務に係る契約の締結は、当該業務に係る令和4年度予算が成立し、予算配当がなされることを条件とします。

令和3年11月2日

世田谷区

### 1 業務概要

#### (1) 件名

戸籍の郵送業務委託

#### (2) 業務内容

##### ① 郵送請求による戸籍及び戸籍の附票の証明書発行業務

- ・ 交付申請書の收受及び内容確認
- ・ 戸籍及び戸籍の附票の証明書の電算出力
- ・ 手数料の収納及び証明書の発送

##### ② 郵送請求に関する電話問合せ対応

#### (3) 履行期間

令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

なお、契約は単年度ごとに締結し、各年度における本件業務に係る予算の配当があること、及び前年度の履行状況が優良と認められることを契約締結の条件とする。

#### (4) 履行場所

世田谷総合支所区民課戸籍係

### 2 参加資格

次の要件をすべて満たす法人であること。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4第1項の規定に該当する者でないこと。
- (2) 世田谷区の物品買入れ等競争入札参加資格の営業種目「情報処理業務」に登録があること。
- (3) 世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
- (4) 都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- (5) プライバシーマークの使用許諾を取得していること。
- (6) ISO/IEC27001 もしくは ISMS 認証を取得していること。
- (7) 平成28年度以降に、他自治体での戸籍郵送業務の受託実績があること。  
ただし、業務工程の一部のみを担当するもの、住民票郵送業務、派遣契約による実績は含まないものとする。
- (8) 民事再生法第21条第1項に基づく再生手続開始の申立て又は会社更生法第17条第1項に基づく更生手続開始の申立てをしていないこと。
- (9) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2項に規定す

る暴力団又は同条第6項に規定する暴力団員が実質的に経営を支配する法人若しくはこれらに準ずる者ではないこと。

### 3 再委託の禁止

受託業者は、業務の全部及び一部を一括して第三者に委託してはならない。

### 4 提案書の提出者を選定するための基準

本件では提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみを行う。

### 5 提案書を特定するための評価基準

- (1) 年間を通じ業務を滞りなく完了し得る能力
- (2) 業務を誤りなく正確に遂行する能力
- (3) 個人情報保護に対する取り組み
- (4) 情報セキュリティに対する取り組み
- (5) 業務特性への理解

### 6 手続き等

#### (1) 担当部課

〒154-8504 東京都世田谷区世田谷4丁目22番33号  
世田谷区地域行政部住民記録・戸籍課戸籍事務調整係（第3庁舎2階）  
※土日、祝・休日を除く午前8時30分から午後5時まで  
電話：03-5432-2239 FAX：03-5431-3623

#### (2) 募集説明書の交付期間、場所及び方法

①交付期間 令和3年11月2日（火）から11月16日（火）まで

#### ②交付方法

世田谷区ホームページからダウンロード

#### (3) 参加表明書の受領期限並びに提出場所及び方法

①提出期限 令和3年11月16日（火）午後5時まで（必着）

②提出場所 上記（1）に同じ

③提出方法 持参または郵送（書留郵便に限る）。

※持参の場合は、あらかじめ電話で来庁日時を連絡すること。

※遅延等の場合は、理由の如何を問わず未提出として取り扱い、当区は一切責任を負わない。

#### (4) 提案書の受領期限並びに提出場所及び方法

①提出期限 令和3年12月28日（火）午後5時まで（必着）

②提出場所 上記（1）に同じ

③提出方法 持参または郵送（書留郵便に限る）。

※持参の場合は、あらかじめ電話で来庁日時を連絡すること。

※遅延等の場合は、理由の如何を問わず未提出として取り扱い、当区は一切責任を負わない。

(5) その他

参加表明後、何らかの事情により辞退する場合は「参加辞退届」を提出すること。

7 その他

- (1) 手続きにおいて使用する言語及び通貨：日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 契約保証金：免除
- (3) 契約書作成の要否：要
- (4) 当該業務に直接関連する他の委託契約を当該業務の委託契約相手先との随意契約により締結する予定の有無：無
- (5) 関連情報を入手するための照会窓口 6 (1) に同じ
- (6) 区は、この案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の商号・名称並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を公表することができる。
- (7) 本件に関して区から受領した書類は、区の事前の承認なしに本件提案書作成以外の目的に使用してはならない。
- (8) 詳細は説明書による。

## 戸籍の郵送業務委託プロポーザル実施要領

### 1. 契約予定件名 戸籍の郵送業務委託

### 2. 事業目的

世田谷区は平成17年7月に戸籍総合システムを導入し、戸籍の電算化をスタートした。電算化により効率的な作業環境が構築され、特に戸籍証明書の発行については大幅に時間が短縮されるなど、区民サービスの向上及び事務の改善が図られている。

戸籍に関する業務のうち郵送業務は、電算化の効果を最も有効に活用できる業務であり、郵便物の仕分けから発送までの一連の事務を一ヶ所に集中し、作業従事者が専従で実施することにより、迅速かつ効率的に事務処理を行うことができる。また、大量かつ定型の業務であるため、業務委託することにより、職員を戸籍の専門業務に集中して配置することが可能となる。

以上のことから平成18年度より業務委託を実施し、良好な成果を得ているところである。

なお、戸籍事務を民間事業者へ委託することについては、平成18年の「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」により委託が可能とされ、その委託可能な範囲については、平成25年3月28日付け法務省民一第317号法務省民事局民事第一課長通知「戸籍事務を民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲について」が発出され、それを受けて平成27年3月31日付け法務省民事局民事第一課補佐官事務連絡「戸籍事務を民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲について」に関する「戸籍事務の民間委託に関するQ&A」が示されている。

前回のプロポーザルの選定事業者との契約継続予定期間として提示していた3年が経過し、また前述の317号通知及びQ&Aの内容を踏まえて、戸籍事務の民間委託の適切な運用と適正な戸籍事務を引き続き実施するため、改めて契約の透明性確保の観点から、業務内容を精査し、再度プロポーザルを実施する。

### 3. 委託内容

#### (1) 郵送請求による戸籍及び戸籍の附票の証明書発行業務

- ① 交付申請書の收受及び内容確認
- ② 戸籍及び戸籍の附票の証明書の電算出力
- ③ 手数料の収納及び証明書の発送

#### (2) 郵送請求に関する電話問合せ対応

#### 4. 履行期間

令和年4月1日から令和7年3月31日

なお、契約は単年度ごとに締結し、各年度における本件業務に係る予算の配当があること、及び前年度の履行状況が優良と認められることを契約締結の条件とする。

#### 5. 提案参考額 55,500,000円(税抜き)令和3年度契約額

令和4年度の契約金額は、令和3年度実績額を参考に見積書を提出させる。公告時において令和4年度予算配当未定のため、令和3年度契約額を参考額として提示するが、提案限度額は増額することがある。従って予算配当内示後、提案限度額をあらためて提示する。

提出する見積書の提案額は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額及び東京都最低賃金の上昇率等も併せて考慮する。

区との契約では予定価格2,000万円を超える業務委託契約は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額の対象となる。詳細は別紙参照。

なお、令和5年度以降も、年度毎に参考見積として見積書を提出させる。予算配当において予算の減額があった場合、契約金額及び契約内容を変更すること、または契約を締結しないことがある。

#### 6. プロポーザル方式を採用する理由

当該業務は、郵送請求による戸籍及び戸籍の附票の証明書発行業務及び電話問合せ対応を行うものであって、履行にあたっては、請求者への迅速かつ的確なサービスを提供する事務処理能力だけではなく、戸籍事務に関する専門的知識及び個人情報保護の遂行能力が求められる。

事業者の能力次第で成果が大きく左右される専門性の高い業務なので、業務を正確に遂行する能力、個人情報保護への取り組み、業務実績等を総合的に判断し、能力・資質・経験に優れた事業者を選定するため、プロポーザル方式を採用する。

#### 7. 参加者の資格要件

次に掲げる要件のすべてに該当する事業者とする。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4第1項の規定に該当する者でないこと。
- (2) 世田谷区の物品買入れ等競争入札参加資格の営業種目「情報処理業務」に登録があること。
- (3) 世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
- (4) 都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- (5) プライバシーマークの使用許諾を取得していること。

- (6) ISO/IEC27001 もしくは ISMS 認証を取得していること。
- (7) 平成28年度以降に他自治体での戸籍郵送業務の受託実績があること。  
ただし、業務工程の一部のみを担当するもの、住民票郵送業務、派遣契約による実績は含まないものとする。
- (8) 民事再生法第21条第1項に基づく再生手続開始の申立て又は会社更生法第17条第1項に基づく更生手続開始の申立てをしていないこと。
- (9) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2項に規定する暴力団又は同条第6項に規定する暴力団員が実質的に経営を支配する法人若しくはこれらに準ずる者ではないこと。

## 8. 説明書の交付

- (1) 交付期間  
令和3年11月2日（火）から11月16日（火）まで
- (2) 交付方法  
世田谷区ホームページからダウンロード

## 9. 参加表明書の提出

- (1) 提出期限  
令和3年11月16日（火）午後5時まで（必着）  
※遅延等の場合は、理由の如何を問わず未提出として取り扱い、当区は一切責任を負わない。
- (2) 提出場所  
世田谷区 地域行政部 住民記録・戸籍課 戸籍事務調整係
- (3) 提出方法  
持参または郵送（書留郵便に限る）  
※持参の場合は、あらかじめ電話で来庁日時を連絡すること。
- (4) その他  
参加表明後、何らかの事情により辞退する場合は「参加辞退届」を提出すること。

## 10. 提案書の提出者を選定する基準

本件では、提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみを行う。  
参加資格の確認後、令和3年11月24日（水）に招請通知を発送する。

## 11. 提案書の提出

- (1) 提案書に求める内容
  - ・受託実績
  - ・業務工程

- ・作業体制
- ・正確性確保のための取り組み
- ・個人情報保護・セキュリティ対策への取り組み
- ・見積金額

(2) 提出期限

令和3年12月28日(火)午後5時まで(必着)

※遅延等の場合は、理由の如何を問わず未提出として取り扱い、当区は一切責任を負わない。

(3) 提出場所

世田谷区 地域行政部 住民記録・戸籍課 戸籍事務調整係

(4) 提出方法

持参または郵送(書留郵便に限る)

※持参の場合は、あらかじめ電話で来庁日時を連絡すること。

12. 提案書を特定するための評価基準

- (1) 年間を通じ業務を滞りなく完了し得る能力
- (2) 業務を誤りなく正確に遂行する能力
- (3) 個人情報保護に対する取り組み
- (4) 情報セキュリティに対する取り組み
- (5) 業務特性への理解

13. 提案書の審査方法

事業者を選定するため「戸籍の郵送業務委託事業者選定委員会設置要綱」により選定委員会を設置し、別途定める審査要領をもとに提案内容、実績、見積金額等を総合的に審査する。なお提案内容について別途ヒアリングを行う場合がある。

14. 審査結果の通知

提案書を提出した事業者に対し、令和3年1月25日(火)に審査結果通知を郵送する。

15. その他

- (1) 提出書類に関する費用は、提出者の負担とする。
- (2) 参加表明書または提案書に虚偽の記載をした提出者は、失格とする。
- (3) 提出された書類は返却しない。
- (4) 手続きにおいて使用する言語及び通貨：日本語及び日本国通貨に限る。
- (5) 契約保証金：免除
- (6) 契約書作成の要否：要

- (7) 当該業務に直接関連する他の委託契約を当該業務の委託契約相手先との随意契約により締結する予定の有無：無
- (8) 関連情報を入手するための照会窓口  
地域行政部住民記録・戸籍課戸籍事務調整係
- (9) 区は、世田谷区情報公開条例に基づき、この案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の商号・名称並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を公表することができる。

16. 担当所管課

世田谷区地域行政部住民記録・戸籍課戸籍事務調整係 担当：真島・千葉  
〒154-8504 世田谷区世田谷4-22-33 第3庁舎2階  
電話03-5432-2239（直通） FAX 03-5431-3623

世田谷区との一定額以上の契約には、世田谷区公契約条例に基づく「**労働報酬下限額**」が適用されます

#### 世田谷区公契約条例とは

世田谷区が事業者と結ぶ契約（公契約）に関する基本方針と区長や事業者の責務などを定めるもので、公契約において適正な入札などの手続きを実施し、労働者の適正な労働条件を確保し、事業者の経営環境の改善を図ることなどを目的とした条例です。



#### 区長の責務（主なもの）

1. 入札制度改革、区内事業者の育成と経営環境の改善に努めます。  
これまで区は、最低制限価格制度及び低入札価格調査制度における基準価格の設定範囲等の見直しや総合評価方式競争入札の導入などを始めとする入札制度改革に取り組んできました。引き続き、条例に基づき、様々な制度を見直し、改革を進めてまいります。
2. 適正な労働条件確保のための施策を行うように努め、次の取組みを実施します。
  - (1) 「労働報酬下限額」を事業者に示し、適正な賃金の支払いを促します。
  - (2) 「労働条件確認帳票」の提出を事業者に求め、必要があれば改善措置を行います。

#### 事業者の責務（主なもの）

1. 区長の取組みに従い、公共事業の質の確保、適正な賃金の支払いと労働条件の確保・向上に努めて下さい。
2. 区内の下請業者への注文や区内にお住まいの労働者の雇用に努めて下さい。
3. 受注業務の第三者への発注にあたり適正な条件を付けるように努めて下さい。
4. 障害者雇用促進法、男女共同参画社会基本法、労働契約法、子ども・若者育成支援推進法の趣旨に基づく取組みに努めて下さい。
5. 区内の下請業者の受注や区内在住労働者の雇用の機会を図るように努めて下さい。

#### 労働報酬下限額とは

1. 概要  
労働報酬下限額とは、予定価格が一定額以上の公契約において、契約事業者が労働者に支払う職種ごとの労働報酬の下限とすべき額のことです。世田谷区長が条例に基づき決定し、告示します。  
契約事業者には、労働報酬下限額を守っていただくことにより、労働者に適正な賃金を支払い、労働者の適正な労働条件を確保し、向上させるよう努めていただく義務のあることが条例に定められています。
2. 対象  
予定価格が3千万円以上の工事請負契約 及び 予定価格が2千万円以上の工事以外の契約（不動産、賃貸借を除く）
3. 告示額  
次ページのとおり

#### 労働条件確認帳票とは

1. 概要  
労働条件確認帳票は、公契約において賃金、労働時間、社会保険の加入の有無その他の労働条件が適正であることを確認するためのもので、契約担当窓口において契約事業者に配布し、提出を求めます。また、この帳票は、事業者・労働者をはじめどなたでも契約担当窓口で閲覧できます。
2. 対象  
予定価格が50万円を超える契約（指定管理の協定は零円を超えるもの）
3. 閲覧場所（契約内容によって取扱い窓口が異なります。）
  - (1) 経理課（世田谷区役所第一庁舎2階20番窓口）：教育総務課が取り扱う契約以外の契約
  - (2) 教育総務課（世田谷区役所第二庁舎3階33番窓口）：教育委員会の契約のうち予定価格が2千万円未満の契約

公契約条例や労働報酬下限額の詳細については、  
世田谷区ホームページをご覧ください。



【問い合わせ先】  
世田谷区財務部経理課契約係  
電話：03-5432-2145～2152・2173・2435  
ファクシミリ：03-5432-3046

# 労働報酬下限額一覧

令和3年3月17日告示による

(適用対象は令和3年4月1日以後に締結する契約。ただしこの告示前に公告した入札に付された公契約を除く。)

## 【工事請負契約の場合】

対象契約: 工事請負契約のうち、予定価格が3千万円以上のもの

労働報酬下限額: 東京都の公共工事設計労務単価(令和3年3月現在)の51職種ごとの単価の85%相当額(熟練労働者)  
(下表のとおり)

号	職種	労働報酬下限額 (1時間当たり)	号	職種	労働報酬下限額 (1時間当たり)
1	特殊作業員	2,625円	25	土木一般世話役	2,710円
2	普通作業員	2,295円	26	高級船員	3,241円
3	軽作業員	1,658円	27	普通船員	2,561円
4	造園工	2,295円	28	潜水土士	4,399円
5	法面工	2,880円	29	潜水連絡員	3,103円
6	とび工	2,965円	30	潜水送気員	3,029円
7	石工	2,901円	31	山林砂防工	2,859円
8	ブロック工	2,689円	32	軌道工	4,962円
9	電工	2,731円	33	型わく工	2,795円
10	鉄筋工	2,933円	34	大工	2,720円
11	鉄骨工	2,731円	35	左官	2,944円
12	塗装工	3,103円	36	配管工	2,497円
13	溶接工	3,326円	37	はつり工	2,667円
14	運転手(特殊)	2,614円	38	防水工	3,177円
15	運転手(一般)	2,157円	39	板金工	3,039円
16	潜かん工	3,230円	41	サッシ工	2,731円
17	潜かん世話役	3,804円	43	内装工	2,975円
18	さく岩工	3,284円	44	ガラス工	2,731円
19	トンネル特殊工	3,124円	46	ダクト工	2,434円
20	トンネル作業員	2,635円	47	保温工	2,412円
21	トンネル世話役	3,570円	49	設備機械工	2,444円
22	橋りょう特殊工	3,230円	50	交通誘導員A	1,658円
23	橋りょう塗装工	3,315円	51	交通誘導員B	1,477円
24	橋りょう世話役	3,783円	52	上記以外の職種	1,130円

第1号から第51号までに該当の労働者であっても、事業者が労働者等との合意の下で見習い又は手元等の未熟練労働者と判断する者及び年金等の受給のために賃金を調整している者については以下の下限額となります。

労働報酬下限額: 1時間当たり1,365円

「タイル工」、「屋根ふき工」、「建具工」及び「建築ブロック工」については、国土交通省より東京都における公共工事設計労務単価が示されなかったため記載しておりませんが、過去の公共工事設計労務単価を基に算出した参考値をご案内いたしますので、表記担当にお問い合わせください。

## 【工事以外の契約の場合】(設計・測量等委託、業務委託、印刷、物品供給、指定管理者協定 等)

対象契約: 工事以外の契約(不動産、賃貸借を除く)又は指定管理者協定のうち、予定価格が2千万円以上のもの

労働報酬下限額: 1時間当たり1,130円

# 戸籍の郵送業務委託事業者募集説明書

令和3年11月

世田谷区

## 目次

(3～6ページ)

1. 業務の目的
2. 委託業務の概要
3. 履行期間
4. 履行場所
5. 提案参考額
6. 参加資格
7. 再委託の禁止
8. 参加表明書の提出
9. 招請の通知
10. 質問について
11. 提案書の作成方法・内容
12. 提案書の提出
13. 選定方法
14. 評価基準
15. 選定結果の連絡
16. その他
17. 担当部課

(7ページ)

参加表明書見本

(8ページ)

参加辞退届見本

(9ページ)

質問表様式

## 1. 業務の目的

世田谷区は平成17年7月に戸籍の電算化をスタートしました。電算化の効果を最大限に活用し、サービスの向上及び戸籍事務の充実を図ることを目的として、平成18年度より戸籍の郵送業務委託を実施しています。

当該業務の履行にあたっては、請求者へ迅速かつ的確なサービスを提供する事務処理能力だけでなく、戸籍事務に関する専門的知識及び個人情報保護の遂行能力が求められます。

ついては、当該業務内容等をご理解いただき、貴事業者の経験及び実績等を踏まえ、参加表明をご検討いただきたくご案内します。

なお、本業務に係る契約締結は、当該業務に係る令和4年度予算が成立し、予算配当がなされることを条件とします。

## 2. 委託業務の概要

### (1) 郵送請求による戸籍及び戸籍の附票の証明書発行業務

- ① 交付申請書の收受及び内容確認
- ② 戸籍及び戸籍の附票の証明書の電算出力
- ③ 手数料の収納及び証明書の発送

### (2) 郵送請求に関する電話問合せ対応

※業務の詳細については別紙1「参考仕様書」をご覧ください。

※世田谷区の参考数値（令和3年3月31日現在）

本籍数：351,611戸籍

本籍人口数：841,193人

郵送請求年間処理件数：約153,000件

## 3. 履行期間

令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

なお、契約は単年度ごとに締結し、各年度における本件事業に係る予算の配当があること、及び前年度の履行状況が優良と認められることを契約締結の条件とします。

## 4. 履行場所

世田谷総合支所区民課戸籍係（世田谷区世田谷4-22-33）

## 5. 提案参考額 55,500,000円（税抜き）令和3年度契約額

令和4年度の契約金額は、令和3年度実績額を参考に見積書を提出してください。公告時において令和4年度予算配当未定のため、令和3年度契約額を参考額として提示していますが、提案限度額は増額することがあります。従って予算配当内示後、提案限度額をあらためて提示します。

提出する見積書の提案額は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額

及び東京都最低賃金の上昇率等も併せて考慮すること。

区との契約では予定価格2,000万円を超える業務委託契約は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額の対象となります。

なお、令和5年度以降も、年度毎に参考見積として見積書を提出していただきます。予算配当において予算の減額があった場合、契約金額及び契約内容を変更すること、または契約を締結しないことがあります。

## 6. 参加資格

次の要件をすべて満たす法人であること。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4第1項の規定に該当する者でないこと。
- (2) 世田谷区の物品買入れ等競争入札参加資格の営業種目「情報処理業務」に登録があること。
- (3) 世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
- (4) 都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- (5) プライバシーマークの使用許諾を取得していること。
- (6) ISO/IEC27001 もしくは ISMS 認証を取得していること。
- (7) 平成28年度以降に他自治体での戸籍郵送業務の受託実績があること。  
ただし、業務工程の一部のみを担当するもの、住民票郵送業務、派遣契約による実績は含まないものとする。
- (8) 民事再生法第21条第1項に基づく再生手続開始の申立て又は会社更生法第17条第1項に基づく更生手続開始の申立てをしていないこと。
- (9) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2項に規定する暴力団又は同条第6項に規定する暴力団員が実質的に経営を支配する法人若しくはこれらに準ずる者ではないこと。

## 7. 再委託の禁止

受託業者は、業務の全部及び一部を一括して第三者に委託してはならない。

## 8. 参加表明書の提出

### (1) 提出期限

令和3年11月16日（火）午後5時まで（必着）

※遅延等の場合は、理由の如何を問わず未提出として取り扱い、当区は一切責任を負わない。

### (2) 提出場所

下記「17. 担当部課」

### (3) 提出方法

持参または郵送（書留郵便に限る）。

※持参の場合は、あらかじめ電話で来庁日時を連絡すること。

(4) 参加表明書の記載事項

本説明書7ページの「参加表明書見本」のとおり。

(5) その他

参加表明後、何らかの事情により辞退する場合は「参加辞退届」を提出すること。本説明書8ページの「参加辞退届見本」のとおり。

## 9. 招請の通知

提出された参加表明書により参加資格を確認し、招請通知を令和3年11月24日（水）に郵便にて発送します。

## 10. 質問について

募集内容について質問がある場合は、本説明書9ページの「戸籍の郵送業務委託に関する質問票」により、下記「17. 担当部課」へファクシミリで送信してください。なお送信後、到着確認のため電話連絡をお願いします。

(1) 受付期間

令和3年11月25日（木）から12月6日（月）午後5時まで

(2) 回答方法

平成3年12月15日（水）までに、招請を通知した全ての事業者にファクシミリで回答します。

## 11. 提案書の作成方法・内容

提案書の作成にあたっては、別紙2「提案書作成要領」をご覧ください。

## 12. 提案書の提出

(1) 提出期限

令和3年12月28日（火）午後5時まで（必着）

※遅延等の場合は、理由の如何を問わず未提出として取り扱い、当区は一切責任を負わない。

(2) 提出場所

下記「17. 担当部課」

(3) 提出方法

持参または郵送（書留郵便に限る）。

※持参の場合は、あらかじめ電話で来庁日時を連絡すること。

## 13. 選定方法

(1) 提出された提案書の内容、実績等を総合的に評価し、契約候補者の提案書を特定します。

(2) 提案内容についてプレゼンテーション及びヒアリングを実施する場合がありますが、その場合は別途ご連絡します。

- (3) 選定は、「戸籍の郵送業務委託事業者選定委員会設置要綱」により設置された選定委員会で行います。
- (4) 参加資格を満たしていないことが判明した場合は、提案書の評価は一切いたしません。

#### 14. 評価基準

- (1) 年間を通じ業務を滞りなく完了し得る能力
- (2) 業務を誤りなく正確に遂行する能力
- (3) 個人情報保護に対する取り組み
- (4) 情報セキュリティに対する取り組み
- (5) 業務特性への理解

#### 15. 選定結果の連絡

提案書提出者すべてに対し、文書で通知します。  
(令和4年1月25日(火)に郵便にて発送予定)

#### 16. その他

- (1) 提出された書類は、一切返却しません。
- (2) 提出書類に関する諸費用は、提出者の負担とします。
- (3) 提出書類に虚偽の記載をした場合、提出された書類を無効とします。
- (4) 仕様書は、契約締結時において、別途調整させていただきます。
- (5) 区は、参加事業者名及びその審査結果について公表することができるものとします。
- (6) 履行状況により、令和4年度から令和6年度までの3年間の業務委託を予定しています。提案書の作成にあたっては、3年間履行する体制で作成してください。

#### 17. 担当部課

世田谷区 地域行政部 住民記録・戸籍課 戸籍事務調整係 担当：真島・千葉  
〒154-8504 世田谷区世田谷4-22-33 第3庁舎2階  
電話：03-5432-2239  
FAX：03-5431-3623

< 見 本 >

令和 年 月 日

世田谷区  
地域行政部住民記録・戸籍課長 あて

商号又は名称  
代表者名 ⑩

参 加 表 明 書

「戸籍の郵送業務委託」のプロポーザルに参加したいので、参加資格を満たすことを誓約し、関係資料を提出します。

- ・ 商号又は名称
- ・ 代表者名
- ・ 所在地
- ・ 担当部署  
    担当者名  
    電話番号  
    ファクシミリ  
    メールアドレス
- ・ プライバシーマーク  
    取得年月日・更新年月日・取得番号
- ・ ISO/IEC27001 もしくは ISMS 認証  
    取得年月日・更新年月日・取得番号
- ・ 平成 28 年度以降の戸籍郵送業務の受託実績  
    自治体名・契約件名・契約期間

提出書類

- ・ 登記事項証明書を添付してください。
- ・ 受託実績については、契約先・契約件名・契約期間・業務内容が確認できる書類（契約書の写し等。部分的でも可）を添付してください。

<見 本>

令和 年 月 日

世田谷区  
地域行政部住民記録・戸籍課長 あて

所在地

商号又は名称

代表者名

⑩

## 参加辞退届

「戸籍の郵送業務委託」のプロポーザルに参加を表明しましたが、  
辞退したいので届け出ます。

### 1. 辞退理由

### 2. 連絡担当者

(1) 所属

(2) 職・氏名

(3) 電話番号

(4) F A X 番号

(5) 連絡先メールアドレス

世田谷区 地域行政部 住民記録・戸籍課 戸籍事務調整係 宛  
FAX番号：03-5431-3623

### 戸籍の郵送業務委託に関する質問票

事業者名		令和	年	月	日送信
担当者名		電話			
		FAX			
質問内容					

## <別紙 1 >

### 参考仕様書

1. 件 名 戸籍の郵送業務委託
2. 履行場所 世田谷総合支所区民課戸籍係（世田谷区世田谷 4 丁目 22 番 33 号）  
及び世田谷区（以下、区）の指定する場所
3. 履行期間 令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 3 1 日まで
4. 履行日時
  - (1) 作業日は、次に掲げる日以外の日とする。
    - ① 日曜日及び土曜日
    - ② 国民の祝日に関する法律に規定する休日
    - ③ 1 2 月 2 9 日から翌年 1 月 3 日までの日（前号に掲げるものを除く）
  - (2) 作業時間は、午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分までとする。
5. 履行内容  
受託者は、戸籍総合システム及び業務に精通した監督者及びオペレーターによって、別紙「戸籍の郵送業務に関する運用委託要領」に基づき、業務を確実にかつ効率的に遂行すること。
6. 支払方法 毎月、検査合格後、請求に基づき支払う。（1 2 回）
7. その他
  - (1) 当業務は非常に秘匿性の高い個人情報である戸籍情報を扱うため、別紙 2「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。また、プライバシーマーク及び ISMS 認証（又は ISO27001）を取得していること。
  - (2) 本仕様書の解釈について疑義を生じたとき、又はこの仕様書に定めのない事項については、区と協議の上解決すること。
  - (3) 業務に必要な申請書類等は丁寧に扱い、汚損、毀損、紛失等のないよう十分注意すること。
  - (4) 受託者の責めに帰すべき事由により、業務処理に関して生じた損害及び第三者に及ぼした損害の責めは、受託者が負担すること。
  - (5) 業務の常駐管理者を定め、その指示を厳守することを義務付けること。
  - (6) 常駐管理者は、戸籍実務経験が 2 年以上あり、かつ戸籍法（旧戸籍法を含む）および戸籍法改正内容について熟知し、業務従事者を指揮・監督して、円滑に本業務を遂行できる者とする。
  - (7) 毎月の業務を完了後、直ちに完了届を提出すること。

- (8) 受託者は、本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は区の指示の下、本業務終了日までに区が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、区から提供を受けた資料、データ等について速やかに区へ返還するとともに、受託者の設備に記録された資料、データ等の全てを受託者の責任で完全に消去すること。

8. 担 当 地域行政部住民記録・戸籍課戸籍事務調整係 電話 03 - 5432 - 2239

## 【別紙】

### 戸籍の郵送業務に関する運用委託要領

#### 1. 目的

受託者は、世田谷区(以下、区)に駐在し、郵送請求による戸籍及び附票に関する諸証明(以下、戸籍証明等)の請求情報をシステムに入力し、その後の証明書出力・発送等の処理及び業務運用が正確かつ効率的に行われるよう各業務を遂行し、区民サービスレベルを向上させることを目的とする。

#### 2. 業務執行体制

##### (1)業務執行体制

受託者は、適正な事務処理および良好な接遇を提供できる執行体制をとること。その際、業務量を考慮の上、状況に応じた必要人数を配置すること。ただし業務従事職員は年度当初に定員を定め区に通知し登録しなければならない。なお登録にあたり、個人情報の漏洩防止の誓約書の提出をすること。業務従事職員は、毎日の業務開始時に必要な連絡事項を確認するものとする。

##### (2)常駐管理者の配置

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、専任の常駐管理者を常駐で配置し、次の職務を行わせること。なお、常駐管理者の氏名・経歴(戸籍事務に従事した経歴を含む)等は、事前に区に届けられることとし、変更がある場合は、変更予定と後任の予定者名等を事前に区に通知すること。

##### ①常駐管理者(マネージャー)の職務

ア)区との連絡調整、報告書の提出

イ)業務計画や業務量の変化に応じた業務従事者の配置、納期保証

ウ)業務従事者に対する作業指揮・監督

エ)業務従事者に対する指導・教育

##### ②常駐管理者の代理

受託者は、常駐管理者が不在の場合に備えてその職務を代理とする者を選任し、氏名等を事前に区に届けること。

#### 3. 業務従事者の教育訓練(研修)

(1)受託者は、従事者が業務に従事する前に、戸籍及び戸籍の附票についての基礎知識及び受託事務の内容に関する教育訓練を実施し、特に戸籍の内容を読んで関連戸籍の判断ができるようにすること。

(2)郵送管理システムの操作者においては、システム操作を確実にできるITスキルを有する者とする。また、事前の操作研修を行った後は円滑な業務運用を担保することを条件とする。

#### 4. 個人情報の保護

(1)受託者は「世田谷区個人情報保護条例」及び関係法令の規定を遵守しなければならない。

なお、本業務について知り得た個人情報の盗用・提供を行った場合は罰則の適用を受けることがある。

(2)受託者は、非常に秘匿性の高い個人情報である戸籍情報を取り扱うことから、細心の注意をもって業務を行うこと。

① 端末機器等の操作

端末機器等の操作は、区が予め付与した操作範囲で使用し、「9. 業務対象一覧表」に定める業務以外の操作は行わないこと。

② 証明書等の取り扱い

証明書等の取り扱いには十分な注意を払うとともに、誤発送等の事故防止に努めること。

③ 不要帳票等の取扱い

業務上で生じた不要帳票は、戸籍系のシュレッターを使用する等の方法により確実に判読不明な状態とすること。

5. 経費の負担部分

本業務に要する経費のうち、履行場所にかかる経費(作業場所・光熱水費・机・椅子等)業務で使用する備品、消耗品については、区が負担し、人材育成・操作研修を含むそれ以外の経費については受託者の負担とする。

6. 業務報告等

(1) 業務従事者名簿の提出

庁舎の保安管理のため、受託者は、業務従事者名簿を本業務の開始前及び異動があった場合に提出すること。なお、区は提出された業務従事者名簿を庁舎の保安管理以外の目的には使用しないこと。

(2) 業務報告書の提出

受託者は、毎月10日(土日祝日に当たる場合は翌開庁日)までに前月の処理件数の統計を作業報告として区に提出すること。内容は区と協議の上定める。ただし、3月分については履行終了後直ちに提出すること。

(3) 業務日誌の提出

常駐管理者は、毎日の業務終了後、業務日誌に必要事項を記入し、区に提出すること。項目・様式等は協議の上定める。

(4) 業務の改善

受託者は日々の業務改善を区に相談しながら積極的に提言を行い、年4回(6月・9月・12月・3月)、改善案を区に提示すること。なお区が受託者に、本業務の実施に関する調査及び報告を求めたときは、速やかにこれに応じ、結果を区に報告し、問題がある場合は早急に改善すること。また、事務処理方法等についても改善を要する場合は、区と受託者が協議の上決定する。

7. 利用対象システム

富士フイルムシステムサービス製 戸籍総合システム・ブックレス、郵送管理システム

8. 区は、業務委託契約の性質に鑑み、受託者の従事者に対して直接指揮・命令することはできない。ただし、区が受託者の委託業務遂行上における要望・提案等を行う場合は受託者の常駐管理者と意見交換を行うこととし、受託者は委託業務がより正確かつ迅速に遂行できるように品質改善活動を行うものとする。

9. 業務対象一覧表

業務区分	業務内容	サービス基準・条件
<p>郵送請求処理</p> <p>年間処理件数 約150,000件</p>	<p>郵送による戸籍証明等の請求情報を郵送管理システムへ入力処理を行ない、証明出力までの一連の請求管理を行なった後、諸証明の出力、封入封緘、発送処理を行なう。さらに郵送された金券受理および集計、登録までの一連の業務を行った上で区へ引き渡しを行う。</p> <p>(1)郵便請求に関する通常業務</p> <p>①戸籍係への郵便物の受領及び仕分け、他管轄の郵便物の回送</p> <p>②收受 (開封、申請書受理、申請者・預かり小為替金額等の請求情報のシステムへの入力)</p> <p>③受付処理名簿の作成</p> <p>④金券の整理</p> <p>⑤端末作業(請求内容審査、該当者検索)</p> <p>⑥データ出力(戸籍証明等の出力)</p> <p>⑦照合(戸籍証明等と申請書を照合し付番、送付書の作成)</p> <p>⑧レシートの発券・照合の補助</p> <p>⑨封入、封緘、発送</p> <p>⑩発送処理名簿の作成</p> <p>(2)郵便請求に関するその他の業務</p> <p>①可能なものは請求者からの電話による問い合わせに応える (郵送請求の方法案内等電話での回答・申請不備による保留分への本人確認等を含む)</p> <p>②インターナショナルリプレイクーポンの郵便切手交換などの手続きを行う</p> <p>③毎月分の集計表を作成し区に報告する(作業報告書に含む)</p> <p>④本書にない事項については、区と受託者は誠意をもって協議する</p>	<p>「納期」</p> <p>郵送請求を受けた日の翌営業日中に証明書発送を完了すること。なお、特別な事例については、区と協議するものとする。</p>
<p>システム管理及び報告</p>	<p>システム不具合の報告を区に対し迅速に行い、システムトラブルに伴う運用停止時間を最小限に食い止める初期対応に協力する。</p>	<p>予定外のシステム停止時間の総計は、総稼働時間の0.1未満を当区の目標としており、これに協力すること。</p>

## 10. その他

- 受託者は、業務知識及び実務遂行能力を十分に有し、自主独立の体制で当該業務に取り組むことを大前提とする。
- 受託者は、区との役割分担を明確にし、責任をもって本業務を完結すること。
- 受託者は、本書に記載のある諸条件、サービス基準をクリアできない場合は迅速かつ的確な改善策を講じるものとする。なお、数回にわたる改善策実施後も諸条件、サービス基準をクリアできないと客観的に判断された場合は、区と受託者は別途協議の上、損害賠償請求等の措置を行うものとする。

## <別紙 2>

### 提案書作成要領

提案書の作成にあたっては【作成要点】を踏まえ、下記1～9の項目について必要事項を記述してください。

#### 【作成要点】

- (1) 提案書の書式は「A4サイズ縦置き、横書き」とすること。
- (2) 提案書の枚数は、表紙、目次を除き20ページを上限とすること。
- (3) 提案書の部数は、正本1部、副本7部にて提出すること。
- (4) 正本は、法人名を表紙に記載し、両面刷りとすること。
- (5) 副本は、表紙、本文全ページから法人名及び法人名（部課及び担当所管を含む）を類推できるような表現を削除し、両面刷りとすること。
- (6) 提案書の表紙には以下の項目を記載すること。

宛名：世田谷区 地域行政部 住民記録・戸籍課 戸籍事務調整係 宛  
件名：戸籍の郵送業務委託提案書  
提出年月日：提出年月日を記載のこと

#### 1. 会社概要

##### (1) 概要

本社所在地、設立年月日、資本金及び従業員数を記述してください。

##### (2) 事業概要

事業概要を簡単に記述してください。

##### (3) 沿革

設立時から現在に至るまでを大まかに記述してください。

##### (4) 財務状況

最近3年間の売上高、営業利益及び経常利益について決算期毎に記述してください。

#### 2. 資格

##### (1) プライバシーマークの取得

取得年月日・更新年月日・取得番号を記述してください。

##### (2) ISO/IEC27001 (ISMS) の取得

取得年月日・更新年月日・取得番号を記述してください。

##### (3) ISO9001 の取得

有りの場合は取得年月日・更新年月日・取得番号を記述してください。

##### (4) ISO14001 の取得

有りの場合は取得年月日・更新年月日・取得番号を記述してください。

準ずる資格を取得している場合は、資格名及び取得番号を記述してください。

### 3. 受託実績

※業務工程の一部のみを担当するもの、住民票郵送業務、派遣契約による実績は含まないものとします。

※ここでの人口とは、戸籍人口ではなく住民登録人口です。

(1) 平成28年度以降の戸籍郵送業務の受託実績を記述してください。

自治体名	人口	本籍数	契約件名	契約期間	使用システム

(2) 現在受託している戸籍郵送業務について、令和3年4月～10月の郵送請求処理件数を記述してください。

自治体名	処理件数	人口	本籍数	契約件名

### 4. 常駐管理者

(1) どのような者を常駐管理者として配置するか考え方を記述してください。

(2) 当区に配置する常駐管理者の氏名・経歴（特に戸籍の経験等）をお書きください。

((1) (2) あわせて1ページ以内)

### 5. 作業体制

(1) 作業体制について記述してください。(3ページ以内)

①通常の作業体制（人員の目安やチーム体制、役割分担）

②上記提案の根拠

③繁忙期についての考え方

(2) 日々の作業の進捗管理についての取り組みを記述してください。

(1ページ以内)

(3) 4月1日から業務を実施するにあたり、業務引継を受ける方法を記述してください。(1ページ以内)

### 6. 正確性確保の取り組みについて

(1) 戸籍証明書作成に係る正確性の確保又は向上に向けた取り組みについて記述してください。(1ページ以内)

(2) 作業者の業務知識・技術向上に向けた取り組みについて記述してください。(1ページ以内)

## 7. 個人情報保護・セキュリティ対策への取り組みについて

- (1) 個人情報保護・セキュリティ対策について作業者に対する研修や教育などの取り組みについて記述してください。(1 ページ以内)
- (2) 個人情報保護・セキュリティ対策について、運用上の仕組みや設備などの取り組みについて記述してください。(1 ページ以内)

## 8. その他

- (1) 貴社の戸籍業務への関わりの歴史と業務内容を記述してください。  
(1 ページ以内)
- (2) 戸籍情報システム標準仕様書の改訂等に関する調査研究会への参加状況  
参加している ・ 参加していない
- (3) 戸籍システム運用監視への取り組みについて記述してください。  
(1 ページ以内)

## 9. 経費について

積算内訳を記載した見積書を1部作成し、提案書と共に提出してください。