

<一般委託>

住民票・戸籍等の証明に係る郵送請求対応業務委託(長期継続契約) 仕様書

住民票・戸籍等の証明に係る郵送請求対応業務委託(長期継続契約)に基づく内容は、本仕様書の定めるところによる。

1	目的	住民票の写し並びに戸籍記載事項証明等及びその他の証明書等の郵送請求に伴う対応業務(窓口での公用請求対応及び電話等による証明書等請求の問い合わせ対応に係る業務も含む)については、郵送事務処理センターを設置して行っている。係る業務について適正、迅速かつ効率的に遂行するため当センターでの業務について委託を行う。
2	履行期間	令和2年10月1日から令和5年9月30日
3	施行場所	横須賀市役所市民部窓口サービス課内(横須賀市小川町11番地 市役所本庁舎1階)
4	業務内容	別紙 特記仕様書のとおり
5	特記事項	別紙 特記仕様書のとおり
6	関係法規	別紙 特記仕様書のとおり
7	資格要件	平成27年4月1日以降に、人口30万以上の地方公共団体が発注した郵送又は窓口による住民票及び戸籍証明書等の証明書発行に係る受付、請求資格の確認、入出力、発送(交付)までの業務(履行期間1年以上の契約に限る。また、労働者派遣契約を除く。)を、元請として受託し完了した実績があること。
8	契約方法	総価による業務委託契約(一般委託)
9	支払方法	本件は各月末締めをもって受託者の請求により精算する。 ただし、各月の支払額に1円未満の端数を生じた時は、最終月に精算するものとする。
10	その他事項	この仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、別途協議するものとする。
11	監督員 連絡先	横須賀市市民部窓口サービス課 証明窓口係 : 林 聡久 電話:046-822-8553

<指示又は希望事項>

グリーン 物品購入 及び 環境配慮 関係	<p>・この業務を施行するにあたって、仕様書でグリーン物品購入の指示がある場合は、横須賀市グリーン購入基本方針及び調達方針に基づく環境物品等を納入すること。また、仕様書で特に指示がない場合で委託代金に物品等の購入経費が含まれている場合は、できるだけこの方針に基づく環境物品等の調達をお願いします。 (上記方針については、本市のホームページ「よこすかのグリーン購入」参照)</p> <p>・本市は、独自の環境マネジメントシステム(YES)により事務事業の環境負荷低減に努めているので、受託者においてもできる限り環境に配慮して業務を執行するようお願いします。</p>
----------------------------------	---

委託代金額内訳書

1 初年度委託代金額 (税込)

年 度	委託代金額	対象となる履行期間
令和 2年度	円	令和 2年 10月 1日から
	うち取引に係る消費税及び地方消費税額の額 円	令和 3年 3月 31日まで

2 初年度業務別内訳書 (税抜)

業務内容	単位	予定数量	単 価	金 額
住民票・戸籍等の証明に係る郵送請求対応業務	月	6		
合計金額				

※初年度業務別内訳書の単価は、次年度以降の履行期間終了まで同じ単価となります。
次年度以降予定委託代金額は、初年度単価に当該年度における数量を乗じた額となります。

3 次年度以降予定委託代金額 (税抜)

年 度	予定委託代金額	対象となる履行期間
令和 3年度	円	令和 3年 4月 1日から
		令和 4年 3月 31日まで
令和 4年度	円	令和 4年 4月 1日から
		令和 5年 3月 31日まで
令和 5年度	円	令和 5年 4月 1日から
		令和 5年 9月 30日まで
令和 年度	円	令和 年 月 日から 令和 年 月 日まで
令和 年度	円	令和 年 月 日から 令和 年 月 日まで

長期継続契約（委託）に係る共通仕様書

（契約期間）

- 1 契約期間は、仕様書に記載した期間とする。

（委託代金額）

- 2 委託代金額は、初年度は確定金額、次年度以降は予定金額とする。
なお、年度とは4月1日から翌年の3月31日までの期間をいう。
- 3 仕様書は1年間の内容となっているので、委託代金額は各年度の履行期間に含まれる業務内容から積算した金額とすること。
- 4 契約書の委託代金額欄は、「別紙内訳表のとおり」とし、委託代金額内訳書を添付すること。
委託代金額内訳書のうち、「1 初年度委託代金額」欄および「2 業務別内訳書」の「単価」、「金額」欄については受託者が記載すること。「3 次年度以降予定委託代金額」欄は委託者が記載する。
- 5 支払い方法が毎月払い等で、各月の支払額に1円未満の端数が生じる場合は、最終月に精算するものとする。

（次年度以降の手続き）

- 6 次年度以降は、各年度当初をもって予定委託代金額に消費税額を加算した額を確定金額とし、その消費税等は確定金額となる日の法律を適用する。
- 7 支払い方法が毎月払い等で、各月の支払額に1円未満の端数が生じる場合は、最終月に精算するものとする。

（契約の解除）

- 8 当該長期継続契約については、通常の解除以外に次のいずれかに該当する場合、委託者及び受託者は契約を解除できる。この場合は、当該解除に伴う損害の賠償を請求することができない。
 - （1）当該契約に係る予算の額に減額又は削除があったとき。（この場合は、速やかに受託者に対して書面によりその旨を通知する。ただし、契約内容又は数量等の変更により、減額後における予算の範囲で契約を継続できるときは、契約変更等により対応する）
 - （2）当該契約を解除しようとする日が、履行期間の2分の1を超える場合で、その4箇月前までに書面で解約を申し出たとき。
 - （3）契約の内容に新たな事項を追加する必要があるとき。（ただし、同一の相手方と再度契約を締結する場合に限る）
- 9 前項の規定に従って契約を解除する場合であっても、互いがその濫用を避け、誠実に取扱うこと。

（その他）

- 10 この契約書に記載のない事項は、契約規則等の手続きに従って処理する。

特記仕様書

I 件名

住民票・戸籍等の証明に係る郵送請求対応業務委託

II 業務の目的

住民票の写し並びに戸籍記載事項証明等及びその他の証明書等の郵送請求に伴う対応業務（窓口での公用請求対応及び電話等による証明書等請求の問い合わせ対応に係る業務も含む）については、郵送事務処理センターを設置して行っている。係る業務について適正、迅速かつ効率的に遂行するため当センターでの業務について委託を行う。

III 履行場所

横須賀市役所市民部窓口サービス課内
（横須賀市小川町 11 番地 市役所本庁舎 1 階）

IV 基本的事項

1 委託する業務の内容

本契約で委託する業務内容は次のとおり。

なお、業務内容に関する概要は別紙 1、業務の中で取り扱う証明の種類については別紙 2、証明書の取扱件数実績については別紙 3 に記載してあるので参照されたい。ただし、別紙 1 の内容については、受託者がより効率的な手順を積極的に提案することを可能とし、委託者がその提案内容を了承した上でその手順で業務を行うことができる。

- (1) 業務を開始するための準備
- (2) 窓口サービス課宛の全ての郵便物の受領及び分類（郵送請求以外の郵便物は委託者へ引き継ぐ）
- (3) 金品整理票（注 1）の作成
- (4) 紛失等連絡のあった職務上請求書の一連番号と、請求で使用されている職務上請求書の一連番号との突合
- (5) 請求書の内容確認及び遺漏があった場合の対応
- (6) 証明書の出力、手書きによる記載等
- (7) 請求書と証明書の内容照合
- (8) 精算書（注 1）の作成
- (9) 証明書及び精算書の送付
- (10) 手数料等の委託者への引き渡し
- (11) 証明決裁書（日次）（注 1）の作成

- (12) 問い合わせ等の対応
- (13) 公用請求の来庁者の窓口対応及び交付
- (14) 業務終了後の後片付け

注1 帳票は2-(4)に記載するシステムから印刷する。

2 業務履行の基本

- (1) 受託者は、作業内容を十分に把握し、受託者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。
- (2) 受託者は、住民基本台帳法、同法施行令、同法施行規則、住民基本台帳事務処理要領並びに戸籍法、同法施行規則並びに横須賀市個人情報保護条例及びそれら法令に係る通知等を遵守し業務を適切に遂行すること。
- (3) 受託者は、公共の業務に携わる重要性及び個人情報を取り扱う重要性を十分に認識し、適正な業務運営を行い、市民サービスの向上に努めること。
- (4) 受託者は、業務の進捗管理及び付帯事務の帳票出力を効率的に行うため、請求者氏名、連絡先、請求内容、同封物等、進捗状況等を管理、検索ができ、1-(3)、(8)、(11)に記載されている帳票を印刷する機能をもったシステムを構築し、履行場所で使用できるようにすること。
なお、システムを利用するために必要なパソコン等は、受託者が用意すること。

3 業務の処理方法の標準

- (1) 受託者は、受付をした請求書、本人確認書類及びその他関係書類（以下「請求書類等」という）の内容に従って業務を行うこと。
- (2) 受託者は、請求書類等の内容で請求資格の有無を確認したうえで、住基システムまたは戸籍システムを操作し証明書を出力する。
- (3) 受託者において(2)の請求資格の有無の確認及び請求書と証明書の内容の整合について、(2)の作業者とは別の作業者が再度十分な確認を行うこと。(第1次照合)
- (4) 第1次照合の後、受託者は委託者に対し請求書類等及び証明書を提出し(3)と同様の照合を受けること。(第2次照合)
- (5) 第2次照合で委託者より誤りを指摘された場合は、受託者は速やかに(2)から(4)の手順を行うこと。
- (6) 請求書類等を受け付けた日(到達日)から発送日までの標準処理期間は、次表のとおりとする。ただし、書類不備等の理由により事務処理を留保しているものはこの限りではない。また、1日のうちに請求が大量にあり、標準処理期間を超えることが予見される場合は、別途協議するものとする。

請求の種類	発送までの期間
速達 (速達で送付されたもの、返信用の封筒が速達であるもの)	即日(ただし、16時30分までに受領したもののみ、それ以降受領したものは、翌開庁日中に送付をする)
個人請求又は職務上請求	2営業日以内(到達日を含む)
第三者請求又は公用請求(注2)	4営業日以内(")

土日曜日及び祝日、年末年始は期間に含めない。

前提として、第1次照合終了次第、順次第2次照合に回し、16時までに第2次照合の依頼をすること。この第2次照合完了分の受託者への返送は、16時30分までとし、この時点で未完了のものは翌開庁日中に返送する。

ただし、速達(16時30分までに受領したものに限る)については、前述の時刻の制限を受けない。

注2 窓口での公用請求は、請求者の緊急度に応じて柔軟に対応すること。

- (7) 受託者は、毎日、1日の業務内容について決裁書を作成し、翌開庁日中に委託者に提出すること。
- (8) 郵送業務で使用するつり銭(定額小為替)は、業務開始の1日目に委託者より受託者へ貸与するが、その後の管理(額面の小さい小為替への交換等も含む)は受託者が責任をもって行うこと。
- (9) 郵送事務処理センターで処理が完了した請求書は、処理完了後、横須賀市の行政文書として保存すること。

別紙1-9-⑤により郵送事務処理センターに保管する書類については、問合せ等の対応時に効率的な検索ができるように整理して保管する。

ア 受託者は、発送後の問合せに対応するため、整理して郵送事務処理センターに一定期間保管する。

イ 委託者が指定する期間ごとに取りまとめ、保管場所へ送付する。

ウ 搬送については、委託者が行う。

エ 業務上生じる不要帳票のうち、個人情報の記載があるものは委託者に引き継ぐこと。

4 履行条件等

- (1) 受託者が業務を履行する場所は、上記Ⅲの履行場所のみとし、個人情報の庁舎外への持ち出しは一切認めない(ただし、業務履行に係る封入、封緘をした状態の封筒等を郵便局等へ持ち込む場合を除く)。
- (2) 委託者は、受託者に対し業務履行に最低限必要となる作業場所、端末機、プリンター及び電話機を貸与する。また、貸与品の動作に必要な消耗品及び

電力についても委託者が提供する。

- (3) 受託者は、業務以外の目的により(2)の設備等を使用してはならない。
- (4) 受託者は、委託者が立ち入りを認めた場所以外に立ち入ってはならない。
- (5) 電話による証明発行に係る問合せ及び業務に係る苦情等への対応は、原則として受託者が行う。

なお、証明(別紙2に記載のもの)発行に係る電話での問合せ及びメールによる問合せで、電話で回答可能なものについては、来庁による請求、郵送による請求を問わず対応すること。それ以外の案件については委託者に引き継ぐこと。

- (6) 委託者が、パソコン等事務機器又は電子記録媒体を持ち込む場合は、委託者の検査及び承認を受けなければならない。なお、委託者が現在使用しているネットワーク環境には接続できない。

また、持ち込んだパソコンを庁舎外に持ち出す場合は、HDDや電子記録媒体内のデータを消去する等の措置を講じなければならない。ただし、委託者が認めた場合はこの限りではない。

5 業務履行日及び従事者の勤務時間等

- (1) 業務の履行期間は、令和2年10月1日～令和5年9月30日とする。
- (2) (1)の期間において業務を履行する日は、月曜日から金曜日までとする(国民の祝日に関する法律に規定する国民の祝日及び休日並びに年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)の休業日を除く)。
- (3) (2)において業務を履行する時間は、8時30分から17時15分までとする。この時間帯においては少なくとも電話問合せ及び公用請求のための来庁者の対応ができる人員を配置すること。
- (4) 業務の従事者の服務(勤務時間、休憩時間、休暇等)に関することは、受託者の定めるところによる。この場合において受託者は、労働関係法令を遵守し、かつ業務に支障をきたさないようにしなければならない。

6 準備行為等

- (1) 受託者は、本契約の締結後速やかに次の事項を含む履行計画書を作成し、委託者に提出しなければならない。
 - ア 従事者の配置に関する計画
 - イ 準備行為の日程等
 - ウ 研修の日程及び概要
 - エ 休暇休憩等の労務管理の方法
 - オ 業務処理手順書の作成計画(手順書の内容に係る委託者との打ち合わせを考慮して記載すること)

カ その他必要な事項

- (2) 委託者は、必要があると認めるときは、(1)の履行計画書を受領した日から7日以内に、受託者に対してその修正を求めることができる。
- (3) 履行開始日から適正に業務遂行ができるよう、受託者は委託者と打ち合わせを行い、その議事録を作成するものとする。
なお、受託者は業務従事者が参照するための業務処理手順書を作成し、令和2年9月25日までに委託者の承認を得なければならない。
- (4) V-2に規定する総括主任となる者は、必要に応じ業務内容について委託者と意識合わせを目的とした打ち合わせを求めることができる。
- (5) 受託者は、現行の事業者(令和2年9月30日までの本業務の受託者)から業務及び留保案件等の引き継ぎを受けるための打ち合わせを実施するとともに、令和2年9月29日に最終的な留保案件の内容について確認をしなければならない。
- (6) 令和5年10月1日以降(次の契約)の受託者が本契約の受託者と異なることとなった場合は、本業務が円滑に行えるよう受託者は、次の契約の受託者に対し業務の引き継ぎを行うこと。また次の契約の受託者がさらなる業務の引き継ぎを希望した場合は、これに協力すること。
なお、受託者が用意するシステム内の本市業務の記録等のデータ引継も本項に含まれる。
- (7) 履行開始後、受託者は適宜委託者と打ち合わせを行い、受託者はその議事録を作成し、円滑事務運営の遂行に努めなければならない。
- (8) 準備行為に係る費用は本契約に含まれる。

V 従事者の配置等

1 従事者の配置

- (1) 受託者は、本業務を適正かつ確実に遂行するために、必要な知識及び能力を有した従事者を確保した上で、確実かつ円滑な運営ができる人員を配置しなければならない。
- (2) 受託者は、電話対応のクレーム等を避けるため、従事者に対し接遇等の研修を実施したうえで、業務に携わらせなければならない。
- (3) 受託者は履行開始日の14日前までに、従事者の氏名、生年月日、住所及び業務経歴を記載した従事者名簿を委託者に提出しなければならない。従事者に変更があった場合においても、新たな従事者が業務に携わり始める日の14日前までに委託者に連絡するとともに、変更後の従事者名簿を速やかに委託者に提出すること。
- (4) 受託者は、本業務の従事者について、本業務と同種業務の従事経験者の配置及び本市在住者の雇用に努めること。

- (5) 受託者は、人員不足による標準処理期間の遅延防止に努めること。
- (6) 委託者は、従事者の執務態度等に不適当な状況が確認される場合には、受託者に対し必要な措置を講ずるよう求めることができる。
- (7) 従事者は、業務上不明な点が発生したときは、2に規定する総括主任に確認するものとする。なお、総括主任が不在の際は副主任に確認をするものとする。
- (8) 従事者は、服装、髪型、態度、言葉遣い等に留意し、横須賀市役所の来庁者に対し常に礼儀正しい対応を心がけ、来庁者等に不快感を与えないように努めなければならない。
- (9) 受託者は、市役所の来庁者が委託者の職員と従事者の区別がつけられるよう従事者に対して何らかの目印となるもの（エプロン等）及び名札を着用させるものとし、これらの費用は本契約に含まれるものとする。
- (10) 受託者は、従事者が病気その他の理由により、業務の遂行が困難になった際においても、適宜人員の補充をするなどの対応を速やかに行い、業務に支障を出してはならない。

2 総括主任等

- (1) 受託者は、従事者を指揮監督し、委託者との連絡調整窓口となる責任者1名を総括主任として、また総括主任を補佐し、総括主任が事故あるときはその任を負う者として副主任1名を、それぞれ従事者から選出しその氏名を委託者に届け出なければならない。なお、総括主任は確実な業務執行体制を構築するために、受託業務に関して十分な知識を有する者とし、郵送事務処理センター内に常駐させること。
- (2) 受託者は、総括主任及び副主任の両者が揃って履行場所から不在となる状況が発生することのないよう配置すること。
- (3) 受託者は、総括主任及び副主任を他の従事者と同様の業務に携わらせることができるが、本来業務に支障がない範囲に留めること。
- (4) 総括主任は、業務が円滑に遂行されるよう、委託者に具体的な内容をもって協力を求めることができる。
- (5) 総括主任は、常に業務の進行状況の把握に努め、不明な点が発生したときには委託者に確認しなければならない。
- (6) 総括主任は、個人情報保護及び情報のセキュリティについて常に注意を払わなければならない。

3 従事者の研修

- (1) 受託者は履行開始時点から業務を円滑に行い、また情報漏えい等の事故を防止するため、業務の従事者に対し、履行開始前にあらかじめ次の事項に

ついて研修を行わねばならない。

- ア 業務に係る法令条文の内容に関すること。
- イ 証明書種類と主な請求目的及び誤った証明を交付することの影響
- ウ 守秘義務の内容及び情報漏えいの防止
- エ 住基システム及び戸籍システムの操作
- オ 業務の詳細事項（別紙1）及び受託者が用意するシステムの操作方法
- カ 接遇に関すること

- (2) 受託者は、本契約の締結後速やかに研修計画書を作成し、委託者に提出するものとする。
- (3) 委託者は提出された研修計画書の中で、研修項目に遺漏が確認できた場合は、受託者に対し研修計画の修正を求めることができる。
- (4) 受託者は、契約期間内において従事者に対し研修を実施し、常に従事者の能力向上に努めなければならない。特に、守秘義務及び接遇については、Ⅶ-1-(6)に規定する個人情報の保護及び情報漏えいの防止に併せて、定期的（少なくとも年1回）に実施し、実施状況について委託者に報告をしなければならない。
- (5) 研修に必要な費用は、本契約に含まれるものとする。

4 受託者の雇用主としての義務

受託者は、従事者に対し労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、健康保険法など法律で定められた雇用主として一切の義務を履行し、また適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

Ⅵ 検査及び報告

1 検査及び報告

- (1) 委託者は必要があると認めるときは、業務の処理状況について受託者に対し随時に検査をし、又は報告を求めることができる。
- (2) 請求者等からの苦情については、受託者において記録を残し、委託者に速やかに提供するものとする。

2 履行状況の報告

- (1) 受託者は1日の証明書の発行状況を、決裁書により委託者に翌開庁日中に報告しなければならない。
- (2) また、受託者は(1)の決裁書の内容を、取り扱った月ごとで集計をし、月報により翌月5日目の開庁日までに委託者に報告しなければならない。
- (3) 受託者は、委託者を交えて月に一度定例会を開催し、業務遂行上の課題及び対応等について委託者と情報共有を行ない、その議事録を作成するもの

とする。

VII 情報管理

1 個人情報の保護及び情報漏えいの防止

- (1) 受託者は、横須賀市個人情報保護条例（平成 5 年横須賀市条例第 4 号）第 14 条に規定される受託者に該当する者として同条例の規定及び契約書に添付する「個人情報（特定個人情報を含む）の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 全ての従事者は、地方公務員法第 34 条第 1 項に規定される守秘義務を負う。また第 2 項から第 3 項までの規定も準用されるものとする。なお、第 2 項の任命権者は、委託者に読み替える。
- (3) 全ての従事者は住基システム及び戸籍システムを本契約における業務の遂行以外の目的で使用してはならない。
- (4) 受託者は従事者が委託者の管理する住基システム及び戸籍システムを操作するにあたり、委託者が指定する期日までに従事者に誓約書（別紙 4）を記載させ、委託者に提出しなければならない。なお、当該システムを操作する必要のない従事者については、この限りではない。
- (5) 受託者は、委託者より年 1 回以上情報セキュリティ監査を受けなければならない。
- (6) 受託者は従事者に対して、年 1 回以上定期的に個人情報の保護及び情報漏えいの防止についての研修を実施し、その実施報告を書面で委託者に報告しなければならない。研修を実施した際は、研修受講者に内容を理解した旨をその署名により表示させ、実施報告書に添付するものとする。
- (7) 従事者は、委託者から貸与された住基システム及び戸籍システムへのログイン用パスワードを厳重に管理し、他の従事者へ開示または漏えいすることがないようにしなければならない。
- (8) 従事者が住基システム及び戸籍システムを使用後、その端末機から離れる際は、システムからログオフしてから離れなければならない。
- (9) 受託者は、業務の履行に関する個人情報の保護に関し、退職した従事者についても責任を負わなければならない。

2 個人情報の漏えい事故等への対応

- (1) 証明書の誤送付等により、個人情報の漏えい事故が発生した場合には、受託者はただちに委託者に報告をしなければならない。
- (2) 受託者は事故が発生した場合主体的に行動し、漏えいした個人情報の回収に尽力しなければならない。
- (3) 受託者は、事故発生後速やかに発生原因と改善策をまとめ委託者に報告

しなければならない。

- (4) 受託者は、委託者が定める「個人情報の漏えい事故の公表に関する要綱」に基づき、委託者が原則として事故について報道発表すること、その中で受託者の名称及び再発防止策を公表することを了承するものとする。

3 システム障害時の対応

システム障害等により住基システム及び戸籍システムの端末機が使用できない状況が発生した場合は、委託者が指示する代替手段により業務を行うこと。

なお、委託者が代替手段の提供ができない場合は、委託者と対応を協議すること。

4 物品の持ち込みの禁止

受託者は、委託者の許可を受けた場合を除き、従事者に履行場所への物品の持ち込み及び履行場所からの物品の持ち出しをさせてはならない。本件については、V-2-(6)に規定する総括主任の職務として、総括主任が管理を行うこと。

5 緊急時の対応

災害等予期できない事象により、住基システム及び戸籍システムの端末機が使用できない場合、また個人情報に対する保護措置が必要となった場合は、委託者の指示に従って対処するものとする。

VIII 作業環境

1 執務スペース

- (1) 受託者が業務の履行にあたり、委託者から提供される執務スペースは次のとおり。

横須賀市役所本庁舎 1号館 1階 市民部窓口サービス課内
約 32.4 m² (4.0m×8.1m)

2 端末機等機器の貸与

- (1) 受託者が業務の履行にあたり、委託者から貸与される機器は次のとおり。
ただし、委託者の保守管理の都合上これらの機器を変更する場合がある。

- ア 住基システム及び戸籍システム用端末 5台
富士通社製 ESPRIMO Q558/V
イ 同システム帳票出力用プリンター 2台 富士通社製 XL-9382E
ウ 電話機 2台 (それぞれに受話器は、親機と子機の2台)

- エ 事務処理用プリンター 1台 富士通社製 XL-9380E
オ 契印機 1台

3 什器等の貸与

受託者が業務の履行にあたり、委託者から貸与される什器類は次のとおり。

- (1) 机(事務処理用) 幅100cm×奥行70cm 最大8台
(2) 机(事務作業用) 幅180cm×奥行45cm 2台
(3) 机(休憩用) 幅180cm×奥行60cm 1台
(4) 椅子(肘掛なし) 事務用椅子 8脚、パイプ椅子 4脚
(5) 鋼製書庫 高さ150cm×幅90cm×奥行45cm 内部3段 4台
高さ145cm×幅90cm×奥行45cm 内部3段 1台
高さ88cm×幅90cm×奥行41.5cm 内部2段 2台
(6) 鋼製ロッカー 高さ90cm×幅90cm×奥行41.5cm 6人用 1台
(7) パーテーション(クリアパネル) 高さ151cm×幅120cm 5台
" (クロス) 高さ152cm×幅180cm 1台
(8) 共用ロッカー 男女 2名分

IX 業務改善措置

1 差戻し件数しきい値

委託者による第2次照合において差戻しをした1日の件数が、その当日の取扱件数の5%を超えた場合は、委託者は受託者に対ししきい値を超えた旨を通知する。

2 業務改善措置

しきい値を超えた回数が1か月間で5回に達した場合は、委託者は受託者に対し、第1次照合の精度を高めるべく必要な措置を講ずるよう求めることができる。

受託者は業務改善措置を求められた場合、委託者と協議のうえ誠意をもって措置を講ずること。

X その他

本仕様書に記載のない事項については、委託者と受託者が協議のうえ決定するものとする。

個人情報（特定個人情報を含む）の取扱いに関する特記事項

（個人情報を取り扱う際の基本的事項）

第1条 受託者（以下「乙」という。）は、個人情報（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第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を含む。）の保護の重要性を認識し、業務に関して個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（適正な管理）

第2条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損及びその他の事故を未然に防止するため必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに関する責任体制を整備し、管理責任者を定めなければならない。

3 乙は、個人情報を取り扱う従事者の範囲を具体的に定め、当該者以外の者が個人情報を取り扱うことがないように必要な措置を講じなければならない。

4 乙は、個人情報の保管にあたっては、この契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

5 乙は、委託者（以下「甲」という。）の指示又は承諾があるときを除き、個人情報を乙の事業所内から持ち出してはならない。

（管理責任者等の教育及び研修）

第3条 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、管理責任者及び従事者に対し、横須賀市個人情報保護条例第14条（受託者等の責務）、第32条及び第33条（罰則）並びに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第48条、第49条、第50条及び第51条（罰則）の内容並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に関し必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

（秘密の保持）

第4条 乙は、個人情報の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙は、この契約による業務の処理の従事者が個人情報を管理責任者の承諾を得ることなく事務所以外の場所に持ち出し、又は不適切な取扱いにより第三者に漏らすことのないように、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

（収集の制限）

第5条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

（目的外利用等の禁止）

第6条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務の目的以外の目的に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

（複写等の禁止）

第7条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、業務を実施するために

甲から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第8条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは消去しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

3 乙は、前項の規定により個人情報を消去した場合は、当該個人情報を消去した旨の報告書を甲に提出しなければならない。

(再委託の禁止等)

第9条 乙は、個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合及び再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する事項を記載した書面を甲に提出し、前項ただし書きの承諾を得なければならない。

(1) 再委託の相手方

(2) 再委託を行う業務の内容

(3) 再委託で取り扱う個人情報

(4) 再委託の期間

(5) 再委託が必要な理由

(6) 再委託の相手方における責任体制及び管理責任者

(7) その他甲が必要と認める事項

3 乙は、前項の規定により個人情報を取り扱う事務を再委託の相手方（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、乙と再受託者との契約内容に関わらず、再受託者の当該事務に関する行為について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再受託者に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に指示しなければならない。

5 乙は、この契約による業務を再委託した場合は、その履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、再受託者の状況等を報告しなければならない。

(立入調査等)

第10条 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明若しくは資料の提出を求め、又は乙の事務所に立ち入ることができる。

2 乙は、甲から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故（以下「漏えい事故」という。）が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後において

も同様とする。

2 乙は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、甲と協力して必要な措置を講じ、かつ、甲の指示に従わなければならない。

(補則)

第12条 乙は、この契約における個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、甲と協議し、その指示に従わなければならない。

別紙 1

住民票・戸籍等の証明に係る郵送請求対応業務の概要

本市の住民票・戸籍等の証明に係る郵送請求対応（公用請求に係る窓口対応を含む）業務の概要は、本書のとおりである。

1 業務を開始するための準備作業 作業開始 8 時 30 分

- ① 住基・戸籍システム用端末、プリンター及びその他システムの電源投入
- ② 委託者より鍵を受け取り、鋼製書庫の開錠
- ③ 改ざん防止用紙を住基・戸籍システム用プリンターへ入れる

2 郵便物等の受領

第 1 便 9 時 30 分頃

第 2 便 13 時 00 分頃

このほか、速達、簡易書留、特定記録郵便等及び庁内通送便送付分が随時。

3 郵便物等の仕分け

郵便物の差出人により次のとおり分類する。

- ① 個人、法律事務所等、無記入
- ② 金融機関、消費者金融、その他法人
- ③ 官公署（住民基本台帳事務（住基事務）または戸籍事務と記載のあるもの以外）
- ④ 市役所等で「住民基本台帳事務（住基事務）」と記載のあるもの
- ⑤ 市役所等で「戸籍事務」と記載のあるもの
- ⑥ その他

4 郵送請求以外の郵便物等の委託者への引き渡し

上記 3-④から⑥は、委託者へ引き継ぐ。

5 開封

3-①から③の順番に封筒を開封し、受付票（様式 1）を記入する。

重要：他の請求と書類が入れ違いにならないように、⑤の手順が終了するまでは別の封筒を開けないこと。

また、複数人で並行して作業を行う際は、他の請求者の書類と取り違えが発生することがない手順にすること。

- ① 封筒を開ける（内容物を一緒に切らないよう注意）

- ② 内容物を取り出す
- ③ 折りたたまれているものを広げ、郵送されてきた封筒の内容物及び封筒を、クリアフォルダ（無色）に入れる（このとき、速達で送付されてきたもの又は返信用封筒が速達であるものは、黄色のクリアフォルダを使用する）

補足：クリアフォルダには、請求書等が次の順番になるように入れる

- ・請求書
- ・本人確認書類のコピー
- ・同封された参考資料等
- ・郵送で使用された封筒
- ・仕切り紙（A4サイズで色付）
- ・返信用の封筒
- ・手数料（公用請求及び手数料を徴収しない証明は除く）

- ④ 内容物を確認した際に、3-④～⑥に該当するもの及び公用請求のうち警察署等からの犯歴照会であった場合には、4と同様の処理をする。
- ⑤ 請求書に受付印を押す。
- ⑥ 受付票に封筒の内容物を記録し、③のクリアフォルダの手数料の前に追加する。
- ⑦ 請求書の証明書種類と、必要通数に対応する手数料を受付票に記載する（公用請求及び無料の証明は0円となる）。
- ⑧ 証明交付に必要な手数料より、送付されてきた小為替等の額面が少ない場合は、受付票の不備内容欄に「手数料不足」と記入し、保留カゴに入れる。
- ⑨ 本人確認書類のコピー等書類が不足している場合は、受付票の不備内容欄に「書類不足（不足している書類の種類）」と記載して、保留カゴに入れる。
- ⑩ 請求の内容を確認し、③のクリアフォルダを次の分類に応じたカゴの一番奥から順番に入れる（黄色のクリアフォルダは一番手前に入れる）。
 - ・個人請求、土業の職務上請求（カゴA）
 - ・第三者請求（カゴB）
 - ・公用請求（カゴC）

6 証明書の出力

- ① カゴAからカゴCの中で、黄色のフォルダ（速達分）がある場合は最優先で処理する。黄色のフォルダがない場合は、受付印の日付と標準処理期間

を踏まえて優先順位の高いものを取り出す。

—証明書等の入れ違いを防止するため、同時に2つ以上のクリアフォルダについて処理を行わないこと—

- ② 職務上請求用紙を使用した請求であった場合は一連番号（累積のもの全て）を確認し、紛失等の連絡のあった番号かどうか照合する。万が一該当の請求書であった場合は、委託者に対応を協議すること。
- ③ クリアフォルダから請求書を取り出し、請求資格を確認する。必要に応じ同封されてきた添付資料も確認する。請求資格があると確認できた場合には、次の手順に進む。請求資格がない場合は、受付票の不備内容欄に「請求資格」と記入し、保留カゴに入れる。
- ④ 請求書の内容を見て、住基システムまたは戸籍システムを操作し証明書を出力し、仕切り紙の下に証明書を入れる。
この時住基システム・戸籍システムの画面に証明書の発行を禁止するメッセージまたは発行にあたり注意を促す画面が表示された際は、総括主任を通じ、委託者に対応を協議すること。
- ⑤ 請求された証明に係るデータもしくは原本が存在しない場合は、受付票の不備内容欄に「原本（データ）なし」と記入し、保留カゴに入れる。
- ⑥ 出力した証明書が、複葉にわたる場合は、証明用契印機で綴った上（このとき別の証明書を一緒に綴らないよう注意を払うこと）で仕切り紙の下に入れる。
- ⑦ 請求の戸籍が除籍になっていることにより手数料が不足する場合は、証明書は出力せずに、受付票の不備内容欄に「手数料不足（除籍）」と記入し、保留カゴに入れる。
- ⑧ 郵送されてきた定額小為替の額面が、手数料より過多であった場合は、小為替保管箱で両替をし、手数料分はクリアファイルの請求書の前に入れ、お釣りは仕切り紙の下にある返信用の封筒の後ろに入れる。

7 受託者のシステムへの入力

- ① 受付日、請求書の内容、同封されてきた小為替の内容、切手及び返送する証明書の種類等、その他進捗管理に必要となる情報を受託者のシステムに入力する。
- ② 入力が完了したら照合待ちのカゴにクリアフォルダを入れる。

8 照合

- ① 照合担当者は、照合待ちのカゴの一番下からクリアフォルダを取り出す。
- ② 請求資格の有無、請求書と証明書の突合、返信用封筒の宛先、手数料の

処理等の妥当性を検査する。

- ③ 不備が発見された場合、発行担当へ差し戻す。
- ④ 問題がなければ、第2次照合対象が10件となったことを目安に第2次照合（委託者）へ引き継ぎ、それ以降も同様に引継を行う。

9 封入

【重要】クリアフォルダを1件ずつ処理し、封入間違いを発生させないこと

- ① 第2次照合完了カゴからクリアフォルダを取り出す。
- ② クリアフォルダの請求書の内容をシステムで検索し、該当の請求にかかる金品整理票（様式2）と精算書（様式3）をプリントアウトする。そのうち精算書には領収印を押す（ただし、手数料を徴しない場合を除く）。
- ③ 証明書、精算書、返送を希望されている書類及び手数料より過剰分の定額小為替を返信用の封筒に封入、封緘（糊付けのほかゼロハンテープを併用すること）し郵便局持ち込みカゴに入れる。なお、速達は速達ファイル、書留は書留ファイルに入れる。
- ④ 受託者の用意するシステムに、返送日を入力しステータスを返送済に変更する。
- ⑤ 残った請求書、受付票、その他添付書類はホチキス留めをして書類保管庫で保管する。
- ⑥ 金品整理票、手数料分の定額小為替は、所定の場所を集めておき委託者へ引継ができるようにしておく。

10 郵便物の投函

- ① 16時に委託者が郵便物を郵便局に搬送するので、簡易書留及び特定記録郵便で郵送するものは、それまでに差出票を作成しておく。
- ② 委託者が郵便局に搬送する時点で封入が終了しておらず、17時15分までに封入できたものについては、翌開庁日の午前中までに、郵便局のポストに投函する。
- ③ このほか、速達については、3から9までの処理を随時行い、16時30分までに受領したものについては、その日のうちに郵便局のポストに投函すること。

11 手数料等の委託者への引き渡し

- ① 全ての封入が終了したら、システムで決裁書（様式4）を出力する。
- ② 決裁書、決裁書に記載された証明書等に関する金品整理票及び定額小為替及び金種集計票（様式5）を17時00分までに委託者に引き継ぐ。

- ③ 当日取り扱った請求に係る日報（様式6）を、翌開庁日中に委託者へ提出する。

12 後処理 17時15分までに終了させる

- ① 個人情報記載された書類は全て鍵付の書庫の中に片づける。
- ② 改ざん防止用紙を住基・戸籍システム用プリンターから取り出し、所定の場所に保管する。
- ③ 住基・戸籍システム用端末、プリンター及びその他システムの電源断。
- ④ 鋼製書庫の施錠し、鍵を委託者に返す。

13 付帯処理

(1) 月報（様式7）の作成

- ・ 月末日の決裁書の出力が終了したら、月報を出力し翌月5日目の開庁日までに委託者に提出する。

(2) 釣銭用定額小為替の用意

- ・ 有効期限が近づいているもの（残り1か月を目安）は新たに送付されてきたものと交換する。
- ・ 少額面の小為替が一定数残るよう、送付されてきたものと随時交換する。

(3) 電話による証明発行に係る問合せへの対応

郵送請求の方法、請求をした後の進捗確認、返送された証明に対する問合せへの対応とともに、窓口での証明交付に関する問い合わせについても対応すること。当該電話は、郵送事務処理センター内の電話だけでなく、委託者側に入電した電話（委託者から対応を依頼されたもののみ）についても同様とする。

(4) メールによる証明発行に係る問い合わせへの対応

委託者に届いたメールによる問い合わせにおいて、回答可能案件については対応し、対応が完了した時は、委託者に報告すること。回答可能案件とは下記のとおり

- ・ 電話番号が記載された国内からのメール
- ・ 郵送請求の方法の問い合わせ
- ・ 郵送請求をした後の進捗確認の問い合わせ

なお、受託者が委託者からメールによる問い合わせ内容が記載された紙を受け取った後は次のとおり処理する。

- ① 問い合わせ相手に電話連絡できたが、電話での回答ではなくメールでの回答を希望した場合は速やかに委託者に戻す。
- ② 問い合わせ相手に何度かかけたにも関わらず応答がない場合、翌日の午前中までに委託者に戻す。

(5) 職務上請求用紙の紛失等の一連番号の管理

職務上請求用紙の紛失等の通知があった場合、一連番号及び通知の受領日を記録する。

なお、発見の連絡があった場合は、記録から削除するのではなく、発見の通知があったことを記録し、当該職務上請求用紙が使用できることがわかるようにしておくこと。

14 窓口での公用請求対応

(1) 請求書の内容を確認する。

(2) 職員証等により来庁者が請求者の所属職員であることを確認し、公用請求用の番号札を渡す。

(3) 取扱として、4営業日以内に処理をすること、ひとまず預かり交付できる状態になったら連絡する、ということを伝え、連絡先を聞き、受付票（窓口受付分）に番号札の番号と連絡先を記入する。

この時、交付まで待機する又は急ぎである旨を伝えられた場合は、受付票（窓口受付分）に「窓口待機」と記入し、至急対応案件として取り扱う。

(4) 請求書をクリアフォルダ（無色）に入れる。至急対応案件については、赤色のクリアフォルダに入れる。

(5) 無色のクリアフォルダはカゴCの奥に入れる。赤色のクリアフォルダはカゴCの一番手前に入れる。

(6) 6-④から⑥、7-①（同封されてきた小為替、切手の額等は0円と入力）、②、8-①から④までの手順を実施する。ただし、赤色のフォルダは7-①が完了後、照合待ちのカゴの一番手前に入れ、8-③が完了した後は、総括主任または副主任が速やかに委託者へ第2次照合の依頼をすること。

(7) 第2次照合が完了したクリアフォルダ内の受付票に記載されている連絡先に連絡をし、窓口に取りに来てもらう。請求者が窓口で待機している場合は、番号札の番号でカウンターに呼び出す。

(8) カウンターで番号札を確認し、職員証等で来庁者が請求者の所属職員であることを確認したうえで（窓口で待機していた場合を除く）、請求書の内容と、証明書の内容を確認させて、交付する。

15 書類の不備等への対応

(1) 保留カゴの中から、クリアフォルダを取り出す（黄色のフォルダがあれば、優先的に対応する）。

(2) 請求内容を確認し、住基システム・戸籍システムの内容を確認するなどして、不備が解消されれば証明が交付できるか判断する。原本が存在しない

等、そもそも証明が出せない状態である場合は、受付票の不備内容欄に「原本（データ）なし」と記入する。

(3) 受付票の不備内容欄を確認し、「原本（データ）なし」の記載があった場合は、個人請求を除き（8）の返送処理をする。

(4) 個人請求の「原本（データ）なし」は、請求者に連絡を取り請求内容（住所、本籍等）について誤りがないか等を確認する。

確認が取れた場合、横須賀市の郵送請求用紙を使い、赤字で補筆内容及び確認日を記載し、請求書に添付する。

本人に確認をとっても、データの存在が確認できない場合は、本人に返送する旨を伝えて（8）の返送処理を行う。

(5) 不備が解消されれば、証明の交付が可能となる場合は、請求相手に連絡を取り、不備の内容と解消方法を伝える。また、受付票に連絡をした日時を記載し、保留カゴに戻す。

(6) 補遺の書類が送付されて来たら、保留カゴの中から該当の請求書のフォルダを取り出し、送付されてきた書類を入れ、5-⑩のカゴに入れ、6から10の手順を行う。

(7) 請求書に電話番号の記載がない場合、または何度か電話をかけたにも関わらず応答がない場合は、官製はがきで折り返し電話が必要である旨を書いて、請求者あてに送付する。

(8) 補遺がなされなかった請求書は、7-①のシステム入力をし、請求書を返送した旨を入力したうえで、返送連絡票（様式8）を同封し請求者から送付された返信用の封筒を使用し返送する。

なお、返送期限は請求書に押した受領印の日付から15営業日以内（市役所閉庁日を除く）とする。

16 その他

次頁以降、別紙1に記載のある（様式1）から（様式8）について例示する。なお、これらの様式は参考に添付したものであり、必要項目がすべて具備されていれば任意の様式を使用して差し支えないものとする。

申請書(弁護士・司法書士・土地家屋調査士・税理士)	受付番号
様	

速達

受付日		送付日	
-----	--	-----	--

送付内容

住民票の写し(除票の写し)		通			円
戸籍の附票(戸籍の附票の除票)		通			円
戸籍	全部	通	個人	通	円
除籍・原戸籍	全部	通	個人	通	円
身分証明書		通			円
証明書		通			円
		通			円

精算内容

収受金額	現金	円	精算額	手数料	円
	定額小為替	円			
				返還額	円
	合計	円			

返信用切手代として
返信用切手

円受け取りました。
円は使用しませんでしたので、返却いたします。

不備内容

- 郵送受付分
請求資格
原本データなし
手数料不足(除籍)
その他

窓口受付分

窓口待機

受付番号	
------	--

連絡先 _____

処理状況

- 処理状況
 1. 手数料待ち
 2. 連絡待ち
 3. 疎明資料待ち
 4. その他

担当者氏名 _____

本人確認 (身分証・その他) _____)

返送理由

- 全部返送 一部返送

住所 ・ 横須賀市
本籍 ・ _____ (筆頭者) _____ 様

- につきましては、
1. 該当者、見当たりません。
 2. その他 (_____)

連絡事項

- 様につきましては、
1. 改姓しており、最新の住民票を発行しました。
 2. 転居しており、最新の住民票を発行しました。
 3. 住居表示変更しており、最新の住民票を発行しました。
 4. その他 (_____)

金 品 整 理 票

様式 2

令和 年 月 日

申請書(弁護士・司法書士・土地家屋調査士・税理士)	受付番号	
様		

速 達

受付日		送付日	
-----	--	-----	--

収 受 金 額	現 金	円
	定 額 小 為 替	円
	合 計	円

課長等	係 長		担当者
-----	-----	--	-----

返信用切手代として

円受け取りました。

申請書(弁護士・司法書士・土地家屋調査士・税理士)	受付番号
様	

速達

受付日		送付日	
-----	--	-----	--

送付内容

住民票の写し(除票の写し)		通		円
戸籍の附票(戸籍の附票の除票)		通		円
戸籍	全部	通	個人	円
除籍・原戸籍	全部	通	個人	円
身分証明書		通		円
証明書		通		円
		通		円

横須賀市窓口サービス課出納員

送金額	円
領収額	円
返金額	円

上記金額を領収しました。



精算内容

収受金額	現金	円	精算額	手数料	円
	定額小為替	円			
				返還額	円
	合計	円			

返信用切手代として
返信用切手

円受け取りました。
円は使用しませんでしたので、返却いたします。

返却理由

住所 ・横須賀市
本籍 ・ (筆頭者) 様
につきましては、

1. 該当者、見当たりません。
2. その他 ()

連絡事項

- 様につきましては、
1. 改姓しており、最新の住民票を発行しました。
 2. 転居しており、最新の住民票を発行しました。
 3. 住居表示変更しており、最新の住民票を発行しました。
 4. その他 ()

- 次回以降ご請求の際は、手数料は現金または定額小為替を同封して請求ください。
- 次回以降ご請求の際は、返信用封筒(宛先を記入し、切手を貼ったもの)を同封してください。

お問合せの時は、送付日・受付番号も併せてお伝えください。

(問合わせ先)

☎238-8550 神奈川県横須賀市小川町11番地
横須賀市市民部窓口サービス課(郵送事務処理センター)
電話 (046)822-8395

諸 証 明 交 付 等 決 裁 書
(一 般 郵 送 請 求 分)

様式4-1

I類

年 月 日

課 長	係 長	担 当 者

種 別	件数(件)		金 額 (円)			小 為 替 等 種 別			
	有料	免除				種別	枚数	金 額	
住民票の写し(除票の写し)						現金			
記載事項証明						50			
戸籍の附票(戸籍の附票の除票)						100			
身 分 証 明 書						150			
諸 証 明	不在住証明					200			
	不在籍証明					250			
	独身証明					300			
	廃棄済証明					350			
	一般行政証明					400			
合 計						450			
戸 籍	システム	全部事項				500			
		個人事項				750			
		一部事項				1,000			
	紙	謄本				普通			
		抄本							
		記載証明							
原 戸 籍 ・ 除 籍	システム	全部事項							
		個人事項							
		一部事項							
	紙	謄本							
		抄本							
		記載証明							
受 理 証 明	普通紙								
	上質紙								
届書記載証明									
合 計						合 計			
未 交 付	住 民 票 等								件
	戸 籍 等								件

戸籍住民票等交付決裁書

様式 4-2

(公用請求分)

I類

令和 年 月 日

				課長	係長	担当者
		種別	件数	種別	件数	
戸籍	システム	全部事項		住民票の写し (除票の写し)		
		個人事項		戸籍の附票 (戸籍の附票の除票)		
		一部事項		住所照会		
	紙	謄本		公用閲覧		
		抄本		不在住証明		
		記載証明		不在籍証明		
原戸籍・除籍	システム	全部事項		廃棄済証明		
		個人事項				
		一部事項				
	紙	謄本				
		抄本				
		記載証明				
身上調査照会書						
刑罰調査						
戸籍照会						
戸籍届出書記載事項証明						
合計				合計		

()は窓口件数(内書)

金 種 集 計 票

様式 5

令和 年 月 日

小 為 替 等 種 別		
種別	枚数	金額
現金		
50		
100		
150		
200		
250		
300		
350		
400		
450		
500		
750		
1000		
普通		
為替合計		
合計		

郵送種別	件数
普通	
速達(書留速達含む)	
書留・特定記録	
レターパック	
合計	

取扱者	
-----	--

郵送業務月報

様式 7

令和 年 月分

課長	係長	担当者	総括主任	従事者

個人・職務上・第三者			件数(件)		公 用			件数(件)	
			有料	免除					
住民票の写し(除票の写し)					住民票の写し(除票の写し)				
戸籍の附票(戸籍の附票の写し)					戸籍の附票(戸籍の附票の写し)				
住民票記載事項証明					住所照会				
合 計			0	0	合 計			0	
戸 籍	システム	全部事項			戸 籍	システム	全部事項		
		個人事項					個人事項		
		一部事項					一部事項		
	紙	謄本				紙	謄本		
		抄本					抄本		
		記載証明					記載証明		
原 戸 籍 ・ 除 籍	システム	全部事項			原 戸 籍 ・ 除 籍	システム	全部事項		
		個人事項					個人事項		
		一部事項					一部事項		
	紙	謄本				紙	謄本		
		抄本					抄本		
		記載証明					記載証明		
証受 明理	普通紙				戸籍照会				
	上質紙				合 計			0	
戸籍記載事項証明					金 品				円
合 計			0	0	現 金				
不在住証明					定額小為替				
不在籍証明					普通為替				
身分証明					合 計			0	
独身証明					備考				
廃棄済証明									
届書記載事項証明									
証書提出証明									
その他一般行政証明									
合 計			0	0					
無 料	住居表示変更証明等								

返 送 連 絡 票

様式 8

令和 年 月 日

申請書(弁護士・司法書士・土地家屋調査士・税理士)	受付番号	
様		

 速 達

受付日		送付日	
-----	--	-----	--

送 付 内 容

住民票の写し(除票の写し)		通		円	
戸籍の附票(戸籍の附票の除票)		通		円	
戸 籍	全部	通	個人	通	円
除 籍 ・ 原 戸 籍	全部	通	個人	通	円
身 分 証 明 書		通		円	
証明書		通		円	
		通		円	

送金額	円
領収額	円
返金額	円

上記返金額をお返します。

精 算 内 容

収 受 金 額	現 金	円	精 算 額	手 数 料	円
	定 額 小 為 替	円			
				返 還 額	円
	合 計	円			

返信用切手代として 円受け取りました。
返信用切手 円は使用しませんでしたので、返却いたします。

※ 以下の理由により返送させていただきますので、ご了承願います。

- 返 送 理 由
- 1 手数料が不足しています。
 - 2 使用目的が記載されていません。
 - 3 社印・担当者印が押印されていません。(コピー不可)
 - 4 記載(指定)のところに住民登録または本籍が見当たりません。
 - 5 住民票の除票・戸籍の附票の除票は保存期間(5年)を経過しているため、交付できません。
 - 6 その他 (お電話等にて確認させていただきました。)

連
絡
事
項

お問合せの時は、送付日・受付番号も併せてお伝えください。

(問合わせ先)

☎238-8550 神奈川県横須賀市小川町11番地
横須賀市市民部窓口サービス課(郵送事務処理センター)
電話 (046)822-8395

郵送請求対応業務取扱証明書一覧

住民票関係			手数料(円)		
1	住民票の写し(除票の写しも含む)		300		
2	戸籍の附票(戸籍の附票の除票も含む)		300		
3	住民票記載事項証明		300		
戸籍関係					
4	戸籍	システム	全部事項	450	
5			個人事項	450	
6			一部事項	450	
7		紙	謄本	450	
8			抄本	450	
9		記載事項証明		350	
10		改製原戸籍 ・除籍	システム	全部事項	750
11				個人事項	750
12				一部事項	750
13	画像情報		謄本	750	
14			抄本	750	
15	記載事項証明		450		
16	受理証明	普通紙		350	
17		法務省令で定める様式による上質紙を用いるもの		1,400	
18	戸籍届書記載事項証明		350		
諸証明関係					
19	不在住証明		300		
20	不在籍証明		300		
21	身分証明		300		
22	独身証明		300		
23	廃棄済証明		300		
24	証書提出証明		300		
25	その他一般行政証明		300		
26	住居表示変更証明等		無料		

別紙 3

郵送事務処理センターにおける取扱件数

1 取扱件数 (件)

	戸籍関係	住民票関係	合計
平成 29 年度	38,773	36,997	75,770
平成 30 年度	36,478	34,392	70,870
令和元年度	42,588	37,223	79,811

2 令和元年度における一般と公用の割合

(一般に含まれるもの：個人・職務上請求、第三者請求)

戸籍関係	一般	16,344 件	38%
	公用	26,244 件	62%
住民票関係	一般	18,058 件	49%
	公用	19,165 件	51%

3 令和元年度 1 日当り平均取扱件数 (月別) (件)

	戸籍関係	住民票関係	合計
4 月	147	131	278
5 月	161	149	310
6 月	164	155	319
7 月	176	174	350
8 月	172	146	318
9 月	168	161	329
10 月	171	148	319
11 月	174	145	319
12 月	176	144	320
1 月	195	167	362
2 月	223	175	398
3 月	198	160	358
全体	177	154	331

平成 30 年 7 月 17 日改訂

誓 約 書

横須賀市長

年 月 日

会 社 名

従事者所属

従業者職名

従事者氏名（自署） _____

私こと上記の従事者は、 年 月 日から貴市施設に立入るにあたり、下記の事項を守
ることを誓います。

記

1. 貴市の指導に従い規律を維持し、業務を誠実に遂行し、専念いたします。
2. 貴市及び貴市関連施設の入退室にあたり、顔写真付の身分証明書を必ず携行します。
3. 貴市及び貴市関連施設の入退室にあたり、各居室への入室時及び退室時に貴市職員又は貴市職員が指定する者（以下「貴市職員等」という）による荷物チェックを受け、その際は貴市職員等の指示に従います。
4. eメールやインターネットなどネットワークを含む貴市資産を不正に使用しません。
5. 貴市の情報については、貴市から貸与、または会社所有で持込んだ情報機器類以外では取扱い
ません。また、これらの情報機器類や業務に必要な書類等については、貴市が指示する場所以外へ
の持ち出しはいたしません。なお、やむを得ず持ち出す場合は、貴市の承諾を得ることといたし
ます。
6. 貴市において業務上知り得た知識、資料及び情報を機密事項とし、貴市業務遂行の目的にのみ使
用し、貴市の承諾なしに第三者に書面・口頭などいかなる方法によっても開示いたしません。
7. 業務が終了した場合や貴市の求めがある場合には、貴市から貸与された情報機器類、書類等を直
ちに返却し、機密事項に関する全ての記録は指示に従い返却、破棄いたします。
8. 機密事項について、業務に従事する期間はもとより業務に従事しなくなった後も守秘義務を遵守
いたします。
9. 服装、履物等については、安全面を考慮するとともに、貴市及び市民等第三者に不快感を与える
事のない物を着用します。
10. 暴力主義的な破壊活動等の恐れのある団体、その他反社会的な活動を行う団体等との関わりはも
ちません。
11. 貴市からの業務に就業中は、社会常識を逸脱する行為はいたしません。
12. 本誓約書の各条項のいずれかに違反及び不慮の事故など発生した場合は、貴市管理責任者へ報告する
とともに、故意又は過失によって貴市に損害を与えた場合（ただし、貴市の指揮命令に起因して発生
した損害については除く）は、貴市から就業終了についての通告に従います。

以 上