

戸籍住民窓口・郵送請求、個人番号カード交付及び住居表示等業務 委託事業者募集要項

1 業務名

戸籍住民窓口・郵送請求、個人番号カード交付及び住居表示等業務委託

2 契約期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日

3 委託内容

(1) 戸籍住民窓口業務

証明窓口受付、異動窓口受付、端末機の入出力、交付、電話対応等。

(2) 戸籍住民窓口案内業務

戸籍届出者・住民異動届者・印鑑登録申請者・証明書交付申請者への案内、記載台備付けの届書・申請書等の補充及び整理等一式。

(3) 戸籍・住民票等郵送請求業務

郵送による請求等郵便物の受領、開封、仕分け、システム受付入力、内容確認、出力、点検、封入、発送、集計、報告、電話問合せの対応等一式。

(4) 関連システムの構築及び管理・運用業務

ア 申請書作成支援サイト

区民がスマートフォンを利用し、住民票の写し等の交付申請書及び住民異動届書を作成できるように支援するシステムの構築及び保守管理。

イ 戸籍住民窓口予約システム

区民が来庁日時を予約し、その状況を把握することができるシステムの管理に関する業務。

(5) 個人番号カード交付等関連業務

ア 個人番号カード交付等事務進捗状況等の管理及び予約システムの構築及び管理業務

個人番号カード申請者が交付日時・場所を予約できるシステムを構築し、交付通知書発送からカード交付完了までの申請者の状況を管理する。

イ 個人番号カード交付等の問い合わせ・予約受付コールセンター業務

個人番号制度に関する区民からの問い合わせや個人番号カード交付受付予約に対応するため、コールセンターを設置する。

ウ 個人番号カード交付準備作業業務

個人番号カードのチェック業務、予約案内の作成及び印刷、交付通知書及び予約案内の発送準備までの作業を業務とする。予約案内の作成、印刷費用の内訳を明確にすること。

エ 個人番号カード搬送業務

個人番号カードを予約状況に応じて、交付準備作業場所から各交付場所へ搬送する業務を行う。

オ 個人番号カード交付窓口業務

交付窓口で、希望する区民に個人番号カードの交付及び交付補助業務を行う。

カ 通知等管理業務

J-LISから区民に送付される個人番号通知書、電子証明書有効期限通知書及び区が送付する個人番号カード交付通知書兼照会書について、不在等により受け取られず区に返戻されたものを管理する。

キ 個人番号カード申請補助業務

個人番号カードの作成を希望する区民の顔写真を撮影し、申請手続きを補助する。

ク 個人番号カード電子証明書更新業務

電子証明書の有効期限が満了を迎える場合に、更新業務を行う。

ケ 個人番号カード広報、普及啓発業務の補助

区で実施する個人番号カードに関する広報、普及啓発業務を補助する。広報、普及啓発活動は、土日祝日に実施される場合もある。

(6) 住居表示等関連業務

ア 窓口での新築届受付業務等

届出の必要書類の確認、住居表示の付定通知書、町名表示板及び住居番号表示版の交付準備、審査終了後に交付する。住民記録システムでの建物名称の登録、各種表示板の在庫管理表の残数の入力。

イ 郵送・電子申請での新築届の受付業務等

届出の必要書類の確認、住居表示の付定通知書、町名表示板及び住居番号表示版の交付準備、審査終了後の返送。住民記録システムでの建物名称の登録。交付終了後、住居表示台帳管理システムでの各種表示板の在庫管理表の残数入力。

ウ 新築届入力業務等

新築届の建物の1階平面図により建物図形等をシステムに入力、届出内容の入力、特別出張所所長宛通知書の送付準備、住居表示台帳副本及び特別出張所所長宛通知書の出力。関係書類の整理等。

エ 建物名称変更受付入力業務等

建物名称の住居表示システムへの入力、特別出張所所長宛通知書の送付準備、出力、書類の整理等。

オ 窓口での住居表示の変更証明書（以下「実施証明書」という。）の交付申請受付業務等

申請書類の確認、実施証明書の交付準備、審査終了後の交付、書類の整理等。

カ 郵送での実施証明書交付申請受付業務等

申請書類の確認、実施申請書類の交付準備、審査終了後の返送処理、書類の整理等。

キ 住居表示電話等問合せ対応業務

各種の問い合わせ対応集を作成、対応集等をもとに対応。

ク 郵便物等仕分け業務

住居表示担当に送付された郵便物、交換便等を分別、收受印を押して指定場所に置く。

ケ 文書のファイリング業務

新築届書類一式、住居表示台帳副本訂正書類の書類整理。

コ 各表示板残枚数確認業務 町名表示板、住居番号表示板以外の表示板について、残枚数を確認、区に報告。

(7) おおたスマート行政ステーション業務

ア 窓口来庁者の案内業務

来庁者への案内及び問合せ等への対応業務、待合スペースの場内整理業務、来庁者への配布物等の補充及び整理等の業務

イ 異動窓口における受付業務

住民異動届申請受付、届出に関連する手続きの案内

ウ 端末機による入出力業務

住民異動届の受付処理入力、上記イに関わる出力及び付合わせ

エ 住民異動届の受付に伴う個人番号カード関連業務

上記イに係る個人番号カードの更新処理の補助

オ 施設内で実施する事業の補助

カ 上記アからオに付帯する業務

(8) 詳細について、別紙の仕様書(案)のとおり。ただし、サービス水準の確保及び向上、効率的・効果的な業務改善の提案に妥当性があり、活用できる場合は、区と協議の上、特記仕様書に追加する。

4 履行期間

(1) 戸籍住民窓口業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、国民の祝日(日曜日を除く)、12月29日から1月3日を除く。なお、産業プラザPi0で行う業務(バックオフィス業務及び電話対応業務)については、上記履行期間から土・日曜日は除くものとする。

(2) 戸籍住民窓口案内業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、国民の祝日(日曜日を除く)、12月29日から1月3日を除く。

(3) 戸籍・住民票等郵送請求業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、土・日曜日、国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

(4) 関連システムの構築及び管理・運用業務

ア 申請書作成支援サイト

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。

イ 戸籍住民窓口予約システム

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。

(5) 個人番号カード交付等関連業務

ア 事務進捗状況等の管理及び予約システムの構築及び管理業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。

イ 問い合わせ・予約受付コールセンター業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

ウ 個人番号カード交付準備作業業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、土・日曜日、国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

エ 個人番号カード等搬送業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、土・日曜日、国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

オ 個人番号カード交付窓口業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、第三土曜日の翌日日曜日、国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

カ 通知等管理業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、第三土曜日の翌日日曜日、国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

キ 個人番号カード申請補助業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、第三土曜日の翌日日曜日、国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

ク 個人番号カード電子証明書更新業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、第三土曜日の翌日日曜日、国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

ケ 個人番号カード広報、普及啓発業務の補助

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、土・日曜日、国民の祝日、12月29日から1月3日を除く。

(6) 住居表示等関連業務

ア 窓口での新築届受付業務等

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

イ 郵送・電子申請での新築届の受付業務等

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

ウ 新築届入力業務等

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

エ 建物名称変更受付入力業務等

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

オ 窓口での住居表示の変更証明書の交付申請受付業務等

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

カ 郵送での実施証明書交付申請受付業務等

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

キ 住居表示電話等問合せ対応業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

ク 郵便物等仕分け業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

ケ 文書のファイリング業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

コ 各表示板残枚数確認業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。平日のみ。

(7) おおたスマート行政ステーション業務

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで。ただし、第三土曜日とその翌日の日曜日、国民の祝日、年末年始(12月29日から1月3日まで)及びシステムメンテナンス日は除く。

5 契約期間内の平日夜間、日曜日の窓口の開設日及び履行時間について

原則、平日夜間の窓口は、月曜日と木曜日の午後7時まで開設し、日曜日は月2回(第2と第4)に午前9時から午後5時まで開設する。原則、土曜日は窓口を開設しない。

ただし、甲が事務の繁忙等により特に必要と認める場合は(仕様書(共通)7の履行期間内に定める繁忙期(日)を含む)、他の平日夜間の午後7時まで、土曜日については、午前9時から午後5時まで窓口を開設することができる。なお、個人番号カード交付等関連業務及びおおたスマート行政ステーション業務については、別紙の仕様書(案)に記載のとおり。

6 履行場所

大田区指定場所(大田区役所本庁舎ほか)

7 業務受託者の選定方法

(1) 公募型プロポーザル方式により選定します。

(2) 審査結果については、令和8年11月上旬に提案者全員に文書で通知します。なお、審査結果についての異議申し立てには一切応じません。

(3) 審査結果により総合点の最も高い者及び次点の者を選定します。

(4) 審査結果は大田区契約担当課に本業務の委託について推薦する事業者を選定するものであり、契約決定は契約担当課において行います。なお、8に掲げる参加要件を喪失した場合は、次点の者と契約します。次点の者が参加要件を喪失した場合は契約しま

せん。

8 参加要件

- (1) 東京都電子自治体共同運営電子調達サービスにおける入札資格が大田区にあること。
- (2) 地方自治法施行令第 167 条の 4 第 1 項の規定により、大田区における一般競争入札等の参加を制限されていないこと。
- (3) 法人税、法人事業税、消費税、地方消費税、所得税、個人事業税、特別区民税等を滞納していないこと。
- (4) 会社更生法、民事再生法により更生または再生手続開始がなされている者でないこと。
- (5) このプロポーザル方式実施の告示の日から契約締結の日までのいずれの日においても、大田区競争入札参加資格者指名停止措置要綱の規定に基づく指名停止等期間中でないこと。
- (6) 大田区契約関係暴力団等排除措置要綱に基づく排除期間中でないこと。
- (7) 共同事業体で参加する場合は、同時に複数の共同事業体の構成団体に属していないこと。ただし、代表となる者及び共同事業体を構成する者の変更は原則として認めない。
- (8) 単独で参加した者は、共同事業体で申請する場合の構成団体に属していないこと。
- (9) 業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に再委託しないこと。
- (10) 個人情報適切に管理する体制を有すること。単独事業者及び共同事業体を構成する全ての事業者は、プライバシーマークの付与を受けていること又は ISO/IEC27001 に基づく認証を取得していること。

9 欠格事由

プロポーザルに参加する事業者が、次の要件に該当した場合には、当該選定委員会において審査の対象から除外します。

- (1) 参加資格を満たさなくなった場合
- (2) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (3) 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合
- (4) その他不正行為があった場合

10 質問及び回答

募集内容に関して、不明な項目がある場合は、質問票（第 2 号様式）により、質問を受け付けます。

(1) 受付期間

令和 8 年 9 月 8 日（火）から令和 8 年 9 月 14 日（月）までとします。

(2) 受付方法

受付は、電子メールのみとします。（質問票（第 2 号様式）は、Word 形式で添付の上で提出して下さい。）

(3) 提出先

大田区役所 区民部戸籍住民課管理係

E-mail madogutip2026@city.ota.tokyo.jp (質問受付専用)

(4) 回答方法

質問に対する回答は、できる限り速やかに、一括して電子メールで回答します。個別の回答はしません。なお、提案内容に関わる質問については回答しません。

11 提出書類等

(1) 提出書類

ア 参加希望申出書 (第1号様式)

イ 提案書 (第3号様式)

別紙1「提案書記載項目について」に基づき、上記1の「委託業務」について提案してください。書式は原則A4サイズとし、表記形式は自由とします。

ウ 会社概要 (第4号様式) ※共同事業体で参加する場合は構成団体ごとに作成してください。

エ 共同事業体協定書兼委任状 (第4号の2様式) ※共同事業体で参加する場合

オ 経費見積

「経費見積」については、積算資料と併せて提出してください。

(2) 提出日等

ア 提出日

令和8年10月2日(金)午前9時から令和8年10月6日(火)午後5時まで

イ 提出部数

正本1部(社印及び代表社印を押印したもの)、副本10部(1部ごとに、フラットファイルに閉じてください)

提出する副本は、法人を特定できる情報(法人名、代表者名、法人ロゴ等)を必ず消去してください。(写真等を添付する場合も同様)

ウ 提出方法

大田区役所 区民部戸籍住民課管理係まで持参すること(受付時間は午前9時から午後5時まで)。

(3) 書類作成にあたっての注意

ア 提案は、1社1案とします。

イ 書類提出後の内容変更、差し替えは不可とします。

ウ 書類提出後に提案を辞退する場合は、辞退届(第5号様式)を提出すること。

12 第1次審査

区は提案者から提出された書類を受領後、資格審査及び財務状況、提案書の内容について第1次審査を行います。第1次審査の結果により、第1次審査通過者を対象にプレゼ

ンテーション及びヒアリングを実施します。

(1) 第1次審査実施日

令和8年10月14日(水)

(2) 審査結果

第1次審査通過者のみでなく、全ての提案者に文書で通知します。

13 第2次審査

第1次審査通過者は、プレゼンテーションの実施及びヒアリング等による第2次審査を受けていただきます。

(1) 実施日時

令和8年10月23日(金)

(2) 実施場所

大田区蒲田五丁目13番14号

大田区役所 本庁舎

(3) 提案説明

プレゼンテーションの持ち時間はそれぞれ25分とし、その後、ヒアリングを15分程度予定しています。説明者は、1提案者につき3名を限度として出席していただきます。ただし、共同事業体については、各構成団体から少なくとも1名ずつ出席していただきます。区では、プロジェクター、スクリーン等は用意しますが、提案者による持ち込みも可とします。他の備品は、必要に応じてご用意願います。使用する場合は、作成したCD-ROMを持参してください(USBメモリーは不可)。

14 審査方法

(1) 業務受託者の選定は、別に定める「戸籍住民窓口・郵送請求、個人番号カード交付及び住居表示等業務委託事業者選定委員会設置要綱」に定める選定委員会が行います。

(2) 業務提案における評価の主な項目は次のとおり。

提案項目	評価項目	評価指標
会社概要	企業体力	組織体制、資本規模、業務範囲から判断して信頼性はあるか
業務実績	実績及びその活用	戸籍住民窓口業務、戸籍住民窓口案内員業務、戸籍・住民票等郵送請求業務及び電話対応業務、個人番号カード交付等関連業務、住居表示関連業務の受託実績はどの程度か
業務改善提案	業務効率化への取り組み	サービス水準の確保及び向上、効率的・効果的な業務改善の提案に妥当性があり、活用で

		きるか
配置予定の業務従事者の経歴、経験、身分、人員配置計画	人材確保	各業務の一体的な管理運営体制と統括責任者及び責任者の配置、従事者のスキル及び勤務シフトの調整は適切か
指導研修体制等	人員体制	従事者の質が確保できるような採用方針、研修体制を保持しているか
危機管理体制	危機管理	従事場所でのトラブル対応、災害、システムダウンなど受託事業者として発生時の対応体制は適切か
個人情報保護	個人情報保護	個人情報保護及び特定個人情報保護について、十分な配慮があり、社内規定等が整備されているか
その他	業務水準の維持	次期契約で他事業者が本業務を受託した場合の業務引継ぎ方法がサービスレベルを維持するに足りるものとなっているか
経費見積	経費負担	他業務の委託経費との比較や人員配置体制等から判断して適正な価格であるか

15 審査結果の通知

選定委員会の審査結果については、令和8年11月上旬に大田区ホームページへ掲載し、プレゼンテーション及びヒアリング実施者全員に文書で通知します。

16 その他の留意事項

- (1) 提出書類については返却しません。また、大田区との契約後においては契約事業者の競争上の利益・地位を侵す恐れのある場合を除き、大田区情報公開条例に基づく開示請求の対象とします。
- (2) 提案書の作成及び提出に係る費用は全て応募者の負担とします。
- (3) 業務の履行にあたり、業務の全部若しくは主要な部分を一括して第三者に委託することはできません。
- (4) 選定経過の透明性を確保するため、必要な限度で選考結果を事後に公表することがあります。
- (5) 本委託業務の予算が議決された場合に、区の契約担当課に業者推薦をすることとなります。予算が確保されない場合、その他状況の変化があった場合には契約締結できないことがあります。
- (6) 本件は大田区公契約条例の適用案件となります。適用案件は定められた労働報酬下限額以上の賃金を支払う必要があります。今回の見積もりについて確認されたい場合は、

暫定的な労働報酬下限額を個別にご案内いたしますので、担当課までお問い合わせください。

問合せ先	大田区区民部戸籍住民課管理係
	担当 榊原・永田
	〒144-8621 大田区蒲田5丁目13番14号
	大田区役所8階北側11番
	電話 03-5744-1182
	FAX 03-5744-1509