

## 要求水準書

### 1 件名

令和８年度「行政手続き通知のデジタル化推進のためのガイドラインの検討」に関する調査研究等支援業務委託

### 2 履行期間

令和８年４月１日から令和９年３月３１日まで

### 3 履行場所

委託者が指定する場所

### 4 委託の目的

現在、行政手続きのオンライン化に各区が積極的に取り組んでいる。行政手続きの入り口については区民の利便性が高まっているが、行政手続きの出口にあたる通知については、紙による郵送が主となっているため、受取りまでに時間を要するなど、デジタルの恩恵を受けることができていない。そのため、更なる区民の利便性や満足度の向上に向けて、通知のデジタル化が求められる。

本研究は、行政手続きに伴う通知のデジタル化を推進するため、デジタル化する際の課題やリスクへの対応策を整理し、各区が円滑に通知のデジタル化を進められるようガイドラインの作成に向けて考察するものである。

受託者は、研究会の円滑な進行のために必要な支援全般を行うとともに、専門的な知見のみならず実務的な視点も踏まえ、研究活動に必要なデータの収集及び分析の提案を行うこと。

### 5 研究会体制

#### ○ リーダー

墨田区企画経営室政策担当課長 楠 幸輔

#### ○ 研究員

墨田区（提案区※）、中央区、新宿区、江東区、品川区、中野区、豊島区、葛飾区の各職員

※ 提案区とは、本調査研究の実施を提案した区のこと。

#### ○ 調査研究支援

自治体行政と、行政法関連の法的知識に通じたコンサルティング会社

#### ○ 事務局

特別区長会調査研究機構事務局職員

## 6 調査研究に関する委託業務の内容

### (1) 処分通知等のデジタル化に関する法令等の整理とデジタル化が可能な業務の検討

研究会は、研究会が指定する3業務(住民向けの手当関係業務、法人向けの許認可関係業務等)について、処分通知等の発出が必要な行政手続きを把握し、デジタル化にあたり、法的根拠がどこにあり、また関係法令にはどのような規定がされているかを整理し、デジタル化による運用が可能か分析する。

受託者は、研究会が指定する3業務について、以下の要件を調査及び整理したうえで、分かりやすくまとめ、研究会に提示すること。

#### ア 法的要件

- a 処分通知等のオンライン化に関する法令や根拠規定の整理
- b デジタル化可否の法的判断基準の明確化

#### イ 信頼性の確保に関する要件

- a 発信元の証明方法と技術的手段
- b 完全性、機密性、可用性、真正性等の担保方策
- c 申請等に基づかない場合(職権による処分等)の留意事項
- d 到達時期の考え方と到達の確認方法

#### ウ 技術的な要件

- a 利用することができる電子署名の種類と法的根拠
- b 各電子署名方式の適用可能性と制約事項

#### エ 実現方式に関する要件

- a 処分通知等をオンライン化する際に採用できる具体的な機能
- b システム構成とセキュリティ要件

#### オ 対象事務に係る運用要件

- a 訴訟対応を含めた想定されるリスクの洗い出しと対応策
- b 電子署名を省略できるケースの判定基準
- c 受信者への同意手法と同意取得プロセス

### (2) 処分通知等のデジタル化の先進自治体調査

研究会は、先進的な取組を行っている自治体にヒアリング調査を行う。

受託者は、研究会の議論を踏まえ、ヒアリング候補先の選定、ヒアリング内容の設計及び調査結果の集計・分析を行うこと。ヒアリング調査先及び調査項目については、設計段階において、調査の趣旨を踏まえ、研究会に提案し、研究会で議論の上、決定する。

ヒアリング調査先への依頼は研究会名とするが、受託者は、日程調整、調査同行、視察の記録、議事録作成、ヒアリング調査・分析(先進自治体がどのように整理し、方針を定めて取り組んでいるか)をし、研究会に提示すること。また、研究員がヒアリングへの同席を希望する場合は、対応すること。オンライン会議

システム(Zoom 等)を使用した会議を実施する場合には、その運営を行うこと。ヒアリング調査に伴う旅費について、受託者は、自らの旅費を負担すること。また、被調査者等からの問い合わせに対し、迅速かつ誠実に対応すること。研究会において十分な議論ができるようにするほか、調査結果は、報告書への掲載を前提に分かりやすくまとめること。

#### ア 先進自治体ヒアリング

先進自治体 3～5 か所程度

### (3) 特別区において処分通知等のデジタル化を進めるにあたっての課題整理と対応策の検討

研究会は、(1)(2)の調査結果を踏まえ、特別区においてデジタル化を導入するにあたっての課題、導入後運用していく上での課題(真正性の担保、到達確認の方法、なりすまし防止策など)、デジタル化を実施することで想定される訴訟等(不服申立を含む)のリスクを整理し、それらの課題に対して、どのような技術や運用(条例に定めが必要な場合の規定内容も含め)であれば対処可能か調査・分析をし、リスクと利便性のバランスを検討する。

受託者は、上記の内容について整理したうえで、分かりやすくまとめ、研究会に提示すること。

### (4) 特別区における処分通知等のデジタル化のための自治体向けガイドラインの作成支援

上記(1)から(3)までの調査検討結果を踏まえ、研究会は、特別区における処分通知等のデジタル化のための自治体向けガイドラインの作成について考察する。

受託者は、上記(1)から(3)までの調査結果から導き出された課題等の整理及びデジタル化のあり方について整理・分析を行い、自治体向けガイドライン案を作成し研究会へ提示すること。

#### 【調査結果等に関する留意事項（共通）】

- ※ 7(3)のとおり、インターネット上で公開を前提としたアンケート調査等を行う際は、依頼時に説明すること。
- ※ 複数の項番にわたり同一の自治体へのヒアリングを行う際には、ヒアリングが重複しないよう、項目を整理し効率的に行うこと。
- ※ ヒアリングは、対面・リモートなど最適な手法により行うとともに、ヒアリングへの参加を希望する研究員へも、適宜、日時等を案内すること。
- ※ 提案区、研究員および事務局にデータを提供する場合は、個人情報が含まれない形で提供すること。

※ 各調査結果は、都度、研究会へ報告するとともに、後日、調査研究報告書に掲載されることや、当機構の主催する報告会に提示することも意識し、分かりやすい記述に努めること。

## 7 研究会運営等に関する委託業務の内容

### (1) 研究会開催にかかる業務

#### ア 研究会への出席（月1回程度）

- a 研究会には毎回出席をすること。研究会の開催場所は東京区政会館内の会議室とする。ただし、必要に応じて別途協議のうえ会場を設定する。
- b 対面での研究会等が不可能又は回避せざるを得ない場合や、遠方からの研究参加に際し、Web（オンライン）を活用したりリモート開催を実施することがある。受託者は、Web 会議システム（Zoom、Teams 等）による開催に備え、ホストとしての接続時間の制約のないアプリケーションソフトライセンスの取得、機器・環境等の準備ができるようにすること。
- c 研究会時に研究員等から出された意見に対し、受託者が保有する知識や情報を提供し、併せて、調査研究への反映を行うこと。

#### イ 研究会資料作成

- a 研究会にて使用する資料を作成の上、必要部数を印刷し、研究会当日に説明を行うこと。
- b 説明する資料は、報告書への掲載を前提として分かりやすい記述で作成すること。
- c 作成した資料については、事務局が指定する日までに事務局に送付し、内容確認を行うこと。
- d 研究会で提示した資料は、研究会における議論や研究会後の宿題の意見を踏まえ、随時修正すること。

#### ウ 議事概要の作成

研究会終了後、研究会で出された意見、決定事項等について、速やかに議事概要を作成し、研究会及び事務局の確認を取ること。

#### エ 事務局との事前打合せ

次回の研究会の資料や、研究会に向けて行う作業等の確認のため、事務局と事前打合せを行うこと。併せて、調査研究の進捗や品質に影響を与える課題やリスクの状況についても報告すること。その他、進捗状況に応じて、適宜打合せを行うこと。

事務局との打合せは、上記アbと同様に Web 会議システムにより行うことができるものとし、受託者においてその準備を行うこと。

また、打ち合わせ内容については、必要に応じて記録を作成すること。

## (2) 報告書等の作成

### ア 報告書骨子案及び報告書案の作成

研究会の議論を踏まえ、報告書骨子案及び報告書案を作成すること。  
また、修正意見を反映させ、報告書の形式にまとめること。

#### 【報告書のフォーマット】

- ・ MS-Word、A4 版、本編及び資料編 200 ページ程度
- ・ フルカラー印刷
- ・ フォントは 12 ポイント、BIZ UD 明朝 Medium
- ・ その他、フォーマットの詳細については、別途委託者から提示する。

### イ 報告書の校正

委託者が別途発注する報告書の印刷請負業者に報告書の原稿を入稿後は、委託者が提示する校正完了の期間まで、必要な対応を行うこと。

### ウ 報告書概要版及び報告書のポイントの作成（データのみ）

- ・ 報告書概要版：MS-PowerPoint 等で作成した 20 ページ程度
- ・ 報告書のポイント：MS-Word 400 字程度

### エ その他

仕様の詳細については、別途委託者より提示する。

## (3) 調査データ資料の作成

調査研究活動で得られたアンケート結果等のローデータから、個人情報及び回答者が特定される情報を削除する等して、インターネット上での公開を前提に整えた調査データ資料を MS-Excel で作成すること。

同調査データ資料のローデータ及び内容については、別途委託者から指示する。

## (4) 研究報告会支援

研究会は、令和 9 年度に研究報告会を実施する。

受託者は、必要に応じ、研究報告会の準備支援などを適宜行うこと。

## 8 人員体制

### (1) 受託者は、本業務を主として行う担当者を 1 名手配すること。

担当者は、本研究領域への知見を有し、調査研究業務と同種又は類似する業務の担当実績がある経験年数（複数社、フリーでの経験も合算可能。以下同じ。）3 年以上の正社員（労働契約の期間の定めがなく、フルタイム、直接雇用の従業員をいう。以下同じ。）を充てることとし、委託者との十分な意思疎通を図るものとする。

### (2) 受託者は、本業務に係るすべてを管理する管理監督者を 1 名手配する

こと。

管理監督者は、調査研究業務と同種又は類似する業務の担当実績及び統括実績がある経験年数 10 年以上の正社員を充てることとし、担当者に委託者の意図を明確に伝えることができる者とする。なお、上記 7 (1)に定める研究会及び事前打合せへの参加は要しない。

- (3) 受託者は、担当者を補佐する副担当者を 1 名以上手配すること。

副担当者は、正社員もしくは非常勤社員（週の勤務時間が 20 時間以上、2 ヶ月を超えて働く予定がある直接雇用の従業員をいう。）を充てること。

- (4) 受託者の担当者及び副担当者について、委託者との連携・協力又は業務遂行能力に支障があると判断された場合には、受託者の管理監督者は早急に担当者の変更等の対応策を講じること。

## 9 手続き書類の提出

受託者は、本業務に必要な以下の書類を提出すること。

- (1) 着手時 実施計画書（業務予定表、従事者名簿等） 1 部
- (2) 随時 委託者が指定する書類 部数適宜
- (3) 完了時 完了届、納品書、請求書、その他委託者が指定する書類  
（報告書原稿、研究会資料、調査データ資料等を ROM 等メディアに保存して納品）  
各 1 部

## 10 スケジュールイメージ

※進捗状況により、変更する場合がある。

月	研究会	対応番号
4月	第1回研究会 キックオフ ・研究目的及び概要の確認 ・年間スケジュールの確認 ・自治体向けガイドラインの方向性の検討 ・処分通知等のデジタル化に関する法令等の整理とデジタル化が可能な業務の検討 ・調査対象3業務の検討、決定	6(4) 6(1) 6(1)
5月	第2回研究会 ・処分通知等のデジタル化に関する法令等の整理とデジタル化が可能な業務の検討 ・処分通知等のデジタル化の先進自治体の取組に関するヒアリング調査(調査先、ヒアリング項目等検討)	6(1) 6(2)

6月	第3回研究会 ・処分通知等のデジタル化の先進自治体の取組に関するヒアリング調査(調査実施) ・処分通知等のデジタル化を進めるにあたっての課題整理と運用方法等の検討	6(2) 6(3)
7月	第4回研究会 ・処分通知等のデジタル化の先進自治体の取組に関するヒアリング調査(調査実施) ・処分通知等のデジタル化を進めるにあたっての課題整理と運用方法等の検討	6(2) 6(3)
8月	第5回研究会 ・ヒアリング調査結果の報告 ・処分通知等のデジタル化を進めるにあたっての課題整理と運用方法等の検討	6(2) 6(3)
9月	第6回研究会 ・処分通知等のデジタル化を進めるにあたっての課題整理と運用方法等の検討 ・自治体向けガイドラインの内容の検討	6(3) 6(4)
10月	第7回研究会 ・自治体向けガイドライン骨子の検討 ・報告書骨子案作成	6(4) 7(2)
11月	第8回研究会 ・自治体向けガイドライン案の検討 ・報告書素案検討	6(4) 7(2)
12月	第9回研究会 ・自治体向けガイドライン完成 ・報告書案検討 ・報告書入稿	6(4) 7(2)
1月	・報告書校正、概要版(ポイントを含む)検討	7(2)
2月	・報告会準備	7(2)
3月	・報告書・概要版完成 ・区長会報告、報告会準備	7(2)

## 1 1 個人情報等の取扱

### (1) 基本的事項

受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する

法律(平成15年法律第57号)及び公益財団法人特別区協議会個人情報保護規程(令和5年規程第4号)を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(2) 秘密保持等の義務

ア 受託者は、この契約により受託した事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

イ 受託者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、アの義務を遵守させなければならない。

(3) 目的外利用等の禁止

ア 受託者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を委託された事務以外の用途に利用してはならない。

イ 受託者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(4) 再委託

ア 受託者は、受託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。やむを得ず受託業務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ委託者に通知し、承諾を得なければならない。

イ 受託者は、この契約により受託した事務についてアの規定により第三者に再委託する場合は、この契約により求められる安全管理措置と同等の措置を講ずることができる事業者を再委託先とし、この契約と同等の安全管理措置を義務付ける再委託契約を結ばなければならない。また、受託者は再委託先に対して適切な監督を行い、委託者の求めに応じて、その状況を報告しなければならない。

ウ ア、イの規定は、再委託先が受託者の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)である場合も同様とする。

(5) 複写、複製等の禁止

ア 受託者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を委託者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

イ 受託者は、この契約により受託した事務の範囲を越えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(6) 個人情報の安全管理措置

受託者は、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の安全な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(7) 事故発生時等における報告及び対応の義務

受託者は、個人情報の漏えいその他の個人情報の保護に関する事故が



生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに委託者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって委託者に報告しなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。また、受託者は、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合は、検査、監査等の実地調査に対応しなければならない。

(8) 監査・検査への協力等

ア 委託者は、受託者がこの契約により受託した事務の処理に伴う個人情報取扱いについて、必要な措置を講じていることを確認するため、受託者に報告を求めるものとする。

イ 委託者は、受託者に通知し、個人情報の管理状況について監査・検査を実施することができる。再委託先についても同様とする。

(9) 返却及び廃棄の義務

ア 受託者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに委託者に返却しなければならない。

イ アの規定にかかわらず、受託者は、当該個人情報を委託者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう、電磁的記録媒体の物理的な破壊、消去、溶解、裁断その他当該個人情報を判読不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

(10) 契約内容の遵守状況についての報告

受託者は、常に善良なる管理者の注意を持って業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上、委託者に適宜報告するものとする。

(11) 契約の解除、公表措置及び損害賠償義務

ア 委託者は、受託者が個人情報等取扱いに関する義務に違反し、又は義務を怠った場合は、この契約を解除することができる。

イ アの場合において、委託者は、その事実を公表することができる。

ウ アの場合において、委託者が損害を受けたときは、受託者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も同様とする。

(12) その他

受託者は、公益財団法人特別区協議会個人情報の管理に関する細則（令和6年7月23日常務理事決定）第30条第3項により定められた誓約書及び公益財団法人特別区協議会個人情報の取扱いに係る委託業務の検査等取扱要領（令和6年7月23日総務部長決定）により定められた各種報告書等を提出するものとする。

## 12 法令遵守及び注意事項

(1) 受託者は、本業務の履行において、各種法令を遵守しなければならない

い。

- (2) 本業務において使用する著作権、商標権、特許権等の知的財産権（以下「著作権等」という。）については、その権利を侵害しないよう、使用権を取得するなど適正な手続きを行うこと。

本業務においてデジタルデータを使用する場合は、著作権等が侵害される違法なコピー又はアップロードとならないよう、十分な対策を講じること。

- (3) 受託者の故意又は過失により委託者又は第三者に損害を与えた場合、受託者は、委託者の責めに帰すべき事由によるものを除き、その責任及び賠償等の費用を負うものとする。

また、受託者の責任及び賠償等の費用負担は、本契約期間中はもとより契約期間満了後又は契約解除後も同様に発生するものとする。

なお、第三者との紛争が発生した場合、受託者の責任により交渉を行い、紛争解決に向けて誠意をもって対応すること。

- (4) 本業務において作成した成果物について、デジタルデータをWebなどに掲載する場合は、委託者の指定する期間を超えて掲載されないよう十分に注意すること。（履歴の削除の確認を含む。）
- (5) 本業務のために得た資料、データ等については、本業務の目的以外に使用してはならない。また、委託者の許可を得ないで複製・転写することを禁止し、第三者に公開、提供してはならない。
- (6) 上記以外の本業務で知り得た情報についても、本業務の遂行に限り使用し、それ以外の目的での使用及び第三者へ提供してはならない。ただし、委託者の了解を得た上で関係者に情報提供する場合は、この限りでない。

### 13 その他

- (1) 災害、感染症等により当初計画の継続が困難であると想定される事態が生じた場合には、研究計画等の内容を変更することができるものとし、必要な対応をすること。
- (2) 委託者が貸与した資料等は、業務終了後に返還すること。
- (3) 報告書等の成果物は、委託者の所管とする。また、委託者の承認を得ずに、公表、貸与、使用等をしてはならない。
- (4) 調査研究結果、研究会音声データ等、本業務を通じて得られた情報を生成AIに入力することは原則として認めない。

ただし、外部サーバーに情報を送らず、社内サーバーやPC単体のみで活用するローカルAIの活用については、受託者が委託者に機能や安全性等について説明し、承諾を得た場合に限り情報の入力と活用を認める。  
なおローカルAIで作成された資料を受託者の担当者と副担当者が確認

し、必要な加除修正を行うことが使用の条件である。

- (5) 本書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた事項については、委託者と受託者が協議のうえ、決定する。