戸籍・住民票異動入力及び証明発行等窓口業務委託仕様書

１　目的

本業務は、日進市（以下「甲」という。）市民課の窓口における各種証明発行、戸籍・住民異動等データ入力及び窓口案内等に関する業務を委託することにより、業務知識を持った者の安定的な確保と、民間事業者が有する効率的な運営手法、顧客対応スキルなどのノウハウを活用し、当該業務の市民サービスの質の向上、スマート窓口導入による新たな市民サービス体制の構築及び効率的な業務運営を図ることを目的とする。

２　業務内容

受託事業者（以下「乙」という。）に委託する業務は以下のとおりとする。詳細は別紙１のとおり。

（１）戸籍・住民異動・印鑑登録に関するシステム入出力業務
（２）総合案内窓口業務
（３）市民課証明発行等窓口業務
（４）市役所閉庁日における市民課証明発行業務
（５）市役所閉庁日における日直業務

３　業務規模

令和６年度の処理件数実績は別紙２のとおり

４　実施期間

（１）契約予定日
　　令和７月８月下旬
（２）業務準備期間
　　契約日から令和７年１０月３１日まで
（３）業務開始日
　　令和７年１１月１日
（４）業務終了日
　　令和１０年１０月３１日

５　実施時間

（１）本業務の実施時間は、原則として市役所の開庁時間とする。
（２）市役所閉庁日における証明発行業務については、「日進市の休日を定める条例」（平成元年日進市条例第２４号）第１条１号及び２号で規定する日の午前８時３０分から午後５時１５分までとする。

（３）実施時間は上記（１）～（２）のとおりであるが、窓口開庁時間内に発生した届出・請求等の処理については、処理が完了するまで業務を遂行しなければならない。また、開庁にあたっての準備、窓口終了後の片づけ、金銭処理、書類作成等についても、業務範囲に含むものとする。なお、この場合の経費については全て委託費の中に含むものとする。

（４）年度末から年度初めにかけて、土曜日・日曜日の４日間程度の期間において、市民課窓口を開業することから、甲と事業者の協議により各日数名の勤務を要することがある。この費用については、甲が負担するものとする。

（５）繁忙期等、平日時間外において、市民課窓口を延長する場合、甲と乙の協議により各日数名の勤務を要することがある。この費用については、甲が負担するものとする。

６　実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

日進市役所本庁舎１階市民課（市民課及び総合案内窓口、記載台等周辺フロア含む）の甲が指定する場所

休日証明発行等業務については本庁舎１階宿直室

７　本事業に求められる履行水準

甲は委託業務の実施状況及び個人情報の保護管理状況について、仕様書等に明示した履行すべき水準（以下「履行水準」という。）に達しているか確認するものとする。

（１）本業務における履行水準は、次のとおりとする。

履行水準	
適切な人員体制	・各業務につき別紙３の基準を満たすのに必要な人員・体制が確保されているか。
責任体制の確立	・従事者への管理監督体制・責任体制が確保されているか。
マネジメント	・業務改善のため課題を的確に把握・分析し、それに対する対応策を講じているか。 ・甲と円滑に連絡調整は行われているか。
人材育成	・従事者への十分な研修等、情報提供が行われているか。 ・市職員へ直接エスカレーションが行われていないか。 ・従事者の働き甲斐を高める工夫はある

	か。 ・従事者の満足度は高いか。
危機管理体制	・事故の未然防止の取り組みが行われているか。 ・事故はあったか。あった場合その対応は適切であったか。 ・事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか。 ・従事者への教育・訓練が行われているか。
個人情報保護・情報セキュリティ・法令遵守体制	・守秘義務、個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守に対する対応がおこなわれているか。
市民サービス	・親切かつ迅速な対応がおこなわれているか。 ・公平なサービス提供及び応対が行われているか。 ・身だしなみや言葉使いが適切であるか。
業務の実施状況	・各業務が遅滞なく適切に行われているか。 ・来庁者の利便性向上に向けた取り組みが行われているか。 ・来庁者のクレームや要望に対する対処は適正に行われているか。 ・各種マニュアルに従い適正に業務執行されているか。 ・混雑時には、スムーズに窓口へ案内するなど、適切な対応が行われているか。

（２）履行水準の評価

甲は、評価項目毎に４段階評価を行い、それに基づき項目単位の評価と業務全体での総合評価を行う。評価周期は年次とする。

優・・・優れている（サービス水準の向上、制度・しくみ・体制が確立、かつ実行されており履行状況が大変優れている）

良・・・問題がない（サービス水準の維持、仕様書どおり適切に履行されている）

可・・・概ね問題がない（サービス水準の維持、一部履行状況に不備等がある）

不可・・改善を要する（サービス水準の低下、業務に大きな影響を与える課題がある）

（３）履行水準の確保

本業務を行う上で、乙は履行水準を満たすための業務体制を構築しなければならない。

（４）履行水準が基準を下回った場合の対応

甲は、履行水準の評価単位で「不可」がある場合、その他必要がある場合には、事業者に対し、原因の分析や改善措置を行うように勧告することができる。

（５）改善への取り組み

事業者は、勧告を受けた場合は直ちに書面にて甲に報告し（様式は任意）、甲の承認次第改善措置を講ずるものとする。なお、改善等の措置に必要な費用は事業者が負担する。

（６）その他

甲は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、随時履行確認を行うことができる。

８　実施体制及び人員配置について

（１）実施体制

乙は、本業務を円滑に実施するため、業務に必要な知識及び技能を有するとともに地方自治法（昭和２２年法律第６７号）、戸籍法（昭和２２年法律第２２４号）、住民基本台帳法（昭和４２年法律第８１号）、日進市印鑑条例（昭和６２年条例１９号）及び関係法令等の趣旨並びに業務の重要性を十分理解し、円滑に業務を行える者（「業務責任者」及び「業務従事者」）を業務に従事させる。

ア　「業務責任者」とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、甲との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

「業務従事者」とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

イ　業務責任者は、第２項に掲げる業務の実務経験者でなければならない。

ウ　業務責任者の事故あるとき又は欠けた時に備え、あらかじめその職務を代行する者（以下「副業務責任者」）を置くこと。

エ　業務責任者及び業務従事者は、原則として乙において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに甲に報告し、対策を施すこと。乙は、業務実施に係る業務従事者の配置体制について、業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えること。

オ　乙は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。業務従事者の配置に当たっては、乙の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

カ　業務責任者は以下の（ア）から（キ）に掲げる業務を実施すること。

（ア）甲との連絡調整
（イ）各種報告書の提出
（ウ）業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置
（エ）業務従事者に対する指揮・監督
（オ）業務従事者に対する指導及び教育
（カ）業務の改善及び改善策の提示
（キ）トラブル発生時における対応、報告

キ　業務責任者は甲との情報共有について月次の定例打合せ、随時の打合せを開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する甲からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

ク　業務責任者及び業務従事者は、業務に適した服装、乙が用意した名札を着用するとともに、執務スペースに入るときは社員証等の身分証明書を携帯すること。

ケ　業務責任者または業務従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

コ　乙は次の（ア）から（カ）に掲げる報告書等を作成し、甲に提出すること。
（ア）業務計画書（契約締結後）
（イ）業務手順書類（マニュアル等）（契約締結後及び業務手順を見直したとき）
（ウ）人員の配置を明らかにした書類（契約締結後及び毎月、人員配置に異動等が生じたとき）
（エ）業務責任者の業務履歴書及び従事者名簿（契約締結後及び人員配置に異動等が生じたとき）
（オ）業務報告書（日次・月次・年次・随時）
（カ）研修実施報告書（事前研修、定例研修等）

（２）従事者及び人員配置上の留意事項

乙は、別紙２の「処理件数実績」を参考に、仕様書の２及び別紙１の該当業務単位で切り分けるのではなく、各業務間で一体的な運用（多能工的）を行う等、効果的で効率的な配置人員を設定すること。

・ 配置人員は、発注者と協議のうえ、月、時間帯、曜日等で業務ごとの配置人員を変動させるなどの柔軟な運用ができるものとする。
・ 繁忙期や休日明けの業務日については従事者の業務習熟度を勘案し、十分な体制を構築すること。
・ １２月から５月の開庁日の一部において発注者と協議のうえ、繁忙対策を講じること。

９　乙の責務

（１）守秘義務及び個人情報の取り扱い

ア　乙は、本業務の実施にあたり、「個人情報の保護に関する法律」（平成１５年法律第

５７号）及び関係法令を遵守すること。

イ　乙は、以下のいずれかの認証を事業開始時までに取得していること。

（ア）プライバシーマーク

（イ）SMS 若しくはこれと同等のセキュリティマネジメントシステム

ウ　乙は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取り扱いは本業務が終了した後においても同様とする。

エ　乙は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに甲へ提出すること。なお、業務開始後に業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合は、その都度速やかに上記誓約書の写しを甲へ提出すること。

（２）個人情報を記録した文書等の取り扱い

ア　乙は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届出、通知書等（以下「届出書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ　乙は、業務仕様書等に定める場合を除き、届出書等の全部または一部の複写複製等を行ってはならない。

ウ　乙は、本業務終了後または、甲が求めたときは、本業務において入手しまたは作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を返還しなければならない。

（３）情報機器等の持ち込み制限

乙は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、ＰＣ、タブレットＰＣ、及びプリンター等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（ＵＳＢメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が乙の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、事前に甲の許可を得ることとする。

（４）事故発生時の対応

乙は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届出書等について、漏えい、紛失、目的外の使用または収集、毀損等を発見したときは、直ちに甲にその内容を報告し、具体的な対応について甲と協議するものとする。当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合は、当該措置後直ちに甲に漏えい等の内容及び処理について報告し、対応を協議するものとする。

１０　使用することができる設備・機器等

（１）乙が使用することができる主な設備、機器は以下のとおりとする。乙は、業務の遂行に必要な範囲において、無償で使用できるものとする。

設備・機器等	備考
窓口カウンター（総合案内・市民課・宿直室）	総合案内と市民課カウンターは連続している。
届出等の記載台	市民課カウンター前に設置
住民基本台帳のシステム端末	㈱インテック社製「シビオン」
戸籍のシステム端末	富士フイルムシステムサービス㈱社製「戸籍総合システム・ブックレス」
証明書発行用プリンター	
電話機	
レジスター（市民課・宿直室）	
金庫	
コピー機	
事務用机・椅子	
番号札発券機・番号表示呼出機・呼出表示モニター	
庁内ネットワークのシステム端末	

※上記以外に必要となる備品、数量については、協議を行い決定する。

※各備品は、市職員も使用する場合がある。

※住民基本台帳及び戸籍のシステムはシステム標準化に伴い同等性能を別システムとなる場合がある。

（２）乙が使用できる物品は以下のとおりとする。乙は、業務の遂行に必要な範囲において、無償で使用できるものとする。

ア　証明書用の偽造防止用紙

イ　証明書等の申請用紙

ウ　コピー用紙

エ　その他業務に必要な消耗事務用品、

※甲が指定する物品以外で、従事者の業務管理などで、乙が独自に使用する物品については、乙の負担とする。

１１　従事者に対する研修

乙は、従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（関係法令、機器等の操作、服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

また、スマート窓口の対応をする者について、最低でも１名はデジタル推進委員の募集に応募し、任命を受けること。

１２　成果帰属

（１）業務の履行により作成された成果物（出力された帳票、乙及び従事者が実施期間内に作成または取得した作業手順、作業方法に関する資料等を含む。）は甲に帰属する。

（２）前号に掲げた成果物について、乙は実施期間が満了するまでの間に甲または甲が指定する第三者にその全てを引き継ぐものとする。そのための費用は乙が負担するものとする。

１３　引継ぎ

（１）現行の事業者からの引継ぎ

本業務を新たに実施することとなった事業者は、本業務の開始日までに、現行の事業者から業務の引継ぎを受けることとする。甲は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。なお、業務開始までの期間（準備・引継期間）に係る一切の費用は、事業者の負担とする。

（２）本業務終了の際に民間事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

本業務の終了に伴い事業者が変更となる場合には、事業者は当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により次回の事業者に対し引継ぎを行うこと。甲は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回の事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

１４　緊急時の対応

（１）業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、甲と協議のうえ業務開始前に内容についての承諾を受けること。

（２）緊急を要する場合は、乙は責任を持って対処するとともに、遅滞なく甲へ報告する等、必要な措置を講じること。

１５　制度改正、機構改革等に伴う仕様変更

委託業務内の内容において、制度改正や取り扱い方法などの変更（住民基本台帳法等の関係規定の改正や本市制度の見直し等による取り扱いの変更、業務システムの導入等）や機構改革等により、仕様等の変更が生じる場合は、双方協議のうえ、合理的な範囲で取り扱い及び仕様等を変更し、乙の負担によりこれに対応するものとする。

１６　再委託

乙は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、甲の了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

１７　委託料の支払い

（１）乙は、毎月業務完了後、甲に対し業務の処理状況をまとめた「業務報告書」を翌月１０日までに提出し、甲の検査を受けるものとする。

（２）乙は、甲による検査を受け、合格の通知を受けた後、甲に対して契約金額を請求するものとする。

１８　駐車料金の支払い

（１）乙は、甲の施設内に通勤する従事者等（通勤の距離が片道 2ｋｍ以上の者に限る。）が駐車場に通勤用自動車を駐車する場合は、甲に申請して許可を受けるものとする。許可を受けた場合は、甲の定める基準により駐車料金を納めるものとする。

（２）乙は、毎月末までに甲の指定する方法で駐車料金を納付するものとする。

１９　第三者への損害賠償

（１）乙は、業務の遂行にあたり、乙の責に帰すべき事由により、甲または第三者に損害が生じた場合は、乙の責任においてその損害を賠償し、誠意をもって解決しなければならない。

（２）損害賠償保険や損害保険等、業務の遂行に必要と考えられる保険等については、乙において加入すること。

２０　損害賠償

乙が本仕様書に定める業務を履行しないために甲に損害が生じた場合、又は乙の責による理由で本契約を解除したことにより甲に損害が生じた場合、甲は乙に対しその損害の賠償を求めることができる。

２１　その他

本仕様書に定めのない事項については、甲と協議のうえ決定すること。

別紙１

１　戸籍・住民異動・印鑑登録に関するシステム入出力業務

（１）戸籍・住民異動に関するシステム入出力

甲が受理した届出及び甲が送付を受けた住民基本台帳法（昭和４２年法律第８１号）第９条第２項及び第１９条の通知を住民基本台帳のシステムへの入力又はスマート窓口システムからの取込及び戸籍のシステムへの入力をするものとし、住民基本台帳法、住民基本台帳法施行規則（平成１１年自治省令第３５号）等の業務に必要な法令、総務省通達及び甲が作成した住民異動手引きに基づき、適正に行うものとする。

（２）印鑑の登録、廃止及び亡失に関するシステム入出力

甲が受理した申請書を処理するものとし、日進市印鑑条例（昭和６２年日進町条例第１９号）及び日進市印鑑条例施行規則（昭和６２年日進町規則第９号）に基づき、甲の所有する印鑑登録マニュアルに従って適正に行うものとする。

（３）戸籍届出に関するシステム入出力

甲が受理した届書及び送付を受けた届出を処理するものとし、民法(明治２９年法律第８９号)、戸籍法(昭和２２年法律第２２４号)、戸籍法施行規則（昭和２２年司法省令第９４号）等の法令、法務省通達及び戸籍関連図書の指定する記載例に基づき、適正に行うものとする。

（４）従事者は、アからウの業務を行った後、速やかに甲の照合を受ける。

（５）前号の照合により成果物に誤りがあった場合は、速やかに修正し、再照合を受けるものとする。

２　総合案内窓口業務

（１）市役所１階の総合案内窓口カウンターに案内係を配置する

（２）来庁者の用件に対する担当窓口等への案内業務

（３）市民課（戸籍届出、住民票異動届、印鑑登録申請、マイナンバー関係）及び保険年金課（健康保険、年金、福祉医療等）に係る来庁者及び担当者への案内に関する業務

（４）記載台及び受付窓口での交付申請書手続きの説明

（５）市民課に設置された住所異動等に関する「スマート窓口」端末操作の支援

（６）１階のフロアに設置された、番号発券機操作の案内（市民課用、保険年金課及び介護福祉課用）

（７）日進市に関する各種資料の配布に関する業務

（８）各種問い合わせへの対応に関する業務

（９）フロア混雑時等、状況に応じ市役所１階フロアにおける来庁した方への案内・誘導

３　市民課証明発行等窓口業務

（１）下記証明書の交付申請書の受付及び本人確認、証明書作成（端末機操作による出力を

含む)、交付に関する業務（官公庁からの申請を含む）

ア　戸籍に関する証明書

（改正戸籍法に規定する広域交付や戸籍電子証明書等を含む。）

イ　住民票等に関する証明書

ウ　印鑑登録証明書（印鑑登録回答書を含む）

エ　処理状況の集計

オ　転入者に対する証明書交付に付帯する保険証、医療受給者証等の受け渡し

（２）　郵便等による下記証明書の交付申請書の受付、証明書作成（端末機操作による出力を含む）及び税収納に関する居住実態調査に関する業務

ア　戸籍に関する証明書

イ　住民票等に関する証明書

ウ　電話またはメール等での証明書発行に関する連絡対応（交付に必要な書類、手数料等について）

エ　精算書(郵送等による証明書発行にかかる手数料)の作成

オ　証明書・精算書等の封入、発送

カ　処理状況の集計

（３）業務始業前の準備及び終了時の片付け業務

（４）自動車臨時運行許可受付、交付、集計等業務

（５）各種証明書交付、臨時運行許可及びマイナンバーカード再交付等に関する手数料の徴収及び収納に関する業務（地方自治法第１５８条に基づく）

ア　手数料の徴収を行い、レジスター操作し領収書を交付

イ　一日分を集計し、現金払込書を作成し納付する

ウ　徴収・収納業務に必要な、つり銭や定額小為替の準備

エ　キャッシュレス決済による支払いの集計

（６）証明等交付申請書の分類及び整理、集計に関する業務

（７）転入者用配付資料の封入業務

（８）印鑑登録の申請受付に係る業務（登録、変更、廃止等）

ア　印鑑登録申請等の受付、審査

イ　登録可能な場合の印影の採取

ウ　登録ができない場合の対応

（９）おくやみ窓口受付業務

ア　おくやみ窓口予約電話への対応

イ　聞き取りシートへの入力

ウ　関係課への連絡

エ　必要書類の確認

オ　予約日時での受付

（１０）前各号に掲げる業務に付帯する業務

※申請受付及び証明書交付時は、甲が設置している番号発券機及び番号表示器呼出機を利用して行うことができる。

４　市役所閉庁日における市民課証明発行業務

（１）住民票及び印鑑登録証明書の交付申請の受付及び本人確認、証明書作成（端末機操作による出力を含む)、交付に関する業務

※手数料の徴収及び収納業務を含む。（地方自治法第１５８条に基づく）

（２）交付申請書等の案内及び書き方の説明

（３）業務始業前の準備及び終了時の業務

（４）前各号に掲げる業務に付帯する業務

５　市役所閉庁日における日直業務

（１）庁舎内への出入り者の氏名及び用件の記録に関する業務

（２）郵便物の受領及び保管に関する業務

（３）電話等による問い合わせに関する業務

（４）戸籍の届出受領に関する業務

（５）前各号に掲げる業務に付帯する業務

※日直業務は、日直業務の専任の従事者とともに業務を行うもの。