

焼津市戸籍住民基本台帳等窓口業務委託仕様書

1 目的

本業務は本市で市民課の窓口における各種申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに戸籍及び住民基本台帳の入力業務に関する業務を民間委託することにより、民間事業者の創意工夫を活用した効率的な業務の遂行と市民サービスの向上を図ることを目的とする。

2 委託期間

令和5年10月1日から令和8年9月30日まで
(地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

3 業務実施場所、業務時間、休日等

(1) 業務実施場所

- ア 焼津市本町2丁目16番32号 焼津市役所本庁舎2階 市民課
- イ 焼津市宗高900番地 焼津市役所大井川庁舎1階 大井川市民サービスセンター
- ウ 焼津市中根新田93番地の1 大富公民館1階 大富市民サービスセンター
- エ 焼津市大覚寺3丁目5番地の5 大村公民館1階 大村市民サービスセンター

(2) 業務時間（窓口取扱い時間）

- 上記ア、イ 午前8時30分から午後5時15分まで（業務時間と同じ）
 - 上記ウ、エ 午前8時30分から午後5時15分まで（午前9時から午後4時30分まで）
- ※いずれの窓口も窓口取扱い時間内に受け付けた分の業務が終了するまでとする。

(3) 休日

- 上記ア、イ 「焼津市職員の勤務時間、休暇等に関する条例」第3条第1項及び第9条に定める日
- 上記ウ、エ 「焼津市職員の勤務時間、休暇等に関する条例」第3条第1項及び「焼津市公民館条例」第4条の3に定める日

(4) その他特記事項

- 上記ア 毎月2日（午前9時から午後0時）旅券の日曜交付を勤務日に含める。
- 上記ア、イ 年度末及び年度始めの繁忙期における休日臨時開庁日（市民課、休日開庁2～4日間、大井川市民サービスセンター、休日1～2日間いずれも終日）は、勤務日に含める。

4 委託業務の内容

(1) 市民課

- ア 戸籍システムへの情報入力に関する業務
- ※大井川市民サービスセンター受付分を含む。

- (ア) 戸籍届出に基づく戸籍システムへの情報入力
- (イ) 除籍、改製原戸籍等イメージ戸籍の訂正及び記載
- (ウ) 人口動態調査に係る入力
- (エ) 相続税法第 58 条の通知書の入力
- (オ) 戸籍附票に関する情報入力
- (カ) その他、戸籍システムへの入力業務に付随する業務
- イ 住民基本台帳システムへの入力に関する業務（法務省端末との連携入力含む）
 - (ア) 住民異動届出及び戸籍届出に基づく住民基本台帳システムへの情報入力
 - (イ) 外国人住民に係る法務省通知の取込みに関する情報入力（大井川市民サービスセンター受付分を含む）
 - (ウ) その他、住民基本台帳システムの入力業務に付随する業務
- ウ 住民基本台帳及び戸籍に関する証明書、印鑑登録証明書、納税証明書、所得証明書、課税証明書及び固定資産評価（公課）証明証書（以下、「各種証明書」という。）の記載案内、交付請求の受付、作成及び引渡し、その他関連する業務
 - (ア) 各種証明書の請求者について、法令に基づく形式的な確認
 - (イ) 各種証明書の交付請求書記載内容について、法令に基づく内容確認（以下、(ア)及び(イ)について「審査」という。）
 - (ウ) 各種証明書の作成（システム入力操作を含む。）
 - (エ) 各種証明書の引渡し（手数料の徴収を含む。）
 - (オ) 受付窓口での交付請求書記載案内
 - (カ) 受付窓口の維持管理に関すること
- エ 印鑑登録に係る申請の受付、印影の登録及び原票の作成
 - (ア) 焼津市印鑑条例に基づく、印鑑登録申請、廃止、切替えに係る申請の受付及び審査
 - (イ) 印影の登録及び印鑑登録原票の作成（システム入力操作を含む）
- オ 自動車臨時運行許可申請書の受付、許可証の作成、引渡し、貸与及び返納業務
 - (ア) 臨時運行許可申請書の受付及び審査
 - (イ) 臨時運行許可証の作成及び引渡し
 - (ウ) 臨時運行許可番号標の引渡し
 - (エ) 臨時運行許可証及び臨時運行許可番号標の返納受付
- カ 郵送請求及び公用請求に係る証明書等の交付請求の受付、作成及び引渡し、その他関連する業務（発送のための一連の業務）
 - (ア) 各種証明書の申請書の受付及び審査
 - (イ) 各種証明書の作成（システム入力操作を含む）
 - (ウ) 請求者との連絡
 - (エ) 受付簿の作成、管理
 - (オ) 手数料の收受（定額小為替換金業務を含む）
 - (カ) 統計資料（処理一覧表）の作成

キ 旅券の交付申請受付（紛失、増補申請等を含む。）、県への送付、旅券の受領及び交付、その他関連する業務（月2回の日曜交付を含む。）

（ア） 旅券の交付申請の受付（一次審査）（オンライン申請受付を含む）

（イ） 申請書類の審査（二次審査）

（ウ） 県への交付に関する申請書、受領書類等の送達

（エ） 県から送付された旅券の交付前審査

（オ） 旅券の交付

（カ） 旅券交付手数料の収納（収入印紙及び県証紙での受領）

（キ） 失効された旅券のVOID作業

（ク） その他、旅券交付申請に関する問合せ対応

ク フロア業務

（ア） フロア案内事務（専任）※市民課のみで実施

（イ） 証明書交付請求書の記載補助

（ウ） らくらく窓口証明交付サービスの利用案内 ※市民課のみで実施

（エ） その他、補助的業務

（2）大井川市民サービスセンター

ア 住民基本台帳システムへの入力に関する業務

（ア） 住民異動届出及び戸籍届出に基づく住民基本台帳システムへの情報入力

（イ） 戸籍及び住所異動届出に伴う国民健康保険の異動情報入力

（ウ） その他、住民基本台帳システムの入力業務に付随する業務

イ 各種証明書の交付請求書記載案内、交付請求の受付、作成及び引渡し、その他関連する業務

（ア） 各種証明書の請求者について、法令に基づく形式的な確認

（イ） 各種証明書の交付請求書記載内容の審査

（ウ） 各種証明書の作成（システム入力操作を含む。）

（エ） 各種証明書の引渡し（手数料の徴収を含む。）

（オ） 受付窓口での交付請求書記載案内

（カ） 受付窓口の維持管理に関すること

ウ 印鑑登録に係る申請の受付、印影の登録及び原票の作成

（ア） 焼津市印鑑条例に基づく、印鑑登録申請、廃止、切替えに係る申請の受付及び審査

（イ） 印影の登録及び印鑑登録原票の作成（システム入力操作を含む）

エ 自動車臨時運行許可申請書の受付、許可証の作成、引渡し、貸与及び返納業務

（ア） 臨時運行許可申請書の受付及び審査

（イ） 臨時運行許可証の作成及び引渡し

（ウ） 臨時運行許可番号標の引渡し

（エ） 臨時運行許可証及び臨時運行許可番号標の返納受付

オ フロア業務

（ア） 証明書交付請求書の記載補助

- (イ) その他、補助的業務
- (3) 大富市民サービスセンター・大村市民サービスセンター
 - ア 各種証明書の交付請求書記載案内、交付請求の受付、作成及び引渡し、その他関連する業務
 - (ア) 各種証明書の請求者について、法令に基づく形式的な確認
 - (イ) 各種証明書の交付請求書記載内容の審査
 - (ウ) 各種証明書の作成（システム入力操作を含む。）
 - (エ) 各種証明書の引渡し（手数料の徴収を含む。）
 - (オ) サービスセンター窓口の維持管理に関すること
 - イ 印鑑登録証の切替えに関する業務
 - 旧印鑑登録証（旧大井川町カードを含む。）からの切替え申請の受付及び審査
- (4) その他
 - 市民課窓口における収入印紙、県証紙、切手の委託販売を庁舎目的外使用により実施する体制を整えること。

5 実施体制等

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を常時維持することとする。

(1) 定義

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、当市の注文に関する交渉等の権限を有している者をいう。

副業務責任者とは、業務責任者不在のときに、業務責任者の職を代理する者をいう。

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いう。

(2) 業務責任者、副業務責任者及び事務従事者

業務責任者、副業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者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、速やかに報告し、対策を施すこと。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。

(3) 業務責任者及び副業務責任者の配置及び業務

ア 業務責任者及び副業務責任者（以下「業務責任者等」という。）は、戸籍・住民基本台帳に関する窓口業務について2年以上の実務経験があり、関係法令等を十分に理解し、精通しており、業務を適切に行える者とする。

イ 本業務の実施に当たり、業務責任者等を常時配置すること。業務責任者等の配置に当たっては、業務の実施に必要な人数を配置すること。

ウ 業務責任者は、以下の(ア)から(カ)に掲げる業務を実施すること。

(ア) 市との連絡調整

(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) トラブル発生時における対応、報告

受託者は、本事業の実施に当たり、トラブルが生じた場合には責任を持って対応するとともに、遅滞なく市に報告すること。また、内容によっては、適宜対応を市へ引き継ぐこと。なお、苦情等については、現状分析と解決策を講じ、速やかに市へ報告すること。

- エ 業務責任者は、市との定例会を月1回開催し、定期的な情報共有の場を設けること。また、会議録については、書面により市に報告するものとする。
- オ 業務に関する連絡事項を速やかに業務従事者に指示すること。
- カ 業務責任者がやむを得ない理由で不在となる場合は、副業務責任者がその任にあたること。

(4) 業務従事者の配置及び業務

- ア 業務従事者は、住民基本台帳事務や戸籍事務などを十分に理解し、本委託業務を滞りなく円滑に遂行できる者とする。なお、全従事者のうち過半数が、戸籍・住民基本台帳に関する窓口業務について実務経験を1年以上有する者であること。
- イ 戸籍システム入力業務に従事する者は、実務経験を2年以上有すること。

(5) 業務責任者等及び業務従事者の服装等

業務責任者等及び業務従事者（以下「従事者等」という。）は、業務に適した服装をするとともに、常に清潔感を保ち市民等に不快感を与えることがないようにしなければならない。また、勤務時間中は、焼津市指定の統一された名札を着用する他、職員との区分を明確なものとする。

(6) 各種報告書等の作成及び提出

受託者は、適正な業務の遂行のため、次に掲げる報告書等を作成し、提出しなければならない。なお、提出された資料等については、本業務の実施目的以外に利用しない。

ア 業務計画書

委託契約を締結した日の翌日から起算して14日以内に、本業務を円滑に開始するための履行計画書を提出しなければならない。履行計画書には、次の事項が記載されていること。

- (ア) 人員配置等実施体制
- (イ) 事前研修の実施状況
- (ウ) 業務引継ぎ手順書（引継ぎが必要な場合のみ）
- (エ) 業務マニュアル

イ 従事者等の名簿等

業務の実施にあたり、次の書類を事前に提出しなければならない。従事者等に欠員、交替等の変更が生じた際は、原則として1か月前までに報告するものとする。

- (ア) 業務責任者選任届（実務経験等の履歴を記載したもの）
- (イ) 副業務責任者選任届（実務経験等の履歴を記載したもの）
- (ウ) 業務従事者名簿（実務経験がある者については、履歴を記載したもの）

ウ 業務実施計画・報告書（定期・最終）

次の報告書を作成し、括弧に掲げる期日までに提出しなければならない。なお、当該期日が市役所閉庁日に当たる場合は、提出期限日以後最も近い市役所開庁日とする。

- (ア) 従事者配置予定表（実施月の前月の20日まで）
- (イ) 日報（業務履行日の翌日）
- (ウ) 月次報告（業務履行月の翌月10日）
- (エ) 年次報告（各年度、翌年度4月10日）
- (オ) 業務委託完了報告（業務委託完了日の翌月10日）
- (カ) トラブル及びその他緊急課題等対応に関する報告（必要に応じ随時）

6 従事者等の教育・研修

本業務を円滑に実施するため、必要な従事者等への教育及び研修については、受託者が行うものとする。なお、研修に要する費用は、全て受託者の負担とする。

- (1) 従事者等に対し、関係法令等に関する理解、情報端末機の操作、業務の処理手順の習得、接遇及び秘密保持等に関し、本業務の開始前において十分な教育や研修等を実施したうえで就業させなければならない。なお、業務開始後に業務従事者に変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 個人情報に関する研修及び接遇研修については、それぞれ年1回以上実施するものとし、実施状況を市長に報告しなければならない。

7 サービス基準

業務の正確性及び迅速性について高い水準のサービスを提供することとし、下表に定めるサービス水準を遵守すること。

指 標	測定方法	測定頻度	サービス水準
(1)業務の処理誤り割合	誤作成・誤入力等の有無	毎営業日	2%未満
(2)処理期限の達成率	各作業の処理期限達成状況	毎営業日	100%
(3)個人情報の漏えい及び紛失事故件数	事故が発生していないこと	毎営業日	0件

(1) 業務の処理誤り割合

ア 測定対象

(ア) 証明書の作成

- ① 証明書の作成誤り
- ② 添付書類の確認漏れ
- ③ 本人確認漏れ

※②③について、確認は行っているが請求者等への付記を忘れた場合は計上しないものとする。

(イ) 住民基本台帳等システムの入力

- ① システムの入力誤り

【除外要件】 証明書の交付時に、請求者より請求通数の変更を依頼された場合など、受託者の責によらない差し戻しは除く。

イ サービス水準の算出方法

$(\text{処理誤り件数} ※ 1 \div \text{処理件数} ※ 2) \times 100 (\%) = \text{サービス水準}$

なお、算出は「(1) ア 測定対象」の(ア)(イ)ごとに行い、平均値をもってサービス水準とする。

※1 処理誤り件数の測定方法等については、受託者により作成または入力されたものについて、市の審査により誤りを指摘され、差し戻されたものの割合をいう。

※2 処理件数は次のとおりとする。

- ・ 証明書は請求処理件数（請求書ごとに1件とする）
- ・ 届出は届出書件数

(2) 処理期限の達成率

ア 測定対象及び処理期限

測定対象	処理期限
証明書の作成（速達郵便による請求も含む）	受付日中に作成・交付すること（郵便請求の場合は受付日中に発送すること）
住民基本台帳等システムの入力	受付日中に入力を完了すること
郵便請求の発送（速達以外）	受付日を含め3営業日中に発送すること

【除外要件】

- ・ 添付文書漏れなど、受託者の責によらない理由により、期限までに処理が完了できない案件
- ・ 郵便請求について、一度に多数の請求が行われた場合で、受託者と本市が双方協議のうえ、期限を延長した案件
- ・ その他、期限までに処理が完了しないことをやむを得ないものとして、本市が了承した案件

イ サービス水準の算出方法

$100 - \text{処理期限未達成件数} ※ 1 \div \text{処理期限到来件数} ※ 1 \cdot 2 \times 100 (\%) = \text{サービス水準}$

なお、算出は「2(ア)測定対象」の項目ごとに行い、平均値をもってサービス水準とする。

※1 「処理期限未達成件数」「処理期限到来件数」にいう「件数」は、「1(1)業務の処理誤り割合」の「イ サービス水準の算出方法」の「※2」の定義づけと同旨とする。

※2 「処理期限到来件数」とは、各月中に上記アの処理期限が到来するものをいう。

(3) 個人情報の漏えい及び紛失事故件数

個人情報の漏えい及び紛失事故は、本業務の根幹にかかわるものであり、個人情報の取扱いには最善の注意を払うことを求めるものであることから、求めるサービス水準は0件とし、発生防止に努めること。

8 守秘義務及び個人情報の取扱い

- (1) 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「焼津市情報セキュリティポリシー」並びに「焼津市特定個人情報等の安全管理措置に関する規程」を遵守すること。
- (2) 本業務にあたり、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマーク又は I SMS（情報セキュリティマネジメントシステム）のいずれかの認証を受けていること。
- (4) 受託者は、全従事者等から、本契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報の漏えい、機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書を提出させ、その写しを市へ提出すること。

9 関係書類の管理と成果物の帰属

- (1) 受託者は、業務を遂行するために市が提供する届書、申請書、通知書、端末機操作手引書等（以下「関係書類」という。）の管理に万全を期さなければならない。
- (2) 受託者は、市の指示又は許可を得ないで、関係書類の複写、複製及び外部への持ち出しをしてはならない。
- (3) 受託者は、業務の完了等により使用する必要がなくなった関係書類を速やかに市に返還しなければならない。
- (4) 業務の実施により作成された成果物（出力された帳票、受託者及び業務従事者が履行期間中に作成し、又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て市に帰属する。

10 事業者としての義務

受託者は、業務従事者に対して、民法（明治 29 年法律第 89 号）、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、健康保険法（大正 11 年法律第 70 号）、労働者災害補償保険法（昭和 22 年法律第 50 号）その他法令で規定される事業者主又は使用者としての義務を負う。

11 使用することができる設備、機器等

- (1) 業務の遂行にあたり必要な次の設備、機器等については、市が無償で貸与し、消耗品を付与するものとする

ア 市民課

設備、機器等	個数	備考
基幹系システム用端末	7	STAFF Suite
戸籍システム用端末	3	富士フィルムシステムサービス「戸籍総合システム・ブックレス」
契印機	1	
旅券交付窓口用端末	1	
レジスター	1	

プリンター	8	
スキャナ	1	印影登録用
ノートパソコン	1	事務作業用、職員と共用
コピー機	1	職員と共用
事務机（作業用）	7	
事務机（端末用）	11	
事務机（プリンター置台用）	6	
椅子	17	
電話機	3	子機を含む
書庫	1	書類収納用
キャビネット	10	2段 5台 3段 5台
収納棚	4	3段

イ 大井川市民サービスセンター

設備、機器等	個数	備考
基幹系システム用端末	2	STAFF Suite
戸籍システム用端末	1	富士フィルムシステムサービス 「戸籍総合システム・ブックレス」
契印機	1	
レジスター	1	
プリンター	2	職員と共用
コピー機	1	職員と共用
事務机（作業用）	3	
事務机（端末用）	—	
事務机（プリンター置台用）	—	
プリンター置台	—	
椅子	3	
書庫	—	
キャビネット	—	
キャビネット	—	

ウ 大富市民サービスセンター・大村市民サービスセンター

設備、機器等	個数	備考
基幹系システム用端末	各1	STAFF Suite
戸籍システム用端末	各1	富士フィルムシステムサービス 「戸籍総合システム・ブックレス」
契印機	各1	
レジスター	各1	
プリンター	各2	
コピー機	各1	職員と共用

電話機	各 1	
事務机（作業用）	各 1	
事務机（端末用）	各 1	
プリンター置台用	各 1	
椅子	各 2	
2段キャビネット	各 1	
耐火金庫	1	大富のみ

- (2) 受託者が故意又は過失により設備、器具等を滅失又は毀損した場合は、市の指定した期間内に代品を納め、若しくは現状に復し、又は損害を市に賠償しなければならない。
- (3) 受託者が、効率的な業務を実施するために自ら必要な機器及び消耗品等を業務実施場所へ持ち込もうとするときは、事前に市の承認を受け、受託者の負担により持ち込むことができるものとする。

12 委託料の支払い

委託料の支払いは、毎月払いとし、当該月次報告についての確認検査完了後、提出された請求書を受領してから 30 日以内に支払うものとする。

13 引継ぎ

(1) 現行の事業者からの引継ぎ

市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び本業務を新たに実施することとなった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。

(2) 本業務終了の際に事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

ア 本業務終了に伴い受託者が変更となる場合は、受託者は次期業務の開始の日までに、業務引継ぎ手順書及び業務マニュアルにより、次回の事業者に引継ぎを行わなければならない。なお、市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととする。

イ 市及び次回の事業者からの資料等の請求は、受託事業者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると市が認めた場合を除き全て応じるものとする。

14 緊急時の対応

- (1) 受託事業者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、市と協議のうえ、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、受託者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

15 再委託

受託者は、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出ない範囲で、市に事前の書面による承諾を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

16 仕様の変更等

(1) 法改正等による仕様変更

法改正、制度改正等により、本業務委託仕様書の内容に変更が生じる場合は、市と受託者は協議の上、仕様の変更を行うこととする。

(2) システム変更

本業務に使用するシステムの変更があった場合、受託者は、操作研修の実施等、市と協議のうえ、業務従事者に対し、必要な措置を講じること。

17 その他

本仕様書に定めのない事項については、市と協議のうえ、決定することとする。

委託業務量 ※令和4年度実績からの推計

単位：件

種別	市民課	大井川	大富	大村	郵送・公用
戸籍システムの入力	13,700				
住基システムの入力	16,700	2,600			
住民証明	30,000	8,300	3,500	1,800	8,800
戸籍証明	19,000	4,500	1,300	600	10,900
印鑑登録証明	15,000	4,900	3,100	1,400	50
印鑑登録	3,400	660			
税証明	17,800	5,900	1,200	700	1,500
その他の証明	900				
自動車臨時運行許可	520	390			
旅券申請	1,500~3,000				
旅券交付	1,500~3,000				

※旅券の算定については、コロナ感染による入国制限などを踏まえ、最低値から最高値まで計上した。