

戸籍住民課窓口業務委託仕様書

1 事業名

戸籍住民課窓口業務委託

2 目的

この業務委託は、戸籍住民課窓口における届出及び申請の受付並びに証明書の作成等業務の運営を、専門的知識、技術及び経験を有する民間事業者に委託することで、近年増加している相談を要する業務や専門的な対応を必要とする業務に正規職員を配置し、市民サービスを向上させることを目的とする。

3 業務内容

委託する業務は別紙「委託業務一覧」のとおりとする。

なお、業務量は別紙「年間取扱件数資料」を参考に見込むこと。

4 委託期間

この業務委託は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に規定する長期継続契約とし、契約期間は次の期間を合わせたものとする。ただし、この契約に係る歳出予算の減額又は削減があった場合、委託者は、契約を変更又は解除することができるものとする。

(1) 準備期間 令和8年5月1日から令和8年9月30日まで

※ 準備期間は、受託者が人材確保、教育訓練等の準備をするためのものであり、業務の提供は必要ない。また、委託者は、準備期間に生じた経費の支払は行わない。

(2) 履行期間 令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

5 業務を行う場所

春日井市役所 戸籍住民課

愛知県春日井市鳥居松町5丁目44番地

※ マイナンバーカード等コールセンター業務も戸籍住民課に近接した個室をパーティションで区切ったスペースで実施します。

6 業務日、業務時間及び対象業務

(1) 業務日

本業務の実施日は、履行期間のうち、次に該当する日を除く日とする。

ア 日曜日（ただし、日曜窓口を3、4月はすべての日曜日、その他の月は月1回実施するため、別に定める日は除く。）

イ 土曜日

ウ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（ただし、業務を実施する日曜日は除く。）

エ 1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日まで

オ 委託者及び受託者双方が事前に協議・合意した日

(2) 業務時間

本業務の業務時間は、次のとおりとする。

ただし、業務時間の直前又は直後における来庁者の届出・申請等については、臨機応変に対応するものとし、対応が完了するまでは業務を継続すること。この経費についても全て委託費に含むものとする。

ア 日曜日 午前8時30分から正午まで

イ 平日 午前8時30分から午後5時まで

なお、契約期間中に戸籍住民課を含めた窓口業務時間の変更があった場合は、委託者及び受託者は誠意をもって協議するものとする。

(3) 対象業務

ア 日曜日 別紙「委託業務一覧」の①から④までの業務。

イ 平日 別紙「委託業務一覧」の①から⑥までの業務。

ただし、イの内、午前8時30分から午前9時までは、別紙「委託業務一覧」の②証明書発行業務（ただし、印鑑登録業務の印鑑登録申請、亡失等届出及び廃止申請のデータ入力を除く。）及び③フロア業務の来庁者案内の業務を除く。

7 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、十分な人員を確保し、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を整えることとする。具体的な留意点については、次のとおりとする。

(1) 業務従事者

- ア 委託業務の関係法令を理解し、実務を遂行する能力を有していること。
- イ 来庁者に対する適切な接遇能力を有していること。
- ウ 服装及び身だしなみは、戸籍住民課窓口に適したものとし、常に清潔感を保ち、来庁者に不快感を与えることのないようにすること。
- エ 勤務時間中は、名札を着用すること。
- オ 配置される者が頻繁に入れ替わることのないよう留意すること。

(2) 統括責任者

- ア 業務従事者の内1名は、業務従事者の指揮監督、本業務の適正な進行管理及び委託者との連絡等を行う統括責任者として常時配置すること。
- イ 統括責任者が不在の場合に、その職務を代行する者をあらかじめ指定しておくこと。
- ウ 委託業務の関係法令及び業務システムの操作に精通していること。

(3) 人員配置

- ア 3月、4月その他繁忙が想定される時期、日柄、曜日及び時間帯等を考慮し、業務量の増加に対応できる人員の確保を行うこと。
- イ 人員配置について、委託者から適正でない旨の指摘があった場合は、その状況を的確に把握し是正すること。

(4) 手数料の取扱い

地方自治法（昭和22年法律第67号）第243条の2第1項の規定に基づき指定公金事務取扱者として委託する。

8 受託者の責務

(1) 守秘義務

- ア 機密保持義務

本業務で取り扱う個人情報等について、第三者への開示又は漏えい及び目的外の利用又は収集を行ってはならない。なお、この取扱いは、本業務の終了後又は業務従事者の退職後も同様とする。

イ 誓約書の写しの提出

受託者は、業務従事者及び統括責任者から(1)の取扱いについての誓約書の写しを、準備期間の開始日以降、従前の受託者から業務を引き継ぐ日までに委託者へ提出すること。なお、その後新たに業務従事者を雇用した場合は、その都度速やかに誓約書の写しを委託者へ提出すること。

(2) 個人情報保護

ア 法令遵守

本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、春日井市個人情報等保護条例（令和 4 年条例第 32 号）及び春日井市個人情報の保護に関する法律等施行規則（令和 4 年規則第 61 号）を遵守すること。

イ 漏えい等の対策

個人情報等が記載された文書を第三者が容易に見ることができる場所に放置しない、第三者に聞かれる恐れがある場所で個人情報等を含む会話をしない又は個人情報等が表示された端末画面を放置しない等、個人情報の漏えい、紛失等が発生しないよう必要な措置を講じること。

(3) 業務の正確性

本業務が公務であることを認識し、作成する文書又はデータ等の正確性の確保については、次の措置を講ずること。

ア 各種証明書の作成

作成者以外の者による点検を行い、当該点検が行われたことを明らかにした状態で委託者に引き渡すこと。

イ データ入力処理等証明書以外の処理

入力者又は作成者自身が端末画面以外の確認用帳票や作成書類等を使用して再点検を行い、当該点検が行われたことを明らかにした状態で委託者に引き渡すこと。

(4) 事故発生時の対応

個人情報等の漏えい等の事故が生じた場合は、直ちに委託者へその内容を報告し、具体的な対応について協議すること。

9 機器等の使用及び経費負担

(1) 委託者が貸与するもの及び使用させるもの

ア 別表1に記載の機器等は、委託者が無償で受託者に貸与する。

イ 別表2に記載の機器等及び業務に必要なスペースは、委託者が無償で受託者に使用させる。

ウ ア及びイの規定により受託者が使用する機器等については、業務上必要な場合のみ使用を認め、目的外使用や持ち出しを禁止する。

エ 機器等の使用について、受託者は、善良な管理者の注意義務を負うものとする。

オ 受託者の責めに帰すべき事由による機器等の滅失又は破損については、受託者がその損害を賠償するものとする。

(2) システム及び端末機の使用における遵守事項

ア 受託者は、システムを使用する者を書面にて委託者に報告すること。

イ 業務従事者1人につき1つのユーザーIDを付与するものとし、操作者自身のIDにより業務を行うこと。

ウ 入力データの本登録は、委託者の審査を経たうえで行うこと。ただし、印鑑の登録申請、亡失等届出又は廃止申請の処理及び戸籍届出受領に伴う対象戸籍へのロック処理は除く。

(3) タブレット端末等

ア 別紙「業務委託一覧」の③に定めるマイナンバーカード交付申請補助業務に使用するスマートフォン又はタブレット端末（以下「タブレット端末等」という。）は、受託者が2台調達すること。

イ 当該端末は必要に応じて委託者も使用できるものとし、戸籍住民課から持ち出すことは禁止とする。

ウ 委託者の故意又は重大な過失によって当該端末に損害を加えた場合、受託者は委託者に損害の賠償を請求できることとする。

エ タブレット端末等に保存されたデータについては、契約期間終了後に市指定の作

業場所（本庁舎内）において、データ復元ソフトなどを用いた復元ができない方法により消去を行い、作業完了後にデータ消去証明書を提出すること。データの消去に要する費用は、すべて賃貸人の負担とする。

(4) 経費負担

ア 委託者が負担するもの

別表1及び2で、委託者が無償で貸与又は使用させるものに関する保守費用、消耗品類、電気代等及び(3)に規定するタブレット端末等の充電に係る電気代。

イ 受託者が負担するもの

前項に定めたタブレット端末等の調達及び通信費、業務従事者の名札の作成、文房具等事務用品の調達、統括責任者又は業務従事者との連絡に係る経費等。

10 教育及び研修

- (1) 受託者は、業務の質の維持及び向上のため、業務従事者に対し、本業務を実施するために必要な知識、機器の操作等の教育及び研修を行うこと。
- (2) 新たに業務従事者を配置する際は、一定の養成期間を経たうえで行うこと。
- (3) 統括責任者及び委託者が必要と認める業務従事者は、業務時間とは別に、委託者が実施する本業務に係る研修会及び勉強会に参加し、その研修及び勉強内容を他の業務従事者に周知・徹底すること。
- (4) 教育及び研修に要する一切の費用は、受託者の負担とする。
- (5) 受託者は、業務従事者に対して、委託期間の各年度中1回は、本業務に必要な知識及び接遇についての研修を実施するものとし、当該研修の実施内容についての報告書を委託者へ提出すること。

11 業務遂行上の判断基準

本業務の遂行にあたり必要な処理判断基準等について、受託者は事前に委託者と協議し、準備しておくこと。なお、委託者へ処理を引き継ぐものは、法令等で定めのあるもの、裁量判断を伴うもの又は事前の協議による取り決めがないものに限ることとする。

12 履行期間ごとの業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、履行期間の初日から滞りなく業務を行うことができるよう、準備期間内に従前の受託者から業務を引き継ぐこと。
- (2) 本業務終了の際に受託者の変更があった場合、受託者は、履行期間内に次期受託者へ業務を引き継ぐこと。
- (3) 引継ぎに要する経費は、受託者及び次期受託者が各自負担するものとする。

13 緊急時の対応

委託者又は受託者に、業務に関する自己の設備又は運用体制に障害等が発生した場合、又はその発生が予想され、業務の遂行に重大な影響を及ぼす恐れがある場合は、相手方に対して速やかに状況を連絡し、その措置について協議することとする。

14 再委託の禁止

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、業務全体の遂行に支障のない範囲で、事前に委託者の承諾を得た業務については除く。

15 駐車場の確保

受託者又は業務従事者で確保すること。

16 報告事項等

本業務において事故が発生した場合は、速やかに委託者へ報告し、再発防止に努めること。

17 その他

本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に関して疑義が生じた場合は、委託者及び受託者双方が協議の上、対応を決定する。

別表1 (9-(1)-ア)

委託者が無償で受託者に貸与する機器等

	機器等	台数等	備考
1	レジスター (キャッシュレス決済機能付き)	2台	
2	金庫	1台	

別表2 (9-(1)-イ)

委託者が無償で受託者に使用させる機器等

	機器等	台数等	備考
1	総合行政システム端末機 (※1) 福祉総合システム (※2) を含む 標準化後は就学システム (※3) を含む予定	18台	
2	内部情報系端末機	1台	
3	総合行政システム等端末機用プリンタ	7台	
4	スキャナー (印影読取り用)	5台	
5	カード用プリンタ	2台	
6	戸籍管理システム端末機・火葬許可システム (※4)	8台	
7	戸籍管理システム端末機プリンタ	4台	
8	契印機	4台	
9	コピー機 (うち1台はファクシミリ機能付き)	3台	
10	マイナンバーカード予約システム端末機	1台	
11	コールセンター用端末機 (ヘッドセット含む。)	2台	
12	受付カウンター・椅子・事務机・作業机等	一式	
13	固定電話	1台	
14	番号発券機	一式	
15	届書・申請書作成用システム	一式	

※1 システム：株式会社R K K製「総合行政システム G-COAS」

対象業務：住民記録、印鑑登録、国民健康保険

令和8年9月24日に現行システムから標準化対応システムへの更新を予定しているが、やむを得ない事情により更新が予定どおりされなかった場合は、現行システムを使用すること。

※2 システム：株式会社アイネス製「福祉総合システム WebRings」

対象業務：子ども医療費助成

標準化は令和9年度を予定

※3 システム：株式会社アイティフォー「就学システム」(標準化対応)

対象業務：転入学通知

総合行政システムの標準化システム移行後から使用

※4 システム：株式会社日立製作所製「戸籍情報システム ADWORLD」(標準化対応)

対象業務：戸籍、戸籍の附票

システム：火葬許可システム

対象業務：火葬許可