和光市戸籍住民課窓口業務委託仕様書

1 件名

和光市戸籍住民課窓口業務委託

2 目的

本業務は、和光市戸籍住民課所管事務の一部を委託業務とし、民間事業者の持つノウハウを活用しながら、迅速かつ効率的であり、柔軟性を備えた窓口運用体制を確立することを目的とする。これにより、職員の業務負担軽減と専門的な業務への再配置等を図り、市民サービスの向上を推進する。

3 履行期間

(1) 契約期間

契約締結日から令和１２年９月３０日まで（３６か月）

(2) 業務開始日

令和９年１０月１日

(3) 準備期間

契約締結日の翌日から令和９年９月３０日までは、業務開始に向けた準備期間とする。

※ただし、本業務の契約締結及び事業の実施は、令和９年度当初予算の成立を前提とする。予算が成立しない場合又は予算額等に変更が生じた場合は、業務内容、契約金額、履行期間その他の契約条件を変更し、又は契約を締結しないことがある。

4 委託業務内容

業務の詳細は、本仕様書に定めるもののほか、別紙「委託業務の内訳」のとおりとする。

(1) 住民異動届等受付業務（自動車臨時運行許可、印鑑登録、住居表示付定届出、本人通知制度登録、交通災害共済加入等の受付含む）

(2) 住民票・戸籍謄本等証明書発行業務（窓口・郵送・庁舎内公用請求 ※ダブルチェック徹底）

(3) パスポート申請受付・交付等業務

(4) マイナンバーカード・電子証明書関連対応業務

(5) 戸籍住民課に係る受電対応（専門のマイナンバーカードコールセンターを除く）

(6) その他付帯業務（端末等の起動・終了、実績記録、郵便物の発送準備、感染症対策等）

※なお、フロアにおける案内、各種申請書等の記載支援、待合スペースの環境整備等の業務については、上記各窓口業務に従事する職員が、窓口の混雑状況や業務の状況に応じて臨機応変に手の空いた時間を活用し、相互に連携して柔軟かつ機動的に対応するも

のとする。

5 履行場所

和光市役所１階（戸籍住民課事務室及びフロア）

（住所：埼玉県和光市広沢１番５号）

6 業務履行日時

(1) 通常開庁日

月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日及び１２月２９日から翌年の１月３日までの日を除く）の午前９時００分から午後４時30分まで

(2) 休日開庁日

① 第３土曜日の午前８時３０分から正午まで

② 年度初めの最初の日曜日又は年度終わり最後の日曜日の午前８時３０分から正午まで

(3) 特別開庁日

① 市は、マイナンバーカードに係る需要の増加その他必要と認める場合は、前２号に定める日時以外に特別開庁を実施することがある（1 年度あたりおおむね３回、１回あたり半日程度を想定)。

② 実施日、実施時間、対象業務等の必要な事項は、市が和光市戸籍住民課窓口業務委託契約を締結する者（以下「受託者」という。）と協議の上決定し、原則として実施日の 30 日前までに通知する（緊急やむを得ない場合を除く)。

③ 受託者は、特別開庁の対象業務及び想定業務量に応じて必要な体制を確保すること。なお、実施回数及び時間は需要等により増減する場合があり、想定回数を保証するものではない。

④ 特別開庁への対応に要する費用は、1 年度あたり 3 回、1 回あたり 4 時間を上限として委託料に含むものとする。これを超える場合の取扱いは、市と受託者が協議して定める。

(4) 時間外の取扱等

① 開庁時間内に来庁者を受け付けた場合は、全て遅滞なく完了させること。

② 窓口開始前の準備事務（端末及び周辺機器の起動等）及び窓口終了後の事務（端末等の終了、書類整理、不要文書廃棄等）についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が時間外に及ぶ場合は、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合の経費は委託料に含まれるものとする。

7 業務の実施体制

(1) 要員の配置

本業務を遂行するに当たり、統括責任者、現場責任者及び業務従事者等の要員を業務量の変動に応じて適正数を配置し、市民サービスを低下させることなく正確かつ迅速な業務処理を行うこと。また、繁忙期や不測の事態においても支障をきたさない体制を整備すること。

(2) 統括責任者

① 本業務に係る経験及び法令に基づく専門的知識を有し、事業全体を総括・管理できる者を選任すること（非常駐可)。

② 主に市との連絡調整、進捗管理、全体最適に向けた業務改善の提案、リスク管理等を統括すること。

(3) 現場責任者

① 現場を適正に管理できる知識・経験を有する者を選任し履行場所に常駐させること。不在時はあらかじめ市と協議の上、代務者を配置すること。

② 現場の指揮命令、スタッフの労務管理、日常の進捗管理、及び窓口におけるトラブル対応の陣頭指揮にあたること。

(4) 業務従事者等名簿の提出等

受託者は、業務従事者等名簿及び業務体制表を事前に市に提出し、毎月の勤務予定表を提出すること。事務室内への立ち入りは名簿記載者に限定し、セキュリティ管理を徹底すること。

8 業務従事者への教育・研修

(1) 業務開始前に、業務マニュアル等に基づき、円滑な業務遂行のための導入研修を実施すること。

(2) 業務遂行上必要な知識・接遇マナー・個人情報保護に関するスキル向上のための教育を継続的に実施し、その結果を市に報告すること。

9 業務マニュアルの作成

受託者は、業務開始日前に業務内容を把握し、実地研修等を通じて必要な業務マニュアルを作成・随時更新すること。なお、当該マニュアルの所有権及び著作権は市に帰属するものとする。

10 苦情・トラブル対応

本業務に関する苦情やトラブルが発生したときは、受託者が誠実かつ責任をもって対応し、遅滞なく市へ報告すること。市の制度・政策等に関することは速やかに市へ引き継ぐこと。原因究明及び再発防止策を講じて市へ報告すること。

11 個人情報保護及び情報セキュリティ

(1) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、市の情報セキュリティポリシーに従うこと。

(2) プライバシーマークの付与認定事業者であること、または情報セキュリティマネジメントシステムに関する国際規格（ISO/IEC27001 等）を有すること。

(3) 従事者に対して秘密保持の誓約書を取り交わし、定期的なセキュリティ研修を実施すること。

(4) 履行場所への情報端末（スマホ、ノート PC 等）や記録媒体（USB 等）の持ち込みは原則禁止とする（業務上必要な場合は事前に市の承認を得ること。ただし市のネットワークへの接続は禁止）。

(5) 受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに係わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届出等について、漏えい等が発生し、又はその恐れがあることを把握した場合、直ちに市に報告し、その対応を協議するものとする。ただし、緊急に応急措置を講ずる必要があり、事前に協議することが困難な場合は、受託者は必要な措置を直ちに講じるとともに、可能な限り速やかに市へ報告し、以後の対応を協議するものとする。

12 労働環境・安全衛生

(1) 労働基準法等の関係法令を遵守し、受託者の責任と費用において適切な労働管理を行うこと。

(2) 地震、火災等の緊急事態発生時は、事前に整備した危機管理体制に基づき、市と連携して十分な対応を図ること。

13 業務報告書の提出

(1) 日次報告：証明書種類別受付・交付件数、事務処理日報等を翌営業日までに報告する。

(2) 月次報告：月次まとめ、実績報告、業務水準の達成状況、業務分析・改善報告書を翌月１０日までに報告する。

(3) 定例報告会：月次報告や課題整理、業務改善提案等のため、市と受託者で定期的に開催し、必要に応じて議事録を提出すること。

14 品質保持・評価（誤交付防止対策）

(1) 高いサービス水準を維持し、法制度改正に伴う変更情報も速やかに習得すること。

(2) 証明書の作成・交付に当たっては、誤交付等の事故を未然に防止するため、必ず複数の従事者によるダブルチェックを徹底すること。

(3) 市は毎月履行状況を確認し、サービス水準に達しない場合は改善措置及び改善報告書の提出を求める。改善が図られない場合や重大な支障がある場合は、契約の中途解除等の対象となる場合がある。サービス水準の内容については、受託者決定後に双方協議の

うえ決定するものとする。

15 貸与品及び費用負担

(1) 市が貸与するもの：住民基本台帳電算システム、戸籍システム、統合端末、交付管理システム、申請書自動作成システム、プリンター、電話機、発券機、各種カウンター、専用印章等の備品（詳細は別途協議)。

(2) 受託者が負担するもの：事務用消耗品（文房具等)、名札、連絡用通信費、研修費、引継ぎに係る費用等。履行場所の光熱水費等は市が負担する。

16 契約締結後の提出物

業務実施計画書、要員配置表、エスカレーション体制図、情報セキュリティ教育計画等、市が指定する資料を指定期日までに提出すること。

17 次期受託者に対する業務の引継ぎ

契約終了時は、次期受託者が滞りなく業務を行えるよう、市が指定する期間内に確実な引継ぎを行うこと（引継書をデータ及び紙３部作成し、うち２部を市に提出)。

18 損害賠償及び信頼回復等

(1) 受託者は、本業務の履行に当たり、受託者の責めに帰すべき事由により市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(2) 前項の場合において、個人情報の漏えい、誤交付、その他の事故や不適切な対応等により、市又は第三者の名誉及び信頼を著しく損ねたときは、受託者はその回復のために必要な措置を速やかに講じなければならない。

(3) 事故や不適切事案等により市が第三者に対して損害の賠償をせざるを得なくなった場合、又は名誉・信頼の回復等に費用を要した場合は、市はその損害額及び必要な費用を受託者に対して求償することができるものとする。

19 支払方法

毎月の履行検査後、受託者からの適法な請求に基づき、総額を３６回の均等払いで支払う。受託者から請求を受けたときは、その日から起算して 30 日以内に、代金を支払うものとする。

20 再委託の禁止

受託者は、受託した業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。

21 その他

(1) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と受託者の協議により決定する。
(2) 提案書に記載した内容については、受託者は必ず履行すること。
(3) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律等を遵守すること。

別紙「委託業務の内訳」
本仕様書に基づく委託業務の範囲は、次のとおりとする。

1　住民異動届等受付業務
(1) 住民票異動届（転入・転出・転居等）の受付及び申請者の本人確認
(2) 手続き案内事項の確認、住民異動に伴う関係各課への案内
(3) マイナンバーカード、在留カード、特別永住者証明書等の券面変更事項の記載
(4) 失期通知の説明及び収受、住民異動に伴う返納物の収受
(5) 国民健康保険、児童手当、学校転入学等の関連手続きにおける受付補助・案内
(6) 外国人住民に関する各種申請・届出の受付
(7) 印鑑登録申請等の受付及び印鑑登録証の交付業務
(8) 住居表示に関する届出の受付及び関係書類の整理・台帳の差替等
(9) 自動車臨時運行許可申請受付業務（自動車臨時運行許可申請受付、審査、許可証及び臨時運行許可番号標の交付・回収、手数料の収納）
(10) 住民票の写し等の交付に係る本人通知制度の登録申請等の受付及び関連事務
(11) 交通災害共済加入受付に係る申込受付、及び掛金等の収納
(12) 住民異動届及び関連書類の整理、保管

2　住民票・戸籍謄本等証明書発行業務（窓口・郵送）
(1) 窓口証明書交付業務
① 各種証明書等（住民票、戸籍謄抄本、印鑑登録証明書等）請求書の窓口受付、申請者の本人確認
② 証明書等の出力、作成
③ 作成した証明書等について、誤りがないことを確認するための複数の従事者によるダブルチェックの実施
④ 確認完了後の証明書等の交付、及び窓口における各種証明書交付手数料の収納
⑤ 発行できない場合の理由説明及び必要な手続きの案内
(2) 郵送証明書交付業務
① 郵送による請求書の受付、請求者の本人確認、証明書の作成
② 請求内容に不備や疑義等が生じた場合の申請者への電話確認・問い合わせ対応
③ 作成した証明書等について、複数の従事者によるダブルチェックの実施
④ 確認完了後の証明書の交付、及び郵送請求に係る書類整理、保管
(3) 庁舎内公用請求受付・発行業務
① 市内他課（庁内）からの公用請求（住民票・戸籍証明書等の交付請求）の受付及び証明書作成
② 複数の従事者によるダブルチェックの実施後、当該部署への交付及び所定の手続き・

記録

3 パスポート申請受付・交付業務

(1) パスポートの申請書等受付及び審査、引換書の引渡し

(2) 電子申請の受付及び審査等の関連事務

(3) パスポートの交付受付及び交付業務

(4) 旅券交付等に関連する手数料等の収納

4 マイナンバーカード・電子証明書関連対応業務

(1) マイナンバーカード交付業務

① 交付前設定、交付事前準備、交付管理システム更新作業

② 交付通知書の作成・発送、返戻郵便物処理、個人番号通知書に係る処理

③ マイナンバーカードの交付受付、交付予約の受付、暗証番号設定、返納手続、返納カードの廃棄リスト作成等の処理、及び関連する手数料（有料発行分等）の収納

(2) 電子証明書・券面更新等業務

① 電子証明書の更新・新規発行

② 住所異動等に伴う券面事項更新・期間変更、券面変更印字作業

③ 暗証番号の再設定・変更手続、一時停止解除

④ カード申請案内、申請書交付、申請サポート

(3) その他関連業務

① 特別開庁対応

② カード残数確認

③ 督促通知発送業務

5 戸籍住民課に係る受電対応

(1) 戸籍住民課に係る一般的な受電対応及び関係部署への取次ぎ

※ただし、マイナンバーカードコールセンターが対応する事項を除く。

6 その他付帯業務

(1) 窓口開始前のシステム端末、周辺機器、発券機等の起動、及び窓口終了後の電源切断・消灯確認

(2) 窓口終了後の報告書作成、届出書類の整理・ファイリング

(3) 感染症防止対策（手指消毒、窓口・記載台の消毒等）の実施

(4) 前各号に掲げるもののほか、戸籍住民課窓口事務の円滑な遂行に関連して当然必要と認められる付帯業務