成田市市民課住民記録入力等
業務委託仕様書

第１章 業務の概要

１．業務名

成田市市民課住民記録入力等業務委託

２．目的

住民基本台帳法（昭和４２年法律第８１号）及び戸籍法（昭和２２年法律第２２４号）に基づく事務の記録の一部事務を民間委託することにより、コストの削減と、安定的な公共サービスを実施し、市民課業務の円滑な処理を図ることを目的とする。

３．委託に係る留意点

住民記録システムや印鑑登録システム等については、国の「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、令和７年度末までに標準化基準に適合した標準準拠システムに移行するものとしている。また、成田市デジタルトランスフォーメーション（DX）基本方針により、BPR の視点による窓口での受付から入力処理、証明書等の交付にわたる一連の業務プロセスの見直しを行い、事務手続の簡素化、迅速化、行政の効率化を推進している。

本業務の受託者においては、市民課業務が変更になる可能性があることを予め認識していただきたい。

契約当初に予定されていない業務が契約後に発生し、その業務のために当初想定を超える経費が必要となる場合等については、受託者と協議のうえ、別途追加で契約を行う可能性がある。一方で、業務効率化等の影響で、業務量が大きく減少する場合については、委託料の減額にかかる変更契約の協議を行うものとする。

４．業務場所

千葉県成田市花崎町７６０番地

成田市役所市民生活部市民課

５．業務委託期間

令和６年１０月１日～令和９年９月３０日（３年）

６．業務日・業務時間等

（１）業務日

委託期間のうち月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律に定められた休日及び１２月２９日から翌年１月３日までの日を除く）とする。

（２）業務時間

① 業務時間は、原則として午前８時３０分から午後５時１５分までとする。なお、休憩時間は１時間とし、交替制で継続して業務を行うこととする。

② 業務時間内に受け付けた届書については、原則として当日中に処理するものとする。

③ 本市と受託者は、双方協議の上、お互い合意のもとで業務時間を変更することができるものとする。

第２章 委託業務の詳細

１．委託業務内容

受託者は、契約期間内に発生する次の業務について処理するものとする。

（１）住民基本台帳法に基づく異動届及び通知等による出入力

・住民異動届（転入・転居・世帯変更・転出等）及び職権による住民異動に基づく入力業務

・職権記載（婚姻・出生・離婚等）に伴う入力業務

・住民基本台帳法第９条第２項による「住民票記載事項通知」に伴う入力・発送業務

・住民基本台帳法第１９条第１項及び第４項による「戸籍の附票記載事項通知」に伴う入力・発送業務

・住民基本台帳法第１９条第２項による「戸籍照合通知」に伴う入力・発送業務

・個人番号カード、住民基本台帳カード、在留カード及び特別永住者証明書の追記領域等への記載業務

（２）成田市印鑑条例及び成田市印鑑条例施行規則に基づく業務

・印鑑登録（廃止を含む）に関する業務、照会書発送業務

・印鑑登録申請時の印影データの登録

・印鑑登録証明書の交付申請に基づく証明書の作成

（３）その他業務

・住民票コード通知書の送付

（４）その他本市と受託者の間で随時合意する上記業務に付随する業務

２．機材・資材等の取扱いについて

（１）端末機

本委託業務に関する端末機は、本市保有のものを無償貸与する。また、システムを使用する際は、個人を識別できる ID を付与するものとする。

（２）システム

・住民記録システム　　：ＤＳＫ行政情報システム

・印鑑登録システム　　：ＤＳＫ行政情報システム

・戸籍管理システム　　：富士フイルムシステムサービス戸籍総合システム

・裏書印字システム　　：ＴＯＰＰＡＮＦＯＲＭＳ　ＰａｓｉＤ　Ｅ３０ＫＰＣ

：Ｅｖｏｌｉｓ　Ｚｅｎｉｕｓ－ｉｓ２

※ただし、システム改修等があった場合は、改修後のシステムを使用するものとする。

（３）机・椅子・筆記用具等

業務に必要な基本的な機材・備品は本市保有の機材・備品を無料貸与する。

（４）機材・資材等の損害について

受託者の瑕疵により貸与物品に損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償するとともに、施設については原状回復するものとする。

３．トラブルへの対応について

委託業務遂行にあたり、トラブルやイレギュラーなケースが発生したときには、受託者は責任を持って対処するとともに、遅滞なく市へ報告すること。

４．履行管理業務

（１）各種管理業務

① 本業務の履行が円滑かつ効率的なものとなるように、履行に関わる事業計画（組織・人員計画）を策定し実施管理すること。

② 個人情報の漏えいなど、重大な問題事象が発生した場合は、緊急報告会の開催及びその内容の市への迅速な報告を行うこと。

（２）報告業務

受託者は、その日の業務内容、従事者及びその他連絡事項等を含む日次業務報告書を記載し、月１回本市に提出するものとする。

（３）定例会

本業務の稼働にあたっては、本市と受託者間で定例会（月に１回）を開催し、スケジュールや業務の進捗確認等を行う。また、必要に応じ、臨時会を不定期で行う。

５．業務従事者の条件

（１）本委託業務従事者は毎業務日につき最低３名を確保するものとし、業務従事者の中より、業務従事者の管理監督等を実施する管理責任者を１人以上、確保するものとする。

（２）３月・４月の繁忙期や連休明けなど特に混雑が予想される日においても円滑な業務遂行ができるよう、業務従事者の配置及び勤務体制については特に留意すること。

（３）住民票の入力業務に従事する者は、当該業務に係る住民基本台帳法について十分理解していること。

（４）住民票の入力業務に従事する者及び住民基本台帳法に基づく通知業務に携わる者は、

実務に精通していること。

（５）本委託業務に従事する者は、年間を通し雇用された従業員であって、個人情報に関する秘密保持等の業務を誓約した従業員とする。

（６）管理責任者は経験年数１年以上の者とし、契約当初から、市民課業務を停滞させることなく当該業務を履行できること。

（７）（６）の規定を満たす者であることを確認できる履歴書等を業務開始前に提出すること。

（８）業務従事者は、就業時間中は名札を着用すること。なお、名札は受託者が用意するものとする。

６．業務従事者研修

（１）受託者は、業務従事者に対し、次の研修を行うこと。

① 本業務を履行する上で必要な能力を習得させるための業務従事者研修を行うこと。

② 個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な研修を行うこと。

③ 法令等の改正や業務内容の変更などがあった場合は、適切に本業務が履行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと。

（２）市の協力が必要な場合は、依頼し合意を得た上で業務従業者研修を行うこと。

７．委託業務における指揮・命令等

業務従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成は、受託者が責任をもって行うこと。ただし、安全上緊急に対処する必要がある場合においては、この限りではない。

８．業務履行における遵守事項

（１）信用失墜行為の禁止

業務を遂行するにあたっては、公務を執り行っていることを十分認識し、市の信用を失墜させるような行為を行ってはならない。

（２）機器管理への対応

日常的な機器障害への対応だけでなく、突発的に起こる様々な障害、事故、災害等の緊急事態を想定し、業務の履行に支障をきたすようなことがないよう十分な対応策を取るとともに、緊急時の体制を整備すること。

（３）個人情報の保護及び情報の適正な管理

業務従事者は本委託業務の実施にあたっては、「個人情報保護法」及び「成田市個人情

報取扱要綱」の規定を遵守するとともに、個人情報を含む本委託業務において知り得るすべての情報の適正な管理に努めること。

９．業務の引継ぎ

（１）契約締結日から契約業務開始日までの間は、円滑な業務履行を行うために必要な業務マニュアルの整備、事前研修（個人情報保護、災害時等危機管理、システム操作など）及び業務引継を行う準備期間とする。本市固有の業務システム端末操作、窓口での取り扱いなどについては、当該期間中に本市の協力のもと、実地で行うことを可能とし、詳細日程や方法については、双方協議のうえ決定するものとする。ただし、この間の業務委託料の支払いは発生しないものとする。

（２）受託者は、委託業務開始日から正確・迅速・適正に職務が遂行できるよう万全を期すこと。

（３）受託者は、本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間内に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行わなくてはならない。なお、本市が引継ぎ未完了と認めた場合には、委託期間終了後であっても、無償で引継ぎを行うものとする。

（４）契約期間満了にあっては、受託者は、業務遂行にかかる手順書の作成を行い、後の受託者への業務引継ぎを行うものとする。

１０．支払方法

毎月支払うものとし、業務終了翌月末までに口座振込により支払うものとする。

１１．その他

（１）疑義

疑義が生じた場合は、本市と受託者の双方で協議のうえ、取り決めを行うものとする。

（２）仕様の変更

法改正・本市制度の見直しによる取扱いの変更やシステム変更・導入等、本市の都合により仕様の内容を変更する必要が生じた場合には、本市と受託者双方が協議のうえ、仕様の変更及び変更部分の委託料の額について定めるものとする。

なお、受託者の都合による仕様の変更は、あらかじめその内容を明らかにし、本市に申し出るものとし、その理由がやむを得ないものと認められ、かつその内容が既仕様と同等以上と認められたときに限り承諾するものとし、原則として契約金額は増額しない。

（３）業務効率化による委託料減額について

（２）にかかわらず、本市によるDXの取組みの推進により、契約締結時点より著しく受託者業務の削減が見込まれる場合には、必要な業務量を再算定し、受託者と委託料の減額にかかる変更契約の協議を行うものとする。

その他、本市仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ、決定することとする。

１２．参考基礎数値

過去３年分の実績は別表「参考基礎数値」のとおり