

佐世保市戸籍住民窓口業務仕様書

1. 目的・留意点等

【目的】

本業務は、佐世保市戸籍住民窓口課の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡に関する業務を委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的としている。

【委託に係る留意点】

佐世保市（以下、「本市」という。）が業務上使用している住民記録システムや戸籍総合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」（令和2年12月25日閣議決定）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、本市では、人口減少と少子高齢化が加速する中、限りある人材の有効活用と柔軟な業務体制の確立のため、RPA等のデジタル技術を活用したいわゆる「書かない窓口」システムの導入に向けた検討を進める等、窓口DXを契機とした既存の業務フローの大幅な見直しによる効率的な窓口運営の実現を目指している。

従って、本業務の受託者に対しては、予め契約期間中に上記のような変革が予定されているという状況を認識し、業務フロー等の変更があった場合の柔軟な姿勢、並びに、業務を円滑に実施するための創意工夫や改善策等の積極的な提案を期待している。

なお、契約当初に予定されていない業務が契約後に追加で発生し、かつその内容を遂行するために、当初想定を大幅に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、別途追加での契約を行う可能性がある。一方で、システム導入による業務効率化等の影響で、業務量が大きく減少した場合については、受託者と事前に協議のうえ、委託料の減にかかると変更契約を行うことができるものとする。

2. 業務内容 ※各業務の詳細は別紙1のとおり

- (1) 住民記録システムへの入力業務
- (2) 戸籍総合システムへの入力業務
- (3) 証明書発行業務
- (4) 電送受付業務（支所等受付分の処理）
- (5) 証明書窓口業務
- (6) 郵送受取仕分業務
- (7) 郵送による証明書請求受付及び発送業務
- (8) 戸籍証明書等の広域交付対応業務
- (9) おくやみコーナー運用業務

3. 実施期間

- (1) 契約期間 契約日（令和6年6月中を予定）から令和11年9月30日まで
- (2) 業務準備期間 契約日から令和6年9月30日まで
- (3) 履行期間 令和6年10月1日から令和11年9月30日まで

※準備期間中は役務の提供を受けないため委託料は支払わないものとする。

※本契約の履行にあたり、受託者への引継期間を設定する。引継期間に係る経費は、受託者の負担とする。

【スケジュール（予定）】

内容	6月	7月	8月	9月	10月	11月
受注者決定・契約	●					
契約期間	→					
準備・引継期間	←					
履行期間					→	

4. 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、原則的に次の①から③に該当する日を除く日とする。

①日曜日及び土曜日

②「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

③年末又は年始における日で佐世保市の休日を定める条例に規定する休日

※ただし、繁忙期等において、上記に関わらず臨時的に窓口を開設する場合がある。

（年に2～3日程度）

(2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として佐世保市戸籍住民窓口課窓口の開庁時間（午前8時30分から午後5時15分まで）とする。

ただし、開庁時間内に受付けた案件については、上記実施時間を過ぎた場合でも、処理が終了するまで対応すること。

また、業務を実施するにあたって必要な開庁時間前の準備又は開庁時間後の整理等についても、業務の範囲に含めるものとする。

5. 実施場所 ※フロア図面は別紙2のとおり

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

6. 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、下記のとおり、「業務責任者」、「業務管理者」、「現場管理者」、「現場副管理者」を配置すること。また、適切な役割分担の下、各業務の業務量の変動に応じた「業務従事者」を配置し、適切な実施体制の構築に努めること。

(1) 定義

業務責任者とは、本業務全体を統括する責任者を指す。

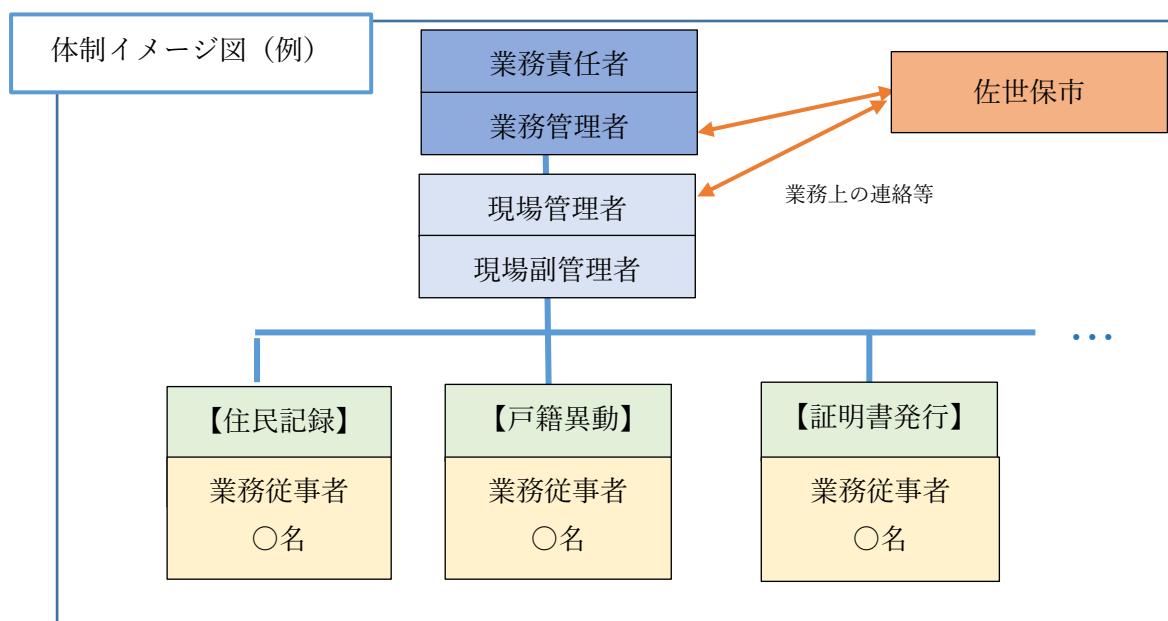
業務管理者とは、業務遂行に関して本市と連絡調整等を行い、業務に従事する受託者の従業員に対する指揮監督を行い、業務の進捗管理・確認等を行う者を指す。

なお、業務責任者と業務管理者は兼務することも可能とする。

現場管理者とは、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、本市との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

現場副管理者とは、現場管理者が不在の際に、現場管理者の代理として業務を統括する等、現場管理者の業務を補佐する者を指す。

業務従事者とは、現場管理者及び現場副管理者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。



(2) 現場管理者、現場副管理者及び業務従事者

現場管理者、現場副管理者及び業務従事者は、原則として受託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、速やかに本市に報告し、対策を施すこと。

受託者は、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。

なお、本市が想定する各業務における配置人数は以下のとおりである。

業務内容	配置人数 (名)
住民記録システムへの入力業務	5
戸籍総合システムへの入力業務	3
・ 証明発行業務 ・ 証明書受付交付窓口における受付及び交付業務	6
・ 郵送物の受取及び仕分け業務 ・ 郵送による証明書請求受付及び発送業務	7
戸籍証明書等の広域交付対応業務	2
おくやみコーナー運用業務	1
計	24

※上記の配置人数には、現場管理者及び現場副管理者を含むものとする。

※「電送受付業務（支所等受付分の処理）」については、システム入力業務、証明書発行業務に含む。

また、従事者については、受注者の責任において次の基本要件を満たすものを配置すること。なお、現場管理者、現場副管理者は次の①から⑤まで、業務従事者は①から③までの要件を満たしていなければならない。

- ①市民との対応業務を行うために必要なコミュニケーション能力を有し、応対マナーに優れていること。
- ②パソコンを使用して、システムの所定の操作によるデータ抽出及び新規データの入力作成等、基本的な操作ができること。
- ③関係法令や制度概要を理解しているとともに、業務の遂行に必要な知識を身につけていること。
- ④情報の管理、設備機器の管理、実施状況の把握及び業務従事者の管理監督等を行い、円滑な業務運営を図ることができること。
- ⑤業務に精通している者で、業務従事者に対し適切な指示・指導ができる者であること。

(3) 現場管理者の配置及び業務

①受託者は、本業務の実施に当たり、現場管理者を常時配置すること。現場管理者の配置に当たっては、受託者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。

現場管理者は、以下の（ア）から（カ）に掲げる業務を実施すること。

- （ア）本市との連絡調整
- （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

②現場管理者は本市との情報共有について年4回(四半期毎)の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。なお、本市または受託者が必要と認めるときは、別途臨時会を開催することができる。また、業務に関する本市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。

(4) 現場管理者、現場副管理者及び業務従事者の服装等

現場管理者、現場副管理者及び業務従事者は、業務に適した服装をするとともに、執務スペースに入るときは受託者の社員証等の身分証明書を携帯すること。

(5) 突発的な欠員に対する対応

現場管理者、現場副管理者又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。

7. 各種納品物及び提出期限

受託者は、次の(1)から(4)に掲げる納品物を作成し、期限までに本市に提出すること。

(1) 業務実施計画書

① 提出期限：委託契約締結後速やかに提出すること

② 提出内容：

・業務管理者、現場管理者及び業務従事者の名簿

・人員配置(体制)を明らかにした書類等

※報告内容に変更が生じた場合は、速やかに再提出すること

(2) 業務マニュアル

提出期限：業務の履行開始まで

・受託者は、業務の遂行にあたり、本仕様書等の各要件を踏まえるとともに、あらかじめ本市が提供する業務内容の資料、引継ぎ資料、及びヒアリングなどを通じて、本業務の内容を十分に把握したうえで、業務設計を適切に行い、必要な業務マニュアルを作成のうえ、本市に納品すること。

・変更の必要が生じた場合は、内容を修正し、本市の了承を得ること。

(3) 月次報告書

① 提出期限：翌月20日まで

※ただし、令和11年9月分は、9月30日まで

② 提出内容：

・職員への引継ぎ件数(聴聞による引継ぎは除く)

- ・サービス水準の達成状況報告（毎月報告分）
 - 処理誤り率
 - 処理期限の達成度
 - 情報セキュリティの達成度
 - ・委託業務履行上の課題
- (4) 年次報告書
- ① 提出期限：各年度末日
 - ※ただし、令和11年度分は9月30日まで
 - ② 提出内容：
 - ・業務完了報告書
- (5) その他の報告内容
- ① 報告期限：発生都度速やかに
 - ※ただし、令和11年度は9月30日まで
 - ② 報告内容：
 - ・トラブル発生時の状況報告
 - ・その他の緊急課題
 - ・会議録（定例会議後2部作成し、佐世保市・受託事業者双方で保管する）
 - ・サービス水準の達成状況報告（月次報告以外のもの）
 - 標準処理時間達成状況（年2回）
 - 業務改善提案（年2件以上）
 - 研修実施報告（年1回以上）
 - ・その他必要に応じて

8. 本事業に求められるサービス水準及び達成状況の報告（モニタリング）

業務の履行にあたっては、来庁者の滞留や、書類の取り違い等の事故が生じないように、迅速かつ正確で質の高いサービスを提供し続けるよう配慮しなければならない。

このため、本市では、受託者に対し、定期的に履行した内容についての報告を求め、サービス水準の達成状況を確認（モニタリング）する。

なお、受注者の処理実績に著しい遅滞がある等、履行水準に達していないことにより、本市からの改善要求があった場合は、受注者は受注者の負担により、要員の増員等の抜本的な体制強化等の措置を講じなければならない。

(1) 定期モニタリング

受託者は各サービス水準の達成状況（下表①～⑥）について、期限までに本市へ報告するものとする。

(2) 受託者が変更となった場合の業務開始時モニタリング

受託者が現行の事業者から変更となった場合、業務が円滑に運用されているか確認す

るため、新たに受託者となった者は、業務開始後、下表①及び②の項目に係るサービス水準の達成状況について、本市に報告する。

当該モニタリングの実施時期等については本市と受託者で協議の上決定するものとし、2回連続サービス水準が達成できた場合には、開始時モニタリングを完了する。

(3) サービスレベルが達成されない場合の対応（改善要求）

委託業務に係るサービス水準を満たしていないなど改善を要するものがあつた場合、本市は業務改善事項通知書を受託者に送付する。

受託者は、業務改善事項通知書に記載された事項について改善を行い、当該通知書に定めるところにより、業務改善報告書を本市に提出する。

本市は業務改善報告書が受託者から提出されたときは、速やかに業務改善状況を実地その他の方法で確認し、確認結果を業務改善結果通知書により受託者に通知する。

本市が送付した業務改善事項通知書を受領したにもかかわらず、受託者が業務改善報告書を提出しないとき、又は、業務改善報告書のとおり改善を行わなかつたときは、本市は契約を解除することができる。

・サービスレベルの達成率

項目	報告時期	サービスレベル	内容
①業務の処理誤り率	毎月	2%未満	「処理誤り件数÷処理件数（審査件数）×100%」
②処理期限の達成率		100%	各期限の詳細については【別表】のとおり
③情報セキュリティの達成率		100%	以下の項目について、日常の運用やセキュリティ対策が適正に実施されているか ①申請書類等の取扱い ②申請書類等の保管 ③受取りがなかった（未処理）申請書類等の引継ぎ ④ICカードの取り扱い管理
④標準処理時間	年2回	本市、受託者双方で協議のうえ定める。	具体的な計測日時・方法や基準値については、別途受託者と協議する。 現行事業者が年2回計測している証明書発行にかかる処理時間を目安とし、そのレベルを大きく下回ることがないこと (対象：住民票、戸籍証明書、印鑑登録証明書)
⑤改善提案及び改善件数	随時	年2件以上	市民サービスの向上と効率的な業務運営に向けて、業務遂行上の業務改善提案を行い、実施すること。 なお、本市の要請による措置については対象外とする。
⑥研修実施件数		年1回以上	本委託業務が円滑に遂行できるよう、研修計画及び研修資料を作成の上、業務従事者に対して適宜研修を行うこと (研修の事例) ・業務に必要な関係法令などの知識の習得 ・個人情報の保護や守秘義務、情報セキュリティ ・事務処理の方法、端末機の操作に関する技能 ・窓口対応・電話対応の接遇研修 等

・【別表】 処理期限の詳細

種類	処理期限等
①住民記録システムへの入力 ②戸籍総合システムへの入力 ③電送受付 ④証明書受付交付窓口における 受付及び交付業務	当日 ※①②においては、至急要件に該当するものは即時 ※達成率 $\text{処理期限の達成回数(日)} \div \text{業務日数(日)} \times 100\%$
⑤戸籍証明書等の広域交付	個人等分で本人の現在戸籍のみ等、交付に時間を要しないものについては当日 ※達成率 $\text{処理期限の達成回数(日)} \div \text{業務日数(日)} \times 100\%$ ※公用請求及び個人等分で検索・交付に時間がかかる内容については数日後交付
⑥郵送による証明書発送業務 処理期限の達成率	(1) 受付・出力(普通郵便) ①個人分(職務上含む)・・・受付日の15時まで ②会社・・・受付日 ③公用・・・受付日の翌開庁日(市の休日の翌日は受付日の2開庁日以内) (2) 受付・出力(速達郵便) 受付日の14時まで(15時以降到着分は受付日) (3) 発送 審査後、最短の郵便集取時刻まで ※郵便差出箱所在地：佐世保市八幡町1番10号 (4) システム処理 ①個人、会社・・・発送日の翌日まで ②公用・・・発送日を除き2開庁日以内

9. 受託者の責務

(1) 適用法令及び各種規定

受託者は、次に掲げる関係法令(関連する施行令、施行規則、通達、事務処理要領、質疑応答、実例等を含む。)及び各種例規等(関連する要綱等も含む。)を遵守し、本業務を適正に実施するものとする。

- ・ 戸籍法
- ・ 出入国管理及び難民認定法
- ・ 日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例

法

- ・住民基本台帳法
- ・行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
- ・佐世保市印鑑条例
- ・佐世保市文書規程
- ・佐世保市財務規則
- ・佐世保市が定める関係条例等

(2) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- ①受託者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)及び関係法令、「佐世保市特定個人情報の保護等に関する条例」、「佐世保市セキュリティポリシー」並びに「佐世保市情報資産取扱要綱」を遵守すること。
- ②受託者は、以下のいずれかの認証を取得していること。
 - (ア) ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001
 - (イ) プライバシーマーク
- ③受託者は、本業務で取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、上記の取扱いは本業務が終了(解除の場合を含む。)した後においても同様とする。
- ④受託者は、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本市へ提出すること。なお、業務開始後に、業務(現場)管理者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを本市へ提出すること。

(3) 個人情報を記録した文書等の取扱い

- ①受託者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等(以下「届書等」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。
- ②受託者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。
- ③受託者は、本業務終了後又は本市が求めたときは、本業務において入手し又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を、返還し又は本市の指示する方法により廃棄しなければならない。前者の場合は、本市は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受託者に交付し、後者の場合は、受託者は廃棄した旨を証する書面を本市に交付することとする。

(4) 情報機器等の持込み制限

受託者は、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、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ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、業務管理者や現場管理者が受託者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、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に本市の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

- ①受託者は、許可を得て持ち込んだ端末を、本市のネットワークに接続することを禁止する。
- ②受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については本市と協議のうえ決定すること。

(5) 事故発生時の対応

受託者は、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書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに本市にその内容を報告し、具体的な対応について本市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には、当該措置後直ちに本市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

(6) 業務におけるトラブル等への対応

業務上発生したトラブル、クレーム、要望等への対応は、原則として現場管理者において完結するよう努め、内容については本市に速やかに報告を行うこと。なお、受託者で解決が困難な事案(過度なクレーム、受託者では判断ができない内容等)が発生した場合は、本市に引き継ぐこと。

トラブル等については、速やかに原因を究明のうえ、対応策及び再発防止策を講じ、本市へ報告すること。

本市は受注者からの報告を受け、必要に応じ、受注者に対して業務改善を求めることができるものとし、受注者はそれに対する業務改善報告を行うこととする。

10. 使用することができる設備、機器等

受託者が使用することができる主な設備、機器等は以下のとおりとする。

※現時点で想定しているものであり、今後変更となる可能性がある。

機器名等
模写電送装置
住民記録システム端末(PC)(クライアント)
住民記録システム用プリンタ
戸籍総合システム端末(PC)(クライアント)
戸籍総合システム用プリンタ

機器名等
住民記録・戸籍総合システム端末（クライアント）
戸籍和文タイプライター
ドキュメントスキャナー
郵送請求システム端末（クライアント）
プリンタ
レジスター
タブレットパソコン
契印機

※その他、受託者の業務に必要な、消耗品、事務用備品のうち、下記の物品については、本市が支給、貸与するものとする。

- ・机、椅子
- ・各種什器
- ・電話機、ファクシミリ
- ・改ざん防止用紙
- ・業務のために必要な電力
- ・ICカード
- ・その他消耗品

1 1. 業務従事者に対する研修

受託者は、業務従事者に対し、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（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。

1 2. 引継ぎ

(1) 現行の事業者からの引継ぎ

本市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託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。

本業務を新たに実施することとなった受託者は、本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、現行の事業者から業務の引継ぎを受けることとする。

なお、当該引継ぎ期間に発生する費用については、全て受託者の負担とする。

(2) 本業務終了の際に受託者の変更が生じた場合の引継ぎ

本市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者及び次期受託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。

本業務の終了に伴い受託者に変更となる場合には、受託者は、当該業務の開始日までに、業務マニュアル類及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

その際、本市からの資料・データ等の請求には、受託者の不利益になると本市が認めた

場合を除き全て応じるものとする。

なお、本市が引き継ぎ未完了と認めた場合は、履行期間終了後であっても、受託者は無償で引き継ぎを行うこと。

1 3. 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、本市と協議の上、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、遅滞なく本市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

1 4. 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生じない範囲で、本市に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

※再委託を行う場合は、契約後速やかに再委託先の名称・規模、再委託する作業内容、作業従事者名を明記した書面を提出すること。

1 5. その他

(1) 疑義の解決

業務仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、本市の職員へ引き継ぐ。

(2) 貸与資料と使用期限

本市は、業務を実施するにあたって必要な資料を受託者へ貸与する。受託者は貸与された資料の取り扱い及び保管を慎重に行い、業務上必要であっても本市の承諾なくして複製してはならない。この場合の承諾は書面により行う。

なお、業務終了後は速やかに返却しなければならない。その他、本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。

(3) 完了

業務完了後は業務完了報告書を提出し、本市の完了検査を受け、検査合格により完了とする。検査不合格の場合は、直ちに必要な措置を講じなければならない。

なお、業務完了後といえども、成果品に誤りが発見された場合は、本市の指示に従い、受託者は責任をもって再検査し、直ちにその誤りに対して必要な措置を講じなければならないものとする。

(4) 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・組織改正やシステム変更・導入等、本市の都合により仕様の内容を変更する必要がある場合には、本市と受注者双方が協議の上、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理由を明らかにし、本市に申し出るものとし、その理由が止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。

(5) 窓口DXの影響による委託料減の可能性について

(4)にかかわらず、本市による窓口DX（いわゆる「書かない窓口」システム導入等）の取組の推進により、受託者の業務量が契約締結時点より著しく減となることが見込まれる場合には、必要な業務量を再算定し、受託者と協議（少なくとも減額の1年前）を行ったうえで、委託料の減額にかかる変更契約を行うことができるものとする。

その他、本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。

以 上