

住民異動等窓口業務委託仕様書

1 業務名

住民異動等窓口業務委託

2 目的

本業務は、飯能市市民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し並びに窓口案内に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質及び市民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 業務実施期間

- (1) 契約予定日 令和6年6月下旬
- (2) 業務準備期間 契約締結日から令和6年9月30日まで
※ 試行期間：令和6年9月1日から令和6年9月30日まで
- (3) 業務履行期間 令和6年10月1日から令和9年9月30日まで

4 業務委託場所

飯能市役所市民課事務室及びフロア（記載台、番号発券機、待合ベンチ周辺を含む）

5 業務実施日及び時間

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次の①から③を除く日とする。ただし、①から③のほか、業務委託期間中に窓口開庁日の変更等があった場合は、受注者は事前に飯能市（以下、「発注者」という。）と協議の上、対応すること。

- ① 土曜日及び日曜日。ただし、年度末の最終週にあたる土曜日又は日曜日のうちいずれか1日及び年度初めの第一土曜日又は日曜日のうちいずれか1日の休日開庁日は除く。
- 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、飯能市職員の勤務時間、休日及び休暇に関する条例に規定する市の休日

(2) 実施時間

実施時間は原則として次のとおりとする。

- ① 本業務を実施する時間は、窓口開庁時間（午前8時30分～午後5時15分）とする。
- ② 開庁時間内に受付をした業務については前号の規定にかかわらず、処理が終了するまで行うこと。
- ③ 上記実施時間外において、業務前の準備又は業務後の整理を必要とする場合は、発注者と予め協議のうえ、発注者が必要と認める範囲内で本業務を実施すること。

6 業務委託内容

(1) 委託業務

業務内容は次のとおりとする。なお、①から⑱までに掲げる各項目に対する具体的な作業内容は別紙 1 のとおりとする。また、業務履行期間内に、取扱法令の改正により、次に掲げる業務に準ずる業務が生じる場合はそれを含むものとし、各業務に係る審査は発注者が行うものとする。

- ① 住民異動届に関する業務
- ② 印鑑登録に関する業務
- ③ 各種証明書の申請に関する業務
- ④ 各種証明書の郵送に関する業務
- ⑤ マイナンバーカード及び住基カードの修正及び券面記載に関する業務
- ⑥ 自動車臨時運行許可に関する業務
- ⑦ 手数料に関する業務
- ⑧ 各種申請書等の管理に関する業務
- ⑨ 在留カード及び特別永住者証に関する業務
- ⑩ 住民異動及び戸籍届に伴う各種配布物交付等業務
- ⑪ 各種証明書及び届出における件数等の集計業務
- ⑫ 戸籍届出に伴う業務
- ⑬ 戸籍届出人への通知作成業務
- ⑭ 戸籍の附票入力業務
- ⑮ 土日交付予約（住民票の写し等）の作成業務
- ⑯ 刊行物（人口表）の販売、道路証明書等の申請受付業務
- ⑰ 地区行政センター受付の異動届、戸籍届書に伴う業務
- ⑱ その他、住民異動、戸籍、証明等に関する業務を円滑に遂行するために必要な補助的業務

(2) 委託された業務以外の業務の取次ぎ

受注者が委託された業務（1）以外については、受注者は発注者へ取次ぐこと。

7 業務責任者等の配置及び業務

(1) 受注者は、業務責任者を常時配置し、本業務が円滑に遂行できるよう適正に管理すること。業務責任者が不在になる場合は、副業務責任者を配置し、業務責任者と同様の業務を実施させること。なお、業務責任者及び副業務責任者には、実務経験があり、関係法令に精通し、業務を適切に行える者を指定すること。

(2) 業務責任者は、「6 業務委託内容」に規定する業務の他に、次に掲げる業務を実施すること。

- ① 発注者との連絡調整（月次定例会議等への出席を含め、発注者との情報共有及び意思の疎通を図る。）
- ② 来庁者とのトラブル及び情報漏えい等の事故（以下「トラブル等」という。）が発生した場合における対応及び発注者への報告
- ③ 各種報告書の提出
- ④ 従事者等に対する指揮及び監督
- ⑤ 従事者等に対する指導及び助言

- (3) 発注者からの連絡事項は、業務責任者が速やかに従事者等に連絡し、指示や指導を行うこと。

8 業務実施体制

- (1) 受注者は、「6 業務委託内容」を円滑に遂行するために、住民基本台帳事務や戸籍事務を理解している者を従事者とし、必要かつ十分な人員を確保したうえで、適正に配置すること。また、繁忙期は増員するなど、業務量に応じた人員を配置することで、安定的かつ滞りのない業務運用を図ること。なお、配置人員は市民課事務量（証明件数・異動件数・戸籍届出件数等）を考慮すること。（参考に、委託開始前の市民課職員対応人数は、平常時8人程度、繁忙期15人程度である。）
- (2) 受注者は、雇用について率先して市民雇用を図るとともに、現に業務に従事する者について、本人が希望する場合は雇用の継続について配慮すること。
- (3) 受注者は、円滑に業務を遂行するため従事者等に欠員が生じないように、必要かつ十分な人員を確保し、管理すること。なお、従事者等の急病、その他やむを得ない事情により本業務に支障をきたすおそれがあると認められる場合は、発注者と協議のうえ、人員の転換や補充をすることができる。
- (4) 受注者は、本業務を円滑に遂行するため、従事者等に対し、次の事項について業務開始前に十分な教育や研修を実施するものとし、業務に支障をきたさないよう、一定の業務スキルを習得させることとする。業務履行期間中も受注者の責任において定期的に研修を行い、本業務の質の向上に努めること。なお、市民課事務室内で研修を実施する場合は発注者と協議することとし、これらの研修に要する費用はすべて受注者が負担するものとする。
- ① 本業務を円滑かつ適正に遂行するために必要な知識（住民基本台帳法や戸籍法、飯能市印鑑条例等の関係法令、システム端末機の操作、業務処理手順等）の習得
 - ② 個人情報の保護及び守秘義務の遵守
 - ③ 服務規律、倫理、コンプライアンス、セキュリティ等の徹底
- (5) 受注者は、履行開始日から、窓口等業務を停滞させることなく履行できるようにすること。
- (6) 従事者等は、市役所の開庁時間から窓口業務が遂行できるよう、システム端末、プリンター等の稼働準備をすること。また、閉庁時にはシステム端末等の電源を切り、事務机やカウンター等の片づけをすること。
- (7) 従事者等は、整然とした執務環境を保つため、定期的に清掃及び事務用品等の整理整頓を行うこと。

9 各種報告書等の提出

- (1) 本業務における提出書類は次のとおりとし、一切の権利は市に帰属するものとする。また、市から納入成果物の内容に不備の指摘があった場合、受注者は直ちに修正等の対応をすること。

【各種報告業務の周期と成果物、期限】

周期	成果物	期限
業務履行開始前	<ul style="list-style-type: none"> ・業務準備計画書 ・業務体系図 ・事前研修実施計画書一式 	契約締結後 20日以内
	<ul style="list-style-type: none"> ・従事者等名簿(氏名、緊急連絡先、業務経験)、誓約書の写し ・事前研修実施報告書 ・業務実施計画書 ・業務マニュアル(基本事項) ・従事者研修資料一式 ・緊急時対応マニュアル 	業務履行開始 10日前
日次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日報(様式第1号) 来庁者からの意見・要望、苦情等の内容、処理結果 ・各種申請書集計 ・収納金報告書 	業務実施日の翌日(翌日が閉庁日の場合は翌開庁日)
月次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務月報(様式第2号) ・各種統計資料(処理件数等) ・課題の整理 ・業務改善策 ・業務マニュアル変更箇所の報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・翌10日まで ・発注者交えて月例会議を1回行う。
	<ul style="list-style-type: none"> ・従事者等の勤務予定表 	前月25日まで
年次	<ul style="list-style-type: none"> ・年間報告書(業務実績等) ・運営上の課題、従事者等の育成状況 	令和6年度：令和7年4月10日まで 令和7年度：令和8年4月10日まで 令和8年度： (上期)令和8年10月10日まで (下期)令和9年4月10日まで 令和9年度：令和9年10月10日まで
	<ul style="list-style-type: none"> ・改善策の立案 ・次年度の業務執行計画書 	令和7年度：令和7年3月10日まで 令和8年度：令和8年3月10日まで
随時報告	<ul style="list-style-type: none"> ・途中雇用した従事者等の名簿、誓約書の写し、研修実施報告書 ・従事者等研修実施報告書 ・トラブル等の発生時の内容報告 ・その他緊急の課題、運営に係る協議事項等 	随時

- (2) 提出書類の様式に定めのないものは任意の様式とする。
- (3) 発注者は、業務日報、日々のモニタリングを通し、業務改善が必要と判断した場合は、文書にて改善内容を通知し、受注者は、14日以内に文書で回答すること。なお、改善が見られない場合は直ちに協議を行うものとする。

10 受注者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取り扱い

- ① 受注者は、本業務の実施にあたり、個人情報の保護に関する法律、飯能市長が保有する個人情報の保護に関する規則、飯能市情報セキュリティーポリシー、飯能市住民基本台帳ネットワークシステムにおけるセキュリティ対策規程、その他個人情報の保護等に係る関係法令等を遵守すること。
- ② 受注者は、以下のいずれかの認証を参加表明の日までに取得し、かつ契約期間中も継続して認証を受けていること。
ア プライバシーマーク
イ ISMS
- ③ 受注者は、本業務で取り扱う個人情報について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取り扱いは、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 受注者は、本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を従事者等から徴し、その写しを業務開始日までに発注者へ提出すること。なお、業務開始日以降に雇用した従事者等については、その都度、速やかに上記誓約書の写しを発注者へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

- ① 受注者は、本業務で取扱う個人情報を記録した届書、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なければならない。
- ② 受注者は、本業務に必要な場合を除き、届出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、個人所有の情報端末等の持ち込みを禁止する等必要な措置を講じなければならない。

(3) 情報機器等の持ち込み制限

- ① 従事者等及びその関係者に係わらず、情報端末（パソコン及びプリンター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。）を執務室へ持ち込むことを禁止する。ただし、受注者が、効率的な業務を実施するために自ら必要な情報端末等及び消耗品等を業務委託場所へ持ち込もうとするとき、又は、業務責任者が、発注者及び受注者への報告業務や、従事者等への連絡調整等のために情報端末等を持ち込む場合には、事前に発注者に機器名、仕様、用途等を発注者に報告し承認を受けたうえで、受注者の負担により持ち込むことができるものとする。
- ② 受注者が持ち込んだ情報端末等は、発注者のネットワークシステムに接続してはならない。
- ③ 受注者が持ち込んだ情報端末等の保管場所、使用場所等については発注者と協議のうえ、決定すること。

(4) 環境への配慮

飯能市環境基本条例（飯能市条例第 18 号。（平成 20 年 7 月 1 日施行））では、事業者の責務として、環境への負荷の軽減や環境の保全等に努めなければならないとしている。再生資源その他の環境への負荷の低減に資する原材料の利用や、環境に

配慮した役務の提供等の具体的な取組を行い、環境の保全及び創造に自ら努めるとともに、市が実施する環境の保全及び創造に関する施策に協力すること。

(5) 暴力団の排除

受注者は、飯能市暴力団排除条例（条例第 21 号(平成 24 年 10 月 5 日施行)）に基づく事業者の責務を果たすほか、業務から暴力団を排除するために必要な措置を講ずること。

11 使用することができる備品等

- (1) 受注者が使用することができる備品等は、発注者が提供することとする。その他、本業務を効率的に遂行するために必要な備品等については、発注者と受注者が協議のうえ、受注者の負担により持ち込むことができるものとする。
- (2) 通常業務に必要な消耗品等については、受注者が準備すること。ただし、印刷関連の消耗品（用紙、トナー等）は、発注者が準備する。また、手数料等の収納業務に係る領収書（通常発行するレシートを除く。）、領収印、収納金保管箱及び釣銭等も消耗品等に含むものとする。

12 使用することができる設備、機器等

本事業を実施するため、次のとおり設備機器等を使用することができる。

(1) 業務システム機器明細

	機器等	数量(見込)	備考
1	基幹系システム端末機	7 台	
2	基幹系システムプリンター	2 台	
3	戸籍システム端末	3 台	
4	戸籍システムプリンター	1 台	
5	券面印刷機	2 台	
6	発券機	1 台	
7	表示モニター、呼出操作機	各 3 台	

(2) 物品等

	機器等	数量(見込)	備考
1	事務用机(幅 100 cm×奥 70 cm×高さ 70 cm)	4 台	印鑑登録、証明事務用机を含む
2	事務用椅子	7 脚	
3	電話機(郵送用)	1 台	
4	受付、交付用カウンター 【参考】ハイカウンター机 (幅 178 cm×奥 78 cm×高さ 70 cm)	3 ブース	
5	相談用ローカウンター 【参考】ローカウンター机 (幅 120 cm×奥 60 cm×高さ 72 cm)	2 台	
6	カウンター用椅子 (簡易椅子含む)	8 脚	
7	コピー機	2 台	窓口用
8	シュレッダー	1 台	
9	印刷機等	共用	本庁舎 3 階 印刷室
10	契印機	1 台	
11	キャビネット	5 台	

12	POS レジ (ビジコム社製)	1 台	
13	キャッシュレス決済端末	2 台	
14	パソコン入力用机 (幅 100 cm×奥 80 cm×高さ 70 cm)	5 台	
15	ロッカー	共用	
16	駐車場	共用	事前に使用台数を申し出ること

(備考) 使用することができる物品等中、業務システム機器等の数量等については、発注者と受注者で別途協議し変更することができる。

13 端末機の適正運用

発注者は、従事者等が端末機を使用する際に、その者を識別できる操作 I D 及びパスワード (手のひら認証の登録含む) を付与することとする。

14 トラブル等への対応

- (1) 本業務の実施において、トラブル等が発生した場合は、受注者が責任をもって対処すること。
- (2) トラブル等が発生した場合は、発注者に直ちに口頭で報告し、必要に応じて速やかに報告書を提出すること。
- (3) トラブル等の内容が、本委託契約の範囲外である場合は、市職員に引き継ぐこと。

15 委託料の支払い

委託料の支払いについては、業務履行期間内において月末締め翌月払いとし、業務履行を確認の上、受注者から請求のあった日から起算して、30日以内に支払うこととする。

16 損害賠償責任

- (1) 本業務の実施において、受注者の責に帰すべき事由により発注者又は第三者に損害が生じた場合、受注者はその損害を賠償しなければならない。
- (2) 発注者は、受注者の責に帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償した場合、受注者に対して賠償した金額及びその他の賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

17 著作権

受注者は、委託業務の遂行に当たり、特許権、実用新案権、著作権その他法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている施行方法を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

18 委託業務の準備

契約準備期間は、契約締結の日から令和6年9月30日までとし、期間中に次の内容の準備を行うこととする。

- (1) 本業務を円滑かつ適正に遂行するために必要なマニュアルの作成を行うこと。(発注者からも処理概要や端末操作マニュアルについては提供するものとする。)
- (2) 本業務を円滑かつ適正に遂行するため、委託エリア内における端末配置、書類の流れ等を構築すること。(設計内容については受注者から提案し、発注者と協議を)

行うこと。)

業務委託試行期間は令和6年9月1日から令和6年9月30日までとし、期間中には「6 業務委託内容 (1)」に掲げる各種業務を行うこととする。

なお、業務試行期間を含む業務準備期間に係る費用は、別表1 (1) のとおりとする。

19 引継ぎ

(1) 業務履行期間前の引継ぎ

本業務を新たに実施することとなった受注者は、本業務履行期間の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、発注者から業務の引継ぎを受けることとする。

- ① 受注者は、現場での現行の受注者への確認及び現行の受注者からの引継ぎ等を希望する場合は、発注者が立ち合い実施すること。
- ② 引継ぎに要する費用は、別表1 (3) のとおりとする。

(2) 本業務終了の際に受注者の変更が生じた場合の引継ぎ

- ① 発注者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受注者及び次回の受注者（以下、「新規事業者」という。）に対して必要な措置を講じる。

本業務終了に伴い受注者が変更となる場合は、受注者は発注者の指定する日までに、業務引継ぎ手順書及び業務マニュアルを発注者に無償で提供し、発注者は新規事業者に対し引き継ぎを行うものとする。ただし、発注者が必要と認める場合は受注者が直接、新規事業者へ引継ぎを行うこと。

- ② 受注者は、発注者及び新規事業者からの資料等の請求については、発注者と協議のうえ、受注者の権利、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発注者が認めた場合を除き全て応じるものとする。
- ③ 新規事業者が、現場での受注者への確認及び受注者からの引継ぎ等を希望する場合は、発注者が立ち合い実施すること。
- ④ 引継ぎに要する費用は、別表1 (3) のとおりとする。
- ⑤ 業務マニュアル及びこれに類するものについては、そのファイルデータ（加工可能である形式とする。）を含めて発注者にも提出することとし、発注者はこれを自由に使用できることとする。

20 緊急時の対応

- (1) 受注者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定めた緊急時対応マニュアルを発注者に提出し、発注者から業務開始日までに内容について承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受注者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく発注者へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。
- (3) 基幹系システムや戸籍システム、住基ネットシステムを構成する機器等の障害等によりその稼働が停止した場合、若しくはそのおそれがある場合、又は不正行為により基幹系システム等のセキュリティが侵害された場合、若しくはそのおそれがある場合は、発注者から受注者へ遅滞なく報告し、発注者は受注者へ必要な措置を直ちに講じることを指示することができる。

21 再委託等の禁止

- (1) 受注者は、飯能市業務委託契約約款に定める場合のほか、業務の全部を一括して、又は仕様書において指定した主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、業務の一部を委任し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を発注者から請求された場合は提出しなければならない。

22 契約の解除

発注者は、次に該当した場合、受注者の意向にかかわらず、飯能市業務委託契約約款第29条の規定に基づき契約を解除することができる。

- (1) 受注者が契約書で定めた事項を誠実に履行していないと市が認めた場合
- (2) 受注者が社会的に著しい不良行為をなしたと市が認めた場合

23 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、発注者と受注者は協議の上、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、受注者は、操作研修の実施等、発注者と協議のうえ、従事者等に対し、必要な措置を講じること。

24 その他

この仕様に定めのない事項又はこの仕様に疑義が生じた事項については、必要に応じ発注者と受注者とで協議してこれを定めるものとする。