

仕 様 書

(名張市戸籍・住民異動関係窓口業務等委託)

1 業務名

番 号：令和8年度 () 第 号

件 名：名張市戸籍・住民異動関係窓口業務等委託

2 業務履行場所

三重県名張市鴻之台1番町1番地（名張市役所 戸籍・住民登録室）

3 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

なお、契約の日から令和8年3月31日までは、業務を履行するための準備及び引継ぎ期間とし、同期間にかかる経費等は受託事業者の負担とする。

4 窓口業務の実施日及び開設時間

(1) 窓口業務の実施日

「名張市の休日进行を定める条例（平成元年条例第1号）」第1条第1項に規定する休日を除く日とする。ただし、年度末など混雑が予想される時期については、休日に窓口業務を行う場合がある。なお、休日窓口を実施する際は、別途協議のうえ、変更契約を締結するものとする。

(2) 窓口の開設時間

午前9時00分から午後4時30分までとする。

なお、窓口業務に係る従事時間は、上記にかかわらず、戸籍・住民登録室にて対応すべき来庁者がいなくなるまでとする。

窓口業務以外の業務については、原則として午前8時30分から午後5時15分の間において、各業務の処理期限を考慮し受託者において従事時間を管理する。（庁舎管理上、午後5時15分以降も業務を行う必要があるときは、あらかじめ名張市に報告すること。）

5 委託業務の内容

委託する業務内容は以下のとおりとする。

ただし、法制度改正や名張市の運用の見直し等による取扱いの変更（業務システム等の導入やD X化等によるデジタル技術の進化によるものなど）が生じる場合は、双方協議のうえ、合理的な範囲で業務内容を変更するものとする。

なお、業務履行にあたっては、戸籍法（昭和22年法律第224号）、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、行政手続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（平成25年法律第27号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、名張市印鑑条例（昭和61年条例第4号）、名張市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第

16号)、その他関係法令及び通知等並びに契約書に添付の仕様書、情報セキュリティ遵守特記事項及び名張市との協議等により定めた処理基準に基づき、処理するものとする。

(1) 証明発行窓口業務

戸籍・住民登録室において、証明書交付請求の受付及び証明書作成事務を行う。請求者の求める証明の種類により詳細な手順に差異はあるが、主な業務の流れは以下のとおりとする。

① 証明書交付請求の受付業務

ア 請求の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料の提示又は提出を求める。

イ 請求者が、請求することができる者であるかどうか確認を行う。

ウ 申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行う。

エ 請求に関して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行う。

オ 申請書類に不備があったり、添付書類が不足又は不適當であったり、請求権限が確認できない場合などは、その旨を請求者に伝え、適宜加筆、修正、書類の提出など手続きの追完を求める。

カ 請求の任に当たっている者が代理人（又は第三者）である場合、その者が正当に代理権限（又は請求者となる権限）を有しているかどうか、確認するための委任状等（又は疎明資料）の提示又は提出を求める。

キ 戸籍・住民登録室での取扱範囲に関わらず来庁者から問い合わせがあったときは、適切な部署への案内等を行う。

【取り扱う証明書】

区分	証明書の種類
戸籍関係証明	全部事項証明書（広域交付に係るものを含む）、個人事項証明書、一部事項証明書、戸籍謄抄本、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍等記載事項証明書（年齢証明書を含む）、戸籍・除籍電子証明書提供用識別符号、届書記載事項証明書、戸籍届出受理（不受理）証明書、戸籍届書等内容証明、廃棄済証明書、身元証明書、独身証明書、婚姻要件具備証明書 等 （不在籍証明書を除く）
戸籍の附票関係証明	附票の写し、除附票の写し、改正原附票の写し、廃棄済証明書 等
住民基本台帳関係証明	住民票の写し（広域交付に係るものを除く）、除住民票の写し、改製原住民票の写し、住民票記載事項証明書 等 （不在住証明書を除く）
税務諸証明	所得証明書、課税・非課税証明書
その他	印鑑登録証明書

② 証明書の作成業務

- ア 申請書を確認し、総合住民情報システム、戸籍情報システム又は戸籍副本記録情報（法務省戸籍情報連携システムから戸籍情報システムへ連携された情報）により、必要な証明書を作成する。ただし、システムで完成しない又はシステム対応のない証明書については、手作業も含めて作成する。
- イ 作成した証明書は、申請書とともに名張市へ引き継ぎ、名張市にて審査及び交付を行う。

（２）郵送請求に基づく証明発行業務（税務諸証明を除く）

① 証明書交付請求の受付業務

- ア 窓口での証明書交付申請の受付業務と原則、同様であるが、申請者の本人確認及び請求権限の確認に加え、手数料及び返送先の確認を行う。なお、税務諸証明については名張市で処理するため、税務諸証明以外の証明と合わせて申請があった場合は、名張市と連携して処理する。
- イ 受付簿を作成し、進捗の管理を行う。
- ウ 申請書の不備、手数料の不足等を有する案件については、請求者へ電話照会及び説明を行い処理する。

② 証明書の作成業務（税務諸証明を除く）

- ア 来庁による証明書の発行業務と同様に証明書を作成し、申請書と共に名張市へ引き継ぎ、名張市にて審査を行う。
- イ 電話による請求者からの進捗状況に関する問い合わせや、発送済みの証明書の内容についての問い合わせに対して説明や回答を行う。

③ 証明書の発送業務

- ア 請求者が支払うべき手数料（定額小為替又は普通為替）を精査し、収納すべき分と請求者に返還する分に整理し、領収書を作成する。収納すべき定額小為替又は普通為替は、1日分を集計し、名張市へ引き渡す。
- イ 発送する証明書は、受付簿に送付履歴を記録する。
- ウ 名張市にて審査済みの証明書及び領収書等を封入し、発送する。
- エ 発送を終えた申請書は1日の処理分をまとめ、名張市へ引き渡す。

④ その他

証明書の郵送請求に関する電話問い合わせに対応する。

（３）印鑑登録業務

印鑑の登録・廃止の申請受付、印鑑登録証の交付事務を行う。申請者の状況により詳細な手続きに差異はあるが、主な業務の流れは以下のとおりとする。

① 登録・廃止申請受付業務

- ア 請求の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示又は提出させる。
- イ 申請者が、申請することができる者であるかどうか確認を行う。
- ウ 申請書に記載された事項や印影が法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認

認を行う。

エ 申請書類等に不備があったときは、その旨を申請者に伝え、不足書類の提出など手続きの追完を求める。

オ 申請の任に当たっている者が代理人である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状を提出させる。

カ 印影を取り込んだ後又は廃止情報を入力した後、申請に伴う書類一式及び確認票を名張市へ引き渡し、審査を受ける。

キ 仮登録の対象となる場合は、指定の照会書を作成し、発送する。

ク 仮登録申請者に対し、再来庁時の手続きについて丁寧に説明する。

② 印鑑登録証交付事務

ア 名張市の審査を経て登録が決定された後、作成した印鑑登録証を交付する。その際に預かった印鑑を返却し必要事項の説明を行う。

イ 登録証の交付を終えた後、申請書は名張市へ引き渡す。

(4) 各証明書の集計に関する業務

窓口交付分及び郵送請求分（一般・公用）の集計（月報・年報）を行い、名張市へ報告する。

(5) 戸籍異動関係業務

① 戸籍届書等の受付

ア 法令に基づいて、届書等の記載内容に記入漏れや記入誤りがないか確認する。記入漏れや明らかな記入誤りがあるときは、加筆、修正を求める。（休日・夜間に宿直員において受領した届書についても同様とする。）また、本人確認を要する届出については、本人確認書類の提示を求め、添付書類を要する届出においては、その提出を求める。

イ 戸籍情報システム又は法務省が保有する戸籍副本記録情報を参照し、審査に必要な事務帳票の出力と画面の表示（異動予約、異動処理中、注意喚起区分及び不受理申出の有無）確認を行う。また、届書に記載された事項（届出人の住所等）の確認のため、他市区町村に適宜電話照会を行い、届書の記載内容を補足する。（休日・夜間に宿直員において受領した届書についても同様とする。）

ウ ア及びイを経た届書は審査帳票等とともに名張市に引き継ぐ。

エ 受理条件に疑義があるとき、若しくはシステム参照時、画面にフラグの表示（異動予約、異動処理中、注意喚起区分、不受理申出）があったときは、名張市へ確認の上処理を行う。（休日・夜間に宿直員において受領した届書についても同様とする。）

② 届出事項の入力及び付帯業務

ア ①により受け付けた届出のうち、即時に証明書（又は許可証）の出力が必要なもの（出生届・死亡届・受理証明の請求があるものなど）については、該当戸籍に異動予

約設定を行い、戸籍情報システムへ届出事項を入力する。出生届においては出生届出済証明書を、死亡届においては埋火葬許可証を出力し、戸籍届書とあわせて名張市の審査・決定を受ける。

イ アの審査・決定を受けた後、証明書（又は許可証）を交付し、出生（又は死亡）に伴う他の手続きの案内を行う。

ウ 名張市住民にかかる戸籍届について、住民票の記載事項に変更が生じる場合は、①による受付の後、総合住民情報システムの住民記録システムへ必要事項を入力し、戸籍届書と合わせて名張市の審査・決定を受ける。

エ 名張市斎場の使用申請があったときは、申請書の受付・使用料の受け取りを行い、名張市の決定を経て許可書を交付する。（既に死亡届がなされており、名張市斎場の使用申請のみの場合を含む。）

なお、死亡届の提出と同時に申請があった場合は、前記アとあわせて名張市の決定を受けることとする。

オ ①による受付済みの届書について、即時の入力を要しないものは、名張市の審査・決定を受けた後、戸籍情報システムへ届出事項を入力する。なお、入力後の確認は、名張市が行う。

また、出生届で休日・夜間に受付けたものについては、出生届出済証明証を出力し、名張市の確認を受けた後、届出人へ証明書を郵送する。

③ 届書の送信

名張市による受理決定及び届出事項の入力確認を受けた届書（添付書類を含む）について、法務局及び関係市区町村へデータ送信するため、戸籍情報システムに付属のスキナーで読み込む。システムの仕様上、読み込み完了と同時に送信されるため、送信後、名張市の確認を受ける。

なお、システムの不具合により関係市区町村にてデータを受信できないことが判明したときは、届書の謄本を作成し、戸籍届書送達確認書とともに関係市区町村へ郵送する。（発送前に名張市の確認を受ける。）

上記により送信又は発送を終えた届書（原本）は、戸籍法施行規則第48条第1項の規定に従い編綴する。

④ 戸籍の記載処理

ア 名張市本籍に係る届書のうち名張市で受理したものについては、届出情報の入力に伴い戸籍データが作成されるため、移記事項があれば追加入力を行い、仮の戸籍データを作成する。（作成された戸籍データは名張市が確認し、確定処理及び法務局へのデータ送信を行う。）

イ 名張市本籍に係る届書のうち他市区町村で受理したものについては、法務省の戸籍情報連携システムを経由して名張市の戸籍情報システムでデータを受信するため、名張市が出力した受信データを戸籍情報システムへ入力し、戸籍データを作成する。

（作成された戸籍データは名張市が確認し、確定処理及び法務局へのデータ送信を行う。）

ウ 胎児認知の届出については、出生後の戸籍記載に備え、戸籍情報システム及び副本

記録情報への登録を行い、名張市の確認を受ける。

⑤ 不受理申出の処理

ア 不受理申出が提出されたときは、①アに準じて受け付け、名張市へ引き継ぐ。申出が受理されたときは、戸籍情報システム及び副本記録情報へ異動予約の設定を行う。

（不受理申出の入力又は本籍地市区町村への申出書の郵送、及び他市区町村より送付された不受理申出書の処理は、名張市が行う。）

イ 不受理の取下書が提出されたときは、①アに準じて受け付け、戸籍情報システム及び副本記録情報へ取り下げ情報の入力を行い、名張市の確認を受ける。

⑥ 戸籍異動処理関連データ送信/帳票作成

ア 住民票記載事項通知（住民基本台帳法第9条第2項）

届出事項の入力（戸籍訂正においては戸籍の記載処理）にともない、通知データが自動作成されるため、作成漏れや不備がないことを確認する。（名張市による受理決定処理又は戸籍記載の決裁処理に伴い通知データが住民基本台帳ネットワークシステムへ連携される。）

なお、外国人に係る届出のうち、出生届又は死亡届以外の届出に係る通知については、データによる送信ができないため、システムで作成された通知書ファイルを出し、名張市の確認を受けたのち、対象市区町村へ郵送する。なお、外国人に係る通知は、住民票記載事項の修正の要否にかかわらず、通知書ファイルが作成されるため、異動内容に応じ通知が必要なものを選別する。

イ 戸籍届を受理した旨の通知（戸籍法第27条の2第2項）

届出事項の入力に伴いシステムで通知書ファイルが作成されるため、届出時に本人確認を要する届において、本人確認できなかった事件本人がいたときは、通知書の出力処理を行い、名張市の確認を受けたのち、郵送する。

ウ 失期通知

戸籍の届出期間を経過した届出については、戸籍情報システムより戸籍届出期間経過通知書を出し（届出情報の入力未だの届書については窓口で届出人に記入をさせ）名張市に引き継ぐ。

⑦ 戸籍異動処理関連業務

戸籍情報システムを参照し、決裁状況を確認する。

⑧ 法務局への書類提出

ア 毎月、在留外国人死亡通知（届書の写し）を作成し、名張市の決裁後、郵送する。

イ 毎月、前月に受け付けた離婚届の一覧を作成し、名張市の決裁後、アと合わせて郵送する。

（6）附票異動処理業務

① 戸籍届書に基づく附票データの作成業務

戸籍届書の受理審査時に確認された情報及び他市区町村より送付された住民基本台帳法関連通知に基づき、戸籍情報システムに附票情報を入力する。既存の附票データと届書や通知情報に矛盾があるときは、名張市へ報告する。名張市において矛盾解消のための処理方法が確定した案件については、受託者において名張市が指定した処理を行う。

(7) 住民異動処理業務

戸籍の異動、住所変更（郵送による転出届を除く）、世帯変更等に伴う住民異動処理を行う。なお、出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）又は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（平成3年法律第71号）に基づく居住地の届出については、名張市が行う。

① 届書の受付業務

- ア 住所異動、世帯変更等の形式的な受付業務を行う。
- イ 法令に基づいて、届書等の記載内容や届出権限及び本人確認、添付書類の確認を行う。
- ウ 届書の記載事項に不備がある場合は、質問や聞き取りを行い、説明の上で適宜加筆、修正等を求める。
- エ 本人確認資料、委任状、添付書類等届出に必要な書類に不備があるとき又は権限が確認できない等受付要件を満たさないときは、その旨を申請者に伝える。
- オ 受け付けた届書は、名張市にて審査を行う。
- カ 審査完了後、転出証明書等の交付など付帯する事務を実施し、その後手続きが必要となる部署への案内を行うこと。
- キ 転入届の特例等、住民基本台帳ネットワークを使用する処理は、名張市が行う。

② 住民記録システムへの入力業務

- ア 名張市にて審査を完了した届書について、総合住民情報システムの住民記録システムに届出内容の入力を行う。
- イ システムの入力確認画面又は入力確認帳票により、入力内容の照合を行い、誤りがある場合には修正する。
- ウ 入力データの最終確認は、名張市にて行う。最終確認において誤りが発見された場合は、速やかに修正する。

③ 在留カード等の記載に関する業務

住民基本台帳記載事項に関する異動に伴い、在留カード又は特別永住者証明書の記載事項に変更が生じた場合、当該カードへの記載処理を行う（ＩＣチップへの書き込みを含む）。なお、個人番号カードの記載変更については名張市に引き継ぐ。

④ 住民異動処理関連業務

- ア 総合住民情報システムの窓口連携機能により、福祉医療・介護保険・児童手当・学校関係の業務について、住民異動に伴う以下の事務処理を行う。

（福祉医療）転出：資格喪失届の受付

転居：資格変更届の受付及び新住所の福祉医療費受給資格証の発行

（介護保険）転出：受給資格証明書の発行（介護認定を受けている場合）

転居：新住所の被保険者証の発行

新住所の負担割合証の発行（介護認定を受けている場合。
ただし、負担限度額認定証が交付されている場合を除く）

（児童手当）転入：認定請求書の発行

転出：受給事由消滅届の受付

出生（一人目の場合）：認定請求書の発行

出生（二人目以降の場合）：額改定認定請求書の受付

（学校関係）転入：義務就学者異動通知書の発行

転出：義務就学者異動通知書の発行

転居：義務就学者異動通知書の発行

システム処理の後、届出者へ住民異動手続きの完了を説明し、住民異動に伴い発生
する他の手続きの案内等を行う。

（８）旅券発給申請受付及び交付に関する事務（電子申請への対応を含む）

- ① 一般旅券発給申請の受付（一次審査）を行う。なお、書類審査（二次審査）は名張市が行う。
- ② 二次審査を完了した申請書等を三重県へ送付する。
- ③ 三重県から送付された旅券を受領し、交付の事前審査を行う。
- ④ 手数料として収入印紙及び三重県証紙を貼付した受領証と引き換えに、旅券の交付を行う。手数料のクレジットカード納付を選択した場合は、端末で受領証出力を行い受領証確認実施後、旅券の交付を行う。
- ⑤ 未交付旅券の在庫管理及び催告者リストの作成を行う。なお、受取り催告書の作成及び発送は名張市が行う。
- ② 来庁者及び電話における旅券発給に関する問い合わせに対応する。
- ③ 当日分の旅券申請交付件数報告と旅券交付日登録を行う。
- ④ 交付予定旅券及び受領証等申請に必要な書類の準備と後片付けを行う。

【電子申請への対応に関する特記事項】

（ア）受託者に無償貸与する機器

L G W A N 接続ノートパソコン（ＩＣカードリーダー・ハンディスキャナーを含む） ２式

（イ）受託者は上記（ア）の機器の使用にあたり、次のすべての条件を遵守しなければならない。

- ・旅券発給業務以外の用途に使用しないこと。
- ・業務の履行上知り得た秘密（L G W A N に関して知り得た秘密を含む）の保持を徹底すること。（本契約終了後を含む）
- ・機器の使用、ネットワーク又はアプリケーションに異常があったときは、直ちに名張市へ報告すること。
- ・その他、地方公共団体情報システム機構が定める条件を遵守すること。

（ウ）名張市は、地方公共団体情報システム機構総合行政ネットワーク基本規定第５条第１項及び第２項の規定により受託者のL G W A N 使用に関する管理監督責任を負う。

(9) 人口動態調査関連業務

- ① 戸籍異動により報告が必要となる人口動態調査票（データ）について、戸籍情報システムに必要情報を入力する。
- ② 人口動態調査票（データ）を戸籍情報システムから出力し、名張市に引き継ぐ。

(10) 相続税法第58条の規定による業務

毎月、戸籍情報システムより相続税法第58条の規定による通知を出力し、名張市に引き継ぐ。

(11) 問い合わせ対応事務

受託業務に関する窓口での問い合わせ、証明書の郵送請求に関する電話問い合わせ及び旅券発給に関する電話問い合わせに対応する。

(12) 申請書等の記載案内業務（フロアアシスタント業務）

専任の業務従事者を配置し、戸籍・住民登録室への来訪者に対して、目的を確認し適切な案内を行う。

① 申請書等の記載案内

来訪者の目的に応じて必要となる申請書等の書き方等を案内する。

② 受付番号発券機・窓口への誘導

来訪の目的を把握し、番号札の発券案内や該当する窓口の案内を行う。

(13) 窓口業務に付帯する業務について

業務開始までにカウンター周辺の整理整頓を行い、申請書等の整理及び補充、その他掲示物等の整理を行う。また、業務終了後は後片付けを行う。

(14) 窓口業務等処理参考件数

別紙「委託業務処理件数表」のとおり。

(15) 業務別処理期限

各業務の処理期限は下記のとおりとする。各業務について処理期限管理が可能な体制を構築すること。なお、記載されていない処理期限については、別途名張市と受託者が協議のうえ決定する。

業務		処理期限
証明発行	証明発行窓口受付業務	即時
住民異動・世帯変更	届書受付、異動処理及び住民異動関連業務	即時
印鑑登録	受付業務（印影取り込み又は廃止入力を含む）	即時
	照会書の作成及び発送準備	即時

	登録証の交付業務	即時
証明発行（郵送請求分）	速達で届いたもの	当日
	私用（個人）	・午後3時までの到着分…当日 ・午後3時以降到着分…翌開庁日午前中
	私用（個人以外）	翌開庁日中
	公用	3開庁日中 ※件数が大量の場合は、その都度、名張市と協議の上決定
戸籍異動	入力業務（窓口・郵送）	翌開庁日中 ※ 窓口受付分の出生届、死亡届、死産届は即時
	届書の送信業務	届書決裁日の翌開庁日中
	法務局への提出書類準備業務	前月処理分を毎月20日の午前中 ※20日が閉庁日の場合は翌開庁日の午前中
	人口動態調査関連業務	保健所提出日の午前中
	住民票記載事項通知	届書決裁日の翌開庁日中
附票異動処理業務	戸籍届書に基づく処理	戸籍異動（入力業務）に同じ
	通知（住民基本台帳法第19条第4項）に基づく処理	名張市確認後、3開庁日中
旅券関係業務	申請書等の三重県への発送	準備：受理日当日、発送：受理日の翌開庁日
	電子申請	前日申請分：当日14時まで 当日審査分：翌日14時まで 補正済み確認待ち等申請分：当日中

6 事前準備

- （１）業務開始後に混乱を招かないよう契約締結から委託業務開始までの間に業務従事者の確保や研修、名張市の業務の詳細を把握し、業務の安定的な遂行を実現すること。
事前準備に要する費用についても、委託料に含めるものとする。

- （２）受託者と名張市の間の業務の引渡し方法や切り分けについては、受託者と名張市それぞれに法令を確認し、協議のうえ共通認識を確立する。

7 手順書やマニュアル作成

- （１）名張市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書及び名張市が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、業務設計を適切に行うとともに、受託業務マニュアル等を準備し、業務開始1カ月前までに名張市と協議すること。
- （２）受託業務マニュアル等に変更が生じた場合は適宜変更し、名張市に提出すること。
- （３）デジタル化の進展に伴い、行政手続きに関する様々な法制度の改正が予想されるため、受託業務に関連する改正について常に情報収集し、内容を把握すること。

8 従事者研修

- (1) 本業務を遂行し、戸籍・住民登録室における業務を効率的に運営するため、研修計画及び研修資料を準備し、必要な研修等を実施し、本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った従事者を育成すること。また、委託業務開始後においても、新たな業務従事者に対して業務従事前に必要な教育・研修等を行うほか、既に従事している者に対しても、市民サービス向上や制度改正対応等のため適宜、教育・研修等を行い、業務運営に支障をきたさないようにすること。
- (2) 研修においては、各業務に関する制度概要、マナー、コミュニケーション等の基本的な能力やシステム操作のほか、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教育を徹底すること。
- (3) 業務に関する全ての研修は受託者がその責任において適切に行い、要する費用はすべて受託者の負担とする。

9 業務体制

- (1) 本業務を遂行するための適切な能力を有した従事者を確保したうえで、繁忙期にあっても円滑に業務を遂行するなど、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、確実かつ円滑な運営が可能な体制を構築すること。なお、業務従事者は、受託者と雇用関係にある者に限る。
- (2) 受託者は、確実な業務執行体制を構築するために受託業務に関して十分な知識を有する管理責任者（以下、「責任者」）を配置し、名張市戸籍・住民登録室内に常駐させること。また、責任者が不在の場合に備え、あらかじめその業務を代理で行うもの（以下、「副責任者」）を指名しておくこと。
- (3) 受託者は、責任者及び副責任者の氏名及び業務経験等について、契約締結後、速やかに名張市に届け出ること。また、これらの者を変更する場合も同様とする。
なお、責任者及び副責任者については、戸籍及び住民基本台帳に関する事務について2年以上の実務経験を有すること。
- (4) 責任者は、関連法令や業務知識、情報端末の操作等に関する知識や経験を豊富に有しており、連絡調整・協議に適した者であること。
- (5) 責任者の責務は以下のとおりとする。
 - ① 名張市との連絡調整、業務報告等の提出・報告
 - ② 情報セキュリティに関するリスク管理
 - ③ 業務量に応じた配置、全体進捗管理
 - ④ 業務従事者に対する作業指揮、監督、指導
 - ⑤ 事故やクレーム等の処理・報告
- (6) 受託者は、業務を第三者へ委託してはならない。
- (7) 事前に準備した受託業務マニュアルに定めた以外の特異な事例が発生し、緊急に対処が必要な場合には必ず責任者又は副責任者から名張市に相談すること。
- (8) トラブルや苦情が発生した場合は、原則として受託者が責任を持って対応すること。内容に応じ名張市の対応が必要な場合は適宜引き継ぐこと。また、受託者が対応した内容や解決策、今後の対応案については、名張市に報告すること。

- (9) 継続的な市民サービスレベルの維持と向上を図る為、業務遂行における課題の報告と改善策について検討すること。検討した改善策については、名張市の承認を得て実施すること。
- (10) 委託期間終了時は後任受託者に対し、引き継ぎに必要な期間を設けて適切な引き継ぎを行うとともに後任受託者の事前研修に協力すること。また、委託期間中に取り扱った個人情報及び業務の履行上知り得た秘密の保持に万全を期すること。

10 業務従事者

- (1) 業務ごとに担当業務に係る関連法令について十分理解し、実務に精通した業務従事者を配置すること。
- (2) 受託者は、業務従事者に名札（受託者において統一したものを作成）の着用を義務付けること。
- (3) 受託者は、責任者及び副責任者以外の業務従事者についても氏名及び実務経験年数及び担当する業務を事前に名張市へ届け出ること。なお、業務システムを使用する者については、名張市においてシステム使用権限の設定手続きを要するため、その手続期間を考慮すること。
- また、業務従事者の増員や変更を行う場合も同様に届け出ること。

11 業務報告

受託者は、次の報告書を作成し、指定の期日までに名張市へ提出すること。

（報告フォームや報告項目については、窓口業務開始日の1週間前までに名張市と協議のうえ決定する。）

また、トラブル報告書・業務改善報告書等については、随時提出すること。

- (1) 月報 業務履行月の翌月25日までに提出
- (2) 年報 各年度末の翌月25日までに提出（最終年度は3月31日まで）

12 名張市が提供する設備

業務にあたっては、名張市が提供する設備を利用して遂行すること。その他本業務の遂行にあたり必要となる機器・機材等は名張市の了承を得た上で、受託者が準備すること。

- (1) 業務システムの端末・設備・什器等

本業務において利用する業務システム用端末等については、委託期間中無償貸与する。

また、業務スペースと設備の一部、什器等を無償貸与する。一般的な事務用機器や受託者の管理業務用で必要となる機器、機材、文具類、一般消耗品等は、受託者が準備すること。設備の数や配置については、別途、契約締結後に受託者と協議するものとする。

なお、業務システム端末、設備等は名張市職員も使用する。

【無償貸与する主な機器・設備等】

窓口業務システム用端末及びプリンター（戸籍事務、住民基本台帳事務、証明書発行に係るもの）	受付番号発券機・番号呼び出し操作器
--	-------------------

電話機	レジスター
コピー機（プリンター・ファックス複合機）	旅券業務に係るシステム機器一式
VOID機・写真カッター	在留カード等券面印字用プリンター
窓口カウンター（感染防止用パネルを含む）・事務机・椅子	

（２）使用条件

- ① 使用は業務上必要な場合に限定し、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しは禁止する。
- ② 上記の機器に係る用紙、トナーなどの消耗品については名張市より提供するが、在庫不足等により業務に支障をきたすことがないように、使用状況の把握に努めること。
また、名張市へ提出する報告書等の作成においても（１）の機器の使用を認めるが、使用量が最小限となるよう創意工夫に努めること。
- ③ 受託者の故意又は過失により機器又は設備等が破損したときは、受託者の費用負担にて原状復旧又は代替品の提供を行うこと。
- ④ 業務システムの保守は名張市が行うため、障害発生時は直ちに報告すること。

1 3 個人情報保護及び業務上知り得た秘密の保持について

個人情報及び本契約の履行にあたり知り得た秘密について、適切な管理体制を構築し、守秘義務を遵守すること。このことに関しては、名張市情報セキュリティポリシー及び名張市個人情報保護法施行条例をあわせて遵守すること。

また、「行政手続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」に基づく「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」を遵守すること。なお、個人番号利用事務の取扱いについて特定個人情報の安全管理措置が適切に講じられるよう、年１回以上、安全管理研修を実施すること。

なお、上記の守秘義務については、本契約終了後も継続するものとする。

1 4 契約代金の支払い方法

契約代金は毎月払いとし、受託者は前月分の業務について名張市による履行確認を受けた後、1か月分の契約代金を請求するものとする。

なお、社会情勢等により取扱件数等が大幅に減少したとき又は受託業務の一部が履行不可能となったときは、名張市は受託者に対し契約代金額の減額又は代替業務の履行を求めることができる。

1 5 協議体制

（１）定例会

名張市と受託者は、月に1回程度会議を行い、業務の履行状況の確認、課題の整理及び業務手順等の調整を行う。

（２）窓口対応等、即時回答が必要な疑義等が生じた時の協議体制

緊急性のあるもの及び特殊なもの、その他定例会を待たず対応が必要な事項が生じたと

きは、その都度、責任者又は副責任者と名張市が協議を行う。

16 損害賠償責任

受託者が故意又は過失により、市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償すること。ただし、その発生が市又は第三者の責めに帰すべき事由による場合は、この限りでない。

17 その他

- (1) 仕様書に記載のない事項又は仕様書の内容に疑義が生じたときは、名張市と受託者の協議のうえ、これを定める。
- (2) 受託者が本業務に関し、来庁者より必要以上の対応を求められた場合、名張市職員に対する不当要求行為等とみなし、名張市が作成した「不当要求等対策マニュアル」に準じ、連携して対応するものとする。