

# 伊賀市窓口業務等委託仕様書

## 第1章 概要

### 1 業務名

伊賀市窓口業務等委託

### 2 目的

民間事業者の専門知識やノウハウを活用し、業務の効率化と質の高い行政サービスの提供を図るため、業務の一部を委託する。

### 3 委託業務

- (1) 証明書受付窓口業務
- (2) 証明書発行業務
- (3) 証明書等交付窓口業務
- (4) 印鑑登録受付業務
- (5) 印鑑登録データ入力業務
- (6) 郵送請求仕分け業務
- (7) 郵送請求等受付業務
- (8) 郵送請求等発行業務
- (9) 郵送請求等発送業務
- (10) 戸籍届書入力業務
- (11) フロアアシスタント業務
- (12) 公金取扱業務
- (13) その他付帯する業務

### 4 履行場所

三重県伊賀市四十九町 3184 番地

伊賀市役所内で伊賀市（以下「本市」という。）が指定する場所

### 5 履行期間

契約締結日から2026（令和8）年3月31日まで

ただし、第3項に関する委託業務の開始は2023（令和5）年4月1日からとする。

### 6 参考図書

「各種証明書交付及び戸籍届出処理実績（平成31年度から令和3年度分）」

「伊賀市デジタルトランスフォーメーション（DX）実行計画」

### 7 業務日及び業務時間・休業日

(1) 業務日及び業務時間

月曜日～金曜日（木曜日を除く） 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分  
木曜日 午前 8 時 30 分～午後 7 時 30 分

※ただし、窓口における一連の処理が時間外に及ぶものについては、業務時間にかかわらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。この場合、時間延長に係る経費は委託料に含まれるものとする。

(2) 休業日

年末年始（12月29日から1月3日まで）  
土日祝日

8 委託料の支払い方法

毎月払い（受託者の指定する銀行口座に振込）

## 第2章 委託対象業務

業務の遂行にあたっては、厚生労働省の指針である「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（昭和61年労働省告示第37号）及び総務省が発信している「地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン」、法務省の指針である「戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について（平成25年3月28日法務省民一第317号通知）及び「戸籍事務の民間委託に関するQ&A」に基づき実施するものとする。特に、告示37号等の指針を遵守するため、業務遂行をする上で必要となる基本的な知識に関する本市への問い合わせは認めないものとする。

業務遂行に際しては、関係法令及びあらかじめ本市と協議した処理判断基準等に基づき処理するものとする。

9 業務内容

(1) 証明書受付窓口業務

委任状による請求、第三者請求（個人・法人・職務者による請求）は本市へ引き渡しをする。

(ア) 請求者又は申出者及び申請者が、法令上、請求又は申出及び申請（以下「請求等」という。）することができる者であるか形式的な確認を行うこと。

(イ) 請求書等に記入された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行い、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。

(ウ) 請求等に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行い、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完又は差替え等を求めること。

(エ) 請求等の任に当たっている者の本人確認については、伊賀市印鑑登録の廃止及び印鑑登録証明書の交付に係る本人確認に関する事務処理要綱（平成27年伊賀市訓令第5号）ほか関係法令に基づき適切に行うこと。

(2) 証明書発行業務

(ア) 申請内容及び申請事由に基づき、各種証明書を過不足なく作成すること。

※対象証明書は、別表1を参照

- (イ) 対象証明書により業務システムではなくワード等による作成処理があるが、併せて行うこと。
- (ウ) 住民基本台帳事務における支援措置等申出者、不現住調査対象者等であることが予測される、もしくは、確認できた場合は、本市に引き継ぐこと。
- (エ) 発行した証明書については、申請書とともに本市へ引継ぎ、本市にて審査を行うものとする。
- (オ) 本人通知制度に関する業務として、本人通知制度の事前登録者に係る第三者等からの請求があった場合、付随する事務処理を行い、本市へ引き継ぐこと。

(3) 証明書等交付窓口業務

- (ア) 本市の審査により、交付が可能となった証明書等を交付すること。
- (イ) 交付にあたっては、内容確認を行うとともに、交付窓口において、内容について問合せ等があった場合は適切に対応すること。
- (ウ) 印鑑登録について、本市により登録を決定した後、印鑑登録証を交付する際に預かった印鑑を返却し、必要事項の説明を適宜行うこと。
- (エ) 印鑑登録における仮登録申請者については、再来庁時の手続きを過不足なく説明すること。
- (オ) 地区市民センター向け証明書交付業務については、あらかじめ本市と協議した処理手順に基づき処理すること。
- (カ) 交付を終えた後、申請書は適切に管理し、1日の処理分をまとめた上で本市へ引き渡すこと。
- (キ) 出先機関等とのファックス等による対応

<別表1>

区分	対象証明書の種類
戸籍関係証明	戸籍全部(一部)事項証明書、戸籍謄抄本(改製原戸籍・除籍含む)、戸籍届出記載事項証明書、受理(不受理)証明書、届書の写し、廃棄済証明書 等
戸籍の附票	戸籍の附票の写し(除附票の写し含む) 等 ※発行にあたり加筆等調整が必要な平成改製原附票は除く
住民票関係証明	住民票の写し(除票の写し含む)、住民票記載事項証明書 等
行政証明	身分証明書、独身証明書、不在籍証明書、不在住証明書、婚姻要件具備証明書、行政区画変更証明書 等
その他	印鑑登録証明書、住民票コード通知票、自動車臨時運行許可証(交付・収納のみ) 等

※法改正等により新たに生成される証明書類は除く

(4) 印鑑登録受付業務

- (ア) 本市の条例及び規則に基づく本人確認、及び申請書の記載内容、印影の確認等を行うこと。
- (イ) 印鑑登録及び廃止において申請書記載内容の不足又は不相当なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- (ウ) 旧市町村の印鑑登録証・手帳による申請があった場合には、伊賀市の印鑑登録証への切り替え案内を行い、必要書類の受付を行うこと。

(エ) 本市が行う住民異動に伴う印鑑登録を希望する申請者に対して、引継ぎ受付を行うこと。引継ぎ方法は本市と協議の上、決定するものとする。

(5) 印鑑登録データ入力業務

(ア) 申請内容に基づき印鑑登録証又は印鑑登録照会書兼回答書を作成すること。

(イ) 登録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本市へ引き渡し、審査を受けること。

(ウ) 旧市町村の印鑑登録証・手帳について、印鑑登録証の切り替え登録を行うこと。

(6) 郵送請求等仕分け業務

(ア) 郵送請求に関わる郵便物を受け取り、仕分け、開封を行うこと。

(イ) 受領を行い、郵送請求の登録をすること。

(7) 郵送請求等受付業務

(ア) 申請書及び疎明資料確認の上で法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行うこと。

(イ) 申請に必要な書類の不足、不備等、照会を要す案件については、申請者へ電話照会及び説明の上で適宜処理をすること。照会にかかる役割分担及び照会基準についてはあらかじめ本市と協議を行うこと。ただし、委任状による請求、第三者請求（個人・法人・職務者による請求）の権限確認は本市へ引き継ぐものとする。

(ウ) オンライン申請の対応を含むこと。

(8) 郵送請求等発行業務

(ア) 申請内容又は申請事由に基づき決定したもの及び本市側より交付決定したものは、各種証明書を過不足なく作成すること。

(イ) 作成した証明書については、申請書と共に本市へ引継ぎ、本市にて審査を行う。

(ウ) 本人通知制度の事前登録者に係る第三者等からの請求があった場合、付随する事務処理を行い、本市へ引き継ぐこと。

(エ) 申請書の記載どおり発行後、委任状による請求、第三者請求（個人・法人・職務者による請求）は本市へ引き渡しをする。職員が確認後、相違を見つけた場合は職員で対応する。

(ウ) オンライン申請の対応を含むこと。

(9) 郵送請求等発送業務

(ア) 本市の審査により、交付が可能となった証明書類、回答書類を封入・封緘すること。ポストへの投函については、本市にて行う。

(イ) 申請者からの進捗状況確認問い合わせ及び、発送後の証明書の内容問い合わせについて適宜説明を行うこと。

(ウ) オンライン申請の対応を含むこと。

(10) 戸籍届書入力業務

- (ア) 本市において審査を行った届出（各支所及び他市町村から送付された戸籍届書を含む。）に基づき、戸籍システムに届出情報入力を行うこと。
- (イ) 入力作業中に入力エラーが発生した場合、エラーの原因を特定し修正入力等対応を行うこと。既存データと書類等に矛盾が発生した場合、本市へ引継ぎを行うこと。
- (ウ) 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うこと。入力内容の誤りを発見した場合は修正すること。
- (エ) 入力データの最終決裁については、本市にて行う。本市による照合において、誤りが発見された場合には、(ア)に戻り再入力すること。

#### (11) フロアアシスタント業務

本市住民課窓口において、円滑な処理を行うため、各種申請書の記載支援や受付窓口の案内等を行うものとする。尚、委任状による請求、第三者請求（個人・法人・職務者による請求）は本市への案内を行うものとする。

- (ア) 住民課業務全般に関する問合せ対応及び各窓口への誘導
- (イ) 来庁者からの詳細・複雑な内容の質問に係る職員への円滑な引継ぎ
- (ウ) 各種申請書等の記入方法、記入内容等の説明及び記入補助
- (エ) 個人番号カードによる窓受端末利用誘導及び申請補助

#### (12) 公金取扱業務

- (ア) 公金取扱については、本市と調整し、収納事務受託者としての指定を受けること。
- (イ) 住民課内における手数料納付業務を行うこと。
- (ウ) 手数料について、1日単位で集計（精算シート）を行い、業務終了後に集計表を本市に納品すること。
- (エ) 収納事務受託者として手数料及び金員類の適切な管理を行うこと。
- (オ) 本市が作成した納付書類を元に翌日午前中までに指定金融機関に納付を行うこと。
- (カ) 業務で必要なつり銭（郵便小為替を含む）の準備及び管理を行うこと。
- (キ) 本市指定の委託収納計算書で、月1回本市に報告を行うこと。

#### (13) その他付帯する業務

上記（1）から（12）の業務に付帯し、次の業務を行うものとする。

- (ア) 窓口での手続きに際し、別途関連部署等への申請が必要な場合、又は庁舎敷地内において、来庁者等から当該窓口業務及びその取扱範囲以外の問い合わせがあった場合、適切な部署への案内等を円滑に行うこと。
- (イ) 業務開始までにカウンター周辺の整理整頓を行うこと。
- (ウ) 業務履行期間内で、来庁者への窓口業務に関する満足度調査（窓口アンケート）を実施し、受託後の効果を定期的に検証し、その結果を本市へ報告すること。調査の内容及び時期については、本市との協議により決定すること。
- (エ) デジタル技術の進展等により発生する新たな業務への対応は、本市との協議のうえ、柔軟に対応すること。

### 第3章 受託者の責務

業務の遂行にあたり、本市と緊密に連絡をとりながら、良質なサービスを継続して提供していくべきことを十分に認識し、次の事項に留意して受託業務を円滑に処理するよう、万全を期すること。

#### 10 従事者

##### (1) 従事者

(ア) 受託者は、常に本業務を円滑に遂行できる人数の従事者を配置すること。

(イ) 受託者は、受託業務を適正に処理するため、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）等の法令の主旨及び重要性を十分に理解し、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するとともに、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、効率的な運営が可能な体制構築に努めること。

(ウ) 業務遂行にあたり、適切な服装の着用と身だしなみに努めること。また、業務従事中は、名札を着用すること。

##### (2) 業務責任者

受託者は、従事者の指揮監督及び本市との連絡等を行うため、業務責任者1名を常駐させること。また、変更がある場合には事前に通知すること。

##### (ア) 基本要件

- ・窓口業務の経験が豊富で、市民との対応業務を行うためのコミュニケーション能力を有していること。
- ・従事者の管理監督を行うとともに適正な処理を指導でき、円滑な業務運営を図ることができること。

##### (イ) 業務責任者の職務

- ・本市との連絡調整
- ・業務計画や状況に応じた従事者の人員配置
- ・従事者に対する作業指揮及び監督
- ・従事者に対する指導及び教育

##### (ウ) 業務副責任者（業務責任者の代理）

- ・業務責任者が不在の場合は、業務責任者と同等の能力を有する業務副責任者が、その職務を代理すること。

##### (3) 業務従事者の研修

(ア) 受託者は従事者に対し、関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、個人情報保護その他業務に必要な研修を受託者の責任において実施し、業務の円滑な遂行を実現すること。

(イ) 研修に要する一切の費用は、受託者の負担とする。

#### 11 報告会の開催

(1) 受託者は、受託業務実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、毎月及び臨時に本市を交えた報告会を開催することとする。

- (2) 定例報告会は毎月 1 回開催することとし、日程は本市と協議して決定する。
- (3) 受託者は、臨時に報告会を開催することができる。この場合、受託者は日程について事前に本市と協議すること。
- (4) 本市は受託者に対し臨時に報告会を開催するよう要求し、受託者は、これに応じて調整することとする。
- (5) 本市は、業務の実施にあたり改善すべき事案が発生した場合には、その内容を定期又は臨時の報告会において受託者に報告する。受託者は報告書の内容を精査し、その改善内容を計画書又は報告書として作成し、本市に提出すること。

## 12 トラブルの対応について

- (1) 受託者は本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに遅滞なく本市へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜本市へ引継ぐこと。
- (2) 受託者は苦情等については、遅滞なく本市に報告するとともに、適切かつ迅速な処理に努めること。

## 13 引継期間

受託者は、契約締結後速やかに、履行に向けた準備及び引継ぎを行うこと。

### (1) 次の事項を含む履行計画書の作成及び提出

- (ア) 人員配置計画
- (イ) 業務履行開始までの研修計画
- (ウ) 業務分担、休憩、昼食休憩等の交代等の労務管理方法
- (エ) 休暇等欠員時の補充体制

### (2) 次の書類の提出

- (ア) 業務着手届
- (イ) 業務責任者及び従事者名簿（生年月日を除く。）

### (3) 業務手順書の作成

- (ア) 本市との役割分担等業務内容をより明確にするための本仕様書、業務内訳、その他本市が提供する業務関連資料に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行うとともに、業務に必要な業務手順書等を作成すること。

### (4) 業務開始に向けた研修の実施

- (ア) 教育計画に基づき必要な研修を実施し、業務開始時において本業務を遂行する上で必要な一定の業務スキルを持った従事者を養成すること。
- (イ) 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の操作のほか、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。

(5) 引継ぎ

業務開始までに業務引継期間（実地研修を含む。）を設けること。業務開始までの期間（準備、引継ぎ期間）に係る一切の費用は、受託者の負担とする。

## 第4章 個人情報の取扱い

### 14 守秘義務

(1) 本業務に関して本市より知り得たあらゆる情報は、これを第三者に開示又は漏洩しないこと。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

(2) 本市が提供するデータ・資料については適正に管理し、本業務以外での目的で利用、複製、複写及び第三者への提供はしないこと。

### 15 個人情報保護対策

(1) 個人情報の取扱いにあたっては、伊賀市個人情報保護条例（平成16年伊賀市条例第16号）等関係法令の規定を遵守し、最大限の注意を払うこと。また、ISO/IEC27001又はプライバシーマークのセキュリティー規格に従い、個人情報保護措置を講じた体制の整備を行うこと。

(2) 受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

## 第5章 設備等

### 16 本市が貸与するもの

(1) 業務に必要なスペース及び什器等は本市が無償貸与する。

【本市が無償貸与する主な什器等】

戸籍システム端末機（付随する機器等含む。）
住民記録システム端末機（付随する機器等含む。）
番号表示モニター専用端末機（付随する機器等含む）
プリンター
コピー機

(2) 住民記録システム等の業務システムは、本市が無償貸与するものとし、受託者はこれを用いて業務を行うものとする。

(3) システム及び端末機の使用にあたっては、次のことを遵守すること。

(ア) 各システム端末機の使用にあたっては、従事者1人につき1つのユーザーIDを付与することとする。受託者は、契約期間中にシステムを使用する従事者を書面にて本市に報告することとし、付与されたIDは受託者が管理するものとする。

(イ) 住民記録システムで操作できるのは照会及び必要な資料等の出力とし、データの更新は行わないこと。

## 17 本市が負担する経費

本業務の遂行に必要とする備品類（パソコン台、受付カウンター等）及びこれらに必要な消耗品類（貸与するプリンター等の消耗品を含む。）、申請書等の印刷物、電気料等。なお、受託者は常にその節減に努めなければならない。

## 18 受託者が負担するもの

- (1) 業務従事者の着用する名札
- (2) 受託者と業務従事者との連絡（電話等）に係る通信費
- (3) 管理用事務機器等（管理用事務 PC、タブレット、プリンター、スキャナ、消耗品、通信費等）  
※管理用の事務機器等の持込みにあたっては、利用目的を明確にした上で、事前に本市と協議、了解を得ること。また、適正に利用されているかの確認を定期的に行い、必要に応じ本市が利用状況を確認できることとする。
- (4) 研修等に必要経費
- (5) 証明窓口用のレジスター本体
- (6) その他業務に必要な什器
- (7) 全業務において利用するクリアファイル等の文具消耗品全般

## 第6章 その他

### 19 その他

- (1) 受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対し法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、正確かつ良好な労働条件確保に努めること。
- (2) 受託事業者の変更等があった場合には、あらかじめ本市と調整のうえ、次期受託者に業務の引継ぎを行うこと。

## <伊賀市窓口業務等委託>

### 個人情報取扱特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 伊賀市(以下「委託者」という。)がこの契約において個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)を取り扱わせる者(以下「受託者」という。)は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いにあたっては、伊賀市個人情報保護条例(平成16年伊賀市条例第16号)その他個人情報の保護に関する法令等(特定個人情報を取り扱わせる者にあつては、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)及び伊賀市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個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例(平成27年伊賀市条例第38号)を含む。以下同じ。)を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定するとともに、個人情報を取り扱わせる者を明確にし、委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所(以下「作業場所」という。)において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の安全対策及び管理責任体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者(以下「従事者」という。)に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があつた場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって委託者から提供された個人情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録(以下「資料等」という。)を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受託者の管理下において使用する場合は、この限りでない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等（複写及び複製したものを含む。）について、作業場所の外へ持ち出してはならない。

（資料等の返還）

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

（報告及び検査）

第9条 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

（事故発生時等における報告）

第10条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損、改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、その責任等委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（研修の実施及び誓約書の提出）

第11条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき伊賀市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、研修実施報告書（様式1）及び個人情報保護に関する誓約書（様式2）を伊賀市長に提出しなければならない。

（契約の解除及び損害の賠償）

第12条 委託者は、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による事務を処理するために受託者が取り扱う個人情報について、受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。

年 月 日

伊賀市長 様

(提出者)

団体名

責任者職氏名

## 研修実施報告書

伊賀市個人情報保護条例第13条第2項の規定に従い、伊賀市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに伊賀市個人情報保護条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙個人情報保護に関する誓約書(様式2)(全 枚)のとおり提出いたします。

引き続き個人情報の漏えい等の防止に取り組んでいきます。

