

別紙

戸籍振り仮名対応関連業務委託仕様書

1. 委託件名

戸籍振り仮名対応関連業務委託

2. 業務の目的

戸籍法（昭和22年法律第224号）の一部改正を含む「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等の一部を改正する法律」（令和5年法律第48号。以下「改正法」という。）により戸籍の記載事項に振り仮名が追加されたことに伴い、戸籍に氏名の振り仮名を迅速かつ正確に記載するため、コールセンター業務、臨時窓口業務、システム入力等業務などを経験や知識が豊富な民間事業者に委託することにより、業務を効率的かつ円滑に推進することを目的とする。

3. 実施業務

- （1）コールセンター業務
- （2）臨時窓口業務
- （3）システム入力等業務

4. 履行期間（予定）

令和7年8月1日から開始することを想定しているが、振り仮名の通知書発送等の状況により前後する場合がある。なお、各業務の実施期間については以下のとおり。

- （1）コールセンター業務：令和7年8月1日から令和7年9月30日（2か月間）
- （2）臨時窓口業務：令和7年8月1日から令和7年10月31日（3か月間）
- （3）システム入力等業務：令和7年8月1日令和7年10月31日（3か月間）

※契約締結日から業務の実施期間の開始までは業務の事前準備を行うこと。

5. 履行場所

奈良市役所本庁舎1階 101会議室(別紙「配置図」参照)と103会議室の一部

※「3.実施業務」に記載の業務の全てを履行場所で行うこと。

※別紙「配置図」はメジャーを使って採寸した大まかなサイズで作成している。

※履行場所の余剰スペースについては、業務のために任意に使用可。

※会議室に備え付けの備品(パイプ椅子・長机)は任意に使用可。

※履行場所で昼食をとることは構わないが、匂いの付くもの、強いものは避けること。

また、端末機器や届書等を破損、汚損することが無いよう十分に注意すること。

※業務終了後は、業務前の状態に原状回復すること。

※履行場所をどのようなレイアウトで使用するかは受注者が決めてよい。

別紙「配置図」に記載の机や端末機器等のレイアウトは参考である。

6. 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間は、上記4に定める履行期間のうち、以下の(1)～(3)を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、コールセンター業務及び臨時窓口業務の開設時間は午前9時から午後5時までとする。

(1) 土曜日及び日曜日

(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) 12月29日から翌年の1月3日までの日(前号に掲げる日を除く。)

※コールセンター業務及び臨時窓口業務の受付開始時間である午前9時から円滑かつ適正に業務を開始できるよう、業務時間内に準備を行うこと。

※休憩時間は交代で取るなどし、業務時間中に対応が滞らないよう考慮すること。

※窓口の混雑状況や届出の処理状況等により当該業務時間の延長が必要な場合は、柔軟に対応するものとする。

7. 前提事項

本業務の前提条件となる諸元(令和7年1月31日現在)を以下の通り示す。

(1) 住民人口(外国人を除く): 341,682人

(2) 本籍数: 122,162戸

(3) 本籍人口数: 294,486人

(4) 通知ハガキ発送通数(想定): 約154,000通

(5) コールセンター架電件数(想定): 約4,500件

(6) 届出件数(想定): 約13,500件(うち、窓口: 約7,200件、マイナポータル: 約6,300件)

(7) 届書処理件数(想定): 約15,000件

(8) 住基システム処理件数(想定): 約12,000件

(9) 戸籍システム: 富士フイルムシステムサービス株式会社 戸籍総合システム・ブックレス

(10) 住基システム: 富士通 Japan 株式会社 MICJET(V10)

8. 委託業務内容

以下に各業務の概要を示すが、詳細な業務工程・手順等については、契約締結後に本市と受注者との間で協議のうえ、決定するものとする。

(1) コールセンター業務

ア 業務内容

① 事前準備

- i. 電話回線(1回線: 3分割)と電話機(受電用2台、架電用1台を想定)を本市で用意する。それ以外に必要な物(什器等)は受注者が用意すると共に、円滑に業務を遂行できるよう業務開始までに作業機の配置等を行うこと。

- ii. 国の通知等を基にマニュアル及びFAQを作成・提出し、本市の承認を得ること。マニュアル及びFAQは適宜本市と協議・調整を行い、随時更新すること。

② 戸籍の振り仮名に係る各種問い合わせへの対応

- i. 市民等からの戸籍の振り仮名に関する質問、相談などに回答すること。なお、想定される問い合わせは以下のとおり。
 - ・振り仮名の法制化の制度全般に関する問い合わせ、相談
 - ・振り仮名通知書に関する問い合わせ、相談
 - ・届出の方法に関する問い合わせ、相談
 - ・届書の取得方法に関する問い合わせ、相談
 - ・届書の記入方法に関する問い合わせ、相談
 - ・届出後の戸籍謄本等の取得可能時期等に関する問い合わせ、相談
 - ・その他、振り仮名の法制化に関する内容等
- ii. 以下の問い合わせ内容については、回答しないこと。
 - ・FAQにて回答できない問い合わせ、相談
 - ・問い合わせのあった者から聴取した情報以外の個人情報が必要な問い合わせ、相談
 - ・回答に本市の判断が必要となる問い合わせ、相談
 - ・本業務に関係のない問い合わせ、相談
 - ・本市で管轄していない内容の問い合わせ、相談
- iii. 本市の担当者による判断を要する問い合わせについては、随時本市の担当者に引き継ぐこと。
- iv. 苦情又は意見については、原則として受注者が対応するものとするが、本市の担当者による緊急対応が必要なものについては、速やかに引き継ぐこと。
- v. 通知書に記載の振り仮名が自身の認識と相違ない場合(振り仮名を戸籍に記載しなければならない事情がある場合を除く)は、届出しなくても自動的に戸籍に記載される旨を案内し、可能な限り届出件数を減らすこと。
- vi. 受付窓口が大変混雑すると予想されるため、振り仮名の届出を希望される場合は、15歳以上であるか、有効なマイナンバーカードを所持しているか、マイナンバーカードの3種類(利用者証明用電子証明、券面事項入力補助情報用、署名用電子証明書)の暗証番号を覚えているか、などの諸条件を確認のうえ、マイナポータルからの届出を推奨すること。

※一般的に認められている読み方でない場合などに必要となる添付

資料については、別途郵送の必要がある旨も周知すること。

- vii. 本市は基本的に通知書の再送は行わない方針であるため、通知書到着後に紛失または未着のため再送してほしい旨の問合せがあった場合は、ハガキがなくても届出が可能である旨を説明し、窓口またはマイナポータルにより届出するように案内すること。ただし、通知書の再送が必要であると認められる事情がある場合や強く希望された場合は、氏名・住所・生年月日・連絡先を聞き取り、リスト化したうえで、本市の担当者に引き継ぐこと。なお、住所以外の居所へはハガキを発送できない旨を案内すること。

③ 報告書の作成及び提出

- i. コールセンター業務記録用フォーマットを作成の上、原則として翌営業日までに提出すること。また、月別に集計したものは翌月5営業日までに提出すること。
- ii. 法務省設置のコールセンターで回答できるものと、本市でしか回答できないもの、それぞれの件数や対応時間も集計して記載すること。

④ その他

問い合わせの内容により、必要に応じて、臨時窓口業務やシステム入力等業務の業務従事者と連携を取りながら、円滑に事務を行うこと。

(2) 臨時窓口業務

ア 業務内容

① 事前準備

- i. 戸籍端末2台、戸籍プリンタ1台、住基端末2台、住基プリンタ1台を本市で用意する。それ以外に必要な物(什器等)は受注者が用意すると共に、円滑に業務を遂行できるよう業務開始までに作業機の配置等を行うこと。
- ii. 届出人がマイナポータルから申請できるように、マイナポータルからの申請に必要となる端末機器等一式(マイナポータル専用端末(1台)やカードリーダー等の機器及びインターネット回線など)を受注者が用意すること。
- iii. 国の通知及び事前に本市から提供する資料(届書の確認事項、住基システム及び戸籍システムの操作方法に関する資料など)等を基にマニュアルを作成・提出し、本市の承認を得ること。また、マニュアルは適宜本市と協議・調整を行い、随時更新すること。
- iv. 混雑緩和のために有効であると考えられるアイデアや仕組みがあれば事前に本市と協議・調整のうえ、導入すること。

② 案内人の配置

- i. 臨時窓口の近くに案内人を混雑状況に応じて 2 名程度配置し、以下の業務を行うこと。

- ・届出が必要かどうかの確認

※届出件数を減らすため、通知書に記載の振り仮名に問題が無ければ令和 8 年 5 月 26 日以降(時期未定)に自動的に戸籍に振り仮名が記載される旨を案内し、届出が必要な人のみ届出させること。

- ・届出に必要な書類を用意しているかの確認

※届書を持っていない、届書未記入の場合は記載台での記載を促すこと。その他、必要書類が揃っていない場合は、必要書類を揃えるように案内すること。

- ・届出人の臨時窓口への誘導及び番号札の配布

- ・戸籍の振り仮名に関する一般的な質問や相談への対応

- ・届書の記載支援やマイナポータルからの申請方法の案内・支援

- ・窓口混雑時の雑踏整理

など、円滑な業務運営が可能となるように対応をすること。

- ii. 窓口混雑緩和のため、15 歳以上であるか、有効なマイナンバーカードを所持しているか、マイナンバーカードの 3 種類(利用者証明用電子証明、券面事項入力補助情報用、署名用電子証明書)の暗証番号を覚えているか、などの諸条件を必ず確認したうえで、可能な限りマイナポータルからの申請を促すこと。また、受注者の用意するマイナポータル専用端末や届出人自身のスマートフォン等を使用して届出する場合、申請の支援を行うこと。

※一般的に認められている読み方でない場合などに必要となる添付資料については、別途郵送の必要がある旨も周知すること。

- iii. 署名用電子証明の暗証番号が不明な場合や暗証番号の入力を複数回間違えたことでロックがかかった場合などは、市民課のマイナンバー係に誘導すること。

③ 臨時窓口での受付

【窓口の場合】

- i. 受付窓口数は 2 窓口とする。
- ii. 届出人を番号札で呼び出して届書を受付する。
- iii. 本人確認のうえ、届書及び添付書類を預かる。
- iv. 届書に明らかな遺漏が無いか一旦確認する。
- v. 住基システムで異動受付処理を行い、帳票を打ち出す。
- vi. 打ち出した帳票(通知ハガキを持参の場合は、通知ハガキも含めて)

を参考に、届書に錯誤や遺漏などの形式的な不備がなく、必要事項が全て記載されているか、また、連絡先が記載されているか確認する。不備がある場合は、不備を解消するよう届出人に案内する。
※届書に「振り仮名」がはっきりと読みやすい字で記載されているか必ず確認すること。「振り仮名」の記載が不明瞭である場合は、補正を求めること。

- vii. 届書に記載されている「振り仮名」が法務省から例示される予定の「一般的な読み方」か否か確認すること。なお、届出の振り仮名が仮の振り仮名と異なる場合や一般的に認められている読み方でない場合は、届出が受理されない可能性があることを説明すると共に、添付資料を提出するよう届出人に求めること。
- viii. 形式的な不備が無い、もしくは形式的な不備が無くなった段階で届書を受領すること。
- ix. この後の審査の中で受領した届書に形式的な不備が見つかった場合は、訂正のために来庁する必要があることを届出人に伝え、帰っていただくことを基本とするが、再度の来庁が難しい場合は、届書の審査が完了するまで待機してもらうこと(この場合は優先的に処理すること)。
- x. その場で不備の解消が難しいもの(例：振り仮名の添付資料が不足している場合や成人した子どもの「名の振り仮名」の届書を親が代わりに持ってきたが、振り仮名の記載が不明瞭である場合など)については、その不備の内容を届出人に説明し、不備を解消した上で再度来庁するよう案内すること。
- xi. 受領した届書について、戸籍システムで所要の操作(受理番号の取得・異動予約・帳票の打ち出しなど)を行うこと。
- xii. 届書に記載の住所や本籍等について、住基システムや戸籍システムから打ち出した帳票を基に照合すること。なお、住所地が本市でない場合は、届書に記載の住所地市区町村に対して電話照会を行うこと。
- xiii. 届書の形式的な審査を行い、不備が発覚した場合は、届出人がその場において補正が可能な場合は補正を求め、届出人が既に帰宅している場合は届書に記載の連絡先に連絡して不備の内容を伝え、来庁を促して不備を解消すること。ただし、軽微な不備である場合は補記用紙案を作成することで対応し、届出人に不備の解消を求めることまでは要しない。

※届書の内容に疑義等がある場合は、本市の担当者に引き継ぐこ

と。

- xiv. 届書に形式的な不備が無い状態になったら、届書及び関係書類一式を速やかに本市の担当者に引き継ぎ、受理の可否の判断を求めること。また、奈良市住民については、受領した届書に基づき住民票に振り仮名を記載するため、住基システムに必要な処理を行い、所定の書類を作成し、届書及び関係書類一式と併せて本市の担当者に引き継ぐこと。

【マイナポータルの場合】

- i. 以下の諸条件を事前に確認すること。
- ・有効なマイナンバーカードを所持しているか。
 - ・15歳以上であるか。
 - ・マイナンバーカードの3種類(利用者証明用電子証明、券面事項入力補助情報用、署名用電子証明書)の暗証番号を覚えているか。
 - ・最近、戸籍の届出を出していないか。
 - ・改製不適合戸籍でないか。
- ※一般的に認められている読み方でない場合などに必要となる添付資料については、別途郵送の必要がある旨も事前に周知すること。
- ii. マイナポータルの操作マニュアル(ラミネート加工するなどして耐久性を持たせること)を作成して必要とする方に提示するほか、臨時窓口にQRコードを掲示するなどして、申請手続きが円滑に進むよう工夫をすること。
- iii. 申請するための端末機器等を所持していない方、操作に不安がある方については、臨時窓口に設置したマイナポータル専用端末を活用して、申請支援を行うこと。

④ マイナポータル及び郵送並びに業務時間外受付分の届出の処理

【マイナポータルの場合】

※マイナポータルを利用した氏名の振り仮名の届出については、国のシステムが開発中で不明な部分があるため、実際の業務の流れについては本市の担当者と協議・調整を行うこと。

- i. 受信した届書情報に形式的な不備がないか、内容を確認すること。確認時に画像情報や帳票を印刷することで、本市が受理決定しやすい状態に整えること。
- ii. 形式的な不備があった場合は、事前に届出人に電話等で補正内容を伝え、補正依頼を戸籍情報連携システムに送信し、届出人から補正後の届書情報を再送信するよう促すこと。再受信した補正後の情報を確認し、不備が解消されたことを確認すること。

- iii. 審査の結果、添付書類が必要となった場合は、届出人に対し電話等により郵送や来庁を求めること。郵送の際には、問い合わせ番号(届出識別キー)が必要等、郵送方法についても併せて案内すること。
- iv. 取り下げ情報を受信した場合は、すでに先の届出の処分決定を行ったかどうかにより、取り下げの可否を判定したのち、処理を行うこと。
- v. 届書に形式的な不備が無い状態になったら、所要の処理を行ったうえで、速やかに本市の担当者に引き継ぎ、受理の可否の判断を求めること。また、奈良市住民については、受領した届書に基づき住民票に振り仮名を記載するため、所要の書類を作成し、届書及び関係書類一式と併せて本市の担当者に引き継ぐこと。

【郵送の場合】

- i. 郵便物の受領及び開封を行い、通数等を確認及び記録し、適切に管理すること。また、開封済の封筒についても本市から指示があるまで破棄せず、適切に管理すること。
- ii. 「８．委託業務内容」の(2)のアの③に記載した**【窓口の場合】**と同様に処理すること。届書の記載内容を確認し、記載内容の不鮮明、届書の一部記載漏れ、添付書類の不足等の形式的な不備があった場合、届書に記載の連絡先に連絡して不備の解消を図ること。
- iii. 届書に形式的な不備が無い状態になったら、届書及び関係書類一式を速やかに本市の担当者に引き継ぎ、受理の可否の判断を求めること。また、奈良市住民については、受領した届書に基づき住民票に振り仮名を記載するため、所要の書類を作成し、届書及び関係書類一式と併せて本市の担当者に引き継ぐこと。

【業務時間外受付分の場合】

- i. 本市の担当者から業務時間外に届出された分を引き継ぐので、通数等を確認及び記録し、適切に管理すること。
- ii. 「８．委託業務内容」の(2)のアの③に記載した**【窓口の場合】**と同様に処理すること。届書の記載内容を確認し、記載内容の不鮮明、届書の一部記載漏れ、添付書類の不足等の形式的な不備があった場合、届書に記載の連絡先に連絡して不備の解消を図ること。
- iii. 届書に形式的な不備が無い状態になったら、届書及び関係書類一式を速やかに本市の担当者に引き継ぎ、受理の可否の判断を求めること。また、奈良市住民については、受領した届書に基づき住民票に振り仮名を記載するため、所要の書類を作成し、届書及び関係書類一式と併せて本市の担当者に引き継ぐこと。

⑤ 報告書の作成及び提出

臨時窓口業務記録用フォーマットを作成の上、原則として翌営業日までに提出すること。また、月別に集計したものは翌月 5 営業日までに提出すること。

(3) システム入力等業務

ア 業務内容

① 事前準備

- i. 戸籍端末 4 台、戸籍プリンタ 2 台、戸籍スキャナ 1 台、住基端末 1 台、住基プリンタ 1 台を本市で用意する。それ以外に必要な物(什器等)は受注者が用意すると共に、円滑に業務を遂行できるよう業務開始までに作業機の配置等を行うこと。
- ii. 事前に本市から提供する住基システムや戸籍システムの入力方法に関する資料等を基にマニュアルを作成・提出し、本市の承認を得ること。また、マニュアルは適宜本市と協議・調整を行い、随時更新すること。

② 戸籍システムへの入力作業

本市の担当者から届書及び関係書類一式を渡すので、マニュアルを基に戸籍システムへの入力及び帳票の印刷などを行うこと。また、入力作業については、入力者以外の者によるダブルチェックを行うこと。なお、原則的に翌営業日までに完了し、本市の担当者に引き継ぐこと。

③ 届書スキャン(画像登録)作業

決裁処理が終わった届書について、マニュアルを基に届書のスキャン(画像登録)及び送信作業を行ったのち、日付ごとのファイルに受理番号順に並べて整理・管理すること。この作業は本市から書類が引き渡された翌営業日までに行うこと。

④ 届書の進捗管理

- i. 届書の処理状況が確認できるようにデータで管理すること。また、本市からの業務状況の確認について、即時かつ的確に回答できるようにすること。なお、データの様式や形式については本市と協議のうえ決定し、本市の承諾を得ること。
- ii. 進捗管理を行うためのツールやパソコン、ネットワーク環境（インターネット等）は受注者側で用意すること。

⑤ 住基システムへの入力作業

住基システムにて所要の入力作業や帳票の印刷などを行ったのち、本市の担当者に引き継ぐこと。なお、入力作業については、入力者以外の者によるダブルチェックを行うこと。なお、原則的に当日中に完了し、本

市の担当者に引き継ぐこと。

⑥ 住民基本台帳法第9条2項に基づき通知の処理

住民基本台帳法第9条2項に基づき通知があった者の振り仮名を住基システムに記録するため、住基システムにて所要の入力作業や帳票の印刷などを行ったのち、本市の担当者に引き継ぐこと。なお、入力作業については、入力者以外の者によるダブルチェックを行うこと。また、通知が本市に届いてから原則2営業日以内に処理すること。

⑦ 報告書の作成及び提出

システム入力等業務記録用フォーマットを作成の上、原則として翌営業日までに提出すること。また、月別に集計したものは翌月5営業日までに提出すること。

(4) 留意事項

- ア 業務時間内で受け付けた案件については、本市への引き継ぎも含め、責任を持って最後まで対応すること。
- イ 業務の履行日時に変更等が生じた場合には、本市と協議の上、業務体制の変更、調整を行うこと。
- ウ 国からの通知等により、業務内容等の変更が必要となった場合は、本市と協議の上、変更、調整を行うこと。
- エ 業務の運用について疑義が生じた場合は、本市と協議・調整すること。
- オ 受注者は本業務で取り扱う個人情報等を記録した届出書、通知書等について、漏えい、紛失、き損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- カ 入力内容に誤りがあるなど修正が必要な場合は、再度入力対応すること。
- キ 本業務で使用するコピー用紙、プリンタのトナー・ドラムは受注者が用意すること。
- ク 本業務で印刷・使用した各種帳票等は本市が廃棄するので、全て本市に引き継ぐこと。
- ケ 履行場所における光熱水費や本市から貸与する電話機の電話代は本市の負担とする。

9. 実施体制

(1) 計画書等の作成及び提出

契約後速やかに、業務の履行に向けた準備を行うこととし、次の事項について定めた書類等を本市へ提出すること。

種類	概要
業務計画書	業務スケジュール、業務従事者の業務分担及び人員配置、欠員補充の方法、その他運営に関する事項を定めたもの

履行場所での 窓口や事務機 等の配置図	効率的な導線、人員配置を踏まえ作成し、事前に本市の承認を得たもの
研修計画書	業務開始までに行う従事者の教育・研修の方法、時期、回数等を記載したもの
緊急時等連絡 体制	現場責任者を含め、委託業務に係る緊急時等における組織体制及び連絡先がわかるもの ※内容に変更があった場合は、速やかに再提出すること。
本業務に携わ る者の名簿	本業務に携わる者の氏名・所属・雇用形態等が確認できるもの ※内容に変更があった場合は、速やかに再提出すること。
持ち込み備品 等一覧	業務の履行にあたり受注者が持ち込む備品等を記載したもの ※端末機器類については事前に承認を得る必要がある。

(2) 実施体制の考え方

- ア 受注者は、本仕様書に基づき、想定される業務量を踏まえ、適正な実施体制を構築することとし、業務の繁忙・閑散に応じて柔軟に人員を配置すること。また、本業務を円滑に履行できるよう、業務上必要な知識・経験を兼ね備えた人材を現場責任者として配置するとともに、業務の管理運営及び本市との連絡調整その他の処理にあたらせるため、次に掲げるものを配置すること。なお、本業務に従事する者について、技術、能力、その他において本業務の遂行に関し不適格と認められる場合は、受注者と協議のうえ、受注者に対してその者の交代を求めることができるものとする。

職名	要件
現場責任者	・業務及び業務に係る関連法令等に精通している者であり、過去5年間に本市又は人口10万人以上の地方自治体において、市民対応を要する戸籍事務窓口業務もしくは戸籍入力業務の運営で1年以上現場責任者の立場を経験した実績を有する者を配置すること。 ・奈良市役所本庁舎内に常駐すること。 ・現場責任者としての業務遂行に必要な専門的知識及び能力を有する者を配置すること。 ・受託業務にかかる基本業務のほか、次の事項を行わせること。 ① 受託業務のマネジメント全般 ② 本市との協議及び連絡調整 ③ 混雑状況及び業務量に応じた業務従事者の柔軟な配置

	④ 業務従事者の統括管理・指揮監督及び指導 ⑤ 事故等の発生及び業務遂行上の苦情等への速やかな対応 ⑥ 本市への各種報告 ⑦ 業務履行上の課題を踏まえた業務改善 ・休暇等により業務にあたらない場合には、それに代わる現場責任者を指名すること。 ・自社で直接雇用している者を配置すること。 ・業務履行に問題が発生した場合には、速やかに本市に報告すること。
業務従事者	・業務を円滑かつ適正に履行するために必要な基本的なスキル、教育を受けた者を配置すること。なお、人数は、各業務の業務量等に応じて必要な人数を配置するものとする。 ・一般常識を持ち、対応マナーに優れていること。 ・業務履行に問題が発生した場合には、速やかに本市及び現場責任者へ報告すること。

イ 受注者は、本業務の運用を円滑・確実に行えるよう、業務を行う者に対して必要な研修を行うこと。

ウ 委託業務の遂行にあたり、苦情・トラブルが発生したときは、受注者は責任をもって対処し、対処後は遅延なく本市へ報告すること。また、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、本市へ報告すること。

エ 突発的な事故や自然災害などのやむを得ない事情により、実施体制の構築が困難な場合は、本市と受注者の協議により、必要な対応を行うものとする。

オ 各業務において兼務は可能とするが、その場合においても業務量に応じた適切な人員数を配置すること。

10. 業務履行にあたっての基本的な考え方

(1) 守秘義務

受注者は、委託業務の履行にあたり、本業務に携わる者に対して、特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）をはじめ、本業務を通じて知り得た情報を漏らし、又は盗用しないよう、守秘義務を遵守させなければならない。また本業務を通じて知り得た情報は、本業務終了後も秘密とし、情報の利用や漏洩をしてはならない。

受注者は、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

(2) 個人情報保護の徹底

受注者は、公共の業務に携わる重要性及び個人情報を取り扱う重要性を十分に認

識し、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」及び「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）」を遵守するとともに、情報の厳格な管理および適切な運用のために必要な万全の体制を整備すると共に、本市と「個人情報及び特定個人情報保護に関する誓約書」を取り交わすものとする。

また、業務で取り扱う個人情報について、漏えい、滅失、棄損、並びに届書等の紛失等情報セキュリティ上の問題が発生し、又は発生する恐れがある場合は、直ちに本市に報告し、具体的な対応について本市と協議のうえ決定すること。

（３） 資料等の適正な取扱い及び複製等の禁止

本業務に関する資料については、個人情報を含むものが多数あるため、適切に取り扱うとともに、本業務以外の目的で利用、執務場所からの持ち出し、複写および複製をしてはならない。

（４） コンプライアンスの徹底

受注者は、業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。

（５） 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

（６） 指揮命令系統の確立

受注者は、業務内容を十分に把握し、受注者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

（７） 従事者のサービス態度

本業務に従事する者は、市民の信用を損なわない適切な服装の着用や不快感を与えない身だしなみを心掛け、業務に臨む姿勢や態度、言葉使いなどに注意すること。本市が不適切と判断した場合は、速やかに改めること。また、その身分を明確にするための統一された名札を受注者の負担で用意し、業務従事中、市民に認識できるよう必ず着用すること。

（８） 危機管理

受注者の責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。また、事故、災害などの緊急事態が発生した場合に備え、事前に体制を整備するとともに、緊急事態発生時においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、本市と連携しながら対応策を講じること。

（９） 制度改正や取扱方法等の変更に伴う仕様の変更

制度改正や取扱方法等の変更により仕様に変更が生じる場合は、本市と受注者が協議の上、合理的な範囲で仕様を変更するものとする。

(10) 感染症の感染予防等

従事者の健康管理及び履行場所における感染症の感染予防・感染拡大の防止を徹底するとともに、感染症感染拡大等により、国等から発出される指示要請等を遵守すること。また、これらの指示、要請等を受けて業務内容等の変更が必要となった場合は、速やかに本市と協議し、その指示に従うこと。

11. 経費等の負担区分

- (1) 「3. 実施業務」に記載する業務にかかる一切の費用は、受注者の負担とする。ただし、本仕様書で本市から貸与すると記載している端末機器等のほか、本市と協議の上で本市が貸与すべき備品及び消耗品等があるときはこの限りではない。
- (2) 受注者は、本業務の履行場所である会議室や、本市から貸与された備品等について、受注者の故意又は過失により滅失、き損等の損害を与えた場合は、速やかに本市にその旨を報告するとともに、受注者の費用と責任においてこれを回復すること。
- (3) 本庁舎には職員等の通勤用駐車場がないため、公共交通機関または民間の駐車場を利用し、来庁者用駐車場を利用しないこと。

12. 成果品の利用及び著作権

- (1) 本業務で得られた成果物（受注者が履行期間内に作成した作業手順等に関する資料（業務マニュアル等）を含む。）の所有権、著作権及び利用権は、本市に帰属するものとする。また、受注者は著作権を行使できないものとする。
- (2) 受注者は、成果品が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果品に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受注者が負うものとする。

13. 業務の引き継ぎ

- (1) 各実施業務について、受注者は、本業務委託終了後の本市の業務に支障をきたさないように、受注者の履行期間中に責任をもって本市の担当者へ引き継ぎを行うこと。
- (2) 上記引き継ぎについて、本市が未完了と認めた場合は、受注者の履行期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこととし、受注者が上記の規定に違反し、本市に損害が生じた場合、本市は受注者に対してその損害額の賠償を求めることができる。
- (3) 国からの事務の取扱いに係る通知等により業務内容等の変更が生じ、他の事業者が次期の契約者として本業務を受注した場合、受注者は、次期業務に支障をきたさないように、受注者の履行期間中に責任をもって次期受注者に対し適切な業務の引き継ぎを行うこと。その際、本市からの資料等の請求は、受注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こと。

- (4) 次期受注者への引き継ぎについて、本市が未完了と認めた場合、受注者は、履行期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこととし、受注者が上記の規定に違反し、本市に損害が生じた場合、本市は受注者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

1 4. 業務完了報告及び検査並びに委託料の支払い

(1) 業務完了報告

受注者は、履行期間終了後、速やかに本市に業務完了報告書及び委託完了届を提出すること。

(2) 委託料の支払い

ア 委託料は、一括払いとする。

イ 受注者は、業務完了報告書を基に委託料に係る請求書を本市に提出すること。

ウ 本市は、受注者からの適法な請求を受けた日から 30 日以内に、委託料を支払うものとする。

1 5. 情報セキュリティ対策にかかる留意事項

(1) 情報機器等の持ち込み制限について

本業務に携わる者は、端末機器等（携帯電話、スマートフォン、デスクトップパソコン、ノートパソコン、タブレットパソコン及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（U S B メモリ等）等について、業務に使用するため本市から貸与した端末機器等を除き、履行場所での使用を禁ずる。ただし、現場責任者が、受注者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整に使用するための端末機器等を持ち込む必要がある場合には、機器名、用途等を文書にまとめ、事前に本市の許可を得ることとする。

(2) 不必要な情報へのアクセスの禁止

本業務に携わる者は、本市のデータ等を業務の範囲を超えて利用してはならない。また、アクセス権限のないデータ及び情報にアクセスしてはならない。

(3) その他

ア 端末離席時はシステムのログオフ、業務終了後は端末のシャットダウンを行うこと。また、パスワードを画面に貼らないなど、基本的な対策を徹底すること。

イ 端末機器等の各種インターフェイスについて、スマートフォンや小型扇風機等の給電口として使用するなど、業務に関係のないものを接続してはならない。

ウ アカウントの管理については、次の事項を遵守しなければならない。

- ・他者と共有してはならない。
- ・他者に利用させてはならない。

- ・他者に知られないように管理しなければならない。
- ・他者に秘密にし、照会等には一切応じてはならない。
- ・パスワードは十分な長さとし、文字列は想像しにくいものにしなければならない。
- ・退職や異動等があった場合は、アカウントを削除するため、受注者は速やかに本市に報告をしなければならない。
- ・流出したおそれがある場合には、本市に速やかに報告し、パスワードを速やかに変更しなければならない。

※なお、本市がアカウントの利用に関する検査を行う場合、現場責任者及び業務従事者は協力する義務を負う。

- エ 本事業の実施にあたっては「奈良市情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならない。

16. 監査

適切な業務の履行の確認及び情報セキュリティ維持のため、本市は受注者に対し、点検・監査等を随時実施することができる。受注者は、調査及び報告を求められたときは、速やかに本市に報告するとともに、問題がある場合は早急に改善すること。なお、本市が対策の追加実施を必要と判断したときは、受注者は指示に従わなければならない。

17. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又はこの仕様書に疑義が生じた事項については、本市と受注者が協議の上決定する。
- (2) 受注者は各業務の状況報告、課題の整理、業務改善策の提示を行うため、月1回程度の報告会を開催すること。
- (3) 仕様書の想定よりも業務量が増加した場合は、本市と受注者が協議の上対応を決定する。
- (4) 受注者は、過去5年間に本市又は人口10万人以上の地方自治体において、市民対応を要する戸籍事務窓口業務もしくは戸籍入力業務の契約履行実績（2件以上）があること（同一団体における複数実績も可）。
- (5) 受注者が負担すべきもの(例)
 - ・届書等を複写するための簡易コピー機
 - ・氏の振り仮名の届出書・名の振り仮名の届出書
 - ・コピー用紙
 - ・プリンタのトナー及びドラム

戸籍プリンタ(予定) 機種：NEC multiwriter 3M550
住基プリンタ(予定) 機種：Fujitsu Printer XL-9460

- ・事務用消耗品

名札、ボールペン、鉛筆、付箋、バインダー、デスクマット、届出人用の番号札、日付印のスタンプ、スタンプ台、届書用かご、ステープラー、届書用ファイル、穴あけパンチ、OA タップ等

- ・現場責任者や業務従事者の私物の荷物等の置き場と業務実施場所との区画を明確に分けるためのパーティション、来庁者と作業場所を分けるためのパーティション、私物保管用のロッカー、ゴミ箱、傘立て等

(6) 受注者は、以下の資格の両方を取得していること。

- ・プライバシーマークの付与認定

- ・I SMS (I S O / I E C 27001 又は J I S Q 27001) の認証