

奈良市戸籍データ入力等業務委託仕様書

1. 業務名

奈良市戸籍データ入力等業務委託

2. 業務目的

戸籍の届出に基づく戸籍システムへのデータ入力等について、個人情報保護に十分に留意しつつ、繁閑に応じた柔軟な人員配置による効率的な事務運用と迅速かつ正確な事務処理を行うことを目的として本仕様書に基づき業務を委託する。

3. 基本事項

(1) 戸籍業務に関する専門的な知識を持った人材の配置

本業務は、単なる機械的な入力作業ではなく、戸籍事務に関する専門的知識が必要となるため、受注者はその知識を備えた適切な人材を配置すること。

(2) 組織的な業務管理体制の構築

本業務は、業務知識を持った経験者が1人いればそれで業務を完結できるような性質のものではないため、業務に携わる者の人材育成や業務管理が必要となる。

受注者は、業務の実施にあたり関係法令を遵守するのはもちろんのこと、事前に発注者と受注者で協議した運用ルールに則り、迅速で正確かつ確実に業務を遂行できるよう、受注者の責任において教育を行った適切な人材を配置すること。

(3) 本業務に影響する法律等の改正に対する適切な対応

円滑に業務を遂行するためには、本業務に影響する法律等の改正に適切に対応することが必要となる。このため、発注者からの情報提供に限らず、受注者も本業務に影響する法律等の改正に係る情報の収集に努め、本業務に携わる者に適宜展開するなどして適切に対応すること。

(4) 個人情報及び届書の取り扱い

本業務は、非常に高度な個人情報を処理する業務であり、受注者は個人情報の取り扱いに特段の注意が求められることを十分に認識・理解したうえで業務にあたること。特に届書の紛失は絶対にあってはならないため、日々の管理を厳格に行うこと。

(5) 迅速かつ正確な業務の遂行

① 戸籍は人の身分関係を公証する公文書であり、常に真実の身分関係と合致してい

ることが求められる。そのため、迅速に業務を遂行する中においても正確な戸籍記載を行うこと。

- ② 納品時の入力ミスや納期遅延については定量的な目標値を定め、達成状況について月次で発注者へ報告すること。なお、入力ミスや納期遅延があった場合には、原因分析と対応策を講じて発注者へ報告すること。また、納期遅延が生じる可能性がある場合、判明した時点で速やかに発注者へ報告し、納期について協議・調整すること。

(6) 役割分担の明確化

受注者は、自己の責任で業務を遂行することを前提とし、本業務の遂行にあたり必要な処理判断基準等については業務委託開始前に発注者と調整を行うこと。発注者への業務内容の質問は、委託業務中に直接行わないこと(案件は定例会等で双方協議のうえ調整を行い、以後事例として処理基準化する)。業務の遂行にあたっては、あらかじめ定める役割分担に従い、適切な範囲で発注者と受注者が緊密に連携を行える体制を互いに構築すること。

(7) 資料及び情報の貸与・提供

本業務の遂行に必要な発注者所有の資料及び情報等については、必要に応じて受注者に貸与・提供する。なお、貸与・提供した資料及び情報等については、発注者の承認を受けずに本業務実施拠点外への持ち出しや漏洩をしてはならない。

(8) 業務の引き継ぎ

受注者は、次期受注者が他の者となった場合、委託業務を円滑に遂行できるよう次期受注者に対して委託業務の引き継ぎを行うこと。受注者は引き継ぎに際し、発注者から資料等の請求があった場合は、受注者の不利益になる場合を除いて全て応じること。発注者は、受注者が上記の規定に違反して損害が生じた場合には、受注者に対しその損害の賠償を求めることができる。また発注者は、受注者の責において本契約が解除・解約となった際において十分な引き継ぎがされなかった場合、受注者に対してその損害の賠償を求めることができる。

4. 業務体制

- (1) 本業務実施拠点である市民課内の執務室においては、現場責任者又は現場副責任者を常駐させ、事務従事者は現場責任者の指揮監督のもとに業務を行うこと。また、受注者の責任において、業務量の変動に応じて適切な数の事務従事者を配置し、効率的な業務運用が可能な体制とすること。

- (2) 現場責任者及び現場副責任者は、戸籍及び戸籍附票業務並びに戸籍法及び住民基本台帳法に精通していること。また、事務従事者に対して適正な処理を指導できること。
- (3) 統括責任者は発注者との窓口となって連絡・調整・報告などを行うこと。この他、業務全体のマネジメント及びリスク管理、業務の進捗状況の管理、業務の質の維持・向上、各種調整、連絡事項の周知徹底、本業務に従事する者に対する管理・監督及び育成・指導を行うこと。なお、統括責任者は本業務実施拠点に常駐することを要しない。
- (4) 本業務に従事する者について、業務遂行に必要となる知識を習得するための教育や接遇についての研修等については、その費用も含め、全て受注者の負担と責任で行うこと。また、委託期間中に業務で使用する戸籍システムが変更となった場合においても、業務を遂行する上で必要となる教育や研修等については、その費用も含め、全て受注者の負担と責任で対応すること。
- (5) 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装や態度にも気を配り、風紀や業務規律を乱さず、親切・丁寧な対応を心掛けること。
- (6) 「7(1)～(2)」の各業務について、「10 納期管理」が可能な体制とすること。また、「11 設備及び使用する機器・機材等」を参考に、最適な体制を提案すること。

5. 業務履行期間等

契約締結の日～令和12年11月30日を委託期間とする。ただし、業務履行期間は、令和7年12月1日～令和12年11月30日とし、契約締結の日から令和7年11月30日までを事業者への引き継ぎ作業（試行運用を含む）期間とする。また、事前の開設準備及び引き継ぎ作業期間に係る経費は受注者の負担とする。

6. 履行場所・履行期間・履行時間

(1) 履行場所

奈良市二条大路南一丁目1番1号 奈良市役所1階 市民課内 執務室

※履行場所を変更する必要がある場合は、別途発注者と受注者で協議する。

(2) 履行期間・履行時間

① 履行期間:令和7年12月1日から令和12年11月30日まで

② 履行時間:午前8時45分から午後5時15分とする。

※原則として、上記に市役所閉庁日・土日祝は含まない。

※履行期間・履行時間は上記のとおりであるが、あらかじめ発注者と受注者で協議のうえ

変更出来るものとする。

7. 業務内容

受注者は下記に定める各業務を行う。

(1) 戸籍届書入力業務

① 戸籍システムへの入力

戸籍の届書に基づき、戸籍システムにおいて入力作業を行うこと。入力作業中に項目エラーや論理エラーが発生した場合はエラーの原因を特定し、修正等を行うこと。既存データと書類等に論理的な矛盾が発生した場合は発注者へ引き継ぐこと。

② 入力内容の照合

戸籍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速やかに修正すること。

(2) 戸籍届書関連業務

① 附票入力業務

戸籍の届書、住民基本台帳法関連通知等に基づき附票データを作成し、付随する処理を行うこと。

(ア) 戸籍の届書に基づく附票データの作成

戸籍の届書の受理審査時に確認された情報に基づき、入力項目を確認のうえ戸籍システムに入力すること。既存の附票データと届書の情報に論理的な矛盾が生じた場合は発注者へ引き継ぐこと。

(イ) 住民基本台帳法関連通知に基づく附票データ作成

住民基本台帳法関連通知に基づき、入力項目を判断したうえで戸籍システムに入力を行い、附票データを作成すること。既存の附票データと通知情報で旧住所等の矛盾が生じた場合は、発注者へ引き継ぐこと。

② 人口動態調査関連業務

人口動態調査に係る情報の入出力を行うこと。

(ア) 人口動態調査データの入力

戸籍の届書に基づき、人口動態調査に係るデータの入力を行うこと。

(イ) 人口動態調査データの作成

人口動態調査データを作成し、人口動態調査市町村調査票を作成すること。

(ウ) 人口動態調査データの出力

受注者は、月2回を上限として人口動態調査票データを戸籍システムから媒体に出力可能な状態にすること。なお、納品期限及び納品方法は、別途発注者と受注者で協議のうえ決定する。

③ 各種帳票の作成業務

戸籍の届書の入力処理に係る各種帳票を作成すること。納品期限及び納品方法は、別途発注者と受注者で協議のうえ決定する。

(ア) 戸籍届書送達確認書

(イ) 住民基本台帳法第9条2項通知

(ウ) 本人通知制度に基づく通知

(3) その他

- ① 業務開始前後に執務室内の整理整頓及び清掃を行うこと。
- ② 業務遂行の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や発注者との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書及び発注者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、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要な委託業務マニュアル等を受注者が作成・更新すること。
- ③ 業務報告書の作成を行うこと。

8. 想定業務量

(1) 奈良市の基本事項(令和7年4月1日現在)

- ① 本籍数 122, 163戸籍
- ② 本籍人口数 294, 197人
- ③ 住民人口数 346, 024人

(2) 令和6年度実績

- ① 戸籍届書入力 14, 253件
- ② 附票通知入力 19, 774件
- ③ 人口動態調査入力 8, 025件
- ④ 9条2項通知作成 995件
- ⑤ 本人確認通知作成 620件

9. トラブルへの対応

本業務を遂行するにあたり、トラブル及び特異なケースが発生した場合は、受注者は責任を持って対処すること。また、遅滞なく発注者へ報告を行い、状況に応じて適宜対応を発注者へ引き継ぐこと。

10. 納期管理

各業務についての納期は下表のとおりとする。

業務	納期
戸籍届書入力業務	窓口受理分 13:00以前依頼分・・・翌営業日13時まで 13:00以降依頼分・・・翌営業日17時まで 通知分及び送付分 13:00以前依頼分・・・翌営業日13時まで 13:00以降依頼分・・・翌営業日17時まで ※上記を原則とするが、特に即日対応が必要となるもの等については、届書ごとに別途発注者と受注者で協議のうえ決定する。
附票入力業務	通知到着後5営業日内
人口動態調査関連業務	月2回(5日、20日) ※納品日については繁忙等を鑑みて、都度発注者と受注者で協議のうえ決定する。
各種帳票の作成業務	別途発注者と受注者で協議のうえ決定する。

11. 設備及び使用する機器・機材等

(1) 発注者が提供する戸籍システム端末機器等

本業務において発注者が提供する戸籍システム端末機器等は、下表のとおりとする。
なお、本端末機器等については、不注意による破損及び汚損等なきよう適切に取り扱うとともに、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止する。また、プリンタのトナーやドラム、専用用紙についても発注者が提供するが、受注者は在庫管理を行い、委託業務に支障が出ないように在庫不足となる前に、あらかじめ発注者に提供を依頼すること。

○戸籍・戸籍附票システム

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」

業務区分	端末台数	プリンタ台数
異動入力処理	4	2

(2) 戸籍システム端末機器等の障害対応

日常的に戸籍システム及び端末機器等の稼働状況を観察し、不具合の兆候が見られた場合は、更なるトラブルに発展しないよう可能な範囲で対策を講じること。通常の手順で

は復旧できない障害については、速やかに発注者に報告を行うこと。また、事故や災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう、発注者と連携して対応すること。

(3) 端末機器等の持ち込みについて

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(USBメモリ等)等について、業務に使用するため発注者が貸与した端末機器等を除き、履行場所への持ち込み及び使用をしてはならない。

ただし、受注者の本部への報告業務や事務従事者への連絡調整等に使用するために端末機器等を持ち込む必要がある場合には、機器名、シリアル番号、用途等を文書にまとめ、事前に発注者の許可を得た場合はこの限りでない。

※持ち込み品については、発注者の物品と区別が行えるように明確な表示を行うこと。

※持ち込み品の撤去及び原状回復の費用は受注者の負担とする。

※持ち込み品の外部持ち出し及び撤去の際は、内部データを消去すること。

(4) その他

その他、業務に必要な機器については、発注者と受注者で協議のうえ決定する。また、以下については発注者の負担とする。なお、原則として、複写機、ファックスは発注者と共用とする。

① 事務用品(事務机、椅子、書庫、ロッカーなど。貸与数については協議のうえ決定。)

※事務用消耗品については受注者の負担とする。

② 施設内管理用資材

③ 光熱水費

④ 通信費(受注者の持ち込み品を除く)

12. 業務実施報告

月に1度、定例会議を開催し、業務実施報告書を作成・提出のうえ、業務の進捗状況、課題及びリスク対策の報告などを行うこと。また、発注者が必要と判断した場合は随時会議を開催すること。

13. 成果物

(1) 本業務において、受注者は業務の履行を確実なものとするため、以下の内容に沿った実施計画を作成し、発注者に提出すること。なお、当該納品物は運用変更に応じて適時修正される性質のものであることに鑑み、納品物の権利及び取り扱いについては発注者と受注者で協議のうえ定めるものとする。

- ① 取り決め書(処理する範囲や役割分担を明記したもの)
 - ② 判断基準書(処理ごとに発生しうる事例について対応方法を明記したもの)
 - ③ 業務手順書(処理ごとの業務マニュアル)
 - ④ 業務フロー図
- (2) 本業務において受注者が作成した、以下の成果物の一切の権利は、納品と同時に発注者に帰属するものとする。
- ① 日次報告(処理残件数)
 - ② 月次報告(処理日、処理件数、処理内容、処理誤り内容・件数、課題、改善内容等)
 - ③ 年次報告(セキュリティ遵守状況の監査報告、実施計画に対する業務実施状況の監査報告)
 - ④ 調整会議記録(事前の取り決めのない入力業務を市と調整し、仕様に反映することを記録した内容報告書)

14. 情報セキュリティ

- (1) 個人情報の機密保持について、受注者は発注者の指示に従うこと。
- (2) 受注者は、個人情報を含む情報の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏洩、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。
また、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、直ちに発注者に報告し、具体的な対応について発注者と受注者で協議のうえ決定すること。
- (3) 受注者は本業務に携わる者に対してセキュリティ研修を実施すること。
- (4) 受注者は執務室への入退室については許可された者のみに制限し、発注者の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、執務室に入室する際には、受注者が作成した身分証明書等を携帯すること。なお、受注者は体制図及び本業務に携わる者の名簿を発注者へ提出すること。
- (5) 本業務に携わる者は、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。
- (6) 受注者は、データや帳票類をはじめ業務上知り得た情報について、情報の漏洩等が無いように、情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。
- (7) 本業務に携わった者は、業務上知り得た情報の漏洩や利用をしてはならず、これは本業務終了後も同様とする。また、発注者が貸与・提供する一切のデータ、資料等についても、適切かつ厳格に管理することとし、本業務以外に利用・複写及び複製などをしてはならない。
- (8) その他、基本的な留意事項を以下に記載する。
 - ① 離席時は端末のログオフ、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。

- ② 端末機器等の各種インターフェイスを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、端末機器等に業務に関係のないものを接続してはならない。
- ③ 発注者から付与するIDとパスワードは適切かつ厳格に取り扱うこと。受注者は、情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱ううえでの留意点と保護対策などを業務マニュアルへ盛り込むとともに、本業務に携わる者に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。
- ④ 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。なお、発注者がアカウントの利用に関する検査を行う場合、受注者は協力する義務を負う。
 - (ア) 他者と共有してはならない。
 - (イ) 他者に利用させてはならない。
 - (ウ) 他者に知られないように管理しなければならない。
 - (エ) 他者には秘密にし、照会等には一切応じてはならない。
 - (オ) 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。
 - (カ) 業務に携わる者について異動があった場合は、速やかに発注者に報告をしなければならない。
 - (キ) パスワードが流出した恐れがある場合は、パスワードを速やかに変更し、発注者に報告しなければならない。

15. 再委託の禁止

受注者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、業務の一部を第三者に委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて発注者から承認を受けた場合はこの限りではない。

16. その他

- (1) 委託業務の現場責任者、現場副責任者及び事務従事者の管理・監督は統括責任者又は受注者が行い、その他必要に応じて統括責任者又は受注者は発注者と協議すること。
- (2) 業務履行開始日までに本業務の習熟度を高め、本業務を迅速かつ確実に履行できる体制を整えること。また、本仕様書及び入札参加における提出書類(提案書)の内容を誠実に履行すること。
- (3) 本仕様書の解釈について疑義が生じた場合、または法令や国からの通知等により本業務に影響がある場合、並びに本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議のうえ対応し、解決すること。