

前橋市市民課証明交付窓口等業務委託事業仕様書

1 件名

前橋市市民課証明交付窓口等業務委託事業

2 業務実施期間

契約予定日 令和 3 年 8 月上旬

事前準備期間 契約締結日から令和 3 年 1 1 月 3 0 日まで

委託期間 令和 3 年 1 2 月 1 日から令和 6 年 1 1 月 3 0 日まで

※契約日から令和 3 年 1 1 月 3 0 日までの事前準備期間において、受注者は業務委託開始に必要な引継ぎ、準備、業務従事者の確保及び研修等を行うものとする。
これらにかかる費用は受注者の負担とする。

3 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次のアからウまでに該当する日を除く日とする。ただし発注者（以下「市」という。）において 3 月及び 4 月等の休日に臨時開庁（最大 4 日間）を行う場合は、当該日を実施日とする。

ア 日曜日及び土曜日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和 2 3 年法律第 1 7 8 号）に規定する休日

ウ 1 2 月 2 9 日から翌年の 1 月 3 日までの日

(2) 実施時間

本業務の実施時間（以下「業務時間」という。）は、原則として午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分までとする。ただし、市による休業日における市役所開庁の実施前橋市の執務時間を定める規則（平成元年前橋市規則第 1 8 号）の改正その他の理由により、窓口取扱時間に変更がある場合には、市は、あらかじめ受注者に通知するものとし、受注者はそれに従わなければならない。

なお、業務時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末の終了、金銭の集計、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとし、住民手続における一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

4 履行場所

前橋市役所 1 階市民課及び同課フロア周辺

5 業務履行に当たっての基本的な考え方

(1) 守秘義務

受注者は、本業務に携わる者（以下「従事者」という。）に対し、個人情報をはじめ、業務の遂行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。その職を退いた後も同様とする。また、従事者と事前に情報セキュリティに関する誓約書を取り交わし、市に報告すること。

なお、業務開始後、新たに雇用した者についても、その都度、直ちに上記誓約書を取り交わし、市に報告すること。

(2) 情報の目的外利用、複写等の禁止

本業務で知り得た情報については、適切かつ厳格に管理することとし、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と市があらかじめ認めた場合を除き、執務場所からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。

(3) 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特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）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）」並びに「前橋市個人情報保護条例（平成9年前橋市条例第46号）」を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。また、セキュリティ研修を従事前及び従事後定期的実施し、その結果を市に報告するとともに、個人情報保護の方策については事前に市に説明を行うこと。

(4) 資料などの適正な保管

受注者は、市から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類などについて、適切かつ厳重に保管すること。

(5) 信用失墜行為の禁止

受注者は、業務を遂行するに当たり、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、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(6) コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に関係する関係法令通知などを遵守し、業務を適切に行うこと。

(7) 公正な取扱い

受注者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

(8) 人権の尊重

受注者は、業務の実施に当たっては、人権を侵害することのないよう留意するとともに、従事者に対する人権研修を実施すること。

(9) 指揮命令系統の確立

受注者は、作業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。

(10) 適切な業務管理

効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受注者においても自ら定期

的なモニタリングを行い、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。また、市が実施するモニタリングに対して協力すること。

(11) 危機管理

受注者の責任において、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が生ずることがないように、市と連携しながら対応策を講じること。

(12) 従事者の身だしなみ

受注者は、業務を遂行するに当たり、従事者における市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札（統一された顔写真付きのもの）を用意し、業務従事中、市民に認識できるよう必ず着用すること。

6 業務の実施体制

(1) 業務実施計画の作成

受注者は、事業実施に先立ち、従事者の業務分担、研修計画、人員配置等を記載した事業計画書（任意様式）を提出すること。

(2) 業務実施体制の整備

受注者は、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備するとともに、正確で迅速な業務処理を行うため、繁忙期を考慮した適正数の従事者を配置すること。なお、従事者のうちから住民基本台帳事務、戸籍事務等を十分理解した統括管理責任者、現場責任者及び担当者を配置すること。

ア 統括管理責任者の配置等

- ① 受注者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、市との窓口となり円滑に受託業務を遂行するため、統括管理責任者1人を配置すること。また、統括管理責任者が不在の場合に統括管理責任者を代理するとともに、副責任者として各業務の指揮監督を行う現場責任者を必要人数配置すること。
- ② 受注者は、統括管理責任者又は副責任者のいずれかを各業務の履行場所へ常駐させること。
- ③ 統括管理責任者は、受託業務のマネジメント全般、市との連絡調整、業務進捗状況の管理、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上、各種調整業務の実施、連絡事項の周知徹底、現場責任者の育成、研修計画の作成、リスク管理及び市への報告等を行うこと。
- ④ 契約上の疑義が生じた場合又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、市と協議すること。

イ 現場責任者の配置等

- ① 受注者は、業務ごとに指揮監督を行う現場責任者を必要人数配置すること。
- ② 現場責任者は、受託契約の適正な履行と確認、法令の遵守、業務改善のための課題抽出と改善策の提示、担当者の指揮・管理、担当者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、担当者の育成・研修計画の立案等を行うこと。

ウ 担当者の配置等

- ① 受注者は、受託業務及びマニュアル等の内容を理解し、窓口対応及びシステム操作等の担当業務を的確に行える担当者を配置すること。
- ② トラブル発生時には、現場責任者への報告及び引継ぎを行うこと。

エ 従事者の教育等

受注者は、従事者に対し、業務を実施し、更に質を向上させるために必要な知識や技術を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等を含む。）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

(3) 従事者名簿

受注者は、従事者名簿を作成し、あらかじめ市に提出するとともに、執務室内に名簿に記載のない者が立ち入らないようにすること。

7 業務委託内容

業務委託内容は、次のとおりとする。ただし、郵送請求業務のうち、公用請求以外の戸籍関係証明書は委託の対象外とする。

(1) 証明窓口業務

ア 証明書受付

別紙1に記載する証明書（以下「証明書」という。）の請求・申請があったときは次のとおり受付を行う。

請求者、申出者及び申請者（以下「請求者等」という。）が、法令上、請求、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。

- ① 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、記載内容が不十分であることが法令・通知等に照らして明白な場合については、請求者等に対して当該事実を通知し、説明を行った上で、加筆、修正を求めること。

記載内容が不十分であることが法令・通知等に照らして明白ではない場合には、請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。

- ② 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ことが法令・通知等に照らして明白な場合については、請求者等に対して当該事実を通知し、説明を行った上で、追完又は差替え等を求めること。添付書類が不足又は不適當なことが法令・通知等に照らして明白ではない場合又は請求者による追完、差替え等が困難な場合には請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。
- ③ 請求等の任に当たっている者の本人確認については、前橋市住民票の写し等の交付事務の取扱いに関する要綱に基づき適切に行うこと。

イ 証明書作成

受注者は、受注者又は市職員が受付を行った申請等に基づき証明書を作成するものとする。各証明書については、請求書へ記載された内容から必要となる証明書を判断し、必要に応じて請求者等又は提出先等に確認した上で過不足のないよう発

行すること。

ウ 交付業務

- ① 受注者が作成した証明書を交付すること。
- ② 市職員が作成した証明書等を交付すること。
- ③ 国民健康保険被保険者証及び介護保険被保険者証並びに転出証明書を交付すること。
- ④ 新たな住所等が記載されたマイナンバーカード及び在留カードを交付すること。

エ 臨時運行許可

- ① 申請書を受付し、申請者の本人確認、申請書の記載事項の確認及び添付書類の確認を行い、許可証を作成すること。
- ② 許可証及び臨時運行許可番号標の交付を行うこと。その場合、自動車臨時運行許可簿へ貸与状況を入力すること。
- ③ 許可証及び臨時運行許可番号標の返却を受付し、自動車臨時運行許可簿に入力すること。また、返却期間内に返却のない場合は、連絡を行うとともに連絡内容を記録すること。

オ フロアマネージャー業務

受注者は、受託業務の内容を十分理解し、接遇等について研修を受けた従事者を市民課フロアに配置して、次の業務を行い、対処できないことが発生した場合には、直ちに市へ引継ぐこと。

- ① 来庁要件を確認し、該当する窓口を案内
- ② 市民課各窓口で請求又は届出をする書類の内容説明と記載補助
- ③ 市民課各窓口で設置された番号発券機操作の補助
- ④ キオスク端末の操作説明等
- ⑤ コピー機の操作説明等
- ⑥ カウンター周辺と記載台付近の整理整頓・消毒
- ⑦ 記載台に消耗品と各種請求書等を補充
- ⑧ 忘れ物の一時保管及び総合案内への引継ぎ業務
- ⑨ 災害発生時における来庁者案内及び付随的業務

カ 電話対応

- ① 証明書請求に関する問合せについて案内を行うこと。
- ② 証明書を交付可能な各窓口の案内を行うこと。
- ③ 臨時運行に関する問合せについて対応すること。
- ④ 対応できない問合せが発生した場合には、直ちに市へ引継ぐこと。

キ 窓口利用者アンケートの実施

受注者は窓口サービスの向上を図るため、市民の意見を把握し、業務に反映するため、年度ごとに2回程度、窓口利用者アンケートを実施すること。

アンケートは下記【アンケート項目】を参考に受注者が作成し、その内容については事前に市の承認を得ること。なお、実施結果を分析し、「窓口利用者アンケート実施報告書」としてとりまとめ、提出すること。

アンケートへの記載内容は、手続内容の区分及び窓口の印象について、「分かりやすい」「普通」「分かりにくい」「とても分かりにくい」等の4段階評価とその理由とする。

【アンケート項目】

窓口の表示、請求書等の書きやすさ、従事者の接遇（言葉づかい、身だしなみ等）、待ち時間等

(2) 郵送請求業務

ア 郵送請求事務に関する仕分け

市職員から市民課宛到着郵便物を受領し、細分類を行い、郵送請求に関係のない郵便物については市に引き渡すこと。

イ 郵送請求事務に関する受付

郵送請求に関する郵便物について、開封、受付印の押印及び受付帳を作成すること。

ウ 郵送請求事務に関する証明書作成

- ① 請求者等が、法令上、請求等することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ② 請求書等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こと。この際、記載された内容が不十分であることが法令・通知等に照らして明白な場合については、直接請求者等に電話連絡を取り、確認を行うこと。記載内容が不十分であることが法令・通知等に照らして明白ではない場合には、請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。
- ③ 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ことが法令・通知等に照らして明白な場合については、請求者等に電話連絡を行い、当該事実を通知し、説明を行った上で、追加の送付を求めること。添付書類が不足又は不適當なことが法令・通知等に照らして明白ではない場合又は請求者による追加が困難な場合には請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。
- ④ 請求等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を確認し、不足又は不適當なときは、請求者に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。請求等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を確認し、不足又は不適當なことが法令・通知等に照らして明白な場合については、請求者に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。不足又は不適當なことが法令・通知等に照らして明白ではない場合又は請求者による追加が困難な場合には請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。
- ⑤ 請求等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうかを確認するために用いる委任状等を確認し、不足又は不適當なことが法令・通知等に照らして明白な場合については、請求者に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。請求等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、不足又は不適當なことが法令・通知等に照らして明白ではない場合又は請求者による追加が困難な

場合には請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。

⑥ 第三者からの請求等に際しても上記の業務を実施すること。

⑦ 郵送請求可能な証明書を作成すること。

エ 郵送請求事務に関する交付

作成した証明書の封入封緘を行い、ポストに投函すること。

オ 電話対応

① 郵送請求に関する請求者等からの電話による問合せに対応すること。

② 対応できない問合せが発生した場合には、直ちに市へ引継ぐこと。

(3) 苦情対応

受託業務に関する苦情、トラブル対応は受注者が行う。ただし、市の制度又は政策に関すること、受託業務以外の業務に関すること等については、市に引継ぎ、市が対応する。

(4) 定例報告会

各業務の実績報告、業務改善提案等を行うため、市と受注者による月1回程度の定期的な報告会を開催するものとする。

(5) 実績報告

業務の執行に関し、次の実績報告書等を作成し、定められた日時までに報告すること。ただし、トラブル発生時の内容報告、緊急課題、運営に関わる協議事項等については、随時で報告するものとする。

ア 下記内容の日次報告書を翌営業日までに報告すること。

① 証明書種類別受付・交付件数及び収納金額などの業務実績

② 業務実施に係る課題とその改善策

③ 特に報告すべき事項

イ 下記内容の月次報告書を翌月の定例報告会までに報告すること。

① 証明書種類別受付・交付件数及び収納金額などの業務実績

② 業務実施に係る課題とその改善策

③ 前月の課題事項に対する対応状況

④ 従事者の育成状況（研修実施状況等）

⑤ サービスレベルの達成状況

ウ 業務(一部)完了報告書及び下記内容の集計表等を毎月の業務終了後、5営業日以内に提出すること。

① 証明書種類別受付・交付件数及び収納金額などの業務実績

② サービスレベルの達成状況

③ 定例報告会の会議録

④ 受託収入金計算書

エ ウに加え、下記内容の年次報告書を4月末までに報告すること。(契約最終年度は契約終了日まで)

① 年間業務実績

② サービスレベルの達成状況（年間）

③ 窓口利用者アンケート実施報告書

④ 業務実施計画書（契約最終年度を除く）

(6) その他附帯業務について

- ア 日々の業務の開始までに受注者が使用する端末等を立ち上げ、日々の業務終了後は電源を切ること。
- イ 業務開始までにカウンター周辺の整理整頓及び簡易な清掃を行い、各種サインの確認、請求書等の整理及び補充並びに掲示物等の整理を行うこと。
- ウ セキュリティ及び品質管理について内部監査を実施し、市に報告し、維持・改善に努めること。また、市がセキュリティ監査を実施する場合は協力すること。

(7) 委託業務の表示

受注者は、業務を実施する場所において、利用者に対し、当該業務が本市の委託を受けて実施されている旨を明らかにする表示（例：〇〇業務は前橋市から委託を受けて△△が実施しています。）をすること。

(8) 契約終了時の業務の引継ぎ

ア 受注者は、次期受注者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者に対して、業務内容を記した書類（マニュアル、業務手順書など。ただし、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害する恐れがあると認められるものを除く。）により引継ぎを行うこととする。

また、契約終了時に受注者が処理途中であるものについては、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が直ちに業務を遂行できるようにすること。

イ 市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう受注者及び次期受注者に対して必要な措置を講じるとともに引継ぎが完了したことを確認する。

(9) 手数料の取扱い

ア 手数料の取扱いについては、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 手数料(定額小為替等)の徴収業務を行うこと。

ウ 手数料については、原則として収納日の翌営業日に指定金融機関へ納付すること。

エ キャッシュレス決済が導入された際には対応すること。

8 事前準備

(1) 業務内容

受注者は以下の業務を行うものとする。

- ① 市民課の窓口における各種証明書等の受付、作成及び交付業務等(以下「証明窓口業務」という。)の円滑かつ確実な履行のために必要な事項を事前準備とし、以下の制度設計、当該業務従事予定者へ事前教育等を行う。ただし、実務経験者についてはウの一部の省略を認め、必要に応じて行う。

ア 業務設計

(ア) 業務フロー図の作成

(イ) 発注者と受注者間の業務役割区分の策定

- (ウ) 運用計画(日単位、月単位等の業務運営方法・体制等)の策定
- (エ) 個人情報取扱手順の策定
- (オ) 特定個人情報取扱手順の策定
- (カ) 運用レイアウト図の策定

イ 運用設計

- (ア) 発注者と受注者間の判断基準書の策定
- (イ) 業務手順の策定
- (ウ) 緊急対応マニュアルの策定
- (エ) 自主監査基準の策定

ウ 従事予定者への事前教育

- (ア) 基礎教育(証明窓口業務の業務基礎、公金取扱い、待遇、個人情報保護・人権等)
- (イ) システム教育(業務システム基礎操作等)
- (ウ) 実地研修

② 上記ア～イの制度設計に当たっては、次の方針を踏まえるものとする。

- (ア) 証明書発行に係る審査・決定など、法令上、発注者が責任をもって行うべき業務(いわゆる「公権力の行使」に相当する行為を除く。)の委託範囲のすべての業務の制度設計を行う。
- (イ) 令和3年12月以降の委託対象業務において、確実性及び効率性の観点から発注者と受注者の業務役割分担を適切なものとするとともに、法令上適正な請負契約となるように制度設計を行う。
- (ウ) 個人情報保護・人権等について、十分に考慮した制度設計を行う。

(2) 業務実施体制

- ① 準備業務について受注者は業務の統括を行う責任者を配置すること。また、当該責任者は、発注者との主たる窓口となり、業務全体のマネジメント、進捗管理等に責任を持って当たること。
- ② 上記①の責任者について、受注者は証明窓口業務の委託化に係る専門的知識・経験を有する者を選任し、迅速かつ安定的に業務を遂行すること。
- ③ 準備業務の開始に先立ち、業務実施スケジュール、作業工程表等を提出し、発注者の承認を得て、計画的に業務を遂行すること。

(3) 守秘義務及び個人情報保護

契約の履行に必要な資料及びデータについては、発注者の許可なく外部には提出しないこと。なお、準備業務を遂行するに当たっては、「前橋市個人情報保護条例」の規定に基づき、個人情報の保護を図るとともに、その取扱いについては、別紙「個人情報取扱及び情報セキュリティ特記事項」の定めによるものとする。

(4) 情報セキュリティの確保

- ① 受注者は、準備業務の遂行に当り、次の事項を遵守すること。
 - (ア) 業務履行の際は、許可された端末装置及び記憶媒体のみを使用すること。
 - (イ) 上記の端末装置及び記憶媒体は、準備業務のみに使用すること。
 - (ウ) 情報セキュリティに関する措置について、定期的に報告を行うこと。

(エ) その他、市の情報セキュリティルールを遵守すること。

- ② 受注者は、責任者その他の従事者に対して、事前の情報セキュリティ研修を行い、準備業務従事前には情報セキュリティに関する誓約書を取り交わすこと。

(5) 成果品

準備業務における成果品は次のとおりとする。なお、各成果品の納期限は、業務進捗状況を踏まえ、発注者と受注者が別途協議の上、決定する。

① 証明窓口業務の制度設計等報告書(下記の内容を含む)

- (ア) 執務場所レイアウト図
- (イ) 業務実施体制図及び業務手順書
- (ウ) 発注者と受注者間で処理する範囲や役割分担を明確化した業務標準書
- (エ) 業務遂行の流れを示すフロー図
- (オ) 業務処理における判断基準を明確化した判断基準書
- (カ) 緊急対応マニュアル及び自主監査基準
- (キ) 従事予定者への事前教育の計画及び実施状況
- (ク) 従事者のシフトローテーション

9 品質基準

業務の正確性及び迅速性について高い水準のサービスを提供することとし、別紙2に定めるサービスレベルを遵守すること。

10 再委託の禁止

受注者は、業務の処理を他に委任し、又は請け負わせてはならない。

11 安全衛生

- (1) 受注者は従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受注者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受注者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、市の庁舎内における市の責に帰する事由による災害については、この限りでない。
- (2) 受注者は、雇用に当たっては、雇用契約を締結し、必要に応じて雇用保険、労働者災害補償保険等の社会保険に加入するなど、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法その他関係法令を遵守した雇用形態とすること。
- (3) 市の庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受注者は直ちにその旨を市に通知するものとし、市はこれに応じて直ちに安全又は衛生上、必要な措置を講ずるものとする。なお、市が当該措置を講ずるまでの間、受注者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講ずることを認める。
- (4) 前号の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受注者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (5) 地震、火災、疫病その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合は、受注者の責任を免除する。

12 業務遂行上で市が負担するもの

- (1) 本業務の遂行に必要と市が認める備品類(プリンター、電話、受付カウンター等)

及びこれらに必要な消耗品（証明書作成に必要な改ざん防止用紙、コピー用紙及び貸与するプリンター等に係る消耗品を含む。）並びに請求書等の印刷物や電気料等は市が用意又は負担するものとする。ただし、受注者は、常にその節減に努めなければならない。

(2) 市が用意する機器等の什器については別紙 3 のとおり

13 受注者が持ち込む機器等の什器について

(1) 統括管理責任者、現場責任者及び担当者並びにその関係者に限らず、情報端末（携帯電話、スマートフォン、ノート P C 等）及び記録媒体（U S B メモリ等）の持込みを禁止する。ただし、業務の遂行上持込みが不可欠な場合には、予め市の承認を得ること。

(2) 上記の承認を得た端末であっても市のネットワークに接続することを禁止する。

14 成果品の帰属

(1) 本業務実施に伴い作成された成果品（出力された帳票、受注者が履行期間内に作成又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は市に帰属する。

(2) 著作権については協議する。ただし、成果品に含まれる市又は受注者が従来から有していた著作物の著作権については、それぞれ市又は受注者に帰属する。

15 その他の責務

(1) 業務開始日から円滑な業務が行えるよう業務体制に万全を期すこと。

(2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗について確認の上、適宜報告すること。

(3) 受注者は、前橋市公契約基本条例及び関係法令を遵守すること。

(4) 受注者は、市が発注する契約に係る労働環境の確認に関する要綱を遵守するとともに、必要に応じて報告書を提出すること。

(5) 公印は厳正に取り扱い、業務委託内容のうち、発注者が認めた範囲で使用するものとし、目的外使用、不正使用又は持出しを固く禁ずるものとする。

16 委託料の支払

委託料の支払は、月払とし、毎月の検査合格後、受注者からの請求に基づき支払うものとする。

17 その他

(1) 本業務において使用するシステムの変更があった場合は、受注者は市と協議のうえ、研修の実施等、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じることとする。

(2) 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、市と受注者が協議の上これを定めるものとする。

(3) この契約は、地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 3 4 条の 3 の規定による長期継続契約であるため、この契約の締結の日の属する年度の翌年度以降において、市の歳出予算の減額又は削除があった場合は、市はこの契約を変更又は解除することができる。

18 連絡先

前橋市市民部市民課証明交付係 担当：井草、星野、成田

電話：027-898-6114（直通）

別紙1 対象証明書一覧

【証明窓口業務・郵送請求業務・公用請求】

区分	証明書名	受付	作成	交付	窓口件数	郵送件数
戸籍	全部・個人	○	○	○	15,529	8,903
	除籍全部・個人	○	○	○	11,294	15,871
	一部事項	○	○	○	0	0
	事故簿戸籍（コンピュータ化できないもの）	○	○	○	—	—
	改製原戸籍	○	○	○	除籍全部・個人に含む	
	記載事項	○	○	○	0	0
	除籍記載事項	○	○	○	0	0
	届出記載事項	○	○	○	118	0
	受理証明（システム利用分）	○	○	○	617	0
	受理証明（システム導入前）	○	×	○	システム利用分に含む	
	受理証明（上質紙使用）	○	×	○	27	0
附票	附票	○	○	○	4,173	11,882
	改製原附票	○	○	○	附票に含む	
	除附票	○	○	○	附票に含む	
	附票の廃棄証明	○	○	○	—	—
住民記録	住民票	○	○	○	52,819	16,242
	除票	○	○	○	住民票に含む	
	住民票（広域）	○	×	○	129	
	記載事項	○	○	○	889	25
	住居表示証明等	○	○	○	224	11
	住民票コード通知票再発行	○	○	○	51	0
印鑑	印鑑登録証明書	○	○	○	22,742	
その他の証明等	不在籍証明書	○	○	○	2,219	202
	不在住証明書	○	○	○	不在籍に含む	不在籍に含む
	仮換地証明書、保留地証明書、底地証明書、台帳記載事項証明書、道路位置指定証明、農振用証明願、地積測量図など ※他課が作成したものについて、認証文の有無を確認し、日付印・公印（割印含む）押印と手数料徴収を市民課で行う証明書	○	×	○	不在籍に含む	不在籍に含む
	婚姻要件具備証明	○	×	○	不在籍に含む	不在籍に含む
	独身証明	○	○	○	不在籍に含む	不在籍に含む
	流出証明	○	×	○	不在籍に含む	不在籍に含む

	年齢証明	○	○	○	不在籍に含む	不在籍に含む
	身分証明	○	○	○	978	320
	出生届出済証明（母子健康手帳）	○	○	○	—	
	臨時運行許可	○	○	○	826	
	出産一時金証明	○	○	○		

※件数は令和2年度分。

※「—」は集計を取っていないもの。

※委託の対象である証明窓口業務分及び郵送請求業務分のみを記載。

別紙2 サービスレベル

【証明窓口業務】

項	測定対象	測定方法	測定頻度	サービスレベル
処理時間	戸籍の全部（個人） 事項証明	受付終了～審査依頼	指定期間	概ね5分
	住民票の写し	受付終了～審査依頼	指定期間	概ね5分
	印鑑登録証明書	受付終了～審査依頼	指定期間	概ね2分
ミス率※1	証明書の誤作成	誤作成の有無を確認する。	毎日	0.5%以下
納期	証明書の作成	即日処理ができていないこと。	毎日	100%
事故	セキュリティ事故※2	セキュリティ事故が発生していないこと。	毎日	0件
保証窓口	最低保証窓口（受付）	業務時間中に最低保証数の窓口を遵守できていること。	毎日	2窓口
	最低保証窓口（交付）	業務時間中に最低保証数の窓口を遵守できていること。	毎日	1窓口

※1 ミス率とは、受注者が作成した証明書等について、市の審査により誤作成を指摘され、差し戻されたものの割合をいう。

（算定式）ミス率＝誤作成件数÷発行件数×100

※2 セキュリティ事故とは、個人情報の漏えい、紛失等をいう。

【郵送請求業務】

項	測定対象	測定方法	測定頻度	サービスレベル
ミス率※1	証明書の誤作成	誤作成の有無を確認する。	毎日	0.5%以下
納期	速達による請求	郵便物を受領した即日での処理	毎日	100%
	本人請求（普通便）	郵便物受領後1営業日以内での処理	毎日	100%
	職務上請求	郵便物受領後1営業日以内での処理	毎日	100%
	第3者請求（普通便）	郵便物受領後1営業日以内での処理	毎日	100%
	公用請求（普通便）	郵便物受領後2営業日以内での処理	毎日	100%
事故	セキュリティ事故※2	セキュリティ事故が発生していないこと。	毎日	0件

※郵送請求業務の納期は、郵便物の遅配、書類不備や疑義案件、発行抑止等を対象とする請求又は大量請求に関しては、この限りでない。

※1 ミス率とは、受注者が作成した証明書等について、市の審査により誤作成を指摘され、差し戻されたものの割合をいう。

（算定式）ミス率＝誤作成件数÷作成件数×100

※2 セキュリティ事故とは、個人情報の漏えい、紛失等をいう。

別紙3 市負担分什器一覧

品名	数量	備考
住民基本台帳システム端末	5台	
戸籍管理システム端末	3台	
プリンター	3台	
契印機	2台	
電話	2回線	
番号案内呼出機	1式	
複合機（コピー、FAX）	1台	共用
キャビネット（2段）	1台	
証明書編集機能付複合機	2台	共用