

戸籍の氏又は名の振り仮名の届書の入力等に関する業務委託要領

1 概要

受託者は、世田谷区に駐在し、「氏の振り仮名の届」及び「名の振り仮名の届」（以下「振り仮名の届」という。）の戸籍総合システムへの入力、住民票の記載等通知（住民基本台帳法第9条第2項通知）の入力・送信の処理等の業務を正確かつ効率的に行われるよう遂行し、区民サービスレベルを向上させることを目的とする。

2 業務執行体制

(1) 業務執行体制

受託者は、適正な事務処理を実施できる執行体制をとること。その際、業務量を考慮の上、状況に応じた必要人数を配置すること。ただし、従事者は契約当初に定員を定め世田谷区に通知し登録しなければならない。

なお、登録にあたり、個人情報の漏洩防止の誓約書の提出をすること。従事者は、毎日の業務開始時に必要な連絡事項を確認するものとする。

(2) 常駐管理者の配置

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、専任の常駐管理者を常駐で配置し、次の職務を行わせること。なお、常駐管理者の氏名・経歴（戸籍事務に従事した経歴を含む）等は、事前に世田谷区に届けることとし、変更がある場合は、変更予定と後任の予定者名等を事前に世田谷区に通知すること。

① 常駐管理者（マネージャー）の職務

ア) 世田谷区との連絡調整、報告書の提出

イ) 業務計画や業務量の変化に応じた業務従事者の配置、納期保証

ウ) 業務従事者に対する作業指揮・監督

エ) 業務従事者に対する指導・教育

② 常駐管理者の代理

受託者は、常駐管理者が不在の場合に備えてその職務を代理する常駐管理者代理を選任し、氏名等を事前に世田谷区に届けること。常駐管理者代理は常駐管理者が不在の際に常駐管理者の職務を遂行する。

3 業務従事者の教育訓練(研修)

(1) 受託者は、従事者が業務に従事する前に、戸籍及び戸籍の附票についての基礎知識及び受託事務の内容に関する教育訓練を実施し、特に戸籍の基本的な内容の理解ができるようにすること。

(2) 戸籍総合システムの操作を確実にこなせるITスキルを有する者とする。また、事前の操作研修の実施後は、円滑な業務運用を担保することを条件とする。

4 個人情報の保護

- (1) 受託者は「個人情報の保護に関する法律」、「世田谷区個人情報の保護に関する条例」及び関係法令の規定を遵守しなければならない。なお、本業務について知り得た個人情報の盗用・提供を行った場合は罰則の適用を受けることがある。
- (2) 受託者は、非常に秘匿性の高い個人情報である戸籍情報を取り扱うことから、細心の注意をもって業務を行うこと。
 - ① 端末機器等の操作
端末機器等の操作は、世田谷区が予め付与した操作範囲で使用し、「9 業務対象一覧表」に定める業務以外の操作は行わないこと。
 - ② 事務処理エリアへの個人の物品持ち込み
事務処理エリアへはカメラ、スマートフォン、携帯電話等のカメラ機能のある機器の持ち込まないこと。

5 経費の負担部分

本業務に要する経費のうち、履行場所にかかる経費(作業場所・光熱水費・机・椅子等)業務で使用する備品、消耗品については、世田谷区が負担し、人材育成・操作研修を含むそれ以外の経費については受託者の負担とする。

6 業務報告等

- (1) 業務従事者名簿の提出
庁舎の保安管理のため、受託者は、業務従事者名簿を本業務の開始前及び異動があった場合に提出すること。なお、世田谷区は提出された業務従事者名簿を庁舎の保安管理以外の目的には使用しないこと。
- (2) 業務報告書の提出
受託者は、毎月10日(土日祝日に当たる場合は翌開庁日)までに前月の処理件数の統計を作業報告として世田谷区に提出すること。内容は世田谷区と協議の上定める。ただし、3月分については履行終了後直ちに提出すること。
- (3) 業務日誌の提出
常駐管理者は、毎日の業務終了後、業務日誌に必要事項を記入し、世田谷区に提出すること。項目・様式等は協議により定める。

7 利用対象システム

富士ゼロックスシステムサービス社製 戸籍総合システム・ブックレス

- 8 世田谷区は、業務委託契約の性質に鑑み、受託者の従事者に対して直接指揮・命令することはできない。ただし、世田谷区が受託者の委託業務遂行上における要望・提案等を行う場合は受託者の常駐管理者と意見交換を行うこととし、受託者は委託業務がより正確かつ迅速に遂行できるように品質改善活動を行うものとする。

9 業務対象一覧表

業務区分	業務内容	サービス基準・条件
「氏の振り仮名の届」及び「名の振り仮名の届」の戸籍システムへ入力と住民票記載通知（住民基本台帳法第9条第2項通知）の入力・送信の処理 契約期間の処理件数 約60,000件	「振り仮名の届」の届け出内容を戸籍総合システムへ入力し、住民票記載通知（住民基本台帳法第9条第2項通知）の入力・送信の処理等の業務を正確かつ効率的に行う。 (1) 「振り仮名の届」の届け出内容の戸籍総合システムへの入力業務 ① 職員から引き渡しを受けた「仮名の届」を戸籍システムの「異動予約一覧（世田谷区の窓口及び郵送受付）」、「送付届書等振分け一覧（他区市町村受付）」、「届書一覧（マイナポータル申請書）」から選択して届け出内容を入力し一時保存処理をする。 ② 世田谷区の窓口及び郵送受付分届出決裁処理後の届書スキャナ読み込みと送信処理を行なう。 ③ 業務処理票の記載 戸籍総合システムへの入力及び一時保存処理日、処理者、届書受理番号等を業務処理票に記載する。 (2) 住民票の記載等通知（住民基本台帳法第9条第2項通知）の入力・送信の処理業務 ① 住民票の記載等通知 住民基本台帳法第9条第2項通知の入力・送信の処理 ② 業務処理票の記載 戸籍総合システムへの入力・送信日、処理者等を業務処理票に記載する。 ③ 上記①及び②を職員に引き渡す (3) 本書にない事項については、世田谷区受託者協議のうえ決定する。	「納期」 「仮名の届」の引き渡しを受けた日から7営業日以内に入力及び一時保存を完了すること。
システム管理及び報告	戸籍総合システムに不具合があった場合は常駐管理者を通して世田谷区に迅速に報告を行い、システムトラブルに伴う運用停止時間を最小限に食い止める初期対応に協力する。	

10 その他

- (1) 受託者は、業務知識及び実務遂行能力を十分に有し、自主独立の体制で当該業務に取り組むことを前提とする。
- (2) 受託者は、世田谷区との役割分担を明確にし、責任をもって本業務を完結すること。
- (3) 受託者は、本書に記載のある諸条件、サービス基準をクリアできない場合は迅速かつ的確な改善策を講じるものとする。なお、数回にわたる改善策実施後も諸条件、サービス基準をクリアできないと客観的に判断された場合は、世田谷区、受託者と協議の上、損害賠償請求等の措置を行うものとする。