

浦添市住民基本台帳システム等入出力業務委託仕様書（案）

第1章 業務の概要

1 委託業務の名称

浦添市住民基本台帳システム等入出力業務委託

2 業務履行場所

浦添市安波茶1丁目1番1号 浦添市役所市民課

3 実施時間等

(1)実施時間

ア 本業務の実施時間は、窓口開設時間である午前8時30分から午後5時15分までとする。但し、窓口開設時間内に受け付けた届書については、原則として当日中に処理するものとする。

イ 発注者浦添市（以下「甲」という。）と受注者_____（以下「乙」という。）は、協議の上、_____窓口開設時間の変更について合意できた場合、窓口開設時間を変更することができるものとする。

(2)休日等

勤務を要しない日は、「浦添市の休日を定める条例」（平成3年条例第14号）第1条第1項の規定を準用する。

(3)その他

乙は、上記(2)の定めに関わらず、勤務を要しない日に甲が臨時窓口を開設する必要がある場合には、協議の上、入出力業務を行うものとする。

4 業務履行従事者

(1)業務履行従事者の配置人数

乙は、業務履行のために必要な要員を最低限配置すること。また、休暇や病休に対応できるような体制・配置とすること。

5 業務受託の前提条件

(1)受託業務における指揮・命令等

受託業務における業務履行従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成は、乙が責任を持って行うこと。

(2)信用失墜行為の禁止

業務を履行するにあたり、甲の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(3)危機管理への対応

日常的な機器障害への対応だけでなく、突発的に起こる様々な障害、事故、災害等の緊急事態を想定し、業務の履行に支障をきたすことがないような十分な対応策を取るとともに緊急時の体制を整備すること。

(4)繁忙期や休日明け等混雑が予想される日においても、円滑な業務遂行ができるよう対策を講じること。

(5)個人情報の取扱い及び管理については、「浦添市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第20号）」、「浦添市個人情報保護法施行条例施行規則（令和5年規則第23号）」、「浦添市情報セキュリティ基本方針（平成18年訓令甲第2号）」、その他個人情報保護に関する法令の規定を遵守し業務を履行すること。

第2章 委託業務の詳細

1 委託業務内容

乙は、契約期間内に発生する次の業務について処理するものとする。

(1)住民基本台帳法に基づく異動届及び通知等による入出力

- (2)戸籍法に基づく届出及び通知等による入出力
- (3)始業前の準備業務(端末機器の立上げ、入出力等の確認)
- (4)住民異動及び世帯主変更を伴う国民健康保険関係届出等に基づく入出力
- (5)その他住民記録に関する入出力業務

2 機材・資材等の負担について

- (1)電算等の委託業務に関する基幹系システム等は、甲保有のシステムを無償貸与する。
- (2)机・椅子・パソコン等、基本的な機材・備品は、甲保有の機材・備品を無償貸与する。ただし、業務遂行に必要な筆記用具等は、乙が準備負担するものとする。
- (3)乙は、本契約が終了した場合（契約解除により終了した場合を含む。）、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく甲に返還しなければならない。なお、貸与物品等について損害が生じた場合、乙は、その損害を賠償するとともに、施設については乙の負担において原状回復するものとする。

3 トラブルへの対応について

受託業務遂行にあたり、トラブルやイレギュラーなケースが発生したときは、甲乙協議のもと乙は責任をもって対処するとともに、遅滞なく甲へ報告すること。

4 業務体制

- (1)乙は、課の業務現場に現場責任者を配置すること。
- (2)現場責任者は、受託業務に精通している者で業務履行従事者に対し適切な指示・指導ができる者であること。なお、業務履行従事者を兼ねることができるものとする。

5 業務履行従事者研修

- (1)乙は、業務履行従事者に対し次の研修を行うこと。
 - ア 本業務を履行する上で必要な能力を習得させるための業務履行従事者研修を行うこと。
 - イ 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研修をすること。
 - ウ 法令等の改正や業務内容の変更などがあった場合は、適切に本業務が履行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと。
- (2)甲の協力が必要な場合は、甲に協力依頼しその合意を得た上で業務履行従事者研修を行うこと。

6 履行管理業務

- (1)各種管理業務
 - ア 本業務の履行が円滑かつ効率的なものとなるように、履行に関わる事業計画(組織・人員計画)を策定し実施管理すること。
 - イ 個人情報の漏えいなど、重大な問題事象が発生した場合は緊急報告会の開催及びその内容の甲への迅速な報告を行うこと。
- (2)報告業務
 - ア 乙は、月ごとの誤入力の数、誤入力の内容及び返却率（誤入力件数÷届出等総数×100）を毎月甲に報告するものとする。
 - イ 乙は、誤入力が多い場合（返却率が3%を超えた場合）は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について甲に書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は乙の負担とする。

第3章 その他

1 使用システム

総合行政システム（RKKCS）

2 現行使用端末台数

台数 3台

3 業務の引継ぎ

- (1)乙は、本業務を他の者から引継ぐ必要がある場合は、契約締結日から令和6年9月30日までの間に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを受けなければならない。ただし、この間の業務委託料の支払いは発生しないものとする。
- (2)乙は、本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行わなければならない。その際、乙は、甲及び甲の指定する者からの資料等の請求が乙の不利益になると甲が認めた場合を除き全て応じなければならない。なお、甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うものとする。

4 協議

本仕様書に定める事項について疑義が生じたときは、甲乙協議して定めるものとする。

5 委託に係る留意点

- (1)本事業において、事務手続きの簡素化、迅速化、効率化を目的にBPRの視点による窓口での受付から入出力処理、証明書交付に渡る一連の業務プロセスの見直しを行う予定となっているため、本業務の受託者においては、業務内容が変更になる可能性がある。
- (2)(1)の結果、契約当初に予定されていない業務が契約後に発生し、その業務のために当初の想定を大幅に超える経費が必要となる場合等については、契約の変更等の協議を行うものとする。
- (3)(1)の結果、業務効率化等の影響で、業務量が大きく減少する場合については、委託料の減額にかかる変更契約の協議を行うものとする。