

江別市戸籍振り仮名記載対応業務委託仕様書

1 業務名

江別市戸籍振り仮名記載対応業務

2 業務の目的

令和5年6月に成立した、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）に基づき、戸籍の記載事項に振り仮名が追加されることとなった。これに伴い、本市における振り仮名記載に対応する事務を円滑に進めるため、業務の一部を委託する。

3 業務期間

契約締結日 から 令和8年3月31日まで

4 業務スケジュール

電話対応開始：令和7年5月1日

届出受付開始：令和7年5月26日

通知書納品：令和7年7月1日（予定）

通知書発送：令和7年7月～8月（予定）（納品になり次第発送準備を行う。）

5 業務履行場所

（1）北海道江別市高砂町6番地 専用窓口

江別市民会館 36号室（約56㎡）

※駐車場を使用する場合は、江別市役所職員駐車場を使用すること。

（2）北海道江別市大麻中町26番地の4

江別市役所大麻出張所（1人分のスペースを用意）

※駐車場を使用する場合は、大麻出張所職員駐車場を使用すること。

※令和7年5月26日～令和8年3月末までの設置（業務の状況に応じて変更となる場合あり。なお、変更した場合は、専用窓口にて業務を行う。）

6 業務履行日時

業務を行う日及び時間は次のとおりとする。ただし、業務時間の直前及び直後については、臨機応変に対応すること。

月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律に定められた休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。）の午前8時45分から午後5時15分まで

ただし、特段の事情が生じた場合には、本市と受託者双方で別途協議のうえ決定すること。

7 業務の対象者及び想定届出件数等

(1) 業務の対象者

江別市に本籍地又は住民登録がある者

参考：令和7年1月1日現在

本籍数	45,759
本籍人口数	107,803
住民基本台帳に基づく人口(人)※1	116,960
世帯数※2	59,113

※1 外国人を除く。

※2 外国人のみで構成された世帯を除く。

(2) 想定届出件数

参考：令和7年1月1日現在の本籍人口数を基に積算

想定届出件数(本籍人口数×約14%)	15,092
想定入電件数(本籍人口数×約10%)	10,781

本業務では、本籍人の約14%の届出件数及び10%の入電件数を想定としているが、企画提案書において、企画提案者のこれまでの受託実績等からそれぞれの割合を推計し、円滑に業務を履行できる体制を確保すること。

8 業務内容

業務の内容は、次の(1)から(5)までとする。なお、大麻出張所(以下「出張所」という。)の業務は、(1)における届書等の処理状況(受理数・入力処理数等)の管理及び問い合わせ対応の記録の作成、(3)①②③、(5)とする。

(1) 管理業務

受託者は、届書等の処理状況(受理数・入力処理数・返戻数等)を管理し、業務の進捗について、随時報告が可能な状態にすること。また、問い合わせ対応記録を管理し、対応内容について、随時報告が可能な状態にすること。

(2) 通知書発送準備業務

受託者は、仮の振り仮名通知書の抜き取り及び発送枚数確認等、発送に係る準備について対応すること。

(3) 戸籍異動処理業務

① 届書の受付等対応業務

- ・本市の専用窓口及び出張所で受領した届書、郵送にて受領した届書、戸籍連携システムにおけるデータ送信機能により受信した届書及びマイナポータルを利用したオンラインでの届出による届書の受付業務を行うこと(休日・夜間に届出があったものも含む。)
- ・振り仮名に関する問い合わせ対応を行うこと(マイナポータルによる届出に関する内容を含む。)。また、問い合わせ対応記録を作成し、随時報告可能な状態とすること。
- ・法令に基づき、届書等の記載内容や届出権限、本人確認、添付書類の確認を行うこと。なお、届書の記載事項に不備がある場合は、質問や聞き取りを行い、

説明のうえで適宜、加筆や修正を求めること。

- ・届書に記載の本籍及び住所について、戸籍システム又は住民記録システムを用いて確認を行うこと。また、必要に応じて他市町村へ電話による照会を行うこと。
- ・届書の審査に必要となる戸籍及び住民票等の確認用帳票の印刷を行うこと。
- ・届書等の内容に疑義がある場合は、本市に報告し対応を確認すること。
- ・法務局への受理照会が必要となる場合は、照会に使用する資料の作成を行うこと。
- ・受領した届書については、本市に引継ぎ、本市にて審査を行う。
- ・届書の引継ぎは戸籍住民課（本庁舎）にて行うこと。なお、出張所にて受付けた届書は、出張所にて庁内連絡担当職員に引継ぐこと。

② 来館者等に対する整列業務

- ・専用窓口への来館者及び出張所への来所者（以下「来館者等」という。）に対し、必要に応じて番号札等の交付を行うこと。
- ・受付を待機する者が、その他の来館者等の動きを妨げないように整列させること。
- ・車椅子の使用又は視覚・聴覚障がいがある等、サポートが必要な来館者等に対し、適切な対応を行うこと。

③ 届書の入力業務

- ・本市にて審査を行った届出に基づき、戸籍システム及び住民記録システムを使用して、届出情報について戸籍システムへの入力を行うこと。
- ・入力作業中に既存データと書類等に矛盾が発生した場合、本市に報告し修正すること。
- ・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い、誤りがある場合には修正すること。
- ・入力データの最終確認は、本市にて行う。本市による照合において、誤りが発見された場合には、速やかに修正すること。

④ その他関連業務

- ・住民基本台帳法第9条第2項通知（以下「9条2項通知」という。）を作成し、送信すること。なお、届出後の転居等により、同通知の送信先が異なる旨の連絡を受けた場合には、異動先の住所地へ再送信を行うこと。
- ・本市における決裁が完了した届書について、スキャン等届書等情報の作成及び戸籍情報連携システムへの届書等情報の送信を行うこと。
- ・9条2項通知の送信及び戸籍情報連携システムへの届書等情報の送信を終えた届書を専用のドッチファイルに編綴すること。
- ・編綴を完了した届書等の書類は、編綴を完了した翌開庁日中に、戸籍システムから出力した受附帳とともに本市へ引継ぐこと。
- ・市町村長記録に向けた準備等が必要となる場合は、その対応を行うこと。

（4）返戻管理業務

- ・通知書が返戻された場合は委託業務期間内において現場責任者が保管及び管理すること。

- ・ 返戻となった通知書に係る一覧を作成すること。
- ・ 返戻に係る問い合わせや再送依頼等について、本市と調整のうえ随時対応すること。

(5) 電話対応業務

- ・ 電話による振り仮名に関する問い合わせについて回答を行うこと。
- ・ 問い合わせ対応記録を作成し、随時報告が可能な状態にすること。
- ・ 振り仮名以外の問い合わせは、各担当課へ速やかに引継ぐこと。
- ・ 本業務委託範囲外の問い合わせが発生した場合には、速やかに本市へ引継ぐこと。
- ・ 架電に関することやその他の内容については、本市と受託者双方で別途協議のうえ決定すること。

9 納期

本業務を履行するうえで満たすべき納期の目安は下記のとおりとし、各業務の管理が可能な体制を構築すること。ただし、一覧に記載されているものも含め納期の詳細については、本市と受託者双方で別途協議のうえ決定すること。

業務	納期
通知書発送準備	通知書の納品後に、発送に係る準備を行う。
届書受付	<p>窓口分（専用窓口）</p> <p>午前9時～午後5時15分までの間に持参されたものについて受付を行う。</p> <p>なお、業務終了時刻であっても受付を待機する者がいる場合は、その者についても受付を行う。</p> <p>休日・夜間に届出があったものについては、翌開庁日午前10時までに本市から届書等を引継ぎ、その後に受付を行う。</p>
	<p>窓口分（出張所）</p> <p>午前8時45分～午後5時15分までの間に持参されたものについて受付を行う。</p> <p>なお、業務終了時刻であっても受付を待機するものがある場合は、その者についても受付を行う。</p>
	<p>郵送分</p> <p>到着した届書について、本市から引継ぎ、その後に受付を行う。</p> <p>なお、受付は到着した日の業務終了時まで完了すること。</p>
	<p>マイナポータル分・データ受信分</p> <p>下記時間帯において各1回、計3回データ受信有無について確認を行う。</p> <p>①午前9時～午前9時30分まで</p>

	<p>②午後１時～午後１時３０分まで</p> <p>③午後３時３０分～午後４時まで</p> <p>データを受信している場合は印刷を行う。</p>
不備確認・解消	<p>窓口分</p> <p>届書の提出時に、即時で確認を行う。</p> <p>不備を解消できない届書については、修正すべき事項及び不足する事項等を届出人若しくは届書を持参した者へ伝え、届書等の差戻しを行う。</p>
	<p>郵送分</p> <p>届書の受付後に不備確認を行う。</p> <p>不備がある場合は、届出人等への架電又は郵送による通知により不備解消を行うこと。</p>
	<p>マイナポータル分・データ受信分</p> <p>下記の時間に応じて対応すること。</p> <p>①午前９時３０分までに印刷したもの・・・午前中</p> <p>②午後１時３０分までに印刷したもの・・・当日業務終了時まで</p> <p>③午後４時までに印刷したもの・・・翌開庁日午前中</p>
※不備解消に時間を要するものについて	<p>不備を解消できない届書については、到着から３開庁日後の午後０時まで対応を継続すること。</p> <p>また、上記期間内に解消に至らない場合は、到着から３開庁日の午後２時までに本市に引継ぐものとする。</p> <p>なお、不備解消が困難と思われる届書については、３開庁日を待たずに速やかに本市への報告を行うこと。</p>
届書等の引継ぎ（受付後）	<p>窓口分（専用窓口）</p> <p>届書の受付及び不備確認・解消を完了したものについて、下記時間までに本市に引継ぐものとする。</p> <p>①午後０時までに完了した届書・・・当日午後２時まで</p> <p>②午後０時以降に完了した届書・・・翌開庁日午前１０時まで</p>
	<p>窓口分（出張所）</p> <p>届書の受付及び不備確認・解消を完了したものについて、職員の庁内連絡時（１日１回）にあわせて、届書を庁内連絡担当職員に引継ぐものとする。</p>
	<p>郵送分</p> <p>届書の受付及び不備確認・解消を完了したものについて、下記時間までに本市に引継ぐものとする。</p> <p>①午後０時までに完了した届書・・・当日午後２時まで</p> <p>②午後０時以降に完了した届書・・・翌開庁日午前１０時まで</p>

	<p>マイナポータル分・データ受信分</p> <p>届書の受付及び不備確認・解消を完了したものについて、下記時間までに本市に引継ぐものとする。</p> <p>①午後0時までに完了した届書・・・当日午後2時まで</p> <p>②午後0時以降に完了した届書・・・翌開庁日午前10時まで</p>
届書の受領 (審査後)	本市における審査が完了した届書について、本市から引継ぐものとする。
届書の入力	<p>本市から引継ぎのあった届書（審査後）について、順次戸籍システムへの入力を行う。</p> <p>①午後2時までに引継ぎのあった届書 ・・・翌開庁日中</p> <p>②午後2時以降に引継ぎのあった届書 ・・・翌々開庁日午前中</p> <p>※なお、急ぎの対応が必要となる場合若しくは業務の前倒しが可能である場合はこの限りでない。</p>
届書等の引継ぎ (入力後)	戸籍システムへの入力を終えた届書について、翌開庁日午前中までに本市に引継ぐものとする。
届書の受領 (決裁後)	本市における決裁が完了した届書について、本市から引継ぐものとする。
9条2項通知の 送信	<p>本市から引継ぎのあった届書（決裁後）のうち、9条2項通知の送信を要する届書について、同通知の送信を行う。</p> <p>①午前10時までに引継ぎのあった届書 ・・・当日の業務終了時まで</p> <p>②午後2時までに引継ぎのあった届書 ・・・翌開庁日午前中</p> <p>※なお、急ぎの対応が必要となる場合若しくは業務の前倒しが可能である場合はこの限りでない。</p>
9条2項通知の 再送信	<p>本市から引継ぎのあった届書（決裁後）のうち、9条2項通知の送信を行った届書について、届出後の転居等により同通知の送信先が異なる旨の連絡を受けた場合には、即時で移動先の住所地へ再送信を行う。</p> <p>※なお、届書の編綴及び本市への引継ぎが完了した届書に係る通知の再送信は、本市にて対応を行う。</p>
届書のスキャン 及び画像登録	<p>本市から引継ぎのあった届書（決裁後）について、スキャン及び戸籍システムへの画像登録を行う。</p> <p>①午前10時までに引継いだ届書 ・・・翌々開庁日午前中</p> <p>②午後2時までに引継いだ届書 ・・・翌々開庁日中</p>

	※なお、急ぎの対応が必要となる場合若しくは業務の前倒しが可能である場合はこの限りでない。
届書の送信	<p>スキャン及び戸籍システムへの画像登録を完了した届書について、戸籍連携システムへのデータ送信作業を行う。</p> <p>①午後2時までに登録が完了した届書データ ・・・翌開庁日午前中</p> <p>②午後2時以降に登録が完了した届書データ ・・・翌開庁日中</p> <p>※なお、急ぎの対応が必要となる場合若しくは業務の前倒しが可能である場合はこの限りでない。</p>
届書の再送信	<p>すでに戸籍連携システムへのデータ送信作業を終えた届書について、画像の再送信が必要となった場合に、即時で再度スキャン及び戸籍システムへの画像登録を行い、戸籍連携システムへのデータ再送信を行う。</p> <p>※なお、届書の編綴及び本市への引継ぎが完了した届書に係る通知の再送信は、本市にて対応を行う。</p>
届書編綴	<p>戸籍連携システムへのデータ送信を完了した届書について、受理番号順に整理し、専用のドッチファイルに編綴を行う。</p> <p>編綴を終えた届書は、翌々開庁日までに本市へ引継ぎを行う。</p> <p>なお、戸籍システムから出力した受附帳とともに引継ぐこと。</p>
返戻対応	<p>返戻になった通知書について、一覧表を作成し、保管すること。また、返戻に係る問い合わせや再送依頼等について、本市と調整のうえ随時対応すること。</p>
問い合わせ対応	<p>業務履行日の下記時間において問い合わせを受けたものについて、即時で対応を行う。</p> <p>※対応内容について問い合わせ対応記録を作成すること。</p> <p>※対応が困難と思われるケースについては、速やかに本市に報告すること。</p> <p>専用窓口・・・午前9時から午後5時15分まで 出張所・・・午前8時45分から午後5時15分まで 〈窓口〉</p> <p>※業務終了時刻であっても、待機する者がいる場合はその者についても対応を行うこと。</p> <p>〈電話対応〉</p> <p>※業務終了前に受電したものは、その通話を終えるまで対応を行うこと。</p>

10 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な業務責任者、業務副責任者及び業務従事者（以下「従事

者等」という。)の配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

(1) 業務責任者

受託者は、従事者の指揮監督及び本市との連絡等を行うため、業務責任者を常駐させること。また、変更がある場合には事前に通知すること。

① 基本要件

- ・窓口業務の経験が豊富で、市民との対応業務を行うためのコミュニケーション能力を有し、対応マナーが優れていること。
- ・従事者の管理監督を担うとともに適正な処理を指導でき、円滑な業務運営を図ることができること。

② 業務責任者の職務

- ・本市との連絡調整
- ・各種報告書の提出
- ・業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- ・業務従事者に対する指揮、監督
- ・業務従事者に対する指導及び教育
- ・トラブル発生時における対応、報告

③ 業務副責任者（業務責任者の代理）

業務責任者が不在の場合は、業務責任者と同等の能力を有する業務副責任者が、その職務を代理すること。

(2) 業務従事者

受託者は、受託業務を適正に処理するため、戸籍法等の関連法令の趣旨及び重要性を理解し、業務を履行するための適切な能力を有した業務従事者を確保すること。

(3) 従事者等の服装等

業務に従事する際は、適切な服装及び身だしなみに努めること。また、名札を着用すること。

11 事前準備

受託者は、契約締結後速やかに、履行に向けた準備を行うこと。

(1) 次の事項を含む履行計画書の作成及び提出

- ① 人員配置計画
- ② 業務履行開始までの教育及び研修計画
- ③ 業務分担、休憩、昼食休憩等の交代等の労務管理方法
- ④ 休暇等欠員時の補充体制

(2) 次の書類の提出

- ① 業務着手届
- ② 従事者等の名簿

(3) 業務手順書の作成

- ① 本市との役割分担など業務内容をより明確にするための本仕様書、業務内訳、その他本市が提供する業務関連資料に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、業

務に必要な業務手順書等を作成すること。

- ② 受託者は、①で作成した業務手順書等を随時更新すること。
- ③ 受託者は、業務の履行について随時本市と協議や調整を行い、その結果を手順書等に反映させること。
- ④ 受託者が作成した業務手順書等の著作権その他権利は、受託者の独自開発内容などの特別な場合を除き本市に帰属するものとする。ただし、受託者は、本業務を履行するにあたり必要な限りにおいて自由に業務手順書等を使用し、また改変できるものとする。

12 教育・研修

(1) 業務開始に向けた研修の実施

- ① 受託者は研修計画に基づき、従事者等に対して下記に例示する事項等について教育及び研修を実施し、業務開始時において本業務を履行するうえで必要な業務スキルを持った従事者等を養成すること。
 - ア 業務に関する制度概要
 - イ マナー・コミュニケーション等の基本的な接遇能力
 - ウ システムの操作
 - エ 個人情報の保護及び適切な管理
 - オ 守秘義務
 - カ 市のセキュリティポリシーの遵守
 - キ その他本業務を履行するうえで必要な事項

- ② 教育及び研修の実施結果について、報告書として作成し本市に提出すること。
- ③ 研修に要する一切の費用は、受託者の負担とする。

(2) 業務開始後の研修の実施

- ① 受託者は、従事者等に対して、(1)①で例示する事項等について必要に応じて研修を実施し、本業務を履行するうえで必要な業務スキルの向上を図ること。
- ② 法制度の改正や、その他の変更により、業務に追加及び変更等が生じた場合はその内容について随時研修を行うこと。
- ③ 教育及び研修の実施結果について、報告書として作成し本市に提出すること。

13 個人情報の保護

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- ① 受託者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- ② 受託者は、本業務着手前までに、プライバシーマーク及び、ISO/IEC 27001若しくはJIS Q 27001のいずれかの認定を取得していること。
- ③ 本業務の従事者等は、契約の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- ④ 受託者は、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」の内容に従事者等に周知徹底させなければならない。

- ⑤ 受託者は、従事者等と、本業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに本市へ提出すること。なお、業務開始後に、従事者等を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを本市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

- ① 受託者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）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。なお、上記情報等を記録した電磁的記録媒体についても同様に取扱うこと。
- ② 受託者は、本仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。なお、電磁的記録についても同様に取扱うこと。
- ③ 受託者は、本業務終了後又は本市が求めたときは、本業務において入手し又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を、変換し又は本市の指示による方法により廃棄しなければならない。前者の場合は、本市は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受託者に交付し、後者の場合は、受託者は廃棄した旨を証する書面を本市に交付することとする。

(3) 情報機器等の持ち込み制限

受託者は、従事者等又はその関係者にかかわらず、情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンター等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者又は業務副責任者が、受託者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、使用、用途等を報告のうえ、事前に本市の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

- ① 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末を、本市のネットワークに接続することを禁止する。
- ② 受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については本市と別途協議のうえ決定すること。

14 再委託

やむを得ない理由がある場合を除き、本業務の一部又は全部を第三者へ委託（受託者の子会社へ委託する場合を含む。以下「再委託」という。）してはならない。

再委託する必要がある場合は、事前に書面により本市の承諾を得ること。また、再委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、本市の求めに応じて、管理・監督の状況を適宜報告すること。

なお、再委託先に次の条件を付すこと。

- ① 再委託先は受託者と同様にプライバシーマーク及び、ISO/IEC 27001若しくはJISQ 27001のいずれかの認定を取得していること。

- ② 再委託先は受託者と同様に、個人情報漏洩することのないよう対策を実施すること。
- ③ 再委託先は受託者と同様に、本件業務において知り得た本市固有の情報及び個人情報について、本市の承認を得ずに複写及び撮影等を行わないこと。

15 事故発生時の対応

- (1) 受託者は、本業務を履行するに当たり、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届書等（電子データ及び電磁的記録媒体を含む）について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、き損等の事故が発生したとき又は発見したときは、直ちに本市へ報告し、具体的な対応について本市と受託者双方で別途協議のうえ決定すること。
また、当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに本市に事故の内容及び処置について報告し、対応について、本市と受託者双方で別途協議のうえ決定すること。
- (2) 受託者は、業務中の交通事故等が発生した場合には、適切な処置を行うこと。また、当該処置後直ちに本市に報告すること。
なお、労働災害における労災保険は、受託者の保険を適用する。
- (3) 苦情等については、遅滞なく本市に報告するとともに、適切かつ迅速な対応を行うこと。

16 実施報告

- (1) 受託者は、受託業務実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、毎月、本市を交えた報告会を開催すること。
- (2) 報告会は毎月1回開催することとし、受託者は、受付状況に係る報告書及び業務改善点等について記載した書面を作成すること。
- (3) 受託者は、臨時に報告会を開催することができる。
- (4) 本市は受託者に対し臨時に報告会を開催するよう要求できる。
- (5) 本市は、業務実施に当たり改善すべき事例が発生した場合は、その内容を定期又は臨時の報告会において受託者に報告する。受託者は報告書の内容を精査し、従事者への研修の実施及び業務手順書の修正等により改善を図るものとし、その改善内容を計画書又は報告書として作成し、本市に提出すること。

17 制度改正に伴う仕様及び費用の変更

委託業務内容において、制度改正や取扱い方法の変更（戸籍法等関連法令の改正や本市制度の見直し等による取扱い変更、新たな業務システム導入等）により、仕様に変更が生じる場合はその変更内容について、又は費用等の変更が生じる場合はその負担について、本市と受託者双方で別途協議のうえ決定すること。

18 備品類の用意

本業務を履行するうえで必要となる備品及び消耗品について、受託者が使用するこ

とができるものは、別表1のとおりとする。なお、本市で用意するもののほかは受託者で用意することとし、不足が生じた場合は、適宜補充を行う。業務によって生じたゴミ等は、受託者の責任において処分すること。

19 費用分担

本業務を履行するにあたり、必要となる費用については、別表2のとおり負担すること。なお、別表2に記載のないものについては、本市と受託者双方で別途協議のうえ決定すること。

20 その他

本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた事項については、本市と受託者双方で別途協議のうえ決定すること。

別表1（18関係） 備品類について
【専用窓口】

項 目 （ 品 名 ）	数 量	備 考
戸籍システム用端末（デスクトップPC）	5台	※マウス・キーボード・モニター・生体認証機含む。 ※出張所設置期間が短縮となった場合は6台。
戸籍システム用プリンター	1台	
戸籍システム用スキャナ	1台	
住民情報システム用端末（ノートPC）	8台	※マウス・生体認証機含む
住民情報システム及びその他用プリンター	1台	
複合機（コピー・FAX機能付き）	1台	
椅子	30脚程度	※不足する場合は数量調整可。
長机	16台	※不足する場合は数量調整可。
個人情報保護用パーティション	2枚	※不足する場合は数量調整可。

【出張所】※令和7年5月26日～令和8年3月31日までとする（予定）。

項 目 （ 品 名 ）	数 量	備 考
戸籍システム用端末（デスクトップPC）	1台	※マウス・キーボード・モニター・生体認証機含む。
戸籍システム用プリンター	1台	※出張所内共用
戸籍システム用スキャナ	-	
住民情報システム用端末（デスクトップPC）	1台	※マウス・生体認証機含む ※出張所内共用
住民情報システム及びその他用プリンター	1台	※出張所内共用
複合機（コピー・FAX機能付き）	1台	※出張所内共用

受付カウンター及び椅子	1 式	※出張所内共用
事務作業用椅子	1 脚	※出張所内職員用の物品 を使用
事務作業用机	1 台	※出張所内職員用の物品 を使用
個人情報保護用パーティション	1 枚	※出張所内共用

別表２（１９関係）費用分担について

（１）本業務の準備期間における費用分担

内容	負担するもの		備考
	江別市	受託者	
本業務の研修		○	
届書様式等、届出に必要な用紙の準備	○		
届書様式に係る記入例	○		
審査用帳票などに印刷に必要な用紙の準備	○		
その他、業務実施に必要な用紙の準備	○		
文房具などの消耗品	○	○※	※江別市で準備するものの他、不足するものについては受託者にて用意
情報端末、プリンター、コピー機や電話機などの機器の調達	○		
印刷に必要なトナーの準備	○		
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の準備	○		
従事者等の名札の準備		○	
従事者等の制服の準備		○	※受託者が特に必要とする場合
カードキー等入退室に必要な物品の準備	○		
ロッカー、休憩スペースなどの業務実施補助に必要な物品（福利厚生施設等含む）		○	
業務実施場所の賃貸借料（光熱水費及び共益費等含む）	○		
通信費	○		電話使用料、ネットワーク使用料、郵送費を含む
情報システム	○		
交通手段の確保（交通費等の一切の費用を含む）		○	業務中の事故等に係る一切の責任は受託者が負うものとする。

(2) 本業務の実施期間における費用分担

内容	負担するもの		備考
	江別市	受託者	
本業務の研修		○	
届書様式等、届出に必要な用紙	○		
届書様式に係る記入例	○		
審査用帳票などに印刷に必要な用紙	○		
その他、業務実施に必要な用紙	○		
印刷に必要なトナー	○		
文房具などの消耗品	○	○※	※江別市で準備するもの の他、不足するものにつ いては受託者にて用意
情報端末、プリンター、コピー 機や電話機などの機器の追加調 達及び維持管理	○		
情報端末、プリンター、コピー 機や電話機などの機器の補修 (受託者の責めに帰すべき事由 による場合)		○	
受付窓口カウンター、事務用机 や椅子などの業務実施に必要な 物品の追加調達及び維持管理		○	
受付窓口カウンター、事務用机 や椅子などの業務実施に必要な 物品の補修(受託者の責めに帰 すべき事由による場合)		○	
従事者等の名札の追加調達、維 持管理及び補修		○	
従事者等の制服の追加調達、維 持管理及び補修		○	※受託者が特に必要とす る場合
カードキー等入退室に必要な物 品の追加調達及び維持管理	○		
カードキー等入退室に必要な物 品の補修(受託者の責めに帰す べき事由による場合)		○	

休憩スペースやロッカーなどの業務実施補助に必要な物品（福利厚生施設等含む）の追加調達、維持管理及び補修（受託者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
業務実施場所の賃貸借料（光熱水費及び共益費等含む）	○		
通信費	○		電話使用料、ネットワーク使用料、郵送費を含む
法令等の変更による増加費用及び損害の負担	○※	○※	※本市及び受託者で双方協議のうえ決定する
情報システムの追加調達	○		
交通手段の確保（交通費等の一切の費用を含む）		○	業務中の事故等に係る一切の責任は受託者が負うものとする。
業務終了に伴う、執務場所の現状回復費用		○	

個人情報の取扱いに関する特記事項

（個人情報の保護に関する法令等の遵守）

第1条 乙は、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）及び個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」（以下「事務対応ガイド」という。）等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

（管理体制の整備）

第2条 乙は、個人情報（個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（管理責任者等の届出）

第3条 乙は、個人情報の取扱いに係る保護管理者、従業員の管理体制及び実施体制を定め、書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）により甲に報告しなければならない。

2 乙は、保護管理者、従業員の管理体制及び実施体制を変更した場合は、速やかに甲に報告しなければならない。

3 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業員を監督しなければならない。

4 従業員は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

（取扱区域の特定）

第4条 乙は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に甲に報告しなければならない。

2 乙は、取扱区域を変更する場合は、事前に甲の承諾を得なければならない。

3 乙は、甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を取扱区域から持ち出してはならない。

（教育の実施）

第5条 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業員が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を従業員に対して実施しなければならない。

（守秘義務）

第6条 乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

2 乙は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(複写、複製の禁止)

第7条 乙は、本委託等業務を処理するに当たって、甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 乙は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第9条 乙は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督及び教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 乙は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第11条 乙は、甲から個人情報を受領する際は、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に対し、個人情報を受領した旨の文書を提出しなければならない。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第12条 乙は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

2 乙は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は

廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日について甲の承諾を得なければならない。

3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 乙は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 乙は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、甲に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

（報告及び緊急時報告）

第13条 甲は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託者に対して、個人情報の管理状況等についての報告を求めることができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

3 乙は、個人情報の取扱状況に関する緊急時報告の手順を定めなければならない。

（監査及び検査）

第14条 甲は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託者に対して、実地の監査又は検査を行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

（事故時の対応）

第15条 乙は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 甲は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（契約解除）

第16条 甲は、乙が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その

損害の賠償を請求することはできないものとする。

（損害賠償）

第17条 乙の故意又は過失を問わず、乙が特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

（個人情報の持ち出しの禁止）

第18条 乙は、甲の指示又は承諾を得た場合を除き、個人情報が記録された資料等を本契約に定める実施場所その他甲が定める場所の外に持ち出してはならない。

（漏えい等の発生時における報告）

第19条 乙は、業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生したおそれがあること（再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。）を知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。