

業務委託仕様書⑩

届書入力・スキャン業務

1. 業務名

届書入力・スキャン業務

2. 業務目的

氏名の振り仮名届に係る届書の入力及びスキャン業務

3. 履行場所

船橋市指定箇所

4. 業務時間

平日の午後6時から午後9時まで

※ただし、上記時間の前後で業務を行う必要がある場合は、市と事前に協議したうえで決定するものとする。

※国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は、休業日とする。

※システム利用停止日を除く

5. 業務量及び運用形態

(1) 業務量の見込み

本籍数（令和6年10月31日時点）

193,796戸

本籍人口（令和6年10月31日時点）

474,397人

人口（令和6年10月31日時点、住民基本台帳人口）

649,695人

想定届出件数

約23,000件（通知発送数のうち、約10%から届出があると見込む）

処理件数見込み

1人あたり8,640件（3席配置時、1件につき処理時間を5分と想定）

(2) 業務体制・運用形態

①本業務の遂行にあたっては、業務の効率的・効果的な運用を行う観点から、従事者のうち1名をリーダーとし、業務の遂行方法等を市と協議のうえ行うものとする。

①業務席数は最大3席とする。なお、処理件数の増減の傾向から市が指示した場合、席数は増減させるものとする。

②市から貸与する戸籍情報システム端末の台数は原則3台とするが、状況に応じて台数は変動する。

- ③市から貸与する戸籍情報システム用スキャナ及びプリンタの台数は原則、各1台とする。
- ④届出窓口・マイナポータル案内業務で戸籍情報との照合を行うことや、発行抑止処理を行う際には、本業務で貸与する戸籍情報システム端末を共有して利用すること。
- ⑤本業務で必要となるコピー用紙は受注者の負担にて用意すること。
- ⑥受注者は処理件数を日々予測し、遅滞なく対応できるよう運用すること。

(3) 非常時について

災害等の非常時においては、市と協議の上適切な運用形態に変更する。

6. 業務内容

次の業務を行うものとするが、業務の流れの概要であり、今後変更の可能性もある。このことから、各業務の詳細は、契約締結後に市と受注者間協議の上で決定するものとする。

(1) 窓口受理分の届書の入力業務

届出窓口・マイナポータル案内業務から引き継がれた受理された届書について、原則3営業日以内に入力を行う。

ただし、届出件数が集中する時期等において3営業日以内を実施するのが困難な場合は、市と協議すること。

(2) マイナポータル又は郵送により届け出られた届書の入力業務

- ①マイナポータルにより届出された届書については、画像情報を印刷する。
- ②戸籍情報システムを利用し、戸籍情報等との照合を実施し、届書の記載及び添付書面について、内容の確認をする。
- ③形式的な不備について補記用紙の案を作成する。
- ④届書等について、市の職員による受理決定に付す。
- ⑤市の職員により受理決定された届書について、戸籍情報システムで受領番号を確保する。
- ⑥戸籍情報システムを利用し、事件本人について証明書の発行抑止処理を行う。
- ⑦②の工程の結果、添付書面の不足等により直ちに受理できない場合は、届出人に連絡し、添付書面の追加提出等を求めることとする。当該案件は、受否保留の届書として管理する。なお、追加提出の郵送料は原則、届出人の負担とする。
- ⑧②の工程で、市の職員による判断を要する疑義が生じた場合には、該当の案件については、市の職員に引継ぎを行い、市の職員において対応することとする。
- ⑨受理決定した届書について、入力を行う。
- ⑩マイナポータル又は郵送により届け出られた届書については、保留となったものを除き、原則3営業日以内に入力まで実施する。

(3) 他の市区町村から通知又は送付された届書の入力業務

- ①通知された届書については、画像情報を印刷する。
- ②届書の入力を行う。
- ③他の市区町村から通知又は送付された届書については、原則、翌営業日までに入力まで実施する。

(4) 入力の内容の確認

(1) から (3) までの入力にあたっては、入力した内容が確認できるように帳票として出力すること。

また、入力した内容については、入力した者と別の者によるダブルチェックを実施すること。ダブルチェックが完了した届書について、市職員の決裁処理に付すること。

(5) 届書のスキャン

市の職員による決裁処理が完了した届書について決裁日ごとに束を作成する。

受理分の届書についてスキャンし、届書等情報を作成する。

原則、市職員の決裁処理の3営業日以内に実施すること。

ただし、送付先が届書等情報を受け取れない等の事情がある場合は、届書の写しを作成し、郵送で送付することとする。郵送代については市の負担とする。

(6) 住民基本台帳法第9条第2項通知

受理した届出の決裁処理完了後、住所地宛てに住民基本台帳法第9条第2項通知を送付する。

(7) スキャン済み届書の整理及び保管

届書の受領日ごとに受領番号順に届書を整理し、保管する。

(8) DV等支援措置対象者への対応

事前に市と協議して、対応方針を定めること。

(9) コールセンターとの連携

必要に応じてコールセンターの従事者と連携して業務を行う。

(10) 発注者への引継ぎ

上記(1)～(9)の業務について、業務遂行後は市への引継ぎを行う。

また、予期せぬ事由により業務が遂行できない場合は、必ず協議の上、市へ引継ぎを行う。

(11) 報告

業務日報を作成し、市へ報告すること。(業務日報の様式については、市担当者と協議の上で決定すること。)

市が戸籍事件表を作成できるように、月ごとに届書の種類別に件数を報告すること。

7. 処理実績報告

受注者は、従事者に対し毎勤務日に書面または電磁的方法により処理実績を報告させ、業務責任者が確認するとともに、当月の実績を毎月書面または電磁的方法でもって市に報告するものとする。

8. 業務責任者及び従事者に求められる要件

(1) 受注者は、仕様書に基づき、業務責任者及び従事者を配置すること。

(2) 業務責任者に求められる要件

①案内業務等の実務経験が1年以上あるか、それに相応する研修を受けている。

②当該業務に係る戸籍法、住民基本台帳法等の関連法令について十分理解し、実務に精通し

ていること。

③従事者が対応できない業務案件について、適切な指示を行うことが出来る。

④従事者に対する基礎的な教育・研修を行うことが出来る。

(3) 従事者に求められる要件

①前項の①を満たしていること。

②戸籍・住民基本台帳事務に関する基礎的な知識を有していること。

9. 研修

(1) 業務の事前研修

業務責任者及び従事者は実際の業務に携わる前に、下記事項についての知識の習得を行う。

①業務の概要

②戸籍・住民基本台帳事務に関する事項

③市のセキュリティポリシー・個人情報保護に関する各種規定

(2) 業務従事開始後の研修

業務に従事後も、業務責任者及び従事者に対して、下記に例示する研修を1回以上行う。

①市のセキュリティポリシー・個人情報保護に関する各種規定の確認

②その他、業務の履行に必要とされる研修

(3) 研修実施報告書の提出

下記①～③を報告書にまとめ研修後5営業日以内に市に提出すること。

①研修の内容

②研修成果

③受講者の役職、名前

④その他

10. 品質要件

(1) サービス指標

本業務の履行にあたっては、以下に示すサービス指標の目標値を達成できるよう努めること。なお、サービス指標については、業務を運営して行く中で、改善して行くものとする。

①正確性の確保

以下の項目について、件数を月1回集計し、その数値を基に集計表を作成すること。

(ア) 市職員の決裁処理に付した時点で判明した誤入力件数

(イ) マイナポータル又は郵送による届出について、届書の誤記載等で差し戻しとなった件数

(ウ) 通知先自治体から指摘されたスキヤンの誤りに係る件数

(エ) その他不備に係る件数

②サービス指標の目標値

上記のミス件数をそれぞれ全体処理件数の1%以内に留めること。

③集計結果の報告と提出

集計結果については、サービス指標が達成されているか判断ができるようにまとめ、市へ報告し、集計表は必ず提出すること。