

戸籍の氏名の振り仮名記載対応業務委託仕様書

1 業務名

戸籍の氏名の振り仮名記載対応業務

2 業務の目的

令和5年6月9日「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」が公布され、令和7年5月26日に施行された。これに伴い、日本国民の身分関係を登録・公証する公簿である戸籍に「氏名の振り仮名」を迅速に記載するため、市において必要となる作業の一部を業務委託するものである。

3 委託期間

令和7年8月1日（金）から 令和8年3月31日（火）まで

4 各業務の前提

(1) 本籍人数等（令和7年5月1日時点）

①	本籍数	124,028戸籍
②	本籍人口数	285,170人
③	振り仮名の通知書発送通数（予定）	約151,000通

(2) 各業務の共通事項

- ア 本業務では、本籍人の5～10％程度の届出件数、10～13％程度の入電件数を想定としているが、企画提案書では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すること。
- イ 各業務の従事者は、戸籍の氏名の振り仮名法制化に関すること、業務工程、個人情報取り扱い等について十分な研修を受けていること。
- ウ 業務委託開始後、市と受注者双方合意の上で各業務の委託期間、従事者数を変更できること。
- エ 個人情報の管理方法、保護のための対策、アクセス可能な管理者を明確にすること。

5 業務共通要件

業務を行うにあたっては、業務条件に基づいた以下の要件を満たすこと。

(1) 従事者の配置

- ア 配置にあたっては、各業務の状況に応じて従事者の増減員や業務間での兼任など柔軟な人員配置を行うこととし、本契約の目的を達成できるようにすること。
- イ 従事者は以下の要件を満たしていること。
 - (ア) 未成年でないこと。
 - (イ) 業務に関する知識を有すること。規則を遵守できる者であること。

(ウ) 市民等と対面にて接する業務に従事する者の服装は、市民等に不快感を与えないよう注意を払い、品位を失わない節度のある服装とすること。

(2) 統括責任者の配置

- ア 受注者は仕様書に記載の業務全般を管理する統括責任者を配置すること。
- イ 受注者は統括責任者を介して、リーダー・従事者に指揮命令をすること。
- ウ 統括責任者は業務全般の遂行方法について、市と協議や調整を行うこと。

(3) リーダーの配置

- ア 受注者は仕様書の6 (1) から (3) ごとにリーダーを配置すること。
- イ リーダーは業務の遂行方法について、市と協議や調整を行うこと。
- ウ リーダーは仕様書の6 (1) から (3) の業務ごとにその執務場所に常駐すること。リーダーが休暇等により不在となる場合は、サブリーダーを配置すること。
- エ サブリーダーはリーダーの不在時には、リーダーと同等の責任を果たすこと。

(4) 名簿の提出

受注者は、統括責任者、リーダー及び従事者の名簿をあらかじめ市へ提出すること。また、統括責任者、リーダー及び従事者の採用及び退職があった場合には名簿を更新し、速やかに市へ提出すること。

(5) 業務計画書の作成

- 契約開始当初に作成・提出し、随時更新を行うこと。
- ア 業務にあたっての体制図（役割分担）を作成すること。
- イ 災害等発生時の体制及び対応フローを策定すること。
- ウ 本業務終了までのスケジュールを策定すること。
- エ 変更が生じた場合は、速やかに最新版を提出すること。

(6) マニュアルの作成

- ア 受注者は、従事者が業務を遂行するにあたって必要な作業手順等を記載したマニュアルを作成すること。
- イ 受注者は、マニュアルを必要に応じて随時更新すること。
- ウ 統括責任者及びリーダーは、業務の遂行方法について、随時市と協議や調整を行い、受注者はその結果をマニュアルに反映させること。

(7) 事故報告書の作成

業務委託において個人情報流出等の事故が生じた場合には、速やかに市に報告するとともに、5営業日（土日開庁日は除く）以内に原因と再発防止策を記した事故報告書を市へ提出すること。

(8) 報告について

受注者は、市が以下の事項を求めた場合、速やかに市へ報告すること。なお、報告は統括責任者もしくは各リーダーが行うこと。

- ア 各種業務の実績・件数
- イ 業務上の課題の検討及び解決策の提案・報告
- ウ 業務別のミス及びその改善について

エ その他の報告

6 各業務の内容

(1) 届書の窓口受付業務

ア 履行場所

呉市役所 1 階 市民窓口課前で事前に指定した場所

イ 業務時間

平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

※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上で決定するものとする。

※国民の祝日に関する法律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。

ウ 業務体制

(ア) 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 名を窓口リーダーとし、業務の遂行方法等を市と協議の上、行うものとする。(※(2)に示す「事務リーダー」との兼務も可とする。)

(イ) 受付窓口は 2 ブース程度とする。

①戸籍システム端末及びプリンタ等は市が貸与する。また、コピー用紙、プリンタ及びコピー機用トナーは市にて用意する。

②受付スペースの光熱水費は、市の負担とする。

③受付スペースの机、椅子、電源コンセントは市で用意し、テーブルタップ配線等は受注者が行う。

④受付スペースで事務に必要な什器類（文房具等）を整備すること。

⑤受注者にてマニュアルを作成し、事前に従事者に周知すること。

エ 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。このことから業務の詳細は契約締結に際し、市と受注者間で協議の上、決定するものとする。

(ア) 振り仮名届出に係る窓口対応

①届書を受領する。（郵送による届書を含む。）

②戸籍情報システム等を利用し、戸籍情報との照合を実施し、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。

④形式的な不備について届出人に補正を求める。

⑤②の工程の結果、添付書面の不足により直ちに受理できない場合は、届出人に添付書面の追加提出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、追加提出に係る郵送代は届出人の負担とする。

⑥②及び④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。

(イ) マイナポータルからの届出に関する案内

マイナポータルからの振り仮名届出の方法について案内するとともに、届出人の求めに応じ、届出人が届出できるようサポートする。

(ウ) DV等支援措置対象者への対応

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。

(エ) 各業務との連携

必要に応じて各業務の従事者と連携して業務を行う。

(オ) 報告

当月における日々の受付件数等をまとめた業務日報を作成し、翌月速やかに市へ報告すること。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。

オ 窓口リーダー及び従事者に求められる要件

(ア) 窓口リーダーに求められる要件

①言葉遣い、マナー等において社会人として常識のある態度を保ち、市民等から信用を損なうことのないよう十分に注意を払うことができること。

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。

③PCの操作に関する基本的な知識を有すること。

④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できること。

⑤従事者に対する基礎的な教育・研修を行うことができること。

(イ) 従事者に求められる要件

①前項の①③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。

(2) 届書の入力・スキャン業務

ア 履行場所

市民窓口課内

イ 業務時間

平日の午前8時30分から午後5時15分まで

※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上で決定するものとする。

※国民の祝日に関する法律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。

ウ 業務体制

- (ア) 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名を事務リーダーとし、業務の遂行方法等を市と協議の上、行うものとする。
- (イ) 戸籍情報システム端末は市が貸与する。
- (ウ) 事務スペースの光熱水費は、市の負担とする。
- (エ) 事務スペースの机、椅子、電源コンセントは市で用意し、テーブルタップ配線等は受注者が行う。
- (オ) 事務に必要な機器、什器類（文房具等）を整備すること。
- (カ) 受注者にてマニュアルを作成し、事前に従事者に周知すること。

エ 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。

- (ア) 窓口受理分の届書の入力業務
 - 窓口で受理された届書について窓口受付業務の従事者から引継ぎ、入力を行う。
- (イ) マイナポータル、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受理決定した届書について、入力を行う。
- (ウ) 他の市区町村から通知また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、帳票・画像情報を印刷する。
 - ②届書の入力を行う。
- (エ) 入力の内容の確認
 - 入力した内容については、入力した者と別の者による帳票での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。
- (オ) 届書のスキャン
 - ①市で決裁が完了した届書についてスキャンし、届書等情報を作成する。
 - ②届書の受領日ごとに届書を整理し、保管する。
- (カ) 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。
- (キ) 各業務との連携
 - 必要に応じて各業務の従事者と連携して業務を行う。
- (ク) 市への引継ぎ
 - 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。

(ケ) 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、市担当者との協議の上で決定すること。また、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。

オ 事務リーダー及び従事者に求められる要件

(ア) 事務リーダーに求められる要件

- ①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。
- ②P Cの操作に関する基本的な知識を有すること。
- 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できること。
- ④従事者に対する基礎的な教育・研修を行うことができること。

(イ) 従事者に求められる要件

- ①前項の②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。

(3) コールセンター業務

ア 履行場所

市民窓口課内

イ 業務時間

平日の午前8時30分から午後5時15分まで

※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上で決定するものとする。

※国民の祝日に関する法律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。

ウ 業務体制

(ア) 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名をコールリーダーとし、業務の遂行方法等を市との協議の上、行うものとする。

(イ) 回線数はリーダーを含め2回線（予定）とする。なお、問合せ件数の増減の傾向から、必要な回線数は市と事前に協議した上で決定する。

(ウ) 机、椅子、電話番号、電話機、電話回線は市が準備を行う。

(エ) コールスペースの光熱水費は、市の負担とする。

(オ) コールスペースの電源コンセントは市で用意をし、テーブルタップ配線等は受注者が行う。

(カ) コールに必要な機器、備品（文房具等）を整備すること。

(キ) 受注者は問合せ件数を日々予測し、遅滞なく対応できるよう運用すること。

エ 業務内容

次の業務を行うものとするが、これらはあくまで概要であり、今後変更の可能性もある。このことから、業務の詳細は契約締結に際し、市と受注者間で協議の上、決定するものとする。

(ア) 基本的な業務

- ①コールセンター専用の電話番号に着信する電話問合せに、法務省や市のホームページのほか、受注者が市と事前に協議してあらかじめ作成するFAQ及び市からの配布資料等を用いて親切かつ丁寧に対応すること。
- ②以下の問合せについては、コールセンターでは回答を行わない。
 - ・FAQで回答できない案件
 - ・回答にあたって、問合せ主から聴取した情報以外の個人情報が必要な案件
 - ・回答にあたって、市の指示が必要とリーダーが判断する案件
 - ・市で管轄していない範囲に係る案件
- ③トラブルが生じている案件については、市担当者に詳細の引継ぎを行うこと。これらのケースのうち定型的に対応できるものは、市がFAQに随時追加する。
- ④コールセンターにおいて対応した全ての案件について、分類ごとに集計すること。非定型的な問合せについては問合せ内容、対応内容等を所定の様式に記録すること。なお、個人情報の聴取や記録を要するケースについてはその内容・方法についてあらかじめ市と協議すること。

(イ) 市への引継ぎ

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

(ウ) 報告

当月における日々の受付件数等をまとめた業務日報を作成し、翌月速やかに市へ報告すること。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。なお、緊急を要する事案等が発生した場合には、これによらず速やかに市へ報告すること。

オ コールリーダー及び従事者に求められる要件

(ア) コールリーダーに求められる要件

- ①言葉遣い、マナー等において社会人として常識のある態度を保ち、市民等から信用を損なうことのないよう十分に注意を払うことができること。
- ②コールセンター業務に必要とされる能力を有すること。
- ③PCの操作に関する基本的な知識を有すること。
- ④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できること。
- ⑤従事者に対する基礎的な教育・研修を行うことができること。

(イ) 従事者に求められる要件

①前項の①～③を満たしていること。