

戸籍氏名振り仮名記載業務委託仕様書

1 業務名

戸籍氏名振り仮名記載業務委託

2 業務の目的

令和5年6月9日「行政手続き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日に施行されることとなった。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、本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 履行期間

契約締結日の翌日から令和7年11月28日(金)まで

4 各業務の前提

(1)本籍人数・使用システム(令和7年3月31日時点)

- ① 本籍人数 53,444
- ② 戸籍数 22,523
- ③ 人口 33,589(日本人のみ、内約85%はみやま市本籍人)
- ④ 発送通数 30,000(想定)
- ⑤ システム名 富士フィルムシステムサービス株式会社戸籍総合システム・ブックレス

(2)委託対象業務

- ① 電話対応② 届書の受付等窓口対応(マイナポータル案内含む)
- ③ 届書にかかるシステム入力・スキャン

(3)履行場所

みやま市役所1階 101会議室

(4)対象業務の業務時間

市役所開庁日の8時30分から17時

ただし17時までには電話や窓口で対応中の案件は、終了まで対応すること。

(5)業務量の想定

通知書発送件数 30,000件

電話受付業務 本籍人口の10% 3,000件

受付窓口対応業務 本籍人口の5% 1,500件

(6)各業務の共通事項

- ①本業務では、上記届出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。
- ②各業務の従事者は、戸籍上の氏名の振り仮名法制化に関すること、端末操作、業務工程、個人情報の取り扱い等について十分な研修を受けていること。
- ③委託業務開始後、市と受託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こと。
- ④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業務工程等の改善策について、受託者から市へ随時提案ができること。
- ⑥人員の最低配置人数は、8月・9月中は3人/日、10月・11月中は2人/日とする。(委託業務①～③合わせた総人数)

5 各業務の内容等

(1)電話対応業務

① 運用条件

- ・専用の回線(電話番号)、電話機はみやま市が用意する。最大3回線を予定している。また、通話料金は、みやま市が負担する。
- ・業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、オペレーター等の管理及び指導等を行う業務管理者を配置すること。なお、各業務の業務管理者は業務に支障がない範囲で兼任することができるものとする。
- ・業務管理者は、業務時間中、市と連絡を取ることのできる体制を整えること。
- ・受託者にて対応マニュアルを作成し、事前に業務従事者に周知すること。
- ・「仮の振り仮名通知」の発送時期や混雑時期に応じて、適切な人員数を配置すること。
- ・届出人が届出用紙の郵送を希望される場合は、氏名・住所・連絡先を聞き取り、対応すること。
- ・各業務で連携し円滑に業務を遂行すること。

② 業務内容

- ・専用の電話番号に着信する電話の問い合わせに対し、法務省や市ホームページのほか、受託者があらかじめ作成するFAQ、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。
- ・対応内容についてはすべて記録し、問い合わせ内容別の件数、対応内容全件を日次報告すること。
- ・問い合わせ頻度が高い質問は取りまとめて、市、コールセンター及び窓口従事者に共有する等、対応の効率化を図ること。

(2)届書の受付等窓口業務(マイナポータル案内含む)

① 運用条件

- ・受付及び事務スペースの光熱水費は、市の負担とする。
- ・受付及び事務スペースに、机、椅子は市にて用意するが、他の物品や追加で必要となる物品については受託者にて整備すること。
- ・業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、窓口対応者等の管理及び指導等を行う業務管理者を配置すること。なお、各業務の業務管理者は業務に支障がない範囲で兼任することができるものとする。
- ・窓口が混雑することが考えられるため、混雑緩和のための仕組みを取り入れ、配置、導線等も工夫すること。
- ・受託者にてマニュアルを作成し、事前に業務従事者に周知すること。
- ・「仮の振り仮名通知」の発送時期や混雑時期に応じて、適切な人員数を配置すること。
- ・各業務で連携し円滑に業務を遂行すること。

② 業務内容

- ・氏名の振り仮名記載法制化に係る各種届出方法・記載方法及び制度に関する質問・相談等に回答すること。
 - ・窓口で届出のあった氏名の振り仮名の届書(以下「届書」という。)の記載内容についての案内をすること。
 - ・窓口または郵送、マイナポータルで届出のあった届書を受け付けること。
 - ・窓口で届書を受け付ける際、届書の内容とハガキの内容を照合すること。その他、形式的な不備がないか確認すること。なお、形式的な不備がある場合は、解消するように案内すること。
 - ・ハガキを持参しなかった場合や郵送、マイナポータルで届出があった場合は、戸籍総合システム・ブックレスで確認し、本籍人情報と届書の内容を照合すること。その他、形式的な不備がないか確認すること。
 - ・戸籍総合システム・ブックレスで確認した際は、帳票を出力し、届書に添付し納品すること。
 - ・届書に記載された氏名の振り仮名がハガキに印字された振り仮名と異なる場合、法務省が例示する予定の「一般的な読み方」か否か確認を行うこと。
 - ・一般的でない振り仮名を希望する者がいた場合、その振り仮名を現に使用していることを証する書面(法務局が今後示す予定)の添付を求めると。また、届書が受理されない可能性があることを案内すること。
 - ・受付集計表を作成し、受け付けた届書を日単位で整理すること。
 - ・受付集計表と届書、その他の対応件数を日次で市へ引き継ぐこと。
 - ・市から受領したハガキの不着分について、ハガキ不着リストを作成すること(Excel 形式等)。
 - ・その他、来所した市民等からの質問・相談に対応すること。
 - ・窓口届出受付の想定しているフローは以下のとおり。
- ア) 届書の内容とハガキの内容を照合し、形式的な不備がないよう届書の記入案内をする。

- イ) 記載漏れ等がなければ、届出人に番号札を渡し、同室内の別席で待ってもらおう。
届書は、市職員へ引継ぎ、市職員は戸籍システム及び住基システムを用いて、届書受理の可否を判断する。
- ウ) 届書の受理が可の時は、市職員がその旨を届出人に伝え受付を完了する。また、届出の受理が不可であり容易な訂正で受付可となるとき及び訂正が困難又は難解であると市職員が判断するときは、市職員が窓口対応を引き継ぐ。

(3)届書にかかるシステム入力・スキャン業務

① 運用条件

- ・戸籍専用端末1台、スキャナ1台、プリンタ1台を市が貸与することとし、当該機器のネットワークは市が構築する。また、コピー用紙、プリンタ用トナーは市にて用意する。
- ・事務スペースに、机、椅子は市にて用意するが、他の物品や追加で必要となる物品については受託者にて整備すること。
- ・事務スペースの光熱水費は市の負担とする。
- ・業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、入力作業等者の管理及び指導等を行う業務管理者を配置すること。なお、各業務の業務管理者は業務に支障がない範囲で兼任することができるものとする。
- ・戸籍総合システム・ブックレスへの入力を届書受付日中に完了できるよう適切に従事者を配置すること。
- ・戸籍記載及び決裁処理は市が行う。
- ・受託者にてマニュアルを作成し、事前に業務従事者に周知すること。
- ・「仮の振り仮名通知」の発送時期や混雑時期に応じて、適切な人員数を配置すること。
- ・各業務で連携し円滑に業務を遂行すること。

② 業務内容

- ・市が貸与する端末を使用し、市により受理決定された届書について、届書の内容を戸籍総合システム・ブックレスへ入力すること。
- ・市が貸与するスキャナ及び戸籍総合システム・ブックレスを操作して、氏名の振り仮名の届書の画像データを作成すること。なお、届書に記載された振り仮名が、一般的でない読み方に分類されている場合、その読み方が日常的に使用されていることを証する書面(法務局が今後示す予定)の添付を確認し、届書の画像データを作成すること。
- ・戸籍総合システム・ブックレスを操作して、市の職員による決裁処理が完了した届書について、市職員の決裁処理日の原則、翌営業日までにスキャンし、届書等情報を作成・送信する。
- ・スキャン済み届書について受領日ごとに受領番号順に届書を整理し、保管する。
- ・「(2)届書の受付等窓口業務」で作成したハガキの不着分リストにおける宛名、戸籍総合システム・ブックレスの附票に記録された内容と突合し、正誤の結果を同リストに追加で入力すること。

6 従事者の服務規律

(1) サービス

本業務の従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。また、市民等からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

(2) 服務態度

本業務の従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めなければならない。また、受託者はみやま市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

7 事故への対応・改善義務

(1) 事故への対応

受託者は、業務の履行に際し、未然に事故等を防止するため、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた一切の責任を負担すること。

受託者は当該事故の対応後、本市に対し速やかに事故報告書(様式任意)を提出すること。

(2) 改善義務

委託者は、当該業務に関し、受託者に対して調査又は報告を求め、必要があると認めるときは、業務改善通知書により改善を求めることができる。この場合、受託者は直ちにこれに応じて、業務改善報告書(様式任意)を提出すること。また、受託者は業務を遂行するうえでの改善点について積極的に本市に提案を行うなど、率先して効率的な業務の改善に努めること。

8 契約の解除

委託者は、受託者が業務改善通知書による指示に従わない場合、契約を解除することができるものとする。

9 その他

(1) この仕様書は、本業務委託の企画提案にあたり、最低限の必要事項を掲載したものであり、本仕様書に掲載のない事項について、参加事業者からの提案(独自提案)を可能とする。

(2) 業務委託契約の締結までの間、実際に取り交わす仕様書の内容については、企画提案書等の内容を踏まえ、優先交渉権者と市で協議した上で決定する。

(3) 業務委託契約の締結後、受託者は速やかに実施計画書を市に提出することとする。

(4) 市は、受託者に業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認などを随時

求めることができることとする。また、市と受託者で調整を要する事項が発生した場合、受託者は調整の都度、市に調整確認書を文書で提出することとする。

(5) 受託者は、業務を円滑に遂行するために、疑義等が生じた場合は適宜担当課と協議するものとする。

(6) 成果品納入後、受託者の責めによる不備が発見された場合、受託者は速やかに必要な措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。

(7) 本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律及びみやま市個人情報の保護に関する法律施行条例等の関係法令を遵守すること。

(8) 受託者は、業務の遂行上知り得た事項を他人に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

(9) 本業務で得られた成果物の所有権、著作権及び利用権は、市に帰属するものとする。また、受託者は、著作権を行使できないものとする。

(10) 本仕様書に定めのない事項については、市及び受託者がその都度協議の上、決定する。