戸籍振り仮名登録等業務委託仕様書

1. **業務名**

戸籍振り仮名登録等業務委託仕様書

1. **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、当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。

1. **委託期間**

令和７年８月１日　から　令和８年５月３１日まで

1. **履行場所**

≪届書の受付・マイナポータル入力支援≫

・８～９月（繁忙期）：第２庁舎４階

・１０月：第２庁舎４階もしくは第1庁舎１階市民課

(前開庁日の状況次第で第２庁舎４階から第1庁舎１階市民課に移動する)

　　・１１月以降：第1庁舎１階　市民課

　　≪電話受付業務・振り仮名記載事務業務≫

　　第1庁舎１階　市民課

1. **本業務の概要**

（１）本籍数等（令和７年１月末時点）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ① | 本籍数 | ５３，６３１戸 |
| ② | 本籍人数 | １３５，３３５人 |
| ③ | 発送通数（想定） | ６６，０００通 |
| ④ | 届出件数　 | ６，６００件※ |
| ⑤ | 入力件数 | １０，０００件※ |

※　届出件数は窓口及び郵送・マイナポータルによる届出をあわせて発送件数の

１０％程度、入力件数はその1.5倍程度と想定（その他欄・システム通知分含む）

（２）委託期間等

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ① | 電話受付業務 | 令和７年８月１日　から　令和８年５月３１日まで |
| ② | 届書の受付等窓口対応業務・マイナポータル入力支援 | 令和７年８月１日　から　令和８年５月３１日まで |
| ③ | 振り仮名登録業務 | 令和７年８月１日　から　令和８年５月３１日まで |

　（３）各業務の共通事項

　　①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。

　　②委託業務開始後、市と受託事業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。

　　③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。

　　④各業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、従事者の管理及び指導等を行う業務

管理者を１名配置すること。

⑤各業務を遅滞なく実行できるよう人員を配置すること。特に、通知書の送付後等、多くの届出が想定される時期を考慮した体制とすること。

⑥各業務遂行時、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。

　　⑦以下については市が貸与する。

・受付及び事務スペース（机・椅子等の什器類）

・戸籍端末（最大２台）※

・プリンタ１台※

・スキャナー１台※

・電話機２台（専用回線付き）※

・消耗品（コピー用紙、プリンタ用トナー、ボールペン、鉛筆等筆記用具）

※当該機器のネットワークは市が構築する

⑧受付及び事務スペースの光熱水費、内線電話の通話料、振り仮名の届出人や他市区町村に対して必要に応じて行う電話の通話料は、市の負担とする。

⑨受付及び事務スペース内の電源コンセント（ソケット）は市で用意する。その他必要なテーブルタップ配線等については受託事業者が行う。

⑩受託者間の連絡調整のための電話機を用意すること。その通信費用は受託者の負担とする。

　　⑪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。

　　⑫業務時間は、平日の午前８時３０分から午後５時までとする。

　　　ただし、休憩時間は１時間とする。

　　⑭　届書管理について

・処理の進捗状況が分かるように届書の管理については市と協議の上適切に行うこと。

※対象者個々の進捗状況をデータ管理することまでは要しないが、市からの業務状況の確認（対象者からの問い合わせ対応等）があった場合、的確に回答できるようにしておくこと

　　⑮報告

受託者は、業務実績や業務にかかる課題及び改善策等を記載した日報、月報、年報　を作成し、市に提出すること。なお、様式については、市と協議の上決定し、市の承諾を得ること。

⑯この仕様書は、本業務委託の企画提案にあたり、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。

⑰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、優先交渉権者となった事業者と市で協議した上で決定する。

1. **電話受付業務**

（１）運用条件

　　・氏名の振り仮名記載法制化に関する問い合わせに対応するための電話受付を行うこと。なお専用の回線（電話番号）は市が用意する。

・専用回線への電話料金は、入電者の負担とする。

・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。

（２）業務内容

　　・専用回線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。

　　・問い合わせ頻度が高い質問は取りまとめて市、及び窓口従事者に共有する等、対応の効率化を図ること。

　　・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。

1. **届書の受付等窓口業務**

（１）運用条件

　　・受付窓口は２～３ブース程度（繁忙期）とし、状況に応じて窓口ブース数を調整する。

　　 また、他窓口の業務に影響が生じないよう、混雑時は来庁者導線の整理を実施すること。

　（２）業務内容

①　振り仮名記載届出方法に係る案内・届書受領

ア　振り仮名記載届出を希望する来庁者に対して、届出方法に係る案内を実施する。このとき、来庁者の状況に応じて「窓口届出」「郵送届出」「マイナポータル届出」のうち、適した届出方法を選択し案内することや、振り仮名記載事業全般に係る質問（法改正の概要・趣旨等）を受けた際に基本的な制度概要を説明することも含む。なお、窓口での混雑緩和のため、可能な限りマイナポータルからの申請を促すこと。

　　　　　　書面による窓口届出を希望する来庁者には、届書記載の案内を行う。この際、届出人が持参したハガキに記載された通りに本籍・住所等を記載するように促し、届書を受領する。その際、届書の内容とハガキの内容を照合すること。（ハガキを持参しない場合は不要）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。

イ　必要に応じて補記用紙や住民異動届（流山市内在住者の場合）を作成する。

　　　ウ　届書記載の振り仮名について法務省が例示している「一般の読み方」か否か確認を行うこと。一般的でない読み方の場合、その読み方が通用していることを証明する書面が添付されていることを確認すること。

エ　戸籍情報システムを利用し、事件本人について戸籍証明書の発行抑止処理・戸籍帳票の印刷を行う。ハガキに加え、帳票と届書の照合を実施し内容の再確認をする。

オ　流山市内在住者の場合は住民情報システムを利用し、住民票の写しの発行抑止処理・住民帳票の印刷を行う。

※振り仮名が一般的でない読み方の場合、その読み方が通用していることを証明する書面が添付されていないなど、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。

※第２庁舎４階で受付を行う場合、午前と午後に最低一回ずつ、受領した届書を第1庁舎１階市民課に運搬する

※第1庁舎１階市民課で受付を行う場合、ア～オまで行った上で形式的な不備がない状態となった届書を受領し、市の職員の受理決定に付すが、第２庁舎４階で受付を行う場合は、受付会場ではア・イ・ウのみを行って届書を受領し、エ・オは届書を運搬後に第1庁舎１階市民課で行う

　　②　マイナポータル入力支援

来庁者がマイナポータルでの届出を希望し、申請端末を所持していない場合は、窓口に設置した端末を使用しての届出・入力作業を補助する。なお、マイナポータルでの届出にかかる端末類一式（PC・タブレット、ICカードリーダー等の通信機器及び通信回線）は、受託者が準備するものとし、繁忙期の８～９月は２組を準備する。１０月以降は混雑状況に応じて組数を増減することができる。マイナポータルでの届出に係る業務履行のための必要なインターネット環境整備に係る通信回線費用は受託者の負担とする。

1. **振り仮名登録業務**

　（１）運用条件

・届書の確認から戸籍総合システム・ブックレスへの入力及び「入力確認書」と届書の照合・スキャン・保管まで行えるよう適切に従事者を配置すること。

・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。なお、戸籍情報システム・住民基本台帳システムの操作方法の研修については、市と協力して行うものとする。

（２）業務内容

　　①　マイナポータルによる届出の確認

　　　ア　確認・帳票印刷・異動予約

戸籍情報システム及び住民基本台帳システムを利用し、受信した届書の記載や添付書面等について、補記すべき内容や形式的な不備がないかを確認をすること。なお、確認の際は、帳票を出力し、納品すること。不備が無い場合は、戸籍情報システムにて異動予約を行う。流山市内在住者の場合は住民情報システムを利用し、住民票の写しの発行抑止処理・住民帳票の印刷を行う。

　　　イ　入力不備対応

入力に不備がある場合は、事前に届出人に電話等で補正内容を伝えたうえで、補正依頼を戸籍情報連携システムに送信し、届出人から補正後の届書情報を再送信するよう促すこと。再受信した補正後の情報をもとに、不備を解消した後、届書の入力を行う。

ウ　添付書類案内

受理審査により添付書類が必要となった場合は、届出人に対し電話等により郵送や来庁を求める。郵送の際には、問い合わせ番号(届出識別キー)が必要等、郵送方法についても併せて案内すること。

エ　取り下げ情報を受信した場合は、すでに先の届出の処分決定を行ったかどうかにより、取り下げの可否の判定ののち、届書処理を行うこと。

②　郵送による届出の確認

　　　ア　受領した郵便物は通数等を確認し、適切に管理する。開封済の封筒は市の職員から指示があるまでは破棄せず、適切に管理すること。

　　　イ　戸籍情報システム及び住民基本台帳システムを利用し、届書の記載や添付書面等について、補記すべき内容や形式的な不備がないかを確認をすること。なお、確認の際は、帳票を出力すること。形式的な不備が無い場合は、戸籍情報システムにて異動予約を行う。また、流山市内在住者の場合は住民情報システムを利用し、住民票の写しの発行抑止処理・住民帳票の印刷を行い、印刷した届書及び帳票一式を市に納品する。

　　　イ　形式的な不備があり、補記用紙では補正が不十分であり、届出人の訂正、追記等が必要である場合は、届出人に電話で連絡をし、来庁等により不備を解消するよう案内すること。また、当該案件は受否保留の届書として管理する。

　　　ウ　届書記載の振り仮名について法務省が例示している「一般の読み方」か否か確認を行うこと。

　　　エ　一般的な読み方以外の場合、その読み方が通用していることを証明する書面が添付されていることを確認すること。添付されていない場合は、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。

　　　オ　確認は随時行い、終了したものについては、市へ速やかに納品し、市の職員の受理決定に付す。その上で補正が必要な場合は、市から受託者へ届書を戻し、再度届出人へ架電等により処理すること。

　　　カ　確認状況について、記録すること。

③　　他市区町村から通知または送付された届書（通知・送付分届書）の確認

　　　ア　他市区町村から戸籍情報連携システムを通して通知または送信された届書について、補記すべき内容や形式的な不備がないかを確認をすること。なお、確認の際は、帳票を出力し、納品すること。形式的な不備が無い場合は、戸籍情報システムにて発行抑止処理（保留設定）を行う。

　　　イ　形式的な不備がある場合は、受理地に電話等で連絡をし、不備を解消するよう案内すること。また、当該案件は受否保留の届書として管理する。

　　　ウ　確認は随時行い、終了したものについては、市へ速やかに納品を行う。

　　④　振り仮名記載業務

　　　ア　入力可能となった届書（市により受理決定済の届書もしくは確認済の通知・送付分届書等）について、届出内容を戸籍情報システムに記載するために必要な入力作業等をし、市へ納品すること。

イ　各種届書についてスキャン業務や入力・更新作業を行うこと。

　　　ウ　マイナポータルによる届出について、形式的な不備があった場合や添付資料不足等があった場合は、届出人に対して補正要求等を行い、不備を解消したのち届書の入力を行うこと。

　　　エ　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。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。 市から入力内容に修正指摘があった場合は再度入力対応し、納品すること。

　　　オ　市職員による決裁処理が完了した届書について、市職員の決裁処理が完了後、スキャンを行い、届書等情報を作成・送信する（通知・送付分届書を除く）。なおマイナポータルによる届出の場合は添付書面のみスキャンを行う。

　　　キ　スキャン済の届書について、画像登録確認を行い、受領日ごとに受領番号順に届書を整理し、保管する。

　　　ク　ＤＶ等支援措置対象者への対応について事前に市と協議して、対応方針を定めること。

1. **９条２項通知入力業務**

（１）運用条件

・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。なお、戸籍情報

システム・住民基本台帳システムの操作方法の研修については、市と協力して行うも

のとする。

　　（２）業務内容

　　　・戸籍情報システムにて受信した９条２項通知を出力する

　　　・出力したもののなかから「フリガナ修正」のリストのみ抽出し分別を行い、その他の通知は職員に引き継ぐものとする。

　　　・分別したリストにて住民記録システムにおける入力処理を行うこと。

　　　　※マイナンバーカードの有無により職権修正or軽微な修正（履歴あり）で修正方法が異なるので、詳細な方法について協議して取り決めをする。

1. **その他**

（１）守秘義務

受託者は、本業務に携わる者（以下「従事者」という。）に対し、特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）をはじめ、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らし、又は盗用しないよう、守秘義務を遵守させなければならない。その職を退いた後も同様とする。

（２）個人情報保護の徹底

受託者は、公共の業務に携わる重要性及び個人情報を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成15 年法律第57 号）」及び「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（平成25 年法律第27 号）」を遵守するとともに、情報の厳格な管理および適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。

（３）資料等の適正な取扱い及び複製等の禁止

本業務に関する資料については、個人情報を含むものが多数あるため、適切に取り扱うとともに、本業務以外の目的で利用・執務場所からの持ち出し、複写および複製をしてはならない。

（４）コンプライアンスの徹底

受託者は、業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。

（５）信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民等からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

（６）指揮命令系統の確立

受託者は、業務内容を十分に把握し、受託者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

（７）従事者の身だしなみ

受託者は、業務を遂行するにあたり、従事者における市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受託者の負担で、その身分を明確にするための名札（統一されたもの）を用意し、業務従事中、市民に認識できるよう必ず着用すること。

（８）危機管理

受託者の責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。 また、事故、災害などの緊急事態が発生した場合に備え、事前に体制を整備するとともに、緊急事態発生時においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう、市と連携しながら対応策を講じること。

（９）制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により仕様の変更が生じる場合は、市及び受託者が協議の上、仕様の変更を行うこと。

（10）感染症の感染予防等

従事者の健康管理及び履行場所における感染症の感染予防・感染拡大の防止を徹底するとともに、感染症感染拡大等により、国等から発出される指示要請等を遵守すること。また、これらの指示、要請等を受けて業務内容等の変更が必要となった場合は、速やかに市と協議し、その指示に従うこと。

（11）留意事項

①各業務を行うための人員を確保するとともに配置人員は、市と協議の上、月、時間帯、曜日等で業務ごとの配置人員を変動させるなどの柔軟な運用ができるものとする。また、業務履行日において繁忙が予想される場合は、市と協議の上、繁忙対策を講じること。

②委託業務の遂行にあたり、苦情・トラブルが発生したときは、受託者は責任をもって対処し、対処後は遅延なく市へ報告すること。

③苦情等については、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、市へ報告すること。

④業務時間内で受け付けた案件については、市への引継ぎも含め、責任を持って最後まで対応すること。

⑤業務の履行日時に変更等が生じた場合には、市と協議の上、業務体制の変更、調整を行うこと。

⑥国からの事務の取扱いに係る通知等により、業務内容等の変更が必要となった場合には、市と協議の上、変更、調整を行うこと。

（12）業務体制等

受託者は、業務の適正な執行及び保安管理のため、従事者名簿及び業務体制表を作成し、業務開始日までに市に提出すること。

（13）業務の実施体制

受託者は、業務を円滑に遂行するための人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整えなければならない。

・管理責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるよう業務を実施する従事者から１名を管理責任者に選任しなければならない。なお、管理責任者は履行場所に常駐し、受託業務にかかる基本業務のほか、次の事項を行わせること。

①受託業務のマネジメント全般

②市との協議及び連絡調整

③混雑状況及び業務量に応じた従事者の柔軟な配置

④従事者に対する指揮監督及び指導

⑤事故等の発生及び業務遂行上の苦情等への速やかな対応

⑥市への各種報告

（14）成果物の利用及び著作権

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、受託事業者は、著作権を行使できないものとする。

（15）本仕様書に定めのない事項

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