

## 別紙 1

### 下関市戸籍氏名の振り仮名記載業務仕様書

#### 1 業務名

下関市戸籍氏名の振り仮名記載業務

#### 2 目的

改正戸籍法施行により、令和7年5月以降、本籍地の市区町村は、戸籍に記載される振り仮名の通知書（以下「振り仮名通知書」という。）を発送し、令和7年5月から1年間に限り、氏名の振り仮名の届出の受付を行い、戸籍に記載する必要がある。

この業務は、戸籍に記載される氏名の振り仮名について、迅速かつ正確にその処理を行うために、受付、入力及び問合せ対応等業務について民間委託し、本業務の質の維持及び市民サービスの向上を図ることを目的とするものである。

#### 3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

ただし、契約締結日から令和7年6月30日までは準備期間とし、その期間に係る経費については、受託者の負担とする。

#### 4 業務日・業務時間等

##### （1）業務日

土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に定められた休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）を除く日

##### （2）業務時間

原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、上記以外で業務を行う必要がある場合は、本市と受託者が協議のうえ決定する。

なお、業務開始前及び業務終了後の準備等事務についても業務範囲に含むものとし、業務時間内に受付した問合せ対応等が業務時間外に及ぶものについては、業務時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長にかかる経

費についても、本業務に係る委託料に含まれるものとする。

## 5 履行場所

### (1) コールセンター運營業務

受託者が準備する場所

### (2) 上記以外

下関市南部町1番1号下関市役所本庁舎内  
約37㎡の事務スペースを予定

## 6 参考情報等 令和6年4月1日時点

(1) 本籍数 130,864戸

(2) 本籍人口数 297,703人

(3) 住民基本台帳に基づく人口 245,275人

### (4) 想定処理件数

#### ア コールセンター運營業務

(ア) 想定件数 約 25,000件

※住民人口の約10%を想定

#### イ 窓口受付・マイナポータル案内等業務（本庁舎窓口のみ）

(ア) 想定件数 約 12,000件

※住民人口の約10%のうち、約半数が本庁舎に来庁することを想定

#### ウ 入力等業務

(ア) 想定件数 約 25,000件

※住民人口の約10%を想定

## 7 業務内容

### (1) コールセンター運營業務

### (2) 窓口受付・マイナポータル案内等業務

### (3) 郵送届出等対応業務

### (4) 入力等業務

### (5) その他業務

## 8 業務の概要

次の（１）から（５）は各業務の概要を示したものであるが、詳細な業務工程・手順等については、本市と受託者が協議のうえ決定する。

### （１）コールセンター運営業務

#### ア 事前準備等要件

- （ア） コールセンター運営業務の実施場所（以下「実施場所」という。）は、受託者が準備すること。
- （イ） 受託者は、契約締結後、速やかに実施場所に係る候補地を本市に提示し、本市が候補地の中から実施場所を指定するものとする。なお、シェアード型の運営も可能とする。
- （ウ） 実施場所で使用する専用電話番号については、振り仮名通知書に記載する必要があるため、契約締結後、速やかに本市に報告すること。
- （エ） 業務席数は、原則として、3席以上を予定するものであるが、本市と受託者が協議を行い、決定するものとする。なお、問合せ件数の増減の傾向により、席数は増減させるものとし、一時的に問合せが殺到した場合でも、柔軟に席数を調整し、対応できる体制とすること。
- （オ） コールセンターへの通話料金は、入電者の負担とする。ただし、コールセンターからの折り返し対応や、その他、業務責任者の本市への連絡及び調整等のための通話料金は、受託者が負担すること。
- （カ） 混雑時や業務時間外には、その旨のアナウンスが流れるように準備すること。

#### イ 業務内容

- （ア） 戸籍の振り仮名記載の制度全般を含めて、氏名の振り仮名の届出に関する電話問い合わせに対応すること。
- （イ） 想定される問合せに対して、FAQを作成し、対応すること。FAQは必要に応じ、適宜見直しを行うこと。
- （ウ） 苦情、意見及び要望についても、正確に聴取し、柔軟に対応すること。

- (エ) F A Qや業務手順書及び相談内容に応じ、回答できないものについては、本市職員に引継ぐことこと。
- (オ) 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については回答しない。
- (カ) 対応内容については全て記録し、問合せ内容別の件数、対応内容、対応時間について、本市に報告するものとする。また、問合せ頻度が高い質問は取りまとめ、業務従事者に共有すること。
- (キ) コールセンターでは、一般的な振り仮名に係る質問への対応に加え、振り仮名通知書の発送状況や届出事件の進捗状況（以下「発送状況等」という。）に係る質問への対応についても、業務範囲に含めるものとする。発送状況等に係る質問への対応方法等について想定し、提案を行うこと。
- (ク) 一般的な振り仮名に係る質問への対応時間と、発送状況等に係る質問への対応時間については、別々に把握すること。それぞれの対応時間については、本市に報告を行うものとする。各対応時間の把握方法等について想定し、提案を行うこと。

## (2) 窓口受付・マイナポータル案内等業務

### ア 窓口フロア案内等

- (ア) 受付時に、他市区町村への電話照会が必要となる場合があるため、受託者は、電話機及び電話回線を準備すること。また、マイナポータル届出に必要なパソコンやタブレット、I Cカードリーダーライタ等の機器及び通信回線を準備すること。当該費用は、本業務に係る委託料に含まれる。
- (イ) 業務窓口数は、4席（窓口届出対応2席、マイナポータル案内等2席）を予定しているものであるが、本市と受託者が協議を行い、決定するものとする。なお、来庁者数や混雑状況に応じて、柔軟に窓口数を調整し、対応できる体制とすること。

(ウ) 窓口の混雑状況に応じ、番号札を作成し、配布する等により来庁者を整理し、待ち時間の目安や、マイナポータルでの届出等を案内し、状況に応じて入力操作及び支援を行うこと。

(エ) 通知された振り仮名が誤っていない場合は、届出しなくても戸籍に記載されること、早期に戸籍への記載を希望する場合は届出することができることを案内すること。

(オ) 届書への記入方法や、制度に関する質問等に対応すること。

#### イ 届出受付等

(ア) 届書を受領し、戸籍情報システム等で帳票を出力し、届書の記載、添付書面等について、形式的な不備がないかを確認すること。

(イ) 窓口では、形式的な不備について、簡易な不備であれば、届出人に加筆や補正を求め、必要に応じて補記用紙案を作成すること。

(ウ) 形式的な不備のない届書について、異動予約等を設定すること。

(エ) 受領した届書及び出力帳票等をまとめて、原則として、翌開庁日までに本市職員へ引き渡すこと。

(オ) 届書の内容等に疑義が生じる場合は、速やかに本市職員に引き継ぐこと。

#### (3) 郵送届出等対応業務

ア 到達した届書について、封書等を開封し、「8業務の概要」の(2)のイと同様の処理を行うこと。

イ 休日・夜間に届出があった届書について、「8業務の概要」の(2)のイと同様の処理を行うこと。

ウ マイナポータルで届出があった届書について、画像情報を印刷し、「8業務の概要」の(2)のイと同様の処理を行うこと。

#### (4) 入力等業務

ア 戸籍記載（入力）業務

（ア）本市職員が受理決定した届書の情報を戸籍情報システムに入力し、当該届書に係る決裁用帳票又は入力確認書を出力すること。

（イ）入力作業中に、既存のデータと届書等に矛盾が生じた場合は、本市職員に報告すること。

（ウ）入力内容について、複数の業務従事者による照合を行った後、入力後の届書及び出力帳票等をまとめて本市職員へ引き渡すこと。なお、本市職員が入力内容の修正を指摘した場合は、再度入力対応を行うこと。

イ 届書等情報作成等業務

（ア）本市職員が決裁した届書をスキャンし、戸籍情報システムで届書等情報を作成すること。

（イ）作成した届書等情報を、戸籍情報システムから、法務省の戸籍情報連携システムに送信すること。

（５）その他業務

ア 届書の管理業務

送信作業が完了した届書について、本市が指定する順に編綴すること。

イ 返戻された振り仮名通知書の管理業務

返戻された振り仮名通知書について、本市が振り仮名通知書に印字する管理番号順に整理し管理すること。なお、管理方法については、本市と受託者が協議のうえ決定する。

9 費用負担

（１）コールセンター運營業務

受託者は、コールセンターの運營業務にかかる費用は全て受託者の負担とする。

（２）窓口受付・マイナポータル案内等業務、郵送届出等対応業務、  
入力等業務及びその他業務

ア 本市が貸与するもの

事務スペース及び次表の什器類等は、必要台数等を事前に本

市と協議し、本市が無償貸与する。

什器類の種類	最大貸与台数
戸籍情報システム端末	5台
プリンター	2台
スキャナ	1台
長机	協議の上決定
折りたたみ椅子	協議の上決定

(ア) 本市固有の業務システムは、本市が無償貸与するものとし、受託者はこれを用いて業務を行わなければならない。

(イ) 各システム端末機の使用にあたっては、受託者の業務従事者1人につき、1つのユーザIDを付与するため、受託者は、契約期間中にシステムを使用する業務従事者を書面にて本市に報告することとし、付与された全てのIDを適切に管理するものとする。

イ 本市が負担する経費

(ア) 貸与するプリンター等に対応する印刷に必要なトナー、OA用紙

(イ) 届書等の印刷物

(ウ) 事務スペースの光熱水費

ウ 受託者が負担する経費

(ア) 業務従事者の着用する名札等に要する費用

(イ) 受託者と業務従事者との連絡（電話等）に要する経費や、他市区町村への電話照会にかかる通話料

(ウ) 業務従事者への研修等に必要となる経費

(エ) その他本業務の実施に必要な経費

## 10 業務実施体制

受託者は、本業務を確実かつ円滑に実施し、質の高いサービスを提供するために、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備しなければならない。

#### (1) 業務従事者の基本要件

- ア 戸籍事務の経験があること、もしくは、事前に、戸籍事務を遂行するための、必要な教育や研修を受けていること。
- イ 一般常識を持ち、適切な接遇が行えること。
- ウ パソコンの操作及び知識を一定程度理解していること。
- エ 適切な服装と身だしなみに努めること。
- オ 本業務中は名札を着用すること。
- カ 本業務の全従事者は、個人情報等に関する守秘義務を誓約した者でなければならない。

#### (2) 統括責任者・業務責任者の配置

受託者は、業務従事者の管理監督、指揮命令及び本市との連絡調整を行う業務責任者を「コールセンター運營業務」に1人、「窓口受付・マイナポータル案内等業務」、「郵送届出等対応業務」、「入力等業務」、及び「その他業務」に1人、合計2人、また、業務全体を統括する統括責任者を1人配置しなければならない。

ただし、統括責任者及び業務責任者は、各業務の従事者を兼ねることができる。

#### (3) 統括責任者の要件

- ア 本業務と類似性の高い業務において運営管理実績が1年以上ある者であること。
- イ 本業務の運営に関し、本市との連絡及び調整を行う。
- ウ 個人情報の管理責任者として行政機関の窓口業務で必要となる知識を有している者であること。
- エ 業務全体の責任者として、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、各業務責任者の育成計画及びリスク管理を実施し、本市との連絡窓口として、本市職員との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。

#### (4) 業務責任者の要件

- ア 常駐の責任者として、統括責任者の職務の一部を代理できるとともに、業務管理を行い、業務従事者に状況に応じた適切な対応を指示できること。
- イ 業務従事者を総括し、応対サービスの品質を適正に保つこ

と及び業務に関わる運用を管理することを職務内容とする。

ウ 業務従事者では対応が困難な案件について適切に対応でき、業務で必要となる十分な知識を有し、業務従事者への十分な教育・研修等ができること。

エ 苦情および相談に関する対応業務に長けていること。

オ 本業務と類似性が高い業務において、勤務実績が1年以上ある者であること。

#### (5) 報告会の開催等

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、毎月及び臨時的に本市を交えた報告会を開催すること。

##### ア 定例報告会

定例報告会は、毎月1回開催することとし、日程は本市と協議の上決定する。

##### イ 臨時報告会

(ア) 受託者は、臨時報告会の開催を本市に要求することができ、本市はこれに応じることとする。この場合において、受託者はその日程について事前に本市と協議すること。

(イ) 本市は、臨時的に報告会を開催することができることとし、この場合において、本市は受託者にあらかじめ日程を通知するものとする。

##### ウ 本市からの業務改善の要請について

(ア) 本市は、業務の実施にあたり、改善すべき事案等が発生した場合には、その内容について、定期または臨時の報告会において受託者に対し、書面を交付する。

(イ) 受託者は、当該書面の内容を精査し、業務従事者への研修の実施、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または報告書として作成し、本市に提出すること。

##### エ 定例（随時）報告書の提出について

報告する内容及び様式等については、本市と協議のうえ決定する。

- (ア) 業務報告書（月報）（任意様式）
- (イ) 業務シフト表（月次）（任意様式）
- (ウ) 従事者交代報告書（任意様式）
- (エ) その他本市が必要と認めたもの

(6) 突発的な欠員に対する対応

業務責任者または業務従事者に欠員が生じた場合は、速やかに交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(7) トラブル等への対応

ア 本業務を遂行するに当たってトラブル等が発生したときは、受託者は、責任を持ってこれに対処するとともに、遅滞なく本市へ報告すること。また、その内容に応じて、適切かつ迅速に本市職員へ引継ぐこと。

イ 本業務に対する苦情等が発生したときは、受託者は、遅滞なく本市に報告するとともに、原因究明及び再発防止策を講じるなど適切かつ迅速な処理に努めること。

ウ 災害発生時においては、受託者は、本市と協力して可能な限り来庁者の避難及び誘導を行うこと。

(8) 事前準備

ア 事前準備の期間

受託者は、契約締結後、速やかに本業務の履行に向けた準備を行うこと。

イ 履行計画書（任意の様式）

受託者は、契約締結後、次の事項を含む履行計画書を作成し、本市に提出すること。

- (ア) 人員配置計画（組織体制図等）
- (イ) 業務履行開始までの研修計画
- (ウ) 業務従事者の業務分担及び労務管理方法  
(休憩、昼食休憩等における交代方法など)
- (エ) 休暇等による業務従事者の欠員時の補充体制

ウ その他の提出書類（任意の様式）

受託者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者名簿

を作成し、本市へ提出すること。

#### エ 業務手順書の作成

(ア) 受託者は、本仕様書に記載する業務内容、その他本市が提供する業務関連資料により、本業務の詳細内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行うとともに、本市との役割分担等、業務内容をより明確にするため、本市と協議の上、当該設計に係る業務手順書を作成すること。

(イ) 作成した業務手順書は、本業務開始前に本市の確認を受けること。

#### オ 履行開始前研修

(ア) 受託者は、研修計画に基づいて必要な研修を実施し、業務開始時において本業務を遂行する上で、必要な一定の業務スキルを持った業務従事者を養成すること。

(イ) 研修においては、本業務に関する制度や概要の理解、接遇能力、関係法令等の専門的知識などの基本的な能力等のほか、個人情報適切な管理や守秘義務の遵守等の情報セキュリティ能力について、十分な教育を実施すること。

(ウ) 履行開始前研修に要する経費は、受託者が負担する。

#### (9) 適法性の確保

受託者は、本業務に関する法令等の内容を十分に認識した上で、適法性を確保しながら業務に取り組むこと。

#### (10) その他の責務

受託者は、安定的かつ継続的に市民ニーズに応じた質の高い窓口サービスを提供するために必要となる施策を、自らの責任において講じること。

### 1.1 個人情報の適正な管理

受託者は、この仕様書に定める義務の履行に伴う個人情報の取扱いについては、別紙3「個人情報取扱特記事項」の規定に従うこと。

### 1.2 情報資産の保護

(1) 受託者は、本業務を履行するにあたり、本市が保有する情報

資産の機密性、完全性及び可用性を維持するため、本市が実施する情報セキュリティ対策について基本的な事項を定めた下関市行政情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(2) 受託者は、受託者の管理の下で本業務に従事するすべての者に対して、下関市行政情報セキュリティポリシーを遵守させるために必要な措置を講じなければならない。

(3) 受託者は、受託者が下関市情報セキュリティポリシーを遵守しなかったことにより、重要な情報資産の漏えいまたは破損する等、本市または第三者に損害を与えたときは、賠償責任を負うこととする。

### 1 3 法令上の責任

受託者は、本業務の処理に当たる業務従事者に対する雇用者及び使用者として、労働関係法令による全ての責任を負うこと。

### 1 4 その他

(1) DV等支援措置対象者への対応については、事前に本市と協議し、対応方針を定めておくこと。

(2) 受託者は、本業務の公共性及び重要性に鑑み、業務従事者に対し法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、正確かつ良好な労働条件の確保に努めること。

(3) 受託者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、本市に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

(4) 本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合及び業務内容または履行方法等に疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議を行い、その解決を図るものとする。