

# 戸籍への氏名の振り仮名記載業務委託仕様書

## 第1 基本事項

### 1 業務名

戸籍への氏名の振り仮名記載業務委託

### 2 契約期間

契約締結日から令和7年10月31日まで

### 3 対象業務

- (1) 通知書作成・発送業務
- (2) コールセンター業務
- (3) 窓口補助業務
- (4) 入力全般業務

### 4 業務の前提

#### (1) 基本データ（令和6年12月31日時点）

戸籍数	約183,300戸
戸籍人口	約450,300人
住民人口	約465,000人
戸籍システム	株式会社日立システムズ

#### (2) 履行期間

業務名	開始日	終了日
通知書作成・発送業務	契約締結日後速やかに	通知発送まで
コールセンター業務	令和7年7月1日	令和7年9月30日
窓口補助業務	令和7年7月1日	令和7年9月30日
入力全般業務	令和7年7月1日	令和7年10月31日

#### (3) 履行場所

市が指定する場所

#### (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15分。

ただし、17時15分までに電話や窓口で対応中の案件は、終了まで対応すること。

また、繁忙などにより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。

## (5) 業務量の想定（委託期間内）

業務名	件数	備考
通知書作成・発送業務	約 229,000通	
コールセンター業務	約 27,500件	戸籍数の15%
窓口補助業務	約 9,500件	戸籍数・戸籍人口の1.5%
入力全般業務	約 15,800件	・窓口補助業務（上記） ・マイナポータル・他市受付分 （戸籍数・戸籍人口の1%）

- ・上記件数を発生想定としているが、提案書では、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し、記載すること。
- ・倉敷市の本籍人データ及び住民データの振り仮名について、拗音促音など明らかに間違いである振り仮名情報は修正済み（約1.8万件）。

## (6) 各業務の共通事項

- ・業務全般を統括する統括管理者を配置すること。
- ・各対象業務に、業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、業務従事者の管理及び指導等を行う業務管理者を配置すること。
- ・統括管理者及び業務管理者は、業務時間中、市と速やかに連絡がとれる体制を整えること。
- ・業務従事者は、戸籍への氏名の振り仮名記載業務に関すること、端末操作、個人情報の取り扱い、接遇等について十分な研修を受けていること。
- ・個人情報の保護に関する法律及び倉敷市個人情報の保護に関する法律施行条例等の関連法令を遵守すること。
- ・トラブルが生じた場合は責任をもって対応するとともに、遅滞なく市に報告すること。
- ・本業務はすべて受託事業者が行うこと。原則、再委託は認めない。ただし、やむを得ず本業務の一部を再委託する必要がある場合は、市と協議し承認を得ること。
- ・本業務開始後、市と受託事業者双方合意の上で各対象業務の委託期間、業務運営体制などを変更できること。繁忙・閑散に合わせて柔軟に対応できることが望ましい。
- ・コールセンターでの対応履歴、通知書の返戻管理など、受託事業者が対応している案件について、随時市と共有できるような体制を構築できることが望ましい。
- ・従事者用の駐車場については受託事業者にて用意すること。

## 第2 各業務の内容

### 1 通知書作成・発送業務

#### (1) 業務内容

##### ア 通知書の様式作成

- ・作成にあたっては、法務省の示す様式を標準としつつ、具体的な内容については、市と協議の上決定すること。また、下記の点について対応すること。
- ・通知書は圧着ハガキ（Z折）とすること。
- ・名の情報については通知書1枚で最大4名まで記載ができること。

- ・通知書の振り仮名が異なる場合のみ届出が必要なことを分かりやすく表示すること。
- ・拗音促音など振り仮名の文字の大小が一見して判断しやすいよう表示すること。
- ・マイナポータルからの届出について、分かりやすく表示すること。
- ・コールセンターへ問い合わせ可能な専用電話番号と問い合わせできる期間を記載すること。
- ・通知書には、通知する仮の振り仮名や届出資格者氏名の内容を含んだ可変音声データ（Uni-Voice）を作成の上、当該音声コードを所定の位置に記載することとし、音声コードの位置を把握できるよう、通知書に半円の切り込みを入れること。

#### イ 通知書の作成・印刷

- ・アで作成した様式に、市が提供する本籍人データ（CSV ファイル形式の予定）を印字する。

##### 【CSV ファイル項目（予定）】

- （ア）管理情報（市区町村コードと管理番号連番、連番枝番）
- （イ）宛名情報（郵便番号、住所、方書、氏の届出資格者氏名）
- （ウ）氏の情報（本籍、氏、氏の仮の振り仮名、届出資格者氏名）
- （エ）名の情報（4名までをそれぞれ名と名の仮の振り仮名）

上記（ア）～（エ）までを1レコードで生成。同一戸籍同一住所の者が4名を超える場合は管理番号連番の枝番が1加算される。

- ・文字フォントについては、市から提供するものを利用すること。
- ・印刷に取りかかる前に、最低1回以上校正を行うこと。
- ・10通程度印刷し、市の確認を受けてから、全件の印刷に取りかかること。

#### ウ 通知書の発送

- ・イで作成した通知書のうち、発送の対象外（対象者の死亡など）となったものについて通知書の抜き取りを行う。抜き取りの対象となる時期については、市と協議すること。
- ・イで作成した通知は、受託事業者が発送する。郵送料の実費は市が負担する。
- ・大量郵便物の最大の割引を適用すること。
- ・通知発送の時期は7月の第2週を目途とするが、詳細なスケジュールについては市と協議すること。
- ・通知書は、市が指定した岡山県内の郵便局に持ち込むこと。
- ・印刷後から市が指定する郵便局に持ち込むまでの間、通知書は受託事業者が保管し、個人情報の保護を順守するとともに適切な管理を行うこと。

#### (2) その他

- ・発送後の通知書返戻分の管理、再作成については後述4 入力全般業務によって行う。
- ・履行場所については、受託事業者が用意すること。ただし、事前に市と協議すること。

## 2 コールセンター業務

### (1) 運用条件

- ・戸籍への氏名の振り仮名記載に関する問い合わせに対応するためのコールセンターを設置、運営すること。
- ・履行場所については、受託事業者が用意すること。ただし、事前に市と協議すること。
- ・シェアード型での提案も可とするが、倉敷市専用の電話番号を設けること。また、他事業者の業務内容と混在しない仕組みを構築するなど、運用には十分留意すること。
- ・専用の回線（電話番号）を受託事業者が用意すること。
- ・コールセンターへの電話料金は、入電者の負担とする。
- ・令和7年7月1日には受電に対応できるように体制を整えること。
- ・入電数に対して、応答率が80%以上(1日あたり)となるよう、必要な席数及び電話回線、オペレーターを確保すること。なお、一時的に問い合わせが殺到した場合でも柔軟に席数等を調整し、対応できる体制が望ましい。
- ・履行期間中の運用時間外には、あらかじめ受託事業者側で録音した受付時間外の旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること。
- ・受託事業者にて対応マニュアル・FAQを作成し、FAQについては開設の2週間前までに市に提示し承認を受けること。また、事前に業務従事者に周知すること。
- ・電話の他、メールでの問い合わせも可能とし、専用のメールアドレスを設定すること。
- ・受託事業者は問い合わ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。
- ・履行期間終了後から契約期間終了までの間は、あらかじめ受託事業者側で録音した、市が指定する電話番号を案内する音声アナウンスを自動で流す設定ができること。
- ・国の設置するコールセンターで回答できる一般的な振り仮名に関する質問のみに対応した件数と、市でしか回答できない内容を含んだ質問に対応した件数を計上する仕組みを構築することが望ましい。
- ・戸籍への氏名の振り仮名記載業務委託だけでなく、通知書の送付により想定される戸籍業務に関する問い合わせ（例：転籍の方法など）についても回答できる体制を構築できることが望ましい。

## (2) 業務内容

### ア 基本業務

- ・コールセンター専用電話番号への問い合わせに、法務省や市ホームページのほか、受託事業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。
- ・通知書再発送の依頼があった場合、本籍地が倉敷市であることを確認し、氏名、生年月日、連絡先、住民登録地を聞き取る。また、聞き取った事項のリスト（以下、「再発送リスト」という。）を作成すること。なお、原則として住民登録地以外の居所へ通知書を発送することはできない旨を案内すること。
- ・通知書の再発送リストは、翌営業日にまとめて、入力全般業務担当者へ引き継ぐ。
- ・メールでの問い合わせについては、メール受信日の翌営業日以内を目安に受託事業者にて回答を行うこと。

#### イ 市への引継ぎ

- ・以下の問い合わせについては、市へ引き継ぐこと。
  - FAQで回答できない案件
  - 回答にあたって、問い合わ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、市の指示が必要と業務管理者が判断する案件
- ・電話での問い合わせで市への引継ぎが必要な場合は、折り返しの返電を原則とする。直ちに相手方の連絡先、要件を市職員に電話で伝えるとともに、速やかに対応内容を記録し、市と共有すること。
- ・メールでの問い合わせで市への引継ぎが必要な場合は、翌営業日にまとめて市に引き継ぐこと。ただし急ぎでの回答を要する場合は除く。

### (3) 市への報告

- ・日々の受付件数等をまとめた業務日報を作成し市へ報告すること。（業務日報の様式、報告のスケジュールについては、市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。
- ・対応内容についてはすべて記録し、対応時間、問い合わせ内容別の件数、対応内容全件をデータにて日次報告し、問い合わせ頻度が高い質問は取りまとめて市、コールセンター業務及び窓口補助業務の従事者に共有する等、対応の効率化を図ること。

## 3 窓口補助業務

### (1) 運用条件

#### ア 履行場所等

- ・履行場所は本庁舎市民課窓口前（約8㎡）とする。
- ・窓口の混雑状況に応じて、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える体制が望ましい。
- ・届出人の希望に応じてマイナポータルでの届出をサポートできる体制をとること。

#### イ 貸与物品等

- ・机、椅子については市が貸与する。
- ・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。
- ・マイナポータルでの届出サポートに必要なタブレット、マイナンバーカードに対応したICカードリーダー等機器、通信回線は受託事業者が用意すること。
- ・振り仮名の届出窓口であることを分かりやすく案内するような看板等については、受託事業者にて用意すること。
- ・その他窓口補助業務に必要な機器、文房具等は受託事業者が用意すること。

#### ウ その他

- ・窓口の混雑緩和のための仕組みを取り入れ、配置、動線等も工夫すること。
- ・受託事業者にて各業務の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

### ア 届出補助

- ・来庁者に、通知書の仮の振り仮名と、届出をする振り仮名が異なっているかどうかを確認すること。異なっていない場合は届出の必要がないことなどを説明し、原則届出をしないよう促すこと。ただし上記説明をした上でも届出をしたいと申し出た場合は、氏名の振り仮名の届書（以下「届書」という。）の記載指導や届出補助を行うこと。
- ・戸籍への氏名の振り仮名記載業務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。
- ・届書の形式的な内容を確認し、記載漏れ等がなければ、届出後の注意事項を説明し、市民課戸籍窓口へ誘導する。
- ・日次で、届出補助件数、来庁されたが届出受付まで至らなかった件数、その他の対応件数を集計しておくこと。

### イ マイナポータル届出支援

- ・マイナポータルでの届出希望者に対して、届出の方法について案内するとともに、正確な情報で届出できるように支援する。
- ・届出支援の開始前に、マイナポータルでの届出ができる状態か（マイナンバーカードの持参、署名用電子証明書が有効か、暗証番号を覚えているか等）可能な範囲で確認を行う。
- ・日次で届出支援の件数、その他の対応件数を集計しておくこと。

## (3) 市への報告

- ・日々の受付件数等をまとめた業務日報を作成し市へ報告すること。（業務日報の様式、報告のスケジュールについては、市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。

## 4 入力全般業務

### (1) 運用条件

#### ア 業務の概要及び履行場所

業務区分	内容	戸籍専用端末
入力	戸籍端末への届書内容入力・再確認	7台
スキャン	決裁後の届書スキャン	
通知書返戻管理・再作成	通知書の返戻管理及び通知書の再作成	

- ・履行場所は、本庁舎内会議室（約 47 m<sup>2</sup>）とする。また、業務に支障のない範囲で、窓口補助業務及び入力全般業務の従事者等の荷物置き場として利用することも可とする。
- ・窓口の混雑状況に応じて、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える体制が望ましい。

#### イ 貸与物品等

- ・戸籍専用端末7台、スキャナ1台、プリンタ2台、内線電話機1台を市が貸与し、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。
- ・机、椅子、施錠可能なロッカー（返戻分の通知書の保管・管理用）については市が貸与する。
  - ・事務処理に必要な文房具等は受託事業者が用意すること。また、必要に応じて外部との連絡調整のための電話機を用意すること。
  - ・会議室の光熱費、内線電話の通話料は市の負担とする。

#### ウ その他

- ・受託事業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。
- ・入力業務については、受理日から起算して3営業日以内に完了させ市に引き継ぐこと。
- ・スキャン業務については、市より引き継がれた翌営業日までに処理を完了させること。
- ・届出件数が集中する時期等において、市が指定した日数以内に処理が困難な場合は、市と協議すること。
- ・届出人からの請求などにより、処理を急ぐ案件については、上記の日数によらず市の指示に従い迅速に対応すること。
- ・内部事務を行う執務室への書類の運搬は市職員随行のものと行う。
- ・入力を行った届書全てにおいて、入力内容が相違ないか、入力を行った従事者等とは別の者で入力内容の再確認を行うこと。

## (2) 業務内容

### ア 入力

#### 【窓口受理分】

- ・受理後の届書、審査に使用した帳票類の入ったクリアファイル（以下、「届書ファイル」という）を、受理日の翌営業日までに市から受託事業者へ引き継ぐ。
- ・戸籍システムへの入力作業を行う。
- ・本籍人については、入力後に出力される戸籍帳票を届書ファイルへ入れる。
- ・届書ファイルを整理し市へ引き継ぐ。

#### 【他市町村からの通知分】

- ・画像情報を印刷する。
- ・審査用帳票を出力し内容を確認する。
- ・印刷した帳票をクリアファイルに入れ、届書ファイルを作成する。
- ・戸籍システムへの入力作業を行う。
- ・入力後に出力される戸籍帳票を届書ファイルへ入れる。
- ・届書ファイルを整理し市へ引き継ぐ。

#### 【マイナポータル受付分】

- ・画像情報を印刷する。
- ・受領番号を確保する。
- ・戸籍システムを利用し、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、

内容を確認する。その際確認に使用した帳票を出力しておき、届書ファイルを作成する。

- ・届書ファイルを市に引き継ぎ、受理決定に付す。
- ・受理決定された届書について、戸籍システムへの入力作業を行う。
- ・入力後に出力される戸籍帳票を届書ファイルへ入れる。
- ・届書ファイルを整理し市へ引き継ぐ。

#### イ スキャン

- ・市より引き継がれた決裁済みの届書のスキャンを行い、届書等情報を作成する。
- ・正しく届書等情報を作成できているか確認を行う。
- ・スキャン完了後の届書ファイルを市に引き継ぐ。

#### ウ 通知書発送後の管理・再作成

- ・通知書作成・発送業務で送付した通知書の発送日・返戻の有無・再発送依頼の有無など管理簿を作成し管理する。併せて返戻された通知書の現物の保管、管理も行う。
- ・通知書の再発送をコールセンターや市で受け付けた場合、再発送リストを引き継ぐので、氏名、生年月日、住民登録地が戸籍システムのデータと相違ないか確認を行い、相違なければ通知書の再作成を行う。相違がある場合は、市に引き継ぎ、指示を受ける。
- ・再作成の通知書様式は、事前に市と協議した上で決定する。
- ・通知書の再作成は、再発送リストを引き継がれた翌営業日までに行い、現物を市へ引き継ぐ。発送は市によって行う。
- ・再発送に係る郵送料は市の負担とする。
- ・通知発送数に対して、通知書の返戻率は約5%、通知書の再作成件数は約0.5%と想定。

#### エ その他

- ・DV等支援措置対象者については、支援対象者であると分かった時点で市へ伝え、市からの指示に従い対応する。
- ・業務区分ごとに処理件数を日次で集計しておくこと。

### (3) 市への報告

- ・日々の受付件数等をまとめた業務日報を作成し市へ報告すること。（業務日報の様式、報告のスケジュールについては、市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。

## 5 その他

- (1) この仕様書は、本業務委託の提案にあたり、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、参加者からの提案（独自提案）を可能とする。
- (2) 市は、受託事業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。
- (3) 受託事業者は、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、市と協議する



ものとする。

- (4) 受託事業者は、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。
- (5) 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。

## 6 担当課

倉敷市市民局市民生活部市民課戸籍係

〒710-8565 岡山県倉敷市西中新田640番地

TEL : (086) 426-3268

E-mail : civic\*city.kurashiki.okayama.jp

(セキュリティ上、\*をアットマークに読み替えること)