

令和7年度 磐田市戸籍氏名振り仮名記載関連業務委託仕様書

本仕様書は、磐田市（以下「甲」という。）が委託する戸籍振り仮名記載関連業務（以下「本業務」という。）において受託者（以下「乙」という。）が、その実施に必要な事項を定めるものとする。

1 業務の目的

行政基盤のデジタル化促進や本人確認の信頼性向上を目的にした戸籍法の一部改正により、戸籍に氏名の振り仮名が記載される業務が法定受託事務として市区町村に義務付けられた。

これに伴い甲は、所管する戸籍に「氏名の振り仮名」を迅速かつ適正に記載するため、創意工夫の発揮が期待できる民間事業者へ作業の一部を業務委託する。

2 業務名

磐田市戸籍氏名振り仮名記載関連業務委託

3 業務の内容

(1) 対象

- ア コールセンター業務
- イ 戸籍システム入力等業務

(2) 範囲

ア 戸 籍 数	65,786 戸	(令和7年3月31日現在)
イ 本 籍 人 口	161,843 人	(令和7年3月31日現在)
ウ 住民基本台帳人口	164,914 人	(令和7年3月31日現在)

(3) 想定

ア 振り仮名通知書通数	約 100,000 通
イ コールセンター入電件数	約 13,000 件（本籍人口の約 8 %）
ウ 届出処理件数	約 8,100 件（本籍人口の約 5 %） うち、窓口：約 3,100 件、 マイナポータル：約 5,000 件

(4) その他

ア 戸籍システム名	富士フイ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
イ 基準日	令和7年5月26日

4 履行期間と業務日時

(1) 各業務の履行期間

- ア コールセンター業務：令和7年8月1日から令和8年3月31日まで
 - イ システム入力等業務：令和7年8月1日から令和8年3月31日まで
- ※契約締結日から業務の実施期間の開始までは業務の事前準備を行うこと。

(2) 業務日

次に掲げる日を除く日に業務を行う。ただし、甲乙の協議により、これを変更することがある。

- ・日曜日及び土曜日

- ・国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- ・12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前号に掲げる日を除く。）

(3) 業務時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分

5 業務の履行場所

磐田市役所庁舎内において甲が指定する場所

※「6 委託業務内容」に記載の業務の全てを履行場所で行うこと。

※履行場所に備え付けの備品（パイプ椅子・長机）は任意に使用可。

※履行場所での水分補給は構わないが、端末機器や届書等を破損、汚損することが無いよう十分に注意すること。

※業務終了後は、業務前の状態に原状回復すること。

※履行場所のうち一部の作業室について、どのようなレイアウトで使用するかは乙が決めてよい。

6 委託業務内容

以下に各業務の概要を示すが、詳細な業務工程・手順等については、契約締結後に甲と乙との間で協議のうえ、決定するものとする。

(1) コールセンター業務

ア 事前準備

(ア) 電話回線（1 回線：2 分割）と電話機（受電用 2 台、架電用 1 台を想定）を甲で用意する。それ以外に必要な物（什器等）は乙が用意すると共に、円滑に業務を遂行できるよう業務開始までに作業機の配置等を行うこと。

(イ) 国の通知等を基にマニュアル及び F A Q を作成・提出し、甲の承認を得ること。マニュアル及び F A Q は適宜甲と協議・調整を行い、必要に応じて更新すること。

イ 戸籍の振り仮名に係る各種問い合わせへの対応

(ア) 市民等からの戸籍の振り仮名に関する質問、相談などに回答すること。

なお、想定される問い合わせは以下のとおり。

- ・振り仮名の法制化の制度全般に関する問い合わせ、相談
- ・振り仮名通知書に関する問い合わせ、相談
- ・届出の方法に関する問い合わせ、相談
- ・届書の取得方法に関する問い合わせ、相談
- ・届書の記入方法に関する問い合わせ、相談
- ・届出後の戸籍謄本等の取得可能時期等に関する問い合わせ、相談
- ・その他、振り仮名の法制化に関する内容等

(イ) 以下の問い合わせ内容については、回答しないこと。

- ・F A Q にて回答できない問い合わせ、相談
- ・問い合わせのあった者から聴取した情報以外の個人情報が必要な問い合わせ、相談
- ・回答に甲の判断が必要となる問い合わせ、相談
- ・本業務に関連のない問い合わせ、相談
- ・甲で管轄していない内容の問い合わせ、相談

- (ウ) 甲の担当者による判断を要する問い合わせについては、随時甲の担当者を引き継ぐこと。
- (エ) 苦情又は意見については、原則として乙が対応するものとするが、甲の担当者による緊急対応が必要なものについては、速やかに引き継ぐこと。
- (オ) 通知書に記載の振り仮名が、自身の認識と相違ない場合(振り仮名を戸籍に記載しなければならない事情がある場合を除く)は、届出しなくても自動的に戸籍に記載される旨を案内し、可能な限り届出件数を減らすよう努めること。
- (カ) 受付窓口が大変混雑すると予想されるため、振り仮名の届出を希望される場合は、15歳以上であるか、有効なマイナンバーカードを所持しているか、マイナンバーカードの3種類(利用者証明用電子証明、券面事項入力補助情報用、署名用電子証明書)の暗証番号を覚えているか、などの諸条件を確認したうえで、マイナポータルから届出を行うよう案内すること。なお、一般的に認められている読み方でない場合などに必要となる添付資料については、別途郵送の必要がある旨も周知すること。
- (キ) 通知書到着後に紛失または未着のため再送してほしい旨の問合せがあった場合は、振り仮名通知書がなくても届出が可能である旨を説明し、窓口またはマイナポータルにより届出するように案内すること。ただし、振り仮名通知書の再送が必要であると認められる事情がある場合や強く希望された場合は、氏名・住所・生年月日・連絡先を聞き取り、リスト化したうえで甲の担当者に引き継ぐこと。なお、住所以外の居所へは通知を発送できない旨を案内すること。

ウ 報告書の作成及び提出

コールセンター業務記録用フォーマットを作成の上、原則として3営業日以内に提出すること。また、月別に集計したものは翌月5営業日以内に提出すること。法務省設置のコールセンターで回答できるものと、甲で回答すべきものの、それぞれの件数や対応時間も集計して記載すること。

エ その他

問い合わせの内容により、必要に応じて、システム入力等業務の業務従事者と連携を取りながら、円滑に業務を行うこと。

(2) システム入力等業務

ア 事前準備

- (ア) 戸籍端末2台、戸籍プリンタ1台、戸籍スキャナ1台を甲で用意する。それ以外に必要な物(什器等)は乙が用意すると共に、円滑に業務を遂行できるよう業務開始までに作業機の配置等を行うこと。
- (イ) 事前に甲から提供する戸籍システムの入力方法に関する資料等を基にマニュアルを作成・提出し、甲の承認を得ること。また、適宜甲と協議・調整を行い、必要に応じてマニュアルを更新すること。

【マイナポータルの場合】

- (ア) 受信した届書情報に形式的な不備がないか内容を確認すること。確認時に画像情報や帳票を印刷することで、甲が受理決定しやすい状態に整えること。
- (イ) 形式的な不備があった場合は、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確認し、不備が解消されたことを確認すること。

- (ウ) 審査の結果、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こと。郵送の際には、問い合わせ番号（届出識別キー）が必要であること等、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、先に届出されたものにかかる処分の決定状況により、取り下げの可否を判定したのち、適正な処理を行うこと。
- (オ) 届書の不備を解消した後、届書及び関係書類一式を速やかに甲の担当者に引き継ぎ、受理の可否の判断を求めること。

【郵送の場合】

- (ア) 郵便物の受領及び開封を行い、通数を確認及び記録し、適切に管理すること。また、開封済の封筒についても甲から指示があるまで破棄せず、適切に管理すること。
- (イ) 届書の記載内容を確認し、記載内容の不鮮明、届書の一部記載漏れ、添付書類の不足等の形式的な不備があった場合、届書に記載の連絡先に連絡して不備の解消を図ること。
- (ウ) 届書の不備を解消した後、届書及び関係書類一式を速やかに甲の担当者に引き継ぎ、受理の可否の判断を求めること。

【業務時間外受付分の場合】

- (ア) 甲の担当者から業務時間外に届出された届書を翌営業日に引継ぎ、通数等を確認及び記録し、適切に管理すること。
- (イ) 届書の記載内容を確認し、記載内容の不鮮明、届書の一部記載漏れ、添付書類の不足等の形式的な不備があった場合、届書に記載の連絡先に連絡して不備の解消を図ること。
- (ウ) 届書の不備を解消した後、届書及び関係書類一式を速やかに甲の担当者に引き継ぎ、受理の可否の判断を求めること。

ウ 戸籍システムへの入力作業

甲の担当者から届書及び関係書類一式を受領後、マニュアルを基に戸籍システムへの入力及び帳票の印刷を行うこと。また、入力作業にあたっては、入力者以外の者によるダブルチェックを行うこと。当該作業は、届書受領日から原則3営業日以内に完了し、甲の担当者に引き継ぐこと。

エ 届書スキャン(画像登録)作業

甲の担当者による決裁処理が終わった届書について、マニュアルを基に届書のスキャン（画像登録）及び送信作業を行ったのち、日付ごとのファイルに受理番号順に並べて整理・管理すること。当該作業は、決裁後の届書受領日から原則5営業日以内に行うこと。

オ 届書の進捗管理

- (ア) 届書の処理状況が確認できるようにデータで管理すること。また、甲からの業務状況の確認について、即時かつ的確に回答できるようにすること。なお、データの様式や形式については甲と協議のうえ決定し、甲の承諾を得ること。
- (イ) 進捗管理を行うためのツールやパソコン、ネットワーク環境（インターネット等）は乙側で用意すること。

カ 報告書の作成及び提出

システム入力等業務記録用フォーマットを作成の上、原則として3営業日以内に提出すること。また、月別に集計したものは翌月5営業日以内に提出すること。

(3) 留意事項

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

イ 国からの通知等により、業務内容等の変更が必要となった場合は、甲と協議の上、変更、調整を行うこと。

ウ 業務の運用について疑義が生じた場合は、甲と協議・調整すること。

エ 乙は本業務で取り扱う個人情報等を記録した届出書、通知書等について、漏えい、紛失、き損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

オ 入力内容に誤りがあるなど修正が必要な場合は、再度入力対応すること。

カ 本業務で使用するコピー用紙、プリンタのトナー・ドラムは、甲で用意する。

キ 本業務で印刷・使用した各種帳票等は甲が廃棄するので、全て甲に引き継ぐこと。

ク 履行場所における光熱水費や甲から貸与する電話機の通信費は甲の負担とする。

7 実施体制

(1) 計画書等の作成及び提出

契約後速やかに、業務の履行に向けた準備を行うこととし、次の事項について定めた書類等を甲へ提出すること。

ア 業務計画書

業務スケジュール、業務従事者の業務分担及び人員配置、欠員補充の方法、その他運営に関する事項を定めたもの

イ 履行場所における窓口や事務机等の配置図

効率的な導線、人員配置を踏まえ作成し、事前に甲の承認を得たもの

ウ 研修計画書

業務開始までに行う従事者の教育・研修の方法、時期、回数等を記載したもの

エ 緊急時等連絡体制

現場責任者を含め、委託業務に係る緊急時等における組織体制及び連絡先がわかるもの

※内容に変更があった場合は、速やかに再提出すること

オ 本業務に携わる者の名簿

本業務に携わる者の氏名・所属・雇用形態等が確認できるもの

※内容に変更があった場合は、速やかに再提出すること。

カ 持ち込み備品等一覧

業務の履行にあたり乙が持ち込む備品等を記載したもの

(2) 実施体制の考え方

ア 乙は、本仕様書に基づき、想定される業務量を踏まえ、適正な実施体を構築

することとし、業務の繁忙・閑散に応じて柔軟に人員を配置すること。また、本業務を円滑に履行できるよう、業務上必要な知識・経験を兼ね備えた人材を現場責任者として配置するとともに、業務の管理運営及び甲との連絡調整その他の処理にあたらせるため、次に掲げるものを配置すること。

なお、本業務に従事する者について、技術、能力、その他において本業務の遂行に関し不適格と認められる場合は、乙と協議のうえ、乙に対してその者の交代を求めることができるものとする。

(ア) 現場責任者

- A 業務及び業務に係る関連法令等に精通している者であり、過去5年間に甲又は地方自治体において、市民対応を要する窓口業務もしくは戸籍入力業務の運営で1年以上現場責任者の立場を経験した実績を有する者を配置すること。
- B 現場責任者としての業務遂行に必要な専門的知識及び能力を有する者を配置すること。
- C 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。
 - ・受託業務のマネジメント全般
 - ・甲との協議及び連絡調整
 - ・混雑状況及び業務量に応じた業務従事者の柔軟な配置
 - ・業務従事者の統括管理・指揮監督及び指導
 - ・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
 - ・甲に対する各種報告
 - ・業務履行上の課題を踏まえた業務改善提案
- D 休暇等により業務にあたることができない場合は、それに代わる現場責任者を指名すること。
- E 自社で直接雇用している者を配置すること。
- F 業務履行に問題が発生した場合には、速やかに甲に報告すること。

(イ) 業務従事者

- A 業務を円滑かつ適正に履行するために必要な基本的なスキル、教育を受けた者を配置すること。また、各業務の業務量等に応じて必要な人数を配置するものとする。
 - B 一般常識を持ち、応対マナーに優れている者であること。
 - C 業務履行に問題が発生した場合には、速やかに甲及び現場責任者へ報告すること。
- イ 乙は、本業務の運用を円滑・確実に行えるよう、業務を行う者に対し必要な研修を行うこと。
- ウ 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、乙は責任をもって対処し、対処後は遅延なく甲へ報告すること。また、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ甲へ報告すること。
- エ 突発的な事故や自然災害などのやむを得ない事情により、実施体制の維持が困難な場合は、甲と乙の協議により、必要な対応を行うものとする。
- オ 各業務において兼務は可能とするが、その場合においても業務量に応じた適切な人員数を配置すること。

8 業務履行にあたっての基本的な考え方

(1) 守秘義務

乙は、委託業務の履行にあたり、本業務に携わる者に対して、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、本業務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。

また、本業務を通じて知り得た情報は、本業務終了後も情報の利用や漏洩をしてはならない。

乙は、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。

(2) 個人情報保護の徹底

乙は、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と共に、甲と「個人情報及び特定個人情報保護に関する誓約書」を取り交わすものとする。

また、業務で取り扱う個人情報について、漏えい、滅失、棄損、並びに届書等の紛失等情報セキュリティ上の問題が発生し、又は発生する恐れがある場合は、直ちに甲に報告し、具体的な対応について甲と協議のうえ決定すること。

(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

乙は、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、甲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

乙は、業務内容を十分に把握し、乙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) 従事者の服務態度

本業務に従事する者は、市民の信用を損なわない適切な服装の着用や不快感を与えない身だしなみを心掛け、業務に臨む姿勢や態度、言葉使いなどに注意すること。甲が不適切と判断した場合は、速やかに改めること。また、その身分を明確にするための統一された名札を乙の負担で用意し、業務従事中、市民が認識できるよう必ず着用すること。

(8) 危機管理

乙の責務において、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に、甲と連携しながら対応策を講じること。

(9) 制度改正や取扱方法等の変更に伴う仕様の変更

制度改正や取扱方法等の変更により仕様に変更が生じる場合は、甲と乙が協議の上、合理的な範囲で仕様を変更するものとする。

(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、速やかに甲と協議し、その指示に従うこと。

9 経費等の負担区分

(1) 「6 委託業務内容」に記載する業務にかかる費用は、6(3)留意事項に記載のものを除き、乙の負担とする。ただし、本仕様書で甲から貸与すると記載している端末機器等のほか、甲と協議の上で甲が貸与すべき備品及び消耗品等があるときはこの限りではない。

(2) 乙は、本業務の履行場所である別室や、甲から貸与された備品等について、乙の故意又は過失により滅失、き損等の損害を与えた場合は、速やかに甲にその旨を報告するとともに、乙の費用と責任においてこれを回復すること。

(3) 本庁舎には従事者等の通勤用駐車場がないため、公共交通機関または民間の駐車場を利用し、来庁者用駐車場を利用しないこと。

10 成果品の利用及び著作権

(1) 本業務で得られた成果物（乙が履行期間内に作成した作業手順等に関する資料（業務マニュアル等）を含む。）の所有権、著作権及び利用権は、甲に帰属するものとする。また、乙は著作権を行使できないものとする。

(2) 乙は、成果品が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果品に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、乙が負うものとする。

11 業務の引継ぎ

(1) 各実施業務について、乙は、本業務委託終了後の甲の業務に支障をきたさないように、乙の履行期間中に責任をもって甲の担当者へ引き継ぎを行うこと。

(2) 上記引き継ぎについて、甲が未完了と認めた場合は、乙の履行期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこととし、乙が上記の規定に違反し、甲に損害が生じた場合、甲は乙に対してその損害額の賠償を求めることができる。

(3) 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生じ、他の事業者が次期受託者として本業務を受注した場合、乙は次期業務に支障をきたさないよう乙の履行期間中に責任をもって次期受託者に対し、適切な業務の引き継ぎを行うこと。その際、甲による資料等の請求は、乙の不利益になると甲が認めた場合を除き全て応じること。

(4) 次期受託業者への引き継ぎについて、甲が未完了と認めた場合、乙は、履行期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこととし、乙が上記の規定に違反し、甲に損害が生じた場合、甲は乙に対してその損害額の賠償を求めることができる。

12 業務完了報告及び検査並びに委託料の支払い

(1) 業務完了報告

乙は、履行期間中において例月末経過後、速やかに甲に業務完了報告書を提出すること。なお、最終月のみ委託完了届を追加で提出すること。

(2) 委託料の支払い

ア 委託料は、月払いとする。

イ 乙は、業務完了報告書を基に委託料に係る請求書を甲に提出すること。

ウ 甲は、乙からの適法な請求を受けた日から30日以内に、委託料を支払うものとする。

13 情報セキュリティ対策にかかる留意事項

(1) 情報機器等の持ち込み制限について

本業務に携わる者は、端末機器等（携帯電話、スマートフォン、デスクトップパソコン、ノートパソコン、タブレットパソコン及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（U S Bメモリ等）等について、業務に使用するため甲から貸与した端末機器等を除き、履行場所における使用を禁ずる。

ただし、現場責任者が、乙の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整に使用するための端末機器等を持ち込む必要がある場合には、機器名、用途等を文書により報告し、事前に甲の許可を得ることとする。

(2) 不必要な情報へのアクセスの禁止

本業務に携わる者は、甲のデータ等を業務の範囲を超えて利用してはならない。また、アクセス権限のないデータ及び情報にアクセスしてはならない。

(3) その他

ア 端末離席時はシステムのログオフ、業務終了後は端末のシャットダウンを確実にすること。また、パスワードをディスプレイの画面に貼らないなど、基本的な情報漏洩対策を徹底すること。

イ 端末機器等のU S B口について、スマートフォンや小型扇風機等の給電口として使用するなど、業務に関係のないものを接続してはならない。

ウ アカウントの管理については、次の事項を遵守しなければならない。

- ・他者と共有してはならない。
- ・他者に利用させてはならない。
- ・他者に知られないように管理しなければならない。
- ・他者に秘密にし、照会等には一切応じてはならない。
- ・パスワードは十分な長さとし、文字列は想像しにくいものにしなければならない。
- ・従事者に退職や異動等があった場合は、アカウントを削除するため、乙は速やかに甲に報告をしなければならない。
- ・アカウントに係るパスワードが流出したおそれがある場合には、甲に速やかに報告し、パスワードを速やかに変更しなければならない。

※なお、甲がアカウントの利用履歴に関する検査を行う場合、現場責任者及び業務従事者はこれに協力する義務を負う。

エ 本事業の実施にあたっては「磐田市情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならない。

14 監査

適切な業務の履行の確認及び情報セキュリティ維持のため、甲は乙に対し、点検・監査等を随時実施することができる。乙は、調査及び報告を求められたときは、速やかに甲に報告するとともに、問題がある場合は早急に改善すること。なお、甲が対策の追加実施を必要と判断したときは、乙は指示に従わなければならない。

15 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又はこの仕様書に疑義が生じた事項については、甲と乙が協議の上決定する。
- (2) 乙は各業務の状況報告、課題の整理、業務改善策の提示を行うため、月1回程度の業務報告会議を開催すること。
- (3) 仕様書に示す想定よりも業務量が増加した場合は、甲と乙が協議の上対応を決定する。
- (4) 乙は、過去5年間に甲又は地方自治体において、市民対応を要する窓口業務もしくは戸籍入力業務の契約履行実績があること（同一団体における複数実績も可）。
- (5) 乙が負担すべきもの
 - ・事務用消耗品
名札、ボールペン、鉛筆、付箋、バインダー、日付印のスタンプ、スタンプ台、届書用カゴ、ステープラー、届書用ファイル、穴あけパンチ、OAタップ等
 - ・現場責任者や業務従事者の私物の荷物等の置き場と業務実施場所との区画を明確に分けるためのパーティション、私物保管用のロッカー、ゴミ箱、傘立て等
- (6) 乙は、以下の資格の両方を取得していること。
 - ・プライバシーマークの付与認定
 - ・ISMS（ISO／IEC27001 又はJISQ27001）の認証