

仕様書

1 委託業務名

戸籍法改正に伴う振り仮名追加業務委託

2 目的

令和5年6月9日に「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。これにより、日本国民の身分関係を登録する公簿である戸籍に「氏名の振り仮名」の記載が必須となった。本件はこの法改正に伴う氏名の振り仮名情報の登録及び付随する事務について、委託するものである。

3 履行場所

三浦市役所市民サービス課

4 期間・人数及び業務時間

(1) 履行期間

令和7年7月1日から令和9年3月31日まで

※各年12月29日から翌年1月3日までは除く

(2) 業務日数・期間及び配置人数

履行期間内の平日 計421日(3,157.5時間) 各日2人

日数内訳:令和7年度:180日(1,350時間) 令和8年度:241日(1,807.5時間)

従事する業務については「6 業務内容」のとおり。

(3) 業務時間

平日8時45分～17時15分(7.5時間) ※1時間休憩(交替制)

5 基本事項

(1) 三浦市に本籍を有する者 42,145人(戸籍数 18,758戸)

※令和7年5月1日時点

(2) 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

6 業務内容

(1) 戸籍への振り仮名追加に係る問合せに対するコールセンター業務

① コールセンター専用の回線(1回線)、電話機は市が用意する。

② 受託者は市と協議の上、あらかじめ業務の手順等を記載したマニュアル及びよくある質問をまとめた質疑応答集を作成すること。

- ③ コールセンター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、市からの配布資料、②のマニュアル及び質疑応答集等を用いて親切かつ丁寧に対応すること。
- ④ 問い合わせ頻度が高い質問は取りまとめて、市及び業務従事者に共有する等、対応の効率化を図ること。
- ⑤ 通知書再発行の依頼を受け付け、氏名、生年月日、連絡先、住民登録地を確認（住民登録地と居所が一致していることを併せて確認）すること。また、確認した事項をリスト化（Excel 形式等）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。
- ⑥ 市職員による対応が必要な案件、通知書再発行リスト等についてまとめ、翌営業日に市に対応を引き継ぐこと。

（２） 戸籍への振り仮名追加に係る届書の受付等窓口業務

- ① 本籍人等の確認用に戸籍端末１台及び当端末に接続したプリンターを貸与する。なお、この端末及びプリンターは市職員と共用で使用するものとする。また、コピー用紙、プリンター用トナーは市にて用意する。
- ② 受付及び事務スペースの机、椅子は市にて用意するが、他に必要な物品は受託者にて整備すること。
- ③ 事務スペースの光熱水費は市の負担とする。
- ④ 事務スペース内の電源コンセントは市で用意し、配線等は受託者が行う。
- ⑤ 受託者は市と協議の上、あらかじめ業務の手順等を記載したマニュアルを作成し、事前に業務従事者へ周知すること。
- ⑥ 履行場所内のカウンターを適宜使用し、氏名の振り仮名追加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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 窓口、郵送またはマイナポータルで届出のあった届書を受け付けること。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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には、戸籍端末にて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。
- ⑪ 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。
- ⑫ 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（辞典、新聞、雑誌、書籍その他一般に頒布されている刊行物等）の添付を求めること。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。

- ⑬ 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。
- ⑭ 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。
- ⑮ 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）。
- ⑯ 通知書再発行の依頼を窓口で受け付け、氏名、生年月日、連絡先、住民登録地を確認（住民登録地と居所が一致していることを併せて確認）すること。また、確認した事項をリスト化（Excel 形式等）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。
- ⑰ 市職員による対応が必要な事項、通知書再発行リスト等について、翌営業日に市へ引き継ぐこと。ただし、緊急の対応が必要な案件については速やかに市へ報告すること。

（３） 戸籍への振り仮名追加に係る届書入力・スキャン・書類整理業務

- ① 上記窓口業務と同じ事務スペース、端末及びプリンターを使用するものとする。
- ② 市により受理決定された届書について、その内容を戸籍端末を操作し戸籍総合システム・ブックレス（以下「戸籍システム」という。）へ入力すること。
- ③ 入力後、戸籍システムから出力される「入力確認書」と届書の内容を照合し、入力内容が間違いないことを確認した後、届書及び帳票類一式を市職員へ引き継ぐこと。
- ④ 市が貸与するスキャナ及び戸籍システムを操作して、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の添付を確認し、届書の画像データを作成すること。
- ⑤ 戸籍システムを操作して、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・送信すること。
- ⑥ ⑤の後、戸籍システムを操作して、市外住所地宛てに住民基本台帳法第９条第２項通知（住民票記載等通知）を送信すること。
- ⑦ 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、保管すること。
- ⑧ 「（２） 戸籍への振り仮名追加に係る届書の受付等窓口業務」で作成したハガキ不着リストにおける宛名と、戸籍システムの附票に記録された内容を突合し、正誤の結果を同リストに追加で入力すること。
- ⑨ コールセンターや受付等窓口業務で受け付けた通知書の再発送依頼について、市の承認を得た後、戸籍システムから出力し、送付すること。

７ 業務実施体制

- （１） 本委託業務を確実かつ円滑に実施できるよう、受託者は上記配置人数を常時整備

するものとし、業務従事者は必要に応じて各業務を兼任する。

- (2) 受託者は、履行開始までに教育・研修等を十分に実施し、委託開始後も業務従事者に対して関係法令等への理解や業務能力の維持向上及び法改正等の制度変更へ適切な対応を行うものとする。なお、本委託業務に関する教育・研修等は受託者がその責任により適切に行い、費用は全て受託者の負担とする。
- (3) 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。また、受託者は三浦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。

8 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も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（任意様式）を提出すること。

(2) 改善義務

市は、当該義務に関し、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（任意様式）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。

9 契約の解除

市は、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。

10 その他

- (1) 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意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。
- (2) 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三浦市市民サービス課と協議するものとする。
- (3) 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。
- (4) 個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

及び三浦市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定に従い、適正に取り扱うこと。

- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。