

高岡市戸籍フリガナ特設会場業務委託仕様書

1 名称

高岡市戸籍フリガナ特設会場

2 業務の目的

令和5年6月9日に公布された「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」（令和5年法律第48号）において、戸籍への氏名の振り仮名記載が法制化された。

本市では、市民等が戸籍への氏名の振り仮名記載に関する相談や届出が円滑にできるよう「高岡市戸籍フリガナ特設会場」を設けることとする。事業の実施にあたっては、日々変動する問い合わせや届出等の量に柔軟に対応することが必要であり、事業者の創意工夫による総合的かつ効果的な提案を求めるものである。

3 履行期間

契約締結後から令和7年9月30日（火）まで
10月以降は、市が1カ月毎に延長の要否を判断し通知する。
通知時期：前々月末日（初回は8月末日）

4 開設期間

令和7年7月17日（木）～令和7年9月30日（火）
（令和7年7月1日（火）～16日（水）は特設会場環境整備期間）

5 委託業務時間

平日 午前8時30分から午後5時15分
（土曜日、日曜日及び祝日を除く）

6 開設時間

- ・コールセンター 平日 午前9時から午後5時
- ・届書受付 平日 午前10時から午後5時

7 開設場所

高岡市が指定する場所（御旅屋セリオ7階 Banquet Room及び事務室の2カ所）
※参考資料1、2「御旅屋セリオ（7階）平面図・配置図」を参照
（賃料は2カ所セット価格で304,920円（共益費・税込）／月）

「Banquet Room」において、届書受付業務実施

- ・届書受付窓口5カ所とマイナポータル受付窓口2カ所の合計7カ所を基本とする。

「事務室」において、その他業務実施（コールセンター、入力等）

- ・コールセンターは同時に3回線受けることができることを基本とする。

8 窓口予約の公開時期

予約枠公開 7月1日：7月17日～8月末日分まで

8月1日：9月分（9月1日～9月末日）まで

・開設期間を延長する場合は、同様のサイクルで予約枠を公開することを想定

9 基本事項（令和6年12月31日現在）

本籍人口数（通知対象者総数） 約176,300人

本籍数 約75,300件

人口 約162,700人

通知書発送見込み数 約94,500通

10 服務規律及び研修

本業務実施にあたり、業務従事者に対し、服務規律、接遇、法令順守その他業務に必要な知識を習得させる研修を実施すること。

また、研修実施後速やかに市に研修内容並びに受講者の氏名を記載した報告書を提出すること。

業務従事者は、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。

11 実績報告

業務の執行に関して、業務ごとに日報を作成し、総括のうえ翌日までに報告すること。

月次の報告は、翌月5日までに報告すること。

いずれも、提出期日が土曜日、日曜日及び祝日に当たる場合は翌営業日に報告すること。

12 対象業務

（1）コールセンター業務

（2）届書受付業務

（3）届書入力・届書画像登録業務

（4）住民票記載事項通知送信業務

（5）その他関連業務

（6）窓口の予約・管理業務

13 委託範囲・業務仕様

（1）コールセンター業務

※件数の見込みについては、参考資料3 「戸籍振り仮名届出・問合せ予測件数」を参照

・コールセンター専用電話番号は市で用意する。（電話機は受託者で準備すること）

・コールセンターは、同時に3回線受けることができること。

・外線電話は、コールセンター以外に業務連絡用として別に1回線用意すること。

（電話機は受託者で準備すること）

① 運営条件

・コールセンター運営に関しては、セキュリティを確保し、本業務を円滑に行うための設備、機器類等の必要な整備を行うこと。

- ・契約締結後、速やかに業務連絡用で使用する専用電話番号を決定し、市に報告すること。
- ・コールセンター運営の過程で不明点等が生じた場合は、市と協議し、随時対応マニュアルを更新すること。
- ・業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、オペレーター等の管理及び指導等を行う業務管理者を配置すること。なお、各業務管理者は業務に支障がない範囲で兼任することができるものとする。
- ・業務管理者は、業務期間中、市と連絡を取ることでできる体制を整えること。
- ・オペレーター（コールセンター運営業務を行う者）として、戸籍の振り仮名の記載に係る市民からの問い合わせに対し、親切かつ丁寧に対応する能力を有するとともに、個人情報の保護、守秘義務の徹底その他情報セキュリティに関する知識を有する者を配置すること。

② 業務内容

- ・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。
- ・対応内容についてはすべて記録し、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すること。
- ・問い合わせ頻度が高い質問は取りまとめて、市、コールセンター及び窓口従事者に共有する等、対応の効率化を図ること。
- ・オペレーター数を上回る入電があった場合は、自動音声応答システム等により自動対応し、電話に出ない状況にならないようにすること。
- ・業務時間外に問合せをした者に対し、自動音声応答システム等により業務時間中に問い合わせていただくよう案内すること。
- ・FAQにて回答できない案件、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、回答に行政的な判断が必要となる案件及び市で管轄していない範囲に係る案件については、コールセンターでは回答を行わない。
- ・回答を行わない問合せについては、市に引き継ぐこと。

（２）届書受付

- ・窓口（マイナポータル届出含む）

※他市区町村が受理した届出及び郵送届出は市で実施

※件数見込みについては、参考資料3「戸籍振り仮名届出・問合せ予測件数」を参照

届書の受付手順は以下のとおりとする。

※ただし、届書に記載された者が支援対象者である場合は、直ちに市に報告し、当該支援対象者の届書を市に引き継ぐものとする。

また、引き継いだ支援対象者に係る受付業務及び入力業務等は、この仕様書の規定にかかわらず、市が行うものとする。

項 目	業務内容
窓口開設準備	窓口の清掃、消耗品や書類等の準備を行う。
窓口予約管理	予約状況を確認し、窓口予約の管理を行う。

窓口待ち時間中の案内	届書の記入支援を行う。
窓口での届書受付	届出資格等を確認する。 仮の振り仮名通知書ハガキの確認を行う。 戸籍情報システムから審査用帳票を出力する（高岡市分） 住民記録システムから住民記録情報を出力する（高岡市分） 戸籍情報連携システムに異動予約をかける。（届出全て） 戸籍情報連携システムから戸籍の副本の写を印刷する。 （高岡市以外） 電話照会を行い、住所を確認する。（高岡市以外） 届書の記載事項に不備がある場合は、質問や聞き取りを行い、説明の上で適宜、加筆・修正を求め、記載内容を補正し受領する。 1 件ごとにファイルで整理する。
受理の告知等	窓口での届書について、市が受理又は不受理を決定後、受理又は不受理となる旨を届出人に告知し、戸籍の証明書等の発行時期を案内する。
届書の写しの作成	窓口で受理した届書（高岡市住所の届書）のコピーを取り、ファイルで整理する。
マイナポータルで届出された届書の処理	マイナポータルで届出された届書を印刷し、届書の記載内容の確認、不足部分の追記を行う。 添付書類が必要な場合及び届出人の補記が必要な場合は、届出人に連絡し、提出等を促す。 1 件ごとにファイルで整理する。

(3) 届書入力・届書画像登録業務

受理した届書、マイナポータルで届いた届書、他市区町村からの通知、郵送で届いた届書の情報を戸籍システムに入力し、当該届書に係る受付帳及び仮戸籍を作成する。

戸籍システムの入力確認画面又は入力確認帳票により入力内容の照合を行い、誤りがある場合は修正する。

決裁後の届書を画像登録し、作成した届書等情報を戸籍情報連携システムに送信する。

【届書入力業務】

項 目	業務内容
受理番号確保	入力前に受理番号を確保する。
受付帳及び仮戸籍の作成	届書の情報を戸籍システムに入力し、入力確認帳票を印刷する。
入力データの照合	届書と入力確認帳票を照合し、入力した内容に誤りが無い場合は、決裁用帳票を印刷する。
入力データの修正	入力した内容に誤り等があった場合は再入力し、修正後、入力確認帳票を印刷の上、再度入力データの照合を行う。

備考 届書入力業務は、次の期限までに行うこと。ただし、届出件数が集中する時期において期限までに実施することが困難な場合は、市と協議すること。

- ・午後 3 時までに受理した届書：当該営業日中
- ・午後 3 時以降に受理した届書：翌営業日の午前中

【届書画像登録業務】

項 目	業務内容
帳票類の整理	画像登録の対象となる届書及び添付書類と、それ以外の書類を分類・整理する。
届書等情報の作成	決裁後の届書（他市区町村からの通知分を除く。）を画像登録し、届書等情報を作成する。
届書等情報の送信	作成した届書等情報を戸籍情報連携システムに送信する。

(4) 住民票記載事項通知送信業務

住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）第9条第2項及び第19条第3項の規定による通知を、戸籍情報システムから住民基本台帳ネットワークシステムに送信すること。

項 目	業務内容
住民票記載事項通知送信	戸籍情報システムから住民票記載事項通知を送信する。この場合において、当該通知に記載された者が他の市区町村に異動していることが明らかになったときは、当該他の市区町村宛てに送信する。

(5) その他関連業務

項 目	業務内容
事件表の作成	戸籍振り仮名記載に係る事件表を作成し、市が指定する形式で月ごとにまとめ、市の指定する日までに提出すること。 （日報は、翌営業日までに提出すること。）
届書の分類	製本の対象となる届書を、本籍地が高岡市のものと本籍地が高岡市以外のものとに分類すること。
届書の製本	分類した届書ごとに、市が指定する冊数で製本し、月ごとにまとめ、市の指定する日までに市に提出すること。

(6) 窓口の予約・管理業務（予約システムの導入）

市民にとって容易に使用できる窓口予約システムを構築し、効率よく運用できる環境を整えること。

また、システムに関してはカスタマイズしやすいものとし、事業開始後必要な機能が合った場合は、速やかに協議の上、改修すること。

受託者及び市が予約状況を確認できる仕様であること。

個人情報の保護及びセキュリティ対策においても十分な管理がされ、個人情報の取得は最低限とすること。（氏名と市区町村管理番号を検索のキーとすることを想定）

事業完了後は、取得した個人情報が記録されたデータなどは直ちに適正な方法で返還又は廃棄し、書面にて速やかに報告すること。

14 費用分担

本業務を実施するにあたって、費用分担は、以下のとおりとする。

(1) 本市から貸与するもの

次の什器、機器や物品等については、本市から無償で貸与することを想定しているが、詳細については、受託者と協議の上、決定する。機器については、本市で各種設定を行い、受託者が使用できる状態で貸与する。

①什器（予定台数）

- (ア) 受付カウンター：ハイカウンター 2 台
- (イ) 机：事務用机 7 台、会議用長机 16 台
- (ウ) 椅子：事務用椅子 17 脚、木製椅子 40 脚、丸椅子 58 脚（椅子全て背もたれ有）
- (エ) キャビネット：3 台
- (オ) ロッカー：8 台

②機器（予定台数）

- (ア) 戸籍情報・住民記録システム用端末：10 台（副本参照等利用可能。生体認証機あり）
- (イ) 戸籍情報・住民記録システム用プリンタ：2 台
- (ウ) 戸籍情報システム用スキャナ：1 台

③消耗品

- (ア) 戸籍情報・住民記録システム用プリンタトナー等：必要数
- (イ) 用紙：必要数

(2) 受託者での調達を想定するもの

予め本市と協議の上、詳細な調達内容を整理すること。

①什器

- (ア) パーティション：15 枚（W900×H1600）布製で軽く可動性が高く安全なもの。
プライバシー保護のため、窓口を1カ所ごとに区切り、届出者の背後も区切る。

②機器

- (ア)複合機（白黒可）：1 台
- (イ)コールセンター及び業務連絡用電話：必要数
- (ウ)マイナポータル案内用 P C：必要数（窓口受付対応用）
- (エ)事務処理用 P C：必要数（コールセンター問合せ内容等入力用）

③物品

- (ア) シュレッダー：1台
- (イ) 電源タップ：必要数
- (ウ) 事務用品：必要数
- (エ) 名札：必要数

④消耗品

- (ア) 複合機用トナー：必要数

⑤その他

- (ア) センター賃料（共益費込）、水道光熱費、電話・ネットワーク回線代金、電話回線・ネットワーク回線工事費、従事者の駐車料金、復旧費（最終月）
- (イ) 番号札：必要数
- (ウ) その他本業務に必要となるもの

15 提出物

本業務の委託契約締結後に、速やかに本業務の実施に係る次の資料を提出すること。

- ・実施計画書
- ・業務体制図（責任体制）
- ・作業責任者及び作業従事者名簿（従事者シフト表含む）
- ・障害及び災害発生時対応フロー
- ・個人情報を取り扱う場所における業務スケジュール

本業務の委託契約締結後に、定期的に報告すること。

- ・個人情報の取扱いの状況について定期的な報告

16 支払方法

初回：令和 7 年 9 月分までの実績報告書提出の翌月

以降：更新 1 月ごとの実績報告書提出の翌月

17 その他

- (1) この仕様書は、本業務委託の企画提案にあたり、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、参加事業者からの提案（独自提案）を可能とする。
- (2) 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、優先交渉権者と市で協議した上で決定する。
- (3) 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時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。
- (4) 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担当課と協議するものとする。
- (5) 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。
- (6) 本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、高岡市個人情報の保護に関する法律施行条例及び高岡市情報セキュリティに関する規則に従い、適正に取り扱うこと。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 戸籍振り仮名届出・問合せ予測件数と実態が大きく乖離している場合は、市及び受託者で協議する。
- (10) 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。