

戸籍振り仮名追加業務委託仕様書(案)

この仕様書は、町田市（以下「甲」という。）が委託する戸籍振り仮名追加業務委託について、受託者（以下「乙」という。）が行う業務（以下「本業務」という。）について必要な事項を定めるものとする。

第1 契約の目的

2023年6月9日の戸籍法改正により、2025年5月から戸籍に氏名の振り仮名が記載されることとなった。このことに伴い、本籍地の自治体は、戸籍に記載する予定の振り仮名を通知し、2025年5月から1年間に限り正しい振り仮名の届出を受け付け、氏名の振り仮名を戸籍に記載する必要がある。

この契約は、氏名の振り仮名の届出等の受付、入力、問合せ対応等を民間委託し、民間事業者の創意工夫を活用することで、効率的な業務実施と更なる市民サービスの向上を目的とするものである。

第2 契約期間及び業務実施期間

1 契約期間

契約期間は、2025年4月1日から2026年6月30日までとする。

2 業務実施期間

業務実施期間は、2025年5月26日から2026年6月30日までとする。なお、2025年4月1日から2025年5月25日までは、研修等本業務の実施にあたり必要となる準備を行うための準備期間とする。

第3 履行場所

町田市が指定する場所

第4 業務実施日時

1 業務を行う日

業務を行う日は、次に掲げる日を除く日とする。

(1) 日曜日及び土曜日

(2) 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

(3) 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。）

2 業務を行う時間

業務を行う時間は、午前8時20分から午後5時5分までとする。

第5 戸籍振り仮名届出対応業務

1 人員体制

乙は、戸籍振り仮名届出対応業務の実施にあたり、次に掲げる人員体制を整備し、あらかじめ甲の指定する日までに甲に報告し、その承認を得るものとする。

- (1) 業務責任者 戸籍振り仮名届出対応業務の内容、関係法令等に精通し、業務全体の管理監督及び甲との連絡調整を行う者
- (2) 業務監督者 市庁舎内での責任者として、業務従事者の指揮監督、勤務状況の確認、事故発生時の対応等を行う者
- (3) 業務従事者 戸籍振り仮名届出対応業務を行う者として、戸籍法（昭和22年法律第224号）その他関係法令の遵守、個人情報保護、守秘義務の徹底に加え、市民に対するマナー等の接遇に関する能力を有する者

2 業務実施体制

乙は、戸籍振り仮名届出対応業務を常に円滑に遂行できる十分な人数の従事者を配置するものとする。なお、設置する窓口の数は、3席を基準として設置し、来庁者数・混雑状況の傾向によって、増減させること。

【参考】 本籍数(2024年11月1日時点) 137,050戸
本籍人口(2024年11月1日時点) 335,551人
人口(2024年11月1日時点) 434,670人

3 研修

乙は、戸籍振り仮名届出対応業務を実施するにあたり、次のとおり研修を実施するものとする。なお、甲は、研修の実施に必要な端末、操作マニュアルの準備等について協力するものとする。

- (1) 業務従事者に対し服務規律、接遇、法令遵守その他業務に必要な知識及び戸籍システム、住民記録システム等の操作その他の技術を習得させること。なお、業務従事者に変更があった場合も、業務に従事する前に同様の研修を実施すること。
- (2) 研修の実施後、速やかに甲に研修内容並びに受講者の役職及び氏名を記載した報告書を提出すること。

4 業務内容

戸籍振り仮名届出対応業務の内容は、次のとおりとする。なお、業務の細目及び分担は、別表1のとおりとする。

- (1) 戸籍振り仮名届書（以下「届書」という。）の受付業務
- (2) 届書の書類調査業務
- (3) 届書の戸籍記載業務

- (4) 届書の記載調査業務
- (5) 届書の届書等情報作成業務
- (6) 住民票記載事項通知送信業務
- (7) 事件表の作成業務
- (8) 届書の製本業務

5 支援対象について

- (1) 乙は、届書に記載された者が支援対象者（住民基本台帳事務処理要領について（昭和42年10月4日付け法務省民事甲第2671号）第6の10に規定する支援措置の実施を決定された者をいう。以下同じ。）であることを確認したときは、直ちに甲に報告し、当該支援対象者の届書を甲に引き継ぐものとする。
- (2) 引き継いだ支援対象者に係る受付業務及び書類調査業務は、この仕様書の規定にかかわらず、甲が行うものとする。

6 費用分担

本業務を実施するにあたって、甲と乙の費用分担は、別表2のとおりとする。

第6 コールセンター運營業務

1 事前準備

乙は、コールセンター運營業務を実施するにあたり、次に掲げる事前準備を行うものとする。

- (1) コールセンター運營業務の実施場所については、契約後、速やかに候補地を甲に提示し、甲が候補地の中から指定する。
- (2) コールセンター運營業務の実施場所については、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。
- (3) 契約日から1週間以内にコールセンターで使用する専用電話番号を決定し、速やかに甲に報告すること。
- (4) 甲と事前に協議の上あらかじめ対応マニュアルを作成し、コールセンター運営開始日の2週間前までに甲に提出すること。また、コールセンター運営の過程で不明点等が生じた場合は、甲と協議し、随時対応マニュアルを更新すること。

2 人員体制

乙は、コールセンター運營業務を実施するにあたり、次に掲げる人員体制を整備し、あらかじめ甲の指定する日までに甲に報告し、その承認を得るものとする。

- (1) 業務責任者 コールセンター運營業務の内容、関係法令等に精通し、業務全体の管理監督及び甲との連絡調整を行う者
- (2) 業務監督者 コールセンターの現場責任者として、業務従事者の指揮監督、勤

務状況の確認、事故発生時の対応等を行う者

- (3) 業務従事者 コールセンター運營業務を行う者として、戸籍振り仮名追加業務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

3 業務実施体制

乙は、次の平均想定入電件数に対して、オペレーターによる応答率が90%以上となるよう、必要なオペレーター数を確保するものとする。また、乙は、問合せ件数を日々予測し、席数を柔軟に調整し対応できる体制を整備するものとする。

【参考】 月あたりの平均想定入電件数：1,750件

4 研修

- (1) 乙は、コールセンター運營業務を実施するにあたり、業務従事者に対し服務規律、接遇、法令遵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。
なお、業務従事者に変更があった場合も、業務に従事する前に同様の研修を実施すること。
- (2) 乙は、研修の実施後、速やかに甲に研修内容並びに受講者の役職及び氏名を記載した報告書を提出すること。

5 業務内容

乙は、コールセンターの専用電話に寄せられた問合せに対し、次のとおり対応するものとする。

- (1) 問合せに対し、法務省のホームページや対応マニュアルを用いて、分かりやすいよう親切かつ丁寧に対応すること。
- (2) 次に掲げる問合せは、回答する前に甲に確認の上、回答すること。
- ア コールセンターが所有する情報で回答できないもの
 - イ 回答に行政上の判断を要するもの
- (3) コールセンターで受けた問合せについて、日々の受電日時、問合せの内容及び対応等を甲と共有するための仕組みを整備すること。
- (4) 緊急を要する事案等が発生した場合は、速やかに甲へ報告すること。
- (5) 当該業務に関するメールや文書での問合せについても、対応マニュアル又は甲に確認した内容に基づき電話で回答すること。
- (6) 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。
- (7) 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をいただくよう案内すること。

6 費用負担

コールセンター対応業務に関する費用は、すべて乙の負担とする。

第7 業務報告

1 日次報告

乙は、戸籍振り仮名届出対応業務及びコールセンター運營業務について、日々の受付件数をまとめた業務日報をそれぞれ作成し、翌営業日の業務終了時間までに甲へ報告するものとする。なお、緊急を要する事案等が発生した場合、乙は、これによらず直ちに甲に報告しなくてはならない。

2 月次報告

(1) 乙は、業務実施状況の報告、課題・改善点の整理、業務改善のための意見交換等を目的とした報告会を毎月1回開催すること。なお、この他にも甲が要求した場合は、臨時に報告会を開催すること。

(2) 報告会では、コールセンター運營業務については、次に掲げる内容について必ず報告するものとする。

ア 受電応答率

イ 平均応答時間及び平均通話時間

ウ コールセンター完結率

エ 平均処理時間

オ 内容別受付件数

カ 日別、時間別の処理件数

キ すべての対応履歴のデータ

第8 事故等発生時の対応

乙は、事故または苦情等が発生したときは、乙の責任において対処するとともに、直ちに甲にその内容を報告しなくてはならない。ただし、乙の責に帰すことのできない事故又は苦情等であって、甲が必要があると認めるものについては、甲乙協議のうえ、乙から甲にその対応を引き継ぐものとする。

第9 提出書類

本業務を実施にあたり、乙は、次に掲げる書類を業務実施前に甲に提出し、甲の承認を得るものとする。なお、当該書類の提出後に内容の変更が生じた場合は、その都度、変更した書類を甲に提出し、甲の承認を得るものとする。

- (1) 業務計画書 事前準備、従事者の業務分担、労務管理、配置及び欠員補充の方法
その他運営に関する事項を記載したもの
- (2) 研修計画書 業務従事者の教育及び研修の方法、時期、回数等を記載したもの
- (3) 業務体制図 業務責任者、業務監督者、業務従事者の体制が確認できるもの
- (4) セキュリティ対策及び個人情報保護の管理体制 セキュリティ対策及び個人情報保護の管理体制を確認できるもの
- (5) 業務従事者名簿 本業務に従事する者の氏名が確認できるもの

第10 検査等

乙は、四半期（3か月）ごとに各期の業務終了後、速やかに業務完了報告書を提出すること。委託業務の完了報告及び検査の請求は、当該報告書をもって行ったものとみなす。

第11 契約代金の支払い

甲は、第10の検査の結果、合格と認めるときは3か月ごとに別紙支払内訳書に基づき、契約代金を支払うものとする。

第12 その他

仕様書の解釈の疑義、業務量の増減に伴う業務の追加、縮小等この仕様書に定めのない事項については、甲乙協議のうえ定めるものとする。

別表1 戸籍振り仮名届出対応業務細目表

1 届書の受付業務

次の方法により届出がされた届書の受付業務を行う。

- ・窓口（休日・夜間受付窓口に届出があったものも含む。）
- ・郵送
- ・マイナポータル
- ・他市区町村からの通知

業務名	業務を行う者		業務内容
	甲	乙	
窓口の開設準備		○	窓口の清掃、消耗品や書類等の準備を行う。
窓口の発券案内		○	発券機の案内を行う
窓口の予約管理		○	予約状況の確認、管理を行う。
窓口待ち時間中の案内		○	通知はがきの確認、届書の記入支援を行う。
窓口での届書の受付		○	届書の記載内容の確認、不足部分の追記の案内等を行い、届書を受領する。
郵送で届いた届書の整理		○	郵送で届いた届書について、封筒を開封し、1件ごとにファイルで整理する。
休日・夜間受付窓口で受領した届書の整理	○		休日・夜間受付窓口に出された届書について、1件ごとに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印刷		○	マイナポータルで届出された届書を印刷し、1件ごとにファイルで整理する。
他市区町村から通知された届書一覧の印刷	○		他市区町村から通知された届出データを確認し、一覧表を印刷する。
他市区町村から通知された届書の印刷		○	他市区町村から通知された届書データを印刷し、1件ごとにファイルで整理する。

2 届書の書類調査業務

届書の記載事項、届出資格等を確認する。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・修正を求める。また、他市区町村に適宜電話照会を行い、記載内容を補正する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	甲	乙	
戸籍の保留設定		○	届出をした者の戸籍について、保留設定を行う。
審査用帳票等の印刷等		○	①本籍地が町田市の場合は戸籍の審査用帳票を、本籍地が町田市以外の場合は戸籍の副本の写しを印刷する。副本の写しを印刷するときは、個人状態及び異動予約状況を確認する。 ②届出人が町田市民の場合は、住民票の相談リストを印刷する。
届書の審査等		○	①審査用帳票等を参考に届書の記載内容が正確かどうか審査する。また、必要に応じ、住所地又は本籍地に電話で照会する。 ②届書に記載された振り仮名が、戸籍に記載することができるかどうか審査する。
届書の受理決定	○		乙が審査した届書に誤り、不備等がないか再度確認し、受理又は不受理とするか決定する。
受理告知等		○	届書を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。
受領番号の確保	○		受理した届書に係る受領番号を定める。
届書の写しの作成		○	受理した届書のコピーを取り、1件ごとにファイルで整理する。
届書の写しの回送	○		届書のコピーを市民課住民記録係に回送する。

3 届書の戸籍記載業務

受理し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、誤りがある場合には修正する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	甲	乙	
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		○	入力データの照合及び戸籍記載調査業務において、入力した内容に誤り等があった場合は修正し、入力確認帳票を印刷のうえ、再度入力データの照合を行う。

備考 戸籍記載業務は、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、甲と協議すること。

- ・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

4 届書の記載調査業務

受理した届書の記載内容を再度調査するとともに、受付帳及び仮戸籍を確認し、戸籍システムにおいて決裁処理を行う。

業務名	業務を行う者		業務内容
	甲	乙	
振り仮名の記載調査	○		①届書の記載内容が戸籍等の情報と整合しているかどうか確認する。 ②届書に記載された振り仮名が、戸籍に記載することができるかどうか確認する。

修正内容の提示	○		戸籍記載業務において入力された内容に誤り等があることを発見した場合は、必要な修正内容を提示する。
決裁処理	○		戸籍システムによる決裁処理を行う。

5 届書の届書等情報作成業務

記載調査が完了した届書（他市区町村からの通知分を除く。）をスキャンし、戸籍システムにおいて届書等情報を作成する。その後、作成した届書等情報を、戸籍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。

業務名	業務を行う者		業務内容
	甲	乙	
不要な帳票類の整理		○	スキャン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		○	記載調査が完了した届書（他市区町村からの通知分を除く。）をスキャンし、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。

6 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項の規定による通知を、戸籍附票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。

業務名	業務を行う者		業務内容
	甲	乙	
住民票記載事項通知送信		○	戸籍附票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。

7 事件表の作成業務

戸籍の振り仮名記載に係る事件表（東京法務局戸籍事務取扱準則（平成16年10月1日東京法務局長訓令第12号）第21条に規定する報告を行うための帳票をいう。）を、甲が指定する形式で作成する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	甲	乙	
事件表の作成		○	戸籍振り仮名記載に係る事件表を作成する。
事件表の送信	○		事件表を管轄法務局に送信する。

備考 作成した事件表は、月ごとにまとめ、甲の指定する日までに提出すること。

8 届書の製本業務

届書を甲の指定する方法で製本する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	甲	乙	
届書の分類		○	製本の対象となる届書を、本籍地が町田市のものとは本籍地が町田市以外のものとはに分類する。
届書の製本		○	分類した届書ごとに、甲が指定する冊数で製本する。

備考 製本した届書は月ごとにまとめ、甲の指定する日までに甲に提出すること。

別表2 費用分担表

項目名	負担する者		備考
	甲	乙	
事務机	○		最大16台(予定)
委託事業者用椅子	○		最大16脚(予定)
記載台用机	○		
待合用椅子	○		
キャビネット	○		
窓口案内用看板	○		2台(予定)
プリンタ	○		
コピー機(A4、白黒用)		○	1台
プリンタトナー	○		
OA用紙	○		
スキャナ	○		
電話機	○		
戸籍システム用端末(周辺機器含む)	○		
住記システム用端末(周辺機器含む)	○		
マイナポータル案内用端末		○	2台
事務用消耗品	○		例：ボールペン、鉛筆、バインダー、筆談ボード、ペン立て、デスクマット、カレンダー、案内待ちアクリル板、番号札、消毒液、ネームプレート、タイムレコーダー、定規、事務用はんこ、スタンプ台、届書用かご、ステープラー、針なしステープラー、リサイクルボックス、届書用

			ファイル、製本用穴あけ パンチ、老眼鏡
--	--	--	------------------------

備考 この表に記載のない項目の費用負担については、甲乙協議のうえ定めるものとする。