

戸籍等の氏名の振り仮名記載に係る業務委託仕様書

第1 基本事項

1 調達の目的

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た。戸籍に氏名の振り仮名を記載するため、既に戸籍に記載されている者へ氏名の振り仮名の確認を求め、戸籍に氏名の振り仮名が公証されることで住民票及びマイナンバーカードをはじめ様々なサービスにおいて本人確認事項として利用することが可能となる。

本業務は、本籍人に対して改正法施行後遅滞なく通知することとされている、仮の振り仮名通知についての作成、印刷及び発送を業務委託するものである。また、振り仮名の届出窓口である区役所、支所、地域センター、市民サービスセンター（以下、「届出窓口」という。）への来庁者の増加が見込まれることから、窓口の混雑緩和及び市民の利便性向上を目的とし、戸籍等の振り仮名にかかる専用のコールセンターの設置・運営業務を委託するものである。

2 戸籍等の振り仮名記載事務の概要

戸籍等の振り仮名記載事務については、以下の流れによる。

- (1) 岡山市に本籍を置く者について、令和7年5月26日時点の仮の振り仮名データを抽出し、通知文書を作成し、順次発送する。
- (2) 届出窓口、郵送、マイナポータルで氏名の振り仮名の届出があった場合に、届出を受け付け、戸籍に振り仮名を記載する。なお、氏名の振り仮名の届出にかかる問い合わせ全般はコールセンターで受け付ける。
- (3) 届出期間内に届出が無かった者について、仮の振り仮名を基に戸籍に振り仮名を市町村長が記載する。

3 契約期間

本契約の契約期間は、契約締結日から令和7年11月30日までとする。

4 用語の定義

(1) 従事者

受託者と雇用関係にあり、受託者の指揮命令により、本委託業務に従事する者のことをいう。

第2 委託業務

委託業務の内容は次のとおりとする。なお、本委託業務にあたっては(別紙)前提条件を参考とすること。

1 仮の振り仮名通知書作成・印刷及び発送業務

(1) 期間

準備期間 契約締結日～令和7年5月25日

印刷発送期間 令和7年5月26日～令和7年7月末日まで（予定）

(2) 履行場所・備品等

受託者にて日本国内で用意すること。ただし、事前に委託者と協議すること。

業務にあたり必要な備品等は受託者が準備すること。

(3) 業務内容

次の業務を行うものとするが、業務の流れの概要であり、今後変更の可能性もある。このことから、業務の詳細は、契約締結後に委託者と協議の上で決定するものとする。

ア 通知書の様式の作成、印刷・発送に向けた準備

(ア)通知書の様式を作成する。

作成に当たっては、(別紙)前提条件に記載している法務省の示す様式を標準とするが、音声コードは記載しない。なお、具体的な内容については、委託者と協議の上で決定すること。

(イ)印刷・発送に向けた準備を行う。

委託者が仮の振り仮名データを提供するが、大文字と小文字の区別をされずに大文字で登録された拗音や促音は修正しない。委託者が提供する本籍人データについて、戸籍の異動があった者等引抜き対応が必要な場合は、委託者と協議の上で決定するものとする。

イ 通知書の作成・印刷

委託者が提供する本籍人データの情報を通知書に印字する。文字フォントは、本市戸籍システムで使用している五萬悦明朝の内字および外字のフォントを受託者へ提供するが、通知業務に限り利用すること。印刷に取りかかる前に最低1回以上、委託者の校正を受けること。10通程度最終原稿を印刷し、委託者の確認を受けてから、全件の印刷に取りかかること。

ウ 通知書を発送するまでの管理

受託者にて保管すること。

エ 通知書の発送

日本郵便株式会社が定める内国郵便約款に基づき、通知書を普通郵便で送付する際に必要となる郵送費については、委託者が別途負担することとするが、区分郵便物の料金割引（基本割引率及び特別割引率）が適用できるようにすること。

郵便局への持ち込みについては、発送スケジュールを委託者と協議し、複数回にわたって委託者が指定する郵便局へ持ち込むこと。搬入時には料金後納郵便物等差出伝票の控えを受領し、委託者へ提出すること。

オ 返送通知の取扱い

受取人不在等の理由により返送された通知書は、受託者にて保管すること。また、返送された通知及び返送通知のリストを作成し、委託者へ提出すること。

カ 委託者への引継ぎ

上記ア～オの業務について、業務遂行後は委託者への引継ぎを行う。また、予期せぬ事由により業務が遂行できない場合は、委託者と協議の上で委託者へ引継ぎを行うこと。

キ 他の業務との連携

必要に応じて、戸籍等の振り仮名にかかるコールセンター運営業務の従事者と連携して対応すること。

ク 業務日報の提出

業務日報を作成し、委託者へ提出すること。（業務日報の詳細については、委託者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委託者へ報告すること。

(4) 従事者及び業務実施体制

ア 従事者は次のとおりとする。なお、業務の専門性や品質を確保するため、以下に限らず必要に応じて従事者を配置すること。

(ア)業務責任者

業務責任者は、委託者と業務の遂行方法の協議や連絡調整を行うとともに、業務従事者の監督、指導、教育を行う。業務時間内において、必ず連絡が取れるようにすること。従事者に対する基礎的な教育・研修を行うこと。

また、作業遂行にあたり業務従事者が独自の判断で委託業務に係る事務を行うことのないよう、業務従事者の管理及び指導を適切に行うこと。

(イ)業務従事者

業務責任者の指示に従い、通知書の作成・印刷・発送業務などを行う。

(ウ)登用の条件

a 業務責任者

印刷・発送業務等の実務経験があるか、それに相応する研修を受けている者であり、印刷・発送に関する専門的知識を有している者。

b 業務従事者

印刷・発送業務等の実務経験があるか、それに相応する研修を受けている者。

イ 業務実施体制は次のとおりとする。

仮の振り仮名通知の発送業務が遅滞なく対応できるよう、状況に応じて適正かつ柔軟に従事者を配置し、業務が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。

(5) 業務計画

受託者は、契約締結後、速やかに委託者との必要な協議を実施し、業務計画書を提出すること。

ア 業務計画書の記載内容

全体の運用体制図、人員配置を含む業務体制表（業務責任者の業務履歴を記載すること。なお、運営期間中に業務責任者を変更した場合は再度提出すること。）、本業務終了までの業務スケジュール、様々な障害、事件・事故、感染症及び災害などの緊急事態が発生した場合における業務継続体制及びフローについて記載すること。

イ 委託者への報告

業務計画書で定めた各作業を実施する中で、適宜、進捗状況を確認し、必要に応じて委託者に報告すること。

なお、作業において問題等が発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、検証を行い、必要な措置を講ずること。

(6) 品質要件

市が提供した本籍人データと異なる内容で通知書を作成しないこと。

2 戸籍等の振り仮名にかかるコールセンター運営業務

(1) 期間

準備期間 契約締結日～令和7年5月31日まで

運営期間 令和7年6月1日～令和7年11月30日までのうち、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日を除く。上記電話受け付け時間以外にコールセンターの運営を要しない日又は時間帯が生じた場合は、委託者と協議の上で対応を決定する。

(2) 履行場所・備品等

受託者が日本国内で用意すること。ただし、事前に委託者と協議すること。

業務にあたり必要な備品等は受託者が準備すること。

問い合わせの電話番号は、専用の電話番号を開設すること。なお、開設する電話番号の種別はナビダイヤルとすること。

また、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。

(3) 業務内容

準備期間中は、業務履行にあたっての準備及び従事者への研修を行うものとする。

運営期間中は、次の業務を行うものとするが、業務の概要であり今後変更の可能性もある。このことから、各業務の詳細は、契約締結後に委託者と協議の上で決定するものとする。

ア 基本的な業務

(ア) コールセンター専用の電話番号に着信する電話問い合わせ及び専用のメールアドレスに受信するメールでの問い合わせに、受託者が委託者と協議して作成するFAQ、委託者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。

(イ) 以下の問い合わせについては、委託者へ判断を仰ぐこと。

- ・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、委託者の指示が必要と業務責任者が判断する案件
- ・岡山市役所が管轄していない範囲に係る案件

(ウ) トラブルが生じている案件については委託者に詳細な引継ぎを行うこと。

(エ) コールセンターにおいて対応した全ての案件について、問い合わせ内容の分類、入電時間、応答数を集計すること。非定型的な問い合わせについては問い合わせ内容、対応内容等を所定の様式に記録すること。なお、個人情報の聴取や記録を要するケースについてはその内容・方法について事前に委託者と協議すること。

(オ) メールによる問い合わせの回答期限は、概ね3営業日以内を目安とすること。

イ 委託者への引継ぎ

予期せぬ事由により業務が遂行できない場合は、必ず委託者と協議の上で委託者へ引継ぎを行うこと。

ウ 他の業務との連携

問い合わせの内容により、仮の振り仮名通知作成、印刷及び発送業務の従事者と連携して対応すること。

エ 業務日報の提出

当月における日々の受け付け件数等をまとめた業務日報を作成し、委託者へ提出すること。(業務日報の詳細については、委託者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委託者へ報告すること。

(4) 従事者及び業務実施体制

ア 従事者は次のとおりとする。なお、業務の専門性や品質を確保するため、以下に限らず必要に応じて従事者を配置すること。

(ア) 業務責任者

業務責任者は、委託者と業務の遂行方法の協議や連絡調整を行うとともに、グループリーダー及び業務従事者の監督、指導、教育を行う。コールセンター受け付け時間内において、必ず1名以上コールセンターに配置すること。

また、作業遂行にあたり業務従事者が独自の判断で委託業務に係る事務を行うことのないよう、業務従事者の管理及び指導を適切に行うこと。

(イ) グループリーダー

業務従事者のうち1名以上をグループリーダーとする。グループリーダーは業務責任者を補佐し、業務従事者の指導、教育を行うとともに、業務従事者では対応が困難な問い合わせに対応する等オペレータ業務の補完を行う。コールセンター受け付け時間内において、必ず1名以上コールセンターに配置すること。

また、新たに採用された業務従事者のフォローや業務従事者では対応困難な問い合わせの対応等、必要に応じた数を配置すること。

(ウ)業務従事者

業務従事者は、業務責任者及びグループリーダーの指示に従い、コールセンターに寄せられる問い合わせに対応し、その内容を記録する。

想定入電件数に応じた必要数を確保すること。

(エ)登用の条件

a 業務責任者

本業務に適した一般常識を兼ね備え、基本的なビジネスマナーを有する者であり、また、パーソナルコンピュータの基本的な知識及び操作能力を有する者。かつ、コールセンター業務での業務管理の経験を1年以上有する者。

b 業務従事者

本業務に適した一般常識を兼ね備え、基本的なビジネスマナーを有する者であり、また、パーソナルコンピュータの基本的な知識及び操作能力を有する者。

イ 業務実施体制は次のとおりとする。

(別紙)前提条件を参考に業務量に応じた業務実施体制を構築すること。入電件数の状況等を踏まえ、委託者と協議、調整の上、体制の拡大や縮小等に適切に対応すること。なお、入電件数が急増・急減し、人員配置の拡大・縮小を行う場合は、1か月以内に体制を整えること。

(5) 研修・業務マニュアル

ア 研修の実施

受託者は、本業務を迅速かつ正確に履行するために、従事者に対し以下の内容を含む研修を行わなければならない。なお、本業務の履行を開始した後においても適宜研修を行い、常に従事者の能力向上に努めること。

(ア)住民基本台帳法、戸籍法等業務に必要な知識を習得させること。

(イ)業務の重要性、公共性を理解させること。

(ウ)個人情報保護の重要性、守秘義務を理解させること。

(エ)主な業務内容、事務処理手順を理解、習熟させること。

(オ)接客の基本を堅守し、架電者に不快を与えない対応能力を習得させること。

イ 研修計画及び研修実施報告書の提出

受託後速やかに研修計画を策定し、使用する業務マニュアル、研修資料等を添えて委託者へ提出し、予め委託者の承認を得なければならない。また、研修を実施した場合は、研修実施報告書を委託者へ提出すること。

ウ 業務マニュアル

業務マニュアルには、業務フロー、電話の応答方法、応答後の記録の仕方等コールセンター業務に必要な内容を記載し、適正かつ効率的な事務処理の執行に努めること。

(6) 業務計画

受託者は、契約締結後、速やかに委託者との必要な協議を実施し、業務計画書を提出すること。

ア 業務計画書の記載内容

全体の運用体制図、人員配置を含む業務体制表（業務責任者、グループリーダーの業務履歴を記載すること。なお、運営期間中にこれらの職に就く者を変更した場合は再度提出すること。）、コールセンターの概要、コールセンター運営開始までの構築業務スケジュールを記載した工程表、標準的な勤務予定シフト（1か月分）、本業務終了までの業務スケジュール、様々な障害、事件・事故、感染症及び災害などの緊急事態が発生した場合におけるコールセンターの業務継続体制及びフローについて記載すること。

イ 委託者への報告

業務計画書で定めた各作業を実施する中で、適宜、進捗状況を確認し、必要に応じて委託者に報告すること。

なお、作業において問題等が発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、検証を行い、必要な措置を講ずること。

(7) 品質要件

本業務の履行にあたっては、以下に示す目標値を達成するよう努めること。

ア 平均応答率の目標値

2の(4)のイにある入電件数の増加が見込まれる場合には予め席数を増加するなど、1日の応答率（90%以上）を維持するための対策を講ずること。

イ サービス指標の目標値

2の(3)のアの(イ)にあるFAQで回答できない案件の件数が受電件数のうち、5%を上回る場合はFAQの更新等改善方法の検討・実施を行うこと。なお、改善方法の検討・実施にあたり、委託者との協議を行うことは妨げない。

第3 その他留意事項

1 遵守事項

(1) 基本的な遵守事項

受託者は、本委託業務を行うにあたっては、以下の事項を遵守すること。

ア 業務の遂行方法

従事者に対する業務の遂行方法に関する指示その他の管理のため、業務責任者が中心となって行うこと。

受託する全ての業務について、業務内容や業務量、作業手順、実施日時、就業場所、業務遂行にあたっての連絡体制、トラブル発生時の対応方法等の事項について書面（指示書、マニュアル等）を作成し、従事者が委託者に指示を求めることなく業務が遂行できるようにすること。

ただし、緊急的に対処する必要がある事項が発生した場合、委託者が直接従事者に指示を行うことは妨げない。

業務上取り扱う書類等について、汚損、毀損、紛失等を生じることがないように従事者に徹底すること。

イ 安全衛生

従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、履行場所内における委託者の責に帰する事由による災害については、この限りではない。

ウ 危機管理

受託者の責務において、本委託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。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事件・事故、感染症、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本委託業務の遂行に支障をきたすことがないように委託者と連携して十分な対応を図ること。

エ 守秘義務

(ア)受託者は、委託契約履行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

(イ)受託者は、成果物(委託業務の過程で得られた記録等を含む。)を第三者に閲覧させ、書写させ、又は譲渡してはならない。ただし、本市の承認を得たときはこの限りではない。

(ウ)委託業務の再委託を受けた者又は下請負者についても、第3の1の(1)のエの(ア)及び(イ)の規定を適用するものとする。

(エ)受託者は、委託契約を履行するに当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第2条第1項に規定する個人情報であって委託者が保有するもの（以下「保有個人情報」という。）を適正に管理し、もって個人の権利利益を保護するため、法に基づき、「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。

オ 再委託

受託者は、本契約業務の一部を再委託する場合、再委託先と秘密保持に係る契約を行ったうえで、委託者に再委託に係る届を提出し、承認を得なければならない。なお、委託業務遂行の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。

カ 委託業務終了時の資料・電子データの廃棄

本委託業務終了時には、委託者が了承したものを除いて委託者から受領した本委託業務に関する資料（紙媒体及び電子媒体）又は電子データの原本及び複製物並びに複製物を廃棄又は消去すること。

また、廃棄又は消去したことについて委託者に報告すること。

(2) 業務等の報告

ア 本委託業務の実施に関する調査及び報告を求められたときは、速やかにその状況を委託者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、事務処理方法等について改善を要する場合は、委託者と協議の上で決定すること。

イ 事件・事故等が発生した場合の対応策をあらかじめ書面で従事者に周知すること。また、事件・事故等が発生した場合、速やかに委託者へ報告し、再発防止策を提案すること。

(3) 本業務の適正かつ円滑な実施について

受託者は各々の業務について委託者と常に密接な連絡に努め、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と協議の上で委託者の指示に従い、業務を遂行すること。

2 成果物の提出

成果物、納品期限等は以下のとおりとし、成果物の所有権及び著作権は委託者に帰属する。納品に係る郵送、配送等費用については受託者負担とする。また、成果物の納品時の事故・トラブルに留意すること。納品時の事故・トラブルに関して、委託者の責めに帰する場合を除き委託者は一切の責任を負わないものとする。

成果物	方法	期限
第2の1の(3)のイの校正を経た最終原稿	郵送又は配送	委託者と協議の上で決定する
第2の1の(3)のエの料金後納郵便物等差出伝票の控え	郵送又は配送	通知文書発送後速やかに
第2の1の(3)のオの返送された通知書及び返送通知のリスト	委託者と協議の上で決定する	委託者と協議の上で決定する
研修計画書、業務マニュアル、研修資料等	電子メール	受託後速やかに

研修実施報告書	電子メール	実施後 1 週間以内
業務計画書	電子メール	委託者との協議の実施後速やかに
業務日報	電子メール	翌営業日までに

3 検査及び委託料の支払い

(1) 振り仮名通知書作成・印刷及び発送業務の検査確認及び委託料の支払い

作業を完了させた後、当該業務に係る完了通知書を委託者に提出すること。委託者はこれを受けて検査を行う。なお、完了通知書の内容は委託者と協議の上で決定する。

当該業務に係る委託料は、契約金額の20パーセント以内とし、作業完了検査後は30日以内に支払うものとする。

(2) 戸籍等の振り仮名にかかるコールセンター運營業務の検査確認及び委託料の支払い

運営期間中、月を単位として翌月10日までに当該業務に係る完了通知書を委託者に提出すること。委託者はこれを受けて検査を行う。なお、完了通知書の内容は委託者と協議の上で決定する。

当該業務に係る委託料は契約金額から(1)の委託料を引いた残額とし、令和7年6月分から令和7年11月分までの6回均等月払いとする。1円未満の端数が生じた場合は、初回の均等月払い金額に端数を加えるものとする。

(3) 契約額の内訳詳細の提示

契約後に、振り仮名通知書作成・印刷及び発送業務に係る経費と戸籍等の振り仮名にかかるコールセンター運營業務に係る経費の内訳詳細を提示するものとする。