

仕 様 書

1 委託業務の名称

戸籍の氏名振り仮名受付窓口等業務委託

2 目的

令和 7 年 5 月 26 日に施行される改正戸籍法に基づき新たに短期的に必要な戸籍への氏名の振り仮名記載に関連する業務を民間委託することにより、民間事業者の創意工夫を活用した効率的な業務の遂行と、電話や窓口での問合せ対応や事務処理について円滑に進めることで市民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 実施業務

- (1) 臨時窓口運營業務
- (2) 事務処理等支援事務
- (3) コールセンター運營業務

4 委託期間等

契約締結日から令和 7 年 11 月 30 日まで

5 各業務の基本情報

令和 7 年 2 月 28 日現在

本籍人口	137,026 人	日本人人口	129,143 人
本籍数	56,857 件	日本人世帯数	57,386 世帯

システム名	富士フイルムシステムサービス株式会社 戸籍システム・ブックレス
履行日・業務時間	月曜～金曜（ただし国民の祝日を除く） 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 ※当該運営時間以外に業務を行う必要がある場合は、あらかじめ市と協議を行うこと
振り仮名通知の 発送見込数	73,000 通

6 実施業務の詳細

(1) 臨時窓口運營業務

ア 履行場所

焼津市役所内（焼津市本町二丁目 16 番 32 号）

令和 7 年 7 月 1 日（火）～7 月 25 日（金）	売店区画
令和 7 年 7 月 28 日（月）～8 月 1 日（金）	海街ホールまたは会議室 3 B
令和 7 年 8 月 4 日（月）～8 月 8 日（金）	会議室 1 A 東
令和 7 年 8 月 12 日（火）～8 月 19 日（火）	海街ホールまたは会議室 2 A
令和 7 年 8 月 20 日（水）～11 月 28 日（金）	会議室 1 A 東

※各場所の配置図等は別紙のとおり

履行場所が変更になる場合は委託者が指示する

(参考：各履行場所の延床面積)

- ・売店区画 46.49 m²
- ・海街ホール 259.86 m² (うち一部を使用)
- ・会議室 1 A 東 64.92 m²
- ・会議室 2 A 37.83 m²
- ・会議室 3 B 28.84 m²

イ 業務量見込

約 5,000 件程度

ウ 運用要件

- ①機器類：届書の添付書類をコピーするためのプリンターは受託者が準備する
- ②光熱水費：委託者が負担する
- ③電源：履行場所での電源コンセントは委託者が用意し、テーブルタップ配線等は受託者が行う
- ④什器類：受付事務スペースで事務を行う上で必要な機器、什器類（文房具等）を整備すること
- ⑤マイナポータル入力支援：案内や入力ができるようタブレットやマイナンバーカードに対応した IC カードリーダーライタ等の機器、通信回線は受託者が用意すること
- ⑥業務責任者：業務遂行に必要な専門知識及び従事者の管理及び指導等を行う業務責任者を配置すること
- ⑦混雑緩和：受付窓口の混雑緩和のための仕組みを取り入れ、配置、導線も工夫すること
- ⑧対応人員：来庁者数、混雑状況の傾向により、対応者数は他業務の従事状況を踏まえ増減させるものとする
- ⑨マニュアル：受託者にてマニュアルを作成し、事前に業務従事者に研修及び周知すること

エ 業務内容

- ①届書の審査・受領
 - ②添付書類の確認
 - ③氏名の振り仮名記載法制化に係る各種届出方法・記載方法及び制度に関する質問・相談等への回答
 - ④マイナポータルの操作案内
- その他、これらに付随する業務

オ 実績報告

届書及び相談等の受付業務ごとに日計表を作成し、日次で委託者へ報告すること

(2) 事務処理等支援事務

ア 履行場所

焼津市役所 2 階市民課内

イ 人員配置

2名

ウ 運用要件

- ①機器類：戸籍情報システム、プリンター、スキャン等は委託者が準備する
- ②什器類：事務スペースで事務を行う上で必要な什器類（文房具等）を整備すること
- ③業務責任者：（１）ウ⑥の責任者を兼ね、業務間の連携を図ること

エ 業務内容

- ①受領した振り仮名届書に係る確認帳票の出力
 - ②受領した振り仮名届書に係る異動予約
 - ③戸籍情報システムに入力された情報の確認審査
 - ④マイナポータルからの届出分に係る処理
 - ⑤他の市区町村に届出された通知分に係る処理
 - ⑥郵送された振り仮名届書に係る確認帳票の出力及び審査
 - ⑦郵送された振り仮名届書に係る異動予約
 - ⑧振り仮名届書のスキャナ読込及び画像登録処理
 - ⑨振り仮名届書の分類
 - ⑩返戻された仮の振り仮名通知書の管理
- その他、これらに付随する業務

オ 実績報告

処理件数など委託者が指定する項目について日計表を作成し、日次で委託者へ報告すること。

（３）コールセンター運營業務

ア 履行場所

受託者で確保し、事前に委託者の承認を得ること。なお、履行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。

イ 事前準備

- ①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、速やかに委託者に報告すること
- ②あらかじめマニュアル及びFAQを作成し、委託者から承認を得ること

ウ 運用要件

- ①シェアード型の提案も可とする
- ②コールセンターへの電話料金は、入電者の負担とする
- ③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責任者を配置するとともに、業務時間中、業務施委任者は委託者と連絡を取ることのできる体制を整えること
- ④入電数に対して応答率が90%以上（１日あたり）となるよう受付体制を構築し、問い

合わせ数の増減に応じて柔軟に対応すること

エ 業務内容

- ①コールセンター専用電話番号に入電した問い合わせに対し、あらかじめ作成した FAQ、法務省や市ホームページの情報及び配布資料等を用いて対応する
- ②コールセンターで回答不可能な問合せ（FAQ 等の応対情報源で回答できないもの、回答に行政的な判断が必要となるもの等）については、市職員に引き継ぐこと

オ 実績報告

応対内容についてはすべて記録し、問い合わせ内容別の件数、非定型的な問合せについては所定の様式にて日次報告すること。

また、問い合わせ頻度の高い質問は取りまとめて、市、コールセンター及び（１）の臨時窓口運營業務従事者に共有する等、対応の効率化を図ること。

7 その他

受任者は、本業務の実施に当たり本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに担当者と協議を行い、作業を実施すること。

以上