

# 笠岡市戸籍への氏名の振り仮名記載業務委託仕様書

## 1 業務名

笠岡市戸籍への氏名の振り仮名記載業務

## 2 業務の目的

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」が公布されたことにより（令和7年5月26日施行）、日本国民の身分関係を登録する公簿である戸籍の氏名に「振り仮名」を記載事項とすることとされた。このことに伴い、笠岡市に本籍を有する者に対して、振り仮名通知の作成、印刷及び発送、問い合わせ対応が必要となり、関連業務を委託することで円滑な業務遂行を図り、更なる市民サービスの向上を目的とする。

## 3 業務委託期間

契約締結日から令和7年9月30日まで（予定）

※委託期間は、業務上最低限必要な委託期間を示したものであり、業務状況等を勘案し委託期間の延長等を提案することを妨げるものではない。

## 4 委託対象業務

- (1) 通知書作成・発送業務
- (2) コールセンター及び届出の受付等窓口対応業務

## 5 各業務の前提

- (1) 本籍人数等（令和7年2月28日現在）

①	本籍人数	69,662人
②	本籍数	29,901戸
③	笠岡市人口（日本人）	42,847人
④	発送通通（想定）	約38,000通
⑤	戸籍システム名	富士通 Japan 株式会社

- (2) 委託期間等（変更になる可能性あり）

①	通知書作成・発送業務	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 契約締結後にデザインを協議</li><li>・ 令和7年5月26日時点戸籍情報を基に印刷作業開始</li><li>・ 令和7年7月上中旬（想定）から順次発送</li></ul>
---	------------	--

②	コールセンター 及び 窓口受付補助業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通知書発送に合わせて開設</li> <li>・ 令和7年9月30日まで運営（予定）</li> </ul> ※業務状況等に応じ，期間延長等の提案を可能とする
---	---------------------------	--

(3) 履行場所

①通知書作成・発送業務

国内で受託事業者が用意すること。ただし，事前に市と協議すること。

②コールセンター及び届出の受付等窓口対応業務

笠岡市役所 1階 市民課横会議室

（別紙「笠岡市役所 1階 市民課横会議室位置図」参照）

(4) 対象業務の業務時間

コールセンター及び届出の受付等窓口対応業務については，

市役所開庁日の8時30分から17時15分

ただし，17時15分までに電話や窓口で対応中の案件は，終了まで対応すること。

また，繁忙などにより上記時間の前後で業務を行う必要がある場合は，市と事前に協議したうえで決定するものとする。

(5) 業務量の想定

	業務名	件数	備考
①	通知書作成・発送	約 38,000 通	
②	コールセンター業務	約 3,800 件	通知数の 10%
	受付等窓口対応業務	約 1,900 件	通知数の 5%

※上記件数を発生想定としているが，提案書では，提案者のこれまでの受託実績等からそれぞれの割合を推計し，記載すること。

※笠岡市の本籍人データ及び住民データの振り仮名について，拗音促音など明らかに間違いである振り仮名情報は修正済み(約3,000件)

(6) 各業務の共通事項

①本業務の委託期間は，通知書発送後の3か月以内に業務が集中することを見込んだ最低限必要な委託期間を示したものであり，企画提案書では，企画提案者が業務状況等を勘案することで，委託期間の延長等を提案することを妨げない。

②業務全般を統括する統括管理者を配置すること。

③各対象業務に，業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し，業務従事者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，統括管理者と兼務することも可能とする。

④統括管理者及び業務管理者は，業務時間中，市と速やかに連絡がとれる体制を整えること。

⑤各業務の従事者は，戸籍上の氏名の振り仮名法制化に関すること，端末操作，業務

工程，個人情報の取り扱い等について十分な研修を受けていること。

- ⑥本業務は，個人情報を厳格な管理の上で取り扱うことが必要な業務であり，受注者は本業務の実施に当たっては，法令及び本契約等の規定を遵守し，個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備し，個人情報保護を徹底すること。
- ⑦委託業務開始後，市と受託事業者双方合意の上で各業務の委託期間，従事者数を変更できること。
- ⑧業務工程等の改善策について，受託事業者から市へ随時提案ができること。
- ⑨受託事業者は，市が承認した再委託事業者との連絡調整を行うこと。

## 5 委託概要

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，契約締結後に市と受注者間協議の上で決定するものとする。

### (1) 通知書等の作成・発送業務

#### ①業務内容

##### ア通知書の様式作成等

- ・作成にあたっては，法務省の示す様式を標準としつつ，具体的な内容については，市と協議の上決定すること。また，下記の点について対応すること。
  - ア) 通知書の振り仮名が異なる場合のみ届出が必要なことを分かりやすく表示すること。
  - イ) 拗音促音など振り仮名の文字の大小が一見して判断しやすいよう表示すること
  - ウ) マイナポータルからの届出について，分かりやすく表示すること。
  - エ) コールセンターへ問い合わせ可能な専用電話番号を記載するとともに，本市ホームページへリンクする QR コードを記載することこと。
- ・通知書は圧着ハガキ(Z折)とすること。
- ・名の情報については通知書1枚で最大4名まで記載ができること。
- ・通知書には，通知する仮の振り仮名や届出資格者氏名の内容を含んだ可変音声データ(Uni-Voice)を作成の上，当該音声コードを所定の位置に記載することとし，音声コードの位置を把握できるよう，通知書に半円の切り込みを入れること。
- ・圧着状態で中面の個人情報が見えないように地紋印刷や耐水性を持たせるよう紙質の工夫などを行うこと。

##### イ 通知書の作成・印刷

- ・アで作成した様式に，市が提供する本籍人データ(CSV ファイル形式の予定)を印字すること。

#### 【CSV ファイル項目(予定)】

ア)管理情報(市区町村コードと管理番号連番, 連番枝番)

イ)宛名情報(郵便番号, 住所, 方書, 氏の届出資格者氏名)

ウ)氏の情報(本籍, 氏, 氏の仮の振り仮名, 届出資格者氏名)

エ)名の情報(4名以上をそれぞれ名と名の仮の振り仮名)

- ・上記ア)~エ)までを1レコードで生成。同一戸籍かつ同一住所の者は4名までを1枚のハガキに印字すること。同一戸籍かつ同一住所の者が4名を超える場合は管理番号連番の枝番が1加算される。
- ・カスタマーバーコードを作成し, 印刷すること。
- ・印刷に取りかかる前に, 最低1回以上校正を行うこと。
- ・全件の印刷前に, 10通程度印刷し, 市の確認を受けてから, 全件の印刷に取りかかること。

#### ウ通知書の発送

- ・イで作成した通知書のうち, 発送の対象外(対象者の死亡など)となったものについて通知書の抜き取りを行い, 抜き取り分は後日市に納品すること。抜き取りの対象となる時期については, 市と協議すること。
- ・イで作成した通知は, 受託事業者が発送する。郵送料の実費は市が負担する。
- ・送付にあたっては, 受託事業者と市が共同で郵便局と事前に調整すること。
- ・日本郵便株式会社が定める区分郵便物の割引制度を活用し, 割引率が最大になるよう発送手続きをすること。
- ・通知発送の時期は7月の上中旬を目途とするが, 詳細なスケジュールについては市と協議すること。
- ・印刷後から郵便局に持ち込むまでの間, 通知書は受託事業者が保管し, 個人情報の保護を順守するとともに適切な管理を行うこと。

#### ②その他

- ・作成したハガキデザイン及び送付者の管理のために管理番号・氏名等の一覧リストを作成し, 市に紙媒体及び電子媒体で納品すること。
- ・不着分(不着率は3~5%前後の見込)を一覧リスト(管理番号, 氏名, 住所等)形式にまとめて, 電子媒体で市に納品すること。  
原則として, 再通知は行わない。
- ・発送済の通知について, 到着後に紛失または未着のため再送してほしい旨の問合せがあった場合, 通知がなくても届出が可能である旨を説明し, マイナポータル等により届出するよう対応することを原則とするが, 再通知を強く希望する場合は再通知対応する。なお, 再通知文の作成及び送付は, 市で対応予定である。
- ・DV等支援措置対象者等への送付方法については, 別途本市と協議し, 対応方針を定めることとする。

## (2) コールセンター業務及び届出の窓口受付補助業務

### <共通項目>

#### ①運用条件

##### ア基本的な考え方

- ・笠岡市役所1階 市民課横会議室において、コールセンター業務及び届出の受付等窓口業務を一体的に運営することを想定。

※上記は、想定であり、企画提案書では、企画提案者が業務状況等を勘案することで、コールセンター業務を本市以外に設置し運営すること（シェアード型を含む）を提案することを妨げるものではない。

##### イ運用条件

- ・電話及び窓口での問い合わせ及び戸籍の届出に対応するための従事者を配置すること。
- ・通知書発送後（7月上中旬を想定）に合わせて開設し、令和7年9月末まで運営するものとする（通知書発送後、約3か月間を想定）。なお、具体的な開設期間は、別途市と協議すること。
- ・コールセンター専用の回線は、2回線を予定しており、市が用意する。
- ・コールセンター及び窓口の混雑状況に応じて、従事者の増減員や業務間での兼任など柔軟な人員配置を行える体制が望ましい。
- ・届出人の希望に応じてマイナポータルでの届出をサポートできる体制をとること。

##### ウ貸与物品等

- ・机、椅子については市が貸与する。
- ・受付及び事務スペース内の電源コンセント(ソケット)は市で用意する。
- ・コピー機については、市と共有して利用する。
- ・マイナポータルでの届出サポートに必要なタブレット、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ー等の機器、通信回線は、市で用意する。
- ・必要であれば会議室を分割するパーテーション等については、受託事業者が用意すること。
- ・文房具等の基本的なものは、市で用意するが、その他、業務上必要であり、市で用意できないものについて、受託事業者が用意すること。

##### エその他

- ・窓口の混雑緩和のための仕組みを取り入れ、配置、動線等も工夫すること。

## ②業務内容

### <コールセンター業務>

#### ア運用条件

- ・受託事業者にて対応マニュアル・FAQを作成し，FAQについては開設の2週間前までに市に提示し承認を受けること。また，事前に業務従事者に周知し，FAQ等を参考に業務を行うこと。なお，FAQは必要に応じ適宜見直しを行うこと。

#### イ業務内容

- ・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。
- ・行政的な判断が必要な問い合わせ等は，本市担当者に引き継ぐこと。
- ・コールセンターにおいて対応したすべての案件について，分類ごとに集計すること。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。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受付補助業務の従事者に共有するなど，対応の効率化を図ること。
- ・通知書再発送の依頼があった場合，本籍地が笠岡市であることを確認し，氏名，生年月日，連絡先，住民登録地を聞き取る。また，聞き取った事項をのリスト(以下，「再発送リスト」という。)を作成すること。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。
- ・通知書の再発送リストは，翌営業日にまとめて，市職員へ引き継ぐこと。
- ・日々の受付件数等をまとめた業務日報を作成し市へ報告すること。(業務日報の様式，報告のスケジュールについては，市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市へ報告すること。

### <窓口受付補助業務>

#### ア運用条件

- ・届出人の希望に応じてマイナポータルでの届出をサポートできる体制をとること。
- ・受託事業者にて各業務のマニュアルを作成し，事前に業務従事者に周知すること。

#### イ業務内容

- ・氏名の振り仮名の届書(以下「届書」という。)の記載指導や届出補助を行うこと。
- ・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・相談等に回答すること。

- ・窓口届出受付の想定しているフローは、以下のとおり
  - ア) 届書の内容とハガキの内容を照合し、形式的な不備がないよう届書の記入案内をする。
  - イ) 記載漏れ等がなければ、届出人に番号札を渡し、同室内の別席で待ってもらおう。届書は、市職員へ引き継ぎ、市職員は戸籍システム及び住基システムを用いて、届書受理の可否を判断する。
  - ウ) 届書の受理が可のときは、市職員がその旨を届出人に伝え受付を完了する。また、届書の受理が不可であり容易な訂正で受付可となるとき及び訂正が困難または難解であると市職員が認めるときは、市職員が窓口対応を引き継ぐ。

<その他>

- ・市の職員の負担軽減や業務の効率化につながることについて、積極的に対応すること。

## 6 その他

- (1) この仕様書は、本業務委託の提案にあたり、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、参加者からの提案(独自提案)を可能とする。
- (2) 市は、受託事業者に業務進・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。
- (3) 受託事業者は、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、市と協議するものとする。
- (4) 受託事業者は、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) 本仕様書に定めのない事項については、市及び受託事業者がその都度協議の上、決定する。

## 7 担当課

笠岡市市民生活部市民課戸籍係

〒714-8601 岡山県笠岡市中央町1番地の1

電話 0865-69-2128

FAX 0865-69-2181

E-mail shimin@city.kasaoka.okayama.jp