

戸籍の氏名の振り仮名記載業務委託
仕 様 書

令和 7 年 2 月

千葉県木更津市

戸籍の氏名の振り仮名記載業務委託 仕様書

1 事業名称

戸籍の氏名の振り仮名記載業務委託

2 業務の目的

「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」が令和5年6月2日に成立し（令和5年法律第48号）、同月9日公布、令和7年5月26日施行（以下、施行日）となり、同法中の「戸籍法の一部を改正する法律」により、戸籍上の氏名に振り仮名が記載される（以下、本制度）ことになる。

これに伴い、木更津市（以下、市）において、既存の戸籍事務に加えて新たに追加される戸籍上の氏名に振り仮名を記載する業務（以下、本業務）について、正確かつ迅速、効率的に実施するため、本業務の一部を業務委託により実施し、職員の負担及び経費の縮減を目指すとともに、市民サービスの向上を図るものである。

3 履行期間

（1）契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

（2）履行期間

①コールセンター業務

令和7年5月26日から令和8年3月31日まで

②特設窓口受付等業務

令和7年8月1日から令和7年10月31日まで

※契約締結日から履行期間までの間は、準備期間とする。

※両事業の履行期間については市と受注者間で協議の上、変更される可能性がある。

4 履行場所

木更津市朝日三丁目10番19号 木更津市役所朝日庁舎
及び市が指定する場所

5 木更津市基礎情報（令和6年12月末日時点）

（1）本籍数 49,409戸

（2）本籍人口数 116,494人

（3）住民登録数 136,843人

（4）戸籍情報システム 富士フイルムシステムサービス株式会社

「戸籍総合システム・ブックレス クラウドサービス」

6 届出想定

氏及び名の振り仮名の届出の想定は、以下のとおりとする。

本籍数（氏の届出）及び本籍人口（名の届出）合計のうち10%程度

7 コールセンター業務

戸籍振り仮名に関する問い合わせ対応ができるコールセンターの構築及び運用を行う。

（1）実施体制

①コールセンターの開設

受注者は、契約締結から履行開始日までに戸籍振り仮名に関する問い合わせを受け付けるコールセンターを外部に構築し、履行期間中、開設及び運用すること。構築においては、受注者により専用の電話番号を設定し、その番号を契約締結後遅滞なく市に報告すること。

②時間外対応

受付時間外や回線混雑時にあった問い合わせについては、自動音声等により当該内容を架電者に通知すること。

③応答率

入電数に対して、応答率が90%以上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。

④戸籍に記載される振り仮名氏名の通知書（以下、通知書）との連携

別途作成及び送付を予定している通知書の未着及び再送依頼等に係る問い合わせ対応を行うこと。

⑤特設窓口受付等業務との連携

本仕様書8の特設窓口受付等業務の履行期間中は、当該業務との連携を図ること。

（2）業務内容

①本制度に係る問い合わせ対応

コールセンター専用の電話番号に着信する下記電話問合せに、法務省や市のホームページのほか、受注者が市と事前に協議してあらかじめ作成するFAQ、法務省や市から提供される資料等を用いて親切かつ丁寧に対応し、原則コールセンター内で完結を図ること。

ア．コールセンターで対応する業務

- ・本制度に関する問合せ・相談
- ・通知書の内容及び再送等に関する問合せ・相談
- ・振り仮名に係る戸籍及び住民記録の手続の問合せ・相談
- ・マイナポータルによる手続きの案内と補助

イ．以下の問合せについては、コールセンターでは回答を行わない

- ・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
- ・市で管轄していない範囲に係る案件

ウ．コールセンターにおいて対応した全ての案件について、分類ごとに集計し、非定型的な問合せ

については問合せ内容、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・方法について予め市と協議すること。

エ. 市に送付されたメールや文書等による問合せについても対応すること。

②FAQ の共有及び更新

上記①アにより作成した FAQ については、日々の受電による問い合わせ実績を反映した改訂版を適宜作成・更新し、その内容について市と共有すること。

③市との情報共有

上記①イにより市が回答する必要がある案件があった場合、受付翌日に市担当者にメールによりエスカレーションすること。ただし、緊急の案件については、直ちに業務管理者が電話等により連絡すること。

(3) 履行場所

市と協議の上、受注者が確保し、市の確認及び指定を受けること。

(4) 受付日時

平日 午前8時30分から午後5時15分まで

※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。

※国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は、休日とする。

(5) 費用負担

コールセンターへの問合せに係る通話料は、架電者が負担するものとする。ただし、受注者から架電者及び市に連絡を行う際は、受注者が負担すること。

(6) その他

①月に1度定例会を開催すること。

②統計は1週間単位で集計し、月次毎に書面で納品すること。

③コスト削減および効率化の仕組みを提案すること。

④システム障害・災害等の非常時においては、市と協議の上適切な運用形態に変更すること。

8 特設窓口受付等業務

庁内に戸籍振り仮名の届出及び届書処理を効率的に実施する臨時窓口の構築及び運用を行う。

(1) 実施体制

- ・振り仮名届出の窓口は原則、2窓口設置するものとする。
- ・来庁者数、混雑状況の傾向によって、対応者数は増減させるものとする。
- ・受付に係る光熱水費は市が負担するものとする。
- ・来庁者への丁寧な案内及び混雑時における滞留の解消への工夫を行うこと。

(2) 実施場所

木更津市役所朝日庁舎 会議室 E (約51㎡) 別紙案内図参照

※各日の業務完了後、市とともに施錠確認を行うこと

(3) 受付日時

平日 午前8時30分から午後5時15分まで

※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。

※国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は、休日とする。

（４）設置機器等

①戸籍情報端末一式 最大3台

富士フイルムシステムサービス 戸籍総合システム・ブックレス

②戸籍プリンタ 1台

③A3 スキャナ 1台

EPSON DS-50000

④住民記録システム端末及びプリンタ 各1台

富士通 MICJET MISALIO

⑤上記プリンタに係る消耗品（トナー・ドラムカートリッジ、印刷用紙）

⑥電話（照会回答受付用） 1台

⑦机・椅子等の什器

※その他事務に必要な機器・消耗品類は、市との協議及び許可の上、受注者が用意すること

（５）実施内容

実施内容は以下の9業務とする。

①8-1 マイナポータル案内業務

②8-2 特設窓口受付業務

③8-3 窓口以外で受付した届書の処理業務

④8-4 戸籍届書入力・記載内容確認業務

⑤8-5 届書等情報作成業務

⑥8-6 住民票通知作成・送信業務

⑦8-7 通知書対応業務

⑧8-8 事件表作成業務

⑨8-9 届書整理業務

（６）その他

法務局照会等の行政的な判断を要する届出及び住民基本台帳上による支援措置対象者による届出であることを確認した場合は、直ちに市に報告の上、その対応を引き継ぐものとする。

8-1 マイナポータル案内業務

（１）実施内容

マイナンバーカード及び通知書を持参した方に、マイナポータルによる届出の案内及び入力支援を実施する。

（２）使用機器

マイナンバーカード読取及びマイナポータルへの手続きに必要なインターネット環境を有するタブレット等の機器は受注者により用意すること。

（３）その他

入力支援中、マイナンバーカードの各電子証明書の暗証番号再設定が必要となるなど、マイナポータルによる届出が完了しなかった場合は、次項の特設窓口案内すること。

8-2 特設窓口受付業務

氏及び名の振り仮名の届出について、戸籍届出受付業務を実施する。

(1) 窓口受付の流れ

混雑時においては、発券機による整理番号を発行するなどにより滞留の緩和に努めること。

①窓口案内

窓口に来庁した方に、本制度に係る相談・説明、届出及び届書の記入方法を案内する。

通知書を持参している方には、必要に応じて内容説明を行う。

②本人確認・届書受領

顔写真付き身分証明書等により本人確認を実施する。持参がなくても届出は受け付ける。

③書類及び届書記載内容確認

受領した届書は、1件ごとに届書ファイル（色付き）に保管し、以下の処理を行う。

ア. 記載内容の確認

戸籍情報システム及び住民記録システム、戸籍情報連携システムにて内容の確認および審査用帳票出力を行い届書記載内容と一致しているか確認する。必要に応じて住所地及び本籍地に電話確認する。

イ. 通知書及び仮の振り仮名の確認

通知書及び戸籍情報システムに記録されている仮の振り仮名と届書に記載された振り仮名を確認し、一般の読み方でない振り仮名については、別途法務省が定める予定の実施手順により疎明資料を求めるなどにより対応する。

ウ. 届書の補正及び補記

届書の不備があった場合、届出人に補正を求めるほか、必要に応じて補記用紙を用いて必要な内容を補記する。

④受領番号確保

受領番号を確保し、届書所定の欄に届書受領日及び受領番号を記載する。

⑤異動予約

戸籍情報連携システムにて、当該届出に係る異動予約を実施する。

(2) 届出の受理決定

届出の受理（不受理）決定及び届出に関する受理（不受理）証明書の対応は市が実施する。

(3) 基本の届出との同時届出

転籍、婚姻届等と同時になされた振り仮名の届出については、市と受注者の協議により対応する。

(4) 届出受付集計票の作成及び引き継ぎ

当日中に受付を行った届出及び次項の届書を合算した件数等を記録した集計票を作成し、届書ファイルとともに市に引き渡す。

8-3 窓口以外で受付した届書の処理業務

窓口以外で受付した氏及び名の振り仮名の届出の処理業務を実施する。

(1) 時間外受付届書

①届書の引継ぎ（当日朝）

閉庁日及び前日時間外に受領した届書を市から引き渡しを受ける。

②届書の処理

本仕様書 8-2 (1) ③以下の処理を行う。

届書の不備対応については、届書記載欄の連絡先に連絡の上、対応を求める。

(2) 郵送届書

①郵送届書の引継ぎ（当日昼頃）

郵送で送付された届書を市が開封して引き渡しを受ける。

②届書の処理

本仕様書 8-2 (1) ③以下の処理を行う。

届書の不備対応については、届書記載欄の連絡先に連絡の上、対応を求める。

③封筒の処理

封筒余白に事件名、受付日及び受領番号を記載し、届書と一体にして保管する。

(3) マイナポータルによるオンライン届書

①マイナポータル届書の内容確認

戸籍情報連携システムにてマイナポータルによる届書の有無を確認する。

②届書の出力

届書データを出力し、紙に印刷する。

③届書の処理

本仕様書 8-2 (1) ③以下の処理を行う。

届書の不備対応については、届出人に補正通知を行うほか、必要に応じて届出人に電話連絡の上、添付書類の提出を求める。書類の提出に係る郵送料は届出人が負担する。

(4) 他市区町村が受理した届書（通知及び送付）

①届書等情報内容の確認

戸籍情報連携システムにて届書等情報の通知の有無を確認する。

②届書等情報の出力

振り仮名に係る届書等情報のデータを出力し、届書を印刷する。

③届書謄本の引継ぎ（当日昼頃）

紙による謄本が送付された場合は、届書を市が受領後に引き渡しを受ける。

④届書の処理

本仕様書 8-2 (1) ③（⑤除く）以下の処理を行う。

不備対応については、受理地に確認の上処理する。

8-4 戸籍届書入力・記載内容確認業務

(1) 戸籍届書入力

本仕様書 8-2、8-3 で受付し、受理決定後の届書について、戸籍情報システムにより戸籍入力を

行う。届書入力後、自動審査に基づき処分決定画面へ移行するが、内容は是とした上で処分決定は保留し、一時保存を行い、市へ引き継ぎを行った上で処分決定を行うこと。

(2) 記載内容確認

処分決定後、届書と入力確認票及び仮戸籍の内容を照合し、入力誤りがないことを確認して市に引き継ぎを行うこと。記載内容に誤りがあった場合は、再度戸籍入力により修正を行うこと。

(3) 内容審査及び決裁

戸籍の内容審査及び決裁業務については、市が実施する。

(4) その他

戸籍情報システムの届書入力については、原則届書を受付した翌日までに完了させること。

8-5 届書等情報作成業務

決裁が完了した届書について、戸籍情報システム及びスキャナを操作し、届書及び添付書類をスキャンし、届書等情報を作成の上、戸籍情報連携システムに送信する。なお、添付書類がないマイナポータル届出及び他市区町村が受理した届書の通知分については、届書等情報の作成を要しない。

8-6 住民票通知作成・送信業務

届出対象者の住所地が市外である届書については、届書決裁後、戸籍情報システムにより住所地に住民基本台帳法第9条2項通知を送信すること。

8-7 通知書対応業務

市で作成及び発送した通知書の返戻分について、通知書の送付データと照合し、返戻日時及び理由等を反映させた通知書返戻リストを作成し、コールセンターで受付した通知書の再送依頼とあわせて戸籍情報システムにより通知書を作成・印刷し、封入封緘の上発送すること。

通知書の作成・印刷及び郵送に係る費用は市が負担し、封筒は受注者の負担により作成するものとする。通知書は令和7年7月から8月頃に約6万通を作成発送し、うち1割程度が返戻見込みとなる。

8-8 事件表作成業務

本届出における事件表は、Excel ファイルにて個別に管理を行い当月最終開庁日の業務終了後に月次で提出すること。帳票レイアウトは戸籍情報システムにて出力される事件表に準じて、Excel にて作成すること。

8-9 届書整理業務

本仕様書8-5の処理が完了した届書及び添付書類については、受領番号順に整列し、ファイルに編綴して月ごとに納品すること。

9 実施体制

(1) 人員体制

受注者は、本業務を円滑に実施するため、業務管理者及び業務従事者（以下、従事者等）を定め、以

下の業務を行い、変更があった場合は直ちに市に通知すること。

また、業務実施にあたり、従事者等は本仕様書 1 1 個人情報の保護を遵守すること。

①業務管理者

- ・本制度及び本業務の全般に係る専門知識を有すること。
- ・本業務の進行管理及び統轄等を行い、適切な業務フローを構築できること。
- ・②業務従事者について、適切な人員配置、研修及び指示を行い、業務の進行を管理すること。
- ・業務実施にあたり発生した疑義及びトラブル等発生の際に対応し、市との調整を行うこと。
- ・市との窓口となり、本業務に係る報告、打合せ、協議を行うこと。

②業務従事者

- ・本仕様書 7 及び 8 の各業務について、必要な知識及び経験を有すること。
- ・①業務管理者からの指示により、適切に業務を遂行すること。
- ・多様な年齢層の住民に親切丁寧な対応を行い、クレームを未然に防ぐこと。

(2) 人員配置

本仕様書 5 の基礎情報及び施行日以降に予定されている氏名の振り仮名通知書の送付時期等にあわせて想定及び構築し、業務リスクを考慮した業務の確実な実施及び業務の継続性を確保できる人員配置及びスケジュール等の実施体制を構築すること。

(3) 研修

従業者等は、各業務の実施に必要な知識を習得するため、受注者により事前研修を受けること。

(4) 履行場所の規則等

本業務の実施にあたり、従事者等はイオンタウン木更津朝日の入退館等の規則に従うこと。また、イオンタウン木更津朝日の駐車場を利用することはできないため、従事者等の交通手段については、受注者が検討及び確保すること。

10 実施業務の引継

受注者が実施し、履行期間後も引き続き市が実施する業務については、市民サービスの維持のため、履行期間において業務引継書を作成し、履行期間中に習得した知識・知見の共有を図ること。

11 個人情報の保護

(1) 個人情報の保護

個人情報の保護については、個人情報の保護に関する法律のほか、関連法令に準拠して受注者により適切に管理・保全に係る研修及び情報セキュリティ対策を講じるものとする。

また、本業務に従事する者又は従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報を、正当な理由なく他人または第三者に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

(2) 個人情報の取り扱い

市の保有する個人情報については、業務遂行に必要な最低限度の情報のみアクセス及び利用できるものとし、外部漏洩及び紛失防止対策を十分かつ確実に行うこと。

また、本仕様書 8 (2) の実施場所において、市が許可した場合を除き、パソコン、スマートフォン等の電子機器の持ち込み及び使用は認めない。当該機器等を使用して個人情報を取り扱った際は、業務

完了後にデータの消去を確実にし、市に報告すること。

(3) 端末機器の管理

本業務の実施にあたり市が設置する端末機器を利用する場合、市で事前に生体認証及び各端末のパスワードを各従事者等に登録する。当該パスワード等の使いまわし及び外部への流出がないよう、受注者において適切に管理・保管すること。

また、機器の故障、不具合等が発生し、修理が必要となる場合は速やかに市に報告すること。

(4) 届書類の管理

受付した届書類については、受注者において散逸防止対策を講じ、適切に管理保管すること。

また、戸籍記載後に不要となった仮帳票や個人情報の記載されたメモ等の紙媒体については、届書や添付書類等の混入がないことを十分に確認の上、市に引き渡すこと。

(5) 事故発生時の取り扱い

個人情報に係る事故が発生した際は、直ちに業務管理者より市に報告し、その対応について市と受注者により協議を行うこと。

12 その他

(1) 本仕様書は、本業務の実施にあたり必要と想定される業務委託内容を記載したものであり、本仕様書に記載のない内容について、民間事業者独自の創意工夫による提案を行うことができる。

(2) 受注者は、契約締結後、業務に関するマニュアルを受注者にて作成すること。この内容に疑義が発生した場合は都度市と協議の上変更を行い、書面により提出すること。

(3) 受注者は、本業務を本制度の趣旨及び内容を十分に考慮し、本仕様書、プロポーザル提案書、契約書等に基づいて実施する。また、戸籍法、住民基本台帳法などの関係法令や法務省の指示・通知を遵守し、疑義があれば市及び管轄法務局をはじめ、関係者等との調整を図りながら進めること。

(4) 契約書に付随する約款は、市が策定する業務委託契約約款、個人情報取扱特記事項及び木更津市情報セキュリティポリシーに係る取扱特記事項によるものとし、受注者はこれを遵守すること。

(5) 市は本制度の改正や法務省からの指示及び通知等に基づき、業務委託内容の変更を行うことができる。この場合、市と受注者にて協議を行うものとする。

(6) 本業務の実施にあたり不測の事態や疑義が生じた場合は、速やかに市と協議を行うこと。

(7) 市及び関係者との打合わせは随時行い、その都度打合せ記録を作成し、市の確認を受けること。

また、市、受注者及びその他必要に応じて関係者を交えた定例打合せを毎月1回実施し、業務実施状況及び課題等を共有する。実施方法はWebもしくは対面開催とする。打合せに要する資料作成等の経費は、受注者が負担するものとする。

(8) 本仕様書に定めのない事項は、市及び受注者で別途協議し、書面により定める。