

戸籍の氏名の振り仮名法制化に係る電話受付及び相談窓口業務委託 仕様書

1. 目的

令和5年6月9日、戸籍法（昭和22年法律第224号）の一部改正を含む「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」（令和5年法律第48号。）が公布され、令和7年5月26日に施行されることとなった。

これに伴い、本市に本籍を置く者に対し、戸籍に記載される振り仮名を通知し、その内容に誤りがあった者等から正しい振り仮名の届出を受け、又は職権により戸籍に記載をする必要がある。ついては、本籍人及び市民からの問い合わせの増加が予想されることから、問い合わせ等に迅速に対応するため、下記のとおり委託する。

2. 業務名

戸籍の氏名の振り仮名法制化に係る電話受付及び相談窓口業務委託

3. 委託期間

契約締結日から令和7年8月15日（金）

※電話受付及び相談窓口開設期間

令和7年7月14日（水）から令和7年8月15日（金）

4. 業務内容

（1）相談ブースの設営

（2）戸籍の氏名の振り仮名法制化に係る電話問合せ対応業務

（3）戸籍の氏名の振り仮名法制化に係る相談窓口対応業務

※（1）のブース内にて、（2）及び（3）の業務を一括して行うものとし、下記アの対応を行う。なお、（2）及び（3）の業務が重複した場合は、（3）の業務を優先して行う。また、（2）の業務については、振り仮名法制化に係る一般的な内容の電話問合せは法務省コールセンターで対応するため、本籍地でなければ対応できない問合せ対応を基本とするが、一般的な振り仮名法制化に係る問合せと本籍地でしか回答できない問合せが併せてされた際、切り分けが困難な場合は受注者にて対応する。

ア．開設期間中の対応内容

- ・戸籍の氏名の振り仮名法制化に係る問合せ対応
- ・振り仮名通知書の送付状況等に係る問合せ対応
- ・「氏の振り仮名の届出」「名の振り仮名の届出」に関する問合せ対応
- ・マイナポータルの操作方法等に関する問合せ対応
- ・受注者では回答できない問合せ内容の市側への引き継ぎ
- ・業務委託内容以外の問合せの市側への引き継ぎ
- ・対応内容の記録
- ・業務の報告（日次・業務完了時）
- ・その他、急激な繁忙、不測の事態等への対応（市と協議の上、決定する）

5. 業務場所

勝山市役所本庁 1階 市民課ロビー

6. 業務日及び業務時間

平日 午前8時30分から午後5時15分まで（休憩時間1時間を含む）

※業務時間内に受け付けた相談又は受電等により業務が長引いた場合は、業務時間にかかわらず、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

※業務を実施しない日

土・日・祝日

7. 業務体制

業務場所での相談ブースは1ブースとする。なお、統括管理者及び業務従事者を置く。

（1）統括管理者

- ・業務全体の責任者として、統括管理者を設置する。
- ・統括管理者は、市との連絡・調整・報告の業務を担い、人員の供給・配置等の業務管理を行う。
- ・統括管理者は、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を担当し、市に対して、適宜報告を行う。
- ・統括管理者は、業務場所における業務全体の進捗管理及び労務管理を行い、業務の遂行に関する指示及び業務従事者の管理、指導教育を行う。
- ・統括管理者の配置場所及び勤務形態については、業務実施場所の内外を問わず、また常駐・非常駐を問わない。

（2）業務従事者

- ・現場での業務を遂行する業務従事者を、常時1名設置すること。なお、やむを得ない理由により不在となる場合は、代替人員を配置することとし、業務が滞らないよう体制を整備すること。
- ・業務従事者は戸籍の振り仮名法制化の事務等の知識を有し、個人情報の適正な取り扱いを熟知しているものとする。また、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- ・業務従事者は、市としての立場で対応していることを理解し、本籍人等の信頼を失墜するような接遇とならないようにすること。

8. 市が負担する設備、備品等

- ・業務場所における什器類（パーテーション・机・椅子・電源等）
- ・業務場所における賃料・光熱水費
- ・電話機1台・電話回線・回線使用料・通話料
- ・マイナポータル接続用スマートフォン1台（インターネット接続有り）

- ・ 日次報告書等作成用ノートパソコン1台（インターネット接続無し）
- ・ 日次報告書等提出用記録用媒体
- ・ 制度概要及び質疑応答集等の資料

※その他業務の遂行に必要なものは受注者が負担する。

9. 個人情報保護、守秘義務等

別紙1「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

10. 業務開始前研修

業務内容及びその周辺業務について本市と調整を行うとともに、業務従事者は、市が実施する事前説明を受けること。また、受注者において業務従事者への接遇等の必要な研修を行うこと。

11. その他

この仕様書に明示されていない事項又は疑義が生じたときは、双方協議の上、対応するものとする。

（参考1）本籍数、本籍人数及び住民基本台帳人口（令和7年4月末日現在）

本籍数	12,532戸籍
本籍人数	29,778人
住民基本台帳人口	20,838人

（参考2）戸籍に記載される振り仮名の通知書の発送想定通数及び発送予定日

発送想定通数	16,318通
発送予定日	令和7年7月7日に郵便局へ引き渡し予定 送達に3日程度の余裕を持たせた配送方法を利用

個人情報取扱注意事項

1 基本的事項

受注者及び実施機関は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

2 秘密の保持

受注者及び実施機関は、この契約による業務に関して知ることができた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

3 収集の制限

- (1) 受注者及び実施機関は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、業務の目的を明確にするとともに、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。
- (2) 受注者及び実施機関は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集するときは、本人から収集し、本人以外から収集するときは、本人の同意を得た上で収集しなければならない。

4 利用及び提供の制限

受注者及び実施機関は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

5 適正管理

受注者及び実施機関は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

6 再委託の禁止

受注者及び実施機関は、この契約による業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、第三者にその処理を提供してはならない。

7 資料等の返還等

受注者及び実施機関は、この契約による業務を処理するために発注者から引き渡され、または受注者及び実施機関自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に

指示したときは、その指示に従うものとする。

8 従事者への周知

受注者及び実施機関は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと及び契約の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

9 実地調査

発注者は、必要があると認めるときは、受注者及び実施機関がこの契約による業務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時実地に調査することができる。

10 事故報告

受注者及び実施機関は、この契約に関する違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。