

提案仕様書

(戸籍の氏名振り仮名記載関連業務委託)

1 業務目的

戸籍の氏名振り仮名記載関連業務を委託し、民間事業者の技術と創意工夫を活用することにより、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）の施行にあたり、戸籍への氏名振り仮名登録作業を迅速・正確に処理することを目的とする。

2 本業務において求めること

(1) 円滑な業務の移行

本業務の混乱を招かないよう委託業務開始までの間に要員確保や体制構築をはじめとした業務設計及び要員教育等を行い、業務の円滑な移行を実現すること。

(2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法、顧客対応スキルその他の受注者が有するノウハウを最大限に活用し、効率的・効果的な業務運営を実現すること。

(3) 市民サービスの質の向上

市民からの信頼を損なわないよう常に適切かつ丁寧な対応を行うとともに、必要に応じ明石市職員と連携を図ることにより、質の高い市民サービスを提供すること。

(4) 個人情報保護の徹底

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。

(5) 円滑な交付運営（本調達に係る業務の円滑な実施）

本調達の委託範囲の業務の位置付け、委託範囲外の業務との関連性を十分に理解し、受託業務を円滑に実施すること。

(6) 履行状況の確認と品質の向上

効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するため、(1)～(5)の実施状況を定期的に自己点検及び、常に業務の質の向上に努めること。

3 履行場所

コールセンター業務は受託者が準備する場所

届出受付業務は明石市役所本庁舎、各市民センター及びあかし総合窓口

上記以外の業務は明石市役所本庁舎

4 履行期間（契約期間）

令和 7 年 5 月 1 日から令和 7 年 9 月 30 日まで

ただし、契約締結日から業務開始日までは、本業務の実施に当たり必要となる準備を行うための期間とする。

5 委託業務内容

(1) コールセンター業務

戸籍の氏名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を運営すること。

想定対応件数は本籍人口の 10%を想定して対応できる体制をとること。

履行場所は庁舎外に受託者にて用意することとし、コールセンターの運營業務に係る費用は全て受託者の負担とする。

①基本算定数値情報は下記のとおりとする。（令和 6 年 4 月 1 日現在）

・人口：306,821 人

（本庁：140,019 人 大久保：87,832 人 魚住：48,953 人 二見：30,017 人）

・本籍人口：246,451 人

②月に 1 度定例会を開催すること。

③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。

④平日 午前 8 時 55 分から午後 5 時 40 分までの対応とすること。

※ただし、上記時間以外で業務を行う必要がある場合は、本市と事前に協議した上で決定すること。

※国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日は、休業日とする。

⑤システム障害・災害等の非常時においては、本市と協議の上、適切な運用形態に変更すること。

⑥対応業務内容は以下のとおりとすること。

ア．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、法務省や本市のホームページのほか、受託者が本市と事前に協議してあらかじめ作成する F A Q 、本市からの配布資料を用いて親切かつ丁寧に対応すること。

- ・制度に関する問い合わせ・相談
- ・通知の内容に関する問い合わせ・相談
- ・氏名振り仮名に係る戸籍・住基の手続きの問い合わせ・相談
- ・マイナポータルによる手続きの案内と補助

イ．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。

ウ．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。なお、個人情報の聴取や記録を要するケースについては、あらかじめその内容・方法について本市と協議すること。

エ. メールや文書等による問い合わせについても対応すること。

⑦コスト削減及び効率化の仕組みを提案すること。

⑧繁忙期と閑散期に応じた効率的な仕組みを構築すること。

⑨開設期間は令和 7 年 5 月 26 日から令和 7 年 9 月 30 日までとする。

(2) 届出受付業務

氏名振り仮名届出に係る窓口での相談対応、受付対応及び簡易審査をすること。

履行場所は市役所本庁舎、あかし総合窓口、各市民センターの 5 か所とする。

※人口の 10%が相談や届出等を行うことを想定すること。

①業務時間は、平日 午前 8 時 55 分から午後 5 時 40 分までの対応とすること。

※ただし、上記以外の日時で業務を行う必要がある場合は、本市と事前に協議した上で決定すること。

※国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日は、休業日とする。

②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。

③届出の方法や届書の記載方法に関する相談に対応すること。

④マイナポータルからの届出希望があった場合は、本人による申請の支援を行うこと。

⑤本業務において使用する戸籍情報システム端末、住基システム端末、プリンター、生体認証機及びシステム使用ユーザーは本市にて準備し、受託者が使用できるものとする。

マイナポータルでの申請に対応するための機器及び通信回線等利用環境の整備については、受託者で準備するものとする。

⑥氏名振り仮名届出に係る窓口は各窓口とも原則 1 窓口を設置するものとする。

⑦円滑なフロア案内を行い、他課への来庁者等に影響が出ないように留意すること。

⑧開設期間は令和 7 年 6 月 23 日から令和 7 年 9 月 30 日までとする。

(3) 届書入力・スキャン業務

氏名振り仮名届出の戸籍システムへの入力及びスキャン業務を対応すること。

履行場所は本庁舎とする。（席数は最大 3 席）

※本籍人口の 10%が届出を行うことを想定すること。

①業務時間は、平日 午前 8 時 55 分から午後 5 時 40 分までの対応とすること

※ただし、上記時間以外で業務を行う必要がある場合は、本市と事前に協議した上で決定すること。

※国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日は、休業日とする。

- ②申請件数によって、対応者数は増減させるものとする。
- ③本業務において使用する戸籍情報システム端末、プリンター、スキャナー、生体認証機及びシステム使用ユーザーは本市にて準備し、受託者が使用できるものとする。
- ④窓口受理分の届書、マイナポータルによる届出、他市町村から通知又は送付された届書の入力業務を行うこと。
- ⑤市で決裁した届書についてスキャンし、届書等情報を作成すること。他市町村へ送付する届書は送信又は送付作業を行うこと。
- ⑥送信済みの届書を受領日ごとに受理番号順に届書を整理し保管すること。
- ⑦履行期間は令和7年6月23日から令和7年9月30日までとする。
- (4) 通知書郵便返戻及び進捗管理業務
通知書における返戻等の進捗を管理し、必要に応じて再送すること。
履行場所は本庁舎とする。(席数は(3)の業務と合わせて最大3席)
※返戻数は通知書送付件数約12万件の10%を想定すること。
 - ①進捗管理においては進捗管理システムを導入し、(1)から(3)の業務従事者及び市が随時確認できるシステムであること。当該システムは、コールセンター業務や窓口等での問い合わせ内容とその対応等の記録、通知の返戻や再送処理、届書の処理状況等を確認できるシステムであること。
 - ②再送においては、戸籍情報システムから出力したデータを元に印刷し封入封緘を行い発送すること。再送における封筒及び郵送費用は市が負担する。
 - ③DV等支援措置対象者の対応については、事前に市と協議して対応方針を定めること。
 - ④進捗管理データを市に納品すること。
※委託業務終了後は、市が容易に確認できる状態で納品すること。
 - ⑤履行期間は令和7年6月23日から令和7年9月30日までとする。
- (5) その他付随業務
その他の付随業務としてデータ管理業務、マニュアル作成業務、ホームページ案内作成及び更新業務において対応を行うこと。
 - ①すべての管理データを作成し市に納品すること。
 - ②市からの業務状況の確認について可能な限り即時かつ的確に回答できるようにすること。
 - ③各種統計資料の作成への対応を可能とすること。
 - ④委託業務に係るマニュアルを受託者にて作成すること。
 - ⑤氏名振り仮名における制度、手続きに関するホームページを受託者にて作成し、市のホームページに掲載するURLを提供すること。
 - ⑥履行期間は令和7年5月26日から令和7年9月30日までとする。

6 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、統括責任者、業務責任者、業務従事者の要員を業務量に応じて適正数配置し、効果的かつ効率的に運営が可能な体制を整備すること。

受託者は、受託業務の適正な執行及び保安全管理のため、業務履行体制表を作成し、業務従事前までに明石市に提出し承認を得ること。変更が生じた場合は、速やかに報告し、変更した体制表を提出し承認を得ること。

(1) 統括責任者

- ・業務全体の責任者として、明石市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- ・業務責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ・業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- ・本市に、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- ・類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。

(2) 業務責任者

- ・業務の責任者として、統括責任者の職務を代行できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導及びフォローを行い、担当業務を適正に処理すること。
- ・業務全体を掌握し、本市職員と調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。
- ・戸籍制度・住民情報を取り扱う事務等の知識を有する者であること。
- ・個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知している者であること。
- ・類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。
- ・業務責任者は1名以上常駐すること。

(3) 業務従事者

- ・業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有する者を配置すること。
- ・基礎的なビジネスマナーを身につけ、協調性を有する者であること。
- ・端末操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できる者であること。
- ・市民からの戸籍制度に関する問合せに答えられる程度の知識を有する者であること。
- ・個人情報の漏洩等の事故を防ぐため正確な事務処理が行えること。

7 業務計画書等

受託者は、受託後、明石市と速やか協議を行い、業務計画書及び業務履行体制表を作成し、本市の承認を得ること。変更が生じた場合は、速やかに報告し、承認を得ること。

と。

8 経費の費用負担

- (1) 各業務の明石市と受託者の経費負担は以下のとおりとする。
 - ・ コールセンター業務に係る費用は全て受託者の負担とする。
履行場所は庁舎外に受託者にて用意すること。
 - ・ 届出受付業務及び届出入力・スキャン業務において使用する戸籍情報システム端末、住基システム端末、プリンター、生体認証機及びシステム使用ユーザーは本市にて準備するものとする。
マイナポータルでの申請に対応するための機器及び通信回線等利用環境の整備については、受託者にて準備すること。
 - ・ 各業務（コールセンター業務除く。）で必要な机・椅子については、協議の上、市が貸与するものとする。
 - ・ その他各業務遂行に必要とする物品等は、原則として受託者が用意すること。（市と受託者間の協議により、市が用意することとしたものは除く。）
- (2) 受託者は、貸与を受けた備品什器等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用してはならない。
- (3) 受託者は、貸与を受けた備品什器等について、受託者の故意又は過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに本市にその旨を報告するとともに、受託者の負担と責任においてこれを復すること。
- (4) 受託者は、貸与を受けた備品什器等について、本市から返却の要請があった場合には、これに従うこと。
- (5) 受託者は、本市が準備すべき事務用品等に不足が生じることのないよう、事前に協議してその品目等を決定し、貸与を受けること。

9 法令遵守と教育研修

- (1) 受託者は、受託業務の実施にあたって、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 受託者は、本業務が重要な公共業務であり、特定個人情報を取り扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行わなければならない。
- (3) 業務に関する研修は受託者にて実施し、研修内容については事前に本市の承認を得るものとする。

10 機密保持

- (1) 受託者は、本契約に関して知り得た秘密を第三者及び受託者の従業員で本業務遂行に関係しない者に一切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約終了後にお

いても同様とする。

- (2) 受託者は、明石市が秘密と指定して開示した本契約の履行に必要な情報を他の用途に使用してはならない。本契約終了後においても同様とする。
- (3) 受託者は、本契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された資料等を本市の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。また、本契約終了後は、速やかに本市あてに返還し、若しくは廃棄し、又は消去しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務委託に係る情報の保管・管理に万全を期し、本市の求めに応じ、安全管理体制に係る報告又は資料等の提出を行わなければならない。
- (5) 受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を書面で本市へ報告し、本市の指示に従わなければならない。
- (6) 受託者は、本契約の履行のために使用した情報が記録された媒体について、施錠できる保管庫等に格納する等、適正に管理しなければならない。
- (7) 受託者は、業務の履行にあたり明石市個人情報保護条例及び本業務委託契約書個人情報取扱特記事項を順守すること。
- (8) 受託者は、セキュリティ対策実施状況について、本市から求められた場合は、文書により報告しなければならない。

1 1 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の現場責任者及び従事者に対して、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明石市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。
- (2) 履行場所内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受託者は直ちにその旨を本市に通知するものとし、本市は、これに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。なお、本市が当該措置を講じるまでの間、受託者は緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることができる。
- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

1 2 危機管理

受託者の責務において、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、事故、災害などの緊急事

態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように明石市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、あらかじめ本市に提出すること。

1 3 完了確認及び支払方法

- (1) 受託者は、業務の完了等について次の書類をもって明石市に報告をすること。書類の提出方法等は、次のとおりとする。

納品物	納入形式及び数量	納期
業務計画書 (受託時)	紙媒体 1 部及び電子データ	業務実施迄
業務履行体制 表	紙媒体 1 部及び電子データ	業務実施迄
緊急連絡表	紙媒体 1 部及び電子データ	本業務実施迄
研修計画書	紙媒体 1 部	本業務実施迄
研修報告書	紙媒体 1 部	研修実施後速やかに
業務計画書 (月次)	紙媒体 1 部及び電子データ	前月の報告を行う月次定例会において提示すること
業務マニュアル、FAQ	紙媒体 1 部及び電子データ	業務計画書で定める
業務報告書	紙媒体 1 部及び電子データ	各月の業務実施後 1 0 日以内
完了報告書	紙媒体 1 部	本業務実施後 2 0 日以内

- (2) 委託料は、毎月の受託者が業務報告書を提出し、本市の検収後、受託者の請求書に基づき支払うものとする。

1 4 業務マニュアル、FAQ 及び改善した申請書類等成果物の帰属

本業務委託の履行において有体物及び無体物（以下「成果物」という。）が作成されたときは、成果物に係る著作権、所有権その他の権利（以下「著作権等」という。）は、明石市に帰属し、受託者は、本市が必要に応じて成果物の変更、切除その他の改変を行うことを了承するとともに、著作者人格権を行使しない。

1 5 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。本業務委託の履行にあたり、業務の一部を再委託しようとするときは、あらかじめ明石市の承諾を得なければならない。

1 6 業務の引継ぎ

受託者は、契約の終了に際し、次期の受託者に対し、本業務の引き継ぎ等を行わなければならない。

1 7 損害賠償

- (1) 受託者は、この仕様書に定めた事項に反し、またはその他受託者の責任に帰すべき事由により、明石市又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。
- (2) 本市は、受託者又はその従事者が本業務で取り扱った情報を漏洩し、第三者に損害を及ぼした場合、受託者に損害賠償を求め、債務不履行責任を問うことができる。

1 8 その他

本業務委託の遂行に関し本仕様書に明記されていない事項や疑義があるときは、明石市と受託者の間で協議を行い、合意した内容に基づき業務を遂行することとする。この場合、必要に応じて契約内容を更新することとする。なお、運営日時の変更があった場合も同様とする。