

戸籍への氏名の振り仮名記載業務委託仕様書

第1 基本事項

1 業務名

戸籍への氏名の振り仮名記載業務委託

2 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

3 対象業務

- (1) コールセンター業務
- (2) 窓口補助業務
- (3) 入力全般業務

4 業務の前提

(1) 基本データ(令和7年3月31日時点)

戸籍数	約29,000戸
戸籍人口	約66,000人
住民人口	約53,000人
戸籍システム	富士フイルムシステムサービス株式会社

(2) 履行期間

業務名	開始日	終了日
コールセンター業務	契約締結日後5営業日以内	令和8年3月31日
窓口補助業務	契約締結日後5営業日以内	令和8年3月31日
入力全般業務	令和7年7月8日	令和8年3月31日

(3) 履行場所

市が指定する場所（鳴門市役所本庁舎内）

(4) 対象業務の業務時間

原則、市役所開庁日の8時30分から17時15分までとする。

ただし、業務時間の直前及び直後については、臨機応変に対応すること。

また、受付開始時間に業務を開始できるように開庁前準備を開始すること。

(5) 業務量の想定(委託期間内)

業務名	件数	備考
コールセンター業務	約4,000件	戸籍数の15%
窓口補助業務	約1,400件	戸籍数・戸籍人口の1.5%
入力全般業務	約2,400件	・窓口補助業務(上記) ・マイナポータル、他市町村受付分 (戸籍数、戸籍人口の1%)

- ・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からそれぞれの割合を推計し、記載すること。
- ・鳴門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。

(6) 貸与物品等

- ・戸籍専用端末1台、スキャナ1台、プリンタ1台、電話機2台を市が貸与し、当該機器のネットワークは市が構築する。また、コピー用紙、プリンタ用トナーは市にて用意する。
- ・机、椅子等の什器、その他事務に必要な機器、消耗品は、市にて用意する。
- ・光熱費、内線電話の通話料は市の負担とする。

第2 各業務の内容

委託する業務は、原則として、次の「1. コールセンター業務」から「3. 入力全般業務」までの3業務とし、業務内容は記載のとおりとする。

ただし、上記3業務の内容は、概要であり、契約までに各業務の詳細は変更の可能性もあることから、契約締結後に市と受託業者間協議の上で決定する。

1. コールセンター業務

(1) 業務内容

- ・コールセンター専用電話番号への問い合わせに、法務省や市ホームページのほか、市が作成した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。
- ・通知書再発送の依頼があった場合、本籍地が鳴門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、入力全般業務担当者へ引き継ぐ。
- ・マイナポータルによる届出の操作支援。
- ・届出希望者へ届書の郵送対応。
- ・メールや文書等による問合せについても対応すること。

（市への引継ぎ）

以下の問い合わせについては、市へ引き継ぐこと。

- ・FAQで回答できない案件。
- ・回答にあたって、問い合わせ主から聴取した情報以外の個人情報が必要な案件への回答にあたって、市の指示が必要と業務管理者が判断する案件。
- ・電話での問い合わせで市への引継ぎが必要な場合は、折り返しの返電を原則とする。直ちに相手方の連絡先、要件を市職員に電話で伝えたとともに、速やかに対応内容を記録し、市と共有すること。
- ・メールでの問い合わせで市への引継ぎが必要な場合は、翌営業日にまとめて市に引き継ぐこと。ただし緊急を要する回答の場合は除く。

(2) 市への報告

- ・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。

- ・ 応対内容についてはすべて記録し、対応時間、問い合わせ内容別の件数、応対内容全件をデータにて日次報告し、問い合わせ頻度が高い質問は取りまとめて市、コールセンター業務及び窓口補助業務の従事者に共有する等、対応の効率化を図ること。

〈その他〉

電話回線 1 回線、電話 2 機

※問合せ件数の増減の傾向に従って、対応者数は増減させるものとする。

2. 窓口補助業務

(1) 業務内容

① 届書窓口受付業務

- ・ 届出状況の進捗管理
- ・ 窓口での届出方法や記載方法等に関する相談及び受付対応
- ・ 戸籍情報システム及び住基システムを利用し、戸籍・住民票情報等との照合を実施し、届書の記載及び添付書面について、内容の確認をする。
- ・ 形式的な不備について届出人に補正を求める。
- ・ 形式的な不備のない状態となった届書について、市の職員による受理決定に付す。
- ・ 戸籍情報システムを利用し、事件本人について証明書の発行抑止処理を行う。
- ・ マイナポータルからの振り仮名届出の方法について案内するとともに、届出人の求めに応じ、届出人が届出できるようサポートする。
- ・ DV等支援措置対象者への対応は、事前に市と協議して、対応方針を定めること。
- ・ 市の職員による判断を要する疑義が生じた場合には、該当の案件については、市の職員に引継ぎを行い、市の職員において対応することとする。

〈その他〉

窓口数

窓口 1

※来庁者数や混雑状況によって、対応者数は増減させるものとする。

②マイナポータル又は郵送により届け出られた届書受付業務

- ・届出状況の進捗管理
- ・マイナポータルにより届出された届書については、画像情報を印刷する。
- ・郵送により届出された届書については、発収簿に記載するため、市の担当者に報告する。
- ・戸籍情報システム及び住基システムを利用し、戸籍・住民票情報等との照合を実施し、届書の記載及び添付書面について、内容の確認をする。
- ・形式的な不備について補記用紙の案を作成する。
- ・届書等について、市の職員による受理決定に付す。
- ・戸籍情報システムを利用し、事件本人について証明書の発行抑止処理を行う。
- ・添付書面の不足等により直ちに受理できない場合は、届出人に連絡し、添付書面の追加提出等を求めることとする。当該案件は、受否保留の届書として管理する。なお、追加提出の郵送代は原則、届出人の負担とする。
- ・DV等支援措置対象者への対応は、事前に市と協議して、対応方針を定めること。
- ・市の職員による判断を要する疑義が生じた場合には、該当の案件については、市の職員に引継ぎを行い、市の職員において対応することとする。

(3)市への報告

- ・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。

3. 入力全般業務

(1)業務内容

① 届書入力業務

〈窓口受理分〉

- ・受理後の届書、審査に使用した帳票類の入ったクリアファイル（以下、「届書ファイル」という）を、受理日の翌営業日までに市から受託事業者へ引き継ぐ。

- ・戸籍システムへの入力作業を行う。
- ・本籍人については、入力後に出力される戸籍帳票を届書ファイルへ入れる。
- ・届書ファイルを整理し市へ引き継ぐ。

〈他市町村からの通知分〉

- ・画像情報を印刷する。
- ・審査用帳票を出力し内容を確認する。
- ・印刷した帳票をクリアファイルに入れ、届書ファイルを作成する。
- ・戸籍システムへの入力作業を行う。
- ・入力後に出力される戸籍帳票を届書ファイルへ入れる。
- ・届書ファイルを整理し市へ引き継ぐ。

〈マイナポータル受付分〉

- ・画像情報を印刷する。
- ・戸籍システムを利用し、戸籍情報等との照合を実施し、届書の記載及び添付書面について、内容を確認する。その際確認に使用した帳票を出力しておき、届書ファイルを作成する。
- ・届書ファイルを市に引き継ぎ、受理決定に付す。
- ・受理決定された届書について、戸籍システムへの入力作業を行う。
- ・入力後に出力される戸籍帳票を届書ファイルへ入れる。
- ・届書ファイルを整理し市へ引き継ぐ。

②届書のスキャン

- ・決裁後の届書についてスキャンし、スキャンした内容の点検を行うこと。
- ・スキャン後の届書については受理番号順に整理し、職員に引き継ぐこと。
- ・スキャン業務の件数が少ない場合は、その他業務への応援を妨げない。

③通知書返戻管理・再作成

- ・通知書作成、発送業務で送付した通知書の発送日・返戻の有無・再発送依頼の有無など管理簿を作成し管理する。併せて返戻された通知書の保管、管理を行う。
- ・通知書の再発送をコールセンターや市で受け付けた場合、再発送リストを

引き継ぐので、氏名、生年月日、住民登録地が戸籍システムのデータと相違ないか確認を行い、相違なければ通知書の再作成を行う。相違がある場合は、市に引き継ぎ、指示を受ける。

- ・再作成の通知書様式は、事前に市と協議した上で決定する。
- ・発送は市によって行う。
- ・再発送に係る郵送料は市の負担とする。

(2)市への報告

- ・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。

第3 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捗状況の報告、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。
- (5) 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。

〈 担当課〉

鳴門市市民生活部市民課

〒772-8501 徳島県鳴門市撫養町南浜170番地

TEL:(088)684-1106(内線150)

(088)684-1107(内線151)

E-mail:simin@city.naruto.i-tokushima.jp