

戸籍氏名振り仮名法制化対応業務委託仕様書

1 調達の目的

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、戸籍に氏名の振り仮名を記載するため、既に戸籍に記載されている者から氏名の振り仮名の届出を求め、戸籍に氏名の振り仮名が公証され、住民票及びマイナンバーカードをはじめ様々なサービスにおいて本人確認事項として利用することを可能とすることとされた。

本業務は、本籍人に対して改正法施行後遅滞なく通知することとされている、仮の振り仮名通知についての作成、印刷及び発送を業務委託するものである。また、市民課窓口の混雑緩和及び通常業務への影響を最小限に抑えるため、振り仮名にかかる専用の臨時窓口及びコールセンターを運営する業務を委託する。

2 契約期間

本契約の契約期間は、委託期間開始日から令和 7 年 1 2 月 2 6 日までとする。

3 各業務の前提

受託者は、下記の情報を参考に運営期間中の届出件数、問い合わせ件数を推計し、必要な業務体制を構築すること。

(1) 本籍人数・使用システム（令和 7 年 1 月 3 1 日時点）

①	本籍人口数	393,969 人
②	戸籍数	153,594 戸
③	豊田市在住非本籍人数	80,348 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

(2) 業務期間等

①	通知書等の作成・印刷	・ 契約締結後にデザインを協議 ・ 令和 7 年 7 月 1 日から令和 7 年 8 月中旬までに分割発送
②	コールセンター設置・運営	・ 通知発送日から 3 か月間運営 (終了後 1 か月間は、音声ガイダンス対応のみ実施)
③	届書の受付等窓口対応	・ 通知発送日から 3 か月間運営

(3) 想定される届出件数等

①	仮振り仮名通知の発送通数	約 2 1 万通
②	仮振り仮名の信頼率	修正あり 約 3 %
③	振り仮名の届出件数	約 4 万件 (※)

※令和 7 年 5 月 2 6 日から翌年 5 月 2 5 日までの全件（郵送、マイナポータル等本市窓口以外での届出を含む。）

4 通知文書作成業務委託内容

(1) 履行場所

受託者が準備した拠点において実施する。

(2) 通知の作成・編集業務の内容

ア 概要

「仮の振り仮名」を本籍人に対して通知するための文書を作成・編集する。規格や記載内容については原則として法務省・管轄法務局から発出される通達等に準じるが、受託者はより分かりやすいデザイン案を市へ提案すること。

イ 規格

(ア) サイズ

日本郵便株式会社が定める「内国郵便約款」に規定される『第二種郵便物』に該当する圧着ハガキ（両面開き）であること。

(イ) 色数

両面4色以内とする。

(ウ) 可変印字

片面モノクロ印字とする。

(エ) 音声コード

通知する仮の振り仮名の内容を含んだ音声コードを付けること。

(オ) 加工

音声コードを示す切り欠き加工を行うこと。

(カ) その他

日本郵便株式会社が定める「バーコード付郵便物」としてカスタマーバーコードを印字すること。なお、CSV ファイルで提供する郵便番号からカスタマーバーコードが生成できなかった場合は、CSV ファイルの住所情報から郵便番号の再割り当てを行うこと。また、1通あたりの重量等が「バーコード付郵便物」としての制限を超過しないよう留意すること。

このほか、法務省・管轄法務局から今後発出される通達等により、その他の規格を追加する場合がある。

ウ 作成・編集作業

編集作業等に用いるソフトウェアについては受託者の任意とする。

記載内容については法務省・管轄法務局から発出される通達等に準じるほか、通達等に定めはないが必要となる記載事項については市から指示する。これ以外の事項については、市との協議で決定することとする。

ただし、CSV ファイルで提供するデータレイアウトを踏まえ、正しく印字できるよう予め構成を調整すること。

エ 原稿の校正作業

作成した原稿については、校正作業を必須とする。また、校正回数は2回以上とする。

(3) 通知文書印刷・発送業務の内容

ア 概要

市から CSV ファイルにて提供する本籍人情報及び仮の振り仮名情報を作成した通知文書に印字し、発送を行う。本籍人情報の文字フォントについては、市から提供するものを利用することとする。

イ 本籍人情報・仮の振り仮名情報の提供

通知の送付対象となる令和 7 年 5 月 26 日時点の本籍人の情報及び、本籍人の仮の振り仮名情報を市にて戸籍情報システムより抽出し、受託者へ提供する。ただし、CSV ファイルの提供方法については、法務省から今後発出される通達や戸籍情報システム標準仕様書の改訂内容に準じ、別途市との協議により決定する。

ウ 通知文書の印刷

イにて受領した電子データの情報を作成した通知文書に紐づけ、印刷を実施する。

エ 通知送付除外対象者の抽出作業

DV 等支援対象者などの通知送付除外対象者について、市が指定した者について抽出し、通知送付がなされないよう除外処理を実施すること。なお、同作業についてはウの印刷作業前に実施しても差し支えない。

オ 発送準備

郵便番号区分ごとの仕分けを行うこと。この際、郵便番号区分ごとの内訳票並びに内国郵便約款に定めのある料金後納郵便物等差出票の作成を実施すること。

カ 発送作業

印刷した通知文書について、複数回に分けて市の指定する場所への搬入作業を実施する。分割回数及び搬入時期については別途市との協議により決定する。

キ 発送報告

発送が完了した通知のリストを市へ提出すること。リストの内容については別途市から指示する。なお、エラーにより発送できなかった通知があれば、そのリストを同様に市へ提出すること。

5 臨時窓口運営業務委託内容

(1) 業務時間

平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(2) 履行場所

豊田市役所南庁舎 1 階ロビー（別紙 南庁舎 1 階平面図を参照）

(3) 業務運用条件

ア 業務体制

戸籍振り仮名届出の窓口は原則 2 つとする。従事者の休憩や混雑状況に応じて変更してもよい。

イ 準備物

窓口用机、椅子、記載台、電話機（庁内連絡用 1 台）、及び記載用ボールペンは市で用意す

る。その他本業務にて必要となる什器類、OA 機器及び消耗品等は受託者の負担にて用意すること。

(4) 業務内容

ア 業務マニュアルの作成

受託者は、法務省や豊田市のホームページのほか、受託者が市と事前に協議して予め作成する FAQ、市からの配布資料も活用して業務マニュアルを作成し、必要に応じて適時改定すること。また、業務マニュアルは市に提出し確認を得ること。なお、業務マニュアルの著作権は市に属するものとする。

イ 臨時窓口への誘導

適切に市民を臨時窓口へ誘導すること、混雑時においてもスムーズな窓口運営をおこなうことができるよう混雑緩和のための仕組みを取り入れ、配置、導線等も工夫すること。

ウ 戸籍振り仮名届出に係る記載台での相談対応

届出の方法や届書の記載方法に関する相談に対応する。

エ 振り仮名届出に係る窓口対応

(ア) 届書を受領する。

(イ) 届書の記載及び添付書面について、内容の確認をする。

(ウ) 形式的な不備について届出人に補正を求める。

(エ) (イ)の結果、添付書面の不足により直ちに受理出来ない場合は、届出人に添付書面の追加提出を求める。

(オ) (イ)及び(ウ)の工程で、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。

(カ) 受領した届書に受領時刻を記載し、クリアファイルに入れて保管する。

6 コールセンター業務委託内容

(1) 業務時間

平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(2) 履行場所

受託者にて用意。場所は日本国内とする。

(3) 業務運用条件

ア 業務体制

応答率は 80 %を確保できる体制とすること。

イ 準備物

(ア) 本業務にて必要となるものについては、受託者にて用意し、通信料・通話料も含めて受託者の負担とする。

(イ) 着信用の回線は、受託者が用意し、その電話番号については、予め市の下承を得たうえで確定すること。回線種別の指定はなし。ただし、通話料負担は発信者とする。

(ウ) 受託者は、設置したコールセンターと市が直接連絡を取りあえるよう、連絡用の電話番号及びメールアドレス等を用意すること。

(4) 業務内容

- ア 受託者は、法務省や豊田市のホームページのほか、受託者が市と事前に協議して予め作成する FAQ、市からの配布資料も活用して業務マニュアルを作成し、必要に応じて適時改定すること。また、業務マニュアルは市に提出し確認を得ること。なお、業務マニュアルの著作権は市に属するものとする。
- イ 受託者は、問い合わせの内容が氏名の振り仮名に関するものであるが、市の個別判断を要するなどの理由によりコールセンターで即時に対応出来ない場合は、市へ照会し、回答する等適切な対応を行うこと。
- ウ 受託者は、入電の内容が振り仮名等に関するものではないなどの理由で対応出来ない場合、市の関係部署または法務省等国の連絡先を案内すること。
- エ 問合せの内容により、通知の印刷・発送業務及び臨時窓口運営業務の担当者と連携して対応すること。
- オ 受取人不在等の理由により返送される通知について、通知の返送状況をまとめて問合せに対応すること。また、通知の返送状況を定期的に市へ報告すること。返送通知の受け渡しについては、別途市との協議により決定する。
- カ 自動音声応答システム（IVR）として以下の機能を有すること。
 - (ア) 全ての入電に対して、予め登録しておいた音声で自動応答し、発信者のプッシュボタン操作に合わせて音声ガイダンスの再生や接続が出来ること。
 - (イ) 運営時間内と運営時間外で音声ガイダンスを自動で切り替えられること。
 - (ウ) コールセンター運営期間終了後 1 か月間は、運営終了の旨の音声ガイダンスを再生すること。

7 業務共通要件

(1) 業務実施体制の整備

ア 業務担当責任者の配置

- (ア) 受託者が行う業務全般にわたり責任と権限を有し、全従事者を代表して市職員と連絡・調整・協議を行う業務担当責任者 1 名を選任すること。ただし、いずれかの主任担当者と兼務でもよい。
- (イ) 業務担当責任者は、受託者が雇用する労働契約に期間の定めのない通常労働者(以下「正社員」という。)とすること。

イ 主任担当者の配置

- (ア) 各業務に主任担当者を 1 名以上を選任すること。ただし、主任担当者の兼務はできない。
- (イ) 主任担当者は、業務の方法について、市と打合せや調整を行うこと。
- (ウ) 臨時窓口運営業務の主任担当者は、その作業場所に常駐すること。

ウ 業務従事者の配置

- (ア) 業務従事者の配置等の決定及び変更は受託者が自ら行うこと。配置にあたっては、各業務従事者が相互に連携して本契約の目的を達成できるよう配慮すること。

- (イ) 業務に関する知識を有すること。規則を遵守できる者であること。特に届出人と接する各種業務については、接遇に関する経験や十分な研修を実施する等スキルを有すること。

エ 業務従事者の研修

業務を遂行する上で必要な知識、接遇およびその他のスキル等を習得または向上させるため、研修計画および研修資料等を作成の上、受託者の責任において研修を実施すること。

オ 名簿の提出

業務担当責任者、主任担当者、業務従事者の名簿を、予め市に提出すること。また、業務担当責任者、主任担当者、業務従事者の採用及び退職があった場合には名簿を更新し、速やかに提出すること。

カ 業務計画書の作成

- (ア) 契約開始当初に作成・提出し、随時更新を行うこと。
- (イ) 業務を行うにあたっての体制図（役割分担）を策定すること。
- (ウ) 障害・災害発生時の体制及び対応フローを策定すること。
- (エ) 本業務終了までのスケジュールを策定すること。
- (オ) 変更が生じた場合は、速やかに最新版を提出すること。

キ マニュアルの作成

- (ア) 受託者は、従事者が業務を遂行するにあたって必要な作業手順等を記載したマニュアル及び事故・トラブル等発生時の対応手順書を作成すること。
- (イ) 受託者は、マニュアルを必要に応じて随時更新すること。
- (ウ) 業務担当責任者及び主任担当者は、業務の遂行方法について、随時市と打合せや調整を行い、受託者はその結果をマニュアルに反映させること。

8 一括再委託の禁止

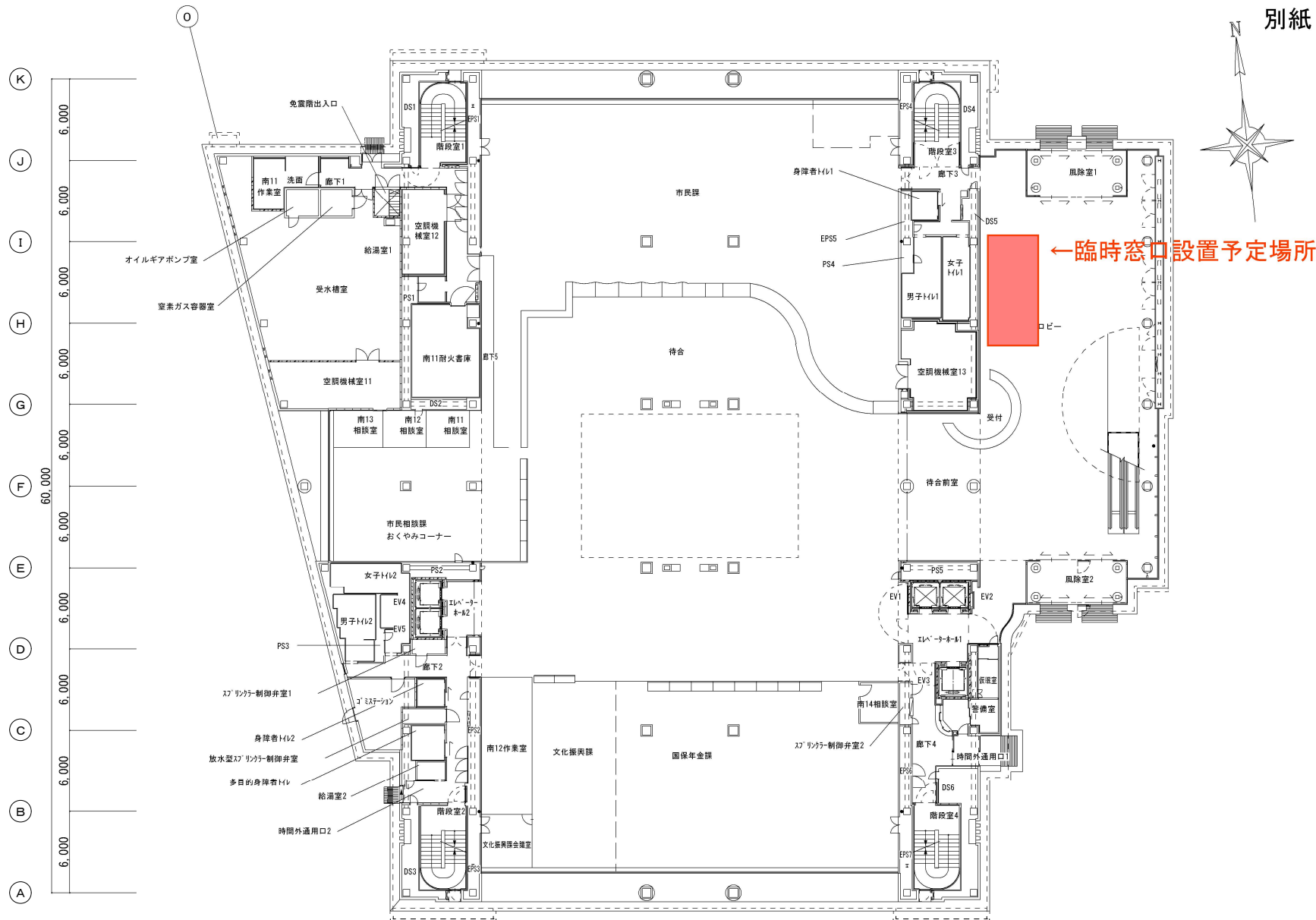
- (1) 受託者は、業務の全部を一括して又はこの仕様書に定める主たる部分を第三者に再委託することはできない。
- (2) この業務における「主たる部分」とは、本業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等をいう。
- (3) 受託者は、コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ち、印刷、製本、参考書籍・文献購入、消耗尾品購入など当該業務の付随的・補助的業務にあたらないう簡易な業務の再委託に当たっては、市の承認を必要としない。
- (4) 受託者は、(2)(3)に規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により市の承認を得なければならない。
- (5) 受託者は、再委託先に対して本契約における受託者の義務と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負う。

9 検査及び委託料の支払い

委託料の支払整理日は、受託者から業務完了報告を受けた後に、本市が必要な検査を行ったうえで当該検査を合格した日とし、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

10 その他

- (1) 受託者は、この契約の履行に関して、事故が生じた時は直ちにその状況を市に報告しなければならない。また履行後、設定の誤りにより不具合が生じた際は、無償で対応すること。その他、特に定めのない事項については、市担当者と協議の上で履行すること。
- (2) 履行に必要な経費は全て本契約に含めること。
- (3) 個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記の指示に従うこと。
- (4) 上記の事項に違反し、市または第三者に損害を与えた時は、その損害を賠償すること。
- (5) 事業者は、当該事業の実施に際しての詳細な事項および仕様書に記載のない事項については、市と協議のうえ決定することとする。



4,500	4,500	4,500	4,900	4,650	8,150	6,400	8,150	4,650	4,900	2,700	7,400	2,700
68,100												

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

名 称	豊田市役所 南庁舎	図面No
図 面	1 階平面図 縮尺 1/300	M-04
製 作	設計No 年 月 日	