

久留米市戸籍への氏名の振り仮名記載等業務委託仕様書

1. 業務名

久留米市戸籍への氏名の振り仮名記載等業務

2. 目的

戸籍等への氏名の振り仮名の記載について、戸籍法等の一部改正法が可決され、令和7年5月26日から戸籍に氏名の振り仮名が記載される。まず、本籍地の市区町村からハガキで通知を発送し、届出があれば戸籍や住民票等に氏名の振り仮名が追加され、公証されることとなる。届出がなければ施行日から1年経過後に職権で記載する。

事務遂行にあたっては、通知ハガキの発送や電話問合せ対応、氏名の振り仮名の届出受付及び戸籍や住民票への記載等を行う必要がある。

対象者は、日本国籍を有し住民登録が国内にあるすべての者であるため、円滑な業務遂行を図ることがより重要となる。

3. 委託期間

契約締結日～令和8年6月30日

4. 委託料の支払い

毎月の委託業務終了後、10. 納入成果物に定める業務完了報告書を提出、市の検査検収を受けたのち請求書を提出する。市は、請求書受理後、30日以内に受託者へ委託料を支払う。

なお、月額払い、完了一括払いなどの支払い方法と、支払い金額については、別途協議の上、決定する。

5. 委託業務の実施場所

久留米市城南町15番地3 久留米市役所内（1階市民課事務室内及び3階会議室）

6. 委託業務時間

平日午前8時30分から午後5時15分まで（木曜日のみ午後7時まで窓口延長開庁）
なお、3月最終の土日、4月最初の土日、年末年始等、開庁する場合もある。

※業務時間内の窓口対応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。

※受託者の作業時間については原則窓口開庁時間とするが、繁忙期や緊急対応時で時間内の処理が不可能なときは、市と作業時間の延長等について協議する。また、午後5時15分

を超えて業務を行う場合は、事前に市に報告すること。

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

※休憩については、労働基準法を遵守するとともに、確実な業務遂行とセキュリティ確保のため、交代で取得するものとする。

7. 委託業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。

業務実施にあたっては、本市担当職員と十分なコミュニケーションを図り、業務内容や事務手続等を十分理解するとともに、業務未経験者でもその内容を容易に理解できるように工夫すること。なお、マニュアル類は業務内容に応じてその整備時期を本市と調整すること。

想定件数に大幅な増減や制度変更等不測の事態があった場合は、委託者及び受託者が協議の上内容を変更するものとする。

(1) 通知書の様式の作成、印刷、引抜、発送業務

① 印刷プログラム作成

- ・本市が提供する振り仮名通知情報ファイル（CSVデータ）を正確及び確実に印字できるプログラムを作成すること。文字化け及び桁あふれ等の不具合がないか十分に精査を行い、正確性を確保できる印字プログラムとすること。

- ・また、プログラム検証用としてサンプルを本市に提出し、事前の確認を受けること。印字位置等の状態を確認するためサンプルは本番用の用紙及びプリンタを使用したものを提出すること。

- ・本市の外字を正確及び確実に反映し、印字できるプログラムとすること。また、本市から外字ファイル（TTEファイル）及び外字一覧表を提供するので、プログラム作成後は、外字が本市提供の情報と一致するか十分に検証すること。

- ・本市が提供する振り仮名通知情報ファイル（CSVデータ）の各種コード等の印書データ仕様については、本市と受託者とで、別途調整協議をすること。

- ・本市が提供する振り仮名通知情報ファイル（CSVデータ）等の各種電子データは、セキュリティ確保及び工期短縮の必要性から、安全かつ迅速に電子データを提供できる方法を用いること。なお、各種電子データの提供に伴う回線利用等の負担は、全て受託者とする。

- ・本市提供の振り仮名通知情報ファイル（CSVデータ）の内容は、市区町村管理番号、郵便番号、住所、方書、宛名氏名、本籍、氏、氏の振り仮名、氏の振り仮名が届出可能な方、名、名の振り仮名の計11項目を想定している。

② 通知書作成

作成にあたっては、法務省の示す様式を標準としつつ、具体的な内容については、

市と協議の上決定すること。

- ・マイナポータルからの届出の方法について、図などを用い、分かりやすい説明を盛り込むこと。

- ・通知する仮の振り仮名の内容を含んだ可変の音声コードを付けること。

- ・校正は3回以上

- ・ハガキの仕様

規 格：縦4インチ、横6インチ、6面圧着ハガキ

紙 質：上質紙110kg

印刷色：表、裏4色

数 量：約200,000枚

③印刷

本市から振り仮名通知情報ファイル（CSVデータ）（一般の通知対象者用のリストとDV支援対象者用のリストの2種類を提供予定）を受け取り、提供レイアウトのとおり「通知ハガキ」印書イメージデータを作成し、印刷すること。

なお、印刷にあたっては10通程度印刷したものについて市の確認を受けてから、全件の印刷に取りかかること。

④引抜き作業等（データ抽出後、通知不要となった対象者分）

- ・委託者は、本市が提供する引抜きデータに記載のある者等の通知ハガキについて引抜きを行う。

- ・引抜き作業分は、別途本市が指定する場所と日時に納品すること。

- ・引抜きを行う際には、誤りがないよう実施するとともに、事故に備え、必ずログ（記録）を確認できるようにすること。また、事故防止のための検証方法を策定し、本市と事前に協議すること。

⑤通知書の発送

- ・受託者は日本郵便が定める区分郵便物の割引制度を活用し、割引率が最大になるような発送手続きをすること。郵送費は受託者が負担するものとする。

- ・郵便局への持ち込みに関しては負荷分散の観点から配慮し、実施すること。

複数日にわたって発送を分散する際のスケジュールについては市と協議すること。

- ・作成された振り仮名通知ハガキは、主要拠点郵便局に引き渡すこと。なお、その際に郵送した通知ハガキの枚数を記入した集計表及び郵送計画表を本市に提出すること。

- ・主要拠点郵便局に引き渡す際は、破損等がないように厳重に管理を行い、紛失・盗難等を防ぐための方策を講じること。

- ・その他発送に関することは郵送業者との調整協議のうえ、決定することとする。

- ・DV支援対象者用の通知については、簡易書留にて発送すること。

⑥納品

- ・本市へ同時期に印刷したPDFデータを提供すること。

⑦業務量の積算

- ・想定発送件数 200,000 通程度

(2) 再発送業務

- ・発送した通知が宛先に到達することなく差出人に返還された場合、下記のとおり対応する。
- ・宛先が誤っている場合又は附票の住所に異動があり新しい宛先に送付すべき場合は、直ちに市に報告の上、正しい送付先又は新しい送付先に送付する。また、発送した通知について、到着後に紛失したために再送してほしい旨の問合せがあった場合など、通知書を紛失した市民への対応すること。

(3) コールセンター業務

①業務内容

- ・想定されるQ&A（質疑応答集）を受託者で作成し、本市が内容を確認できるようにしておくこと。また、法務省や市からの配布資料等を用いて対応すること。
- ・応対履歴を本市提供予定の進捗管理システム（UnitBase）に記録
- ・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。
- ・回答に当たって、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については回答を行わない。また、行政的な判断が必要となる案件については担当者を引き継ぐこと。特にトラブルが生じている案件については詳細の引継ぎを行うこと。

②電話回線数

4回線

- ※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。

③業務量の積算

- ・想定入電件数 20,000件
- ・電話対応想定時間 1分～10分程度／1件

(4) 届書窓口受付業務

①業務内容

- ・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・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。
- ・住民票等の証明書申請受付
- ・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。
- ・来庁者数が少ない場合は他の事務への応援は妨げない。

②窓口数

3窓口

※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。

③業務量の積算

- ・想定届出件数 15,000件
- ・想定時間 3分～15分程度／1件

(5) 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

①業務内容

- ・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。
- ・戸籍情報システム・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。

②業務量の積算

- ・想定届出件数 15,000件（郵送・マイナポータル）
- ・想定時間 3分～10分程度／1件

(6) 住民異動届（職権訂正）作成業務

①業務内容

- ・久留米市に住民票があるものについて、住民異動届（職権訂正）を作成する。

②業務量の積算

- ・想定件数 30,000件
- ・想定時間 1～2分程度／1件

(7) 届書入力業務

①業務内容

- ・受理された届書について、原則、5営業日までに入力を行う。ただし、至急対応が必要になるものは即時入力する。（届出件数が集中する時期等において実施するのが困難な場合は、市と協議すること。）
- ・他の市区町村から通知又は送付された届書の入力を行う。
- ・通知された届書については、画像情報を印刷する。
- ・他の市区町村から通知又は送付された届書については、原則、5営業日までに入力まで実施する。
- ・入力した内容が確認できるように帳票として出力すること。
- ・入力した内容については、入力した者と別の者によるダブルチェックを実施すること。ダブルチェックが完了した届書について、市職員の決裁処理に付すること。
- ・入力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。

②業務量の積算

- ・想定入力件数 30,000件
- ・想定時間 1分～5分程度／1件

(8) 届書のスキャン・整理業務

①業務内容

- ・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。
- 原則、市職員の決裁処理の翌営業日までに実施すること。
- ・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。

②業務量の積算

- ・想定スキャン件数 27,000件

- ・スキャン対応 1分～2分程度／1件

8. 業務体制

(1) 市の人口等

- ・本籍数（令和6年3月31日基準日）
132,814戸籍
- ・本籍人口（令和6年3月31日基準日）
318,103人
- ・日本人人口（令和6年4月1日基準日）
295,056人

(2) システム等

- ・市から貸与する戸籍情報システム端末台数は、11台程度とする。（令和8年1月以降は5台程度）
- ・市から貸与する住基情報システム端末台数は、3台程度とする。（令和8年1月以降は2台程度）
- ・市から貸与するスキャナ、プリンタの台数は、各1台とする。
- ・コピー機については、市と共有して利用する。

(3) 統括管理者及び業務管理者を定め、市に届け出ること。

①統括管理者

- ・業務全体の責任者として、市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務管理者及び業務従事者の配置等の業務を行う。
- ・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主に担当するものであり、市に対して進捗状況の定期的な報告を行う。

②統括管理者に求められる要件

- ・窓口業務等の接遇に関する業務の経験が1年以上あるか、それに相応する研修を受けていること。
- ・一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。
- ・当該業務に係る戸籍法、住民基本台帳法等の関連法令について十分理解し、実務に精通していること。
- ・窓口業務又はそれに類似する業務の業務責任者としての実務経験が1年以上あること。
- ・PC（Windows）の操作に関する一般的な知識を有すること。
- ・従事者が対応できない業務案件について、適切な指示を行うことが出来ること。
- ・従事者に対する基礎的な教育・研修を行うことが出来ること。

③業務管理者

- ・当該業務に係る戸籍法、住民基本台帳法等の関連法令や実務について理解していること。
- ・常駐の責任者として、業務全体の進捗管理及び労働管理を行うこと。
- ・担当業務を適正に処理できるよう業務従事者に指導教育を行うこと。
- ・突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合や業務上の疑義が生じた場合の市への報告及び協議を行うこと。

(4) 業務従事者に十分な研修を行うこと

受託者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、従事者に対し、以下の項目に留意した事前研修を十分に行うこと。また、業務に従事後においても、研修・指導は適宜行い、常に従事者の資質向上に努めること。

(ア) 業務の概要

(イ) 戸籍・住民基本台帳事務に関する事項

(ウ) 市の情報セキュリティ規則・個人情報保護に関する各種規定

(エ) 従事者は市としての立場で対応していることを理解し、市に対する市民等への信頼を失墜するような待遇とならないようにすること

(オ) その他、業務の履行に必要とされる研修

(5) その他

- ・従事者の服装は来庁者に不快感を与えないものとし、受託者の負担で名札を準備し、業務中は名札を着用すること。
- ・本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく市職員へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜、市職員に引き継ぐこと。
- ・業務中に使用した用紙や出力した帳票等は、シュレッダーや処分することなく市に引き渡すこと。

9. 正確性の確保

次の項目について、市職員の受理決定の審査に付した時点での件数を月1回集計し、その数値を基に集計表を作成すること。また、ミス件数を全体の処理件数の1%以内に留めるよう努力すること。

- ・届書の記載漏れ件数
- ・届書の誤記件数
- ・添付書面の添付漏れ件数
- ・その他差戻し件数

10. 納入成果物

(1) 業務計画書

業務体制（人員配置）及び連絡体制、教育計画等の業務計画書を市に提出し、承諾を得ること。

（２）業務完了報告書（月次）

日々の受付人数（相談件数、通知書再送依頼件数、届出件数、届用紙郵送件数）等を記録し、受託業務に関する月単位の実績を、翌月 7 日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに電子データで報告すること。

（必須記載事項）

受付区分（電話、窓口、マイナポータル、郵送）ごとに、受付種別（問合せ、届出、その他）ごとの受付件数、電話については、入電数、応答数、応答率、届書等の受領件数、入力処理件数

1 1. 守秘義務、セキュリティポリシー

- （１）本業務の遂行にあたっては、戸籍法や住民基本台帳法など各法令のほか「久留米市情報セキュリティ規則」を遵守すること。
- （２）プライバシーマーク等、第三者機関の審査によるセキュリティ基準の認定を取得し、社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備されていること。
- （３）業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務委託終了後や退職後においても同様とする。
- （４）本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。

1 2. 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部または一部を第三者に委託し、また請け負わせることはできない。ただし、一部でかつ、業務の主要な部分を除き、予め委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

1 3. その他

- （１）受託者は、業務従事者の使用者として、労働法等の関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うこと。
- （２）受託者は、本業務に当たって次に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - ① 暴力団から不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に届出を行い、捜査上必要な協力を行うこと。
 - ② 暴力団等から不当要求による被害又は業務妨害を受けた場合は、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に被害届けを提出すること。
 - ③ 暴力団排除対策を講じたにもかかわらず、業務に遅れが生じるおそれがある場合

は、速やかに市と業務内容に関する協議を行うこと。

- ④ 契約に際しては、久留米市暴力団排除条例に基づき、別紙「誓約書」を提出すること。
- (3) 受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮の提供をしなければならない。
- (4) 従事者の通勤にあつては、市民駐車場の利用は一切禁止とする。
- (5) 机、椅子等の什器関係及び電話機（4機）については、本市が準備するものとする。
その他、受託者が使用するロッカー等の器財、文具等の消耗品については、受託者が準備するものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項について疑義が生じたときは、双方協議のうえ定めるものとする。