

福知山市氏名振り仮名事務センター設置運営業務仕様書

令和7年4月
福知山市市民課

本仕様書は、福知山市氏名振り仮名事務センター設置運営業務委託について、戸籍に振り仮名を登録するにあたり、コールセンター運営業務、届書の審査・入力業務、相談受付業務等の委託の内容を記載したものである。本業務委託の受託者は、本件の運営に係る業務委託契約書に定めるもののほか、本仕様書に定めるところにより業務を行うものとする。

I 委託の概要

1. 目的

氏名の振り仮名については、令和5年6月にマイナンバー法等の一部改正法が可決され、令和7年5月26日施行予定となっている。戸籍・戸籍の附票・住民票に氏名の振り仮名が追加され、公証されることとなる。事務を進めるにあたっては、市民から氏名の振り仮名の届出だけでなく、コールセンター及び専用窓口の設置などが必要となり、民間企業への業務委託を検討し、迅速かつ効率的な執行体制を構築していこうとするものである。

本市の参考情報は以下の通り。

- ・戸籍人口：90,869人（令和7年2月28日現在）
- ・筆頭者数：38,243人（令和7年2月28日現在）

2. 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

3. 実施期間

(1)業務準備期間（契約締結日から令和7年7月31日まで）

受託事業者によるマニュアル作成・人員採用・研修期間を勘案し十分な期間を確保すること

(2)業務委託期間

- ・業務開始日：令和7年8月1日
- ・業務終了日：令和8年3月31日
- ・運営業務の本格実施を行う。詳細な委託開始日は協議のうえ決定する。
- ・履行場所やシステム環境整備の状況等により委託開始時期に変更があった場合、これに伴う契約金額等の変更は、本市と受託者で別途協議のうえ調整する。

4. 年間スケジュール及び予定処理件数

業務委託期間は、準備期間を除くと令和7年8月1日～令和8年3月31日までの約8カ月とする。以下に業務ごとの想定人数を示すが、あくまでも想定人数であり人数を確定するものではない。また、他業務への応援を妨げるものではない。なお、研修期間は準備期間に含めること。

表 I -4

○想定処理件数

		R7 5月	R7 6月	R7 7月	R7 8月	R7 9月	R7 10月	R7 11月	R7 12月	R8 1月	R8 2月	R8 3月	R8 4月	R8 5月	R8 6月	R8 7月	R8 8月
印刷		戸籍システム業者															
進捗管理システム		一式															
委託	コールセンター(人)																
	戸籍入力・審査(人)				3	3	3	2	2	2	2	2					
	戸籍窓口・受付・動線整理(人)																
	スキャナ・郵送関連(人)																
	(コールセンター含む)委託人数 計(人)	0	0	0	3	3	3	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
想定 処理 件数	A.コールセンター対応(計13,700件) 戸籍人口90,869件×15%	/月	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	1,000	900	800	500	500					
	B.郵送対応+他市からのデータ受信 分(計6,500件) (筆頭者数38,243人+戸籍人口 90,869人)×5%	/月	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550	450			
	C.窓口相談・届出・問合せ数(計 7,650件) 38,243人×20% コールセンター対応除く 一日当たりの処理件数(本庁/日)	/月	1,000	2,000	2,000	500	500	500	500	250	200	200					
	D.マイナポータルによる申請 (計6,500件) (筆頭者数38,243人+戸籍人口 90,869人)×5%	/月	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550	450			
	◆届出入力作業 【直入力】届出数133,000×5% 【職権】届出数133,000×95% ①氏+名(130,000件) 氏38,243件+名90,869件 ②新戸籍編成分(4年平均) 婚姻500件+出生800件+転籍1500 件+他200件 約 計133,000件	100 /月	100	500	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	126,300	

5. 本業務に求められるサービス水準

窓口業務及び戸籍審査等を効率的かつ円滑に遂行するために、本事業に求められるサービス水準は、以下のとおりとする。

・ コールセンター業務、戸籍関連業務、住民基本台帳関連業務、マイナンバーカード発行・更新業務の全ての受注実績が、契約期間を半年以上とし、かつ、金額が同等規模以上の業務経験が各2契約以上あることとする。

・ 上記の契約に関し、契約書の写し（契約名、金額、契約者名、業務名、契約期間等がわかるもの）、一か月の処理件数表を提出すること。

6. 委託業務の実施日、時間及び履行場所

原則として本市が定める休日（土日、祝休日、12月29日から翌年1月3日まで）及び水曜日を除く日の午前9時00分から午後5時00分までの計8時間とする（休憩時間1時間を含む）。ただし、業務繁忙期や緊急対応時において時間内処理が不可能な場合の作業時間の延長については柔軟に対応すること。

また、本業務を開設する場所及び日時は以下のとおりとする。

（１）コールセンター：福知山市役所横ハピネスふくちやま会議室２に設置する

・開設期間

令和7年8月1日～令和8年3月31日

午前9時00分～午後5時00分

土日祝日、年末年始を除く月・火・木・金曜日とする

（２）相談・届書受付窓口：福知山市役所横ハピネスふくちやま会議室２に設置する

・開設期間

令和7年8月1日～令和8年3月31日

午前9時00分～午後5時00分（予約は午前9時00分～午後3時00分）

土日祝日、年末年始を除く月・火・木・金曜日とする

（３）届書の審査、入力：福知山市役所横ハピネスふくちやま会議室２に設置する

・開設期間

令和7年8月1日～令和8年3月31日

午前9時00分～午後5時00分

土日祝日、年末年始を除く月・火・木・金曜日とする

7. 貸与備品

（１）使用する物品等（備品、什器、事務用品や消耗品を含む）

本市が確保し、執務室内に設置する物品（無償使用物品一覧別紙１）を除き、受託者の責任において確保し、必要経費を負担すること。なお、使用する際には、本市に届出を行い、承認を得ること。

（２）使用する主なシステム

ア 主な関連システム構成

戸籍システム	戸籍届書の審査・入力・送付業務等に使用する。
戸籍附票システム	戸籍附票への記録等に使用する。

イ システムの使用権限

業務従事者には本業務委託の履行に必要なシステムにログインするための権限を付与する。受託者はこれを適切に管理しなければならない。

ウ システム稼働時間の延長について

業務処理期限内に処理が完了するように運営を行うこと。ただし、システムの稼働延長をしないと処理に支障をきたす場合は、事前に希望日、希望時間、理由を明らかにした申請を本市に提出し、承認を受けなければならない。

システムの稼働延長時間は、最長午後7時30分までとするが、システム延長時間は、必要最小な時間で申請し、申請した時間より早く処理が完了した場合は、速やかに終了し、本市に連絡すること。なお、他のシステム作業が予定されている等で、延長許可に応じられない場合もある。

8. 受託者に求めるサービス水準

(1) 目的

運營業務委託について、本市及び受託者が果たすべき役割、受託者が達成すべき業務水準を示すことにより、当該業務の円滑な実施及び業務品質の維持・向上を図ることを目的とする。

受託者は、サービスレベルの基準をクリアするものとし、万が一、達成できない場合は、受託者の費用負担により、改善策を実施する。

また、受託者の責任により業務の遂行に重大な支障を生じさせるなど契約の履行が著しく損なわれることとなった場合は、損害賠償の請求及び契約の解除を行う場合がある。

サービス水準については、本市及び受託者が協議のうえ決定するが、想定する主なサービス水準の項目は以下のとおりである。

(2) サービス水準の想定

ア 書類紛失：0とする。

イ 処理日数：保留分を除くすべての届出分の処理を本仕様書に定める期間内に処理する。

ウ 記載漏れ・誤記載・誤交付件数：月10件未満

エ 本市への報告時期：期日までの提出を100%達成する。

オ 本市職員に引き継ぐクレーム（特別な理由のない処理遅延によるお問合せ等）：状況報告及び対応策を検討するものとする。

カ 個人情報等保護対策：個人情報等の漏洩事案の発生を0とする。

(3) 報告・改善

ア 定例報告

受託者は毎月の達成すべきサービスの水準の達成状況・未達成の事項に対する対策等を記載したサービス実績報告書を本市へ提出するものとする。

イ 改善報告

受託者は未達成の項目が発生した場合には、発生した項目に対する改善策を本市へ提出し、本市の承認を得たうえで改善策を実施するものとする。

ウ 臨時的報告

特段に運営に支障を与える事象が発生した場合は、速やかに本市へ報告を行うものとする。また問題発生予防策等を検討し提案するものとする。

(4) 解約等

サービス水準が未達成の場合で、受託者が改善を行わない場合、または受託者による改善が見込めない場合には、本市は本契約を解除することができるものとする。

(5) 服務態度

本業務の従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよ

う努力しなければならない。服装・姿勢・態度・言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

受託者は、本市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

II 実施体制等

1. 基本的要件

(1) 確実な業務の遂行

業務を確実に遂行するとともに、本市に報告及び連携できる体制を確立し、通知書発送時期や混雑時期に応じて適切な人員配置により業務を滞りなく実施すること。

各業務で連携し、円滑に業務を遂行すること。

(2) 効率的な業務運営

業務の繁閑調整を適切に行い、サービス品質の向上を目的として、業務改善の提案を行い、業務処理の効率化に努めること。

(3) 定義

統括責任者とは、業務全体の総責任者として、福知山市との連絡・調整・報告の業務を行う者を指す。

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、福知山市との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(4) 業務責任者及び業務従事者の雇用

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに福知山市に報告し、対策を施すこと。

2. 本市との連絡調整

受託者は、本市との間で会議を、毎月一回程度開催し、業務の進捗状況の報告、問題点解決のための提案を行うこと。また、その他業務の実施に必要な連絡調整・打合せ等を必要に応じて本市との間で行い、円滑な業務遂行に努めること。

3. 業務の実施体制

(1) 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配置すること。

ア 受託者は、業務の全工程を監理し、業務従事者の指揮監督を行うとともに、本市との連絡・調整等を行う業務責任者を業務従事者の中から1名定め、業務が円滑に進められるよう配置しなけ

ればならない。

イ 統括責任者・業務責任者・業務従事者各々の役割を文書で明確にしたものを庁舎内に配備し、常に適正な管理体制がとれるようにすること。実施体制に変更がある場合は、本市に報告すること。

ウ 統括責任者及び業務責任者は、業務内容に応じた必要関連法及び戸籍システム、戸籍附票システム、LoGo フォーム予約システム等、業務で用いる各システムの操作方法について速やかに習得し、必要な指示等が行えるようにすること。

エ 統括責任者には、住民基本台帳法、戸籍法関連法を熟知し、本件と類似の戸籍届関連業務（証明書発行業務のみの従事は除く）等の処理事務を1年以上経験した者または同等の研修を受け、対応ができる者を配置しなければならない。

(2)統括責任者は、以下の(ア)から(カ)に掲げる業務を実施すること。

(ア) 本市との連絡調整

(イ) 各種報告書の提出

(ウ) 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置

(エ) 業務責任者・業務従事者に対する指揮・監督

(オ) 業務責任者・業務従事者に対する指導及び教育

(カ) トラブル発生時における対応、報告

(3)業務責任者の配置

業務責任者は、以下の(ア)から(カ)に掲げる業務を実施すること。

(ア) 各種報告書の提出

(イ) 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置

(ウ) 業務従事者に対する指揮・監督

(エ) 業務従事者に対する指導及び教育

(オ) トラブル発生時における対応、報告

(カ) 業務従事者が行う事務全般

(4)業務従事者の配置

ア 受託者は、処理期限内に業務を完了するために必要な人員を配置し、連休明け、年末・年始等、戸籍届書数の増加が見込まれる日については、あらかじめ、対応できる体制で業務従事者を配置し、業務に支障が生じないようにしなければならない。

イ 業務従事者は、業務内容に応じた必要関連法及び戸籍システム、戸籍附票システム等、業務で用いる各システムの操作方法について速やかに習得すること。

また、基礎的なビジネスマナーを身につけ、協調性を有すること。

服装は、来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にするよう名札等を着用すること。

ウ 業務従事者の研修

(ア) 受託者は、業務従事者に対して、必要関連法等の業務を遂行するうえで必要な研修を行わなければならない。

(イ) 受託期間中に法改正等があった場合には、受託者が業務従事者へ教育研修を行うこと。

(ウ) 各種業務システムの操作研修は、受託者において業務従事者へ行うこと。

- (エ) 業務従事者に対して必要な個人情報等の保全・保護、漏洩の事故防止、セキュリティ及び接遇の研修を行ったうえで業務に配置させること。
- (オ) 受託者は、すべての従事者に対し、個人情報等を取扱う場合に従事者が順守すべき事項並びに従事者が負うべき住民基本台帳法、戸籍法、個人情報保護法及び福知山市個人情報保護法施行条例、福知山市情報セキュリティポリシー及び福知山市戸籍システム運用管理規程に基づく罰則内容及び民法上の責任についての研修を実施しなければならない。
- (カ) 受託者は、当該委託業務の実施に当たっては、人権について正しい認識をもって業務を遂行できるよう、人権啓発に係る研修（自治体等が実施する人権啓発研修等への参加をもって変えることを含む）を行うものとし、その内容を「人権研修実施報告書」により年度末までに1回発注者に報告しなければならない。
- (5) 指示及び伝達について
- 受託者は、本市への報告、協議又は本市からの指導が必要な場合は統括責任者をもって対応する。なお、業務責任者は、常に本市との連絡ができる状況にあること。実施体制に変更がある場合は、本市に報告すること。
- (6) 欠員等が生じた場合について
- 繁忙期や突発的に欠員が生じた場合等については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障を来すことのない体制を構築する特段の配慮を行うこと。
- (7) 従業員の明示について
- 受託者は、全ての従事者に名札を着用させ、本市職員と区別ができるようにすること。

4. 個人情報等保護のセキュリティ対策

受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）及びその関連法令等を遵守すること。

(1) 基本的事項

- ア 保護すべき対象は、個人の氏名、生年月日、性別、住所、電話番号及び世帯構成、戸籍の表示及び記載内容、DVやストーカー行為等の被害者の情報等、個人に関する情報（死者に関する情報も含む）で、特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む）のほか、個人や法人、行政機関の活動に関するもののうち、一般に知られておらず、他人が知り得ないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるもの等とする。
- イ 受託者は、委託業務を遂行するにあたり取扱う個人情報等について、全ての従事者に対して、保護し、安全な状態に保つことを徹底する。
- ウ 受託者は、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置くこと。
- エ 受託者の過失の有無にかかわらず、受託者による個人情報等の漏えい、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう徹底する。また、本委託業務の実施に必要な場合かつ事前に本市と協議済みのものを除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。
- オ 受託者は、個人情報等を委託業務以外の目的で使用してはならない。
- カ 受託者は、個人情報の保護に関する法律、福知山市個人情報保護法施行条例及び福知山市情報

セキュリティポリシー基準を遵守することとする。

キ 受託者は、情報セキュリティ管理体制を整備するとともに、具体的な情報セキュリティ対策を実施すること。

ク 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律（平成13年法律第31号）、ストーカー行為等の規制等に関する法律（平成12年法律第81号）及び児童虐待その他による住民基本台帳法における支援対象措置者の個人情報保護を目的のため、受託者は、従事者全員の氏名、住所を記した名簿を事前に提出すること。

ケ 受託事業者は、以下のいずれかの認証を受託時まで取得していること。

① プライバシーマーク

② ISO/IEC27001又はJIS Q 27001

（2）研修の実施

個人情報管理責任者は、すべての従事者に対し、個人情報等を取扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき住民基本台帳法、戸籍法、個人情報保護法及び福知山市個人情報保護法施行条例、福知山市情報セキュリティポリシー及び福知山市戸籍システム運用管理規程に基づく罰則内容及び民法上の責任についての研修を実施しなければならない。

（3）内部監査

受託者は、個人情報等保護対策が適切に行われているか、定期的に内部監査を行い、その結果を本市に報告すること。監査内容、報告内容については、本市と受託者において協議のうえ決定する。

（4）立会確認

個人情報等保護対策の適切性の確保のため、発注者は、受託者が実施する研修や内部監査に立ち会うことができるものとする。

（5）事故対応

受託者は、委託業務遂行上の不適切な事務処理等により、個人情報等保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、ただちに本市に報告し、指示に従う。なお、この場合に生じた費用及び損害については、すべて受託者が負担する。

（6）業務上の制限

ア 全ての従事者は、当該委託業務の業務スペース付近への情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC等）及び記録媒体等（USBメモリ等）の私物の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、あらかじめ本市に報告のうえ、承認を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

① 受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末を本市のネットワークに接続することを禁止する。

② 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については本市と協議のうえ決定すること。

イ 庁舎内での従事者の各システムの電算アクセス情報については、本市の管理する方法で電磁的な記録をとるものとする。

ウ 業務責任者は、業務関係者以外の者が執務スペースに立ち入らないように監督するとともに、業務従事者が勤務時間中に自己所有の鞆を持って執務スペースを退室する場合には、不正に個人情報等を持ち出していないかを確認すること。

エ 業務責任者は、勤務時間中に自己所有の鞆を持って執務スペースを退室する場合には、本市職員の確認を受けること。

オ 従事者は、業務及び業務に関連する内容をソーシャルメディア等には書き込んではいない。

(7) 守秘義務

受託者及び全ての従事者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密及び個人情報等を漏らしてはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても同様とする。

(8) DV支援措置対象者について

受注者は、届書に記載された者が支援対象者（住民基本台帳事務処理要領について（昭和42年10月4日付け法務省民事甲第2671号）第6の10に規定する支援措置の実施を決定された者をいう。以下同じ）であることを確認したときは、直ちに本市に報告し、当該支援対象者の届書を本市に引き継ぐものとする。

5. 受託者の本業務従事者へのケア

受託者は、所属従業員の福利厚生の実施、ワークライフバランスの向上等に十分配慮し、従事者の心身のケアを図り、業務の質の向上及び事故の防止に努めなければならない。

III 業務の内容

1. 運営準備（契約締結日～令和7年7月31日）

(1) 業務実施計画の作成及び提出

委託業務を実施するに当たり、実施体制、従事者への研修、緊急時連絡体制、スケジュール、業務実施マニュアル作成、進捗管理及び情報セキュリティ管理の方法、リスクマネジメント等、業務実施に必要な事項を記載した計画書を作成し、本市の承認を受けるものとする。

(2) 業務分担整理及び提出

本市職員との業務分担を整理し、本市の承認を受けるものとする。

(3) 業務実施マニュアル（業務手順書・業務フロー）の作成及び提出

受託者は、準備期間中の業務やヒアリング等を通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応方法や作業手順などを検討し、自らが利用する詳細な業務マニュアルを作成する。

加えて、事故・トラブル等発生時の対応手順書を作成する。

マニュアルの作成及び変更にあたっては、必要に応じて本市に報告するものとする。

なお、作成した業務マニュアルの著作権等は委託期間終了後、本市に帰属する。

(4) Q&A集等の作成

法務省のQ&A集とは別に、受注者にてQ&A集・トラブル事例集などを作成、随時更新し、本市に情報提供する。

(5) 執務環境整備

本市と協議のうえ、受託者が業務に従事するために必要となる備品や什器等を調達するなど、円滑な業務執行のための執務環境を整える。

2. 業務内容（業務内容説明書のとおり）

(1) 問合せ対応（コールセンター）業務（令和7年8月1日～令和8年3月31日）

① 想定人数

表 I -4の人員数を想定

② 場所

作業場所は福知山市役所横ハピネスふくちやま3階 会議室2を想定

③ 運用条件

コールセンター専用の回線（電話番号）、電話機は福知山市が用意する。3回線を予定している。また、通話料金は、福知山市が負担する。

初回の通知書発送（令和7年8月上旬を想定）に合わせて開設し、令和8年3月31日に閉鎖するものとする。具体的な開設期間は、別途、本市と協議すること。

業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、業務従事者等の管理及び指導等を行う統括責任者を配置すること。なお、統括責任者は常駐の有無は問わないが、業務時間中、市と連絡を取ることができる体制を整えること。

(2) マイナポータルによる届出操作支援

- ・マイナポータルを利用するためのパソコン端末1台・カードリーダー1台を用意すること。
- ・マイナポータルでの氏名振り仮名の届出を支援すること。

(3) 届書データ審査・入力・スキャン業務

① 審査・入力・スキャン業務

- ・届書を基に審査及びデータ入力を行う。
- ・入力および届書のスキャンは本市戸籍システムへ直接入力・取込みを想定
(戸籍総合システム：富士フイルムシステムサービス(株)製)

② 場所

作業場所は福知山市役所横ハピネスふくちやま3階 会議室2を想定

③ 委託する業務の概要

ア 戸籍届書連携業務等処理業務の内容（具体的な手順等は、業務内容説明書のとおり）

- (1) 届書入力・審査
- (2) 決裁（※本市職員が実施）

- (3) 戸籍の附票の作成、送信
- (4) 届書等情報の作成、送信
- (5) 誤送付に伴う受理地への電話連絡、戸籍法施行規則41 条該当性の確認、戸籍情報連携システムに送信等
- (6) 送付を受けた書類等の記録、受付管理、帳票等の作成・管理、届書入力
- (7) 送付業務に関する電話等による問合せへの対応
- (8) 上記に定めのない事務又は事務の内容等に疑義がある場合は、協議により定める。

イ 戸籍届書連携業務等処理業務の処理期限（保留分を除く）

- (1) 原則 4 営業日以内（但し、緊急対応のものは除く）
- (2) 例外 他市送付分は 2 営業日以内（但し、緊急対応のものは除く）

（４）進捗管理業務

業務概要

・対象者へ付番を行い、通知はがきを発送した後、宛先不備等での返戻やコールセンターへの問合せ対応、届出状態（マイナポータル含む）等の履歴を管理できること。

システム

E x c e l も可能。

ソフトウェアを利用する場合は、以下のとおりとする。

- ・委託期間内は利用できること。
- ・初期データは本市から提供するものをセットアップできること。
- ・職員も進捗管理の入力等の操作・閲覧ができること。
- ・本市や法務省等のセキュリティ関連規則を遵守、情報漏えいが発生しない構成とすること。
- ・委託期間終了後は全ての管理データを本市へ納品すること。

（５）氏名振り仮名の届書作成機器の準備

振り仮名通知書・マイナンバーカード・運転免許証などの個人情報を氏名振り仮名の届書の様式に印字するための機器 1 台を準備すること。

（６）臨時窓口業務（３支所対応）

① 設置場所

- ・支所に期間限定の臨時窓口を設置することを想定
- ・２窓口での受付を想定

② 業務内容

- ・受付、本人確認、簡易的な届書審査、来所者の問合せ対応等
- ・マイナポータルでの届出操作支援

③ 受付期間・時間

- ・令和7年11月上旬から令和7年12月下旬を予定（1日1支所を運営する）
- ・平日（月・火・木・金曜日）：午前9時30分～午後3時00分
- ・詳細日時は、本市と受託者で別途協議のうえ、調整する。

3. その他の業務

（1）事業運営支援業務

本市が市議会資料、事業報告等を作成する際に必要な事務処理データを収集、整理し、本市の要請に応じて事業計画、事業報告等の基礎資料の作成等を行う。

（2）リスクマネジメント業務

最新の法令や事故被害事例等も踏まえながら、想定されるリスクについてあらかじめ対応策を検討するなど適正なリスクマネジメントを推進し、リスク発生時には速やかに対策を講ずること。また、定期的に状況報告を行うこと。

（3）問合せ対応

受託期間中の受託業務に係る問合せ、苦情・トラブルについては、原則として受託者が対応する。ただし、公権力の行使や、審査・判断を伴う内容、発注者の管理責任を問う内容のほか、特に報告が必要と受託者が判断するものは、本市に速やかに報告し対応を協議する。

（4）文書管理業務

庁舎内にて審査・決裁が完了した帳票類等について、原則、翌月20日まで、保管庫に整理整頓のうえ、受託者において保管・管理し、その後順次、本市に引き継ぐ。詳細な引継ぎ時期や保管場所については、本市と受託者において協議のうえ決定する。

なお、受託者保管分については、本市の求めに応じて、対象を特定のうえ複写し、複写物を本市に引き渡すこと。

（5）照会・回答・月報等

受託者は、日次・月次や年次で集計を行い、本市の求めるデータ等を提供する。詳細なデータの内容については、協議する。

（6）各種報告書等の作成及び提出

受託者は、業務の実施状況を本市に定期的に報告するものとする。報告内容の詳細については、本市と協議のうえ決定する。

報告内容	報告期限
トラブル発生時の報告	速やかに
業務従事者の配置計画書・名簿	契約又は変更後速やかに
業務実施計画書	契約又は変更後速やかに
構築準備作業報告書	運営業務の本稼働までに
業務手順を明らかにした書類等 業務実施マニュアル・対応手順書・Q&A集	令和7年7月20日までに
勤務予定表	月末までに翌月1か月分

業務実施報告書(書面及びオンライン分)(*)	翌月10日までに
個人情報等保護等研修報告書	随時
人権研修実施報告書	年度末(3月末)までに

(*) 毎月法務局へ報告(Excel版「戸籍事件表」)が必要なため、書面・オンライン、受理分・通知分を別々に件数等の日計表を作成すること。

受託者は、本市から依頼があった場合はその都度必要な報告書を提出するものとする。

上記の報告書により業務の完了の報告を受けた結果、業務が未完成であると判断した場合や業務の質が確保されていないと判断した場合は、追加の作業ややり直しを依頼することがある。

(7) 業務の引継ぎ

本業務委託契約期間の終了又は契約の解除に伴い、本業務を他の事業者または本市(以下「新受託者」という)が実施する場合、受託者は新受託者に対し業務の引継ぎを行うものとする。

引継ぎは本業務の履行に支障がないように行うこととし、引継ぎを行う期間は原則として、本業務委託契約期間終了前3か月間とする。引継ぎにあたって受託者は、本市及び新受託者に対して誠実に対応するとともに、契約期間終了後6か月間は、本市及び新受託者からの問合せに誠意をもって回答するとともに、必要に応じて業務支援を行うこと。また、受託者の引継ぎに重大な過失があったことによって問題が生じた場合は、受託者の責任と負担において、引継ぎ及び業務支援を行うこと。

(8) その他

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、協議のうえ決定するものとする。

4. 緊急時の対応

- (1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、本市と協議のうえ、業務開始前に内容についての承諾も受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく本市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

5. 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部または一部を再委託してはならない。

ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲に限り、見積書提出時に再委託先及び再委託内容の予定表を提出し、福知山市の了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

6. 想定スケジュール(参考)

- ・令和7年5月26日：収集した仮の振り仮名を戸籍システムに保存

振り仮名通知書の送付対象者を確定

- ・令和7年5月26日～7月31日：本市氏名振り仮名事務センター開設（本市職員が対応）
- ・令和7年5月～：入札・契約
- ・令和7年7月～7月31日：運営準備期間
- ・令和7年8月1日～令和8年3月31日：事務センター運營業務委託
- ・令和7年8月下旬：仮振り仮名通知書（はがき・手紙）を発送

旧氏振り仮名通知書（手紙）発送

- ・令和8年5月26日～8月：市区町村長記録（便宜上の振り仮名を戸籍等へ記録）

無償使用物品一覧

品名	数量
戸籍システム端末（戸籍附票システムも同端末を使用）	2
住基システム・L G W A N 共用端末	1
プリンター（戸籍・戸籍附票・住基用） ドラム・トナー・P P C 用紙	1
スキャナー	1
ハピネスふくちやま 3 階 会議室 2 「福知山市氏名振り仮名事務センター」 （令和 7 年 5 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日）	1
折りたたみ長机・折りたたみ椅子（会議室 2 に備え付け）	10 以上
電話機（会議室 2） 通話料金	3
2 0 1 号室（他課の使用時期は除く）	10 以上
事務用品 卓上カレンダー アクリル板 消毒液 補記用紙 棚 湯呑み	1 式

※数量については、概数のため変動の可能性があります。

受託者が準備する物品一覧

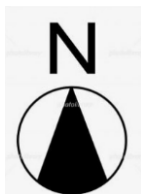
品名	数量
報告書作成用 P C	1
複合機・ドラム・トナー	1
社内連絡用スマートフォン	1
マイナポータル届出支援用 PC、カードリーダー	1
振り仮名届書作成機器	1
事務用品（契約終了後、市民課が引き取り） ボールペン 鉛筆 バインダー 筆談ボード ペン立て 定規 スタンプ台 届書用かご ステープラー ステープラー針 資源ゴミ箱 ビニール袋 ふせん 輪ゴム 届書用クリアファイル クリップ 穴開けパンチ 届書用綴り紐 届書用厚紙 のり はさみ セロハンテープ ゴム印 案内版 老眼鏡 コピー用紙 鍵付きロッカー 事務用品用棚 保管庫 シュレッダー 名札	1 式

相談・届書受付窓口

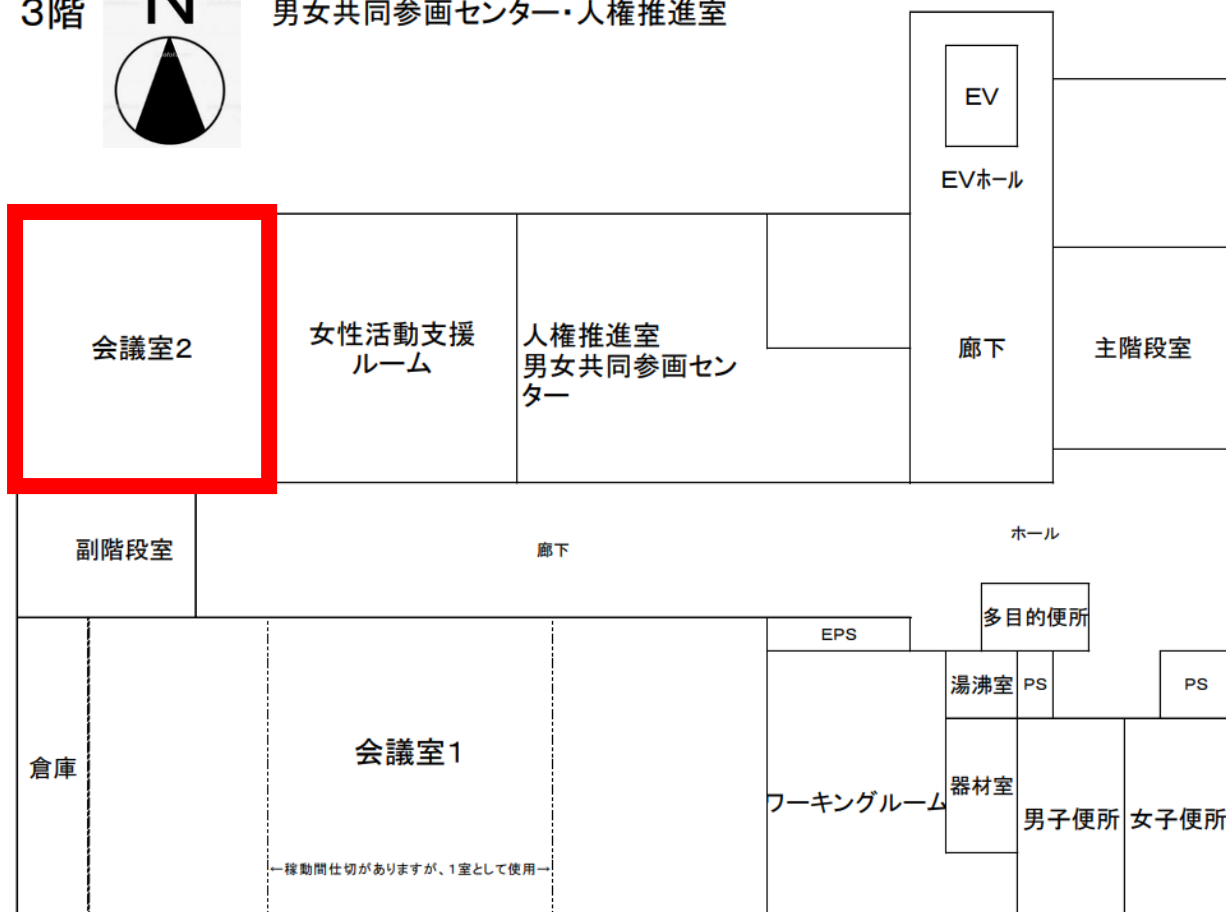
名称：福知山市氏名振り仮名事務センター

場所：ハピネスふくちやま

3階



男女共同参画センター・人権推進室



福知山市氏名振り仮名事務センター業務内容説明書

令和7年4月
福知山市市民課

1 問合せ（コールセンター）業務

業務名	業務を行う者		業務内容
	本市	受託者	
電話対応		○	電話の問合せに対し、親切かつ丁寧に話す。 ① 法務省コールセンターに電話したかを尋ねる。 ② 法務省・本市ホームページ、Q&A、資料等に基づいて説明し、「仮振り仮名の修正が必要か、至急、振り仮名の載った戸籍・住民票が必要か」を尋ねる。 ③ 必要な場合は、マイナポータル、または予約・来庁を案内する。
電話対応の記録作成		○	対応内容をすべて記録し、問合せ件数、対応内容をデータ集約し日時報告する。
通知書再発行の受付・報告		○	① 福知山市が本籍地かを尋ねる。本市本籍人のみ本市で再発行が可能であると伝える。 ② 本籍、氏名、生年月日、電話番号、住所を尋ねて、リスト化して報告する。
対応が必要な案件の報告		○	市職員の対応が必要な案件を当日中に、通知書再発行の案件を翌営業日午後4時までにリスト化して報告する。
通知書の返戻リストの作成・報告		○	氏名振り仮名通知書（はがき・手紙）の返戻リストを作成して報告する。 電話対応の記録と合致させるなど、情報を一元化し報告する。
通知書の再発行	○		リストに基づき、通知書（手紙）を再発行し、郵送する。

2 届書の受付業務

窓口（休日・夜間受付窓口が届出があったものも含む）・郵送・マイナポータル・他市区町村からの通知による届出がされた届書の受付業務を行う。

旧氏の振り仮名については、市民課3番4番窓口を案内する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	本市	受託者	
窓口の開設準備		○	窓口の清掃、消耗品や書類等の準備を行う。
窓口の予約管理	○		L o G o フォーム予約状況の確認、管理を行う。

事務センター入口での振り分け		○	① 通知はがきを確認する。 ② 仮振り仮名の修正が必要か、至急振り仮名の載った戸籍・住民票が必要かを尋ねて、必要な場合は入室してもらう。
窓口でのマイナポータル届出の支援		○	来庁者がマイナンバーカードを持参して暗証番号がわかる場合、来庁者のスマホ、またはタブレットにてマイナポータルでの氏名振り仮名届の画面操作を支援する。
窓口での届書の受付		○	振り仮名通知書・運転免許証・マイナンバーカードなどの個人情報を振り仮名届書に印刷し、届書の記載内容を確認し、不足部分の追記を依頼のうえ、届書を受領する。
郵送で届いた届書の整理		○	郵送で届いた届書は、封筒を開封し、1件ずつファイルにはさむ。
休日・夜間受付窓口で受領した届書の整理	○		休日・夜間受付窓口に出された届書を、1件ずつファイルにはさむ。
マイナポータルで届出された届書の印刷		○	マイナポータルで届出された届書・添付書類・補正情報等のデータを印刷し、1件ずつファイルにはさむ。
他市区町村から通知された届書一覧の印刷	○		他市区町村から通知された届出データを確認し、一覧表を印刷する。
他市区町村から通知された届書等の整理		○	他市区町村から通知された届書・添付書類・補正情報等のデータを印刷し、1件ずつファイルにはさむ。

3 届書の書類調査業務

届書の記載事項、届出資格等を確認する。届書の記載事項に不備がある場合は、質問や聞き取りを行い、説明のうえで適宜、加筆・修正を求める。また、他市区町村に適宜電話照会を行い、記載内容を補記用紙に補正する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	本市	受託者	
戸籍の保留設定		○	振り仮名の届出をした者の戸籍に、保留設定を行う。
審査用帳票等の印刷等		○	① 本籍地が本市の場合は戸籍の審査用帳票を、本籍地が本市以外の場合は戸籍の副本の写しを印刷する。副本の写しを印刷するときは、個人状態及び異動予約状況を確認する。 ② 届出人が本市民の場合は、住民票原票を印刷する。1件ずつファイルにはさむ。

届書の審査等		○	① 審査用帳票等を参考に届書の記載内容が正確かどうか審査する。必要に応じ、住所地又は本籍地に電話で照会する。 ② 届書に記載された振り仮名が、戸籍に記載できるかどうか審査する（一般的な読み方か否か、読み方が仮振り仮名と異なる場合、一般的な読み方でない場合、通帳・旅券等のコピーをとり、添付する）。
届書の受理決定	○		受託者が審査した届書に誤り・不備等がないか再度確認し、受理又は不受理とするか決定する。
受理告知等		○	届書を受理又は不受理となる旨を届出人に回答する。戸籍の証明書等の発行時期は、本籍人が約1週間、非本籍人が約2週間かかることを伝える。
振り仮名届を兼ねる届書の写しの作成	○		市民課で受理した届書のうち、振り仮名届を兼ねる届書のコピーをとり、1件ずつファイルにはさむ。
振り仮名届を兼ねる届書の写しの移送	○		市民課で受理した振り仮名届を兼ねる届書の写しを事務センターに渡す。
受領番号の確保		○	受理・郵送・通知の届書について受領番号を確保し、受領日付とともに記入する。

4 届書の戸籍記載業務

受理した届書の情報を戸籍システムに入力し、当該届書に係る受附帳及び仮戸籍を作成する。戸籍システムの入力確認画面又は入力確認帳票により入力内容の照合を行い、誤りがある場合には修正する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	本市	受託者	
受附帳及び仮戸籍の作成		○	届書の情報を戸籍システムに入力し、入力確認書・決裁用帳票を印刷する。
入力データの照合		○	届書と入力確認帳票を照合し、入力した内容に誤りがない場合は、決裁用帳票を印刷する。
入力データの修正		○	入力データの照合及び戸籍記載調査業務において、入力した内容に誤り等があった場合は修正し、入力確認帳票を印刷のうえ、再度入力データの照合を行う。

備考 戸籍記載業務は、次の期限までに行うこと。ただし、届出件数が集中する時期において期限までに実施することが困難な場合は、本市と協議すること。

- ・午後3時までに受理した届書：当該営業日中
- ・午後3時以降に受理した届書：翌営業日の午前中

5 届書の記載調査業務

受理した届書の記載内容を再度調査するとともに、受付帳及び仮戸籍を確認し、戸籍システムにおいて決裁処理を行う。

業務名	業務を行う者		業務内容
	本市	受託者	
振り仮名の記載調査	○		① 届書の記載内容が戸籍等の情報と整合しているかどうか確認する。 ② 届書に記載された振り仮名が、戸籍に記載できるかを確認する。
修正内容の提示	○		戸籍記載業務において入力された内容に誤り等があることを発見した場合は、必要な修正内容を提示する。
決裁処理	○		戸籍システムによる決裁処理を行う（記載調査）。

6 届書の届書等情報作成業務

記載調査が完了した届書（他市区町村からの通知分を除く）を、市職員決裁日の原則、翌営業日までにスキャンし、戸籍システムにおいて届書等情報を作成する。その後、作成した届書等情報を、戸籍システムから法務省の戸籍情報連携システムに送信する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	本市	受託者	
届書等情報の作成		○	記載調査が完了した届書・補記用紙・添付書類（他市区町村からの通知分を除く）をスキャンし、受領番号に紐づけし、届書等情報を作成する。
届書等情報の確認	○		スキャン画像に漏れがないか、該当の受領番号に紐づけてきているかを確認する。
届書等情報の送信		○	発注者が確認済みの届書等情報を戸籍情報連携システムに送信する。

7 住民票記載事項通知送信業務

住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）第9条第2項の規定による通知を、戸籍附票システムから住民基本台帳ネットワークシステムに送信すること。

業務名	業務を行う者		業務内容
	本市	受託者	
住民票記載事項通知送信 （9の2通知）		○	戸籍附票システムから住民票記載事項通知を送信する。 この場合において、当該通知に記載された者が他の市区町村に異動していることが明らかになったときは、当該他の市区町村宛てに送信する。

8 事件表の作成業務

戸籍の振り仮名記載に係る事件表を、法務省が指定する形式（E x c e l 版）で作成する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	本市	受託者	
事件表の作成		○	戸籍振り仮名記載に係る事件表を作成する。

備考 作成した事件表は、月ごとにまとめ、翌月 20 日までに本市に提出すること。

9 届書の製本業務

届書を発注者の指定する方法で製本する。

業務名	業務を行う者		業務内容
	本市	受託者	
届書の束の決裁準備		○	スキャンした届書ファイルを受領日付ごとに、受領番号順に束ねて、事件表を添えて市に渡す。
届書の束の決裁	○		市の担当者・係長・課長が決裁のうえ、センターに渡す。
不要な帳票の整理		○	スキャンの対象となる届書・添付省類・補記用紙等と、それ以外を別々のかごに仕分けする。
届書の分類		○	製本の対象となる届書等を、本籍地が本市のものと本籍地が他市のものに分類する。
届書の製本		○	分類した届書ごとに、本籍地が本市のものは 2 冊、本籍地が他市のものは 1 冊に製本する。

備考 製本した届書は月ごとにまとめ、翌月 20 日までに本市に提出すること。