

おうみ自治体クラウド協議会
戸籍の氏名の振り仮名記載に係る業務委託
(窓口対応、入力支援、コールセンター)
仕様書

令和7年1月
おうみ自治体クラウド協議会

1 本業務の背景と目的

戸籍事務へのマイナンバー制度導入等を目的とする「戸籍法の一部を改正する法律」（令和元年法律第17号。この法律による改正後の戸籍法を以下「改正戸籍法」という。）が令和元年5月24日に成立し、同月31日に公布された。これにより、戸籍法及び番号利用法等の関連法律が改正され、制度面における所要の措置が講じられた。また、改正戸籍法第5号施行日（以下「第5号施行日」という。）である令和6年3月1日以降、戸籍法（昭和22年法律第224号）第118条第1項の電子情報処理組織（以下「戸籍情報連携システム」という。）を利用した戸籍事務を開始した。さらに、令和5年6月に「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」（令和5年6月9日法律第48号。以下「令和5年改正法」といいます。）の成立により戸籍法が改正され、令和5年改正法附則第1条第1項第3号に掲げる規定の施行の日（以下「第3号施行日」という。）以降、順次戸籍に氏名の振り仮名が記録されることとなる。（戸籍に氏名の振り仮名を記録するための対応を以下「振り仮名対応」という。）

これらの振り仮名対応により生じる新たな業務を外部専門業者に委託することで、業務負担及びコストを軽減し、業務効率の向上及び住民サービスの向上を図ることを目的に、以下の業務をおうみ自治体クラウド協議会（以下「協議会」という。）の共同契約によるアウトソーシングを実施する。本業務は、協議会の構成市8市中4市（草津市、近江八幡市、甲賀市、守山市）の共同調達とする。

2 本業務の概要

2-1 調達範囲

今回の調達範囲は以下のとおりとする。

- 1) 窓口対応業務
- 2) 入力支援業務
- 3) コールセンター業務

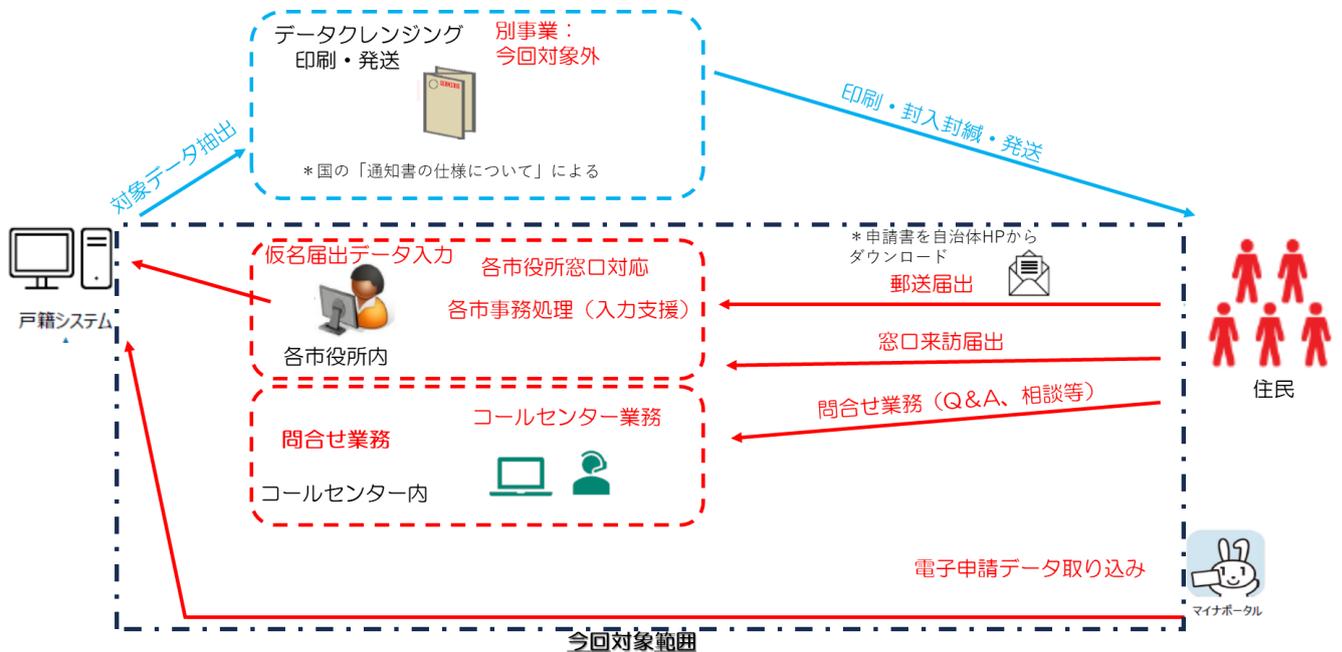
2-2 業務内容

* 本件は日本国民の身分関係の公証に関わる重要な個人情報等を扱う業務であるので、人員配置に際しては戸籍業務等住民サービスに精通したもの、もしくは人材教育されたものを配備し、その管理を実施すること。

* 届出の方法については、法務省で展開されている下記3パターンを想定。

- ・ 各市役所窓口で届出をいただく方法
- ・ 郵送により届出をいただく方法
(郵送で届出いただく場合は、住民の方で届出書様式を印刷し、封筒・切手を用意して送付いただく想定)
- ・ マイナポータルから届出をいただく方法

■今回業務イメージ図



■各市の対応業務・期間・その他条件等一覧

※各市の条件の違いに注意すること。

市名		草津市	近江八幡市
人口数 本籍人口数 戸籍数 ※令和6年3月31日時点		人口数 : 139,638人 本籍人口数 : 98,433人 戸籍数 : 38,226戸	人口数 : 81,782人 本籍人口数 : 78,984人 戸籍数 : 31,906戸
仮の振り仮名通知 発送想定件数		初回発送分 約48,000件 (令和7年1月6日抽出時点)	初回発送分 約40,500件 (令和7年1月7日抽出時点)
届出率・入電率		本籍人口数の10% ただし、届出人の住所地でも届出ができるため、必ずしも本籍人だけが届出るとは限らない。	本籍人口数の10%
戸籍システムベンダー名		富士フイルムシステムサービス㈱	富士フイルムシステムサービス㈱
委託 内容	1) 窓口対応業務	○	○
	2) 入力支援業務	○	○
	3) コールセンター業務	○	○
履行期間		令和7年5月26日～令和8年5月25日	令和7年5月26日～令和8年5月25日
基本業務時間		平日8:30～17:15 (12月28日～1月3日及び土日祝を除く)	平日8:30～17:15 (12月28日～1月3日及び土日祝を除く)
1) 2) 業務委託スペース		草津市役所市民課に隣接の専用エリアを設置 (事前に現地確認のこと)	近江八幡市役所市民課に近接の専用エリアを設置 (事前に現地確認のこと)
備品 等	1) 2) 業務に係る 委託者準備品	戸籍情報システム端末3台・専用プリンタ1台、住基端末2台・専用プリンタ1台、戸籍業務用スキャナ1台、電話機1台、窓口カウンター機・椅子・事務機・事務椅子・従事者用更衣ロッカー(発注者職員用更衣室に設置)の各貸与数は協議のうえ決定、 消耗品(コピー用紙、各業務専用プリンタ用トナー)	戸籍情報システム端末2台・共有プリンター1台、共有住基端末1台・共有プリンタ1台、戸籍業務用共有スキャナ1台、窓口カウンター機・椅子・事務椅子・従事者用更衣ロッカー(発注者職員用更衣室に設置)の各貸与数は協議のうえ決定、 消耗品(コピー用紙、各業務専用プリンタ用トナー)
	1) 2) 業務に係る 受託者準備品	パーティション(事前に現地確認の上提案すること)、その他上記の委託者準備品以外に業務に必要な備品や消耗品	パーティション(事前に現地確認の上提案すること)、その他上記の委託者準備品以外に業務に必要な備品や消耗品
その他		3) コールセンター業務のみ繁忙期3か月間の平日17:15～19:00の延長開設。	
上限金額(税込)		47,878,600円 内訳: 令和7年度42,593,100円 令和8年度 5,285,500円	45,772,100円 内訳: 令和7年度40,524,000円 令和8年度 5,248,100円
市名		甲賀市	守山市
人口数 本籍人口数 戸籍数 ※令和6年3月31日時点		人口数 : 88,204人 本籍人口数 : 95,098人 戸籍数 : 38,335戸	人口数 : 85,731人 本籍人口数 : 68,749人 戸籍数 : 26,403戸
仮の振り仮名通知 発送想定件数		初回発送分 約49,000件 (令和7年1月6日抽出時点)	初回発送分 約34,200件 (令和7年1月6日抽出時点)
届出率・入電率		水口町の人口数(37,689人)の10% ただし、届出人の住所地でも届出ができるため、必ずしも本籍人が届出るとは限らない。	入電率: 本籍人口数の10%
戸籍システムベンダー名		富士フイルムシステムサービス㈱	富士フイルムシステムサービス㈱
委託 内容	1) 窓口対応業務	○	—
	2) 入力支援業務	○	—
	3) コールセンター業務	○	○
履行期間		1) 2) 業務 令和7年8月1日～令和7年12月31日 3) 業務 令和7年5月26日～令和8年3月31日	3) 業務 令和7年8月1日～令和7年12月31日 ※ただし、入電数の状況によっては、履行期間を短縮する場合があります。
基本業務時間		平日8:30～17:15 (12月28日～1月3日及び土日祝を除く)	平日8:30～17:15 ※令和7年度から開庁時間の短縮を検討中。短縮の場合は、平日9:00～16:45となる。 (12月28日～1月3日及び土日祝を除く)
1) 2) 業務委託スペース		甲賀市役所内に専用エリアを設置又は会議室(事前に現地確認のこと)	
備品 等	1) 2) 業務に係る 委託者準備品	戸籍情報システム端末2台、住基端末1台、戸籍業務用スキャナ1台(市と共有)、プリンタ1台、電話機1台、カウンター機・受付椅子・事務機・事務椅子は各必要台数、消耗品(コピー用紙、プリンター用トナー等) パーティション※専用エリアの場合のみ	
	1) 2) 業務に係る 受託者準備品	その他上記の委託者準備品以外に業務に必要な備品や消耗品	
その他		土山町・甲賀町・甲南町・信楽町については、職員による直営で運用	
上限金額(税込)		26,316,400円 内訳: 令和7年度26,316,400円 令和8年度 0円	5,773,900円 内訳: 令和7年度 5,773,900円 令和8年度 0円

1) 窓口対応業務（草津市、近江八幡市、甲賀市にて実施）

各市役所窓口での届出の受付や受理審査、振り仮名対応の制度や届出にかかる相談・問い合わせ対応（仮の振り仮名通知により生じる一般的な戸籍相談・問い合わせ・届出受付対応を含む）を実施すること。

- ・自治体の戸籍業務に精通した人員もしくは人材育成された人員を配備すること。
- ・業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、従事者の管理及び指導等を行う業務責任者を配置すること。
- ・各市役所窓口において届出の受付から受理審査（戸籍入力までに必要な処理を含む）、相談・問い合わせ対応のための窓口業務を実施する人員を配備すること。
- ・各市役所の混雑状況に応じた各市役所間での人員の調整可能なことが望ましい。
- ・仮の振り仮名通知により生じる一般的な戸籍相談・問い合わせ・届出受付に対応すること。（例：転籍届、分籍届等にかかる相談等）ただし、困難案件は各市職員へ引き継ぐものとする。
- ・各市役所閉庁日時中の宿直預かり分の届出書は翌営業日から受理審査を開始すること。
- ・窓口で届書を受け付ける際、届書の内容とハガキの内容を照合すること。その他、形式的な不備がないか確認すること。なお、形式的な不備がある場合は、解消するように案内すること。
- ・ハガキを持参せず、届書のみ窓口で受け付けた場合や郵送で届書が届いた場合は、戸籍システム端末に格納された本籍人情報と届書の内容を照合すること。その他、形式的な不備がないか確認すること。
- ・届書に記載された氏名の振り仮名がハガキに印字された振り仮名と異なる場合、法務省が例示する予定の「一般的な読み方」か否か確認を行うこと。
- ・一般的でない振り仮名を希望する者がいた場合、その振り仮名を現に使用していることを証する書面（法務局が今後示す予定）の添付を求めること。また、届書が受理されない可能性があることを案内すること。
- ・受付集計表を作成し、受け付けた届書を日単位で整理すること。
- ・受付集計表と届書、その他の対応件数を日次で各市へ引き継ぐこと。

2) 入力支援業務（草津市、近江八幡市、甲賀市にて実施）

郵送及びマイナポータルによる届出の受付から受理審査、振り仮名の届出の戸籍入力及び届書等情報の記録業務、事件表作成業務、戸籍記載内容審査業務、返戻や届出の進捗管理を実施すること。

- ・郵送及びマイナポータルによる届出の受付から受理審査、振り仮名の届出の戸籍入力支援業務（届書等情報の作成を含む）、戸籍記載内容審査業務（戸籍決裁までに必要な処理を含む）、返戻や届出の進捗管理のための人員を配備すること。
- ・自治体の戸籍業務に精通した人員もしくは人材育成された人員を配備すること。
- ・各市役所の混雑状況に応じた各市役所間での人員の調整可能なことが望ましい。
- ・書類不備などによる返戻作業は、必要に応じて住民への連絡対応を行うこと。（電話機及び電話回線は各市にて用意するものとする。）
- ・届書は保管のために綴り、整理のうえ納品すること。
- ・戸籍システムへの入力及び「入力確認書」と届書の照合までを届書受付日の翌営業

日に完了できるよう適切に従事者を配置すること。ただし、特に即日対応が必要となるものについては、届書ごとに別途協議のうえ決定する。

- ・届書の受理処分決定および戸籍記載の決裁処理は市が行う。
- ・各市が貸与する端末を使用し、窓口、マイナポータル、郵送及び他自治体で受理され郵送で届いた届書の内容を戸籍システムへ入力すること。
- ・入力後、「入力確認書」、「決裁用帳票」（非本籍の場合は「戸籍受附帳」）を出力する。
- ・戸籍システムから出力される「入力確認書」・「決裁用帳票」（非本籍の場合は「戸籍受附帳」）と届書の内容を照合すること。
- ・市が貸与するスキャナ及び戸籍システムを操作して、届書等情報（届書の画像データ等）を作成し、法務省の戸籍情報連携システムに送信すること。
- ・届書に記載された振り仮名が、一般的でない読み方に分類されている場合、その読み方が日常的に使用されていることを証する書面（法務省が今後示す予定）の添付を確認し、届書等情報（届書の画像データ等）を作成すること。
- ・一般的でない振り仮名を希望する者が、その振り仮名を現に使用していることを証する書面（法務省が今後示す予定）を添付していない場合は、その添付を求めること。また、届書が受理されない可能性があることを案内すること。
- ・戸籍システムを操作して、住民票記載事項通知（住民基本台帳法第9条2項通知）を送信すること。

* 1) 及び 2) の業務は、各業務の混雑状況に応じた市役所内での人員の支援調整が可能なこと。

3) コールセンター業務（4市集約の共同コールセンター設置により実施）

振り仮名対応の制度や仮の振り仮名通知の発送状況、届出にかかる問い合わせ対応（仮の振り仮名通知により生じる一般的な戸籍にかかる問い合わせを含む）から届出不備の解消のための対応など幅広く対応すること。

- ・振り仮名に関する問い合わせに対応するためのコールセンターを設置・運営すること。設置場所は受託者により用意・提供すること。
- ・セキュアな環境下で専用通知ダイヤルを設けることが可能なこと。
- ・全体の問い合わせピーク時の対応にも十分に耐えうる構成とすること。
- ・おうみ自治体クラウド向け共同（シェアード）コールセンターとすることで人員配備を含めた各団体での必要対応状況の平準化を図ること。
- ・自治体の戸籍業務に精通した人員もしくは人材育成された人員を配備すること。
- ・問い合わせ対応は、氏名の振り仮名記載法制化に係る各種届出方法・記載方法及び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、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、仮の振り仮名通知により生じる一般的な戸籍相談・問い合わせ・届出相談（例：転籍届、分籍届等にかかる相談等）に対応すること。
- ・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、回答に行政判断が必要となる案件、各市で管轄していない範囲に係る案件等は回答を行わず、困難案件は必要に応じて各市職員に引き継ぐこと。

- ・コールセンターにおいて対応した全ての案件について、記録すること。なお、その内容・方法について予め協議すること。
- ・入電数に対して、必要な席数及び電話回線、オペレーターを確保すること。なお、一時的に問い合わせが殺到した場合でも柔軟に席数等を調整し、対応できる体制が望ましい。
- ・開設期間中の運用時間外には、あらかじめ受託者側で録音した受付時間外の旨を案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること。
- ・各市のコール件数、問い合わせ内容、対応内容について、日次で各市へ報告すること。
- ・受電状況に応じて、必要な回線数の増設および減設に関し、双方協議を行えるものとする。

1) ~ 3) 業務に関する共通事項

- ・月に1度定例会を開催することとし、日程は各市と協議して決定する。
- ・実績は、月次毎に書面で納品すること。
- ・受託者は、業務責任者を配置すること。なお、1) 及び2) の業務責任者は兼ねることができる。
- ・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。
- ・1) 及び2) の業務に必要な備品は、「■各市の対応業務・期間・その他条件等一覧」に記載のとおり準備すること。
- ・委託業務にかかるマニュアルを受託者にて作成し、事前に業務従事者に周知すること。
- ・成果物の納品後であっても、種類・品質又は数量に関して契約の内容に適合がない場合は、受託者の負担で直ちに補正しなければならない。ただし、協議会の責めによる場合は、この限りではない。
- ・各業務の従事者は、戸籍上の氏名の振り仮名法制化に関すること、端末操作、業務工程、個人情報の保護や守秘義務に関し、本業務の開始前において十分な教育や研修等を受けていること。なお、業務開始後に従事者に変更が生じた場合も同様とする。
- ・個人情報の管理方法、保護のための対策、アクセス可能な管理者を明確にすること。
- ・各市は受託者に対し、必要に応じて業務工程等の改善を求めることができる。また、受託者は業務工程等の改善策について各市へ提案等を行うなど、効率的な業務の改善に努めること。
- ・1) ~ 3) の想定業務量に対し実際の業務量が少なく、人員が過剰となるような状況が生じた場合は、1) ~ 3) 以外の業務について、各市と協議の上、当初契約額の範囲内で対応を検討すること。

2-3 契約及び納品等

- | | |
|-------------|--|
| (1) 契約期間 | 令和7年5月26日から令和8年5月25日まで |
| (2) 事前準備期間 | 契約締結日から令和7年5月25日まで |
| (3) 基本業務時間等 | 月曜日から金曜日まで（平日）8時30分～17時15分
（土日祝祭日、年末年始（12月29日～1月3日）は除く） |

※ただし、上記時間の前後で業務を行う必要がある場合は、各市と事前に協議したうえで決定すること。

(4) 配備場所 各市への人員配備（3市）、提供コールセンター内（4市）

2-4 本業務に関する共通事項

(1) 支払い

業務委託料（月額）として前月分の利用料に係る請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

(2) 再委託の禁止

受託者は、業務の全部または一部を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。ただし、業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて協議会から承認を受けた場合はこの限りではない。その場合再委託先も一般財団法人日本情報経済社会推進協会指定のプライバシーマークまたは ISMS の認定を受けており、定期的に更新がされていること。

(3) 保険への加入・損害賠償等

受託者は業務上の各種リスクを想定し、不測の事態に対応するため、損害賠償保険等に加入するなど業務運営開始までに対策の状況を協議会に提示すること。

受託者は、委託業務に対して、協議会（及び各市）及び第三者に及ぼした損害を含み、従事者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託者がその損害額を負担すること。

(4) リスクへの適切な対応

予想されるリスク（苦情・トラブル含む）への対応策については、あらかじめ十分な検討を行い、業務期間中に発生したリスクに対して的確に対応できる方策を講じること。また、苦情・トラブル等が発生したときは、受託者は遅滞なく各市へ報告すること。

3 提出書類

(1) 提出書類一覧

工程毎の提出書類は、「図表 成果物一覧」のとおりとする。

スケジュールは、下表の「納入時期」を目安とし、作成した提出書類について、協議会の承認を得ること。

図表 成果物一覧

項番	ドキュメント	概要	納入時期
1	工程表	導入作業等に関する工程を明示したもの	締結契約後 14日以内

項番	ドキュメント	概要	納入時期
2	コールセンターのセキュア環境を示すもの	人的、設備、機械的なセキュア環境や管理体制を示すもの。	契約締結後 14日以内
3	各サービスのサービス内容を示すもの。	設置場所への搬入、設置作業等について、作業実施スケジュール、作業体制（作業担当者とその役割、保有資格、連絡先等）、作業（施工）方法、確認方法等を記載したもの。事前もしくは設置場所での機器等の環境設定作業、疎通確認手順、確認方法を記載したもの	契約締結後 1ヶ月以内
4	コールセンター障害時連絡体制表	コールセンターの障害・不具合対応のための受託者技術サポートの対応窓口を明示したもの	業務通信確認 テスト予定日の 1週間前まで
5	完了報告書及び確認テスト結果報告書	導入完了及び初期構築の結果を明示したもの ※必要に応じて写真及び図面の電子データでの納品を含む	施工完了及び疎通確認 テスト実施後すみやかに

(2) 納品形態及び部数

MicrosoftOffice2019 互換での作成を原則としたものを電子で1部納入すること。
なお、電子データの様式は特に問わないものとする。

(3) 納入場所

協議会が指定する場所とする。

4 環境構築（作業）要件

4-1 協力体制

各市役所職員と密な協力体制を構築すること。

4-2 プロジェクト体制

本業務を実施するにあたり全ての業務を統括する統括責任者を配置し作業実施体制を明確にすること。

4-3 必要作業等

本サービスの設計から設置作業において必要な工事（必要な場合）・作業はすべて実施すること。人員配備に際しては各市状況の事前調査（現地下見等）を行うこと。

4-4 事前準備作業時間（庁内の場合）

作業は、以下の時間帯で実施すること。

- ・月曜日から金曜日まで（平日）8時30分～17時15分
（土日祝祭日、年末年始（12月29日～1月3日）は除く）

ただし、協議会と相談により、必要に応じて平日以外の土曜日、日曜日等の日や平日の時間外に作業を行う場合もある。

5 その他留意事項

5-1 その他事項

- (1)本仕様書に定めのない事項については、協議会及び受託者がその都度協議の上、決定する。
- (2)業務委託契約の締結までの間、実際に取り交わす仕様書の内容については、企画提案書等の内容を踏まえ、優先交渉権者となった事業者と協議会で協議した上で決定する。
- (3)業務委託契約の締結後、受託者は速やかに実施計画書を市に提出することとする。
- (4)協議会は、受託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こととする。
また、協議会と受託者で調整を要する事項が発生した場合、受託者は調整の都度、協議会（及び各市）に調整確認書を文書で提出することとする。
- (5)受託者は、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協議会と協議するものとする。
- (6)成果品納入後、受託者の責めによる不備が発見された場合、受託者は速やかに必要な措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。
- (7)本業務で得られた成果物の所有権、著作権及び利用権は、市に帰属するものとする。
また、受託者は、著作権を行使できないものとする。

5-2 守秘義務及び個人情報の保護

- (1)受託者は、委託業務の遂行上知り得たあらゆる情報を第三者に漏らしてはならない。
契約終了後も同様とする。
- (2)協議会（及び各市）が提供するデータ・資料については適正に管理し、本業務以外での目的で利用、複製、複写及び第三者への提供はしないこと。
- (3)受託者は、本業務で取扱う個人情報等について、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した場合においても同様とする。
- (4)受託者は、業務責任者及び従事者から本委託業務中及び契約終了後及び退職後においても有効な「個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書」を取得し、その写しを業務開始までに協議会へ提出すること。なお、業務開始後、新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを協議会へ提出すること。
- (5)個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び各市個人情報の保護に関する法律施行条例の規定に従い、適正に取り扱うこと。

5-3 仕様書に関する疑義

本仕様書に疑義があるときは、質問受付期間内に指定の方法により質問すること。
なお、契約後の本仕様書の解釈は、協議会及び各市によるものとする。

5-4 仕様書への提案

この仕様書に記載しているもの以外に、この事業の目的を達成するための有効かつ低廉な方法がある場合は協議会と協議、検討を行うこととする。また、提案内容に関して、不明な点や疑問点があった場合は個別に問い合わせを行うことがある。

5-5 契約の延長

別途の契約により1か月単位での履行期間の延長に応じられること。

以上