

## 相模原市戸籍等への氏名の振り仮名の記載に係る事務作業等業務委託に係る仕様書

本仕様書は、受注者が本件業務を履行するにあたり、遵守すべき事項等を相模原市が定めるものである。

### 1 業務の概要

改正戸籍法が令和7年5月26日に施行されることに伴う戸籍等への氏名の振り仮名記載に係る業務を円滑かつ確実に実施することを目的として、コールセンター、特設窓口の設置・運営、戸籍システム等への入力等を行うもの。

### 2 履行期間

#### (1) 準備期間（令和7年4月1日から令和7年5月25日まで）

令和7年5月26日からの業務を適切に行うことができるよう、市と協議のうえ受注者は業務フローおよび判断基準書を作成し市へ説明を実施する。また後述の運用責任者、現場責任者は、業務に必要な制度や取扱等知識の習得に努めるものとする。なお、本業務における備品・消耗品費用は、資料1「業務に使用する什器及び機器」にて市が調達することとしたものを除き、受注者が負担するものとする。

#### (2) 稼働期間（令和7年5月26日から令和8年5月29日まで）

ア コールセンター：令和7年5月26日から令和8年5月29日まで

イ 特設窓口：令和7年5月26日から令和8年5月25日まで

ウ 確認入力業務：令和7年5月26日から令和8年5月29日まで

エ 通知不着管理業務：令和7年5月26日から令和8年5月29日まで

### 3 業務日及び業務時間

履行期間のうちコールセンター、特設窓口業務及び確認入力業務、通知不着管理業務に従事する日時は、次のとおりとする。

(1) 月曜日から金曜日までは、午前8時30分から午後5時00分とする。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までを除く。

(2) 繁忙期の第2土曜日及び第4土曜日は、午前8時30分から正午までとする。なお、繁忙期の期間は市と受注者で協議の上決定する。（原則通知の発送日から3ヶ月程度とする。）

(3) 繁忙期及び閉庁間際の業務処理等、業務時間内に処理できない場合は、業務時間を延長するものとする。

(4) 受注者は、処理件数、時間帯、曜日ごとの通話率等を考慮した上で、最も効率の良い

業務日時を市に提案し、市及び受注者が協議の上、業務時間等を変更することができる。

#### 4 履行場所

(1) 相模原市緑区役所

相模原市緑区西橋本5丁目3番21号 相模原市緑区合同庁舎

(2) 相模原市中央区役所

相模原市中央区中央2丁目11番15号 相模原市役所本庁舎

(3) 相模原市南区役所

相模原市南区相模大野5丁目31番1号 相模原市南区合同庁舎

(4) 受注者の指定する場所※1

※1：コールセンター業務

#### 5 業務内容

次の各号に掲げる業務を適切に行うものとする。

基本情報は下記の通りとする。

・住民基本台帳人口：約724,000人

・本籍人口：約576,000人

・通知発送件数：約300,000通

(1) コールセンター業務

コールセンター業務の想定件数は次のとおりとする。

業務名	想定件数	備考
コールセンター業務	約60,000件	通知発送件数の2割を想定

ア 戸籍振り仮名に関する問い合わせ対応ができるコールセンターを構築すること。

また、応答率の目標は85%以上とし、算出方法は次のとおりとする。なお、着信数及び応答数の算出方法については市と協議の上決定すること。

応答率の算出方法 応答率＝応答数÷着信数

イ 効率化の仕組みを提案し、住民サービス向上を図ること。

ウ 障害・災害等の非常時においては、市と協議の上適切な運用形態に変更すること。

エ 対応業務内容は下記の通りとすること。

(ア) コールセンター専用の電話番号に着信する下記電話問い合わせに、法務省や市のホームページのほか、受注者が市と事前に協議してあらかじめ作成する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。なお、FAQの更新に必要な作業は受注者が行うこと。

・制度に関する問い合わせ・相談

・通知に関する問い合わせ・相談

- ・振り仮名に関する問い合わせ・相談
  - ・届出方法に関する問い合わせ・相談
- (イ) 以下の問い合わせについては、コールセンターでは回答を行わない。
- ・法務省や市のホームページのほか、受注者が市と事前に協議してあらかじめ作成する FAQ、市からの配布資料にて回答できない案件
  - ・回答に行政的な判断が必要となる案件
  - ・市で管轄していない範囲に関する案件
- (ウ) 回答を行わない問い合わせについては、必要に応じて市担当者に引き継ぐこと。
- (エ) コールセンターにおいて対応したすべての案件について、問い合わせ内容、対応内容等を所定の様式に記録し、分類ごとに集計すること。なお、個人情報の聴取や記録を要するケースについてはその内容・方法についてあらかじめ市と協議すること。
- (オ) 業務切り分け・運用ルール調整を行い、業務フロー・業務マニュアル及びトークスクリプトを作成すること。
- (カ) レイアウト設計を行い、閉域網回線設置及び回線種別確定・番号取得まで行い必要什器・備品を準備すること。
- (キ) 各種管理表及び運用ツールを作成すること。

## (2) 特設窓口業務

特設窓口業務の想定件数は次のとおりとする。

業務名	想定件数	備考
特設窓口業務	約 15,000 件	住民基本台帳人口の 1 割に当たる約 75,000 人のうち 2 割が特設窓口で届出

ア 特設窓口業務は次の (ア) 及び (イ) に掲げる業務とし、地方自治法 (昭和 22 年法律第 67 号)、戸籍法 (昭和 22 年法律第 224 号)、住民基本台帳法 (昭和 42 年法律第 81 号)、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 (平成 25 年法律第 27 号) 及び関係法令等に基づき、実施するものとする。具体的な内容は、資料 2「業務内容」のとおりとする。

- (ア) 振り仮名届出に関する相談業務
  - (イ) 振り仮名に関する届書の受領及び形式的確認並びに受理決定に必要な確認票の出力業務 (特設窓口届出分)
- イ 振り仮名届出の特設窓口の作業場所は原則、下記に設置するものとする。
- (ア) 相模原市緑区役所  
相模原市緑区西橋本 5 丁目 3 番 21 号 相模原市緑区合同庁舎

(イ) 相模原市中央区役所

相模原市中央区中央2丁目11番15号 相模原市役所本庁舎

(ウ) 相模原市南区役所

相模原市南区相模大野5丁目31番1号 相模原市南区合同庁舎

ウ 特設窓口業務を行う従事者数について、来庁者数、混雑状況の傾向、届出数の状況に応じて、適切に配置するものとする。

エ 届出内容に不備や確認を要する事項があった場合は、市と連携し、届出人への連絡を行うこととする。

オ 受理決定、不受理決定は本市職員が行うものとする。

※ 届出同時受理証明書、不受理証明書、住民票の写し等の交付の希望があった場合は各区区民課へ引き継ぐものとする。

カ 振り仮名届出を行おうとする市民に対してマイナンバーカードの保持を確認し、マイナンバーカード保持者へマイナポータルを案内するなど、窓口の混雑緩和に対する対策を講じ、円滑に窓口運営を行うこと。

キ 特設窓口においては、届書の受付だけでなく、来庁者からの通知の内容に関する問い合わせやマイナポータルを利用した振り仮名届出に係る端末操作支援、振り仮名に関する戸籍・住民基本台帳事務手続きの問い合わせにも丁寧に対応すること。

ク 受領簿（その日に受領した届書のリスト）を作成し、毎日の業務終了後に市へ提出すること。

ケ 振り仮名届出における事件表は、受注者が Excel ファイルにて個別に管理を行い当月最終開庁日から7営業日以内に月次で市に提出するものとする。なお、帳票レイアウトは戸籍情報システムにて出力される事件表に準じて、受注者が Excel にて作成するものとする。

コ 本業務において使用する備品は資料1「業務に使用する什器及び機器」のとおりとし、基幹系端末、プリンタ、生体認証機等の機材、及びそれらを接続するネットワーク環境は市が調達する。そのほかに本業務の履行に当たり必要な備品は各履行場所の区民課担当者と事前相談の上、受注者が調達すること。ただし、受注者が調達する備品を、当市基幹系ネットワーク及び情報系ネットワークへ接続することは認められない。

サ 業務切り分け・運用ルール調整を行い、業務フロー・業務マニュアル及びトークスクリプトを作成すること。

シ 各種管理表及び運用ツールを作成すること。

(3) 確認入力業務

確認入力業務の想定件数は次のとおりとする。

業務名	想定件数	備考
確認入力業務（戸籍）	約 50,000 件	本籍人口の 1 割
確認入力業務（住民基本台帳）	約 75,000 件	住民基本台帳人口の 1 割

ア 確認入力業務は次の（ア）から（エ）に掲げる業務とし、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）、戸籍法（昭和 22 年法律第 224 号）、住民基本台帳法（昭和 42 年法律第 81 号）、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（平成 25 年法律第 27 号）及び関係法令等に基づき、実施するものとする。具体的な内容は、資料 2「業務内容」のとおりとする。

- （ア）振り仮名に関する届書の形式的確認及び受理決定に必要な確認票の出力業務
- （イ）戸籍システムへの入力業務
- （ウ）届書のスキャナ読み込み及び画像登録業務
- （エ）住民基本台帳システムへの入力業務

イ 振り仮名届出の入力等の作業場所は原則、下記に設置するものとする。

- （ア）相模原市緑区役所  
相模原市緑区西橋本 5 丁目 3 番 21 号 相模原市緑区合同庁舎
- （イ）相模原市中央区役所  
相模原市中央区中央 2 丁目 11 番 15 号 相模原市役所本庁舎
- （ウ）相模原市南区役所  
相模原市南区相模大野 5 丁目 31 番 1 号 相模原市南区合同庁舎

ウ 確認入力業務を行う従事者数について、来庁者数、混雑状況の傾向、届出数の状況にに応じて、適切に配置するものとする。

エ まちづくりセンター及び出張所受付分、郵送届出分、マイナポータル届出分並びに本市に本籍がある者が他市区町村に届出をした分についても処理を行うこと。

オ 届出内容に不備や確認を要する事項があった場合は、市と連携し、届出人への連絡を行うこととする。

カ 住民票の本更新は本市職員が行うものとする。

※ 住民票の写し等の交付の希望があった場合は各区区民課へ引き継ぐものとする。

キ 確認入力業務においては、住民基本台帳法第 9 条第 2 項に係る住民基本台帳システムへの入力業務も行うこと。

ク 振り仮名届出における事件表は、受注者が Excel ファイルにて個別に管理を行い当月最終開庁日から 7 営業日以内に月次で市に提出するものとする。なお、帳票レイアウトは戸籍情報システムにて出力される事件表に準じて、受注者が Excel にて作成す

るものとする。

ケ 本業務において使用する備品は資料1「業務に使用する什器及び機器」のとおりとし、基幹系端末、スキャナ、プリンタ、生体認証機等の機材、及びそれらを接続するネットワーク環境は市が調達する。そのほかに本業務の履行に当たり必要な備品は市職員と事前相談の上、受注者が調達すること。ただし、受注者が調達する備品を、当市基幹系ネットワーク及び情報系ネットワークへ接続することは認められない。

コ 業務切り分け・運用ルール調整を行い、業務フロー・業務マニュアルおよびトークスクリプトを作成すること。

サ 各種管理表および運用ツールを作成すること。

#### (4) 仮の振り仮名通知不着管理業務

不着となり市に返送された仮の振り仮名通知を整理し、管理すること。なお、不着管理業務は、特設窓口業務及び確認入力業務の繁忙期終了後に取り掛かることとし、管理の方法は市と協議の上、決定すること。

### 6 制度改正・システム変更への対応業務

制度改正に伴う運用変更、システム改修に伴う各種システムの利用方法変更等については、従事者への研修、マニュアル改訂、確認テスト等を実施し柔軟に対応すること。また、対応に係る研修費、交通費等の費用は受注者負担とすること。

### 7 業務実施体制の構築

受注者は、業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じて柔軟かつ適正に対応可能な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

### 8 業務運営に係る従事者の要件・役割

#### (1) 従事者の要件

- ・「個人情報の保護に関する法律」等の関係法令を理解し、個人情報の保護に十分留意して業務を遂行できる者。
- ・応対マナー及びコミュニケーション能力に優れ、本業務に適性を有する者。

#### (2) 運用責任者

企業・官公庁またはそれらが委託する業務において管理を実施した経験とともに管理運営能力を有するものであることを要件とし、以下の役割を担うこと。

ア 運用責任者は各業務について進捗状況を把握し、管理するとともに、適宜職員へ報告を行うこと。

イ 運用責任者は計画的かつ正確、効率的、安全な業務運営・管理をすること。

- ウ 運用責任者はリスク発生時の対応指示と市への報告を行うこと。
- エ 運用責任者は業務改善に関し、年間計画を立て改善サイクルを管理すること。
- オ 運用責任者は業務開設に至るまでの複数のタスク管理をすること。
- カ 運用責任者は想定外のトラブルや遅延へのリスク管理をすること。
- キ 運用責任者は業務が円滑に行われるように市と連絡調整及び報告を行うこと。

### (3) 現場責任者

- ア 現場責任者は業務従事者の管理・監督を行うこと。
- イ 現場責任者は業務従事者の指導・育成を行うこと。
- ウ 現場責任者は業務従事者の意見を収集し、改善につなげること。
- エ 現場責任者は定期的に業務従事者の職務状況を把握すること。

### (4) 業務従事者

業務に必要な技能を有し、正確かつ円滑に業務を行うこと。

## 9 従事者の研修

受注者は従事者に対し、業務開始日までに次の事項に留意した教育・研修等を十分に実施し、業務開始時において支障が生じないようにすること。また、良好な業務運営の継続および窓口サービスの質向上のため、業務開始後も研修・指導を適宜行い、常に従事者の資質向上に努めることとする。

- (1) 関係法令、事務処理手順等、業務に必要な知識を習得させること。
- (2) 業務の重要性を理解させること。
- (3) 守秘義務及び個人情報保護について理解させること。
- (4) コールセンター従事者にあつては、電話対応能力を向上させること。
- (5) 従事者は相模原市役所としての立場で業務を行うことを認識し、市民等の信頼を失墜する行為はしないよう理解させること。

## 10 個人情報の保護

受注者は、別添「特定個人情報等を含む個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

## 11 各種報告書などの作成及び提出

受注者は、次の(1)～(4)に掲げる計画書、報告書等を作成し、市が指定する期日までに書面またはデータにて提出すること。

### (1) 実施計画書

受注者は、次のアからオまでの項目について、契約締結後、速やかに運用開始日に向けた業務実施計画書を作成し、市へ提出すること。

- ア 従事者の業務に係る配置体制及び業務分担

- イ 従事者の研修計画
- ウ 従事者の休暇・休憩等の労務管理の方法及び欠員の場合の補充体制・連絡体制
- エ 災害発生時の組織体制と連絡体制
- オ 業務手順書・マニュアル等

## (2) 実施報告書

受注者は、履行場所ごとに業務の種類と件数を記録した次の報告書を作成し、市へ提出すること。

### ア 日報

原則として、業務履行日の翌日までに提出すること。

### イ 月報

原則として、業務履行月の翌月10日までに提出すること。

### ウ 年報

業務履行開始から令和8年3月末日までの期間の年報を令和8年3月末日までに、令和8年4月1日から業務履行終了までの期間の年報を業務完了後速やかに提出すること。

## (3) 業務完了報告書

受注者は、本業務を完了した際には、四半期ごとに各期の業務完了後、速やかに業務完了報告書を提出すること。

## (4) 課題管理表

受注者は、市との協議事項が発生した場合には課題管理表を作成し、提出すること。

## 1.2 定例会の実施

市と受注者は、より良い業務の実現のため下記の通り定例会を実施し、情報交換や課題の共有などを行う。その他必要に応じて、随時、情報共有の場を設けること。

- (1) 毎月1回定例会を開催し、必要事項の報告、情報共有等を行うこと。
- (2) 定例会には、運用責任者が出席すること。
- (3) 定例会は、市が指示した日時及び場所で行い、速やかに議事録を提出すること。
- (4) 定例会では月報に基づき前月の報告を受けるほか、目標値に到達していない場合は達成するための対応策を提出すること。
- (5) その他、本委託業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等を協議する。

## 1.3 苦情等の対応

- (1) 委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受注者は責任をもって誠実に対処するとともに、遅滞なく市へ報告すること。
- (2) 苦情等については、原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、市へ報告すること。



#### 1 4 その他

- (1) 受注者は日頃から業務内容に精通するよう努力すること。
- (2) 従事者は、業務に適した服装をするとともに、市の庁舎内に入るときは受注者の社員証等の身分証明書を携帯すること。
- (3) 受注者は、不適格な従事者を把握した場合は、再度の教育及び適性を有する者への交替を行う等、迅速に対応すること。
- (4) 受注者は、従事者の急病や交通途絶等による欠勤に備え、配置できる相当数の代替要員を用意し、不履行が発生しない体制を常時保持すること。
- (5) 受注者は流行性の強い感染病に対して感染防止対策を行うこと。
- (6) 本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上決定する。