

戸籍への振り仮名記載に係る通知及び届出対応等支援業務
仕様書

令和7年3月28日
(2025年)

吹田市市民課

1 業務名

戸籍への振り仮名記載に係る通知及び届出対応等支援業務

2 業務の目的

「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年法第48号。以下「改正法」とする。）が令和7年5月26日に施行されることで、戸籍の記載事項に氏名に加えて、新たに氏名の振り仮名が追加されることとなる。本業務は、改正法の施行に円滑に対応するため、通知書の作成・発送業務、コールセンター運用業務、事務処理等支援業務、及び市役所臨時窓口運営業務を実施するものである。

3 履行期間

契約締結日～令和8年6月30日

なお、契約締結日から履行開始までを準備期間とし、業務履行のため本市と協議を行い、必要な環境整備等を行うこと。

4 業務内容

業務の実施にあたり、本市の定める業務は以下のとおりとし、業務の詳細についてはそれぞれ別添資料のとおりとする。

- （1）通知書の作成・発送業務・・・【別添1】
- （2）コールセンター運用業務・・・【別添2】
- （3）事務処理等支援業務・・・【別添3】
- （4）市役所臨時窓口運営業務・・・【別添4】

5 履行場所

（1）通知書の作成・発送業務

受注者の事業所・工場等、本市が承認する場所

（2）コールセンター運用業務

受注者の事業所等、本市が承認する場所

なお、設置場所は吹田市役所本庁舎より公共交通機関を利用して概ね1時間30分以内で到着できる場所とすること。

（3）事務処理等支援業務

吹田市役所中層棟1階ロビー内カフェスペース

業務に利用可能なスペースは別紙１のとおり。

(４) 市役所臨時窓口運營業務

上記（３）と同じ場所とする。

６ 基本情報

本籍数	108,770 戸籍（令和 7 年 1 月 23 日現在）
本籍人数	262,370 人（令和 7 年 1 月 23 日現在）
通知書発送通数（想定）	130,605 通（令和 7 年 1 月 23 日現在）
世帯数	186,817 世帯（令和 7 年 1 月末現在）
住基人口	384,439 人（令和 7 年 1 月末現在）
戸籍情報システム	日立製作所製 ADWORLD 戸籍総合システム

７ 実績報告及び成果物提出

受注者は業務の履行実績について、以下のとおり本市に報告すること。また、このほか本市の指示する事項について随時報告すること。なお、（１）（２）は電子媒体で、（３）は電子媒体及び紙媒体でそれぞれ提出すること。電子媒体については Microsoft Word、Microsoft Excel 等で編集可能なものとする。

(１) 日次報告

報告期限は原則として翌開庁日までとするが、詳細については本市と受注者が協議のうえ決定する。

ア コールセンター運用実績報告

従事者数、入電数、応答数、受電率、主な問合せ内容等

イ 事務処理等支援実績報告

従事者数、内容審査件数、通知受信件数、保留件数、戸籍情報システムへの入力件数、届書のスキャン件数等

ウ 市役所臨時窓口運営実績報告

対応件数、内容等

(２) 月次報告

報告期限は原則として翌月 10 日までとするが、詳細については本市と受注者が協議のうえ決定する。

ア コールセンター運用実績報告

従事者数、入電数、応答数、受電率、主な問合せ内容等

イ 事務処理等支援実績報告

従事者数、内容審査件数、通知受信件数、保留件数、戸籍情報システムへの入力件

- 数、届書のスキャン件数等
- ウ 市役所臨時窓口運営実績報告
対応件数、内容等

(3) 業務完了時報告及び成果物提出

各業務完了後すみやかに以下の実績を本市に報告すること。また、成果物として業務全体の報告書を作成し提出すること。報告期限は業務ごとに本市と受注者が協議のうえ決定する。

- ア 通知書の作成・発送報告
作成及び発送した件数等
- イ コールセンター運用実績報告
従事者数、入電数、応答数、受電率、主な問合せ内容等
- ウ 事務処理等支援実績報告
従事者数、内容審査件数、通知受信件数、保留件数、戸籍情報システムへの入力件数、届書のスキャン件数等
- エ 市役所臨時窓口運営実績報告
対応件数、内容等

8 マニュアルの取扱及び研修

受注者は、コールセンター運用業務、事務処理等支援業務、及び市役所臨時窓口運営業務（この3業務を併せて以下「届出対応等支援業務」とする。）のそれぞれの業務について、概ね各業務を開始する2週間前までにマニュアルを作成し、各業務運営開始までに従事者に対し業務の履行に必要な研修を実施し、研修実績（研修日、研修内容及び対象者）を本市に報告すること。マニュアルの内容については事前に本市の承認を得るものとし、完成後すみやかに本市に提出すること。また、マニュアル作成後も必要に応じ随時内容を更新し、その内容について従事者に周知すること。

9 業務実施に際して順守すべきこと

(1) 業務責任者について

- ア 業務責任者を1名以上配置すること。
- イ 業務責任者は、届出対応等支援業務の履行に関して、その運営を行うほか、受注者の代表者として本契約の変更及び解除に関するもの以外の一切の権限を有するものとする。
- ウ 業務責任者は、業務時間中、本市と連絡を取ることのできる体制を整えること。
- エ 業務責任者の役割としては以下の内容を想定している。
(ア) 届出対応等支援業務全般のマネジメント

- (イ) 届出対応等支援業務全般に関する本市への報告、連絡および相談
- (ウ) 従事者に対する指導及び情報共有
- (エ) 各種計画及びマニュアルの作成及び更新
- (オ) 届出対応等支援業務の日報の取りまとめ及び本市への報告
- (カ) 届出対応等支援業務において不適切な事務処理や事故等が生じた場合の報告書の作成及び本市への報告
- (キ) 届出対応等支援業務全般の安全衛生管理
- (ク) 苦情対応やトラブル発生時における従事者からの引継及び対応
- (ケ) その他届出対応等支援業務全般に関する調整等

(2) 従事者について

受注者は、従事者を適切に配置すること。

従事者の配置等の決定及び変更は受注者が自ら行うこと。配置にあたっては、届出対応等支援業務の従事者が相互に連携して業務の目的を達成できるよう配慮すること。

(3) 業務計画書の作成及び提出について

届出対応等支援業務開始の概ね2週間前までに業務計画書を作成し、提出すること。

ア 業務を行うにあたっての実施体制図を策定すること。

イ 事故または不測の事態が発生した際の対応フローを作成すること。

ウ 内容に変更が生じた場合は、すみやかに最新版を本市へ提出すること。

(4) 運用管理について

事故または不測の事態に備え、対策が講じられていること。

委託業務において個人情報の流出等の事故が発生した場合はすみやかに本市に報告するとともに、原因及び再発防止策を記した事故報告書を翌開庁日までに本市へ提出すること。

10 その他

- (1) 本業務を履行するにあたり、本市（本市が別途委託する事業者等を含む。）と適切に連携すること。
- (2) 戸籍情報システムを利用するプリンタ及びスキャナについては、本市から貸与する。
- (3) 戸籍情報システムを利用するパソコン及びその付属品については、本仕様書の末尾に記載されている事業者から10台分購入し（仕様は事業者と調整済）、業務終了後は本市に譲渡すること。このパソコンで戸籍情報システムを利用するために必要な設定は、本市が別途委託する事業者が行う。
- (4) 上記(2)(3)を除く業務に必要な消耗品・什器（パソコン、プリンタ、机、椅子、

衝立、鍵付きロッカー、電話等)については受注者が準備し、それらにかかる通信回線や電話回線にかかる経費、印刷経費、紙類の経費、本市への報告に要する経費等については受注者が負担すること。市役所内事務スペースでの業務にかかる電気代については本市が負担するものとする。

- (5) その他、本業務履行にかかる一切の費用は受注者の負担とする。
- (6) 受注者は、事故または災害が発生した場合は、すみやかに本市に報告し、その指示に従うこと。なお、業務の履行にあたり生じた損害について、受注者の責めに帰すべき事由については受注者の負担とする。それ以外については本市と受注者が協議のうえ決定するものとする。
- (7) 本仕様書の解釈については、本市によるものとする。
- (8) 本仕様書に記載のない事項については、本市と受注者が協議して定めるものとする。

【戸籍情報システムを利用するパソコン及びその付属品の購入先事業者の担当者】

NECフィールディング株式会社

西日本インテグレーション統括部 関西第一営業部 営業第二課

松本 吉弘 氏

TEL:050-3146-4610 FAX: 06-6945-3717

Mail:yoshihiro-matsumoto@nec.com