事務処理等支援業務 仕様書

1 本仕様書の目的

「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」の「4 業務内容」のうち、(3) 事務処理等支援業務（以下、「本業務」という。）の詳細を定めることを目的とする。

2 履行場所

吹田市役所中層棟 1 階ロビー内カフェスペース

本業務に利用可能なスペースは別紙 1 のとおり。

※当該スペース周辺は、本庁舎ロビーとして不特定多数の市民が往来・滞留するほか、期日前投票や啓発物の展示スペース等となる場所である。このため、本業務において繁忙期と見込んでいる時期であっても、従事者は処理件数等を勘案のうえ必要最小限の人数を配置することとし、本市の求めに応じて業務スペースを縮小するなど柔軟な対応に努めること。

3 想定業務スケジュール

契約締結日～令和 7 年 5 月 25 日	事前準備
令和 7 年 5 月 26 日～令和 8 年 6 月 30 日	事務処理等支援業務実施
令和 8 年 6 月 30 日	撤収

4 業務内容

(1) 業務履行日

吹田市の休日に関する条例（平成 2 年条例第 24 号）第 2 条第 1 項各号に規定する日以外の、市役所開庁日とする。ただし、必要な場合、本市と受注者の協議により、履行日でない日を履行日に変更し、また履行日を履行日でない日に変更することができるものとする。履行日を変更する場合、遅くとも前月末までには協議を行う。

※吹田市の休日に関する条例（抜粋）

第 2 条 次に掲げる日は、市の休日とし、市の機関の執務は、原則として行わないものとする。

(1) 日曜日及び土曜日

(2) 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

(3) 12月29日から翌年の1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）

(2) 対応時間

9時～17時30分

※ただし、業務量に応じて19時まで業務を行って差し支えない。18時を超えて業務を行う場合は、事前に本市まで報告すること。

(3) 対応内容

次の業務を行うものとするが、業務の流れの概要であり、今後変更の可能性もある。このことから、詳細については契約締結後に本市と受注者が協議のうえ決定するものとする。

ア 事前準備

業務履行にあたり必要となる什器類等について準備を行い、業務開始までに事務処理等支援にかかる拠点の設営を行うこと。また、運営開始後もそれらの安定的な稼働が行われるよう、事務処理センター運営開始までに必要十分な検証を行うこと。業務の想定フローは別紙2及び別紙3のとおりとするが、詳細は以下の(イ)～(オ)のとおり。

イ 戸籍の振り仮名にかかる届書の受付

郵送された、または宿直室で預かった届書について、以下のとおり処理すること。

(ア) 郵便物の受領

受領した郵便物は通数等を確認及び記録し、適切に管理すること。記録にあたっては帳簿を作成することとし、帳簿は届書に処理状況が把握できる様式とすること。また、開封済の封筒は届書とセットで保管すること。

(イ) 届書の内容の不備の有無の確認・連絡

本市が導入している戸籍情報システムを使用し、届書の記載内容に不備がないか確認すること。記載内容の不鮮明・届書の一部記載漏れ等記載内容に不備（届書の記載内容の確認項目は、記載項目に漏れがないか、戸籍システムの内容との一致・不一致の確認などの補助的な内容に限る。具体的な確認項目については、以下の[参考]を参照のこと。）があった場合、届書に記載の連絡先に電話または郵便等で連絡し、適宜補記を行うなどして不備の解消を図ること。内容の確認にあたり、市の職員による判断を要する疑義が生じた場合には、市の職員に引継を行い市の職員において対応することとするため、疑義の内容を添え市民課事務室に常駐する本市職員（以下「市職員」という。）に回送すること。

[参考]想定確認項目一例

- ・届出の年月日が適切に記載されているか
- ・届出先が届出人の本籍地市区町村名となっているか
- ・本籍・筆頭者氏名が正しく記載されているか
- ・生年月日が正しく記載されているか
- ・届出人の住所登録をしている住所が正しく記載されているか
- ・氏が記載されているか、記載された氏に対し振り仮名が記載されているか
- ・名の届出も同時に行う場合は、氏名が記載されているか、記載された名に対し振り仮名が記載されているか
- ・同じ戸籍に記載されている人の記載漏れがないか
- ・届出人の署名がされているか

(ウ) 届書の仕分け

届書について、本籍地が吹田市のものと同様以外のものに仕分けすること。

ウ 他の市区町村から通知された届書データの印刷

他の市区町村から通知された届書データについて、戸籍情報システムを使用して印刷すること。印刷した書類は、吹田市で受理した届書と同様仕分けすること。

エ マイナポータルを利用した届出の入力内容の審査

マイナポータルから届出があった振り仮名の情報が、戸籍連携システムを介して、届出人の本籍地へデータ連携されるため、届書データについて戸籍情報システムを使用して印刷したのち、連携された届出内容に不備がないか確認を行うこと。届出内容に、入力漏れ等不備（届出内容の確認項目は、入力項目に漏れがないか、戸籍情報システムとの一致・不一致の確認などの補助的な内容に限る。具体的な確認項目については、以下の[参考]を参照のこと。）があった場合、適宜不備の解消を図ること。届出内容の確認にあたり、市職員の判断を要する疑義が生じた場合には、市職員に引継を行い市職員において対応することとするため、疑義の内容を添え、日次で市職員に引継を行うこと。

[参考]想定確認項目一例

- ・届出の振り仮名が仮の振り仮名と一致しているか
- ・届出人の住民登録している住所が正しく入力されているか

オ 届出の戸籍情報システムへの入力

市職員が受理決定を行った届出について、戸籍情報システムへ内容の入力を行うこと。

カ 届書のスキャン及び調製

市職員が入力内容の決裁を行った届書について、以下のとおり処理すること。

(ア) 吹田市で受理した届書の場合

スキャナで届書類を読み取ったのち、「受理分」として調製する。

(イ) 他の市区町村から通知された届書の場合

「通知分」として調製する。

キ 振り仮名の通知にかかる宛先不明により返送された郵便物の処理

法施行日以降、本市から発送した振り仮名にかかる通知書のうち、宛先不明により返送された郵便物（以下「不着ハガキ」という。）について、不着ハガキに記載された管理番号を元に発送先一覧を検索し、該当の行に不着の印を入れること。また不着ハガキは管理番号順に並べて保管すること。

ク 事務処理等支援業務運営管理

届出の処理件数に応じた従事者の配置、FAQデータの更新（FAQの提案も含む）、応対履歴の管理及び統計処理、セキュリティ・障害対策など、事務処理等支援業務を適正に運営するために必要な業務全般を行うこと。

ケ マニュアルの送付

事務処理等支援業務を運営するにあたり、事前に本市から提供する届書の確認項目、本市戸籍情報システムへの入力方法に関する資料を基にマニュアル及びFAQ等（以下「マニュアル等」という。）を作成し、本市に提供すること。受注者はマニュアル等の二次利用について了承するものとする。

コ 処理期限

原則届書を受領した日の翌開庁日までに上記イ～カの処理を完了させること。ただし、届出が集中する時期（繁忙期）等において翌開庁日までに実施するのが困難な場合は、本市と協議すること。

5 実施体制

(1) 人員体制

上記業務を遅滞なく実行できるよう従事者を配置すること。本市では令和7年8月～10月頃が繁忙期と見込んでいる。過去に例がない案件のため参考値にはなるが、処理しなければならない届出の件数は期間全体で12,800件程度と試算している。

(2) 部門責任者

受注者は、運営に関し責任を負う部門責任者を選任し、円滑な業務運営を図ること。
また、部門責任者は事務処理等支援業務の実施場所に常駐させること。

部門責任者は、下記の要件を満たす者を配置すること。

ア 本業務の履行に必要な、民法、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ていること。

イ 一般常識を持ち、適切な対応マナーに関する知識を十分に有すること。

ウ 一般的なOA機器の操作に関する知識を有し、設備の運用・管理を適切に行うことができること。

エ 届出の内容確認にあたり、市職員による判断を要する疑義が生じた場合について、本市と円滑に連携し対応することができること。また、その際に従事者に対して適切な指示を行うことができること。

(3) 従事者

前項のイ及びウを満たしていること。

6 その他

(1) 事務処理センターのレイアウトについて、設置に先立ち本市の確認を受けること。また是正を求められた場合は従うこと。

(2) 事務処理センター内においては、私物の情報通信機器の持込、使用を禁止すること。

(3) スペースの兼ね合いで事務処理センター内に鍵付きロッカーを設置できない場合は、受注者と本市が引渡ルール等について協議のうえ、届書及び不着ハガキを市民課内の耐火倉庫に保管することを想定している。

(4) 届書の誤廃棄を防止するため、個人情報記載された書類は全て市職員が確認したうえで廃棄する。そのため、書類の廃棄は都度行うのではなく、廃棄予定の書類をまとめておき、日々の業務終了時に市職員に引き渡すこと。