

市役所臨時窓口運営業務 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、(4) 市役所臨時窓口運営業務（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 5 月 29 日	市役所臨時窓口運営業務実施
令和 8 年 5 月 31 日まで	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

※17時30分までに番号札を受け取った方については、上記の時間を超えても対応する必要がある。

(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。

イ 市役所に来庁した方への一次対応

戸籍への氏名の振り仮名記載に関して市役所に来庁された方について、臨時窓口への誘導を行うこと。誘導の際には、窓口での申請のほかにマイナポータルでも届出できる旨を案内し、希望する申請方法によってそれぞれ以下のとおり対応すること。なお、窓口での混雑緩和のため、可能な限りマイナポータルからの届出を促すこと（窓口が全て受付中の場合、番号札を渡して待っていただく必要がある）。

(ア) 窓口での届出を希望する場合

a 届書の記載支援

臨時窓口に誘導を行い、必要に応じ届書記載の支援を行うこと。届出人が振り仮名の通知書を持参している場合、可能であれば通知書をスキャナ等で読み込み、OCR処理を行ったうえで程度記入された届書を印刷するという対応が望ましい。

b 届書の内容の不備の有無の確認

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、届出人に追記を求める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

c 届書の引継

届書に不備がないことが確認できたら、市職員が受理決定の判断を行うため、届書を市職員に引き継ぐこと。具体的な引継方法については本市と受注者が協議のうえ決定する。

(イ) マイナポータルでの届出を希望する場合

臨時窓口に誘導を行い、必要に応じ届出支援を行うこと。マイナポータルの操作方法を紙面で回付する、臨時窓口にQRコードを掲示するなどして、届出が円滑に進むよう工夫すること。

ウ 市役所臨時窓口運営管理

対応内容の管理及び統計処理、セキュリティ・障害対策など、市役所臨時窓口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

窓口業務を運営するにあたり、国通知等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。

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、受付しなければならない届出の件数は期間全体で7,500件程度と試算している。

(2) 従事者

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理解していること。

イ 市民と対面にて接する業務であるため、市民に不快感を与えないような注意を払い、色・サイズ感・素材等に留意し、華美でなく、清潔感のある服装とすること。

6 その他

(1) 臨時窓口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) 届書の誤廃棄を防止するため、個人情報に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。