

仕様書

1 業務名

氏名の振り仮名法制化対応業務

2 業務目的

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年法律第48号）により、令和7年5月26日に改正戸籍法が施行され、戸籍の記載事項に氏の振り仮名及び名の振り仮名（以下「振り仮名」という。）が追加されることとなった。これにより、国民は令和8年5月25日まで振り仮名の届出をすることができることとされた。

これに伴い、届け出られた振り仮名を戸籍に迅速かつ正確に記載するため、通知書管理業務、届出窓口・マイナポータル支援業務、電話対応業務、届書入力業務を業務委託する。

3 契約期間

契約締結日から令和7年11月28日（金）まで

4 業務時間

平日（広島市役所開庁日）午前8時30分から午後5時15分まで

※ 休憩時間1時間を含む。

5 業務担当課

広島市企画総務局区政課（以下「発注者」という。）

6 業務内容

- (1) 通知書管理業務
- (2) 届出窓口・マイナポータル支援業務
- (3) 電話対応業務
- (4) 届書入力業務

7 通知書管理業務詳細

本市が発送した、本市本籍人に対しての仮の振り仮名を通知するための通知書（以下「通知書」という。）の返戻等管理を行うにあたり、各履行場所に従事者を配置し、次に掲げる業務を行う。

なお、次に掲げる業務は、業務の概要であり、今後変更の可能性もあることから、各業務の詳細は、契約締結後に発注者と受注者間で協議の上決定するものとする。

- (1) 本市が発送した通知書が宛先に到達することなく区役所に返戻された場合、未着の

通知書に係る管理簿にその旨を記載するとともに、返戻された通知書を保管すること。保管場所及び保管方法については、事前に各区役所市民課（以下「市民課」という。）と協議のうえ決定すること。

- (2) 管理簿の様式については、受注者が発注者と事前協議のうえ Microsoft 社の Excel 等の形式で作成し、発注者が貸与したパソコンで使用できるようにすること。なお、管理簿は市民課職員が検索・入力等することを許容すること。
- (3) 本市本籍人より、通知書が未着のため再送してほしい旨や、到達後に紛失したため再送してほしい旨の問合せがあった場合、通知書が無くても振り仮名の届出は可能であること、原則として再送対応は行っていないことを説明すること。本市本籍人が再送を強く希望する場合は、市民課職員に引継ぐこと。市民課職員の判断で再送対応を行うこととなった場合は、管理簿に市民課職員から聴取した再発送日等を記録すること。なお、再送通知書の作成及び発送は市民課職員が行う。

8 届出窓口・マイナポータル支援業務詳細

振り仮名の届出にあたっては、窓口及び郵送での紙による届出、マイナポータルによる届出が可能である。このうち、窓口での紙による届出、マイナポータルによる届出について、各履行場所に従事者を配置し、次に掲げる業務を行う。

なお、次に掲げる業務は、業務の流れの概要であり、今後変更の可能性もあることから、各業務の詳細は、契約締結後に発注者と受注者間で協議の上決定するものとする。

- (1) 振り仮名の届出に係る相談をされる来庁者に対して、届出方法及び届書記載方法の説明、届書記載支援等を行うこと。
- (2) 窓口での紙による振り仮名の届書を、以下の手順で受領すること。
 - ア 来庁者に対し、届書及び通知書の持参の有無、届出資格のある者かの聞き取り（届書への署名が必要となる場合のみ）等を行う。
 - イ 来庁者が届書を持参している場合、届書の記載内容の確認を行い、形式的な不備があれば補正を求める。なお、通知書を持参している場合は、通知書の記載内容を参考に届書内容の確認を行う。
 - ウ 届書を持参していない場合、白紙の届書を渡し、届書の記載を支援する。通知書を持参している場合は、通知書の記載内容を参考に届書記載の支援を行う。なお、必要に応じてマイナポータルでの届出を案内する。
 - エ 形式的な不備のない状態となった届書及び添付書面の受領を行い、市民課職員へ届書及び添付書面を引継ぐ。
 - オ 市民課職員の届書審査及び受理決定後、市民課職員の指示に従い、来庁者へ適切な案内を行う。
- (3) マイナポータルによる届出方法について案内するとともに、来庁者のうち届出義務者である者（以下「届出人」という。）の求めに応じ、届出人が持参するスマートフォン等を用いて届出支援を行うこと。

- (4) (1)～(3)の工程は、受注者が発注者と事前協議のうえあらかじめ作成したマニュアル及び業務フロー等に沿って行うこととし、市民課職員による判断を要する疑義が生じた場合には、当該案件を市民課職員に引継ぐこと。

9 電話対応業務詳細

氏名の振り仮名法制化に係る問合せ全般の電話対応を行うにあたり、各履行場所に従事者を配置し、次に掲げる業務を行う。

なお、次に掲げる業務は、業務の概要であり、今後変更の可能性もあることから、各業務の詳細は、契約締結後に発注者と受注者間で協議の上決定するものとする。

- (1) 電話での問合せに対し、法務省や本市ホームページのほか、受注者が発注者と事前協議のうえあらかじめ作成したマニュアル及びFAQ等を用いて親切かつ丁寧に対応すること。対応の際は、態度及び言葉遣い等により問合せ者に不快感を与えないよう努めること。
- (2) 以下の問合せについては、従事者は回答せず、問合せ者へ折り返し電話することを告げ、連絡先等の聞き取りを行った上で市民課職員に速やかに引き継ぐこと。
 - ア 回答にあたって、問合せ者から聴取した情報以外の個人情報が必要な案件
 - イ 回答に行政的な判断が必要となる案件
 - ウ 広島市で管轄していない範囲に係る案件
 - エ マニュアル及びFAQ等により応対困難な案件
- (3) 電話対応した全ての案件について、分類ごとに集計すること。非定形的な問合せについては、問合せ内容及び対応記録等を所定の様式に記録すること。集計・記録様式については、受注者が発注者と事前協議のうえ、Microsoft社のExcel等の形式で作成すること。

10 届書入力業務詳細

「6 業務内容」の「(1) 通知書管理業務」、「(2) 届出窓口・マイナポータル支援業務」、「(3) 電話対応業務」を行わない時間が発生した場合は、市民課職員に確認の上、届け出られた届書の入力作業を行う。入力作業にあたり、各履行場所に従事者を配置し、次に掲げる業務を行う。

なお、次に掲げる業務は、業務の流れの概要であり、今後変更の可能性もあることから、各業務の詳細は、契約締結後に発注者と受注者間で協議の上決定するものとする。

- (1) 窓口及びマイナポータルで届出され受理された届書について、戸籍情報システムを利用し、振り仮名の届出固有の受附番号を採番すること。
- (2) 窓口及びマイナポータルで届出され受理された届書について、戸籍情報システムの届書入力画面に入力することにより、戸籍への記載を行うこと（受附帳の記載を含む）。なお、本市の戸籍情報システムは、届書入力画面に入力後自動的に処分決定画面に遷移する設計となっているが、従事者は処分決定を行わず、市民課職員に引き継ぐこと。

- (3) 受理された届書の市民課職員による決裁処理完了後、住所地宛に住民基本台帳法第9条第2項通知を送付すること。
- (4) 市民課職員による決裁処理が完了した受理分の届書をスキャンし、戸籍情報システムにおいて届書等情報を作成・送信すること。
- (5) スキャン済みの届書を受附番号ごとに整理し保管すること。なお、保管場所及び保管方法については、事前に市民課と協議のうえ決定すること。
- (6) (1)～(5)の工程は、受注者が発注者と事前協議のうえあらかじめ作成したマニュアル及び業務フロー等に沿って行うこととし、システムエラーや市民課職員による判断を要する疑義が生じた場合には、当該案件を市民課職員に引継ぐこと。

11 業務量の積算に係る前提事項

- (1) 広島市本籍数等（令和7年1月31日時点）

本籍数	393,088
本籍人口	953,706
住民基本台帳人口（日本国籍のみ）	1,149,513

- (2) 通知書

- ア 想定全体発送数

490,000 件

- イ 返戻数

49,000 件（全体発送数の10%と想定）

- (3) 振り仮名届出に係る窓口対応

- ア 想定届出件数（紙・マイナポータル）

112,000 件

- イ 窓口対応時間 ※ 市民課職員による審査及び受理決定に係る時間を除く。

約10分

- (4) 電話対応

- ア 想定入電数

52,500 件

- イ 1件あたりの対応時間

約10分（電話応対7分+記録3分）

- (5) 届書入力

- ア 想定入力件数

108,000 件

- イ 1件あたりの入力時間

※ 住民基本台帳法第9条第2項通知の送付及び届書等情報の作成・送信を含む。

約6分

12 区役所への人員配置

(1) 概要

「6 業務内容」に掲げる業務を行うにあたり、各区役所市民課執務室内に人員を配置する。

(2) 人員配置期間

発注者が指定する日から3か月間

※ 人員配置開始日は令和7年7月頃から9月頃予定。なお、人員配置開始日は履行場所によって異なる場合がある。発注者において人員配置開始日決定後、速やかに受注者に指示する。

(3) 要員体制

ア 窓口責任者

窓口業務を統括する責任者（以下「窓口責任者」という。）を配置するとともに、発注者へ届け出ること。

(ア) 窓口責任者は、履行場所である各区役所に常駐すること。

(イ) 「6 業務内容」について迅速かつ的確な対応が行えること。

(ウ) 業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能、基本的な窓口対応スキル、マニュアルの理解等）を有すること。

(エ) 次項「イ 窓口従事者」で対応できない案件について、窓口従事者に指示するなどして、的確に対応を行うこと。

(オ) 次項「イ 窓口従事者」と同様の知識及び技能に加え、窓口従事者への教育、窓口管理、業務の進捗管理等を行うこと。

イ 窓口従事者

(ア) 「6 業務内容」について迅速かつ的確な対応が行えること。

(イ) 業務を行うために必要とされる能力（基本的な業務知識及び技能、基本的な窓口対応スキル、マニュアルの理解等）を有すること。

(4) 人員確保等

ア 窓口責任者及び窓口従事者は受注者が直接雇用し配置すること。

イ 発生業務量に対応可能となる体制を講ずること。業務量に必要な人員を確保するため、次項「(5) 履行場所及び人員配置数（想定）」に関わらず、業務量に応じて発注者と協議のうえ、配置人数の増減を可能とすること。

ウ 窓口責任者及び窓口従事者について、欠員により業務に支障が生じないよう代替要員を確保しておくこと。

エ 窓口責任者及び窓口従事者に対し研修を実施し、事業概要及び業務内容の基本的知識を業務実施前に習得させておくこと。

(5) 履行場所及び人員配置数（想定）

履行場所	所在地	窓口責任者	窓口従事者
中区役所	広島市中区国泰寺町一丁目4番21号	1名	2名
東区役所	広島市東区東蟹屋町9番38号	1名	1名
南区役所	広島市南区皆実町一丁目5番44号	1名	2名
西区役所	広島市西区福島町二丁目2番1号	1名	3名
安佐南区役所	広島市安佐南区古市一丁目33番14号	1名	3名
安佐北区役所	広島市安佐北区可部四丁目13番13号	1名	2名
安芸区役所	広島市安芸区船越南三丁目4番36号	1名	1名
佐伯区役所	広島市佐伯区海老園二丁目5番28号	1名	2名
合計		8名	16名

(6) 経費の負担等

- ア 区役所への人員配置の履行にあたり、発注者が指定する場所を人員配置場所として無償で提供する。
- イ 人員配置場所の具体的なレイアウトについては、契約締結後、設置場所ごとに発注者及び市民課と協議のうえ決定すること。レイアウトは設置場所ごとに異なるため、発注者及び市民課の要望に柔軟に対応すること。
- ウ 本市の提供する施設、設備等については、善良な管理者として維持管理し、異常がある場合は速やかに発注者へ報告すること。
- エ 受注者が発注者及び各窓口との連絡を行うための機器（業務用携帯電話等）を除き、必要となる事務用品及び機器等については、発注者及び市民課が受注者へ貸与する。

13 事務局の設置

(1) 概要

業務を統括する事務局を設置し、以下に掲げる業務を行うこと。

(2) 設置期間

令和7年4月1日（火）～令和7年11月28日（金）

※ ただし、「12 区役所への人員配置」の「(2) 人員配置期間」に応じ、設置期間の短縮が認められると発注者が判断した場合には、設置期間を短縮することとする。

(3) 要員体制

ア 業務統括責任者

事務局運営にあたって、本仕様書記載の業務全般を管理・統括する責任者（以下「業務統括責任者」という。）を配置するとともに、発注者へ届け出ること。なお、業務統括責任者は事務局に常駐すること。

イ 事務局員

業務統括責任者のほかに事務局を円滑に運営するにあたり必要な人員（以下「事務局員」という。）を配置すること。なお、事務局員が「12 区役所への人員配置」中「(3) 要員体制」の「ウ 窓口責任者」を兼ねることは差し支えない。

(4) 人員確保等

ア 業務に必要な人員を確保すること。

イ 欠員により業務に支障が生じないよう代替要員を確保すること。

ウ 業務統括責任者は受注者が直接雇用している正社員を配置することとし、直近1年以内に地方公共団体からの受託業務において責任者の経験を有すること。

(5) 履行場所

受注者は事務局を広島市内に設置することとし、発注者及び各窓口との連絡手段を確保すること。なお、設置前に発注者の承認を得ること。

(6) 業務内容

ア 協議及び調整

本業務全般の遂行方法及び進捗管理について、発注者と協議・調整を行うこと。

イ 情報共有

業務で受け付けた問合せや苦情等の内容を取りまとめ、適宜発注者に報告するとともに、各従事者に展開し、情報共有を図ること。また、本事業の実施にあたり必要と思われる資料、情報については、発注者から提供するもののほか、受注者においても積極的に収集し、発注者や各窓口と共有のうえ業務に反映させること。

ウ 連絡体制の構築

各窓口には業務用携帯電話を備え付けるなど、連絡体制を構築すること。また、業務時間内は各窓口と常に連絡が取れる体制を構築し、必要に応じて連絡・調整を行うこと。

エ 事故発生時における報告

委託期間中に事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、対応方法等を第一報として発注者に報告し、応急措置を実施したのち、書面により詳細な報告及びその後の対応方針案を提出すること。

オ 事務局は業務内容及び個人情報保護に関する研修を行い、本事業及び窓口対応等に必要な知識を窓口従事者に習得させること。

カ マニュアル、業務フロー及びFAQの作成

発注者が提供するマニュアルに記載のない業務については、受注者は発注者との協議のうえ、独自のマニュアル、業務フロー及びFAQを作成すること。ただし、独自のマニュアル等の作成時及び更新時には必ず発注者の承認を得ること。

キ その他

全体スケジュールの管理及び発注者との連絡調整を随時行い、適切な事業進捗に努めること。

(7) 経費の負担

事務局の設置及び運営に係る経費は受注者が負担すること。

14 納入成果物

受注者は、次に掲げる納入成果物を指定する期間までに発注者へ提出すること。

(1) 実施計画書

受注者は、契約締結後速やかに業務実施に向けた計画、業務体制及び連絡体制等を記載した業務計画書を提出し、発注者の承諾を得ること。

(2) 責任者選任に関する届出

受注者は、契約締結後速やかに業務統括責任者及び窓口責任者の選任に関する届出を提出すること。

(3) 事務局設置に関する届出

受注者は、契約締結後速やかに、事務局設置に関する届出を提出すること。

(4) 研修計画書

業務に従事する者の研修計画書及び研修に使用する資料を提出し、研修実施前に発注者の承諾を得ること。なお受注者は研修計画書の承諾を得る前に、発注者と研修内容を協議すること。

(5) 研修実施報告書

研修計画書に基づく研修を実施した後、研修報告書を発注者に提出すること。

(6) 定期報告

受注者は、毎日、その前日の各業務における受付件数等を実績として集計し報告するとともに、毎月5日までに、前月の申請受付件数等を報告すること。ただし、報告期限日が広島市役所閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日とする。なお、報告方法については、契約締結後、発注者と受注者が協議の上決定し、発注者が前述の報告以外に報告を求めた場合は、求めに応じて報告すること。

※ 定期報告の報告様式等については別途発注者が指示する。

(7) 委託業務実施報告書

受注者は契約期間の終了時、委託業務実施報告書を作成し発注者に提出すること。

(8) 通知書に係る管理簿

受注者は人員配置終了時、「7 通知書管理業務詳細」で作成した管理簿を発注者に提出すること。

(9) 電話対応に係る記録

受注者は人員配置終了時、「9 電話対応業務詳細」で作成した集計・記録様式を発注者に提出すること。

15 留意事項

(1) 個人情報等の取扱いについて

ア 業務の履行にあたっては、個人情報の保護に関する法律その他関係する法令等を

遵守し、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

イ 業務で取り扱う情報については、第三者への漏洩を防止するため、必要な措置を講ずること。

ウ 業務に関わる者は、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。

エ 受注者は、業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。

オ 受注者は、業務に関わる者に、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を周知徹底させること。

カ 受注者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施を行うこと。

キ 窓口業務に従事する者は、市民から業務に必要な個人情報を収集しないこと。

(2) 法令遵守及び服務規律

ア 受注者は、業務の遂行にあたって関係法令等を遵守するとともに、守秘義務や個人情報の保護については特に留意し、従事者に対する研修を徹底すること。

イ 受注者は、従事者に対し、公共の業務に従事することを自覚させること。

ウ 服装、態度、言葉遣い等について、市民へ不快感を与える者を従事させてはならない。

エ 従事者は、市民対応にふさわしい服装で従事者であることを容易に識別できる名札を着用すること。

オ 業務に従事する者の健康管理、実施場所における衛生管理、感染症についての感染予防及び感染拡大防止に係る対策等を行うこと。

カ 従事者は、来庁市民用の駐車場・駐輪場を使用してはならない。

キ 従事者は、履行場所の館内規則に従うこと。

ク その他本市が指示する措置に従うこと。

(3) 貴重品管理

業務に関わる者の所有する貴重品その他の私物に関しては、受注者の責任において管理すること。

(4) 連携又は引継ぎ

受注者は業務の履行上、他の事業者と協力する必要がある場合、または他の事業者にも業務の引継ぎを行う必要がある場合は、連携や引継ぎを円滑に行うこと。

(5) 委託契約終了時の資料等の廃棄

受注者は、発注者から受領した業務に関する資料等について、紙媒体・電子媒体のいずれについても、業務終了時には原本及び複製又は複製した資料を廃棄又は消去し、廃棄又は消去したことについて発注者に報告すること。

(6) 事故への対応

受注者は、業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先するこ

ととし、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた一切の責任を負担すること。

(7) 再委託の禁止

受注者が業務内容のすべて又は一部を第三者に再委託することは認めない。

16 その他

受注者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合、発注者と協議し、その指示に従うこと。