

仕様書

1 委託業務名

長野市戸籍振り仮名法制化に係る業務委託

2 目的

令和5年6月9日に「行政手続き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」が公布され、令和7年5月26日に施行されることとなった。これにより戸籍の氏名に「振り仮名」を記載するため、本市において必要となる作業の一部を業務委託し、法改正に円滑に対応することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和8年5月31日まで

4 履行場所

発注者（以下「市」という。）が指定する場所及び電話問い合わせ等対応業務のために受託者が設置する場所

5 基本事項（対象者の概数）

（1）本籍人口、本籍数（令和7年3月31日現在）

本籍人口 369,966人

本籍数 153,385戸籍

（2）人口、世帯数（令和7年4月1日現在）

人口 355,888人（日本人のみ）

世帯 165,081世帯

6 委託業務の内容

（1）通知書の再発送等

ア 発送した通知書が宛先に到達することなく差出人に返戻された場合、原則として再発送は行わない。

イ 発送した通知書について、到着後に紛失若しくは未達のため再発送してほしい旨の問合せがあった場合、通知書がなくても届出が可能である旨を説明し、マイナポータル等により届出するよう丁寧に案内することを原則とする。ただし、再発送を強く希望する場合は、通知書を再発送した旨を管理システムに記録の上、再発送する。

ウ イで再発送する際には、市が戸籍の附票等により住所等の異動がないか確認する。

なお、再発送のあて先は現在居住している場所に住民登録があることが確認できる場合に限ることとし、相違がある場合は、発送しないこととする。ま

た、再発送する場合は、圧着ハガキではなく封書とし、その郵送料は市が負担する。

・想定不着率 発送数量の5%

(2) 電話問い合わせ等対応業務

ア 本籍人等からの電話による問い合わせ等に対応するためのコールセンターを設置すること。なお、シェアード型も可とする。

イ コールセンターの名称は「(仮称)長野市戸籍振り仮名コールセンター」とする。

ウ 受託者は、必要な機器及び電話回線等を用意すること。また、メールでの問い合わせに対応できるよう、専用のメールアドレスを設定すること。

エ コールセンターへの架電に係る通話料は、発信者の負担とする。

オ 電話番号及びメールアドレスは契約締結後速やかに決定し、市に通知すること。

なお、電話番号は「026」局番以外でも差し支えない。

カ 対応言語は、日本語とする。

キ コールセンターの開設期間及び時間は、次のとおりとする。

開設期間 契約後速やかにかから令和8年5月31日まで

開設時間 8時30分から17時15分まで

ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までを除く。

なお、開設期間については市と協議すること。

ク 受託者は、受電状況に応じて、オペレーター数、回線数など適切な数を確保して対応すること。また、必要なオペレーター数、回線数の増設及び減設について市と協議の上、決定すること。（参考：【別紙1】「問い合わせ件数の予測」）

ケ 混雑時及び開設時間外の入電に対し、音声ガイダンスが流れる措置を行うこと。

コ コールセンターの設置場所は、日本国内で安全性・信頼性を備えた環境を受託者が用意すること。

サ コールセンターの開設に必要な物品は、受託者が用意すること。

シ 個人情報を取り扱う必要があるため、テレワークによる個人宅等での業務実施は認めない。

ス コールセンターにおいては、通知書の内容、振り仮名の届出方法その他の一般的な質問・相談に対応すること。また、苦情又は意見については原則として受託者が対応することとする。なお、判断を伴う質問・相談等があったとき又は緊急対応が必要なときは、市職員へ引き継ぐこと。

セ 想定されるFAQを市と協議の上作成し、FAQを参考に業務を行うこと。また、FAQは必要に応じ適宜見直しを行うこと。

ソ 問合せ内容や対応内容について、問合せ対応の記録様式を作成し、管理システムへ記録するとともに、月別に集計したものを翌月の5開庁日までに市に報告すること。

タ コールセンター業務を行う場所、設備、システム等の整備に要する全ての費用は、受託者の負担とする。

(3) 事務処理等支援業務

ア 窓口（長野市役所本庁）、マイナポータル及び郵送による氏又は名の振り仮名の届出を受け付けること。また、戸籍の振り仮名法制化に関する一般的な質問・相談に対応すること。

なお、届出人がマイナポータルでの届出を希望する場合は、それを支援すること。その際に必要となるパソコン等の機器及びインターネット回線は受託者が用意すること。

イ 開設期間及び時間は、(2)キと同じ。

ウ 実施場所は、長野市役所第一庁舎2階で市が指定する場所とし、そこに特設窓口を設置するものとする。(4名まで配置が可能)

エ 来庁者の状況に応じて、適切な人数を配置して運営すること。(参考：【別紙2】「届出件数の予測」)

オ 届出の受付時には、届書の記載に錯誤・遺漏などが無いか確認し、不備がある場合は不備を解消するよう届出人に案内すること。

なお、疑義がある場合は、市の職員に引き継ぐこと。

(4) 振り仮名届書の入力等業務

ア 長野市に提出された届書（窓口（本庁及び支所）、郵送及びマイナポータルを含む）及び戸籍情報連携システムより他市区町村から通知された届書（以下「届書等」という。）について、市が用意する戸籍情報システムに入力すること。また、届書等の情報を法務省に送信すること。(3台の端末が使用可能)

イ 実施期間及び実施時間は、(2)キと同じ。

ウ 入力件数に応じて、適切な人数を配置して運営すること。(参考：【別紙3】「入力・スキャン件数の予測」)

エ 入力担当者及び確認担当者で入力内容のダブルチェックを行うこと。

オ 届書等の内容を戸籍情報システムに入力後、一時保存した上で当該届書等を市に引き継ぐこと。

カ 受注者は、市が決裁を終えた届書等を受領し、市が用意するスキャナーを使って、届書及び添付書類の画像を戸籍情報システムに登録し、届書等の情報を法務省に送信すること。

なお、補記用紙がある場合は、届書の2枚目として画像登録すること。

キ 送信後、届書等は毎月1～10日、10～20日、20～月末日毎に製本し、表紙を付けて市へ引き継ぐこと。なお、表紙には「氏名の振り仮名届書 令和〇年〇月〇日～〇日」の例により記載すること。

(5) 住民基本台帳異動処理業務

ア 長野市に氏又は名の振り仮名の届出のあった市内に住所を有する者の振り仮名を、市の住民基本台帳に記録するため、市が用意する住民記録システムに市が指定する方法により入力すること。

イ 長野市の本籍人について、長野市に振り仮名の届出のあった市内に住所を有する者の振り仮名を、住民記録システムに市が指定する方法により入力すること。

・想定処理時間 5分/件

ウ 他市の本籍人について、他市に振り仮名の届出のあった市内に住所を有する者の振り仮名に係る住民基本台帳法第9条2項の通知（以下「9条2項通知」という。）を出力し、住民記録システムに市が指定する方法により入力すること。

（ア）住民記録システムにて受信した9条2項通知を出力すること。

（イ）出力したものの中から「フリガナ修正」のリストのみを抽出し、分別を行い、その他の通知は市職員に引き継ぐこと。

（ウ）分別したリストを基に住民記録システムに入力すること。

エ イ及びウの入力は、マイナンバーカードの取得の有無により入力方法が異なるので、市と詳細な取り決めを行うこと。

オ 実施期間及び実施時間は、（2）キと同じ。

カ 実施場所は市が指定する場所とする。

7 実施体制等

（1）人員体制

ア 受託者は、本仕様書に基づき業務量を想定し、適正な実施体制を構築すること。また、本業務を円滑に履行できるよう、業務上必要な知識・経験を兼ね備えた人材を各業務に業務責任者として配置するとともに、業務の管理運営、市との連絡調整その他の業務にあたらせるため、次に掲げる者を適正に配置すること。

職名	要件
統括責任者	<ul style="list-style-type: none">・業務全般を統括する責任者として配置すること。・履行されるべき業務が適切に履行されているか管理・監督すること。・休暇等により業務にあたらぬ場合には、それに代わる統括責任者を指名すること。・自社で直接雇用している者を配置すること。・業務の履行に問題が発生した場合には、速やかに市に報告すること。
業務責任者	<ul style="list-style-type: none">・各業務（電話問い合わせ等対応業務、事務処理等支援業務、振り仮名届書の入力業務等）ごとに配置すること。・それぞれの業務が適切に実施されているか管理・監督すること。・休暇等により業務にあたらぬ場合には、それに代わる業務責任者を指名すること。

職名	要件
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者を統括し、問合せ対応については応対品質を適正に保つこと。 ・自社で直接雇用している者を配置すること。 ・業務の履行に問題が発生した場合には、速やかに統括責任者に報告すること。
業務従事者	<ul style="list-style-type: none"> ・業務を円滑かつ適正に履行するために必要な基本的な技能の教育を受けた者を配置すること。 ・それぞれの業務量等を勘案して必要な人数とすること。 ・一般常識を持ち、応対マナーに優れていること。 ・自社で直接雇用している者を配置すること。 ・業務の履行に問題が発生した場合には、速やかに業務責任者に報告すること。

イ 業務責任者は、その職務を遂行する上で支障がない範囲で、業務従事者を兼ねることができるものとする。

ウ 受託者は、本業務の運用を円滑・確実に行えるよう、業務を行う者に対して必要な教育及び研修を行うこと。

エ 本業務の一部を再委託する場合は、再委託先の事業者が直接雇用する者を業務責任者として配置すること。その場合、長野市、統括責任者、業務責任者及び業務従事者の連携が取れるような体制を整えること。

(2) 業務体制

ア 受託者は、本業務の運用を円滑に行えるよう、業務マニュアル及びFAQを整備すること。業務マニュアルの作成にあたっては、内容について市と事前に協議の上、市の承認を得ること。

イ 突発的な事故や自然災害などのやむを得ない事情により、実施体制の構築が困難な場合は、市と受託者の協議により、必要な対応を行うものとする。

ウ あらかじめ市と協議の上決定した頻度により本業務の実施状況・結果をまとめた報告書を市に納品すること。報告書には各種統計データを作成し記載すること。

なお、緊急に対応すべき事案が生じたときはこの限りでない。

8 個人情報の保護

(1) 受託者及び全ての従事者は、本業務の履行により知り得た秘密及び個人情報を第三者に漏らしてはならない。また、契約期間終了後も同様とする。

(2) 直近5年間において地方自治体等にて同種又は類似業務の受託実績があること。(受託業務を再委託した場合も含む。)

(3) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク又はISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証を取得していること。

(4) 契約の履行にあたり、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、長野市情報セキュリティポリシー及び【別紙4】「個人情報等取扱特記事

項」を遵守するとともに、情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な体制を整備すること。

- (5) 受託者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取扱いについて情報セキュリティの重要性を認識し、漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から情報を保護するため、適切な管理を行うこと。
- (6) 個人情報の保護について、従事者に対し十分な教育及び研修を行うこと。
- (7) 業務上の事故等の防止に努めるほか、発生時には必要な措置を講じるとともに速やかに市に報告すること。
- (8) その他、本仕様書に定めのない事項や業務遂行上の疑義等が生じた場合については、その都度、市と協議を行うものとする。

9 再委託について

- (1) 受託者は、本業務の全部を第三者に委託することはできない。
- (2) 受託者は、本業務の一部を再委託する場合には、事前に市の承認を受けなければならない。
- (3) 再委託する場合には、受託者は再委託者を含む履行体制図を提出しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務の一部を再委託するときは、再委託した業者に伴う当該第三者（以下「再委託者」という。）の行為について、市に対しすべての責任を負うものとする。
- (5) 受託者は、本業務の一部を再委託するときは、受託者がこの契約を遵守するために必要な事項について、本契約書の内容を準用して、再委託者と約定しなければならない。
- (6) 再委託者は、受託した業務を第三者に委託することはできない。

10 その他委託条件

- (1) 本契約の履行にあたり、受託者の故意又は過失により市及び第三者に損害を及ぼした場合、受託者の責任においてその賠償をなすものとする。
- (2) 本業務の履行に伴い発生する成果物の所有権は全て市に帰属するものとする。

11 業務完了報告

- (1) 受託者は、履行期間中、月を単位として翌月 10 日までに本業務に係る業務（一部）完了報告書及び請求書を提出すること。

12 委託料の支払い

- (1) 受託者は、報告書を基に委託料に係る請求書を市に提出すること。
- (2) 市は、受託者からの適法な請求を受けた日から 30 日以内に、委託料を支払うものとする。

13 長野市公契約等基本条例に関する事項

- (1) 長野市公契約等基本条例の内容について、労働者等へ周知するとともに、事務所（作業所）等へポスターを掲示すること。
- (2) 業務の一部を下請負者等に履行させるときは、長野市公契約等基本条例の内容について説明し、各々の対等な立場における合意に基づいて適正に契約を締結すること。
- (3) 長野市公契約等労働環境報告書1部及び業務体制図（「長野市公契約等基本条例の手引」に例示するもの）2部を契約後速やかに市（市民窓口課）へ提出すること。この場合、業務の一部を下請負者等に履行させるときは、下請負者等の労働環境報告書を取りまとめて提出すること。

【別紙1】 問い合わせ件数の予測

1 通知対象者総数及び通知書発送通数の概数

通知書発送通数(約) : 209,000 通

想定	
問い合わせ率:	11%

想定	
対応時間:	10分/件

想定	
不着率:	5%
返還数:	10,450 通

2 問い合わせ件数の想定

通知書発送通数の11% 22,990 件

3 月別の問い合わせ件数等の想定

	R7.5	R7.6	R7.7	R7.8	R7.9	R7.10	R7.11	R7.12	R8.1	R8.2	R8.3	R8.4	R8.5	計
構成比	-	-	-	8%	18%	12%	12%	8%	8%	8%	8%	8%	10%	100.0%
問合せ件数(件)	-	-	-	1,839	4,139	2,759	2,759	1,839	1,839	1,839	1,839	1,839	2,299	22,990
日数	-	-	-	20	20	22	18	20	19	18	21	21	18	-
1日あたり件数	-	-	-	(92)	(207)	(125)	(153)	(92)	(97)	(102)	(88)	(88)	(128)	-

- ・通知書発送後数か月間に問合せが集中し、以降減少していくことが見込まれる
- ・振り仮名の届出受付終了の直前にも問い合わせが増えることを想定

【別紙2】 届出件数の予測

1 届出対象数		想定届出別割合		想定対応時間	
氏の振り仮名の届(戸籍数)	154,271 件	70.0%	うち、本庁届出率	60%	15 分/件
名の振り仮名の届(=本籍人口)	373,263 件	0.5%			10 分/件
総数	527,534 件	29.5%			
2 届出件数の想定		想定届出割合			
届出の内容	修正なし	修正あり	想定件数		
氏	9,219	605	9,824		99.6%
名	21,948	7,316	29,264		0.4%
計	31,167	7,921	39,088		98.0%
					6.0%
					98.0%
					2.0%
					98.0%

3 届出方法別の届出件数の想定

	窓口	郵送	マイナポータル	計
氏	6,877	49	2,898	9,824
名	20,485	146	8,633	29,264
計	27,361	195	11,531	39,088
				総数比
				7.41%

4 月別の届出率及び届出件数等の想定

	R7.5	R7.6	R7.7	R7.8	R7.9	R7.10	R7.11	R7.12	R8.1	R8.2	R8.3	R8.4	R8.5	計
構成比	-	-	-	8%	18%	12%	12%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	100.0%
届出件数(件)	-	-	-	3,127	7,035	4,691	4,691	3,127	3,127	3,127	3,127	3,127	3,127	39,088
窓口(70.00%)	-	-	-	(2,189)	(4,925)	(3,284)	(3,284)	(2,189)	(2,189)	(2,189)	(2,189)	(2,189)	(2,189)	(27,362)
郵送(0.50%)	-	-	-	(16)	(35)	(23)	(23)	(16)	(16)	(16)	(16)	(16)	(16)	(195)
マイナポータル(29.50%)	-	-	-	(922)	(2,075)	(1,384)	(1,384)	(922)	(922)	(922)	(922)	(922)	(922)	(11,531)
窓口のうち、本庁窓口率(60.00%)	-	-	-	(1,313)	(2,955)	(1,970)	(1,970)	(1,313)	(1,313)	(1,313)	(1,313)	(1,313)	(1,313)	(16,417)
日割り計算														
日数	-	-	-	20	20	22	18	18	20	19	18	21	21	18
1日あたり件数	-	-	-	(156)	(352)	(213)	(261)	(156)	(165)	(174)	(149)	(149)	(149)	(217)
窓口(70.00%)	-	-	-	(109)	(246)	(149)	(182)	(109)	(115)	(122)	(104)	(104)	(104)	(152)
郵送(0.50%)	-	-	-	(1)	(2)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
マイナポータル(29.50%)	-	-	-	(46)	(104)	(63)	(77)	(46)	(49)	(51)	(44)	(44)	(44)	(64)
窓口のうち、本庁届出率(60.00%)	-	-	-	(66)	(148)	(90)	(109)	(66)	(69)	(73)	(63)	(63)	(63)	(91)

- ・届出件数には当市受理分のほか他自治体が受理し電送された件数も含む
- ・通知書発送後数か月間に届出が集中し、以降減少していくことが見込まれる
- ・振り仮名の届出受付終了の直前にも届出が増えることを標

【別紙3】 入力・スキャン件数の予測

1 届出対象数

氏の振り仮名の届 (≒戸籍数)	154,271 件
名の振り仮名の届 (=本籍人口)	373,263 件
総数	527,534 件

2 入力・スキャン件数の想定

届出件数の想定と同じ 39,088 件 (【別紙3】参照)

3 月別の問い合わせ件数等の想定

	R7.5	R7.6	R7.7	R7.8	R7.9	R7.10	R7.11	R7.12	R8.1	R8.2	R8.3	R8.4	R8.5	計
構成比	-	-	-	8%	18%	12%	12%	8%	8%	8%	8%	8%	10%	100.0%
問合せ件数(件)	-	-	-	3,127	7,035	4,691	4,691	3,127	3,127	3,127	3,127	3,127	3,909	39,088
日数	-	-	-	20	20	22	18	20	19	18	21	21	18	-
1日あたり件数	-	-	-	(156)	(352)	(213)	(261)	(156)	(165)	(174)	(149)	(149)	(217)	-

- ・届出件数には当市受理分のほか、他自治体が受理し電送された件数も含む
- ・原則即日入力処理を行うこととするが、繁忙日においては最大5開庁日内とする

【別紙4】

個人情報等取扱特記事項

（個人情報等の保護に係る受注者の責務）

第1 受注者は、履行に当たって、個人情報等を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57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）及びその他関係法令等を遵守し、個人情報等の漏えい、滅失、き損の防止その他個人情報等の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（秘密保持）

第2 受注者は、第4第1項により再委託を行う場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（利用目的以外の目的のための利用の禁止）

第3 受注者は、この契約による業務を行うため、個人情報等を取り扱う場合には、本契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（再委託の禁止）

第4 受注者は、個人情報等の適正な安全管理が図られていることを発注者が確認し、発注者が承諾した場合を除き、個人情報等の取扱いを伴う業務は自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 前項において、受注者は、再委託先に対しその履行を管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に報告しなければならない。再委託を受けた者がさらに再委託を行う場合も同様とする。

（個人情報等の複写及び複製の禁止）

第5 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うため発注者から引き渡された個人情報等を、複写及び複製してはならない。

（個人情報等の安全管理）

第6 受注者は、発注者から引き渡された個人情報等及び受注者が契約履行のために作成したそれらの記憶媒体については、施錠できる保管庫又は施錠、入退管理の可能な保管室に保管するなど適正に管理しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報等の管理に当たっては、管理責任者を定め、内部における責任体制を確保しなければならない。

3 受注者は、この契約による業務を行うために必要な場合を除き、事務所内から個人情報等を持ち出してはならない。

(事故発生時における報告義務)

第7 受注者は、この契約による業務を行うために取り扱う個人情報等の改ざん、滅失、損傷、漏えい等があった場合には、発注者に、直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

(個人情報等が掲載された資料等の返却義務又は廃棄義務)

第8 受注者は、この契約による業務を行うため、取り扱う個人情報等又は個人情報等が記録されている媒体が必要でなくなった場合には、発注者の指示により、速やかに当該個人情報等の返却又は復元若しくは判読が不可能な方法により当該情報の消去又は当該媒体を廃棄しなければならない。

2 受注者は、前項の消去又は廃棄した結果について、発注者に報告しなければならない。

3 第4第1項により再委託先がある場合には、再委託先の個人情報等の消去又は廃棄について受注者の責任において行うとともに、その状況を前項の報告とともに発注者に報告しなければならない。

(報告及び検査)

第9 発注者は、個人情報等を保護するために必要な限度において、委託契約期間中、受注者に対し、個人情報等の管理状況及び委託業務の履行状況について報告を求めることができる。

2 発注者は、個人情報等を保護するために必要な限度において、作業の管理体制及び実施体制や個人情報等の管理の状況について、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認するものとする。

(疑義についての協議)

第10 この特記事項の各項目で規定する個人情報等の管理方法等について疑義等が生じたとき又はこの特記事項若しくは仕様書に定めのない事項については、両者協議の上定める。