

戸籍への氏名の振り仮名記載に係るコールセンター業務委託契約 仕様書

1. 業務の名称

戸籍への氏名の振り仮名記載に係るコールセンター業務

2. 履行期間

契約締結日から令和7年12月10日（水）

3. 履行場所

受注者が設置するコールセンター

4. 業務概要

戸籍法の一部改正を含む「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）が令和7年5月26日に施行されることとなり、本籍地の自治体は戸籍に記載する予定の振り仮名を通知し、施行日から1年間に限り正しい振り仮名の届出を受け付け、戸籍に記載する。施行に伴い、戸籍振り仮名制度の電話問合せについて、一般的な質問については国が設置するコールセンターで対応を行うが、個別具体的な回答は市での対応となることから、通知発送後の電話問合せについて、円滑な業務遂行を図るため市独自のコールセンターを設置する。

5. コールセンターの設置・運営業務

（1）運用条件

- ・コールセンターは戸籍に記載する予定の振り仮名の通知書発送（令和7年8月中旬を予定）時期に合わせて開設し、令和7年11月28日（金）に閉鎖するものとする。

- ・※提案にあたっては令和7年8月15日（金）を通知書発送日と設定すること。

- ・業務を遅滞なく実行できるよう従事者を配置し、円滑な運営ができる体制を整えること。

- ・運営に関し責任を負う業務管理者を配置し、円滑な業務運営を図るとともに、従事者等の管理及び指導等を行うこと。業務管理者は業務遂行に必要な専門知識及び能力を有すること。なお、業務管理者は業務に支障がない範囲で兼任ができるものとする。

- ・業務管理者は業務時間中、市と連絡の取ることのできる体制を整えること。

- ・本業務に従事するすべての従事者に適切な研修を実施すること。

- ・電話設備については以下の通りとする。

- ア 専用回線（電話番号）を受注者が用意すること。コールセンターへの電話料金は入電者の負担とする。

イ 対応回線数については、入電が集中することが予想される通知書発送から2ヶ月は少なくとも4回線を用意すること。

ウ 処理件数を超える受電や、開設時間外の受電については、自動音声案内を流すなど必要な措置を講じること。

エ 通話中の電話を保留できること。

オ 固定電話及び携帯電話や海外からの電話等にすべて受電できること。

カ 着信があった外線番号を表示できること。

- ・契約締結後、速やかに電話番号の候補を発注者に提示すること。

- ・受注者にて本業務の運営手順、注意事項等を定めた運営マニュアルを作成し、本市へ提供すること。マニュアルによりがたい事例が発生した場合には、受注者は市と協議のうえ対応すること。

(2) 履行場所

受注者が設置するコールセンター

(3) 事前準備

受注者は自己の責任及び費用負担において、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、業務開始までにコールセンター業務にかかる拠点の設営を行い、業務を支障なく開始できるよう環境を構築すること。

(4) 業務時間

月曜日から金曜日の午前8時45分から午後5時15分まで（祝祭日及び休日は除く。）

(5) 業務内容

受注者は電話による問い合わせに対し、戸籍振り仮名制度について十分理解した上で、発注者があらかじめ作成するFAQや市からの配布資料等を用いて正確かつ丁寧な対応を行うこと。

ア. 主に想定される内容は以下の通り。

泉佐野市に本籍がある方の通知書の内容に関すること（問合せ主から聴取した情報以外の個人情報が必要な案件を除く）、通知書の再送付の依頼や届出後の戸籍への反映時期といった、本市でなければ回答できないものが本業務の対象として想定する内容となる。一般的な振り仮名制度にかかる質問については国が設置するコールセンターで回答することとされているため、国のコールセンターへ問合せいただくよう案内すること。

なお、想定される質問と回答案は発注者があらかじめ作成し、受注者と協議のうえ決定する。

イ. 市職員による対応が必要な案件については、至急の案件を除き翌開庁日以降に市職員が折り返し回答することを説明し、内容や連絡先等の必要な情報を収集すること。

市職員による対応が必要な案件については、翌営業日にまとめ、市にエスカレーションすること。

6. スケジュール（予定）

コールセンター設置 戸籍に記載する予定の振り仮名の通知書発送時期に合わせて開設
（参考）法改正施行日 令和7年5月26日
通知発送 令和7年8月中旬頃

7. 報告・提出書類

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、このほか市の指示する事項について随時報告すること

- ・コールセンター業務報告

内容：従事者数、入電数、応答数、受電率、主な問合せ内容等。

- （1）日次報告（原則翌開庁日まで）
- （2）月次報告（原則翌月10日まで）
- （3）業務完了時報告（委託業務終了時）

※報告様式を含め詳細については市と受注者が協議の上、決定するものとする。

8. 基本情報

本籍数 38,461（令和7年4月10日）
本籍人口 91,230（令和7年4月10日）
通知書発送通数 47,600（想定）
世帯数 48,114（令和7年3月末現在）
住基人口 95,567（令和7年3月末現在）

9. その他

- （1）受注者は、本業務の履行にあたっては「個人情報の保護に関する法律」等の法令等を遵守するとともに、善良な管理者として注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても、他人に漏えいしてはならない。
- （2）発注者が承認したものを除き、受注業務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。
- （3）本業務委託の運営に要するすべての費用は業務委託費に含めることとする。
- （4）本仕様書の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。