

天理市戸籍の氏名の振り仮名の届出に関する電話対応業務委託仕様書

1 委託業務名

天理市戸籍の氏名の振り仮名の届出に関する電話対応業務

2 業務目的

戸籍法（昭和22年法律第224号）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。以下「改正法」という。）により戸籍の記載事項に振り仮名が追加されたことに伴い、振り仮名の届出受付期間中、戸籍に振り仮名が記載されることに関する市への問合せの増加が予想されるため、その受電対応等を行う。

3 履行期間（予定）

仮振り仮名通知書発送日の次の平日から令和7年10月31日（金）まで

契約期間を変更する場合は、双方協議のうえ、契約終了の30日前までに変更契約を締結する。

※仮振り仮名通知書の発送は、8月15日（金）を予定

4 履行場所

奈良県天理市川原城町605番地 天理市役所庁舎 地下スペース

※市の他部署の業務によっては、庁舎内の別の執務室に履行場所を変更することがある。

5 業務委託時間

平日午前8時30分から午後5時15分まで

※午前8時30分から開始出来るよう事前の準備を行うこと。

なお、履行場所の開錠及び施錠は市の担当者が行う。

6 業務量に係る基礎情報

天理市の基礎情報を以下のとおり参考に掲載する。(令和7年5月31日時点)

住民人口(日本人)	59,080人
戸籍数	25,338戸
本籍人数	62,211人

7 業務体制

(1) 配置

受託者は、5の業務委託時間中、次の体制を確保することとする。

ア 各日の責任者及び副責任者

責任者はコールセンター業務を統括し、市と業務に関して連絡及び調整を行うものとする。業務委託時間中、責任者又は副責任者のいずれかが4の履行場所に常駐するものとし、責任者が一時的に不在の際は、副責任者が責任者の業務を行うものとする。

イ 電話オペレーター

履行場所に設置する3台の電話機の受電に対する応答率が90%以上となるよう配置するものとする。オペレーターの休憩時等に、アの責任者又は副責任者が電話応対することは差し支えない。

ウ 従事者の交代

ア及びイについては、受託者で日又は時間ごとの交代制をとることは差し支えない。ただし、アの責任者又は副責任者が1日の委託時間の途中で交代する場合は、その都度市の担当者に伝えることとする。

エ 最低従事者数

受託者は、イの応答率を維持できる場合であっても、昼食等の休憩時を除き、業務委託時間中アとイを合計して次の人数を配置するものとする。

- ・8月18日(月)から9月30日(火)まで 4人
- ・10月1日(水)から10月31日(金)まで 3人

オ その他

本業務に従事する者について、技術、能力、その他において本業務

の遂行に関し不適格と認められる場合は、受託者と協議のうえ、受託者に対してその者の交代を求めることができるものとする。

（２）設備等

業務に必要な電話機及び電話回線の敷設、机、椅子又は消耗品は、市が準備する。

なお、履行場所で使用する電話については、該当の電話番号への着信からオペレーターが応答するまでの間に自動音声で回答する機能を備えた回線（ナビダイヤル）の導入を予定している。

（３）事前協議

契約の締結後、履行期間までに市と受託者との間で業務の実施についての協議及び履行場所の準備・確認を行うものとする。

（４）教育の実施

受託者は、業務に従事する者に対して、必要な知識及び個人情報の保護についての研修等を実施するものとする。

８ 業務内容

（１）問合せ対応

市の専用電話番号に着信する問合わせに、法務省から提供された情報や市が受託者との事前協議のうえ作成する資料（FAQ）を用いて対応すること。

※資料は、問合せ内容の傾向等により、内容を更新することがある。

（２）引継

次の案件について、市の職員に引き継ぎを行うこと。

- ア 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
- イ 苦情又は意見に対して市の担当者による対応が必要な案件
- ウ 回答にあたって責任者又は副責任者が市の指示が必要と判断した案件

(3) 業務報告

受託者は、業務を行った日ごとに以下の項目を速やかに市に報告するものとする。報告の様式は、受託者の保有するものを使用して差し支えない。

ア 責任者、副責任者及び電話オペレーターの氏名

イ 応答件数

ウ イのうち、コールセンターでの完了件数

エ イのうち、市職員への引継件数

9 セキュリティ対策

受託者は、本業務に関して直接的又は間接的に知り得た個人情報を、第三者に漏らしてはならない。履行期間の満了後又は契約解除による終了後も同様とする。

個人が特定できる情報が記載されている情報は、紛失、盗難等、誤廃棄等がないよう適切に処理することとし、履行場所外への持ち出しや撮影を行ってはならない。

10 再委託の禁止

受託者が本業務を再委託することは認めない。ただし、市の承諾を得た場合はこの限りでない。

11 点検・監査

適切な業務の履行の確認及び情報セキュリティ維持のため、市は受託者に対して業務の状況について随時点検・監査等を行うことが出来るものとする。受託者は、調査又は報告を求められたときは速やかに市に報告するとともに、問題がある場合は早急に改善すること。なお、市が追加の対策の実施が必要と判断した場合は、受託者は指示に従わなければならない。

12 その他

(1) 市の敷地内での火気の使用、危険物の持ち込みは禁止する。また、庁

舎敷地での喫煙は行わないこと。

- (2) 責任者及びオペレーターは、来庁の際は公共交通機関又は民間の駐車場を利用するものとし、来庁者用の駐車場に駐車してはならない。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書のうち疑義が生じた事項については、市と受託者との間で協議を行い決定する。