

**宇和島市戸籍振り仮名記載支援業務
(振り仮名記載に係る人材派遣業務) 委託仕様書**

1 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。)の施行により令和 7 年 5 月 26 日から実施される戸籍への氏名の振り仮名記載(以下、「振り仮名記載制度」という。)について、振り仮名記載制度の円滑な実施を目的とし、宇和島市(以下「甲」という。)から受託候補者(以下「乙」という。)に対し届書の受付、入力作業の補助、問い合わせ対応に従事する労働者の派遣について委託する。

2 業務委託期間

契約締結日から令和 7 年 10 月 10 日まで

ただし、業務の進捗状況、その他の事情により、甲乙協議のうえで委託期間を延長または変更することができる。

3 業務の内容

(1) 派遣期間 令和 7 年 6 月 5 日(木)～令和 7 年 10 月 10 日(金)

(2) 業務時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(実働時間 7 時間 45 分 休憩 1 時間 月曜日から金曜日まで 祝祭日は除く)

窓口・電話対応は午前 8 時 45 分から午後 4 時 45 分^{※1}まで

※1 受付開始時刻

(3) 業務履行場所 宇和島市役所 1 階フロア及び相談室(宇和島市曙町 1 番地)

(4) 派遣労働者

① 配置人員 リーダー職 1 名
一般職 3 名

② 派遣労働者に求める条件

ア a リーダー職・一般職共通

パソコンの基本操作及び基本用語の知識が備わっていること。

b 来客対応、またはコールセンターを含む電話対応業務の経験があること。

c 業務内容について適正に理解し、遂行できる者であること。

d 機密保持義務及び特定個人情報を含む個人情報保護業務に関して適正に理解していること。

e 地方公務員法第 16 条の欠格条項のいずれにも該当しない

こと。

f 原則として、業務委託期間継続して勤務できること。

イ リーダー職

リーダー職は、業務全体のリーダーとして、業務管理、進捗管理、各種調整事務を行うことから、aに掲げる要件に加え、以下の要件を満たした者であること。

a 業務全体を統括・掌握し、甲の選任した指揮命令者との間で調整を行い、業務全般を指揮監督できること。

b 本業務と類似性の高い業務に1年以上の従事経験があること。

(4) 派遣先責任者及び指揮命令者

① 派遣先責任者 市民環境部市民課長

② 指揮命令者 市民環境部市民課課長補佐

(5) 業務内容

氏及び名の振り仮名の届出から戸籍に記載されるまでの流れは、「別紙1 振り仮名記載制度に関する事務」のとおりであるが、作業全体の効率化の観点から事務手順を変更する可能性もある。

① 届書受付・入力支援業務（3名）

ア 相談対応

届出の要・不要等の、来庁した市民の振り仮名記載制度に関する相談について対応する。

イ マイナポータルによる届出の推奨、操作方法の案内

届出が必要な市民に対しては、マイナポータルによる届出を推奨する。またマイナポータルによる届出をしようとする者について、必要に応じて操作方法について案内する。

ウ 届書の受付

受付にあたっては、届書の記載内容について、通知文書の内容と照合するなど形式的な不備がないか確認し、審査・補正時の負担軽減となるよう本籍地・住所地等の正確な記載を促す。

エ 届書の電子化

受理された届書及び、補正事項がある場合に添付される補記用紙について、スキャンしてPDFデータを作成する。

また、届書について、OCRの活用により、読み取った内容のCSVデータを作成する。

② 問い合わせ対応業務（1名）

振り仮名記載制度に関する一般的な事項については、国が開設するコールセン

ターが問い合わせに対応することから、コールセンターでは対応できない以下の内容に関する電話での問い合わせについて対応する。

また、受電のない時間については、①のエに係る業務を行うものとする。

ア 通知文書の発送状況に対する問い合わせ

甲に本籍地を有する者に対して通知される仮の振り仮名の通知文書の発送状況について、発送（予定）日、送達状況等について回答する。

イ 仮の振り仮名に関する問い合わせ

未達となった仮の振り仮名の通知文書は、原則として再発送をしないことから、仮の振り仮名の通知文書が送達されていない者に対して、通知が届かなくても届出が可能なこと及び、戸籍に記載される予定となっている仮の振り仮名についての問い合わせがあった場合、戸籍に記載される予定の仮の振り仮名について回答する。

ウ 届書の処理状況に関する問い合わせ

届出された届書の戸籍への反映状況については、架電者の氏名、届出日・届出先（届出方法）等の情報を聞き取りの上、職員から折り返し処理状況について回答する旨を伝える。

（６）乙の責務

乙は、本業務の遂行にあたり、継続して良質な業務の提供に努めるため、甲と緊密に連絡を取りながら、次の事項に留意して業務を円滑に処理するよう万全を期すること。

①関係法令の遵守

労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律その他関係法令を遵守すること。

②派遣労働者の通知

派遣労働者の氏名、性別、年齢について事前に甲に通知すること。

③信用失墜行為の禁止

甲の信用を失墜する行為をしないこと。

④業務の適正な執行体制

適正な業務遂行のため、実務経験を有する人材を派遣すること。また、トラブルへの対応に対する体制が十分に整備されていること。

⑤派遣労働者に対する教育・苦情処理体制の整備

振り仮名記載制度、関係法令及び個人情報保護等に関する事項について事前研修を実施すること。

個人情報の保護にあたっては、本業務を通じて知りえた秘密事項を派遣期間中、派遣期間終了後を問わず第三者に漏らさないように指導及び教育を徹底すること。

派遣労働者に対しては、華美にならず節度ある服装を求めるとともに、市民に不快感を与えない接遇を心がけるように指導すること。

また、派遣労働者への面談の実施等、派遣労働者からの苦情処理体制が十分に整備されていること。

(7) 業務に必要な備品等の貸与

甲は、派遣労働者に対して、業務で使用する機器や備品、事務用品を貸与する。また、派遣労働者は、業務遂行に際し、甲が用意する名札を着用すること。

5 個人情報の取扱い

個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び、宇和島市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年条例第 28 号）及びその他関係法令並びに別紙の個人情報の取扱いに関する特記仕様書に基づき、適正に管理し取り扱うこと。

6 委託料の支払い

本業務の支払いは、月払いとし、勤務状況が確認できる出退勤の管理簿及び業務日誌等により当月の業務遂行に係る実績を確認後、請求を受け支払うものとする。

7 その他

本仕様書に記載していない事項または、疑義が生じた事項については、甲乙が協議の上決定する。