

戸籍の氏名への振り仮名記載等業務委託 要求水準書

1 業務名称

戸籍の氏名への振り仮名記載等業務委託

2 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）の施行にあたり、戸籍の氏名への振り仮名記載に係る業務を迅速・正確に実施するとともに、事務負担の軽減に資することを目的とする。

なお、本業務では問い合わせや接客対応、入力業務等の大幅な業務量の増加が想定され、丁寧な対応及び事務負担の軽減が必要となることから、本市が進めている DX 推進の一環として、マイナポータルでの届出促進策をはじめとする来庁者の抑制など事務負担の軽減策や、対象者の利便性の向上及び高齢者等のデジタル弱者への対応等の取り組みについても広く提案を求めるものである。

3 業務場所

姫路市が指定する場所

4 業務の基本要件

(1) 委託期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

(2) 履行場所

- ① 姫路市役所住民窓口センター及び北別館（姫路市安田四丁目 1 番地他）
- ② 香寺事務所（姫路市香寺町中屋 14 番地）
- ③ 巡回窓口を行う本市内の出先事務所（所在地は別紙 1 参照）

(3) 業務日・業務時間

5 の(2)～(4)の各業務の業務日及び業務時間については以下の通りとする。なお、窓口の混雑状況等に応じてそれ以外の日時に業務を行う場合は、別途協議のうえ業務日や時間を変更・延長するなどして対応すること。

① 業務日

月曜日から金曜日

ただし、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定められた休日（以下「祝日」という。）を除く。

② 業務時間

午前 8 時 35 分から午後 5 時 20 分まで。なお、令和 7 年 7 月 1 日以降は午前 9 時

から午後 5 時までとする。

※業務時間前における開庁に当たっての準備事務（端末及び周辺機器の起動、各種申請書用紙等の準備）及び窓口終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、不用文書廃棄、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとし、業務における一連の処理が時間外に及ぶものについては、本市とあらかじめ協議の上、業務時間にかかるわらず、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。なお、それに伴い生じる経費は委託料に含むものとする。

(4) 業務担当課

姫路市市民局市民生活部住民窓口センター

(5) 想定件数等

①本籍人口（令和 6 年 11 月末現在）：528, 570 人

②本籍数（令和 6 年 11 月末現在）：217, 904 戸籍

③想定送付先数（仮振り仮名全件登録時点）：274, 000 通

※筆頭者と同住所の同籍者はまとめて通知

④想定総届出件数：39, 050 件（R7.5.26～R8.5.25）

※法務省調査を元に算定（修正有：氏 1.2%、名 3%、修正無：通知件数の 7.5%）

（参考）令和 5 年度の本市における年間総戸籍届出件数（22, 635 件）

※通知書到達後の 7 月～10 月に約 7 割が届け出を行う想定

⑤通知返戻件数：16, 440 件（送付件数の約 6 %）

⑥再送付及び届書送付希望想定数 2, 530 件

（再送付希望：1,650（返戻の 1 割十届書送付希望：880（郵送届出分の 50%））

⑦住民基本台帳における旧氏の振り仮名の通知数 500 件

※旧氏の振り仮名通知書の作成、発送及び受付等は本市が別途実施予定

⑧体制・スペース等

※本市の想定であり、席数・期間等については提案により変更することも可とする。また、届出件数等の推移により、設置場所・席数・期間等を変更する場合がある。

なお、下記アの本庁臨時窓口及びウの本部についてはレイアウト案を、イの出先巡回窓口については巡回スケジュール案をそれぞれ提案すること。

ア 本庁臨時窓口：姫路市役所北別館 1 階ロビー約 75 m²（別紙 2 参照）

通知書を元に届書等の受付やマイナポータル届出の案内及び届出支援を行う。

・設置期間 令和 7 年 12 月末までを想定しているが、届出状況等により期間及び席数は変更を可能とする

・想定席数 届書窓口 1 席以上、マイナポータル対応窓口 2 席以上

なお、窓口スペースは、パーテーションの設営等により、業務及び待合スペースの確保や個人情報保護等に必要な対策をとること。

イ 出先巡回窓口：アの臨時窓口及び通常窓口への集中を避けるため、出先事務所の届出件数上位 10 か所（別紙 1 参照）を中心に、振り仮名の届出を受け付ける巡回窓口を運営する。

・設置期間 令和 7 年 7 月から 10 月にかけて 1 カ所あたり 5 営業日程度を想定しているが、届出状況等により期間及び席数等は変更を可能とする。

・想定席数 届書窓口 1 席以上、マイナポータル対応窓口 1 席以上

ウ 本部：香寺事務所 3 階会議室約 6.4 m²、5 階倉庫約 3.5 m²（別紙 3 参照）

コールセンター、届書入力・住基処理等を行うこと。

・設置期間 令和 8 年 3 月末までを想定しているが、届出状況等により期間及び席数等は変更を可能とする。

・想定席数 コールセンター 3 席以上、届書入力等 4 席以上

⑨想定機器数

※本市の想定であり、提案により変更することも可とする。また、届出件数等の推移により、設置場所や期間を変更する場合がある。

※「ア PC 端末」・「イ 周辺機器」の必要スペック等は別紙 4 参照

ア PC 端末

本庁臨時窓口 1 台（戸籍・住基システム両方入り 1）

本部 入力等処理 5 台（戸籍・住基システム両方入り 3、戸籍のみ 2）

コールセンター 1 台（戸籍・住基システム両方入り 1）

※戸籍システム計 7 ライセンス、住基システム計 5 ライセンス

その他、業務管理等に必要な場合は受託者で別途端末を用意すること

イ 周辺機器

本庁臨時窓口 プリンタ 1 台

本部 プリンタ 3 台、スキャナ 2 台

ウ マイナポータル届出対応用機器

本庁臨時窓口 2 台以上

出先巡回 2 台以上

※PC ではなくタブレット、スマートフォン等でも可、カードリーダ等周辺機器を含む

⑩想定処理時間（1 件当たり平均）：

ア 窓口受付：約 10 分

イ 郵送分受付等：約 10 分

ウ 窓口・郵送受付分の入力処理：約 5 分

エ マイナポータル及び他自治体での届出通知分の入力処理：約 4 分

オ 届書スキャン／9 条 2 項通知送付処理：約 2 分（ウに加算）

カ 9 条 2 項通知受信分の対応処理 約 2 分

5 業務内容

(1) 通知書作成・発送業務

基準日以降の戸籍より抽出した本市提供のデータにより、本市本籍人に対し、圧着ハガキ（Z折）での通知書等の印刷作業ののち、分割発送（最大6回）、令和7年8月末までに通知を完了する。

- ① ハガキは、法務省が示す様式を標準とするが、具体的な内容については、本市と協議の上、決定すること。なお、ハガキには「5(2)コールセンター等業務」でのコールセンターの電話番号及び本市が実施する臨時窓口等の情報を明記すること。また、圧着状態で中面の個人情報が見えないように地紋印刷や紙質の工夫などを行うこと。
- ② ハガキには、市が提供する本籍人データ（CSVファイル形式の予定）についての情報を印字することとし、文字フォントについては、市から提供する予定のものを使用することとする。なお、データの加工が必要な場合は受託者にて行うこと。

【CSV ファイル項目（予定）】

- ア 管理情報（市町村コードと管理番号連番、連番枝番）
- イ 宛名情報（郵便番号、住所、方書、氏の届出資格者氏名（複数名の場合あり））
- ウ 氏の情報（本籍、氏、氏の仮の振り仮名、届出資格者氏名（複数名の場合あり））
- エ 名の情報（4名までをそれぞれ名と名の仮の振り仮名）

上記ア～エまでを1レコードで生成。同一戸籍同一住所の者が4名を超える場合は管理番号連番の枝番が1加算される。

- ③ 作成したハガキデザイン及び送付者の管理のために管理番号・氏名等の一覧リストを作成し、本市に紙媒体及び電子媒体で納品すること。
- ④ ハガキには、通知する「仮の振り仮名」や届出資格者氏名の内容を含んだ音声コード「ユニボイス」の2次元コードを作成の上、当該音声コードを所定の位置に記載し、音声コードの位置を把握できるようハガキに半円の切り込みを入れること。なお、全件の印刷の前に音声コードを印刷したものを本市が指定した枚数提出し、本市の承認を受けること。
- ⑤ ハガキには、マイナポータルからの届出の利用促進に繋がるようわかりやすく工夫した記載とともに、本市ホームページへリンクするQRコードを記載すること。
- ⑥ ハガキはデザイン案を本市に提出し、複数回校正を行うこと。
- ⑦ 全件の印刷の前に、本市が指定した枚数をテスト印刷し、本市の承認を受けること。印刷後から郵便局に持ち込むまでの間は受託者が保管することとする。なお、「9 委託条件」の「(4)秘密保持」及び「(7)個人情報保護」を順守するとともに、外部への漏洩や紛失防止を図り適切に管理すること。
- ⑧ データ抽出後から発送までに戸籍等の異動があった者等については、異動後の情報で、別途ハガキ等を作成し、送付すること。

- ⑨ 受託者は作成したハガキを郵便局に持ち込み送付すること。また、送付にあたっては、郵便局等と事前に受託者が調整を行い、必要な事務処理等を実施すること。
- ⑩ 郵送料については後納郵便にて本市が負担し、その他郵送にかかる諸経費は本案件の委託料に含むものとする。なお、郵送は普通郵便、親展で行い、カスタマーバーコードを印刷し、日本郵便株式会社が設定している各種割引を受けること。
- ⑪ 郵送のスケジュールについては、最大6回程度の分割発送により令和7年8月末までの完了とする内容で、本市と事前に調整すること。
- ⑫ 返戻があった通知書は整理し、受託者が用意した返戻管理システムにて入力管理し、問い合わせの対応、再送記録、本市への報告等に活用すること。なお、返戻管理システムについてはスタンダードアロン型端末で運用するなど、外部へのデータ流出等が生じないよう対応すること。
- ⑬ 返戻分については、本市の指示に基づき、戸籍システム等により最新の住所等に誤りが無いか確認をし、本市の承認を受けて再送を行うこと。
- ⑭ コールセンターや窓口に未着の申し出があり、再発行の依頼があった際は、受付を行い本市職員エスカレーション及び承認を得て再発行及び送付の対応を行うこと。
- ⑮ DV等支援措置対象者等への送付方法については、別途本市と協議し、対応方針を定めることとする。

(2) コールセンター等業務

振り仮名事業に係る問い合わせ対応のほか、通知返戻分、届書送付希望者への郵送についても対応を行う。

- ① 本市市民等（姫路市以外が本籍地の者を含む）からの振り仮名法制化に係る電話問い合わせに対応する電話案内窓口（以下「コールセンター」という。）を応答率が90%以上となるよう時期に応じて、適切な席数を本市と相談の上設置すること。なお、原則として本市内に設置する本部に設けるものとする。
- ② コールセンターは原則として令和7年5月以降に開設し、令和8年3月末までの閉設を想定している。なお、具体的な開閉設期間・開閉設時間については、別途本市と協議すること。
- ③ コールセンターには必ず業務管理者を常駐で配置すること。業務管理者は、業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、従事者の管理及び指導等も行うこと。
- ④ 電話は、混雑時の案内や業務時間外のガイダンスが流れれるよう準備をすること。
- ⑤ コールセンターでは、申請手続・制度に関する一般的な質問・相談、ハガキの発送状況、窓口やマイナポータルでの届出方法等の説明、本市に届出を行った場合の進捗状況、希望者への届書送付について、回答することを想定している。
- ⑥ コールセンターに「仮の振り仮名通知」の再発行の依頼があった際は、受付を行い本市職員エスカレーション、承認を得て再発行及び送付の対応を行うこと。なお、再送時の郵送料は本市負担とする。

- ⑦ コールセンターに「氏名の振り仮名の届書」の送付依頼があった際は、受付を行い、希望者の氏名・住所等を封筒に記入等し、送付の対応を行うこと。なお、送付時の郵送料は本市負担とする。ただし、できる限りマイナポータルからの届出へ誘導すること。
- ⑧ 相談内容は記録すること。また、本市職員以外では回答できない内容の場合、原則、業務管理者から本市職員にエスカレーションし、引き継ぐこと。
- ⑨ コール件数、問合せ内容、対応内容について、日次を目途に報告すること。
- ⑩ 受電状況に応じて、必要な回線数の増設及び減設に関し、双方協議を行えるものとする。
- ⑪ 住民基本台帳における旧氏の振り仮名の通知を同時期に併せて実施する予定であり、本市に住民登録がある旧氏記載者からの問い合わせについても、本振り仮名事業と同様に問い合わせ対応を行うこと。

(3) 届出受付・マイナポータル案内等窓口業務

本庁臨時窓口、出先事務所の巡回窓口（以下窓口）での書面届出の審査・受付等戸籍の氏名への振り仮名記載関係業務を行うとともに、マイナポータルでの届出について、案内及び届出支援を行う。

- ① 市民等からの振り仮名記載に係る各種届出方法・記載方法及び制度に関する質問・相談等に対応とともに、窓口での届出を受け付けること。
- ② 窓口は、令和7年5月下旬以降に開設し、本庁臨時窓口については令和7年12月末まで、巡回窓口については令和7年7月から10月にかけて出先事務所の届出件数上位10か所を中心に1カ所あたり5営業日程度の期間、それぞれ運営すること。
なお、具体的な開閉設期間や開閉設時間については、別途本市と協議すること。また、提案や届出状況等により開設期間を短縮・延長することも可とする。
- ③ 窓口での届出については、原則として申請から届出の完了まで1件当たり10分以内となるよう、時期に応じて適切な席数を本市と相談の上設置すること。また、申請までの待ち時間についてもできる限り短くなるような案内・運営体制を講じること。
- ④ 窓口ではできる限りマイナポータルからの届出を促進し、本人による申請の支援を行うこと。申請に必要なPC・タブレット・スマートフォンやICカードリーダ等の機器や通信回線については受託者が用意し、窓口に備えること。
- ⑤ 窓口での届出受付の際に、形式的な不備がないか確認すること。形式的な不備がある場合は、当該不備を解消するように案内をし、形式的な不備がないもののみ受け付けること。
- ⑥ 郵送等での届出について、形式的な不備がないか確認すること。形式的な不備がある場合は、簡易な不備であれば届出人に電話等で連絡をし、来庁等により不備を

解消するよう案内すること。また、当該案件は受否保留の届書として管理する。

- ⑦ 窓口・郵送とも、届書記載の振り仮名について法務省が例示する予定の「一般的な読み方」か否かの確認を行うこと。なお、一般的でない読み方の場合は、その読み方が通用していることを証明する書面が添付されていることを確認し、添付されていない場合は、届出人に対し提出を促すこと。その際、当該案件は受否保留の届書として管理する。
- ⑧ 窓口・郵送とも、戸籍情報システム（「戸籍総合システム・ブックレス」富士ファームシステムサービス株式会社）及び住民基本台帳システム（「MICJET 住基システム」富士通 Japan）を利用し、届書の記載や添付書面等について、補記すべき内容や形式的な不備がないかを確認をすること。なお、確認の際は、帳票を出し、納品すること。また、形式的な不備が無い場合は、戸籍情報システム及び住民基本台帳システムにて異動予約を行うこと。
- ⑨ 窓口・郵送とも、確認は随時行い、終了した者については、本市へ速やかに納品し、受理可否について本市の承認を求めるこ。本市から補正の指示があった場合は、再度届出人への訂正要請や架電等により処理すること。
- ⑩ 問い合わせ内容や確認状況について、記録すること。
- ⑪ 窓口受付には、本市で電話回線を用意し、本業務に関する問い合わせがあった際は、受託事業者が電話対応を行う。
- ⑫ 本市職員以外では回答できない内容の場合、原則、業務管理者から本市職員にエスカレーションし引き継ぐこと。また、DV 等支援措置対象者等への対応については、別途本市と協議し、対応方針を定めることとする。
- ⑬ 対応件数、問合せ内容、対応内容について、日次で報告すること。

(4) 届書入力等処理業務

窓口、郵送、マイナポータル、他の市区町村に届出があった戸籍届の入力処理や、住民票の9条2項通知の処理等を実施する。

- ① 入力・問い合わせ対応等の拠点として本部を令和7年5月中旬以降に開設し、令和8年3月末までの閉設を想定している。なお、具体的な開閉設期間や開閉設時間については、別途本市と協議すること。また、提案や届出状況等により開設期間を短縮・延長することも可とする。
- ② 本市により受理が決定された届書について、届出内容を戸籍情報システムに記載するために必要な入力作業等を5営業日内に完了し、本市へ納品すること。また、各種届書についてスキャン業務や入力・更新作業を行うこと。なお、届出人が急ぎの処理を必要とする場合は原則として届出した当日中の処理を行うこと。
- ③ 窓口及び郵送での届出について、必要な情報を確認する際は、本業務で使用する戸籍情報システム及び住民基本台帳システムを利用し、届書の記載や添付書面等について、補記すべき内容や形式的な不備がないかを確認をすること。なお、確認の際は、

帳票を出力し、納品すること。郵送での届出について、形式的な不備があった場合や添付資料不足等があった場合は、届出人に対して補正要求等を行い、不備を解消したのち届書の入力を行うこと。

- ④ 他の市区町村またはマイナポータルにて届出があったものについては、画像情報等必要な情報について印刷するなどして、届書の入力を行うこと。マイナポータルによる届出について、形式的な不備があった場合や添付資料不足等があった場合は、届出人に対して補正要求等を行い、不備を解消したのち届書の入力を行うこと。
- ⑤ 入力した内容が確認できるように帳票として出力すること。入力した内容については、入力した者と別の者によるダブルチェックを実施すること。ダブルチェックが完了した届書について、本市職員の決裁処理に付すること。本市から入力内容に修正指摘があった場合は再度入力対応し、納品すること。
- ⑥ 本市の職員による決裁処理が完了した届書について、本市職員の決裁処理後、原則として翌々営業日までにスキャンし、届書等情報を作成・送信すること。
- ⑦ 本市の職員による決裁処理が完了後、本市外住所地宛てに住民基本台帳法第9条第2項通知（以下、「9条2項通知」とする）を戸籍情報システムを利用し送付する。
- ⑧ スキャン済み届書について受領日ごとに受領番号順に届書を整理し、本市が指定する場所に保管すること。
- ⑨ 9条2項通知等について、姫路市届出分は紙による通知となり、他自治体届出分は住民基本台帳ネット回線による電子通知となることから、それぞれ以下のように対応すること。

ア 紙通知分

- ・本市から連携された通知について、エクセルを使用して一覧表を作成すること。作成したエクセルデータは、別途協議のうえ本市へ納品すること。
- ・本市での確認業務に必要となる作業（住民基本台帳システムから関連帳票の出力等）を行うこと。
- ・住民基本台帳システムへ入力・照合をおこない、本市へ納品すること。
- ・本市から入力内容の修正指示があった場合、対応すること。

イ 電子通知分

- ・電子通知分について、本業務に係る通知について本市で対象者一覧を紙出力するので、本市から連携された対象者一覧に基づき、本市での確認業務に必要となる作業（住民基本台帳システムから関連帳票の出力等）を行うこと。
- ・住民基本台帳システムへ入力・照合を行い、本市へ納品すること。
- ・本市から入力内容の修正指示があった場合、対応すること。

ウ 住民基本台帳システムへの入力業務について、作業スペースは本市が指定した場所で行うこと。

エ 9条2項通知等が本市に到着してから一定期間が経過することがないよう、別途

協議のうえ、必要に応じ作業時間を延長して対応すること。

- ⑩ DV等支援措置対象者への対応について事前に本市と協議して、対応方針を定めること。
- ⑪ 処理件数等について、日次で報告すること。

6 業務内容に係る共通事項

- (1) 契約後、本件業務の実施内容について、本市と打合せを行い、不明点を解消した上で、実施計画書（工程管理・スケジュール）を提出し、本市の承認を得ること。また、業務体制及び連絡体制について明らかにすること。
- (2) 本業務については、今後の国からの通知等により変更の可能性もあるため、その際は、双方協議の上、対応するものとする。
- (3) 本業務を実施するにあたり、全ての業務を統括する統括管理者を直接雇用により配置すること。なお、統括管理者は自治体等における委託業務にて1年以上管理経験があるものとする。
加えて、業務遂行に必要な専門知識及び能力を有する業務管理者及び従事者の管理及び指導等も行うこと。
- (4) 各業務においては、業務量に応じた適切な人員数を配置すること。
- (5) 各業務においては、兼務を可能とするが、その場合においても業務量に応じた適切な人員数を配置すること。
- (6) 業務管理者を直接雇用により配置し、原則として本部、臨時窓口及び巡回窓口に各1名以上常駐させること。業務管理者は、戸籍知識をはじめとする業務遂行に必要な専門知識及び能力を有し、従事者の管理及び指導等も行うこと。
- (7) 業務従事者を直接雇用により配置し、円滑な業務の実施のため、事前に接遇、振り仮名制度及び個人情報の保護等について十分教育研修を行ったうえで、従事中も適宜、研修を行うなど、業務に必要な知識を備えさせること。
- (8) 「仮の振り仮名通知」の発送時期や混雑時期に応じて、適切な人員数を配置すること。
- (9) 通知発送、届出受付、審査、事務処理状況の進捗状況、電話案内等のための一連の状況を管理・把握することを想定した管理方法を用意し、運用すること。その際、個人情報等を使用した際は、履行完了後、受託者は本件業務にかかる個人情報等のデータを本市の指定する方法により消去すること。また、その証明書を書面で本市に提出すること。なお、進捗状況等、本市が必要とする情報については、隨時納品できることにすること。
- (10) 本事業に係る作業等に使用するスペース、物品等に係る経費は以下の通りとするが、双方の協議により変更することも可能とする。

ア 本市負担分

- ・執務スペース（4の(5)の⑧「体制・スペース等」参照）
なお、業務従事者が使用する駐車スペース等は本市で用意せず、貸与もできないものとする。
- ・本庁臨時窓口、本部拠点設営に係る通信、配線設備等工事費用
- ・戸籍及び住基システムの端末設定費、システムライセンス料
- ・電話（回線、料金：最大5回線程度）
- ・光熱水費（受託業務履行のためのインターネット通信回線経費を除く）
- ・届書用紙：最大で氏22,000枚、名55,000枚を準備予定

イ 受託者負担分

- ・システム端末、プリンタ、スキャナ、マイナポータル届出用端末及び関連機器（カードリーダー等）
- ・コールセンター対応経費（電話機、ヘッドセット、オートコール等）
- ・受託業務履行のためのインターネット通信回線経費
- ・臨時窓口及び本部に係るパーテーション、机、椅子等什器類等
- ・パーテーション、机、椅子等什器類の設営及び撤去費
- ・封筒（長形3号）：返戻分送付、届書送付希望者、送付案内文
- ・消耗品類（用紙（審査、入力確認等帳票）、プリンタトナー、文房具等）
- (11) 週次を目途に本市に業務全体の履行状況を書面で報告すること。
- (12) 月次以上の頻度で本件業務委託の定例報告会議を行うこと。なお、定例報告会議には、各部門から出席を行うこと。
- (13) 各業務においてマニュアルを作成し、本市の承認を受けること。
- (14) 委託業務の完了については、報告書にまとめ、本市に提出すること。また、各種報告については、本市の指定により、各種統計データを作成し、提供すること。
- (15) 業務終了後、進捗管理のために記録されたデータがある場合はCSV、エクセル等汎用的なデータに変換し、本市に提出すること。
- (16) 業務終了後、保管していた書類等を本市に提出すること。
- (17) 業務が終了し次第、事務委託要員及び機器・什器等を撤去し、引き渡し時点の状態に戻したうえで、本市に返還すること。

7 独自提案について

当該業務は、住民には馴染みの薄い「戸籍」の法改正に伴い発生する臨時の業務であり、問い合わせや接客対応の多発が想定され、丁寧な対応及び事務負担の軽減が必要となる。

そのため、本業務の迅速かつ正確な実施に向け、本市が進めているDX推進の一環としてマイナポータルでの届出促進策をはじめ、対象者の利便性向上や職員負担の軽減策

及び高齢者等のデジタル弱者への対応等の取り組みについて独自提案を求めるものとする。

なお、本提案についてはいずれも提案上限金額内で実施できる内容であること。

(1) 窓口での届出者数の抑制に繋がる取り組み

通知書の記載内容、マイナポータル届出への誘導・支援策等

(2) 対象者の利便性向上に繋がる取り組み

問い合わせや窓口での待ち時間の短縮、デジタル弱者への対応等

(3) その他市民サービスの向上、職員負担の軽減に繋がる取り組み

届出量の平準化、窓口への問い合わせ・申請の削減に繋がる取り組み等

8 想定スケジュール

本市の想定例示であり、実際のスケジュールは、国からの通達の内容等や進捗状況を踏まえて改めて本市と協議すること。

令和7年5月

- ・業務構築
- ・従事者等の体制構築、研修の実施
- ・システム準備
- ・各種マニュアル、FAQ 作成
- ・「仮の振り仮名」通知ハガキレイアウト作成
- ・コールセンター、臨時窓口、本部の開設準備及び開設

令和7年5月26日

- ・制度開始

令和7年6月

- ・届書情報の入力等処理開始
- ・9条2項通知処理開始
- ・住民基本台帳システム入力開始
- ・「仮の振り仮名」通知ハガキテスト印刷
- ・「仮の振り仮名」通知ハガキ印刷

令和7年7月

- ・「仮の振り仮名」通知ハガキ発送開始
- ・巡回窓口開始

令和7年8月

- ・「仮の振り仮名」通知ハガキ発送完了

令和7年10月

- ・巡回窓口終了

令和7年12月

- ・臨時窓口終了

令和8年3月末

- ・コールセンター及び本部閉設
- ・戸籍届出入力終了
- ・9条2項通知入力終了
- ・成果物等納品、履行完了
- ・委託期間終了

令和8年5月末

- ・届出期間終了

9 委託条件

(1) 本業務については、今後、国からの通達等により業務内容を変更せざるを得ない場合があるため、その際は、都度、双方協議のうえ処理することとする。

(2) 法令遵守

受託者は、本契約業務の実施にあたって、関連する法令、条例、規則等を遵守すること。

(3) 作成物の帰属

委託業務の履行に伴い発生するドキュメント、データ、帳票等の成果物の所有権はすべて本市に帰属する。

(4) 秘密保持

受託者は、委託業務の履行により知り得た委託業務内容の一切を第三者に漏らしてはならない。なお、契約期間終了後も同様とする。また、受託者は ISO27001 (ISMS認証) またはプライバシーマークの認証を取得していること。

(5) 業務データ等

受託者は、本市から貸与された業務データ(個人情報、資料、電子データ、データを記録した媒体、システム利用アカウント等)について、以下の事項について措置すること。なお、措置に必要な経費は委託料に含むものとする。

① 保管

受託者は、業務データについて契約期間終了まで厳重な管理下で保管すること。また、本市が求めた場合は速やかに保管場所、保管方法、管理の記録及び保管環境における設備や措置等の情報を書面によって報告すること。

② 返還・処分

受託者は、契約期間終了後速やかに本市に返還もしくは本市から指定された方法により処分すること。処分した場合、結果を書面で報告すること。また、本件のために使用したアカウントがある場合は、その全てを削除又は停止措置して、再使用

ができない措置を講じること。なお、処分等に要する経費は委託料に含むものとする。

③ 授受方法

受託者は、業務データ等の授受について、セキュリティ便等を活用するとともに、書面にて確認の上行うこと。

④ 目的外使用の禁止

受託者は、受託業務に係るデータを受託業務以外の目的に使用してはならない。

(6) その他貸与物件

受託者は、業務データを除く物件について、本市から借り受ける際、借用書を提出し、契約期間終了後まで善良な管理者の注意をもって保管すること。契約期間終了後、遅滞なく本市に返還すること。

(7) 個人情報保護

受託者は、「個人情報の保護に関する法律」や関係法令を遵守するとともに、本市情報セキュリティ対策基準等の関係規定の趣旨にのっとり、業務の処理のために本市から貸与された個人情報並びに業務の処理の過程で取得した個人情報及び知り得た個人の秘密を保護しなければならない。個人情報保護措置の詳細は、契約情報に基づき別途定める。

(8) 再委託

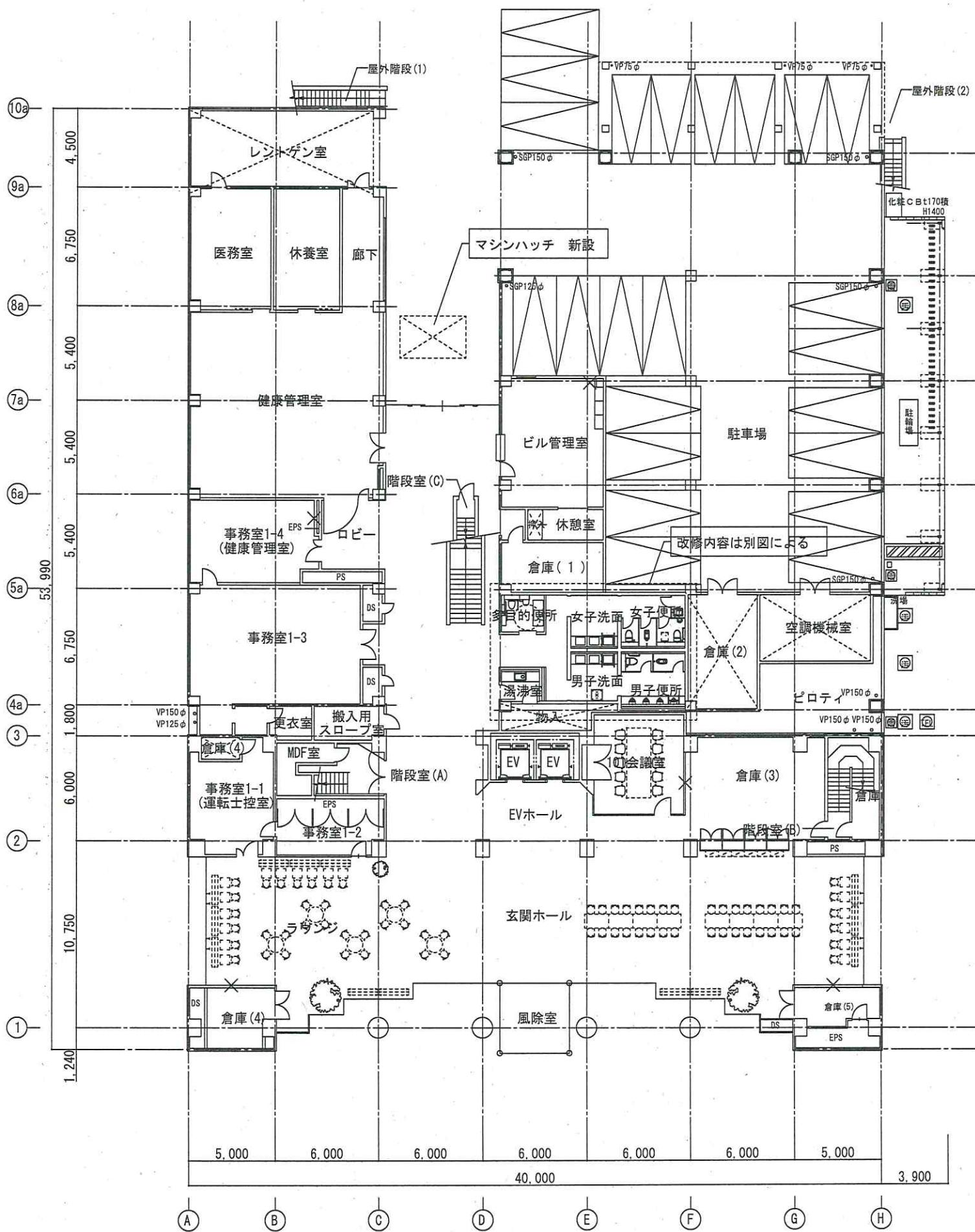
受託者は、本契約業務の一部を再委託する場合、再委託先と秘密保持に係る契約をした上で、本市に業務再委託届を提出し、承認を得なければならない。なお、委託業務遂行の全部または主要な部分を一括して第三者に委託することを禁止する。

要求水準書 別紙1 姫路市戸籍届出窓口・件数一覧

番号	事務所名	住所	種別	窓口件数	届書割合	
1	本庁	姫路市安田四丁目1番地		8944	54.72%	上位6事務所 34.22% 88.93%
3	飾磨	姫路市飾磨区細江2655	支所等	2271	13.89%	
11	駅前	姫路市南町1（山陽百貨店西館3階）	支所等	877	5.37%	
4	広畠	姫路市広畠区正門通一丁目7-3	支所等	735	4.50%	上位8事務所 38.16%
21	高岡	姫路市東今宿五丁目3-20	SC	632	3.87%	
5	網干	姫路市網干区垣内中町120	支所等	540	3.30%	92.87%
2	中央	姫路市本町68-68	支所等	538	3.29%	上位10事務所 40.15% 94.87%
18	花の北	姫路市増位新町二丁目12	SC	330	2.02%	
9	香寺	姫路市香寺町中屋14	地域事務所	314	1.92%	
12	東	姫路市御国野町御着1142-8	出張所	163	1.00%	
13	西	姫路市飾西728-5	出張所	163	1.00%	
6	白浜	姫路市白浜町甲396-8	支所等	133	0.81%	
22	勝原	姫路市勝原区丁743	SC	115	0.70%	
20	安室	姫路市田寺東二丁目2-3	SC	107	0.65%	
8	夢前	姫路市夢前町前之庄2160	地域事務所	81	0.50%	
10	安富	姫路市安富町安志1151	地域事務所	62	0.38%	
25	大塩	姫路市大塩町汐咲一丁目39	SC	61	0.37%	
15	飾東	姫路市飾東町豊国1163-13	出張所	44	0.27%	
19	城乾	姫路市南八代町6-1	SC	43	0.26%	
17	船山	姫路市船津町3857	出張所	40	0.24%	
14	林田	姫路市林田町林田13	出張所	38	0.23%	
16	北	姫路市豊富町御蔭957	出張所	36	0.22%	
28	菅野	姫路市夢前町塚本225-1	SC	26	0.16%	
26	坊勢	姫路市家島町坊勢186	SC	16	0.10%	
27	置塩	姫路市夢前町糸田609-1	SC	14	0.09%	
24	的形	姫路市的形町的形1358-4	SC	13	0.08%	
23	妻鹿	姫路市飾磨区妻鹿170-6	SC	6	0.04%	
7	家島	姫路市家島町真浦2137-1	地域事務所	4	0.02%	
総計				16,346		

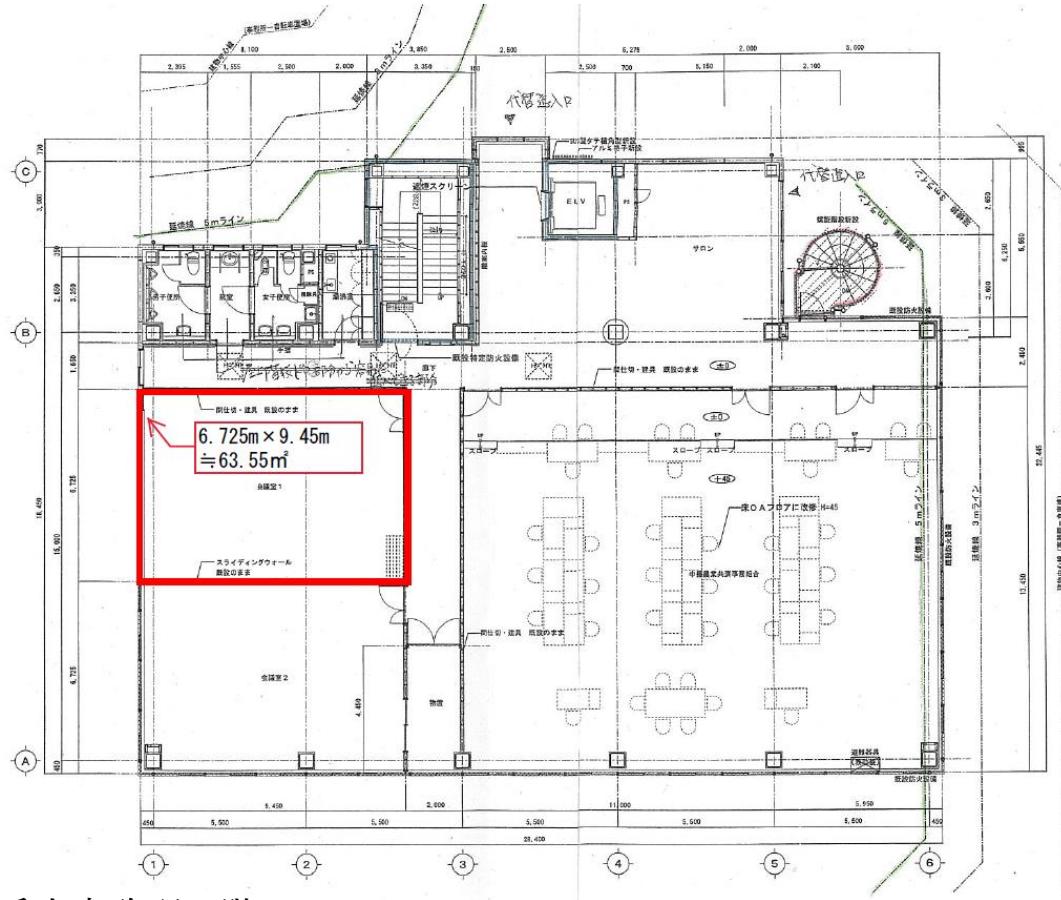
窓口件数は令和5年度実績

要求水準書 別紙2

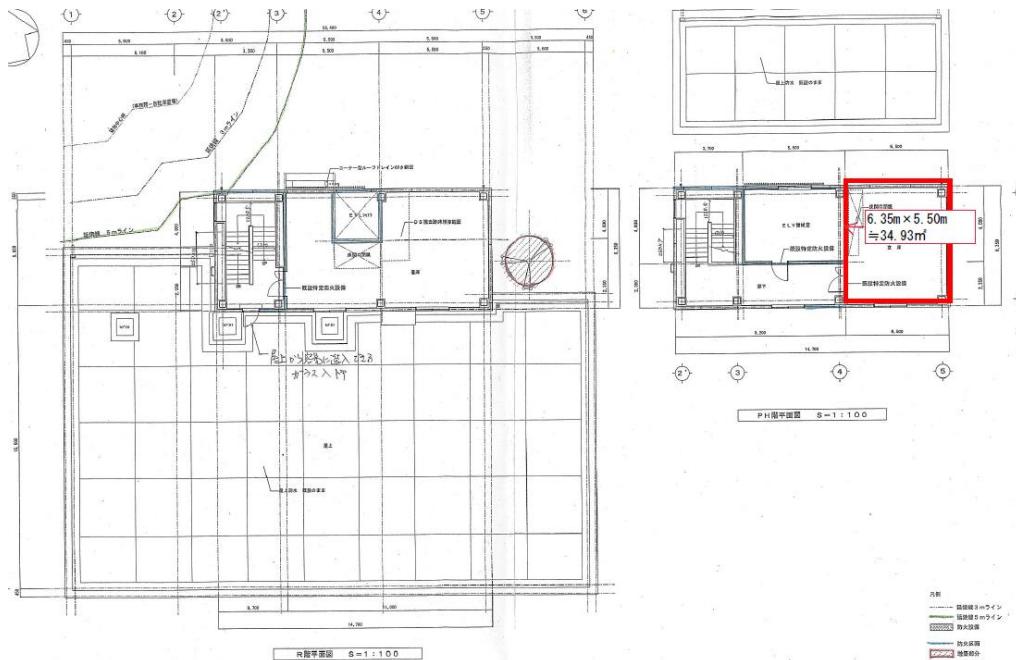


要件水準書 別紙3 香寺事務所 平面図

香寺事務所 3階



香寺事務所 5階



要件水準書 別紙4

FAT 端末

項目	内容
CPU	Intel Core i3-7/Celeron 2.0GHz 以上 (2Core 以上) ×1
メモリ	4GB 以上
HDD	128GB 以上 (SSD 推奨)
LAN	1 Gbps × 1 ポート
OS	Windows 8.1 Professional (64bit) Windows 10 Pro(64bit) Windows 10 Enterprise LTSC (64bit) (サポート対象 Build は Microsoft 社のサポートポリシーに基づく)
モニタ	SXGA (1280×1024) XGA (1024×768) ※センター入力利用時は不可
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・共有端末において VMware Horizon Client を利用されている場合には、バージョン、非互換が発生する可能性があるため戸籍専用端末の導入が必要 ・アプリケーションから端末特定が必要なためコンピュータ名に全角文字列を使用不可 使用可能文字列「A-Z」「a-z」「0-9」「-」(ハイフン) ・人口動態対応端末は内蔵 DVD-RW が必要

プリンタ

項目	内容
対応 OS	Windows 10 64bit
解像度	400dpi 以上
LAN	TCP/IP 対応
最大用紙	A3
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・上記スペックを満たしている場合でも未評価機種を利用時には事前検証が必要 ・標準評価済みプリンタは以下のとおり Fuji Xerox : DocuPrint3000／3010／3200d 以降の後継機 NEC : PR-L8450N 以降の後継機 富士通 : XL-9321 以降の後継機

スキャナ

項目	内容
機種	A4 スキャナの場合 : EPSON GT-S650 以降の後継機 A3 スキャナの場合 : EPSON DS-50000 以降の後継機
対応 OS	Windows 10 64bit
解像度	400dpi 以上
インターフェイス	USB