

長岡市戸籍記載氏名振り仮名登録電話対応業務委託仕様書

1 委託業務名

長岡市戸籍記載氏名振り仮名登録電話対応業務

2 業務目的

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が急増することが予想されるため、その受電対応等を行う。

3 履行期間

仮振り仮名通知書発送※の翌日から令和7年12月26日(金)まで

ただし、業務状況に応じ履行期間を短縮・延長する場合がある。

履行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。

※仮振り仮名通知書発送は、8月25日(月)を予定

4 履行場所

受託者の事業所とする。

ただし、事前に市と協議することとし、ISO27001の認証(情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度の認証)及び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制度によるプライバシーマーク認証のいずれか又は両方の認証を取得していること。

5 業務時間

期間	業務時間
仮振り仮名通知書発送の翌日から9月30日(火)まで	午前8時30分から午後5時まで <u>土・日・祝日を含む</u>
10月1日(水)から12月26日(金)まで	午前8時30分から午後5時まで <u>平日を除く土・日・祝日のみ</u>

ただし、午後5時までに着信のあったものについては対応すること。

6 業務量見込み

(1) 長岡市における戸籍件数等の基礎情報(令和7年2月28日(金) 時点)

人口	255,019人
本籍人数	279,872人
戸籍数	116,813戸

発送通数（予定）	151,000 通
仮振り仮名通知書発送予定日	8 月 25 日（月）
戸籍システムベンダー	富士フイルムシステムサービス株式会社

(2) 想定件数

年間見込 6, 0 0 0 件(通知書の 4 %程度を見込む)

8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
1, 500	3, 500	500	300	200	6, 000

※ 1 日あたりの件数が期間内でもで急増・急減することが見込まれるため、直近の実績や状況等に応じて臨機応変に人員を配置すること。

なお、繁忙期は通知書の発送後から令和 7 年 10 月末ごろまでと見込まれる。

7 業務体制

(1) 設置条件

専任型もしくはシェアード型とする。

(2) 専用の電話番号の確保

本業務の遂行にあたり、専用のナビダイヤルを利用し、回線は受注者が新たに用意すること。(以下「専用電話番号」という)。

また、受注者は確保した専用電話番号を、速やかに市へ報告すること。

(3) 問合せ対応

音声案内などにより、事前に下記「8 業務内容」で示す長岡市への問合せのみに対応できるようにすること。

また、総業務時間における、下記「8 業務内容」で示す業務への対応時間と、それ以外の業務への対応時間の割合を、本業務完了後に提出する実績報告書において報告できる体制を確保すること。

(4) 必要席数

想定の間合せ件数に対応でき、かつ、「10 サービス指標について」の目標値を確保する席数及び要員を確保すること。

なお、上記「6 業務量見込み（2）想定件数」は試算によるもののため、座席及び要員については、これを超える場合に備え、ある程度の余裕をもって確保すること。

(5) 業務実施体制等

ア 業務実施場所は入室・退室の管理ができる区画であること。なお、業務実施場所にはコールセンターの運営に必要な什器、備品、消耗品等を受託者が準備すること。

イ 「5 業務時間」や受託者の過去の業務実績及び「6 業務量見込み（2）想定件数」の数値を基に、話中等により着信できない状況を極力減らすように、オペレーターや業務管理者などの人的リソース、電話回線や電話機、パソコン、什器等の物理リソースを確保すること。

なお、電話での問い合わせを基本とするが、メール及びチャットなど、別の手段による問い合わせにも対応できることが望ましい。

ウ 本市とコールセンターの間に業務に関する連絡ができるよう、セキュリティの保証された業務連絡体制を確保し、市職員以外では回答できない内容などは、原則、業務管理者から市職員にエスカレーションして引き継ぐこと。

(6) プロジェクト管理

ア 本業務に係る実施体制図を作成し、本市に提出すること。なお、実施体制検討にあたっては、本市との情報共有、進捗・課題管理を行う業務管理者を1名設定すること。

イ 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、オペレーターの管理及び指導も行うこと。

ウ 契約締結後、速やかに本市にスケジュールや業務実施計画書等を提出すること。また、提出後は計画書に基づき本稼働までの進捗管理をおこなうこと。

エ 市と協議の上、定期報告を行う会議体を定め、会議毎に会議録を作成し市に報告すること。

8 業務内容

(1) コールセンター業務に関する基本的な内容

ア 問合せへの対応

専用電話番号に着信する電話問合せに、法務省から提供された情報や市からの提供資料及び、市と受託者が事前に協議してあらかじめ作成するFAQを用いて親切かつ丁寧に対応すること。

なお、以下の事例のような問合せについては、コールセンターでは回答を行わず、「国が開設するコールセンターに誘導する」「市に引継ぎを依頼する」等適切に対応すること。

【例】

- ・戸籍への振り仮名登録や、その手続き関すること以外の問合せ
- ・回答にあたって、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
- ・回答にあたって、市の指示が必要と業務責任者が判断する案件
- ・制度全般に関して法務局から提供されてる範囲外の質問や当該制度に関するクレームに関する案件
- ・その他、FAQに基づいて回答できない案件

イ ハガキ未到着者等の情報共有

仮の振り仮名の通知書（Z折圧着ハガキ）について「紛失または未達のため再送してほしい」旨の問合せがあった場合、「通知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に案内することを原則とする。

ただし、再送を強く希望する等やむをえない場合には、本籍地が長岡市であること

を聞き取り確認したうえで、「郵便番号」「住民登録している住所（住民票に記載されている住所）」「氏名」「折り返しが必要になった場合の連絡先（電話番号）」聞きとり、業務管理者から市担当職員にエスカレーションして引き継ぐこと。

ウ トラブルの対応について

トラブルが生じている案件については、業務管理者から市担当職員に詳細（対応時刻、対応の経緯、トラブルの原因と思われる事象の内容等）の引継ぎを行うこと。

エ 業務報告について

以下の項目を含む日報を作成し、月ごとに市に報告すること。

- A 対応オペレーターの人数
- B 総着信件数
- C 応答件数
- D 「C 応答した件数」のうち一次対応（コールセンターでの対応）で完了した件数
- E 平均応答時間
- F カテゴリーごとに分類した応答件数

オ マニュアル及びFAQの作成と改訂

本業務を円滑且つ安定的に実施するためのマニュアル及びFAQを本市と協議の上作成する事。また、制度の改正や国や本市及び他自治体からの情報により改訂が必要となった場合は適宜速やかに改定すること。

カ 混雑時の案内や業務時間外にはガイダンスが流れるなどの対応をとること。

(2) 管理業務

ア 受託者はコールセンター業務に関する実施計画書を作成し、配置される人員の人数、役割、当面数か月程度の人員の配置案、体制図、連絡先等を記載し、本市に提出すること。

イ 責任者はコールセンター業務の統括管理の経験がある人員を選定し、安定した運用を見込める人員を任命すること。なお、責任者がコールセンターに常駐することまでは求めないが、責任者が不在でも安定した運用を維持できるように代替人員などを適宜配置すること。

ウ コールセンター業務の進捗や管理における問題点について適宜本市との会議体を設けること。また、会議開催後は議事録を提出すること。なお、会議についてはWeb会議（例 ZOOM、Teams、WebEX 等）の使用も可とするが、ミーティンググループの開設やID及びパスワードの発行等、会議の開催に必要な準備については受託者側で行うこととする。

9 セキュリティ対策

(1) 個人が特定できる情報が記載されている情報（媒体問わず）は紛失、盗難、誤廃棄等

がないように適切に処理すること。また、業務終了後は速やかに廃棄、削除を行うこと。

- (2) USB メモリやスマートフォンを介したデータの持ち出し（写真等を含む）を物理的、機械的に禁止すること。
- (3) 別紙「長岡市情報セキュリティ基本方針」を理解し、長岡市情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守すること
- (4) 「個人情報の保護に関する法律」に基づき、職務上知り得た個人情報等を他人に漏らさないこと及び不当な目的に使用しないことを遵守すること

10 サービス指標について

受託者の次のサービス指標の目標値を達成するよう業務を実施すること。

- ・受電応答率（応答した件数÷総着信数）が 90%以上
- ・一時対応完了率（一次対応（コールセンターでの対応）で完了した件数÷応答した件数）が 90%以上

11 成果物

本業務完了後、速やかに次に掲げる各資料等を成果品として納入すること。

- (1) 実施計画書
- (2) 会議資料及び会議録
- (3) コールセンター開設日におけるオペレーター配置人数の集計表
- (4) 実績報告書（「8 業務内容」「(1) コールセンター業務に関する基本的な内容」「エ業務報告について」の日報を集計したもの）
- (5) 上記の他受託者と市が協議の上、業務が適正に遂行されたことを明らかにするため
に必要と思われる資料

12 再委託の禁止

受託者が本業務を再委託することは原則認めない。ただし、市の承諾を得た場合についてはこの限りでない。

なお、再委託の承諾を受ける場合は、業務に従事する第三者は受託者と同等の業務対応が出来ることを原則とし、本市に対し再委託が必要な理由や管理体制等の疎明資料とともに再委託承諾申請書を提出するものとする。また、再委託における一切の責任は受託者が負うものとする。

13 その他

- (1) 契約保証金は免除するものとする。
- (2) 受託者は、本業務の着手にあたり、業務着手届を長岡市へ速やかに提出すること。
- (3) 受託者は、従事者に対して「長岡市情報セキュリティ基本方針」及び個人情報の保護

について理解させること。

- (4) 受託者は、本業務を長岡市の各所で実施する場合は、長岡市の定める庁舎管理上の諸規定を遵守すること。
- (5) 本仕様書についての不明な点は発注者の指示に従うこととし、定めのない事項について疑義が生じた場合は、双方の協議により定める。

14 問合せ先

長岡市市民協働推進部市民課

電 話 0 2 5 8 - 3 9 - 7 5 1 3

メール simin@city.nagaoka.lg.jp