

仕様書

1 件名

川崎市振り仮名センター運営業務委託

2 契約期間

令和7年4月上旬から令和8年3月31日

3 履行場所

川崎市川崎区駅前本町11番2号 川崎フロンティアビル、各区役所、川崎市内 ほか

4 本業務の背景

氏名の振り仮名の法制化について、令和5年6月9日に公布された「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」において、戸籍への氏名の振り仮名の記載を必須とする戸籍法の改正が示され、令和7年5月26日（改正戸籍法施行日）に施行されることとなった。

現在、川崎市に本籍のある人（以下「本籍人」という。）は約105万7千人、戸籍総数約43万7千件あり、市内外を問わず本籍人の住民登録地に仮の振り仮名の通知を送付し、施行日から1年間の届出期間に振り仮名の届出をしてもらい戸籍に記載することとなった。また、届け出期間に届出なかった本籍人については、仮の振り仮名を戸籍の振り仮名として入力する。

加えて、住民票の記載事項である旧氏に「旧氏の振り仮名」を追加すること等を内容とする住民基本台帳法施行令の一部を改正する政令（令和7年政令第17号。以下「改正令」という。）が1月29日に公布された。改正令附則第3条第2項の規定により、住所地の市区町村長から、施行の際現に住民票に旧氏の記載がされている者（以下「旧氏記載者」という。）に対し、その者の「住民票への記載をしようとする旧氏の振り仮名」（以下「旧氏の仮の振り仮名」という。）を通知することとなった。

川崎市の旧氏記載者は約3千人であり、施行日（令和7年5月26日）時点の旧氏記載者の住所地に旧氏の仮の振り仮名通知書を送付する。

これらのことから、大量の通知書作成や戸籍届出等に対応するために「川崎市振り仮名センター（以下「振り仮名センター」という。）」を設置し、速やかな通知の発送と円滑な受付及び入力に向けた運営が必要となる。

5 振り仮名センター等の役割及び業務内容

本業務は、川崎フロンティアビル9階に振り仮名センターを整備し、通知の発送準備から届出の受入・仕分け・入力までを一貫して行うことで、業務の効率化を図り、約800㎡の振り仮名センター室内を物理的にセパレートし、セキュリティの向上を図ることとする。なお、共同企業体による受託については別添本市取扱のとおり可能とし、業務の一部の再委託については本市の承認の上可能とする。

また、仮の振り仮名の通知書（以下「通知書」という。）については令和7年5月26日以降に一括して発送することを予定しており、本契約で想定されるスケジュールは次の赤枠の範囲とする。

No.	作業項目	R7												R8											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
	マイルストーン																								
1	事務センター・コールセンター設置準備																								
2	振り仮名通知発送対応																								
3	事務センター運営 (オペレータ入力業務)																								
4	コールセンター運営																								
5	区役所臨時窓口運営 (マイナポータルサポート)																								
6	市町村長記録入力業務																								
7	事務センター原状回復																								

なお、振り仮名センター等の業務日程は令和7年5月26日から令和8年12月31日までを予定しているが、契約については年度ごとに締結する。なお、本契約の締結を以って次年度以降の契約を担保するものではない。

振り仮名センター、コールセンター、区役所、区役所臨時窓口（以下「臨時窓口」という。）の役割及び機能は次のとおり。

(1) 振り仮名センター（受託者の印刷工場を含む）

通知書印刷・発送準備・発送等の通知書発送業務及び届書の受入・仕分け、入力等の届書管理業務を行う。

本市が住民基本台帳ネットワークシステムから氏名フリガナ情報を収集し提供するデータを基に、通知書の作成、郵便局への発送、発送した通知の返戻・再送対応の管理、通知に対する届出（郵送分、マイナポータル分、臨時窓口分、区役所分）を各拠点から受け入れし、入力及び届書の保管・管理を行う。

(2) コールセンター

戸籍の振り仮名記載に関する制度、通知書の内容や通知書の送付返戻状況の問合せに対応する業務を行う。

(3) 区役所

市の職員が戸籍の窓口で届出を受ける場合があり、受付けた届書は本市役所庁内便により振り仮名センターに送付する。

(4) 臨時窓口

区役所に来た市民に対して、コールセンター同様に対応しつつ、届出の受付やマイナポータルでの届出方法の案内を行い、受付けた届書は本市役所庁内便を利用し振り仮名センターに送付する。

6 本契約の概要

本契約は、振り仮名センター業務全般の整備及び運営に必要な（1）から（7）の業務を委託するものとする。

(1) 振り仮名センターの整備業務

(2) 振り仮名センターの運営業務

- (3) コールセンターの整備及び運営業務
- (4) 臨時窓口の整備及び運営業務
- (5) 各種マニュアル類の作成
- (6) 広報の支援業務
- (7) サービス要求水準合意書及び指標の作成・検証

7 各業務の内容

(1) 振り仮名センターの整備業務

ア 設備

振り仮名センターを整備する川崎フロンティアビルは、本委託契約日以降使用可能となり、什器搬入等は下記(エ)を参照し支障なく進めること。

振り仮名センター内では、届書保管区画、委託業者作業区画、市職員作業区画、打合せ区画、その他休憩スペース等に区画整備し区画ごとに必要なセキュリティ対策を行うこと。

- (ア) 振り仮名センターの整備に関しては、受託者が必要な机、椅子などの什器類の調達・設置等を行う。受託者の調達する機材の調達方法に指定はないが、不具合が生じた場合には代替機材への交換が必要となる他、契約終了の際には受託者の負担で撤去が必要となる。なお、各種機材のうち、「【資料1】必要物品整理表」に記載されているもので本契約の調達範囲に含まれていないもの及び戸籍情報システムに関するネットワーク回線は本市が別途調達・提供する。

(参考) 想定必要数 (【資料1】必要物品整理表 抜粋)

品名	個数	品名	個数
デスク(2800×700)	6	折り畳みコンテナ(届書仮保管用)	2
デスク(1800×700)	20	台車	1
テーブル(1800×450)	16	勤務状況管理用ホワイトボード	1
丸テーブル(1200×1200)	3	テプラ	1
丸テーブル(900×900)	4	冷蔵庫	2
ミーティングチェア	112	ポット	2
キャスター付きキャビネット	2	レンジ	2
届書保管用鍵付き棚	26	レンジ台	2
ドッチファイル(届書保管用)	400	掃除機	1
ロッカー(男)(3人用)	8	リサイクルボックス	2
ロッカー(女)(3人用)	8	ごみ箱	8
ローパーテーション	1	職員用傘立て	1
セキュリティキー	3	防災用ヘルメット	32
コードレス電話機(回線は本市が用意する)	1	通知書管理システム用端末	7
收受印(各区名・日付入りスタンプ)	7	モバイルルーター(通知書管理システム用)	7
シュレッダー	2	受付用テーブル	7
通送便集荷用ボックス	4	受付用椅子	28
施設内届書運搬箱	2	プライバシー保護用衝立	7

- (イ) 施設内レイアウトについては「【資料2】振り仮名センターレイアウト図」を想定しているが、受託者の提案に応じて備品類やレイアウトの追加や変更も可能とする。なお、「【資料1】必要物品整理表」を提案の参考にすること。

- (ウ) ビル設備として入退室システムによるセキュリティが振り仮名センター入口に確保されている

ため、提案にあたっては振り仮名センター内についてセキュリティレベルに応じた区画整備を行うこと。

- (エ) 施設への搬入に際しては、以下の事項に注意すること。
 - a 搬入日は平日、土日祝どちらも可。ただし、搬入日程は事前に施設管理者と協議すること。なお、土日祝日臨時休館日などによっては、施設管理者（川崎フロンティアビル管理組合）による立ち合い等の費用が数万円必要となる場合がある。（【資料5】「川崎フロンティアビル館内規則」及び【閲覧資料2】「川崎フロンティアビル貸方基準書」参照）
 - b 搬入時間帯は昼間のみとすること。
 - c 大型什器、重量物等の搬入又は搬出に際しては、動線を全て養生のうえ、非常用エレベータを利用できる。一時的な占有希望の場合は、所定の届出を事前提出すること。
 - d 車寄せはなし。1階に管理運営用の荷捌駐車場がある。（幅 4,000 mm×長さ 6,000 mm 1台）大型什器、重量物等の搬出入で使用を希望する場合は、所定の届出を事前提出のうえ、中央管理室に相談すること。
 - e 地下搬入は不可。
- (オ) 業務中に使用する消耗品（筆記用具等）は受託者が用意すること。ただし、プリンタトナーについては、本市が業務上必要と認める範囲内において支給する。
- (カ) 物品の履行場所以外への持出しは不可とする。
- (キ) 受託者による物品等の持ち込みについては、次の条件を満たすこと。なお、記載内容のほか詳細事項を決定する必要がある場合は本市と受託者の協議により定めること。
 - a 業務上不可欠と本市が認めるものであること。
 - b 物品名、目的、用途、期間、利用者等を事前に本市に報告し、許可を得ること。報告にあたっては電子メール等の方法を使用すること。
 - c 電源等の設備を利用する場合は、当該設備を適正に利用することが可能な物品等とすること。
 - d OA 機器を持ち込む場合は本市のネットワークへの接続は行わないこと。また、持ち込んだOA機器に対しては、業務に関する電磁的記録等の取込みを一切行わないこと。また、独自に機密情報等を取扱う場合は、ハードディスクの暗号化を行う等により万全のセキュリティ対策を施すこと。
 - e 持ち込んだ物品等の管理は徹底すること。破損等が生じた場合でも本市は一切責任を負わないものとする。
 - f 履行場所外へ持ち出す際（一時的も含む）は、物品名、持出目的、持出用途、持出期間等を事前に本市に報告し、許可を得ること。報告にあたっては電子メールを使用すること。
- (ク) 受託者によるインターネット回線の独自契約は可とする。ただし、搬入、設置、撤去及び原状回復に係る費用（電気工事・ネットワーク敷設工事関係等の費用）は、受託者の負担とする。また、利用に係る費用は受託者が負担すること。この場合は、回線名、目的、用途、期間、利用者等を事前に本市に報告し、許可を得ること。報告にあたっては電子メールを使用すること。
- (ケ) 貸与した備品に破損等が生じた場合は、受託者の負担により原状回復を行い、受託者の負担により破損した備品の処分を行うこと。
- (コ) 委託終了後のセンター内の物品については、搬出等処分方法について本市と協議の上、原状回復の計画を検討すること。

イ OA 機器

本市から貸与するPC（戸籍情報システム端末）の利用環境は次のとおりとする。なお、OA機器使用に必要な通信回線等の設備等は本市が履行場所に整備するものとする。

項目	提供する環境等
ユーザーID	利用者 1 人につき1つの ID
使用アプリケーション	Microsoft Excel、Word
ファイルサーバ上の共有フォルダ	必要に応じアクセス制限を設ける
外部ネットワーク	本市が貸与する PC の利用環境からの閲覧は不可
外部インターフェイス	各種媒体から貸与 PC へのデータ取込みは不可

(ア) 戸籍情報システム端末

- a 本市からの貸与台数は 20 台とする。
- b 貸与期間は、「2 契約期間」と同期間とする。
- c 受託者は貸与された PC の使用にあたり、次の事項を遵守すること。
 - (a) 一覧表等により PC ごとに使用者の管理を行うこと。
 - (b) 履行場所外への持出しは不可とする。
 - (c) 外部接続可能なネットワークから分離された環境下で管理・運用を行うこと。
 - (d) 外部ソフトのインストールは禁止とする。
 - (e) 貸与された戸籍情報システム端末は丁寧に扱い、亡失又は損傷させることがないよう細心の注意を払うこと。亡失又は損傷が生じた場合は、本市に対し日時、箇所、原因等の報告を速やかに行うこと。なお、亡失又は損傷の原因等によっては、受託者の負担により原状回復を行っていただく場合がある。

(イ) 電話機

- a 電話機は受託者において用意し、回線は本市が用意する。当該電話機は振り仮名センターで使用するものとする。コールセンターの電話機等については別途「7 (3) コールセンターの整備及び運營業務」により受託者にて用意すること。
- b 振り仮名センターの通話料は本市が負担する。

(ウ) 戸籍情報システム端末用プリンタ及びスキャナー

- a 本市からの貸与台数はプリンタ 5 台、スキャナー 2 台とする。
- b 貸与期間は、「2 契約期間」と同期間とする。
- c 受託者は貸与された戸籍情報システム端末用プリンタ等の使用にあたり、次の事項を遵守すること。
 - (a) 履行場所以外への持出しは不可とする。
 - (b) 外部接続可能なネットワークから分離された環境下で管理・運用を行うこと。
 - (c) 貸与された戸籍情報システム端末用プリンタ等は丁寧に扱い、亡失又は損傷させることがないよう細心の注意を払うこと。亡失又は損傷が生じた場合は、本市に対し日時、箇所、原因等の報告を速やかに行うこと。なお、亡失又は損傷の原因等によっては、受託者の負担により原状回復を行う場合がある。

(エ) 複合機

- a 複合機は本市で 1 台用意したものを、振り仮名センター本市職員と共用で使用するものとする。
- b 複合機は有線での接続が可能なものとなる予定。

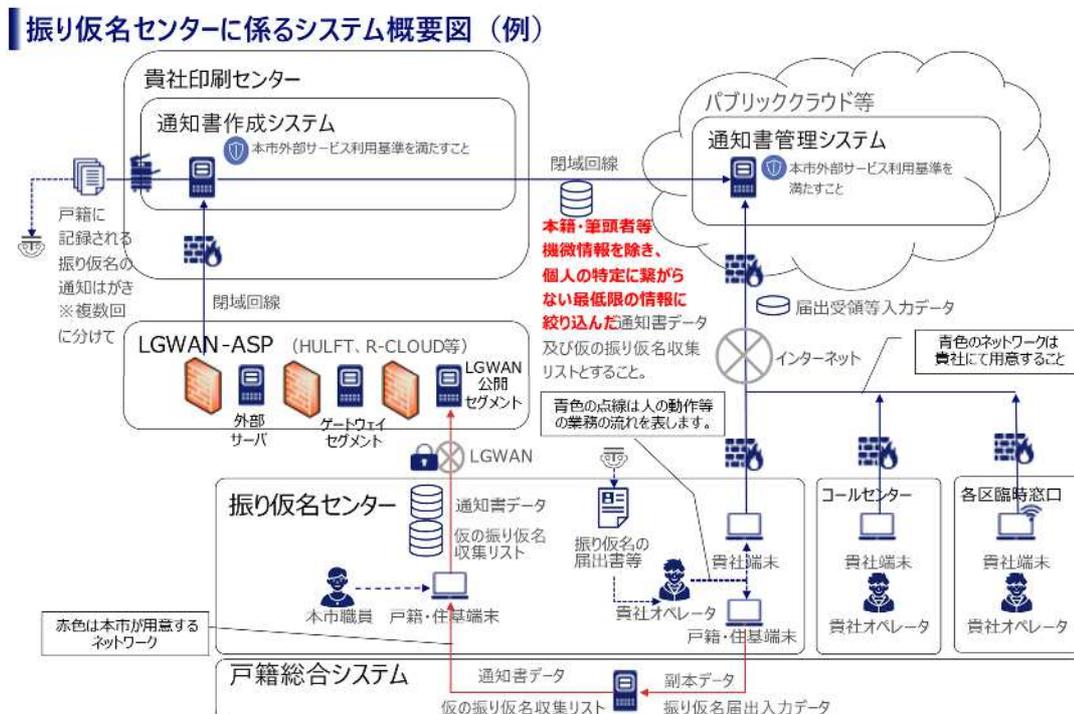
(2) 振り仮名センターの運營業務

振り仮名センターの運営に関しては、「通知書作成システム」「通知書管理システム」の構築、通知書の作成、発送、届書の受入・仕分け・入力等の業務及び振り仮名センターと拠点間の届書等の搬送

業務など以下の業務を委託するもので、稼働日時は土日祝日及び年末年始を除く、午前9時から午後5時までとする。受託者の作業時間は、原則としてこれと同様とするが、繁忙期や緊急対応時で、時間内の処理が不可能な時は、市と作業時間の延長・共益費等を協議すること。

主な業務は以下のとおりだが、詳細は受託者からの提案を踏まえて決定することとする。

ア 「通知書作成システム」「通知書管理システム」の構築



< 振り仮名センターに係るシステム概要図 >

- (ア) 受託者は、本市が提供する仮の振り仮名データを基に、通知書を作成するための「通知書作成システム」を構築すること。
- (イ) 仮の振り仮名データは、文字セット：JIS X 0213:2012・文字フォント：koseki 及び M0J 戸籍明朝で提供する。
- (ウ) 受託者は「通知書管理システム」を構築し、通知書の引き抜き・差し替え作業、返戻状況の確認や再発送の処理依頼、届出状況等の管理ができるようにすること。
- (エ) 「通知書管理システム」は振り仮名センター・コールセンター・臨時窓口間で共有できるシステムを構築すること。
- (オ) データの授受は LGWAN-ASP サービスを利用するものとする。情報資産を管理するデータセンタ及びパブリッククラウド等の利用に際しては、本市の「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」を満たすこと。（【閲覧資料1】「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」参照）
 - a データセンタ及びパブリッククラウド等の物理的所在地は日本国内とすること。
 - b 一切の情報資産について日本国外への持ち出しを行わないこと。
 - c 障害発生時に縮退運転を行う際にも、情報資産が日本国外のデータセンタに移管されないこと。
 - d パブリッククラウド等の利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とし、契約の解釈が日本法に基づくものであること。
- (カ) 通知書作成システム・通知書管理システムの構築及び運用保守にあたり、次の要件を満たすこと。
 - a 通知書管理システムは、パブリッククラウド等を利用するなどにより、サーバ機器購入・庁内

設置はしないものとする。

- b インターネットからのアクセスが必要となる通知書管理システムにおいては、次のようなアクセス制御を実装すること。
 - ・多要素認証（生体認証、IC カード等）
 - ・ログイン失敗時の試行回数の制限
 - ・セッション有効時間の制限
 - ・アクセス元 IP アドレスの制限
 - ・端末識別（クライアント証明書）の導入
 - ・ワンタイムパスワードの利用
- c 通知書管理システムは、PC 端末に最適化された画面を提供するとともに、一般的なブラウザにより利用できること。
- d 本システムは、管理項目に変更（修正・追加・削除）があった場合でも、追加費用なく迅速に対応が可能な仕組みとすること。
- e 通知書管理システムは、管理情報の更新処理等が重なった場合に確実な排他制御が行えること。
- f 通知書管理システムは、管理者が届書状況を検索できるとともに、指定期間での状況を一覧として CSV 形式等でファイル出力できること。
- g 性能要件については、業務、機能が円滑に行えるよう十分に配慮した設計とすること。ただし、経済性の観点も踏まえ、過剰な性能とならないよう留意すること。システムリソースの監視を行い、必要に応じて動的なサーバリソース拡充による拡張を行い、負荷増大によるサービス停止リスクを排除すること。
- h システム障害発生時には、業務データの損失を防止し、かつ業務データの整合性を保持できる構成とすること。また、定期的にデータバックアップを行い、DB サーバの障害等には、障害直前のデータを利用することが可能な信頼性を有すること。システムの障害を理由とする業務の遅延は認められないため、構成変更時にはシステムバックアップを行うこと。目標復旧時間等の詳細な信頼性設計は、本市との協議のうえで確定すること。
- i 業務継続性を確保するためにネットワーク及び各種機器等に可用性対策を図ること。
- j 本システムのセキュリティを確保する上で次の要件を満たすこと。
 - (a) 通信経路の暗号化を図ること。
 - (b) ウイルス対策など外部脅威への対策に万全を期すこと。
 - (c) 公開された脆弱性は、OS やブラウザのみならずネットワーク機器やクラウド環境を含めて本システムで利用する全てのリソースについて本市に速やかに報告するとともに、本市の承認を得てセキュリティパッチ適用など速やかに対応し、常にシステムの安全性を保つこと。
 - (d) 全ての作業員について個人単位でのユーザ ID 管理を行うこと。ユーザ ID に対して職務権限のレベルを設定するとともに、そのレベルに応じた業務が行えるようシステム機能単位での操作権限の設定が行えるようにすること。
 - (e) 本番環境の蓄積データのうち、戸籍情報に対しては、特定の作業員しかアクセスできないよう、暗号化やアクセス制限等の強化対策を講ずること。
 - (f) データベース中のデータや本システムにおいて作成されたファイル等については、職務権限によりアクセス制御を行うとともに、特定の資料にはパスワード保護を行うこと。
 - (g) ユーザログイン時のパスワードは定期的に変更するよう、変更促進メッセージを出力し、変更の無いユーザ ID には使用不可にする等の対応を行うこと。
 - (h) 職務権限については変更可能なものとし、変更のための仕組み等を構築すること。

- (i) 一定期間操作ログを蓄積するとともに、その操作ログを用いて操作履歴を確認できること。
- k 本番サービス開始の1か月前までに、受託者が用意する擬似データ・本市が提供するサンプルデータを用いた単体テスト（UT）を行うこと。また、総合テスト（ST）においては、本市が提供する本番データにマスキングを施しテストを行い、本市の承認を得てサービス開始とすること。
本番データにマスキングを施す際には、予めツール等を作成し、ツールの仕様について本市の承認を得たうえで、本市のシステム環境下においてマスキングを実行すること。
- l 本システム運用終了後は保有する一切の情報を確実に消去するとともに、完了報告書を提出すること。

イ 通知書の作成

- (ア) 通知書の印刷については、受託者の印刷工場など振り仮名センター外での印刷も可能とするが、データ及び成果物の紛失・盗難を予防する措置を講ずること。
- (イ) 通知書は、同一戸籍・同一住所の世帯ごとに名寄せし、世帯ごとに4名を超えた場合は2通目に記載し、住民登録地である送付先市区町村ごとに印刷すること。（想定名寄せ数約53万世帯）
- (ウ) 通知書発送までの間に、死亡等による届書の引き抜きが必要となった際に対応できること。また、DV等支援措置対象者の引き抜き差し替え等（対象約1,600人）を行うことも考慮し、市から要望があった際に速やかに引き抜きできるよう考慮すること。
- (エ) 改正戸籍法施行日以降に決裁があった戸籍情報を抽出し、新たに通知対象者となったデータを提供するので、差分の通知書作成も合わせて考慮すること。差分データの抽出周期については、本市と協議のうえ決定する。
- (オ) 通知が届かないとの連絡があった者には再度送付すること。（想定再送付件数5万3千通）なお、転居先不明等により返戻されたものの再送付は原則行わない。
- (カ) 通知書はA4白黒とし、通知をする仮の振り仮名についてはポイントを大きく印字するなど、直音と拗音の区別をしやすい工夫をすること。
- (キ) 通知書に同封するものは、カラー案内チラシ（※）と届書様式・返信用封筒とし、送付用封筒に入れ、日本郵便が定める区分郵便物の割引制度を活用し、割引率が最大になるような発送準備をすること。（<https://www.post.japanpost.jp/service/discount/kubun.html>）
※振り仮名の法制化に関する手続き、振り仮名変更（濁音の修正、明らかな誤りの修正）を行ったことにより、日本年金機構で管理する年金原簿上の氏名情報の修正が発生し、年金の振込不能や全国健康保険協会の健康保険証等の再発行、国民年金保険料未納納付書の再発行などの影響が発生する旨の周知資料等についても合わせてチラシの中に包含した上で作成すること。
- (ク) 通知書には、ユニボイスを利用した音声コードを印字すること。（【資料6】「音声コードについて」参照）
- (ケ) 通知書には、「あなたの振り仮名は次のとおりです。修正が必要ない方は令和8年5月26日以降に通知した振り仮名が記載されます。」など、修正が必要な人だけ届け出るような案内にすること。
- (コ) 通知書や案内チラシには、マイナポータルの届出に誘導するに2次元コードを印字するなど、届書での届出を抑制する方策を検討すること。
- (サ) 宛名の印字において外字の発生等の理由により補記が必要な場合は、本市の指示に従い、訂正し発送すること。
- (シ) その他の通知書の記載内容は、受託者の提案を踏まえ本市と協議のうえ決定する。

ウ 旧氏の通知書の作成

- (ア) 通知書の印刷については、受託者の印刷工場など振り仮名センター外での印刷も可能とするが、データ及び成果物の紛失・盗難を予防する措置を講ずること。
- (イ) 旧氏の仮の振り仮名の通知については、通知書と併せて「旧氏の振り仮名記載請求書」等を封筒に封入し、旧氏記載者の住所に郵送する。
- (ウ) 通知書発送までの間に、死亡等による届書の引き抜きが必要となった際に対応できること。
- (エ) 宛名の印字において外字の発生等の理由により補記が必要な場合は、本市の指示に従い、訂正し発送すること。
- (オ) その他の通知書の記載内容は、受託者の提案を踏まえ本市と協議のうえ決定する。

エ 通知書の発送業務

発送準備中の通知書の保管や受託者による郵便局への発送業務を委託するもので、送付前の通知書の管理方法や発送方法、セキュリティ水準等については、受託者からの提案によることとするが、最低限、次の要件を満たすこと。

- (ア) 送付前の通知書の紛失・盗難を予防する措置を講ずること。
- (イ) 発送作業中の車両及び通知書の紛失・盗難を予防する措置を講ずること。
- (ウ) 発送車両については、事故や災害発生時の積載物の保全性を担保すること。
- (エ) 通知書の作成及び印刷は、本市と協議のうえ、すべて受託者で行うこと。
- (オ) 通知書は、本市が指定する郵便局へ発送すること。なお、郵便局への差出を完了した料金後納郵便差出票の控えについては、本市が指定する期日に本市へ納品すること。また、発送及び返信に係る郵便料は、本市が負担する。
- (カ) 郵便局への持ち込みは一括発送とする。ただし、本市と協議の上毎週2～3回発送するなど分割する場合は、令和7年8月下旬までにすべての通知書を郵便局に持ち込めれば可とする。
- (キ) 発送にあたっては、「通知書管理システム」に発送年月日を入力し、市民からの発送状況の問合せに答えられるように記録を整備しておくこと。
- (ク) 本市から期日を指定された場合は、指定された期日までに郵送を完了すること。
- (ケ) 本籍人から通知が届かないなどの連絡がある都度、「通知書管理システム」に再送付依頼である旨を入力し、受託者が通知書を再度印刷し、週1回まとめて発送すること。
- (コ) その他、各業務における発送上の留意点については、本市と受託者で協議のうえ、事務マニュアルに定めること。

オ 届書の搬送管理業務

振り仮名センター宛てとして市役所に郵送されてきた届書の振り仮名センターへの搬送や、各臨時窓口（区役所）7拠点における本市役所庁内便を利用した届書の搬送管理や受付けた届書の保管を委託するもので、業務実施においてのセキュリティ水準等については、受託者からの提案によることとするが、最低限、次の要件を満たす必要がある。

- (ア) 振り仮名センターにおいて、搬送された届書の紛失・盗難を予防する措置を講ずること。
- (イ) 市役所に郵送された届書は、原則毎日1回振り仮名センターへ搬送すること。
- (ウ) 臨時窓口で届書を預かった場合は、一日分をまとめて当日中に区民課職員に引き継ぐこと。
- (エ) 臨時窓口から区民課職員に引継ぐ際は、重要文書引継書等により引き継ぎ漏れを防止すること。

カ 届書の仕分け作業

郵送された届書と各臨時窓口（区役所）に届けられた届書、返戻された通知書の送付・受付・返戻状況の管理を「通知書管理システム」で行い、届書については本籍人・非本籍人と氏の届出（戸籍総数約 43 万 7 千件）・名の届出（本籍人総数約 105 万 7 千人）とに仕分け、それぞれ通知された内容から修正の有無で仕分ける。

仕分けの際、氏名の振り仮名が一般の読み方であることの確認を要する場合は、本市職員に引き継ぎ、自己の判断で処理しないこと。（一般の読み方であることの概括的説明の記載や書面の提出、辞書の写し等の提出また、これらの対応を通じて一般的な読み方であることを確認できない場合、不受理となる旨の連絡は本市職員が行う。）

返戻された通知書は再送付はせず保管し、問合せ等により依頼があった際に再送付すること。（返戻想定率 10%）

キ 届書の入力及びデータ連携による取り込み作業

戸籍情報システム端末により振り仮名情報を入力する。（参照【資料 4】振り仮名センター業務フロー）ただし、業務フローは想定概要であり、今後変更の可能性もあることから、詳細は契約締結後に本市との協議により決定する。

入力件数は今回の振り仮名登録事業全体として「【資料 3】届出想定入力数」による想定で、届書によるもの約 12 万 3 千件、他市町村で受理したものを戸籍情報連携システムにより本市戸籍情報システムに反映させるもの約 3 万件、マイナポータルからの取り込み約 15 万件、市町村長記録（令和 8 年 5 月 25 日までに届出の無いもの）の入力約 121 万件となり、それぞれ本市の戸籍情報システムで直接入力すること。

入力期間は、令和 7 年 5 月 26 日から令和 8 年 8 月 31 日までとし、そのうち本委託については令和 7 年 5 月 26 日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

（ア） 本籍人の届書入力

振り仮名届出は、「氏の振り仮名届」と「名の振り仮名届」、「氏の振り仮名変更届」と「名の振り仮名変更届」があるため、それぞれ届書入力、審査、職員による決裁後の届書スキャナー取込みの各処理を行う。

（イ） 非本籍人の届書入力

仕分けられた届書のうち非本籍人については戸籍情報システム内の戸籍情報連携機能により、異動予約、届書入力、審査、職員による決裁後の届書スキャナー取込みの各処理を行う。

（ウ） 他市町村で届出られたものの入力

他市町村に住所がある本籍人が他市町村で届出たものは、戸籍情報システム内の戸籍情報連携機能により送信される届書データの受信、内容確認、届書入力、審査の各処理を行う。

（エ） マイナポータルによる届出の入力

マイナポータルによる届け出については、戸籍情報システム内の戸籍情報連携機能により送信される届書データの受信、内容確認、届書入力、審査の各処理を行う。

（オ） 市町村長記録の入力（今回の委託の対象外です。）

改正戸籍法施行日から 1 年経過後（令和 8 年 5 月 26 日以降）の市町村長記録についても、振り仮名センターにおいて入力を行う。（一括処理が可能になる予定）

なお、全ての入力処理において、受託者は届出内容の入力作業と入力後のチェックを行い誤りがないことを確認したうえで、決裁作業を本市職員（会計年度任用職員含む）に引き継ぐこととする。

※上記の作業内容は現時点での想定であり、今後変更の可能性もあることから、各業務の詳細は契約締結後に本市と受託者とで調整するものとする。

(3) コールセンターの整備及び運営業務

振り仮名通知・届出など戸籍振り仮名制度全般に関する、各種問合せに対応するためのコールセンターの整備及び運営を委託する。

コールセンターは令和7年5月26日から運営を開始し、稼働日時は土日祝日及び年末年始を除く、午前9時から午後5時までとし、「通知書管理システム」を用いてコールセンター及び臨時窓口で返戻状況の確認や再発送の依頼を受付けることができるように整備する。なお、問合せ対応の参考として、契約後に国の事務処理要領や本市において一般市民からの住基事務に係る問合せの回答結果などは提供可能である。

コールセンターへの問合せ件数は、今回の振り仮名登録事業全体として想定で約5万3千件とし、設備や、応答時間・応答率等については、受託者からの提案によることとするが、最低限、次の要件を満たすこと。

- ア コールセンターの設置場所は、振り仮名センター外の日本国内に受託者が設置すること。なお、設置場所は災害発生時において、コールセンターが稼働できない状況となった場合は、他拠点に存在する別のコールセンターへ入電を振り分けて対応できる場所とすること。
- イ 使用する電話機・FAX・電話回線は受託者が設置し、固定電話用のフリーダイヤルと携帯電話用の通常番号を用意するとともに、通話料軽減のためのIP電話番号を併設する。なお、コールセンターからの発信及びフリーダイヤルに係る通話料は本委託の範囲とすること。
- ウ 受付時間外もしくは全回線利用中にかかってきた電話に対して不通となることのないよう、また、問合せをしてきた市民等に再度架電を促せるよう、あらかじめ録音された音声(受付時間の案内等)を流すこと。
- エ コールセンターで対応できない問合せがあった場合は、速やかに統括管理者を通じて本市担当者に引継ぎを実施すること。
- オ 想定される質疑応答集(FAQ)を受託者で作成し、本市が内容を確認できるようにしておくこと。
- カ 質疑応答集(FAQ)や法務省のHP等を基に質問等に対し丁寧に対応し、質疑応答集(FAQ)に無い新たな質問や対応できない問合せ等があった際には本市に報告し、加筆修正など改善を図ること。
- キ 問合せ対応に当たっては、戸籍振り仮名登録に関するものだけでなく、住民票や戸籍関係の証明書の取得方法や記載内容に関するものなど、一般的な戸籍・住民票事務に関する問合わせについても対応できること。なお、本市から国の事務処理要領や市民からの問合せの回答結果等を提供可能である。
- ク 入電数に対して、日次応答率80%の要員を確保すること。入電数は受託者が今まで処理した案件の実績等から想定し、実際の入電数と著しく差異があった場合は即時に体制を見直すこと。
- ケ 対応言語は日本語のみで可とする。
- コ 問合せ・苦情対応に関して、対応手順を示すとともに、上記以外に効率的かつ確実な方法等について工夫があれば提案すること。
- サ コールセンターの稼働実績については、月次で本市へ報告するとともに、問合せへの回答については、問合せ内容とともに電子データで日々提出すること。その際、データには個人情報を含めないこと。

(4) 臨時窓口の運営業務

戸籍振り仮名届出に関連し区役所に来庁した市民への制度や届出方法の案内や、通知の再送付依頼の受付、届出の受付やマイナポータルでの届出方法の案内及び届書を振り仮名センターへ送付する業務を委託する。

臨時窓口は令和7年5月26日を目途に運営を開始し、稼働日時は土日祝日及び年末年始を除く、午前8時30分から午後5時までとする。ただし毎月第2・第4土曜日は午前8時30分から午後0時30分まで稼働とする。

設備としては、各区役所（計7か所）に、それぞれ受付2名分の窓口用として机2台、椅子4脚、プライバシー保護用衝立、受付案内に係る「通知書管理システム」用端末とモバイルルーター等の設置を想定する。

各区役所内の設置場所については、各区役所内で本市の指定した場所とする。

なお、詳細な設備や運営方法は受託者からの提案によることとするが、最低限、次の要件を満たすこと。

- ア 想定される質疑応答集（FAQ）は、コールセンターの業務で作成したものを共通として取り扱うこと。また、市民から寄せられた質問や意見は統括管理者を通じて本市に報告し、各種マニュアルや質疑応答集（FAQ）を更新すること。
- イ 来庁者に対しては親切丁寧に接すること。特に高齢者、体が不自由な者、乳幼児を連れている者等に対しては必要に応じて特別な配慮をすること。
- ウ 本市と協議し滞りなく窓口業務を遂行できる人数を配置すること。想定と実際の来庁者数と著しく差異があった場合は、状況に応じて速やかに人員を調整できる体制をとること。
- エ 問合せ・苦情対応に関して、対応手順を示すとともに、上記以外に効率的かつ確実な方法等について工夫があれば提案すること。
- オ 日々の受付人数（相談件数、通知書再送依頼受付件数、届出受付件数、マイナポータルの案内件数、その他）等を記録し、月次で本市へ報告するとともに、問合せへの回答については、問合せ内容とともに電子データで日々提出すること。その際、データには個人情報を含めないこと。

(5) 各種マニュアル類の作成

振り仮名センターの運営（システム関連を含む）、職員への教育、コールセンター等での対応に関する各種マニュアル類の作成業務を委託する。作成に当たっては、本市担当職員と十分なコミュニケーションを図り、業務内容や事務手続等を十分理解するとともに、業務未経験者でもその内容を容易に理解できるように工夫すること。なお、マニュアル類は業務内容に応じてその整備時期を本市と調整すること。

(6) 広報の支援業務

戸籍振り仮名届出に関する国で行う広報に併せて、戸籍振り仮名制度及び通知に関する理解の促進、マイナポータルを中心とした届出に繋がる広報について、市民に効果的に伝わる手段や広報内容を提案し広報に関する申請の支援をする業務で、広報手段の提案や申請手続きの準備、申請のための資料や画像・映像などのデータ作成支援を委託する。

(7) サービス要求水準合意書及び指標の作成・検証

本業務のサービス水準を評価できる指標の作成、作成した指標による実績モニタリングの実施やそれに基づく指標の検証を委託する。

指標の作成やモニタリング方法は事業者からの提案によることとするが、最低限、次の要件を満たすこと。なお、サービス指標の要求水準を満たすことができなかつた場合には改善計画を作成して本市の承認を得ること。また、改善計画に則した取り組み結果の実績報告は必須とする。

ア 実績モニタリング結果及び改善計画・改善報告は月次で行うこと。

イ 指標としては次の項目を含むこと。

(ア) セキュリティインシデントの発生をゼロ件とすること。

(イ) 届書の入力については、届出日から7日以内とすること。

(ウ) 入電数に対して、日次応答率80%以上とすること。

(エ) 通知書管理システムの年間稼働率（事前に定めた定期保守によるサービス停止時間を除いたサービス提供時間に対する実サービス稼働時間の割合）は、99.5%以上とすること。

8 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、統括管理者、現地管理者、業務従事者の要員を事務量の変動に応じて適正数配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるようにすること。

受託者は、受託業務の適正な執行及び保安全管理のため業務体制表を作成し、業務従事前までに本市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに本市に報告し、業務体制表の変更を行うこと。なお、実施体制上において著しい不適格者があると認められるときは、本市は受託者に是正措置を求めることができるものとする。

(1) 統括管理者（主任担当者）

業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、現地管理者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行うこと。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当すること。さらに本市に対して作業進捗の定期的な報告を行うこと。

(2) 現地管理者

常駐の責任者として、統括管理者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行い、本市職員と適宜打合せを行うこと。業務従事者に業務の指示を行い、担当業務を適正に処理できるようにすること。なお、現地管理者が不在の時は、同程度のスキルを要する代行者を選任し現場に配置すること。

ア 国や地方自治体の委託事業において、今回の委託と同程度以上の事業規模の委託事業で事務処理センターやコールセンター業務等複数の業務管理の経験があること。

イ 戸籍振り仮名制度法制化の制度概要、戸籍届出（出生、死亡、婚姻、離婚等）の方法や戸籍証明の請求方法及び請求場所、住民票届出（転出入等）の方法や住民票の請求方法及び請求場所などに関する知識を有すること。

ウ 業務全体を掌握するとともに、本市職員との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行えるコミュニケーション能力を有すること。

エ 市民から寄せられた問合せ・苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。

オ 個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。

カ 業務従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遂行するマネジメント能力を有すること。

キ 責任者であることが明確にわかるように名札を着用すること。

(3) 業務従事者

現地管理者の指示を受け、担当業務を適正に処理する。受託者は業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有するとともに、円滑に業務を遂行できる者を従事者として配置すること。

ア 基礎的なビジネスマナーを身につけていること。

イ 委託業者と本市職員で協働して行う業務のため、協調性を有すること。

ウ 端末操作が円滑に実施できること。

エ 電話対応・接客・窓口業務等対人サービスの経歴があること、もしくはその適性があること。

オ 戸籍振り仮名制度法制化の制度概要、戸籍届出（出生、死亡、婚姻、離婚等）の方法や戸籍証明の請求方法及び請求場所、住民票届出（転出入等）の方法や住民票の請求方法及び請求場所などに関する知識を有すること。

カ 届出書類の仕分け作業等の誤りを防ぐため、正確な事務処理が行えること。

キ 作業結果の取りまとめ業務を行うスキルをもつこと。

ク 身分を明確にする名札を着用すること。

9 情報セキュリティ

(1) 川崎市情報セキュリティ基準、個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項、特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書を遵守すること。

(2) 履行場所内の業務スペースへの不正物品の持ち込み及び情報等の持出しを防ぐため、統括責任者、業務責任者、業務従事者（以下「業務従事者等」という。）の私物はロッカーにて保管することとし、業務スペースへ持ち込まないこと。

(3) 履行場所は、当該ビルに設置されているセキュリティカードにより入退室する仕組みとなるが、室内の情報セキュリティについては、戸籍届書等は特に機微情報であるため、特段の配慮をすること。

10 研修

本業務の遂行に必要な知識（個人情報保護に関する知識も含む。）及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受託者の責任において従事者教育を実施すること。

研修会場、研修資料、研修カリキュラム・時間割等は受託者からの提案に基づき本市と協議のうえ決定する。

また、本市が戸籍振り仮名業務に際し採用する会計年度任用職員に対しては、本市職員より端末操作の説明や具体的な業務内容等の説明を適宜行うが、可能な限り、受託者が主催する研修にも参加できるよう調整すること。

なお、業務開始後も現地管理者及び業務従事者に対してセキュリティ研修を含む研修を年1回以上行うこと。

11 次年度受託者への事務の引継ぎ

令和8年3月末の契約終了に伴う、令和8年4月以降の次年度受託者への事務引継ぎを円滑に行うため、令和8年2月1日から令和8年3月31日までを業務引継期間とし、この期間は次年度受託者への業務引継ぎを行うものとする。引継ぎにあたっては、「事務引継ぎ書」等を作成し次期受託者に必要事項を漏れなく引き継ぐとともに、引継ぎ期間中は次期受託者と協力して実施すること。

その際、引継ぎの不備により引継ぎ後の業務に悪影響を及ぼすことのないように、丁寧かつ誠意をもって対応すること。

12 会議体

(1) 受託者は、本業務の実施にあたり、以下の会議を開催すること。

会議名 (開催頻度)	内容
振り仮名センター運営 推進会議 (週次⇒月次※)	受託者は、進捗状況の報告と作業遅延発生時の対策検討・結果報告を行う。あわせて、次月の作業計画、要員計画を報告する。 また、納入成果物レビュー及び作業品質の妥当性評価と是正対策を行う。
振り仮名センター日次 報告会議 (日次⇒適時※)	受託者は、作業日報等を基に振り仮名センター運營業務、コールセンター業務、臨時窓口業務、届書の管理等の実績報告、問合せ内容の報告を行う。また、業務履行上の課題及び改善報告を行う。 なお、本市で回答が必要な市民からの問合せ等への対応は本市より説明を行う。
システム運用会議 (適時)	受託者は、通知書作成システム・通知書管理システム導入の計画書、設計書、操作マニュアル、運用状況のレビューを行う。

※本市による振り仮名センター業務の安定運用を承認後、振り仮名センター運営推進会議は月次の開催とする。また、振り仮名センター日次報告会議は緊急の課題が発生したタイミングで適時開催すること。

(2) 本市及び関係者との会議実施においては、次のとおりとすること。

- ア 事前に会議資料の精読を行う必要があることから、会議資料の提出は2日前を原則とする。
- イ 会議資料は開催日当日までに紙で参加人数分用意すること。また、追加・修正した会議資料の電子ファイルを会議開催後の2日後までに納品すること。
- ウ 各会議の開催日時等については、事前に本市と十分に協議し、定期的に開催予定を報告すること。
- エ 各会議においては、受託者が議事録を作成し、議事内容について参加者相互に確認を行うこと。
なお、各議事内容については、決定事項及び検討課題を明記すること。
- オ 議事録の提出は、会議開催後の2日後までを原則とする。
- カ 会議実施時に発生する各種検討課題については、課題管理表に一覧でまとめ、検討状況を管理すること。
- キ 各会議での検討結果、次回までに方針が確定しなかった検討課題については、漏れなく管理の対象として、検討期限の設定、検討主体の明記を行うこと。
- ク 課題管理表は、毎回の会議にて確認を行い、検討状況についても記述すること。
- ケ 本市職員への各種報告については、本市職員が容易に理解できるように配慮すること。
- コ 各種会議等において疑義の生じた用語の定義については、その場で説明するとともに、用語定義一覧表を提出して報告すること。
- サ 日本語での対応ができること。

13 業務履行の成果物・検査

(1) 履行期日及び成果物

各業務の履行期日や履行状況を確認できる成果物については次のとおりとし、各成果物の著作権については、本市に帰属するものとする。

なお、システム導入に当たっては、要件定義、開発、テスト等の各種フェーズにおいて必要となる各種ドキュメントを適宜提出すること。

業務	履行期日	成果物
振り仮名センター運營業務事務の実施	毎日	作業日報
	毎月末	月次業務計画・実績報告書 要員育成報告書
	令和8年3月末	年度業務実績報告書
	令和8年3月末	事務マニュアル（改訂版）
サービス要求水準合意書 及び指標の作成・検証	令和8年3月末	サービス水準指標（素案）
	毎月末	サービス水準検証結果報告書

(2) 検査の方法

各業務の履行状況については、成果物の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は次のとおりとする。なお、成果物の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象 (成果物)	主な記載項目	主な検査項目
業務全体計画	年間作業スケジュール 作業工数見積 要員体制	<ul style="list-style-type: none"> 年間作業スケジュールが明確にされているか。 作業工数が適切な根拠にもとづき積算されているか。 チーム構成、シフト、要員確保策について具体的に記載されているか。
確認事項報告書	確認日時 確認事項 加筆・修正事項 補足内容	<ul style="list-style-type: none"> 本市と受託者において確認した事項について具体的に記載されているか。 加筆、修正を行った事項について具体的に記載されているか。 その他補足事項について具体的記載されているか。
事務マニュアル	業務フロー 業務詳細説明書 質疑応答集（FAQ）	<ul style="list-style-type: none"> 確認事項報告書の内容に沿って、本市業務フロー、業務詳細説明書、質疑応答集（FAQ）等の内容が、漏れなく加筆・修正されているか。 業務フロー、業務詳細説明書、質疑応答集（FAQ）等の加筆・修正内容に矛盾点がないか。 本市に確認をとるなどして判明した具体的な作業をわかりやすく追記しているか。 改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分についてわかりやすい表現に修正しているか。
要員育成報告書	研修計画 研修内容 指導記録	<ul style="list-style-type: none"> 業務に必要な研修等が十分行われているか。 立場や役割に応じて育成がなされているか。

検査対象 (成果物)	主な記載項目	主な検査項目
作業日報 月次業務計画・実績報告書	処理日 処理件数 処理内容 問題点 改善内容 作業工数見積 要員体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 処理内容や処理件数等が明確にされているか。 ・ 相談内容や相談件数等が明確にされているか。 ・ 業務遂行上の問題点等が明確にされているか。 ・ 本市との調整事項などが明確にされているか。 ・ 業務を効率的に遂行できるような提案ができていますか。 ・ 次月の作業内容、作業工数、要員配置が適切な根拠にもとづき積算されているか。
サービス要求水準指標	サービス水準	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務遂行の水準を客観的に評価できるような項目、評価基準となっているか。 ・ 業務遂行の全般を評価できるようなものになっているか。
サービス水準検証結果報告書	モニタリング結果 検証内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 作成したサービス水準評価表（素案）の主な評価項目をモニタリングできているか。 ・ 各評価項目について十分な検証が行われているか。
システムドキュメント成果物	計画書、設計書、操作マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 工程定義書、テスト計画書、リリース計画書等の設計からリリースまでに必要な作業が計画されているか。 ・ 要件定義書、外部設計書、方式設計書、構成設計書、運用設計書等システム導入に係る機能要求仕様、非機能要求仕様が適切に設計されているか。 ・ 全ての機能（画面、帳票等）の説明、操作方法、出力方法が記載されているか。
業務引継ぎ書	処理状況 今後の作業 特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各作業の処理状況が明確に記載されているか。 ・ 特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしないとイケない」のか等を具体的に記載できているか。

14 業務全般における要件

- (1) 通知書の郵送料、振り仮名センターの賃貸借費、水道光熱費、戸籍情報システムの端末は本市が負担し、「通知書作成システム」の端末、「通知書管理システム」の端末、通知書印刷のための機器、その他の諸費用については、すべて受託者の負担とすること。
- (2) 本市の条例、規則等を遵守し、本市にとって適切な成果物が作成されるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。
- (3) 調査等の実施に際しては、本市関係課と連携をとること。
- (4) 本業務の実施にあたっては、川崎市セキュリティ方針、セキュリティ基準及び関連する規程を遵守すること。
- (5) 振り仮名センター、コールセンターにおいて、重要な資料等の保管にあたっては、受託者においてパーティション等を用いて施錠ができる部屋を設置するなどの管理を行うこと。
- (6) 本市では別途、事業委託を実施する場合があるので、必要に応じこれらの受託者との連携も十分行うこと。
- (7) 予期せぬ理由により業務が遂行できない場合は、必ず協議の上、本市へ引継ぎを行うこと。

(8) その他、業務の実施に必要な事項については、本市と受託者で協議のうえ定めることとする。