

注 文 書

- 1 契約番号 2025000624
- 2 件 名 戸籍振り仮名記載に係るコールセンター運営業務
- 3 場 所 大崎市古川七日町1番1号
- 4 期 間 契約日の翌日から
令和7年10月3日まで
- 5 別添書類
 - (1) 仕様書
 - (2) 参考明細書
- 6 担 当 課 大崎市民生部市民課

仕様書

1 件名

戸籍振り仮名記載に係るコールセンター運営業務

2 概要

戸籍法の改正により、戸籍に記載する予定の氏名の振り仮名に関する通知書を発送するため、本業務に関する氏名の振り仮名の届出に係る問い合わせについてコールセンターを設置し、対応・運営するもの。

参考：本籍数 57,896戸籍（令和7年4月1日現在）

本籍人口 134,869人（令和7年4月1日現在）

通知書発送予定数 71,000通

3 履行期間

契約締結日の翌日から令和7年10月3日まで

4 履行場所

大崎市古川七日町1番1号

5 業務内容

(1) 基本事項

① 対応期間及び時間

令和7年7月22日から事前準備

令和7年8月1日から令和7年9月30日

平日午前9時から午後5時（土、日曜日及び祝日は除く）

※ただし、上記時間の前後で業務を行う必要がある場合は、発注者と事前に協議したうえで決定すること。

② コールセンターに設置する電話

発注者で用意する電話（スマートフォン）2台で対応すること。

③ 業務責任者の配置

受注者は、運営に関し責任を負う責任者を選任し、円滑な業務運営を図ること。責任者は業務遂行に必要な専門知識及び能力を有すること。

対応業務は以下の通りとする。

ア 二次対応

担当者では対応しきれない問い合わせや苦情等について対応を行うこと。

イ 業務の管理

実施状況の把握及び担当者の管理監督、クレーム対応、問い合わせ等に係る発注者との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図ること。

④ 従事者の配置

コールセンター受付時間内において、2名以上常駐すること。

(2) 問い合わせ対応内容

- ① 制度に関する問い合わせ・相談
- ② 通知の内容に関する問い合わせ・相談
- ③ 振り仮名に係る戸籍・住基の手続の問い合わせ・相談(通知受領後から市町村記録後の手続きまで)
- ④ マイナポータルによる手続きの案内と補助

(3) 問い合わせ対応の記録と報告

- ① 問い合わせ対応を記録するため、発注者が用意するフォーマットに記録し、提出すること。
- ② 受注者では対応しきれない問い合わせや苦情の場合は、対応を発注者に引き継ぐこと。
- ③ 報告内容の詳細については、別途発注者と受注者で協議するもの。

(4) その他

電話受付から回答までの流れや想定される質問と回答マニュアルは、受注者があらかじめ作成する。また、新たな問い合わせ等に対応して随時マニュアルの更新を行う。

6 最終報告

本契約における業務実施後に報告するものは、次のとおりとする。

- (1) コールセンター業務報告書
- (2) 問い合わせ対応記録台帳

7 その他

- (1) 業務を支障なく開始できるよう、環境及び体制を構築すること。また、繁閑差が激しいことを踏まえ、常時速やかに処理できる体制を構築するよう最大限努めること。
- (2) 業務中の事故等の防止に、より一層注意すること。なお、万一の事故等が発生した場合は、直ちに発注者へ全て報告し、対応策を協議すること。
- (3) 本業務を行うために必要となる発注者所有の資料・情報等については、必要に応じて受注者に貸与するが、発注者の承認を受けずに外に持ち出してはならない。
- (4) 本業務の実施にあたり、委託期間途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、可能な範囲内でこれを変更することができることとする。
- (5) この契約に係る物品の運搬は受注者の責任で行うものとし、その経費は受注者の負担とする。
- (6) 発注者からの緊急問い合わせ窓口を設けることとし、体制図、緊急連絡網を作成し提出すること。
- (7) 備品類、文具類等、業務に必要な経費は、委託料に含むものとする。
- (8) 受注者は、個人情報保護のためプライバシーマークの認定又は ISO27001 の認定を受けていること。また、本業務の履行にあたっては「個人情報の保護に関する法律」等の法令等を遵守するとともに、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、いかなる理由があっても、他人に漏えいしてはならない。
- (9) データの削除
使用したデータの削除は発注者と協議の上で行うこと。
- (10) その他定めのない事項及び内容について疑義が生じた場合については、発注者と受注者の協議の上、決定すること。

8 暴力団の排除について

- (1) この契約の履行期間中に大崎市入札契約暴力団排除措置規則（平成25年6月施行。以下「排除規則」という。）の措置要件に該当すると認められたときは、契約を解除することがある。
- (2) 本市から指名停止の措置を受けている者にこの契約の全部又は一部を下請負させ、若しくは受託させてはならない。また、この契約の下請負若しくは受託をさせた者が、排除規則の措置要件に該当すると認められるときは、当該下請契約等の解除を求めることがある。
- (3) この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団関係者等（以下「暴力団員等」という。）から不当要求又は妨害を受けたときは、速やかに警察への通報を行い、捜査上必要な協力を行うとともに、発注者へ報告すること。また、この契約の下請負若しくは受託をさせた者が、暴力団員等から不当要求又は妨害を受けたときは、同様の措置を行うよう指導すること。

なお、暴力団員等から不当要求又は妨害を受け、適切に警察への通報、捜査協力及び発注者への報告が行われた場合で、これにより、履行遅延等が発生すると認められるときは、必要に応じて、工程の調整又は履行期限の延長等の措置を講じる。

参考明細書

業務名: 戸籍振り仮名記載に係るコールセンター運営業務

単位: 円

NO.	項目	数量	単位	単価	金 額	備 考
1	戸籍振り仮名記載に係るコールセンター運営業務					
	人件費	1	式			
	諸経費	1	式			
	その他	1	式			
合計(税抜き)						
消費税額等(10%)						
合計(税込み)						