

新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務  
委託仕様書

令和7年5月

新潟市市民生活部市民生活課

## 目次

1	業務の名称 .....	1
2	業務の目的 .....	1
3	本市の戸籍数・問合せ想定数等 .....	1
4	履行場所・備品等 .....	1
5	業務期間 .....	1
6	契約形態及び支払い .....	2
7	契約方法 .....	2
8	想定スケジュール .....	2
9	業務の内容 .....	2
10	コミュニケーション計画 .....	4
11	業務の進め方 .....	5
12	成果物等 .....	5
13	機密保護 .....	7
14	その他特記事項 .....	7

## 1 業務の名称

新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務

## 2 業務の目的

令和5年6月9日に「行政手続き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」が公布され、令和7年5月26日の法施行後、戸籍の記載事項に氏名の振り仮名が追加されることとなった。

これに伴い、新潟市（以下、本市）に本籍を置く者からの戸籍振り仮名制度への問合せ等対応を行うため、コールセンターの設置・運営業務を委託するものである。

## 3 本市の戸籍数・問合せ想定数等

(1) 戸籍数・戸籍人口数（令和6年12月末現在）

区名	戸籍数	戸籍人口数
北区	30,551	74,192
東区	49,858	119,130
中央区	73,375	166,056
江南区	27,192	66,318
秋葉区	32,421	78,164
南区	19,541	47,425
西区	55,087	134,931
西蒲区	26,759	63,992
合計	314,784	750,208

(2) 振り仮名の通知発送数

約 385,000 通（本市 8 区合計、概算）

(3) コールセンター問合せ入電想定数

30,000 件（通知発送数の約 8%）

## 4 履行場所・備品等

履行場所は本市と協議の上、受託者が日本国内で準備・設置すること。業務実施にあたり、必要な電話番号の取得・備品等は受託者が準備すること。コールセンターの電話番号は専用番号とし、種別はナビダイヤルとすること。

## 5 業務期間

契約期間：契約締結日から令和7年12月31日まで

なお、戸籍振り仮名制度に関する法務省補助金の交付決定後の契約締結となる。

## 6 契約形態及び支払い

契約形態は、総額で契約するものとし、支払いは契約締結後、本市と受託者協議の上、契約書に定める。

## 7 契約方法

2 者契約とする。

なお、受託者が本業務を他の者に委託する場合は、「新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務契約書」（以下、「契約書」という。）で定める再委託申請手続を経て、担当する作業従事者（再委託事業者）を受託者が用意するものとする。ただし、本業務に関する支払いについて、本市は、本業務の受託者にのみ支払うものとする。

## 8 想定スケジュール

本業務に関係する主なスケジュールは、以下の通り。詳細については本市及び受託者で協議のうえ決定する。

- ・ 令和 7 年 5 月 26 日 戸籍振り仮名制度施行
- ・ 令和 7 年 6 月上旬～ 本業務契約締結、コールセンター運営準備
- ・ 令和 7 年 7 月 1 日（予定） コールセンター運営開始
- ・ 令和 7 年 7 月中旬～下旬 振り仮名の通知発送

※通知発送業務は本業務には含まれない。

## 9 業務の内容

受託者は、下記の業務について、本市と協議・合意の上、実施すること。

### （1）基本事項

受託者が別途用意する日本国内の施設にて、新潟市に本籍を置く者からの戸籍振り仮名制度への問合せ等対応を行うコールセンターを開設し、令和 7 年 12 月 26 日まで運営すること。

なお、本業務のサービスレベルを一定以上に保つため、コールセンターオペレータによる受電応答率 90%を達成する前提で運営すること。また、達成されない場合は速やかに対策を講じたうえで、改善状況を本市に文書で報告すること。

また、本業務を円滑に遂行するため、振り仮名の通知の発送時期や曜日等を考慮し、適切な人員配置を行うこと。また、「(7) 問合せ想定数」も参考とすること。

### （2）個人情報取扱状況に関する事項

別紙「新潟市個人情報取扱委託業務等に関する個人情報取扱状況報告書」の内容を満たす各種対策を実施すること。

なお、契約締結後 10 日以内（行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号）第 1 条第 1 項に挙げる日を除く。以降、日数に関する記載は同様とする。）

に、実施状況を書面で報告すること。

また、本業務の従事者全員に対し、個人情報の適正な取扱、不正行為防止を前提とした業務従事ルール、業務倫理等のセキュリティ教育を実施すること。また、教育の実施日・実施概要・対象者については教育実施後 10 日以内に、本市に「セキュリティ教育実施報告書」として書面で報告すること。

### (3) コールセンター運営・受付時間

令和 7 年 7 月 1 日（予定）から令和 7 年 12 月 26 日（金）までのうち、行政機関の休日に関する法律第 1 条第 1 項に挙げる日を除く平日（以降、平日に関する記載は同様とする。）の午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとする。

なお、受電可能時間外は、受付時間外である旨の自動音声を再生すること。

### (4) 業務内容

制度に関する一般的な質問は国（法務省）が設置するコールセンターが対応するため、原則として市区町村でしか回答できない問い合わせ及び相談対応を行う。主な対応内容は以下の通りである。

- ①本市が発送する振り仮名の通知の一般的な内容や発送状況に関する問合せ
- ②本市の「振り仮名の届」の受付窓口に関する案内
- ③紛失・不着等による振り仮名の通知再発送依頼の受付、発送（再発送は原則 1 回のみの受付とする）
  - ・送付数は 3,800 通（通知発送数の約 1%）を想定している。
  - ・はがきレイアウトの用紙を再印刷し、封筒で送付することを想定している。
  - ・送付用の封筒、再印刷用のデータは本市から提供する。
- ④「振り仮名の届」届書用紙送付希望者への用紙発送
  - ・送付数は 800 通（通知発送数の約 0.2%）を想定している。
  - ・送付用の封筒、「振り仮名の届」届書用紙は本市から提供する。

問合せの対応範囲及び回答／エスカレーションルールについては、FAQ を本市と協議のうえ作成し、FAQ を基準に業務を行うこと。また FAQ は必要に応じ、適宜見直しを行うこと。

以下の問い合わせについては、本市へ判断を仰ぐこと。

- ・FAQ で回答できない案件
- ・回答にあたって、問合せ者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、委託者の指示が必要と業務責任者が判断する案件

### (5) 受電内容の記録・保存

コールセンターオペレータの応対品質向上、犯罪行為（威力業務妨害、脅迫、犯罪予告、等）の抑止等を目的として、通話内容（音声データ）は一定期間保存すること。また、本市の求めに応じて通話内容の確認ができること。

このほか、必要に応じて受電内容を文字データとして記録し、一定期間保存すること。

これら情報の保存期間は、本市・受託者協議のうえ決定する。また、本業務終了

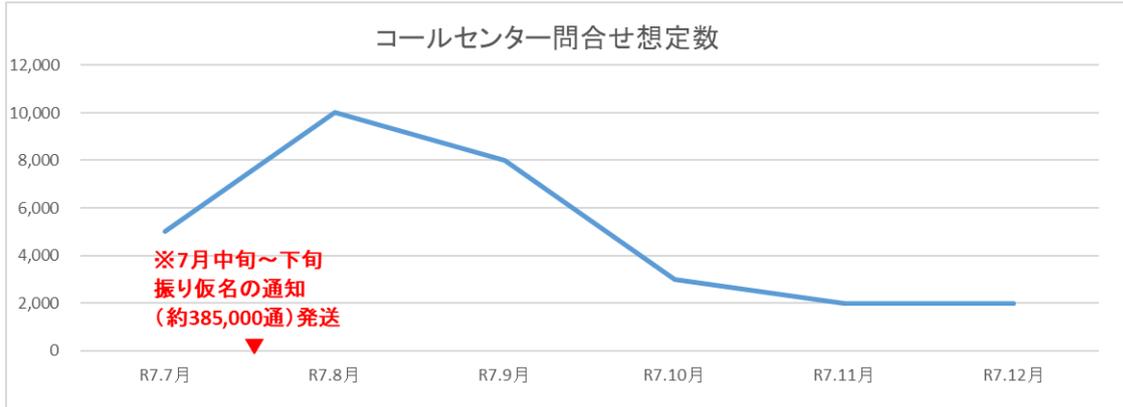
後は、本市・受託者で協議のうえ全て消去すること。

(6) 契約期間満了後の対応

契約期間満了にあたりコールセンターを閉鎖する際、契約期間満了後、半年間は、自動音声によりコールセンターを廃止した旨（または、新受付電話番号）が案内できること。

(7) 問合せ想定数

本業務期間中における想定取扱数等は以下のとおり。受託者はこれらを念頭に運営すること。



	R7.7月	R7.8月	R7.9月	R7.10月	R7.11月	R7.12月	合計
問合せ想定数	5,000	10,000	8,000	3,000	2,000	2,000	30,000
割合(%)	16.7	33.3	26.7	10.0	6.7	6.7	100.0

(8) コールセンター運営状況の報告

毎月の受付状況等、コールセンターの運営状況を集計し、翌月 8 日目の平日までに「運営報告書」を本市へ提出すること。

ただし、緊急を要する事案（犯罪予告、情報セキュリティに関する脅威の発生、等）については、速やかに本市に第一報報告を行うこと。

## 10 コミュニケーション計画

受託者は、本業務を進めるうえで必要な以下の会議体を運営し、本市とのコミュニケーションを円滑に図ること。会場は、原則として本市庁舎内とするが、オンライン形式での開催も認める。受託者が会議等の開催を求める場合は、打合せ会場確保のため、原則として会議開催前日の平日までに、本市担当者へ申し出ること。

議事の内容、発言内容、決定事項等をまとめた議事録を作成のうえ、会議開催後 3 日以内に本市へ提出すること。

名称	開催頻度	目的
担当者連絡会	随時	本業務の遂行上、本市・受託者間で共有すべき事項を共有する。

## 1.1 業務の進め方

### (1) 業務従事者の確保

本業務を行うにあたり、十分な知識、理解及び経験のあるスタッフを確保すること。

### (2) 作業従事者名簿の提出

本業務の責任者、本市と連絡及び調整を行う一元的な窓口となる主任担当者などの作業従事者について、契約締結時に本市が定める作業従事者名簿の様式により本市に提出し、承認を受けること。なお、作業従事者を変更するときも同様とする。

### (3) 打合せ、保守等の実施時間

原則として平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までの間に実施すること。ただし、緊急性や利用者への影響などを考慮したうえで、受託者及び本市で協議のうえ必要と認めた場合には、上記時間外において実施しても構わない。

### (4) 作業場所等

本業務に必要な作業場所等の環境や物品、光熱水費等については、原則として受託者の負担で用意すること。ただし、受託者において準備することが困難な場合や、本市において準備することが適当と考えられる場合には、受託者及び本市で協議のうえ決定することとする。

### (5) 打ち合わせ場所等

打ち合わせ及び進捗状況報告等、本市及び受託者が会議を行う場所については、事前に日程調整を行った上で本市が用意する。

### (6) 提言・助言と協力

受託者は、本市から本業務に係る技術的な助言を求められた際は、速やかに対応し、回答を行うこと。

### (7) 再委託

「契約書」の記載による。

## 1.2 成果物等

### (1) 成果物

受託者は、以下に示す成果物について、Microsoft Office 製品または PDF 形式で作成し納品すること。

最終成果物は、履行報告書とともに CD-R 等に格納したものと紙面に印刷したものの 1 部を 1 セットにして納入すること。

また、表に示す成果物の統合及び表に示す成果物以外の成果物の作成が必要となった場合は、本市と受託者とで協議し、あらかじめ成果物の名称及び内容、納入期日等を決定の上、作成すること。

なお、成果物の作成にあたり、同一の納入期日の成果物は一冊にまとめ、各ドキュメントの概要を記載したドキュメントを表紙とし、各ドキュメントにインデックスを付すること。

No.	名 称	内 容	納入期日
1	連絡体制図	本業務遂行及び障害対応に係るプロジェクト体制、連絡ルールをまとめた文書	契約締結後 10 日以内
2	新潟市個人情報取扱委託業務等に関する個人情報取扱状況報告書	「9 (2) 個人情報取扱状況に関する事項」に示す、コールセンター施設の各対策の実施状況を報告するための文書。	契約締結後 10 日以内
3	セキュリティ教育実施報告書	「9 (2) 個人情報取扱状況に関する事項」に示す、本業務従事者へのセキュリティ教育の実施状況を報告するための文書。	教育実施後 10 日以内
4	作業従事者名簿	「11(2)作業従事者名簿の提出」に示す名簿。変更が生じた際も速やかに提出すること。	契約締結後 10 日以内
5	運営報告書	「9 (8) コールセンター運営状況の報告」に示す、コールセンターの毎月の運営状況を報告するための文書。	翌月 8 日目の平日まで
6	議事録	「10 コミュニケーション計画」に示す、議事の内容、発言内容、決定事項等をまとめた文書。	会議開催後 3 日以内
7	FAQ	「9 (4) 業務内容」に示す、問合せの対応範囲及び回答/エスカレーションルールを定めたもの。	改版時随時
8	履行報告書	No.1 から No.7 を 1 冊にまとめ、各ドキュメントの概要を記載した目次と各ドキュメントにインデックスを付したもの。	令和 7 年 12 月 31 日
9	事故等報告書	契約書第 11 条に示す、本業務の実施に支障が生じるおそれがある事故が発生した際の、詳細な報告、及び事故後の方針案を記述した文書。	事故発生後 3 日以内

## (2) 著作権の取り扱い

「契約書」の記載による。

## (3) 納入場所

本市が指定した場所に納入すること。

## (4) 検査方法

「契約書」の記載による。

(5) 契約不適合責任

「契約書」の記載による。

### 1.3 機密保護

本契約内で得た情報に関しては、本仕様書に定める業務遂行上の目的以外に使用・開示してはならない。

### 1.4 その他特記事項

(1) 疑義の解釈

本業務について疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託者との協議を行うこと。

(2) 業務評価の特記仕様

本業務の履行完了など、契約終了後に受託者の業務内容について、本市は下記の基準により評価し、記録を保存するものとする。なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質、納入等で仕様を超える成果があった。
B	通常 of 指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様書のほかに口頭の指示等により仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、なんとか仕様レベルの成果を得た。
E	仕様を達成できなかった（契約解除等）。

(3) 法令等の遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令及び本市の条例、規則、要綱等を十分理解すること。なお、本業務に関連する規則類は、本市のホームページ (<https://www.city.niigata.lg.jp/>) の例規集及び要綱集に掲載のとおりである。