

II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書

1. 業務名

振り仮名届出の窓口案内、受付業務

2. 業務目的

氏名の振り仮名の届出に係る窓口等の対応を効率的に行うことにより、来庁者の待ち時間の短縮を図り、もって窓口の混雑の緩和を図る。

3. 履行期間

令和7年5月26日から令和8年5月25日まで

4. 履行場所

西宮市六湛寺町10番3号 西宮市役所本庁舎地下1階（予定）

5. 業務時間

平日の午前8時45分から午後5時30分まで（窓口の受付時間は午前9時00分から午後5時00分まで）

※国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は除く

6. 業務量の見込

（1）西宮市の基本情報（全て令和6年10月31日現在）

- ・本籍数 156,102戸籍
- ・本籍人口 380,932人
- ・住民基本台帳世帯数 223,250世帯（日本人）
- ・住民基本台帳人口 472,532人（日本人）

（2）届出等の件数の想定

- ・窓口年間見込34,000件

（1日あたりの件数が@40件～@450件の範囲で急増・急減することが見込まれるため、直近の実績等に応じて臨機応変に人員を配置すること。なお、繁忙期は令和7年7月下旬から令和7年8月末まで及び令和8年5月と見込まれる。）

7. 業務体制

(1) 窓口ブースの配置

本業務の遂行にあたり、履行場所において市は窓口ブースを別紙2—5「振り仮名届出窓口等レイアウト(案)」(以下「窓口レイアウト(案)」という。)のとおり4席設ける。なお、窓口レイアウト(案)に示された机、椅子等の備品も市が設置する。

(2) 戸籍情報端末の設置

本業務の遂行にあたり、市は戸籍情報システム及び住民記録システムが搭載された端末を窓口レイアウト(案)のとおり4台設置する。

(3) 配置人数

受託者は届出件数を予測し、窓口業務責任者の他、繁閑に応じて適切な人数の業務従事者を配置すること。

(4) その他

業務責任者及び業務従事者は交替で適切に休憩をとるようにし、午前9時00分から午後5時00分までは途切れなく窓口受付を行うこと。

8. 業務内容

(1) 振り仮名の届出に関する案内等

- ・振り仮名の届出のための来庁者を窓口案内するとともに、待ち時間に届書記載方法等について問合せがあれば説明し、マイナンバーカードと電子証明書の暗証番号があれば、来庁者のスマートフォンでマイナポータルから届出が可能であることも案内すること。
- ・来庁者数が多数になり待ち時間が発生する場合は、番号札(受託者作成)を配布する等して適切に窓口を案内し、場内の整理を行うこと。

(2) マイナポータルによる振り仮名の届出の支援

- ・来庁者から希望があれば、来庁者のスマートフォン(または受託者が用意するノートパソコン等)を使ったマイナポータルでの届出の操作方法を説明し、支援すること。
- ・来庁者がDV等支援措置対象者であった場合は、マイナポータルによる届出はできない旨を説明し、市職員に引き継ぐこと。

(3) 振り仮名の届の窓口受付(※1)

(※1) 本業務は、本籍地とは異なる住所地で振り仮名の届出があった場合、住所地の市区町村で届を受理することを前提としている。今後、これとは異なる取扱いが国から示された場合は、その取扱いに沿った内容で本業務を変更する場合がある。

ア. 届書の受領、確認

届書を受領し、記載内容や添付書類等に不備がないか確認し、形式的な不備があれば補正を

求めること（不備確認のため戸籍情報システムへの照会可能）。なお、補正を求める場合は、来庁者が届出人であることの本人確認を行うこと。

イ. 市職員へ回付

形式的な不備がなくなった状態で届書等を市職員に回付し受理決定を待つ。

ウ. 受領番号の確保、発行抑止処理

市の職員により受理決定された届書について、戸籍情報システムで受領番号を確保し、事件本人について証明書の発行抑止処理を行う。

エ. 受否保留の届書の管理

前記アにおいて、添付書類の不足により直ちに受理できない場合は、届出人に添付書類の追加提出を求めることとする。当該案件は、受否保留の届書として管理する。なお、追加提出に係る郵送代は届出人の負担とする。

オ. DV等支援措置対象者、その他疑義のある者への対応

DV等支援措置対象者にかかる届出、その他届出において疑義が生じた場合には、当該案件については市の職員に引き継ぐこととする（市職員が対応する）。

(4) 実績の報告

業務日報を作成し、市へ報告すること。なお、業務日報の様式は市担当者と協議のうえで決定するが以下の項目は必ず含むこと。

- ① 窓口で受け付けた届書の件数
- ② 上記①のうち受否保留とした件数
- ③ 上記①のうち市の職員の受理決定の審査に付した件数、及び前日までに受否保留としていたが不備が解消されたので市の職員に受理決定の審査に付した件数
- ④ 上記③のうち記載不備等により受理決定されず差し戻された件数
- ⑤ 上記④のうち不備を解消し市の職員へ受理決定の審査に再度付した件数