

IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書

1. 業務名

振り仮名届出に関するコールセンター業務

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

令和7年5月26日から令和8年5月31日まで

4. 履行場所

受託者の事務所。ただし、事前に市と協議すること。

5. 業務時間

平日の午前9時00分から午後5時00分まで（午後5時00分までに着信したものは午後5時00分以降も対応すること）。

※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）問合せ件数の見込

年間見込 19,200件

（1日あたりの件数が@20件～@260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) 専用の電話番号の確保

本業務の遂行にあたり、「0798」から始まる電話番号を新たに設定すること（以下「専用電話番号」という）。

(2) 必要席数

想定の間合せ件数に対応でき、かつ、後記「9. サービス指標」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.「(2) 間合せ件数の見込」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。

(3) 業務実施場所等

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。

業務実施場所にはコールセンターの運営に必要な什器等を受託者が準備すること。

コールセンターで使用する電話交換機やサーバ等は、オンプレミス型の場合は業務実施場所とは別の専用部屋に設置することとし、施錠等を含めた入室管理を確実に実施すること。

また、クラウド型の場合はデータセンターとコールセンターをつなぐネットワークについては、閉鎖網の中で構成できるセキュアな構成であること。データセンターは、国内に設置され、裁判管轄権が国内であり、災害対策やセキュリティ設備などの安全管理設備が備えられていること。

8. 業務内容

(1) 基本的な業務

ア. 間合せへの対応

専用電話番号に着信する電話問合せに、法務省や西宮市のホームページの他、受託者が市と事前に協議してあらかじめ作成するFAQ、市からの配布資料等を用いて親切かつ丁寧に対応すること。

以下の問合せについては、コールセンターでは回答を行わない

- ・戸籍に振り仮名が記載されることに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
- ・その他、FAQに基づいて回答できない案件

イ. トラブルの引継ぎ

トラブルが生じている案件については市担当者に詳細の引継ぎを行うこと。

ウ. 集計

コールセンターにおいて対応した全ての案件について、分類ごとに集計すること。非定型的な問合せについては問合せ内容、対応内容等を所定の様式に記載すること。なお、個人情報の

徴取や記録を要するケースについてはその内容・方法について予め市と協議すること。

エ. F A Qの改訂

受託者は、F A Qに記載されていない項目について問合せがあった場合、国から制度変更等の通知があった場合、または市の取扱いを変更した場合等、当該項目にかかるF A Qの改訂を随時行うこと。

(2) ハガキ未到着者等の情報共有

仮の振り仮名の通知書のハガキについて、到着後に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、本籍地が西宮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」「氏名」「連絡先（電話番号）」聞きとり、これを「I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務」の「(4) 管理、再発送関連業務」に従事する業務責任者へ連絡すること。

(3) 実績の報告

事業日報を作成し、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決定するが以下の項目は必ず含むこと。

- ① 総着信件数
- ② 応答した件数
- ③ 上記②のうち一時対応で完了した件数
- ④ 平均応答時間
- ⑤ 問合せ内容ごとに分類した応答件数

9. サービス指標

受託者の次のサービス指標の目標地を達成するよう業務を実施すること。

- ・受電応答率（上記8.（3）の②÷①）が90%以上
- ・一時対応完了率（上記8.（3）の③÷②）が90%以上