京都市区役所・支所における行政キオスク端末案内等業務委託

仕様書

令和６年５月

京都市文化市民局地域自治推進室

本仕様書は、京都市の各区役所・支所に設置予定の行政キオスク端末案内等の業務委託について、その委託の内容を記載したものである。本業務委託の受託者は、行政キオスク端末案内業務等の運営に係る業務委託契約書に定めるもののほか、本仕様書に定めるところにより業務を行うものとする。

第１　委託の概要

１　委託業務名

京都市区役所・支所における行政キオスク端末案内等業務委託

２　業務委託の目的

本市では、マイナンバーカードの保有率は７０％に迫っており、多くの市民が同カードの利用によりコンビニ店舗等のマルチコピー機から、住民票の写しなどの証明書発行が可能な状況となっている。

しかしながら、機器操作等への不安から、相当数の方が各区役所・支所に窓口での証明書発行のため来庁されている状況である。

そこで、各区役所・支所に、コンビニ店舗等と同等の手数料（窓口より 100 円～200 円安価）で行政キオスク端末（マルチコピー機）を設置し、本業務受託者が操作方法等を支援することで、デジタルデバイドに起因する機会損失を防ぐとともに、次回以降のコンビニ店舗等での証明書発行につなげる。

さらに、コンビニ店舗等での証明書発行が促進されることにより、職員窓口での証明書発行減少による窓口の混雑緩和に繋がることから、証明書発行以外の目的で来庁された方の利便性向上を目指すものである。

３　契約期間

契約締結日から令和７年３月３１日まで

なお、契約締結日から令和６年１０月１日までの期間については、準備期間とする。

４　委託期間

令和６年１０月１日から令和７年３月３１日まで

ただし、委託開始までに十分な研修等、仕様書に定める必要な準備を実施すること。

なお、行政キオスク端末の調達時期が遅れた場合は、委託期間は短縮する可能性がある。その場合は委託期間の開始日までを準備期間とする。

５　委託業務の実施日及び時間

原則として年末年始（１２月２９日から翌年１月３日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日を除く月曜日から金曜日までの午前８時３０分から午後５時１５分とする（行政キオスク端末の稼働時間は午前９時から午

後５時までとする）。

ただし、業務繁忙期や緊急対応時において時間内処理が不可能な場合の作業時間の延長については柔軟に対応すること。また、休日等における臨時開庁日は業務を行うものとする。（別紙１過去の臨時開庁日実績を参照）

６　履行場所

・北区役所・・・・・・・・・〒603－8511　北区紫野東御所田町33－1
・上京区役所・・・・・・・・〒602－8511　上京区今出川通室町西入堀出シ町285番地
・左京区役所・・・・・・・・〒606－8511　左京区松ケ崎堂ノ上町7番地の2
・中京区役所・・・・・・・・〒604－8588　中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521
・東山区役所・・・・・・・・〒605－8511　東山区清水五丁目130の6
・山科区役所・・・・・・・・〒607－8511　山科区椥辻池尻町14－2
・下京区役所・・・・・・・・〒600－8588　下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町608－8
・南区役所・・・・・・・・・〒601－8511　南区西九条南田町1の3
・右京区役所・・・・・・・・〒616－8511　右京区太秦下刑部町12番地
・西京区役所・・・・・・・・〒615－8522　西京区上桂森下町25－1
・西京区役所洛西支所・・・〒610－1198　西京区大原野東境谷町二丁目1－2
・伏見区役所・・・・・・・・〒612－8511　伏見区鷹匠町39－2
・伏見区役所深草支所・・・〒612－0861　伏見区深草向畑町93番地の1
・伏見区役所醍醐支所・・・〒601－1366　伏見区醍醐大構町28

７　執務環境整備

京都市で準備する物品（以下「物品等一覧）を除き、本市と協議の上、受託者が業務に従事するために必要となる備品や什器等を調達するなど、円滑な業務執行のための執務環境を整えること。

なお、機器・物品等の持込みや撤去の際には、事前に本市の許可を得ること。

【物品等一覧】

	受託者	本市	備考
執務室		○	
光熱水費		○	
清掃費		○	
携帯電話	○		
執務室内什器（机１・椅子２、鍵付きキャビネット１）		○	鍵付きキャビネットは手提げ金庫の保管用等に使用するもの。鍵は本市から貸し出すものとする。ただし、机・椅子等を増設する場合は、受託者負担
ロッカー（２名分）		○	

消耗品（ビブス、腕章、名札、文房具、紙等）	○		
消耗品（コピー用紙やトナー等のキオスク端末に使用するもの）		○	
パーテーション		○	
鍵付きの手提げ金庫		○	本市から貸し出すものとし、受託者の責任で管理する。
事務用パソコン	○		受託者において、必要に応じて独自のインターネット回線により接続すること
事務用パソコン用プリンター	○		

８　受託者に求めるサービス水準（ＳＬＡ：Service　Level　Agreement）

（１）目的

区役所・支所における行政キオスク端末案内等業務委託について、本市及び受託者が果たすべき役割、受託者が達成すべき業務水準を示すことにより、当該業務の円滑な実施及び業務品質の維持・向上を図ることを目的とする。

受託者は、サービスレベルの基準をクリアするものとし、万が一、達成できない場合は、受託者の費用負担により、改善策を実施する。

また、受託者の責任により業務の遂行に重大な支障を生じさせるなど契約の履行が著しく損なわれることとなった場合は、損害賠償金及び契約の解除を行う場合がある。

ＳＬＡ策定時期及び内容については、本市及び受託者が協議のうえ決定する。想定する主な評価項目及び達成すべきサービス水準については以下のとおりである。

（２）評価項目及び達成すべきサービス水準の想定

行政キオスク端末案内業務全般（％は各月の処理件数における割合）

ア　書類紛失：０とする。

イ　本市への報告時期：期日までの提出を１００％達成する。

ウ　本市職員に引継ぐクレーム件数：全市で月２件以内とする。

エ　個人情報等保護対策：　個人情報等の漏えい事案の発生を０とする。

（３）報告・改善

ア　定例報告

受託者は毎月の達成すべきサービス水準の達成状況・未達成の事項に対する対策等を記載したサービス実施・実績報告書を本市へ提出するものとする。

イ　改善報告

受託者は未達成の項目が発生した場合には、発生した項目に対する改善策を本市へ提出し、本市の承認を得た上で改善策を実施するものとする。

（４）解約等

サービス水準が未達成の場合で、受託者が改善を行わない場合、または受託者による改善が見込めない場合には、本市は本契約を解除することができるものとする。

９　支払

（１）支払方法

本業務の委託料は、本市が受託者から業務実施報告書の提出を受け、内容確認を行った後、受託者から請求があった日から、３０日以内に支払うものとする。

なお、業務実施報告書に記載すべき内容については、本市と受託者で協議のうえ決定する。

（２）契約金額の変更

ア　法制度の改正等

委託業務等に関連する法令や制度の改正が生じ、事務処理方法の変更や処理件数の増減が生じる場合においても、受託者は本業務の範囲内として業務を行うこと。ただし、大幅な業務量の増減が生じ、要員の見直し等が必要となる場合については、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

イ　追加業務

上記以外に本市から業務追加の要望がある場合は、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

ウ　その他

消費税等に変更があった場合は、変更額を加減した額を支払うものとする。

第２　実施体制等

１　業務体制について

（１）受託者の雇用者としての義務

受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み業務従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。業務を確実に遂行するとともに、本市に報告及び連携できる体制を確立し、適切な人員配置により業務を滞りなく実施し、業務の繁閑調整を適切に行うほか、サービス品質の向上を目的として、業務改善の提案を行い、業務処理の効率化に努めること。業務従事者等の労働時間、休暇、その他服務に関する管理は受託者が行い、業務従事者等は本市から直接指示は受けないものとする。

受託者は、全ての従事者に名札を着用させるなど、本市職員と区別ができるようにすること。また、来庁者からも本市職員からも行政キオスク端末の案内員と分かりやすいようビブス、腕章等の着用をすること。

（２）受託者の雇用

業務従事者は、受託者が直接雇用すること。

（３）総括管理者、管理者、業務責任者の指定

受託者は、業務従事者への指揮・命令、管理・監督及び育成を行うとともに、円滑に受託業務を実施するため、業務について一切の管理を行う総括管理者１名、管理者１名、業務責任者１名以上を選任し、委託者に届け出なければならない。

なお、総括管理者を、管理者、業務責任者及び業務従事者と兼務させてはならない。実施体制に変更がある場合は、直ちに本市に報告すること。総括管理者、管理者、業務責任者は常に本市との連絡ができる状況にあること。

業務の遂行に当たり、遵守すべき業務処理方法、就業規則等に従わない場合や業務処理の能率が著しく低いと認められる場合は、交代を求めることができる。

ア　総括管理者

受託者は、業務全体の責任者として、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、各拠点別責任者の育成計画、リスク管理を実施し、本市及び各区等との連絡窓口として、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う総括管理者（１名）を置かなければならない。

また、以下の条件を備えていることとする。

- 本業務と類似性の高い業務（住民基本台帳、戸籍、税等の証明書発行業務、マイナンバーカード関係業務、フロア案内や窓口応対）において国又は地方公共団体（政令指定都市又は中核市）での運営管理の実績が１年以上あること。
- 受託者の正社員であること。
- 業務全般を統括・掌握し、かつ、調整を行い、本業務全般を指揮監督できること。
- 本業務の受入れ準備、体制構築、進捗管理ができること。
- 本業務従事者のビジネスマナー・個人情報保護・業務に関する基礎知識等について、教育研修を企画・実施できること。
- 情報管理等の知見を持っていること。
- 管理者、業務責任者及び業務従事者に対する労務管理を行える者であること。
- 管理者、業務責任者及び業務従事者と兼務していないこと。
- 本業務に有用な情報や業務改善提案を具体的に行える者であること。
- 継続的に業務に従事できること。
- 業務改善提案やそれを実行できる者であること。
- 行政キオスク端末やコンビニ交付の利用促進に資する本市事業の補助を行うこと。
- 苦情・相談に関する応対業務に長けていること。

イ　管理者

受託者は、業務全体の副責任者として、総括管理者を補佐し、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、各拠点別責任者の育成計画、リスク管理を実施し、本市及び各区等との連絡窓口として、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う専任の管理者（１名）を置かなければならない。

また、以下の条件を備えていることとする。

- 本業務と類似性の高い業務（住民基本台帳、戸籍、税等の証明書発行業務、マイナンバーカード関係業務、フロア案内や窓口応対）において国又は地方公共団体（政令指定都市又は中核市）での運営管理の実績が１年以上あること。
- 受託者の正社員であること。

・　業務全般を統括・掌握し、かつ、調整を行い、本業務全般を指揮監督できること。
・　本業務の受入れ準備、体制構築、進捗管理ができること。
・　本業務従事者のビジネスマナー・個人情報保護・業務に関する基礎知識等について、教育研修を企画・実施できること。
・　情報管理等の知見を持っていること。
・　業務責任者及び業務従事者に対する労務管理を行える者であること。
・　総括管理者、業務責任者及び業務従事者と兼務していないこと。
・　本業務に有用な情報や業務改善提案を具体的に行える者であること。
・　継続的に業務に従事できること。
・　業務改善提案やそれを実行できる者であること。
・　行政キオスク端末やコンビニ交付の利用促進に資する本市事業の補助を行うこと。
・　苦情・相談に関する応対業務に長けていること。

イ　業務責任者

受託者は、常駐の責任者として、総括管理者及び管理者の職務の一部を代理できるとともに、業務の遂行上、必要な知識や技術を有し、本市及び各区等との連絡窓口として、本市職員との調整及び連携等を行い、状況に応じた適切な対応を行う業務責任者（１名以上）を置かなければならない。

業務の遂行に当たり、遵守すべき業務処理方法、就業規則等に従わない場合や業務処理の能率が著しく低いと認められる場合は、交代を求めることができる。

業務従事者の要件に加え、以下の条件を備えていることとする。

・　本業務と類似性の高い業務（住民基本台帳、戸籍、税等の証明書発行業務、マイナンバーカード関係業務、フロア案内や窓口応対）において、国又は地方公共団体（政令指定都市又は中核市）の業務経験者であること。（業務責任者のうち１名以上）。
・　継続的に業務に従事できること。
・　業務改善提案やそれを実行できる者であること。
・　苦情・相談に関する応対業務に長けていること。
・　行政キオスク端末やコンビニ交付の利用促進に資する本市事業の補助を行うこと。
・　必ず業務場所を巡回して、業務従事者と即時連絡が取れる体制が取れること。

（４）業務従事者の確保

ア　受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえ業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整えなければならない。業務従事者は、本業務の内容に精通している者または業務経験のある者を優先的に採用すること。

業務の遂行に当たり、遵守すべき業務処理方法、就業規則等に従わない場合や業務

処理の能率が著しく低いと認められる場合は、交代を求めることができる。

また、以下の条件を備えていることとする。

・　基本的なビジネスマナーを身に着け、市民に対する円滑な応対ができること。

・　当該業務内容について適正に理解し、遂行できる者であること。

・　本業務と類似性の高い業務（住民基本台帳、戸籍、税等の証明書発行業務、マイナンバーカード関係業務、フロア案内や窓口応対）に関する知識を有していること。

・　コンプライアンスに関する高い意識を持ち、個人情報保護についての深い知識を有すること。

・　業務及び業務に係る関係法令等に精通していること。

・　継続的に業務に従事できること。

・　指揮命令者の指示に従い業務を行うこと。

・　行政キオスク端末やコンビニ交付の利用促進に資する本市事業の補助を行うこと。

イ　受託者が業務従事者の休暇等を認めた場合、または教育、健康診断等を実施する場合については、受託者は予め代替要員を確保するなど、業務実施に支障のないように配慮しなければならない。

なお、あらかじめ予期できない欠員（急病・事故等）が生じた場合についても、受託者は代替要員の確保に努めるものとする。

ウ　行政キオスク端末の稼働時間中は、行政キオスク端末の案内業務等に従事する者を各履行場所に常時１名以上配置すること。

公金収納に係る事務を行う際も、下記第３　２（１）・（２）に記載の行政キオスク端末の案内等業務・行政キオスク端末の管理業務への１名以上の配置は確保すること（各１名ではなく、両業務合わせて１名以上とする）。

万が一、病気等で急な欠員が出た場合で、すぐに代替要員の確保が困難な場合は、業務責任者等で既に他の従事場所で勤務している者を配置するなど至急の人員配置に努めること。

なお、各区役所、支所、来庁者数の差があるため、配置人数についても来庁者数に見合ったものとし、過不足のない体制とするよう考慮すること。

エ　繁忙時期（３月）に関しては、業務従事者を１名以上増員で配置を行い、業務に支障が生じないようにしなければならない。

時期や増員で配置する区役所・支所の詳細については本市と受託者で相談して決定する。

オ　総括管理者、管理者、業務責任者、業務従事者への研修

(ｱ) 受託者は、総括管理者、管理者、業務責任者、業務従事者に対して、業務を遂行する上で必要な研修を行わなければならない。

(ｲ) 受託期間中に法改正等があった場合には、受託者が総括管理者、管理者、業務責任者、業務従事者へ教育研修を行うこと。

(ｳ) 各種業務システムの操作研修は、受託者において総括管理者、管理者、業務責任者、業務従事者へ行うこと。

(ｴ) 受託者は、総括管理者、管理者、業務責任者、業務従事者に対して必要な個人情報等の保全・保護、漏えいの事故防止、セキュリティ、及び接遇の研修を行ったうえで業務に配置させること。

２　個人情報等保護のセキュリティ対策

（１）基本的事項

ア　保護すべき対象は、個人の氏名、生年月日、性別、個人番号、住所、電話番号及び世帯構成、戸籍の表示及び記載内容等、個人に関する情報で、個人が識別され、又は識別され得るもののほか、ＤＶやストーカー行為等の被害者の情報等、また、個人や法人、行政機関の活動に関することのうち、一般に知られておらず、他人に知られないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるもの等とする。

イ　受託者は、委託業務を遂行するにあたり取り扱う個人情報等について、全ての業務従事者に対して、保護し、安全な状態に保つことを徹底する。

ウ　受託者は、個人情報管理責任者をおくこととする。

なお、個人情報管理責任者は、業務責任者等との兼職を可とする。

エ　受託者の過失の有無にかかわらず、受託者による個人情報等の漏えい、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう徹底する。

オ　受託者は、個人情報等を委託業務以外の目的で使用してはならない。

カ　受託者は、京都市個人情報保護条例及び京都市情報セキュリティ対策基準を遵守することとする。

キ　受託者は、情報セキュリティ管理体制を整備するとともに、具体的な情報セキュリティ対策を実施すること。

ク　業務従事者は、業務及び業務に関連する内容をソーシャルメディア等に書き込んではならない。

ケ　本仕様書に記載のない項目については、「電子計算機による事務処理等（機器保守）の委託契約に係る共通仕様書」別紙２及び「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」別紙３－１のとおりとする。

コ　別紙３－１に基づき、受託者は「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」別紙３－２を提出しなければならない。

（２）研修の実施

受託者は、業務従事者に対し、個人情報等を取扱う場合に業務従事者が遵守すべき事項並びに業務従事者が負うべき住民基本台帳法、戸籍法、地方税法、番号利用法及び京都市個人情報保護条例に基づく罰則内容及び民法上の責任についての研修を実施し、「個人情報等保護等研修報告書」を本市に提出すること。

（３）内部監査

受託者は、個人情報等保護対策が適切に行われているか、定期的に内部監査を行い、その結果を「個人情報等保護対策内部監査」を本市に提出すること。監査内容、報告内容については、本市と受託者において協議のうえ決定する。

（４）守秘義務及び資料等の複製の禁止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。

（５）信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

３　再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、業務の全部又は一部を第三者に委託し、または、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

４　事故対応

受託者は、委託業務遂行上の不適切な事務処理等により、個人情報等保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、ただちに本市に報告し、指示に従う。

なお、この場合に生じた費用及び損害については、全て受託者が負担する。

５　受託者の本業務従事者へのケア

受託者は、所属従業員の福利厚生の充実、ワークライフバランスの向上等に十分配慮し、業務従事者の心身のケアを図り、業務の質の向上及び事故の防止に努めなければならない。

第３　業務の内容

１　委託業務の基本的な考え方

（１）業務の専門的知識を保持していること

本業務は住民基本台帳及び戸籍事務、税務業務、マイナンバーカード関係業務等各種法令等に基づき行われるものであり、請求者の求めに的確に対応するため、その他適宜に判断できるよう、高度な専門的知識を安定的に保持していく事を求めるものである。

なお、委託業者として、行政機関（政令指定都市又は中核市）の市民課でのフロア案内業務や公金取扱業務の受託実績があることが望ましい。

（２）質の高い市民サービスの実現

多くの市民にとって市役所の顔となることを認識し、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧な対応をすることを求めるものである。

（３）組織的な業務管理体制の確立

安定的に質の高い市民サービスを提供していくために、計画的な人材育成を行い、業

務従事者等の退職等による欠員にも柔軟に対応すること。また、質の高い市民サービスの提供を前提に、繁忙期・閑散期に応じた効率的な人員体制を整えること。

（４）個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理のうえで取り扱うことが必要な業務であるため、京都市個人情報保護条例、その他関連法令等を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を求めるものである。

２　委託業務内容

本委託において、受託者は業務従事者への指揮・命令、管理・監督及び育成を行うとともに、円滑に受託業務を実施するため、業務について一切の管理を行う管理責任者を選任する。総括管理者、管理者、業務責任者及び業務従事者の業務内容は、以下のとおりである。

（１）総括管理者、管理者、業務責任者の業務内容

ア　総括管理者（１名）

（ア）マネジメント（業務運営管理、要員調整、目標遂行計画等）

（イ）報告書の提出

（ウ）緊急時の連絡対応

イ　管理者（１名）

総括管理者の補佐

ウ　業務責任者（１名以上）

（ア）巡回（１４区支所）

（イ）緊急時対応、有事報告

（ウ）業務者従事者への指導

（エ）業務従事者の人員不足時に業務従事者の業務に従事

（エ）緊急時の連絡対応

（２）業務従事者の業務内容

ア　行政キオスク端末の案内等

（ア）主な業務内容

行政キオスク端末の利用を促進するため、キオスク端末付近で本市と受託者で協議のうえ決定した場所において、来庁者の来庁目的を確認のうえ、適切に案内する。

○　来庁者への聞取り・誘導等

・　来庁者案内フロー図を参照し、来庁者の目的を確認し、行政キオスク端末、市民窓口課、税関係の窓口、税の直通電話等、来庁者が目的を達成することができる場所へ案内誘導を行う。

・　庁舎内の室・課の場所の案内等、来庁者から問合せを受けた際は、一般的な庁舎案内を行う。

・　行政キオスク端末に長時間の順番待ちが出た場合は操作案内のビラ配布、

近隣のコンビニ店舗への誘導等、混乱が生じないような対応を行う。

○　行政キオスク端末操作支援等

・　行政キオスク端末を利用する来庁者に対して、来庁者が希望する場合など必要に応じて行政キオスク端末の操作に係る支援（コピー機としての操作支援やスマホ用電子証明書の案内を含む。また、キャッシュレス決済を導入した場合は、キャッシュレス決済の利用方法等の説明を含む。）を行う。

・　行政キオスク端末で証明書を発行した方に対して、次回以降の自身での行政キオスク端末の利用やコンビニのキオスク端末利用の誘導案内を行う。

○　行政キオスク端末の操作支援中にエラーメッセージが出た場合の対応

行政キオスク端末の操作支援で画面遷移をしている中で「指定した証明書を交付できません。市町村へお問合せください。」、「ご利用いただけないカードです。市区町村へお問合わせください。」等のエラーメッセージが出た際は、来庁者から状況（マイナンバーカードや電子証明書が有効期限内か、住所異動後すぐの利用ではないか、住所異動後のカードの継続利用がなされているか、印鑑登録がなされているか等）を聴き取ること等により原因を把握し、来庁者へ解決するために必要な案内を行う。

住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末等で検索することにより判明する個人情報の確認が必要な場合は、必要かつ最低限の情報を聴取したうえで、別途指定する方法で本市職員に確認を行い、確認結果を来庁者へ案内する。

なお、具体的な案内フローについては、本市と受託者で協議のうえ決定する。

○　行政キオスク端末に取り忘れたマイナンバーカード、証明書等の管理

行政キオスク端末に出力された証明書や複写物（複写物の原本を含む。）又はマイナンバーカードについて忘れ物があった際は、発見した日時・状況を確認のうえ速やかに回収し、遺失物としての状況確認が可能な記録簿を作成し、本市が指定する職員に状況報告を実施したうえで引き継ぐ。所有者が引き取りに来庁された場合、本市が指定する職員からその状況を確認のうえ、あらかじめ定められた方法で引き渡し記録を実施し、所有者の本人確認等必要な説明のうえで、引渡しを行う。

○　その他市民に寄り添った支援

・　必要に応じて区役所・支所庁舎内にある税部門への直通電話の操作説明資料の配布、操作説明、操作支援

・　必要に応じてマイナンバーカードの利活用（コンビニ交付、健康保険証利用、各種行政手続のオンライン申請等）に係る説明

・　オンライン転出をはじめとした、スマートフォンとマイナンバーカードを活用することにより可能なオンライン手続の支援や、スマートフォンの操作支援など、ＩＣＴを活用したサービスや、ＩＣＴ機器の操作支援

・　マイナンバーカードの利用に不安をお持ちの方へ、同カードの安全性等の説明及びマイナンバーカードをお持ちでない方に対して、マイナンバーカー

ドの申請誘導

（イ）留意事項

来庁者が発行を希望する証明書の内容を丁寧に聴き取り、的確に把握する。行政キオスク端末から発行可能な証明書の発行を希望する者のみを行政キオスク端末に誘導する。

また、窓口で証明書を発行した場合は手数料免除となるが、行政キオスク端末で証明書を発行した場合は有料となる場合があるため注意する。

イ　行政キオスク端末の管理業務

（ア）主な業務内容

本市や行政キオスク端末の保守業者とも連携し、消耗品の補充や機器トラブルが生じた際の対応などを行う。具体的な内容は以下のとおり。

○　必要に応じてマルチコピー機の入電・切電

○　コピー用紙・レシート用紙の保管・補充、補充用紙等の枚数管理。不足が生じることがないよう必要に応じて事前に本市が指定する連絡先へ連絡する。

○　トナー・感光体ドラム等の交換に係る端末の保守業者への保守連絡

○　行政キオスク端末にエラーが発生時の端末の保守業者への連絡等対応

○　緊急時に総括管理者、管理者又は業務責任者へ報告

○　課題のリスト化（業務実施・実績報告書を報告）

○　行政キオスク端末から発生する廃棄物の運搬・廃棄（各区役所・支所の廃棄物と同様に処理するため、本市が指定する場所へ分別のうえ、運搬する。）

○　平日の業務時間外や土日に行政キオスク端末を使用することがないよう、毎日の業務終了後にパーテーション等を置き、業務開始前に行政キオスク端末を使用できるようパーテーション等をどける。

○　その他、行政キオスク端末に係る管理業務

ウ　行政キオスク端末に係る公金取扱業務

（ア）主な業務内容

行政キオスク端末に日々入金される証明書発行手数料（市民生活手数料、税務手数料）や謄写料（雑入）について、計数のうえ、金融機関への払込などの公金取扱業務を行う。

○　行政キオスク端末に入金された証明書発行手数料、謄写料、つり銭を毎日の業務終了後、同端末のコインベンダーから取り出し、手提げ金庫に保管のうえ、キャビネットへ金庫を格納する。

○　収納金報告書、収納金出納簿を日次作成、保存

○　端末から出力される精算レポート、本市又は本市の委託業者から提供する精算データのうち本市が指定するものに記載の金額と入金金額の確認

○　本市指定金融機関、収納代理金融機関又は近畿２府４県の区域内に所在する、ゆうちょ銀行直営店及び郵便局へ京都市仕様の納付書を用いて種類別（市

民生活手数料、税務手数料、雑入）に払込。

払込は速やか（翌営業日）に行う必要があることに留意する。

○　金融機関へ払込の際に金融機関で受領した領収書等を契約満了時まで保管

○　行政キオスク端末内のつり銭管理

・　つり銭原資は本市地域自治推進室が用意する。

・　受託者が同室職員からつり銭の受取と各配置場所への引渡しを行う。

・　つり銭の残額確認・両替・補充を随時行い、つり銭不足にならないようにする。

○　印字不良の際の証明書への無効処理や返金対応等

○　来庁者のつり銭取り忘れやその他トラブルを含めた対応

○　行政キオスク端末に係る金銭を安全かつ確実に保管

○　その他公金取扱いに必要な業務

（イ）留意事項

京都市会計規則、公金収納受託者の収納事務（業務マニュアル）等の関係所法令等に基づき事務を行い、これらの規程を遵守すること。

エ　行政キオスク端末に係る周知ツールの作成・設置等

・　行政キオスク端末の利用数が向上するよう、庁舎内や行政キオスク端末付近で活用可能な周知ツールを作成し、効果的な場所への設置等を行う（本市が作成した周知ツールの設置、既存の申請書等へのゴム印押印等の加工作業を含む。）。

なお、周知ツールの作成や設置に先立ち、本市と協議し、その承諾を得た後に作成や設置を行うこと。

・　本市と協議のうえ、行政キオスク端末利用者へのコンビニ交付に係る広報物等（ビラ）の配布、アンケートの配布回収等、コンビニ交付の利用促進に係る取組を行うこと。

オ　その他の業務・諸条件

○　保守業者による定期点検対応時の保守業者や来庁者等への対応

○　業務に必要な什器や消耗品について、本市からの依頼に基づき、地域自治推進室、１４区・支所間での運搬

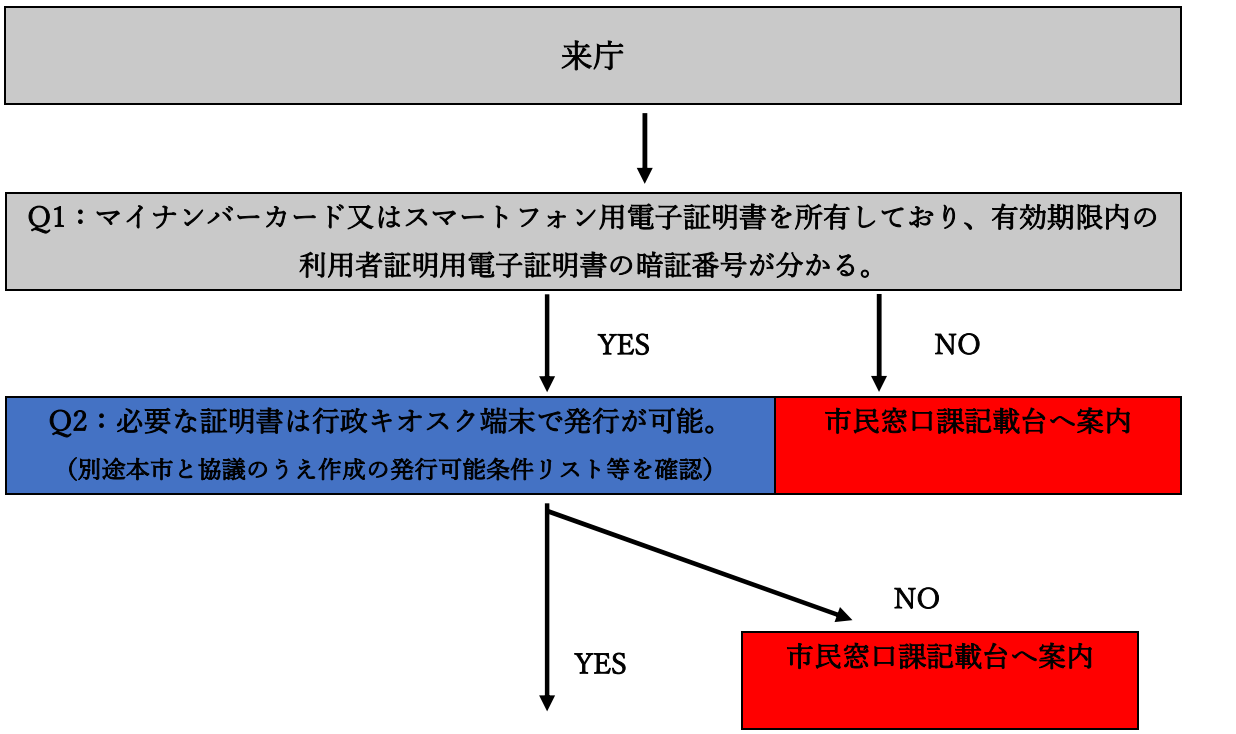
○　業務内容について、新たな提案又は疑義が生じた事項については、必要に応じて本市及び受託者が協議してこれを定めるものとする。

※　アについては、窓口開庁時間の９時～１７時は切れ目なく１名以上を配置したうえで、イ～オの業務を実施する。

なお、コンビニ交付のシステム停止日における行政キオスク端末の案内の体制については、別途協議のうえ、決定する。

（参照）

来庁者案内フロー図（現時点案）



直近で戸籍届出・住民異動届がある。	直近で戸籍届出・住民異動届はない。
別途本市と協議のうえ作成のタイミング一覧資料に則って即時発行の可否を判断し、届出手続き後の案内を行う。	行政キオスク端末の操作に係る支援を行う。 ※　エラーメッセージが出た際の対応は、上記アのとおり

＊発行可能な証明書
住民票の写し（除票を除く）、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、
戸籍全部・個人事項証明書（除籍を除く）、戸籍の附票の写し、課税証明書（全項目）、
所得証明書

※　マイナンバーカードを保有しているが、当日持っていない方には、行政キオスク端末やコンビニ交付の説明を実施する。

※　現時点の案であり、業務開始までに変更の可能性がある。

３　その他の業務

（１）事業運営支援業務

本市が資料、報告等を作成する際に必要な事務処理データを収集、整理し、本市の要請に応じて基礎資料の作成等を行う。

（２）リスクマネジメント業務

受託者は想定されるリスクについてあらかじめ対応策を検討するなど適正なリスクマネジメントを推進し、リスク発生時には速やかに対策を講ずること。また、定期的に状況報告を行う。

（３）苦情・トラブルへの対応

本業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生した時は、受託者が責任を持って対処するとともに、遅滞なく本市地域自治推進室へ報告すること。

また、やむを得ず本市職員に引き継ぐ必要が生じた場合は、速やかに経過を報告し、引き継ぐ。苦情等については、現状分析と解決策を講じて本市へ報告すること。

４　業務報告

受託者は、業務の実施に当たり日次、月次、年次で集計を行い、本市の求めるデータ等を提供する。

報告の内容は、以下のとおり想定しているが、追加の集計・データ提出を依頼する場合がある。

（１）報告資料

ア　日次報告書（原則、実施日の翌開庁日中に提出）

イ　月次報告書（定例報告会を月１回開催のうえ、月次報告書を提出し、業務の進捗状況や課題を共有すること。

ウ　最終報告書（委託業務完了後）

（２）報告内容（区役所・支所別で報告する。詳細の内容は別途協議する。）

ア　業務従事者の時間別の人員体制・従事業務の内容

イ　行政キオスク端末への誘導人数

ウ　行政キオスク端末以外の庁内関係課等への誘導人数（関係課等ごと）

エ　行政キオスク端末の操作支援人数

オ　その他行政キオスク端末案内等に関し、対応した業務内容

カ　公金取扱業務に関し、金融機関への入金日時、場所、入金金額、件数　等

キ　公金取扱業務に関し、つり銭補充や両替の実施状況

ク　発生したトラブル等事案及びその対応状況

５　準備、引継等

（１）作成するもの

事前準備期間に要する費用については受託者が負担するものとする。

ア　業務実施計画書

受託者は、委託業務開始日までに、本市と定期的な打合せを実施し、各準備作業についてその進捗状況を速やかに報告すること。また、委託業務を実施するに当たり、業務の目標、実施体制、従事者への研修、緊急時連絡体制、スケジュール、業務実施マニュアル作成、進捗管理及び情報セキュリティ管理の方法、リスクマネジメント、業務従事者の配置計画等、業務実施に必要な事項を記載した委託業務の内容を詳細に把握し、委託業務の運営に必要な計画を立て、「業務実施計画書」を作成のうえ、提出し、本市の承認を得ること。

イ　業務マニュアル

受託者は、準備期間中の業務やヒアリング等を通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応方法や作業手順などを検討し、業務従事者が自律的、安定的に委託業務ができるよう、業務マニュアル等を作成する。

また、作成した業務マニュアルについては業務開始日までに本市へ提示し、承認を得ること。また、作成した業務マニュアルは必要に応じて随時内容の変更・更新を行い、本市へ提示すること。

なお、当該業務マニュアルは、本市に帰属するものとする。

ウ　事前研修の実施

本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させるため、受託者において業務従事者へ研修を行い委託業務の開始時に混乱が生じないようにすること。

実地研修等も含めて実施し、行政キオスク端末操作に従事し、業務に習熟する。

具体的な研修方法は本市と受託者で協議のうえ決定する。

※　研修に必要な事項

マイナンバー制度・マイナンバーカード、コンビニ交付、各種証明書の発行、住民基本台帳業務、戸籍業務、税業務、公金収納受託、個人情報保護及びコンプライアンス、市の組織・業務分担

（２）報告書一覧

報告内容	報告期限
各準備作業についてその進捗状況	打合せ当日まで
業務実施計画書	契約又は変更後速やかに。
業務マニュアルの作成	業務開始１か月前まで
連絡体制表	業務開始１か月前まで
安全管理措置状況申出書	業務開始１か月前まで
総括管理者、管理者、業務責任者の経歴書等の資料	業務開始１か月前まで
総括管理者、管理者、業務責任者に係る一覧	業務開始１か月前まで
トラブル発生時の報告	速やかに

業務実施・実績報告書	翌月１０日まで
申請件数・金額集計結果報告書	翌月１０日まで
個人情報等保護等研修報告書	随時
個人情報等保護対策内部監査	随時

受託者は、本市から依頼があった場合はその都度必要な報告書を提出するものとする。

上記の報告書により業務の完了の報告を受けた結果、業務が未完成であると判断した場合や業務の質が確保されていないと判断した場合は、追加の作業ややり直しを依頼することがある。

（３）業務の引継

受託者は、本契約終了後であっても、本事業委託の範囲内における本市の問合せに応じること。

受託者は、新受託者が他の事業者に変更となった場合は、業務が円滑に執行されるよう新受託者に対して業務の引継ぎを行うこと。引継ぎに当たっては、業務マニュアル等を含め書面を活用し行うこと。

なお、引継ぎに要する費用は、受託者が負担すること。本市からの資料等の請求は受託者の不利益になると本市が認めた場合を除き、全て応じるものとする。

なお、引継ぎは本業務の履行に支障を来さないように行うこととし、引継にあたって受託者は、本市及び新受託者に対して誠実に対応するとともに、新受託者の責による場合を除き、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うことする。受託者が上記の規定に違反し、損害が生じた場合には、受託者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

（４）その他

本仕様書に定めのない事項、新たな提案又は疑義が生じた事項については、必要に応じて本市及び受託者が協議してこれを定めるものとする。

６　参考

（１）１区役所・支所／日の行政キオスク端末での証明書発行数

最大で８０件の利用を見込む。

（２）１区役所・支所／日の行政キオスク端末でのコピー機能利用

最大で３２０件の利用を見込む。

（３）コンビニ交付で発行可能な証明書の、区役所・支所での取扱件数

別紙４のとおり（令和５年度証明書発行件数（有料分、コンビニ交付対象証明書のみ）

（４）関係法令等

業務の遂行にあたっては，下記の法令及び、法令に基づく通達、依命通知等を遵守

すること。また、法改正等により遵守すべき法令や通達等に追加があった場合は対応すること。

・戸籍法（昭和22年12月22日法律第224号）
・戸籍法施行規則（昭和22年12月29日司法省令第94号）
・京都地方法務局準則
・「貸金債権者からの債務者の戸籍又は除籍謄抄本等の交付請求の可否について」（平成14年6月3日民事局民事第一課長通知）
・「戸籍法及び戸籍法施行規則の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（平成20年4月7日法務省民一第1000号民事局長通達）
・「戸籍法及び戸籍法施行規則の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（平成20年4月7日法務省民一第1001号民事局民事第一課長依命通知）
・「行政不服審査法等の施行に伴う戸籍謄本等の交付請求等についての不交付決定及び審査請求の取扱いについて（平成28年3月31日第346号民事局長通達）
・住民基本台帳法（昭和42年7月25日法律第81号）
・住民基本台帳法施行令（昭和42年9月11日政令第292号）
・住民基本台帳法施行規則（平成11年10月6日自治省令第35号）
・住民基本台帳事務処理要領（昭和42年10月4日自民事第2671号）
・住民票の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に関する省令（昭和60年12月13日自治省令第28号）
・戸籍の附票の写しの交付に関する省令（昭和60年12月13日法務省・自治省令第1号）
・京都市印鑑条例（昭和34年3月19日条例第35号）
・京都市印鑑条例施行規則（昭和34年3月19日規則第100号）
・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（平成25年5月31日法律第27号）
・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施行令（平成26年3月31日政令第155号）
・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施行規則（平成27年7月4日内閣府・総務省令第3号）
・電子情報処理組織による戸籍事務の取扱いについて（平成6年11月16日付法務省民二第7000号通達）
・電子情報処理組織による戸籍事務の取扱いについて（平成6年11月16日付法務省民二第7001号依命通知）
・戸籍事務を処理する電子情報処理組織が備えるべき技術的基準について（平成6年11月16日付法務省民二第7002号通達）
・電子情報処理組織による戸籍の記録事項証明書等の交付請求及び戸籍の届出等の取扱いについて（平成16年4月1日付民一第928号民事局長通達）
・電子署名に係る地方公共団地の認証業務に関する法律（平成14年12月13日法律第153号）
・電子署名に係る地方公共団地の認証業務に関する法律施行令（平成15年9月12日政令第

408号）
・電子署名に係る地方公共団地の認証業務に関する法律施行規則（平成15年9月29日総務省令第120号）
・公的個人認証サービス事務処理要領（平成16年1月5日総行自第1号）
・地方税法（昭和25年法律第226号）
・地方税法施行令（昭和25年政令第245号）
・地方税法施行規則（昭和29年総理府令第23号）
・京都市市税条例
・京都市市税条例施行細則
・京都市個人情報保護条例（平成5年4月1日条例第1号）
・京都市個人情報保護条例施行規則（平成6年3月10日規則第100号）
・京都市行政手続条例（平成8年8月22日条例第15号）
・京都市行政手続法及び京都市行政手続条例の施行に関する規則（平成8年11月20日規則第60号）
・京都市情報セキュリティ対策基準（平成28年10月）
・京都市証明書等手数料条例（昭和21年8月条例第198号）
・京都市会計規則（昭和39年4月1日規則第64号）
・その他本市が指定する法令、規則、通知、要領、要綱等