

京都市市役所証明書発行コーナー窓口業務委託
仕様書

令和6年11月

京都市文化市民局地域自治推進室

第1 委託の概要

1 委託業務名

京都市市役所証明書発行コーナー窓口業務委託

2 業務委託の目的

市役所証明書発行コーナーにおける軽易かつ定型的な業務に民間委託を導入し、業務量に応じた効率的な運営体制を構築することにより、職員体制の効率化を図る。

3 契約期間

契約締結日から令和7年11月30日まで

4 業務実施期間

(1) 準備期間（契約締結日から令和7年3月31日まで）

業務委託の円滑な導入のため、契約締結日から委託開始日までの期間については、準備期間とする。

準備期間は、業務構築（マニュアル策定含む）や人材育成計画策定の期間とする。準備期間には、業務従事者が業務の習得・習熟を行うだけでなく、受託事業者が準備期間に構築した業務フローや業務マニュアル等の確認・改善を行うこととする。

準備期間における具体的な人数や実施内容については、本市が想定する準備期間のイメージを参考に、受託事業者から提案し、本市と協議のうえ決定する。

以下、準備期間における本市の想定を示す。

- ① 当初は、管理者等（業務従事者の指導を担う人材）を中心に、人数を限定し、本市職員から指導を受けながら業務を習得する。
- ② その後、段階的に増員し、①の管理者等から他の人材へ指導を行うことで、委託時に配置される業務従事者全員の業務習得を完了させる。

※ なお、本市の令和7年度予算に係る本業務の歳出予算が可決・成立しない場合や金額の減額等があった場合、本市は契約を締結しない場合や仕様等を変更する場合がある。

これらの場合に、本公募手続の参加者又は本業務の受託候補者において損害が生じた場合にあっても、本市はその損害について一切負担しない。

(本市が想定する準備期間のイメージ)

- ① 事業者決定日～委託開始1か月前
業務マニュアル等の作成、人材募集
- ② 委託開始の1か月前～1か月前
第2に記載の管理責任者1名・副管理責任者2名のうち2名程度を現場に配置し、本市職員から指導を受けながら業務を習得
- ③ 委託開始の1か月前～
第2に記載の管理責任者1名・副管理責任者2名のうち、2名程度及び業務従事者2名

の計4名を現場に配置し、本市職員から指導を受けながら業務を習得

※ 具体的な人数や従事日・従事時間の内容は、事業者決定後、本市と事業者で速やかに協議し決定する。

※ 市役所証明書発行コーナー以外の証明書発行コーナー（竹田、山科、北大路、桂）で従事の可能性はある。

(2) 窓口業務委託期間（令和7年4月1日から令和7年11月30日まで）

第3に記載の業務を実施する。

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午前8時45分から午後7時00分（ただし、土・日曜日は午前8時45分から午後5時15分）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業務時間の延長については柔軟に対応すること。

6 履行場所

京都市市役所証明書発行コーナー（中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地）

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、本市と協議のうえ、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		○	
電話		○	
携帯電話	○		
執務室内什器（机、椅子、鍵付きキャビネット等）		○	
ロッカー		○	
消耗品（ビブス、腕章、名札、文房具、紙等）	○		
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	○		
証明書の発行に係る各業務システム、プリンター		○	本市から貸し出すものとする。

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

（1）目的

京都市市役所証明書発行コーナー窓口業務等委託について、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策定期間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

京都市市役所証明書発行コーナー窓口業務等委託全般（％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：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。

オ 作成誤りによる修正指示率：本市職員の審査時における修正指示発生率2％以下とする。（修正指示件数／処理件数）

（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、本市の承認を得たうえ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、又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、契約金額の範囲内で、準備期間に要する費用を支払うほか、業務委託開始後の令和7年4月分以降について、本市が受託者から月次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。

委託料の支払は毎月払いとし、毎月の支払額は、契約金額から準備期間に要する費用を差

し引いた額の1/8（ただし、1円未満の端数は、最終支払月に加算）とする。

（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、その他サービス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。

（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）管理責任者、副管理責任者の指定

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管理責任者1名及び副管理責任者2名を選任し、委託者に届け出なければならない。

なお、管理責任者を副管理責任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。管理責任者及び副管理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 管理責任者

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、業務従事者の育成計画策定、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管理責任者（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、窓口対応）において国又は地方公共団体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。
- ・ 副管理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。
- ・ 副管理責任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。
- ・ 苦情・相談に関する対応業務に長けていること。

イ 副管理責任者

受託者は、管理責任者及び管理責任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副管理責任者（2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や窓口対応）において、国又は地方公共団体の業務経験者であること。
- ・ 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。
- ・ 苦情・相談に関する対応業務に長けていること。

（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又は業務経験のある者を優先的に採用すること。

第3の2(2)に記載している業務を着実に行うことができるよう、第3-6(1)に記載している市役所証明書発行コーナーにおける来客者数や取扱件数を参考に、業務従事者の体制を構築すること。

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付け、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や窓口対応）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。

イ 受託者が業務従事者の休暇等を認めた場合、又は教育、健康診断等を実施する場合には、受託者はあらかじ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。

(5) 管理責任者、副管理責任者、業務従事者への研修

ア 受託者は、管理責任者、副管理責任者、業務従事者に対して、業務を遂行するうえ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、受託者が管理責任者、副管理責任者、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、受託者において管理責任者、副管理責任者、業務従事者へ行うこと。

エ 受託者は、独自に業務手順書を作成し、従事者等に対し研修を行うこと。ただし、基本的な業務の運用方法等については、本市が資料を提供するものとする。

オ 受託者は、管理責任者、副管理責任者、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もののうち、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は書き込んではない。

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1**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2-1**のとおりとする。

コ **別紙2-1**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2-2**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報告書」として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、又は、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。

その他、個人情報流出等していないものの、市民への誤った案内等により市民が発行を希望する証明書が発行できず、請求者に損害を与えた場合も同様とする。

なお、これら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。

(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、急な欠員が生じるなど不測の事態には体制確保のための強固な後方支援体制を迅速に行えるような取り組みをし、繁忙期・閑散期に応じて市民サービスを低下させない人員体制を整える等の組織運営を求めるものである。

(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

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、副管理責任者並びに業務従事者を選任する。業務内容は、以下のとおりである。

(1) 管理責任者、副管理責任者の業務内容

ア 管理責任者

- (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
- (エ) 業務従事者の人員不足時等に業務従事者の業務に従事

イ 副管理責任者

- (ア) 管理責任者の補佐
- (イ) 緊急時対応、有事報告
- (ウ) 業務従事者への指導
- (エ) 業務従事者の人員不足時等に業務従事者の業務に従事
- (オ) 緊急時の連絡対応

(2) 業務従事者の業務内容

以下に記載する業務を実施する。

業務を実施後、指定する職員に引き継いだ際に、申請書や本人確認書類の不備等により来庁者に手戻りを生じさせることがないように説明・対応方法について、工夫すること。

なお、定期的に各業務に係る作業時間や対応時間を計測し、本市に報告すること。計測の実施頻度・実施手法、報告の方法は、本市と協議のうえ、決定する。

ア 証明書発行業務等

以下①～⑨に掲げる証明書の発行に付随する以下（ア）～（ウ）の業務を実施する。

- ① 戸籍（除籍）全部（個人）事項証明書及び除籍謄抄本（改製原戸籍含む。）
- ② 広域交付の戸籍証明書等
- ③ 戸籍の附票

※ 以下の除附票を除く。

- ・ 左京区又は伏見区を本籍地とする平成26年10月10日以前に除かれた附票
- ・ 北区又は西京区を本籍地とする平成27年7月17日以前に除かれた附票
- ・ 山科区又は南区を本籍地とする平成27年9月18日以前に除かれた附票
- ・ 中京区又は下京区を本籍地とする平成28年7月15日以前に除かれた附票
- ・ 上京区又は東山区を本籍地とする平成28年9月16日以前に除かれた附票

④ 身分証明書

⑤ 独身証明書

⑥ 住民票の写し等

⑦ 住民票記載事項証明書

⑧ 印鑑登録証明書

⑨ 税関係証明書（所得証明書・課税証明書・納税証明書・評価証明書・公課証明書）（土曜日・日曜日は、受付のみ実施し、発行は平日の翌開所日以降）

※ 以下の証明書を除く。

- ・ 固定資産税（償却資産）の納税証明書で複数区に償却資産がある場合
- ・ 軽自動車税（種別割）（継続検査用を除く）の納税証明書
- ・ 継続検査用の軽自動車税（種別割）の納税証明書
- ・ 事業所税、市たばこ税、入湯税及び宿泊税の納税証明書等

(ア) 申請者呼出し

- ・ 呼出し機で番号を呼出し。申請者を受付カウンターへ誘導

(イ) 証明書交付申請受付、本人確認等

- ・ 申請書の受取り、必要項目の記載内容等不備確認
- ・ コンビニ交付で発行可能な証明書の請求の場合は、コンビニ交付の案内を実施のうえ、なお窓口で発行するかを確認
- ・ 申請者が持参の本人確認書類により必要な本人確認
- ・ 申請者が、請求権がある者かの確認

(ウ) 証明書作成

- ・ 申請書を基に業務端末により対象者を検索し、業務端末から証明書を発行する。
- ・ 申請書と発行された証明書、その他必要な書類をまとめて、審査・交付を実施する本市職員に引き継ぐ。

イ 自動車臨時運行許可証発行業務

自動車臨時運行許可証の発行に付随する以下（ア）～（キ）の業務を実施する。

(ア) 申請者呼出し

- ・ 呼出し機で番号を呼出し。申請者を受付カウンターへ誘導。

(イ) 許可証申請受付、本人確認等

- ・ 申請書の受取り、不備確認
- ・ 申請者が持参の本人確認書類により必要な本人確認

(ウ) 許可証作成

- ・ 申請書を基に自動車臨時運行許可証を作成する。
- ・ 申請書と作成した証明書、その他必要な書類をまとめて、審査・交付を実施する本市職員に引き継ぐ。

(エ) 紛失・盗難の受付

紛失届を受け付けて、本市職員に引き継ぐ。

(オ) 未返納者への催促

- ・ 本市職員が作成する一覧に基づき、電話、催告書による催告を実施する。
- ・ 催告の手法や頻度については、本市と協議のうえ実施する。

(カ) 失効報告・事務量報告作成

本市と協議のうえ、失効に至る経過の確認、失効報告・事務量報告を作成する。

(キ) 警察機関等からの照会・回答

本市の別途指定する職員に引き継ぐ。

ウ 案内業務

各種証明書の発行、住民基本台帳業務、戸籍業務、税業務、マイナンバー関係業務その他本市業務に関する問合せに対する対応・案内等（電話対応を含む。）を行うこと。

対象となる制度の説明を適切に行うほか、関連する制度についても簡易な説明を行い、他の窓口への誘導が必要な場合は遺漏なく案内を行うこと。

エ 時間外の戸籍届書の処理

各区役所・支所の開庁時間外に提出された戸籍届書について、届書を受領した区を本籍とする戸籍について、戸籍システムで異動予約処理を行う。

前記、異動予約処理を行う戸籍届書は、令和7年4月1日以降、各区役所・支所の受付（宿直）から市役所証明書発行コーナーにファクシミリ送信される。

オ 遺失物の管理

市役所証明書発行コーナー内で遺失物があった際は、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。

カ その他の業務

市役所証明書発行コーナー執務室において、委託業務開始前の準備及び業務終了後の整理を行うこと。

(3) 予定人員

以下に記載の人数以上の人員を履行場所において、確保すること。

ア 午前8時45分～午後5時15分（月曜日～金曜日）

上記（2）エ以外を実施

- ・ 管理責任者又は副管理責任者 2名以上
- ・ 業務従事者 3名以上

※ 休憩時間も管理責任者又は副管理責任者1名以上、かつ業務従事者2名以上の計3名以上の体制を確保すること。

イ 午前8時45分～午後5時15分（土・日曜日）

上記（2）ア～カを実施

- ・ 管理責任者又は副管理責任者 2名以上
- ・ 業務従事者 3名以上

※ 休憩時間も管理責任者又は副管理責任者1名以上、かつ業務従事者2名以上の計3名以上の体制を確保すること。

ウ 午後5時15分～午後7時（月曜日～金曜日のみ）

上記（２）エ・カを実施

- ・ 業務従事者 2名以上

※ ただし、執務室の施錠等については、午後7時以降に行うこと。

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へ報告すること。また、内容に応じて対応を適宜、本市へ引き継ぐこと。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。

なお、報告や引継先は、別途指定する。

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（詳細の内容は別途協議のうえ決定する。）

ア 業務従事者の時間別の人員体制・従事業務の内容

イ 証明書等の種別件数・来客者数集計表

ウ 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

ア 業務実施計画の作成

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、委託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、本市へ電子データ（ワード又はエクセル）で提出すること。

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、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

各種証明書の発行、住民基本台帳業務、戸籍業務、税業務、マイナンバー制度・マイナンバーカード、コンビニ交付、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
業務マニュアルの作成	委託業務開始日の1か月前まで
連絡体制表（管理責任者、副管理責任者の一覧・経歴を内容に含む。）	委託業務開始日の1か月前まで
安全管理措置状況申出書	委託業務開始日の1か月前まで
トラブル発生時の報告	速やかに
月次報告書	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報告書	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間合せに応じること。

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。

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、引継ぎ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) 証明書発行コーナーにおける来客者数、証明書・自動車臨時運行許可証の発行数（令和5年度実績）

ア 市役所証明書発行コーナー

来客者：45,861名、証明書発行：108,655件、自動車臨時運行許可証発行：219件

イ 竹田駅証明書発行コーナー

来客者：22,278名、証明書発行：33,610件、自動車臨時運行許可証発行：1,614件

ウ 山科駅証明書発行コーナー

来客者：19,402名、証明書発行：28,254件、自動車臨時運行許可証発行：401件

エ 北大路駅証明書発行コーナー

来客者：19,162名、証明書発行：29,029件、自動車臨時運行許可証発行：520件

オ 桂駅証明書発行コーナー

来客者：27,905名、証明書発行：41,374件、自動車臨時運行許可証発行：951件

※ 営業日・時間

	令和5年度		令和7年4月～（予定）	
市役所	月～金	午前9時～午後7時	月～日	午前9時～午後5時
竹田、山科、北大路、桂	土・日	午前9時～午後5時	月～金	午前9時～午後5時
			土・日	休日

(2) 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）
- ・「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」（令和6年2月26日法務省民一第500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」（令和6年2月26日法務省民一第501号民事局民事第一課長依命通知）
- ・「イメージデータを原本とする除籍・改製原戸籍の謄抄本の作成について」（令和6年2月26日法務省民一第509号民事局民事第一課長通知）
- ・「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（法務省民一第511号民事局長通達）
- ・「戸籍情報連携システムに関する情報セキュリティ及び運用管理規定の制定について」（法務省民一第516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）
- ・「電子情報処理組織による届出又は申請等の取扱いについて」（令和6年2月26日法務省民一第503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