

京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード

業務委託

仕様書

京都市文化市民局地域自治推進室

本仕様書は、京都市の区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託について、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、京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード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・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託

2 業務委託の目的

新たに本市にお住まいになる方が最初に訪れ、その後も様々なライフイベントの際にお越しいただく区役所・支所の市民窓口課は、区民と区・支所との大切な接点（フロントヤード）であり、区役所・支所が区民との結節点になるうえでも非常に重要な役割を担っている。

一方で、人口減少に伴う労働力人口減少により公共人材の確保は困難となり、自治体情報システム標準化などのDX（デジタルトランスフォーメーション）の取組が進み、業務を取り巻く環境が大きく変化している。

かかる情勢の中、フロントヤード業務（手続・届出等の申請書の記載補助、各種証明書が発行できる行政キオスク端末案内、コンビニ交付・オンライン手続（スマート申請・転出届のオンライン申請）の説明、一般的な庁舎案内、スマートフォン操作支援、マイナポータル操作支援等のデジタルデバイド対策や地域活動の紹介チラシの配布など、地域コミュニティ活性化に資する業務）を民間委託することにより、丁寧で質の高い市民サービスの向上・業務効率化を引き続き実現していく。

3 契約期間

契約締結日から令和9年9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4月30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）、人材育成計画策定、現場でのOJTによる業務習得の期間とする。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、総括管理者・管理者・業務責任者等を中心に、本市職員又は本市が委託する事業者から引継ぎ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の管理者や本市職員又は本市が委託する事業者から業務従事者へ引継ぎを行うことで、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。

(本市が想定する準備期間のイメージ)

- ・ 業務マニュアル等の作成、人材募集・採用、総括管理者・管理者・業務責任者等が区役所・支所の現場で本市職員又は本市が委託する事業者から引継ぎを受けながら業務を習得
- ・ 上記の総括管理者・管理者・業務責任者等のほか、業務従事者を配置し、総括管理者・管理者・業務責任者等や本市職員又は本市が委託する事業者から引継ぎ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、本市と受託者で速やかに協議し決定する。

(2) フロントヤード業務委託期間（令和7年5月1日から令和9年9月30日まで）

本仕様書中、第3に記載の業務を実施する。

※ なお、本市の令和7年度～9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は、本市はその損害について一切負担しない。

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。

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・・・・・・・・・・北区紫野東御所田町33-1
- ・ 上京区役所・・・・・・・・・・上京区今出川通室町西入堀出シ町285番地
- ・ 左京区役所・・・・・・・・・・左京区松ヶ崎堂ノ上町7番地の2
- ・ 中京区役所・・・・・・・・・・中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521
- ・ 東山区役所・・・・・・・・・・東山区清水五丁目130の6
- ・ 山科区役所・・・・・・・・・・山科区柳辻池尻町14-2
- ・ 下京区役所・・・・・・・・・・下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町608-8

- ・南区役所・・・・・・・・・南区西九条南田町1の3
- ・右京区役所・・・・・・・・・右京区太秦下刑部町12番地
- ・西京区役所・・・・・・・・・西京区上桂森下町25－1
- ・西京区役所洛西支所・・・・西京区大原野東境谷町二丁目1－2
- ・伏見区役所・・・・・・・・・伏見区鷹匠町39－2
- ・伏見区役所深草支所・・・・伏見区深草向畑町93番地の1
- ・伏見区役所醍醐支所・・・・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		○	
携帯電話	○		本市への連絡や従事者間の連絡は、原則として、携帯電話を利用するか対面によること。
執務室内什器（机・椅子、鍵付きキャビネット、パーテーション）		○	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。
ロッカー		○	
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）		○	
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	○		
マイナポータル手続支援に使用できる情報機器類（パソコン、公的個人認証サービス対応のＩＣカードリーダー、インターネット通信に必要なネットワーク	○		各区役所・支所ごとに１台以上配備すること。配備時期は本市と協議のうえ、決定する。

関連機器、覗き見防止フィルター			
インターネットに接続可能なタブレット端末、インターネット通信に必要なネットワーク関連機器	○		各区役所・支所ごとに1台以上配備すること。配備時期は本市と協議のうえ、決定する。

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

（1）目的

京都市区役所・支所市民窓口課のフロントヤード業務委託について、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。

S L A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

市民窓口課のフロントヤード業務全般（％は各月の処理件数における割合）について、以下に記載の水準を達成すべきとする。

ア 書類紛失：0とする。

イ 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。

ウ 本市への報告時期：期日までの提出を100％達成する。

エ その他、本市と受託者で協議のうえ、上記ア～ウのほか、評価項目及び達成すべきサービス水準を設ける場合がある。

（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、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（準備期間分も含む。）。

なお、月次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市民窓口課のフロントヤード業務委託の業務従事者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、管理者、業務責任者を選任し、本市に届け出なければならない。

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。

役割・ 人数要件	主な業務内容	資格要件・業務経験
総括管理者 (1名)	・業務全体の責任者として、業務管理、実績管	・本業務と類似性の高い業務(フロア案内や窓口対応、住民基本台帳・戸籍・税等の証明書

	理、進捗管理、各種調整事務、各拠点別責任者の育成計画、リスク管理を実施する。 ・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。	発行業務、マイナンバーカード関係業務)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。 ・受託者の正社員である。 ・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。 ・本業務の受入れ準備、体制構築、進捗管理ができる。 ・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。 ・業務責任者及び業務従事者に対する労務管理を行える。 ・本業務に有用な情報や業務改善提案を具体的にできる。 ・苦情・相談に関する対応業務に長けている。 ・業務従事者と即時連絡が取れる体制が取れる。
管理者 (1名以上)	・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、リスク管理を実施する。 ・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。	
業務責任者 (16名以上 ・本委託業務に専任)	・常駐の責任者として、総括管理者、管理者の職務の一部を代理する。 ・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。 ・各区役所・支所で従事の業務責任者は、区役所・支所職員と調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行う。	・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、フロア案内や窓口対応）において、国又は地方公共団体の業務経験者である（ <u>業務責任者のうち半数以上</u> ）。 ・業務改善提案やそれを実行できる。 ・苦情・相談に関する対応業務に長けている。 ・必要に応じて業務場所を巡回する。 ・業務従事者と即時連絡が取れる体制が取れる。 ・各区役所・支所ごとに1名以上配置（休暇取得等の際は代替要員を確保すること）するほか、各区役所・支所以外の場所で左記の業務を行える体制を確保する。

※ 業務責任者と業務従事者の兼務は可とする。

※ 総括管理者・管理者と業務責任者の兼務は不可とする。

※ 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。

※ 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知識を有する。

※ 継続的に業務に従事できる。

(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。

また、以下の条件を備えていることとする。

役割	主な業務内容	資格要件・業務経験
業務従事者	指揮命令者の指示に従い、本業務を円滑に実施する。	・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対応ができる。 ・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。 ・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、フロア案内や窓口対応）に関する知識を有している、又は本事業の研修によりこれらの知識を備えることができる。 ・業務及び業務に係る関係法令等に精通している、又は本事業の研修によりこれらの知識を備えることができる。

※ 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。

※ 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知識を有する。

※ 継続的に業務に従事できる。

※ 業務責任者と業務従事者の兼務は可とする。

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。

ウ 実施体制

委託期間中、業務従事者を、区役所・支所ごとに以下の体制を確保すること。

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、区役所・支所ごとに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。

（ア）業者決定後～令和7年4月30日

下記（イ）の期間以降に、十分に業務に習熟したうえで業務に従事できるよう、（イ）以降に従事予定の者が現場で引継ぎを受けるなど、必要な措置を講じること。具体的な内容は、業者決定後に本市と業者で協議のうえ、決定する。

（イ）令和8年3月1日～4月10日、令和9年3月1日～4月9日

北	上京	左京	中京	東山	山科	下京
3名以上	3名以上	4名以上	3名以上	3名以上	4名以上	3名以上
南	右京	西京	洛西	伏見	深草	醍醐
3名以上	4名以上	3名以上	3名以上	4名以上	3名以上	3名以上

※ 窓口開庁時間の9時～17時の間は、休憩時間等についても、代替要員を配置することにより、常時、表の人数が市民窓口課フロア付近に常駐すること。

(ウ) 上記(ア)・(イ)以外の期間

北	上京	左京	中京	東山	山科	下京
2名以上	2名以上	3名以上	2名以上	2名以上	3名以上	2名以上
南	右京	西京	洛西	伏見	深草	醍醐
2名以上	3名以上	2名以上	2名以上	3名以上	2名以上	2名以上

※ 窓口開庁時間の9時～17時の間は、休憩時間等についても、代替要員を配置することにより、常時、表の人数が市民窓口課フロア付近に常駐すること。

(エ) 上記(ア)～(ウ)のほか、令和7年度中で7月以降、本仕様書中、第3 2 (2)キに主に従事することを想定し、60営業日程度、各区役所・支所1名ずつ(休憩時間等を含む。)従事する。

具体的に従事する時期は本市と受託者で協議のうえ決定する。

エ 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。

3 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 総括管理者、管理者、業務責任者、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いない。

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報告書」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。

４ 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。

5 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。

6 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実施、ワークライフバランスの向上、各種ハラスメントの防止等に十分配慮し、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、地方公共団体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

(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

総括管理者の補佐

ウ 業務責任者

(ア) 各区役所・支所に各 1 名以上配置。必要に応じて巡回（14 区役所・支所）

(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 市民窓口課のフロントヤードでの受付業務

(ア) 主な業務内容

区役所・支所の市民窓口課付近のフロアにおいて、来庁者に積極的に声をかけ、以下の業務を行う。

- ・ ①市民窓口課の窓口での受付に係る各種申請書・届出書の案内、②記載支援（申請書・届出書の内容に不備がないか、手続きの要件を満たしているか等を確認。必要に応じて記載支援も行う。）、③申請・届出の内容に応じて必要な委任状、本人確認書類、その他資格を証明する書類の案内と確認（不備があった場合は、必要な書類の案内もあわせて行う。）
- ・ 市民窓口課におけるデジタルデバйд対策（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（各種証明書のスマート申請・転出届のオンライン申請等）の支援や、マイナポータルの操作支援、スマートフォンの操作支援等）

※ 来庁者所有の各種端末を直接触ることのない範囲での簡易的な口頭による支援

- ・ 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

【手続例】

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 転入届、転居届、転出届（転出証明書再発行、転出取消を含む。）・ 世帯変更届・ 住居地届出・ 特別永住者証明書交付関連・ 本人通知制度登録（変更、廃止を含む。） |
|---|

・証明書の発行（下表のとおり）

【主な証明書】

住基関係証明	住民票の写し、住民票記載事項証明書、不在証明書
戸籍関係証明	戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）、除籍全部事項証明書（除籍謄本）、除籍個人事項証明書（除籍抄本）、（昭和・平成）改製原戸籍、受理証明書、独身証明書、戸籍の附票の写し
印鑑登録	印鑑登録証明書
行政証明	身分証明書、廃棄証明書、不在籍証明書、独身証明書、不在証明書
税務証明	所得証明書、課税証明書、固定資産（土地・家屋）評価証明書、公課証明書、納税証明書（個人の市・府民税、法人市民税、固定資産税・都市計画税（土地・家屋）、固定資産税（償却資産）

（イ）留意事項

フロントヤードで対応後、市民窓口課の窓口で対応する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するためのフロントヤードでの説明・対応方法を工夫すること。

フロントヤードでの対応により、市民窓口課での手続に係る総待ち時間の短縮を図ることができるよう工夫すること。

イ フロア案内等

（ア）主な業務内容

- a 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。
- b 庁舎外その他機関（年金事務所・税務署等）の用件であった場合は、近隣の手続場所などの簡易な案内を行う。
- c 本市が作成する印刷物（チラシ、アンケート等）の配布や回収。転入者に対しては、本市が用意する案内パンフレット、地域活動の紹介チラシの配布などにより地域コミュニティの活性化に資するよう転入地域に関する情報提供を行う。
- d 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（詳細はカに記載のとおり）

ウ 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、来庁者の来庁目的を確認のうえ、適切に案内する。

- a 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、スマホ用電子証明書の案内、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。
- ・ 行政キオスク端末に長時間の順番待ちが出た場合は、番号札の配布、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。

b 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、住所異動後や戸籍届出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。

(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。

エ 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。

- 必要に応じて行政キオスク端末の入電・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に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

- f 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。）
- g 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。
- h 行政キオスク端末の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
- i その他、行政キオスク端末に係る必要な管理業務

オ 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。

- a 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、つり金を本市が指定する時間帯に、同端末のコインバ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。
- b 収納金報告書、収納金出納簿を日次作成、保存
- c 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
- d 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（毎翌営業日）に行う必要があること、区役所・支所内の会計窓口は利用できないことに留意する。

- e 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
- f 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。
- g 印字不良の際の証明書への無効処理や返金対応等
- h 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
- i 行政キオスク端末に係る金銭を安全かつ確実に保管
- j 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）等の関係規程等に基づき事務を行い、これらの規程を遵守すること。

カ 税臨時窓口付近における業務

1日1回以上、区役所・支所庁舎内の税部門への直通電話や税臨時窓口付近を巡回し、以下の業務を行うこと。

(ア) 直通電話に関する消耗品類や掲示物の管理や整理整頓を行うこと。

在庫不足やその他不測の事態が生じた際は、区役所・支所庁舎内の本市が指定する場所から在庫の補充や、本市が指定する職員へ連絡を行う。

(イ) 来庁者からの問合せに応じて、税部門への直通電話を案内すること。

(ウ) 直通電話機器に不具合が生じている場合は、本市が指定する職員へ連絡すること。

(エ) 税臨時窓口の実施に関する掲示物の管理（掲示作業、外す作業等）を行うこと。

(オ) 来庁者からの問合せに応じて、税臨時窓口の実施状況を案内すること。

キ 戸籍への氏名の振り仮名の記載に係る問合せ対応

令和7年5月に施行される戸籍法の一部改正により、市区町村は、戸籍の在籍者に対して、戸籍に記録される予定の振り仮名を通知し、通知を受けた国民は、同法の施行日から1年以内に、通知した仮の振り仮名に誤りがあった場合等に正しい振り仮名を市区町村に対して届出する必要がある。

本件に係る本市における通知発送見込み数は約80万件と想定されるが、令和7年5月以降（予定）に通知を発送後に、市民窓口課に問合せのための来所者が急増することが見込まれるため、通知内容の説明のほか、戸籍への氏名の振り仮名の記載に係る問合せ対応や必要に応じて本市が指定する職員への引継ぎを行う。

詳細の業務フローは契約後に本市と受託者が協議のうえ、決定する。

ク マイナポータル端末の配備・操作支援

各区役所・支所にマイナポータルにアクセスができるパソコン、カードリーダー、インターネット接続環境を各1台以上配備し、必要に応じてオンライン転出手続や健康保険証利用登録、その他マイナポータルによる手続の支援を行う。

機器配備の時期や操作支援の開始時期は、契約後に本市と受託者が協議のうえ、決定する。

ケ タブレットの配備・操作支援

各区役所・支所にインターネットにアクセスができるタブレット、インターネット接続環境を各1台以上配備し、必要に応じてタブレット端末も用いて来庁者からの問合せ対応を行う。

機器配備の時期や操作支援の開始時期は、契約後に本市と受託者が協議のうえ、決定する。

コ その他の業務

上記又は以下に記載のほか、本仕様書に記載のない事項、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。

- ・ 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
- ・ 市民窓口課フロア付近、税臨時窓口付近、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、その他の遺失物の管理

市民窓口課フロア付近、税臨時窓口付近、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、その他忘れ物・落とし物があつた際は、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。

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、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。詳細の内容は別途協議する。

また、本業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、定期的に積極的提案を行うこと。

（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（月次報告書を提出のうえ、定例報告会を月１回開催し、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。以下は現時点の想定であるが、詳細は契約後に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 各種申請書の記載支援（受け付けた申請・届出内容や提出書類等について、書類や申請内容に不備がないか、手続きの要件を満たしているか等の確認）を行った人数

ウ 行政キオスク端末への誘導人数

- エ 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）
- オ 行政キオスク端末の操作支援人数
- 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。

案内・受付業務や行政キオスク端末操作の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、マイナポータル、公金収納受託、個人情報保護及びコンプライアンス、キャッシュレス決済、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	業務開始１０日前まで

連絡体制表（総括管理者、管理者、業務責任者の一覧・経歴を内容に含む。）	業務開始１０日前まで
安全管理措置状況申出書	業務開始１０日前まで
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
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。

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）業務の引継ぎ

ア 概要

令和９年９月の契約終了時に、処理途中である事務の種類、内容やその状態を明確にし、同年１０月以降の新受託業者が業務を遂行できるよう「業務引継書」を作成のうえ、新受託業者へ業務の引継ぎを行うこと。業務を引き継ぐ際には、最終版の各種マニュアルを電子データでも引き渡すこと。

イ 実施期限等

新受託者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に本業務の履行に支障を来さないように行うこととする。引継ぎに当たって受託者は、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。

また、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。

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。

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

- ・ 本件委託業務に係る、令和７年度～９年度の委託料に係る歳出予算の金額について、減額又は削除があった場合及び事業が廃止された場合は、この契約を解除することができる。ただし、契約解除をしようとする３０日前までに予告するものとする。本市がこの契約を解除した場合において、本受託業者は、本市が翌年度以降に支払いを予定していた委託料を請求することはできない。

- ・ 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。
- ・ 受託者の責めに帰すべき重大な事故案件（個人情報漏えい、重大な事務処理誤り等、報道発表の対象となるようなものを想定）が発生した場合には、全て受託者が責を負うこととする。場合によっては、契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置をとるとともに損害賠償を請求することがある。

6 参考

（１）戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、税関係の市民窓口課における対応件数

（令和５年度実績）

別紙４のとおり

（２）行政キオスク端末の利用実績件数（令和６年１０月～令和７年１月末）

別紙５のとおり

（３）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