

京都市証明郵送サービスセンター運營業務委託仕様書

本仕様書は、京都市証明郵送サービスセンター（以下「センター」という。）運營業務委託について、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、センター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。

I 委託の概要

1 業務委託の目的

本市では、区役所の窓口をとりまく環境の変化に的確に対応し、窓口サービスの向上と業務の効率化を図るため、平成30年4月に「区役所窓口サービス向上プラン」（以下「プラン」という。）を策定し、このプランに掲げる取組の一つである「事務の集約」として、各区で行っていた証明書の郵送請求処理事務を、1箇所ですべて処理する「京都市証明郵送サービスセンター」を、令和元年7月16日に開設した。

このセンターの業務は、定型性が高い一方で、時期や時間帯による業務量の差が大きいため、民間事業者による創意工夫や柔軟な体制の構築の余地が大きいものと考えられることから、センターの運營業務について、民間活力を導入することで、持続可能な行財政運営に向けた効率的な執行体制を構築していこうとするものである。

2 契約期間

契約締結日から令和10年12月31日まで

なお、契約締結日から令和7年12月31日までの期間については、準備期間とする。

3 委託期間

令和8年1月1日から令和10年12月31日まで

4 委託業務の実施日及び時間

原則として本市が定める休日（土日、祝休日、12月29日から1月3日まで）を除く日の8時30分から17時00分までとする。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。

5 履行場所

京都市右京区太秦下刑部町12 サンサ右京2階

床面積（概算） 事務室・打合せ約180㎡／休憩室・更衣室30㎡／倉庫35㎡（別紙1参照）

6 貸与備品

（1）使用する物品等（備品、什器、事務用品や消耗品を含む）

本市が確保し執務室内に設置する物品（無償貸与物品一覧別紙2）を除き、受託者の責任において

確保し、必要経費を負担すること。

(2) 使用する主なシステム

ア 主な関連システム構成

住民記録システム	住民票（除票）の写し、印鑑登録証明書等の各種証明書の発行等に使用する。
戸籍システム	戸籍関係証明書の発行等に使用する。
証明発行オンラインシステム	税証明書の発行に使用する。

イ システムの使用権限

受託者には本業務委託の履行に必要なシステムにログインするための権限を付与する。受託者はこれを適切に管理しなければならない。

ウ システム稼働時間の延長について

原則、業務従事者を増員することにより、業務処理期限内に処理が完了するように運営をすること。ただし、システムの稼働延長をしないと処理に支障をきたす場合は、事前にシステム名、希望日、理由を明らかにした「証明郵送サービスセンターシステム延長願」（以下「延長願」という。）を本市に提出し、承認を受けなければならない。

システムの稼働延長時間は、最長１９時３０分までとするが、システム延長時間は、必要最少な時間で申請し、申請していた時間より早く処理が完了した場合は、速やかに終了し、本市に連絡すること。本市は、延長願を基に、可能であればシステム延長を許可する。

なお、他のシステム作業が予定されている等で、延長許可に応じられない場合もある。

7 受託者の負担

受託者が占有する面積に応じて、光熱水費及び清掃費を徴収する。電話料金については、使用回線数に応じて使用料を徴収する。また、本市が貸与した複写機の複写経費も同様とする。

業務システムの使用に伴い生じた消耗品、センターで運用する入退室管理システムの利用に必要なＩＣカード及びその他センター運営に必要な消耗品等は、受託者が調達する。

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

(1) 目的

センター運營業務委託について、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

郵送請求及び電子申請処理業務（％は各月の処理件数における割合）

- ア 異なる申請者への誤送付：0 とする。
- イ 書類紛失：0 とする。
- ウ 処理日数：保留分を除く全ての請求に係る証明書を本仕様書に定める業務処理期限内に発送する。
- エ 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令和 7 年度 3 %以下（令和 8 年度以降 2 %以下）とする。（修正指示件数／処理件数）
- オ 本市への報告時期：期日までの提出を 100%達成する。
- カ 本市職員に引継ぐクレーム件数：月 2 件以内とする。
- キ 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）年間評価会議の実施

年間を通じたサービスの実績や対応の状況などを確認するために年 1 回、本市と受託者による年間評価会議を開催する。評価会議では受託者から年間のサービス実績や対応状況の報告を行うとともに、問題発生の予防策等を検討する。

（５）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

本業務は、長期的な複数年契約による業務委託を実施することから、各年度の支払いについては、履行に基づいたうえ次の表に示す金額を支払うものとする。

年度	期間支払額の上限	支払時期
令和 8 年 1 月～ 3 月	契約額の 3 6 分の 3 に相当する額（円未満切捨）	令和 8 年 3 月終了後
令和 8 年 4 月～ 令和 9 年 3 月	契約額の 3 6 分の 1 2 に相当する額（円未満切捨）	四半期終了後。 各支払額は各期間の支払額を期間の月数で除した額に、3 を乗じ、円未満を切り捨てた額とし、端数を各年度の最終支払分に加える。
令和 9 年 4 月～ 令和 10 年 3 月	契約額の 3 6 分の 1 2 に相当する額（円未満切捨）	
令和 10 年 4 月～ 9 月	契約額の 3 6 分の 6 に相当する額（円未満切捨）	
令和 10 年 10 月～12 月	契約額から前期間までに支払った額を差し引いた額	契約期間終了後

※ 令和7年度から令和9年度の年度支払額に端数が生じる場合は、円未満を切り下げる。

(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。

Ⅱ 実施体制等

1 基本的要件

(1) 確実な業務の遂行

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すること。

(2) 効率的な業務運営

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。

2 本市との連絡調整

受託者は、本市との間で会議を毎月1回開催し、業務の進捗状況の報告、問題点解決のための提案を行うこと。また、その他業務の実施に必要な連絡調整・打合せ等を必要に応じて本市との間で行い、円滑な業務遂行に努めること。

3 業務の実施体制

(1) 統括管理者の設置

受託者は、業務全体を俯瞰し、円滑な業務運営が達成されているか管理、監督するとともに、事業の進捗、サービスレベルの維持・向上等について、本市と連絡・調整等を行う統括管理者をおかなければならない。統括管理者を、業務責任者、業務副責任者及び業務従事者と兼務させてはならない。

(2) 業務責任者の配置

ア 受託者は、業務の全工程を監理し、業務従事者の指揮監督を行うとともに、本市との連絡・調整等を行う専任の業務責任者を1名定め、業務が円滑に進められるよう、履行場所に配置しなければならない。

イ 業務責任者の役割を文書で明確にしたものをセンター内に配備し、常に適正な管理体制がとれるようにすること。実施体制に変更がある場合は、本市に報告すること。

ウ 業務責任者は、住民基本台帳法、戸籍法等関連法を熟知し、本件と類似の郵送請求処理事務を直近2年以上経験者として経験した者でなければならない。

エ 業務責任者は、業務内容に応じた必要関連法及び住民記録システム、戸籍システム等、業務で用いる各システムの操作方法について速やかに習得し、必要な指示等が行えるようにすること。

(3) 業務副責任者の配置

ア 受託者は委託業務における個人情報等の保全・保護、漏えいの防止、業務期限内の適正な業務実施を確保するために、全工程を監理し、業務従事者の指揮監督を行うとともに、本市との連絡・調整等を行う業務副責任者を1名以上定め、履行場所に配置しなければならない。

イ 業務副責任者の役割を文書で明確にしたものをセンター内に配備し、常に適正な管理体制がとれるようにすること。実施体制に変更がある場合は、本市に報告すること。

ウ 業務責任者が履行場所に不在の時は、業務副責任者がその役割を担うこと。

エ 業務副責任者は、住民基本台帳法、戸籍法等関連法を熟知し、本件と類似の郵送請求処理事務を

直近1年以上経験した者でなければならない。

オ 業務副責任者は、業務内容に応じた必要関連法及び住民記録システム、戸籍システム等、業務で用いる各システムの操作方法について速やかに習得し、必要な指示等が行えるようにすること。

(4) 業務従事者の配置

ア 受託者は、処理期限内に業務を完了するために必要な人員を配置し、連休明け、年末・年始等、郵送請求数の増加が見込まれる日については、あらかじめ、増員した体制で業務従事者を配置し、業務に支障が生じないようにしなければならない。

イ 受託者は、業務従事者の氏名、住所及び配置計画書を文書により当該業務開始の7日前までに本市に提出するものとする。業務従事者に変更のあった場合も同様とする。

ウ 業務従事者は、業務内容に応じた必要関連法及び住民記録システム、戸籍システム等、業務で用いる各システムの操作方法について速やかに習得すること。

エ 業務従事者は、住民基本台帳法、戸籍法等関連法を熟知し、本件と類似の郵送請求処理事務を直近1年以上経験した者を3名以上配置する。

オ 業務従事者の研修

(ア) 受託者は、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、受託者において業務従事者へ行うこと。

(エ) 既に本業務に従事している業務従事者についても、受託者においてスキルアップに関する研修を実施すること。

(オ) 業務責任者及び業務副責任者は、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。

(5) 指示及び伝達について

受託者は、本市への報告、協議又は本市からの指導が必要な場合は業務責任者又は業務副責任者をもって対応する。なお、業務責任者又は業務副責任者は業務実施場所に常駐し、常に本市との連絡ができる状況にあること。実施体制に変更がある場合は、本市に報告すること。

(6) 従業員の明示について

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。

4 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扱う個人情報等について、全ての従事者に対して、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、統括管理者及

- び業務責任者等との兼職を不可とする。
- 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、個人情報の保護に関する法律、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 個人番号（マイナンバー）に係る業務を行うにあたっては、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）」（特定個人情報保護委員会）に基づき、特定個人情報を適正に取り扱うこと。
- ケ 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律（平成13年法律第31号）、ストーカー行為等の規制等に関する法律（平成12年法律第81号）及び児童虐待その他による住民基本台帳法における支援対象措置者の個人情報を保護する目的のため、受託者は、従事者全員の氏名、住所を記した名簿を、業務を開始する7日前までに本市に提出しなければならない。
- コ 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서는ならない。
- サ 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（入力等）の委託契約に係る共通仕様書」**別紙3**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4**のとおりとする。

（2）研修の実施

受託者は、従事者に対し、個人情報等を取扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき住民基本台帳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、研修実施報告書を本市に提出しなければならない。

（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、その結果を本市に報告すること。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）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、すべて受託者が負担する。

（5）業務上の制限

- ア 全ての従事者は、当該委託業務の業務スペース付近への記録媒体等私物の持ち込みを禁止する。ただし、あらかじめ本市に報告の上、承認を得ている場合は、この限りではない。
- イ センターは個人情報等を取扱うため、本市がセンター内に監視カメラを設置する。
- ウ センターでの従事者の各システムの電算アクセス情報については、本市の管理する方法で電磁的な記録をとるものとする。
- エ 業務責任者は、業務関係者以外の者が執務スペースに立ち入らないように監督するとともに、業務副責任者及び業務従事者が勤務時間中に自己所有の鞆を持って執務スペースを退室する場合に

は、不正に個人情報等を持ち出していないかを確認すること。

オ 業務責任者は、勤務時間中に自己所有の鞆を持って執務スペースを退室する場合には、本市職員の確認を受けること。

(6) 守秘義務

受託者及び全ての従事者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密及び個人情報等を漏らしてはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても同様とする。

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、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。

Ⅲ 業務の内容

1 センター構築準備（契約締結日～令和7年12月31日）

（1）業務実施計画の作成

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、業務実施方法、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等、業務実施に必要な事項を記載した計画書を作成し、本市の承認を受けるものとする。

（2）業務分担整理

本市職員との業務分担を整理し、本市の承認を受けるものとする。

（3）業務実施マニュアル（業務手順書・業務フロー）の作成

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、自らが利用する詳細な業務マニュアルを作成する。マニュアルの作成及び変更にあたっては、必要に応じて本市に報告するものとする。

なお、作成した業務マニュアルの著作権等は委託期間終了後、本市に帰属する。

（4）郵送請求受付システム（仮称）の構築

郵送請求受付システム（仮称）機能要件の概略別紙5を参考に、受託者は、郵送又は電子申請での証明書請求があった内容等を入力、集計する郵送請求受付システム（仮称）を受託者の責任において開発又は調達し、郵送請求及び電子申請処理業務において使用すること。

なお、郵送請求受付システム（仮称）の開発又は調達においては、郵送請求受付システム（仮称）に係る順守事項について別紙6に掲げる内容を満たすシステムとすること。

また、当該システムに係る著作権等は受託者に帰属する。

（5）執務環境整備

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。

2 センター運営（令和8年1月1日～）

（1）郵送請求処理業務（職務上請求書のキャッシュレス決済含む。）

工 程	開封・仕分け ①	受付システム 入力 ②	要件確認・ 為替確認等 ③～⑥	証明作成・ 一次照合 ⑦⑧	納品審査 ⑨	領収書等作成 ⑩	発送作業等 ⑪～
	受託者	受託者	受託者	受託者	京都市	受託者	受託者

ア 郵送請求処理業務の内容（具体的な手順等は、業務内容説明書別紙7参照）

- ① 証明書交付請求の開封・仕分（無料分、有料分）・整理
- ② 受付システムへの入力
- ③ 請求の要件、記載内容、添付書類、為替有効期限等の確認

※職務上請求書による請求でキャッシュレス決済を希望する場合は、電子申請パソコンによりキャッシュレス決済を希望する申請がされていることを確認する。

- ④ 内容の確認、請求者への連絡、不足書類等の送付依頼
- ⑤ 紛失等のあった職務上請求書番号の登録及び送付されてきた請求書との照合
- ⑥ 取扱対象外の証明書請求に対する返送及び転送処理

- ⑦ 証明書の作成
- ⑧ 作成者と異なる担当者による一次照合
- ⑨ 発行の可否を本市職員が容易に判断できるよう整理の上、本市職員へ回付
- ⑩ 作成した証明書の領収書等の作成

※職務上請求による請求でキャッシュレス決済を希望する場合は手数料額をメールで通知し、決済処理が完了したことを確認する。

- ⑪ 封入・封函及び郵送による発送
 - ⑫ 請求内容等の記録、受付管理、帳票等の作成・管理
 - ⑬ 受付した請求件数、証明書交付件数、手数料の集計等の報告
 - ⑭ 地方自治法施行令第 158 条第 1 項及び京都市会計規則第 43 条の 2 の規定に基づく収納事務（公金収納受託者）
 - ・ 請求者から送付された為替等について、必要に応じて請求者へ連絡し不足分の送付を依頼するとともに、返金が生じた場合の為替等についても必要な釣り銭相当の為替等を受託者自ら用意すること。
 - ・ 証明書に係る手数料を領収した場合、領収書を作成し、請求者に交付すること。
 - ・ 領収した収納金は、払込書により速やかに収納機関に払い込むこと。
 - ・ 領収した収納金について、収納金報告書、収納金出納簿を日次作成すること。
 - ・ 収納した手数料については、安全かつ確実に保管すること。
 - ・ 手数料及び請求者に関する各種データを適切に管理すること。
- ※ 領収書や報告書等の様式は、別に定める様式とする。
- ⑮ 受託業務に関する電話等による問い合わせへの対応
 - ⑯ 上記に定めのない事務又は事務の内容等に疑義がある場合は、協議により定める。

イ 郵送請求処理業務の処理期限※

- ① 速達 当日中（午後に速達が到達した場合は翌営業日午前中）
- ② 通常 当日又は翌営業日中
- ③ 公用 到達日から翌々営業日

※ いずれも保留分を除く。

※ 大量請求の受付時における処理期限は、別途協議する。

（２） 電子申請処理業務

工程	請求の確認 請求書の印刷 (①)	受付簿記載 受付システム入力 (②)	要件確認・ 請求者への連絡等 (③～⑤)	証明作成・ 一次照合 (⑥⑦)	納品審査 (⑧)	発送作業等 (⑨～)
	受託者	受託者	受託者	受託者	京都市	受託者

ア 電子申請処理業務の内容（具体的な手順等は、業務内容説明書別紙 6 参照）

- ① 電子申請管理用パソコンによる電子申請の到達確認・請求書印刷・整理
- ② 受付簿の記載及びシステムへの入力
- ③ 請求の要件、記載内容等の確認
- ④ 内容の確認、請求者への連絡

- ⑤ 取扱対象外の証明書請求に対する請求者への連絡
- ⑥ 証明書の作成
- ⑦ 作成者と異なる担当者による一次照合
- ⑧ 発行の可否を本市職員が容易に判断できるよう整理の上、本市職員へ回付
- ⑨ 封入・封函及び郵送による発送
- ⑩ 請求内容等の記録、受付管理、帳票等の作成・管理
- ⑪ 受付した請求件数、証明書交付件数等の報告
- ⑫ 受託業務に関する電話等による問い合わせへの対応
- ⑬ 上記に定めのない事務又は事務の内容等に疑義がある場合は、協議により定める。

イ 電子申請処理業務の処理期限※

当日又は翌営業日中

※ いずれも保留分を除く。

※ 大量請求の受付時における処理期限は、別途協議する。

3 証明書コンビニ交付サービスの住登外戸籍事前登録の受付・入力

登録の要件を満たしている場合には、申請到達から3営業日以内に登録。要件を満たしていない場合は申請到達日から3営業日以内に申請者に連絡する。

4 その他の業務

(1) 事業運営支援業務

本市が市議会資料、事業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事業計画、事業報告等の基礎資料の作成等を行う。

(2) リスクマネジメント業務

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) 苦情等の対応

受託期間中の受託業務に係る苦情やトラブルについては、原則として受託者が対応する。ただし、公権力の行使や、審査・判断を伴う内容、発注者の管理責任を問う内容のほか、特に報告が必要と受託者が判断するものは、本市に報告し対応を協議する。

(4) 文書管理業務

センターにて審査・決裁が完了した帳票類等について、原則、処理後1年経過後まで、保管庫に整理整頓のうえ、受託者において保管・管理し、その後順次、本市に引き継ぐ。詳細な引継ぎ時期や保管場所については、本市と受託者において協議の上決定する。

なお、受託者保管分については、本市の求めに応じて、対象を特定のうえ複写し、複写物を本市に引き渡すこと。

(5) 照会・回答・月報等

受託者は、月次や年次で集計を行い、本市の求めるデータ等を提供する。詳細なデータの内容については、協議する。

(6) 報告書の提出

受託者は、業務の実施状況を本市に定期的に報告するものとする。報告内容の詳細については、本市と協議のうえ決定する。

報告内容	報告期限
トラブル発生時の報告	速やかに
業務従事者の配置計画書	契約又は変更後速やかに。
業務実施計画書	契約又は変更後速やかに。
業務実施報告書	翌月 10 日まで
サービス実績書	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。

(7) 業務の引継

本業務委託契約期間の終了又は契約の解除に伴い、本業務を他の事業者（以下「新受託者」という。）が実施する場合、受託者は新受託者に対し業務の引継を行うものとする。

引継は本業務の履行に支障を来さないように行うこととし、引継を行う期間は原則として、本業務委託契約期間終了前 3 箇月間とする。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、契約期間終了後 6 箇月間は、本市及び新受託者からの問い合わせに誠意をもって回答するとともに、必要に応じて業務支援を行うこと。また、受託者の引継に重大な過失があったことによって問題が生じた場合は、受託者の責任において、引継及び業務支援を行うこと。

(8) その他

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、協議のうえ決定するものとする。

IV 参考

1 対象となる証明書

センターで取り扱う対象となる証明書の種類は以下のとおり。

	証明書	郵送請求	電子申請	保存	備考
1	戸（除）籍証明書（全部・個人・一部事項）	○	○ ※除籍を除く	データ	システム利用
2	除籍謄本・抄本	○		データ	システム利用
3	改製原戸籍謄本・抄本	○		データ	システム利用
4	身分証明書	○	○	データ	システム利用
5	独身証明書	○		データ	システム利用
6	戸籍の附票の写し	○		（電算化前）紙（本籍区）	手作業（コピー）
		○	○ ※除附票を除く	（電算化後）データ	システム利用
7	住民票の写し	○	○	データ	システム利用
8	住民票記載事項証明書	○	○	データ	システム利用
9	住民票（除票）の写し	○		データ	システム利用
10	印鑑登録証明書		○	データ	システム利用
11	所得証明書・課税証明書	○		データ	システム利用
12	評価証明書・公課証明書	○		データ	システム利用
13	納税証明書	○		データ	システム利用

※ 取り扱う証明書の種類については、変更となる可能性がある。

2 センター請求処理実績

年度	戸籍関係 証明書	住民票の 写し等	戸籍附票 の写し	印鑑登録 証明書	その他 行政証明	税関係 証明書	計
R1 (R1.7~R2.3)	111,489	64,520	38,889	0	2,294	6,757	223,949
R2	156,154	88,063	52,695	0	3,553	12,691	313,156
R3	156,603	88,816	53,161	102	3,821	13,362	315,865
R4	158,351	93,435	58,090	97	3,448	14,248	327,669
R5	159,253	87,901	61,217	92	3,313	13,908	325,684
R6	142,112 [15,035]	93,866	58,008	100	3,159	14,059	311,304

※電子申請分（戸籍関係証明、住民票の写し等、戸籍附票の写し、印鑑登録証明書、身分証明書）を含む。印鑑登録証明書は、電子申請のみ。

※カッコ内は広域交付の内数（令和6年3月から開始）

3 電子申請処理実績

年度	住民票関係	印鑑	戸籍	戸籍の附票	身分証明書	計
R2	5	0	—	—	—	5
R3	101	102	—	—	—	203
R4	145	97	—	—	—	242
R5	124	92	—	—	—	216
R6	128	100	93	22	98	441

※ 令和6年10月から住民票関連の証明、印鑑登録に加えて、戸籍関係証明、戸籍の附票、身分証明書の交付業務を開始した。

4 郵便物の到着と発送時間（目安）

午前便（配達・文書交換）	9時～10時頃
午後便（集荷）	15時頃

5 証明書コンビニ交付サービスの住登外戸籍事前登録の受付・入力

- （１）件数 約40件／日
（２）標準処理時間 5分／件

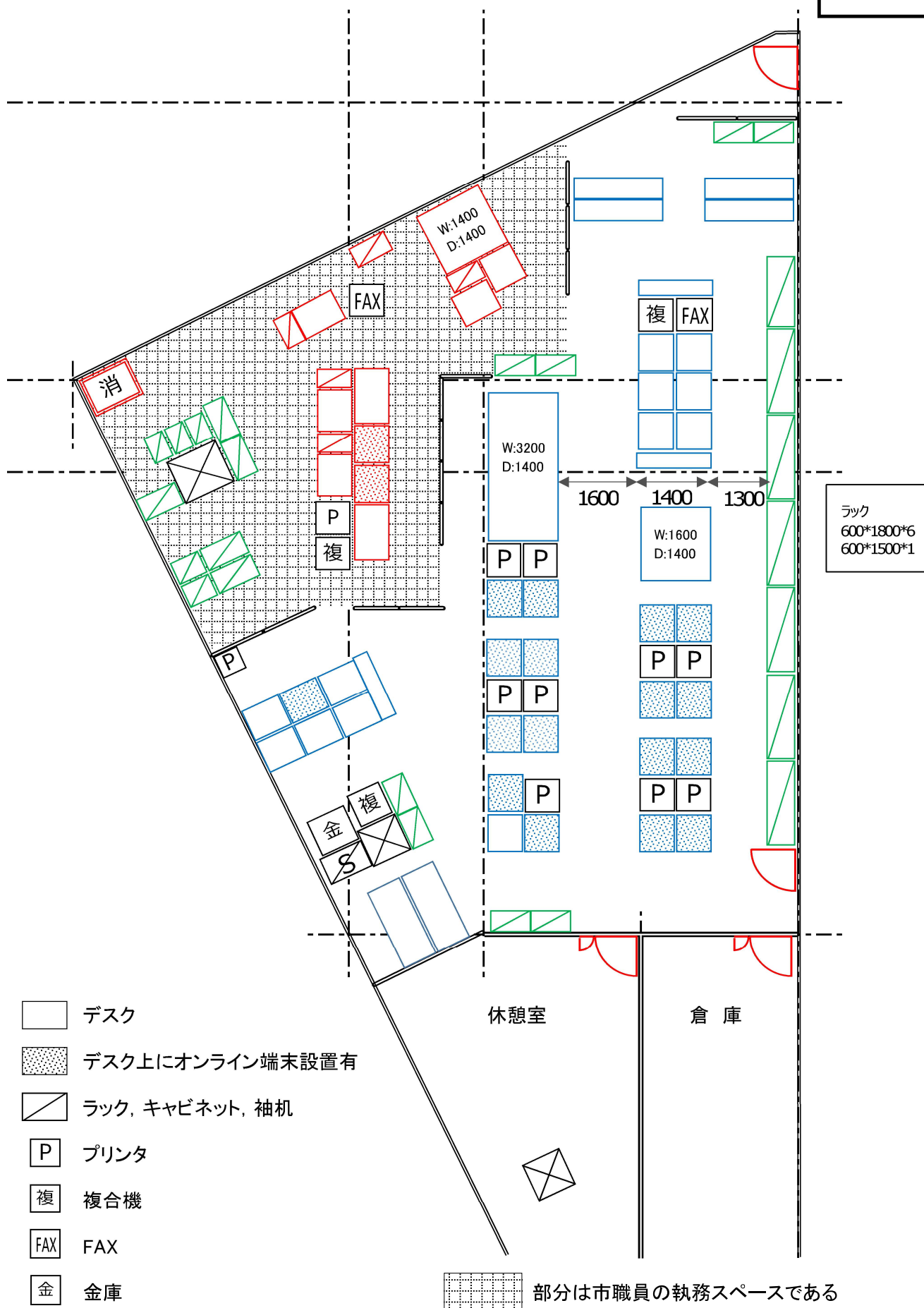
6 関係法令等

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

別紙 1



無 償 貸 与 物 品 一 覧

品名	規格・形状	数量
住民記録システム・戸籍システム・証明発行オンラインシステム端末	NEC PC-MKL36BZG4	16
プリンター	NEC MultiWriter4700	9
契印綴じ機	エイム PAS-16A	3
PC ラック	サンワサプライ(株) SH-FDR3 130225	1
イス (青)	JOIFA 409	14
電子申請管理用パソコン	HP Laptop 15-db0232AU	2
電子申請請求書印刷用プリンタ	CANON Satera LBP161	1

令和5年4月1日改正

電子計算機による事務処理等（入力等）の 委託契約に係る共通仕様書

（総則）

- 第1条** この電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（入力等）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。
- 2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

- 第2条** 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、京都市（以下「甲」という。）が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

- 第3条** 乙は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

- 第4条** 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。
- (1) 契約目的物
 - (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
 - (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

- 第5条** 乙は、契約目的物、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（作業責任者等の届出）

第6条 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

2 作業責任者は、共通仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

(教育の実施)

第7条 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。

3 乙は、前2項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、及び実施体制を整備しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 乙は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

第9条 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。

3 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託の相手方の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督するための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

(データ等の適正な管理)

- 第 10 条** 乙は、個別仕様書その他の委託業務の履行に必要な書類（以下「ドキュメント」という。）、プログラム及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。
- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室、入力機器室、データ保管室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- 3 乙は、前項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。
- 4 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。
- (1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。
 - (2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。
 - (3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。
- 5 乙は、甲から委託業務において利用するデータ等の引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。
- 6 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かなければならない。
- 7 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないように必要な措置を講じること。
 - (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
 - (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
- 8 乙は、乙の電子計算機室等からドキュメント、プログラム及びデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 9 乙は、乙の電子計算機室等からプログラム、データ等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。
- 10 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
- 11 甲は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。

- 12 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（データ等の廃棄）

- 第 11 条** 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、ドキュメント、プログラム及びデータを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。
- 2 乙は、前項の規定により、ドキュメント、プログラム及びデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
 - (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
 - (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（監督）

- 第 12 条** 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。
- 2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生の通知）

- 第 13 条** 乙は、当該契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。
- 2 乙は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 甲は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（支給品及び貸与品）

- 第 14 条** 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定める

ところによる。

- 2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。
- 3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。
- 4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。
- 5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（検査の立会い及び引渡し）

- 第15条** 甲は、契約書第4条第1項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち会わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。
- 2 甲は、契約書第4条第1項の検査に当たり、必要があると認めるときは、契約目的物を電子計算機による試行、試験等により検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。
 - 3 甲は、個別仕様書において検孔が指示されている業務において、検査の結果、契約書第4条第1項の検査に係る試行、試験等のための納入データに0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 4 乙は、契約書第4条第1項の規定による検査に合格したときは、直ちに、納品書を添えて、契約目的物を甲の指定する場所に納入するものとし、納入が完了したときをもって契約目的物の引渡しが完了したものとする。

（契約の解除）

- 第16条** 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
- 2 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務において、納入データに0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 3 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務のうち、契約目的物の引渡しを複数回行うよう指示されている業務において、いずれかの回の納入データに0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 4 甲は、前3項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
 - 5 乙は、第1項から第3項までの規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の

補償を求めることはできない。

（損害賠償）

第 17 条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

（契約不適合責任）

第 18 条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあっては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

2 甲は、契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。

3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。

4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた日から 2 年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。

5 第 1 項から第 3 項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不適當であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

（作業実施場所における機器）

第 19 条 委託業務の履行に必要なとなる機器、ソフトウェア及びネットワークについては、乙が準備するものとする。ただし、甲がこれを貸与する場合は、この限りでない。

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業員の監督)

第4条 受注者は、従業員に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業員に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。
- (3) 個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。
- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
- 3 第1項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。
ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせたときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

- 第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。
- 2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

- 第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。
- 2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
 - 3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

(提供した資料の返還)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(事故の発生の報告義務)

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。
- 2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。

個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書

(提出日) 年 月 日
(申出者)

個人情報保護法に基づく安全管理措置について、下記のとおり申し出ます。

記

《個人情報の取扱い状況及び確認事項》

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定 必須

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等を御記入ください。併せて、当該規程を御提出ください。

.....

.....

.....

2 組織的安全管理措置

(1) 個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者の設置 必須

個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者を記載した書類を御提出ください。上記 1 により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。
なお、付箋等で該当箇所を御教示願います。

(2) 事件・事故における報告連絡体制 必須

事件・事故における貴社の報告連絡体制が以下の項目の内容に合致しているか、☒のチェックで示してください。

☐ 漏えい等事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等を決め、従業員に周知している。

3 人的安全管理措置 必須

貴社の従業員教育が以下の項目の内容に合致しているか、☒のチェックで示してください。

☐ 個人情報の適正な取扱いに関し、朝礼の際に定期的な注意喚起を行う、定期的な研修を行うといった、従業員への啓発を実施している。

4 物理的安全管理措置

(1) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施 必須

設定している管理区域について御記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、☑のチェックで示してください。

【管理区域の例】

- ・サーバ等の重要な情報システムを管理する区域 ・個人情報を保管する区域
- ・その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

- ・管理区域の名称(1)

管理区域に設置している装置

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

- ・管理区域の名称(2)

管理区域に設置している装置

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

- ・管理区域の名称(3)

管理区域に設置している装置

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

(2) 機器の盗難を防止するための措置の実施 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- ☐ 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体又は個人情報が記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管している。
- ☐ 個人情報を取り扱う機器及び個人情報が記録された電子媒体にパスワードを設定している。

(3) 搬送時の漏えい等を防止するための措置の実施 **必須**

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- ☐ 個人情報を搬送する場合は、管理責任者が個人情報の所在、搬送方法を把握している。
- ☐ 個人情報が記録された電子媒体を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、暗号化又はパスワードを設定している。
- ☐ 個人情報が記録された書類等を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、施錠した鞆に入れている。

(4) 個人情報を破棄するための措置の実施 **必須**

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- ☐ 個人情報を破棄する場合は、個人情報が記録された電子媒体の物理的破壊、個人情報が記録された書類の裁断等、復元不可能な方法で破棄している。
- ☐ 個人情報の破棄に当たっては、管理責任者が破棄の対象となる個人情報、破棄の方法を事前に確認し、事後に復元不可能な方法で破棄されたことを確認している。

5 技術的安全管理措置 **必須**

パソコン等の機器を使用して個人情報を取り扱う際に、貴社のセキュリティが各項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- ☐ 個人情報を取り扱うことのできる機器及び当該機器を取り扱う従業員を明確化している。
- ☐ 個人情報を取り扱う情報システムを使用する従業員が正当なアクセス権を有する者であることを、識別したうえで、ユーザーアカウントの認証している。
- ☐ 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェアを導入する等、外部からの不正アクセスを防止する措置を講じている。
- ☐ メール等により個人情報を含むファイルを送信する場合、当該ファイルにパスワードを設定している。

6 外的環境の把握

(1) 外国で設置されているサーバ等の利用 **必須**

外国に設置されているサーバの利用や外国のクラウドサービスの利用を行っているか、☒のチェックで示してください。

☐ 外国で設置されているサーバ等の利用を行っていない。

☐ 外国で設置されているサーバ等の利用を行っている。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、☒のチェックで示してください。

☐ 当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名（複数ある場合はすべて） _____

(2) 外国での個人情報の取扱い **必須**

外国での個人情報の取扱い（個人情報の入力、編集、分析、出力等の処理）を行っているか、☒のチェックで示してください。

☐ 外国での個人情報の取扱いを行っていない。

☐ 外国での個人情報の取扱いを行っている。

(行っている場合) 当該国について、個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会が定めるものであるか、☒のチェックで示してください。

☐ 個人情報保護委員会が定めるものである。

☐ 個人情報保護委員会が定めるものではない。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、☒のチェックで示してください。

☐ 当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名（複数ある場合はすべて） _____

7 委託先の監督 必須

個人情報を取り扱う事務の一部について、貴社から更に委託（再委託）を行う場合、貴社の監督が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

☐ 委託先に対し、以下の例示のような形で、必要かつ適切な監督を行っている。

（例示）

- ・ この申出書で定めている措置と同水準の措置が、委託先において確実に実施されるか確認している。
- ・ 委託契約書に、個人情報を安全に管理するために必要な対応として両社同意した内容及び委託先での取り扱い状況を委託元が把握できる規定がある。
- ・ 定期的に監査を行う等により、委託契約書に盛り込んだ内容が適切に実施されているかを調査し、必要に応じ委託内容を見直している。

8 セキュリティ関連の認証 任意

情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証について御記入ください。また、認証を受けたことが分かる書類の写しを御提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称

認証年月日 最終更新年月日

名称

認証年月日 最終更新年月日

名称

認証年月日 最終更新年月日

郵送請求受付システム（仮称）機能要件の概略

以下は、本市がイメージするシステムを記載したものである。記載の全ての機能を満たす必要はなく、また、記載のない機能を提案することを妨げるものではない。業務の参考とし、効率的な業務運営の提案につなげること。

なお、郵送請求受付システムの著作権は受託者に帰属するが、郵送請求受付システムに残るデータは、すべて本市に帰属し、委託業務が終了した際には、受託者は本システムに残るデータを、本市に提出することとする。

<システムのイメージ>

- 1 郵送請求又は電子申請の受付データを、複数の端末から同時に入力・検索できる。
- 2 ネットワークは、外部から侵入することができないようにセンター内に限る閉鎖的なネットワークとする。
- 3 郵送請求の申請状況、申請内容、手数料等の情報、処理状況及び電子申請の申請状況、申請内容、処理状況を管理・入力・閲覧・集計することができる。
- 4 申請者からの進捗状況等の問合せに対して、迅速に回答できるよう受付番号や受付日、請求者名、発送日等、複数の条件で必要な情報を検索・特定することができる。
また、システムにおいて工程管理を行い、リアルタイムで各工程の処理状況を把握することができる。
- 5 受領した手数料や切手代、証明書の発行に必要な手数料等が自動的に計算できる。
また、手数料の計算にあたっては有料・無料の設定が可能である。
- 6 入力した内容から必要な帳票を出力することができる機能を有する。
- 7 特定事務受任者の使用する職務上請求書の番号について、紛失等による不正使用を未然に防ぐ機能を有する。
- 8 請求頻度の多い法人、特定事務受任者、公用請求者については、あらかじめ必要な情報を登録ができ、入力時の負担を軽減させられる。
- 9 一日の受付一覧、日計表、月計表等の統計書類の出力ができる。
- 10 受領した手数料、郵送料及び返金額を集計し、所定の様式に沿った書類を出力できる機能を有する。
- 11 手数料改定に対応できる機能を有する。
- 12 その他、業務遂行に必要な機能を追加すること。

郵送請求受付システム（仮称）に係る遵守事項について

情報セキュリティの確保のため、以下の内容を満たすシステムを開発又は調達すること。

1 通信回線等の管理

サーバと端末間は、専用回線で接続するとともに、通信を暗号化（HTTPS）する。

2 端末等の管理

端末はセキュリティワイヤで固定する。

3 使用記録の保存

情報システムの操作、閲覧等のログを記録する。

4 ID 及びパスワードによる操作権限のチェック

- （１）作業従事者ごとに設定された ID 及びパスワードによる認証を行い、パスワードに一定の有効期間を設ける。
- （２）作業従事者ごとに、管理者が業務に必要なアクセス権限を付与し、取扱可能な電子情報及び利用可能な機能の範囲を限定する。
- （３）作業従事者の異動・退職等に合わせて、不要となった ID を失効させる。

5 アクセス制御

- （１）システムで管理する電子情報の記録媒体等への出力をアクセス権限により制御し、持出しを制限する。
- （２）他システムとネットワークで接続しない。
- （３）システムにアクセス可能な端末を制限するとともに、認証が必要な機能については、ログイン試行回数の制限を行う。

6 不正プログラム（コンピュータウイルス等）対策

サーバ及び端末にウイルス対策ソフトを導入し、新たな定義ファイルが提供された場合は速やかに適用する。

7 ぜい弱性対策

OS やソフトウェアに脆弱性が発見された場合は、システムへの影響、重要性等を検証のうえ、速やかに修正プログラムを適用する。

8 その他

作業従事者に、遵守事項に係る誓約書を提出させる。

業務内容説明書

本業務内容説明書（以下、「本説明書」という。）は、本市における郵送請求及び電子申請処理業務を基本に事務の概要を説明したものであることから、以下の点に留意した上で、業務に当たっての参考とされたい。

- 1 受託者は、本説明書を基に、郵送請求受付システム（仮称）や、業務集約による効果を活かした業務マニュアルを作成することとする。
- 2 封入、封緘前に、本市職員による審査・確認工程を経る必要がある。
- 3 受託者における創意工夫により、本説明書に記載の各種様式を、市民にとってより分かりやすく、また、効率性の高い様式に改めることを妨げるものではない。ただし、様式の変更、新設、廃止にあたっては、事前に本市と協議し、本市の承認を得ることとする。

I はじめに

郵送又は電子申請で請求のあった各証明書等の発行に関する事務処理に当たっては、関係法令等を遵守し、以下のことを常に考慮しながら、適正に取り扱うことが重要である。

- （1）プライバシーの保護を図る観点から、正確に事務処理を執行する。
- （2）郵送請求や電子申請においては、請求者の顔が見えないが、対面応対しているのと同様に遅滞なく丁寧に事務処理を執行する。
- （3）手数料については、公金であることを十分に認識し、慎重に取り扱う。

II 郵送請求処理業務

1 処理手順

（1）郵送物の到達

到達後、あらかじめ決められているファイルボックスに入れるなど、他の書類と混在しないように区別する。

⇒ 個人・職務上・事業者・公用の4項目に仕分け、異なる色のファイルで整理するなど
の工夫を行うこと。

（2）開封

① 封書開封後、直ちに内容品を確認する。その際、請求書、本人確認書類、手数料（定額小為替・有効期限）、返信用封筒・切手、（必要であれば）疎明資料が揃っているかを点検する。

② 封筒の内容物を全て出して確認し、必ず封筒が空であることを確認する。

- ③ 請求書ごとに、「整理番号」を付番する。
- ④ 郵送請求受付整理簿兼配布明細（様式1）に「整理番号」、「收受年月日」、「差出人氏名」及び「受領金額」（定額小為替、現金、切手）の詳細を記載する。

⇒ 郵送請求受付システムを構築し、各従事者間で請求ごとの進ちょくが共有できるようにするなど、事務の効率化を図ること。

- ⑤ 内容品に不足物があれば、付箋を付けて保留ファイルに分別する。
- ⑥ クリップ等で留めるなどして、郵送物が散逸しないようにする。
- ⑦ 封書未開封のものについては、施錠できる金庫等に保管する。

（３）内容確認

請求内容を確認する。請求書に記載漏れがないか、本人確認書類・定額小為替は正当（有効期限を含む。）か、返信用封筒の住所・氏名は適正かを確認する。また、紛失等のあった職務上請求書番号の登録及び送付されてきた請求書との照合等を行う。請求書に不備があれば付箋をつけて保留ファイルに分別する。

職務上請求用紙による請求でキャッシュレス決済を希望する場合は、電子申請管理用パソコンにおいてキャッシュレス決済を希望する申請が届いていることを確認する。

（４）作成

- ① 請求内容に基づき証明書等の作成を行う。請求者が何を求めているか十分に吟味し、理解しながら作成する。作成後、請求書類と一緒にクリップ等で留める。
- ② 保留ファイルに分別した郵送請求で、口答で請求内容が判明するものは、電話で確認して作成する。その場合、事後に確認できるよう聞き取り内容を記載しておく。
- ③ 保留ファイル分で後日追加資料や差額金の送付がある場合は、郵送請求受付整理簿兼配布明細（様式1）の備考欄等にその旨を記載して、保留用ファイルボックスに入れたうえ、施錠できる金庫等に保管する。電話等で連絡のつかないものについては、日時を変えて、再度架電を行い、一定期間連絡した結果、連絡がとれなかったものについては返却する。

⇒ 郵送請求受付システムで情報を共有するなど、効率化を図ること。

- ④ 手数料等が不足する場合、追加の送付を依頼する。その場合は、「〇月〇日付けの××郵送請求に係る追加手数料」とのメモと併せて整理番号を記載してもらうなどにより、どの請求に係る追加送付であることが分かるようにする。
- ⑤ 手数料明細書兼領収書（様式2）又は郵送請求交付送付書（様式3）に請求者氏名、受領金額、通数、領収書番号、領収金額、返戻額等を記入するとともに、郵送請求受付整理簿兼配布明細（様式1）に「発送年月日」「返戻額」等残部分を記入する。

⇒ 郵送請求受付システムから自動作成を可能にするなど、事務の効率化を図ること。

（５）受託者における１次照合

（４）の作成者とは異なる従事者が、請求書類と作成した証明書等、また手数料明細書兼領収書（様式２）の内容・種別・通数・領収書番号、手数料の金額と定額小為替等の照合を行う。

また、交付を行う同日分の手数料明細書兼領収書（様式２）及び郵送請求交付送付書（様式３）の集計を、郵送請求集計表（様式４）に記載する。

⇒ 郵送請求受付システムから自動作成を可能にするなど、事務の効率化を図ること。

（６）市職員への引継ぎ

市職員による審査・照合のため、発行した証明書等を含め、一式を市職員に引き継ぐ。

（７）手数料収納

定額小為替等金種明細（様式５）に種別・通数・金額等を記入し、（５）で作成した郵送請求集計表（様式４）と照合する。また、収納すべき金額と領収した金額が合致しているか確認し、その日の収入となる金額分の手数料をまとめて金庫等に保管する。

⇒ 郵送請求受付システムから自動作成を可能にするなど、事務の効率化を図ること。

（８）手数料の通知

職務上請求による請求でキャッシュレス決済を希望した場合は、手数料額をメールで通知し、電子申請システムにおいてクレジット決済処理を依頼し、クレジット決済が確定したことを確認する。

（９）封入、封緘、発送

- ① １次照合を行った従事者とは異なる従事者が、作成した証明書等、領収書（手数料明細書）、つり銭となった定額小為替・切手等と一緒に返信用封筒に入れる。
- ② 封筒の宛先と内容物が合っていることを再確認する。
- ③ 作成した証明書と領収書に記載された証明種別及び通数が一致しているか確認する。
- ④ つり銭がある場合、領収書に記載されたつり銭と、つり銭となる定額小為替の金額が一致しているか確認する。
- ⑤ つり銭が確保できない場合は、つり銭の用意ができるまで保留する。
- ⑥ 返戻時に適切に対応できるよう、返信用封筒には必ず差出人名を記載する。
- ⑦ 返信用の郵送物の料金（重量、速達等）を確認する。
- ⑧ 返信用封筒郵送中に開くことがないよう、しっかりと封入封緘し、郵送する。
- ⑨ 返信用封筒及び切手が同封されていない等、不足がある場合は、請求者に連絡し、送付を受けた後に返送する。

（１０）保留分の確認

日々の金銭管理を行うために、保留用ファイルボックスに入っている請求書類を集計し、

郵送請求集計表（様式４）に保留件数及び保留金額の記載を行う。

⇒ 郵送請求受付システムで情報を共有するなど、効率化を図ること。

（１１）保存

交付を行った請求書類については、郵送請求集計表（様式４）を表紙として、区・支所毎にまとめ、保存する。

３ 転送に関する処理

（１）転送先への連絡

Ⅱ－１－（２）－⑤により記載された郵送請求受付整理簿兼配布明細（様式１）のコピー及び文書配布簿（様式８）を作成し、転送先所属にＦＡＸする。

（２）文書交換の方法

転送物をまとめたもの及び（１）の各書類を指定の専用交換袋に入れ、開口部をダイヤル錠で施錠して転送先所属に転送する。

指定の専用交換袋がない場合は、結束バンド等を使用し、ファスナーが運搬中に開かないようにして転送する。

（３）転送物の受領

センターが各所属からの転送物を受領した場合は、各所属から送付された（１）の書面に受領日及び受領者が判別できる印鑑を押印したうえで、その書面を転送元の市民窓口課等へ返送する。

４ 収納に関する処理

（１）手数料

京都市証明等手数料条例に基づき適正な手数料を徴収する。

（２）領収書の作成

乙は、手数料を領収したときは、手数料明細書兼領収書（様式２）を作成し、乙の名称の入った領収印を押印する。

（３）領収印

領収印は乙が作成し、盗難や不正使用がないよう保管責任者を定め、適正に保管する。

また、印影の印刷をもって、押印に代えることができるが、印刷に使用した印影及び原版を直ちに廃棄するとともに、印影を印刷した文書は厳重に保管する。

（４）関係帳票の作成

乙は領収した金額について、収納金報告書（様式６）及び収納金出納簿（様式７）を作成する。

(5) 領収金の払込

乙は、領収した金額を払込書により、速やかに収納機関に払い込まなければならない。

(6) 関係法令

○ 地方自治法（手数料）

第227条 普通地方公共団体は、当該普通地方公共団体の事務で特定の者のためにするものにつき、手数料を徴収することができる。

○ 地方自治法施行令（誤納金又は過納金の戻出）

第165条の7 収入の誤納又は過納となった金額を払い戻すときは、支出の手続の例により、これを当該収入した歳入から戻出しなければならない。

○ 京都市証明等手数料条例

第12条 既納の手数料は、還付しない。

ただし、誤った証明書等を交付したことが、郵送後に明らかになった場合、誤って交付したものについては、対価として手数料を徴収すべきでないということから、速やかに過誤納金として手数料収入から歳入還付金の支出の処理を行う。

Ⅲ 電子申請処理業務

1 処理手順

(1) 電子申請の到達確認

毎日、午前及び午後1回以上、電子申請管理用パソコンにおいて、到達した電子申請を確認する。

⇒ 電子申請の到達について確認漏れがないよう、管理簿をつけるなどの工夫を行うこと。

(2) 申請書の印刷

① 電子申請管理用パソコンにおいて、請求書を印刷し、請求内容に不備がないかを点検する。

② 請求書の余白部分に受付印を押印し、ナンバーリングする。

③ 電子申請受付整理簿（様式1-2）に「整理番号」、「到達確認年月日」、「申請人氏名」「申請年月日」、「証明書種別」、「収納金額」及び「郵便の種類」（普通84円、簡易書留など）の詳細を記載する。

⇒ 郵送請求受付システムで、各従事者間で請求ごとの進捗よくが共有できるようにするなど、事務の効率化を図ること。

④ 申請内容に不備があれば、付箋を付けて保留ファイルに分別する。

(3) 内容確認

請求内容を確認する。請求書に記載漏れがないか、印鑑登録証明書の申請の場合、印鑑

登録がされているかを確認する。請求内容に不備があれば付箋をつけて保留ファイルに分別する。

(4) 作成

- ① 請求内容に基づき証明書等の作成を行う。請求者が何を求めているか十分に吟味し、理解しながら作成する。作成後、請求書類と一緒にクリップ等で留める。
- ② 保留ファイルに分別した電子申請で、口答で請求内容の確認が必要なものは、電話で確認して作成する。その場合、事後に確認できるよう聞き取り内容を記載しておく。
- ③ 保留ファイル分で後日、差額金の請求や返金処理がある場合は、電子申請受付整理簿（様式1－2）の備考欄等にその旨を記載して、保留用ファイルボックスに入れたうえで保管する。電話等で連絡のつかないものについては、日時を変えて、再度架電を行い、一定期間連絡した結果、連絡がとれなかったものについては不受理処理を行う。

⇒ 郵送請求受付システムで情報を共有するなど、効率化を図ること。

- ④ 郵便料金等が不足する場合、請求者へ架電のうえ、追加でクレジットカード決済を依頼する。
- ⑤ 電子申請管理用パソコンを使用して、電子申請確認画面からCSVデータ等を取り込み、氏名、住所及び郵便番号を宛名シールに印刷し、封筒に貼付する。

⇒ 印刷した宛名シールが別の申請者の封筒に貼付されないよう管理を行うとともに、事務の効率化を図ること。

(5) 受託者における1次照合

エの作成者とは異なる従事者が、請求書類と作成した証明書等、宛名シールの貼付された封筒の照合を行う。

また、交付を行う同日分の集計を、電子申請集計表（様式4－2）に記載する。

⇒ 郵送請求受付システムから自動作成を可能にするなど、事務の効率化を図ること。

(6) 市職員への引継ぎ

市職員による審査・照合のため、発行した証明書等を含め、一式を市職員に引き継ぐ。

(7) 封入、封緘、発送

- ① 1次照合を行った従事者とは異なる従事者が、作成した証明書等を宛名シールが貼付された返信用封筒に入れる。
- ② 封筒の宛先と内容物が合っていることを再確認する。
- ③ 作成した証明書と通数が一致しているか確認する。
- ④ 簡易書留郵便の場合、「簡易書留」などの朱書き又はスタンプが押印されているか確認する。
- ⑤ 返戻時に適切に対応できるよう、返信用封筒には必ず差出人名を記載する。

- ⑥ 返信用の郵送物の料金（重量、簡易書留等）を確認する。
- ⑦ 返信用封筒郵送中に開くことがないよう、しっかりと封入封緘し、郵送する。
- ⑧ クレジットカード決済された郵便料金に不足がある場合は、請求者に連絡し、改めてクレジットカード決済がされた後に発送する。

（８）保留分の確認

日々の保留件数を確認するために、保留用ファイルボックスに入っている請求書類を集計し、電子申請集計表（様式４－２）に保留件数及び保留金額の記載を行う。

⇒ 郵送請求受付システムで情報を共有するなど、効率化を図ること。

（９）保存

交付を行った請求書類については、電子申請集計表（様式４－２）を表紙として、区・支所毎にまとめ、保存する。

Ⅳ 帳票

１ 郵送請求受付整理簿兼配布明細（様式１）

郵送請求受付整理簿兼配布明細は、後日、問い合わせ等があった場合、容易に検索できるよう、請求者別（例えば、一般と公用など）に分類して記入する。

郵送物開封後＝「整理番号」「收受年月日」「差出人氏名」「受領金額」

証明書等作成後＝「発送年月日」「返戻額」等

保留分は、備考欄に保留理由等を記入し、追加の資料、定額小為替等の送付があり、作成したものは回収年月日、発送年月日を記入する。

⇒ 郵送請求受付システムを構築し、各従事者間で請求ごとの進捗よくが共有できるようにするなど、事務の効率化を図ること。

２ 電子申請受付簿（様式１－２）

電子申請受付簿は、後日、問い合わせ等があった場合、容易に検索できるよう分類して記入する。

電子申請到達確認後＝「整理番号」「到達確認年月日」「請求人氏名」「申請年月日」

「証明書種別」「収納金額」「郵便の種類」

証明書等作成後＝「発送年月日」

３ 手数料明細書兼領収書（様式２）

手数料を徴収する場合に作成する。請求者氏名、受領金額、請求される各証明書の種類と通数、領収書番号、領収金額、送料、返金額が表記され、請求者宛て領収書、領収済通知書（甲にて保管）、原符（乙にて保管）の３連とし、乙の名称の入った領収印を押印する。

４ 郵送請求交付送付書（様式３）

公用請求では手数料が発生しないため、領収書は発行しない。このため、請求される各証明書の種類と通数、送料を表記し、請求者宛て送付書、控書（甲にて保管）の2連とする。

5 郵送請求集計表（様式4）

1日分の様式2、様式3を集計し記載する。作成後、甲により確認のうえ、同日分の請求書とともに保管する。

6 電子申請集計表（様式4-2）

1日分の状況を集計し記載する。作成後、甲により確認のうえ、同日分の請求書とともに保管する。

7 定額小為替等金種明細（様式5）

1日分の為替金額を集計し記載する。金融機関に払い込む際に窓口に為替とともに提出する。

8 収納金報告書（様式6）

1日分の領収金額について、科目（市民生活手数料（税関係証明書以外）と税務手数料（税関係証明書分））に分けて証明書毎に集計のうえ作成し、甲へ提出する。

9 収納金出納簿（様式7）

様式6により集計した金額を、科目別に記載し、乙にて保管する。

10 文書配布簿（様式8）

他の所属に転送する際作成し、転送物、様式1の写しとともに専用交換袋に入れ、送付する。

V 文書の保存年限

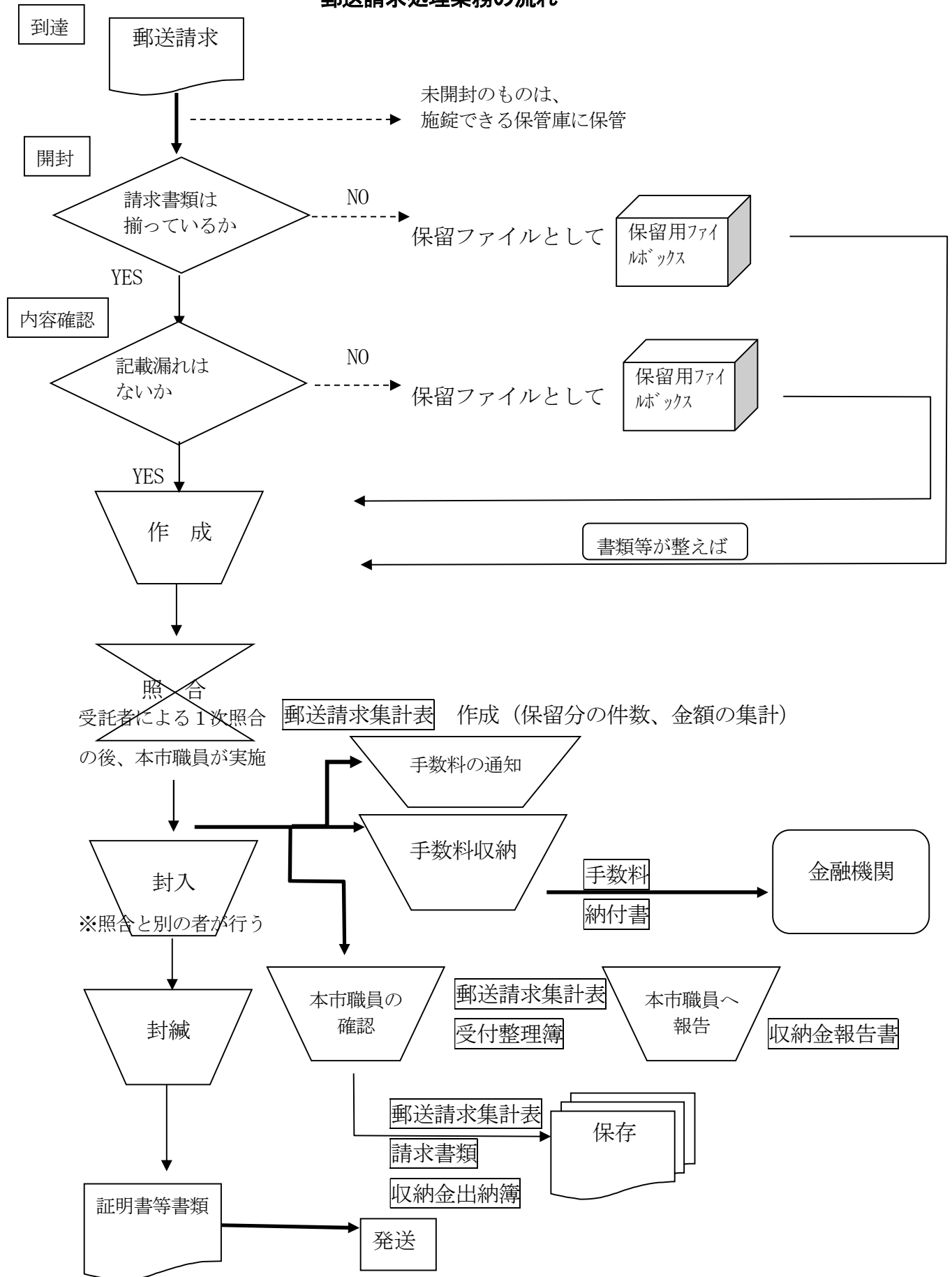
京都市公文書管理規則に基づいた以下の適正な期間の文書保存ができるよう、請求書類や添付書類を分類してファイリングし、仕様書に基づき、本市職員に引き継ぐこと。

- ・ 郵送請求受付整理簿兼配布明細 …………… 3年保存
- ・ 電子申請受付整理簿 …………… 3年保存
- ・ 手数料の明細（領収書原符） …………… 5年保存
- ・ 交付する証明書の明細（公用請求用） …………… 控を3年保存
- ・ 郵送請求集計票 …………… 3年保存
- ・ 電子申請集計表 …………… 3年保存
- ・ 収納金報告書 …………… 1年保存
- ・ 収納金出納簿 …………… 5年保存
- ・ 書損綴り …………… 3年保存

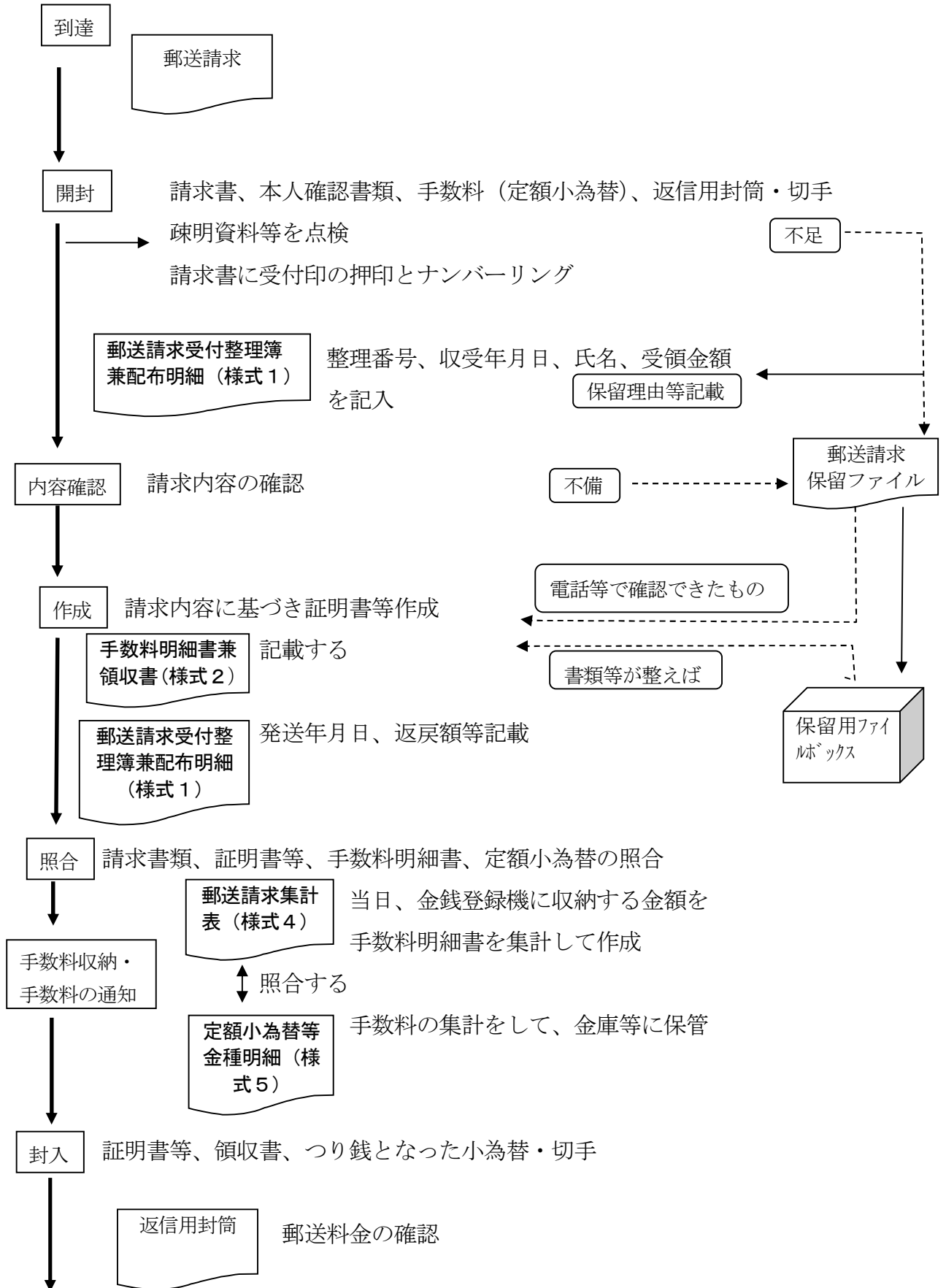
参考資料

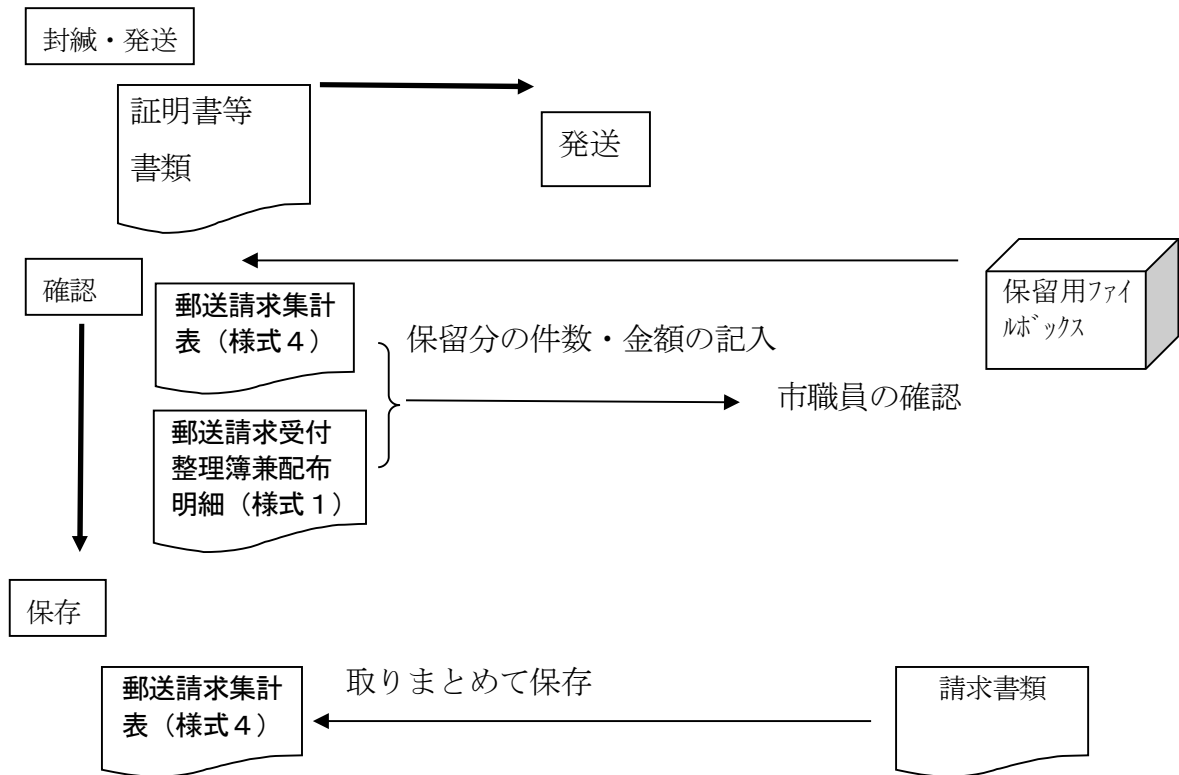
- ・【様式 1】 郵送請求受付整理簿兼配布明細
- ・【様式 1－2】 電子申請受付整理簿
- ・【様式 2】 手数料明細書兼領収書
- ・【様式 3】 郵送請求交付送付書
- ・【様式 4】 郵送請求集計表
- ・【様式 4－2】 電子申請集計表
- ・【様式 5】 定額小為替等金種明細
- ・【様式 6】 収納金報告書
- ・【様式 7】 収納金出納簿
- ・【様式 8】 文書配布簿

郵送請求処理業務の流れ

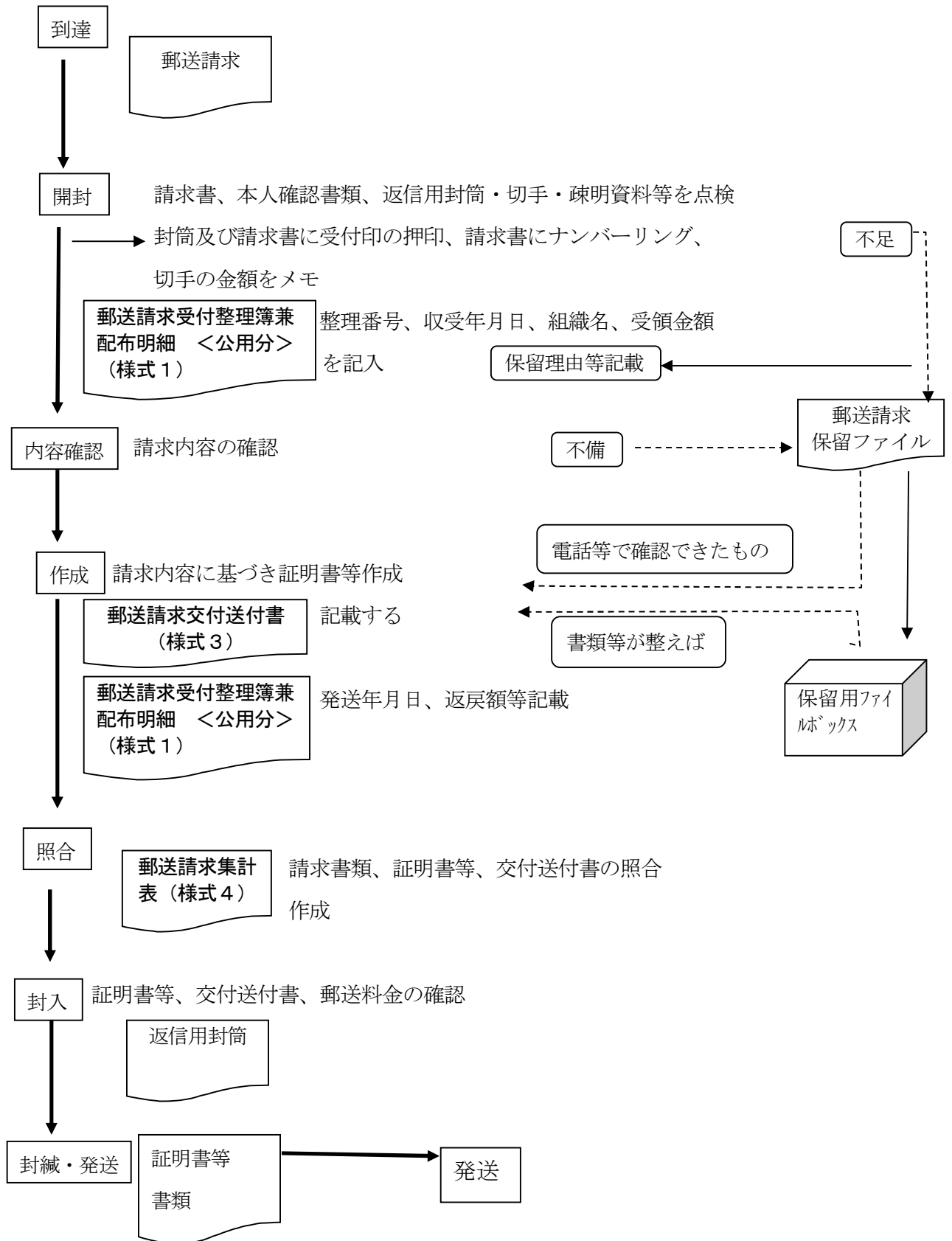


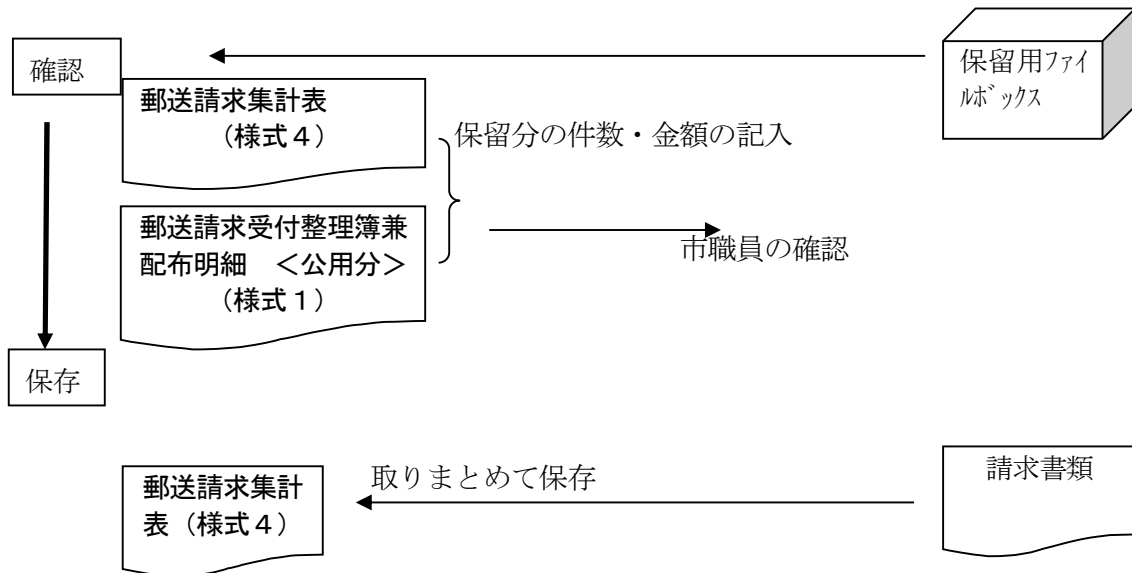
郵送請求に係る書類作成の流れ（概略）



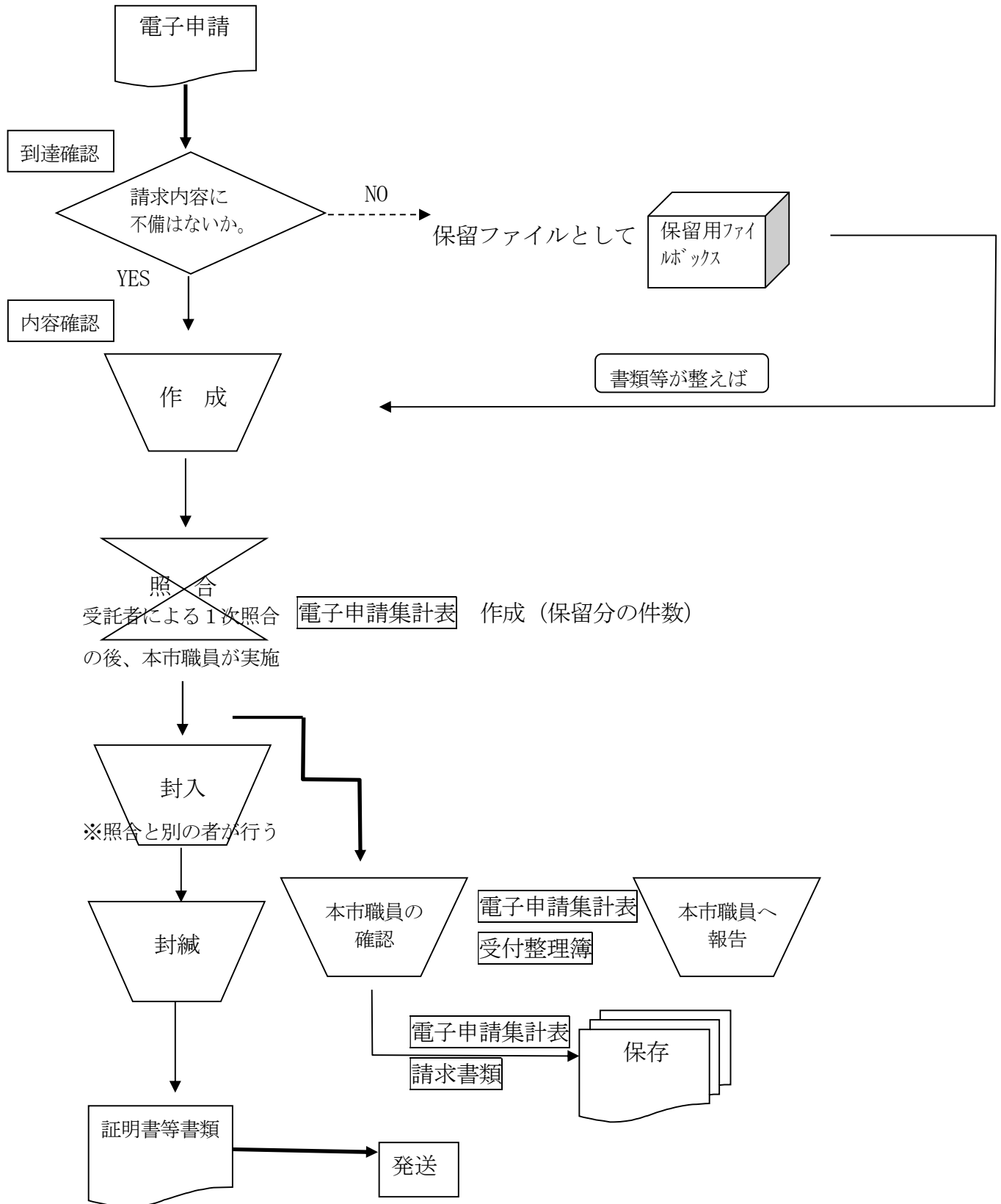


郵送請求に係る書類作成の流れ（公用請求）

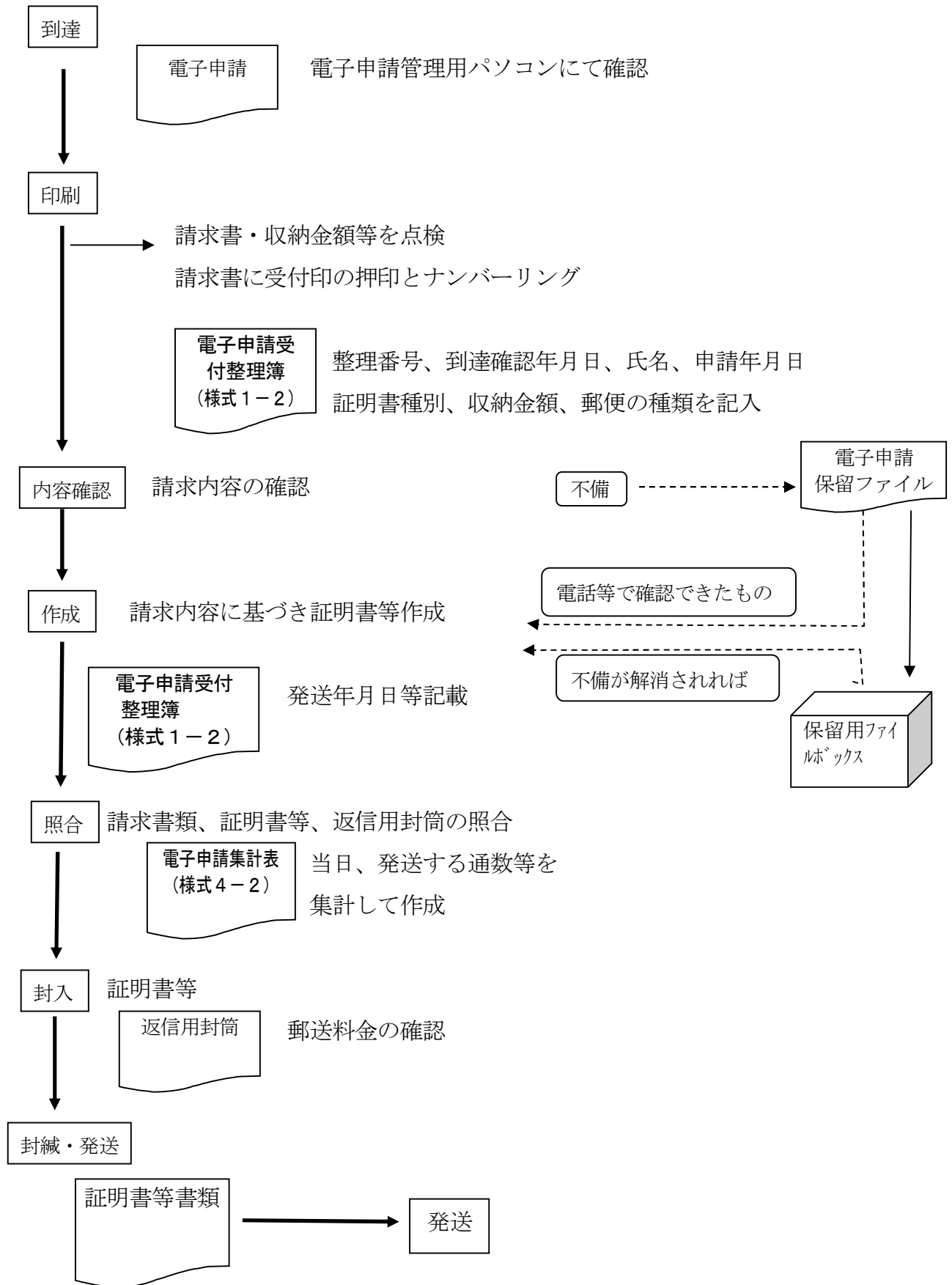


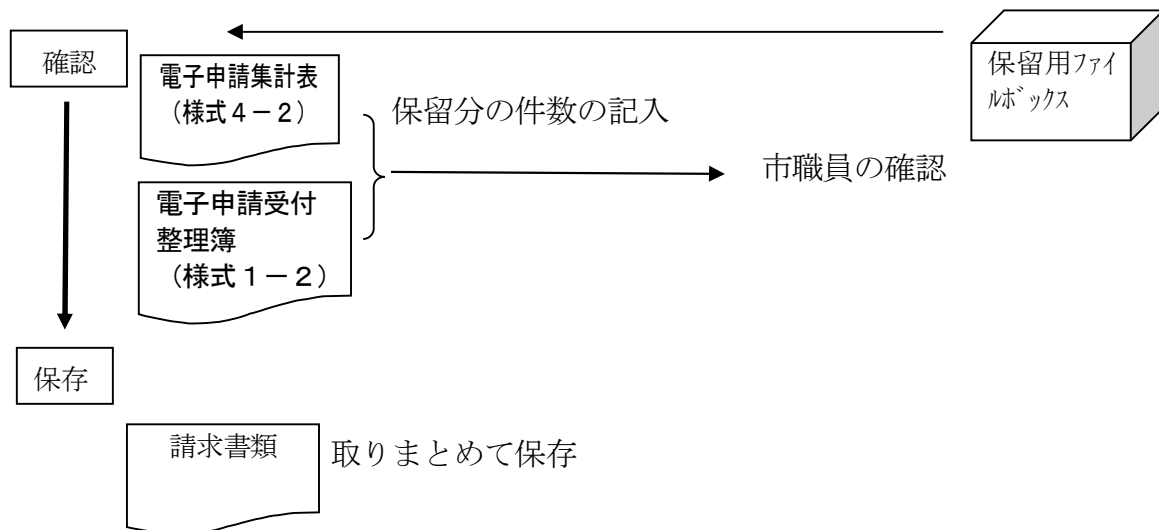


電子申請処理業務の流れ



電子申請に係る書類作成の流れ（概略）





- ★ 各種様式等については、システムを用いて入力、印刷、集計等ができるようにするなど、受託者において効率化を図ってください。
- ★ 様式等に変更を加える場合は、本市と協議の上、行ってください。
- ★ このフローは、現在各区で分散して行っている業務フローです。集約後は、受託者における創意工夫を加えた業務フローを作成してください。