

仕 様 書

1 委託事業名

臨時窓口（各区役所・支所内に設置）における個人市民税・府民税の申告等に伴う業務委託

2 委託期間

契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 スケジュール

契約締結 ～ 令和 9 年 1 月 : 委託業務実施に向けた事前準備

令和 9 年 2 月 ～ 令和 9 年 3 月 : 本委託業務の実施

4 履行場所

(1) 所在地

委託業務は、本市が指定する以下の場所において実施すること。

就業場所（臨時窓口）	臨時窓口の所在地
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る掘出シ町 285
左京区役所	左京区松ヶ崎堂ノ上町 7-2
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 130-6
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 1-3
右京区役所	右京区太秦下刑部町 12
西京区役所	西京区上桂森下町 25-1
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
深草支所	伏見区深草向畑町 93-1
醍醐支所	伏見区醍醐大構町 28

(2) 本業務に必要な設備等

ア 受託者は、業務の履行に当たっては、本市が履行場所に指定した場所において、本市が無償貸与する以下の設備等を使用すること。市が貸与しない設備等について業務上必要なものは、市と協議のうえ、受託者において整備し、実施日までに必要な準備をすること。

《本市が貸与する設備等》

電話機、事務机、椅子、キャビネット、ロッカー、ファクシミリ（コピー機兼用）、
消耗品（封筒、筆記用具等）、配布書類一式

イ 上記の電話機は、本市との連絡及び受託者間での連絡にのみ使用するものとする。

ウ 受託者は、設備等を委託業務目的外の用途に使用してはならない。また、設備等の使用は善良な管理者の注意義務をもって行わなければならない、不具合を生じた際には、直ちに本市に報告すること。

エ 受託者は、本市の承諾を得ずに設備等を執務室の外へ持ち出してはならない。

オ 本市が貸与する設備等は、委託期間終了後、速やかに本市へ返却するものとする。また、上記アで受託者が設置した設備等については、契約期間終了後、受託者において撤去するとともに、執務室内の設備等（消耗品類を除く。）を速やかに原状回復しなければならない。

(3) 使用料等

履行場所使用に当たり、本市は、使用料及び光熱水費を請求しない。

受託者が本市の許可を得て委託業務以外のスペースを履行場所以外に確保する場合、その費用は、受託者において支出し、本市へは請求できない。

(4) その他

ア トイレ、給湯室は、上記の各区役所・支所内にあるものを使用することとし、使用方法等は各区役所・支所の定めに従うこととする。

イ ごみの分別は適切に行い、各区役所・支所の定めに従うこととする。

5 臨時窓口の実施日及び実施時間

(1) 実施日

令和9年2月15日から同年3月15日の土曜日、日曜日、国民の祝日を除く毎日とする。

(2) 実施時間

午前9時から午後5時までとする。

※ 窓口対応に当たっては、実施時間中に十分に対応できるよう、必要な体制をとること。

6 業務内容

下記の業務を行うにあたり、効果的な実施方法、体制等を積極的に提案すること。

(1) 臨時窓口における市民税・府民税申告書の受付・点検業務

ア 来庁者に必要な市民税・府民税申告書等を交付する。（本市が予め発出した申告書や、本市ホームページからダウンロードした申告書の持参がない場合）

イ 臨時窓口において、来庁者が市民税・府民税申告書を作成する場合、「市民税・府民税申告書の書き方」等を参考に記載に係る補助を行う。

ウ 来庁者から市民税・府民税額の試算及び制度の説明等を求められた場合など、主な問合せ事項等を聞き取り、税所属直通電話又は臨時窓口等の電話により、本市職員に引き継ぐ。

エ 来庁者が提出した市民税・府民税申告書の記載内容や添付書類等を確認し、受付を行い、受付書を来庁者に交付する。

オ 市民税・府民税申告書に係る添付書類を整理し、内容を点検し（書類等のコピーや、医療費控除に関する領収書や明細書の確認、計算等を含む。）、市税事務所へ文書交換の方法により送付する。

カ 来庁者から電子申告による市民税・府民税申告について相談があった場合、チラシの交付又は

地方税共同機構のホームページを案内する。

(2) 臨時窓口における確定申告書の仮收受等業務

ア 来庁者に必要な確定申告書等を交付する。配架により交付する場合は、適宜、補充し、来庁者への交付に不足が生じないようにする。

イ 臨時窓口において、来庁者から確定申告書の記載方法や制度について相談があった場合、税務署主催の確定申告会場又は国税庁ホームページを案内する。

ウ 来庁者が記載した確定申告書を受け取り、授受簿に受付日等を記載するとともに、求めがある場合は受領書を来庁者に交付する。

エ 仮收受した確定申告書を整理し、市税事務所へ文書交換の方法により送付する。ただし、一部の区役所・支所においては、直接、臨時窓口で税務署に引き渡す場合がある。

(3) 臨時窓口におけるフロア整理等、前各号に付随する業務

ア 区役所等における他の業務に支障が出ないように、適宜、来庁者を整列、待機させる。特に、受付開始直後は多くの来庁が予測されるため、番号札を活用するなど、受託者において適切に対応できるよう体制を整備する。

① 整理番号札の交付件数を管理し、待ち時間の案内をする。

② 申告書等の受付窓口が執務室とは別に設けられている場合は、その間との連絡を行う。

イ 本業務以外の来庁者があった場合にも、来庁者の用件を聞き取り、関係窓口を案内する等、適切な対応に努める。

① 国民健康保険料や介護保険料についての問合せである場合は、担当課を案内（庁舎内の案内を含む。）する。

② 納税相談等の場合は、税所属直通電話により、固定資産税室や納税室等との取次ぎ等を行うほか、必要に応じてチラシを渡すなどして窓口を案内する。

ウ 税所属直通電話付近に配架できるよう、市民税・府民税申告書用紙一式を封筒にセットし、指定した場所に配置する。

(4) 臨時窓口の設営、撤去

ア 業務開始日に来庁者への案内のためのチラシ、ポスター等を掲示し、業務終了日にはこれを撤去する。

イ 右京区、西京区、洛西支所については、通常の窓口とは別に受付場所を設置するため、業務開始日の前日に設営を行い、業務終了日に撤去を行う。

7 業務体制

(1) 人員の配置等

受託者は、委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）として以下の者を置く。

ア 統括管理責任者（1名）

委託業務全般の責任者として配置すること。

委託業務に関する適切なマネジメント能力を有し、委託業務を円滑に遂行できる者であること。
また、業務上の過失、不備、遅延が起きた際に責任をもって対応できる者であること。

イ 管理責任者（各1名）

臨時窓口において業務担当者を管理・指導する責任者として、臨時窓口ごとに1名配置すること。
臨時窓口における業務に関する適切なマネジメント能力を有し、委託業務を円滑に遂行できる者であること。

ウ 業務担当者（複数名）

委託業務の実務を行う者として、複数名配置すること。うち、臨時窓口ごとに1名は上記イの管理責任者を兼務することができる。

委託業務の遂行にあたり必要な知識及び能力を有する者であること。

別途提供する「【参考資料】令和8年2～3月臨時窓口における申告書等収受件数」を参考に、必要な人数を配置すること。

(2) 従事者への監督責任

ア 指揮命令等

受託者は従事者への指揮命令、管理監督及び指導育成を実施しなければならない。

イ 信用失墜行為の禁止

受託者及び従事者は、委託業務を遂行するに当たり、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

ウ 服装等

従事者には見えやすい位置に名札を着用させること。また、服装や身だしなみ等については、委託業務の遂行にふさわしいもので、かつ、市民に信頼されるものとなるよう心がけること。

エ 従事者等名簿の提出

受託者は、本市に対し、委託業務の開始前に従事者等の名簿を提出しなければならない。また、従事者等に変更が生じる場合は、あらかじめ書面により本市へ通知しなければならない。

オ 緊急時の体制の整備

- ① 受託者は、交通遮断などのやむを得ない事由により、管理責任者又は業務担当者が勤務できない場合に備え、あらかじめ緊急時の運営体制を整備しなければならない。
- ② 受託者は、市と協議のうえ緊急連絡体制を整備し、緊急連絡先とともに本市へ報告するものとする。

(3) 業務マニュアル

ア 本業務を実施するに当たり、業務に係る基本マニュアルは本市において提供する。

イ 受託者は、受付・点検業務の内容や水準の統一を図るため、本市が提供する基本マニュアルを踏まえて、業務遂行に当たり必要となる対応方法や手順等を検討のうえ、以下の項目を含む業務マニュアルを作成すること。

作成に当たっては、事前に本市に確認を求め、必要な修正を行うこと。また、必要に応じ、適宜改訂を行うこと。

《記載内容》

- ・ 委託業務の目的、制度主旨
- ・ 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順
- ・ 委託業務に係る実施体制及びその運営方法
- ・ 臨時窓口からのエスカレーションや日報等、事務局運営において本市への報告に使用する様式
- ・ 非常時や緊急時の対応方法

(4) 従事者への研修

ア 本業務を実施するに当たり、業務に係る基本マニュアルに基づき、制度及び業務に係る事前研修を本市において実施する。

イ 受託者は、業務を適正かつ円滑に行うために、上記研修の受講に加え、受託者が作成する業務マニュアルに基づき、ロールプレイングを含む事前研修を行う等、従事者に対し、適宜、必要な

研修を実施し、従事者の資質向上に努めること。

(5) 業務の報告及び検査

日報により業務内容を記録し、翌開庁日を目途に速やかに本市に提出すること。

本業務の実施状況について、本市は、受託者からの日報の確認により検査を行う。

《主な記載項目》

- ・ 当該日における各業務の処理件数
- ・ その他、業務実施のうえで必要な報告・連絡・共有事項

業務の履行状況の実態を確認するため、本市が立入検査又は監査（以下「立入検査等」といいます。）を求めることができる。また、受託者は本市の立入検査等を拒むことができないものとする。本市は、立入検査等の結果、問題点が見つかった場合には確認のうえ必要な指示を行うものとする。

(6) 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、事案の重要性に応じ、統括管理責任者を通じ、速やかに本市に報告し、対応を協議したうえで適切に対応すること。

(7) その他

例年、申告書受付期間の前半期に来庁者、受付件数が多い傾向にあることを踏まえ、適切な人員体制及び来庁者の集中緩和、円滑な窓口対応のための効果的な実施方法を検討したうえで、業務実施計画書として取りまとめ、契約締結後、速やかに本市に提出して承認を受けること。

8 成果物の納入

受託者は、次の成果物を本市の指定する場所に納入すること。また、更新があった場合は随時更新後のものを本市に納入すること。なお、成果物については、本市に著作権を譲渡するものとする。

委託業務開始前	業務実施計画書資料一式 委託業務に係る要員教育資料一式
委託業務実施中	日報
委託業務終了時	業務実績報告書

上記のうち、業務実績報告書については、受付件数等の実績のみを記載するのではなく、業務実施結果に基づいた適切な分析を行い、次年度以降の業務に有益な情報を報告すること。

9 セキュリティ対策・個人情報の保護

(1) 基本事項

受託者は、本委託業務を遂行するに当たっては、別添の「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」に基づき、個人情報保護を徹底すること。

また、「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」において提出を求める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」が提出できない場合には、本市のヒアリング等に応じること。

(2) 特記事項

ア 故意、過失を問わず、受託者による個人情報の漏洩、滅失、毀損、改ざん、盗難等がないよう、執務スペース出入口の管理等、必要な対策を講じること。

イ 業務担当者が不必要な私物の持ち込みをすることがないよう管理すること。

ウ 個人情報等を取り扱うスペースにおいて、業務に不要な通信機器等の持ち込みは行わないこと。
ただし、統括管理責任者及び管理責任者が受託者又は本市との通信のために使用する通信機器については、持ち込み及び使用を許可する。

エ 委託業務遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報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、直ちに本市に報告し、必要に応じて本市の指示に従い対応すること。

なお、この場合に生じた費用はすべて受託者が負担することとする。

10 損害賠償について

故意、過失を問わず、受託者が委託業務を遂行するに当たり、受託者の責めに帰すべき事由により市民の権利や法律上保護される利益を違法に侵害した場合は、受託者がその損害を賠償する責任を負うものとする。

11 委託料の支払

本件就業期間の終了後、適法な支払請求書の提出があった日から30日以内に支払うものとする。

12 契約の解除等

(1) 契約の解除

契約締結後、本仕様書内で求めている水準を維持できないと判断した場合は、本市は相当の期間を定めて受託者に対し是正を求める。

また、是正を求めたにも関わらず、正当な理由なく受託者がこれに従わない場合、又は、本市の定めた履行期限までに受託者による是正が困難なため、契約の目的を達成することができないと認められる場合は、契約解除及び損害（第三者に及ぼした損害を含む。）の賠償を求める。

(2) 契約額の減額

受託者が本仕様書内で定めている業務の一部を実施できなかった場合には、本市は、当該業務の割合に応じて契約額を減額する。

13 特記事項

- (1) 事業内容やスケジュールについては、本市と十分に協議を行ったうえで実施すること。
- (2) 京都市契約事務規則等の関係法令を遵守のうえ、本仕様書に基づき誠実かつ完全に業務を遂行すること。
- (3) 受託者は、業務の遂行に当たり、本市や関係者と適宜打合せを行い、効率的かつ迅速な業務の遂行に努めること。
- (4) 受託者は、契約の履行に当たって、業務の実施を第三者に委託してはならない。ただし、事前に本市の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。
- (5) 受託者は、履行状況を証する資料を保管し正確な状況を把握すること。それらを本市の求めに応じて提出すること。本市の検収が終了し、支払が完了するまで等、適切な時期まで挙証資料を保管すること。
- (6) 本仕様書に記載のない事項又は仕様書に疑義が生じた場合は、本市担当者と協議し、その決定に従うこと。
- (7) 業務内容の実現に必要な追加費用等は、全て受託者の負担とする。ただし、本仕様書に定めのない業務の履行に要する経費は、本市と受託者の協議のうえで決定する。

14 法令等の遵守

本業務は、本仕様書及び次に掲げる関係法令等に準拠し、実施するものとする。

- (1) 地方自治法

- (2) 所得税法
- (3) 地方税法
- (4) 京都市市税条例
- (5) 京都市契約事務規則
- (6) 個人情報の保護に関する法律
- (7) 京都市個人情報保護条例
- (8) 個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書（別添参照）
- (9) (1)～(8)に係る施行令、施行規則、その他関係法令等