

## 北栄町窓口・庶務業務委託仕様書

### 1 委託業務の名称 北栄町窓口・庶務業務

### 2 委託期間

契約締結の日から平成33年9月30日までとする。ただし、契約締結の日から平成30年9月30日までは、この業務の準備期間とする。

### 3 業務実施の基本

受託者は、必要な知識及び技能を有するとともに、関係法令等を遵守し、業務の公共性、重要性を十分理解し、窓口業務を滞りなく円滑に遂行できる者（以下「従事者」という。）を北栄町が指定した場所に配置し、業務に従事させなければならない。

### 4 委託業務内容

「窓口業務仕様書」及び「庶務業務仕様書」による。

### 5 準備期間（契約締結の日から平成30年9月30日まで）中の研修等

- (1) 受託者はこの準備期間において平成30年10月1日からスムーズな業務執行が可能となるよう、従事者全員に対して、現場研修・操作研修（町職員立会のもと）及び接遇、個人情報保護、危機管理の研修を実施すること。
- (2) 受託者は上記の研修を実施する前に「実施計画表」（任意様式）を町に提出すること。
- (3) 受託者は研修終了後直ちに「研修報告書」（任意様式）を町に提出すること。

### 6 業務時間等業務条件

- (1) 業務は月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (2) 常に業務量に見合った人員を配置し、即日処理を原則とする。

### 7 業務場所

大栄庁舎及び北条支所その他北栄町が指定した場所とする。

### 8 業務を要しない日

土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始（12月29日～1月3日）

### 9 業務履行における留意事項は、次のとおりとする。

#### (1) 委託業務における指揮・命令等

- ①従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、この業務の範囲の一環として受託者が責任をもって実行すること。なお、従事者の指揮監督を行うに当たり、受託者はあらかじめ従事者の中から責任者及び副責任者を置くものとし、責任者不

在時は副責任者がこれを行う。町は、責任者に対し業務内容についての説明を行うものとする。

②受託者は、労務時間等に関する指示、休暇その他の管理に関することを事前に町と打ち合わせ、従事者は業務中に直接町から指示を受けない。

③職場への入退場に関する規律の決定及び管理、業務場所や直接指揮命令するものの決定は、受託者が行うこと。

(2) 業務日報ほか報告事項

①受託者は、契約締結後速やかに、従事者（責任者および副責任者を含む）の名前、業務経験を記した書類を町に提出すること。また、変更があった場合は、その旨をすみやかに届け出ること。

②受託者は、前月25日までに従事者の翌月の「勤務予定表」を町に提出すること。

③業務日報は、1ヶ月分を翌月の10日までに、町に提出すること。

(3) 貸与備品等使用機器について

①端末入出力作業については、町の指定するOA機器及びソフトを使用し、使用に当たっては、守秘義務、注意義務をもって取り扱うこと。

②受託者が業務を遂行するに当たり、その業務を遂行するに必要なOA機器、事務用品は、町が無償で貸与し、業務場所から一切持ち出すことを禁止する。

(4) 守秘義務について

①受託者は、この業務を遂行するうえで知り得た情報に対する守秘義務を遵守すること。

②この守秘義務はこの業務をやめた後も当該業務に従事していた従事者に遵守させること。

③守秘義務を担保するため、受託者は従事者との連署による誓約書を提出するものとする。

(5) 個人情報の適正な取扱いについて

受託者は、この業務の受託に伴う個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律、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及び北栄町個人情報保護条例を遵守しなければならない。

①個人情報の範囲

「個人情報」とは、北栄町個人情報保護条例（平成17年北栄町条例第14号）第2条第1項第2号で定義する個人の情報であり、特定の個人が識別することができるもの、又は識別されることができることとなるもの（法人等の役員に関するものを除く）をいう。

なお、個人情報には以下を含む。

ア 文書、入出力帳票、入出力画面、図表、台帳、マイクロフィルムなどに記載又は表示されている個人情報

イ 磁気ディスク、光ディスク、磁気テープ、磁気カード、ICカードなどの電磁的記録媒体に記録されている個人情報

②個人情報の取扱い

この業務において、「個人情報の取扱い」とは、個人情報に関する収集、記入、編

集、加工、修正、更新、検索、入力、蓄積、変換、合算、分析、複写、保管、保存、搬送、伝達、出力、消去、廃棄等の一切の行為をいう。

### ③個人情報の取扱に係る留意事項

受託者は従事者に対して、個人情報の取扱に関する次の遵守事項を周知し、従事者に個人情報の適正な取り扱いに関する誓約書を提出させなければならない。

- ア 個人情報の第三者への提供、漏洩、無断複写、持ち出しの禁止
- イ 業務場所への不要な物品の持ち込み禁止
- ウ 業務場所からの物品の持ち出し禁止
- エ 個人情報の電子メール等での送信禁止
- オ 権限以外の行為の禁止
- カ 北栄町個人情報保護条例上の罰則規定

また受託者は、個人情報の適正な取り扱いに関する誓約書を提出した者以外の個人及び法人その他の団体に、個人情報の取扱を行わせてはならない。

### (6) 受託者の責務

- ①この業務を遂行するに当たり、町の信用を失落する行為を行ってはならない。
- ②受託者は人材育成を図るため、従事者全員に対して、定期的に接遇、個人情報保護、危機管理の研修を実施し、終了後直ちに「研修報告書」を町に提出すること。また、新たに従事者を採用した場合は、研修を実施したうえで従事させること。
- ③受託者は業務に適した服装を定め、その身分を明確にするための名札を必ず着用させること。またその服装等は事前に町の承認を得ることとし、これらにかかる費用は受託者の負担とする。
- ④受託者は、委託業務に関わる事故事件等不測の事態が発生した場合は、速やかにその状況を町に報告しなければならない。

### (7) 引継ぎ

本業務の終了に伴い、受託者が変更となる場合は、受託者は本業務の終了までに受託した業務について、次の事業者への引継ぎを行うものとする。引継ぎは北栄町の確認をもって完了とする。

### (8) 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部又は一部を再委託してはならない。ただし、北栄町に事前の了解を得た上で再委託することができる。

### (9) 委託料の支払

委託料は、受託者の請求により契約書に定める方法で支払うものとする。

### (10) その他

この仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、その都度、北栄町と受託者が協議の上、定めるものとする。