

個別仕様書 1

業務名	窓口業務
勤務場所	<p>(1) 会津美里町役場本庁舎 (所在地：会津美里町字新布才地 1 番地)</p> <p>(2) 会津美里町役場本郷庁舎 (所在地：会津美里町字北川原 41 番地)</p> <p>(3) 会津美里町役場新鶴庁舎 (所在地：会津美里町鶴野辺字広町 740 番地)</p>
勤務日	週 5 日
休日	土曜日及び日曜日、国民の終日に関する法律に規定する休日、 12 月 29 日～翌年 1 月 3 日までの日
勤務時間	8 時 30 分から 17 時 15 分まで（休憩 1 時間含む）
配置人員 ※配置の目安として標準的な配置人数	16 名（令和 9～10 年度は 15 名）
業務内容	<p>委託する業務については、別添「令和 8 年度会津美里町窓口委託業務一覧」とし、別に定める「窓口業務マニュアル」に基づき実施するものとする。</p> <p>ただし、委託側の必要により、受託者と協議のもと、業務内容の見直しをすることができるものとする。</p> <p>■業務履行に係る留意事項</p> <p>(1) 証明書等の交付決定及び入力等の最終確認は町が行うものとする。受託者は、証明書等の作成及び入力等の処理を行った場合、速やかに関係書類を添えて町に引き渡し、町はこれを確認するものとする。履行内容に誤りがあった場合は、受託者は速やかに訂正し、再度町の確認を得るものとする。</p> <p>(2) 受託者が行う業務に関連する「窓口等における苦情・トラブル」についての対応は、受託側で責任をもって行い、本内容については町に随時報告を行うとともに、町への引継ぎが必要なものは、責任者から町へ引継ぐものとする。</p> <p>また、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。その場合、町が受けた損害の責任が受託者にあることが明らかな場合、受託者は町に対し、これを賠償するものとする。</p> <p>(3) 業務を遂行するにあたり必要な O A 機器及び事務用品は、町が受託者に対し無償で貸与するものとする。ただし、貸与品は、業務場所以外での使用及び持出しを禁止する。なお、端末機器の入出力操作は、町が指定する業務実施場所の O A 機器を使用し、その取扱いは注意義務をもって行うものとする。</p> <p>(4) 受託者の責任により本設備機器等を滅失または毀損した場合は、損害を町に賠償しなければならない。</p>

- (5) 制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、町と受託者が協議のうえ、仕様及び契約内容の変更を行うものとする。

■業務報告

受託者は、下記について定期的に報告を行い、町による履行確認を受けることとする。詳細な内容や報告方法・報告期限等は町と協議のうえ決定するものとする。

- (1) 日次報告：業務日誌等
- (2) 月次報告：月次業務実績等
- (3) 年次報告：年次業務実績等
- (4) 随時報告：トラブル等発生時の内容報告、その他緊急の課題等

■研修等

- (1) 受託者は、委託業務を円滑に実施するため、町があらかじめ準備した委託業務マニュアルに基づき、従事者に対して研修を行うこととする。
マニュアルに不明な点がある場合は、町と協議しマニュアルの修正を行うものとする。
- (2) 町は、業務内容に変更が生じた際は、都度マニュアルを変更し、受託者と情報を共有することとする。
- (3) 本業務において使用するシステムの変更があった場合、受託者は町と協議のうえ、研修の実施等、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じることとする。

■提出する書類等

受託者は下記書類を提出するものとする。

- (1) 業務着手届
- (2) 業務従事者名簿（変更になった場合はその都度）
- (3) 個人情報保護に関する誓約書
- (4) その他町が指示する書類

■受託者の雇用者としての義務

- (1) 受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して法律(労働基準法及び労働安全衛生法等)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。
- (2) 従事者の労働時間、休暇、その他服務に関する管理は、受託者が行い、従事者は業務中、町から直接指示は受けないものとする。

■責任者及び従事者

- (1) 受託者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、円滑に受託業務を遂行するため、現場を統括する責任者1名を選任し、町に届け出

	<p>なければならない。また、受託者は、責任者が変更になった場合は速やかに町に届け出なければならない。</p> <p>(2) 町は、責任者に対して、委託業務を実施させるために必要な連絡等を行うものとする。</p> <p>(3) 受託者は、原則、責任者を業務実施場所に常駐させるものとする。</p> <p>(4) 受託者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、関係法令等の趣旨及び業務の公共性、重要性を十分に理解し、窓口業務等が滞りなく円滑に遂行できる従事者を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。</p> <p>(5) 従事者が複数名による交替制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、従事者間において引継ぎ等を十分に行うこととする。業務体制は、責任者を含め、原則2名以上とする。受託者が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ついては、受託者は予め代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮しなければならない。急病その他やむを得ない事情により、受託業務の円滑な実施が損なわれる状態となった場合にも、受託者は速やかに代替要員を確保し、回復に努めなければならない。</p> <p>(6) 従事者の服装は華美なものとならないよう、業務に適した服装に努め、統一された名札を着用するものとし、これらにかかる費用は受託者の負担とする。</p> <p>■成果物の帰属</p> <p>業務の実施により作成された成果物(出力された帳票、受託者及び従事者が履行期間内に作成又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。)は、全て町に帰属する。</p>
主管課	総務課
その他	<p>■次期契約者に対する引継ぎ</p> <p>受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう次期受託者に対して業務の引継ぎを行うとともに必要な教育を行うこととする。その際、町からの資料等の請求は、受託者の不利益になると町が認めた場合を除き全て応じるものとする。</p> <p>なお、次期受託者の責による場合を除き、町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し、受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めることができる。</p> <p>町は、受託者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果品等が町に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、受託者に対して、当該成果品等の引渡しに代えて、当該契約の解除により町に生じた損害の賠償を求めることができる。</p>