

窓口等業務委託仕様書②-4

1 業務名称

パスポート申請受付等業務

2 委託期間

平成26年（2014年）2月1日から平成28年（2016年）10月31日まで

3 開庁時間

午前8時45分から午後5時15分まで

ただし、パスポート申請受付業務は、午後4時30分まで

4 業務を要しない日

日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日まで

ただし、後記7（1）のパスポート申請受付業務に限り、土曜日を業務を要しない日に加える。

5 委託場所

箕面市役所市民部窓口課（箕面市西小路四丁目地内）

6 委託料の請求

受託者（以下「乙」という。）は、この契約書に規定する業務委託料の請求をするときは、33回を限度として請求することができる。この場合、総額を請求回数で均等割にし、各回分をその回の最終月の翌月に市（以下「甲」という。）に請求する。なお、均等割で生じた端数は、最終回に加え甲に請求する。

7 委託業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとし、細部の仕様については、別紙（担当区分）のとおりとする。また、委託業務の内容において、制度変更等があった場合は、甲乙協議の上、別紙（担当区分）の内容を変更するものとする。

（1）パスポート申請受付業務

①受付案内業務（申請書受渡し、記載説明、各ブースへの案内）

②申請書等受付業務（受付に関する電話対応及び付随業務を含む。）

③引換書の引渡し業務

(2) パスポート交付業務

- ①パスポートの交付受付業務（引換書の確認を含む。）
- ②パスポートの交付業務（旧パスポートの無効処理及び返還を含む。）
- ③収入印紙及び大阪府証紙の販売準備、販売及びその代金の收受（レジ入力を含む。）

(3) 相談業務

- ①パスポート全般に関する問い合わせに対する対応（電話対応を含む。）
- ②対応困難な事案の市職員への引継ぎ

(4) 付随業務等

- ①大阪府への申請書類等の発送業務
- ②大阪府からのパスポート受取等業務
- ③苦情及びトラブルに対する対応（電話対応を含む。）
- ⑪各種用紙及び事務用品の管理
- ⑫関係書類の作成及び報告
- ⑬不審者等の発見及び職員への通報

(5) その他

- ①業務日程の管理、業務進捗状況の管理、報告
- ②始業時における準備作業（機器始業点検、システム起動、職場環境点検）
- ③終業時の管理（機器終業点検、システム終了、職場環境点検、不要文書廃棄）
- ④日常業務に付随する各種書類の点検、庁内印刷及び保管
- ⑤業務マニュアルの作成
- ⑥業務研修への参加

(6) 業務の引継

契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう次の受託者に対して適切な引継ぎを行うこと。なお、業務引継ぎに要する費用は、乙が負担すること。

8 業務用機材の負担区分

委託業務に必要とする機材のうち、次のものについては甲の負担とする。なお、乙は甲が負担するものを使用又は利用をする場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、それらを破損、損傷等させた場合には、乙の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

- (1) IC旅券読取機器
- (2) 写真裁断機
- (3) VOID機

- (4) レジスター及び付随する消耗品
- (5) 住民登録検索用端末機
- (6) 各種報告データ入力・出力装置
- (7) 各種報告データ入力・出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類
- (8) 帳票類保存バインダー、ロッカー
- (9) 机、椅子、カウンター
- (10) 発信・受信が可能な電話

9 委託業務の履行

委託業務の履行に当たっては、次の事項を守らなければならない。

(1) 履行及び研修

- ①委託業務に従事する乙の使用人等は、その2名以上が都道府県のパスポートセンターにおいて申請及び交付の窓口業務の経験を過去3年間で1年以上有する者とし、又は前記の経験を有する者がいない場合にあってはその2名以上が同等の能力を有し履行期間開始後直ちに委託業務の従事が可能である者とする。
- ②乙は、委託業務の履行に関し、乙の使用人等に対し、必要の都度乙の責任負担において委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修をすること。
なお、乙の使用人等に変更が生じる場合は、乙の費用により予め委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を済ませること。
- ③乙は、業務マニュアルを電子データ化し、制度変更等により業務内容に変更があった場合は、速やかに当該電子データを更新すること。また、乙は、甲から業務マニュアルの提出を求められたときは、速やかに応じなければならない。
- ④乙は、契約の締結後速やかに乙の使用人等に係る「従事者氏名一覧」及び10-（4）に規定する「誓約書等」を甲に提出すること。また、月初に当月の「履行予定表」を甲に提出すること。なお、やむを得ず乙の使用人等の休暇等により「履行予定表」内容に変更が生じる場合は、事前に甲に通知すること。
- ⑤乙は、乙の使用人等の休暇等に際しては、委託業務の履行に支障のないよう適切な処置を講じること。
- ⑥乙は、履行期間内において、業務日報をもって履行内容を甲に報告するとともに、毎月の委託業務完了後「業務完了報告書」を作成し、甲に提出すること。
- ⑦委託業務の履行に際し、乙の主任者等は、乙の使用人等の指揮監督を行い、委託業務の履行に当たること。
- ⑧乙は、委託業務の進捗管理を徹底し、遅滞なく委託業務を遂行すること。
- ⑨乙は、履行期間内において、乙の使用人等に変更が生じる場合は、あらかじめ甲に通知すること。

⑩乙は、乙の使用人等において委託業務の遂行に適性を欠く者については、速やかに乙の責任において業務遂行能力を有するように努め、又は、業務遂行能力を有する者に交代すること。

⑪開庁時間内に受付をした業務は、原則として当日中に処理すること。

(2) 繁忙対策

1月から3月までの期間、8月、5月のゴールデンウィークの期間及び12月18日から12月28日までの期間における全開庁日においては、繁忙対策を講じること。

(3) 服務規律

①乙は、委託業務の履行においては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。

②乙は、委託業務の履行中、乙の使用人等に名札を着用させること。

③乙は、委託業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序ある委託業務の履行に努め、甲の信用を維持し、甲及び来庁者に迷惑を及ぼさないよう努めること。

10 個人情報の保護

(1) 目的外使用及び第三者への提供の禁止

①乙は、委託業務を履行するに当たり、知り得た個人情報、甲に関する事実、資料、情報資産及び各種ソフトウェアの一切を契約を履行する目的以外に利用又は使用をしてはならず、またこれらを機密として保持し、事前に甲の承諾を得ることなく、第三者に開示又は漏洩をしてはならない。

②乙は、乙の使用人等に前記①の義務を厳守させるため、就業規則又は契約書に機密保持義務を明記する等必要な措置をとらなければならない。

③乙は、前記①及び②の規定を乙の使用人等に徹底し、機密漏洩の可能性を事前に排除するため、乙の使用人等に対して、次の各号その他甲が指示する事項を遵守させなければならない。

i あらかじめ甲が指定した場所以外に立ち入らないこと。

ii 甲の許可なく不要な物を履行場所に持ち込まないこと。

iii 甲の所管にある備品、書類その他一切の物を許可なく持ち出し、複写又は複製をしないこと。

④乙は、乙の使用人等に対し、甲の機密を保持することの重要性を認識させ、故意又は過失による情報漏洩の防止を徹底させるため、あらゆる機会を通じ、絶えず教育し、訓練しなければならない。なお、教育、訓練の実施内容について、その都度「教育、訓練実施結果報告書」を作成し、甲に提出しなければならない。

い。

(2) 情報資産の複写又は複製の制限に関する事項

乙及び乙の使用人等は、甲の承諾なしに入出力データ、磁気ファイル、ドキュメント等の複写又は複製をしてはならない。

(3) 法令等の遵守及び研修

①乙及び乙の使用人等は、委託業務の遂行に当たり、「個人情報の保護に関する法律」及び「箕面市個人情報保護条例」等関係法令等を遵守しなければならない。

②乙は、乙の使用人等に対してこの仕様書内容及び個人情報の保護に関する法令等を熟知させ、個人情報保護等に関する研修を随時実施し、公正かつ厳正な委託業務の遂行に努めなければならない。なお、研修の実施内容について、その都度「研修実施結果報告書」を作成し、甲に提出しなければならない。

(4) 誓約書等の徴収

乙は、甲に対し、乙の使用人等に関する写真を貼付した経歴書等資料及び乙の使用人等から個人情報の保護について誓約書を徴収し、提出しなければならない。乙の使用人等に変更があった場合も同様とする。