

習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託
引継ぎにかかる仕様書

習志野市役所 市民課・国保年金課・税制課

1 件 名

習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託引継業務

2 目 的

令和4年10月から開始する「習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託」を円滑に行うために、引継業務を行う。

3 本仕様書の適用範囲

- (1)この仕様書は、習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託仕様書(以下「共通仕様書」という。)に定めのない事項又はこれにより難しい事項を定める。
- (2)本業務の履行は、共通仕様書及び本仕様書によるが、業務の履行に当然必要でありながら明示されない事項がある場合は、市と協議のうえ指示に従うこと。

4 委託内容

(1)履行場所

千葉県習志野市鷺沼二丁目1番1号

習志野市役所グラウンドフロア(以下「GF」という。)及び市民課、国保年金課、税制課

(2)業務内容

令和4年10月から委託業務を円滑に行えるように、「別紙1 委託業務項目等一覧」の業務について引継ぎを受ける。GFフロアマネジャー業務及び税制課窓口等業務は市より、証明書統合窓口受付業務、証明書交付業務、証明書郵送請求業務及び国保年金課窓口等業務は現行の受託事業者より業務の引継ぎを受けるものとする。市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

(3)履行期間

令和4年7月1日から令和4年9月30日まで

5 受託事業者の業務上の責務

業務の履行にあたっては、以下の事項を遵守すること。

(1)各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、任意の様式により次に掲げる報告書等を作成し市に提出すること。

① 業務計画書

業務開始2か月前までに、次の事項を記載した業務計画書を作成し、市へ提出すること。

ア 業務実施体制(役割分担、人員配置、欠員時の補充体制)

イ 業務引継ぎに関する手順等に関すること

ウ 従事者の育成、研修に関すること(事前研修を含む)

エ 情報セキュリティ等のリスク管理に関すること

オ トラブル、災害等の緊急時における連絡体制及び対応フロー

カ その他必要な事項

② 名簿

ア 業務開始1か月前までに、総括管理責任者、業務責任者及び業務従事者の名簿を市へ提出すること。

イ 変更が生じた場合は、その都度市へ提出すること。

ウ 業務従事者等名簿の提出は、セキュリティ管理及び個人情報の漏えい防止が目的であり、当該名簿に記載のない者が執務室内に立ち入らないようにすること。

③ 業務マニュアル

ア 業務開始日までに業務を遂行するにあたって必要な作業手順等を記載した業務マニュアルを作成し、市へ提出すること。

イ 業務マニュアルの著作権その他の権利は市に帰属するものとする。

ウ ただし、受託事業者は、本業務を遂行するにあたり必要な限り自由にマニュアルを使用し、また改変できるものとする。なお、改変した場合は、その都度市へ報告すること。

(2) 業務従事者に対する研修

① 受託事業者は、その責任と負担において、業務開始日までに従事者に対し関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、情報セキュリティ(個人情報保護を含む)、その他業務履行のために必要な研修を実施すること。

② 研修の内容、時期、期間及び回数については、受託事業者が決定し、行うものとする。

③ 研修に要する一切の経費は、委託費用に含むものとし、研修場所についても受託事業者が確保するものとする。

④ 受託事業者は、研修終了後速やかに市へ研修内容の報告を行うこと。

(3) 守秘義務

① 業務を遂行するにあたり、業務上知り得た秘密を一切漏らしてはならない。受託業務終了後も同様とする。

② 個人情報の保護に関する誓約書を提出すること。

(4) 損害賠償

受託事業者が、本契約の内容に違反し、受託事業者の責めに帰すべき理由により、市又は第三者に損害を与えたときは、受託事業者の責任においてその損害を賠償すること。なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

6 代金請求及び支払い

(1) 受託事業者は、業務完了後に市の定める業務完了書を提出し、市の承認を受け代金を請求すること。

(2) 市は、契約事項に定められた期間内に、その代金を支払うものとする。

7 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ときは、その都度、市と受託事業者が協議の上、決定するものとする。