

# 第11号 シティプロモーション・ふるさと納税受付等

## 事務員派遣業務仕様書

### 1. 業務内容

#### (1) シティプロモーション及びふるさと納税受付に関する事務業務

- ① 主に電話やメールでの問い合わせに対するふるさと納税の説明・案内及び受付事務等（システム入力・印刷等を含む）に関すること。
- ② 受領証明書等の印刷及び発送等に関すること。（市所有の封入封緘機を使用する）
- ③ アンケートはがきの受付処理等に関すること。
- ④ 各ポータルサイトの修正及び照合等に関すること。
- ⑤ 配布資料等の封入作業及び発送等に関すること。
- ⑥ その他

※①～④は、日次業務として毎日処理する業務である。

※①～③は、原則として、当日受付・到着したものは全て当日内に完全に処理する。

※⑤は、月次業務として毎月処理する業務である。

※参考に各業務の実績（見込み）については、下表のとおり。

（単位：件数）

業務番号	年度	平常期（2～8月）	繁忙期（9～1月）	備考
①システム入力 件数	R3年度	230	1,100	
	R4年度	240	1,300	
②	R3年度	25,600	106,000	
	R4年度	29,200	123,500	
③	R3年度	2,200	3,400	
	R4年度	2,300	4,100	
⑤	R3年度	22,100	67,200	
	R4年度	23,500	89,100	

※R4年度繁忙期は推計値

#### (2) 業務遂行にあたって求める条件

受注者は、業務の遂行上、必要な知識や技術を有し、円滑に業務を遂行できる者として、以下の条件を満たす者を配置すること。

- ① 業務従事者は、現に一般・OA事務に就労しており、かつ連続5年以上の経験があること。なお、通年で配置される業務従事者のうち1人は、エクセルの関数を使用し、作成から活用、修正、保存まで使いこなし、データ抽出やグラフ作成等ができること。
- ② 業務従事者は、PCへのキーボードやテンキー入力が迅速かつ正確にでき、日本語入力はWord、Excelともに1分間に40文字以上の入力が可能であること。ま

た、瞬時に微細な文字を判読し、PCシステムへの迅速かつ正確な転記入力に支障の無いこと。なお、それらの能力が無いと市が判断した場合は、1週間以内に他の能力のある者に入替えをすること。

- ③ 業務従事者は、USB・スキャナー等のパソコン等周辺機器の操作が円滑にできること。
- ④ 受注者は、勤務当日、事故、天災等による予測不可能な欠勤を除き、前日までに勤務できない状況を把握した場合は、必ず代替の業務従事者を準備し配置すること。
- ⑤ 業務従事者は、寄附者に対し疑惑や不快感を与えるような行動は慎み、親切丁寧な対応をするよう徹底し、寄附者等の求めに適切に応じることができる処理能力や体制を有すること。
- ⑥ 業務従事者は、電話応対等があることから、接客マナーに関する研修を修了していること。
- ⑦ 業務従事者は、当該業務内容について適正に理解し、遂行できる者であること。
- ⑧ 業務従事者は、コンプライアンスに関する高い意識を持ち、個人情報保護についての深い知識を有すること。
- ⑨ 業務従事者は、業務マニュアルを熟読し、マニュアルに沿い事務処理を行うことができること。
- ⑩ 業務従事者は、感染予防のため、マスクやフェイスシールド等、市の指示するものを着用し、支給する名札を来庁者から見える位置に着用すること

## 2. 業務従事場所

総合政策部魅力発信課内（近江八幡市桜宮町 214-5）

※業務の場所について、確認が必要な場合は、事前に担当課に問い合わせること。

## 3. 業務期間

令和5年（2023年）4月1日から令和8年（2026年）3月31日までの3年間とする。

## 4. 業務日

令和5年4月1日から令和8年3月31日までの平日（土曜日・日曜日・祝日を除く）

但し、12月29～31日及び1月3日は業務日とする。

## 5. 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで

うち1時間を休憩時間とし、実働時間から除く（7時間45分）

※業務従事者の休憩及び休息時間は、原則として受注者の就業規則に基づくものとし、業務期間前に担当課と協議すること。なお、休憩時間については、時差取得するものとし、寄附者からの問い合わせに対応できること。

## 6. 業務従事人数（予定）

業務時間中の配置人数：2人、繁忙期は下表のとおり追加する。（1日当たり）

	4～8月	9～1月	2・3月
通年従事者数	2人	2人	2人
繁忙期従事者数	0人	1人	0人
計	2人	3人	2人

※業務時間中は常時配置されていることとし、継続性のある業務も含まれるため、業務従事者（通年）は2名で固定した者が従事すること。

※繁忙期従事者数について、想定以上の業務量となった場合は、協議の上、変更を可能とする場合がある。

## 7. 業務従事日数・時間数（業務期間中に見込まれる延べ従事日数及び延べ従事時間数）

種別	1日の従事 予定者人 数	1人1日当た りの業務時 間数	業務期間中の 従事日数	業務期間中の 延べ従事時間 数
業務従事者（通年）	2人	7.75時間	平日：727日 年末年始：12日 計：739日	11,454.50時間
業務従事者（繁忙期9 ～1月）	1人	7.75時間	平日：299日 年末年始：12日 計：311日	2,410.25時間
合 計				13,864.75時間

## 8. その他

- (1) 業務従事者は、受注者が直接雇用している者とする。
- (2) 上記の6. 業務従事人数（予定）、7. 年間業務従事日数・時間数等については、現時点での想定であり、日次業務が完遂できるよう業務従事者の能力向上、または、人員増等で柔軟な対応を行うこと。
- (3) この業務は、人材派遣業務として発注するものであり、入札にあたっては、交通費も含めて積算すること。契約は、業務従事者1人1時間当たりの金額による単価契約とする。
- (4) 従事開始日は、令和5年4月1日からとするが、開始日までに半日間程度の説明・打合せを行うので、受注者の負担により業務従事者は出席すること。
- (5) シティプロモーション・ふるさと納税受付等事務を適切に執行するため、受注者は、業務主任者（管理責任者）を業務従事者（通年）と兼務して1名配置し、業務期間中は毎日、担当課職員との連絡・調整を行い、適宜業務従事者への指示及び徹底を行った上、万全を期して慎重に業務を行うこと。また、緊急に協議が必要な場合は、適切に対応すること。なお、業務主任者にかかる経費（1日当たり1時間程度を想定）についても業務従事者の単価に含めて積算すること。

- (6) 個人情報保護及びふるさと納税受付等事務の適正な管理執行に期するため、受注者、業務主任者及び業務従事者は、個人情報その他業務上知り得た一切の事項を第三者に漏洩しないこと。また、業務終了後も同様とし、近江八幡市個人情報保護条例及び関係法令を遵守すること。
- (7) 業務期間中は、可能な限り同一の者を業務に従事させ、業務引継ぎや業務連携等が密に行われていることを前提として、交代制シフト編成をする場合についても、同様の配慮をすること。
- (8) 受注者は、翌月の勤務表を毎月 25 日までに市へ提出すること。
- (9) 各業務について、市で作成している統一マニュアルを常に更新し、毎年度末に担当課に提出すること。
- (10) 万が一、1. 業務内容に関する業務遂行に支障がある業務従事者であると担当課が判断した場合は、協議の上、一週間以内に他の能力のある者に入替え、業務に支障のないよう適切な措置をとること。
- (11) 業務従事者が通勤の用に供する自動車(二輪車を除く)で市が指定する駐車場を使用する場合、市職員等駐車場使用料条例(平成 24 年 12 月 28 日条例第 41 号)に基づき、施設管理者から駐車場の使用の許可を受け、駐車場の使用料として 1 台につき月額 510 円を市に納入すること。

以上