

座間味村那覇出張所業務委託仕様書

1 委託業務名称

座間味村那覇出張所窓口等業務委託

2 目的

民間の有する多様な専門性と機動性・ノウハウを活かし、質の高いサービスの提供を図ることを目的とする。

3 業務内容

- ① 乗船券等の販売、取消しに掛かる料金の徴収及び収納に関する業務（両替含む。）
 - ② 乗船券等の販売、取消しに掛かる料金の集計業務
 - ③ 乗船者の予約受付
 - ④ 貨物の予約受付
 - ⑤ 船舶予約発券システム及び発券機の障害発生時の対応
 - ⑥ 船舶出入港時の対応
 - ⑦ 座間味村公金マニュアルに基づく公金の取扱い及び管理
- ※その他業務マニュアルに基づく業務

4 実施期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

5 実施場所

本業務を実施する場所は以下のとおりとする。

- ・座間味村那覇出張所 那覇市前島3-25-1 とまりんビル1F
- ・座間味村那覇北岸事務所 那覇市泊3-1-8

6 窓口開設時間帯等

窓口開設時間は下記のとおりとする。

- ・座間味村那覇出張所 午前8時00分から午後5時00分までとする。
- ・座間味村那覇北岸事務所 高速船出航時間1時間前から出航後までの1時間

7 実施体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務責任者を置き、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

(1) 定義

業務責任者とは、金融機関等において金銭取扱業務及び業務総括の実務経験を10年以上有し、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、公金の管理、村との調整に関する交渉等の権限を有しているものを指す。業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により窓口業務等を遂行する者を指す。

業務責任者：1名以上 業務従事者：5名以上

- (2) 業務責任者及び業務従事者
受託事業者は、業務責任者及び業務従事者の配置体制について、業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えること。
- (3) 業務責任者の配置及び業務、資格要件等
 - ①受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。業務責任者の配置に当たっては、受託事業者の責任において窓口業務総括及び金銭取扱の10年以上の実務経験及び知識等を踏まえ受託事業者の職員をもって配置すること。業務責任者は、以下の(ア)から(カ)に掲げる業務を実施すること。
 - (ア) 村との連絡調整
 - (イ) 公金の管理
 - (ウ) 各種報告書の提出
 - (エ) 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
 - (オ) 業務従事者に対する指導及び教育
 - (カ) トラブル発生時における対応、報告
 - ② 業務責任者は村との情報共有について月次の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する村からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。
- (4) 業務責任者及び業務従事者の服装等
業務責任者及び業務従事者は、業務に適した服装を定めること。
- (5) 突発的な欠員に対する対応
業務責任者又は業務従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。
- (6) 各種報告書等の作成及び提出
 - ①業務計画
 - ②業務手順、人員の配置を明らかにした書類等
 - ③業務責任者・業務従事者名簿
 - ④業務報告
 - ⑤ 研修実施報告

8 受託者の責務

- (1) 守秘義務及び個人情報の取り扱い
 - ① 受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)及び関係法令、座間味村個人情報保護に関する条例」を遵守すること。
 - ② 受託事業者は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上

記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む）した後においても同様とする。

- ③ 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始前までに村へ提出すること。なお、業務開始後に、責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度速やかに上記誓約書の写しを村へ提出すること。

（２） 個人情報を記録した文書等の取扱い

- ① 受託事業者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- ② 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。
- ③ 受託事業者は、本業務終了後又は村が求めたときは、本業務において入手又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を、返還し又は村の指示する方法により廃棄しなければならない。前者の場合は、村は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受託事業者に交付し、後者の場合は、受託事業者は廃棄した旨を証する書面を村に交付することとする。

（３） 情報機器等の持込み制限

受託事業者は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持込を禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持込む場合には、機器名、使用、用途等を報告のうえ、事前に村の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

- ① 受託事業者は、許可を得て持込んだ端末を村のネットワークに接続することを禁止する。
- ② 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については村と協議のうえ決定すること。

（４） 事故発生時の対応

受託事業者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で扱う個人情報及びこれを含む届書等について、漏えい、紛失、目的外の使用またはあ収集、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに村にその内容を報告し、具体的な対応について村と協議するものとする。

当該協議前に適宜応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後ただ

ちに村に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

9 使用することができる設備、機器等

受託者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。

- ・船舶予約発券端末 11台
- ・発券プリンタ 5台
- ・バーコード、QR決済端末 5台
- ・コピー機 1台
- ・電話機 7台
- ・シュレッター 1台
- ・受付窓口カウンター 2（とまりん窓口、北岸窓口）
- ・事務用机 6台
- ・椅子 10台
- ・キャビネット 2台
- ・金庫 1
- ・休憩スペース

10 業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後に定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

11 引継ぎ

本業務を実施することとなった受託事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、村から業務の引継ぎを受けることとする。

12 緊急時の対応

- (1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、村と協議の上、業務開始前に内容について承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく村へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

13 その他

本仕様書に定めのない事項について、村と協議のうえ、決定することとする。