

## 第 21 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。

##### (2) 業務遂行にあたって求める条件

受託者は、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、寄附者に対し疑惑や不快感を与えるような行動は慎み、親切丁寧な応対をするよう徹底し、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。
- ② 業務従事者は、接客マナーに関する研修を修了していること。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ パソコン等事務機器の操作ができること。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 Word、Excel とともに 1 分間に 40 文字以上の入力が可能であること。また、微細な文字を判読し、システムへの迅速な転記入力に支障の無いこと。
- ⑦ USB・スキャナー等のパソコン周辺機器の操作が円滑に行えること。
- ⑧ 感染予防のため、必要に応じて市の指示に従いマスク等を着用すること。
- ⑨ 市から支給する名札を来庁者から見える位置に着用すること。
- ⑩ 一般・OA 事務の経験が直近 5 年以内で連続 3 年以上であること。なお、業務従事者のうち 1 人は、エクセルの関数の作成から活用、修正、保存まで使いこなせること。

## 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 236）

※業務の場所について、確認が必要な場合は、事前に委託者に問い合わせること。

## 3. 業務期間

令和 8 年（2026 年）4 月 1 日から令和 11 年（2029 年）3 月 31 日までの 3 年間とする。

## 4. 業務日

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日までの平日（土曜日・日曜日・祝日を除く）

但し、毎年 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、原則として受託者の就業規則に基づくものとし、業務期間前に委託者と協議すること。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. 年間業務従事日数・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）

期間	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
令和 8 年度 （令和 8 年 4 月 1 日 ～令和 9 年 3 月 31 日）	2 人	7.75 時間	245 日	3,797.50 時間
令和 9 年度 （令和 9 年 4 月 1 日 ～令和 10 年 3 月 31 日）	2 人	7.75 時間	247 日	3,828.50 時間
令和 10 年度 （令和 10 年 4 月 1 日 ～令和 11 年 3 月 31 日）	2 人	7.75 時間	246 日	3,813.00 時間

※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、原則として従事者は 2 名で固定した者が従事すること。なお、休暇やその他やむを得ない事由により固定した者が従事できない場合には、他の者を従事させることで常時 2 名配置を維持すること。

## 7. 契約形態等

### （1）契約形態

本業務は、1 人 1 時間当たりの単価による単価契約とする。

### （2）業務委託料の算出方法

業務委託料は、実際に従事した業務時間（1 時間単位）に、単価契約（1 人 1 時

間当たり) を乗じて算出するものとする。

なお、業務時間については、出勤簿、業務日報、タイムカード等に受託者が記録し、委託者の確認を経たものとする。

(3) 業務委託料の支払方法

業務委託料の支払いは毎月払いとする。

受託者は、当該月に係る稼働実績に基づき、翌月第3営業日までに請求書を委託者に提出すること。

8. その他

(1) 業務従事者は、受託者が直接雇用している者とする。

(2) 上記の6. 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。

(4) 従事開始日は、令和8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、受託者の負担により業務従事者は出席すること。

(5) 受託者は、業務主任者(管理責任者)を1名配置し、委託者との連絡・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、受託者、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) 受託者は、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、毎年度末に委託者に提出すること。

(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委託者が判断した場合は、協議の上、速やかに他の者を入替え・補充するなど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