

(案)

委 託 契 約 書

- 1 委託業務の名称 北海道庁本庁舎電話交換業務
- 2 委託期間 令和4年(2022年)8月1日から  
令和5年(2023年)7月31日まで
- 3 業務委託料 金 円 [月額金 円]  
(うち消費税及び地方消費税の額 金 円)  
ただし、各会計年度における金額は次のとおりとする。  
令和4年度(2022年度) 金 円 [月額金 円]  
令和5年度(2023年度) 金 円 [月額金 円]  
(注) ( ) 書きの部分は、受託者が課税事業者である場合に使用する。
- 4 時間外業務金額(1時間あたり) 金 円  
上記価格に消費税及び地方消費税相当額を加算する。
- 5 契約保証金 金 円  
( 免 除 )  
(注) ( ) 書きの部分は、契約保証金を免除する場合に使用する。

上記委託業務について、委託者と受託者とは、各々の対等な立場における合意に基づいて、次のとおり公正に契約し、信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

この契約を証するため、本書を2通作成し、当事者記名押印の上、各自その1通を保有するものとする。

令和 年 ( 年 ) 月 日

委託者 北海道  
北海道知事 鈴木直道

住所  
受託者 氏名

(総則)

第1条 委託者及び受託者は、この契約書に基づき、別紙委託業務処理要領（以下「要領」という。）に従い、誠実に、この契約を履行しなければならない。

2 受託者は、頭書の委託期間において委託業務を処理し、委託者は、その対価である業務委託料を受託者に支払うものとする。

3 この契約書に定める催告、請求、通知、報告、申出、承諾及び解除は、書面により行わなければならない。

4 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる言語は、日本語とする。

5 この契約書に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。

6 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる計量単位は、契約書及び要領に特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）に定めるものとする。

7 この契約書及び要領における期間の定めについては、民法（明治29年法律第89号）及び商法（明治32年法律第48号）の定めるところによるものとする。

8 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。

9 この契約に係る訴訟については、日本国の裁判所を合意による専属的管轄裁判所とし、委託者の事務所の所在地を管轄する裁判所を第1審の裁判所とする。

(権利義務の譲渡等)

第2条 受託者は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

(再委託の禁止)

第3条 受託者は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

(業務担当員)

第4条 委託者は、受託者の委託業務の処理について必要な連絡指導に当たる業務担当員を定め、受託者に通知するものとする。業務担当員を変更した場合も、同様とする。

(業務処理責任者等)

第5条 受託者は、委託業務の処理について業務処理責任者を定め、遅滞なく、委託者に通知するものとする。業務処理責任者を変更した場合も、同様とする。

2 受託者は、委託業務に従事する従業員を定め、遅滞なく、通知するものとする。この場合において、従業員2名以上を定める場合は、そのうち1名を主任者と定め、業務処理の責任体制を明確にするものとする。

3 前2項の規定は、業務処理責任者又は委託業務に従事する従業員に異動があった場合に準用する。なお、委託業務に従事する従業員が交代するときは、委託者の必要と認める期間において十分な引継ぎを行うこと。

(業務処理責任者等の変更請求等)

第6条 委託者は、業務処理責任者又は委託業務に従事する従業員が、委託業務の処理上著しく不相当と認められるときは、その理由を付した書面により、受託者に対し、その変更を請求することができる。

2 受託者は、前項の請求があったときは、その日から10日以内に必要な措置を講じ、その結果を委託者に通知しなければならない。

(施設の使用等)

第7条 委託者は、受託者が委託業務を処理するために要する室を指定し、及び当該室に備える別表に掲げる備品を受託者に無償で供与するものとする。

2 受託者は、指定された室及び供与を受けた備品について、善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。

3 受託者は、委託期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに、指定された室を原状に回復し、明け渡さなければならない。

4 受託者は、供与を受けた備品が不用となったときは、速やかに、委託者に返還しなければならない。

(報告義務)

第8条 受託者は、次の各号のいずれかに該当する事実が生じたときは、直ちに、委託者又は業務担当員と協議しなければならない。

- (1) 要領で定める方法以外の方法により委託業務を処理する必要があると認められるとき。
- (2) 委託業務に付随して処理する必要があると認められる業務が生じたとき。
- (3) 委託業務の処理につき、重大な事故が生じたとき。

2 受託者は、前項各号に掲げる事実の処理が緊急を要するものである場合にあっては、当該処理をした後、遅滞なく、委託者又は業務担当員にその処理経過、結果等を報告するものとする。

(調査等)

第9条 委託者は、委託業務の処理状況について、随時に、調査し、報告を求め、又は当該業務の処理につき適正な履行を求めることができる。

(業務委託料の支払)

第10条 委託者は、受託者に対して毎月10日までに前月分の業務委託料を支払うものとする。ただし、4月及び12月分の業務委託料については、翌月15日までに支払うものとする。

2 要領の2で定める時間外に委託者の通知により電話交換業務をした場合、受託者は、1時間当たりの金額に、各月の業務時間数を乗じて得た額に100分の10を乗じて得た消費税等相当額を加算した金額(当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額)を委託者に支払の請求をするものとする。

3 前項において、月の時間外業務に端数が生じた場合は分単位とし、これを時間で割り返したものに1時間当たりの単価を乗じるものとする。

4 委託者は、第10条第2項の適法な請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に当該業務委託料を支払うものとする。

5 委託者は、その責めに帰すべき理由により前項の業務委託料の支払が遅れたときは、当該未払金額につきその遅延日数に応じ、年2.5パーセントの割合で計算して得た額の遅延利息を受託者に支払うものとする。

6 業務委託料の支払場所は、北海道会計管理者の勤務の場所とする。

(秘密の保持)

第11条 受託者は、この契約により知り得た秘密を外部に漏らし、又はその他の目的に利用してはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約により知り得た秘密を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了した後においても適用があるものとする。

(個人情報の保護)

第12条 受託者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(予算の減額又は削除に伴う契約の解除)

第13条 委託者は、この契約を締結した日の属する年度の翌年度の歳入歳出予算において、この契約に係る金額について減額又は削除があった場合には、この契約を解除することができる。この場合において、受託者は、解除により生じた損害の賠償を請求することができない。

(委託者の任意解除権)

第14条 委託者は、前条及び第15条から第17条までの規定によるほか、必要があるときは、この契約を解除することができる。この場合においては、委託者は、この契約を解除しようとする日の30日前までに、受託者に通知しなければならない。

2 前項の規定による解除が月の中途で行われるときは、委託者は、当該月における業務委託料を受託者に支払うものとする。

3 第1項の規定により契約を解除した場合において、受託者に損害を与えたときは、委託者は、その損害を賠償しなければならない。この場合において、委託者が賠償すべき損害額は、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

(委託者の催告による解除権)

第15条 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときはこの契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

- (1) 委託業務の処理が著しく不相当であると明らかに認められるとき。
- (2) 正当な理由なしに委託者との協議事項に従わないとき。
- (3) 前2号に掲げる場合のほか、この契約に違反したとき。

(委託者の催告によらない解除権)

第16条 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

- (1) この契約に基づく債務の履行ができないことが明らかであるとき。
- (2) 受託者がこの契約に基づく債務の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- (3) 受託者の債務の一部の履行が不能である場合又は受託者がその債務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。
- (4) 契約の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行をしないでその時期を経過したとき。
- (5) 前各号に掲げる場合のほか、受託者がその債務の履行をせず、委託者が前条の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき。
- (6) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下この条において同じ。）又は暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下この条において同じ。）が経営に実質的に関与していると認められる者に業務委託料債権を譲渡したとき。
- (7) 第19条又は第20条の規定によらないでこの契約の解除を申し出たとき。
- (8) 受託者が次のいずれかに該当するとき。

ア 役員等（受託者が個人である場合にはその者を、受託者が法人である場合にはその役員又はその支店若しくは常時委託業務等の契約を締結する事務所の代表者をいう。以下この号において同じ。）が暴力団員であると認められるとき。

イ 暴力団又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。

ウ 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員の利用等をしたと認められるとき。

エ 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与する等直接的又は積極的に暴力団の維持若しくは運営に協力し、又は関与していると認められるとき。

オ 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

カ この契約に関連する契約の相手方がアからオまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

キ 受託者がアからオまでのいずれかに該当する者をこの契約に関連する契約の相手方としていた場合（カに該当する場合を除く。）に、委託者が受託者に対して当該契約の解除を求め、受託者がこれに従わなかったとき。

第17条 委託者は、この契約に関して、次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。この場合において、受託者は、解除により生じた損害の賠償を請求することができない。

- (1) 受託者が排除措置命令（私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下この条及び第24条において「独占禁止法」という。）第49条に規定する排除措置命令をいう。以下この条及び第24条において同じ。）を受けた場合において、当該排除措置命令について行政事件訴

訟法（昭和37年法律第139号）第3条第2項に規定する処分の取消しの訴え（以下この条において「処分の取消しの訴え」という。）が提起されなかったとき。

- (2) 受託者が納付命令（独占禁止法第62条第1項に規定する課徴金の納付命令をいう。以下この条及び第24条において同じ。）を受けた場合において、当該納付命令について処分の取消しの訴えが提起されなかったとき（当該納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消されたときを含む。）。
- (3) 受託者が排除措置命令又は納付命令を受けた場合において、当該排除措置命令又は当該納付命令に係る処分の取消しの訴えが提起されたときであって当該処分の取消しの訴えを却下し、又は棄却する判決が確定したとき。
- (4) 受託者以外のもの又は受託者が構成事業者である事業者団体に対して行われた排除措置命令又は納付命令において受託者に独占禁止法に違反する行為の実行としての事業活動があったとされた場合において、これらの命令全てについて処分の取消しの訴えが提起されなかったとき（当該納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消されたときを含む。）又はこれらの命令に係る処分の取消しの訴えが提起されたときであって当該処分の取消しの訴えを却下し、若しくは棄却する判決が確定したとき。
- (5) 排除措置命令又は納付命令（これらの命令が受託者に対して行われたときは処分の取消しの訴えが提起されなかった等の場合（これらの命令について処分の取消しの訴えが提起されなかった場合（当該納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消された場合を含む。）又はこれらの命令に係る処分の取消しの訴えが提起された場合であって当該処分の取消しの訴えを却下し、若しくは棄却する判決が確定したときをいう。以下この号において同じ。）における受託者に対する命令とし、これらの命令が受託者以外のもの又は受託者が構成事業者である事業者団体に対して行われたときは処分の取消しの訴えが提起されなかった等の場合における各名宛人に対する命令とする。）により、受託者に独占禁止法に違反する行為があったとされる期間及び当該違反する行為の対象となった取引分野が示された場合において、この契約が、当該期間（これらの命令に係る事件について、公正取引委員会が受託者に対し納付命令を行い、処分の取消しの訴えが提起されなかった等の場合は、当該納付命令における課徴金の計算の基礎である当該違反する行為の実行期間（独占禁止法第2条の2第13項に規定する実行期間をいう。）を除く。）に入札又は北海道財務規則（昭和45年北海道規則第30号）第165条第1項若しくは第165条の2の規定による見積書の徴取が行われたものであり、かつ、当該取引分野に該当するものであるとき（当該違反する行為が、この契約に係るものでないことが明らかであるときを除く。）。
- (6) 受託者（受託者が法人の場合にあつては、その役員又は使用人を含む。）について、独占禁止法第89条第1項、第90条若しくは第95条（独占禁止法第89条第1項又は第90条に規定する違反行為をした場合に限る。）に規定する刑又は刑法（明治40年法律第45号）第96条の6若しくは第198条に規定する刑が確定したとき。

（委託者の責めに帰すべき理由による場合の解除の制限）

第18条 第15条各号又は第16条各号に定める場合が委託者の責めに帰すべき理由によるものであるときは、委託者は、第15条又は第16条の規定による契約の解除をすることができない。

（受託者の任意解除権）

第19条 受託者は、次条の規定によるほか、必要があるときは、この契約を解除することができる。この場合においては、受託者は、この契約を解除しようとする日の30日前までに、委託者に通知しなければならない。

2 前項の規定により契約を解除した場合において、委託者に損害を与えたときは、受託者は、その損害を賠償しなければならない。この場合において、受託者が賠償すべき損害額は、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

（受託者の催告による解除権）

第20条 受託者は、委託者がこの契約に違反したときは相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときはこの契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

(受託者の責めに帰すべき理由による場合の解除の制限)

第21条 前条に定める場合が受託者の責めに帰すべき理由によるものであるときは、受託者は、同条の規定による契約の解除をすることができない。

(解除に伴う措置)

第22条 委託者は、この契約が委託業務の完了前に解除された場合(第14条第1項の規定により解除された場合を除く。)において、既に行われた業務処理により利益を受けるときは、その利益の割合に応じて業務委託料を支払うものとする。

(委託者の損害賠償請求等)

第23条 受託者は、次の各号のいずれかに該当するときは、業務委託料の10分の1に相当する額を賠償金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。

- (1) 第15条又は第16条の規定によりこの契約が解除されたとき。
  - (2) 受託者がその債務の履行を拒否し、又は受託者の責めに帰すべき理由によって受託者の債務について履行不能となったとき。
- 2 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。
- (1) 受託者について破産手続開始の決定があった場合において、破産法(平成16年法律第75号)の規定により選任された破産管財人
  - (2) 受託者について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法(平成14年法律第154号)の規定により選任された管財人
  - (3) 受託者について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法(平成11年法律第225号)の規定により選任された再生債務者等

3 第1項各号に定める場合(前項の規定により第1項第2号に該当する場合とみなされる場合を除く。)がこの契約及び取引上の社会通念に照らして受託者の責めに帰することができない理由によるものであるときは、同項の規定は適用しない。

4 第1項の場合(第16条第6号又は第8号の規定により、この契約が解除された場合を除く。)において、契約保証金の納付又はこれに代わる担保の提供が行われているときは、委託者は当該契約保証金又は担保をもって同項の賠償金に充当することができる。この場合において、当該契約保証金の額又は担保される額が業務委託料の10分の1に相当する額に不足するときは、受託者は、当該不足額を委託者の指定する日までに納付し、契約保証金の額又は担保される額が業務委託料の10分の1に相当する額を超過するときは、委託者は、当該超過額を返還しなければならない。

第24条 受託者は、この契約に関して、第17条各号のいずれかに該当するときは、委託者がこの契約を解除するか否かを問わず、賠償金として業務委託料の10分の2に相当する額を委託者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、同条第1号から第5号までに掲げる場合において、排除措置命令又は納付命令の対象となる行為が、独占禁止法第2条第9項第3号に規定するものであるとき又は同項第6号に基づく不公正な取引方法(昭和57年公正取引委員会告示第15号)第6項に規定する不当廉売であるときその他委託者が特に認めるときは、この限りでない。

2 委託者は、実際に生じた損害の額が前項の業務委託料の10分の2に相当する額を超えるときは、受託者に対して、その超える額についても賠償金として請求することができる。

3 前2項の規定は、契約を履行した後においても適用があるものとする。

(委託業務の処理に関する損害賠償)

第25条 受託者は、その責めに帰すべき理由により委託業務の処理に関し委託者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

2 前項の規定により賠償すべき損害額は、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

3 受託者は、委託業務の処理に関し、第三者に損害を与えたときは、受託者の負担においてその賠償をするものとする。ただし、その損害の発生が委託者の責めに帰すべき理由による場合は、委託者の負担とする。

(受託者の損害賠償請求等)

第26条 受託者は、委託者が次の各号のいずれかに該当する場合はこれによって生じた損害の賠償を請求することができる。ただし、当該各号に定める場合がこの契約及び取引上の社会通念に照

らして委託者の責めに帰することができない理由によるものであるときは、この限りでない。

(1) 第20条の規定によりこの契約が解除されたとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるとき。

(相殺)

第27条 委託者は、受託者に対して金銭債権があるときは、受託者が委託者に対して有する契約保証金返還請求権、業務委託料請求権その他の債権と相殺することができる。

(契約に定めのない事項)

第28条 この契約に定めのない事項については、必要に応じ、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

(別記)

## 個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するために知り得た個人情報の内容を他に漏らし  
てはならない。

2 受託者は、その使用する者が、この契約による業務を処理するために知り得た個人情報の内容を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(目的外収集・利用の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するとき  
は、当該業務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への提供制限)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するため委託者から提供された個人情報が記録さ  
れた資料等を、委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するため委託者から提供された個人情報が記録さ  
れた資料等を、委託者の承諾なしに複写し、又は複製をしてはならない。

(提供資料等の返還等)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するため委託者から提供された個人情報が記録さ  
れた資料等を、業務完了後、速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に  
指示したときは、当該方法によるものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第7 委託者は、受託者が個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めたときは、契約の  
解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

(従事者への周知)

第8 受託者は、この特記事項の内容を派遣労働者その他受託者の従業員に周知徹底するもの  
とする。



## 電話交換業務処理要領

電話交換業務の処理については、委託契約書の定めによるほか、この電話交換業務処理要領の定めによる。

### 1 委託業務の範囲

北海道庁本庁舎、北海道庁別館庁舎、北海道庁別館西棟庁舎、議会庁舎、かでの2・7庁舎等に所在する道の各部局及び入所施設への電話交換業務等

### 2 電話交換業務時間

開庁日の8時45分から17時30分まで

なお、当該業務時間以外で委託者が必要と認めた場合は、その指示した時間を時間外業務とする。

### 3 電話交換業務員の業務時間

電話交換業務員は、次の業務に従事できるよう配置する。

#### (1) 電話交換業務

ア 8時45分から12時00分まで：交換台5台に常時着台し、稼働すること

イ 12時00分から13時00分まで：交換台2台に常時着台し、稼働すること

ウ 13時00分から17時30分まで：交換台5台に常時着台し、稼働すること

#### (2) 主任者業務

8時45分から17時30分までを業務時間とし、この間で、合計6時間を4の(2)に記載する業務に従事する。

なお、当該業務に従事する時間以外は、電話交換業務に従事することができる。

#### (3) 時間外業務

2に記載する時間外業務については、別紙1により委託者から指示された場合、受託者は別紙2により委託者に返信することとし、指示された時間を業務時間とする。

#### (4) 留意事項

連続で電話交換業務を行う時間は1時間までとし、従事した後は、少なくとも10分間の作業休止時間を設けること。

また、業務時間が8時間を超える場合は、少なくとも1時間の休憩時間を確保すること。

### 4 業務内容

#### (1) 電話交換業務

ア 電話交換機を操作し、次の庁舎等に所在する道の各部局及び入所施設への電話交換を行うもの。

(ア) 北海道庁本庁舎

(イ) 北海道庁別館庁舎

(ウ) 北海道庁別館西棟庁舎

(エ) 北海道議会庁舎

(オ) かでの2・7庁舎 など

イ 次の組織等の電話番号等の照会に対する案内業務を行うもの。

(ア) 総合振興局ほか道の出先機関

(イ) 道内各市町村

(ウ) 在札官公署 など

#### (2) 主任者業務

ア 総務部総務課との連絡調整

イ 電話交換業務のトラブル発生時における対応

ウ 電話番号簿の作成及び更新

エ 電話交換業務員のシフト管理

オ その他、電話交換業務に関する庶務

## 5 電話交換業務員の勤務条件

- (1) 電話交換業務員は、所定の交換台において業務するものとする。
- (2) 主任者は、業務時間中、原則、電話交換室に常駐するものとする。

## 6 業務従事者の研修等

電話交換業務に従事する者は、電話対応の接遇に関する教育及び本業務の現地研修を終了した者とし、親切、丁寧な対応ができるよう努めること。

## 7 受託者の負担

電話交換業務上必要な機器、器具、備品及び消耗品等は、委託契約書第7条に定める供与物品を除き、受託者の負担によるものとする。

## 8 業務内容等の報告

### (1) 電話交換業務日誌

主任者は、翌開庁日の9時30分までに、前開庁日の業務に関して記載した電話交換業務日誌を総務部総務課へ提出し、確認を受けること。

### (2) 勤務予定表

業務処理責任者は、任意の様式により、月末までに翌月の勤務予定表を総務部総務課へ提出しなければならない。

なお、報告内容に変更があった場合は、その都度、提出するものとする。

ただし、病気休暇等による突発的な理由により変更する場合は、電話交換業務日誌の「特記事項欄」に記載するものとし、勤務予定表の提出は不要とする。

## 9 業務実施の準備

電話交換業務を円滑に行うため、業務開始前に委託者が必要と認める期間、受託者の負担により業務実施場所等において業務内容の事前研修を行うこと。

なお、研修内容等については委託者と事前に協議することとする。

## 10 業務の引継ぎ

受託者は、契約期間満了後の次契約者が業務開始の始期から円滑に業務を遂行できるよう、次の事項を行うこととする。

- (1) 本業務処理要領のほか委託者から使用を許可されている資料等に記載のない事項で、実務上必要となる業務処理の手順・方法等を記載した業務資料を業務実施期間を通じて作成・整備するものとし、委託者から求められた場合はこれを提出することとする。
- (2) 契約期間満了前において、委託者の指示に従い、次契約者に対しての現地研修等の協力をすること。

## 11 その他

- (1) 供与する物品については破損等をおこさないよう十分注意し取り扱うこと。
- (2) 個人情報保護法に基づく情報については十分配慮すること。
- (3) この要領に定めのない事項であっても、業務の必要性に応じ、委託者が円滑な業務の遂行上、必要と認めた軽微な作業については、委託料の範囲内で実施するものとする。

【FAX又は電子メールによる送信】  
北海道総務部総務課 → 受託者

別紙1

令和 年 月 日付けで契約した北海道庁本庁舎電話交換業務について、「電話交換業務処理要領」3の(3)に基づき、次のとおり指示します。

年 月 日： 年 月 日（ ）

人 数： 名

時 間： : ~ : ( 時間)

別紙2により返信願います。

年 月 日

北海道総務部総務課  
業務担当員

【FAX又は電子メールによる送信】

受託者 → 総務部総務課

別紙2

令和 年 月 日付けで契約した北海道庁本庁舎電話交換業務について、「本庁舎交換業務処理要領」3の(3)に基づき、次のとおり電話交換業務員を配置します。

年 月 日： 年 月 日 ( )

人 数： 名

時 間： : ~ : ( 時間)

年 月 日

株式会社〇〇〇〇  
業務処理責任者

# 電話交換業務日誌

係長	担当者

令和    年    月    日    曜日	報告者
-------------------------	-----

業務処理報告
--------

氏名	時間	備考

時間外業務処理報告
-----------

氏名	時間	備考

苦情等の状況
--------

苦情等件数	件	苦情等件数内訳	
		転送先	件
		待ち時間	件
		言葉遣い応答	件
		その他	件

苦情内容とその対応	
-----------	--

特記事項	
------	--

別表

供与物品名	数量
事務用回転椅子	10
電話交換台	9
事務用机	2



## 年度別就業日数

\	令和4年 (2022年)	令和5年 (2023年)
4月		20
5月		20
6月		22
7月		20
8月	22	
9月	20	
10月	20	
11月	20	
12月	20	
1月	19	
2月	19	
3月	22	
計(日数)	162	82

<総計>

244 日