

別紙

北海道立心身障害者総合相談所身体障害者手帳交付等業務委託指示書

1 業務の名称

北海道立心身障害者総合相談所身体障害者手帳交付等業務委託

2 目的

本業務は次に掲げる身体障害者手帳交付事務について、処理及び補助を行うことを目的とする。

3 業務内容

受託者は、別紙「身体障害者手帳交付に係る事務マニュアル」に基づき業務を実施する。（業務処理予定件数は別紙1のとおり）

主な業務は次のとおり。

- (1) 身体障害者手帳の交付に係る文書の收受及び発送。
- (2) 身体障害者手帳の交付及び身体障害者手帳交付台帳の管理について、身体障害者手帳等発行システムネットワークに入力を行うこと。
- (3) 進捗状況表の作成を行うこと。

4 業務実施場所

北海道札幌市円山西町2丁目1番1号
北海道立心身障害者総合相談所

5 業務の実施期間及び実施日時

開庁日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める祝日及び12月29日から1月3日を除く毎週月曜日から金曜日まで。以下同じ。）の午前8時45分から17時30分までとする。

6 委託者及び施設との協調

受託者は委託者の指示監督のもと、委託者と連携し身体障害者手帳交付に係る補助業務を実施すること。

- (1) 受託者は委託契約締結後、遅延なく業務従事者及び業務責任者（正、副）の名簿を委託者に提出しなければならない。
- (2) 受託者の指定した業務責任者は、常に従事者の監督に当たるとともに、委託者と緊密な連絡をとり手帳の迅速な交付に向けて業務を遂行すること。
- (3) その他、この指示書に定めのない事項又は疑義ある事項、委託者が身体障害者手帳発行事務上必要と認めた作業は委託者の指示に従って、その契約の範囲内で実施しなければならない。

7 遵守事項

(1) 法令、規定、基準等の遵守

業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準等については、これを遵守すること。

(2) 一般管理

ア 受託者は、業務の遂行に当たって、情報の漏洩、滅失、事故等の予防に充分留意し業務の信頼性、安全性の確保に努めること。

イ 受託者は、業務の実施に当たって、業務全体の円滑な推進を図ること。

ウ 受託者は、申請書等の関係書類を心身障害者総合相談所より持ち出さないこと。

(3) 業務責任者の業務

ア 受託者の業務従事者に対する指揮監督及び安全衛生管理等を行うこと。

イ 委託者の作業指示、依頼等を受けること。

ウ 業務の実施に当たり、委託者と進捗状況、仕様等の打合せを行うこと。

8 業務従事者

(1) 受託者は、身体障害者手帳交付等事務の重要性と委託者の施設の公共性を十分認識するとともに、当該業務を忠実に履行するために必要な業務従事者を配置すること。

(2) 受託者は、受託業務の円滑な遂行を図るため必要な業務従事者を配置するものとする。なお、各業務従事者は、心身ともに健康で、当該業務に的確かつ迅速に対応できるものを配置すること。

(3) 受託者は、業務の遅延が生じることのないよう常に業務従事者の人員確保に留意するとともに業務の遂行上必要かつ十分な業務従事者の人員を配置すること。

(4) 受託者は、配置する業務従事者の欠勤等のため、身体障害者手帳交付等業務を適切に処理

できなくなる恐れのある場合には、直ちに代替の業務従事者を業務履行場所に配置するとともに、勤務変更届をもって委託者に報告すること。

- (5) 受託者は、配置する業務従業者を頻繁に変えてはならない。なお、やむなく業務従事者を変更するときは、変更する業務従事者の名簿とともに次のアからウの該当書類を添付の上、甲に報告し、承諾を得るとともに、業務の質の低下を招かないよう配慮すること。

ア 委託業務から除外させた理由及びその理由が生じた日時

イ 委託業務から除外させたことによる影響及び対応方法

ウ 委託業務から除外させた理由が医学的な事項に係る場合は、医師の診断書の写し

- (6) 受託者は、業務従事者名簿（氏名・生年月日・住所・経歴を記載した者）・履歴書と健康診断書及び有資格者にあつては資格を証する書類の写しを添付して、委託者に提出すること。また、異動があつた場合も同様とする。

- (7) 受託者は、労働関係法令を遵守すること。

- (8) 受託者は、委託業務実施日ごとに、業務従事者の業務分担を決定し、業務報告日誌（別紙2）にその分担を記入しなければならない。また、日々の業務を完了したときは、その実施結果を記載した業務報告日誌を実施日の翌開庁日（令和6年3月31日分については当日の業務終了時）に委託者に提出すること。

9 業務従事者の健康管理

受託者は、業務従事者の心身の健康管理について絶えず注意を払うとともに、労働安全衛生法に基づく健康診断を年1回以上実施し、その結果を委託者に報告しなければならない。

10 業務従事者研修・教育

- (1) 受託者は、定期的及び必要な時期に技術面・倫理面の教育又は訓練を最低年2回行わなければならない。その結果内容は、業務報告日誌に記載すること。

- (2) 受託者は、業務実施時間中に研修を行おうとするときは、事前に研修実施計画書（別紙3）を甲に提出し、その承諾を受けた後に研修を行うものとする。研修を行ったときは、研修を行った日時、場所、研修参加者の氏名、及び研修内容を記入した研修実績報告書（別紙4）を研修資料と併せて1週間以内に委託者に提出すること。

- (3) 規律遵守・業務改善等を図るため、受託者はミーティングに参加し、その内容を業務従事者に周知するとともに業務報告日誌に記録すること。

- (4) 委託者は、委託業務を円滑に実施するため、必要があると認めるときは、委託者の指示する日に会議を開催し、受託者の出席を求めることができる。出席者については、委託者の指示するところによる。

11 施設等の使用

- (1) 委託者は、受託者に対し業務実施上必要な施設及び器具备品等を無償で使用させるものとする。

委託者が無償で供与する主な備品等は、別紙5「主要供与備品等一覧」のとおりである。

- (2) 受託者は、前項により使用する施設並びに器具备品を善良なる注意義務をもって使用しなければならない。

- (3) 施設及び器具备品に破損等の事故が発生したあるいは発見した場合には、直ちに委託者に連絡するとともに、所定の事故報告書（別紙6）をもって1週間以内に報告すること。

12 業務従事者の規律

- (1) 勤務中は委託者が指示した名札を着用すること。服装は道職員事務職の服装に準ずること。

- (2) 施設内で相談を目的とする来庁者とその家族などと接する機会には、接遇に留意し、来庁者等に不安や不満を与えないようにすること。

- (3) 勤務中に飲酒をしてはならない。また、酒気を帯びて勤務してはならない。

- (4) 施設内及び敷地内は禁煙とする。

- (5) 所定の場所以外での飲食その他勤務の遂行を怠るような行為をしてはならない。

- (6) 休憩等は定められた場所で行うこと。

- (7) 施設内には関係者以外の者を入れないとともに、不要な物を持ち込まないこと。

- (8) 委託者の業務遂行に支障をきたすような行為をしてはならない。

- (9) 勤務交替は、定められた時間までに出勤し、業務内容を完全に引き継ぐこと。

- (10) 業務従事者は、定められた時間前までに出勤し、作業のできる体制を整えること。

- (11) 出勤時刻までに業務従事者が出勤しない場合は、委託者に報告し、代替要員が出勤し、勤務に就くまで執務を続けること。

13 業務上必要事項の周知

受託者は、業務従事者に対して、業務に関する必要事項について周知すること。

14 守秘義務

受託者、業務責任者及び業務従事者は、業務上知り得た個人情報を漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。別記「個人情報取扱特記事項」参照。

15 改善計画の設計

受託者は、委託業務に関し委託者又は監督官庁等から指示された改善要求に対しては、速やかに改善目標を設定し、その対処方法については、2週間以内に書面にて委託者に報告すること。

16 身体障害者手帳等発行システムに係るユーザーID等の管理

受託者は、業務従事者に対し、身体障害者手帳等発行システムに係るユーザーID及びパスワードを適切に管理すること。

17 セキュリティー上の配慮

受託者は、セキュリティー上の配慮が必要なパーソナルコンピューターについては、必要な手順を厳守するとともにその取り扱いについては、十分注意すること。また、セキュリティー更新プログラム適用作業が発生した場合は、速やかに更新作業を行うこと。

18 災害発生時の対応

受託者は、災害発生時には適切な対応をとること。

19 業務の引継

受託者は、契約終了に伴い業者の交替が生じた場合には、委託者の指定した期間において、責任を持って業務遂行に必要な事項の引き継ぎを行うこと。

20 協議

受託者は、身体障害者手帳交付に係る事務マニュアルに示された身体障害者手帳交付等業務について、委託者と十分協議して実施しなければならない。また、受託者は、業務内容に疑義が生じた場合は、速やかに委託者と協議を行い、委託者の指示を受けるものとする。

21 その他

受託者は、次に掲げる事項を記載した「業務計画表」（日案・月案）を作成し、委託者に日案は、前日までに月案は、前月末日までに提出し、業務従事者に周知すること。

(1) 1日の業務分担区分、作業の流れ及び人員配置（日案）（別紙7）

(2) 各月の行事と業務遂行計画及び人員配置（月案）（別紙8）