



令和6年度 窓口総合案内人材派遣業務

金抜設計書

業務番号 2024003700

業務名 令和6年度 窓口総合案内人材派遣業務

履行場所 加東市社50番地（加東市役所）

兵庫県 加東市

[illegible]

令和6年度 窓口総合案内人材派遣業務 仕様書

- 1 業務名 令和6年度 窓口総合案内人材派遣業務
- 2 勤務場所 加東市役所（兵庫県加東市社50番地）
- 3 派遣期間 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで
（土日祝日及び12月28日から翌年の1月5日までの日を除く。）
- 4 派遣人数 2名程度（窓口配置は常時1名とする。）
- 5 業務内容
派遣労働者は、次の業務を実施するものとする。
 - ・ 来庁者からの問い合わせに対する適切な担当窓口への案内業務
 - ・ 市の主催行事、会議等の案内業務（会議室の利用状況は市から提供する。）
 - ・ 市役所周辺の施設案内及び交通機関の案内業務
 - ・ 市広報の掲載記事に関する情報提供業務
 - ・ 案内業務を含めた業務報告書（業務日誌）の作成
 - ・ 来庁者からの簡易な問い合わせへの対応
 - ・ その他案内に付随する業務
- 6 派遣日数及び勤務時間
 - (1) 派遣日数 期間内の全開庁日（243日）
 - (2) 勤務時間 午前8時30分から午後5時15分まで（8時間45分）
（上記時間を連続勤務とするため、勤務時間途中における交代要員を確保すること。）
- 7 派遣労働者の勤怠確認等
派遣労働者の勤怠確認を勤務日毎に受託者と各所属長で行うとともに、受託者は月1回、派遣労働者の勤務状況についての確認面接を受託者と各所属長が実施するものとする。
- 8 派遣料金の支払い
 - (1) 派遣料金は、月額で支払うものとし、派遣労働者1人1時間当たりの単価に当該月の派遣労働者の労働時間を乗じて得た額とする。
 - (2) 派遣料金には、通勤手当、労働保険及び社会保険料、諸経費を含むものとする。
- 9 派遣労働者の服務
 - (1) 派遣労働者は、受注者が用意する腕章及び名札を着用するとともに、身分証明証（所属等がわかるもの）を携帯する。服装及び名札は来庁者にわかりやすく、不

快感を与えないものとし、履行期間前に市の承諾を得ること。

- (2) 派遣労働者は、主たる業務対象が市民であることを十分に認識し、礼儀正しく、品行を慎み、親切丁寧を旨とし、市の信用を傷つけることのないよう言動に気を付けること。
- (3) 派遣労働者は、勤務時間中は職務に専念し、職務遂行を怠るような行動をとってはならないこと。
- (4) 派遣労働者は、実施場所の使用にあたっては、衛生管理、設備の保守、盗難及び火災防止等に留意し、必要に応じて総合案内ブース及び市民ロビーの整理整頓及び簡易清掃を行うこと。

10 派遣労働者の資格、業務の責任者及びその責務等

- (1) 派遣労働者は、不特定多数の方を対象に、窓口等で案内業務やクレーム処理等の経験がある者とし、受注者は、それを証する履歴を記載した派遣労働者名簿を市に提出する。なお、年度途中で派遣労働者の交代を行う場合は、市の承認を得たうえで、再度派遣労働者名簿を提出する。
- (2) 受注者は、派遣労働者の中から業務全体の内容や流れを熟知でき、かつ、現場を適切に管理できる知識や経験を有する管理責任者を選定し、市に報告すること。
- (3) 管理責任者は、市との協議の窓口となり、常に市と連絡を取れるようにすること。また、派遣労働者の指揮・監督、派遣労働者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応を行うこと。
- (4) 管理責任者が不在の場合は、受注者は同程度のスキルを有する代行者を選任すること。

11 派遣労働者の欠勤時の対応

派遣労働者が病気等の理由により業務に従事できない場合には、受注者は速やかに連絡するとともに、代替の労働者を派遣すること。

この場合において、本業務に支障が生じることのないよう、受注者の負担により、必要な業務の引継ぎを行うこと。

12 機密保持

本契約により知り得た情報は、派遣期間終了後も守秘義務の対象とする。

13 その他

本仕様書に記載のない事項について、疑義が生じた場合は、その都度双方で協議する。