

生野区役所お客様エスコートサービス事業フロアマネージャー派遣（長期継続契約）仕様書

本仕様書は、大阪市生野区役所(以下、派遣先という。)におけるお客様エスコートサービス事業フロアマネージャー派遣について定めるものである。

1 業務内容

区役所庁舎案内において総合的な来庁者向けサービスを実施するため、区役所庁舎の各フロアにおいてフロアマネージャー（以下「派遣労働者」という。）を配置し、次の業務を担当させる。

- (1) 来庁者に対する窓口案内及び庁舎案内
- (2) 来庁者からの簡易な問い合わせへの対応
- (3) 各種申請書・届出書の簡単な記載指導
- (4) 手続き等の案内（行政キオスク端末等案内を含む）及び説明
- (5) マイナンバーカード読み取り機操作案内
- (6) 障害者手帳等保有者への駐車場無料サービス券の発行・管理
- (7) 落とし物の一時預かり及び引き継ぎ
- (8) 行政情報及び地域に関する情報の市民への提供
- (9) パンフレット・チラシ等の配架及び整理
- (10) 窓口案内に必要な新しい情報の積極的な収集
- (11) 上記以外で状況に応じて当区が必要と認める業務（ただし、区役所庁舎案内関連業務に限る）

2 派遣期間

令和7年2月1日から令和10年1月31日まで（3か年）

3 派遣労働者の就業条件等

- (1) 就業場所
大阪市生野区勝山南3-1-19
大阪市生野区役所 1階・2階・4階フロア
- (2) 就業日
令和7年2月1日から令和10年1月31日までの開庁日（3か年）
ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
- (3) 就業時間及び休憩時間
勤務A：午前 9時00分から午後5時30分（休憩時間45分）
勤務B：午前11時00分から午後2時00分（休憩なし）
- (4) 休日労働及び時間外勤務
なし
- (5) 配置

1階	総合案内	1名
1階	窓口サービス課住民情報担当フロア	1名
2階	保健福祉課フロア	1名

4階 窓口サービス課保険年金担当フロア 1名

休憩時間中の交代要員として短時間従事者 1名

※繁忙状況により指揮命令者のもと、配置場所変更を依頼することあり。

4 派遣人数

5人（勤務A：4人、勤務B：1名）

5 派遣する人材について

派遣する人材については、次の要件を満たす者とする。

（1）受付案内及び接客業に精通・熟知していること

（2）タブレット端末の操作・インターネット検索が遅滞なくできること。なお、タブレット端末は区役所のものを使用する。

なお、契約期間中は、原則として同一人物を派遣することとし、万一、派遣労働者の変更が生じる場合は直ちに派遣先へ報告するとともに、派遣元事業主の責任で引継ぎ及び研修等を誠実にを行い、当区の業務に支障をきたすことのないようにすること。

6 派遣労働者の報告

派遣元事業主は、契約締結の前に「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」（以下「労働者派遣法」という。）第35条に定める事項について、派遣先へ書面で報告すること。

7 派遣労働者が従事する業務に伴う責任の程度

役職を有さない（部下なし）。

8 派遣労働者を協定対象派遣労働者に限るか否かの別

派遣労働者を協定対象派遣労働者に限らない。

9 派遣労働者を無期雇用労働者または60歳以上の者に限定するか否かの別

派遣労働者を無期雇用労働者または60歳以上の者に限定しない。

10 福利厚生施設

派遣労働者は庁舎内の休憩室、ロッカー及び更衣室、食堂を使用することができる。

11 派遣労働者への教育・研修・指導義務

（1）派遣元事業主は、派遣先と協議のうえ、派遣労働者に対し業務実施に必要な接遇研修を年1回以上実施したうえで従事させるとともに、随時業務の遂行状況を査察、指導すること。また、研修終了後はすみやかに「接遇研修報告書」を提出すること。

（2）派遣元事業主は、実地研修について、派遣先と調整のうえ必ず実施すること。

（3）派遣元事業主は、派遣労働者が様々な人権問題について正しい認識を持って業務の遂行をするよう、適切な人権問題研修を年1回以上、2テーマ以上実

施すること。その際、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき大阪市が定めた「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた従事者向け研修等を含めて実施すること。また、研修終了後はすみやかに「人権問題研修実施報告書」を提出すること。

- (4) 上記（１）～（４）の教育・研修にかかる経費は派遣元事業主の負担とする。
- (5) 派遣先において、業務実施に必要な研修を行う場合は、派遣元事業主と協議のうえ実施することとし、研修終了後は派遣元事業主へ報告を行う。

12 派遣労働者の服務規律等

- (1) 来庁者への対応は、親切・丁寧に行い、自ら積極的に声掛け等を行うこと。また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえ、過重な負担が生じない範囲内で、障がいのある人が障がいのない人と同等の機会が確保できるよう環境への配慮に努めるとともに、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、個々の場面において必要とする社会的障壁の除去について、合理的配慮の提供を実施しなければならない。
- (2) 身だしなみを清潔に整え、来庁者に不快感を与えない服装を着用し、業務時間中は常時胸部に名札（区役所より支給）をつけること。
- (3) 業務時間中は、私語を慎み、品位の保持に努めること。
- (4) 案内カウンター等は常に整理整頓し、清潔に保つよう努めること。
- (5) 業務遂行中、不明な点が生じた場合は、必ず派遣先担当者の指示を仰ぐこと。
- (6) 事故等が発生したときは、すみやかに派遣先担当者に報告し、指示を受けること。
- (7) その他、公共施設で業務に従事することの重大性を自覚し、市民等からの信頼を損なうことのないよう意識し、業務にあたること。

13 守秘義務

派遣元事業主及び派遣労働者が業務上知り得た情報は、派遣期間中及び当該期間終了後において、いかなる理由があろうとも他に漏らすことのないよう誓約すること。

14 必要書類

- (1) 派遣元事業主は、派遣実施にかかる計画を契約締結後 1 週間以内に提示し、派遣先担当者の承認を受けなければならない。
- (2) 派遣元事業者は、派遣先への連絡事項並びに特記事項等がある場合は、担当者に書面にて報告し、必要な指示を受けること。
- (3) 派遣元事業主は、前月 25 日（土日祝日の場合は、直前の開庁日）までに翌月の配置予定を派遣先担当者へ報告しなければならない。
- (4) 派遣先は派遣労働者の就業状況について、就業状況報告書にて管理し、翌月 5 日までに派遣元事業主へ報告を行う。
- (5) 派遣元事業主は、業務を履行したときは、翌月 10 日までに履行完了報告書を

派遣先へ提出し、検査を受けなければならない。

15 その他

- (1) 派遣元事業主は、本業務を第三者に委託または請け負わせることはできない。
- (2) 派遣労働者の健康保険等、各種保険加入手続きは派遣元事業主が行うこと。
また、各種保険料及び交通費等雇用に係る経費は、派遣元事業主の負担とする。
- (3) 派遣元事業主はプライバシーマーク又は I S M S 認証のいずれかを取得していること、もしくは個人情報保護に関する内部規定を作成していること。
- (4) 派遣元事業主は、派遣にあたり、労働基準法、労働者派遣法及び関係法令を遵守すること。
- (5) 本仕様書に疑義が生じた場合は、双方協議のうえ決定する。

16 組織単位

大阪市生野区役所企画総務課

派遣先責任者：生野区役所区政推進担当課長

17 担当

大阪市生野区役所企画総務課

大阪市生野区勝山南 3－1－19

電話：06-6715-9683

暴力団等の排除に関する特記仕様書

1 暴力団等の排除について

(1) 受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。

(2) 受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。

また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。

(3) 受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る本市監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。

また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。

(4) 受注者及び下請負人等が、正当な理由なく本市に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による停止措置を行うことがある。

(5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、本市が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。

(6) 発注者及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

2 誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし、発注者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」にかかる特記仕様書

(条例の遵守)

第1条 受注者及び受注者の役職員は、生野区役所お客様エスコートサービス事業フロアマネージャー派遣業務（以下「当該業務」という。）の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成18年大阪市条例第16号）（以下「条例」という。）第5条に規定する責務を果たさなければならない。

(公益通報等の報告)

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を発注者（大阪市）へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を発注者へ報告しなければならない。

(調査の協力)

第3条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

(公益通報に係る情報の取扱い)

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(発注者の解除権)

第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

(発注者：大阪市 受注者：事業者)

不適正な契約事案の再発防止対策にかかる特記仕様書

発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに発注者の生野区役所企画総務課庶務担当（連絡先：06-6715-9001）に報告しなければならない。