

大阪市西成区役所窓口案内業務従事者派遣
仕様書

本仕様書は、大阪市西成区役所（以下「派遣先」という。）における窓口案内業務従事者派遣について定めるものである。

1 派遣期間

令和 7 年（2025 年） 2 月 3 日から令和 10 年（2028 年） 1 月 31 日まで

2 派遣人数

2 名

3 就業場所

大阪市西成区役所庁舎 1 階
（大阪市西成区岸里 1 丁目 5 番 20 号）

4 組織単位

大阪市西成区役所総務課

5 就業日

上記 1 に定める派遣期間のとおり。

ただし、日曜日及び土曜日、「国民の祝日に関する法律」（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日）を除く。

6 就業時間

午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分まで（45 分休憩）

7 就業体制

常時 2 名で従事すること（交代も可。休憩時間を除く。）。

上記 6 に定める時間であるが、派遣元事業主の雇用する労働者（以下「派遣労働者」という。）が従事できないときは、派遣元事業主の責任で代替者を派遣すること。

原則として、本市庁舎内 1 階総合案内カウンターに常時 1 名、他の 1 名は庁舎 1 階（主に区民ロビー、庁舎南側玄関前、来庁者用エレベーター付近）にて、案内業務に従事すること。

8 業務内容

- （1）来庁者に対する各担当窓口の案内。
- （2）来庁者からの簡易な問合せへの対応。
- （3）資料やタブレット端末を用いた行政情報及び地域に関する情報等の提供。
- （4）区民情報コーナー及び区役所敷地内広報板のチラシ・ポスター等の整理。

- (5) 業務日誌の作成。
- (6) その他状況に応じて必要とする業務。(来庁者への駐輪場案内、自転車整理等)

9 業務用機材の負担

業務に必要とするタブレット端末及び通信費は派遣元事業主の負担とする。

10 派遣労働者の条件

接遇業務に精通していることはもとより、派遣先の所管事務事業及び庁舎のレイアウトに習熟するとともに、来庁者のニーズを的確に理解し、タブレット等を駆使し迅速・適切な案内を行う能力があると明確に認められる者とし、派遣期間中は原則として同一人物を派遣すること。

11 派遣労働者の服装等

- (1) 服装は、本市の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみとすること。
- (2) その他服装等に関わる事項は、事前に派遣先と協議し承認を得ること。

12 派遣労働者が従事する業務に伴う責任の程度

派遣労働者が従事する業務に伴う責任の程度は、役職及び部下を有さないものとする。

13 派遣労働者の注意事項

派遣元事業主は、次に掲げる事項を派遣労働者に遵守させるようあらかじめ指示、指導をすること。

- (1) 来庁者への対応は、明瞭な声と明るい笑顔で挨拶し、おもてなしの心と品位を持って、親切・丁寧に行うこと。
- (2) 従事時間中は、私語を慎み、品位の保持に努めること。
- (3) 公共施設で業務に従事することを自覚し、来庁者に安心と信頼感を与えるよう努めなければならない。職務の遂行を怠るような行為、市民に誤解を与える行為をしないこと。
- (4) 行政情報や地域に関する情報等を検索する際は、派遣元から貸与するタブレット端末を使用すること。なお、インターネットの利用は、来庁者への案内にかかる情報収集に限るものとし、それ以外の目的での使用はしないこと。
- (5) 案内窓口は、常に整理整頓し、清潔に保つこと。
- (6) 従事時間中において、喫煙及びたばこの携行は禁止とする。また、従事時間外であっても、敷地内での喫煙は禁止とする。
- (7) 業務上知り得た個人情報及び機密情報等については、派遣期間中及び当該期間終了後においても絶対に他に漏らしてはならない。
- (8) 業務遂行中に不明な点が生じたときは、必ず派遣先担当者の指示を受ける

こと。

- (9) 交代の際には、派遣労働者間で連絡事項や引継事項の申し送りを必ず行うこと。
- (10) 事故等が発生したときは、直ちに派遣先担当者に報告すること。
- (11) 派遣労働者が自転車で通勤する場合は、事前に派遣先に届出をし、承認を得たうえで、近隣駐輪場を確保し駐輪すること。(車、バイクでの通勤は認めない。)
- (12) 更衣・休憩等については、派遣先が提供する場所を利用すること。なお、飲食後には、後片付け等を行い、清潔保持に努めること。

14 派遣労働者への研修・指導

- (1) 派遣元事業主は、派遣先と協議のうえ、派遣労働者に対し当該業務に必要な研修等を行うとともに、随時業務の遂行状況を査察、指導しなければならない。派遣期間前に実地研修を行う場合は、日程・内容等について派遣先と十分に協議を行うこと。
- (2) 派遣先は、派遣元事業主から派遣労働者に対して業務の遂行に必要な能力を付与するための教育訓練の実施の求めがあったときは、これを実施すること。
- (3) 派遣元事業主は、派遣労働者がさまざまな人権問題について正しい認識を持って業務を遂行するよう、適切な研修を実施すること。また、研修終了後速やかに「人権問題研修実施報告書」を本仕様書第 19 項に記載の担当へ提出すること。
- (4) 円滑な業務遂行のため、案内・問い合わせ・情報提供など基本事項については、派遣元事業主の責任において万全の体制を整えること。
- (5) 研修にかかる一切の経費は派遣元事業主の負担とする。

15 業務報告義務

派遣元事業主は、派遣労働者に対して、派遣先が別途定める業務日誌に実施した業務の状況を記載し、派遣労働者間での申し送りを行うとともに、派遣先担当者的の連絡事項並びに特記事項等がある場合はその旨を記載し、本仕様書第 20 項に記載の担当へ提出するように指導すること。

16 派遣労働者の通知

派遣元事業主は、派遣労働者の氏名その他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（昭和 60 年法律第 88 号）（以下「労働者派遣法」という。）及び同法施行規則（昭和 61 年労働省令第 20 号）（以下「労働者派遣法施行規則」という。）に定める事項を派遣先に通知すること。

17 派遣元事業主の注意事項

- (1) 派遣元事業主は、業務全般に関し、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）、

労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他関係法令を遵守しなければならない。

- （２）派遣労働者の健康保険等、雇用にかかる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かかる経費は派遣元事業主の負担とし、対象者については社会保険に加入させること。
- （３）派遣元事業主は、労働者派遣法施行規則第 27 条の 2 第 1 項第 1 号から第 3 号の届が当該書類を届け出るべきこととされている行政機関に提出されていることの有無を通知すること。当該書類の提出がされていないことを派遣先に通知するときは、当該書類が提出されていない具体的な理由を付すこと。
- （４）派遣労働者については、労働者派遣法第 30 条の 4 第 1 項の労使協定の対象となる派遣労働者に限定する。ただし、無期雇用派遣労働者又は 60 歳以上の者には限定しない。

18 履行の届出及び検査

派遣元事業主は、履行報告書及び毎月の派遣労働者勤務が確認できるものを、翌月第 5 開庁日まで（ただし、3 月分は 3 月 31 日まで）に派遣先に提出し、検査を受けること。

19 派遣料金の支払い

- （１）派遣元事業主は、前項の検査に合格したときは、契約書第 35 条の定めるところにより派遣料金の支払を請求することができる。
- （２）派遣元事業主は、契約締結後、本業務にかかる 1 時間あたりの単価を記載した書面を提出すること。

20 その他

- （１）労働者派遣にあたっては、本仕様書の内容を十分に検討し、疑義のある場合は指定の方法によりよく質し、その内容を熟知すること。特に、派遣労働者の選定にあたっては、本仕様書の内容を熟読のうえ、業務に適した者を派遣することができるよう十分配慮すること。
- （２）契約締結後における仕様書の解釈については本市の解釈によるものとする。
- （３）本仕様書に定めのない事項については、派遣先及び派遣元事業主が労働者派遣法等の定めるところによるほか、信義誠実の原則に従い協議して定める。

21 担当・問合せ先

〒557-8501 大阪市西成区岸里 1 丁目 5 番 20 号
大阪市西成区役所総務課
電話：06-6659-9683
E-mail：tx0001@city.osaka.lg.jp

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。

不適正な契約事案の再発防止対策における特記仕様書

第 1 条 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、直ちに西成区役所総務課（コンプライアンス担当 連絡先：06-6659-9625）に報告しなければならない。

職員等の公正な職務の執行の確保にかかる特記仕様書

（条例の遵守）

第1条 受注者および受注者の役職員は、本契約に係る業務（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（西成区役所総務課）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（西成区役所総務課）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。

（特記仕様書 発注者：派遣先、受注者：派遣元事業主）