

大阪市港区役所フロアマネージャー派遣業務 仕様書

1 業務名称

大阪市港区役所フロアマネージャー派遣業務

2 業務目的

港区役所では、区民の方が快適で利用しやすい区役所となるよう、庁舎案内の改善や窓口での対応の向上を図るとともに、来庁者の声を的確に把握しながら、区役所サービスの改善に取り組んでいる。

本業務では、来庁者に対して適切かつ迅速、丁寧なサービスを提供することにより、区民が利用しやすく、信頼される区役所づくりをめざす。

3 従事場所

大阪市港区市岡 1 丁目 15 番 25 号 大阪市港区役所庁舎内

4 契約期間

令和 7 年 10 月 1 日から令和 9 年 9 月 30 日まで

5 従事時間及び従事体制

期 間	曜 日	従事時間	従事人数
令和 7 年 10 月 1 日から 令和 8 年 2 月 14 日まで	月曜日から木曜日	午前 9 時から午後 5 時 30 分	2 名
	金曜日	午前 9 時から午後 7 時	
令和 8 年 2 月 15 日から 令和 8 年 5 月 15 日まで	月曜日から金曜日	午前 9 時から午後 5 時 30 分	3 名
	金曜日	午後 5 時 30 分から午後 7 時	2 名
令和 8 年 5 月 16 日から 令和 9 年 2 月 14 日まで	月曜日から木曜日	午前 9 時から午後 5 時 30 分	2 名
	金曜日	午前 9 時から午後 7 時	
令和 9 年 2 月 15 日から 令和 9 年 5 月 15 日まで	月曜日から金曜日	午前 9 時から午後 5 時 30 分	3 名
	金曜日	午後 5 時 30 分から午後 7 時	2 名
令和 9 年 5 月 16 日から 令和 9 年 9 月 30 日まで	月曜日から木曜日	午前 9 時から午後 5 時 30 分	2 名
	金曜日	午前 9 時から午後 7 時	

※窓口開庁時間中に円滑な業務を行うために、開庁時間前及び閉庁時間後 10 分程度、付随業務として準備事務及び残務処理等を行うこと。

※各期間に記載している従事人数で常に「7 業務内容」の案内等を行うこと。

6 休憩時間及び休日

(1) 法律で定められた休憩時間を遵守することはもとより、適切に休憩時間を取得するよう努めること。

(2) 休憩時間を取得する従事者がいる場合も、常に上記 5 の従事人数で案内等を行うこと。

(3) 休日

- ・土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日
- ・12 月 29 日から翌年 1 月 3 日

7 業務内容

(1) 来庁者の案内

- ・区役所窓口の案内
- ・区役所以外の窓口への適切な案内
チラシやパンフレット、タブレット端末等を活用し、情報提供を行う
- ・問合せへの対応

- (2) 窓口サービス課における各種書類の記載支援
- (3) 1階区民情報コーナー等におけるパンフレット類の配架（掲示）、点検及び整理
- (4) その他
 - ・ 始業前の事務連絡ミーティング
 - ・ 案内表示物やかさ袋（雨天時）等の設置
 - ・ 1階案内カウンター・記載台周辺等の整理整頓、各種書類の補充
 - ・ 処理件数・内容等に関する報告業務（日次）
 - ・ 区担当職員との窓口案内関連業務に関する定例ミーティング
 - ・ その他、上記以外の窓口案内関連業務で状況に応じて必要と認められる業務（区役所専門相談の案内業務を含む）

8 従事者条件

- (1) 来庁者に適切な対応ができる方
 - ・ 接遇業務に精練、精通するとともに、健康で誠実に職務を遂行できる人材とすること。
 - ・ 官公庁及び民間企業等において窓口等案内業務の実務経験がある人数を全体の80%とすること。
 - ・ タブレット端末の操作が支障なくできること。
 - ・ 向上心・親切心が強く、地方公務員法に掲げる「全体の奉仕者として公共の利益のために」の趣旨を理解し、勤務できること。
 - ・ 「9 来庁者への接遇の心がけ」の各項目が無理なく、自然と身につけていること。
- (2) 契約期間中は、原則として同一の者を継続して派遣すること。
 - ・ よりよいサービスの提供のために、週のうち半数程度勤務することができる者を派遣するように努めること。
 - ・ 突発的な休暇の場合は、業務に支障をきたすことのないよう事前連絡のうえ、仕様書の基準を満たす代替者を派遣すること。
 - ・ 本市が不適格と判断した時は、速やかに他の者と交代させなければならない。

9 来庁者への接遇の心がけ

従事者は次の内容を心がけて来庁者に接遇すること。

挨拶	来庁者の様子や時間帯に応じた積極的な挨拶
	笑顔で印象のよい挨拶（表情・声のトーン・姿勢）
身だしなみ	名札を来庁者から見えるところにつける
	清潔感が感じられる髪型・顔・手・服装
態度・所作	姿勢正しく、状況に応じた所作で対応
	丁寧な書類の受け渡しや物の取り扱い
	安心・信頼・積極性を感じる態度
説明・話し方	適切な敬語を使う
	丁寧でわかりやすく、聞き取りやすい話し方
	親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢
応 対	目的や質問に対して満足のいく分かりやすい説明
	安心・信頼・誠実さを感じられる親しみやすい応対
	障がいのある来庁者への合理的配慮の提供
	日本語が話せない、あるいは理解できない来庁者へ、やさしい日本語やタブレット端末の翻訳アプリ等による適切な応対
	区職員、他従事者へ応対を引継ぐ場合は、来庁者の目的や応対の経緯などを十分説明のうえ引継ぐこと。

10 従事者の教育、指導

- (1) 派遣元は本市と協議のうえ、従事者に対し業務実施に必要な教育や研修を行うとともに、随時業務を査察し、指導すること。このために必要な経費は派遣元が負担すること。研修終了後は、すみやかに「研修実施報告書」を提出すること。
- (2) 派遣元は従事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が遂行できるよう、適切な研修を実施すること。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。
- (3) 派遣元は円滑な業務遂行のため、契約開始以前に従事者に本業務の習熟期間を設けて、必要な教育や研修を行うとともに、本市が開催する実地研修等に従事者を参加させること。本市が開催する研修は、契約開始以前の実地研修については概ね5時間程度、本業務従事後のフォローアップ研修については3時間程度を予定しており、実施日時は双方協議のうえ決定する。なお、本市が開催する実地研修に関する会場や配布資料の経費は本市が負担する。

11 従事者の服務規律等

派遣元は、従事者に次に掲げる事項を厳格に遵守させなければならない。

- (1) 来庁者に対しては礼儀正しく、親身になって用件をお聞きし、親切丁寧に対応すること。
- (2) 常に周りの状況に気を配り、笑顔で挨拶や会釈をするとともに、来庁者からも話しかけやすいよう、常に1名は1階フロアを見渡せる位置に立ち、案内業務を行うこと。
- (3) 用件窓口が不明な様子の来庁者については積極的に声をかけ、必要に応じて、用件窓口まで付き添って案内すること。
- (4) 業務時間中は私語を慎み、品位の保持に努めること。
- (5) 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力しなければならない。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。

12 従事者の服装等

- (1) 服装は黒を基調としたスーツ着用を基本とするが、詳細については本市と協議のうえ決定する。
- (2) 本市より貸与する名札及び腕章を常時来庁者から見えやすい位置に付けること。
- (3) その他（靴、靴下等）については、清潔で、来庁者に不快感を与えないものを着用すること。
運動靴や派手な色・形ものは着用しないこと。
- (4) 制服等、業務実施に必要な装備にかかる経費は派遣元が負担すること。

13 業務報告

- (1) 派遣元は別途定める業務日誌に、実施した業務の状況に従事者に記載させ、従事者間での申し送りや情報交換を行わせるとともに、本市への連絡事項並びに特記事項等がある場合は本市に提出させること。
- (2) 派遣元は月末までに翌月の従事者配置予定を本市へ書面で報告すること。
- (3) 派遣元は各月の従事者の勤務実績についてすみやかに本市へ報告するとともに、業務完了報告書を提出し、本市の検査（承認）を受けなければならない。

14 守秘義務等

- (1) 派遣元及び従事者は、業務上知り得た情報等を他に漏洩してはならない。このことは、契約期間満了後及び契約解除後においても同様とする。
- (2) 本業務の実施にあたっては、本市の定める「大阪市個人情報保護条例（平成7年条例第11号）」「大阪市個人情報保護条例施行規則（平成7年規則第69号）」「大阪市情報セキュリティ管理規程（平成19年庁達第19号）」その他情報の保護に関する各種業務規程等について、本市職員と同様に遵守すること。

15 経費の支払方法

本市が派遣元から受けた業務遂行状況や完了状況等の報告に基づき、必要な検査を行ったうえで、派遣元からの請求を受けた日から 30 日以内に支払うものとする。派遣元は契約金額を契約月数で割った額について、月 1 回を超えない範囲で部分払いを請求することができる。なお端数が生じた場合は、最終請求月に含めるものとする。

16 その他

- (1) 本仕様書に記載がない事項は、本市と派遣元の間で、双方協議の上、これを決定するものとする。なお、本仕様書に記載がない事項であっても、本業務に付随して当然必要と認められるものについては、派遣元の負担により実施するものとする。
- (2) 派遣元は、関係法令等を遵守し、本業務を適正に遂行すること。
- (3) 派遣元は、従事者の健康保険等、雇用にかかる各種保険加入手続きを行うとともに、各種保険料及び交通費等の経費を負担すること。
- (4) 本業務の実施にあたり、派遣元または従事者について、本仕様書に違反する事項が認められた場合及び業務に支障をきたすことが明白になった場合は、それによって生じた損害について一切の責任を派遣元が負担すること。
- (5) 本業務の実施にあたり、派遣元または従事者が第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならない場合は、派遣元がその一切の損害額を負担すること。
- (6) この仕様書による契約は、複数年の長期継続契約となることから、各年度予算について大阪市会で議決され、当該年度予算の執行が可能となることにより、効力が生じるものとする。
また、当該予算金額について、減額または削減があった場合は、本市は契約を変更または解除することができるものとする。これに伴い、派遣元において損害が生じた場合であっても、本市はその損害について一切負担しない。

17 問合せ先

大阪市港区役所総務課（総務・人材育成）

電話：06-6576-9937 F A X：06-6572-9511

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、この契約の履行に際しては、「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 受注者およ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(協定)を解除することができる。(指定管理者の指定を取り消すことができる。)

(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、直ちに発注者の総務課(連絡先：06-6576-9625)に報告しなければならない。

(発注者：大阪市 受注者：事業者)

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。

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.0 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと
- 文章生成 AI 以外の画像・動画・音声などの生成 AI の利用は禁止する
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること
- 生成・出力内容は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、原則として、加筆・修正のうえ使用すること
なお、生成・出力内容の正確性等を確認したうえで、加筆・修正を加えずに資料等として利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえ、利用すること
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること