

## 旭区役所窓口案内業務従事者派遣（長期継続）仕様書

### 1 案件名称

旭区役所窓口案内業務従事者派遣（長期継続）

### 2 派遣労働者の就業場所

大阪市旭区大宮 1 丁目 1 番 17 号  
大阪市旭区役所 1 階総合案内窓口

### 3 派遣期間

令和 7 年 10 月 1 日から令和 10 年 9 月 29 日まで

### 4 就業時間及び休憩時間並びに就業日

本市が条例等で定める休日を除く次の日時

月～木曜日：午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分（12 時 15 分～13 時は休憩）

金 曜 日：午前 9 時 00 分から午後 7 時 00 分（12 時 15 分～13 時及び 16 時～16 時 15 分は休憩）

※ 上記日時以外の休日労働及び時間外勤務はない。

※ 本市が条例等で定める休日

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- (3) 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日

### 5 派遣人員

案内窓口に、常時 1 名が従事すること（交代可）

※ 休憩時間については、当区職員が窓口案内業務の対応を行う。

派遣労働者は、あらかじめ派遣先へ届け出ることとする。

### 6 派遣労働者の条件

派遣元事業主が派遣する人材は、受付案内及び接遇に精通した人物（公益財団法人実務技能検定協会が実施する秘書検定、ビジネス実務マナー検定若しくはサービス接遇検定の 3 級以上を取得、又はそれに準ずる資格《資格検定の審査基準に一般的なマナー・接遇の領域が含まれる資格》を取得している人物が望ましい。）とし、原則として派遣期間中は、届け出た派遣労働者の変更は行わないものとする。万一、変更が生じる場合は直ちに派遣先へ報告するとともに、引継ぎ及び研修等を行い、業務に支障をきたすことのない体制をとること。

また、休暇等の場合は、事前連絡のうえ代替者を派遣すること。

### 7 業務内容

窓口案内業務

- (1) 来庁者に対する区役所庁内・庁外各局区等及び他官公署等の案内
- (2) 行政情報及び地域に関する情報の市民への提供
- (3) 市民からの簡易な問い合わせへの対応
- (4) 各種申請書等の簡易な記載指導
- (5) 件数等の窓口案内業務状況についての業務日誌の作成
- (6) その他状況に応じて必要とする業務

- 8 派遣労働者を無期雇用派遣労働者又は 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派遣労働者又は 60 歳以上の者に限定しない

9 派遣労働者の決定

派遣元事業主は、「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、派遣労働者を決定後、業務を開始する日までに派遣先へ文書で提出するものとする。

10 業務報告義務

- (1) 派遣労働者は、派遣先が別途定める窓口案内業務従事日誌に、実施した業務の状況や派遣先への連絡事項等を毎日記載し、派遣労働者間での申し送りを行うとともに、週一度派遣先へ提出すること。
- (2) 派遣元事業主は、前月末日（閉庁日の場合は、前開庁日）までに翌月の勤務予定を派遣先へ提出すること。
- (3) 派遣元事業主は、業務を履行したときは、翌月 10 日（ただし、3 月については当該月の末日）までに派遣労働者の勤務実績を添付のうえ、業務完了報告書を派遣先へ提出し、検査を受けること。

11 派遣労働者への研修

- (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研修等を行うこと。契約締結日以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、派遣労働者が様々な人権問題について正しい認識を持ち、業務を遂行できるよう適切な研修を実施すること。また、研修終了後、すみやかに「人権問題研修実施報告書」を派遣先へ提出すること。
- (4) 研修にかかる一切の経費は、派遣元事業主が負担すること。
- (5) 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。

12 派遣労働者からの苦情の処理

派遣先は、派遣労働者からの苦情申出を受けたときは、速やかに派遣元事業主と連絡をとり、派遣

先責任者を中心として、誠意をもって、適正かつ迅速な処理を図ることとし、その結果については、派遣労働者に通知するものとする。

### 13 派遣労働者の変更

派遣元事業主は、派遣労働者に業務遂行上、不適切と認められる事由がある場合には、その事由を示して当該派遣労働者の交代を行うなど、業務遂行上、適正かつ迅速な処理を図るものとする。

### 14 派遣労働者の服装

- (1) 派遣元事業主は、派遣労働者の制服を派遣先と協議の上作成し、派遣労働者は派遣元事業主が用意した制服を着用すること。
- (2) 常時胸部に名札をつけること。
- (3) 服装等は、常に清潔に保ち、来庁者に不快感を与えないこと。
- (4) 制服等業務実施に必要な装備にかかる経費は、派遣元事業主が負担すること。

### 15 派遣労働者の一般的注意事項

- (1) 来庁者への対応は、親切・丁寧に行うこと。
- (2) 業務時間中は、私語を慎み、品位の保持に努めること。
- (3) 業務遂行中、疑問が生じたときは、必ず派遣先の指示を受けること。
- (4) 事故等が発生したときは、すみやかに派遣先に報告すること。
- (5) 業務の履行を通じて知り得た情報等を第三者に漏らしてはならない。派遣期間終了後及び離職後においても同様とする。
- (6) 業務に係る図面、図書等の資料の保管を行い、派遣先の請求があった場合、速やかに提出できるよう整理しておかなければならない。

### 16 遵守事項

派遣元事業主は、本業務を行うにあたり、最低賃金法、労働基準法、労働安全衛生法、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その他関係法令を遵守すること。

### 17 支払時期

派遣料金については、派遣料金を派遣期間の月数で割った額を月額派遣料金として、履行確認後に支払うものとする。

なお、端数が生じた場合は、最終の月額派遣料金に含むものとする。

### 18 障がいのある人への合理的配慮の提供に関する研修等の実施

派遣元事業主は、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、合理的配慮の提供が適切になされるよう、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」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。

## 19 組織単位

大阪市旭区役所企画課

(大阪市旭区役所企画課長)

## 20 その他

- (1) 派遣労働者の健康保険、雇用保険、厚生年金保険等の社会保険加入手続きは派遣元事業主がこれを行い、各保険料については派遣元事業主が負担する。
- (2) 派遣労働者の交通費は派遣元事業主の負担とする。
- (3) 派遣労働者の通勤に係る交通手段は、公共交通機関、徒歩、または自転車とする。(自動車は厳禁)
- (4) 業務遂行に必要な設備、機器、備品、消耗品等については、派遣先が無償で貸与するものとする。ただし、これらの使用にあたっては、派遣労働者は善良な使用者の注意を払うとともに、施設内管理上の指示事項を遵守すること。なお、派遣労働者の重大な過失により貸与されたものに損害があった場合は、派遣元事業主の責任において速やかに復元すること。
- (5) 業務に従事する者が業務開始後、業務に支障をきたすことが明白になった場合及び本仕様書に違反する事項が認められたときは、それによって生じた損害について、派遣元事業主が賠償の責を負うものとする。
- (6) 応札に当たっては本仕様書を十分検討し、疑義ある場合は質問期間内に指定の方法によりよく質し、その内容を熟知の上応札するものとする。質問受付期間経過後の疑義については受付しない。
- (7) 契約後、本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、派遣先と派遣元事業主の協議によるものとする。契約後における仕様書の疑義については、本市の解釈によるものとする。
- (8) 令和8年度以降において所要の予算の当該金額について減額または削減があった場合は、派遣先は当該契約を解除することができるものとする。
- (9) 契約書の各条項において、仕様書に記載することとされているもので、本仕様書に記載のないものについては、特段の定めはないものとする。

## 21 担当

旭区役所企画課

大阪市旭区大宮 1-1-17

電話番号：06-6957-9683 FAX 番号：06-6952-3247

## 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) 派遣元事業主（派遣元事業主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) 派遣元事業主は、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、派遣元事業主は、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) 派遣元事業主は、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。  
また派遣元事業主は、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) 派遣元事業主及び下請負人等が、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) 派遣元事業主は第 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) 派遣先及び派遣元事業主は、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

派遣元事業主及び下請負人等は、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、派遣先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かかる特記仕様書

### (条例の遵守)

第1条 派遣元事業主および派遣元事業主の役職員は、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 派遣元事業主は、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、公益通報の内容を派遣先へ報告しなければならない。

2 派遣元事業主は、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、当該申出の内容を派遣先へ報告しなければならない。

### (調査の協力)

第3条 派遣元事業主および派遣元事業主の役職員は、派遣先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 派遣元事業主の役職員又は派遣元事業主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。

### (派遣先の解除権)

第5条 派遣先は、派遣元事業主が、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。)

(派遣先：大阪市 派遣元事業主：事業者)

## 不適正な契約事案の再発防止対策に係る特記仕様書

派遣先と本契約を締結した派遣元事業主は、この契約の履行に関して、派遣先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、直ちに派遣先のコンプライアンス担当に報告しなければならない。

(報告先[コンプライアンス担当]：旭区役所総務課 電話：06-6957-9625)

## 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