

大阪市東成区役所窓口案内業務従事者派遣仕様書（長期継続）

1 案件名称

大阪市東成区役所窓口案内業務従事者派遣（長期継続）

2 契約期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで（36月）

3 派遣場所

大阪市東成区大今里西2丁目8番4号

大阪市東成区役所 1階及び2階

4 勤務日及び従事体制

区役所の閉庁日を除く平日の午前9時00分から午後5時30分

※閉庁日…土曜日、日曜日、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12月29日から1月3日

下記の体制にて常時従事すること

A勤務：午前9時00分から午後1時00分（4時間00分） 2名（1階及び2階）
B勤務：午後1時00分から午後5時30分（4時間30分） 2名（1階及び2階）

- ・休日労働及び時間外労働は行わないものとする。
- ・原則上記時間（A勤務・B勤務）の交代制であるが、万一、従事できない場合は、派遣元事業者（以下「受注者」という）の責任で代替者を派遣することとし、従事時間帯には必ず常時1名を従事させること。その場合にも従事者間で連絡事項や引継ぎ事項の申し送りを必ず行うこととする。
- ・就業するにあたり、遵守すべき業務処理方法、就業規律等に従わない場合、業務処理の能率が著しく低く労働者派遣の目的を達しない場合、又は従事者の傷病その他、やむを得ない理由がある場合を除き、契約期間内は従事者の変更は行わないものとし、万一、変更が生じる場合は直ちに当区へ報告するとともに、引継ぎ及び研修等を行い、業務に支障のきたすことのない体制をとること。

5 業務内容

- 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
- 市民からの簡易な問い合わせへの対応

- (3) 各種申請書及び各種市民アンケート等の簡易な記載指導
- (4) パンフレット・チラシ等の整理
- (5) 行政情報及び地域に関する情報の市民への提供
- (6) 不審者などの監視・連絡
- (7) 件数等の窓口案内業務状況についての窓口案内業務従事日誌(様式1)の作成
- (8) その他上記以外で状況に応じて必要と認める業務

6 派遣する人材等について

受注者が派遣する人材は、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、又は同等以上の能力や経験を有していると認められる人物）とし、本仕様書に定める事項を遵守できる人材とすること。

この仕様書の定めに反する場合には、速やかに発注者と受注者とで協議のうえ、受注者は、派遣される人員への指導、改善、交代等適切な措置によりその処理解決にあたるものとする。

なお、派遣者については、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。

7 必要書類

- (1) 受注者は、事前に派遣実施にあたっての計画及び配置予定者を提示し、発注者の承認を受けなければならない。
- (2) 受注者は、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発注者へ報告しなければならない。
- (3) 受注者は、処理件数等について窓口案内業務従事日誌(様式1)で報告すること
- (4) 受注者は、業務を履行したときは、翌月5日（ただし、3月については当該月の末日）までに派遣者の勤務実績を添付の上、業務完了報告書を発注者へ提出し、検査を受けなければならない。
- (5) 派遣者は、日々の業務始業前に当区指定の出勤簿（様式2）に押印すること。

8 派遣者への研修・指導

- (1) 受注者は、発注者と協議のうえ派遣者に対して業務の実施に必要な研修等を行うとともに、その実施内容を発注者へ報告すること。また、随時業務の遂行状況を査察、指導しなければならない。
- (2) 受注者は、派遣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の遂行をするよう、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」を提出すること。

- (3) 研修にかかる経費は受注者の負担とする。
- (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、受注者の責任において万全の体制を整えること。
- (5) 「大阪市こころを結ぶ手話言語条例」に基づき、手話についての軽易な研修を実施すること。

9 派遣者の服務規律等

受注者は、派遣実施にあたって派遣者に次に掲げる事項を厳格に守らせなければならない。

- (1) 来庁者が入退庁する際、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、親切丁寧に応対すること。
- (2) 正面を向き、姿勢を正して待機し、市民に誤解を与える行為をしないこと。
- (3) 私語を慎み、職務の遂行を怠るような行為をしないこと。
- (4) 服装は、常に清潔で、来庁舎に不快感を与えない服装とすること。なお、発注者より制服等を貸与した場合は、貸与した制服を着用すること。受注者は、発注者より貸与した制服の返却時には、クリーニングしたうえで返却すること。
- (5) 業務時間中は当区指定の名札及び腕章を着用すること。
- (6) 案内カウンターは、常に整理整頓し、清潔に保つよう努めること。
- (7) 不明な点が生じた場合は、発注者の指示を仰ぐこと。
- (8) 事故等が発生したときは、すみやかに発注者に報告すること。
- (9) 業務上知り得た個人情報については守秘義務を徹底すること。派遣期間終了後及び離職後においても同様とする。
- (10) 業務に従事する者は、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい）に努め、公共施設で業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力すること。

10 習熟期間等

受注者は、業務従事場所において、契約締結日以前に当該業務の習熟期間を当区と協議のうえ設け、習熟期間に参加できる体制を整え、これに参加しなければならない。また、契約終了時の習熟期間においても協力すること。

なお、習熟期間中の一切の経費は受注者が負担する。

11 障がいのある人への合理的配慮の提供

受注者は、本業務が本市の事務又は事業を実施する事業者であることから、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、合理的な配慮の提供に努めなければならない。

12 派遣者が従事する業務に伴う責任の程度

派遣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 その他

- (1) 発注者は、派遣者に対して必要に応じて、来庁者へのサービス向上に資すると認められる業務上の命令を行うことができる。
- (2) 受注者は、本業務を行うにあたり、労働者派遣法等必要とされる関係法令について遵守すること。
- (3) 本仕様に関して疑義が生じた場合は、発注者受注者双方協議のうえ決定する。
- (4) 受注者はプライバシーマークやI S M S認証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とし、個人情報の取扱いには十分注意すること。
- (5) 派遣者の健康保険等、雇用にかかる各種保険加入手続きは受注者が行う。また、各種保険料及び交通費等雇用にかかる経費は、受注者の負担とし、対象者については社会保険に加入させること。
- (6) 派遣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。なお、自転車通勤の場合は、公共交通機関より時間が短縮される等理由がある場合に限り、事前に受注者へ届け出を行い、許可を得ること。
- (7) 応札にあたっては本仕様書を十分検討し、疑義のある場合は質問期間内に指定の方法によりよく質問し、その内容を熟知のうえ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。契約後における仕様書の疑義は、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、東成区役所は当該契約の解除または派遣労働者の人数もしくは勤務時間等を契約時点の予定から変更することができるものとする。
- (9) 感染症拡大防止の観点から、業務実施の際には必要に応じてマスク着用等の対策を徹底すること。
- (10) 発注者は派遣者に対し、可能な範囲で、派遣先の施設又は設備の利用等について便宜を供与することとする。

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ぬ。
- 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。

公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書

(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(東成区役所総務課)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(東成区役所総務課)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。

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、直ちに発注者の総務課（連絡先：06-6977-9625）に報告しなければならない。

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[←]