

# 広島市役所本庁舎受付案内に係る労働者派遣業務（単価契約）仕様書

## 1 業務の内容

本庁舎受付案内業務

来庁者の受付案内（来庁者に対する担当窓口の案内、来庁者からの簡易な問合せへの対応）を行う。

（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施行令（昭和61年政令第95号）第4条第12号業務）

### (1) 来庁者に対する担当窓口の案内

来庁者に対する挨拶、窓口を探している方への積極的な声掛けを行い、適切な窓口を案内する。担当部署が分からない場合には、タブレット端末等を利用して適切な窓口を検索する。

### (2) 来庁者からの簡易な問合せへの対応

担当部署への電話確認やタブレット端末の検索等により即答可能な問合せについては、回答を行う。

## 2 就業場所

広島市中区国泰寺町一丁目6番34号

本庁舎行政棟1階及び議会棟1階 受付窓口

## 3 組織単位

広島市企画総務局総務課

## 4 指揮命令者

広島市企画総務局総務課庁舎管理係長 ○○ ○○

## 5 派遣期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日

## 6 就業日

広島市の休日を定める条例（平成3年9月26日条例第49号）に規定する市の休日（以下「休日」という。）以外の日とする。

議会棟1階受付窓口については、市議会（本会議及び常任委員会）開催日（2週間前までに提示）のみとする（令和5年度市議会開催日実績：46日）。本会議及び常任委員会開催日以外で議会棟1階受付窓口への配置が必要な場合には、発注者と受注者とが協議して決定するものとする。

## 7 就業時間

別紙配置体制のとおり。

議会棟1階受付窓口については、原則として本会議及び常任委員会終了後1時間までの就業とし、延長する場合には指揮命令者が別途指示する。（原則として、17時15分を超過して勤務することはない。）

## 8 派遣人員

市議会（本会議及び常任委員会）開催日 本庁舎行政棟1階受付窓口 常時1人

本庁舎議会棟1階受付窓口 常時1人

上記以外の日 本庁舎行政棟1階受付窓口 常時1人

詳細は別紙配置体制のとおり。

## 9 安全及び衛生

発注者及び受注者は、労働者派遣事業の適切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）第44条から第47条の4までの規定により課された責任を負う。派

遣就業中の安全及び衛生については、発注者の安全衛生に関する規定を適用することとし、その他については、受注者の安全衛生に関する規定を適用する。

## 10 派遣先責任者

広島市企画総務局総務課長 ○○ ○○ TEL (082) 504-2035

## 11 派遣労働者からの苦情の処理

### (1) 苦情の申出を受ける者

派遣元責任者及び派遣先責任者に同じ。

### (2) 苦情処理方法、連携体制等

ア 派遣先責任者が苦情の申出を受けたときは、ただちに派遣元責任者へ連絡することとし、当該派遣元責任者が中心となって誠意を持って遅滞なく、当該苦情の適切かつ迅速な処理を図ることとし、その結果について必ず派遣労働者に通知することとする。

イ 派遣元責任者が苦情の申出を受けたときは、ただちに派遣先責任者へ連絡することとし、当該派遣先責任者が中心となって誠意を持って遅滞なく、当該苦情の適切かつ迅速な処理を図ることとし、その結果について必ず派遣労働者に通知することとする。

ウ 派遣元責任者及び派遣先責任者は、自らでその解決が容易であり、即時に処理した苦情の他は相互に遅滞なく通知するとともに、その結果について必ず派遣労働者に通知することとする。

## 12 当該契約の解除に当たって講ずる派遣労働者の雇用の安定を図るための措置

### (1) 契約解除の事前の申入れ

発注者は、専ら発注者に起因する事由により、当該契約期間が満了する前の解除を行おうとする場合は、受注者の合意を得るとともに、あらかじめ相当の猶予期間をもって受注者に申入れを行うこととする。

### (2) 就業機会の確保

発注者及び受注者は、当該契約期間が満了する前に派遣労働者の責めに帰すべき事由によらない契約解除を行った場合には、発注者の関連部署での就業をあっせんする等により、当該契約に係る派遣労働者の新たな就業機会の確保を図ることとする。

### (3) 損害賠償等に係る適切な措置

ア 発注者は、発注者の責めに帰すべき事由により当該契約期間が満了する前に契約の解除を行おうとする場合には、派遣労働者の新たな就業機会の確保を図ることとし、これができないときには、少なくとも当該契約の解除に伴い受注者が当該労働者派遣に係る派遣労働者を休業させること等を余儀なくされたことにより生じた損害の賠償を行わなければならないこととする。例えば、受注者が当該派遣労働者を休業させる場合は休業手当に相当する額以上の額について、受注者がやむを得ない事由により当該派遣労働者を解雇する場合は、発注者による解除の申入れが相当の猶予期間をもって行われなかったことにより受注者が解雇の予告をしないときは30日以上、当該予告をした日から解雇の日までの期間が30日に満たないときは当該解雇の日の30日前の日から当該予告の日までの日数分以上の賃金に相当する額以上の額について、損害の賠償を行わなければならないこととする。

イ その他発注者は受注者と十分に協議した上で適切な善後処理方策を講ずることとする。また、発注者及び受注者の双方の責めに帰すべき事由がある場合には、発注者及び受注者のそれぞれの責めに帰すべき部分の割合についても十分に考慮することとする。

### (4) 当該契約解除の理由の明示

発注者は、当該契約期間満了前に契約の解除を行おうとする場合であって、受注者から請求があったときは、当該契約の解除を行った理由を受注者に対し明らかにすることとする。

### 13 派遣元の厚生労働大臣の許可番号等

〇〇〇

許可番号 〇〇-〇〇〇

許可年月日 〇〇年〇月〇日

### 14 派遣労働者の選任等

- (1) 受注者は、次の要件を満たし、当該業務に適する派遣労働者を選任するものとする。

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（本庁舎に限らず周辺の庁舎を含む。）のレイアウトを習熟するとともに、来庁者のニーズを的確に理解し、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。また、タブレット端末の操作に習熟しており、インターネット検索を遅滞なく行えること。

- (2) 受注者は、契約締結後速やかに派遣労働者名簿を発注者に提出するものとし、当該名簿には、派遣労働者の氏名、性別、派遣労働者に係る社会保険及び雇用保険の被保険者資格の取得届の提出の有無（「無」の場合はその理由）及び期間を定めずに雇用する労働者であるか否かを記載するものとする。

なお、年齢については、派遣労働者が18歳未満の場合は年齢を記載する。

- (3) 受注者は、派遣労働者の交代を行う場合は、事前にその旨を発注者に通知するものとする。

- (4) 受注者は、派遣労働者が休暇、病気（新型コロナウイルス感染症に関する検査で陽性と判定された場合又はその濃厚接触者と判定された場合を含む。）、けが等の理由により就業できない場合、業務に支障が生じないよう代替労働者の派遣を行うこととする。ただし、発注者が代替労働者の派遣を必要でないと認めた場合は、この限りでない。

- (5) 受注者は、派遣労働者の事務能力又は業務態度について、指揮命令者が不相当と認めた場合には受注者と協議の上、当該派遣労働者を交代させることができるものとする。

### 15 服装

受注者は、派遣労働者に本市の信用を損なわない適切な制服を着用させ、不快感を与えない身だしなみとするとともに、受注者の名称及び本人の氏名入りの名札を着用するものとする。（発注者は制服や名札を支給しない。）

### 16 服務規律等

受注者は、派遣労働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) 来庁者に対して、礼儀正しく、親切丁寧に対応し、粗暴な言動をしないこと。
- (2) 個人のプライバシー保護に十分注意すること。
- (3) 職務の遂行を怠らないこと。
- (4) 受付台は、常に整理整頓するとともに来庁者に不快感を与えないように努めること。
- (5) 派遣先の指揮命令者からの業務上の指示に従うこと。

### 17 通勤災害

履行場所までの通勤災害等、発注者の責めに帰さない事故等については、受注者が責任を負うこととする。

### 18 業務日誌の作成

派遣労働者は、毎日業務日誌（発注者の指定した様式）を作成し、発注者の確認を受けるものとする。議会棟1階受付窓口についても、別途指示する日報を作成すること。

### 19 管理台帳の作成

受注者は、派遣元台帳を、発注者は派遣先管理台帳をそれぞれに作成し、派遣労働者ごとに記載するとともに、適正な管理を行わなければならない。

## 20 派遣元への通知

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）第42条第3項の規定による受注者に対する通知は、業務実施月の翌月の5日（当該日が休日に該当する場合は、直近の開庁日）までに行うこととする。

## 21 便宜の供与

派遣労働者は、次の施設を利用できるものとする。

- (1) 控え室（ロッカー）
- (2) 駐輪場（ただし、利用に当たっては別途許可証発行手続が必要。）

## 22 派遣先が派遣労働者を雇用する場合の紛争防止措置

労働者派遣の役務の提供終了後、当該派遣労働者を派遣先が雇用する場合には、その雇用意思を事前に派遣元事業主に対して示すこととする。

## 23 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

無期雇用派遣労働者又は60歳以上の者に限定しない。

## 24 派遣労働者が従事する業務に伴う責任の程度

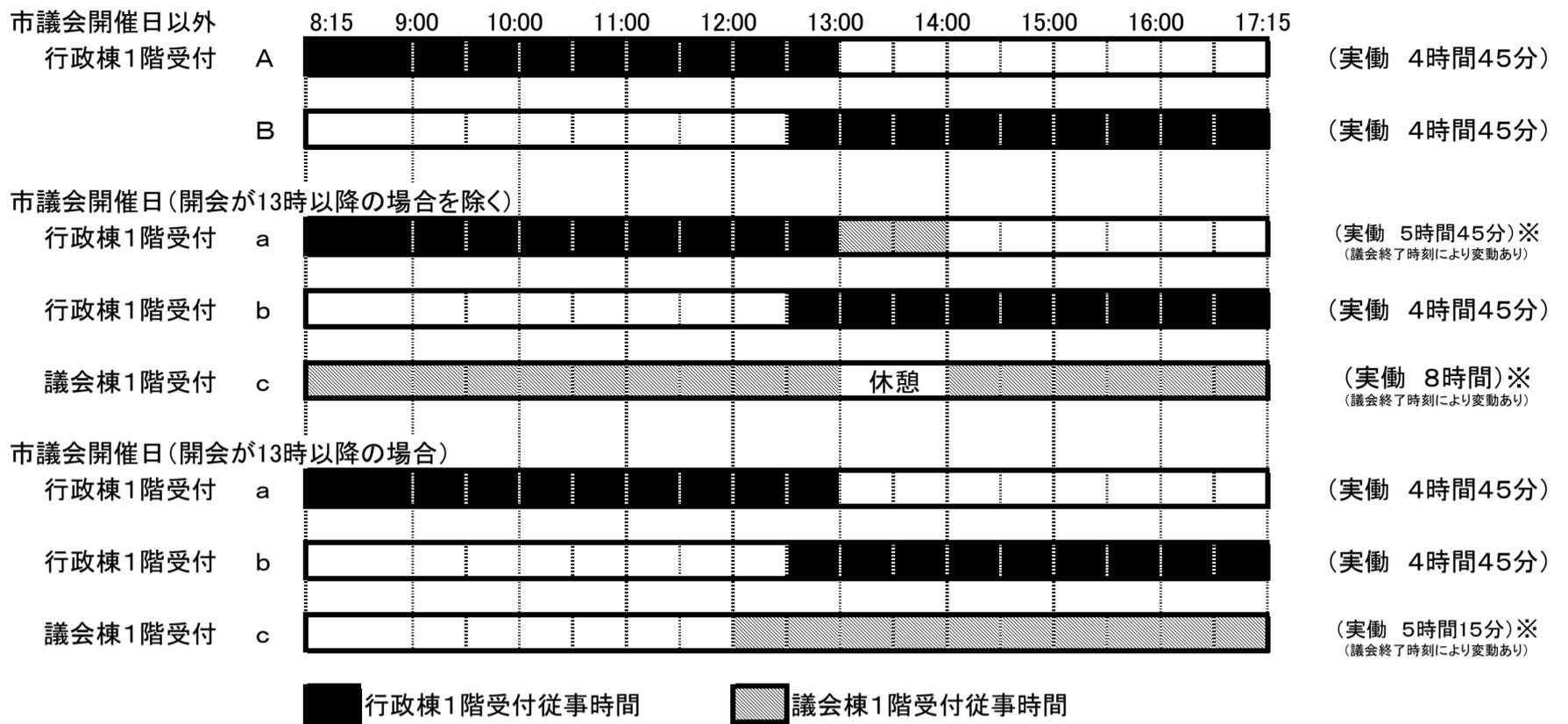
役職なし

## 25 協定対象労働者に限定するか否か

限定しない

## 26 その他

- (1) 派遣労働者の交替を行う場合（この契約が終了する場合を含む。）、交代前の派遣労働者は、交代する派遣労働者に対し、発注者が必要と認める期間、当該業務の引継ぎを行うものとする。
- (2) 派遣労働者が欠勤、遅刻及び早退等により業務に従事できない場合は、受注者が責任を持って代替要員の確保を図るものとする。欠勤等により派遣労働者が当該業務に従事しなかった場合は派遣料金を支払わない。
- (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) 派遣元事業主は、派遣先と協議の上、必要と認められる場合には、派遣労働者に対し当該業務に必要な研修等を行う（研修に係る経費は派遣元事業主の負担とする。）。
- (5) 派遣労働者は、業務上知り得た個人情報及び機密情報等については、一切第三者に漏らしてはならない。本契約期間終了後も同様とする。
- (6) 派遣労働者の健康保険等、雇用に係る各種保険加入手続は、受注者において適切に行うこと。また、交通費等雇用に係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。
- (7) 来庁者対応に必要なタブレット端末は受注者が用意すること。また、インターネット接続に係るモバイルルーター端末等、必要な通信環境も受注者が用意し、通信回線使用料等を負担すること。
- (8) 日頃から、広報紙「ひろしま市民と市政」や広島市ホームページ等を確認し、窓口案内をスムーズにできるよう情報収集に努めること。ただし、タブレット端末の利用は、来庁者への案内にかかる情報収集に限るものとし、それ以外の目的で使用しないこと。
- (9) この仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者とが協議してこれを定めるものとする。



※議会棟1階受付人員は、原則として本会議及び常任委員会終了後1時間までの配置(15分単位)とする。  
原則として17時15分までの勤務とするが、延長する場合には指揮命令者が別途指示する。  
なお、議会終了時刻は、議会棟1階ロビー内のテレビ中継を確認し、議会の状況を把握すること。不明の場合には議会事務局等へ確認すること。

※議会終了時刻に伴う各従事者の勤務時間

議会終了時刻	13時までの場合	13時を過ぎた場合(午後の開催が予定されている場合)
議会棟1階受付 配置終了時間	最大14時まで配置	議会終了後1時間まで配置 (常任委員会は全ての常任委員会が終わるまで)
シフト(a)の勤務時間	13時まで行政棟1階受付で従事 (実働4時間45分) (市議会開催日以外の勤務と同様)	13時まで行政棟1階受付で従事 13時から14時の間は議会棟1階受付で従事 (実働5時間45分)
シフト(c)の勤務時間	最大14時まで議会棟1階受付で従事 (実働 最大5時間45分)	13時まで議会棟1階受付で従事 13時から14時の間は休憩 14時以降は議会終了後1時間まで議会棟1階受付で従事 (実働 最大8時間)

- 行政棟1階受付  
予定労働時間数 241日×9.5時間/日=2,289時間30分
- 議会棟1階受付  
予定労働時間数 年間45日を想定 (議会終了時刻により時間数変動あり) 341時間15分
- 就業予定総時間数 2630時間45分(議会開催時間により変動あり。)