

## 市民相談センター受付案内等に係る労働者派遣業務（単価契約）仕様書

### 1 業務の内容

#### (1) 市民相談の受付案内

市民相談の受付案内、来庁者に対する各担当窓口の案内、来庁者からの簡易な問い合わせへの対応を行う。

（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）

#### (2) その他作業

上記業務以外に、発注者が命ずる事務補助作業（電話連絡、書類の整理等）を行う。

### 2 就業場所

広島市企画総務局市民相談センター

広島市中区国泰寺町一丁目6番34号（広島市役所本庁舎1階）

TEL（082）504-2120

### 3 組織単位

広島市企画総務局市民相談センター

### 4 指揮命令者

指揮命令者 企画総務局市民相談センター 次長（事）主任 ○○ ○○

### 5 派遣期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 6 就業日等

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。

人員	1人
就業予定日数	240日
総就業予定時間数	1,920時間（240日×8時間）

### 7 就業時間及び休憩時間

就業時間は8時30分から17時15分までとする。（1日の従事時間8時間）

休憩時間は午前11時45分から午後1時までの間で発注者が指示する45分とする。

上記時間外での就業の可能性なし。

### 8 安全及び衛生

発注者及び受注者は、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（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。なお、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。

## 9 派遣元責任者

TEL ( ) -

## 10 派遣先責任者

広島市中区国泰寺町一丁目6番34号

広島市企画総務局市民相談センター所長 ○○ ○○

TEL (082) 504-2120

## 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日分以上、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 受注者の厚生労働大臣の許可番号等

会社名

許可番号 派 ー

許可年月日

### 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。

なお、派遣する労働者は、常用型派遣労働者、登録型派遣労働者のいずれでも良い、

ア 接遇の知識及び能力を有し、来庁者等の相談受付、案内等に対し迅速・適切な対応ができる者

イ 業務上知り得た個人情報について守秘義務を遵守し、適正な取り扱いができる者

(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、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) 派遣労働者の交代を行う場合（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。

(5) 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を確保するものとする。ただし、発注者が代替要員の派遣を必要でないと認めた場合は、その限りではない。

(6) 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。

(7) 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。なお、研修に係る経費は、派遣元事業主の負担とする。

(8) 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、派遣労働者に制服及び名札（発注者が指定するもの）を着用させるものとする。受注者が派遣労働者に着用させる制服は、発注者が無償で支給するものとする。ただし、制服のクリーニング等の費用については、発注者からの支給は行わない。

## 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) 来庁者及び電話の相手方に対して、言葉遣い等、礼儀正しく、親切丁寧であるとともに、迅速かつ正確な対応とし、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（業務中の居眠りやスマートフォンの操作、遅刻、休憩時間以外の長時間にわたる離席など）。
- (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 守秘義務の順守

派遣労働者は、業務履行中に知り得た特定個人情報及び業務上知り得た知識については、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。

また、受注者は、その派遣労働者（その職を退いた後も含む）が本契約業務において知り得た情報及び個人情報を漏洩しないよう、派遣労働者に対し周知及び順守状況の監督その他必要な監督を行うこととする。

## 18 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。

## 19 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。

## 20 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。

## 21 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。

## 22 便宜の供与

派遣労働者は、食堂・売店等の施設・設備のほか、次の施設を利用できるものとする。

- (1) 控え室及びロッカー
- (2) 駐輪場（利用に当たっては別途許可証発行手続きを要する。）

## 23 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。

## 24 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。

## 25 派遣労働者が従事する業務に伴う責任の程度

役職なし

## 26 その他

- (1) 派遣労働者は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。
- (2) 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。
- (3) 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。