

## 仕様書

### 1 件名

千葉市動物保護指導センター電話応対業務人材派遣

### 2 目的

千葉市動物保護指導センター（以下、センターという）に受電する電話について、派遣職員を活用し一次対応をすることで、職員の受電対応の軽減を図り、専門性のある動物愛護等業務を効率的に業務運営すること目的とする。

### 3 派遣場所

千葉市稻毛区宮野木町445-1 千葉市動物保護指導センター

### 4 就業場所及び派遣人員

千葉市動物保護指導センター 管理棟内事務室 1人

### 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 派遣労働者に必要とされる技術等

- ア 日本語を日常言語とし、日本語により書類作成等ができること。
- イ パソコンの初步的な操作技術、経験があること。
- ウ 電話応対等接遇を含む業務の経験があること。
- エ 派遣労働者は、地方公務員法第16条の欠格事項のいずれにも該当しないこと。
- オ 就業場所には動物（特に猫）が滞在する時間帯があるため、服薬等をもってコントロールできない重篤な動物アレルギーを有しないこと。

### 7 就業日及び就業時間等

#### (1) 就業日及び就業時間

就業日 月～金曜日（平日）（但し、市役所閉庁日を除く。）

就業時間 午前9時00分から午後5時00分（うち実働7時間）

休憩時間 午後1時から午後2時

※連続就業者を原則とするが、連続就業者の確保が困難な場合シフト体制による配置も可とする。

#### (2) 予定就業時間（総計）

月～金曜日（平日） 241日×7時間=1, 687時間

### 8 業務内容

- ア センターに入電する電話の一次対応及び定型の架電対応
- イ 上記アの内容に応じ、簡易な内容の処理他、窓口の案内、犬の登録問い合わせに係る検索回答、定型事案の場合回答まで含む
- ウ 上記アの苦情・相談内容の記録用紙への記入
- エ パソコンで苦情・相談記録の入力
- オ 窓口来客者への一次対応
- カ その他センターが必要と認める事項について、センターと派遣元が協議の上、センター職員の指揮命令の下、実施すること（ただし、派遣場所内での事務補助に限る。）。

※いずれの業務もセンター職員の指示の下、センター作成のマニュアル等に基づき実施すること。

## 9 派遣元の責務

- (1) 派遣元は、センターが提供する資料に基づき、本業務の遂行に必要な手引書等を必要に応じて作成し、的確かつ円滑な業務遂行に努めること。
- (2) 派遣元は、派遣元の責任と負担において、業務遂行に必要な研修を業務に従事する際に実施すること。
- (3) 派遣元は、事務処理方法等について改善する必要性が発生した場合、センターと協議のうえ、改善策を決定し実施すること。
- (4) 派遣元は、派遣労働者の契約期間中、派遣元の責任において必要な社会保険に加入させること。
- (5) 派遣元は、派遣労働者の契約期間中、派遣元の責任において必要な通勤に要する費用を負担すること。
- (6) 派遣元は、派遣労働者の派遣就業にあたり、あらかじめ当該派遣労働者の氏名、経験年数及び資格等を書面によりセンター所長に通知し、業務に従事する前に派遣労働者名簿を提出すること。  
また、派遣労働者を変更する場合においても事前に（1か月前）書面で通知すること。
- (7) 派遣元は、「6 派遣労働者に必要とされる技術等」に掲げる資格、経験のある派遣労働者を必要とする人員数派遣すること。

## 10 派遣労働者の条件

- (1) 派遣労働者は、センター職員からの業務上の指示に従うこと。
- (2) 派遣労働者は、守秘義務を厳守すること。
- (3) 派遣労働者は、各業務遂行に際し、常に基準やマニュアル等を確認し、センター職員の指示を逸脱しないように、細心の注意を払って業務にあたるよう徹底すること。
- (4) 派遣労働者は、処理方法が不明な件について独自で判断せず、センター職員と協議すること。
- (5) 派遣労働者は、履行期限が設けられている業務について期限を厳守すること。
- (6) 派遣労働者は、「千葉市職員のための接遇マニュアル」に従い、身だしなみ、言葉使いに留意し、窓口の市民に不快感を与えないように努めること。
- (7) 派遣労働者は、センターが給付する専用の名札を着用し、身分の明確化を図ること。
- (8) 派遣労働者は、毎日、業務終了後、業務開始時間及び終了時間等の勤務報告を書面にてセンター職員に対し報告し、確認を得ること。
- (9) 派遣労働者は、作業の進捗状況について、センター職員へ報告すること。
- (10) 派遣労働者は、発生した課題等について、センター職員へ報告すること。

## 11 契約終了時の業務の引継ぎ等

- (1) 受注者は本契約が終了した場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、本業務に関し、供用を受けた、機器、資料等を速やかに発注者に返還しなければならない。  
なお、供用を受けたものについて、滅失、損傷等が生じた場合は、受注者は、その損害を賠償するとともに、施設については、受注者の負担において原状に回復させるものとする。
- (2) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、発注者からの資料等の請求は、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると発注者が認めた場合を除き全て応じるものとする。
- (3) 契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できること。
- (4) 発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。
- (5) 引継ぎにあたっては、「業務引継書」を作成し、発注者の確認・納入成果物としての発注者への納入を経たうえで、次期受注者への引継ぎに活用すること。
- (6) 「業務引継書」には、業務実施手順や手法、運営上の留意点等サービス水準の維持・向上に欠かせない定型的事項のほか、各作業の処理状況・気をつけるべきことなどを具体的に明確に記載してお

くこと。

- (7) 受注者は、本契約終了後であっても、本契約の範囲内における発注者の問い合わせ等に応じること。

## 1.2 特記事項

- (1) 派遣業務遂行上発生した事故等のうち、派遣元の責に帰す事由により発生した事故については、派遣元が責任を負う。
- (2) 派遣労働者は、業務上の疑義等は速やかにセンター主査若しくは管理職に申し出てその指示に従うものとする。
- (3) 派遣労働者は、病気等やむをえない事情による欠勤、遅刻、早退をする場合は、速やかにセンター主査若しくは管理職に連絡するものとする。また、派遣労働者が、病気・休暇等により就業できないときは、派遣元は可能な限り代替者を派遣するものとする。但し、センターが派遣元に対し、代替者の補充の必要がない旨連絡したときはこの限りではない。
- (4) センターは、派遣労働者の事務能力または業務態度について、センター所長が不適当と認めた場合には派遣元と協議のうえ、当該派遣労働者を交代させができるものとする。

## 1.3 支払

支払は月末締め。請求書受理日から30日以内とする。

## 1.4 その他

業務遂行時において疑義が生じた場合、また、本仕様書に定められない事項については、双方協議のうえ業務に支障をきたすことのないよう履行するものとする。