窓口人材派遣業務委託仕様書

千葉市市民局市民自治推進部区政推進課

１　件名　窓口人材派遣業務委託

２　目的

市民総合窓口課業務のうち、窓口における受付業務（住民票、戸籍等にかかる端末処理含む）や案内業務など、定型的かつ専門性の高い業務について、派遣委託を活用し、効率的な業務運営及び人的資源の有効活用を図ることを目的とする。

３　派遣場所

所在地	名　称	就業場所
千葉市中央区中央４－５－１	中央区役所	11階　市民総合窓口課
千葉市花見川区瑞穂１－１	花見川区役所	１階　市民総合窓口課
千葉市稲毛区穴川４－１２－１	稲毛区役所	１階　市民総合窓口課
千葉市若葉区桜木北２－１－１	若葉区役所	１階　市民総合窓口課
千葉市緑区おゆみ野３－１５－３	緑区役所	２階　市民総合窓口課
千葉市美浜区真砂５－１５－１	美浜区役所	１階　市民総合窓口課
千葉市中央区千葉港２-１	市役所前市民センター	中央コミュニティセンター　２階

４　各就業場所における派遣人員

名称	窓口業務		案内業務
	通訳業務の経験のある者	通訳業務の経験無し	
中央区役所	２人（英語、中国語）	５人（※１）	２人（３人※2）
花見川区役所	１人	５人（※１）	２人（３人※2）
稲毛区役所	１人	５人（※１）	２人（３人※2）
若葉区役所	１人	５人（※１）	２人（３人※2）
緑区役所	―	３人	２人（３人※2）
美浜区役所	２人（英語、中国語）	４人（※１）	２人（３人※2）
市役所前市民センター	―	１人（※３）	
小　　計	３５人		１２人（１８人※2）
合　　計	４７人（５３人）		

※１　内、1人は月11日勤務を限度

※２　繁忙期（３月、４月、５月）の間において、最大４０日間は１名追加する。

※３　案内業務も含む

備考

ア　配置する人員は、１日当たりの実働時間（時間外勤務の時間を除く）が７時間４５分にこの表に規定する派遣人員の数（次号において「派遣人員数」という。）を乗じて得た時間を超えない範囲内において指揮命令者（各区市民総合窓口課長）と協議の上、決定すること。

イ　休日開庁時に配置する人員は、派遣人員数の範囲内において指揮命令者と協議の上、決定すること。

ただし、各区１人以上配置することとし、上限人数は上記一覧に従うこと。

５　派遣期間

令和４年１１月１日から令和６年１０月３１日まで

６　派遣労働者に必要とされる技術等

（１）窓口業務等

ア　日本語で日常会話が可能で、かつ、日本語により書類作成等ができること。

イ　パソコンの初歩的な操作技術、経験があること。

ウ　通訳業務の経験のある者とは１年以上の通訳業務の経験があり、かつ、英語または中国語及び日本語で日常会話程度の対応が行えること。

（２）案内業務

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　外国人来庁者の対応について、英会話能力を有する者が行う場合は、最低限日常会話程度の対応を行えること。業務就業場所に英会話能力を有する者を配置しない場合は、外国人の来庁者とコミュニケーションを図るための代替手段を用いること。なお、代替手段の実施に必要となる経費は、すべて派遣元の負担とすること。

ウ　来客対応等接遇を含む業務の経験が１年以上あること。

（３）その他

ア　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。

７　就業日及び就業時間等

（１）就業日及び就業時間

就業日	就業時間	休憩時間
月～金曜日 （但し、区役所閉庁日を除く）	午前８時１５分から午後５時４５分 （うち実働７時間４５分）	６時間を超える場合は１時間
区役所休日開庁日	午前８時４５分から午後０時４５分 （うち実働３．５時間）	なし

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

※原則、土日・祝日・年末年始（１２月２９日～１月３日）は休業とするが、月１回（３月は２回）は休日開庁を実施する。

８　業務内容

（１）窓口業務

ア　窓口業務（住民票や戸籍等にかかる端末処理含む）

（ア）住民記録オンライン端末による各住民異動届（転入、転出など）の入力

（イ）戸籍情報システム端末による戸籍届（婚姻、出生等）の入力

（ウ）住民記録オンライン端末による国民健康保険、国民年金などの資格得喪入力

（エ）各種住民異動届（転入、転出など）及び附帯事務（国民健康保険、国民年金など）の受付

（オ）住民票の写しなど各種証明書の交付申請の窓口受付及び証明書発行

（カ）住民票の写しなど各種証明書及び転出届の郵送受付及び証明書発行

（キ）印鑑登録申請の受付及び印鑑登録証の交付

（ク）臨時運行許可申請の受付及び臨時運行番号標・臨時運行許可証の貸出
（コ）電話応対（簡易な問い合わせに限る）
（ケ）住居表示付番に関する申請の受付
（サ）窓口カウンター周辺の整頓等
（シ）その他上記に関する軽易な業務
※各派遣先の市民の利用状況などにより、業務内容は所属長が指示

イ　外国人住民が手続きに来庁した際の通訳対応
「４　各就業場所における派遣人員」で「通訳業務の経験がある者」に指定された７人は、アに掲げる窓口業務（住民票や戸籍等にかかる端末処理含む）に加え、外国人住民が窓口に来庁した際に通訳対応を行う。

（２）案内業務
ア　来庁者への窓口案内
イ　番号札発券機、証明書発行機等の操作補助及び専用紙等消耗品の補充
ウ　各種申請書及びオーダーシート（関連手続の有無を判断する書類）の記入案内
エ　記載台の整頓等
オ　外国人来庁者（英語圏）の対応
カ　拾得物対応
キ　その他本市が必要と認める事項について、本市と派遣元が協議の上、本市職員の指揮命令の下、実施すること。

９　派遣元の責務
（１）派遣元は、派遣先が提供する資料に基づき、本業務の遂行に必要な手引書、早見表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、派遣先と協議のうえ、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及びの経験年数等の資格等を書面により派遣先責任者に通知し、また、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　派遣労働者の必要とされる技術等」に掲げる資格、経験のある職員を各就業場所において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、派遣先の関係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、派遣先の関係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、派遣先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、派遣元が給付する専用の名札（及び案内業務の従事者はエプロン）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派遣先の関係職員に対し報告し、確認を得ること。
（９）派遣労働者は、作業の進捗状況に関して、指揮命令者へ報告すること。
(10) 派遣労働者は、発生した課題等に関して、指揮命令者へ報告すること。
(11) 派遣労働者は、千葉市が業務運営に関して会議等を開催する際は、指揮命令者の指示に基づき、会議へ出席すること。

１１　特記事項
（１）派遣業務遂行上発生した事故等については、派遣先の原因により生じたものを除き、派遣元が責任を負うものとする。
（２）派遣労働者は、業務上の疑義等は速やかに派遣先責任者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、速やかに指揮命令者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、派遣元は代替者を派遣するものとする。但し、派遣先が派遣元に対し、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）派遣先は、派遣労働者の事務能力または業務態度について、指揮命令者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ることができるものとする。
（５）派遣労働者は、就業場所におけるロッカーを利用することができるものとする。

１２　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であっても、業務に関連するものについては、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。