

仕 様 書

1 業務名

新潟市中央区役所窓口サービス課業務人材派遣

2 派遣期間

令和元年10月1日から令和3年3月31日まで

3 派遣場所

(1) 名称

新潟市中央区役所 窓口サービス課

(2) 所在地

新潟市中央区西堀通6番町866番地 NEXT21

中央区役所 2階及び4階

4 派遣要件

(1) 就業時間

午前8時30分から午後5時30分まで

※6時間を超えて就業する場合は、休憩60分とし、休憩はシフトに従い業務に支障のない範囲で取得することとする。ただし、業務の状況に応じて時間外労働をする場合がある。

(2) 就業日

ア 月曜日から金曜日まで

※国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

イ 臨時開庁日

※繁忙期等で、土曜日、日曜日及び休日に臨時開庁する場合がある。（年間で2日程度）

(3) 派遣する労働時間等の条件

下記の配置を原則とするが、業務の繁閑等に応じて他チームの業務に従事することもある。また、業務スキル習熟の観点から、派遣労働者一人当たりの業務時間の確保を考慮したシフト体制とすること。

ア 証明チーム

①派遣する1日あたりの実労働時間は、延べ32時間。（例：4人×8時間）

②別紙「時間帯別繁閑、休憩時間の状況」を参考に効率的なシフト体制とすること。なお、午前8時30分から午後5時30分の間、常時実働1人以上を配置すること。

イ 届出・申請チーム

【通常期】

- ①派遣する1日あたりの実労働時間は、延べ16時間。(例：2人×8時間)
- ②別紙「時間帯別繁閑、休憩時間の状況」を参考に効率的なシフト体制とすること。なお、午前8時30分から午前9時30分の間については派遣人数を0人としても良い。

【繁忙期】(3月及び4月の混雑が予想される日)

- ①派遣する1日あたりの実労働時間は、延べ32時間。(例：4人×8時間)
- ②繁忙期の派遣労働者は、通常期より勤務し、繁忙期時点では既に業務スキルを習得している者を派遣すること。
- ③別紙「時間帯別繁閑、休憩時間の状況」を参考に効率的なシフト体制とすること。なお、午前8時30分から午前9時30分の間については派遣人数を0人としても良い。

ウ 郵送証明センター

【通常日】

- ①派遣する1日あたりの実労働時間は、延べ16時間。(例：2人×8時間)
- ②別紙「時間帯別繁閑、休憩時間の状況」を参考に効率的なシフト体制とすること。なお、午前8時30分から午前9時00分及び午後5時00分から午後5時30分の間については派遣人数を0人としても良い。

【繁忙日】(閉庁日明けの開庁日)

- ①派遣する1日あたりの実労働時間は、延べ24時間。(例：3人×8時間)
- ②繁忙日の派遣労働者は、通常日より勤務している者であること。
- ③別紙「時間帯別繁閑、休憩時間の状況」を参考に効率的なシフト体制とすること。なお、午前8時30分から午前9時00分及び午後5時00分から午後5時30分の間については派遣人数を0人としても良い。

(4) 時間外労働等の見込み

時間外労働等の見込みは下記の通りとする。なお、これは目安を示したものであって、業務状況によって従事する実際の時間は異なる。

ア 証明チーム

- ①就業終了間際の窓口対応により、15分程度の時間外労働、または時間延長をすることがある。

イ 届出・申請チーム

- ①就業終了間際の窓口対応により、15分程度の時間外勤務、または時間延長をすることがある。
- ②繁忙期(3月及び4月の混雑が予想される日)には、2時間程度の時間外労働、または時間延長をすることがある。

ウ 郵送証明センター

- ①繁忙状況により、2時間程度の時間外労働、または時間延長をすることがある。

5 派遣労働者要件

- (1) ワード、エクセルの基本操作ができ、窓口受付等の事務経験が1年以上あること。

- (2) 公務の一端を担う立場として、基本的な接遇等の知識・技能を習得し、良好な人間関係を築ける者であること。
- (3) 市民に不快感を与えない身だしなみ、言葉づかいに留意できる者であること。
- (4) 遵法意識が高く、関係法令等を遵守する者であること。
- (5) 派遣労働者は、無期雇用派遣労働者又は60歳以上の者に限定しない。

6 業務内容

(1) 共通業務

- ア フロア案内、届出書や交付請求書等の記載補助業務（郵送証明センターは除く）
- イ 各種証明書交付請求書及び届出書等の整理または補充に関する業務
- ウ 電話での簡易な問い合わせについての対応
- エ 各業務に関する軽易な作業（郵便物・連絡便の整理、棚入れ等）

(2) 証明チーム

- ア 住民票・戸籍等各種証明書交付請求書等の受付及び証明書作成に関する業務
- イ 印鑑登録申請書兼印鑑登録廃止届書の受付及び印鑑登録証の交付に関する業務
- ウ マイナンバーカード等に関する申請受付、券面事項記載及び申請補助業務（統合端末の操作は含まない）
- エ 市県民税申告等の受付に関する業務
- オ 市民税・納税及び資産税に関する各種証明書交付申請書の受付及び証明書作成に関する業務
- カ バイク標識の登録・廃止等に関する受付業務
- キ その他、証明チームの業務に関する事実上の行為または補助的業務（手数料徴収やレジ操作は含まない）

(3) 届出・申請チーム

- ア 住民異動届（転入・転出等）及び付帯事務（国民健康保険等）の受付に関する業務
- イ 住民異動届に付随する住民票の写しや印鑑証明書等の各種証明書交付請求書の受付、証明書作成、及び印鑑登録の受付に関する業務
- ウ 住民異動届に付随するマイナンバーカード等に関する申請受付、券面事項記載に関する業務（統合端末の操作は含まない）
- エ 戸籍届に付随する住民記録に関する業務
- オ 市民税・納税及び資産税に関する各種証明書交付申請書の受付及び証明書作成に関する業務
- カ 児童手当、こども医療費助成の申請受付（出生・転入・転出・受給者変更）及びその他付随する業務。
- キ 予防接種予診票の交付、案内（出生・転入）、出生連絡票、転入者記録票の受付、及びその他付随する業務
- ク 特定健診・がん検診受診券の発行、及びその他付随する業務

ケ 介護保険認定申請及び各種介護保険関連申請（高齢サービス、給付関係、福祉用具購入等）の受付、老人の家利用証発行、高齢者入浴券交付、障害者控除対象者認定申請受付及びその他付随する業務

コ その他、届出・申請チームの業務に関する事実上の行為または補助的業務

（４）郵送証明センター

ア 郵送による住民票の写し等の各種証明書交付請求書（以下「郵送請求」という）の受付及び証明書作成に関する業務（精算行為は含まない）

イ 郵送請求の開封、封入及び発送に関する業務

ウ その他、郵送証明センターの業務に関する事実上の行為または補助的業務

7 勤務予定表

派遣元は、派遣先に対し、毎月20日までに翌月の勤務予定表を提出すること。また、病気、休暇等により勤務予定に変更が生じた場合、派遣元は予定表を再調整し派遣先に速やかに連絡をすること。

8 派遣労働者の交代

（１）派遣労働者が病気、休暇等により就業できない時は、派遣元は速やかに派遣先の要求する条件を満たす代替労働者を確保すること。ただし、派遣先が派遣元に対し代替者の補充が必要ないと判断したとき、あるいは、派遣元が代替労働者の確保に十分努めたにも関わらず、急病等やむを得ない突発的な事情から代替労働者の確保が困難であったと派遣先が判断した場合は、この限りではない。

（２）派遣労働者が派遣先の指示に従わない、または業務遂行に必要な能力を有していないと認められる場合、派遣先は当該労働者の交代を派遣元に対して要求することができる。

（３）（２）の要求があった場合、派遣元は速やかに当該労働者を交代するものとする。なお、交代に要する費用は、派遣元の負担とする。

（４）派遣元または派遣労働者が（２）の要求に応じない場合、また交代により派遣された労働者が、なお（２）の交代要件に該当する場合、派遣先は契約を解除できるものとする。

9 個人情報及び特定個人情報等の取扱い

派遣元及び派遣労働者は、次の事項を遵守するものとする。

（１）業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。派遣期間終了後も同様とする。

（２）個人情報及び特定個人情報を業務以外での目的で複写・複製してはならない。

（３）個人情報及び特定個人情報が記録された文書等を外部に持ち出してはならない。

（４）派遣元または派遣労働者が前各号に掲げる事項に違反した場合、派遣先は契約を解除できるものとする。この場合において、派遣元は派遣先に対して損害賠償を請求することはできない。

（５）（４）により派遣先に損害が発生した場合は、派遣先は派遣元に対して損害賠償を請求することができる。

(6) 個人情報及び特定個人情報の取扱いについては、関係法令等を遵守すると共に、派遣先の安全管理措置に従い、厳格にかつ適正に取り扱わなければならない。なお、法令等には次のものを含むものとする。

ア 番号法

イ 番号条例

ウ 新潟市番号法に基づく個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例施行規則（平成27年規則第89号）

エ 新潟市個人情報保護条例（平成13年条例第4号）

オ 新潟市個人情報保護条例施行規則（平成13年規則第32号）

カ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号）

キ 新潟市情報セキュリティポリシー（平成17年策定）

10 派遣料の支払要件

派遣料の支払いは月払いとし、当月の業務にかかる実績確認後、当該月分の請求を受け、請求書受領後30日以内に支払うこととする。計算期間は、月の初日から当月末日までの1ヶ月とする。

11 その他の費用等

(1) 通勤費

派遣元が負担する。

(2) 出張旅費

派遣先が負担する。

ア 派遣先の指示に基づき出張した場合に限る。

イ 支給額は、新潟市旅費条例（昭和32年6月1日新潟市条例第47号）に基づき算出し、毎月の派遣料と併せて支払うこととする。

(3) 事務用品等

ア 業務遂行上必要な事務用品（端末や机等の備品、名札及び筆記用具等の消耗品）は、派遣先の負担とする。

イ 派遣労働者は、就業場所における更衣室、ロッカーおよび休憩室を使用することができる。

(4) 業務研修

派遣元は派遣労働者に対し、接遇、個人情報の取扱等について研修を実施するものとし、派遣元が実施する研修に係る費用は、派遣元の負担とする。

(5) 社会保険

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（労働保険含む）に加入させること。

12 その他

- (1) 派遣元は、市が実施する支払賃金実態調査に協力すること。また、支払賃金実態調査の結果に基づき、市からは是正指導を受けた場合は、誠意を持って対応すること。
- (2) 業務遂行時において疑義が生じた場合、また、本仕様書に定めの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。
- (3) 派遣先及び派遣元は、「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）」及びその他の法令に基づき、誠意を持って本件業務を遂行すること。

別紙

時間帯別繁閑，休憩時間の状況

1 証明チーム

〔時間帯別の繁閑状況〕

午前	8時30分から午前	9時00分	比較的落ち着いている
午前	9時00分から午後	5時00分	繁忙
午後	5時00分から午後	5時30分	比較的落ち着いている

〔本市職員の休憩体制〕

23人が3交代（午前11時30分から午後0時30分，午後0時30分から午後1時30分，午後1時30分から午後2時30分）で休憩

2 届出・申請チーム

【通常期】

〔時間帯別の繁閑状況〕

午前	8時30分から午前	9時30分	比較的落ち着いている
午前	9時30分から午後	5時30分	繁忙

〔本市職員の休憩体制〕

16人が2交代（正午から午後1時00分，午後1時00分から午後2時00分）で休憩

【繁忙期】（3月及び4月の混雑が予想される日）

〔時間帯別の繁閑状況〕

午前	8時30分から午前	9時30分	繁忙
午前	9時30分から午後	5時30分	非常に繁忙

〔本市職員の休憩体制〕

16人が3交代（午前11時30分から午後0時30分，午後0時30分から午後1時30分，午後1時30分から午後2時30分）で休憩

3 郵送証明センター

【通常日】

〔時間帯別の繁閑状況〕

午前	8時30分から午前	9時00分	比較的落ち着いている
午前	9時00分から午後	5時00分	繁忙
午後	5時00分から午後	5時30分	比較的落ち着いている

〔本市職員の休憩体制〕

14人が2交代（正午から午後1時00分，午後1時00分から午後2時00分）で休憩

【繁忙日】（閉庁日明けの開庁日）

〔時間帯別の繁忙状況〕

午前	8時30分から午前	9時00分	比較的落ち着いている
午前	9時00分から午後	5時00分	繁忙
午後	5時00分から午後	5時30分	比較的落ち着いている

〔本市職員の休憩体制〕

14人が2交代（正午から午後1時00分、午後1時00分から午後2時00分）で休憩