フロア案内員等派遣業務（試行実施）仕様書（案）

別紙１

１　件名

　　フロア案内員等派遣業務（試行実施）

２　勤務場所

　　総合受付窓口設置に向けたモデル実施区の出入口及び市民窓口課等付近

　　※　モデル実施区は，業務開始前までに別途，指定します。

３　勤務形態

（１）派遣期間及び人数（予定）

　　　以下のとおりとします。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 派遣期間 | 派遣人数 |
| フロア案内員等 | 平成３１年２月※１～３月３１日※２ | ２月～３月１７日／２人３月１８日以降／３人 |
| 平成３１年３月※１～３月３１日※２ |

　　　※１　中旬以降を予定しておりますが，詳細な日は協議の上決定します。

　　　※２　３１年度分の予算が確保できれば，契約期間を延長（数箇月程度）する場合があります。

（２）就業日

　　　前号の派遣期間のうち，土曜日，日曜日，国民の祝日に関する法律に規定する休日（ただし，３月２４日，３月３１日を除く。）を除く日。

（３）勤務時間

　　　７時間３０分（８時３０分から５時００分まで）

※　休憩時間は，業務に支障がないようローテーションにより対応する。

※　勤務時間については，協議により変更（延長）する場合がある。

４　業務内容

総合受付窓口の設置に向けたモデル実施区の出入口及び市民窓口課等付近において，来庁者のサポートや職員の業務をサポートする

（１）フロア案内員等が従事する主な業務

　　・　来庁者に声かけし適切な窓口や必要な手続を案内する業務

・　来庁者の待ち時間に，申請書等の記載が整っているか，必要な添付書類が揃っているか等を確認する業務

・　来庁者の情報を窓口の職員に伝え，手続がスムーズに進むようサポートする業務

・（必要に応じて）書類の整理，コピー等の市民窓口課等の窓口やバックヤードで行っている業務補助

（２）業務報告書の作成

従事した業務の処理日，処理件数，処理内容や，業務執行上の課題等が記載された業務報告書を作成する。

（３）別途契約の「フロア案内員等の業務分担案等作成業務」との連携

　　　別途契約する「フロア案内員等の業務分担案等作成業務」と緊密に連携し，必要な情報を提供するとともに，当該業務における調査分析に協力する。

５　業務従事者の条件

　　業務従事者のうち，１名を業務リーダーとし，残りを業務従事者とする。業務リーダー及び業務従事者は以下の要件を満たした者とする。

（１）業務リーダー

業務全体のリーダーとして，業務管理，実績管理，進捗管理，各種調整事務，リスク管理を実施し，業務の運用調整を行う。業務従事者の要件に加え，以下の条件を備えていること。

・　本業務と類似性の高い業務（コールセンターを含む電話対応業務・事務業務・窓口業務）において運営管理の実績が１年以上あること。

・　業務全般を統括・掌握し，かつ，調整を行い，本業務全般を指揮監督できること。

・　苦情・相談に関する応対業務に長けていること。

・　本業務に有用な情報や業務改善提案を具体的に行える者であること。

（２）業務従事者

業務従事者は，派遣先（京都市）の指示を受け，担当業務を適切に処理する。派遣元は，担当業務の遂行上，必要な知識や技術を有し，円滑に業務を遂行できる者として，以下の条件を満たす者を配置すること。

・　基本的なビジネスマナーを身に着け，市民に対する円滑な応対ができること。

・　当該業務内容について適正に理解し，遂行できる者であること。

・　京都市に関する知識を有していること。

・　コンプライアンスに関する高い意識を持ち，個人情報保護についての深い知識を有すること。

６　個人情報保護，守秘義務等

（１）京都市個人情報保護条例等の例規を遵守し，個人の権利利益を侵害することのないよう，個人情報を適正に取り扱うこと。

（２）市の所有する全ての情報資産を取り扱う際は，京都市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。また，市の所有する全ての情報資産は持出しを禁止する。

（３）業務遂行上，知り得た業務上の機密，個人情報等は，派遣業務期間中及び終了後も他に漏らしてはならない。

７　派遣先責任者等

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 責任者　 | 文化市民局地域自治推進室　番号制度・窓口改革担当課長　 | 白井　陽子 |
| 責任者　　 | （モデル区）区民部市民窓口課　課長　 |  |
| 副責任者　　　　　　　 | 文化市民局地域自治推進室　市民窓口企画課長　　　　　　 | 向井　豊浩 |
| 副責任者 | （モデル区）健康福祉部保険年金課　課長　 |  |

８　福利厚生

（１）服　　装　制服は貸与しないが，相手方に不快感を与えないように清潔感のある服装に努め，身だしなみを整えること。

（２）安全衛生 労働安全衛生法の趣旨に沿い，快適な環境保持に努める。

（３）事務機器 本市所有の電話，ＦＡＸ，プリンター，コピー機を貸与する。ただし，本市職員と共用とする。

（４）その他　　交通費は支給しない。本市保有の駐車場，駐輪場は利用不可とする。

９　事前研修

派遣期間開始までに，派遣元事業主の責任で，特定個人情報に関する事項，マイナンバー制度・マイナンバーカードに関する事項，個人情報保護及びコンプライアンスに関する事項，市の組織に関する事項等の研修を十分に行うこと。

１０　派遣元の責務

（１） 派遣元は，派遣労働者が，派遣先の指揮命令に忠実に従い，職務の規律，秩序及び施設管理の諸規則，業務の心得等を厳守し，就業規則に違反しないよう，教育指導等を適切に行う。特に個人情報保護の遵守については十分な措置を講じる。

（２）派遣労働者に欠員が生じる場合は，派遣元は責任をもって代替要員の確保を図る。

（３）原則として，派遣期間を通して同一の労働者を派遣する。

１１　派遣労働者からの苦情の処理体制

派遣元において，苦情の申出を受ける責任者を定める。派遣元又は派遣先において派遣労働者からの苦情の申出を受けた時は，直ちに各々の責任者へ連絡するものとし，派遣元及び派遣先の当該責任者が連携・協力して誠意をもって事情処理を図ることとする。

１２　成果物

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 業務内容・成果物 | 提出時期の目安 |
| １ | 週報 | 翌週の最初の就業日 |
| ２ | 業務報告書 | 契約期間 |

１３　委託料の支払

　　　本業務の委託料は，本市が受託者から業務報告書の提出を受けた後，内容確認を行った後，受託者から請求があった日から，３０日以内に支払うものとする。

１４　関係法令の遵守

　　　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その他関係法令を遵守する。

１５　その他

（１）別途契約する「フロア案内員等の業務分担案等作成業務委託」と連携して進めること。

（２）派遣労働者に交代がある場合は，円滑な引継ぎを行えるよう派遣元事業者の責任において必要な引継期間を設ける。

（３）事業者及び派遣労働者は，知り得た一切の事実について，秘密の保持に関する制約をする。

（４）派遣元は，本業務が市民応対の重要な業務であることを認識し，必要なマナー等について研修を行い，応対業務に適した者を派遣する。

（５）本業務又は類似業務の経験者の派遣が可能な場合は，優先的に配置する。