

船橋市戸籍住民課受電業務等に係る労働者派遣業務仕様書

1. 件名 船橋市戸籍住民課受電業務等に係る労働者派遣業務

2. 履行期間 令和8年7月1日から令和9年3月31日

3. 履行場所 船橋市役所 戸籍住民課（船橋市湊町2丁目10番25号）

4. 派遣先責任者及び指揮命令者

(1) 派遣先責任者 市民生活部戸籍住民課長

(2) 指揮命令者 市民生活部戸籍住民課長

5. 業務内容

受注者は市へ派遣労働者を派遣し、以下の業務を行うこととする。

(1) 電話による問い合わせ対応業務

戸籍住民課に入電のあった問い合わせを受け付け、回答・取り次ぎを行う。

回答は、FAQシステム、市ウェブサイト、市刊行物等に基づいて行い、これらの情報により解決できないときは、適宜業務担当者へ取り次ぐ。

(2) 個人番号カード交付予約受付対応業務

戸籍住民課に入電のあった個人番号カード交付の予約を受け付け、予約システムの代行入力を行う。

(3) 管理業務

FAQデータの作成・更新、対応記録の管理及び統計処理を行う。

(4) その他市が指定する業務

6. 派遣労働者の配置

(1) リーダーの配置

本業務の遂行にあたっては、業務の効率的・効果的な運用を行う観点から、派遣労働者のうち1名をリーダーとし、業務の遂行及びシフト管理等を市と協議のうえ行うものとする。また、市との連絡調整及び業務運営の補助を行うものとする。

(2) 配置人数・勤務時間等

派遣労働者の就業場所、派遣期間、人数、勤務時間は以下のとおりとする。

	リーダー	オペレーター
就業場所	戸籍住民課	戸籍住民課

派遣期間 ^{※1}	令和8年7月1日 から 令和9年3月31日	令和8年7月1日 から 令和9年3月31日
人数	1名	11名 ^{※3}
勤務時間	午前8時45分から 午後5時15分 実働7時間30分 休憩1時間 ^{※2}	午前8時45分から 午後5時15分 実働7時間30分 休憩1時間 ^{※2}

※1 土曜日、日曜日、祝休日及び年末年始(12月29日から1月3日)を除く。

※2 休憩時間は業務に支障がないよう交代制とする。

※3 ワークシェア等により11人工配置とすることも可能。

※上記の人数および勤務時間については、双方協議のうえ変更することができるものとする。

(3) オペレーターの業務区分

- ① オペレーターは、マイナンバーカード交付(マイナンバーカードの更新及びマイナンバーカードに記録する電子証明書の発行(更新を含む)を含む。)に関連する対応を担当するチーム(以下、「マイナンバーチーム」という。)とその他の対応を担当するチーム(以下、「一般チーム」という。)の2グループに分かれて対応を行う。
- ② マイナンバーチームに8名、一般チームに3名を配置することを基本とする。
- ③ 突発的な休暇等により人数が変更になった場合は、オペレーターの人数のうち7割をマイナンバーチーム、3割を一般チームとなるように配置すること。端数が生じる場合は、マイナンバーチームを切上げ、一般チームを切捨てとする。なお、業務運営上やむを得ない場合は、市と協議のうえ配置を調整することができる。

※リーダーは上記の両チームを統括する。

7. 派遣労働者に求める要件

(1) 派遣労働者に求める能力・経験等は次のとおりとする。

- ① 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又は窓口対応業務)に継続して6月以上従事した経験を有すること。
- ② 行政機関又は民間企業において、一般事務経験を令和4年4月以降に通算して1年以上有すること。
- ③ OSをWindowsとするパソコンの基本的操作(ワードでの簡単な文書作成、エクセルでの入力、メール連絡等)ができること。

- ④ 服装、言葉遣い、マナー等において社会人として常識のある態度を保ち、市民等から信用を損なうことのないよう十分に注意を払うことができること。本市は「待遇日本一」を目指していることから、市民等への対応は親切丁寧な接遇を心掛けること。
 - ⑤ 職員と協調性をもって業務にあたることができ、業務遂行にあたり健康上問題のないこと。
 - ⑥ リーダーについては、市職員との連絡調整やオペレーターの教育、取りまとめなどを行うことができる素養や経験等を有すること。
- (2) 業務遂行上支障がある又は期待する水準の能力を有しないと認められる派遣労働者については、その交代を要求できるものとする。その際、交代に要する費用は受注者の負担とする。

8. 派遣労働者の通知

- (1) 受注者は、毎月末までに翌月の派遣労働者の勤務予定表（シフト表）を作成し、市に提出するものとする。
- (2) 受注者は、予定した派遣労働者が欠勤や退職等の要因で業務を行うことができない場合は、その補充をして欠員が生じないように努めるとともに、速やかにその旨を市に通知する。

9. 勤務時間外の労働

勤務時間外の労働は1日4時間、1ヶ月45時間、1年360時間の範囲で命ずることができるものとする。

10. 勤務状況報告

受注者は、派遣労働者に対し毎勤務日に書面または電磁的方法により勤務実績を報告させ、市の確認を受けさせるとともに、当月の実績を毎月書面をもって市に報告するものとする。

11. 派遣料の支払方法

派遣料の支払いは月払いとし、当月の業務遂行に係る実績確認後、受注者より当該月分の派遣料請求を受け、支払うものとする。

12. 派遣料の計算方法

派遣労働者1人あたりの基本単価に派遣労働者の実労働時間を乗じて派遣料を算出する。また、法定労働時間（1週40時間、1日8時間）を超えた場合は、その超えた時間については、基本単価の25%増しの単価（1円未満の端数

は切り捨てる。)とし、法定休日出勤については、基本単価の35%増しの単価(1円未満の端数は切り捨てる。)とする。なお、労働時間は1日につき15分単位(端数は切り捨てる)まで積算するものとする。

1.3. 受注者の責務

本業務の遂行に当たり、市と緊密に連絡を取りながら良質な業務を継続していくことを十分認識し、次の事項に留意して業務を円滑に処理するよう万全を期すること。

(1) 信用失墜行為の禁止

本市の信用を失墜する行為をしないこと。

(2) 業務の適正な執行体制

適正な業務遂行のため、実務経験を有する人材を派遣すること。

(3) 受注者が派遣労働者に遵守させる事項

派遣労働者の身だしなみ・言葉遣いには、十分注意すること。

1.4. 部外秘及び個人情報取扱留意点

(1) 受注者及び派遣労働者は、個人情報保護等の関係法令及び別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

(2) 受注者及び派遣労働者は、本業務の履行に関して知り得た内容は第三者に一切漏らしてはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

(3) 受注者及び派遣労働者は、市が提供する資料や業務に関する書類等を、市の許可なしに履行場所以外に持ち出したり複写したりしてはならない。

(4) 受注者は、派遣労働者に個人情報保護の研修を行い、派遣労働者への意識の徹底を図ること。

(5) 受注者は、雇用開始の際において派遣労働者と守秘義務に関する契約を取り交わすこと。

1.5. 業務に必要な備品等の貸与

(1) 市は、派遣労働者に対して、業務で使用する機器や備品、事務用品を貸与する。

(2) 派遣労働者は、業務遂行に際し、市が用意する名札を着用すること。

(3) 派遣労働者は、機器等を本仕様書に定める業務を遂行するためのみに使用し、他の用途に使用しないこと。

16. 業務の引き継ぎ

本契約期間終了後、受注者に変更が生じる場合は、円滑な引き継ぎに協力すること。

17. その他

本仕様書に関して疑義が生じた場合は、双方協議の上、決定する。

別紙 個人情報取扱特記事項

- (1) 受注者は、本業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損、滅失及び改ざんを防止しなければならない。
- (2) 受注者は、市の指示がある場合を除き、本業務により知り得た個人情報を本業務の目的以外の利用及び提供をしてはならない。
- (3) 受注者は、本業務のために作成した個人情報が記録された文書等を市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。
- (4) 受注者は、本業務のために作成した個人情報が記録された文書等を搬送する場合は、事前に市の承諾を得たうえで、紛失等の事故防止策を講じること。
- (5) 受注者は、本業務のために作成した個人情報が記録された文書等は、業務終了後市の指示により廃棄もしくは市に引き渡すこと。
- (6) 受注者は、本業務の従事者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならないこと、又は本業務の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知すること。
- (7) 受注者は、本業務における個人情報の取扱いに関し、管理者を設置し市に通知しなければならない。
- (8) 受注者は、業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。
- (9) 受注者は、個人情報の漏えい、改ざん、滅失等が発生した場合は、直ちに市に報告するとともに、必要な措置を講じなければならない。
- (10) 市は、受注者が本業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認められるときは、受注者に対して必要な事項を行うことができる。
- (11) 受注者の義務違反又は義務を怠ったことよって市が損害を被った場合には、市は契約の解除及び受注者に損害賠償を請求することができる。