

木更津市市民課窓口関連業務派遣事業仕様書

第1 業務名

木更津市市民課窓口関連業務派遣事業

第2 業務の目的

朝日庁舎において、ワンフロア化した申請受付窓口のうち、住民票や諸証明、税証明等の発行窓口業務について、平成28年7月から民間活力を活用している。さらに、平成30年7月から記載案内及び庁内案内業務を派遣事業者に依頼している。

今後も総合窓口化を進めていくにあたり、さらなる市民サービスの向上を図るものである。

第3 契約期間

契約締結日から令和9年9月30日まで

第4 業務の内容

業務の内容は次のとおりとし、詳細の仕様については別紙1「住民票・諸証明及び税証明に関する個別仕様書」のとおりとする。なお、制度改正等により業務内容に変更等があった場合は、市と受託者双方協議の上、変更するものとする。

(1) 住民票・諸証明及び税証明に関すること

- ① 窓口での住民票・諸証明及び税証明の申請受付（本人確認含む）、作成（電子計算機用端末等の操作、該当者の確認）
- ② 窓口での印鑑登録・廃止申請の受付
- ③ 証明書等については、別紙1のとおり

(2) 庁内案内業務に関すること

- ① 各種証明等の申請書記載事項の案内、補助
- ② 記載台上の申請書や発券機用の紙補充
- ③ 記載台付近のパンフレット、掲示物等の整理整頓など
- ④ 来庁者への各課窓口の案内
- ⑤ 各種行政や地域情報の提供
- ⑥ 予算書等の図書の販売、手数料の受け取り、領収書発行
- ⑦ コピー機、血圧計の電源管理
- ⑧ 拾得物の一時預かり及び建物管理者への引継
- ⑨ その他、窓口案内に関し付随する業務

(6) その他

- ① 業務マニュアルの確認及び修正箇所の報告（月1回）
- ② 業務研修への参加

第5 派遣人数

原則5名（証明書発行3名・庁内案内業務2名）の配置を基本とする。ただし、混雑状況に応じて、適宜、配置配分を変更することができる。

なお、受託者は、事務連絡等を円滑に行うために、派遣労働者のうちから責任者及び副責任者を事前に選任するものとする。

第6 業務日

原則月曜日から金曜日とし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定められた休日及び年末年始（12月29日から1月3日）（以下「法定休日」という。）は除く。

なお、4月初め及び3月末の日曜日のうち各1日を休日開庁日とする予定。

第7 業務時間

原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、下記業務時間以外に業務を実施する場合は、あらかじめ市と協議するものとする。

（1）証明書発行業務従事者

業務時間のうち、実働は7時間45分とする。なお、休憩60分は業務に支障のないよう交替で取得するものとし、原則3名配置する。

（2）庁内案内業務従事者

別紙2「勤務体制予定表」中、「勤務形態①」については、原則2名配置するが、うち1名の業務時間を午前9時00分から午後4時00分までの勤務とする。

また、「勤務形態②」（休日・祝日・年始明け勤務）については、2名とも実働は7時間45分とする。なお、休憩60分はどちらの勤務形態においても業務に支障のないよう交替で取得するものとする。

（3）休日対応

4月初め及び3月末の日曜日については休日開庁を予定しているため、証明書発行業務従事者及び庁内案内業務従事者から1名ずつ配置し、実働は7時間45分とする。なお、休憩60分は業務に支障のないよう交替で取得するものとする。

第8 勤務場所

木更津市朝日三丁目10番19号

木更津市役所朝日庁舎 市民部市民課

第9 予定総労働時間

令和6年度：4,661.75時間（令和6年10月～令和7年3月まで）

証明書発行業務は延べ358日（119日×3人、休日1日×1人）、庁内案内業務は延べ239日（119日×2人、休日1日×1人）の稼働とし、研修等の実施予定時間は、合計196時間（4時間×7日×7人）以内とする。

令和7年度は合計9,079.50時間、令和8年度は合計9,047.75時間、令和9年度は4,617.25時間見込んでいる。

第10 業務用機材及び消耗品

委託業務に必要とする機材及び消耗品のうち、次のものは市の負担とする。

- (1) データ入力及び出力する装置
- (2) データ入力及び出力する装置に付随する消耗品及び用紙類
- (3) コピー機
- (4) 発信・受信が可能な電話
- (5) 番号発券機及び付随する消耗品
- (6) 庁内案内用タブレット端末（1台）

第11 派遣労働者の条件

本業務を円滑に遂行するため、派遣労働者は、次の(1)～(3)全ての要件を満たす者とする。

- (1) 日本語による業務遂行に支障がない者であること。
- (2) 市役所庁舎内に勤務するうえで、公務の一端を担う立場として、基本的なビジネスマナー、接遇等の知識・能力を習得し、良好な対人関係を築ける者であること。
- (3) 電子計算機用端末の操作への対応ができる者であること。

なお、上記の他、庁内案内業務従事者のうち1名は、英語での対応能力（日常会話程度）を有していることが望ましい。

第12 受託業務の履行に関する事項

- (1) 受託者は、受託業務の内容に従い関係法令を遵守し、木更津市の指示のもとに派遣労働者を適正に配置すること。
- (2) 契約期間中は、原則的に同一の派遣労働者を派遣すること。
- (3) 休暇等による代替要員を除き、本契約に基づき派遣する労働者は、契約期間を通じて従事可能な者とする。
- (4) 受託者は、本契約における派遣労働者の雇用者及び使用者として、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、労働基準法等、関係法令を遵守すること。
- (5) 受託者は、適用される就業規則及び雇用契約が、本仕様に定められた労働条件に合致する派遣労働者を派遣すること。
- (6) 受託者は、労働者派遣法第35条に基づく通知を、休暇等による代替要員である場合を除き、業務従事を開始する2開庁日前までに市に提出すること。
- (7) 前々項の内容を確認するため、受託者は市に対し、前項に定める通知と共に各派遣労働者にかかる次の①～⑦全ての労働条件を説明する書類を提出すること。様式は任意とする。

- ① 服務規律（遵守事項、出退勤、遅刻、早退、欠勤等）に関すること。
 - ② 労働時間、休憩及び休日に関すること。
 - ③ 休暇等（年次有給休暇、産前産後休暇、育児休業、病気休暇等）に関すること。
 - ④ 懲戒（懲戒の種類、懲戒の事由等）に関すること。
 - ⑤ 解雇（解雇条件等）に関すること。
 - ⑥ 安全衛生（遵守義務、疾病等による就業禁止等）に関すること。
 - ⑦ 教育訓練（研修等）に関すること。
- （８）受託者は派遣労働者に対し、指導教育に責任をもって行うこと。
 - （９）派遣労働者の報酬は、最低賃金法による千葉県の最低賃金以上とする。
 - （１０）派遣労働者が就業場所へ通勤する際に発生する諸費用（公共交通機関を使用する場合の交通費、通勤手当等）は、受託者において負担すること。
 - （１１）派遣労働者の駐車場については、受託者が確保すること。
 - （１２）派遣労働者の交替及び代替要員については、市における本業務に支障の生ずることのないよう配慮すること。

第１３ 業務の引継ぎに関する事項

- （１）受託者は、受託業務が適正かつ円滑に実施できるよう、受託業務の準備期間中に、予定する派遣労働者に、市及び前受託業者から業務の引継ぎを受け、業務開始時に混乱が生じないようにすること。なお、業務の引継ぎに関する費用は、受託者が負担すること。
- （２）契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、業務の引継ぎが円滑に行われるよう、次の受託契約者に対し、適切な引継ぎを行うこと。なお、業務時間内に行われる引継ぎに要する費用は、受託者が負担すること。

第１４ 派遣労働者の交替

- （１）市は、派遣労働者のうち、業務の履行について不適当と認める者があるときは、受託者に対して派遣労働者の交替その他必要な措置を求めることができる。
- （２）受託者は、上記の他、次の場合を除いて契約期間中に派遣労働者の交替を行わないこと。
 - ① 受託者と派遣労働者の雇用関係が解除された場合
 - ② その他やむを得ない事情があると市が判断した場合
- （３）受託者は、途中で派遣労働者を交替させる場合は、原則としてあらかじめ市に連絡するとともに、交替日までに遅滞なく業務が遂行できるよう、業務フローやマニュアルを提供するなどして、その体制を整えなければならない。

第１５ 委託料の計算方法及び支払

- （１）派遣労働者１人当たりの基本単価に派遣労働者の実労働時間を乗じて得た額の総計に消費税及び地方消費税の額を加算した額（１円未満切捨て）を委託料とする。

- (2) 1日の実労働時間が8時間を超える勤務及び週40時間の法定労働時間を超える勤務時間についての委託単価は、基本単価に125%を乗じた額（1円未満切捨て）とし、法定休日の勤務時間についての派遣単価は、基本単価に135%を乗じた額（1円未満切捨て）とする。
- (3) 市は、委託料を1月単位で支払うものとする。
- (4) 受託者は、毎月の末日に当該月の勤務表を締め切り、委託料に係る請求書を翌月の5日までに市民部市民課に提出するものとする。
- (5) 市は、委託料を受託者の請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

第16 派遣契約期間中の指揮命令権者及び業務の確認

- (1) 証明書発行業務の指揮命令権者は、市民部市民課住民記録第2係長が行う。
- (2) 指揮命令権者は、出勤簿により労働時間を確認すると共に業務に必要な指示を行う。また、派遣労働者からの問い合わせに対応する。

第17 秘密保持等について

- (1) 受託者及び派遣労働者は、個人情報の保護に関する法律に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受託者は、別紙3「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、個人情報の適正な取扱いの具体的内容について、木更津市の基準に準じて規定類を定め、個人情報の改ざん、滅失、き損及び漏えいの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 派遣労働者は、当該業務に関し知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。当該業務の派遣期間が終了し、若しくは雇用関係が解除され、又は派遣労働者の職務を退いた後も、また、同様とする。
- (4) 受託者及び派遣労働者は、個人情報の取扱いに関して滅失、き損、漏えい等の不適切な取扱いがあったとき又は個人情報の取扱いに関する疑義が生じたときは、遅滞なく市に報告しなければならない。

第18 木更津市情報セキュリティポリシーの遵守について

受託者は派遣労働者に対し、別紙4「木更津市情報セキュリティポリシーに係る取扱特記事項」を周知し、徹底させなければならない。

第19 受託者における派遣労働者への研修

- (1) 受託者は、派遣労働者の交替が生じた場合、その派遣の前において派遣業務に係る本制度の概要等について研修・教育を実施しなければならない。この場合に要する費用は受託者が負担するものとする。
- (2) 受託者は、派遣労働者の交替が生じた場合、指揮命令権者に申し入れをした上で、実地による研修をすることができる。この場合に要する費用は、本契約に含むものとする。

第20 市における派遣労働者への研修

市は、派遣労働者に対し、業務に関する事務処理運用手順、並びに情報処理端末の操作に関する研修等を、必要に応じて実施するものとする。

第21 その他

- (1) 市は、派遣労働者に対し疑義が生じた場合、受託者に協議を求めることができるものとする。この協議の求めを受けた受託者は、速やかにこれに応じなければならない。
- (2) その他この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と協議して定めるものとする。

第22 プロポーザル実施担当部局

木更津市市民部市民課

〒292-8501

木更津市朝日三丁目10番19号

電話 0438(23)7253

E-mail shimin@city.kisarazu.lg.jp