

設計担当課名	市民局窓口サービス部窓口サービス課
--------	-------------------

証明書発行端末機の案内業務に係る人材派遣

(金額入り ・ 金額抜き)

受付 番号	種 目 番 号	連 絡 先	委託担当	担当者名	にしお
			市民局窓口サービス課	電 話	西尾 671-2176

設 計 書

- 1 委 託 名 証明書発行端末機の案内業務に係る人材派遣

- 2 履行場所 市内の区役所（17か所）

- 3 履行期間
又は期限 期間 令和7年1月1日もしくは証明書発行端末機設置後から令和7年3月31日まで（派遣時研修を含む）
 期限 令和 年 月 日 まで

- 4 契約区分 確定契約 概算契約

- 5 その他
特約事項 個人情報取扱特記事項

- 6 現場説明 不要
 要 （ 月 日 時 分 場所 ）

- 7 委託概要 横浜市中期計画や横浜DX戦略に掲げられた「書かない、待たない、行かない区役所」を実現するため、区庁舎に証明発行端末機を設置する。端末設置に際し、より多くの来庁者にデジタルの利便性を実感してもらい、今後のコンビニ交付率向上に繋げていくため、専用の案内要員を設置する。

8 部 分 払

す る (3回以内)

し ない

業 務 内 容	履行予定月	数 量	単 位	単 価	金 額
案内・誘導業務 (一般従事者・法定労働時間内)	令和7年1月	(1368)	時間		
案内・誘導業務 (一般従事者・法定労働時間内)	令和7年2月	(2052)	時間		
案内・誘導業務 (一般従事者・法定労働時間内)	令和7年3月	(2268)	時間		
研修	令和7年1月	1	式		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額
 ※概算数量の場合は、数量及び金額を () で囲む

委 託 代 金 額	¥ ()
内 訳 業 務 価 格	¥ ()
消費税及び地方消費税相当額	¥ ()

内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
案内・誘導業務(1月分) (一般従事者・法定労働時間内)		(1,368)	時間		()	
案内・誘導業務(2月分) (一般従事者・法定労働時間内)		(2,052)	時間		()	
案内・誘導業務(3月分) (一般従事者・法定労働時間内)		(2,268)	時間		()	
研修		(1)	時間		()	労働者派遣費、会場費、資料費、講師費等含む
計					()	
消費税及び地方消費税相当額					()	
委 託 代 金 額					()	

*概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む

仕様書

横浜市（以下「甲」という。）及び労働者派遣をする事業主（以下「乙」という。）は、労働者派遣契約に関し、「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（以下「労働者派遣法」という。）」等を遵守し、この仕様書に従い、この派遣契約の業務内容等について、契約を履行しなければならない。

1 業務名

証明書発行端末機の案内業務に係る人材派遣

2 業務の目的

区役所への証明書発行端末機の設置に際し、より多くの来庁者にデジタルの利便性を実感してもらい、今後のコンビニ交付利用率向上に繋げていくため、専用の案内要員を設置する。

3 就業場所、人員及び期間

就業場所：本市内の以下の区役所とする。

派遣期間：令和7年1月1日もしくは証明書発行端末機設置後から令和7年3月31日まで(派遣時研修を含む)

名 称	所 在 地	人 員	配 置 期 間
鶴見区役所	鶴見区鶴見中央三丁目 20 番 1 号	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
神奈川区役所	神奈川区広台太田町 3 番地 8	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
西区役所	西区中央一丁目 5 番 10 号	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
中区役所	中区日本大通 35 番地	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
南区役所	南区浦舟町 2 丁目 33 番地	1 人	令和7年2月1日から令和7年3月31日
港南区役所	港南区港南四丁目 2 番 10 号	1 人	令和7年2月1日から令和7年3月31日
保土ヶ谷区役所	保土ヶ谷区川辺町 2 番地 9	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
旭区役所	旭区鶴ヶ峰一丁目 4 番地 12	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
磯子区役所	磯子区磯子三丁目 5 番 1 号	1 人	令和7年2月1日から令和7年3月31日
金沢区役所	金沢区泥亀二丁目 9 番 1 号	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
港北区役所	港北区大豆戸町 26 番地 1	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
緑区役所	緑区寺山町 118 番地	1 人	令和7年2月1日から令和7年3月31日
青葉区役所	青葉区市ヶ尾町 31 番地 4	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
都筑区役所	都筑区茅ヶ崎中央 32 番 1 号	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
戸塚区役所	戸塚区戸塚町 16 番地 17	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
泉区役所	泉区和泉中央北五丁目 1 番 1 号	1 人	令和7年2月1日から令和7年3月31日
瀬谷区役所	瀬谷区二ツ橋町 190 番地	1 人	令和7年1月1日から令和7年3月31日
合 計		17 人	

4 配置期間における就業条件

(1)就業日

ア 月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日並びに令和7年1月1日から1月3日までを除く）

午前9時から午後4時まで

イ 第2、第4土曜日（令和7年1月11日、令和7年1月25日、令和7年2月8日、令和7年2月22日、令和7年3月8日、令和7年3月22日）

午前9時から正午まで

(2)休憩時間

就業時間が6時間以上の場合には、1時間を休憩時間とする。

5 時間外労働

就業時間外の労働は命ずることができないものとする。

6 業務内容

各区役所に設置している証明書発行端末機の案内に関する業務全般

(1) 来庁者に来庁目的を聞く。

(2) 証明書の取得が目的の場合はマイナンバーカードを持ってきたか確認する。

(3) マイナンバーカードを持ってきており、来庁者本人の証明書で且つコンビニ交付対象証明書※の取得が目的の場合は証明書発行端末機に誘導する。

※住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、戸籍証明書、戸籍の附票

(4) 操作に関する質問があった場合には対応する。

(5) 用紙、インク等の補充を行う。

(6) その他、証明書発行端末機の誘導案内に関する業務全般を行う。

(7) 機器トラブル、印字不良、インク切れ等が発生した場合は、戸籍課職員へ連絡すること。

(8) 証明書発行端末機以外の質問等があった場合には、戸籍課業務に関することは戸籍課職員へ、その他の業務については総合案内へ連絡すること。

7 派遣労働者の要件

(1) ビジネスマナーを心得ており、窓口業務等の来客業務実務経験がある者。

(2) 市民応対に問題がなく、関係者と円滑な意志疎通を図ることができる者。

8 派遣料金

(1) 甲は乙に対し、契約に定めた金額、支払方法等により、労働者派遣に対する派遣料金を支払うものとする。

(2) 派遣労働者が、欠勤、遅刻、早退等により、契約に定める就業日または就業時間に就業しなかった場合は、甲は不就業日または不就業時間に相応する派遣料金を支払うことを要しない。

9 交通費

就業場所への通勤に要する交通費はすべて乙が負担する。

10 派遣労働者の選定

(1) 派遣先と同一区に居住していないこと。

(2) 原則として、派遣労働者は特定の1区に固定すること。人員枠に対し、ローテーションによる配置も可とする。

(3) 体調不良等、やむを得ない事情で欠員が生じた場合には、乙は責任を持って速やかに人員を補充し、業務に支障をきたすことのないようにすること。その際、協議により他区に所属する者を補充することも可とする。

- (4) 就業当日、突発的に欠員が生じた場合、次のとおり対応すること。
 - ア 欠員が生じたことを、速やかに指揮命令者へ報告する。
 - イ 代替要員を就業場所へ補充する。なお、代替要員の就業場所への到着時間が判明次第、速やかに指揮命令者へ報告する。
- (5) 欠員が生じた場合の代替要員の確保等、乙は予め業務に支障をきたすことのない運営体制を整えること。
- (6) 甲は、乙の派遣労働者が業務の遂行にあたり著しく不適切と認められる場合は、その理由を明示して、派遣労働者の交代を乙に要請することができるものとする。

11 派遣労働者の服務

乙は派遣労働者に次に掲げる事項を厳格に守らせなければならない。

- (1) 業務を適正に執行すること。
- (2) 服装等
 - ア 華美でない清潔感のある服装とする。
 - イ 勤務当日に指揮命令者が支給する名札を携帯すること。
 - ウ 指揮命令者の指示するものを着用すること。
- (3) 守秘義務
 - 受託者は、個人情報の漏洩、滅失及び毀損の防止その他個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。また、当該業務に従事するものは業務上知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。その他、個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

12 派遣労働者の事前研修

本市と調整のうえ、業務従事開始までに、乙の責任で、以下の内容を含む本事業に必要な研修をすべての派遣労働者に実施すること。

- (1) マイナンバーカードに関する事項
- (2) コンビニ交付の案内に関する事項
- (3) 証明書発行端末機の操作に関する事項
 - 研修に要する費用は乙の負担とし、研修会場は乙が用意するものとする。
 - なお、当該派遣労働者の習熟度や経験等に合わせて、受講を免除することも可能とする。

13 契約条件等

概算契約とする。

14 労働者派遣法およびその他関連諸法令の遵守

甲及び乙は、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（以下「労働者派遣法」という）、派遣先が講ずべき措置に関する指針、派遣元事業主が講ずべき措置に関する指針、労働基準法、労働安全衛生法その他関係諸法令などで定められているところに従い、必要な措置をとる。

15 責任者の選定

- (1) 乙は、派遣業務の実施にあたっては、責任者を定め、これを書面により甲に通知しなければならない。責任者を変更した場合も同様とする。また、甲も同様に責任者を定め、これを書面により乙に通知することとする。
- (2) 責任者は、業務全体を統括し、甲乙間の連絡調整を行うものとする。
- (3) 乙は、当該業務の実施前に履行場所ごとに派遣労働者の氏名等を書面により甲に通知しなければならない。

16 指揮命令者

- (1) 甲は、派遣労働者を直接指揮命令する者（以下「指揮命令者」という）を定めるものとする。
- (2) 指揮命令者は、業務の処理について、派遣契約に定める事項を守って派遣労働者を指揮命令し、契約外の業務に従事させることのないよう留意し、派遣労働者が安全、正確かつ適切に業務を処理できるよう、業務処理の方法、その他必要な事項を派遣労働者に周知し指導するものとする。
- (3) 指揮命令者は、前項に定めた乙の責任者と就業場所内における業務に関する連絡調整を行うものとする。

17 派遣労働者からの苦情の処理

(1) 苦情の申出を受ける者

派遣労働者からの苦情の申出を受ける者について、乙は15の責任者、甲は16の指揮命令者が兼ねるものとする。

(2) 苦情処理方法、連携体制等

ア 甲及び乙における前号で選任された者が派遣労働者から苦情の申出を受けた時は、誠意を持って、遅滞なく、当該苦情の適切かつ迅速な処理を図ることとし、その結果について必ず派遣労働者に通知するものとする。なお、通知の方法は口頭で行って差し支えない。

イ 甲及び乙は、自らでその解決が容易であり、即時に処理した苦情の他は、相互に遅滞なく通知するとともに、密接な連絡調整を行いつつ、その解決を図ることとする。

18 派遣労働者の福利増進のための便宜の供与

甲は、派遣労働者に対し、3に定めた就業場所内に休憩スペース、荷物置き場を確保し、派遣労働者に使用させることとする。（休憩スペースについて職員との共同利用も可とする）

19 その他の特記事項

(1) 自己の雇用する派遣労働者以外の派遣禁止

乙は、自己の雇用する派遣労働者以外を甲に派遣してはならない。

(2) 労働・社会保険の適用の促進

乙は、労働保険及び社会保険に加入基準を満たす労働者を派遣するときは、全て加入させてから派遣すること。ただし、新規雇用者を派遣する場合は、派遣開始後に加入基準を満たし次第、速やかに加入させること。

(3) 許可書の提示

乙は、甲に対して契約締結時に「労働者派遣事業」の許可書を明示すること。

(4) 乙は、新たな派遣労働者（代替を含む）を派遣する場合、新しい派遣労働者に対して、甲が必要と認める期間、業務の引継を現任の派遣労働者に行わせるものとする。この業務引継に係る費用は、乙の負担とする。

(5) 乙が上記条件に違反した場合、また、上記条件に関わらず乙の責により、甲に対し、社会的信用を失墜させる等重大な被害を与え、あるいは与えることが明らかとなった場合には、直ちに契約解除に応じるものとする。なお、これらの場合に生じる費用は全て乙の負担とする。

(6) この仕様書に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

別紙：派遣先責任者・指揮命令者一覧

派遣先責任者	部署 市民局窓口サービス課 役職 担当課長 電話 045-671-2176		
指揮命令者 苦情申出先	就業場所	役職	電話番号
	鶴見区	鶴見区役所戸籍課長	045-510-1698
	神奈川区	神奈川区役所戸籍課長	045-411-7030
	西区	西区役所戸籍課長	045-320-8370
	中区	中区役所戸籍課長	045-224-8290
	南区	南区役所戸籍課長	045-341-1114
	港南区	港南区役所戸籍課長	045-847-8330
	保土ヶ谷区	保土ヶ谷区役所戸籍課長	045-334-6230
	旭区	旭区役所戸籍課長	045-954-6030
	磯子区	磯子区役所戸籍課長	045-750-2340
	金沢区	金沢区役所戸籍課長	045-788-7730
	港北区	港北区役所戸籍課長	045-540-2249
	緑区	緑区役所戸籍課長	045-930-2246
	青葉区	青葉区役所戸籍課長	045-978-2230
	都筑区	都筑区役所戸籍課長	045-948-2250
	戸塚区	戸塚区役所戸籍課長	045-866-8330
	泉区	泉区役所戸籍課長	045-800-2340
瀬谷区	瀬谷区役所戸籍課長	045-367-5640	