

**国勢調査 電話・窓口事務職員派遣業務委託
仕 様 書**

1 派遣日時等

(1) 派遣日時

①事前研修 令和7年9月5日（金） 午前9時30分～正午

②電話・窓口事務

令和7年9月10日（水）から11月7日（金）までの59日間
（土曜日、日曜日、休日を含む）

午前8時20分から午後5時20分まで（休憩1時間を含む）

(2) 派遣場所 春日部市粕壁東二丁目8番61号

正和工業にじいろホール（春日部市民文化会館）2階

国勢調査 春日部市実施本部（市政情報課統計担当）

(3) 派遣人数 ①事前研修 派遣する事務職員（以下「事務職員」という。）全員

②電話・窓口事務 1日につき2名を基本とする。

ただし、状況に応じ、派遣人数を調整することがある。

(4) 業務における休憩時間

業務における休憩時間は1時間とする。ただし、発注者の責任者の指示により業務遂行に支障のない時間帯に分割し、かつ、交替制により取得するものとする。

派遣業者は、この旨を事務職員へ事前に説明し、了承を得ておくこと。

(5) 業務内容

①問い合わせ窓口対応業務（開設時間は午前8時30分から午後5時15分）

窓口による市民からの問い合わせの対応をする。

問い合わせの対応ができない内容の場合は、問い合わせ内容を市職員へ引き継ぐ

②問い合わせ電話対応業務（開設時間は午前8時30分から午後5時15分）

電話による市民からの問い合わせの対応をする。

問い合わせの対応ができない内容の場合は、問い合わせ内容を市職員へ引き継ぐ

(6) その他

予め担当業務マニュアルや制度に関するQ&A等の資料を市から提供する。

2 担当業務マニュアルの配布及び事前研修

(1) 派遣業者は、事務職員自身で業務内容等を習熟することができるように、当該マニュアル等を必要部数印刷し、事務職員へ配布すること。

(2) 事前研修は、事務職員の全員に行う。事前研修が受けられない場合の対応は、別途協議する。

3 契約方法

- (1) 実労働1時間当たりの単価契約とする。
- (2) 混雑状況により受付業務が延長となり、一日の実労働時間が8時間を超過した単価については、時間単価に100分の125を乗じて得た額（円未満切り捨て）とする。
- (3) 派遣人数を減らす場合は、1か月前までに通知する。なお、それ以降に派遣人数を減らす場合は、派遣人数を減らす前の時間数に、時間単価の100分の60を乗じて得た額（円未満切り捨て）を支給する。
- (4) 本契約は単価契約とする。発注限度額は2,564,562円（消費税及び地方消費税の額を含む）とし、この範囲内で発注する。よって、発注限度額に満たないで契約を終了する場合がある。

4 請求

派遣業者は、月ごとに派遣完了後、本件の事前研修と電話・窓口事務にかかる請求金額を算出し、春日部市に請求するものとする。

1. (4)の業務における休憩時間は請求金額に含めないものとする。

実労働時間が1時間に満たない場合は、請求金額を5分単位で計算し、請求するものとする。

消費税及び地方消費税の額は、算定した額に10%を乗じて得た額（円未満切り捨て）とし、合計した額を請求するものとする。

5 支払方法

春日部市は、派遣業者の請求を受領した後、30日以内に請求のあった金額を支払うものとする。

6 秘密保持

- (1) 派遣業者及び事務職員は、派遣業務の遂行に関して知り得た個人情報等について、一切これを第三者に漏洩してはならない。
- (2) 派遣業者は、事務職員に対し、本契約終了後も前項の義務を遵守させなければならない。

7 損害賠償

派遣業者は、本件契約の履行に関し、その責に帰する事由により、春日部市又は第三者に損害を与えた場合には、その損害を賠償するものとする。

8 その他

- (1) 派遣業者は、事前に事務職員の氏名等を記載した配置予定表を市へ提出するものとし、事務職員を交替させる場合には、その旨を速やかに市へ連絡すること。
- (2) 派遣業者は、事務職員に派遣先の場所を事前に確認しておくこと。
- (3) 派遣に係る一切の交通費は、派遣業者の負担とする。
- (4) 派遣業者は、事務職員の突然の欠勤等の非常事態に備え、予め十分に検討し必要な措置を講じ、欠勤等が生じた場合は、即時、事務職員を補充すること。なお、補充する事務職員の待機時間等については、派遣業者の負担とする。
- (5) 派遣業者は、次の事項を事務職員に徹底すること。
 - ①業務開始時刻を厳守し、開始時刻から速やかに業務ができるようにすること。
 - ②言葉づかいに注意し、正確、公平、親切な態度で接すること。
 - ③身だしなみや態度に気を配り、職務中は私語を慎むこと。
 - ④職務上の疑義については自己判断せず、必ず市職員等の指示を受けること。
- (6) 本契約に疑義が生じた場合、又は定めがない事項については、春日部市と派遣業者との協議のうえ、定めるものとする。