

仕様書

1. 業務名

戸籍課繁忙期電話案内業務への人材派遣

2. 業務目的

本業務は、港北区戸籍課に電話案内の一部（端末操作にかかわらないもの）への人材派遣を依頼するものである。

3. 派遣場所

横浜市港北区役所戸籍課執務室内（横浜市港北区大豆戸町 26 番地 1）

4. 期間、派遣人数

（1） 履行期間

令和 5 年 8 月 1 日（火）～令和 6 年 3 月 29 日（金）の平日 161 日間かつ令和 6 年 3 月の土曜開庁日の 2 日間

※初日は研修日にあてる

（2） 派遣人数

令和 5 年 8 月～令和 6 年 2 月：各日 1 人

令和 6 年 3 月：各日 2 人

※複数人（4 名程度まで）をローテーションで派遣してもよい。

5. 業務内容

（1） 業務時間は平日 8 時 45 分～17 時 15 分（1 時間休憩・交替制）、土曜開庁日は 9 時～12 時

（2） 横浜市港北区戸籍課登録担当に設置してある電話の案内業務（端末操作にかかわるものを除く。）

（3） 横浜市港北区戸籍課登録担当の所管事務の事務作業（端末操作にかかわるものを除く。）

（4） 電話対応件数の集計及び報告書作成業務

6. 派遣労働者の要件

（1） 電話対応業務の経験があること。

（2） 期間中は同一人物で固定すること。ただし、本契約を遵守しない場合や業務遂行能力の不足等の理由により、業務の遂行に支障があると認められる場合は派遣元に派遣労働者の交代を求めることができる。

（3） 期間中に派遣労働者が交代する場合、電話案内業務の支援・指導を、既に務めている派遣労働者が新規の派遣労働者に対して行うこと。

7. 個人情報保護及びセキュリティに関する特記事項

港北区役所戸籍課登録担当では、さまざまな市民の個人情報に接することが想定されるため、市民の個人情報やプライバシー保護のため、以下のことを行うこと。

- (1) 業務従事者には、守秘義務に関する誓約書の提出を義務付けるものとする。
- (2) 採用時に守秘義務研修の受講を義務付けること、及び習熟度テスト等により守秘義務の理解度チェックを行うこと。
- (3) 守秘義務違反に関する罰則が明確化され、周知徹底されていること。

8. 責任者、指揮命令者

責任者 横浜市港北区戸籍課長

指揮命令者 横浜市港北区戸籍課担当係長

9. 派遣労働者からの苦情処理

- (1) 苦情の申出を受ける者

派遣先 横浜市港北区戸籍課担当係長

派遣元

- (2) 苦情処理方法、連絡体制

ア. 派遣先における(1)記載の者が苦情の申出を受けたときは、直ちに派遣元責任者へ連絡し、当該派遣元責任者が中心となって誠意をもって遅滞なく、当該苦情の適切かつ迅速な処理を図り、その結果について必ず派遣労働者に通知することとする。

イ. 派遣元における(1)記載の者が苦情の申出を受けたときは、直ちに派遣先責任者へ連絡し、当該派遣元責任者が中心となって誠意をもって遅滞なく、当該苦情の適切かつ迅速な処理を図り、その結果について必ず派遣労働者に通知することとする。

ウ. 派遣先及び派遣元は、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、その結果について必ず派遣労働者に通知することとする。

10. その他特記事項

- (1) 仕様の内容について疑義が生じた場合及び記載されていない事項で判断を要する場合には、港北区役所と協議の上決定することとする。
- (2) 当該業務の全て、または一部を第三者に委託することは認めないものとする。