

障害福祉サービス事業者等に対する通報等電話対応員派遣業務に係る仕様書

派遣先（札幌市）と派遣元（一般労働者派遣事業者）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保護等に関する法律（以下「派遣法」という。）に基づき、労働者派遣契約を締結の上、派遣元の雇用する労働者（以下「派遣労働者」という。）を次のとおり派遣先に派遣するものとする。

業務内容		指定障害福祉サービス・指定障害児通所支援等に関する電話対応業務
就業場所	名称・所属 所在地	札幌市保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課指定指導担当係 札幌市役所 3 階（札幌市中央区北 1 条西 2 丁目）
派遣期間		令和 7 年 7 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで
就業	就業日 就業時間 人員	土・日・祝日等市役所閉庁日を除く平日 180 日 8：45～17：15（途中 45 分休憩を除く実働 7 時間 45 分が派遣料金対象時間） 上記時間中 1 名を配置すること
研修		・勤務当初（2 日間程度）は障害福祉サービスの概要や想定される問合せ内容について研修を実施し、以降は日々必要な知識の習得に努めること
派遣先責任者		自立支援担当課長
指揮命令者		自立支援担当課長
派遣上の条件		次のいずれにも該当する者 ・コールセンター等電話オペレーター業務の経験があること。 ・円滑な対人コミュニケーションができること。 ・障害福祉サービス等について、幅広い問い合わせに適切な対応が可能であること。 ・年齢 18 歳以上であること（高校生不可）。
派遣上の注意事項 （派遣労働者）		・業務に従事する者は、公務に携わる者であることを意識し、礼儀正しく品行を慎み、問合せに対しては親切丁寧を旨とし、決して粗暴な言動があってはならない。 ・従事中は執務室に来庁者もあることから、来庁者に不快感を与えることのないよう、言葉遣い、服装、態度に気を配り、私語をしたり、派遣先の許可なく携帯電話等を使用しないこと。 ・業務開始時刻に遅れることなく就業場所に到着し、業務内容の確認を行い、業務開始の際に支障がないようにすること。 ・車による通勤は原則禁止する。 ・昼食時等の休憩時間に外出する際は、事前に派遣先に申し出ること。
派遣上の注意事項 （派遣元）		・研修、業務内容、必要となる手続き、書類の提出日等の詳細について、指定指導担当係長と打ち合わせを行うこと。 ・派遣労働者の就業時間中、派遣元責任者は派遣先責任者、指揮命令者及び派遣労働者と必ず連絡の取れる体制としておくこと。万一、遅刻、欠勤等が生じるおそれがある場合は、就業開始時間前に派遣先に報告すること。また、欠勤等による欠員が長引く場合は、派遣先と協議の上代替者を派遣するなど、業務に支障をきたさないよう速やかに対応すること。 ・従事者名簿については、従事日までに余裕を持って自立支援担当課長に提出すること。また、従事者を変更・追加する場合については、都度従事者名簿を提出すること。
守秘義務		労働者派遣契約書（第 16 条及び第 17 条）に準じて取り扱うものとする。
安全衛生		派遣先及び派遣元は派遣法第 44 条から第 47 条の 4 までの規定により課された各法令を順守し、自己に課された法令上の責任を負う。なお、派遣就業中の安全及び衛生については、派遣先の安全衛生に関する規定（札幌市職員安全衛生管理規則）に準ずることとし、その他については、派遣元

	の安全衛生に関する規定を適用する。
便宜供与	派遣先は派遣労働者に対し、派遣期間中、派遣先の職員が通常利用している施設又は設備の利用について便宜供与を図るものとする。
時間外及び休日労働	派遣先は派遣元と派遣労働者の定めた 36 協定の範囲内に限り、時間外及び休日の労働を求めることができる。
派遣基本料金	1 週間の実働時間の合計が 40 時間以内であり、1 日の実働時間が 8 時間以内の深夜労働でない場合 【積算】 1 時間当たりの単価契約として就労時間に単価を乗じて積算する。 【単位】 5 分単位 【除外】 遅刻、早退等で就労しなかった時間については、積算から除外する。 【その他】 代替者の研修出席の時間数分料金については派遣元の負担とする。
時間外等料金	【割増】 派遣基本料金の 1 時間当たりの単価に次の割増料金で積算する（円未満の端数は切り捨て）。 125%…(1) 1 日の実働時間が 8 時間を超える場合 (2) 1 週間の基本料金の実働時間の合計が 40 時間を超える場合 135%… 1 週間の出勤日数が 6 日を超える場合 150%…深夜労働の場合（22 時から翌 5 時までの間） ※ 上記条件の複数に該当する場合、割増率を複数乗じることはせず、該当するもののうち最も高い割増率で積算することとする。 【単位】 5 分単位
勤務時間明細 （派遣元作成）	・出勤簿等を作成し、派遣先の確認を受けること。 ・月ごとに全体の勤務時間を集計した一覧表を作成すること。 ・一覧表には各個人の当該月の合計勤務時間数を記載すること。ただし、合計勤務時間数は単価区分（派遣基本料金及び時間外等料金）ごとに集計すること。
請求方法	・派遣元は月ごとに請求する。 ・派遣元は各業務について、契約単価の単価区分ごとに各派遣労働者の勤務時間数を合計した時間数と当該契約単価を乗じた金額を算出し請求する。 ・業務ごとの内訳明細書を資料として添付する。 ・1 時間に満たない就労時間（分）については、当該時間（分）を 60 で除し、小数点以下第 2 位までの値とする。 ※ 5 分（0.08 時間）、10 分（0.16 時間）、15 分（0.25 時間）、20 分（0.33 時間）、25 分（0.41 時間）、30 分（0.50 時間）、35 分（0.58 時間）、40 分（0.66 時間）、45 分（0.75 時間）、50 分（0.83 時間）、55 分（0.91 時間）
その他	・人材派遣の賃金について、最低賃金を考慮すること。 ・入札時の入札書は 1 時間当たりの基本料金単価（消費税及び地方消費税抜き）で作成すること。 ・業務の詳細は別紙のとおり。