

別紙（契約書第2条関係）

## 労働者派遣による兵庫県住宅再建 共済コールセンター業務等仕様書

### 第1 目的

この仕様書は、委託者公益財団法人兵庫県住宅再建共済基金（以下「甲」という。）への労働者の派遣によるコールセンター業務等の委託について必要な事項を定めたものであり、受託者〇〇（以下「乙」という。）は、労働者派遣による兵庫県住宅再建共済コールセンター業務等委託契約（以下「契約」という。）に定めるもののほか、本仕様書に定めるところにより労働者を派遣するものとする。

なお、本仕様書の用語は、契約の定めるところによる。

### 第2 派遣労働者が労働者派遣に係る労働に従事する事業所の名称及び所在地

#### 1 名称

公益財団法人兵庫県住宅再建共済基金コールセンター（以下「コールセンター」という。）

#### 2 所在地

神戸市中央区北長狭通5丁目5番12号 兵庫県土地改良会館2階

電話 078-371-1000

ファクシミリ 078-371-1010

なお、派遣業務の遂行のため必要な場合は、同事務局執務室や別の会議室において労働者派遣に係る労働に従事する場合がある。

### 第3 契約の履行期間等

#### 1 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

契約予定者は、現在第6の業務を受託している事業者から概ね1か月の期間引継ぎを受けることができる。

なお、業務の引継ぎ期間中に発生した費用は、乙の負担とする。

#### 2 派遣期間制限抵触日

令和10年4月1日

#### 3 契約単価

派遣労働者1人1時間当たりの派遣料金について、単価により契約を締結するものとする。ただし、時間外及び休日労働に関しては、契約単価に割増分を加算するものとする。

#### 第4 派遣労働者の数及び業務従事予定時間数

##### 1 派遣労働者の数

派遣労働者は、原則として派遣期間中に継続して就業できる者とする。

期 間	4～6月	7～11月	12～3月
配置人数	4名	2名	4名

##### 2 業務従事予定時間数

契約期間3年間の業務従事予定時間数は、次のとおりとし、業務従事予定時間数が後記に満たない場合、あるいは超過する場合であっても、契約書第5条の単価によるものとする。

業務従事予定時間数（超過勤務を含む）
16,058時間

#### 第5 派遣就業をする日、派遣就業の開始及び終了の時刻並びに休憩時間

次に定めるところによるものとするが、あらかじめ甲と乙で協議の上、変更できるものとする。

##### 1 派遣就業をする日

毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から1月3日までの期間を除く。

##### 2 派遣就業の開始及び終了の時刻

午前9時00分から午後5時00分まで

##### 3 休憩時間

午後0時から午後1時又は午後1時から午後2時までの1時間

##### 4 その他

###### (1) 時間外労働

甲は、法令及び乙と派遣労働者との間の労働契約に定める範囲内において、時間外労働を命じることができる。

乙は、契約に際し、甲に対し、派遣労働者との労働契約等に定められた時間外労働に関する情報を提供しなければならない。

なお、契約書第43条に掲げる派遣料金の算出及び支払の対象となるのは、甲が命じた時間外労働に限る。

###### (2) 就業の報告

派遣労働者は、毎勤務終了後、書面により甲の指揮命令者から就業時間の承認を受けるものとする。

###### (3) 欠勤の報告

派遣労働者は、前記1及び2に掲げる業務日及び業務時間に勤務しない日又は時間が生じる場合には、甲が定める様式により書面で甲へ報告するものとする。

## 第6 派遣労働者が従事する業務の内容等

### 1 兵庫県住宅再建共済制度について

#### (1) 概要

兵庫県では、阪神・淡路大震災の教訓を踏まえ、全国に先駆けて条例に基づき運営する住宅再建共済制度（以下「フェニックス共済」という。）を平成17年9月からスタートした。

このフェニックス共済は、住宅を所有している方に加入いただき、平常時から資金を寄せ合うことにより、災害発生時に被害を受けた住宅の再建・補修を支援する制度である。

フェニックス共済には3つの共済制度がある。

ア 住宅を所有している方が加入できる「住宅再建共済制度」

イ 家財を対象に住宅居住者が加入できる「家財再建共済制度」

ウ マンションの共用部分を対象に管理組合が加入できる「マンション共用部分再建共済制度」

#### (2) 加入申込方法

加入の申込方法は、申込書を持参又は郵送する方法と、インターネットで申込む方法がある。

#### (3) 共済負担金の支払い

フェニックス共済は年度単位での加入であり、共済負担金は年額で設定している。ただし、加入初年度は、加入日の属する月から次の3月までの月数で計算する。

なお、複数年（3・5・10）を一括して支払うと一定の割引がある。

#### (4) 支払い方法

口座振替（ゆうちょ銀行、その他の金融機関）とクレジットカードの利用としている。

なお、インターネットでの加入はカード支払のみとなる。

#### (5) 共済給付金の支払い

台風や地震などの自然災害で被害を受け、住宅や家財の再建・購入・補修等をした場合に支払われる。

被害は加入した住宅（家財が存する住宅）が所在する市町が発行する「り災証明書」により認定される。

### 2 各種制度

業務の実施に当たっては、法令等を遵守するほか別紙1「兵庫県住宅再建共済制度約款」及び別紙2「兵庫県家財共済制度約款」（以下「約款」という。）に従うものとする。

なお、約款に掲げるもの以外に、派遣業務の実施上準拠すべき規定がある場合にはあらかじめ派遣労働者に指示する。

### 3 派遣労働者が従事する業務内容

派遣労働者は、顧客からのフェニックス共済に関する電話、電子メール等による問合せに応

じる（顧客との面談は派遣労働者の業務でない。）ほか加入申込書、支払方法等の変更届、相続等による地位の承継届、脱退届等約款に基づき顧客に提出を求める書面の作成支援、加入者情報の加入者台帳ホスト連携システム等を用いた処理等のコールセンター業務、顧客から提供されたクレジットカード情報の非保持化業務及びその他これらに付随する業務に従事する。

また、契約期間中、システムの変更等の事情により、業務の改廃等が見込まれる場合には、あらかじめ、甲は乙に対して通知するものとする。

なお、「非保持化」とは、自社で保有する機器・ネットワークにおいて「カード情報」を『保存』『処理』『通過』しないことを言う（クレジットカード・セキュリティガイドライン【2020版】 概要版【2021年3月】クレジットカード取引セキュリティ対策協議会（事務局一般社団法人日本クレジット協会参照））。

#### 4 業務に利用するシステム等

(1) 加入者台帳ホスト連携システム

(2) MicrosoftOfficeWord

(3) MicrosoftOfficeExcel

(4) Internet Explorer

(5) PDF ファイルの作成・閲覧ソフト

（(2)～(5)は、MicrosoftWindows 上で動作する業務システム及びソフトウェアである。）

(6) i-FILTER MC(I-Pad のブラウザ)

（(6)は、クレジットカード非保持化対応業務でのみ使用する。

#### 第7 派遣労働者の条件

派遣労働者は、次の条件をすべて満たさなければならない。

- 1 日本語による業務遂行に支障がない者であること。
- 2 勤務する上で、必要なマナー、接遇等の知識・能力を身につけている者であること。
- 3 ワードプロソフト (MicrosoftWord) 及び表計算ソフト (MicrosoftExcel) において、文書作成・データ入力等の基本操作ができる者であること。
- 4 原則として、派遣期間中継続して就業できる者であること。
- 5 一般事務に従事した経験がある者とし、そのうち、派遣期間を通して1名以上、当該業務に従事した経験がある者又は甲が同等と認める者であること。
- 6 機密保持義務及び個人情報保護義務に関して遵守できる者であること。
- 7 甲は乙に対し、派遣労働者が前記1から6までの要件を満たすことに関し、その根拠について照会することができるものとし、乙はこれに対して回答するものとする。

なお、乙は、現在コールセンターで委託業務に従事している者が、引き続きコールセンターでの派遣就業を希望する場合には、できる限り雇用に努めるなど、業務の円滑な継続を図ること。

- 8 派遣労働者を協定対象派遣労働者に限定する。
- 9 派遣労働者を無期雇用派遣労働者又は60歳以上の者に限定しない。

## 第8 派遣労働者が従事する業務に伴う責任の程度

派遣労働者は役職を有さない。

指揮命令者の指揮、命令に従い派遣業務に従事するものとする。

## 第9 勤務記録に関する報告

### 1 派遣労働者から甲への報告

派遣労働者は、毎勤務日の勤務記録書を作成し、毎勤務終了後にその内容について、指揮命令者の確認を受ける。

### 2 乙から甲への報告

乙は、毎月の派遣業務が終了するごとに、速やかに派遣労働者の勤務時間及び時間外勤務時間を報告しなければならない。

## 第10 業務実施体制

1 乙は、業務の継続的かつ円滑な実施に支障を来たさないよう、必要な人員を配置しなければならない。

2 乙は、原則として、派遣期間中、継続して勤務できる派遣労働者を確保すること。

3 派遣労働者が休暇等により業務に従事できない場合や、甲から要請がある場合には、乙が責任をもって代替人員の派遣を行うこと。ただし、事務の継続性及び効率性を確保する観点から、甲は代替人員の派遣を求めないことがある。

なお、この代替人員の確保にかかる費用は乙が負担するものとする。

4 次の事項に該当する派遣労働者を確認した場合は、甲は指揮監督に基づく指導の他、必要な指導を乙に対し依頼するものとし、乙は、これに基づき必要な対応をとるものとする。

その結果改善傾向が見られない場合は、甲は当該派遣労働者の交替を請求することができる。

なお、この交替に係る費用は、乙が負担するものとする。

- (1) 派遣労働者の知識・技術・能力等が、他の派遣労働者に比較し著しく低く、契約に定める業務の遂行に不十分なとき。
  - (2) 派遣労働者の理解力、対応等が不十分な場合又は他の労働者との協調性に欠ける場合であって、派遣業務の適正な遂行に支障のあるとき。
  - (3) 派遣労働者が、正当な理由なくしばしば欠務する等業務の遂行に支障を生ずるとき。
  - (4) その他前記に準ずる業務遂行上の支障があるとき。
- 5 乙は、派遣労働者を交替させる場合には、その旨を原則1か月前までに甲に通知するとともに、後任の派遣労働者に対して必要な事務引継を行い、以後の業務に支障がないように措置を

講ずること。

- 6 乙は、派遣労働者の雇用者又は使用者として、労働関係法令上の一切の責任を負い、労務管理を行うこと。

第11 派遣元責任者及び派遣先責任者（以下「責任者」という。）並びに労働者派遣の役務の提供を受ける者のために、就業中の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。）に関する事項

- 1 責任者及び指揮命令者は、次のとおりとし、甲及び乙は、契約締結後、それぞれ責任者及び指揮命令者を選定し、又は変更した場合は、その役職及び氏名を、責任者については電話番号を相手方に通知するものとする。

(1) 派遣元責任者（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（昭和60年法律第88号。以下「労働者派遣法」という。）第36条に規定する者

(2) 派遣先責任者（同法第41条に規定する者）

役職 事務局長

(3) 指揮命令者（同法第26条第1項第3号に規定する者）

役職 コールセンター長

- 2 責任者は、本業務に係る定例会議を毎月開催するものとする。ただし、責任者がともに開催の必要がないと認めた場合は、開催しないことができるものとする。

第12 通勤等に関する費用負担

次のとおりとし、記載のないものについては、別途協議の上、決定するものとする。

項目	【乙】	【甲】	備考
健康診断	○		
通勤手当	○		
社会保険料	○		
研修	○	○	乙においては、一般的な研修を実施し、甲においては、業務上必要な実務のための研修を実施する。

第13 社会・労働保険加入の通知

乙は、派遣労働者が社会保険・労働保険に加入する必要がある者の場合には、当該派遣労働者の同保険の加入状況を、甲へ通知するものとする。

第14 派遣労働者に対する研修等

- 1 乙は、事前に派遣労働者に対して、派遣業務の実施上準拠すべき規定に違反しないよう周知するとともに、必要な基礎知識、機密保持及び個人情報保護に関する遵守事項等について、派遣前に乙の責任において教育・指導を行うこと。
- 2 乙は、派遣期間中においても、派遣労働者に対する必要な教育やフォローを実施する体制を整えること
- 3 甲は、派遣労働者に対し、派遣業務の内容や必要な服務規律等について、指導を行うこと。
- 4 甲は、派遣労働者について、乙からの求めに応じ、当該派遣労働者が従事する業務と同種の業務に従事するその雇用する労働者が従事する業務の遂行に必要な能力を付与するための教育訓練については、派遣労働者が当該業務に必要な能力を習得することができるようにするため、当該派遣労働者に対しても、これを実施する等必要な措置を講じること。

#### 第15 機器及び物品等

- 1 乙は、業務の実施に当たり、次の表に示す甲が管理する機器及び物品等（以下「機器等」という。）を使用することができる。乙が機器等の使用に要した光熱水費等の費用は、原則として甲が負担する。ただし、乙の故意又は過失により機器等を滅失又は毀損した場合は、購入又は修理等に必要な費用を請求するものとする（当該滅失又は毀損の原因が、甲の責任に帰すべき事由にあると認められる場合を除く。）。

品名	台数
事務用机	4台
事務用椅子	4台
更衣ロッカー	4人分
パソコン	4台
電話機	4台
コピー機(プリンタ・ファクシミリ機能付き) ※甲と共用で使用する。	1台
Ipad (クレジットカード情報の非 保持化業務に使用する。)	1台

- 2 前記1以外に、乙が甲の管理する機器等を使用する場合は、事前に協議の上、決定する。
- 3 前記1以外に、乙が独自に機器等を持ち込む場合は、事前に協議の上、決定する。
- 4 業務上必要な消耗品については、甲からの現物支給とし、契約終了日に支給されているものについては、甲へ返還するものとする。また、甲から支給される消耗品の使用に当たっては、節約に努めること。なお、甲から支給されるもの以外に必要な消耗品がある場合は、乙が準備すること。

## 第16 業務改善

- 1 乙は、本仕様書に基づき、業務の進捗管理及び品質管理を適切に行わなければならない。
- 2 乙は、甲に業務改善を求められた場合は、真摯に対応しなければならない。
- 3 乙は、甲と協働して、本業務を円滑かつ効率的に実施するため、業務の改善提案を適宜行うものとする。

## 第17 安全及び衛生

甲及び乙は、労働者派遣法第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遵守し、自己に課された法令上の責任を負い、特に次の点に留意するものとする。

- 1 甲は、作業上の安全・衛生に細心の注意を払うものとする。
- 2 甲は、乙との連絡調整及び派遣労働者のメンタルサポート等を目的とした担当者を設け、派遣労働者に対して月1回以上面接を行うものとする。
- 3 前項の担当者は、契約書第14条第1項に定める派遣先責任者が指名する者とする。
- 4 乙は、派遣労働者の作業上の安全・衛生に関し、甲に協力するものとする。

## 第18 遵守事項

### 1 一般事項

- (1) 乙は、労働者派遣法、労働基準法その他必要な法令及び約款を遵守する。
- (2) 乙及び派遣労働者は、甲の信用を失墜させる行為をしてはならない。
- (3) 派遣労働者は、就業時間中、派遣業務に専念する。
- (4) 派遣労働者は、業務を行う事務スペース等を常に整理整頓し、清潔な状態に保たなければならない。
- (5) 乙は、派遣労働者の風紀及び規律の維持に責任を負い、職場秩序を保たなければならない。
- (6) 派遣労働者は、業務に従事する場合においては、身分を証する名札等を常に着用するものとする。
- (7) 派遣労働者は、甲のパソコン等の機器、机、椅子等の備品等を善良な管理者の注意をもって使用するものとする。

### 2 機密保持及び個人情報に関する取扱い

- (1) 乙及び派遣労働者は、業務の実施及び遂行に関して取り扱う機密情報及び個人情報について、個人情報保護法、別紙3「兵庫県情報セキュリティ対策指針」を遵守する。
- (2) 乙及び派遣労働者は、業務の実施及び遂行に関して取り扱う機密情報及び個人情報について、本契約期間中はもとより契約終了後も、不正に漏えいし、開示し、又は不当な目的に使用してはならず、契約書第20条の規定を遵守する。
- (3) 乙及び派遣労働者は、甲の許可なく、パソコン又は電子記録媒体等を就業場所へ持ち込んで서는ならない。



(4) 乙及び派遣労働者は、甲から提供された資料等（電子データを含む）について、次のとおり取り扱う。

- ・甲の許可なく、資料等を複写又は複製しない。
- ・甲の許可なく、資料等を業務の実施場所から持ち出さない。
- ・資料等の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の適切な管理のために必要な措置を講じる。

第19 派遣労働者の新たな就業の機会の確保、派遣労働者に対する休業手当等の支払に要する費用を確保するための当該費用の負担に関する措置その他の契約の解除に当たって講ずる派遣労働者の雇用の安定を図るために必要な措置に関する事項

#### 1 契約の解除の事前の申入れ

甲は、専ら甲に起因する事由により、契約期間が満了する前の解除を行おうとする場合には、乙の合意を得ることはもとより、あらかじめ相当の猶予期間をもって乙に解除の申入れを行うものとする。

#### 2 甲における就業機会の確保

甲及び乙は、契約期間が満了する前に派遣労働者の責に帰すべき事由以外の事由によって契約の解除が行われた場合には、甲の関連団体での就業をあっせんする等により、当該契約に係る派遣労働者の新たな就業機会の確保を図るよう努めるものとする。

#### 3 損害賠償等に係る適切な措置

甲は、甲の責に帰すべき事由により契約期間が満了する前に契約の解除を行おうとする場合には、派遣労働者の新たな就業機会の確保を図ることとし、これができないときには、少なくとも契約の解除に伴い乙が当該労働者派遣に係る派遣労働者を休業させること等を余儀なくされたことにより生じた損害の賠償を行わなければならない。

その他甲は乙と十分に協議した上で適切な善後処理方策を講ずること。

また、甲及び乙の双方の責に帰すべき事由がある場合には、甲及び乙のそれぞれの責に帰すべき部分の割合についても十分に考慮する。

#### 4 契約の解除の理由の明示

甲は、契約期間が満了する前に契約の解除を行おうとする場合であって、乙から請求があったときは、契約の解除を行った理由を乙に対し明らかにするものとする。

### 第20 その他

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合については、別途協議の上、決定するものとする。