

受付 番号	種 目 番 号	連絡先	委託担当		
			政策局統計情報課	担当者名 <small>な り が な</small> 仁科、小田 <small>にしな おだ</small>	電 話 671-4207

## 設 計 書

- 1 委 託 名 令和2年国勢調査電話受付等派遣業務その2
- 2 履 行 場 所 鶴見区、神奈川区、西区、中区、南区、磯子区、金沢区及び戸塚区
- 3 履行期間 期間 令和2年9月7日 から 令和2年10月9日 まで  
又は期限 期限 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 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 6 現 場 説 明  不要  
 要 ( 月 日 時 分 場所 )
- 7 委 託 概 要 令和2年国勢調査を実施するにあたっては、調査を依頼する時期(9月7日)以降、市民から区役所への問合せが多くなります。この電話対応のための電話受付等業務に人材派遣を行います。

8 部 分 払

す る ( 回以内)

しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量	単 位	単 価	金 額

※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	¥ _____



## 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、この仕様書及び添付資料に従い、契約を履行しなければならない。

### 1 業務名

令和2年国勢調査電話受付等派遣業務その2

### 2 期日及び人員体制

令和2年9月7日から令和2年10月9日までの間（33日間）

区役所へ各1名配置（延べ264人）

※別紙「各区派遣業務人数2」のとおり

### 3 勤務時間

午前9時00分から午後5時00分

うち休憩時間を1時間とする。

### 4 勤務場所

各区役所及び区役所近辺の会議室

※別紙「各区勤務場所一覧2」のとおり

### 5 派遣業務の内容

#### (1) 電話受付業務（国勢調査に関する問い合わせ等対応業務）

各区総務課統計選挙係職員より指示を受け、市民、調査員等からの電話を通じての問い合わせを受け付け、対応する。

#### (2) 事務補助

各区総務課統計選挙係職員からの指示を受け、職員の事務を補助する。

### 6 派遣労働者に求める資格、技能等

(1) ビジネスマナー研修（接客、接遇、電話対応、挨拶）を受講していること。

(2) 公的機関又はサービス業での電話対応業務に関する経験を有すること。

(3) 基礎的なパソコン操作（ウェブ検索等）ができること。

## 7 代替人員の確保

派遣労働者が病気などの理由により作業に従事できない場合には、派遣事業者が責任を持って代替人員の確保を図ること。

## 8 派遣労働者の交代

派遣労働者が交代する場合には、その旨を事前に横浜市へ通知するとともに、後任派遣労働者に事務引継を行い、以後の業務に支障がないような措置を講ずること。

なお、この場合の経費負担は乙のものとする。

## 9 契約の解除

派遣労働者に次の事項に関する行為があった場合は契約解除できるものとする。

- (1) 不正な行為があったとき。
- (2) 正当な理由がなく作業が著しく遅延し、また作業に着手しないとき。
- (3) 正当な理由なく横浜市の指示に従わないとき。
- (4) 作業状況が著しく誠意を欠くと認められるとき。

## 10 安全及び衛生

甲は、作業上の安全・衛生に細心の注意を払うものとする。

## 11 派遣労働者からの苦情の処理

### (1) 苦情の申出を受ける者

甲及び乙は、契約締結時に派遣労働者からの苦情の申出を受ける者を1名選任するものとする。

### (2) 苦情処理方法、連携体制等

ア 甲及び乙における11の(1)で選任された者が派遣労働者からの苦情の申出を受けたときは、ただちに11の(1)で選任された甲または乙の責任者へ連絡することとし、当該甲または乙の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こととする。

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ほかは、相互に遅滞なく通知するとともに、密接に連絡調整を行いつつ、その解決を図ることとする。

## 12 個人情報の取扱いについて

乙及びこの業務の派遣労働者は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

併せて同11条により、乙は、業務の派遣労働者に対し個人情報保護に関する研修を実施し、個人情報に関する誓約書（様式1）及び研修実施報告書（様式2）を横浜市長に提出すること。

乙及び派遣労働者は、業務において知りえた個人情報及び機密その他の情報を他に漏洩してはならない。

特に個人情報の取扱については、十分留意し、漏洩、滅失、棄損の防止、その他適切な管理に努め、個人情報保護のため必要な規定の整備、従業員教育等個人情報を保護するために必要な措置を講ずること。

その他、この派遣業務による事務を処理するための個人情報の漏洩等の行為については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。また、個人情報の漏洩等の行為には、横浜市個人情報保護条例に基づく罰則が適用される場合があるので注意すること。

## 13 その他特記事項

- (1) 派遣労働者の1週間の勤務の交代は2名までとする。
- (2) 本派遣業務の処理にあたり疑義が生じたときや、不明な点については、各区役所総務課統計係職員に確認すること。また、事故やトラブル等が発生したときは、直ちに職員へ連絡すること。
- (3) 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た場合は、その理由を明示して、当該派遣労働者の交代を乙に要請することができる。

# 個人情報取扱特記事項

(平成27年10月)

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 横浜市(以下「委託者」という。)がこの契約において個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)を取り扱わせる者(以下「受託者」という。)は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いにあたっては、横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等(特定個人情報を取り扱わせる者にあつては、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律及び横浜市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の施行に関する条例を含む。以下同じ。)を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所(以下「作業場所」という。)において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の安全対策及び管理責任体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があつた場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって委託者から提供された個人情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録(以下「資料等」という。)を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受託者の管理下において使用する場合はこの限りではない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があつた場合を除き、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等(複写及び複製したものを含む。)について、作業場所の外へ持

ち出してはならない。

(再委託の禁止等)

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報から自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

2 受託者は、前項ただし書きの規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、委託者に対しすべての責任を負うものとする。

3 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、受託者及び再受託者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに委託者が指示する事項について、再受託者と約定しなければならない。

4 受託者は、前項の約定において、委託者の提供した個人情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

(資料等の返還)

第9条 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(報告及び検査)

第10条 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(研修の実施及び誓約書の提出)

第12条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を横浜市長に提出しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、再受託者に対し、前項に定める研修を実施させ、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を受託者に提出させなければならない。

3 前項の場合において、受託者は、再受託者から提出された個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を横浜市長に提出しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第13条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による事務を処理するために受託者又は再受託者が取り扱う個人情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。



年 月 日

(提出先)

横浜市長

(提出者)

団体名

責任者職氏名

## 研修実施報告書

横浜市個人情報の保護に関する条例第17条第1項の規定に従い、横浜市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙個人情報保護に関する誓約書(様式1)(全 枚)のとおり提出いたします。

引き続き個人情報の漏えい等の防止に取り組んでいきます。



## 各区勤務場所一覧2

名 称	所 在 地	電 話
鶴見区役所総務課統計選挙係	〒 230-0051 鶴見区鶴見中央3-20-1	045-510-1660
神奈川区役所総務課統計選挙係	〒 221-0824 神奈川区広台太田町3-8	045-411-7014
西区役所総務課統計選挙係	〒 220-0051 西区中央1-5-10	045-320-8315
中区役所総務課統計選挙係	〒 231-0021 中区日本大通35	045-224-8116
南区役所総務課統計選挙係	〒 232-0024 南区浦舟町2-33	045-341-1227
磯子区役所総務課統計選挙係	〒 235-0016 磯子区磯子3-5-1	045-750-2316
金沢区役所総務課統計選挙係	〒 236-0021 金沢区泥亀2-9-1	045-788-7712
戸塚区役所総務課統計選挙係	〒 244-0003 戸塚区戸塚町16-17	045-866-8315