

仕 様 書

第1 件名

港北区こども家庭支援課総合案内員派遣業務

第2 総則

港北区（以下「甲」という。）及び（ ）（以下「乙」という。）は、「こども家庭支援課総合案内員」の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就業条件の整備等に関する法律」（以下「労働者派遣法」という。）等を遵守し、この仕様書に従い、契約を履行しなければならない。

第3 派遣労働者の就業場所及び名称

（1）就業場所

横浜市港北区大豆戸町26－1

（2）名称

港北福祉保健センターこども家庭支援課

第4 業務内容

1 窓口サービス向上業務

（1）窓口受付業務

各種窓口に関する申請書類の内容・記入方法等の説明、受付等

（2）各種案内業務

来庁者の手続内容の聞き取り及び受付窓口の案内

（3）申請書類、パンフレット等整理業務

ア 窓口申請書類の整理

イ 窓口パンフレット、チラシ等広報印刷物の整理

2 その他

郵送（封入封緘）作業、内部事務、電話取次

第5 派遣条件

1 派遣期間

令和7年8月1日（金）～令和7年8月31日（日）	11日
令和7年9月1日（月）～令和7年9月30日（火）	11日
令和7年10月1日（水）～令和7年10月31日（金）	11日
令和7年11月1日（土）～令和7年11月30日（日）	10日
令和7年12月1日（月）～令和7年12月31日（水）	10日
令和8年1月1日（木）～令和8年1月31日（土）	10日

令和 8 年 2 月 1 日（日）～令和 8 年 2 月 28 日（土） 1 1 日

令和 8 年 3 月 1 日（日）～令和 8 年 3 月 31 日（火） 1 4 日

2 配置人員

1 名あるいは 2 名

3 就業日

1 で定めた派遣期間のうち、日曜日、横浜市一般職職員の勤務時間に関する条例第 5 条に規定する休日を除く日のうち甲が定める日

4 就業時間

平日… 8 時 45 分から 17 時 15 分まで（土曜日… 9 時 00 分から 12 時 00 分まで）

5 一日あたりの労働時間数、休憩時間

（1）平日

勤務時間 8 時間 30 分

休憩時間 1 時間

実質労働時間 7 時間 30 分

（2）土曜日

勤務時間 3 時間

休憩時間無し

実質労働時間 3 時間

6 時間外労働

原則行わないが、前記の就業時間に拘らず派遣労働者に時間外労働を命ずることができるものとする。

平日の実働 7 時間 30 分以上（土曜日の実働 3 時間以上）を時間外勤務とし、1 日 3 時間 30 分、1 か月 45 時間、1 年 360 時間を限度とする。計算単位は 5 分単位とし、5 分未満は切り捨てとする。

7 派遣労働者の休暇取得

（1）派遣労働者が甲の指定する派遣期間中に、乙の付与する有給休暇を取得する場合には、休暇取得日の前日までに、甲の選任する責任者に対して休暇の取得を申し出ること。

（2）乙及び派遣労働者は、休暇の取得にあたっては、業務に支障を来さないよう留意し、他の窓口案内職員の休暇取得と重ならないようにすること。

（3）甲は、業務に支障を来すと判断した場合には、乙に対して、代替の派遣労働者を求めることができるものとする。

8 交通費、社会保険料

派遣料金に含む。

9 支払条件

末日締めとし、適法な請求書を受理した日から起算して 30 日以内に支払うものとする。

第 6 安全及び衛生

1 業務において、オンライン端末を連続して操作する時間は 1 時間までとする。1 時間連続して操作し

たときには、少なくとも10分間の休憩を与える。

2 乙は、派遣労働者を派遣する前に、雇入れ時安全教育を実施すること。

また、甲は、オンライン端末操作業務に従事させる前に、端末の取扱方法等について説明する。

第7 派遣先責任者及び派遣元責任者の選定

甲及び乙は、責任者をそれぞれ1名選任するものとする。

派遣先責任者 港北区子ども家庭支援課長 ()

派遣先指揮命令者 港北区子ども家庭支援課子ども家庭係長 ()

派遣元責任者 ()

第8 契約

1 契約の解除

(1) 甲または乙は、相手方が正当な理由なく本契約及び個別契約の定めに違反した場合、是正を催促し、相当な期間内に是正がないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

(2) 一般取引上の解除事由が生じたときは、甲又は乙は、何らかの催促を要せず、将来に向かって本契約を解除することができる。

(3) 契約の解除については、損害賠償の請求を妨げないものとする。

2 中途解約に当たって講ずる派遣労働者の雇用の安定を図るための措置

(1) 甲は、専ら甲に起因する事由により、本契約の中途解約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、予め1か月程度以上の猶予期間をもって、乙に解除の申し入れを行うこととする。

(2) 甲は、本契約を契約期間が満了する前に中途解約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、本契約の中途解約を行った理由を、乙に対し明らかにすることとする。

第9 派遣労働者からの苦情処理

1 苦情の申し出を受ける者

甲及び乙は、派遣労働者からの苦情の申し出を受ける者を1名選任するものとする。

派遣先 苦情の申し出を受ける者 港北区子ども家庭支援課子ども家庭係長 ()

派遣元 苦情の申し出を受ける者 ()

2 苦情処理方法、連絡体制

(1) 甲における1記載の者が苦情の申し出を受けたときは、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。

(2) 乙における1記載の者が苦情の申し出を受けたときは、直ちに派遣先責任者へ連絡し、当該派遣先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。

(3) 甲及び乙は、自らその苦情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。

第10 個人情報の保護

- 1 「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- 2 業務従事者が業務を履行するうえで個人情報を適正に取り扱うよう指揮監督するとともに、「特記事項」に定める研修を実施し、別紙、個人情報保護に関する誓約書（様式1）及び研修報告書（様式2）を提出すること。

第11 守秘義務

- 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 守秘義務違反に関する罰則が明確化され、周知徹底がされていること。

第12 留意事項

- 1 具体的な業務内容及び事務の流れは、こども家庭支援課担当者からの説明及び指示に従うこと。
- 2 仕様書等に定めのない事項、又は内容の解釈につき疑義が生じた場合は、協議のうえ円満に解決するものとする。
- 3 業務の全て、または一部を第三者に再委託することは認めないものとする。

個人情報取扱特記事項

(令和5年4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。）がこの特記事項が付帯する契約（以下「この契約」という。）において個人情報を取り扱わせる者（以下「受託者」という。）は、個人情報の重要性を認識し、この契約による事務（以下「本件事務」という。）を処理するに当たっては、個人情報の保護に関する法律、横浜市個人情報の保護に関する条例その他の関係法令等を遵守し、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、本件事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざん等（以下「漏えい等」という。）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程類を整備するとともに、本件事務に係る個人情報の管理責任者を選任しなければならない。
- 3 受託者は、個人情報を取り扱う場所及び保管する場所（以下「作業場所」という。）を定めるとともに、作業場所に係る入退室の規制、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、本件事務に係る個人情報の取扱いに着手する前に前3項に定める管理責任体制、安全対策その他の安全管理措置について、安全管理措置報告書（第1号様式）により委託者に報告しなければならない。
- 5 受託者は、前項の規定により報告した事項に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、当該異議に関する事項を変更しなければならない。この場合において、当該変更を経費を要するときは、その費用負担は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、本件事務の処理に従事している者が本件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、本件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個人情報を収集しなければならない。

(禁止事項)

第5条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、本件事務に係る個人情報に関し、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 本件事務を処理する目的以外での利用
- (2) 複写又は複製（作業場所内において効率的に作業を進めるためにやむを得ないものを

除く。)

(3) 作業場所の外への持ち出し

(再委託の禁止等)

第6条 受託者は、本件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ない。

2 受託者は、前項ただし書の承諾を得て、本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合には、個人情報の保護に関し、本特記事項と同等の内容及び委託者が指示する事項について、当該第三者（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再受託者」という。）との間で約定しなければならない。2以上の段階にわたる委託（以下「再々委託等」という。）を行う場合も、この例によるべきことを再受託者又はこれに類する者に求めなければならない。

3 再受託者が本件事務に係る個人情報を第三者に取り扱わせる場合にあっては、受託者は、当該第三者（会社法第2条第1項第3号の子会社を含む。以下「再々受託者」という。）における個人情報の取扱いに係る管理体制をあらかじめ確認し、当該確認内容を委託者に報告し、委託者の書面による承諾を受けた上でなければ、第1項ただし書の承諾に相当する承諾をしてはならない。再々委託等を行う場合も、同様とする。

4 業務内容が定型的であり、かつ、個人情報の漏えい等の危険性が低いものとして委託者が別に定める業務の委託（再委託及び再々委託等（以下「再委託等」と総称する。）を含む。）については、委託者が別に定める事項をあらかじめ委託者に報告した場合には、第1項ただし書の承諾及び前項に規定する受託者による承諾を要しない。

5 第2条第5項の規定は、前項に規定する報告について準用する。

(個人情報記録された資料等の返還等)

第7条 受託者は、本件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、業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、委託者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(報告及び検査)

第8条 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、委託契約期間中、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、個人情報を保護するために必要な限度において、委託契約期間中少なくとも1年に一度、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、原則として作業場所において検査するものとする。

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、委託者の事情により過分の費用を要した分については、委託者が負担する。

(事故発生時等における報告)

第9条 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が生じ、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。

(研修実施報告書の提出)

第10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、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個人情報の漏えい等が生じた際に負う民事上の責任についての研修を実施し、研修実施報告書(第2号様式)を委託者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する場合には、再受託者に対し、前項の研修を実施させ、同項の研修実施報告書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研修実施報告書を委託者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11条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受託者に対して損害賠償の請求をすることができる。

(1) 本件事務を処理するために受託者が取り扱う個人情報について、受託者の責に帰すべき理由による個人情報の漏えい等があったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、本件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。

2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受託者が再委託等をし当該再委託等先において発生した場合であっても、当該受託者が負うものとする。

(第1号様式)

安全管理措置報告書

調 査 項 目	内 容
1 業者名	☐ 横浜市競争入札有資格者 ☐ その他 () ☐ 横浜市出資法人 (条例第 条)
2 業務の作業担当部署名	
3 業務の現場責任者役職名	
4 業務の個人情報取扱者の人数	
5 個人情報保護関連資格等	☐ Pマーク ☐ I SMS ☐ その他の資格 () ☐ 個人情報関係の損害保険に加入
6 個人情報保護に関する社内規程等	☐ 個人情報の使用、保存、廃棄等に関する管理規程 ☐ 個人情報漏えい・紛失・滅失・盗難等事故時の対応規程・マニュアル等 ☐ 個人情報保護について従業員との雇用契約や誓約書等に明記 ☐ その他の規程 () ☐ 規程なし
7 個人情報保護に関する研修・教育	☐ 個人情報保護に関する研修・教育を実施 (年__回／従業員1人につき) ☐ その他 ()
8 個人情報保護に関する点検・検査・監査の方法等	
9 漏えい等の事案の対応規程・マニュアル等の内容	
(1) 対応規程・マニュアル等がある場合	名 称
	内 容
(2) 対応規程・マニュアル等がない場合	(漏えい等の事案が発生した場合にどのような対応を取るのかについて、なるべく具体的に記載してください。)

10 個人情報を取り扱う作業場所の管理体制

※ 作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者が、実施機関所有のＰＣ、タブレット等の電子計算機のみを使用する場合には記入不要です。作業を実施機関の施設内部のみで行い、かつ、受託者所有の電子計算機を使用する場合には、(2)電磁媒体の項目、(4)及び(5)を記入してください。

(1) 作業施設の入退室管理	作業期間中の入室可能人数 ☐ 上記４の作業者のみ ☐ 作業者以外の入室可（ ☐ 上記外____名 ☐ その他） 入退室者名及び時刻の記録 ☐ なし （施錠のみ、身分証提示のみ等） ☐ あり ☐ 用紙記入 ☐ ＩＣカード等によりＩＤ等をシステムに記録 ☐ カメラや生体認証等により特定個人の入退室時刻を記録 ☐ その他（ ） ☐ その他（ ）	
(2) 個人情報の保管場所	紙媒体	☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室
		☐ その他（ ）
	電磁媒体	☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室
		☐ その他（ ）
(3) 作業施設の防災体制	☐ 常時監視 ☐ 巡回監視 ☐ 耐火構造 ☐ 免震・制震構造 ☐ その他（ ）	
(4) 個人情報の運搬方法	紙媒体	
	電磁媒体	
(5) 個人情報の廃棄方法	紙媒体	
	電磁媒体	
(6) 施設外で作業を行う場合の個人情報保護対策（行う場合のみ記入）		

11 電算処理における個人情報保護対策	
※紙媒体しか取り扱わない業務を行う場合は記入不要です。	
(1) 作業を行う機器	☐ 限定している（ノート型____台、デスクトップ型____台） ☐ 限定していない
(2) 外部との接続	☐ 作業機器は外部との接続をしていない ☐ 作業機器は外部と接続している 接続方法： ☐ インターネット ☐ 専用回線 ☐ その他（ ） 通信の暗号化： ☐ している ☐ していない
(3) アクセス制限	☐ ID・パスワード付与によりアクセス制限をしている IDの設定方法（ ） パスワードの付け方（ ） ☐ ID・パスワード付与によりアクセス制限をしていない
(4) 不正アクセスを検知するシステムの有無	☐ あり（検知システムの概要： ） ☐ なし
(5) マルウェアを検知するシステムの有無	☐ あり（検知システムの概要： ） ☐ なし
(6) ソフトウェアの更新	☐ 常に最新のものに自動アップデートするものとなっている ☐ 上記以外（ ）
(7) アクセスログ	☐ アクセスログをとっている（ 年保存） ☐ アクセスログをとっていない
(8) 停電時のデータ消去防止対策	☐ 無停電電源装置 ☐ 電源の二重化 ☐ その他（ ） ☐ なし
(9) その他の対策	
12 外国における個人情報の取扱いの有無	☐ あり ☐ 外国のサーバ上に個人情報が保存されているが、外国のサーバ上での個人情報の取扱いはない ☐ 外国のサーバ上に個人情報が保存されており、外国のサーバ上で個人情報を取り扱っている ☐ なし ※「あり」の場合は、以下も記入してください。
(1) 個人情報の取扱いがある外国の名称	
(2) 当該外国における個人情報の制度・保護措置等	

年 月 日

(提出先)

(提出者)

団体名

責任者職氏名

研修実施報告書・誓約書

個人情報の保護に関する法律第66条第2項の規定により準用される同条第1項に定める措置の一環として、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漏えい等の事故が発生した場合の民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙（全 枚）のとおり報告いたします。

個人情報の保護に関する法令等及び個人情報取扱特記事項を遵守し、並びに従事者にも遵守させ、個人情報を適切に取り扱うことを誓約いたします。

研修実施明細書

本件業務の委託に当たり、受託者として従事者に実施した個人情報保護に係る研修の明細は、次のとおりです。

[illegible]