

令和 7 年度一般会計		歳出	第 3 款 2 項 1 目	12 節	(4) 企画調査その他委託料
受付 番号	種 目 番 号	連絡先	委託担当 区政推進課 広報相談係 担当者名 ふりがな 辰巳、酒井 たつみ さかい 電 話 847-8322		
設 計 書					
1 委 託 名	<u>ひまわりコンシェルジュ配置業務委託</u>				
2 履 行 場 所	<u>港南区総合庁舎（港南区港南四丁目 2 番10号）</u>				
3 履行期間 又は期限	☒ 期間 令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月31日まで ☐ 期限 令和 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	<u>なし</u> 				
6 現 場 説 明	☒ 不要 ☐ 要 （ 月 日 時 分 場所 ）				
7 委 託 概 要	<u>別紙仕様書のとおり</u> 				

8 部 分 払

■ す る (12 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
ひまわりコンシェルジュ 配置業務（配置日）	令和7年4月 ～ 令和8年3月	(242)	日		

※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

¥ _____

内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
ひまわり コンシェルジュ 配置業務	通常配置日	(242)	日			
合計						
消費税及び 地方消費税相当額						
委託代金額						

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

仕様書

1 件名

ひまわり コンシェルジュ配置業務委託

2 委託概要

(1) 内容

親切丁寧で的確な窓口案内・応対を行う接遇経験豊富な専門スタッフを「ひまわりコンシェルジュ」として配置し、次の業務を行う。

ア 来庁者への窓口案内及び問合せ事項に関する案内

(ア) 来庁者に対して笑顔で積極的に挨拶や声掛けを行うこと。

(イ) 来庁者に適切な窓口を案内又は職員への引継ぎを行うこと。

(ウ) 必要に応じて来庁者を適切な窓口まで同行案内を行うこと

イ 来庁者サービスの向上につながる改善提案・指摘

(2)配置日及び時間

ア 配置日

「3 履行期間及び日数 (1) 期間」で定める期間のうち、横浜市の休日を定める条例（平成3年 12 月 25 日条例第 54 号）第 1 条第 1 項に定める日を除く月曜日から金曜日までの日

イ 配置時間

午前 8 時 40 分から午後 5 時まで

(3) 配置場所

総合案内又は委託者の指定する場所

(4) 配置体制

常時 1 人以上

3 履行期間及び日数

(1) 期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

(2) 日数

配置日：242 日

履行期間内に新たに国民の祝日などが制定され、履行を要しない日が発生した場合、「2 委託概要 (2) 配置日及び時間 ア 配置日」に定めるとおりの配置とする。

4 履行場所

港南区総合庁舎（港南区港南四丁目 2 番 10 号）

5 勤務に係る対応事項

- (1) 受託事業者は、毎月の業務開始日から 2 営業日までに「【別紙】勤務表」を記載の上、委託者に提出すること。

- (2) 提出した「【別紙】勤務表」から変更があった場合、速やかに委託者に報告するとともに訂正した「【別紙】勤務表」を速やかに提出すること。
- (3) 突発的な事情により、当日配置予定者が従事できない場合は、速やかに委託者に報告するとともに代替の者で対応すること。

6 業務内容に係る確認事項

- (1) 本件業務を遂行するに必要な技能と実績を有する者を配置すること。
- (2) 配置時間中は受託事業者が用意する制服を着用し、名札を付けること。なお、業務に用いる消耗品類は港南区役所が用意し、貸与する。また、更衣室及びロッカーについては港南区役所が用意する。
- (3) 配置時間中に取り扱った事項等については業務日誌等により、管理責任者は委託者に業務報告すること。

7 注意事項

- (1) 港南区役所の案内業務を担う者としての自覚を持って業務に当たり、誠実に業務に専念しなければならない。
- (2) 業務上知り得た情報等については、守秘義務に従い、外部に漏らしてはならない。
- (3) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

8 その他

- (1) 窓口案内等の業務経験を有し、当該業務に関して特段の研修等を要しないこと。
- (2) 受託事業者は、本委託を再委託してはならない。
- (3) 本委託に関して、疑義が生じた場合には、双方協議の上、解決を図ることとする。

【参考】

令和6年度案内数（令和6年11月末現在）

通常配置日：約 164 人/1日

令和5年度案内数

通常配置日：約 170 人/1日

年 月 勤務表										
スタッフ名										備考
日付	曜日	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
出勤日数										

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	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 728 678 817">紙媒体</td><td data-bbox="678 728 1444 817"> ☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室 ☐ その他 () </td></tr> <tr> <td data-bbox="544 817 678 918">電磁媒体</td><td data-bbox="678 817 1444 918"> ☐ 鍵付き書庫 ☐ 耐火金庫 ☐ 専用の保管室 ☐ その他 () </td></tr> </table>	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 ()
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	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 1008 678 1220">紙媒体</td><td data-bbox="678 1008 1444 1220"></td></tr> <tr> <td data-bbox="544 1220 678 1422">電磁媒体</td><td data-bbox="678 1220 1444 1422"></td></tr> </table>	紙媒体		電磁媒体	
紙媒体					
電磁媒体					
(5) 個人情報の廃棄方法	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="544 1422 678 1624">紙媒体</td><td data-bbox="678 1422 1444 1624"></td></tr> <tr> <td data-bbox="544 1624 678 1825">電磁媒体</td><td data-bbox="678 1624 1444 1825"></td></tr> </table>	紙媒体		電磁媒体	
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。 ※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。	
(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 ※ 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。	☐ 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]