

横須賀市コールセンター運営業務及び  
横須賀市上下水道局代表電話交換運営業務委託

仕様書

横須賀市経営企画部広報課

令和5年（2023年）3月

## 目次

1	業務名	1
2	委託目的	1
3	業務運営期間	1
	(1) コールセンターの構築期間	1
	(2) コールセンターの運営期間	1
4	委託内容	2
	(1) コールセンター等構築業務	2
	(2) コールセンター等運營業務	2
	(3) 定期報告業務	2
	(4) システム等のデータ更新及び運用保守業務	2
5	運営時間	2
	(1) 横須賀市コールセンター	2
	(2) 横須賀市上下水道局代表電話交換	2
6	問合せ対応範囲	3
	(1) 横須賀市コールセンター	3
	(2) 横須賀市上下水道局代表電話交換	3
7	受付番号及び通信回線	3
	(1) 受付電話番号及びFAX番号	3
	(2) 通信回線の取り扱い	4
	(3) 利用料金及び通信料金	4
8	対応言語	4
9	サービス品質要件	4
	(1) コールセンター	4
	(2) 上下水道局代表電話	5
10	運営施設・設備要件	6
	(1) 運営場所	6
	(2) 建物要件	6
	(3) 業務スペース	6
	(4) 必要席数	6
	(5) 施設・設備等におけるセキュリティ対策	7
	(6) クラウドサービス (SaaS 型) 利用策	7
11	情報セキュリティ要件	7
	(1) 受託者の要件	7
	(2) セキュリティ対策	7
	(3) 障害・災害対策	8

<b>12</b>	<b>電子情報機器要件</b> .....	<b>8</b>
	(1) 電話機器 .....	8
	(2) 音声自動応答装置 (IVR) .....	9
	(3) オペレーター端末機器 .....	9
	(4) F A X機器 .....	10
	(5) 専用端末 .....	10
	(6) その他の機器 .....	11
<b>13</b>	<b>監査の協力</b> .....	<b>11</b>
<b>14</b>	<b>業務終了時の要件</b> .....	<b>11</b>
	(1) 次期受託者への業務引き継ぎ .....	11
	(2) データ及び資料等の破棄 .....	11
<b>15</b>	<b>業務全般における要件</b> .....	<b>11</b>
<b>16</b>	<b>契約に関する事項</b> .....	<b>12</b>
	(1) 契約手続き .....	12
	(2) 契約履行期間 .....	12
	(3) 契約保証金 .....	12
	(4) 業務の完了及び検査 .....	12
	(5) 支払方法 .....	12
	(6) 再委託 .....	12
	(7) 契約の解除等 .....	13
	(8) 損害賠償 .....	13
	(添付) 個人情報の取扱いに関する特記事項 .....	14

《参考資料》

- (別紙1) 横須賀市コールセンター稼働実績
- (別紙2) 横須賀市代表電話稼働実績
- (別紙3) コールセンターに提供するFAQデータの要件
- (別紙4) コールセンターに提供する職員録データの要件
- (別紙5) イベント予約受付システム (イメージ)
- (別紙6) I V R振り分け (イメージ)
- (別紙7) 電話回線図 (イメージ)

## 1 業務名

横須賀市コールセンター運営業務及び横須賀市上下水道局代表電話交換運営業務委託

## 2 委託目的

横須賀市では市民サービスの向上ならびに市職員の業務効率化を図ることを目的に問合せ窓口として、「電話交換」と「コールセンター」のサービスを運営している。

電話交換は現在の本庁舎開設時から、コールセンターは平成17年9月から開設し、現在は両サービスとも業務委託にて個別に契約し、運用しているが、現在の自治体のおかれた環境変化を踏まえ、問合せ業務の今後のあり方を検討し、両サービスを統合することとした。

当事業ではDX推進の取組みの一環として、業務の棚卸とサービスの見直しを行い、デジタル技術の積極的な活用による市民サービスのさらなる向上と職員の生産性向上を目指している。

今回の業務委託は、単なる事業の継承・更改ではなく、「次世代型・自治体コールセンターの追求」をコンセプトとして、従来型のサービスにとらわれない実効性のあるアイデアを市、事業者双方で出し合い、一体となって運営を推進するものである。

「Well-Being」(市民がいきいき暮らせる街づくりと職員の働きやすい職場づくり)を目指し、時代の変化に柔軟に対応できる横須賀市の新しいコールセンターを構築する。

## 3 業務運営期間

### (1) コールセンターの構築期間

契約日から令和5年(2023年)11月30日まで

### (2) コールセンターの運営期間

令和5年(2023年)12月1日から令和10年(2028年)11月30日まで(5年間)。ただし、契約は単年度契約とし、コールセンター等に係る予算が本市議会で承認され、本市及び受託者双方が合意した場合は、次年度も随意契約することができる。

この場合において、契約内容は前年度と同条件(同単価)を原則とするが、市民サービス向上等のため、仕様の見直しや契約金額の変更について協議できるものとする。

#### 4 委託内容

本業務では、横須賀市コールセンター及び横須賀市上下水道局代表電話（以下、「コールセンター等」という。）の構築業務と運營業務を委託する。

##### (1) コールセンター等構築業務

- ア 運営拠点の準備と環境整備
- イ 電話基盤、ネットワーク等の構築
- ウ 機器の調達、システムの構築
- エ 問合せ対応を行うオペレーター等の採用、研修及び教育
- オ その他、コールセンター等の運営に必要な準備

##### (2) コールセンター等運營業務

- ア 対応要員等の配置
- イ 問合せの受付と回答及び関係所管への転送
- ウ 意見・要望等の受付
- エ 対応内容の記録
- オ 講座・教室等の申込受付
- カ オペレーターへの研修や指導
- キ その他、コールセンターを適正に運営するために必要な業務を行う。

なお、問い合わせに対しては、FAQ、外部公開サイト、市が提供する資料等に基づいて可能な限り受託者にて回答すること。

##### (3) 定期報告業務

コールセンターの運営状況について、別途定める頻度で報告書を作成し、説明・報告すること。報告にあたっては、市民サービス向上のための改善提案を必ず含めるものとする。

##### (4) システム等のデータ更新及び運用保守業務

- ア FAQシステムのデータ更新（新規FAQの追加、既存FAQの更新等）
- イ 職員検索システムのデータ更新（市の組織変更、人事異動等に伴う更新）
- ウ IVRの設定変更（イベント開催や不測事象の案内、コールフローの変更等）
- エ システム運用保守業務

#### 5 運営時間

##### (1) 横須賀市コールセンター

- ア 平日 午前8時から午後6時（現行は午前8時から午後8時）
- イ 土・日及び休日 午前8時から午後4時（現行は午前8時から午後8時）

##### (2) 横須賀市上下水道局代表電話交換

平日のみ 午前8時30分から午後5時15分（現行と同じ）

ただし、不可抗力その他やむを得ない事由により、上記運営時間での運営が困難になった場合、市と受託者は、運営時間の変更等について協議するものとする。その結果、運営時間の変更が必要と判断した場合、市は受託者と合意のうえで運営時間の変更を行うことができるものとする。

また、FAXの受信及びインターネットによる講座・教室等の申込受付の利用は24時間（年中無休）とする。

## 6 問合せ対応範囲

### (1) 横須賀市コールセンター

- ア 本市の各種行政手続きや届出に関すること
- イ 本市のごみの分別方法等に関すること
- ウ 本市の上下水道、道路等インフラに関すること
- エ 本市で開催されるイベント・講座等の催しに関すること
- オ 本市で開催されるイベント・講座等の受付
- カ 本市への意見、要望、苦情等の受付
- キ 本市及び近隣の医療機関、行政機関ならびに民間施設に関すること
- ク 天気予報、公共交通機関等の生活に関すること
- ケ その他、市政情報全般に関すること

### (2) 横須賀市上下水道局代表電話交換

上下水道局代表電話交換では、横須賀市の水道及び下水道サービスに関する問い合わせ受付を行い、問合せ内容に応じて、上下水道局内の適切な所管担当へ転送を行う。

## 7 受付番号、通信回線、利用料金

### (1) 受付電話番号及びFAX番号

- ア 利用者からの問い合わせ等の受け付けを行う電話及びFAX番号は、次のとおりとする。

#### (ア) コールセンター

電話番号 046-822-4000

FAX番号 046-822-2539

#### (イ) 上下水道局代表電話

電話番号 046-823-2125

- イ 次の電話番号について、ボイスワープ等により「(ア) 電話番号 046-822-4000」へ着信するよう措置をとること。なお、期間は別途本市と協議すること。

・電話番号 046-822-2500（現行の横須賀市コールセンター）

- ウ 受託者の提案において、イベント開催情報案内用専用ダイヤルなどの上記(ア)

とは別番号を設けて運用することを妨げないものとする。ただし、この場合の電話番号及び運用方法等については、事前に本市と協議のうえ決定するものとする。

エ コールセンターからの番号発信については、上記（ア）以外の番号から発信しても差し支えないものとする。ただし、この場合は事前に本市へ当該番号を提示し承諾を得ること。

（2）通信回線の取り扱い

ア 電話回線の設置にあたっては、本市の転送先との通話料金が課金されないようにするため（内線化）、回線キャリアや回線の種類、名義については、本市と協議し敷設すること。

また、内線化のために本市名義の回線を設置することに同意すること。

イ 受付番号の引き込み先は、本市市役所本庁舎内とする。ただし、受託者の提案において、利用者及び本市にとって利点があると判断される場合においては、本市の承諾を得たうえで別の場所とすることを妨げないものとする。

（3）利用料金及び通信料金

コールセンターの利用料金は、無料とする。

ただし、利用者が受付番号の引き込み先へ電話またはFAXを利用する際に生じる通信料金は利用者が負担するものとする。

また、受付番号の引き込み先からコールセンターの運営場所に要する転送及びコールセンターから他の電話へ転送する際に生じる通信料金は受託者が負担するものとする。

8 対応言語

対応言語は、日本語または英語とし、利用者の言語に合わせて対応すること。

ただし、受託者の提案によってその他の言語の対応が行える場合においては、本市と協議のうえ対応可能な言語を決定し、運用を行うものとする。

9 サービス品質要件

コールセンター運営にあたって一定基準の品質を確保するため、受託者は次に示すサービス指標の目標値を達成するよう誠実に努めなければならない。

（1）横須賀市コールセンター

指標名	目標値	定義（計算式）
応答率	月平均 80%以上	着信した電話に対して応答した割合 (応答件数 ÷ 着信件数)

一次解決率	月平均 50%以上	対応した電話に対して利用者の質問にコールセンターにて回答した件数の割合 (回答件数÷応答件数) 詳細は欄外に補足
即応率	月平均 80%以上	着信した電話に対して 3 コール以内 (9 秒以内) に応答した割合 (時間内応答件数÷応答件数)
職員満足度	80 点以上 (100 満点)	市の職員からみたコールセンターの対応品質及び運営要件の遵守状況に対する評価 内容詳細は別途、協議する
利用者満足度	70 点以上 (100 満点)	市民からみたコールセンターの対応品質に対する評価 内容詳細は別途、協議する

一次解決率について補足

入電した問合せに対して、各所管へエスカレーションせずに回答した問合せの割合

[計算式] (オペレーターによる一次解決件数) / (総応答件数) × 100

[補足事項] (総応答件数) = (応答した件数 - 職員からの電話・その他※)

※その他：営業電話、間違い電話、ワン切り等

<一次解決件数に含めるもの>

- ・完了 : F A Q や W e b サイト等を参照して完了した案件
- ・一部完了 : 複数の問合せ内容に対し、一部の F A Q 等を基に一部完了した案件
- ・転送 F : F A Q の記載指示により関係所管へ転送した案件

<一次解決件数に含めないもの>

- ・取次 : 内線指定、職員指定及び組織指定 (課、係等)
- ・転送 : F A Q や W e b サイト等に情報がなく、職員へ対応依頼した案件

(2) 横須賀市上下水道局代表電話交換

指標名	目標値	定義 (計算式)
応答率	月平均 80%以上	着信した電話に対して応答した割合 (応答件数÷着信件数)
即応率	月平均 80%以上	着信した電話に対して 3 コール以内 (9 秒以内) に応答した割合 (時間内応答件数÷応答件数)

各サービス指標の目標値を達成できなかった場合には、その原因を調査し、改善策を本市に提示するとともに、必要な措置を講じること。

なお、利用者からの F A X による問い合わせ等については、コールセンターにおいてすべてを受信し対応することを前提とするため、上記のサービス品質要件には含まれない。



## 10 運営施設・設備要件（データセンター含む）

### （1）運営場所

- ア コールセンターの運営場所は、日本国内とし受託者が用意すること。
- イ 電話及びFAXの受付業務を行う運営場所は、原則、1箇所とする。ただし、災害時等におけるBCP（事業継続計画）対策として、別拠点または複数拠点での臨時的または一時的な運用は認めるものとする。
- ウ 本業務は個人情報を取り扱う必要があるため、在宅テレワークなどの個人宅や個人事務所などでの運用は認めないものとする。

### （2）建物要件

- ア 昭和56年の「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物であること。
- イ コールセンターの運営時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急の停電などの影響を受けることなく業務が継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの設置により必要な電源供給が行えること。ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点または複数拠点での継続的な運営が可能な場合においては、この限りではない。
- ウ 電気設備、セキュリティ設備、空調設備、防火・防水設備、水没・避雷対策設備が備えられ、適切に運用・管理されていること。

### （3）業務スペース

- ア 外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。
- イ 各種資料やマニュアル等を補完できる書庫を用意すること。
- ウ 必要な機器類等に見合った電源を確保すること。
- エ 業務を行うために十分な什器及び事務用品などを備えていること。また、市内全域の詳細な場所が確認できるようにすること。
- オ 対応時に一時的に記録したメモ等を破棄するため、シュレッダーなどを用意すること。
- カ 一定水準の湿度及び温度で管理し、適切な採光又は照明を行い、対応要員の職場環境に配慮されていること。
- キ オペレーター席は、お互いの声が反響して対応業務の妨げにならないよう、座席ごとにパーテーションを設けること。
- ク 打ち合わせ等を行うための会議室、休憩室を備えていること。
- ケ 業務スペース以外にコールセンターの要員に見合った数の私物管理用施錠ロッカーを用意すること。

### （4）必要席数

「(別紙1) 横須賀市コールセンター稼働実績」及び「(別紙2) 横須賀市代表電

「稼働実績」を参考に、本運営期間における電話及びFAXの受付件数の想定し、「9 サービス品質要件」に示すサービス指標の目標値を確保するために必要なオペレーター、スーパーバイザー、マネージャー等の各要員に対応できる席数を確保すること。

(5) 施設・設備等におけるセキュリティ対策

- ア 業務スペース（オペレーター等の対応要員が利用者からの受付業務を行う場所）は、部外者の不正な侵入等を防止するため、カードシステム等による入室管理が行われること。
- イ サーバルームは、関係者以外の入室を禁止するための認証設備を備えること。
- ウ 業務スペースにカバンや携帯電話などの私物が持ち込めないよう、措置を講じること。

(6) クラウドサービス（SaaS型）利用

クラウドサービスを利用する場合、以下の要件を満たすこと。

- ア データセンター等の所在地は日本国内であるとし、日本の法律、条例が適用される環境であること。
- イ 当該サービスが第三者機関の認証を取得していること。（ISO/IEC 27017、JASAクラウドセキュリティ推進委員会CSゴールドマーク等）
- ウ 提供するサービスの要求水準を一定以上保つために、第三者認証を受けていることを証明する書類の写しを提出すること。

11 情報セキュリティ要件

(1) 受託者の要件

個人情報や企業情報などの情報セキュリティについて、公的な認定機関により認定された管理システム（ISO2700Xまたはプライバシーマーク等）を有すること。

ただし、複数事業者が共同で受託するコンソーシアムの場合においては、すべての事業者が有すること。

なお、本業務の運営期間中において、当該認定の取り消し、一時停止などの処分を受けた場合においては、本市と協議のうえ、必要な措置を講じるものとする。

(2) セキュリティ対策

- ア 社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備され、コールセンターで扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないうような十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。
- イ 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等は、外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏洩等に関して十分な安全対策が講じられていること。
- ウ データベースシステムのログイン時のID及びパスワードの管理が実施されていること。

エ 上記のセキュリティ対策の安全性の確保について、定期的な確認が行われていること。また、市から指示があった場合、その状況を報告すること。

オ 電子媒体でやり取りするプログラム、データについては、市と同様、受託者においても最新のパターンファイルによりウイルスチェックを行うこと。

### (3) 障害・災害対策

ア 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等については、冗長化等によりシステム障害や災害等による影響を回避できるための措置が講じられていること。

イ 万一、システム障害や災害などによりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。

## 12 電子情報機器要件

### (1) 電話機器

ア 7 (1)アの受付番号にかかる電話を着信し、応答できる機能を有すること。

イ 「(別紙1)横須賀市コールセンター稼働実績」及び「(別紙2)横須賀市代表電話交換業務稼働実績」を参考に、「9 サービス品質要件」及び「10 運営施設・設備要件(4)必要席数」を踏まえ、利用者からの電話応対に必要な席数分の電話機及び回線数を用意すること。

ウ 業務連絡用としてコールセンターの受付電話番号とは別回線の電話機を1台以上、業務スペース内に設置すること。

エ 全通話録音機能があり、録音した通話は容易に検索及び再生が可能であること。また、録音の開始・停止は通話の開始・停止によって自動制御で録音できること。

オ 電話機は多機能電話機とし、自動オンフック(受話器を置いたままの)発信、再ダイヤル、保留、転送処理などが容易に行えるようにすること。

カ 電話機には、ヘッドセットなどを付加し、応対時に手が塞がらないようにすること。

キ 着信した電話が着台しているオペレーター席に均等に分配され、効率的な対応が行えること。

ク オペレーターが対応の後処理を行っている最中や休憩等で離席した際には、当該電話機には呼を着信させない機能を有すること。

ケ コールセンター等の受付電話で応答した電話を市のすべての各担当課及び各施設等の直通電話及び内線電話(本庁舎の電話交換機の配下)に転送できる機能を有すること。

コ 内線電話への転送方式は、本庁舎電話交換機(メーカー名:富士通、機種名:LEGEND-V、型番:SC1361A1)での付加番号ダイヤルイン方式とする。ただし、

本庁舎電話交換機的设计及び設定、接続試験は別途、本市と本庁舎電話交換機の保守事業者との契約に基づき実施するものとする。

- サ ナビダイヤル（0570）、フリーダイヤル（0120）、携帯電話（070、080、090）への転送もできる機能を有すること。
- シ オペレーターの対応をリアルタイムにモニターできる機能を有すること。
- ス 着信呼数や応答呼数、応対時間などの件数など、コールセンターの品質管理に必要なデータを取得できること。
- セ 通話ログ及び通話録音データは、2月以上保存、管理できること。
- ソ JATE等の規格に適合している製品であること。
- タ 市役所庁舎内の電話交換室等において本市職員が対応業務を行う必要が生じた場合のために、受付番号について市役所本庁舎で受信できるような切り替えを可能とする設定をあらかじめ行うこと。設定にあたっては、委託者及び委託者の電話交換機設備の保守業者と十分に協議すること。

## （2）音声自動応答装置（IVR）

- ア 利用者が問い合わせ内容に応じた選択ができるよう、振り分け等のガイダンス機能を有すること。
- イ 運営時間外には、音声自動応答装置（以下「IVR」という。）により受付時間外用の音声アナウンスを流す機能を有すること。
- ウ 電話の積滞時（あふれ呼）には、IVRにより混雑時用の音声アナウンスを流すとともに音声ガイダンスにより待ち合わせ呼として保ち、オペレーターの空いた順に着信させる機能を有すること。
- エ 本市の指定するイベント等について、本市が指定する時間帯（受付時間外及び積滞時）にイベント開催情報の音声アナウンスを流す機能を有すること。ただし、同一日において最低8件以上のイベントに対応し、それぞれ開催、中止、順延などの最低10種以上の開催情報等のアナウンス設定が可能な機能及び拡張性を有するとともに、本市の指示に従い速やかに設定の変更、削除が行えること。
- オ 上記エはイベント開催情報専用ダイヤルなどの別番号を設けて運用を行う場合においては、当該別番号に同機能を有すること。

## （3）オペレーター端末機器

- ア 「（別紙1）横須賀市コールセンター稼働実績」及び「（別紙2）横須賀市代表電話交換業務稼働実績」を参考に、「9 サービス品質要件」及び「10 運営施設・設備要件（4）必要席数」を踏まえ、利用者からの電話応対に必要な席数分のオペレーター端末機器を用意すること。

- イ 各オペレーター端末機器は、業務で利用する各システムの操作及びインターネットの検索、閲覧ができる環境を用意すること。
- ウ 各システムの操作及びホームページの検索、閲覧等がレスポンスよく操作でき、画面の閲覧性に優れている性能を有すること。
- エ ソフトタッチキーボードを使用するなど、オペレーターが端末機を操作する際のタイプ音が利用者に聞こえない対策を施すこと。
- オ インターネットへの接続にあたっては、ブロードバンド回線を用意すること。
- カ Microsoft Word 及び Excel、Power Point で作成された資料を閲覧できること。

#### (4) F A X 機器

- ア コールセンターの受付 F A X 番号 (046-822-2539) に送信される F A X を受信できる機能を有すること。
- イ 一般回線による F A X の受信及び送信ができること。
- ウ 運営期間中、24 時間年中無休で受信できること。
- エ コールセンターから F A X 送信した場合に、受信者側にコールセンターからの F A X 送信であることが分かるよう、F A X 番号及び発信元情報を設定すること。
- オ 本市職員とコールセンター間で互いに F A X 送受信による業務連絡ができること。
- カ G 3 規格に適合している製品であること。

#### (5) 専用端末

- ア 専用端末は、本市（広報課事務室内）及びコールセンター（業務スペース内）に各 1 台を設置すること。ただし、本仕様の要件を満たすために必要な場合においては、最小限な範囲で複数台の設置を認めるものとする。
- イ 本市に設置する専用端末は、組織改正等に伴う設置場所の変更を要する場合がある。なお、この場合の工事費等の負担については、本市と受託者が協議のうえ決定するものとする。
- ウ 各専用端末は、外部からの不正アクセス等の影響を受けない閉域ネットワーク（100Mbps 以上）で接続すること。
- エ 電源投入後に自動的にネットワーク接続が行われ、利用準備が完了すること。また、利用後の切断等は電源遮断（シャットダウン）のみで行えること。
- オ 各専用端末は、Microsoft Word 及び Excel、Power Point で作成されたデータの閲覧、編集作業が行えること。
- カ 市に設置した専用端末は、応対管理システムの検索、閲覧ができる機能を有すること。また、通話録音を受付日時や応対したオペレーターなどの条件により検索、再生（聞き取り）できる機能を有すること。
- キ 本市と協議の上、アからカまでの条件及び横須賀市情報セキュリティポリシー

を満たす専用端末に依らない代替手段がある場合、導入することもできる。

(6) その他の機器

- ア 業務に必要な資料等を紙で出力するために、業務スペース内にプリンターを1台以上用意すること。
- イ 送受信したFAXをデータ化(PDF形式)するためのスキャナー等を業務スペース内に用意すること。

13 監査の協力

本市が実施する監査において、資料やデータの提出を求める場合や、現場視察などの対応を要請する場合については、適切かつ積極的に協力すること。

また、監査の結果、是正措置が必要な場合においては、本市と協議のうえ、適切な措置を講じること。

14 業務終了時の要件

本契約期間の満了等に伴い、受託者が本業務を終了する際には、次に示す必要な業務を行うこと。

(1) 次期受託者への業務の引き継ぎ

- ア 引き続きコールセンターの運営業務が円滑に行えるよう、資料や業務処理の手順などについて、次期受託者に対し必要な引き継ぎを行うこと。
- イ 受託者のシステムに登録されたデータの出力や提供など、次期受託者に対して必要な支援を行うこと。また、データ移行にかかる抽出経費は、当該年度の委託経費に含めることとする。
- ウ 引き継ぎの内容や方法、日程等については、本市及び受託者ならびに次期受託者との協議のうえ決定するものとする。

(2) データ及び資料等の破棄

- ア 通話録音データ及び応対記録データ、講座・教室等の申込受付データ、FAQデータ、職員録データについては、上記「(1) 次期受託者への業務の引き継ぎ」が完了し、受託者の運営期間が終了した際には、本市の承諾を得たうえで適切に削除すること。
- イ 上記アに示す以外の、受託者が作成したデータ及び本市が作成、提供したデータの取り扱いについては、本市と協議のうえ決定するものとする。

15 業務全般における要件

- (1) 本仕様書に規定するもののほか、本市の条例及び規則、その他関係する法令を遵守しなければならない。
- (2) 受託者が本市に提出した企画提案書に記載した事項については、本仕様書に記載

のない事項であっても、当該企画提案書に基づき誠実に履行すること。ただし、双方の記載に齟齬がある事項については、本市と協議し決定するものとする。

- (3) 本市にとって最適な成果及び納品物が得られるよう、本市の立場に立ち誠実に業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的な提案を行うこと。
- (4) 本市が提供するすべての原票、資料、情報、貸与品等を、本市の承諾を得ずに複写または複製、第三者への開示または提供をしないこと。また、そのために必要な措置を講じること。
- (5) 本業務の実施にあたり、環境負荷の低減や経費節減を目的として「横須賀市グリーン購入基本方針」に配慮すること。
- (6) 契約期間中、本市交換機設備等の変更が生じ、費用等が発生する場合については本市と別途協議すること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と協議し、決定するものとする。

## 16 契約に関する事項

### (1) 契約手続き

本業務に係る公募型プロポーザルの実施により、本市が選定した事業者と契約に係る必要な協議を行い、契約を締結するものとする。

なお、契約の手続きは、本市の契約規則及び契約履行規則並びに契約事務取扱規程に定めるところとする。

### (2) 契約履行期間

契約日から令和10年11月30日まで

ただし、「3 業務運営期間」に記載のとおり本市と協議の上、年度ごとに契約する。

### (3) 契約保証金

本市の契約規則第30条（契約保証金）及び同規則第31条（契約保証金の免除）に定めるところとする。

### (4) 業務の完了及び検査

受託者は本業務について、各年度における業務を完了したときは、本市の契約規則等に従い業務完了届を提出すること。

また、本業務の履行について、本市の必要な検査を受けなければならない。

### (5) 支払方法

ア 委託料の支払いは、各年払いとする。

イ 本市は、業務の完了の確認又は検査を終了した後、受託者から正当な支払い請求を受けた日から30日以内に委託料の支払いを行うものとする。

### (6) 再委託

- ア 受託者は業務のすべて及び大部分を第三者に再委託することはできない。ただし、システム構築や通信機器の保守・管理、運営施設の警備などのコールセンターの運営に関わる主たる業務を除く一部の業務については、第三者に委託することを認めるものとする。
- イ 受託者が業務の一部を第三者に委託するときは、事前に委託内容及び委託先の名称、その他必要な事項を本市へ報告し、承認を得ること。
- ウ 再委託に生じるすべての責任は受託者が負うものとする。

(7) 契約の解除等

本契約にあたり、本市の契約規則第 44 条（契約の解除等）の規定による事項に該当したときは、契約を解除することができる。

(8) 損害賠償

- ア 本市は、本業務にあたり受託者の責に帰すべき事由により被った損害について、受託者へ損害賠償請求をすることができる。
- イ 受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。



## 個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 受託者(以下「乙」という。)は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関して個人情報を取り扱うときは、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。

(適正な取得等)

第2条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を取得するときは、この契約による業務の目的を正確に把握し、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

(適正な管理)

第3条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損及びその他の事故の防止その他の個人情報の安全かつ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 乙は、個人情報の取扱いに関する責任体制を整備し、管理責任者を定めなければならない。

3 乙は、個人情報の保管に当たっては、この契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

4 乙は、委託者(以下「甲」という。)の指示または承諾があるときを除き、個人情報を乙の事業所内から持ち出してはならない。

(管理責任者等の教育及び研修)

第4条 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、管理責任者及び従事者に対し、法第5章(行政機関等の義務等)の内容並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に関し必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(個人情報に関する秘密の保持)

第5条 乙は、個人情報の内容を第三者に漏らしてはならない。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。

2 乙は、この契約による業務の処理の従事者が個人情報を管理責任者の承諾を得ることなく事務所以外の場所に持ち出し、又は不適切な取扱いにより第三者に漏らすことのないように、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第6条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務の目的以外の目的に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複製等の禁止)

第7条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、業務を実施するために甲から提供された個人情報を複製し、又は複写してはならない。

(資料等の返還、引き渡し若しくは消去)

第8条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、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甲に返還し、又は引き渡し、若しくは消去しなければ

ならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

3 乙は、前項の規定により個人情報を消去した場合は、当該個人情報を消去した旨の報告書を甲に提出しなければならない。

(外部サービスの利用)

第9条 乙は、外部サービス（クラウドサービス、ウェブ会議サービス、ソーシャルネットワークワーキングサービス、ホスティングサービス等をいい、法令により設置されたもの又は行政機関等により設置される公共的な基盤等を除く。以下同じ。）であつて、当該外部サービス提供者が提示する約款等に乙が同意することで利用可能となり、契約等により乙から個別の措置を求めることができないもの（以下「約款等による外部サービス」という。）を利用しようとするときは、あらかじめ次の各号に掲げる事項を記載した書面を甲に提出しなければならない。

- (1) 外部サービスの名称
- (2) 外部サービスの提供者
- (3) 外部サービスを用いて行う業務の内容
- (4) 外部サービスで保管又は取り扱う個人情報
- (5) 外部サービスの利用の期間
- (6) 外部サービスの利用が必要な理由
- (7) 外部サービスにおける安全管理措置の内容

2 乙は、当該約款等による外部サービスの利用に関し、甲から指示のある場合、甲の指示に従い、必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止等)

第10条 乙は、個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合及び再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に掲げる事項を記載した書面を甲に提出し、前項ただし書きの承諾を得なければならない。

- (1) 再委託の相手方
- (2) 再委託を行う業務の内容
- (3) 再委託で取り扱う個人情報
- (4) 再委託の期間
- (5) 再委託が必要な理由
- (6) 再委託の相手方における責任体制及び管理責任者
- (7) その他甲が必要と認める事項

3 乙は、前項の規定により個人情報を取り扱う事務を再委託の相手方（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、乙と再受託者との契約内容に関わらず、再受託者の当該事務に関する行為について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再受託者に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に指示しなければならない。

5 乙は、この契約による業務を再委託した場合は、その履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、再受託者の状況等を報告しなければならない。

6 乙は、再委託契約を行う場合には、この契約により第1条から前条までに規定する個人情報の取扱いに関する義務を再受託者にも遵守させなければならない。

(個人情報の取扱状況の報告等)

第11条 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙（再受託者を含む。）に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の報告若しくは資料の提出を求め、又は乙（再受託者を含む。）の事務所に立ち入ることができる。

2 乙（再受託者を含む。）は、甲から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(事故発生時等における報告)

第12条 乙（再受託者を含む。）は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故（以下「漏えい事故」という。）が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従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。

2 乙（再受託者を含む。）は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、甲と協力して必要な措置を講じ、かつ、甲の指示に従わなければならない。

(契約の解除)

第13条 甲は、乙（再受託者を含む。）が本特記事項に定める事項に違反した場合若しくは義務を怠った場合には、この契約による業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

(損害賠償)

第14条 乙（再受託者を含む。）は、本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲が損害を被った場合には、甲の求めに応じその損害を賠償しなければならない。

(補則)

第15条 乙は、この契約における個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、甲と協議し、その指示に従わなければならない。

横須賀市経営企画部広報課

〒238-8550 神奈川県横須賀市小川町 11 番地

電 話 046-822-9814 (直通)

F A X 046-822-4711

E-mail [cc-service@city.yokosuka.kanagawa.jp](mailto:cc-service@city.yokosuka.kanagawa.jp)