

受付 番号	種 目 番 号	連 絡 先	委託担当 健康安全課 担当者名 <small>おだ</small> 小田 電 話 045-671-4846
----------	---------	-------	---

設 計 書

1 委 託 名 新型コロナウイルス接種に係る窓口相談業務人材派遣

2 履 行 場 所 市内の全区役所（18か所）及び健康福祉局

3 履行期間 ■期間 令和3年4月1日から令和3年9月30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 個人情報の扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」
を遵守すること。

6 現 場 説 明 ■ 不要
□ 要（ 月 日 時 分 場所 ）

7 委 託 概 要
新型コロナウイルス接種の接種券送付や接種予約受付に伴い、相談業務が増加するため、人材派遣で対応します。人材派遣により、制度案内、問い合わせ対応、接種券再発行等による相談対応などを委託し18区役所及び健康福祉局健康安全課に2人ずつ配置します。また、各区の人員を管理する担当を健康安全課に3人配置します。

8 部 分 払

■ する (6 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
窓口相談業務 (区役所・平日)	4 月	(5,481.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・平日)	5 月	(4,698.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・平日)	6 月	(5,742.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・平日)	7 月	(5,220.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・平日)	8 月	(5,481.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・平日)	9 月	(5,220.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・土曜)	4 月	(216.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・土曜)	5 月	(216.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・土曜)	6 月	(216.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・土曜)	7 月	(216.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・土曜)	8 月	(216.00)	時間		()
窓口相談業務 (区役所・土曜)	9 月	(216.00)	時間		()
窓口相談業務 (健康福祉局)	4 月	(304.50)	時間		()
窓口相談業務 (健康福祉局)	5 月	(261.00)	時間		()
窓口相談業務 (健康福祉局)	6 月	(319.00)	時間		()
窓口相談業務 (健康福祉局)	7 月	(290.00)	時間		()
窓口相談業務 (健康福祉局)	8 月	(304.50)	時間		()
窓口相談業務 (健康福祉局)	9 月	(290.00)	時間		()
管理業務 (健康福祉局)	4 月	(456.75)	時間		()
管理業務 (健康福祉局)	5 月	(391.50)	時間		()

管理業務 (健康福祉局)	6月	(478.50)	時間		()
管理業務 (健康福祉局)	7月	(435.00)	時間		()
管理業務 (健康福祉局)	8月	(456.75)	時間		()
管理業務 (健康福祉局)	9月	(435.00)	時間		()

※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
窓口相談業務 (区役所)	平日 (月～金)	(31,842.00)	時間		()	18か所×2名× 122日間 =4,392人工 7.25時間/日
窓口相談業務 (区役所)	土曜	(1,296.00)	時間		()	18か所×2名× 12日間 =432人工 3時間/日
窓口相談業務 (健康福祉局)	平日 (月～金)	(1,769.00)	時間		()	1か所×2名× 122日間 =244人工 7.25時間/日
管理業務 (健康福祉局)	平日 (月～金)	(2,653.50)	時間		()	1か所×3名× 122日間 =366人工 7.25時間/日
小計					()	
消費税及び地方消費税相当額					()	
合計					()	
以下余白						

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を () で囲む

横浜市新型コロナウイルスワクチン接種に係る窓口相談業務人材派遣 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、この仕様書に従い、この派遣契約の業務内容等について、契約を履行しなければならない。

1 業務名

横浜市新型コロナウイルスワクチン接種に係る窓口相談業務

2 業務の目的

横浜市では、全市民を対象に新型コロナウイルスワクチン接種を実施する予定であり、その相談、接種予約、接種に係る申請や届出のほか、接種券の再発行や受渡等（以下「相談等」という。）のために市民が区役所及び市役所に来庁することが予想される。この新型コロナウイルスワクチン接種に関する相談等に必要に対応業務を実施するものである。

3 派遣労働者の就業場所

(1) 各区役所（18区役所を想定）

名 称	所 在 地
鶴見区役所	鶴見区鶴見中央三丁目 20 番 1 号
神奈川区役所	神奈川区広台太田町 3 番地 8
西区役所	西区中央一丁目 5 番 10 号
中区役所	中区日本大通 35 番地
南区役所	南区浦舟町 2 丁目 33 番地
港南区役所	港南区港南四丁目 2 番 10 号
保土ヶ谷区役所	保土ヶ谷区川辺町 2 番地 9
旭区役所	旭区鶴ヶ峰一丁目 4 番地 12
磯子区役所	磯子区磯子三丁目 5 番 1 号
金沢区役所	金沢区泥亀二丁目 9 番 1 号
港北区役所	港北区大豆戸町 26 番地 1
緑区役所	緑区寺山町 118 番地
青葉区役所	青葉区市ヶ尾町 31 番地 4
都筑区役所	都筑区茅ヶ崎中央 32 番 1 号
戸塚区役所	戸塚区戸塚町 16 番地 17
栄区役所	栄区桂町 303 番地 19
泉区役所	泉区和泉中央北五丁目 1 番 1 号
瀬谷区役所	瀬谷区二ツ橋町 190 番地

(2) 健康福祉局

名 称	所 在 地
健康福祉局健康安全課ワクチン接種調整等担当	中区本町 6 丁目 50 番地の 10

4 契約期間

令和3年4月1日（木）から令和3年9月30日（木）まで

5 業務体制

乙は本業務を円滑かつ適正に遂行するため、業務全体を統括する管理責任者を派遣するほか、本業務を円滑かつ正確に遂行するために業務従事者を派遣すること。

6 派遣及び就業条件

	派遣期間	派遣人員枠※1, 2	就業日	就業時間※4
各区役所 ※5 (業務従事者)	令和3年4月1日から 令和3年9月30日まで	36人×122日	月～金曜日	午前8時45分から 午後5時まで
	令和3年4月1日から 令和3年9月30日まで	36人×2日×6か月	第2、第4土 曜日※3	午前9時から 正午まで
健康福祉局 (業務従事者)	令和3年4月1日から 令和3年9月30日まで	2人×122日	月～金曜日	午前8時45分から 午後5時まで
	令和3年4月1日から 令和3年9月30日まで	3人×122日	月～金曜日	午前8時45分から 午後5時まで

※1 各区役所及び健康福祉局に業務従事者を1日あたり2人員配置(必要に応じ一部区役所は3名～4名)とする。また、健康福祉局に管理責任者を3人配置し、区役所への出張や連絡調整を行うこと。ただし、区役所の対応状況に応じて派遣人員枠の範囲内で調整することを可とする。

※2 原則として、人員枠を固定することとする。やむを得ない場合には、ローテーションによる配置も可とする。ただし、業務に支障が生じないようにあらかじめ協議すること。

※3 土曜日は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止となる可能性がある。

※4 就業時間が6時間以上の場合には、1時間を休憩時間とする。

※5 各区役所は当初の想定であり、就業場所の事情により、場所が変更される可能性がある。

7 業務内容

(1) 管理責任者

- ア 巡回等による派遣労働者の監督や業務の習熟訓練の実施
- イ 市民対応件数等に応じて、適切な対応が可能となるよう業務従事者の配置
- ウ 本業務における対応状況の集約や必要な統計処理

(2) 業務従事者（区役所）

窓口にて新型コロナウイルスワクチン接種に係る市民からの相談等の対応を行う。

- ア 制度案内
- イ 問合せ対応（区役所への入電対応含む）
- ウ 接種券再発行等による相談、受付、受渡等の対応
- エ 接種に係る申請や届出等に必要な業務
- オ 接種に係る予約の受付や変更等の補助
- カ 相談等の対応
- キ 職員の指示による業務
- ク その他、付随する業務（コールセンターへの架電）

(3) 業務従事者（健康福祉局）

市役所にて新型コロナウイルスワクチン接種に係る市民からの相談等の対応を行う。

- ア 制度案内
- イ 問合せ対応（市役所への入電対応含む。）

- ウ 接種券再発行等による相談、受付、受渡等の対応
- エ 接種に係る申請や届出等に必要な業務
- オ 接種に係る予約の受付や変更等の補助
- カ 相談等の対応
- キ 関係機関から報告される書類の取りまとめや集計等の統計処理
- ク V-SYS(国のシステム)への審査・入力業務
- ケ 職員の指示による業務
- コ その他、付随する業務（コールセンターへの架電）

8 派遣料金

- (1) 甲は乙に対し、契約に定めた金額、支払方法等により、労働者派遣に対する派遣料金を支払うものとする。
- (2) 派遣労働者が、欠勤、遅刻、早退等により、契約に定める就業日または就業時間に就業しなかった場合は、甲は不就業日または不就業時間に相応する派遣料金を支払うことを要しない。
- (3) 原則として、就業時間以外の勤務は行わないが、やむを得ない場合には、横浜市は前述の就業時間にかかわらず、派遣労働者に時間外労働を命ずることができる。就業時間以外の労働を命ずる場合、就業時間外の労働は1日4時間、1箇月45時間、1年360時間の範囲で命ずることができるものとする。

9 交通費

就業場所への通勤に要する交通費はすべて乙が負担する。

就業日初日に実施する研修にかかる交通費や月2回程度の18区への管理責任者の交通費はすべて乙が負担する。

10 派遣労働者の選定

(1) 業務従事者の要件について

ア ビジネスマナーを心得ており、窓口業務等の来客業務実務経験があるのもの。

イ 窓口における市民応対に問題がなく、関係者と円滑な意志疎通を図ることができる者であること。

ウ 区役所においては、派遣先と同一区に居住していないこと。

エ 一般的なパソコン操作（ワードソフト(Microsoft Word)、表計算ソフト((Microsoft Excel)の基本操作ができる程度)のほか、タブレット端末の操作ができること。

(2) 管理責任者の要件について

上記の業務従事者の要件に加え、本業務を遂行するため、リーダーシップやマネジメント能力が求められるため、過去に業務従事者(10人以上)の管理責任者として業務経験を有すること。

(3) 甲は、乙の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る場合は、その理由を明示して、派遣労働者の交代を乙に要請することができるものとする。

11 派遣労働者の服務

乙は派遣労働者に次に掲げる事項を厳格に守らせなければならない。

(1) 業務を適正に執行すること。

(2) 服装等

ア 華美でない清潔感のある服装とする。

イ 勤務当日に指揮命令者が支給する名札を携帯すること。

ウ 感染症予防のため、マスク等を着用すること。(甲は支給しない)

(3) 守秘義務

受託者は、個人情報情報の漏洩、滅失及び毀損の防止その他個人情報情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。また、当該業務に従事するものは業務上知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。その他、個人情報情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

12 契約条件等

概算契約とする。

13 労働者派遣法およびその他関連諸法令の遵守

甲及び乙は、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）、派遣先が講ずべき措置に関する指針、派遣元事業主が講ずべき措置に関する指針、労働基準法、労働安全衛生法その他関係諸法令などで定められているところに従い、必要な措置をとる。

14 責任者の選定

- (1) 乙は、派遣業務の実施にあたっては、責任者を定め、これを書面により甲に通知しなければならない。責任者を変更した場合も同様とする。また、甲も同様に責任者を定め、これを書面により乙に通知することとする。
- (2) 責任者は、業務全体を統括し、甲乙間の連絡調整を行うものとする。
- (3) 乙は、当該業務の実施前に履行場所ごとに従事者の氏名等を書面により甲に通知しなければならない。

15 指揮命令者

- (1) 甲は、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）を定めるものとする。
- (2) 指揮命令者は、業務の処理について、派遣契約に定める事項を守って派遣労働者を指揮命令し、契約外の業務に従事させることのないよう留意し、派遣労働者が安全、正確かつ適切に業務を処理できるよう、業務処理の方法、その他必要な事項を派遣労働者に周知し指導するものとする。
- (3) 指揮命令者は、前項に定めた乙の責任者と就業場所内における業務に関する連絡調整を行うものとする。

16 業務連絡係の選定

- (1) 乙は派遣業務の実施にあたり、勤務場所ごとに派遣労働者の中で業務連絡係を定め、甲に通知すること。
- (2) 業務連絡係は指揮命令者と派遣元責任者との連携を密にとるとともに、勤務地の派遣労働者の状況把握に努め、勤務地の業務が円滑に遂行されるよう努めること。
- (3) 業務連絡係は、派遣労働者の業務を統括し、責任を持って、派遣労働者の日常業務を管理監督すること。

17 派遣労働者からの苦情の処理

(1) 苦情の申出を受ける者

派遣労働者からの苦情の申出を受ける者について、乙は14の責任者、甲は15の指揮命令者が兼ねるものとする。

(2) 苦情処理方法、連携体制等

ア 甲及び乙における前号で選任された者が派遣労働者から苦情の申出を受けた時は、誠意を持っ

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ものとする。なお、通知の方法は口頭で行って差し支えない。

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

18 履行状況の把握

甲と乙は、派遣契約期間中の毎日、派遣労働者及び就業場所ごとに業務処理時間及び対応件数を相互に確認のうえ、履行状況を把握するものとする。

19 その他の特記事項

(1) 自己の雇用する派遣労働者以外の派遣禁止

乙は、自己の雇用する派遣労働者以外を甲に派遣してはならない。

(2) 労働・社会保険の適用の促進

乙は、労働保険及び社会保険に加入基準を満たす労働者を派遣するときは、全て加入させてから派遣すること。ただし、新規雇用者を派遣する場合は、派遣開始後に加入基準を満たし次第、速やかに加入させること。

(3) 許可書の提示

乙は、甲に対して契約締結時に「労働者派遣事業」の許可書を明示すること。

(4) 乙は、新たな派遣労働者（代替を含む）を派遣する場合、新しい派遣労働者に対して、甲が必要と認める期間、業務の引継を現任の派遣労働者に行わせるものとする。この業務引継に係る費用は、乙の負担とする。

(5) 乙が上記条件に違反した場合、また、上記条件に関わらず乙の責により、甲に対し、社会的信用を失墜させる等重大な被害を与え、あるいは与えることが明らかとなった場合には、直ちに契約解除に応じるものとする。なお、これらの場合に生じる費用は全て乙の負担とする。

(6) この仕様書に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

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。