

(案)

仕 様 書

- 1 件名
安心対応サポート室運営等業務委託
- 2 履行期間
令和 8 年 2 月 2 日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで
- 3 履行場所
港区役所 3 階（安心対応サポート室）等
- 4 安心対応サポート室設置の趣旨
区の窓口等におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を抑止するとともに、発生した場合に職員のサポートを行うなど、職員が安心して職務を遂行できるよう、「安心対応サポート室」を設置する。
- 5 業務時間について
安心対応サポート室の開設は、原則として平日の 8 時 3 0 分から 1 7 時 1 5 分とする。（ただし、項番 6 の業務内容の履行に当たり、時間外の対応（月 2 回程度を想定）を行う場合あり。）
- 6 業務内容
 - (1) 窓口同席
所管課からの相談等に基づき窓口対応に同席し、窓口する職員の不安を解消する。
なお、総合支所等から至急の依頼があった場合も、速やかに現場に到着できるよう対応する。
 - (2) 緊急対応
職員の静止を聞かずに大声、恫喝など窓口の運営に支障をきたす状況になった場合、沈静化を図る。
 - (3) 現場対応同行
区民や所管課からの相談等に基づき、職員が現場対応に駆け付ける際に同行し、必要な支援を行う。
 - (4) カスハラ相談
職員からのカスハラに関する相談を常時受け付け、交渉・記録をはじめ適切な対応の助言を行う。
また、新技術等を活用した製品・サービスの導入に当たっての技術的助言等を行う。

(5) 職員研修の実施、対応マニュアルの見直し支援

職員に対するカスハラ対応の研修を月1回以上実施するとともに、「港区カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」の充実に向けた見直しの支援を適宜行う。

7 業務実施体制

(1) ポスト数について

安心対応サポート室には、警察官としての現場経験等、職員と区民等との冷静な対話を支えるために必要な知識、技能及び経験等を有する者を必要ポスト数、配置すること。最低限必要な要員として1ポストは常駐すること。

(2) 従事者名簿・勤務予定表

受注者は、業務従事者名簿を作成し、あらかじめ発注者に提出すること。また、毎月事前に発注者に従事者の勤務予定表を提出すること。変更が生じた場合は、速やかに発注者に報告し、名簿及び勤務予定表の変更を行い、発注者に提出すること。受注者は、名簿に記載のないものを発注者の承諾なく執務室内に立ち入らせ、また、業務実施に同席・同行させてはならない。

8 必要な備品等の貸与及び提供

(1) 本業務を履行するため、発注者は、必要に応じて、受注者に対して、以下の備品等を貸与し、又は提供する。

ア 常駐して業務を履行するために必要な作業場所、事務机及び椅子の備品は、発注者の認める範囲で提供し、又は貸与する。

イ 業務の履行に必要な、電話、パーソナルコンピュータ及びプリンターは、発注者が貸与し、発注者の認める範囲で使用する事ができる。

ウ プリンターに付随する消耗品、プリンター用紙及び事務用品等の消耗品は、発注者の認める範囲で受注者に提供する。

エ 受注者は、貸与又は提供された備品・消耗品について、注意を払って使用しなければならない。

(2) 受注者は、貸与された備品等について、発注者から返還の指示があった場合、必要がなくなった場合、又は契約が終了した場合は、速やかにこれを返還すること。

(3) パーソナルコンピュータの使用に当たっては、港区情報安全対策指針を遵守し、適切な情報安全対策を実施すること。

(4) 上記の記載の他、受注者が業務履行に必要と認める備品、消耗品等は、原則として受注者が用意すること。なお、持ち込んだ備品、消耗品等は常に整理整頓し、発注者の貸与及び提供したものと別に管理すること。

(5) 受注者は、本業務の履行に当たり発注者が貸与する鍵の取扱いについては慎重を期するものとし、盗難等の事故が発生した場合には、その発注者に与えた

損害（その損害のために発注者が第三者に賠償するものを含む。）を賠償すること。

9 実績報告

受注者は、実績報告にあたり、以下を成果品として発注者に提出すること。

（１）日報

実施日ごとに相談等を受け付けた業務、対応を完了した業務、継続して対応を行う業務等必要事項をまとめた日報を作成し、翌開庁日までに提出する。

（２）月報

前月分の業務実績をまとめた月報を原則として翌月５日まで（３月分については令和８年３月３１日まで）に提出する。

日報及び月報の様式は、発注者と協議の上、受注者が作成すること。

なお、業務に関して報告すべき事項がある場合、随時、発注者へ文書等により報告するとともに、発注者が求めたときは、いつでも業務に関する報告を行うこと。

10 契約代金及び支払方法

（１）契約代金について、所管課からの依頼等に基づく総合支所等への移動や現場対応への同行に係る費用、時間外の対応に係る経費も受注者の負担とするものとする。

（２）契約代金は、各月毎の業務の履行を確認し、受注者からの請求に基づき、各月払いとする。

11 守秘義務・情報管理

（１）受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

（２）受注者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該業務に関して知り得た情報を業務の目的外利用や第三者への提供をしてはならない。

（３）受注者は当該業務に関して知り得た情報について、漏えい、紛失及び毀損の防止その他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。

（４）受注者は、当該業務に関して知り得た情報を本業務を実施する場所以外で利用、保管してはならない。

（５）受注者は当該業務に関して知り得た情報以外の個人情報の収集及び保管をしてはならない。

（６）受注者は発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該業務に関する情報を複写又は複製してはならない。

（７）受注者は発注者が貸与又は自ら収集若しくは作成した情報を、委託期間終了後速やかに発注者に返還し、又は引き渡すこと。

（８）受注者は情報セキュリティに関して違反が生じ又は生ずるおそれがあること

を知った場合、速やかに発注者に報告すること。また、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等の実地調査に対応すること。

- (9) 受注者は、個人情報について、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならないものとする。
- (10) 受注者は、業務の遂行に際して、「港区情報安全対策指針」、「港区個人情報の保護に関する法律施行条例」を遵守しなければならないものとする。また、受注者は当該業務に従事するものに条例等を遵守させるための秘密保持契約を締結する等必要な処置を講ずること。
- (11) 当該業務に従事するものは事前に個人情報保護に関する誓約書を提出すること。誓約書の様式については、発注者が指定する様式とする。なお、当該業務に従事するものに変更があった場合も同様とする。
- (12) 受注者は、各日業務終了後、個人情報に関する資料に関しては、鍵付きのキャビネットに保管し施錠を確認すること。業務上使用し不要となった個人情報に係る書類は、シュレッダーすること。

1 2 受注者の責務等

- (1) 受注者は、発注者が用意するネームプレートを着用すること。区民等と接する際は、発注者が港区であるということを十分に認識し、言動等に配慮すること。
- (2) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (3) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- (4) 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受注者の責任において適切に行うこと。
- (5) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (6) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (7) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (8) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成9年港区条例第42号）第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。
- (9) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。

1 3 環境により良い自動車利用

(1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

(2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）、ハイブリッド自動車（HV）の総称を指す。

(3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

(4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に係るガイドライン（平成29年3月16日付改正28環改車第790号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

1 4 その他

本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上決定する。

1 5 担当

港区企画経営部企画課企画担当（担当 加藤）

電話 3578-2111 内線 2623 ファクシミリ 3578-2034

個人情報等取扱いに関する特記事項

令和5年4月1日改正

(基本的事項)

第1条 受注者は、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当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、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(平成25年法律第27号)、港区個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年港区条例第53号)及び港区議会の個人情報の保護に関する条例(令和4年港区条例第67号)を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密保持等の義務)

第2条 受注者は、この契約により受託した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てはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、前項の義務を遵守させなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第3条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を委託された事務以外の用途に利用してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(再委託)

第4条 受注者は、この契約により受託した事務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ発注者に通知し、承諾を得なければならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務について前項の規定により第三者に再委託する場合は、この契約により求められる安全管理措置と同等の措置を講ずることができる事業者を再委託先とし、この契約と同等の安全管理措置を義務付ける再委託契約を結ばなければならない。また、受注者は再委託先に対して適切な監督を行い、発注者の求めに応じて、その状況を報告しなければならない。

3 前2項の規定は、再委託先が受注者の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)である場合も同様とする。

(複写、複製等の禁止)

第5条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を越えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(個人情報の安全管理措置)

第6条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の安全な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

第7条 受注者は、個人情報の漏えいその他の個人情報の保護に関する事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告しなければならない。また、受注者は、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合は、検査、セキュリティ監査等の実地調査に対応しなければならない。

(返還及び廃棄の義務)

第8条 受注者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、受注者は、当該個人情報を発注者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう、電磁的記録媒体の物理的な破壊、消去、溶解、裁断その他当該個人情報を判読不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

(契約の解除、公表措置及び損害賠償義務)

第9条 発注者は、受注者が個人情報等取扱いに関する特記事項に掲げる義務に違反し、又は義務を怠った場合は、この契約を解除することができる。

2 前項の場合において、発注者は、その事実を公表することができる。

3 第一項の場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も同様とする。

(監査・検査への協力等)

第10条 発注者は、受注者がこの契約により受託した事務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、個人情報等取扱いに関する特記事項に基づき、必要な措置を講じていることを確認するため、受注者に報告を求めることができる。

2 発注者は、受注者に通知し、個人情報の管理状況について監査・検査を実施することができる。再委託先についても同様とする。

(第11条から第16条までの条文は、「特定個人情報(※)」の取扱業務を委託する契約のみ)

(特定個人情報管理体制の整備)

第11条 受注者は、委託業務を統括管理する部署に特定個人情報保護管理責任者を置き、委託業務を実行する部署に特定個人情報保護責任者を置か

なければならない。

(特定個人情報を取り扱う従業者の明確化)

第12条 受注者は、特定個人情報を取り扱う従業者及びその役割を指定し、事前に従業者名簿を発注者へ提出しなければならない。

(従業者への教育訓練及び監督)

第13条 受注者は従業者に対して、委託業務を行うために必要な教育及び訓練を実施し、継続的に監督するとともに、秘密保持契約を締結する等の人的安全管理措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第14条 受注者は、この契約により受託した事務に係る特定個人情報を指定された区域から持出ししてはならない。

(契約内容の遵守状況についての報告)

第15条 受注者は、契約内容の遵守状況、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告しなければならない。

(安全管理措置の改善)

第16条 受注者及び発注者は、第10条に基づく監査・検査の結果及び前条に基づく委託業務の遵守状況等についての報告を踏まえ、委託業務における特定個人情報の安全管理措置の改善要否を協議し、改善が必要と判断した場合は双方協力のうえ対応しなければならない。

※「特定個人情報」とは、「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（平成25年法律第27号）」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(以下の条文は、該当する契約のみ)

(電磁的記録媒体の保管)

第17条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を施錠して保管しなければならない。

(電磁的記録媒体の搬送)

第18条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を持ち出す場合は、電磁的記録の暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施し、専用ケース等に入れて施錠した上で、安全対策を施して搬送しなければならない。