

健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する問合せコールセンター運営業務委託  
質問回答書

No	仕様書 ページ番号	仕様書 該当箇所	質問内容	回答	
1	1	3 委託業務内容 (1) 健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する問合せ 対応のためのコールセンターの 設置及びコールセンターに寄せ られる市民及び飲食店等からの 問合せへの対応	エ 対応内容	「委託者が契約締結後に提供するFAQの資料に基づく」の記載ですが、FAQ以外の資料はいただけるのでしょうか。	FAQ以外の資料についても、受託者が委託業務を遂行するために必要な資料等は提供いたします。 (仕様書2ページ 4業務遂行に必要な資料を参照)
2	1		・委託者が契約締結後に提供するFAQ等の資料に基づく、健康増進法の改正に伴う受動喫煙防止対策に関する問合せへの対応について、想定される問合せ内容をもう少し具体的に教えていただけますでしょうか。(分類として何項目程度か等含む) ・想定されている問合せについてご教授いただけますでしょうか。	以下のような市民や事業所、飲食店等からの問合せを想定しています。FAQは40問程度を想定しています。 【想定問合せ例】 ○市民から ・改正健康増進法の内容 (例) 1種施設、2種施設の分類と必要な措置 ・健康増進法の違反に関する情報 ・喫煙に関する御意見 ○事業所、飲食店等から ・改正健康増進法の内容 ・喫煙室の技術的基準 ・既存特定屋外飲食施設が行う届出の受付方法に関する問合せ ・喫煙所を設置する際の相談窓口や助成金の有無	
3	1		想定されている総入電件数についてご教授いただけますでしょうか	他都市等の状況をふまえ、入電件数は1日あたり20件程度を想定しています。	
4	1		時間帯別の想定入電件数についてご教授いただけますでしょうか。	1日をとおして入電があることを想定していません。	
5	1		想定されている通話時間+後処理時間についてご教授いただけますでしょうか。	あくまで想定となりますが、通話時間5~10分程度、後処理時間10分程度を想定しています。	

No	仕様書 ページ番号	仕様書 該当箇所	質問内容	回答
6	1	3 委託業務内容 (1) 健康増進法の改正に伴う受 動喫煙防止対策に関する問合せ 対応のためのコールセンターの 設置及びコールセンターに寄せ られる市民及び飲食店等からの 問合せへの対応	エ 対応内容  FAQで対応できない場合の担当部署への引継ぎと いうところで、引継ぎの方法は電話でしょう か？メールでしょうか？電話・メールのどちら も想定されていますでしょうか。	Eメールと電話の両方を想定しています。 原則としては、問合せ内容と折返し先を記録し たうえで、一旦切電、その内容を横浜市役所健 康福祉局保健事業課へEメールしていただき、必 要に応じて、当課から問合せ先へ折返しいたし ます。何らかの事情で即座に引継ぎが必要な場 合は、電話転送で対応していただきます。
7	1		FAQで対応できない場合の担当部署への引継ぎの 想定件数をご教授頂けますでしょうか。また、 引継ぎに対する項数はどの程度かかりますで しょうか。	あくまで想定となりますが、引継ぎの想定件数 は問合せの1～2割程度を想定しています。な お、引継ぎは、原則として、問合せ内容と折返 し先を記録したうえで、一旦切電、その内容を 横浜市役所健康福祉局保健事業課へEメールし ていただき、必要に応じて、当課から問合せ先へ 折返しいたします。何らかの事情で即座に引継 ぎが必要な場合は、電話転送で対応していただ きます。
8	2	3 委託業務内容 (2) 問合せ対応の記録及び報告	ウ 件数及び問合せ内容 の分類の報告  文字通り、応答件数と分類ごとの件数の報告の みで良いでしょうか。	応答件数と分類ごとの件数の報告のみでかま いません。
9	2		こちらの分類の骨子はいただけるのでしょ うか。それとも自社で用意させていただく のでしょうか。	問合せ分類の骨子は委託者が用意する予定 です。
10	2	3 委託業務内容 (3) 問合せ対応業務を行うた めの必要な施設、設備、シ ステム等の整備	ア コールセンターの設 置場所  業務利用スペースはオープンスペースを想定 しておりますが、問題はないでしょうか。	仕様書3ページ 11 個人情報の保護に記載し ている内容及び個人情報取扱特記事項を遵守し ていれば問題ありません。（別添資料参照）

No	仕様書 ページ番号	仕様書 該当箇所	質問内容	回答	
11	2	3 委託業務内容 (3) 問合せ対応業務を行うための必要な施設、設備、システム等の整備	イ 問合せ1件ごとの問合せ内容及び対応等の記録	回線は2回線とするについて、想定される業務量を教えて欲しい（コールの入電件数）	他都市等の状況をふまえ、入電件数は1日あたり20件程度を想定しています。
12	2		回線は2回線とするについて、2回線以上のコールが来た場合、話中返し（ツーツー音）でよいか、話中ガイダンス（ただいま込み合っております）が必要でしょうか。	話中返しで問題ありませんが、話中ガイダンス（ただいま込み合っております）の方が望ましいです。	
13	2		・受診した電話を、市役所内の各部署に転送できる電話機を用意することについて、外線転送で良いでしょうか。 ・委託業務内容について、各部署への転送については外線転送で差支えございませんでしょうか。	電話に関しては外線転送で問題ありません。ただし、FAQで対応できない問合せ内容については、原則として記録したうえで、一旦切電いただき、Eメールにて内容を伝達していただきます。	
14	2		受診した電話を、市役所内の各部署に転送できる電話機を用意することについて、転送の際、通知される発番は044で問題ないでしょうか。	今回のコールセンターの受付番号は市外局番045で始まる番号となりますが、市役所への転送の際に通知される発番は他の044でも問題はありません。	
15	2		受診した電話を、市役所内の各部署に転送できる電話機を用意することについて、そもそもの業務フローとして、転送ではなく、一旦切電して担当者からの折り返し対応としていただくことは不可でしょうか。	原則としては、問合せ内容と折返し先を記録したうえで、一旦切電、その内容を横浜市役所健康福祉局保健事業課へEメールしていただき、必要に応じて、当課から問合せ先へ折返しいたします。何らかの事情で即座に引継ぎが必要な場合は、電話転送で対応していただきます。	
16	2		転送時に保留で想定以上お待たせしてしまう場合には、折り返しのご案内を行い、引継後に転送先となる窓口から直接おかけ直しいただくことは可能でしょうか。	原則としては、問合せ内容と折返し先を記録したうえで、一旦切電、その内容を横浜市役所健康福祉局保健事業課へEメールしていただき、必要に応じて、当課から問合せ先へ折返しいたします。何らかの事情で即座に引継ぎが必要な場合は、電話転送で対応していただきます。	

No	仕様書 ページ番号	仕様書 該当箇所	質問内容	回答	
17	2	3 委託業務内容 (3) 問合せ対応業務を行うための必要な施設、設備、システム等の整備	イ 問合せ1件ごとの問合せ内容及び対応等の記録	受診した電話を、市役所内の各部署に転送できる電話機を用意することについて、全体の業務量のうち、転送が必要な比率はどれくらいでしょうか。	あくまで想定となりますが、引継ぎの想定件数は問合せの1～2割程度を想定しています。なお、引継ぎは、原則として、問合せ内容と折返し先を記録したうえで、一旦切電、その内容を横浜市役所健康福祉局保健事業課へEメールしていただき、必要に応じて、当課から問合せ先へ折返しいたします。何らかの事情で即座に引継ぎが必要な場合は、電話転送で対応していただきます。
18	2			転送先となる各部署の窓口の数とそれぞれ引継ぎが必要なケースについてご教授いただけますでしょうか。	転送は、FAQでは回答できない受動喫煙防止対策に関する問合せを想定しており、主な転送先は横浜市役所健康福祉局保健事業課（電話番号は2件を予定）となります。
19	2	3 委託業務内容 (3) 問合せ対応業務を行うための必要な施設、設備、システム等の整備	ウ 受付番号	受付番号について、電話番号を取得した際の番号の広報の方法をご教授いただけますでしょうか。	飲食店等に配布するチラシへや市ホームページ等で広報を行う予定です。
20	2			委託契約の終了に際し、次期の受託者が継続して同じ番号が使用できるよう引継ぎを行うことに伴う費用はどのように考えたらいいのか	履行期間以降に電話番号を受託者より次期受託者へ引継ぎをすることによって、受託者に費用が発生する場合には、委託者が必要な費用を負担することを想定しています。
21				想定される業務研修期間（時間数）をお教えいただけますでしょうか。	仕様書3ページ 2 従事者の研修に記載されている事項の履行に必要な研修の実施をお願いします。なお、問合せに使用いただく、FAQの内容は改正健康増進法の内容、それに伴い各施設の管理権原者が行わなければならないこと、希望する既存特定屋外飲食施設が行う届出の受付方法等に関する問合せ等の40問程度を想定しています。（No.2の回答も御参照ください。）

No	仕様書 ページ番号	仕様書 該当箇所		質問内容	回答
22				センターからエンドユーザーに発信（折り返し）する事がありますでしょうか。また、必要な場合、その際は045番号の発番通知は必要でしょうか。	基本的には、FAQに基づきその場で問合せに答えていただき、FAQで対応できない場合は担当部署へ引継ぎことを想定しており、コールセンターからエンドユーザーへの折り返しは想定していません。
23				設計書のオペレーター人件費の考え方について教えて欲しい。	概算数量となりますが、1618.75時間に2回線の電話を履行できる人件費を積算してください。

# 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。