

受付 番号	種 目 番 号 —	連 絡 先	委託担当 健康福祉局健康安全課 担当者名 根岸 電 話 671-4182
----------	--------------	-------	--

## 設 計 書

- 1 委 託 名 横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル業務委託
- 2 履 行 場 所 受託者が設置する場所
- 3 履行期間  期間 令和5年4月1日 から 令和6年3月31日 まで  
又は期限  期限 令和 年 月 日 まで
- 4 契約区分  確定契約  概算契約  単価契約
- 5 その他特約事項 個人情報取扱特記事項  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 6 現 場 説 明  不要  
 要 ( 月 日 時 分 場所 )
- 7 委 託 概 要  
(1) 感染症・食中毒に関する電話相談  
(2) 相談内容に応じた適切な受診勧奨  
(3) 相談記録の作成、報告  
(4) 行動調査への意向確認及び本市職員への報告  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

--	--	--	--

8 部 分 払

す る ( 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

※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
コールセンター業務		1	式	円	円	
対応マニュアル作成		1	式	円	円	
回線費		1	式	円	円	
研修費		1	式	円	円	
報告書作成業務		1	式	円	円	
	計				円	
	消費税相 当額				円	
	合計				円	

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を ( ) で囲む

## 横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル業務委託仕様書

### 1 件名

横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル業務委託

### 2 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月 31 日まで

### 3 履行場所

受託者が設置する場所

### 4 業務目的

地域保健法に基づく24時間365日の健康危機管理体制として、感染症・食中毒に関する相談を受付ける専用相談電話を設置し、食中毒・感染症等※により生命と健康の安全が脅かされるような重大な事態を早期に探知し、感染症法や食品衛生法に基づく迅速な被害拡大及び再発防止対策を図ることを目的とします。

※「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」

### 5 業務概要

#### (1) 受付対象

横浜市内に居住する者または横浜市内で発生した感染症・食中毒に関する通報・相談

#### (2) 業務内容

ア 電話による相談窓口「横浜市感染症・食中毒緊急通報ダイヤル」を設置し、感染症・

食中毒に関する相談(新型コロナウイルス関連を除く)を次の時間帯について受け付けること。ただし、新型コロナウイルスに関連する相談を受電した場合は、横浜市が設置する新型コロナウイルス感染症コールセンターの電話番号を案内するか、対応を行政に引き継ぐこと。

##### 【受付時間】

24時間365日対応

イ 相談内容に応じ、受診勧奨等を行い、対応を記録すること。

ウ 緊急事案については、速やかに行政に引き継ぐこと。

エ 業務実績報告を以下のとおり行うこと。

#### (ア) 日時報告

前日の業務状況について、翌開庁日の午前中に委託者に報告すること。

(イ) 月次報告

前月の相談状況、稼働状況（総入呼数、応答数、放棄呼数、通話時間、保留時間、後処理時間等）の推移等の報告とそのデータ分析を行い、定められた期日までに委託者に報告すること。

(ウ) その他

その他委託者との間で協議したものについて報告を行うこと。

(3) 対応体制

医療職オペレーター

医師、看護師等の資格を持ち、感染症・食中毒を疑う体調不良相談に対し、適切な受診勧奨や感染拡大防止指導などの助言、基本項目の聞き取り、相談記録データの入力、日報等の作成を行うこと。

(4) 使用する電話回線

既存の当ダイヤル 045-664-7293 を使用します。

## 6 業務水準

業務水準を一定以上に保つため、委託者は次の目標を達成するように誠実に努めなければならない。達成されていない場合、委託者は受託者と協議・調整を行い、改善策の提出を求められることができるものとする。

(1) 応答率（総応答呼数 ÷ 総入電呼数）

目標：100%

(2) 一次回答率（一次回答件数※ ÷ オペレーター総応答呼数）

目標：1か月平均 80%以上

※オペレーターが回答した件数のうち、コールセンターで一次回答できた件数の割合

## 7 セキュリティ対策・個人情報保護要件

横浜市個人情報保護条例及び横浜市情報セキュリティ基準等、委託者が定める規定、その他関係法令等に基づき、必要なセキュリティ対策・個人情報保護対策を講じること。（別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。）

## 8 事務打ち合わせの実施

委託者及び受託者は、必要に応じて事務打ち合わせを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

## 9 業務マニュアルの充実

受託者は、業務上習得したノウハウについて、既存のマニュアルに付加するなど、マニュアルの充実を図らなければならない。

## 10 非常事態への対応

災害、事故、機器故障、回線異常、要員の出勤不能等の非常事態が発生し、業務運営に影響を及ぼす場合は、速やかに委託者へ状況、影響範囲等を報告し、対策を協議すること。また、影響を最小限にとどめる対策、復旧作業等を実施し、極力業務を継続実施するよう努めること。

## 11 本業務の運営に必要な費用

本委託契約に係る委託費用は、次の(1)から(4)に示す本委託業務の契約期間中の一切の費用の総額とする。

- (1) 使用機器に関する費用
- (2) 設備及び要員に要する費用
- (3) 光熱水費等
- (4) 準備に要する費用

業務開始前の準備期間に発生する全ての費用(設計費、通信費、要員費、研修費、光熱費等)

## 12 その他

その他、この仕様書に記載のない事項については、委託者と受託者が協議を行うこととします。

# 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	<input type="checkbox"/> 横浜市競争入札有資格者 <input type="checkbox"/> その他 ( ) <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Pマーク <input type="checkbox"/> ISMS <input type="checkbox"/> その他の資格 ( ) <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 個人情報の使用、保存、廃棄等に関する管理規程 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> その他の規程 ( ) <input type="checkbox"/> 規程なし
7 個人情報保護に関する研修・教育	<input type="checkbox"/> 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 ) <input type="checkbox"/> 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	<p>作業期間中の入室可能人数</p> <p><input type="checkbox"/>上記4の作業者のみ</p> <p><input type="checkbox"/>作業者以外の入室可（<input type="checkbox"/>上記外___名 <input type="checkbox"/>その他）</p> <p>入退室者名及び時刻の記録</p> <p><input type="checkbox"/>なし（施設のみ、身分証提示のみ等）</p> <p><input type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>用紙記入</p> <p><input type="checkbox"/>ICカード等によりID等をシステムに記録</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>その他（ ）</p> <p><input type="checkbox"/>その他（ ）</p>
(2) 個人情報の保管場所	<p>紙媒体 <input type="checkbox"/>鍵付き書庫 <input type="checkbox"/>耐火金庫 <input type="checkbox"/>専用の保管室</p> <p><input type="checkbox"/>その他（ ）</p>
	<p>電磁媒体 <input type="checkbox"/>鍵付き書庫 <input type="checkbox"/>耐火金庫 <input type="checkbox"/>専用の保管室</p> <p><input type="checkbox"/>その他（ ）</p>
(3) 作業施設の防災体制	<p><input type="checkbox"/>常時監視 <input type="checkbox"/>巡回監視 <input type="checkbox"/>耐火構造 <input type="checkbox"/>免震・制震構造</p> <p><input type="checkbox"/>その他（ ）</p>
(4) 個人情報の運搬方法	<p>紙媒体</p>
	<p>電磁媒体</p>
(5) 個人情報の廃棄方法	<p>紙媒体</p>
	<p>電磁媒体</p>
(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。	
(1) 作業を行う機器	<input type="checkbox"/> 限定している（ノート型__台、デスクトップ型__台） <input type="checkbox"/> 限定していない
(2) 外部との接続	<input type="checkbox"/> 作業機器は外部との接続をしていない <input type="checkbox"/> 作業機器は外部と接続している 接続方法： <input type="checkbox"/> インターネット <input type="checkbox"/> 専用回線 <input type="checkbox"/> その他（ ） 通信の暗号化： <input type="checkbox"/> している <input type="checkbox"/> していない
(3) アクセス制限	<input type="checkbox"/> 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（ ） <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> あり（検知システムの概要： ） <input type="checkbox"/> なし
(5) マルウェアを検知するシステムの有無	<input type="checkbox"/> あり（検知システムの概要： ） <input type="checkbox"/> なし
(6) ソフトウェアの更新	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 上記以外（ ）
(7) アクセスログ	<input type="checkbox"/> アクセスログをとっている（ 年保存） <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 無停電電源装置 <input type="checkbox"/> 電源の二重化 <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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。

