

受付 番号	種 目 番 号	連絡先	市民局地域防犯支援課	担当者名 電 話	ハヤノ タイヘイ 早野 泰平 671-3709
----------	---------	-----	------------	-------------	-------------------------------

## 設 計 書

- 1 委 託 名 令和8年度よこはま安心ボックス設置支援業務委託
- 
- 
- 2 履行場所 仕様書のとおり
- 
- 
- 3 履行期間  期間 契約決定した日 から 令和9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
- 
- 5 その他 「委託契約約款」、「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に  
特記事項 関する情報取扱特記事項」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 市民が宅配ボックスを市場価格のおおむね半額程度の自己負担で購入できる仕組み  
を構築し、宅配ボックスの設置支援を行う。  
市民が宅配ボックスを購入する際の申請受付・確認から商品の配送、アンケート集  
計、結果報告までの一連の事務及び広報業務を実施する。
- 
-

8 部 分 払

■ す る

□ し な い

業 務 内 容	履行予定月	数 量	単 位	単 価	金 額
物品費	—	(1)	式		( )
運営費	4月～3月	12	月		
広報費	4月～3月	12	月		
送料	—	(1)	式		( )

※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	¥	( ) .-

委 託 内 訳 書

名 称	形状寸法等	数量	単位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
物品費	宅配ボックス LIGHT	(2,700)	個		( )	
	宅配ボックス BASIC	(3,000)	個		( )	
	宅配ボックス BASIC+	(1,000)	個		( )	
	付属品 ステッカー	(8,000)	枚		( )	
運営費		12	月			
広報費		12	月			
送料	請求書の郵送	(1,500)	部		( )	
	アンケート送付	(1,500)	部		( )	
	領収書及び付属品の郵送	(6,700)	部		( )	
	製品配送料	(6,700)	部		( )	
消費税					( )	
委託代金額					( )	

\*概算数量の場合は、数量及び金額を ( ) で囲む

## 令和8年度よこはま安心ボックス設置支援業務委託 仕様書

本仕様書は、委託者(横浜市)と受託者との間で実施する「令和8年度よこはま安心ボックス設置支援事業」に係る業務の委託について、必要な事項を定めるものである。

### 1 趣旨

市民の防犯意識の高まりや、荷物を対面で受け取る際の不安、また、なりすまし強盗への警戒感が増している。

本事業は、市民の非対面での対応を支援するとともに、宅配物の盗難防止等を図ることで、市民の安心・安全の向上及び再配達をする際のトラックのCO<sub>2</sub>排出の抑制効果を目的として実施するものとする。

市民が市場価格のおおむね半額程度の自己負担で購入できる仕組みを構築し、宅配ボックスの設置支援を行う。

### 2 用語の定義

本仕様書における用語の定義は、次のとおりとする。

- (1)「市民」とは、横浜市に居住し、本事業の対象となる者をいう。
- (2)「申請者」とは、本事業を利用するために申請手続きを行う市民をいう。
- (3)「購入者」とは、本事業により宅配ボックスを購入した者(申請者を含む)をいう。
- (4)「委託者」とは、本業務を委託する横浜市をいう。
- (5)「受託者」とは、委託者との契約に基づき本業務を実施する者をいう。

### 3 委託業務内容

#### (1) 市民対応等諸業務

ア 電話等により本事業の利用を希望する市民からの申込受付事務を行うこと。

イ 本事業に関する申請方法や製品等の問い合わせ先として、以下のコールセンターを設置すること。なお、コールセンターによる対応のほか、ECサイトに掲載する問い合わせフォームによる対応も行うこと。

(ア) 運営場所：日本国内(受託者が用意すること)

(イ) 対応時間：平日 8時間30分うちコアタイムは午前10時00分から午後2時までとする。

※年末年始(12月29日から1月3日)及び「国民の祝日に関する法律」(昭和22年法律第178号)に規定する休日を除く。

#### (2) 申請受付

市民からの申請を受け付け、記載事項等を確認する。不備等がある場合は申請者に

確認を行う。申請方法は、次のとおりとし、それぞれに対応するものとする。

ア 電話による受付

- (ア) 受託者が用意した電話番号(将来的に他者へ引き継ぐことが可能なもの)を利用して市民からの申請を受け付けること。
- (イ) 申請者の氏名、住所、連絡先、設置予定場所等の必要事項を聞き取り、記録すること。
- (ウ) 宅配ボックスの種類、価格、支払金額(補助適用後の申請者の自己負担額を含む)について明確に説明すること。あわせて、支払方法、支払時期並びにキャンセル及び返品の手続きについて案内し、申請者の承認を得た上で受付を完了すること。
- (エ) 通話内容を録音し、後日確認可能な形で適切に管理すること。
- (オ) 受託者は、申請内容に基づき、申請者あてに請求書を郵送すること。なお、当該請求書については、申請者による返送を要しないものとする。
- (カ) 申請者からの銀行振込による入金を確認でき次第、受託者は速やかに製品の発送を行うこと。なおこれ以降のキャンセル及び返品は、原則認められないものとする。また銀行振込による手数料は、申請者が負担するものとする。
- (キ) 製品の発送が終わり次第、受託者は領収書及びステッカーの発送を行うこと。なお、(カ)の製品の発送と同時に行うこともできる。

イ 申請書の郵送またはFAXによる受付

- (ア) 委託者が指定する申請書に、申請者が必要事項を記入のうえ、受託者が指定する宛先へ郵送またはFAXにより申請を受け付けること。郵送先は受託者が用意する受付場所または委託者が用意する横浜港郵便局の私書箱とする。
- (イ) 受託者は、申請書が到着次第、記載内容に不備がないか確認し、必要に応じて申請者へ電話で内容確認を行うこと。
- (ウ) 申請内容の確認が完了した後、受託者は、申請者あてに請求書を郵送すること。当該請求書は、申請者による返送を要しないものとする。
- (エ) 申請者からの銀行振込による入金を確認でき次第、受託者は速やかに製品の発送を行うこと。なおこれ以降のキャンセル及び返品は、原則認められないものとする。また銀行振込による手数料は、申請者が負担するものとする。
- (オ) 製品の発送が終わり次第、受託者は領収書及びステッカーの発送を行うこと。なお、(エ)の製品の発送と同時に行うこともできる。

ウ ECサイトによる受付

- (ア) 委託者が承認したECサイトを用いて、市民からの申請を受け付けること。
- (イ) 申請時に、氏名、住所、連絡先、設置予定場所及び宅配ボックスの種類等の入力事項を用意し、確認画面を設けること。

(ウ) クレジット払い、キャッシュレス決済を利用できること。なお手数料は受託者が負担するものとする。

(エ) 申請内容の確認が完了した後、受託者は注文確認メールを送信すること。

(オ) 申請者からの入金を確認でき次第、受託者は速やかに製品の発送を行うこと。なおこれ以降のキャンセル及び返品は、原則認められないものとする。

(カ) 製品の発送が終わり次第、受託者は領収書及びステッカーの発送を行うこと。なお、(オ) の製品の発送と同時に行うこともできる。

#### エ 申請情報（個人情報）の取扱い等

(ア) 各申請方法において取得した申請者情報は、個人情報保護に関する関係法令及び横浜市の規定を遵守し、適切に管理すること。

(イ) 申請データについて、Excel ファイルで管理・提供できるよう管理すること。

(ウ) 不正申請又は重複申請を防止するため、申請情報の確認及びチェック体制を整えること。なお、申請は一世帯につき1回とし、二世帯住宅については、各世帯ごとに申請できるものとする。

### (3) 製品の調達・発送・取付及び実績報告

#### ア 調達

委託者が承認した、よこはま安心ボックス(3種類：LIGHT, BASIC, BASIC+)を調達すること。

仕入れ、価格交渉、支払等は受託者が行い、各製品について、市民が選択可能な色を原則として2種類以上用意すること。

調達する製品の仕様及び想定個数は、表1のとおりとする。

#### イ 費用負担

受託者は、市民から負担額を受領した後、よこはま安心ボックスを発送するものとし、その際の送料は受託者の負担とする。なお、製品の再送に関する事項については、受託者と購入者との間で協議のうえ取り扱いを決定すること。その際の負担については、当該協議の結果により定まるものとする。また、市民の負担額は表1に記載する金額とする。なお、調達額と市民負担額の差額は、委託者の負担とすること。

#### ウ 製品の発送業務

調達した製品を申請者へ発送する。また発送の際、配送時間を選べるようにすること。

#### エ 製品の取付（取付員派遣）業務

製品の購入時において、申請者の希望に応じ、受託者が製品の取付けを実施すること。また、取付けに要する費用は委託者と受託者で協議のうえ決定し、申請者の自己負担とする。

取付け作業は、アンカーによる取付けに対し、必要な技能を有する者が行うこと。また、アンカー以外の取付け業務を行うことも可能とする。なお、本業務の提供方法、案内方法その他の運営に関する事項については、原則として受託者の判断に委ねるものとする。

なお取付け業務の際、取付け訪問を行ったにもかかわらず、申請者の都合又は住宅の状況により取付けに至らなかった場合の出張費用等に関しては、委託者と受託者で協議のうえ決定する。

取付け員については、なりすまし防止の観点から、本業務が市の受託事業であることが分かるような表示を行うものとする。なお、具体的な表示方法等の内容については、委託者と受託者で協議のうえ決定する。

#### オ 報告書及び統計データの作成

##### (ア) 報告書の作成

受託者は、製品を送付した案件について、電話、郵送、FAX、ECサイトにおける情報（購入者の情報及び購入された宅配ボックスの種類）並びに SNS を活用した広報の実施状況を整理した報告書を作成し、毎月 10 日を目途に委託者へ提出すること。

なお、月々の支払いに係る請求書の提出に関しては、「9 委託料（1）請求方法」を確認すること。

##### (イ) 統計データの作成

受託者は、受付件数及び問い合わせ内容等について、月ごとに集計及び統計処理を行い、電子データにより提出すること。

また、SNS による広報に関する投稿回数、閲覧数、表示回数、反応数等のデータについても、月ごとに集計及び整理のうえ、あわせて提出すること。

表 1：よこはま安心ボックスの仕様及び個数（概算）

製品種類	仕様	個数（概算）	市民負担額
よこはま安心ボックス LIGHT 【想定モデル】 ・SUNLIGHT 宅配ボックス ・ICHIFUJI 宅配ボックス	○構造 折り畳み式のソフトバッグ構造であること。 使用しない際はコンパクトに折り畳める構造であること（厚さは概ね数センチ程度）	2,700個	2,000円

<p>折りたたみ75リットル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・MTK 宅配ボックス 折りたたみ 大容量 75リットル</li> </ul>	<p>荷物受け取り時に十分な開口部を確保できる構造であること。</p> <p>○寸法・容量（目安）</p> <p>容量は 60～80L 程度 とすること。</p> <p>○材質・生地</p> <p>生地は撥水又は防水加工を施したポリエステルやキャンバス生地等、水濡れに強い材質であること。</p> <p>内側はアルミ素材等の保温・保冷性能を有する加工が施されていること。</p> <p>○施錠方式</p> <p>ダブルファスナー構造であり、南京錠による施錠が可能であること。</p> <p>○盗難防止・固定方法</p> <p>付属の盗難防止ワイヤーで建物の柱、ドアノブ等に固定できること。</p> <p>ワイヤーはダイヤル錠により固定できる構造であること。</p> <p>○付属品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・南京錠 × 1</li> <li>・盗難防止ワイヤー（ステンレス）</li> </ul> <p>○その他</p> <p>初期不良の場合には、新品と交換できるメーカー保証が付帯していること。</p>		
<p>よこはま安心ボックス</p> <p>BASIC</p> <p><b>【想定モデル】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・山善 EPB-2</li> <li>・R・BOOM 大型</li> </ul> <p>宅配ボックス</p>	<p>○構造</p> <p>屋外設置可能な据置式であること。</p> <p>転倒・移動を防止できる構造を有すること。</p> <p>(例：台座・重石・ワイヤー・アンカー等のいずれかに対応)</p> <p>○材質</p> <p>本体は金属(スチール等) を用い、防</p>	<p>3,000個</p>	<p>10,000 円</p>

	<p>錆性のある粉体塗装等の処理を施していること。</p> <p>屋外使用に耐える耐候性を有すること。</p> <p>○施錠方式</p> <p>機械式ロック(シリンダー鍵/ワンタッチ施錠等)を採用し、電子錠・通信機能は有しないこと。</p> <p>物理キーにより開錠できる構造であること。</p> <p>○防水性能</p> <p>屋外使用に適した防滴構造(目安: IPX2 相当)を有すること。</p> <p>○耐久・安全</p> <p>扉の指挟み配慮等、安全に配慮した構造であること。</p> <p>長期屋外設置での腐食・劣化を抑制する構造であること。</p> <p>○外形寸法</p> <p>幅 400mm 程度 × 奥行 365mm 程度 × 高さ 750~1,000mm 程度 (複数段構成も可とする)</p> <p>○容量・耐荷重(目安)</p> <p>90サイズ程度の宅配物を収納可能であること。</p> <p>○固定方法</p> <p>上記「○構造」の例に記載のいずれかの方法で固定できること。</p> <p>○付属品</p> <p>鍵(2本以上)を付属すること。</p> <p>○その他</p> <p>初期不良の場合には、新品と交換できるメーカー保証が付帯していること。</p>		
--	---	--	--

<p>よこはま安心ボックス BASIC+</p> <p><b>【想定モデル】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ルスネコボックス (電子錠)</li> <li>・パナソニック 宅配ボックス e-COMBO Light (イーコンボライト)</li> <li>CTN6250RB ラージタイプ</li> </ul>	<p>○構造</p> <p>屋外設置型の宅配ボックスであること。(据置式とし、床面固定に対応する構造であること)</p> <p>○材質</p> <p>亜鉛メッキ鋼板や高耐候性樹脂版等の耐候性を有する金属材料を使用し、防錆性を確保していること。</p> <p>また、屋外使用を想定し、耐腐食性及び耐久性を有する構造であること。</p> <p>○施錠方式</p> <p>電子制御式ロック(電子錠)を採用していること。</p> <p>暗証番号入力等により施錠・解錠を行う方式とする。</p> <p>なお、非常時に使用可能な物理キーによる解錠手段を備えていること。</p> <p>○電源</p> <p>電子錠の電源は電池駆動方式とし、一般的な乾電池又は充電式電池を使用するものとする。</p> <p>また電池切れその他の障害が発生した場合においても、物理キーにより解錠可能であること。</p> <p>○施錠方式</p> <p>暗証番号による施錠・解錠が可能であること。</p> <p>任意に暗証番号の設定・変更を行える構造であること。</p> <p>○防水性能</p> <p>屋外使用に適した防滴構造(目安：IPX2 相当)を有すること。</p>	<p>1,000個</p>	<p>20,000円</p>
---	---	---------------	----------------

	<p>○耐久・安全</p> <p>扉の指挟み配慮等、安全に配慮した構造であること。</p> <p>長期屋外設置での腐食・劣化を抑制する構造であること。</p> <p>○外形寸法</p> <p>幅375mm程度 × 奥行365mm程度 × 高さ810mm程度</p> <p>(複数段構成も可とする)</p> <p>○容量・耐荷重 (目安)</p> <p>90サイズ程度の宅配物を収納可能であること</p> <p>○固定方法</p> <p>アンカーボルト固定で、底面のアンカー用穴を使用し、床面へ確実に固定できること。</p> <p>○付属品</p> <p>鍵(2本以上)を付属すること。</p> <p>○その他</p> <p>初期不良の場合には、新品と交換できるメーカー保証が付帯していること。</p>		
--	--	--	--

表2：よこはま安心ボックスに設置する付属品（ステッカー）の仕様及び個数（概算）

仕様	個数（概算）
<p>1 基本仕様</p> <p>○形状</p> <p>平面のステッカー形状とし、よこはま安心ボックスの開閉や使用を妨げない構造であること。</p> <p>角部は、めくれや剥がれを防止するため、丸角加工等が施されていることが望ましい。</p>	<p>8,000個</p>

○仕様

発注者から提供されたデザインデータ、文言及び指定素材等を使用するものとし、受託者が独自に内容を変更又は追加することはできない。ただし、印刷工程上やむを得ない範囲での調整については、事前に委任者と協議のうえ承認を得るものとする。

○材質・加工

カラー、マット、ラミネートあり、光沢紙

基材は、屋外使用に適した合成樹脂製（塩化ビニル等）又はこれと同等の耐候性を有する材料であること。

表面は、耐水性、耐候性及び耐摩耗性を有し、屋外環境における長期間の使用に耐えうること。

印刷部分は、擦過、雨水、日射等により容易に劣化又は剥離しない加工が施されていること。

○粘着性能

粘着剤は、屋外環境においても十分な接着力を有するものであること。

通常の使用環境下において、自然剥離又は著しい浮きが生じにくい性能を有すること。

貼付後において、よこはま安心ボックスの材質に著しい損傷を与えないものであること。

○寸法

本製品は、よこはま安心ボックスに付属又は携行した場合においても、使用上支障のない小型かつ軽量の寸法及び重量とすること。

(例)

縦：約100mm

横：約70mm

なお、最終的な寸法については、受託者からの提案を踏まえ、委託者と協議のうえ決定するものとする。

○デザイン

デザインは、委託者が作成したものを使用する。

(4) 広報

受託者は、よこはま安心ボックス設置支援事業について、周知及び利用促進を目的とした広報業務を実施する。

- ア 業務内容：SNS による投稿・広告、印刷業務(A4、両面印刷カラー、半光沢紙(マットコート紙、厚み 90kg)配布部数は 1 万部程度を想定し、配布時期等の詳細は委託者と受託者で協議の上決定する) 法令・各種ガイドライン適合確認。
- イ 対象期間：契約締結日から令和 9 年 1 月 31 日まで
- ウ 対象者：市民
- エ 実施媒体：SNS による投稿・広告、横浜市公式 Web サイトと連携した Web 広報、チラシ (A4 両面) データ等の紙媒体。
- オ 留意事項：事業名・実施主体(横浜市)・申請期間・公式情報への導線を明示。投稿・広告は事前協議。なお、投稿に必要な素材は市が提供するものとする。
- カ 法令等の遵守：景品表示法、著作権法、個人情報保護法等及び SNS 各社規約を遵守し、第三者の権利侵害を防止する。
- キ 問合せ対応：広報媒体からの問合せは公式申請ページ又は「3 委託業務内容」に記載のコールセンターへ誘導すること。

#### (5) EC サイトの作成及び運営

- ア 目的  
市民が適切な手続により宅配ボックスを選択・購入し、補助申請手続へ確実に誘導できる申請者向け EC サイトを作成し、運営することを目的とする。
- イ 業務範囲  
受託者は、次に掲げる業務を一体として実施するものとする。  
本サイトの情報設計制作(PC・スマートフォン対応) デザインは委託者と受託者で協議のうえ決定する。
  - (ア) EC サイトの構築及び実装(商品掲載、申請導線、誓約事項の確認機能及び購入機能を含む)
  - (イ) サーバー等インフラの構築及び管理(セキュリティ対策を含む)
  - (ウ) 動作確認、受入テスト及び脆弱性対策
  - (エ) 公開後の運用、保守、障害対応及び改善対応
  - (オ) 利用状況の集計、分析及び報告
  - (カ) 関係法令等(特定商取引法、個人情報保護法等) への適合確認
- ウ 非機能要件
  - (ア) 安定稼働  
EC サイトは、利用集中時においても支障なく運用できる構成とすること。
  - (イ) 設計・製造

- a 受注者は、ユーザー要求事項を満たすための基本設計及び詳細設計を行うこと。
- b 受注者は、設計・製造の各段階において、委託者や申請者を想定したモニターが UI/UX を確認できるようプロトタイプやモックアップ、デモ環境等を適宜用意すること（特にアジャイル開発の場合）。また、その確認結果を基に必要な改善（パッケージ等のカスタマイズを含む）を行うこと。

(ウ) 法令・ガイドラインの遵守

- a プラットフォーム上の言語は日本語とし、使用者が分かりやすいレイアウト及び操作方法とすること。総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2024 年版）」([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000945249.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000945249.pdf)) 及び WAIC の「ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン」(<https://waic.jp/docs/jis2016/accessibility-plan-guidelines/202112/>) に基づき、委託者と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針を策定すること。そのほか、「アクセシビリティ要件について」を確認の上、対応すること。
- b ウェブサイト・電子メールアドレスとともに、本市のドメイン名である「city.yokohama.lg.jp」又はそのサブドメイン名を利用すること。ただし、本市サブドメインの利用が難しい場合には、委託者との協議を行った上で外部ドメインを利用すること。

(エ) セキュリティ対策

- a 脆弱性を悪用したサイバー攻撃被害を防止するため、定期的にセキュリティパッチを適用すること。緊急度の高いパッチはできるだけ速やかに適用すること。
- b 第三者による不正な情報閲覧を防止するため、情報資産の暗号化を行うこと。
- c ウェブアプリケーションに対する悪意ある攻撃を防止するため、WAF または同等のアプリケーション層の保護機能（仮想パッチなど）を利用すること。
- d マルウェアの活動を検知・阻止するため、アンチウイルス対策（ウイルス対策ソフト等）を導入すること。
- e 通信の盗聴などを防止するため、通信の暗号化を行うこと。
- f 外部からの不正アクセスを防止するため、ポート制御や接続プロトコルの制御をファイアウォール等により実施すること。
- g 情報資産が海外法下に置かれ不測に情報資産が利用されることを防止するため、情報資産の保存先は国内サーバーとすること。
- h システム障害、サイバー攻撃などにより情報資産が消失、利用不能になった際に元データを復元できるように、データのバックアップを行うこと。バックアップの頻度については、業務継続に支障が無いように、委託者と協議

し決定すること。

- i 情報資産を廃棄する際は、情報資産流出を防止するため、物理破壊や消去ソフトによる複数回の上書き処理等の復元が容易でない方法でデータ消去を行うこととし、消去したことを委託者に報告書として提出すること。
- j 申請者を特定するため、1ユーザー1アカウントとすること。
- k インシデント発生時に原因や影響範囲を特定するため、障害等の調査に必要なログを取得し、保存すること。
- l 個人情報の利用履歴が確認できるようにするため、以下の情報について収集し、3年間保存すること。
  - (a) 操作年月日
  - (b) 操作時刻
  - (c) 操作者
  - (d) アクセスログ蓄積対象情報（個人識別コード等、更新、検索等の対象となる個人を特定できる情報）
  - (e) 利用部署、端末機名、処理内容その他必要な項目
- m 不正アクセス等による重大な事故を防止するとともに、ID、PWが漏れたとしてもシステムに不正アクセスされないように、多要素認証または、接続できるIPアドレスの制限などを導入すること。
- n 情報漏洩、システム停止、マルウェア感染等のインシデント発生時に迅速かつ適切な対応を行うため、必要な対応体制（連絡体制の整備、専門人材の配置等）を確保すること。体制の規模及び対応範囲については、委託者と協議のうえで決定すること。
- o 内部不正や情報改ざん・漏洩を防止するため、必要な最小限の権限のみを付与できるようになっていること。
- p 生成AIを利用する場合、プロンプト等を学習しない仕組みを備えたものを使用すること。

## (6) 購入者アンケートの実施・分析・報告

### ア 購入者アンケートの実施

(ア) 対象：本事業により宅配ボックスを購入した市民

(イ) 方法：郵送申請及び電話申請による申請者

アンケートを紙媒体で送付するものとし、返信用封筒(受取人払い)を同封すること。なお、送付する書類は長3封筒を使用し、返信用封筒も同封するものとする。住所表示はラベルを用いて封筒に貼付し、アンケートは匿名で返送できる形式とする。

また、発送枚数は概ね1,500件程度を想定する。

#### イ 回答データの集計・分析

単純集計のほか、市が指定する項目についてクロス集計等の簡易分析を行う。

#### ウ 結果報告

受託者は、調査結果を取りまとめた報告書を作成し、委託者へ提出すること。

また、アンケート項目については、委託者が作成した項目を用いること。

#### (ア) 個人情報の取扱い

個人情報保護に関する関係法令及び横浜市の規定を遵守し、適切に管理すること。

回答データは特定の個人が識別されない形式で市へ提供すること。

#### (イ) 成果物

アンケート設問票／回答データ(電子)／集計結果一覧(グラフ・表)／調査結果報告書(概要・考察)

#### エ アンケート実施期間及び提出期限

委託者と受託者で協議のうえで決定する。

#### (7) 不良品及びキャンセル・返品等の対応

発送又は取付けを行った製品が、不良品等により正常に機能しない場合には、受託者は、申請者に対し必要な案内等の対応を行うこと。

なお、当該製品の保証については、各製品のメーカー保証に準ずるものとする。

#### 4 責務

受託者は、委託業務の処理により委託者又は第三者に損害を与えたときは、その責めに任じ、賠償の責任を負うものとする。

#### 5 業務着手・完了に係る提出書類

受託者は、業務着手に際し着手届を、業務完了に際し完了届及び請求書等を、委託者の定める期限内に各1部、市長あて提出するものとする。

なお提出期限に関しては、委託者と受託者で協議のうえで決定する。

#### 6 個人情報の取扱い

受託者は、別添「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

#### 7 成果物の納品

成果物の納付先は、横浜市市民局地域防犯支援課とする。

## 8 履行期間

本業務の委託期間は、契約決定した日から令和9年3月31日までとする。  
申請書の受付開始時期については、委託者と受託者で協議のうえ決定する。  
ただし、遅くとも令和8年6月中には受付を開始するものとする。

## 9 委託料

### (1) 請求方法

毎月10日までに、前月（当該請求対象月）の市民対応数や製品発送件数等を報告し、委託者に請求書を提出するものとする。

### (2) 支払方法

適法な請求書受理後30日以内に支払う。

## 10 その他

本仕様書に定めのない事項、又は履行に関し疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議のうえ定めるものとする。

# 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を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。

## 電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項

(情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 この特記事項(以下「特記事項」という。)は、委託契約約款(以下「約款」という。)の特記条項として、電子計算機処理等の委託契約に関する横浜市(以下「委託者」という。)が保有する情報の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

2 情報を電子計算機処理等により取り扱う者(以下「受託者」という。)は、情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務(以下「本件業務」という。)を遂行するための情報の取扱いに当たっては、委託者の業務に支障が生じることのないよう、適正に取り扱わなければならない。

(定義)

第2条 特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 電子計算機処理等 電子計算機を使用して行われる情報の入力、蓄積、編集、加工、修正、更新、検索、消去、出力又はこれらに類する処理をいう。ただし、専ら文章を作成するための処理、専ら文書図画の内容を記録するための処理、製販その他の専ら印刷物を制作するための処理及び専ら文書図画の内容の伝達を電気通信の方法により行うための処理を除く。

(2) 不開示情報 横浜市の保有する情報の公開に関する条例(平成12年条例第1号)第7条第2項に規定する不開示情報をいう。

(3) 不開示資料等 不開示情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録をいう。

(適正な管理)

第3条 受託者は、本件業務に係る情報の漏えい、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、情報の取扱いに関する規程類を整備するとともに、情報の適正な管理を実施する者として本件業務に係る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、電子計算機を設置する場所、情報を保管する場所その他の情報を取り扱う場所(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、本件業務に着手する前に前3項に定める管理責任体制及び安全対策その他の安全管理措置について、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。

6 受託者が準備する本件業務の履行に必要な端末、ネットワーク機器等は、ソフトウェアの最新状態を維持し、コンピュータウイルス等の定期的な検査を実施しなければならない。やむを得ずこれと異なる対応を行う場合には、受託者は委託者に理由を示して事前に承諾を求めなければならない。

7 受託者は、情報システムに関する本市の意図しない変更が生じないよう、変更前に委託者へ確認を求めなければならない。

(従事者の監督等)

第4条 受託者は、本件業務に従事している者が、本件業務に関して知り得た不開示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、指導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5条 受託者は、本件業務を遂行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により情報を収集しなければならない。

(禁止事項)

第6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、本件業務に係る情報に関し、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 本件業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7条 受託者は、本件業務を遂行するための不開示情報を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、本件業務に係る情報を第三者に取り扱わせる場合には、情報の保護に関し、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 再受託者が本件業務に係る情報を第三者に取り扱わせる場合にあつては、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。)における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、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3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。

(不開示資料等の返還等)

第8条 受託者は、本件業務を遂行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、若しくは作成した不開示資料等を、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、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(以下「返還等」という。)するものとする。ただし、委託者がこれと異なる指示をした場合にはこの限りではない。

2 前項の場合において、当該不開示資料等の消去又はその他の方法による処理を実施する場合は、復元困難な消去、焼却、シュレッダー等による裁断等当該情報が第三者の利用に供されることのない方法によらなければならない。

3 第1項の場合において、受託者が正当な理由なく指定された期限内に不開示資料等の返還等をしないときは、委託者は、受託者に代わって当該不開示資料等を回収し、又は廃棄することができる。この場合において、受託者は、委託者の回収又は廃棄について異議を申し出ることができず、委託者の回収又は廃棄に要した費用を負担しなければならない。

(報告及び検査)

第9条 委託者は、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、受託者に対して、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、報告を求められることができる。

2 委託者は、委託契約期間中必要と認められた場合は、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10条 受託者は、委託者の提供した情報並びに受託者及び再受託者が本件業務のために収集した情報について、火災その他の災害、盗難、漏えい、改ざん、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセス等の事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、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。

(引渡し)

第11条 受託者は、約款第28条第2項の規定による検査(以下「検査」という。)に合格したときは、直ちに、契約の履行の目的物を納品書を添えて委託者の指定する場所に納入するものとし、納入が完了した時をもって契約の履行の目的物の引渡しを完了したものとする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第12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を請求することができる。

(1) 本件業務を遂行するために受託者が取り扱う不開示情報について、受託者の責に帰すべき理由による漏えい等があったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、本件業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号の不開示情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、不開示情報の漏えい等が、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。

3 委託者は、受託者が検査に不合格となったときは、この契約を解除することができる。

(著作権等の取扱い)

第13条 この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いについては、約款第5条の規定にかかわらず、次の各号に定めるところによる。

(1) 受託者は、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条(複製権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)及び第28条(二次的著作物の利用に関する原作者の権利)に規定する権利を、目的物の引渡し時に委託者に無償で譲渡するものとする。

(2) 委託者は、著作権法第20条(同一性保持権)第2項第3号又は第4号に該当しない場合においても、その使用のために、この契約により作成される目的物を改変し、任意の著作者名で任意に公表できるものとする。

(3) 受託者は、委託者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条(公表権)及び第19条(氏名表示権)を行使することができないものとする。

(4) 受託者がこの契約の締結前から権利を有している著作物の著作権は、受託者に留保されるものとする。この場合において、受託者は、委託者に対し、当該著作物について、委託者が契約の履行の目的物を使用するために必要な範囲で、著作権法に基づく利用を無償で許諾するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、著作物の利用について設計図書で別段の定めをした場合には、その図書の定めに従うものとする。

- 3 受託者は、この契約によるすべての成果物が、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵害していないことを保証するものとする。ただし、委託者の責に帰すべき事由に起因する権利侵害となる場合は、この限りではない。

(最近改正：令和7年7月1日)