

海老名市（仮称）えびな健康・医療コンシェルジュセンター運営業務  
委託仕様書（全体共通事項）

1 業務実施場所等

(1) 業務実施場所

海老名市めぐみ町3番1号 ViNA GARDENS PERCH 6階 601-3区画（40.33  
m<sup>2</sup>（12.20坪））ほか

(2) レイアウト変更

什器等のレイアウト及び案内サインは、軽易なものを除き、原則として現状  
から変更はできない。ただし、提案により市が必要と認めた場合に限り、最小  
限の変更をすることができる。

(3) 業務実施場所等の利用

受託者は、業務実施場所の利用について、整理整頓及び清潔保持に努め、業  
務日時ごとに清掃を行うものとする。また、共有部分の利用にあっても清潔保  
持に努めるとともに、他の利用者に迷惑をかけないものとする。

(4) 業務実施日時

海老名市めぐみ町3番1号 ViNA GARDENS PERCH 6階 601-3区画における  
業務実施日時は、次のとおりとする。ただし、業務時間の直前直後における市  
民への対応については、臨機応変に行うものとする。

ア 平日 月曜日、水曜日及び金曜日

午後1時から午後8時まで

イ 土曜日、日曜日及び休日

午前10時から午後8時まで

※12月29日から翌年1月3日までの日を除く。

2 業務準備期間及び履行期間

(1) 業務準備期間 契約締結の日から令和4年7月31日まで

(2) 業務履行期間 令和4年8月1日から令和7年3月31日まで

3 委託業務の概要

(1) 健康増進事業の企画、運営等

(2) 未病センターの運営

(3) 各種検（健）診等の受付業務

(4) 新型コロナウイルスワクチンに係る業務

4 参加料等

事業の実施に当たり、原則として受託者は参加者から参加料等を徴収してはなら  
ない。

## 5 委託業務内容の詳細

委託業務内容の詳細は、別添の詳細仕様書のとおりとする。

## 6 備品・情報端末の使用

### (1) 備品の持込み（情報機器を除く。）

業務の遂行に必要な備品は、原則として委託者が提供するが、それ以外で業務の実施に必要なものがある場合は、委託者の了承を得た上で受託者が準備し持ち込むことができる。なお、受託者が備品を持ち込む場合には、その可否について事前に委託者に確認するとともに、委託者が提供する備品と識別できるように配慮するものとする。

### (2) 情報端末の仕様

情報端末は、受託者は委託者から指定された情報端末を使用し、委託者から指示を受けた操作方法のみにより業務を行うものとする。また、この情報端末を本委託業務の遂行以外の目的に使用してはならない。なお、業務遂行において受託者の情報端末を持ち込む必要があると考えられる場合には委託者と協議し、委託者から許可を得た場合のみ委託者が指定する条件下において受託者の情報端末を持ち込み、適正に使用することができる。

委託者は、情報端末の利用において個人識別及びアクセス制限のため、受託者にID及びパスワードを付与する。また、受託者は、これにより許可された情報以外にアクセスしてはならない。

### (3) 費用分担

ア 受託業務の効率化等に関する費用は、受託者の負担とする。

イ 委託者の負担は、本委託業務の遂行に必要な用紙、事務用紙、プリンター・コピー機のトナー等の消耗品及び業務実施場所の賃料・共益費、光熱水費、通信費とする。

ウ その他市民向けサービスの向上に関する費用（備品、機材等）は、委託者と受託者でその都度協議とする。

### (4) 業務準備期間における費用分担

履行開始までの期間（準備、引継ぎ期間）の費用は、受託者の負担とする。

### (5) 使用することができる設備、機器等

受託者が使用することができる設備、機器等は、下表のとおりとする。

設備・機器・備品・サービス等	機器例
情報システム端末関連	情報システム端末（事務系）1台、健康管理システム（TIARA）端末（基幹系）2台、プリンター
事務機器	コピー機、電話機3台（3回線）、シュレッダー
事務什器	事務用机、椅子、キャビネット類、掃除機
冷暖房空気調和設備等	冷暖房空気調和設備、外調機

## 7 人員の配置について

- (1) 受託者は、業務実施場所の海老名市めぐみ町3番1号 ViNA GARDENS PERCH 6階 601-3区画に業務実施日時においては、原則として業務責任者1人、業務従事者2人以上を配置するものとする。なお、閑散期等において、これによらない場合は、委託者と協議の上、決定する。
- (2) 業務責任者及び業務従事者（以下「業務責任者等」という。）の定義は、次に掲げるとおりとする。
  - ア 業務責任者 受託者から任命された者で、委託者との連絡調整及び本業務を遂行するため、業務従事者に具体的な指揮命令を行い、現場を管理する者をいう。なお、2人以上の業務従事者がいる場合は、業務従事者を兼ねることも可能とする。
  - イ 業務従事者 業務責任者の指揮命令の下、本業務を遂行するために作業を行う者をいう。
- (3) 受託者は、本業務を適切に遂行するため、能力を有した業務責任者等を十分確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、確実かつ円滑な運営が可能な業務の実施体制を構築する。なお、業務量に対し適正であれば、他業務との兼任も可能とする。
- (4) 受託者は、業務を円滑に実施するため、速やかに連絡の取れる体制を執り、委託者等と相互連携を図り、必要に応じて情報、事例等を共有し、迅速な伝達等を行う。
- (5) 受託者は、その瑕疵（かし）により、委託者及び第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償すること。

## 8 受託者の責務

- (1) 守秘義務、個人情報等の取扱い
  - ア 受託者は、本業務の実施に当たり、個人情報及び機密情報（以下「個人情報等」という。）の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）及び関係法令並びに海老名市個人情報保護条例（平成17年条例第13号）及び海老名市情報セキュリティ関連規程を遵守すること。
  - イ 受託者は、プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得していること。
  - ウ 受託者は、本業務における個人情報等の取扱いについては、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外に持ち出してはならない。なお、本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。
  - エ 受託者は、業務責任者等の本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報等の漏えい及び開示並びに目的外利用及び収集を禁じた誓約書の写しを業務開始までに委託者に提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者又は業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに前記誓約書の写しを委託者に提出すること。

(2) 個人情報等を記録した文書等の取扱い

- ア 受託者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- イ 受託者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するための必要な措置を講じること。
- ウ 受託者は、本業務が終了したとき又は委託者が求めたときは、本業務において入手し、又は作成した個人情報等を含む資料及び電磁的記録（次のエにおいて「資料等」という。）を返還し、又は委託者の指示する方法により廃棄しなければならない。
- エ 委託者は、受託者から資料等の返還を受けた場合は、これを証する書面を受託者に提出しなければならない。また、委託者の指示する方法により受託者が資料等を廃棄した場合は、受託者は廃棄した旨を証する書面を委託者に提出しなければならない。

(3) 情報機器等の持込制限

受託者は、記録媒体（USBメモリー等）を業務実施場所に持ち込むことができない。ただし、業務責任者による委託者への報告業務、業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、事前に機器名、仕様、用途等を委託者に報告の上、許可を得ること。なお、次のア及びイについても留意すること。

- ア 受託者は、許可を得て持ち込んだ情報端末を委託者のネットワークに接続することを禁止する。
- イ 受託者は、情報端末の保管場所、使用場所等については、委託者と協議の上、決定する。

(4) 事故発生時の対応

受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かにかかわらず、届書等について、漏えい、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに委託者にその内容を報告し、具体的な対応について委託者と協議すること。なお、当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該処置後直ちに委託者に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議すること。

(5) 服務

受託者は、本委託業務中は清潔感のある身だしなみを心掛けるとともに、屋号及び氏名を記載したネームプレートを着用すること。

9 教育・研修等

受託者は、本委託業務を遅滞なく円滑に開始し、良好に遂行するため、委託期間開始前に業務責任者等に対し十分な教育・研修等を実施した上で業務に就かせるものとする。また、委託業務開始後においても、業務運営に支障を来さないよう新たな業務責任者等に対し、業務従事前に必要な教育・研修等を行うほか、市民サービス向上、制度改正対応等のため、既に従事している者に対しても適宜、教育・研修等を行うものとする。

- (1) 本委託業務に関する全ての研修（業務開始後に行うものも含む。）は、受託者がその責任により適切に行い、当該研修に要する費用については全て受託者の負担とする。
- (2) 委託者は、前記(1)の研修において、受託者から研修場所、情報端末等の提供依頼があったときは、事務に支障のない限りにおいて協力する。

## 10 事業計画等について

- (1) 受託者は、事業計画表（年間及び月間）を委託者に事前に提出すること。
- (2) 受託者は、業務従事者予定表（月間）を委託者に事前に提出すること。

## 11 実施報告

- (1) 受託者は、委託者との定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けるものとし、委託者から業務に関する連絡事項があったときは、受託者は速やかに業務責任者等に伝達を行う。
- (2) 受託者は、任意の様式により次の報告書を作成し、指定の期限までに委託者に提出するものとする。なお、いずれの報告書についても、提出期限日が海老名市役所閉庁日に当たる場合は、期限日以降の最も近い開庁日（土曜日開庁日を除く。）とする。
  - ア 日報 業務履行日の翌日までに提出すること。
  - イ 月報 業務履行月の翌月10日までに提出すること。
  - ウ 年報 業務履行開始から最初の3月31日までの期間の年報をその翌月までに提出し、その後は4月1日から3月31日までの期間ごとに年報を作成し、その翌月末までに提出すること。

## 12 業務水準について

- (1) 手順書の作成  
受託者は、業務の遂行における課題や対応手順等に関して自ら手順書等を作成し、委託者と運用における情報を共有するものとする。また、その経過及び協議結果については、書面で委託者に報告するものとする。
- (2) 業務水準の設定  
受託者は、委託者と協議の上、正確性及び迅速性について達成すべき業務水準を設定し、質の高いサービスの提供に努めなければならない。また、業務内容についての専門的な知識を有する業務責任者等により業務を安定的に遂行するものとする。
- (3) 業務水準の確認等  
受託者は、業務水準の達成状況等について分析等を行い、委託者に報告しなければならない。また、分析等に基づき、必要に応じて改善の検討を行い、委託者と協議の上、業務水準の変更、追加等を行うものとする。

## 13 業務の引継ぎ

受託者が変更となる場合には、受託者は後の受託者による業務が遅滞なく円滑に行われるように、業務に関する手順書の作成等により適切に事務の引き継ぎを行うものとする。

14 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、事前に委託者に書面による了承を得た場合は、本業務の一部を再委託することができる。

15 本事業に求められるサービス水準

受託者は、本業務に求められるサービス水準について、待ち時間、業務の効率化、正確性に関連する指標を定め、業務を履行するものとする。

16 定めのない事項等

本仕様書及び詳細仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議の上、決定するものとする。