

## 中央区役所コンシェルジュ業務仕様書

### 1 業務名

中央区役所コンシェルジュ業務

### 2 目的

コンシェルジュの設置により、来庁者の満足度の向上を図り、かつ、より快適な空間を実現させる。

### 3 履行場所

中央区役所（新潟市中央区西堀通6番町866番地）

### 4 履行期間

令和6年7月1日から令和9年6月30日まで

### 5 委託業務

#### (1) 業務従事者の資格、業務責任者及びその責務等

ア 業務従事者は不特定多数の方を対象に、窓口等で案内業務や商品案内、クレーム処理等の経験が1年以上ある者とし、受託者は、それを証する履歴を記載した業務従事者名簿を委託者に提出する。なお、年度途中で業務従事者の交代を行う場合は、委託者の承認を得たうえで再度業務従事者名簿を提出する。

イ 受託者は業務従事者の中から、業務全体の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有した業務責任者を選定し、委託者に報告すること。

ウ 業務責任者は、委託者との協議の窓口となり、常に委託者と連絡を取れるようにすること。また、業務従事者の指揮・監督、業務従事者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応及び業務従事者の指導・育成を行うこと。

エ 業務責任者が不在の場合は、受託者は同程度のスキルを有する代行者を選任して現場に配置すること。また、業務責任者であることが明確にわかるような名札を着用すること。

#### (2) 実施場所

中央区役所2階で2名体制とする。主に2階エレベータ付近の総合案内および待合周辺で待機し来庁者の案内等を行うが、状況に応じて臨機応変に対応するものとする。

#### (3) 業務時間

##### ア 業務日

月曜日から金曜日までとする。(国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29

日から翌年の1月3日までの日を除く)

イ 業務時間

1名 午前8時30分から午後5時30分までとする。

1名 午前9時30分から午後4時30分までとする。

ウ その他

- ① 勤務における形態は、各種法令に従いそれらを遵守し行うこと。
- ② 休憩については、業務に支障をきたさないよう、交互にとる等することとし、業務従事者1人は常に配置すること。
- ③ 突発的に欠員が生じた場合についても、受託者は交代要員を配するなど、円滑な業務の遂行に努めること。
- ④ 上記ア以外の日においても、区役所の臨時開庁等、必要がある場合は担当者と協議のうえ決定する。

(4) 業務内容

業務従事者は、次の業務を実施するものとする。

来庁者への応接業務（コンシェルジュからの積極的な用件伺い、挨拶、声かけ等）

- ① 高齢者、障がい者等の必要に応じた担当窓口への連絡及び案内業務（付き添いも含む）
- ② 庁舎付随設備の使用案内
- ③ 来庁者からの問い合わせに対する適正な担当窓口への案内業務
- ④ 区及び市主催行事、会議等の案内業務（会議室の利用状況は委託者より提供する）
- ⑤ 中央区役所周辺の施設案内及び交通機関の案内業務
- ⑥ 区だより及び市報の掲載記事に関する情報提供業務
- ⑦ 緊急事態発生時の臨機の処置、施設管理者及び委託者への報告
- ⑧ 案内件数を含めた業務報告書（業務日誌）の作成
- ⑨ 来庁者からの簡易な問い合わせへの対応
- ⑩ その他案内に付随する業務

(5) 服務規律

ア 業務従事者は、制服を統一し、名札を着用するとともに、常に身分証明書（所属等がわかるもの）を携帯する。服装及び名札は来庁者にわかりやすく、不快感を与えないものとし、履行期間前に委託者の承諾を得る。

イ 業務従事者は、別に定める行動指針に従い業務を行うこと。

ウ 業務従事者は、主たる業務対象が市民であることを十分に認識し、礼儀正しく、品行を慎み、親切丁寧を旨とし、来庁者に不快感を与えたり、市の信用を傷つけたり、粗暴な言動があったりしてはならない。

エ 業務従事者は、勤務中の飲酒及び食事、所定の場所以外での喫煙、その他職務遂行を怠る

ような行動をとってはならない。

オ 業務従事者は、実施場所の使用に当たっては、衛生管理、設備の保守、盗難及び火災防止等に留意し、必要に応じて総合案内ブース及び市民ロビーの整理整頓及び簡易清掃を行う。

(6) 留意事項

ア 受託者は、適切な案内業務等を行うため、業務に適性を有する者を配置し、研修等事前準備に万全を期し、必要に応じて業務従事者に対する教育訓練を適時実施すること。

イ 受託者は、業務従事者の力量を確保するため、マニュアルを作成し指導を徹底するとともに、臨機に最適な対応を実施できるよう指導・育成を図る。なお、委託期間中に作成したマニュアル及び資料の著作権は市へ帰属する。

(7) 負担区分

ア 業務に必要な光熱水費及び電話の使用料は、委託者の負担とする。

イ 業務に必要な制服、消耗品類については、受託者の負担とする。

(8) その他

ア 新潟市民サービス向上システム（NCSIS：エヌシス）、市民サービス基本方針及び中央区サービス憲章を理解し、サービスの向上に努めること。また、1年に1回以上、市民アンケート（満足度調査）を行うこと。

イ 委託者からの防災訓練、研修参加等の協力依頼については、協力するものとする。

ウ 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引き継ぎ期間を設けること。その際、次期受託者が円滑かつ支障なく本業務を遂行できるよう協力するとともに、必要な情報等を遅延なく提供すること。なお、委託者が引き継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこと。

エ 受託者は、契約締結後本委託に関する次の書類を提出し承認を得るものとする。書類の内容、提出日時等については、事前に委託者と協議すること。

- ① 各業務の責任者及び組織体制一覧表
- ② 業務計画書（業務日程）及び業務従事者名簿
- ③ 業務報告書（業務日誌）
- ④ その他必要な書類

オ 受託者は事故の防止に努めること。万一事故を発見したときは、迅速かつ適切な処置をとるとともに、委託者へ連絡する。

カ 委託者は、本業務に必要なカウンター、執務椅子及び中央区役所総合案内設置の電話機については、無償貸与する。

- キ 受託者は、受託者の責任においてタブレット端末を1台以上用意し、それを活用し案内業務を行うこととする。パソコン及びパソコン用回線については、受託者が必要に応じて準備することとし、設置においては事前に委託者に協議すること。(庁内LANの接続は不可とする)
- ク 受託者は、業務上知り得た個人情報等を第三者に漏らしてはならない。このことは契約の解除後及び期間満了後においても同様とする。また、委託者が提供する一切のデータ、資料等については適切かつ厳格に管理するとともに、本業務以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。
- ケ 受託者は業務の実施に当たって、委託者又は第三者に損害を及ぼしたときは、委託者の責任に帰する場合は、その賠償の責任を負う。
- コ 受託者は、委託者が必要に応じて開催する業務協議に出席して指示、指導を受ける。また、業務改善を指摘された場合は、業務改善対策の報告書を指定された期日までに提出しなければならない。
- サ 受託者は、市が実施する支払賃金実態調査に協力すること。また、支払賃金実態調査の結果に基づき、市から是正指導を受けた場合は誠意を持って対応すること。
- シ 本仕様書に記載されていない事項、法令により義務付けられている事項及びその他の事項についても、軽微な変更等業務上当然に必要な事項として業務履行の範囲に含まれるものとする。なお、委託者の依頼に基づく業務や、疑義の生じた場合については委託者と受託者で協議し取り決める。

## 業務委託契約条項

### (総則)

- 第1条 甲及び乙は、この契約条項（契約書を含む。以下同じ。）に基づき、別添の仕様書に従い、日本国の法令及び新潟市の条例・規則等を遵守し、この契約（この契約条項及び仕様書等を内容とする契約をいう。以下同じ。）を履行しなければならない。
- 2 乙が委託された業務内容を履行するために必要な一切の手段については、この契約に特別の定めがある場合を除き、乙がその責任において定める。
  - 3 乙は、この契約の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。
  - 4 乙は、この契約の履行に関して個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び新潟市個人情報保護条例（平成13年新潟市条例第4号）を遵守し、個人の権利及び利益を侵害することのないよう個人情報を適正に扱わなければならない。
  - 5 この契約条項に定める請求、通知、報告、申出、承諾及び解除は、書面により行わなければならない。
  - 6 この契約と他の契約（甲及び乙間の合意を指し、その名称を問わない。）の条項に矛盾があれば、この契約が優先する。
  - 7 この契約の履行に関して甲乙間で用いる言語は、日本語とする。
  - 8 この契約条項に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。
  - 9 この契約の履行に関して甲乙間で用いる計量単位は、仕様書等に特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）の定めるところによるものとする。
  - 10 この契約における期間の定めについては、民法（明治29年法律第89号）、商法（明治32年法律第48号）及び政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第256号）の定めるところによるものとする。
  - 11 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。
  - 12 この契約に係る訴訟については、甲の所在地を管轄する裁判所をもって合意による専属的管轄裁判所とする。

### (契約の保証)

- 第2条 乙は、この契約締結と同時に、次の各号のいずれかに掲げる保証を付さなければならない。ただし、第4号の場合においては、履行保証保険契約の締結後、速やかにその保険証券を甲に寄託しなければならない。
- (1) 契約保証金の納付
  - (2) 契約保証金に代わる担保となる有価証券等の提供
  - (3) この契約による債務の不履行により生ずる損害金の支払を保証する銀行又は甲が確実に認める金融機関の保証
  - (4) この契約による債務の不履行により生ずる損害を填補する履行保証保険契約の締結
- 2 前項各号の金員は、契約金額の100分の10以上としなければならない。
- 3 第1項の規定により、乙が同項第2号又は第3号に掲げるいずれかの保証を付したときは、当該保証は契約保証金に代わる担保の提供として行われたものとし、同項第4号に掲げる保証を付したときは契約保証金の納付を免除する。
- 4 第1項の規定にかかわらず、この契約が新潟市契約規則（昭和59年新潟市規則第24号）第34条のいずれかに該当するときは、第1項各号に掲げる保証を付すことを免除する。
- 5 甲は、乙がこの契約の履行をしたときは、速やかに、第1項の規定により納付を受けた契約保証金又は同項の規定により寄託を受けた有価証券等若しくは金融機関等の保証書を乙に返還しなければならない。

### (権利義務の譲渡等の制限)

第3条 乙は、甲の書面による承諾がなければ、この契約によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又は担保に供してはならない。

(再委託の禁止)

第4条 乙は、第三者に対し、業務の全部又は一部を再委託してはならない。

(履行の監督)

第5条 甲は、契約の履行中において、その適正な履行を確保するため、業務の実施状況について随時立会いその他の方法により監督し、又は乙に対して所要の報告若しくは資料の提出を求め、又は必要な指示をすることができる。

(一般的損害)

第6条 業務の実施に伴い生じた損害については、乙がその費用を負担する。ただし、その損害の発生が甲の責めに帰すべき事由による場合はこの限りでない。

(第三者に及ぼした損害)

第7条 業務の実施に伴い第三者に損害を及ぼしたときは、乙は甲に速やかに報告するものとし、乙がその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害のうち甲の責めに帰すべき事由により生じたものについては、甲が負担する。

2 前項の規定、又はその他の事項について第三者との間に紛争が生じた場合は、甲乙協力してその処理、解決に当たるものとする。

(履行届書の提出)

第8条 乙は、業務を完了したときは速やかに業務の成果に関する報告書（以下「履行届書」という。）を甲に提出しなければならない。

(検査)

第9条 甲は、履行届書を受領したときは、業務の成果について、その日から起算して10日以内に乙の立会いを求めて検査を行うものとし、乙が立ち会わないときは、立会いを得ずにこれを行うことができる。ただし、これらの期間の末日が休日であるときは、その翌日（その翌日が休日であるときは順延した日）を末日とする。

2 甲は、前項の検査に不合格となった業務の成果について、業務の再履行又は委託料の減額を求めることができる。この場合においては、第13条の規定を準用する。

3 乙は、前項により業務の再履行の請求があったときは、甲の指定する期間内にその指示に従いこれを履行しなければならない。この場合においては、前条及び第1項の規定を準用する。

4 第1項（前項後段において準用する場合を含む。）の検査に要する費用は全て乙の負担とする。

(委託料の支払)

第10条 乙は、検査に合格したときは、書面をもって当該委託料の支払を請求するものとする。

2 甲は、前項の規定による請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に当該委託料を支払わなければならない。

3 甲が第1項の規定による請求を受けた後、その請求の内容の全部又は一部が不当であることを発見したときは、甲は、その事由を明示して、その請求を拒否する旨を乙に通知するものとする。この場合において、その請求の内容の不当が軽微な過失によるものであるときにあっては、当該請求の拒否を通知した日から甲が乙の不当な内容を改めた請求書を受領した日までの期間は、第2項の期間に算入しないものとし、その請求の内容の不当が乙の故意又は重大な過失によるときにあっては、請求があったものとししないものとする。

- 4 乙は、甲の責めに帰すべき事由により、第2項に規定する期間内に請求金額を支払わなかったときは、当該請求金額に政府契約の支払遅延防止等に関する法律第8条の規定により財務大臣が決定する率を乗じて得た額の遅延利息を請求することができる。

(履行期限の延長)

- 第11条 乙は、災害その他の乙の責めに帰することができない事由により履行期限までにその義務を履行することができないときは、速やかに、その事由を明記した書面により、甲に履行期限の延長を申し出なければならない。
- 2 甲は、乙の責めに帰すべき事由により履行期限までに履行することができないときは、履行遅延の事由、履行可能な期限その他必要な事項を明記した書面の提出を求めることができる。
  - 3 前2項に規定する場合において、甲は、その事実を審査し、やむを得ないと認めるときは、甲乙協議の上、履行期限を延長するものとする。

(履行遅滞の場合における違約金等)

- 第12条 乙の責めに帰すべき事由により履行期限までに業務の履行ができない場合は、甲は、乙に対し、違約金の支払を請求することができる。
- 2 前項の違約金の額は、特に約定がある場合を除き、甲の指定する日の翌日から検査に合格する日までの間の日数（検査に要した日数を除く。以下「遅延日数」という。）に応じ、遅延日数1日につき契約金額の1,000分の1に相当する額とする。ただし、履行期限までに既に業務の一部を履行しているときは、その部分に相当する委託料の額を契約金額から控除した額を契約金額として計算した額とする。
  - 3 第1項の違約金は、委託料の支払時に契約金額から控除し、又は契約保証金が納付されているときは、これをもって違約金に充てることできる。この場合において、なお当該違約金の額に満たないときは、当該額に満つるまでの額の支払を請求するものとする。

(契約不適合責任)

- 第13条 業務の成果が種類、品質又は数量に関してこの契約の内容に適合しないものであるとき（以下「契約不適合」という。）は、甲は、乙に対し、期間を指定して、業務の再履行又は委託料の減額を求めることができる。
- 2 乙が前項の規定による業務の再履行に応じないときは、甲は、乙の負担により第三者に業務を履行させることができる。
  - 3 前2項の請求は、契約不適合が甲の責めに帰すべき事由によるものであるときは、することができない。
  - 4 甲は、契約不適合を知った時から1年以内にその旨を乙に通知しないときは、第1項及び第2項の請求をすることができない。ただし、乙が履行届書の提出の時に契約不適合を知り、又は重大な過失によって知らなかったときは、この限りでない。
  - 5 第1項及び第2項の請求について、民法第562条第1項ただし書は適用しないものとする。
  - 6 第1項及び第2項の請求は、甲の乙に対する損害賠償の請求を妨げるものではない。

(契約の変更)

- 第14条 甲は、必要と認めるときは、仕様書等の変更の内容を乙に通知して、仕様書等の内容を変更し、又は契約の履行を中止させることができる。
- 2 前項の場合において、契約金額、履行期間その他の契約内容を変更する必要があるときは、甲乙協議の上、文書をもって定めるものとする。

(甲の解除権)

- 第15条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当する場合は、相当の期間を定めて催告をし、その期間内に履行がないときは、この契約を解除することができる。

- (1) 履行期限までにこの契約を履行しないとき又は履行の見込みがないと認められるとき。
  - (2) 正当な理由がないのに定められた期日までにこの契約の履行に着手しないとき。
  - (3) 乙又はその代理人、支配人その他の使用人が甲の職員の監督又は検査に際してその職務の執行又は指示を拒み、妨げ、又は忌避したとき。
- 2 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の催告をすることなく、直ちにこの契約を解除することができる。
- (1) この契約の締結又は履行について、不正があったとき。
  - (2) 一般競争入札又は指名競争入札に参加する者に必要な資格その他この契約の相手方として必要な資格を失ったとき。
  - (3) 自己振出の手形又は小切手が不渡処分を受ける等の支払停止状態となったとき。
  - (4) 差押え、仮差押え、仮処分若しくは競売の申立てがあったとき、又は租税滞納処分を受けたとき。
  - (5) 破産手続開始、会社更生手続開始若しくは民事再生手続開始の申立てがあったとき、又は清算に入ったとき。
  - (6) 解散又は営業の全部若しくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき。
  - (7) 下請代金支払遅延等防止法（昭和31年法律第120号）第6条に基づき、中小企業庁長官が公正取引委員会に対して適当な措置を採るべき旨乙に対して請求したとき、又は同法第7条に基づき、公正取引委員会が乙に対して勧告したとき。
  - (8) 前各号に掲げる場合のほか、乙が、監督官庁から営業の許可の取消し、停止等の処分を受け、又は乙の事業に関し、監督官庁から、指導、勧告、命令その他の行政指導を受けたとき。
  - (9) 前各号に掲げる場合のほか、この契約条項の一つにでも違反したとき。
- 3 甲は、前2項の規定によるほか、必要があるときは、この契約を解除することができる。
- 4 乙は、第2項各号のいずれかに該当したときは、速やかに甲に報告しなければならない。
- 5 乙は、第1項及び第2項の規定による契約の解除により損害が生じた場合であっても、甲に損害賠償請求をすることができない。

（反社会的勢力の排除）

第16条 乙は、甲に対し、次の各号の事項を確約する。

- (1) 自らが、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ、政治活動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる者（以下総称して「反社会的勢力」という。）ではないこと。
- (2) 反社会的勢力と次の関係を有していないこと。
  - ア 自ら若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって反社会的勢力を利用していると認められる関係
  - イ 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなど反社会的勢力の維持、運営に協力し、又は関与している関係
  - ウ 反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係
  - エ 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係
- (3) 自らの役員（取締役、執行役、執行役員、監査役、会計参与、理事、監事、相談役、会長その他名称を問わず、経営に実質的に関与している者をいう。）が反社会的勢力ではないこと、及び反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。
- (4) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、この契約を締結するものでないこと。
- (5) 自ら又は第三者を利用してこの契約に関して次の行為をしないこと。
  - ア 暴力的な要求行為
  - イ 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - ウ 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
  - エ 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為
  - オ この契約に係る資材又は原材料の購入契約その他の契約に当たり、その相手方が反社会的勢力に



該当することを知らながら、その相手方と契約を締結したと認められる行為

カ この契約に関して、反社会的勢力を資材又は原材料の購入契約その他の契約の相手方としていた場合（オに該当する場合を除く。）であって、甲から当該契約の解除を求められたにもかかわらず、これに従わない行為

キ その他アからカに準ずる行為

2 乙について、次の各号のいずれかに該当した場合には、甲は、何らの催告を要せずして、この契約を解除することができる。

(1) 前項第1号から第3号の確約に反したことが判明した場合

(2) 前項第4号の確約に反し契約をしたことが判明した場合

(3) 前項第5号の確約に反した行為をした場合

3 前項の規定によりこの契約が解除された場合には、乙は、甲に対し、甲の被った損害を賠償するものとする。

4 乙は、第2項の規定による契約の解除により損害が生じた場合であっても、甲に損害賠償請求をすることができない。

(談合その他不正行為による解除)

第17条 甲は、乙がこの契約に関し次の各号のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちにこの契約を解除することができる。

(1) 公正取引委員会が、乙に違反行為があったとして私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第49条に規定する排除措置命令又は独占禁止法第62条第1項に規定する納付命令が確定したとき（独占禁止法第77条の規定により当該処分取消しの訴えが提起された場合を除く。）。

(2) 乙が独占禁止法第77条の規定により前号の処分取消しの訴えを提起し、当該訴えについて棄却又は却下の判決が確定したとき。

(3) 乙（乙が法人の場合にあつては、その役員又は使用人）について刑法（明治40年法律第45号）第96条の6又は同法第198条の規定による刑が確定したとき。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害が生じた場合であっても、甲に損害賠償請求をすることができない。

(解除に伴う措置)

第18条 乙は、甲が第15条第1項若しくは第2項又は第17条の規定により契約を解除した場合、業務の履行の前後にかかわらず、契約金額の10分の1に相当する額の違約金を甲の指定する期間内に支払わなければならない。

2 第2条第1項の規定により契約保証金の納付又はこれに代わる担保の提供が行われているときは、甲は、当該契約保証金又は担保をもって違約金に充当することができる。

3 第1項の規定は、甲に生じた損害の額が同項の違約金の額を超える場合において、その超える分につき甲が乙に請求することを妨げるものではない。

(賠償額の予定)

第19条 乙は、この契約に関して第17条第1項各号のいずれかに該当するときは、業務の履行の前後及び甲が契約を解除するか否かにかかわらず、契約金額の10分の2に相当する額の賠償金を支払わなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、賠償金の支払を免除する。なお、この契約が終了した後も同様とする。

(1) 第17条第1項第1号及び第2号に掲げる場合において、処分の対象となる行為が、独占禁止法第2条第9項に基づく不公正な取引方法（昭和57年6月18日公正取引委員会告示第15号）第6項に規定する不当廉売に該当する場合その他甲が特に認めるとき。

(2) 第17条第1項第3号に掲げる場合において、刑法第198条の規定による刑が確定したとき。

- 2 前項の規定は、甲に生じた損害の額が同項の賠償金の額を超える場合において、その超える分につき甲が乙に請求することを妨げるものではない。
- 3 前2項の場合において、乙が共同企業体、コンソーシアム等であり、既に解散されているときは、甲は、乙の代表者であった者又は構成員であった者に賠償金の支払を請求することができる。この場合において、乙の代表者であった者及び構成員であった者は、共同連帯して前2項の額を甲に支払わなければならない。

#### (乙の解除権)

- 第20条 乙は、甲の責めに帰すべき事由又は災害その他のやむを得ない事由により契約の履行をすることができなくなったときは、甲にこの契約の変更若しくは解除又は履行の中止の申出をすることができる。
- 2 甲は、前項の規定による申出があったときは、契約を変更し、若しくは解除し、又は契約の履行を中止することができる。
  - 3 乙は、甲の責めに帰すべき事由による契約の解除によって損害が生じたときは、甲に損害賠償の請求をすることができる。

#### (危険負担)

- 第21条 成果品の引渡し前に生じた成果品の滅失、損傷等については、乙が危険を負担する。
- 2 第9条の検査に合格する前に生じた災害その他の甲乙いずれの責めにも帰することができない事由によって業務が履行できなくなったときは、甲は、この契約を解除することができる。この場合において、甲は、委託料の支払を拒むことができる。

#### (費用の負担)

- 第22条 この契約の締結に要する一切の費用は、乙の負担とする。ただし、業務に必要な光熱水費及び電話の使用料は、甲が負担するものとする。

#### (反社会的勢力からの不当介入等に対する措置)

- 第23条 乙は、この契約の履行に当たり反社会的勢力から不当な介入（契約の適正な履行を妨げることをいう。）又は不当な要求（事実関係及び社会通念に照らして合理的な事由が認められない不当又は違法な要求をいう。）（以下これらを「不当介入等」という。）を受けたときは、直ちに甲に報告するとともに警察に届け出なければならない。
- 2 甲は、乙が不当介入等を受けたことによりこの契約の履行について遅延が発生するおそれがあると認めるときは、甲乙協議の上、履行期限の延長その他の措置をとるものとする。

#### (長期継続契約における契約の変更又は解除)

- 第24条 甲は、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合は、この契約を変更又は解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の変更又は解除により損害を受けた場合は、甲に損害賠償請求をすることができない。

#### (個人情報の保護)

- 第25条 乙は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。

#### (情報セキュリティポリシーの遵守)

- 第26条 乙は、この契約を履行するに当たり、新潟市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(資料等の提供、管理及び返還)

第27条 甲は、乙に対し本業務に必要な資料及び機器等(以下「原始資料等」という。)を乙から申請があり次第速やかにその是非を検討し、結果を乙に知らせなければならない。甲は、提供が可能な場合は、速やかに乙に無償で貸与・開示等を行う。

2 乙は、甲から提供された本業務に係る原始資料等を施錠できる保管庫又は施錠、入退去管理の可能な保管室に格納する等適正に管理しなければならない。

3 乙は、原始資料等のうち資料等を甲の事前の承諾なしに複写又は複製してはならない。また、甲の事前承諾なしに第三者に開示または漏洩してはならない。更に、甲から提供された原始資料等を本業務の目的外に使用してはならない。

4 乙が本業務での使用を完了したとき、又は本契約が解除されたときは、乙は本業務を用いたすべての原始資料等を速やかに甲に返還し、又は、甲の指示に従い破棄しなければならない。

(指揮命令)

第28条 本業務の実施に係る乙の業務従事者に対する指示、労務管理、安全衛生等に関する一切の指揮命令は、乙が行うものとする。

(事故等の報告)

第29条 乙が本業務の実施に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責の如何に関わらず、乙は、直ちにその旨を甲に報告し、速やかに応急措置に加えた後、遅滞なく書面により詳細な報告並びに今後の方針案を提出しなければならない。

(業務の実施状況の報告等)

第30条 乙は、甲からの指示がある場合には、受託した業務の実施状況について、甲が求める時期、内容で、書面等により報告しなければならない。

(立入調査等)

第31条 甲は、必要と認めるときは業務の実施状況について随時実地調査し、乙に対して所要の報告若しくは資料の提出を求め又は必要な指示をすることができる。

2 乙は、甲から前項に基づく要求及び指示があった場合は、それらの要求及び指示に従わなければならない。

(著作権の譲渡等)

第32条 本件業務に基づき作成された著作物に関する著作権等は甲に帰属するものとする。

(疑義の決定)

第33条 この契約に関し疑義が生じたときは、甲乙協議の上、決定するものとする。

## 個人情報取扱特記事項

### （基本的事項）

第1条 乙は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、本契約による業務を実施するに当たっては、新潟市個人情報保護条例その他個人の保護に関する法令等を遵守し、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。

### （秘密の保持）

第2条 乙は、本契約による業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。また、本契約の終了後又は解除された後も同様とする。

### （収集の制限）

第3条 乙は、本契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

### （適正管理）

第4条 乙は、本契約による業務に関して知ることのできた個人情報の漏洩、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### （利用及び提供の制限）

第5条 乙は、甲の指示がある場合を除き、本契約による業務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

### （複写又は複製の禁止）

第6条 乙は、本契約による業務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

### （再委託の禁止）

第7条 乙は、本契約による業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

### （資料等の返還又は引渡し）

第8条 乙は、本契約による業務を処理するために甲から引き渡され、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従わなければならない。

### （従事者への周知）

第9条 乙は、本契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと、又は契約の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

### （実地調査）

第10条 甲は、必要があると認めるときは、乙が本契約による業務の実施に当たり取り扱っている個人情報の状況について随時実地に調査することができる。

### （事故報告）

第11条 乙は、本契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

### （指示）

第12条 甲は、乙が本契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取り扱いが不相当と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

### （契約解除及び損害賠償）

第13条 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

## 情報セキュリティに関する要求事項

### （目的）

第1条 情報セキュリティに関する要求事項（以下「本要求事項」という）は、甲の情報セキュリティ対策を徹底するために、新潟市情報セキュリティポリシーに基づき、乙が遵守すべき行為及び判断等の基準を規定する。

### （用語の定義）

第2条 本要求事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号のとおり新潟市情報セキュリティポリシーに定めるところによる。

#### （1）情報資産

次の各号を情報資産という。

ア 情報ネットワークと情報システムの開発と運用に係る全ての情報及び情報ネットワークと情報システムで取り扱う全ての情報（以下「情報等」という。）

イ アの情報等が記録された紙等の有体物及び電磁的記録媒体（以下「媒体等」という。）

ウ 情報ネットワーク及び情報システム（以下「情報システム等」という。）

#### （2）コンピュータウイルス

第三者のコンピュータのプログラム又はデータに対して意図的に何らかの被害を及ぼすように作られたプログラムのことであり、自己伝染機能、潜伏機能、発病機能のいずれか一つ以上を有するものをいう。

#### （3）一般管理区域

施設内において職員が執務を行う区域を指し、市民等の来庁者が使用する区域は含まない。

#### （4）情報セキュリティ管理区域

庁内ネットワークの基幹機器及び情報システムのサーバ等を設置し、当該機器及びサーバ等に関する重要な情報資産の管理及び運用を行うため、情報セキュリティ上、特に保護管理する区域を指す。

### （情報資産の適正管理）

第3条 乙は、甲から情報資産の提供等を受けた場合、その情報資産を適正に管理しなければならない。

### （情報資産の適正使用）

第4条 乙は、甲から情報資産の提供等を受けた場合、その情報資産について、業務の範囲を超えて使用することがないように、適正に使用しなければならない。

### （情報資産の適正保管）

第5条 乙は、甲から情報資産の提供等を受けた場合、その情報資産について、不正なアクセスや改ざん等が行われないように適正に保管しなければならない。

### （情報資産の持ち出し・配布）

第6条 乙は、甲から情報資産の提供等を受けた場合、甲が承諾した場合を除き、その情報資産を、提供等を受けた部署以外に提供してはならない。

2 乙は、甲から提供等を受けた情報資産を搬送する場合、不正なアクセスや改ざん等から保護すると同時に、紛失等が発生しないよう十分に注意して取り扱わなければならない。

3 乙は、甲から提供等を受けた情報資産のうち、特に重要な情報資産を搬送する場合、暗号化等の措置をとるものとし、暗号化に用いた暗号鍵は厳格な管理を行わなければならない。

4 乙は、甲から提供等を受けた情報資産を甲の庁舎外（出先機関を含む新潟市庁舎の外部のことをいう。以下同じ）へ持ち出す必要がある場合、事前に甲の許可を受けなければならない。この場合、日時及び持ち出し先を明確にしなければならない。

### （情報資産の持ち込み）

第7条 乙は、業務上必要としない情報資産を甲の庁舎内（出先機関を含む新潟市庁舎の内部のことをいう。以下同じ）へ持ち込んで서는ならない。

2 乙は、情報資産を甲の庁舎内へ持ち込む場合は、事前に甲の許可を得なければならない。また、その際

には、持ち込み日時及び責任者等を明確にしなければならない。

#### **(情報資産の廃棄)**

第8条 乙は、甲から提供等を受けた情報資産を廃棄する場合、事前に甲の許可を受けなければならない。また、この場合、消磁、破碎、裁断、溶解等によって、情報を復元できないように措置を講じなければならない。

2 乙は、甲から提供等を受けた情報資産のうち、特に重要な情報資産を廃棄する場合は、廃棄日時及び作業を行った乙の作業従事者を明確にしなければならない。

#### **(機器の管理)**

第9条 乙は、システムの開発や運用に必要となるコンピュータ等を甲の庁舎内に持ち込む場合は、コンピュータ等に管理番号シールを貼り付ける等により所掌を明らかにしなければならない。

2 乙は、コンピュータ等を甲の庁内ネットワークに接続する際には、事前に甲の許可を受けなければならない。

3 乙は、乙の作業従事者が所有するコンピュータ等を、甲の庁内ネットワークに接続してはならない。

#### **(機器の持ち出し)**

第10条 乙は、一旦甲の庁舎内に持ち込んだコンピュータ等を、甲の庁舎外に持ち出す場合は、事前に甲の許可を得なければならない。

2 乙は、許可を受けてコンピュータ等を甲の庁舎外に持ち出す場合、業務に必要な情報以外を持ち出してはならない。

3 乙は、委託業務の終了等に伴い、甲の庁舎内に持ち込んだコンピュータ等を撤収する場合は、消磁等の方法によって情報を復元できないよう措置を講じなければならない。

#### **(機器の持ち込み)**

第11条 乙は、業務上必要としないコンピュータ及び周辺機器（以下「コンピュータ等」という）を甲の庁舎内へ持ち込んで서는ならない。

2 乙は、コンピュータ等を甲の庁舎内へ持ち込む場合は、事前に甲の許可を得なければならない。また、その際には、持ち込み日時及び責任者等を明確にしなければならない。

#### **(機器の廃棄)**

第12条 乙は、甲の庁舎内に持ち込んだコンピュータ等を廃棄する場合は、消磁等の方法によって情報を復元できないよう措置を講じなければならない。

#### **(コンピュータウイルス対策)**

第13条 乙は、コンピュータウイルスの感染を防止するため、必要に応じて対策ソフトによるウイルス検査を行わなければならない。このとき、電磁的記録媒体を使用してファイルを持ち出し及び持ち込む際には、特に注意してウイルス検査を行わなければならない。

#### **(開発環境)**

第14条 乙は、情報システムの開発又はテストにおいて開発環境と本番環境を切り分けるものとする。ただし、開発作業による本番環境への影響が少ない場合で、甲が特に指示した場合は、この限りではない。

#### **(試験データの取扱)**

第15条 乙は、システム開発又はテストにおいて本番データを使用する際には、事前に甲の許可を得なければならない。

#### **(一般管理区域及び情報セキュリティ管理区域における入退室)**

第16条 乙は、一般管理区域及び情報セキュリティ管理区域（以下「一般管理区域等」という）に入室する際及び入室中には、名札を着用しなければならない。

2 乙は、特別な理由がない限り、一般管理区域等を擁する施設の最終退出者となってはならない。

#### **(搬入出物の管理)**

第17条 乙は、一般管理区域等における、不審な物品等の持ち込み、機器故障又は災害発生を助長する物品等の持ち込みや、機器・情報の不正な持ち出しを行ってはならない。

2 乙は、情報セキュリティ管理区域における搬入出物を、業務に必要なものに限定しなければならない。

**(作業体制)**

第18条 乙は、甲に作業従事者名簿を提出し、責任者及び作業従事者を明確にしなければならない。

**(報告書・記録等の提出)**

第19条 乙は、委託業務に関する作業、情報セキュリティ対策の実施状況及び特定個人情報に係る安全管理措置の遵守状況について、甲に対し報告書を提出しなければならない。

2 乙は、甲の庁内ネットワーク及び甲が所掌する情報システムを使用して本契約を履行する場合、甲に対し情報システムの使用記録及び障害記録を提出しなければならない。

**(情報資産の授受)**

第20条 乙は、甲と情報資産の授受を行う場合は、甲が指定する管理保護策を実施しなければならない。

**(教育・訓練への参加の義務)**

第21条 乙は、甲が指示する情報セキュリティ教育及び訓練に参加し、甲が定める情報セキュリティポリシー等を理解し、情報セキュリティ対策を維持・向上させなければならない。

**(検査・指導)**

第22条 乙は、甲が乙の情報セキュリティ対策の実施状況及び特定個人情報に係る安全管理措置の遵守状況を検査・指導する場合は、検査に協力するとともに指導に従わなければならない。

2 乙は、甲の庁舎外で委託業務を行う場合は、甲の情報セキュリティ水準と同等以上の水準を確保するとともに、その管理体制を甲に対し明確にしなければならない。

**(事故報告)**

第23条 乙は、本契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

**(指示)**

第24条 甲は、乙が本契約による業務を処理するために実施している情報セキュリティ対策について、その内容が不相当と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

**(契約解除及び損害賠償)**

第25条 甲は、乙が本要求事項の内容に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

**(疑義等の決定)**

第26条 本要求事項について疑義が生じたとき又は本要求事項に定めのない事項については、甲乙協議の上で決定する。

# 中央区コンシェルジュ行動指針

## 1 服装・身なりについて

- ・「清潔感」を第一にする。制服はクリーニングされたもの、靴は靴音が響かないものを着用する。
- ・化粧はナチュラルにし、髪型は「清潔感」「機能性」を重視し、業務の邪魔にならないよう注意する。
- ・華美なアクセサリや派手な色のマニキュア、髭は禁止とする。
- ・お客様の視線を常に意識し、待機中も姿勢良く、きびきびとした振る舞いを心がける。

## 2 対応の仕方について

正しい言葉遣い（「〇〇様」「お客様」「～していただけますでしょうか」等）と笑顔での対応は大原則です。区役所の顔として、お客様に「安心と信頼」を与えられるような案内を心がけてください。また、クレームや話好きのお客様の対応、引き継ぎを円滑にできるようなスキルも身につけておいてください。

### ①声かけ

お客様に対して、自分から積極的に笑顔で明るくあいさつをする。

- ・午前10時半頃まで「おはようございます」。
- ・午前10時半頃から午後4時頃まで「こんにちは」や、季節・気候に合ったあいさつなどの声かけ。
- ・午後4時以降「こんばんは」等。夏季は閉庁まで「こんにちは」でも良い。
- ・声をかけることによって、お客様が尋ねやすい雰囲気を作ることが大切。

お困りの様子のお客様には「どちらにご用ですか」等の声かけをし、案内につなげる。

- ・早足で通り過ぎる方、目が合っても逸らすような方は会釈やあいさつだけで良い。
- ・必要以上に声をかけない（そっと見守る）。
- ・相手のペースを読み取り（おっとり、早口、急いでいる等）、ペースに合った案内をする。
- ・案内を終えた後も、お客様が目的地まで行けたかどうか、できるだけ見守る。

高齢の方や障がいがある方等には、こちらから歩み寄り、目線の高さを合わせてあいさつをする。

- ・高齢の方にはやや低めの声で、ゆっくりと明瞭に、単語ごとにわかりやすい言葉を用いる。
- ・（主に介助がなく）不自由そうな方には「お手伝いしましょうか」等、より気を配る。
- ・白杖の方は視覚障害の目印なので、付き添いがいなければ積極的に声をかける。

### ②付き添い

会話のなかで、目的地まで付き添った方が良いかどうか判断する。

説明しても、なお不安が残る方には「ご一緒いたしましょうか」「よろしければご一緒いたしますが・・・」と尋ね、お客様の気持ちに寄り添った案内を心がける。ただし、初めから「ご一緒いたします」ばかりだと、他のお客様の案内ができなくなるので注意する。

#### 目的地までの誘導方法（基本型）

- ・お客様の2～3歩斜め前で誘導する。周りに気を配りながら、お客様の歩調に合わせて歩く。
- ・エレベーターに乗る時は「お先に失礼します」と先に乗り、迎え入れる。他の方が先に乗っている場合はお客様に先に乗っていただく。降りる時は、お客様が先になるように誘導する。
- ・階段は常に案内係が先。「足元お気をつけください」等の気配りも忘れないよう注意する。



賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る  
特約条項第1条第1項に係る特記仕様書

本委託業務は賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項第1条第1項を適用する契約である。

- 1 変動の対象となる経費は、未履行业務に対応する直接人件費に相当する額とし、本委託業務における直接人件費とは、受託者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法（昭和22年4月7日法律第49号）第11条に規定する賃金をいう。

なお、本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び児童手当拠出金等の法定福利費は、変動の対象とはならない。

- 2 本委託業務における賃金水準は、新潟県最低賃金（以下「最低賃金」という。）とする。
- 3 本契約の変更金額は、本契約締結時に受託者から提出された契約金額内訳書により算出する。

## 賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項

- 第1条 委託者又は受託者は、履行期間内で履行期間開始の日から12月を経過した後、日本国内における賃金水準の変動により契約金額が不相当となったと認めたときは、相手方に対して契約金額の変更を請求することができる。
- 2 委託者又は受託者は、前項の規定による請求があったときは、変動前未履行分契約金額（契約金額から当該請求時の既履行部分に相当する契約金額を控除した額をいう。以下この条において同じ。）と変動後未履行分契約金額（直接人件費に相当する額を変動後の賃金を基礎として算出した当該額に置き換えた変動前未履行分契約金額に相応する額をいう。以下この条において同じ。）との差額のうち変動前未履行分契約金額の100分の1を超える額につき、契約金額のスライド変更に応じなければならない。
- 3 スライド額は、請求のあった日を基準とし、賃金水準の変動率に基づき委託者と受託者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から14日以内に協議が整わない場合にあつては、委託者が定め、受託者に通知する。
- 4 第1項の規定による請求は、この条の規定により契約金額の変更を行った後再度行うことができる。この場合においては、同項中、「履行期間開始の日」を、「直前のこの条に基づく契約金額変更の基準とした日」と読み替えるものとする。
- 5 第3項の協議開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知しなければならない。ただし、委託者が第1項の請求を行った日又は受けた日から7日以内に協議開始の日を通知しない場合には、受託者は、協議開始の日を定め、委託者に通知することができる。