

## 溝口乗車券発売所管理運営等業務委託仕様書

1 本仕様書は、溝口乗車券発売所管理運営等業務委託に適用する。本委託は、溝口乗車券発売所の窓口業務を含む管理運営全体を委託するものである。

### 2 業務内容

乗車券発売等業務の内容は次のとおりとする。

- (1) 乗車券の発売・払戻し・書換え・変更・再発行に関する業務
- (2) 売上金の収納保管に関する業務
- (3) ICカードの発売、入金及び預り金の収納保管に関する業務
- (4) 高齢者フリーパス等の交付、再交付、払戻し及び預り金の収納保管に関する業務
- (5) 乗車券、ICカード及びIC関連機器等の適正な管理に関する業務
- (6) 乗車券発売所の利用客への路線、乗り場等の案内業務
- (7) 利用客からの電話を含む問合せへの対応業務
- (8) 川崎市交通局（以下「局」という。）の指示による調査業務等（利用客数調査など年2回程度）
- (9) 営業開始前における乗車券発売等の準備作業
- (10) 営業終了後における当日の売上精算業務
- (11) その他付随する業務（オリジナルグッズの発売等）

なお、釣銭用現金については、受託者が負担するものとする。

\*上記業務のほか、受託者は備品の適正使用や鍵の管理、局及び入居する施設との連絡調整、お客様への接遇等に適した社員の配置など、乗車券発売所の運営と管理において必要な業務を行う。

### 3 委託期間

委託期間は令和7年8月1日から令和10年7月31日までとする。

### 4 委託場所

溝口乗車券発売所

(川崎市高津区溝口1-3-1 ノクティプラザ1 地下1階)

### 5 営業時間

- (1) 月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号。以下「祝日法」という。）に規定する休日を除く。）

午前7時30分から午後8時まで

- (2) 土曜日（祝日法に規定する休日を除く。）

午前9時から午後5時まで

- (3) 日曜日及び祝日法に規定する休日

午前10時から午後5時まで

## 6 職員配置時間及び人員

職員を常時2名配置するものとする。ただし、時期及び時間に応じ、3名配置することも可とする。

また、責任体制の確立及びサービスの維持のため、当該業務を担当する正規職員を責任者として1名選任する（常駐とは異なる）ものとする。

## 7 服装等

従事者は接客にふさわしい服装とし、従事時間中は名札を着用するものとする。

## 8 休業日

1月1日から1月3日まで及び12月29日から12月31日までは休業日とする。

## 9 乗車券払戻しに関する取扱い

既納乗車料金の還付金は、当日の売上金をもってこれに充て、翌日証拠書類を川崎市交通局（以下、「局」という。）に提出するものとする。

## 10 乗車券発売料金等の集計

受託者は、乗車券発売等売上金、払戻還付金及び各種手数料を集計し、当日の料金収入等明細表を作成し、翌々日までに局に提出するものとする。

また、月末には乗車券発売明細書を作成し、翌月5日（5日が土休日のときは次の平日）までに局に提出するものとする。

## 11 金融機関への払込み

受託者は、当日の乗車券発売等売上金、払戻還付金及び各種手数料を集計後、局の指定する金融機関へ翌営業日までに納付書及び金種別表を添えて、払い込むものとする。

## 12 遺失物の取扱い

市バス車内等での遺失物を第三者から受領した場合、又は発売所内で遺失物を取得した場合等の取扱いについては、局の指示を受けることとする。

## 13 局の負担

局は、委託業務に関する次の費用を負担するものとする。

- (1) 施設の入居費及び修繕費
- (2) 光熱水費
- (3) (1) 及び (2) の他、局が必要と認めたもの。

また、受託者に対して業務上必要な施設及びこれに付随する備品を無償で貸与する。

## 14 受託者の負担

受託者は、委託業務に関する次の費用を負担するものとする。

- (1) 収入実績管理用PC（Microsoft Access2016 及び Excel を導入済みでウイルスソフト等セキュリティ対策がされているもの） 1台

(2) 消耗品（事務用品、プリンタートナー等）

(3) 研修費、教育費

その他、委託業務の遂行に当たり、受託者が必要と判断した設備等は、局の許可を得た上で、受託者の負担により設置することができる。

なお、設置した設備等については、委託期間の満了後及び本委託契約を解除した後に、局が承認した場合を除き、速やかに原状回復するものとする。

(4) (1) から (3) の他、受託者が負担すべきと判断されるもの。

## 1.5 引継ぎ

受託者は、契約期間終了前2週間以上を次の当該業務の受託者に対し、次の受託者の業務が円滑に進むよう引継ぎを行わなければならない。

## 1.6 委託料

(1) 委託料は月払いとする。

(2) 受託者は、毎月1日から末日までの出勤簿、委託業務完了届及び委託料請求書を翌月10日（10日が土休日のときは次の平日）までに局へ提出するものとする。なお、出勤簿には勤務者の出勤確認印を押印すること。

(3) 局は、10に規定する乗車券発売明細書及び集計表並びに前項に規定する出勤簿、委託業務完了届及び委託料請求書が正当であると認めたときは、当該書類を受理した日から30日以内に委託料を受託者に支払うものとする。

## 1.7 守秘義務

受託者は、委託業務の遂行に当たり、知り得た情報を第三者に漏らし又は委託業務以外の目的に使用してはならない。また、委託期間の満了後及び本委託契約を解除した後においても同様とする。

## 1.8 個人情報の保護

受託者は、川崎市個人情報保護条例（昭和60年条例第26号）その他の個人情報の保護に関する法令等を遵守し、委託業務の遂行に当たり、知り得た個人情報を適正に維持管理しなければならない。

なお、IC情報の保護に関しては、株式会社パスモが求める情報セキュリティの水準を満たさなければならない。

## 1.9 損害の賠償

受託者の故意又は過失により局に損害を発生させた場合は、受託者がその賠償の責任を負うものとする。

## 2.0 遵守義務

受託者は、受託業務の履行に際し、川崎市乗合自動車乗車料条例、同条例施行規程及び川崎市交通局乗車券発売所設置規程に基づき、善良な管理と良識をもって委託業務に当たり、親切・丁寧な接客に努めなければならない。

## 2.1 意見交換及び連絡調整等

### (1) 定期的な意見交換

サービスの向上や適切な運営を図るため、必要に応じ局と意見交換や情報交換を行うものとする。

### (2) 連絡調整

運営に支障をきたすような事態が発生した場合には、直ちに局に連絡・調整を行うものとする。

## 2.2 調査及び監査等

局は、受託者の運営の適正を期するため、必要があると認めるときは、受託者に対し当該業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができるものとする。

## 2.3 業務の再委託の禁止

(1) 受注者は、業務の全部を一括して又は主要な部分を第三者に委託してはならない。

(2) 受託者は業務の一部（主要な部分を除く。）を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ再委託者の住所、商号、氏名、再委託する業務の範囲、その必要性及び契約金額等について記載した書面を発注者へ提出し、その承諾を受けなければならない。

(3) 受注者は、この契約の一部を再委託するときは、再委託した業務に伴う再委託者の行為について、発注者に対してすべての責任を負うものとする。

## 2.4 契約変更及び解除

翌年度以降において本業務委託の所要予算に減額または削除があった場合、局の申出により、この契約を変更または解除することができる。

## 2.5 その他

本仕様書に記載のない事項について疑義が生じた場合は、その都度、局、受託者双方協議の上、定めるものとする。

## 個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項

(趣旨)

第1条 この特記事項は、個人情報の取扱いを伴う事務事業の委託について、必要な事項を定めるものである。

(基本事項)

第2条 受注者は、業務の履行に当たり情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、必要な措置を講じなければならない。

(情報セキュリティ関連規定の遵守)

第3条 受注者は、この契約による業務に関する情報資産の取扱いについては、個人情報の保護に関する法令のほか、川崎市情報セキュリティ基準その他の関連規定を遵守しなければならない。

(個人情報の適正な維持管理)

第4条 受注者は、この契約の履行に当たり個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)に規定する個人情報(以下「個人情報」という。)を取り扱う場合は、個人情報の保護を図るため、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故等を防止するための必要な措置を講ずることにより、個人情報について適正な維持管理を行わなければならない。

2 受注者は、この契約の履行に必要な業務に従事させる者に対して、業務が適切に履行されるよう、必要な監督を行わなければならない。また、個人情報保護法にある罰則規定を周知しなければならない。

(秘密保持及び第三者への提供の禁止)

第5条 受注者は、この契約の履行に当たり知り得た秘密及び個人情報を第三者に開示し、又は漏えいしてはならず、並びにあらかじめ発注者が書面により承諾した内容を除いて、この契約の履行により知り得た情報を第三者に提供してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また、同様とする。

2 受注者は、前項の義務を遵守するために必要な措置として、この契約の履行に必要な業務に従事させる者に対して、川崎市情報セキュリティ基準第2章9(1)オの定めに従い、秘密保持等に関する誓約書を提出させなければならない。

3 発注者は、第1項の規定に違反するおそれがある場合は、受注者に対し関係資料の提出を求め、又は発注者の職員をして履行場所等に立ち入らせ、文書その他の資料を調査させ、若しくは関係者に質問させることについて協力を求めることができる。

(再委託の禁止)

第6条 受注者は、この契約による業務の全部を一括して、又は主要な部分を第三者に委託してはならない。ただし、業務の一部(主要

な部分を除く。)であって、発注者に事前に書面により申請し、発注者の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。

2 受注者は、前項ただし書により発注者に申請する書面には、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法等を記載しなければならない。

3 受注者は、第1項ただし書により委託する場合は、受託者の当該事務に関する行為について、発注者に対して全ての責任を負うものとする。

(指示目的外の利用の禁止)

第7条 受注者は、この契約の履行に必要な業務に関する情報をその他の用途に使用してはならない。

(情報の複写及び複製の禁止)

第8条 受注者は、この契約の履行に当たり、発注者の指示又は承諾があるときを除き、受託業務に関する情報を複写し、又は複製をしてはならない。

(情報の帰属権)

第9条 業務に関する情報が記録された記録媒体等の内容をなす一切の情報は、当該業務の処理のため発注者が提供した発注者の情報であって、受注者はその内容を侵す一切の行為をしてはならない。

2 発注者及び受注者は、この契約に関わる全ての情報の記録等、当該受託業務完成に必要なものが、発注者の所有物であることを確認する。ただし、受注者が所有するソフトウェア及び著作権、特許権その他の権利でこの契約の履行のために適用したものについてはこの限りではない。

3 受注者は、この契約の履行による成果物の全てについて、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

(情報資産の保護)

第10条 受注者は、受託業務に関する情報資産を発注者の指定した場所以外には、搬出できないものとする。

(情報資産の受渡し)

第11条 この契約による業務に関する情報資産の提供、返却又は廃棄については、受渡票等で確認し、行うものとする。

(情報資産の授受及び搬送)

第12条 この契約で履行する業務に関する情報資産の授受及び搬送は、発注者の管理責任者が指定する職員と、受注者の管理責任者との間で行う。

2 業務に関する情報資産の授受及び搬送を受注者が行う場合は、その費用は受注者の負担とし、受注者の責任において行うものとする。

( 厳重な保管及び搬送)

第 1 3 条 受注者は、この契約による業務に関する情報資産の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故等を防止するために、情報資産の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

( 情報資産の返還又は廃棄)

第 1 4 条 受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときには、この契約による業務に関する情報資産を速やかに発注者に返還し、又は発注者の指示に従い、情報を復元できないよう措置を講じ、安全適切に廃棄しなければならない。

( 入退室管理事項)

第 1 5 条 受注者は、発注者の情報セキュリティ管理エリアに入室して業務を行う場合には、発注者の定める入退出に関する規定を遵守しなければならない。

2 発注者の情報セキュリティ管理エリアには、情報機器及び外部媒体の持ち込み並びに持ち出しを禁止する。ただし、発注者に事前に書面により申請し、発注者が許可した場合はこの限りではない。

( 身分証明書の携帯等)

第 1 6 条 この契約による業務に従事する受注者の従業員は、その業務を行うに当たり、受託会社の商号及び自己の氏名が記載され、並びに顔写真が付いた身分を示す証明書を携帯し、関係人から請求があったときには、これを提示しなければならない。

( クラウドサービスの利用)

第 1 7 条 受注者は、クラウドサービスで業務に関する個人情報を取り扱う場合は、次に掲げる条件を全て満たすクラウドサービスから選定しなければならない。

( 1 ) 個人情報のデータが保存されるデータセンターは日本国内にあること。

( 2 ) 日本国の法令の範囲内で運用できるクラウドサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所とすること。

( 3 ) クラウドサービス提供者による情報資産の目的外利用が禁止されること。

( 4 ) 各種の認定・認証制度 ( ISMAP、ISMAP-LIU、ISO/IEC27001・27017 等 ) の適用状況等から、クラウドサービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。

2 受注者は、クラウドサービスで業務に関する個人情報を取り扱う場合は、クラウドサービスの設定の誤り等による個人情報の漏えいその他の事故等を防止するため、必要な措置を講じなければならない。

( 事故発生時の報告義務)

第 1 8 条 受注者は、この契約による業務に関する情報資産の漏えい、

紛失、盗難、改ざんその他事故等が生じ、又は生じた可能性があることを知ったときには、速やかに発注者に報告し、その指示に従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、また、同様とする。

- 2 この場合、受注者は、その事故発生の理由にかかわらず、速やかにその状況、処置対策等を書面により発注者に報告しなければならない。

(業務の報告又は検査等)

第19条 発注者は、必要があるときは、いつでも受注者の業務の処理状況について報告を求め、又は個人情報の取扱いについて必要な措置が講じられているかどうか確認するため、受注者及び再委託先に対して検査等を行うことができる。

(教育の実施)

第20条 受注者は、従業員に対し、この契約による業務に関する情報資産を取り扱う場合に遵守すべき事項その他この契約の適切な履行のために必要な事項に関する研修等の教育を実施しなければならない。

(契約の解除)

第21条 発注者は、受注者がこの特記事項に定める義務を果たさない場合には、契約による業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

- 2 受注者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を求めることはできない。

- 3 第1項の規定により契約を解除したときは、契約保証金は発注者に帰属する。契約保証金の納付がない場合は、受注者は、委託契約金の10分の1に相当する額を損害賠償金として発注者に支払わなければならない。

(損害賠償)

第22条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより、個人情報の漏えい等の事故が発生し、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

- 2 前項の損害賠償金は、契約金、契約保証金その他受注者に支払うべき債務と相殺することができる。

- 3 第1項の損害賠償の額は、前条第1項により契約を解除する場合には、同条第3項により発注者に帰属する契約保証金又は受注者が発注者に支払う損害賠償金の額を超過した額とする。

(違反事実の公表)

第23条 受注者がこの特記事項に違反した場合、発注者は受注者の名称及び違反事項を公表することができる。

(その他)

第24条 受注者は、この特記事項に定めるもののほか、情報資産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。