

<一般委託>

横須賀市オリンピック観戦チケット販売業務委託 仕様書

横須賀市オリンピック観戦チケット販売業務委託に基づく内容は、本仕様書の定めるところによる。

1	目的	オリンピック観戦チケットの申請受付および電話による問い合わせ対応等の業務を委託することにより、職員の対応軽減と併せて効率的な処理体制を確立し、迅速にチケット販売を推進する。
2	履行期間	契約日から令和3年9月30日
3	施行場所	業務遂行が可能な受託者が用意する施設
4	業務内容	別紙のとおり
5	特記事項	
6	関係法規	・公益財団法人 東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会「大会ブランド保護基準」 ・関係自治体チケット販売規約
7	資格要件	本業務履行については、下記の資格を有すること。 (1)東京2020オリンピックオフィシャルパートナー
8	契約方法	総価による業務委託契約(一般委託)
9	支払方法	委託料の支払いは、業務完了後一括払いとする。
10	その他事項	この仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、別途協議するものとする。
11	監督員 連絡先	横須賀市経営企画部企画調整課 鈴木 Tel.046-822-8173

<指示又は希望事項>

グリーン 物品購入 及び 環境配慮 関係	<p>・この業務を施行するにあたって、仕様書でグリーン物品購入の指示がある場合は、横須賀市グリーン購入基本方針及び調達方針に基づく環境物品等を納入すること。また、仕様書で特に指示がない場合で委託代金に物品等の購入経費が含まれている場合は、できるだけこの方針に基づく環境物品等の調達をお願いします。 (上記方針については、本市のホームページ「よこすかのグリーン購入」参照)</p> <p>・本市は、独自の環境マネジメントシステム(YES)により事務事業の環境負荷低減に努めているので、受託者においてもできる限り環境に配慮して業務を執行するようお願いします。</p>
----------------------------------	---

横須賀市オリンピック観戦チケット販売業務委託特記仕様書

横須賀市経営企画部企画調整課におけるオリンピック観戦チケット販売業務の民間委託に関する仕様書を次のとおり定める。

1 業務の目的

横須賀市役所経営企画部企画調整課内でのオリンピック観戦チケット（以下、「チケット」とする。）の申請受付及び電話による問い合わせ対応等の業務を委託することにより、本市職員によるチケットの申込み受付対応の軽減といった当該業務の効率的な処理体制を確立し、迅速にチケット販売を推進する。

(1) チケットの概要

①経緯

令和元年9月3日神奈川県スポーツ局オリンピック・パラリンピック課長から「東京2020大会・関係自治体チケットの購入申込みについて（照会）」が発出された。

東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会（以下、「組織委員会」とする。）が東京都及び関係自治体（神奈川県）に居住等する者に対し、地元で開催される大会を観戦する機会を提供し、郷土への誇りと愛着を増幅させ、地域の活性化及びスポーツの振興を目的とし、組織委員会による企画・販売を行うことが示された。

本市では、東京2020大会のチケット入手が非常に困難な市民の現状を考慮し、本チケットを購入・販売することとした。

②販売対象者

- ・ 本市に住民票上の住所を有する者。
- ・ 本市に所在する学校に在籍している学生。
- ・ 本市に所在する事業所等に勤務する者。
- ・ その他本市が本チケットの趣旨に照らして適切であると認めた者。

③販売価格の制限

券面表示価格を超える価格での販売はできない。

④販売枚数（見込み）

- ・ 野球（横浜スタジアム）A席70枚、D席108枚
- ・ サッカー（横浜国際総合競技場）A席66枚、D席32枚
- ・ セーリング（江の島ヨットハーバー）A席2枚
- ・ ソフトボール（横浜スタジアム）A席32枚、D席66枚

2 履行期間

契約締結日から令和3年9月30日までとする。
事業スケジュールを以下に定める。

【事業スケジュール】

契約締結日～令和3年5月	申込み受付管理データベースの構築、帳票類印刷、業務打ち合わせ等
令和3年5月6日	チケット購入申込書納品
令和3年5月7日	チケット購入受付開始
令和3年6月18日	チケット購入申込み受付終了
令和3年6月21日～25日	チケット当選者抽選
令和3年6月28日～	当選者宛通知発送（当選通知・誓約書） 未販売チケットを本市へ返却
令和3年6月29日～	誓約書・本人確認資料の精査・入金確認
令和3年7月～	入金確認後チケット発送
令和3年9月30日	チケット売上金を本市へ納付

3 業務内容

受託者は、次に掲げる業務を行うものとする。

(1) チケット購入希望者名簿（データ）の作成業務

受託者は、チケット購入申込書から本業務の対象者を管理・特定する。

①対象者データベースの構築

申込みをしたチケット購入希望者を把握するため、申請受付記録・対応内容・抽選結果・入金状況等が一目で把握できる様、業務システム等によるデータベースを構築すること。

申込み希望者台帳を電子ファイルで納品すること。申込み希望者台帳の様式については、本市と別途協議の後作成すること。

②受託者は、上記①のデータベースの構築・運用上、必要な機器を本業務契約期間中において、常に使用可能な状態に保つこと。

なお、上記①のデータベースの稼働に係る設定費用は、本業務の範囲内で行うこと。

③上記①のデータベースは、日次でデータのバックアップができるシステム構成とすること。

(2) チケット販売業務全般の工程管理及び申込書受付対応業務

①申請窓口の管理・運営体制

受託者は、業務の遂行にあたり、主体的に当該業務に取り組むこととする。このため、受託者の管理責任者及び従事者は、本市が提供する資料や組織委員会のチケット販売規約等を常に確認すること。

(ア) 管理責任者の常駐

受託者は、履行期間内において従事者の管理・監督及び本業務の工程管理を行う管理責任者を常駐させること。

本項における管理責任者とは、組織委員会のブランド保護基準への適合性、東京2020大会関連マーク・オリンピックイメージの使用等の趣旨を理解できる者で、規約を順守するだけでなく、従事者に対して、適切な指導・監督を行い、作業状況の進捗管理ができる者であること。

(イ) 管理責任者の役割

管理責任者は、チケット販売業務に係る全ての業務の進捗状況、個々の従事者の作業内容を把握し、取扱件数に応じた柔軟な人員配置及び従事者の指導を行う。

また、報告等が必要な場合や疑義があった場合は、すみやかに管理責任者が本市に報告や確認等を行う。

なお、本市は、業務に関する必要な指示は、受託者の管理責任者に対して行うものとする。

(ウ) 従事者の資質・能力

i. 従事者は、本チケットの特性を十分理解し、二重申請などといった誤りが無いように慎重に業務に取り組む。

ii. 従事者は、申請者等と電話対応する際は、正確に内容を把握し、適切な言葉遣いで対応を行う。

iii. 電話対応の際は、そのステータスを管理するため、「3 (1) ①」の対象者データベースに入力する。

②業務の詳細

(ア) 申込書の作成

- ・ 令和3年5月6日までに本チケット購入のための申込書を作成し、本市が指定する場所に納品すること。
- ・ 枚数は10,000枚とすること。
- ・ 申込書には注意事項として、転売禁止・チケット代金支払い手数料の負担・抽選結果は当選者のみに行う等を記載すること。
- ・ 様式については、別途本市と協議すること。
- ・ 専用ホームページからダウンロードできるよう、Microsoft Wordによる申請書も併せて作成すること。
- ・ 申込書の作成・納品にかかる費用は本業務の範囲内とすること。

(イ) チケット販売の告知

- ・ 専用ホームページを立ち上げ、告知すること。
- ・ 手続きの流れ、FAQ 等の記載があること。

(ウ) 郵送での申込書受付、内容確認、問い合わせ対応

- ・ 申請書の受付は郵送のみとすること。
- ・ 郵送先は及び問い合わせ先は受託者とする事。
- ・ 郵送は開封し、その中に封入されている申込書、申込書内容を確認する書類の写し等が全てある事を確認すること。
- ・ 申請者からの電話等による問い合わせに対応すること。
- ・ 受託者の営業時間外の問い合わせは、電子メール等で受付し翌営業日に対応すること。
- ・ 受領・受付通数を確認し、「3 (1) ①」の対象者データベースへ対象者毎に受領記録を入力する。
- ・ ファイルにより申込書を簿冊で管理すること。
- ・ チケット発送後に申込書を全て本市に納品すること。

(エ) 申込書の内容審査・内容不備に係る対応

- ・ 抽選（当選確定）後において、申込書の内容不備を発見した際については、対象者に電話・郵送等で確認し、不備内容を改めること。

(オ) 抽選作業

- ・ 競技毎に抽選を行い、チケット当選者を確定すること。
- ・ 抽選方法については、本市と別途協議すること。
- ・ 辞退者を想定し、繰り上げ当選者を確定すること。

(カ) 当選者への対応

- ・ 当選通知、「1 (1) ②」を証明する書類提出を求める書類、転売を禁止する誓約書、コンビニ払い等を希望する際は納付書を同封するなど支払方法を明記し、指定された郵便局に持ち込み当選者あてに発送すること。
- ・ 上記の様式は受託者が作成し、郵便料金を除く費用は本業務の範囲内とすること。

(キ) 書類審査

- ・ 当選者から送付された「1 (1) ②」を証明する書類提出を求める書類、転売を禁止する誓約書を申込書と照合し、当選者を確定すること。
- ・ 必要書類に不足がある場合は、電話等で督促すること。
- ・ 当選者が辞退を申し出た場合は、繰り上げ当選者に対し、上記（エ）を行うこと。

(ク) チケット購入代金の収納

- ・ 当選者がチケット代金を支払う環境を構築すること。
- ・ 入金は口座振込やコンビニ払い等とすること。
- ・ コンビニ払い等に係る事業者との調整、納付票の作成については受託者が行い、費用は本業務の範囲内とすること。
- ・ 当選者からの入金確認は随時行うこと。

(ケ) チケットの発送

- ・ チケット購入代金の入金確認後、当選者へチケットを発送すること。
- ・ チケットは一般書留で郵送すること。
- ・ チケットの送付文を作成し同封すること。
- ・ 組織委員会が指定する同封物を同封すること。
- ・ チケットの発送の際は、当選者とチケットを結びつける管理番号(シリアル No)により発送したチケットが誰のものであるか紐付けし、転売等の事故に対応できるようにすること。
- ・ 封入物の漏れがないことを発送前に確認できる仕組みがあること。
- ・ 当選者の宛名及び「書留・特定記録郵便物等差出票」の記入を行い、指定された郵便局に持ち込み発送すること。
- ・ 発送の際には、「3 (1) ①」の対象者データベースに発送済みのステータスを入力すること。
- ・ 郵便料金を除く発送にかかる費用は本業務の範囲内とすること。

(コ) 未販売チケットの返却

- ・ 抽選(当選確定)後3日以内に本市へ未販売となったチケットを返却すること。
- ・ 未販売となったチケットの競技・日時・席種一覧表を作成し、チケットと併せて本市へ納品すること。

(サ) チケット売上金の納付

- ・ 本市が指定する伝票により、指定口座へチケット売上金の全額を入金すること。

4 本業務の個人情報保護

個人情報保護の観点から、以下に定める事項を遵守すること。

- (1) 申込書枚数によって受託者が納品できない場合は、本市と協議の上、申込書の紛失がないことが担保された方法で対応すること。
- (2) 「3 (1) ①」の対象者データベースで使用するパソコン・電子機器においては、外部媒体で情報漏洩がないよう措置を講じること。

5 その他

(1) 法令の遵守

受託者は雇用等を行った労働者の使用者として、労働基準法、最低賃金法その他関係法令を遵守するとともに、これら法令上の一切の責任を負い、かつ、責任をもって労務管理を行うこと。

(2) 支払い方法

委託料の支払いは、業務完了後一括払いとする。

(3) 損害賠償

本業務中に生じた諸事故や第三者に与えた損害については、受託者が一切の責任を負い、本市に発生原因及び経過等を速やかに報告し、解決すること。

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 受託者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関して個人情報を取り扱うときは、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 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損及びその他の事故を未然に防止するため必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに関する責任体制を整備し、管理責任者を定めなければならない。

3 乙は、個人情報の保管にあたっては、この契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

(管理責任者等の教育及び研修)

第3条 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、管理責任者及び従事者に対し、横須賀市個人情報保護条例第14条（受託者等の責務）、第32条及び第33条（罰則）の内容並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に関し必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(秘密の保持)

第4条 乙は、個人情報の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙は、この契約による業務の処理の従事者が個人情報を管理責任者の承諾を得ることなく事務所以外の場所に持ち出し、又は不適切な取扱いにより第三者に漏らすことのないように、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(収集の制限)

第5条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第6条 乙は、委託者（以下「甲」という。）の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務の目的以外の目的に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写等の禁止)

第7条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、業務を実施するために甲から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第8条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、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、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは消去しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

3 乙は、前項の規定により個人情報を消去した場合は、当該個人情報を消去した旨の報告書を甲に提出しなければならない。

(再委託の禁止等)

第9条 乙は、個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合及び再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する事項を記載した書面を甲に提出し、前項ただし書きの承諾を得なければならない。

(1) 再委託の相手方

(2) 再委託を行う業務の内容

(3) 再委託で取り扱う個人情報

(4) 再委託の期間

(5) 再委託が必要な理由

(6) 再委託の相手方における責任体制及び管理責任者

(7) その他甲が必要と認める事項

3 乙は、前項の規定により個人情報を取り扱う事務を再委託の相手方（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、乙と再受託者との契約内容に関わらず、再受託者の当該事務に関する行為について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再受託者に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に指示しなければならない。

5 乙は、この契約による業務を再委託した場合は、その履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、再受託者の状況等を報告しなければならない。

(立入調査等)

第10条 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明若しくは資料の提出を求め、又は乙の事務所に立ち入ることができる。

2 乙は、甲から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故（以下「漏えい事故」という。）が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲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同様とする。

2 乙は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、甲と協力して必要な措置を講じ、かつ、甲の指示に従わなければならない。

(補則)

第12条 乙は、この契約における個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、甲と協議し、その指示に従わなければならない。