

## 業務内容説明書（予定仕様書）（令和８年度事業実施期間分）

## １ 件名

世田谷区ベビーシッター利用支援事業に係る業務委託（単価契約）

## ２ 履行期間

令和８年４月１日から令和９年３月３１日まで

## ３ 事業概要

## （１）補助内容

## ①一時預かり利用支援

日常生活上の突発的な事情等により一時的に保育が必要となった保護者や共同保育を必要とする保護者が、ベビーシッターを利用した場合の費用の一部を補助する。

| 世帯等の状況        | 対象児童         | 補助基準額                                                  | 利用可能<br>時間帯  | 児童１人あたりの<br>補助上限 |
|---------------|--------------|--------------------------------------------------------|--------------|------------------|
| 下記以外          | 小学校<br>３年生まで | (午前７時～午後１０時)<br>２,５００円／時間<br>(午後１０時～午前７時)<br>３,５００円／時間 | ２４時間<br>３６５日 | 年１４４時間           |
| ひとり親家庭<br>多胎児 |              |                                                        |              | 年２８８時間           |
| 障害児           | 小学校<br>６年生まで |                                                        |              |                  |

## ②児童の見守りを目的とした機器の購入等にかかる費用補助

ベビーシッター利用支援事業を安心して利用いただけるよう、見守りを目的とした機器（ウェブカメラ等）の購入等に係る費用についての補助を実施する。

## （２）対象者

世田谷区に住民登録を有する、以下に該当する児童の保護者

（参考）区内の０～９歳の人口（令和７年４月１日時点）：６５，６４１人

## 一時預かり利用支援・見守りを目的とした機器の購入等に係る費用補助

| 世帯等の状況 | 対象年齢               |
|--------|--------------------|
| 下記以外   | 満９歳に達する年度の末日までの児童  |
| ひとり親家庭 |                    |
| 多胎児    |                    |
| 障害児    | 満１２歳に達する年度の末日までの児童 |

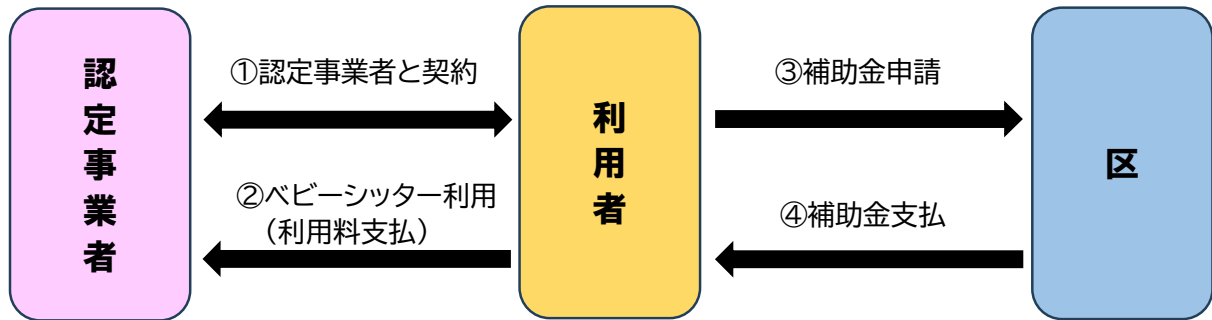
## （３）事業の流れ

## ①一時預かり利用支援

ア 補助金交付申請者（以下「申請者」という。）は、東京都が認定するベビーシッター事業者（以下「認定事業者」という。）との間で利用に係る契約を締結する。

- イ 申請者は、ベビーシッターを利用し、認定事業者に対して利用料金を支払う。
- ウ 申請者は、必要書類を区に提出して、補助金の交付申請をする。申請は、原則として電子申請もしくは郵送申請により受け付ける。
- エ 区は、区が定める要件を満たす申請者に対して、補助金を支払う。

【事業スキーム（イメージ）】



②児童の見守りを目的とした機器の購入費等にかかる費用補助

- ア 申請者は、区の事業案内を確認し、補助対象となる見守りを目的とした機器を購入する。
- イ 申請者は、必要書類を区に提出して、補助金の交付申請をする。申請は、原則として電子申請もしくは郵送申請により受け付ける。
- ウ 区は、区が定める要件を満たす申請者に対して、補助金を支払う。

（４）想定申請件数

①一時預かり利用支援

８，５３０件

②児童の見守りを目的とした機器の購入費等にかかる費用補助

２，０６０件

なお、件数については見込みであり、確約するものではないことに留意すること。

４ 委託内容詳細

（１）コールセンター業務

①業務内容

区民から事業内容や申請書類、審査状況等補助金申請にかかわる問合せのほか、利用にあたっての注意喚起、シッティング後の子の様子やシッティング内容で気になったこと、苦情対応等、事業全般についての問合せに対応する。

なお、問合せ対応時に使用するＦＡＱは、区が原案を作成し、区と受託者が共同で適宜更新するものとする。

②履行場所

受託者が用意する場所

※コールセンターに必要な電話回線は受託者が用意すること。

※コールセンターの場所は受託者の国内事業所内とし、在宅ワーク等の個人宅や個人事務所での運用は認めないものとする。

※申請の多い繁忙期等については、区と受託者で別途協議の上、従事人員や回線数の調整を行う場合がある。

### ③開設日時

月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時まで

※土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から1月3日までの年末年始を除く。

※一連の処理が受付時間外に及ぶものについては、開設時間に関わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

### ④その他

ア 問合せの内容及びその回答については、記録・管理して、業務の効率化と精度向上に活かすこと。

イ 受託者は、コールセンター運営期間中、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急停電等の影響を受けることなく業務を継続できるよう必要な措置を施すこと。ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点又は複数拠点での継続的な連絡が可能な場合は、この限りではない。

## (2) 補助金受付・審査業務

### ①一時預かり利用支援

ア 申請者から、以下の申請書類を受け付ける。申請書類の受付期限は原則、四半期利用分について翌月中旬（郵送の場合は必着）とする。

※申請者が電子申請をした場合は、受託者が当該申請者のデータを抽出し、印刷の上、審査を行うこと。

※例外的に区役所の窓口で申請を受け付けた場合、区で受付を行い、申請書類を受託者に引き継ぐ。

※区は、申請者から受け付ける書類の種類や名称を随時変更できるものとする。

(ア) ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）補助金交付申請書

(イ) ベビーシッター利用内訳表

(ウ) 認定事業者が発行したベビーシッター要件証明書

(エ) 認定事業者が発行した領収書

(オ) 認定事業者が発行した利用明細書

(カ) 振込先口座を確認できる通帳又はキャッシュカードの写し

※原則として、初回申請時のみ。振込先口座を変更する場合等は、その都度提出を求める。

(キ) 戸籍謄本等（ひとり親家庭の場合）

(ク) 障害者手帳の写し等（障害児の場合）

### イ 申請書類の確認

受託者は、上記アの各申請書類について、予め区と協議して作成した基準に基づき、審査する。申請内容に疑義がある場合は、エスカレーション対応として、区と協議して処理すること。

なお、申請書類に不足がある場合は、電話等で直接、申請者に申請内容を確認した上で、申請者に不足書類の提出を依頼すること。

想定審査内容は、以下のとおり。

| 申請書類                                     | 審査内容（概要）                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ベビーシッター利用支援事業<br>（一時預かり利用支援）補助金<br>交付申請書 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 記載内容に不備がないか<br/>（住所、氏名、電話番号、支払先口座情報の記載等）</li> <li>・ 対象児童は対象年齢か</li> <li>・ 申請者は領収書に記載された名義人と同一であるか</li> <li>・ 申請者は振込口座名義人と同一であるか</li> <li>・ 同居人情報は適切か（ひとり親家庭の場合）</li> <li>・ 添付書類のチェック欄に漏れがないか</li> <li>・ 誓約・同意事項に署名されているか 等</li> </ul> |
| ベビーシッター利用内訳表                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用した児童ごとに作成されているか</li> <li>・ 記載内容に不備がないか（利用日時など）</li> <li>・ 申請時間は1時間単位で正しく計算されているか</li> <li>・ 申請額は補助対象経費のみであるか 等</li> </ul>                                                                                                           |
| 認定事業者が発行したベビー<br>シッター要件証明書               | 派遣されたベビーシッター全員分の提出があるか 等                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 認定事業者が発行した領収書                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京都ホームページ「ベビーシッター利用支援事業（一時預かり利用支援）認定事業者一覧」に掲載されている認定事業者であるか。<br/>（最新情報を都度確認すること）</li> <li>・ 領収書に記載された名義人は申請者と同一か</li> <li>・ 領収金額が明らかであるか 等</li> </ul> <p>※領収書及明細書等は、認定事業者ごとに様式が異なる。補助対象経費については、各認定事業者の料金体系等に応じて計算すること。</p>            |
| 認定事業者が発行した利用明<br>細書                      | 補助対象外となる費用が含まれていないか 等                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 振込先口座を確認できる通帳<br>又はキャッシュカードの写し           | <p>&lt;通帳&gt;</p> <p>口座種別、口座名義、店番号、口座番号、金融機関名、支店名等の項目が鮮明に確認できるか</p> <p>&lt;キャッシュカード&gt;</p> <p>口座名義、店番号、口座番号、金融機関名等の項目が鮮明に確認できるか</p>                                                                                                                                           |
| 戸籍謄本等                                    | ・ ひとり親家庭の要件を満たしているか 等                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 障害者手帳の写し等                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 満9歳に達する日以後最初の3月31日を経過した子どもの場合に添付があるか</li> <li>・ 障害児の要件を満たしているか 等</li> </ul>                                                                                                                                                           |

#### ウ 住民基本台帳抽出データ等の確認

受託者は、区から提供したデータを基に、申請者が世田谷区民であるかの確認を行うこと。疑義が生じた場合は、エスカレーション対応として、区と協議して処理すること。

#### エ 訂正処理等

記載内容に不明点等がある場合は、電話等で直接、申請者又は認定事業者を確認する（認定事業者によっては、メールでの問合せが必要な場合もあるが、適宜対応すること）。

なお、不備がある場合は、区の定める方法による訂正処理を行うか、又は申請者に不備の内容を伝えて再提出を依頼すること。

#### オ 審査データ作成業務

（ア）受託者は、上記イの申請書類確認後、利用台帳（データ）に、申請者情報や利用実績等を入力する。入力項目は以下 A～S を想定する。

| 項目番号 | 入力項目             | 備考                                 |
|------|------------------|------------------------------------|
| A    | 申請受付年月日          |                                    |
| B    | 管理番号             |                                    |
| C    | 申請者名（フリガナ）       |                                    |
| D    | 申請者生年月日          |                                    |
| E    | ひとり親家庭該当の有無      |                                    |
| F    | 同居人情報の有無         | 氏名、生年月日、申請者から見た続柄等<br>※ひとり親家庭該当時のみ |
| G    | 電話番号及びメールアドレス    |                                    |
| H    | 郵便番号、住所          |                                    |
| I    | 対象児童名（フリガナ）      |                                    |
| J    | 児童生年月日           |                                    |
| K    | 多胎児該当の有無         |                                    |
| L    | 障害児該当の有無         |                                    |
| M    | 満 9 歳に達する年度末の末日  |                                    |
| N    | 満 12 歳に達する年度末の末日 |                                    |
| O    | 口座情報             |                                    |
| P    | 補助対象（見込）時間数      | 月ごとに入力                             |
| Q    | 補助基準額            | 月ごとに入力                             |
| R    | 補助対象経費           | 月ごとに入力                             |
| S    | 補助上限額            | 月ごとに入力                             |

（イ）入力内容については、必ず入力した者とは別の者が申請書類と照らし合わせて確認するなど、二重にチェックできる体制をとること。

（ウ）申請者の審査状況（申請書類不備の有無や申請者等への確認経過等）は、記録・管理して、区や申請者からの問合せ等に随時対応できるようにすること。

## ②児童の見守りを目的とした機器の購入等に係る費用補助

### ア 申請者から、以下の書類を受け付ける。

※申請者が電子申請をした場合は、受託者が当該申請者のデータを抽出し、印刷の上、審査を行うこと。

※例外的に区役所の窓口で申請を受け付けた場合、区で受付を行い、申請書類を受託者に引き継ぐ。

※区は、申請者から受け付ける書類の種類や名称を随時変更できるものとする。

(ア) 児童の見守りを目的とした機器の購入等に係る補助金交付申請書

(イ) 購入先等が発行した領収書

(ウ) 児童の見守りを目的とした機器設置後の写真

(エ) 振込先口座を確認できる通帳又はキャッシュカードの写し

※原則として、初回申請時のみ。振込先口座を変更する場合等は、その都度提出を求める。

(オ) 障害者手帳の写し等

※満9歳に達する日以後最初の3月31日を経過した子どもの場合のみ。

※原則として、初回申請時のみ。障害者手帳等に認定変更や有効期限更新があった場合等は、その都度提出を求める。

### イ 申請内容の確認

受託者は、上記アの各申請書類について、予め区と協議して作成した基準に基づき、審査する。申請内容に疑義がある場合は、エスカレーション対応として、区と協議して処理すること。

なお、申請書類に不足がある場合は、電話等で直接、申請者に申請内容を確認した上で、申請者に不足書類の提出を依頼すること。

想定審査内容は、以下のとおり。

| 書類                            | 審査内容（概要）                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 児童の見守りを目的とした機器の購入等に係る補助金交付申請書 | ・ 記載内容に不備がないか<br>（住所、氏名、電話番号、支払先口座情報の記載等）<br>・ 対象児童は対象年齢か<br>・ 申請者は領収書に記載された名義人と同一であるか<br>・ 申請者は振込口座名義人と同一であるか<br>・ 添付書類のチェック欄に漏れがないか<br>・ 誓約・同意事項に署名されているか<br>・ 過去に当該補助金を受けたことがあるか（利用台帳と突合） 等 |
| 購入先等が発行した領収書                  | ・ 領収書に記載された名義人は申請者と同一か<br>・ 領収金額のうち、補助対象となる金額が明らかであるか<br>・ 購入日付が対象期間かどうか 等                                                                                                                     |
| 児童の見守りを目的とした機器設置後の写真          | ・ 児童の見守りを目的とした機器の設置状況がわかるように撮影されているか                                                                                                                                                           |

| 書類                             | 審査内容（概要）                                                                                              |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 振込先口座を確認できる通帳<br>又はキャッシュカードの写し | <通帳><br>口座種別、口座名義、店番号、口座番号、金融機関名、支店名等の項目が鮮明に確認できるか<br><キャッシュカード><br>口座名義、店番号、口座番号、金融機関名等の項目が鮮明に確認できるか |
| 障害者手帳の写し等                      | ・満9歳に達する日以後最初の3月31日を経過した子どもの場合に添付があるか<br>・障害児の要件を満たしているか 等                                            |

#### ウ 住民基本台帳抽出データ等の確認

受託者は、区から提供したデータを基に、申請者が世田谷区民であるかの確認を行うこと。疑義が生じた場合は、エスカレーション対応として、区と協議して処理すること。

#### エ 訂正処理等

記載内容に不明点等がある場合は、電話等で直接、申請者に確認する。

なお、不備がある場合は、区の定める方法による訂正処理を行うか、又は申請者に不備の内容を伝えて再提出を依頼すること。

#### オ 審査データ作成業務

(ア) 受託者は、上記イの申請書類確認後、利用台帳に、申請者情報や購入実績等を入力する。入力項目は以下 A～M を想定する。

| 項目番号 | 入力項目           | 備考     |
|------|----------------|--------|
| A    | 申請受付年月日        |        |
| B    | 管理番号           |        |
| C    | 申請者名（フリガナ）     |        |
| D    | 申請者生年月日        |        |
| E    | 電話番号及びメールアドレス  |        |
| F    | 郵便番号、住所        |        |
| G    | 対象児童名（フリガナ）    |        |
| H    | 児童生年月日         |        |
| I    | 満9歳に対する年度末の末日  |        |
| J    | 満12歳に達する年度末の末日 | 障害児の場合 |
| K    | 口座情報           |        |
| L    | 補助対象経費         | 月ごとに入力 |
| M    | 補助上限額          | 月ごとに入力 |

(イ) 入力内容については、必ず入力した者とは別の者が申請書類と照らし合わせて確認するなど、二重にチェックできる体制をとること。

(ウ) 申請者の審査状況（申請書類不備の有無や申請者等への確認経過等）は、記録・管理して、区や申請者からの問合せ等に随時対応できるようにすること。

### (3) 審査データ納品業務

受託者は、申請書類及び作成した審査データについて、セキュリティ上安全かつ確実な方法で、以下のとおり区に納品すること。

①パスワードを設定し、外部記録媒体に複写するなどして納品すること。なお、外部記録媒体の詳細や納品方法については、事前に区と協議して定めること。

②納品期日は、原則として申請締切日の5営業日後までとする。

※年度末は申請件数の大幅な増加が見込まれることに加え、当年度における区の会計処理期限までの期日が大変短いため、業務体制を充実させ柔軟な対応が取れるようにすること。

### (4) 支払データ作成及び納品業務

①区は、上記(3)審査データ納品業務で提出された利用台帳について、利用要件や資格等について最終審査を実施し、受託者にメール等でその結果を連絡する。

②受託者は、区からの審査結果連絡を受けて、支払いデータの作成を行い、区に送付する。

### (5) 交付決定通知等作成・通知業務

受託者は、区が送付する交付決定データが入力された利用台帳の内容に基づき、交付決定通知等を作成の上、封入封緘する。交付決定通知等の記載内容や申請者への送付方法等は、区と受託者が協議して、決定するものとする。

## 5 委託業務の実施体制

(1) 受託者は、本業務に必要な経験や知識を十分に持ち、業務進捗管理が適切にできる責任者を配置すること。原則、区との連絡・調整は、責任者を通じて行うものとし、不在となる場合は代理を立てること。

(2) 受託業務の実務担当者として、担当業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を配置すること。ただし、当事業を利用する世田谷区在住の保護者は不可とする。

(3) 受託者は業務の繁閑に応じて柔軟に従事者を配置し、確実に業務を遂行できる体制を構築すること。

(4) 区は、業務履行にあたる責任者や従事者の選任が不相当と認めた場合、受託者に変更など必要な措置を求めることができる。

(5) 受託者は、業務遂行上必要なマニュアルを整備し、従事者が統一的な処理ができるようにすること。また、業務遂行上生じた課題等に対しては、適宜、改善策を講じ、業務品質の向上に努めること。

(6) 受託者は、トラブル等が生じたときは誠意をもって対応すること。苦情については、遅滞なく区に報告し、適宜、改善策を講じること。また、事故等が発生した場合は、直ちに区に報告すること。

(7) 受託者は、契約締結後速やかに区と打合せをし、本業務の履行にあたり、実施体制、スケジュール、職員名簿等を記載した「事業計画書」を作成し、区の承認を得ること。

## 6 履行の完了

受託者は、毎月の業務完了後、作業報告書および完了届を区に提出し、区の履行検査を受けるものとする。区は、履行検査に必要な書類等の追加提出を求めることができるものとする。また、必要と認めるときは、実地検査を実施することができ、受託者はこれに協力しなければならない。

検査の結果、改善を要すると認める事項があったときは、区は受託者に対して必要な指導を行うことができる。

## 7 支払い方法

区は受託者に対し、固定経費に、審査が完了した申請者数に応じた件数の実績払いの部分を加えて支払う。

委託料は四半期払いとし、上記6による履行検査の完了後、適正な請求書を受理した日から30日以内に支払う。

## 8 個人情報の保護等

- (1) 個人情報を保存するサーバーは、国内に設置すること。
- (2) 本業務に基づき収集した個人情報（以下「収集した個人情報」という。）を収集の目的を超えて利用してはならない。また、収集した個人情報を他の者に提供してはならない。以上に規定するもののほか、個人情報の取り扱いは、「世田谷区個人情報保護条例」に基づき、委託業務の遂行に当たり、「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」（別添1）及び「電算処理の業務委託契約の特記事項」（別添2）を遵守すること。
- (3) 障害を理由とする差別の解消の推進への対応については、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」（別添3）を遵守すること。

## 9 契約の解除

- (1) 区及び受託者は、相手方が本契約上の業務を怠った時は期間を定めて催告を行い、なお、当該業務が履行されない時は、当該契約を解除することができるものとする。
- (2) 区は受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、当該契約を解除することができるものとする。
  - ① 契約を履行しないとき、または履行の見込みが無いと判断したとき。
  - ② 社会的信用を失墜する行為があり、この契約を続行することが不適当と認められたとき。
  - ③ 上記①・②のほか、受託者が契約条項または契約に係る仕様書に著しく違反したとき。

## 10 その他

- (1) 本仕様書に明示されていない事項は、区と受託者双方で協議して定めるものとする。
- (2) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合や期間内に変更を要する場合、また本仕様書に記載のない事項については、区と協議の上、対応すること。

- (3) 本仕様書に特段の定めがある場合を除き、本業務の履行に必要となる経費は、すべて受託者の負担とする。
- (4) 本業務履行に伴う作成物及びその著作権は、区に帰属する。なお、制作にあたり第三者の著作権等に抵触する恐れがある場合は、受託者の責任と費用をもって適正に処理すること。
- (5) 受託者は、本契約が終了し、契約更新がない場合にあっては、新たな受託者に必要なデータを提供するなど十分に業務の引継ぎを行い、当該業務に支障を来すことのないように対処しなければならない。この際、必ず引継書を作成すること。
- (6) 雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。
- (7) 業務の実施に当たり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図ること。

#### 1 1 担当部課

世田谷区 子ども・若者部 保育認定・調整課

電 話 03-5432-2572

FAX 03-5432-3018

## 個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項

### （秘密保持義務）

- 1 受託者は、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を、第三者に漏らしてはならない。また、契約期間満了後も同様とする。

### （書面主義の原則）

- 2 受託者は、本特記事項により通知、報告、提出等が求められている事項については、特段の定めがない限り、書面により行うものとする。

### （管理体制等の通知）

- 3 受託者は、この契約の締結後直ちに、以下の文書を委託者に提出しなければならない。
  - （1）個人情報保護に関する社内規程又は基準
  - （2）以下の内容を含む従事者名簿
    - ① 個人情報を取り扱う者の氏名、責任及び役割
    - ② 委託業務において個人情報の授受に携わる者の氏名及び業務執行場所
    - ③ 緊急連絡先一覧
  - （3）委託業務に係る実施スケジュールを明記した文書

### （再委託の禁止）

- 4 受託者は、この契約による業務を第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の全部又は一部についてやむを得ず第三者に委託する必要があるときは、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容を委託者に通知し、委託者の承諾を得なければならない。また、再受託者（委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）にも、この契約を遵守させなければならない。

### （目的外使用及び外部提供の禁止）

- 5 受託者は、個人情報を委託者の指示する目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

### （複写及び複製の禁止）

- 6 受託者は、個人情報の全部又は一部を委託者の許可なく複写し、又は複製してはならない。
- 7 委託者の許可を受けて複写又は複製したときは、委託業務の終了後直ちに当該複写物又は複製物を利用できないよう処分又は委託者へ提出しなければならない。

#### **(安全管理措置の実施)**

- 8 受託者は、委託業務において、委託者に提出した個人情報保護に関する社内規程又は基準を遵守しなければならない。
- 9 受託者は、従事者に対して、個人情報に関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。
- 10 受託者は、個人情報の授受、保管及び管理について、善良な管理者の注意をもって当たり、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の事故を防止しなければならない。

#### **(委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却)**

- 11 受託者は、委託業務が終了したときは、直ちに、委託業務に使用した個人情報の消去及び個人情報が記録された媒体の返却をしなければならない。

#### **(委託業務の報告)**

- 12 受託者は、委託者に対し、委託業務の状況を定期的に報告するものとする。ただし、必要があるときは、その都度報告するものとする。

#### **(監査、施設への立入検査の受入れ)**

- 13 受託者は、委託者が必要とする場合、監査又は検査を受け入れなければならない。なお、再受託者及び更に再委託が繰り返される場合も同様とする。
- 14 受託者は、委託者が必要とする場合は、業務執行場所へ委託者の職員の立入りを認めるものとする。

#### **(個人情報の漏えい等の対応)**

- 15 受託者は、個人情報の漏えい等が生じたとき、又は漏えい等が生じたおそれがあるときには直ちに委託者に対して通知するとともに、遅滞なくその状況について書面をもって委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

#### **(契約解除及び損害賠償)**

- 16 受託者が、個人情報の取扱いについて法令及び本特記事項に違反した場合、委託者は、この契約を解除することができる。ただし、債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。また、受託者が、個人情報の取扱いにつき法令及び本特記事項に違反したことにより、委託者に損害が生じた場合には、これを賠償するものとする。

電算処理の外部委託基準 別紙

電算処理の業務委託契約の特記事項

(兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項)

(秘密保持義務)

- 1 受託者は、当該委託契約（業務内容に保守委託を伴う賃貸借契約等を含む。以下同じ。）に係る電算処理業務（以下「委託業務」という。）により知り得た個人情報その他の情報（以下「情報」という。）を、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならず、この旨を委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）へ周知徹底しなければならない。また、契約期間満了後も、同様とする。

(書面主義の原則)

- 2 受託者は、本特記事項により通知、報告、提出等が求められている事項については、特段の定めがない限り、書面により行うものとする。

(管理体制等の通知)

- 3 受託者は、当該委託契約の締結後直ちに、以下の文書を区に提出しなければならない。提出後に内容の変更があった場合も、同様とする。
  - (1) 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準
  - (2) 以下の内容を含む従事者名簿
    - ① 電算処理の責任者及び電算処理を行う者の氏名、責任、役割及び業務執行場所
    - ② 委託業務において個人情報を取り扱う者の氏名、責任、役割及び個人情報の授受に携わる者の氏名並びに業務執行場所
    - ③ 委託業務に関する緊急時連絡先一覧
  - (3) 委託業務に係る実施スケジュールを明記した文書
  - (4) 委託業務において使用する情報システムのネットワーク構成図（特定個人情報ファイル（コンピュータ等で検索することができるよう体系的に構成した情報の集合体であって、個人番号をその内容に含むもの。以下同じ。）を取り扱う場合のみ。第 23 項の事項を証するもの。）
  - (5) 委託業務において使用する情報システムのセキュリティ仕様書（特定個人情報ファイルを取り扱う場合のみ。第 24 項の事項を証するもの。）
  - (6) クラウドサービス（有料、無料に関わらず、民間事業者等がインターネット上で提供する情

報処理サービスで、約款への同意及び簡易なアカウントの登録等により当該機能が利用可能となるサービスのこと。以下同じ。）利用に係るリスク対策文書（委託業務においてクラウドサービスを利用する場合のみ。第 25 項の事項を証するもの。）

#### （再委託の禁止）

- 4 受託者は、委託業務の全部又は一部を、他の者に再委託してはならない。ただし、附属業務でやむを得ず再委託する必要があるときは、受託者は、再受託者（委託先の子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。以下同じ。）に当該委託契約及び本特記事項を遵守させ、かつ、再受託者にかかる再委託の内容及び第 3 項に規定する事項を、区に事前に書面をもって通知し、その承認を得なければならない。

再受託者も、委託業務の全部又は一部を、他の者に更に再委託してはならない。附属業務でやむを得ず更に再委託する必要があるときは、再委託と同様の条件と手続きにより、区の承認を得なければならない。更に再委託が繰り返される場合も同様とする。

#### （目的外使用等及び複写等の禁止）

- 5 受託者は、委託業務で取り扱う情報を委託業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。
- 6 受託者は、区が委託業務での使用を目的として受託者に提供し、又は貸与する情報及び情報資産（世田谷区電子計算組織の運営に関する規則（平成 16 年世田谷区規則第 47 号）第 2 条第 9 号に規定する情報資産をいう。以下同じ。）を、委託業務以外の目的に使用してはならない。
- 7 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産について、業務上必要なバックアップを取得する場合を除き、区の承認を得ずに複写してはならない。委託業務を実施する上でやむを得ず複写するときは、あらかじめ区に通知し、その承認を得なければならない。この場合において、委託業務の終了後、受託者は、直ちに複写した電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にするとともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。
- 8 受託者は、区の事前の承諾なく、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を区の事業所または受託者の事業所から持ち出してはならない。

#### （物的セキュリティ対策）

- 9 受託者は、委託業務に使用する情報システムに係る装置の取付けを行う場合は、できる限り、火災、水害、埃、振動、温度、湿度等の影響を受けない場所に設置するものとし、施錠等容易に

取り外すことができないよう必要な措置を講じなければならない。

- 10 受託者は、委託業務に係る区が運用する情報システムのサーバ等を区庁舎外に設置する場合は、区の承認を得なければならない。また、定期的に当該サーバ等への情報セキュリティ対策状況について確認するとともに、区から要請があった場合は、その結果を区に報告しなければならない。
- 11 受託者は、その従事者に名札等の着用及び身分証明書等の携帯を義務付け、区の情報システム室その他の区の管理区域に立ち入る場合において区から求められたときは、身分証明書等を提示するよう指導しなければならない。
- 12 受託者は、委託業務で使用するパソコン等の盗難を防止するため、当該パソコン等をセキュリティワイヤーで固定し、又は従事者が業務執行場所を離れる間において施錠可能なロッカー等に収納させるなどの措置を講じなければならない。

### (人的セキュリティ対策)

- 13 受託者は、委託業務において、区に提出した情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準を遵守しなければならない。また、情報セキュリティ対策について不明な点、遵守することが困難な点等がある場合は、速やかに区に報告し、代替策について協議しなければならない。
- 14 受託者は、情報及び情報資産を適切に保管するものとし、パソコン等により情報及び情報資産を使用する場合は、第三者に使用され、又は閲覧されることがないように、離席時にパスワードロック又はログオフ等を行わなければならない。
- 15 受託者は、従事者に情報システムの保守又は運用業務に関し、次の事項を遵守させなければならない。
  - (1) 自己が利用している ID は、他人に利用させないこと（ID の共用を指定されている場合は除く。）。
  - (2) 共用 ID を利用する場合は、共用 ID の利用者以外の者に利用させないこと。
  - (3) パスワードを秘密にし、パスワードの照会等には一切応じないこと（パスワード発行業務を除く。）。
  - (4) パスワードのメモの不用意な作成等により、パスワード流出の機会を作らないこと。
  - (5) パスワードは、十分な長さとし、想像し難い文字列とすること。
  - (6) 複数の情報システムを取り扱う場合は、パスワードを情報システム間で共有しないこと。
  - (7) パソコン等のパスワードの記憶機能を利用しないこと。
  - (8) 社員間でパスワードを共有しないこと（ID の共用を指定されている場合を除く。）。
- 16 受託者は、従事者に対して、情報セキュリティに関する教育及び緊急時対応のための訓練を計

画的に実施しなければならない。

#### (技術的及び運用におけるセキュリティ対策)

- 17 受託者は、情報システムの保守又は運用業務を遂行するに当たり、情報システムの変更記録、作業日時及び実施者を記録するとともに、各種アクセス記録及び情報セキュリティの確保に必要な記録を全て取得し、一定期間保存しなければならない。
- 18 受託者は、アクセスログ等を取得するサーバについて、正確な時刻設定を行わなければならない。自動的にサーバ間の時刻同期が可能な場合は、その措置を講じなければならない。
- 19 受託者は、情報システム等に記録された重要性の高い情報について、定期的にバックアップを取得しなければならない。また、バックアップの取得前にその手法を区に通知し、承認を得なければならない。
- 20 受託者は、情報システムの開発及び導入に当たり、開発及び導入前に区と協議の上、情報セキュリティに係る検証事項を定め、検証を実施しなければならない。
- 21 受託者は、委託業務に使用する情報システムがネットワークに接続されている場合は、不正アクセスを防ぐため、常にセキュリティホールの発見に努め、メーカー等からのセキュリティ修正プログラムの提供があり次第、情報システムへの影響を確認し、区と協議の上、修正プログラムを適用しなければならない。また、ウィルスチェックを行い、ウィルスの情報システムへの侵入及び拡散を防止しなければならない。
- 22 受託者は、情報システムを開発する場合は、システム開発及びテスト環境と、本番運用環境を分離しなければならない。
- 23 受託者は、委託業務において特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、当該特定個人情報ファイルをインターネットから物理的又は論理的に分離された環境にて取り扱わなければならない。
- 24 受託者は、委託業務に使用する情報システムにおいて特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、定期に及び必要に応じ随時に当該情報システムのログ等の分析を行うなど不正アクセス等を検知する仕組みを講じるとともに、当該情報システムの不正な構成変更（許可されていない電子媒体、機器の接続等、ソフトウェアのインストール等）を防止するために必要な措置を講じなければならない。
- 25 受託者は、委託業務においてクラウドサービスを利用する場合は、当該クラウドサービスの利用に伴い想定される情報セキュリティ上のリスクを回避するために必要な措置を講じなければならない。（例：当該クラウドサービス提供事業者が公表している情報セキュリティ対策内容の確認、受託者が従業員に付与するクラウドサービス用 ID の適切な付与管理、クラウドサービス上に記録した情報が第三者に提供される場合についての確認、サービス利用終了時のデータの取

扱い条件の確認、等)

### (データのセキュリティ対策)

- 26 受託者は、委託業務に関し、区より情報及び情報資産を受領した場合は、預かり証を区に対して交付しなければならない。また、当該情報及び情報資産を適切に管理するため、情報及び情報資産の受領日時、受領者名、受領した情報及び情報資産の種類等の記録簿を作成するとともに、区から要請があった場合は、速やかに当該記録簿を区に提示しなければならない。
- 27 受託者は、委託業務に係る重要度の高い情報及び情報資産を運搬する場合は、可能な限り暗号化、パスワード設定等の保護対策を行い、鍵付きのケース等に格納する等、情報及び情報資産の滅失や不正利用を防止するための処置を講じなければならない。また、重要度の高い情報を電子メール等で送受信する場合は、暗号化、パスワード設定等の保護対策を行わなければならない。
- 28 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を施錠可能な金庫、ロッカー等に適切に保管する等善良な管理者の注意をもって当たり、情報及び情報資産の取扱いには十分注意し、情報及び情報資産の滅失、毀損及び漏えいの防止に努めなければならない。
- 29 受託者は、委託業務が終了したときは、区より受領した情報及び情報資産を速やかに区に返却しなければならない。また、返却が不可能な場合は、区の上承のもと、バックアップデータを含む電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にする（電算処理機器を廃棄する場合は復元できない状態にする）とともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。
- 30 受託者は、情報資産の作成業務を終了したときは、直ちに当該情報資産を区があらかじめ指定した職員に引き渡さなければならない。

### (電算処理機器の廃棄)

- 31 受託者は、委託業務で使用しているサーバ、パソコン等の機器（以下これらを「電算処理機器」という。）を廃棄する場合は、事前に当該電算処理機器に保存されている情報及び情報資産を消去、復元できない状態にした上で廃棄しなければならない。

### (委託業務の報告)

- 32 受託者は、区に対し、委託業務の状況を定期的に報告するものとする。ただし、必要があるときは、その都度報告するものとする。

### (監査、施設への立入検査の受入れ)

33 受託者は、情報及び情報資産の情報セキュリティ管理状況について、区の求めに応じて報告するものとする。また、区が必要に応じて監査又は検査を実施する場合は受け入れなければならない。なお、再受託者及び更に再委託が繰り返される場合も同様とする。

34 受託者は、区が必要とする場合は、業務執行場所へ区の職員の立入りを認めるものとする。

#### **(緊急時の対応)**

35 受託者は、委託業務において、業務上のトラブル、災害、事故、電算処理機器の不良、故障及び破損等が発生した場合は、直ちに区にその状況について報告し、区の指示に従わなければならない。

36 受託者は、委託業務について次に掲げる事象が発生した又は発生したおそれがある場合は、直ちに、区にその状況を具体的に報告しなければならない。

- (1) 情報及び情報資産の滅失
- (2) 情報及び情報資産の毀損
- (3) 情報の漏えい
- (4) 不正アクセス
- (5) 情報セキュリティポリシーの違反
- (6) 前各号に掲げるもののほか、情報セキュリティに悪影響を及ぼす事象

#### **(サービスレベルの保証)**

37 受託者は、委託業務のサービスレベルについて、事前に区と合意している場合は、そのサービスレベルを保証するものとする。

#### **(契約解除及び損害賠償)**

38 受託者が、法令及び本特記事項に違反した場合、区は、この契約を解除することができる。ただし、債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。また、受託者は、本特記事項に違反し、又は本特記事項を履行しなかったことにより、区に損害が生じた場合には、区に対しこれを賠償するものとする。

### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

受託者は、本業務の実施にあたり「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号）を遵守するとともに、委託者が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に準じた取扱いをすること。

なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページ  
(<https://www.city.setagaya.lg.jp/02083/2843.html>) を参照すること。