

世田谷区児童虐待通告受付業務及び世田谷区子ども・子育てテレフォン事業委託に係る 公募型プロポーザル実施要領

1 事業概要

(1) 件名

世田谷区児童虐待通告受付業務及び世田谷区子ども・子育てテレフォン事業委託

(2) 目的

児童福祉法第25条・児童虐待防止法第6条第1項に定める児童虐待に係る通告を受理する電話窓口体制を整備することで、児童への虐待を早期に発見し、虐待を受けた児童の迅速かつ適切な対応や保護、被虐待者に対する適切な支援等につなげることを目的とする。

また、18歳未満の子ども（以下「子ども」という。）自身、妊婦及び保護者等の日常的な子育てに関する相談に電話により応じることで、子どもの健全な育成を図るとともに、子育て支援、児童虐待の未然防止等を図ることを目的とする。

児童虐待通告受付業務と子ども・子育てテレフォン事業を同一の事業者へ委託することにより、子ども・子育てテレフォン事業で受けた相談のうち、児童相談所を始めとした関係機関につなぐ必要性が高いケースへの対応を柔軟かつ迅速に行うことができる体制とする。

(3) 事業内容

① 電話窓口の設置及び受付

児童虐待に係る通告及び子ども、妊婦及び保護者等の悩みや日常的な子育てに関する相談に応じる専門員を配置した電話窓口の設置及び受付を行う。

② 世田谷区児童虐待通告受付業務の対応

ア 児童虐待の通告への対応業務

I 通告者等から子どもの虐待に関する通報・届出があった場合は、別に定める様式「対応における判断シート」をもとに、子どもの状況について、的確に聴取し、記載すること。

なお、匿名による通報・届出の場合は、可能な範囲で内容を聴取すること。

II 「対応における判断シート」に従い、児童相談所職員（当番SV児童福祉司）へ連絡すること。

III 「受付票」を作成し、即時に児童相談所へFAXすること。

イ 里親・児童養護施設等の措置児童に関する相談への対応業務

里親・児童養護施設等の措置児童に関する連絡があった場合は、このダイヤルが児童虐待通告ダイヤルである旨を伝え、取り次ぎができないことを説明し、原則は、児童相談所の開所時間に代表電話へかけ直すよう案内をすること。ただし、内容が措置児童に関する緊急事態（行方不明、負傷、死亡等）である場合は、この限りではない。

ウ 警察からの身柄付き通告及び相談履歴の問い合わせへの対応業務

警察からの身柄付き通告及び相談履歴の問い合わせについては、一時保護所へ連絡するよう、案内すること。

エ 相談内容や通告・届出内容の記録に関する業務

相談内容や通告内容について、記録・整理し、「月例報告書」を作成すること。

オ 業務マニュアルの遵守

本業務履行にあたっては、別に定める「世田谷区児童虐待通告受付業務子ども・子育てテレフォン事業相談員向けマニュアル」（以下、「業務マニュアル」という。）に基づき業務を実施すること。

カ 年間想定件数 1, 700 件程度

③ 世田谷区子ども・子育てテレフォン事業の対応

ア 子どもからの相談や子育て等の相談に関する業務

I 子ども、妊婦及び保護者等の悩みや日常的な子育てに関する相談があった場合は、傾聴し必要な助言を行うとともに、関係機関や相談窓口等の情報提供を行うこと。

II 「受付票」「日例報告書」を作成し、翌日（土・日曜及び休日の場合は、次の平日）の午前10時までに児童相談支援課へメール等により送信すること。

III 児童虐待以外で子どもの生命や身体に関わる緊急事態の可能性がある場合には、別途、区の指示に従うこと。

イ 児童虐待の相談に関する業務

I 相談者等から子どもの虐待に関する相談があった場合は、上記（3）②の世田谷区児童虐待通告受付業務に基づく処理を行うこと。

II 上記 I に加えて、「受付票」「日例報告書」も作成し、翌日（土・日曜及び休日の場合は、次の平日）の午前10時までに児童相談支援課へメール等により送信すること。

ウ その他

その他の相談等があった場合も対応し、必要に応じて、相談者に関係機関や相談窓口等の情報提供を行うこと。

エ 相談内容の記録に関する業務

相談内容について、記録・整理し、「受付票」、「日例報告書」、「月例報告書」を作成すること。

オ 業務マニュアルの遵守

本業務履行にあたっては、別に定める「業務マニュアル」に基づき業務を実施すること。

カ 年間想定件数 600 件程度

④ 受付時間

ア 世田谷区児童虐待通告受付業務

・24時間365日

イ 世田谷区子ども・子育てテレフォン事業

- ・月～金曜日
午後５時から午後１０時までの５時間
- ・土・日曜日及び休日（年末年始（１２月２９日から１月３日）は除く）
午前９時から午後１０時までの１３時間

⑤ 業務体制

社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、看護師、公認心理師、臨床心理士の資格を有した従事者を配置すること。

また、相談者等からの相談に適切に対応できるよう、母子保健や児童福祉・児童虐待対応についての研修体制が整っており、従事者への監督、指導が行える体制となっていること。

⑥ 執務スペース

他の執務場所と分離した専用の電話及びFAXを備えたスペースを設けること。ただし、当該業務に支障が生じない場合は、この限りではない。

⑦ 電話回線数

- ・世田谷区児童虐待通告受付業務 ２回線以上（フリーダイヤル）
- ・世田谷区子ども・子育てテレフォン事業 ２回線以上（一般回線）

⑧ 準備期間

令和８年３月３１日までの間に受電業務を円滑に進めるために区から引継ぎを受ける等、必要な準備を行うこと。

⑨ 再委託

本業務は、第三者に委託することはできない。

⑩ その他

本業務における専用回線の番号は、区が指定する番号を使用すること。回線開設及び通話等に係る経費は、受託者が負担すること。

（４）履行期間

令和８年４月１日から令和９年３月３１日まで

ただし、契約については、令和８年度予算配当を条件とする。

※ 令和９年度及び令和１０年度についても、各年度の本事業に係る予算配当があること及び業務の履行が良好であることを条件に、引き続き同じ事業者と年度ごとに随意契約を締結する。

２ 提案限度額

２４，１４９，４００円（消費税含む）を上限とする。

３ プロポーザル方式を採用する理由

本業務にかかる委託事業は、児童虐待に係る通告の受付及び夜間休日における子ども、妊婦及び保護者等の相談に応じるとともに専門的なアドバイスや必要な子育てサービス

案内を行うことで相談者が必要とする支援にたどり着けるような支援に取り組むものである。これらは緊急性・重大性が高く、専門的な業務を履行するには、適切な判断や課題解決能力、技術力（ノウハウ、経験、設備含む）などが受託事業者に求められることから、プロポーザル方式で選定を行う。

4 参加資格

次の要件をすべて満たす法人であること。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項（同令第167条の11第1項において準用する場合も含む。）の規定に該当しないこと。
- (2) 世田谷区の競争入札参加資格名簿に登録されていること。
- (3) 世田谷区から入札参加禁止または指名停止を受けている期間中でないこと。
- (4) 都道府県民税・市区町村民税に滞納がないこと。
- (5) 令和2年度以降、自治体における育児に関する相談や子どもを対象とした虐待通告等受付業務またはその他同等の電話相談業務の受託の実績を有すること。
- (6) プライバシーマーク（JISQ15001）や情報セキュリティマネジメントシステム（JISQ27001 または ISO27001）を取得していること。
- (7) 「世田谷区児童虐待通告受付業務及び世田谷区子ども・子育てテレフォン事業委託審査委員会」の委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている事業者でないこと

5 説明書の交付期間、場所及び方法

- (1) 期間：令和7年11月14日（金）から
令和7年11月28日（金）午後3時まで
- (2) 場所：世田谷区ホームページでの閲覧
- (3) 方法：世田谷区ホームページからのダウンロードによる

6 参加表明書の受領期限、提出場所及び方法

- (1) 期限：令和7年11月28日（金）午後3時まで
- (2) 場所：下記の17に同じ
- (3) 部数：所定の様式 1部
4（4）、（5）、（6）の参加資格を確認できる書類の写しを添付すること。
- (4) 方法：持参または郵送
- (5) 辞退：参加表明後に、何らかの事情により辞退する場合は、「辞退届」を提出すること。

7 提案書の提出者を選定する基準

本件では、提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみを行う。

8 質問受付

- (1) 期限：令和7年12月12日（金）正午まで
- (2) 方法：所定の様式に質問事項を記載の上、電子メールにて送信すること。
※メールアドレスは招請通知に記載する。
- (3) 回答：令和7年12月19日（金）までに、招請通知した全事業者に電子メールで回答する。

9 提案書の受領期限、提出場所及び方法

- (1) 期限：令和8年1月5日（月）午後3時まで必着
- (2) 場所：下記の17に同じ
- (3) 方法：持参または郵送

10 提案書記載内容

A4版で次の項目を盛り込んで、項目順に記載すること。

1	法人関係書類	① 事業経歴 ② 法人の概要 （プライバシーマーク（JISQ15001）や情報セキュリティマネジメントシステム（JISQ27001 または ISO27001）の取得の有無も記載） ③ 経営方針
2	提案内容	① 取組方針 ② 専用電話窓口の実施体制 （運営及びバックアップ体制、事業所の住所、実際に業務を行う執務室の住所、専門員の資格、配置実人員、勤務表、雇用形態、研修等、電話受付の流れ・フロー図） ③ 書式 ・世田谷区子ども・子育てテレフォン事業（相談記録票） ④ 苦情や事故対応などの緊急時の体制 ⑤ 危機管理体制（個人情報保護、損害保険加入計画等） ⑥ 電話相談業務、通報受付業務の実績（過去5年分） ⑦ 執務スペースの状況（図面、写真等） ⑧ 事業開始までのスケジュール
3	見積書	見積書（令和8年度）

11 ヒアリングの実施について

- (1) 日時：令和8年1月15日（木）
- (2) 場所：世田谷区役所内または区内施設（詳細は別途通知する。）

- (3) 対象：提案書を提出したすべての事業所に対して実施する。

1 2 提案書を特定するための評価基準

- (1) 法人の経営方針や認証制度の取得状況
- (2) 事業趣旨を踏まえた取組方針
- (3) 本事業を行うにあたっての実施体制（専門員の配置体制や研修、児童虐待への理解と適切な対応力、バックアップ体制、受付の流れ、世田谷区の子育て支援サービス事業に関する知識等）
- (4) 苦情や事故対応等の緊急時の体制
- (5) 個人情報保護や損害賠償への対策等の危機管理体制
- (6) 類似事業の受注実績
- (7) 事業開始までの計画性
- (8) 見積金額の妥当性

※事務局による事業所へのヒアリングの結果も踏まえ評価する。

1 3 事業者の特定方法

事業者の特定は、「世田谷区児童虐待通告受付業務及び世田谷区子ども・子育てテレフォン事業委託選定委員会設置要綱」により設置された委員会にて審査する。

- (1) 提出された提案書及びヒアリングに基づき評価基準に従い審査する。
- (2) 選定委員が審査、採点し、選定委員全員の合計点数の最も高い事業者を受託者として選定するものとする。（合格基準は、満点に対して70%以上の評価点とする。）
- (3) ヒアリング実施時において、区が用意する評価基準のうち、評価できない項目があった場合、当該者は要求水準を満たしていないものとする。
- (4) 選定委員の構成は以下のとおり

委員長	松本 幸夫	子ども・若者部長
委員	河島 貴子	児童相談所長
	佐藤 惣一郎	子ども家庭支援課長

1 4 審査結果の通知期日及び方法

- (1) 通知期日：令和8年1月22日（木）
- (2) 通知方法：郵送による

1 5 その他

- (1) 手続きにおいて使用する言語及び通貨 日本語及び日本国通貨に限る。
- (2) 当該業務に直接関連する他の業務の委託契約を随意契約により締結する予定の有無 無
- (3) 契約保証金 不要
- (4) 契約書作成の要否 要
- (5) 関連情報を入手するための照会窓口 17の本件担当部課に同じ。

- (6) 本提案にかかる一切の費用については、すべて提案者の負担とする。
- (7) 事業者からの提出物は返却しない。
- (8) 区は、この案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の商号・名称並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を公表することができる。
- (9) 提案書類等の著作権は応募者に帰属するが、区において情報開示等が必要な場合は、当該企画提案書類等の内容が無償で利用できるものとする。また、成果物の著作権は区に帰属する。
- (10) 詳細は説明書による。
- (11) 区との契約では単年度で予定額 2,000 万円以上の業務委託契約は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額の対象となる。詳細は別紙 1「世田谷区公契約条件チラシ」を確認すること。
- (12) 電算処理の業務については別紙 2「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

1.6 スケジュール

令和 7 年	11 月 14 日（金）	手続き開始公告、説明書配布開始
	11 月 28 日（金）午後 3 時	参加表明書提出期限
	12 月 5 日（金）	招請通知発送
	12 月 12 日（金）正午	質問書提出期限
	12 月 19 日（金）	質問書回答期限
令和 8 年	1 月 5 日（月）午後 3 時	提案書提出期限
	1 月 15 日（木）	ヒアリング・選定委員会
	1 月 22 日（木）	最終選定結果通知
	4 月 1 日（水）	契約締結

1.7 本件担当部課

〒156-0043

世田谷区松原六丁目 3 番 5 号（世田谷区梅丘分庁舎 2 階）

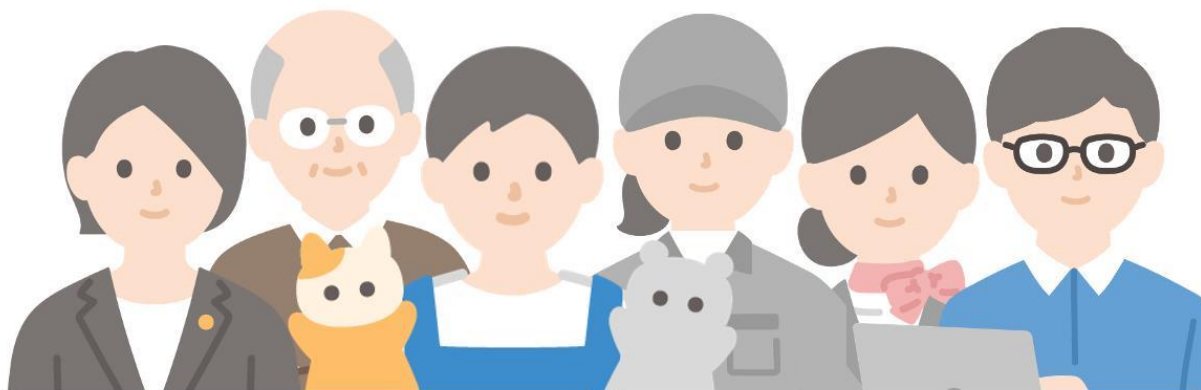
世田谷区子ども・若者部児童相談支援課

電 話：03-6304-7745

FAX：03-6304-7786

(別紙1)

世田谷区との一定額以上の契約には
「労働報酬下限額」が適用されます



工事請負契約の
技能労働者

東京都の公共工事設計労務単価
の職種ごとの**85%相当額**
(各職種の金額は裏面をご覧ください)

工事以外の契約の
労働者

1 時間あたり

1,460円

労働報酬下限額とは…

世田谷区との契約事業者が労働者に支払う労働報酬の下限とすべき額です。労働者は、事業者（下請負者含む）のもとで、対象案件※の業務に従事する方が対象です。一人親方や派遣労働者も含まれ、正社員・アルバイトなどの雇用形態は問いません。

※予定価格が3千万円以上の工事請負契約、予定価格が2千万円以上の工事以外の契約及び指定管理者協定（不動産の買入れ、賃貸借契約約款が適用される案件を除く）

世田谷区公契約条例とは…

世田谷区が事業者と結ぶ契約に関する基本方針や区長と事業者の責務などを定めた条例で、労働者の適正な労働条件の確保や、事業者の経営環境の改善を図ることなどを目的としています。契約事業者には、公契約条例に基づいて労働報酬下限額を守り、労働者への適正な賃金を支払うことで適正な労働条件の確保と向上に努めていただく義務があります。

公契約条例・労働報酬下限額の詳細については、世田谷区ホームページをご覧ください。

【問い合わせ先】世田谷区財務部経理課契約係
電話：03-5432-2145～2152・2173・2435
FAX：03-5432-3046

世田谷区 公契約条例

検索



世田谷区公契約条例のその他の取組み

《 労働条件確認帳票 》

賃金、労働時間、社会保険の加入などの労働条件が適正であることを確認するためのもので、予定価格が50万円を超える契約(※)において契約事業者に配布し、提出を求めています。また、この帳票は、事業者・労働者をはじめどなたでも契約担当窓口で閲覧できます。

※ 指定管理協定は金額を問わず全案件が対象

閲覧場所	閲覧できる帳票
経理課 (世田谷区役所東棟5階503番窓口)	教育総務課が取り扱う契約以外の契約
教育総務課 (世田谷区役所東棟6階604番窓口)	教育委員会の契約のうち予定価格が2千万円未満の契約

《 労働報酬下限額周知カードの配布 》

労働報酬下限額の対象となる契約の業務に従事する方一人ひとりに、契約事業者を通してその旨を周知するカードを配布し、契約事業者からは周知したことの確認書をご提出いただくことで、労働報酬下限額の周知及び遵守の徹底を図っています。

工事請負契約の技能労働者の労働報酬下限額（1時間あたり）

職 種	労働報酬下限額	職 種	労働報酬下限額	職 種	労働報酬下限額
特 殊 作 業 員	3,007円	潜かん世話役	4,420円	型 わ く 工	3,188円
普 通 作 業 員	2,699円	さく岩工	3,783円	大 工	3,060円
軽 作 業 員	1,870円	トンネル特殊工	3,602円	左 官	3,273円
造 園 工	2,752円	トンネル作業員	3,124円	配 管 工	2,869円
法 面 工	3,358円	トンネル世話役	4,080円	は つ り 工	3,039円
と び 工	3,315円	橋りょう特殊工	3,496円	防 水 工	3,634円
石 工	3,337円	橋りょう塗装工	3,570円	板 金 工	3,443円
ブ ロ ッ ク 工	3,103円	橋りょう世話役	4,091円	サ ッ シ 工	3,230円
電 工	3,199円	土木一般世話役	3,294円	内 装 工	3,326円
鉄 筋 工	3,284円	高級船員	3,889円	ガ ラ ス 工	3,177円
鉄 骨 工	2,975円	普通船員	3,135円	建 具 工	2,859円
塗 装 工	3,475円	潜水土	5,015円	ダ ク ト 工	2,869円
溶 接 工	3,592円	潜水連絡員	3,666円	保 温 工	2,784円
運転手（特殊）	3,071円	潜水送気員	3,560円	設 備 機 械 工	2,805円
運転手（一般）	2,508円	山林砂防工	3,262円	交 通 誘 導 員 A	2,019円
潜 かん 工	3,730円	軌道工	5,780円	交 通 誘 導 員 B	1,764円
				上 記 以 外 の 職 種	1,460円

※上記の金額は熟練労働者に適用されます。

※上記の職種であっても、事業者が労働者等との合意の下で見習い又は手元等の未熟練労働者と判断する者及び年金等の受給のために賃金を調整している者については、1時間当たり1,540円になります。

このちらしに記載の労働報酬下限額は、令和6年12月19日告示によるものです。
適用対象は令和7年4月1日以後に締結する契約（上記の告示前に公告し、入札に付された契約を除く）です。

電算処理の外部委託基準

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に体系的に構成した情報の集合物であって、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の利用者以外の人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は除く。)
- 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、ウイルスチェックを行い、ウイ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、区の下承のもと、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。