

準備業務内容説明書（予定仕様書）

1 件名

世田谷区社会的養護自立支援拠点事業（せたエール） 準備業務委託

2 履行期間

令和8年2月中旬から令和8年3月31まで（予定）

3 履行場所

本事業の拠点となる事業所 その他、区が指示する場所

4 履行内容

(1) マニュアルの策定

事業実施、利用者の安全管理、事故対応、危機管理など、準備業務完了後の事業実施詳細のルールを区と協議しながら策定し、マニュアル及び利用者向けの手引き等を必要に応じて改訂・策定すること。

(2) 実施体制の整備・研修等の実施

令和8年4月からの事業実施に向けて、別紙2に定める必要な実施体制を整え、事業所を確保し、円滑な事業実施に備えること。世田谷区及び国の社会的養護施策及び若者支援施策に対する理解促進や事業を受託する責務・行動規範等に関する研修等を職員に徹底すること。

(3) 既存の利用者に関する引継ぎ

令和8年3月末時点のせたエール利用登録者に対し、継続して円滑な支援が行えるよう、既事業者と連携の上、利用者に周知を行うこと。

令和5年度以降、区から既事業者に名簿の提供を行った者に対しては、既事業者から引継ぎを受け、既事業者と連携の上、利用者本人に説明を行うこと。

(4) 関係機関や地域との関係構築

令和8年4月からの円滑な業務遂行に向けて、区とともに区の関係機関を訪問すると同時に、関連機関との関係を構築する。

(5) 各事業実施にかかる準備

令和8年4月からの業務内容について、区と協議しながら、具体的な事業計画書を策定し、区へ提出する。

5 業務体制

(1) 体制

履行に際して、次に定める必要な体制を整え円滑な業務にあたること。

①統括責任者候補者

業務引継ぎ後の事業実施も含め本委託業務全体を統括する責任を担う者。

②支援コーディネーター候補者

実務を統括し、支援対象者に対する支援内容の進捗を管理し、区及び関係機関との実務レベルでの連絡・調整等を行うことができる者。

③その他、業務引継ぎ後の事業実施を見越した必要なスタッフ

相談支援・居場所支援の実務を取りまとめることができる者。

(2) 留意事項

①具体的な体制については、区と事前に協議すること。

②従事者が業務にあたる場合には、履歴書の写し等を事前に区に提出し承認を得ること。

③従事者の変更については、原則として事前に区に連絡を行い、前記②により区の承認を得ること。

6 業務にあたっての基本事項

(1) 次の報告や諸規定に十分留意し、業務内容の向上に努めること。

① 世田谷区社会的養育推進計画（中間見直し）

② 世田谷区子ども・若者総合計画（第3期）

③ 社会的養護自立支援拠点事業実施要綱

④ 社会的養護経験者等への支援に関するガイドライン

(2) 区担当課と連絡を密にとり、業務の進捗に支障のないようにすること。

(3) 業務に必要なインターネットが使用できる環境を整備し、本件業務専用のEメールアドレスを1つ以上用意すること。

(4) 業務にかかる保険に加入するとともに、業務中発生した受託者の故意または過失による損害は、受託者が賠償すること。

(5) 活動計画については、履行期間全体の事業概要及び実施スケジュールを契約後速やかに、具体的な内容を前月末までに（令和8年2月分については契約後速やかに）区へ提出し、担当課と協議の上で実施する。

(6) 各業務の活動結果については業務報告書に記載の上、履行期間の末日までに提出すること。

7 個人情報の取り扱い

履行にあたっては、別添1「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）」を遵守すること。

8 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

履行にあたっては、別添2「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を遵守すること。

9 完了届

毎月の業務を完了するごとに直ちに完了届を提出すること。

10 請求

検査に合格したものについて、月ごとにとりまとめて請求すること。

11 支払い方法

月ごとに、検査合格後、請求に基づき支払う。

12 その他

- (1) 本委託業務の主要業務の第三者への再委託を禁止する。ただし、業務の一部について、あらかじめ区が認めた場合はこの限りではない。
- (2) その他、仕様書に明示のないもの、またはその解釈に疑義が生じたものについては、区と協議のうえ定める。

業務内容説明書（予定仕様書）

1 件名

世田谷区社会的養護自立支援拠点事業（せたエール）業務委託

2 目的

虐待等の逆境的体験があり、困難や生きづらさを抱える社会的養護経験者等の安定した生活基盤と社会的自立に向け、対象者に寄り添い、伴走者となりながら、必要な支援に適切につなぐ等、若者本人を主体とした自立支援を行う。

また、児童相談所を設置する基礎的自治体で実施する事業であることから、地域や関係機関と顔の見える関係を築き、地域の支えと見守りの中で若者が自分らしく生きていけるよう、様々な関係機関等と連携しながら支援を行うことを目的とする。

3 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4 支援対象者

- (1) 世田谷区内の児童養護施設等※を退所した者（年間退所者数 平均約10名程度）
- (2) 世田谷区児童相談所の措置（一時保護含む）により児童養護施設等を退所した者（年間退所者数 平均約20名程度）
- (3) 上記（1）（2）以外で、世田谷区児童相談所もしくは世田谷区子ども家庭支援センターの支援を受けていた者で、支援を必要としている者
- (4) 上記（1）（2）以外で、社会的養護経験者で区内在住の者
- (5) 虐待経験がありながらもこれまで公的支援につながらなかった者等であって、支援を必要としている区内在住の者
- (6) その他、区長が支援を行うことが必要と認めた者

※児童養護施設等には、児童自立生活援助事業所、児童自立支援施設、児童心理治療施設、里親家庭、ファミリーホームを含む。

※（1）（2）（3）については、18歳の切れ目の前の継続的な支援のために、入所中の者、現在世田谷区児童相談所もしくは世田谷区子ども家庭支援センターの支援を受けている者を含む。（概ね中学生以上）

※対象年齢は、概ね39歳以下。

5 開所時間

原則として、週5日以上、1日4時間以上開設し、下記「7 業務内容」を実施すること。

なお、上記の時間内に、施設・関係機関等への訪問、相談支援、アウトリーチ支援の業務に対応することも可とする。

6 業務にあたっての基本事項

- (1) 国の「社会的養護自立支援拠点事業実施要綱」及び「社会的養護経験者等への支援に関するガイドライン」、区の「世田谷区社会的養護自立支援拠点事業実施要綱」「世田谷区社会的養育推進計画（中間見直し）」、「世田谷区児童養護施設退所者等奨学・自立支援基金事業実施要綱」及び「世田谷区社会的養護自立支援協議会実施要綱」に基づき実施すること。
- (2) 区担当課と連絡を密にとり、運営の進捗に支障のないようにすること。
- (3) 支援対象者との連絡に用いる電話機及び本件業務専用のEメールアドレスを1つ以上用意すること。また、電話機、パソコン・プリンタ等電子機器及びインターネットへの接続手段等は、全て受託者が用意すること。なお、電話機、パソコン及びプリンタ等電子機器経費、インターネットへの接続経費は本契約の委託料に含むものとする。
- (4) 賠償責任保険及び傷害見舞費用保険に加入するとともに、業務中発生した受託者の故意または過失による損害は、受託者が賠償すること。
- (5) 事故が発生した場合、臨機の措置をとるとともに区担当課に直ちに報告すること。
- (6) 利用者や近隣等の苦情は、誠意をもって対応し、区担当課と調整すること。
- (7) 業務上必要な鍵の取扱い等を、保安上の問題を起こさないよう慎重に取扱うこと。

7 業務内容

(1) 相談支援

- ①困難を有する若者は複合的な課題を有する他、対人関係・援助希求を苦手とする若者、過去の経験等から行政や支援者に不信感を持つ若者多く、相談に至らないケース、困っていると気づいていないこと多いため、支援に繋がりにくい傾向がある。また、相談前に電話やメール等を面倒と感じる若者も多い。
これらのことから、居場所での日常的な関わり合いの中で、困り感が出ていなくても、またニーズやリスクが顕在化していなくても、ニーズをキャッチし、早期に困り感や課題の整理を行い、支援につなげること。
- ②人間関係で傷ついてきた経験を持つ若者も多いことから、自分のことを安心して話せるような関係作りに重きを持ち、利用者が、気持ちや状況の整理を行い、足場を一步一步踏み固めながら、その人のペースで社会的自立や課題解決に向けて歩むプロセスの支援を、利用者の気持ちに寄り添いながら丁寧に行うこと。
- ③生きづらさや不自由さを抱える若者への支援にあたっては、生活状況や複合的な課題の背景まで含め、多岐に渡る支援が必要であるため、せたエールのみで支援を完結するのではなく、多様な分野と連携したソーシャルワークを行い、公的機関等適切な機関に橋渡しを行うなどの支援を行うこと。
- ④支援にあたっては、本人の意見・意向を尊重し、単に情報提供や助言等を行うだけでなく、児童相談所や子ども家庭支援センター等、区内の若者支援機関、就労支援機関、医療機関等の関係機関につなぐ、同行支援を行うなど、伴走型支援を行うこと。
- ⑤他機関につなぎ、せたエールの支援を離れた後も、定期的に本人とコンタクトをとるなどし、必要時にアプローチでき、また若者がいつでも戻ってこられるような関係作りをすること。

【対応する相談内容】

居住、家庭、交友関係、将来への不安等に関する生活上の問題、進路、仕事、求職活動等に関する求職上の問題、就学と生活の両立に関する問題、金銭の問題、メンタルヘルス、健康等に関する問題、自立に関する悩み等

(2) 支援計画の作成

対象者に対し、支援に関する支援目標や支援内容等を記載した支援計画を作成し、モニタリング等による見守り支援を行うこと。

本人同意が得られない等、やむを得ず支援計画を作成しない場合についても、最低月1回程度、定期的な見守りを行うこと。その際、メールやLINEでの状況確認だけではなく、アウトリーチや訪問等もを行うこと。

特に、下記①(イ)の者については、必要に応じ、せたがや若者フェアスタート事業の申請の補助、「世田谷区児童養護施設退所者等奨学金等交付申請者意見書」の作成を行うこと。

① 対象者

(ア)世田谷区児童相談所の措置により、児童養護施設等に入所し、措置解除を控えた満18歳以上の児童

*対象者数 20名程度(年間)

(イ)せたがや若者フェアスタート事業の受給者

*対象者数 40名程度(年間)

(ウ)生活や就労に困難な課題を抱えており、事業所において継続的な支援が必要であると判断した者

※(ア)(イ)の者については、リストを提供するため、対象者全員に対し確実に支援を行うこと。

② 内容

(ア) 支援計画の策定に当たっては、対象者の意向を十分に踏まえるとともに、対象者の心身の状況や生活状況など、必要な情報を収集した上でアセスメントを行い、支援上の課題、課題解決のための支援目標、目標達成のための具体的な支援内容や方法などを定め、事前に対象者に対して支援計画の内容を十分に説明し、対象者が主体的に取り組めるよう配慮すること。

必要に応じて児童相談所や子ども家庭支援センター、児童養護施設、里親支援センター、医療機関、就業支援機関等の関係機関の意見を踏まえて策定すること。

(イ) 対象者の生活状況等に変化が生じた場合には、変化の状況に応じて速やかに支援計画の見直しを行うとともに、必要に応じて関係機関とも共有すること。

(3) アウトリーチ支援

①支援に繋がりにくい・支援からこぼれ落ちやすい若者への支援にあたっては、待つのではなく、生活圏に出向くアウトリーチ支援が重要であるため、本業務の実施にあたっては(特に、上記「①相談支援」「②支援計画の策定」)、対象者の気持ちに寄り添いながら

- ら、同行支援・フォローアップ等、伴走型の支援を行うこと。
- ②定期的な見守りにあたっては、出身施設等のアフターケアや支援機関と連携・情報共有の上、実施すること。
- ③上記「4 支援対象者」に掲げる支援対象者へのアウトリーチにかかる経費（カフェやファミレス等を活用して、対象者と面談を行った場合の支援者及び利用者の飲食費や交通費、専門機関への同行支援にかかる交通費等）については本事業の経費に含むものとする。金額については、1回当たり2,500円／人を上限とする。

(4) 居場所支援（相互交流の場の提供）

- ①本事業の拠点となる事業所において、対人関係・援助希求を苦手とする若者とつながり、安心して困り事等を話せる関係を作るための取組みとして、相互交流の場（居場所）を提供すること。
- ②居場所の運営にあたっては、若者を中心に据え、安全・安心な居場所づくり、権利擁護の取組み、若者参画の視点を取り入れること。
- ③若者と信頼関係を築くために、経験を共に重ねることが重要であるため、食を起点にした活動やイベント等を行い、「支援する－支援される」関係ではない、共に居場所をつくる関係づくりに努めること。ただし、緊急性の事案については、専門支援機関として適切に対応すること。
- ④将来、地域社会を担う若者が、地域と顔の見える関係になり、身近な大人に支えられ、世田谷区に愛着を持ち、地域の支えと繋がりの中で自分らしく生きていけるよう、地域のボランティア等も活用すること。
- ⑤居場所の開所日等
- ・原則として、週3日以上（土日のいずれか一方を含む）、1日4時間以上開設する。なお、週1回以上は、開所時間を午後9時までとすること。
- ※具体的な曜日、時間等については、区と協議により定めるものとする。
- ※居場所の利用は無料とすること。
- ⑥週2回以上、調理した食事の提供を行うこと。対象者から徴収する材料費については、区と事前に協議すること。
- ⑦困難に直面する対象者に対し、生活用品や食料品等を無償で提供すること。なお、物資等については、地域資源も活用しながら確保できることを努めること。

(5) 入所中の者への支援及び18歳の切れ目の前の継続的な支援

- ①児童養護施設退所者等については、退所後の施設のアフターケアはもちろんのこと、対象者が選択できる複数の支援機関があることが重要である。対象者が、せたエールの存在を認識し、活用できるよう、児童相談所や施設等と連携の上、入所中から施設へ訪問するなど、顔の見える関係を持ち、信頼関係を構築できるよう努めること。なお、退所後支援にあたっては、施設と緊密に連携しながらアフターケアを実施すること。
- ②施設入所経験のない子ども・若者については、18歳の切れ目など、児童相談所や子ども家庭支援センターの支援が切れてしまうタイミングで、頼れる先が少なくなり、様々な課題に直面し、社会的自立が困難になりやすい。そのため、所属がなくなる前から関係

性を構築できるよう、対象者と繋がりを持ち、アクセスしやすい仕組みづくりに取組むとともに、支援者と顔の見える関係・信頼関係を築き、せたエールの利用促進につなげること。

③これまでの逆境的体験から、学びや体験機会が保障されなかつた子どももいることから、自立支援のためのセミナー、体験プログラム、就労体験、事業所を活用した交流イベント等を積極的に行うこと。

(6) 地域連携

本事業では、児童養護施設や児童自立生活援助事業所、児童相談所や子ども家庭支援センターとの緊密な連携のもと、区が実施している社会的養護出身者を対象とした他の居場所支援事業者や、里親支援センター、若者総合支援センター、生活困窮者自立相談支援センター、地区の相談・見守りネットワークの中核的役割を果たす児童館、子どもが日常的に利用する青少年交流センター、ヤングケアラーコーディネーター、中学校や高校、大学等の関係機関等からの紹介により、支援が必要な若者が利用につながることを想定している。

また、地域との相互交流・連携・協力により、地域の支えと見守りの中で、地域の中で自分らしく生きていけるような環境を作り、社会的自立に向けた支援をするものである。

そのため、地域の中で温かく継続的に見守りを行うために、関係機関との情報共有や協力体制を構築すると同時に、地域資源の開発、本事業の協力者となる地域人材の発掘等も含め、地域との連携構築・強化を行う。

①児童相談所及び子ども家庭支援センター、児童養護施設等との緊密な連携

本事業の支援対象者が、児童相談所や子ども家庭支援センターが関わっているケースの場合は、これらの機関及び児童養護施設等との連携のもと、ケースワーク全体の中での役割を担っていくこと。また、児童相談所や子ども家庭支援センターが関わっていないケースの場合は、支援対象者が本事業を利用する中で、必要に応じて、児童相談所や子ども家庭支援センター、その他適切な相談窓口と連携すること。

②必要に応じて、ケース会議を主体的に実施すること。

③社会的養護自立支援協議会 実務者会議（事務局）

社会的養護自立支援協議会 実務者会議の事務局を担い、会議の招集、会議の進行、事例検討のファシリテーション等を行うこと。

④関係機関主催のネットワーク会議等への出席

児童相談所主催の会議、世田谷区子ども・若者支援協議会、地域団体の会議やイベント、児童館が開催する懇談会など、区や地域の関係機関が主催するネットワーク構築に向けた会合へ積極的に参加し、必要に応じてアウトリーチを行うこと。

(7) 広報活動

ホームページやパンフレットの作成・配布、SNS 等を活用したプッシュ型の情報発信、その他、若者がアクセスしやすい有効な手段によって、本事業について対象者への広報活

動を実施すること。あわせて、関係機関との連携促進、地域の理解者・協力者拡大のための広報活動を行うこと。

(8) その他

事業所の適切な管理を行うこと。

8 業務の実施体制

(1) 職員配置

下記の①～⑤までの職員を配置すること。その他必要な職員を配置し、必要な体制を整え円滑な運営に努めること。

また、開所日は原則として、自立支援事業に意欲のある専門スタッフを2名以上配置すること。

① 統括責任者：1名

本事業の責任者として、区及び関係機関との連携調整、業務の進行管理、職員の育成・指導、ボランティアに対する助言、その他支援全体の統括を担い、次の各号のいずれかに該当する者。統括責任者は、本事業に専任するものとする。

(ア)社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有する者

(イ)児童福祉事業又は社会福祉事業に5年以上従事した者

(ウ)被虐待児童等への自立支援に対する理解があり、区が適当と認めた者

② 支援コーディネーター：1名

対象者の将来の自立に向けた支援計画の策定、区及び関係機関との実務レベルでの連携調整、その他支援全体をとりまとめ、次の各号のいずれかに該当する者。なお、支援コーディネーターは、本事業に専任するものとする。

(ア)社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有する者

(イ)児童福祉事業又は社会福祉事業に5年以上従事した者

(ウ)被虐待児童等への自立支援に対する理解があり、区が適当と認めた者

③ 生活相談支援員：2名

居住、家庭、交友関係、将来に係る不安等に関する相談その他必要に応じた適切な支援を、支援コーディネーター、就労相談支援員と連携して行うことを主な業務とし、次の各号のいずれかに該当する者。

(ア)児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和23年厚生省令第63号）第43条に定める児童指導員の資格を有する者

(イ)自立支援に対する理解があり、区が適当と認めた者

④ 就労相談支援員

適切な相談・助言や情報の提供等により就労相談その他必要な支援を、支援コーディネーター、生活相談支援員と連携して行う者であって、区が適当と認める者。

⑤ 心理療法担当職員

対象者に心理療法が必要な場合に適切に支援できるよう、精神科医や公認心理師等の心理療法担当職員を配置すること。嘱託契約等も可とする。

(2) 統括責任者及び支援コーディネーターに求める機能

- ① 本委託事業全体を統括し、区及び児童相談所、子ども家庭支援センター、児童養護施設、その他関係機関等との連絡・調整等のコーディネート機能・相談役を担うこと。
- ② 様々な境遇や逆境的体験をもつ若者が利用する事業であることを留意し、社会的養護やケアリーバー支援を深く理解するとともに、子ども・若者の自立支援に熱意を有し、若者に寄り添い、伴走者となりながら、若者自身が、一步一步自立に向けて歩む過程を丁寧にサポートしていくこと。
- ③ その者にとって最善の利益となる支援が提供できるよう、困り感や課題の整理を行い、区内の関係機関に適切なタイミングでつなぐ等、出身施設や区内の若者支援機関、区の様々な支援コーディネーター等と連携し、支援をコーディネートすること。
- ④ 対人関係・援助希求を苦手とする若者、困っていることに気づいていない若者も多いことから、待つのではなくアウトリーチを行い、必要な支援につなげ、支援を離れた後も定期的に見守りを行うとともに、区内の関係機関等とのネットワークづくりに努め、支援が必要な若者の掘り起こしを行うこと。

(3) 職員の育成、スーパーバイズ等

- ① 受託者は、社会的養護経験者等の状況や事業の目的・方針、支援のあり方等を理解したうえで、適切な支援を行えるよう、研修を実施すること。また、自立支援や社会的養護に関する研修等へ職員を積極的に参加させるなど、職員の育成等に努めること。
- ② 職員が過大な負担を背負わないように、メンタルヘルスケア、スーパーバイズを行うなど、法人としてのバックアップの体制を整えること。

(4) 職員配置の留意事項

- ① 具体的な体制については、区と事前に協議すること。
- ② 配置職員については、名簿を作成するとともに、履歴書の写し等を事前に区に提出すること。
- ③ 配置職員の変更については、原則として事前に区に連絡を行い、前記②により区の承認を得ること。
- ④ 受託者は、業務運営に支障がないよう、スタッフの欠員が生じた際には、直ちに代替要員を配置するなどの万全を期すること。

(5) 事業所及び設備

- ① 本事業の拠点となる事業所を区内に1箇所設置すること。

設置場所については区と事前に協議の上、利用者の利便性等事業の実施に適した場所とすること。

- ② 事業所には、次の設備を設けること。

(ア)相談室

独立した専用の相談スペースを個別に設けること。

(イ)対象者が集まることができる設備

概ね10名程度の利用者が一度に利用しても差し支えない程度以上の広さを有するスペースを確保すること。

無料のWi-Fi(公衆無線LAN)接続環境、携帯電話等の各種電子機器の充電が出来る環境を整備すること。

(ウ)キッチンスペース

(エ)その他事業を実施するために必要な設備

※事業所については、本事業の履行にあたってのみ使用するものとする。本事業以外で、事業所を使用する際は、事前に区の承諾を得ること。

9 事業報告等

(1) 本事業の履行にあたっては、年次計画書を作成し、4月30日までに提出すること。
イベント等を実施する場合は、1カ月前までに計画書を提出すること。

(2) 毎月の事業報告について、事業報告書に記載の上、翌月10日(10日が閏序日の場合は、翌開序日)までに提出すること。ただし、3月分については、履行期間の末日までとする。

事業報告書は、以下の書類を添付すること。なお、報告事項及び報告書類に関する様式は、区と事前に協議の上、決定すること。(システムによる管理も可とする。)

①「相談支援」に関する報告書類

- ・利用実績
- ・相談記録

②「支援計画」に関する報告書類

- ・支援計画書(作成した月のみ)
- ・モニタリング等の見守り支援の記録

③「アウトリーチ支援」に関する報告書類

- ・実績
- ・個別の支援記録

④「居場所支援」に関する報告書類

- ・月報
- ・利用実績
- ・プログラムやイベントの実施報告(実施月のみ)

⑤「入所中の者への支援及び18歳の切れ目の前の継続的な支援」に関する報告書類

- ・プログラムやイベントの実施報告(実施月のみ)
- ・個別支援の記録

⑥「地域連携」に関する報告書類

- ・参加結果、アウトリーチ報告

⑦「広報活動」に関する報告書類

- ・実施結果

(3) 年次報告書を作成し、履行期間の末日までに提出すること。作成にあたっては、成果や課題等の考察を行うこと。

10 情報の共有

- (1) 報告書により、支援対象者の支援状況や、支援計画の進捗状況・結果等の情報を区へ提供すること。
- (2) 情報の提供方法は、区及び受託者との協議のうえ決定すること。

11 保健福祉サービス苦情報告書

受託者は、利用者から苦情等があったとき、別添3「保健福祉サービス苦情報告書」を区に提出しなければならない。

12 個人情報の取り扱い

履行にあたっては、別添1「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）」を遵守すること。

13 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

履行にあたっては、別添2「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を遵守すること。

14 完了届

毎月の業務を完了するごとに直ちに完了届を提出すること。

15 支払方法

- (1) 検査合格後、請求に基づき支払う（12回）。
- (2) 本事業は、消費税法第6条第1項の規定により非課税とする。

16 帳票の保管

- (1) 委託料の経理に当たっては、収支が明確になるように帳簿を備え、当該収支について証拠書類を整理して処理すること。
- (2) 上記（1）の経理帳簿、証拠書類及び事業実施に関わる書類を契約期間終了後、5年間保管すること。

17 調査

- (1) 区は、必要に応じて、事業委託の実施状況について説明若しくは報告を求めるができる。又、帳簿その他の関係書類を閲覧し、調査することができるものとする。
- (2) 上記（1）に定める説明の聴取又は調査により、改善すべき事項が認められたときは、その改善のため、区は、必要な指示をすることができる。

18 その他

- (1) 本委託業務の主要業務の第三者への再委託を禁止する。ただし、業務の一部について、あらかじめ区が認めた場合はこの限りではない。
- (2) 本委託業務期間終了後に新しい受託者に業務を引き継ぐ必要が生じた場合、委託期間終了前から引継期間を設け、新しい受託者へ業務を確実に引き継ぐこと。
- (4) 事故等への対応は事業者が責任を持って行うこと。
- (5) その他、仕様書に明示のないもの、またはその解釈に疑義を生じたものについては、区と協議のうえ定める。

19 本件担当

世田谷区 子ども・若者部 児童相談支援課 社会的養護推進担当

【電話】 03-6304-7740 【FAX】 03-6304-7786

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、いかなる理由があつ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つた場合も、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物であつて、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単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隨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、区の了承のもと、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

乙は、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、甲が定めた「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/mokujii/fukushi/002/015/d00137262.html>）を参照すること。

保健福祉サービス 苦情報告書

◆の項目はプルダウンより選択

受付日	◆受付方法	受付者	受付窓口(事業者含む)		
相談者	◆利用者との関係	相談者の電話番号	住所		
	()				
利用者	フリガナ	◆性別	年齢	住所	特記事項
	氏名		歳		
◆サービス分類		◆苦情対象サービス		◆利用者世帯状況等	
()		()		()	
◆苦情内容区分		◆対応状区分		苦情対象事業者	
()		()			
苦情内容主訴	【 】について				
苦情内容	◎相談内容だけでなく、相談者の様子やニーズ、必要に応じて背景など、要点を簡潔にご記入ください。				
※障害者差別解消法に関連した苦情の場合は右欄に○を入れてください。 <input type="checkbox"/>					
対応内容	◎対応の中で苦情受付者が説明、約束したことや、相談者が理解を得たこと等を簡潔にご記入ください。				

保健福祉サービス 苦情報告書(裏面)

区・関係機関 への連絡状 況・内容	◎いつ、どこへ、どのような連絡や情報提供をしたか簡潔にご記入ください。
-------------------------	-------------------------------------