

令和8年度オンラインを活用した不登校児童・生徒への支援事業運営業務

委託事業者選定実施説明書

令和7年12月
世田谷区

1 公募の主旨

不登校傾向及び不登校の児童・生徒を対象に、タブレット型情報端末等を利用したオンライン（メタバース環境）による支援を実施する。

対象とする児童・生徒については、安心して過ごせる居場所を望むもの、進路実現に向けた学習の遅れを取り戻すための学習支援を望むもの、在籍校への復帰やほっとスクール等の直接的な支援の利用を目指し集団生活への適応を望むものなど、そのニーズは様々であることから、当該事業については、個別相談支援、学習支援、居場所機能、直接的な支援へのつなぎなどの支援機能を持ち、多様な選択肢のもと、利用する児童・生徒一人一人に応じた支援を行っていく。

本公募は、オンラインを活用した不登校児童・生徒への支援事業運営業務を請け負う事業者（以下「事業者」という。）について、令和8年4月以降の事業者を募集するものである。

2 応募資格

参加表明書を提出する時点で法人格を有し、当事業の運営が可能であり、政治若しくは宗教活動を目的としない法人（以下、「法人」という。）で、次の各事項をすべて満たしたもの。

- (1) 世田谷区の競争入札参加資格者名簿に登録されていること、または当該資格を取得するに足る同等の条件を満たしていること。
- (2) 地方自治法施行令第167条の4第1項に該当する法人でないこと、及び同条第2項による措置を現に受けていないこと。
- (3) 世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条の規定による更生手続開始の申立て若しくは民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定による再生手続開始の申立てがされていないこと。
- (5) 都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- (6) 公告通知に記載の審査委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている事業者でないこと。

○審査委員会の構成員

審査委員長 教育総合センター長 宇都宮 聰

審査委員 教育総合センター 教育相談課長 竹内 明彦

教育総合センター 教育相談課 指導主事 森本 真由美

3 委託業務概要

(1) 目的

不登校傾向及び不登校の児童・生徒を対象に、タブレット型情報端末等を利用したオンライン（メタバース環境）による支援を実施する。

対象とする児童・生徒については、安心して過ごせる居場所を望むもの、進路実現に向けた学習の遅れを取り戻すための学習支援を望むもの、在籍校への復帰やほっとスクール等の直接的な支援の利用を目指し集団生活への適応を望むものなど、そのニーズは様々であることから、当該事業については、個別相談支援、学習支援、居場所機能、直接的な支援へのつなぎなどの支援機能を持ち、多様な選択肢のもと、利用する児童・生徒一人一人に応じた支援を行っていく。

(2) 対象者

- ①世田谷区在住で小・中学校に在籍の不登校傾向及び不登校の児童・生徒
- ②その他、区長が認めた者

(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

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、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随意契約を締結する予定である。

※契約は単年度ごととし、当該年度の契約内容等については、その前年度に別途区との協議により決定する。

(4) 履行場所

受託事業者内事務室、区の指定する場所

(5) 履行日数・時間

①履行日数 週3日（区が指定する日（土・日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）、区立学校の春季・夏季・冬季休業期間中は除く））

②履行時間

ア 週2日：午前11時00分から午後4時00分のうち4時間。

イ 週1日：午前10時00分から午後5時00分のうち6時間。

なお、本委託業務の履行日ではない区立学校の春季・夏季・冬季休業期間中に個別支援や学習支援、居場所支援のほか、イベント、体験プログラムなど事業者独自の内容で実施することができる。実施する場合は、あらかじめ区に実施計画書を提出し、承認を得たうえで行うものとする。

(6) 運営体制

①体制

履行に際して上記の業務内容に示した事業を円滑に運営するために、次に定める必要な体制を整えること。

ア 業務責任者

本委託業務全体を統括することができ、区及び関係機関との連絡・調整等のコーディネート並びに勤務する職員の育成・指導を適切に行うことができるもの。

イ 学習指導担当

小学校又は中学校の普通教員免許状の取得者で、小学校、中学校又は民間の教育施

設等での指導経験のある者を配置し、利用者の学習指導の担当とすること。

ウ 相談支援担当

大学（短期大学を除く）又は大学院において、心理学領域を主として専攻し、卒業又は修了した者で、教育相談全般にわたる専門的知識・技能を有し、不登校の状態にある児童・生徒及びその保護者に対する相談や適切な対応ができる者を配置し、支援方策等の提案や助言の担当とすること。

エ その他

受託者は、職員とは別に、不登校児童・生徒支援に理解と意欲のあるボランティアを活用することができる。

②職員の安全と質の確保

ア 職員の健康診断等の健康管理や、ボランティアの活用にあたっての必要な保険加入手続き等を受託者の負担にて行うこと。

イ 不登校施策や事業運営に関する研修を随時実施するとともに、関係機関主催の研修会へ職員を積極的に参加させるなど、良好な事業運営に努めること。あわせて、参加実施状況を適宜区に報告するとともに、研修の受講内容を事業運営に反映させること。

③倫理綱領の内容、確認体制

ア 受託者は、利用者の人権や安全・安心を守るために倫理綱領や危機管理マニュアルを作成し、職員やボランティア等本事業従事者に遵守させるとともに、その状況を適宜確認すること。

④留意事項

ア 具体的な体制については、区と事前に協議すること。

イ 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て承認を得ること。

ウ 従事者の変更については、原則として変更の1ヶ月前までに区に連絡を行い、前記イにより区の承認を得ること。

(7) オンライン支援事業運営業務基本内容

事業実施にあたっては、区と受託者で協議を行い、プログラムの詳細を決定のうえ、履行するものとする。

それぞれの活動計画については、年間の事業計画書を契約後10日以内に、具体的な内容を前月末までに区へ提出し、担当課と協議の上で実施すること。

利用者の利用日数・状況等の報告書類を作成し、毎月、担当課へ提出することとし、各学期の終了時には、学習や生活の状況を記載する児童・生徒通室状況報告書を作成し、担当課へ提出すること。

なお、実施内容については担当課を通して在籍校と情報共有を行い、内容に応じて出席扱いとするなどの連携を図る。

各業務の活動結果については業務報告書に記載の上、翌月10日までに提出する。ただし、履行期間の最終月については、履行期間の末日までに提出すること。

① 窓口、電話等での問い合わせ対応

本事業に関する問合せ対応、利用申込みの受付については、受託者が直接行うこととする。なお、受付方法は、区と協議の上決定すること。ただし、オンラインサービスが適する利用者であるかの判断は区が行うため、受託者が受け付けた利用希望者については2週間に1度程度、利用希望者名簿を作成し、担当課に提出すること。担当課は利用希望者が利用条件を満たしていることを確認の上、受託者にその旨を報告する。受託者はその報告をもって支援を開始すること。その他、利用について確認が必要な場合は、必ず区と協議すること。また、事故・苦情（利用者同士のトラブルを含む）についても真摯に対応すること。

② 通常業務

1回あたり定員210名程度同時接続可能とする「メタバース環境及びZoom環境を利用したオンラインルーム」を設置する。（定員については、事業の利用状況により年度ごとに変更する場合がある。）

3委託業務概要（5）「履行日数・時間」のとおり開設し、利用を可とした利用者が自由に入退室できるものとする。オンライン支援への抵抗を軽減し、参加しやすい環境（児童・生徒がアバターを通じたメタバース環境上で様々な活動に参加することができる）とし、具体的な支援の内容は、以下のとおりとする。

ア 学習支援（1回あたり100名程度の参加を想定）

利用対象者に適した内容の動画や自習教材を用意し、動画配信を主とした自主学習や個別学習の支援等を行い、学習習慣の定着や進路実現に向けた支援を行うこと。なお、動画や自習教材の内容は学習指導要領の内容を踏まえたものとすること。

イ 居場所支援（1回あたり100名程度の参加を想定）

児童・生徒が自由に参加し、必要に応じて他者とのコミュニケーションを図ることのできる、安心して過ごせるオンライン上の居場所を提供すること。

ウ 個別相談支援（1回あたり20名程度の参加を想定）

オンラインによる個別の対面支援等により、児童・生徒一人一人の状況に応じたより個別性の高い支援を行う。必要に応じて相談機関や直接的な支援へのつなぎを行うこと。

エ 体験プログラム等の提供（1回あたり30名程度の参加を想定）

上記ア～ウとは別に、月に1回程度、ソーシャルスキルトレーニングや交流等の体験プログラムの提供を行い、社会性や自主性を育む支援を行うこと。

オ 保護者支援

上記ア～ウとは別に、保護者を対象に相談会や情報交換会を開催し、不登校の児童・生徒をもつ親の不安や悩みの軽減を図ること。

カ 利用促進

児童・生徒が継続的に参加するきっかけとなるように、利用回数に伴って本事業内の特典を与える等の児童・生徒の興味・関心を引くような仕組みを提供すること。

（8）卒業・進学に向けた支援

①中学進学、高校進学を控えた利用者及びその保護者に対して、進路選択の参考となる情報提供を行うこと。

②卒業後も継続した支援が必要と想定される利用者に対して、情報提供の同意を得たうえで、進学先や相談機関等への引継ぎを行うこと。

(9) その他業務内容

①不登校児童・生徒支援事業への協力

区が実施する不登校児童・生徒支援等の事業について、依頼を受けた際には適宜協力・連携すること。

②他自治体等からの事業説明等の対応

他自治体等から事業説明等の依頼が区へあった際には、適宜協力すること。

③アンケートの実施

事業の評価・検証の基礎資料とするため、区担当課と協議のうえ、児童・生徒や保護者を対象としたアンケートを実施し、集計すること。

④未利用者への利用促進

利用登録をしたもの、学期末時点の直近2～3ヶ月間で一度も利用が無い児童・生徒や保護者に対し電話等での連絡により利用を促進するとともに、利用しない理由について聞き取ること。

⑤提案内容

受託者は、本事業の通常業務として実施する支援を行うが、支援内容についてはこの資料に依らず、事業者独自の内容で提案してもよい。

(10) 業務報告

各業務の活動結果については業務報告書に記載の上、翌月10日までに提出する。（履行期間の最終月については履行期間の末日までに提出。）報告書には、以下の書類を添付する。

- ・利用状況、相談受付状況等の統計報告
- ・各種プログラム・イベントの実施報告書
- ・個別学習の実施状況報告書（※学期ごとに提出）
- ・利用者個人ごとの利用状況報告書

(11) その他

①個人情報の取扱い

別紙1「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」及び別紙2「電算処理の業務委託契約の特記事項」のとおり。

②障害を理由とする差別の解消の推進に関する取扱い

別紙3「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」のとおり。

③従事する職員の業務用に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。

⑤利用者等からの苦情には、誠意をもって対応し、区担当課と調整すること。

- ⑥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。
- 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。
- ⑧業務で起こりえる事故に対す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。
- ⑨メタバース環境が以下の対象機器において正常に動作するように運営・調整し（必要に応じて、予め以下の対象機器における動作確認をすること。）、サービスに不具合が発生した際は、受託者と区担当課で協力体制を構築して速やかに現状回復すること。なお、他の機器において動作不良が起きた場合もサービスを提供出来るよう努めること。

【対象機器】 iPad A16 Wi-fi Apple Inc.社製

※区の管理ソフトウェアによるWebページのアクセス制限等あり。

- ⑩業務遂行終了後、業務報告書等を区へ提出すること。

また、各種データを記録・整備して分析を行い、区が求めたときには速やかに報告すること。

- ⑪公契約条例の遵守

履行にあたっては、世田谷区公契約条例ほか区の定める契約約款、条項等に従い、受託者として適切に履行すること。

4 提案限度額

令和8年度 13,152,346円（税込み）（上限）（12ヶ月）

5 実施説明書の交付期間、場所及び方法

令和7年12月23日（火）から令和8年1月13日（火）午後5時まで、区ホームページ（世田谷区トップページ > 区政情報 > 契約・入札情報 > 発注情報 > 現在実施中のプロポーザル情報）「「令和8年度オンラインを活用した不登校児童・生徒への支援事業運営業務委託」の公募型プロポーザルの実施」からダウンロード可能。

6 参加表明書の提出

本公募への応募を希望する事業者は、次により参加表明書を提出すること。参加表明書を提出しなかった場合は、本公募に参加することはできない。

（1）提出書類

- ①参加表明書兼宣誓書（様式1）
- ②事業計画者連絡先（様式2）
- ③都道府県民税・市町村民税に滞納がないことがわかる証明書（発行年月日から3ヶ月以内）
- ④事業者概要資料
 - ア 法人の沿革・概要（様式3）
 - イ 理事会役員一覧表

- ウ 法人パンフレット（作成している場合のみ）
 - エ 国又は自治体における事業契約書等の写し
- ⑤物品買入れ等競争入札参加資格審査受付票（東京都電子自治体共同運営サービスのホームページから印刷したもの）なお、当該資格を有しない場合は、同等の条件であることを確認するため、下記の書類を提出すること。
- ア 履歴事項全部証明書（原本）
 - イ 税務署が発行する納税証明書（原本）（「法人税」及び「消費税及び地方消費税」）
 - ウ 提案を行う営業所が所在する都道府県が発行する法人事業税の納税証明書（原本）（営業所の所在都道府県が発行できない場合は、本店の所在都道府県が発行するものでも可）
 - エ 財務諸表（直近1年間分）
- (2) 期限：令和8年1月13日（火）午後5時まで
- (3) 場所：下記担当部課に同じ
- (4) 提出方法
持参又は郵送（締切日時必着、郵送は書留郵便に限る。）
- (5) 辞退
参加表明書の提出後に何らかの事情により辞退する場合は「辞退届」（様式4）を提出すること。
- (6) 招請通知
参加資格を満たしている事業者に対しては、令和8年1月15日（木）に電子メールにてプロポーザル招請通知を送付する。参加資格を満たしていない事業者に対しては、同日に電子メールにて非招請通知を送付する。

7 質問の提出

- 本公募に参加するにあたり質問がある場合は以下の書類を提出する。
- (1) 提出書類
質問書（様式5）
- (2) 提出部数
1部
- (3) 提出日時・場所
- ①日時
令和8年1月19日（月）午後5時まで
 - ②提出場所
下記担当部課に同じ。
- (4) 提出方法
参加表明書に記載の電子メールで提出（締切日時必着）。
- (5) 質問に対する回答

質問に対する回答は令和8年1月22日（木）までに、プロポーザルに招請する全事業者に対して電子メールで送付する。

回答内容については本説明書と一体のものとして同等の効力を有するものとする。

8 提案書の提出期限、場所及び方法

（1）期限

令和8年2月2日（月）午後5時まで

（2）場所

下記担当部課に同じ

（3）部数

11部（原本1部、副本10部）

（4）方法

持参に限る。

9 提案書の内容

（1）提案書の仕様

①A4サイズとし、書式は自由とする。総ページ数は両面印刷で20ページ以内とし、後記の「（2）①不登校・児童生徒支援に関する基本的な考え方、②実施体制に関する事項、③業務委託に対する提案内容」までの部分については、記入必須とする。

②縦型フラットファイルに左穴あけ綴じすること。なお、その背表紙及び表紙には、何も記載しないこと。

③提案書には頁番号をふり、目次をつけ、インデックスを付して提出すること。

④原本以外の副本（添付書類を含む）は、法人名がわからないように、法人名、代表者名、施設名、法人ロゴマーク、印影はすべて削除するかマスキングして隠すこと。

（2）提案書項目について

①不登校児童・生徒支援に関する基本的な考え方

ア 不登校児童・生徒支援施策への基本的な考え方

イ 本業務への取組み方針

②実施体制に関する事項

ア 履行日・時間の年間計画書

イ 業務の運営体制

ウ 職員の採用方法・採用基準等

エ 職員の研修体制・内容

オ 児童・生徒の在席校等の関係機関との連携・協力体制づくりへの考え方、取組み内容

③業務委託に対する提案内容

- ア 個別相談支援の実施にあたっての考え方、取組み内容
 - イ 学習支援の実施にあたっての考え方、取組み内容
 - ウ 居場所支援についての考え方、取組み内容
 - エ 体験プログラムについての考え方、取組み内容
 - オ 保護者支援にあたっての考え方、取組み内容
 - カ 利用促進にあたっての取組み内容
 - キ 卒業・進学に向けた支援にあたっての考え方、取組み内容
- ④国又は自治体における不登校児童・生徒支援に関する事業等の実績・取組みに関する詳細な資料（資料添付可）
- ⑤その他アピールしたい貴社の特徴があれば、具体的に記入すること（資料添付可）。
- ⑥受託経費見積書（令和8年度）※3 委託業務概要の内容・回数・数量に応じて、内訳がわかるように作成すること。
- ⑦担当者の氏名及び問合せ先
- (3) その他
- ①提出資料は返却しない。各自必要に応じてコピーをとり保管すること。
 - ②区が必要と認める場合は、追加資料の提出を求めることがある。

10 審査

本公募における選定事業者は、区が設置する選定委員会の審査を経て決定する。なお、審査の結果、選定事業者なしとする場合がある。

(1) 一次審査（書類審査）

一次審査では、提出された参加表明書、企画提案書等に基づく書類審査を行い、原則として上位3事業者を選抜する。ただし、選抜条件は、審査基準に基づく審査の結果、満点と評価した場合の60パーセント以上の評価点であることとする。一次審査の結果通知は企画提案書を提出した全応募者に対して電子メールにて送付する。

(2) 二次審査（プレゼンテーション、質疑応答）

一次審査を通過した事業者を対象にプレゼンテーションによる二次審査を行う。

二次審査の日時・場所等の詳細は一次審査の結果通知とあわせて連絡する。

なお、第二次審査のプレゼンテーションは契約成立後に本業務に従事する候補者が行うこと。二次審査の結果通知は二次審査の対象となった全応募者に対して電子メールにて送付する。

11 審査基準

本公募では主に以下の点について審査を行う。

(1) 提案書の内容については以下の基準により審査を行う。

- ①不登校児童・生徒支援に関する基本的な考え方は世田谷区・都・国の施策を踏まえたものか

- ②本業務の趣旨を踏まえた取組み方針であるか
- ③履行日数・時間の計画は適切であるか
- ④業務の運営体制は適切であるか
- ⑤職員の採用方法・採用基準、研修内容等は適切であるか
- ⑥倫理綱領の内容、確認体制は確保されているか
- ⑦児童・生徒の在席校等の関係機関との連携・協力体制づくりへの考え方、取組みの提案内容は適切であるか
- ⑧個別相談支援の実施にあたっての考え方、取組みの提案内容は具体的であるか
- ⑨学習支援の実施にあたっての考え方、取組みの提案内容は具体的であり、学習指導要領を踏まえたものであるか
- ⑩居場所支援の実施にあたっての考え方、取組みの提案内容は具体的であるか
- ⑪体験プログラム等の実施にあたっての考え方、取組みの提案内容は具体的であるか
- ⑫保護者支援にあたっての考え方、取組みの提案内容は具体的であるか
- ⑬参加者への利用促進にあたっての取組みや未利用者への利用促進にあたっての取組みの提案内容は適切であるか
- ⑭卒業・進学に向けた支援にあたっての考え方、取組みの提案内容は適切であるか

(2) 上記(1)の基準のほか、以下の点の適否についても審査を行う。

- ①国又は自治体における不登校児童・生徒支援に関する事業等の実績は、良好かつ本業務を実施するに十分であるか
- ②特にアピールしたい特徴として記載された内容は特徴的かつ本業務実施にあたって効果が期待できるか
- ③経費見積りの金額及び内容が妥当なものであり、委託業務概要の内容・回数・数量に応じて、内訳がわかるように作成されているか。また区の予算額を超えていないか
- ④安定的に事業を運営できる財務状況であるか
- ⑤プレゼンテーションでの説明内容の明確性、的確性

12 応募に際しての留意事項

- (1) 手続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) 契約保証金
免除とする。
- (3) 契約書作成の要否
審査により選定された事業者と提案内容を基に随意契約を締結し、区と選定事業者の双方で契約書の作成を行う。
- (4) 関連情報を入手するための照会窓口
下記の本件担当部課に同じ。
- (5) 関係機関への取材制限

「(4) 関連情報を入手するための照会窓口」以外への本業務に関係する区役所担当部署等への直接問合せ・取材等は、選定結果が公表されるまで行わないこと。

(6) 費用の負担

本公募に参加するために必要となる書類作成費、交通費、通信費等一切の費用は応募者の負担とする。

(7) 情報公開

当該案件に参加を表明した者の商号・名称、並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を区が公表することについて了承の上で参加することができる。

(8) 著作権の帰属等

本公募に関して作成した書類等の著作権は、応募者に帰属する。

ただし、区は、事業者決定の公表等で必要な場合には応募者が作成した書類の内容を無償で使用できるものとする。

なお、提出書類は理由の如何を問わず返却しない。

(9) 書類の修正・虚偽記載

参加表明書及び企画提案書は、それぞれの提出期間を経過した後は応募者からの申出による書類の修正、差し替え、追加、撤回等は一切認めない。また、提出書類の記載事項に虚偽があることが判明した場合は失格とする。

(10) 追加書類の提出

区が必要と認める場合は追加書類の提出や記載内容についての説明を求めることがある。

(11) 事業実施状況の確認

区が必要と認める場合は応募者の事業の実施現場を訪問、確認し説明を求めることがある。

(12) 当該業務に直接関連するほかの業務の委託契約を当該業務の委託契約の相手方との随意契約により締結する予定の有無
無

13 スケジュール

本公募における審査等のスケジュールは以下のとおり。なお、応募状況等によっては、スケジュールが変更になる可能性がある。

内容	日程	備考
手続開始の公告日	12月23日(火)	
説明書の交付	12月23日(火)～ 1月13日(火)	区ホームページからのダウンロードによる。
参加表明書の提出期限	1月13日(火)午後5時	持参または郵送(書留郵便に限る)とする。
プロポーザル招請通知	1月15日(木)	参加資格を満たしている事業者へ、プロポーザル招請通知を電子メールにて送付する。 参加資格を満たしていない事業者へ、非招請通知を電

		子メールにて送付する。
質問書の提出期限	1月19日(月)午後5時	電子メールで提出する。 質問内容及び回答は、全事業者へメールで送付する。
質問書への回答	1月22日(木)	
提案書の提出期限	2月2日(月)午後5時	持参に限る。
第一次審査	2月9日(月)～ 2月12日(木)	
第一次審査結果通知	2月13日(金)	結果通知は、全事業者へ電子メールにて送付する。
第二次審査	2月24日(火)～ 2月26日(木)	
第二次審査結果通知	2月27日(金)	結果通知は、全事業者へ電子メールにて送付する。
契約締結	4月予定	事業開始は4月予定

14 本件担当部課

〒154-0023 世田谷区若林5丁目38番1号

教育総合センター1階統合事務室

世田谷区教育委員会事務局 教育総合センター 教育相談課 担当 佐藤玄

電話:03-6453-1511

【別紙1】

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)

- 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)

- 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)

- 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)

- 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)

- 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)

- 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。
- 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け入れ)

- 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ぬ。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、国内のデータセンターを用いる等)

(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。

【別紙3】

(※区民対応等の対人型のサービス提供業務が含まれる全ての委託契約の場合)

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。