

住宅宿泊事業及び旅館業法窓口受付等及び  
現地確認等業務委託  
提案要求説明書

(配布資料)

1. 提案要求説明書（本書）、参考資料
2. 委託仕様書  
【別添】別紙1～3  
電算処理の業務委託契約の特記事項  
「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」に基づく、契約履行・官民連携の取組みにあたっての留意について
3. 様式1 参加表明書
4. 様式2 参加辞退届
5. 様式3 質問書兼回答書

令和7年12月22日

世田谷区

## 1 業務概要

### (1) 契約予定件名

住宅宿泊事業法及び旅館業法窓口受付等及び現地確認等業務委託

### (2) 目的

本業務は、住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号。以下「事業法」という。）及び旅館業法（昭和23年法律第138号。以下「旅館業法」という。）に関する業務について、区民又は事業者の問合せに対し、迅速に対応し、もって世田谷区における住宅宿泊事業及び旅館事業の適正な運用の確保に資するため、相談応需、届出・申請受付、現地確認、住宅宿泊仲介サイト監視等の対応業務を委託するものである。

なお、業務工程上、公権力の行使に当たる業務については本業務の対象外とともに、本業務と明確に分離・区分する。公権力の行使に当たる業務とは、内閣府、総務省及び法務省通知により示されている最終的な審査、決定等の判断業務のことを行う。

### (3) 契約期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

※契約は単年度ごととし、各年度における本事業に係る予算配当があり、かつ、令和9年度以降の契約については前年度の業務の履行状況が良好であることを契約の条件とする。

※令和9年度以降の契約について、委託業務の事務量及び必要人数等については、その都度協議する。

### (4) 契約形態

総価契約

### (5) 履行日程

#### (窓口受付等業務)

開庁日（土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く）

原則8時30分から17時15分まで

（業務開始にあたっての準備及び業務終了に伴う整理等に要する時間は含まない）

繁忙期及び業務の進捗状況により、17時15分以降も業務を実施する必要がある場合は、区と協議の上認める。

#### (現地調査等業務)

区が指定した月曜日から金曜日までの午前8時から午後11時まで。ただし、システム監視業務は時間を指定せず開庁日とする。

### (6) 業務内容

世田谷区における事業法及び旅館業法に関する相談応需、届出・申請受付等の下記（窓口業務等は下記①～⑯、現地調査等は下記⑰～⑲の対応業務を行う。受注者は、事業法及び旅館業法の解釈・運用等その他の業務上疑義が生じた場合には、区に確認の上、適切かつ迅速に対応すること。

#### ① 届出及び申請に向けた事前相談受付業務

窓口又は電話により受け付けた住宅宿泊事業届出及び旅館事業申請に向けた事前の相談に対して、相談内容を聴取し、制度の詳細、届出・申請に必要な書類、事前準備手続等について説明する。

また、相談受付に当たっての対応内容については、区が用意する報告様式に記録し、区に提出する。

## ② 窓口における受付業務

窓口又は送付により提出された住宅宿泊事業届出書、届出事項変更届出書、廃業等届出書及び添付書類一式（以下、「届出書等」という。）また、窓口で提出された旅館事業申請書、変更届、廃止届等申請書及び添付書類一式（以下、「申請書等」という。）について、記載内容や要件等を確認し、受付を行う（各種様式は、区が運営する「世田谷区公式ホームページ」及び国が運営する「民泊制度ポータルサイト」に掲載されている書類を参照）。

また、届出書等及び申請書等の不備や要件を満たさない場合などについては、その旨を申請者に伝える。

## ③ 民泊制度運営システムにおける受付業務

民泊制度運営システム（以下、「システム」という。）において、届出書等の提出があった場合、記載内容や要件等を確認し、受付を行う。

また、届出書等の不備や要件を満たさない場合などについては、その旨をシステム等を活用し、申請者に伝える。

## ④ 民泊制度運営システムへの入力業務

②により受け付けた各種届出は、その内容をシステムに入力すること。また、添付書類等は、区が用意するスキャナで読み込んでシステムに取り込むこと（1件当たりの標準処理時間は20分程度。ただし、添付資料のスキャナでの読み込みが必要な場合には、加えて15分程度）。

## ⑤ 生活保健システムへの入力

②③により受け付けた各種届出を当課で運用する生活保健システムに入力すること。また添付資料等も生活保健システムに取り込むこと。

## ⑥ 標識等の作成業務

②又は③により受け付けた届出書等を区が受理した後、速やかにシステムを使用し、標識や簡易標識等（以下、「標識等」という。）を作成すること。なお、標識等に応じて、手書きの処理が発生する場合も同様とする。

標識等の作成方法は、システムから出力した標識等を、あらかじめ区が用意する用紙に手差し印刷によりプリンターで作成すること（1件当たりの標準作成時間は、5分程度）。

## ⑦ 標識等の交付業務

窓口において、⑥で作成した標識等の引渡しを行う。引渡しに当たっては、誤交付がないよう注意し、申請内容と齟齬がないよう職員と確認の上交付すること。

標識等の交付の郵送希望がある場合、申請者から標識等を送付するのに要するレターパックを受け取り、複数人で内容物を確認し齟齬がないよう封入、封緘し職員に引き継ぐこと。

## ⑧ 標識等受取の催促連絡

受け付けた日から 1 週間を経過しても申請者が標識等の受け取りを行わない場合には、申請者に対して電話での催促の連絡を行う。

⑨ 定期報告の受付

事業者からシステムにおいて法第 14 条に基づく定期報告を受けたときは、報告内容に問題がないかどうか確認すること。

なお、4月、6月、8月、10月、12月、2月の15日までに定期報告が行われない場合には、事業者に対し連絡を行い、催促を行うこと。連絡が取れない場合等には、その旨を記録すること。また、窓口又は送付により定期報告を受けた場合には、その内容をシステムに入力すること。

⑩ 旅館事業の受付に関すること

②で受け付けた申請書等を生活保健システムに入力し、事前相談記録（別紙 1）と合わせて区に引き渡すこと。

⑪ 旅館業許可書等の作成業務

⑩で引き渡し後、区の指示後、速やかに生活保健システムを使用し許可書を作成すること。

許可書の作成方法は、生活保健システムから出力した許可書を、あらかじめ区が用意する用紙に手差し印刷によりプリンターで作成し、必要書類を袋とじすること（1件当たりの標準作成時間は、15分程度）。また、申請者へ許可書等を交付できることを電話連絡すること。

⑫ 許可書等の交付業務

窓口において、⑪で作成した許可書等の引渡しを行う。引渡しに当たっては、誤交付がないよう注意し、申請内容と齟齬がないよう職員と確認の上交付すること。

許可書等の交付の郵送希望がある場合、申請者から許可書等を送付するのに要するレターパックを受け取り、複数人で内容物を確認し齟齬がないよう封入、封緘し職員に引き継ぐこと。

⑬ 許可書等受取の催促連絡

許可連絡後 1 週間を経過しても申請者が許可書等の受け取りを行わない場合には、申請者に対して電話での催促の連絡を行う。

⑭ 本件に関する苦情等への対応

本業務に関する苦情及びトラブル（受注者の受付応対に起因する苦情等）の対応は、受託者が行う。ただし、区の制度及び政策に関すること、本業務以外の業務に関することについては、現場管理責任者から区に引き継ぎ、区が対応する。

⑮ 苦情・意見等への対応業務

（1）使用電話

業務で使用する電話は、区が用意するものを使用すること。

（2）「苦情・意見等」対応

ア 傾聴スキル及び接遇スキルを持った受付員が、事業法及び旅館業法を起因とする苦情・意見等を傾聴し内容を速やかに電子情報として記録すること。（電子情報の記録方法は、以下のとおり。）

苦情や意見等は「来庁」、「電話」によるもののほか、「手紙」、「FAX」等によるものも対応すること。

イ 申出内容が、複雑で対応困難と判断した場合には、区に引き継ぐこと。引き継いだ場合には、以後の類似案件対応について、双方で協議を行うこととする。

ウ 受けた苦情・意見等が、事業法及び旅館業法に関連するものでないと判断した場合には、聴取した内容を記録した上、適切かつ迅速に区に引き継ぐこと。引き継いだ場合には、以後の類似案件対応について、双方で協議を行うこととする。

### (3) 電子情報としての記録

上記イの対応後、速やかに記録すること。また、上記(2)アの「来庁」、「電話」及び区に引き継いだ案件については、別途区が指定する様式で報告を行うこと。

### ⑯ 立入検査等資料の準備支援

区が実施する住宅宿泊施設及び旅館業施設への立入検査又は無許可の旅館業が疑われる施設への調査に関し、必要となる資料の出力及び印刷を行う。

### ⑰ 会議等開催の支援業務

区が実施する事業者講習会（年間1回程度）、関係機関連絡会（年間1回程度）、庁内検討会議（開催回数未定）等の会議開催に当たって、通知の発送、会議資料の印刷及び資料組、会場の設営、申込の受付等の会議開催に伴う支援を行う。

なお、会議資料、会場掲示、受付簿等の作成は区が対応する。

### ⑯ 現場調査業務

区が指定した日時に、区から受けた受理一覧リストに掲載された届出物件（以下「届出物件」という。）を訪問し、区が作成するチェックリスト（別紙2）を用いて宿泊営業の可能性の有無について調査する。届出物件の宿泊客と推察される人物を確認することができた場合は、当該人物に対して宿泊の有無について、区が作成する調査用紙（別紙3-1、別紙3-2）に基づき聞き取りを行う。なお、現場調査の際は、区が用意する調査員証を携帯し、腕章を着用すること。作成したチェックリスト及び調査票は履行日の翌開庁日に提出すること。

### ⑯ 住宅宿泊仲介サイト監視業務

区が指定した住宅宿泊仲介サイト内で、区が提示した物件一覧に基づき2か月先までの宿泊予約可能枠の有無について監視する。物件一覧中の、平日予約を規制している物件について、土曜日及び日曜日以外の予約が可能になっている届出物件、土曜日及び日曜日以外に予約が可能だった日が不可能になった届出物件を確認した際には区に報告すること。

また、区が提示した物件一覧に基づき予約状況の資料（予約画面のコピー等）を作成すること。

### (7) 履行場所

東京都世田谷区世田谷4-22-35

世田谷区役所第2庁舎

区施設に関しては、本庁舎整備工事の関係で移転する場合がある。移転時期及び移転先については別途通知する。

現地調査は、区が指定する場所を履行場所とする。

### (8) 実施体制

一日の所要人員について業務量に応じて増減可能とすること。令和8年度においては最大で8名まで。(業務責任者1名を含む) 業務履行前に従事者の名簿を提出すること。令和9年度以降の最大人数は別途受託者との協議の上決定する。

## 2 提案限度額（令和8年度）

27,720,000円（税込）

労働報酬下限額対象予定案件

※この金額は将来の契約時の予定価格ではない。

※本業務は、議会の議決を経て令和8年度当初予算の配当を条件として契約締結する。

## 3 プロポーザル方式を採用する具体的理由

アウトソーシングの実施にあたっては、既存の手法をそのまま委託化するのではなく、電子化などによる利便性向上や、業務の効率化・総量抑制など、コスト以外の効果についても業務改善により実現していく必要がある。これらの実現のためには、事業者の技術力やノウハウ、経験等の総合力が大きく影響し、目的の達成に影響を及ぼすことから、高度で専門的な技術力やノウハウ、経験等を有する最適な事業者を選定することができるよう、プロポーザル方式により選定を行う。

## 4 スケジュール（予定）

	内 容	日 時
①	説明書の交付	令和7年12月22日（月） ～令和8年1月7日（水）17時
②	参加表明書の提出期間	令和7年12月22日（月） ～令和8年1月7日（水）17時
③	招請通知	令和8年1月8日（木）
④	質問の受付期間	令和8年1月8日（木） ～令和8年1月15日（木）17時
⑤	質問の回答	令和8年1月21日（水）
⑥	提案書等の提出期間	令和8年1月8日（木） ～令和8年2月2日（月）17時
⑦	提案の審査	令和8年2月3日（火） ～令和8年3月10日（火）
⑧	1次審査（書類審査）	令和8年2月3日（火） ～令和8年2月12日（木）
⑨	1次審査結果通知	令和8年2月13日（金）
⑩	プレゼンテーション	令和8年3月6日（金）
⑪	審査結果の通知	令和8年3月10日（火）
⑫	契約予定期間	令和8年4月1日（水）

## 5 プロポーザルに参加できる者の資格

本プロポーザルに参加できる者は、次に掲げる要件のすべてを満たすものとする。

- 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。
- ② 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1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。
- 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 都道府県民税・市町村民税を滞納していないこと。
- ⑤ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」または国際規格ISO／IEC 27001の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度認証」を取得または、取得中であること。
- ⑥ 平成30年度以降で、官公庁においてシステムデータ入力及び電話対応業務を受託した実績を有していること。  
※官公庁には、公社・公団等のうち印紙税法別表第二に記載のある非課税法人等及び、独立行政法人のうち財務大臣が印紙税を課さないと指定したものを含む。
- ⑦ 「住宅宿泊事業及び旅館業法窓口受付等及び現地確認等業務委託審査委員会」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。  
構成員は以下の通り。

委員長：世田谷保健所長 向山 晴子

委 員：世田谷保健所副所長 桐山 徳幸

委 員：生活保健課長 中塩屋 大樹

## 6 説明書の交付期間、場所及び方法

(1) 交付期間：令和7年12月22日（月）～令和8年1月7日（水）17時

（土日・祝日を除く、8時30分～17時まで）

(2) 場所及び方法：下記11での窓口配布、又は区のホームページからダウンロード。

（ホームページ内検索番号：30116）

## 7 参加表明書等の提出期限、提出先及び方法

(1) 参加表明書：別紙様式1「参加表明書」に準ずること

＜添付書類＞

- ・都道府県民税・市町村民税の納税を証明できる書類
- ・法人の定款
- ・法人の概要が分かる資料（会社パンフレットなど）
- ・前期分の確定申告書類（貸借対照表、損益計算書を含む）
- ・プライバシーマーク使用許諾証（写）または情報セキュリティマネジメントの認証番号（取得中の場合は、取得中であることが分かる書類）
- ・平成30年度以降で、官公庁においてシステムデータ入力及び電話対応業務を受託した実績

(2) 提出期限：令和8年1月7日（水）17時まで（必着）

(3) 提出方法：下記11の窓口への持参、郵送

## 8 参加表明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行う。参加資格が確認できた者にはプロポーザル招請通知を送付する。

## 9 提案書の提出方法等

(1) 提案書の部数：11部（正本1部、副本10部）

A4判、両面刷り（カラー可）

提案書の表紙に、あて名「世田谷区」、タイトル、提出年月、社名（正本のみ）を記載すること。  
(様式自由)

※提案書について、会社名その他提出者が容易に特定できる情報は正本にのみ記載し、副本には一切記載しないこと。

(2) 提出期限：令和8年2月2日（月）17時（必着）

(3) 提出方法：下記11の窓口への持参または郵送

## 10 提案書に求める内容

(1) 実施体制に関する事項

- ① 実施体制及びセキュリティ体制
- ② 業務従事予定者一覧（役職、同種・類似業務の実績等）
- ③ 受託事業を円滑に遂行するための、受託期間中における責任者等の現場業務への関わり方（組織的バックアップ体制）

(2) 過去における同種・類似業務の実績

地方自治体から同種又は類似の業務を受託した際の履行内容及び実績

(3) 本業務の実施方針等

- ① 本業務の履行に際して、特に重視する方針
- ② 本業務を履行する上で、競合他社よりも優れていると自認するポイントとその理由
- ③ 想定スケジュール

(4) 見積書

- ① 契約金額は契約期間の年度ごとに見積もること。

令和8年度の見積書については、「1 業務概要（6）業務内容①～⑯」を実施した場合の見積書とすること。令和9年度、令和10年度については、「1 業務概要（3）業容①～⑧」を引き続き実施した場合の参考見積書を年度ごとにそれぞれ提出すること。

- ② 令和8年度の契約金額は、提案限度額の範囲内で見積もること。
- ③ 事業を運営するための経費の内訳が分かるように詳細な見積書を作成すること。
- ④ 見積金額は消費税を含めた総価で記入すること。

## 11 説明書の受領、参加表明書及び提案書の提出先

世田谷区 世田谷保健所 生活保健課 担当：小林、戸畠  
住所：〒154-8504 世田谷区世田谷4-22-35 世田谷区役所第二庁舎4階  
TEL：03-5432-2904、FAX:03-5432-3054  
受付時間 8時30分～17時（土日・祝日を除く）

## 1.2 提案書を特定するための評価基準

### （1）業務実績の計画性

- ・業務全体を正確に把握できているか
- ・効率的かつ現実的な実施計画が立てられているか

### （2）管理体制、同種・類似業務の実績

- ・業務を安定的に遂行できる管理体制が確立されているか

### （3）業務を安定的に遂行する能力

- ・迅速で柔軟な対応ができる業務体制が整えられているか
- ・業務に必要な知識・スキルを習得する研修計画が立てられているか
- ・正確なマニュアルや業務フローを迅速に確立できる仕組みが整っているか
- ・日々の作業の進捗管理について区への報告と連絡調整ができる仕組みが整っているか

### （4）リスクとその対処方法

- ・執務場所での情報保護等セキュリティ体制が優れているか

### （5）業務改善の提案能力

- ・効果的な業務の提案ができるか

### （6）見積金額の妥当性

- ・提案限度額との整合性

## 1.3 提案の審査方法

### （1）審査方法（令和8年2月3日（火）～3日10日（火）に実施予定）

提案書の内容について「提案書を特定するための評価基準」に基づき審査し、1社を特定する。  
なお5社以上から応募があった場合は、事前審査として提案書について書類審査を行い、その上位3社程度を選定する

※審査の結果、一定の基準を超える提案事業者が存在しなかった場合は、候補者の特定を行わないものとする。

### （2）選定委員の構成

- ① 世田谷保健所長（選定委員長）
- ② 世田谷保健所副所長
- ③ 世田谷保健所生活保健課長

### （3）1次審査

- ① 提案書の内容について選定上確認等の必要がある場合は説明を求めることがある。
- ② 1次審査の通過予定数は3社程度とする。
- ③ 1次審査の結果通知予定日令和8年2月13日（金）に結果通知文書を発送する。

(4) プレゼンテーション

- ① 日程：令和8年3月6日（金）午後
- ② 場所：世田谷区役所東棟406会議室
- ③ プレゼンテーション約15分程度、ヒアリング約30分程度
- ④ 紙資料の配付以外に、モニターが使用可能

(5) 審査結果の通知

審査の結果については、令和8年3月10日（火）に文書で発送する。また、区は選定事業者名及び審査結果について、必要に応じて公表することができるものとする。

1.4 質問について

提案書作成に当たっての質問は、別紙様式3「質問書兼回答書」をもって電子メールで行う。また、回答については、公平を期するため、質問内容を取りまとめたうえで、招請通知を送った者全てに電子メールで配信する。

質問期間：令和8年1月8日（木）～令和8年1月15日（木）17時まで

回 答：令和8年1月21日（水）

提出先：世田谷区 世田谷保健所 生活保健課

住所：〒154-8504 世田谷区世田谷4-22-35 世田谷区役所第二庁舎4階

TEL：03-5432-2904、FAX:03-5432-3054

1.5 その他

- (1) 参加表明書及び提案書の作成ならびに提出にかかる費用の負担については、世田谷区は一切負担しない。
- (2) 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。
- (3) 契約保証金　免除
- (4) 契約書作成の要否　要
- (5) 当該業務に直接関連する他の委託契約を当該業務の委託契約相手先との随意契約により締結する予定の有無　無

※契約は単年度ごととし、各年度における本事業の予算配当があり、かつ、前年度の履行状況が良好であることを契約の条件とする。（詳細は「参考資料　追加業務の調査・分析に関する業務」のとおり）

- (6) 区が必要と認める場合は、追加書類の提出を求める。なお、追加書類の提出に係る費用は提案者の負担とする。
- (7) 提出期限以降における参加表明書及び提案書の差替え又は再提出は認めない。
- (8) 提出された参加表明書及び提案書は返還しない。
- (9) 参加表明書及び提案書に虚偽の記載をした場合は失格とする。
- (10) 提案書の提出後に5の参加資格要件に該当しなこととなった者は、提案書審査及び契約交渉の対象としない。

- (11) 契約は区と詳細な仕様の内容について協議を行ったうえで締結するものとする。
- (12) 本プロポーザルは契約候補者の選定を目的とし、業務の仕様については、選定過程において区が提示した資料及び提案者による提案内容に拘束されない。最終的な仕様は、選定された候補書と区とで仕様調整を行い、双方の合意により確立するものとする。
- (13) 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及び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。
- (14) 区との契約では単年度で予定価格2,000万円を超える業務委託契約は、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。
- (15) 関連情報を入手するための照会窓口は16担当まで。

#### 16 担当

世田谷区 世田谷保健所 生活保健課 小林、戸畠  
住所 〒154-8504 世田谷区世田谷4-22-35 世田谷区役所第2庁舎4階  
電話 03-5432-2904 FAX 03-5432-3054

## 業務件数

業務の令和6年度実績及び令和7年度（4月～11月）の実績件数は、以下のとおり。

現地調査等委託の想定件数は、以下のとおりとする。

住宅宿泊仲介サイト監視業務：480件

現場調査業務：580件

	令和6年度実績	令和7年度 4月～11月実績
(1) 届出に向けた事前相談受付業務	107件	58件
(2) 申請に向けた事前相談受付業務	146件	141件
(3) 窓口における受付業務	158件	125件
(4) 民泊制度運営システムにおける受付業務	317件	230件
(5) 生活保健システムへの入力業務（旅館業を含む）	475件	355件
(6) 標識、許可証等の作成業務	258件	172件
(7) 標識、許可書等の交付業務	258件	172件
(8) 標識、許可書受取の連絡	258件	172件
(9) 定期報告の受付	2,264件	1,924件
定期報告の催告電話	118件	96件
(10) 苦情対応	49件	51件
(11) 苦情・意見等への対応業務	147件	153件
(12) 立入検査資料等準備支援	6件	0件
(13) 会議等開催の支援業務	2回	3回

## 仕 様 書

### 1 件名

住宅宿泊事業法及び旅館業法窓口受付等及び現地確認等業務委託

### 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 業務時間

(窓口等業務)

月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで

ただし国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日並びに1月2日及び同月3日並びに12月29日から同月31日までを除く。

(現地等業務)

区が指定した月曜日から金曜日までの午前8時から午後11時までシステム監視業務は時間を指定せず開庁日に稼動するものとする。

### 4 目 的

本業務は、住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号。以下「事業法」という。）及び旅館業法（昭和23年法律第138号。以下「旅館業法」という。）に関する業務について、区民又は事業者の問合せに対し、迅速に対応し、もって世田谷区における住宅宿泊事業及び旅館事業の適正な運用の確保に資するため、相談応需、届出・申請受付、現地確認、住宅宿泊仲介サイト監視等の対応業務を委託するものである。

なお、業務工程上、公権力の行使に当たる業務については本業務の対象外とするとともに、本業務と明確に分離・区分する。公権力の行使に当たる業務とは、内閣府、総務省及び法務省通知により示されている最終的な審査、決定等の判断業務のことを行う。

### 5 業務内容

世田谷区における事業法及び旅館業法に関する相談応需、届出・申請受付等の下記

(1)～(17)、現地調査等は下記(18)～(19)の対応業務を行う。受注者は、事業法及び旅館業法の解釈・運用等その他の業務上疑義が生じた場合には、区に確認の上、適切かつ迅速に対応すること。

#### (1) 届出及び申請に向けた事前相談受付業務

窓口又は電話により受け付けた住宅宿泊事業届出及び旅館事業申請に向けた事前の相談に対して、相談内容を聴取し、制度の詳細、届出・申請に必要な書類、事前準備手続等について説明する。

また、相談受付に当たっての対応内容については、区が用意する報告様式（別紙1）に記録し、区に提出する。

#### (2) 窓口における受付業務

窓口又は送付により提出された住宅宿泊事業届出書、届出事項変更届出書、廃業等届出書及び添付書類一式（以下、届出書等という。）また、窓口で提出された旅館事業申請書、変更届、廃止届等申請書及び添付書類一式（以下、申請書等という。）について、記載内容や要件等を確認し、受付を行う（各種様式は、区が運営する「世田谷区公式ホームページ」及び国が運営する「民泊制度ポータルサイト」に掲載されている書類を参照）。

また、届出書等及び申請書等の不備や要件を満たさない場合などについては、その旨を申請者に伝える。

### （3）民泊制度運営システムにおける受付業務

民泊制度運営システム（以下、システムという。）において、届出書等の提出があつた場合、記載内容や要件等を確認し、受付を行う。

また、届出書等の不備や要件を満たさない場合などについては、その旨をシステム等を活用し、申請者に伝える。

### （4）民泊制度運営システムへの入力業務

（2）により受け付けた各種届出は、その内容をシステムに入力すること。また、添付書類等は、区が用意するスキャナで読み込んでシステムに取り込むこと（1件当たりの標準処理時間は20分程度。ただし、添付資料のスキャナでの読み込みが必要な場合には、加えて15分程度）。

### （5）生活保健システムへの入力

（2）（3）により受け付けた各種届出を当課が運用する生活保健システムに入力すること。また添付資料等も生活保健システムに取り込むこと。

### （6）標識等の作成業務

（2）又は（3）により受け付けた届出書等を区が受理した後、速やかにシステムを使用し、標識や簡易標識等（以下、「標識等」という。）を作成すること。なお、標識等に応じて、手書きの処理が発生する場合も同様とする。

標識等の作成方法は、システムから出力した標識等を、あらかじめ区が用意する用紙に手差し印刷によりプリンターで作成すること（1件当たりの標準作成時間は、5分程度）。

### （7）標識等の交付業務

窓口において、（6）で作成した標識等の引渡しを行う。引渡しに当たっては、誤交付がないよう注意し、申請内容と齟齬がないよう職員と確認の上交付すること。

標識等の交付の郵送希望がある場合、申請者から標識等を送付するのに要するレターパックを受け取り、複数人で内容物を確認し齟齬がないよう封入、封緘し職員に引き継ぐこと。

### （8）標識等受取の催促連絡

受け付けた日から1週間を経過しても申請者が標識等の受け取りを行わない場合には、申請者に対して電話での催促の連絡を行う。

### （9）定期報告の受付

事業者からシステムにおいて法第14条に基づく定期報告を受けたときは、報告内容に問題がないかどうか確認すること。

なお、4月、6月、8月、10月、12月、2月の15日までに定期報告が行われない場合には、事業者に対し連絡を行い、催促を行うこと。連絡が取れない場合等には、その旨を記録すること。また、窓口又は送付により定期報告を受けた場合には、その内容をシステムに入力すること。

(10) 旅館事業の受付に関すること

(2) で受け付けた申請書等を生活保健システムに入力し、事前相談記録（別紙1）と合わせて区に引き渡すこと。

(11) 旅館業許可書等の作成業務

(10) で引き渡し後、区の指示後、速やかに生活保健システムを使用し許可書を作成すること。

許可書等の作成方法は、生活保健システムから出力した許可書を、あらかじめ区が用意する用紙に手差し印刷によりプリンターで作成し、必要書類を袋とじすること

（1件当たりの標準作成時間は、15分程度）。また、申請者へ許可書を交付できることを電話連絡すること。

(12) 許可書等の交付業務

窓口において、(11)で作成した許可書等の引渡しを行う。引渡しに当たっては、交付前に誤交付がないよう注意し、申請内容と齟齬がないよう職員と確認の上交付すること。

許可書等の交付の郵送希望がある場合、申請者から許可書等を送付するのに要するレターパックを受け取り、複数人で内容物を確認し齟齬がないよう封入、封緘し職員に引き継ぐこと。

(13) 許可書受取の催促連絡

許可連絡後1週間を経過しても申請者が許可書等の受け取りを行わない場合には、申請者に対して電話での催促の連絡を行う。

(14) 苦情対応

本業務に関する苦情及びトラブル（受注者の受付応対に起因する苦情等）の対応は、受託者が行う。ただし、区の制度及び政策に関すること、本業務以外の業務に関するについては、現場管理責任者から区に引き継ぎ、区が対応する。

(15) 苦情・意見等への対応業務

① 使用電話

業務で使用する電話は、区が用意するものを使用すること。

② 「苦情・意見等」対応

ア 傾聴スキル及び接遇スキルを持った受付員が、事業法及び旅館業法を起因とする苦情・意見等を傾聴し内容を速やかに電子情報として記録すること。（電子情報の記録方法は、以下ウのとおり。）

苦情や意見等は「来庁」、「電話」によるもののほか、「手紙」、「FAX」等によ

るものも対応すること。

- イ 申出内容が、複雑で対応困難と判断した場合には、区に引き継ぐこと。引き継いだ場合には、以後の類似案件対応について、双方で協議を行うこととする。
- ウ 受けた苦情・意見等が、事業法及び旅館業法に関連するものでないと判断した場合には、聴取した内容を記録した上、適切かつ迅速に区に引き継ぐこと。引き継いだ場合には、以後の類似案件対応について、双方で協議を行うこととする。

### ③ 電子情報としての記録

上記②の対応後、速やかに記録すること。また、上記②アの「来庁」、「電話」及び区に引き継いだ案件については、別途区が指定する様式で報告を行うこと。

## (1 6) 立入検査等資料の準備支援

区が実施する住宅宿泊施設及び旅館業施設への立入検査又は無許可の旅館業が疑われる施設への調査に関し、必要となる資料の出力及び印刷を行う。

## (1 7) 会議等開催の支援業務

区が実施する事業者講習会（年間1回程度）、関係機関連絡会（年間1回程度）、庁内検討会議（開催回数未定）等の会議開催に当たって、通知の発送、会議資料の印刷及び資料組、会場の設営、申込の受付等の会議開催に伴う支援を行う。なお、会議資料、会場掲示、受付簿等の作成は区が対応する。

## (1 8) 現場調査業務

区が指定した日時に、区から受けた受理一覧リストに掲載された届出物件（以下「届出物件」という。）を訪問し、チェックリスト（別紙2）を用いて宿泊営業の可能性の有無について調査する。届出物件の宿泊客と推察される人物を確認することができた場合は、当該人物に対して宿泊の有無について別紙調査用紙（別紙3－1、別紙3－2）に基づき聞き取りを行う。なお、現場調査の際は、区が用意する調査員証を携帯し、腕章を着用すること。作成したチェックリスト及び調査票は履行日の翌開庁日に提出すること。

## (1 9) 住宅宿泊仲介サイト監視業務

区が指定した住宅宿泊仲介サイト内で、区が提示した物件一覧に基づき2か月先までの宿泊予約可能枠の有無について監視する。物件一覧中の、平日予約を規制している物件について、土曜日及び日曜日以外の予約が可能になっている届出物件、土曜日及び日曜日以外に予約が可能だった日が不可能になった届出物件を確認した際には区に報告すること。

また、区が提示した物件一覧に基づき予約状況の資料（予約画面のハードコピー等）を作成すること。

# 6 業務実施上の留意事項

## (1) 住宅宿泊事業法関連例規

業務を行うに当たり、事業法、住宅宿泊事業法施行令（平成29年政令第273

号)、住宅宿泊事業法施行規則(平成29年厚生労働省・国土交通省令第2号)、世田谷区住宅宿泊事業の適正な運営に関する条例(平成30年世田谷区条例第33号)、世田谷区住宅宿泊事業の適正な運営に関する条例施行規則(平成30年世田谷区規則第26号)、「住宅宿泊事業法施行要領(ガイドライン)」(平成29年厚生労働省・国土交通省)等の内容を、事前に十分に理解すること。

#### (2) 旅館業法関連法規

業務を行うにあたり、旅館業法、旅館業法施行令(昭和32年政令第152号)、旅館業法施行規則(昭和23年厚生省令第28号)、世田谷区旅館業法施行条例(平成30年条例第46号)、世田谷区旅館業法施行規則(昭和55年規則第44号)等の内容を、事前に十分理解すること。

#### (3) 世田谷区関連情報

業務を行うに当たり、事前に区の現況、特性等を把握すること。

### 7 実績報告

#### (1) 報告書の作成

業務の遂行に関する以下の実績報告書を作成し、提出期限までに提出すること。

- ・内 容：5の業務内容に記載された項目の件数と処理時間を記載
- ・提出期限：翌営業日午後2時まで

当該項目の月計及び、そのほかの特記連絡事項やサービス水準の維持・向上などの業務改善に向けた事項も記載し、翌月の3日まで(ただし、当該日が日曜日、土曜日又は祝日に当たる場合には翌営業日)に報告。3月分については、3月31日とする。

#### (2) 定例報告会

委託業務全般について、毎月10日頃までに月一回の報告会を区と受注者(統括管理責任者又は現場管理責任者)で行うものとする。

報告会の議事録は受注者が作成し、翌月の報告会までに区に提出するとともに、業務履行確認及びサービス水準の維持・向上などの業務改善に努めること。

### 8 業務実施体制

#### (1) 業務実施体制の整備

##### ア 要員の配置

本業務を遂行するに当たり、要員を配置すること。なお、不測の事態や疑義等について統括管理責任者へ電話相談等の体制を整備すること。

##### イ 要員教育

業務等を遂行する上での傾聴スキル及び接遇スキル等、本業務の遂行に必要な知識及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受注者の責任において要員教育を実施すること。

また、区が提供する資料等に基づき法令等の遵守、職務専念、信用失墜行為の禁止、特定個人情報の保護等について、受注者の責任において必要な要員教育を実施する

こと。

なお、区が有する生活保健システム等の操作に関する研修は、業務委託開始後、区の協

力のもと、速やかに実施すること。

#### ウ 統括管理責任者の設置

- ・統括管理責任者は、定例会に出席するとともに定期的に現場に訪れ、業務運営状況の確認を行うこと。

#### エ 従事者

- ・受注者は、8（1）イの要員教育を事前に受け、5の委託業務の内容を十分に理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能である者を従事者として配置すること。
- ・従事者は、5の委託業務の内容に定める業務を行うこと。
- ・服装は、窓口業務に支障を来さず、来庁者に不快感を与えないよう考慮とともに、名札を着用すること。また、受注者は、従事者の名札のサンプルを区に提出すること。
- ・受託業務遂行上疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、区と協議すること。
- ・トラブル発生時には、現場管理責任者への報告・引継ぎを迅速かつ正確に行うこと。

#### （2）従事者名簿・勤務予定表

受注者は、業務従事者名簿を作成し、あらかじめ区に提出すること。

また、毎月事前に区に従事者の勤務予定表を提出すること。変更が生じた場合は、速みやかに区に報告し、名簿及び勤務予定表の変更を行い、区に提出すること。受注者は、執務室内に名簿に記載のないものを立ち入らせてはならない。

名簿等は、受注者の勤怠等管理のためではなく、セキュリティ管理や個人情報漏えい防止等の目的により、執務内への入退室を管理するために使用すること。

#### （3）委託業務に必要なシステム機器、備品等

委託業務に必要なシステム機器、備品等については、以下のア～オに区分するとおりとする。

##### ア 区が貸与する機器等

区は、委託業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において発注者が所有する物件を受注者に無償で貸し渡し、受注者はこれを使用する。物件の使用に必要な部品・消耗品、及び修繕・補修等の費用は、全て区の負担とする。ただし、受注者の責により物件を滅失し、又は毀損した場合は、損害を区に賠償しなければならない。

受注者は、善良な管理者としての注意をもって物件を使用し、事前の承諾なく、物件を第三者に使用させてはならない。

##### イ 区が受注者と共に用する機器等

区は、委託業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において区

が所有する物件を受注者と共に用する。物件の使用に必要な部品・消耗品及び修繕・補修等の費用は、全て区の負担とする。ただし、受注者の責により物件を滅失し、又は毀損した場合は、損害を区に賠償しなければならない。

ウ 受注者が準備する機器、負担するもの

本業務の履行に必要な物件のうち、区が貸与するもの及び区と共に用するもの以外のものは、原則として全て受注者の負担とする。

エ その他

本業務の履行に必要な光熱水費及び電話使用料は、全て区の負担とする。

## 9 業務件数

業務の令和6年度実績及び令和7年度（4月～11月）の実績件数は、以下のとおり。（5の業務内容の項番と関連）。

また、現地調査等委託の想定件数は、以下のとおりとする。

住宅宿泊仲介サイト監視業務：480件

現場調査業務：580件

	令和6年度実績	令和7年度 4月～11月実績
(1) 届出に向けた事前相談受付業務	107件	58件
(2) 申請に向けた事前相談受付業務	146件	141件
(2) 窓口における受付業務	172件	125件
(3) 民泊制度運営システムにおける受付業務	471件	230件
(4) 生活保健システムへの入力業務（旅館業を含む）	643件	355件
(5) 標識、許可証等の作成業務	173件	172件
(6) 標識、許可書等の交付業務	173件	172件
(7) 標識、許可書受取の連絡	173件	172件
(8) 定期報告の受付	2,820件	1924件
定期報告の催告電話	141件	96件
(9) 苦情対応	49件	51件
(10) 苦情・意見等への対応業務	147件	153件
(11) 立入検査資料等準備支援	6件	0件
(12) 会議等開催の支援業務	2回	3回

## 10 契約方法及び支払方法

(1) 契約は、総価契約とする。

(2) 契約代金の支払いは、各月払いとし、区は毎月の履行確認後、受注者からの月別の

請求書に基づき、区から受注者へ支払う。

### 1.1 履行場所

世田谷区世田谷4-22-35

世田谷区役所第2庁舎

区施設に関しては、本庁舎整備工事の関係で移転する場合がある。移転時期及び移転先については別途通知する。

現地調査は、区が指定する場所を履行場所とする。

### 1.2 安全衛生

- (1) 受注者は、受注者の現場管理責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受注者の責任で労務管理を行い、従事者の労働災害について受注者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、区の庁舎内における区の責に帰すべく事由による災害については、この限りでない。
- (2) 区の庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受注者は直ちにその旨を区に通知するものとし、区はこれに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講ずるものとする。なお、区が当該措置を講ずるまでの間、受注者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講ずることを認める。
- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受注者は安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、区及び受注者の責任を免除する。

### 1.3 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合において、本業務の遂行に支障を来すことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

### 1.4 事故報告

現場管理責任者は、誤発行等のミスや事故が生じたときは、速やかに対応し、直ちに区に対して通知するとともに、遅滞なく書面をもって報告すること。

### 1.5 損害賠償

別紙、電算処理の業務委託契約の特記事項を遵守すること。この特記事項に違反し、区及び第三者に損害を及ぼした場合は、その損害に対する費用を求めるとともに、契約代金の支払いを差し止め、又は返還を求めることができる。

## 1 6 注意事項

- (1) 受注者は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む。）には、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく区に返還しなければならない。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受注者はその損害を賠償するとともに、施設については受注者の負担において原状に復帰させるものとする。また、後任受注者が履行開始日から滞りなく業務を行えるよう、本契約期間中に区が指定する引継ぎ期間に円滑に業務引継ぎを行うこと。その際には、引継書を引継ぎ期間前に3部作成し、うち1部は受注者にて保管し、2部を区に提出し引継ぎを行うこと。また、区及び後任受注者からの資料等の請求は、区が不要と認めた場合を除き全て応じることとする。さらに、区が行う後任受注者への事前説明に必要に応じて立ち会うこと。
- (2) 受注者は、その従事させる者に対して本規定の主旨を十分に理解させ、事故の発生を防止すること。

## 1 7 受注者の責務

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況及び契約内容の遵守状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において的確に行うこと。

## 1 8 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に定める事項の解釈について疑義が生じた場合には、区と受注者が協議の上、定めるものとする。
- (2) 別紙「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」に基づく、契約履行・官民連携の取組みにあたっての留意についての内容についても留意すること。

## 1 9 担当

世田谷区世田谷保健所生活保健課環境衛生施設係

電話 03-5432-2904 FAX 03-5432-3054

## 事前相談記録票

旅館・住宅宿泊事業

1 受付	令和 年 月 日受付 ( 電話 窓口 その他 ) 受付者
2 相談者	名称 所在地 電話番号
3 相談内容	
4 処理経過	

## 住宅宿泊事業調査業務チェックリスト

調査日時: 令和 年 月 日 時 分

調査者:

届出所在地: 世田谷区

届出番号:

・該当する部分に○をつける

	チェック項目	はい	いいえ
1	届出住宅内の明かりがついている		
2	届出住宅内で騒音がする		
3	不法ゴミが投棄されている		
4	届出住宅に人の出入りがある		
4(1)	出入りしている人に聞き取り調査を行えた		
5	標識がわかりやすい場所に掲示してある		

※チェック項目1. 3. 5においては確認のため写真撮影を行うこと

・その他記載欄 (届出住宅の周辺にタバコの吸殻が落ちていた等)

調査日時：令和 年 月 日 時 分

調査者： \_\_\_\_\_

所在地：世田谷区

届出番号：\_\_\_\_\_

私たちは世田谷保健所から依頼をされている調査員です。

住宅宿泊事業について調査しています。

以下の調査にご協力お願いします。

① どこ（どこの国）から来ましたか？

A. 韓国・中国・台湾・アメリカ・イギリス・その他( )

②何人で来ていますか？

A. ( ) 人

③いつからいつまで宿泊していますか？

A. ( ) 月 ( ) 日から ( ) 月 ( ) 日まで

④部屋の鍵はどこで受け取りましたか？

A. ポスト・キーボックス・対面・その他（ ）

⑤ここ（宿泊場所）はどのように予約しましたか？

A. Airbnb · homeaway · booking.com · 途家

その他（ ）

⑥ごみはどこに捨てていますか？

A. ( \_\_\_\_\_ )

ご協力ありがとうございました。

調査日時：令和 年 月 日 時 分

調査者：

所在地：世田谷区

届出番号：

We are a researcher who has been requested from public Health Center of Setagaya City.

I am investigating about housing accommodation business.

Please cooperate with the following investigation.

1. Which country are you coming from? (どこから来ましたか?)

Korea      China      Taiwan      Others( )

2. How many people are you coming with? (何人で来ていますか?)

( ) person(s)

3. How long have you stayed since? (いつからいつまで宿泊しますか?)

From / / to / /

4. Where did you receive the room key? (部屋の鍵はどこで受け取りましたか?)

Mailing post      Key box      Others( )

5. How did you make a reservation this facility? (この宿泊場所はどのように予約しましたか?)

Airbnb      homeaway      booking.com      途家

6. Where and how did you dispose your wastes? (ごみはどこに捨てていますか?)

( )

Thank you for your kind cooperation.

## 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、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。

世田谷区との契約事業者・官民連携事業者の皆様へ

**「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」**  
に基づく、契約履行・官民連携の取組みにあたっての留意について

世田谷区は、「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」(平成30年4月施行)に基づき、全ての人が多様性を認め合い、人権が尊重され尊厳をもって生きることのできる社会の実現を目指しています。

本条例では次のとおり、第6条に「事業者の責務」、第7条に「性別等の違い又は国籍、民族等の異なる人々の文化的違いによる差別の解消等」について規定していますので、世田谷区との契約の履行・官民連携の取組みにあたっては、十分ご留意ください。

**(事業者の責務)**

**第6条 事業者は、基本理念を踏まえ、男女共同参画及び多文化共生について理解を深め、その事業活動及び事業所の運営において、男女共同参画社会及び多文化共生社会の形成に向けた必要な措置を講ずるよう努めなければならない。**

**2 事業者は、区が実施する男女共同参画・多文化共生施策に協力するよう努めなければならない。**

**(性別等の違い又は国籍、民族等の異なる人々の文化的違いによる差別の解消等)**

**第7条 何人も、性別等の違い又は国籍、民族等の異なる人々の文化的違いによる不当な差別的取扱いをすることにより、他人の権利利益を侵害してはならない。**

**2 何人も、公衆に表示する情報について、性別等の違い又は国籍、民族等の異なる人々の文化的違いによる不当な差別を助長することのないよう留意しなければならない。**

※ 「性別等」について、第2条（定義）において次のとおり規定しています。

(3) 性別等 生物学的な性別及び性自認（自己の性別についての認識をいう。）  
並びに性的指向（どの性別を恋愛の対象にするかを表すものをいう。）をいう。

なお、条例の全文を裏面に記載しましたので参照してください。また、条例のリーフレット、条例解説資料を担当課窓口で配布しているほか、区ホームページにも掲載していますので、ご覧ください。

**【お問合せ先】**

生活文化政策部 人権・男女共同参画課

電話 03-6304-3453

FAX 03-6304-3710

# 世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例

平成30年3月6日条例第15号

## 目次

- 前文
- 第1章 総則（第1条～第7条）
- 第2章 基本的施策等（第8条・第9条）
- 第3章 世田谷区男女共同参画・多文化共生推進審議会（第10条）
- 第4章 苦情処理（第11条・第12条）
- 第5章 雜則（第13条）
- 附則

個人の尊厳を尊重し、年齢、性別、国籍、障害の有無等にかかわらず、多様性を認め合い、自分らしく暮らせる地域社会を築くことは、国境及び民族の違いを越えて私たち人類の目指すべき方向である。また、一人ひとりの違いを認め合うことが、多様な生き方を選択し、あらゆる活動に参画し、及び責任を分かち合うことができる社会の実現につながる。

世田谷区は、こうした理念を区、区民及び事業者で共有し、一体となって男女共同参画及び多文化共生を推進することにより、多様性を認め合い、人権を尊重する地域社会を実現することを目指し、この条例を制定する。

## 第1章 総則

### （目的）

**第1条** この条例は、男女共同参画及び多文化共生の推進に関し、基本となる理念を定め、区、区民及び事業者の責務を明らかにするとともに、男女共同参画及び多文化共生を推進する施策（以下「男女共同参画・多文化共生施策」という。）の基本的な事項を定めることにより、男女共同参画社会及び多文化共生社会を形成し、もって全ての人が多様性を認め合い、人権が尊重される社会の実現に寄与することを目的とする。  
（定義）

**第2条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- （1） 男女共同参画 性別等にかかわらず、全ての人が、自らの意思によって社会のあらゆる分野における活動に参画する機会が確保され、政治的、経済的、社会的及び文化的利益を享受することができるということをいう。
- （2） 多文化共生 全ての人が、国籍、民族等の異なる人々の互いの文化的違いを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、共に生きていくことをいう。
- （3） 性別等 生物学的な性別及び性自認（自己の性別についての認識をいう。以下同じ。）並びに性的指向（どの性別を恋愛の対象にするかを表すものをいう。以下同じ。）をいう。
- （4） 区民 区内に居所、勤務先又は通学先を有する者をいう。
- （5） 事業者 区内において事業活動を行う個人、法人又は団体をいう。
- （6） 性的マイノリティ 性自認、性的指向等のあり方が少数と認められる人々をいう。
- （7） ドメスティック・バイオレンス 配偶者、交際相手等の親密な関係にある者又はあつた者の間で起こる暴力（これに準ずる心身に有害な影響を及ぼす行動を含む。）のことをいう。

### （基本理念）

**第3条** 男女共同参画及び多文化共生を推進するための基本理念（以下「基本理念」という。）は、次のとおりとする。

- （1） 全ての人が、多様性を認め合い、人権が尊重され、尊厳を持って生きることができる。
- （2） 全ての人が、自らの意思に基づき個性及び能力を發揮し、多様な生き方を選択することができる。
- （3） 全ての人が、あらゆる分野の活動においてともに参画し、責任を分かち合う。（区の責務）

**第4条** 区は、基本理念にのっとり、男女共同参画・多文化共生施策を総合的かつ計画的に実施する責務を有する。

2 区は、男女共同参画・多文化共生施策の実施に当たっては、区民及び事業者の協力を得るとともに、国、他の地方公共団体その他関係機関等と連携協力して取り組むものとする。

### （区民の責務）

**第5条** 区民は、基本理念を踏まえ、男女共同参画及び多文化共生について理解を深め、あらゆる分野の活動において、男女共同参画社会及び多文化共生社会の形成に寄与するよう努めなければならない。

2 区民は、区が実施する男女共同参画・多文化共生施策に協力するよう努めなければならない。

### （事業者の責務）

**第6条** 事業者は、基本理念を踏まえ、男女共同参画及び多文化共生について理解を深め、その事業活動及び事業所の運営において、男女共同参画社会及び多文化共生社会の形成に向けた必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

2 事業者は、区が実施する男女共同参画・多文化共生施策に協力するよう努めなければならない。

### （性別等の違い又は国籍、民族等の異なる人々の文化的違いによる差別の解消等）

**第7条** 何人も、性別等の違い又は国籍、民族等の異なる人々の文化的違いによる不当な差別的取扱いをすることにより、他人の権利利益を侵害してはならない。

2 何人も、公衆に表示する情報について、性別等の違い又は国籍、民族等の異なる人々の文化的違いによる不当な差別を助長することのないよう留意しなければならない。

## 第2章 基本的施策等

### （基本的施策）

**第8条** 男女共同参画・多文化共生施策は、次に掲げるものを基本とする。

（1） 固定的な性別役割分担意識の解消

（2） ワーク・ライフ・バランス（個人の仕事と生活の調和を図ることをいう。）に係る取組の推進

（3） ドメスティック・バイオレンスの根絶

（4） 性別等の違いに応じた心及び身体の健康支援

（5） 性的マイノリティの性等の多様な性に対する理解の促進及び性の多様性に起因する日常生活の支障を取り除くための支援

（6） 外国人、日本国籍を有する外国出身者等（以下「外国人等」という。）への情報の多言語化等によるコミュニケーション支援

（7） 外国人等が安心して安全に暮らせるための生活支援

（8） 外国人等との交流の促進等による多文化共生の地域づくりの推進

（9） 外国人等の社会参画及び社会における活躍を推進するための支援

（10） 国籍、民族等の異なる人々の文化的違いによる偏見又は不当な差別の解消

2 区長は、前項に定める基本的施策を効果的に推進するため、必要な教育又は啓発を積極的に行うものとする。

### （行動計画）

**第9条** 区長は、男女共同参画・多文化共生施策を総合的かつ計画的に推進するため、行動計画を策定し、これを公表するものとする。

2 区長は、行動計画の策定に当たっては、あらかじめ次条に規定する世田谷区男女共同参画・多文化共生推進審議会の意見を聽かなければならない。

3 区長は、毎年1回、行動計画に基づく施策の実施状況を公表するものとする。

## 第3章 世田谷区男女共同参画・多文化共生推進審議会 (世田谷区男女共同参画・多文化共生推進審議会)

**第10条** 男女共同参画・多文化共生施策を総合的かつ計画的に推進する上で必要な

事項を調査審議するため、区長の附属機関として、世田谷区男女共同参画・多文化共生推進審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、区長の諮問に応じ、次に掲げる事項を調査審議する。

（1） 行動計画に関すること。

（2） 前号に掲げるもののほか、男女共同参画・多文化共生施策の推進に関し区長が必要と認める事項

3 審議会は、学識経験者、区内に住所を有する者その他必要があると認める者のうちから区長が委嘱する委員15名以内をもって組織する。

4 前項の委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 審議会に、男女共同参画・多文化共生に関する事項その他の専門的事項を調査審議するため又は調査審議を効率的に行うため、部会を置くことができる。

6 前各項に定めるものほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第4章 苦情処理

### （苦情の申立て等）

**第11条** 区民又は事業者は、男女共同参画・多文化共生施策に関する事項について、区長に対し苦情若しくは意見の申立て又は相談をすることができる。

2 区長は、前項の規定による申立て又は相談（以下「苦情の申立て等」という。）を受けたときは、速やかに調査等を行い、必要に応じて適切な措置を講ずるものとする。この場合において、区長は、必要と認めるときは、次条に規定する世田谷区男女共同参画・多文化共生苦情処理委員会に諮問し、その意見を聴くものとする。

（世田谷区男女共同参画・多文化共生苦情処理委員会）

**第12条** 苦情の申立て等について、公正かつ適切に処理するため、区長の附属機関として、世田谷区男女共同参画・多文化共生苦情処理委員会（以下「苦情処理委員会」という。）を置く。

2 苦情処理委員会は、前条第2項の規定による区長の諮問に応じ、苦情の申立て等について調査審議し、区長に対して意見を述べるものとする。

3 苦情処理委員会は、男女共同参画及び多文化共生に関する深い理解と識見を有する者のうちから区長が委嘱する委員3名以内をもって組織する。

4 前項の委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 苦情処理委員会は、審議のため必要があると認めたときは、関係職員その他の関係人の出席を求めて意見若しくは説明を聞き、又はこれらの者から必要な資料の提出を求めることができる。

6 前各項に定めるものほか、苦情処理委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第5章 雜則

### （委任）

**第13条** この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

## 附 則

この条例は、平成30年4月1日から施行する。

【様式 1】

令和 年 月 日

世田谷区世田谷保健所  
生活保健課長 あて

商号又は名称  
代表者名

(印)

参 加 表 明 書

住宅宿泊事業及び旅館業法窓口受付等及び現地確認等業務委託プロポーザルに参加したいので、参加資格を満たすことを誓約いたします。

参加希望者 主たる事務所の所在地

法人名

代表者氏名

(印)

(担当者) 所属・職・氏名

電話  
FAX  
電子メール

<添付書類>

- ・都道府県民税・市町村民税の納税を証明できる書類
- ・法人の定款
- ・法人の概要が分かる資料（会社パンフレットなど）
- ・前期分の確定申告書類（貸借対照表、損益計算書を含む）
- ・プライバシーマーク使用許諾証（写）または情報セキュリティマネジメントの認証番号（取得中の場合は、取得中であることが分かる書類）
- ・平成30年度以降で、官公庁においてシステムデータ入力及び電話対応業務を受託した実績

【様式2】

参加辞退届

令和　年　月　日

世田谷保健所  
生活保健課長 あて

所在地  
事業者名  
代表者名

(印)

令和7年12月22日付で公告された、住宅宿泊事業及び旅館業法窓口受付等及び現地確認等業務委託プロポーザルに参加表明をしましたが、参加を辞退したいので届け出ます。

1 辞退理由

2 連絡担当者

(1) 所属・役職

(2) 氏名

(3) 電話番号

(4) FAX番号

(5) 連絡先メールアドレス

## 【様式3】

住宅宿泊事業及び旅館業法窓口受付等及び現地確認等業務委託プロポーザル 質問書兼回答書

●提出月日：

●事業者名：

No	提案要求説明書の該当ページ	質問内容	回答
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

\* 必要に応じて行を追加してください。