

おくやみコーナー運営業務等委託

提案要求説明書

(配布資料)

- 1 説明書(本書)
- 2 参考仕様書
「おくやみコーナー運営業務等委託(単価契約)」
- 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」
- 6 様式4「見積書」

令和8年5月

世 田 谷 区

1 募集の趣旨

多死社会の進展に伴い、身近な方を亡くされた際に区役所で行う手続きは多く、どの窓口で何を行う必要があるのか不明瞭な場合があり、年間 8,000 人弱の区民の方が亡くなっており、手続きの案内や支援へのニーズは今後ますます高まることが想定されます。

区では、ご遺族の負担軽減を目的に、死亡手続きを行うための専用の窓口としておくやみコーナーを設け、亡くなられた方や遺族の状況に応じて必要な手続きを抽出し、申請書作成の補助、お預かり、関係する課への案内等を行う、ワンストップサービスの提供を行います。本業務の履行にあたっては、区役所及び区役所以外の官公庁や民間事業者の手続き内容にも精通し、分かりやすく、ご遺族に寄り添った対応を安定的に遂行する能力等が求められており、これらを総合的に評価し優れた業者を選定するため、事業者の募集を行うものです。

2 概要

(1)件名 おくやみコーナー運營業務等委託(単価契約)

(2)おくやみコーナーの概要

死亡届提出後に必要な諸手続きをご案内する受託者が運営する専用窓口を設け、亡くなられた方の状況に応じて必要な手続きを抽出、申請書作成の補助、申請書類等のお預かり・回送等を行うほか、区役所以外の手続き等の相談を受ける等、ご遺族の負担の軽減を図る。

開設予定時間:月曜日から金曜日(土・日曜、祝休日、年末年始は除く)

午前9時～正午、午後1時～4時

※予約枠については、1日5枠以上の設定とすること。

※業務従事時間は、午前8時30分～午後5時とする(窓口開設前の準備及び終了後の後片付けを含む)。

実施場所:区役所西棟2階おくやみコーナーブース

3 おくやみコーナーの現状と今後の方向性

現在、設置のおくやみコーナーは、亡くなられた方やご遺族の状況から該当する見込みの手続きを大まかに抽出するおくやみコーナー設置ガイドライン(内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室)のレベル1相当である。身近な方を亡くされた際に区役所で行う手続きは多く、どの窓口で何を行う必要があるのか不明瞭な場合がある。世田谷区では年間8,000人弱の方が亡くなられており、今後手続きの案内や支援へのニーズはますます高まっていく。

<方向性>

- ・ご遺族に寄り添い、手続きを1か所で案内や支援ができる窓口を設置
- ・区役所以外での手続きなどの知識を有し、利用者の利便性を図る
- ・おくやみコーナーを利用しない方にも分かりやすいコンテンツの作成により、不安や負担の軽減を図る

4 業務内容

おくやみコーナーに関する以下の業務

上記3の〈方向性〉を踏まえ、ご遺族の不安や負担を軽減することを目的として、おくやみコーナーの開設支援、環境整備及び運営業務を実施する。

① おくやみコーナー開設支援・環境整備

おくやみコーナーで取り扱うマニュアルの整備やご遺族へ配付する冊子や手続きがWEB上で確認できるガイド等のコンテンツ作成、おくやみコーナーの開設に伴う計画全体スケジュール、作業計画、研修計画・実施(コーナー従事者及びおくやみ相談職員)、作業内容、実施体制・役割分担、成果物、想定されるリスク・対応方法、区との連絡ルール等の業務計画書を作成すること。また、必要に応じて、区職員にヒアリング等を実施し、おくやみコーナーの設置に向けた支援(アドバイス)等を実施すること。

なお、事業実施期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。

② おくやみコーナー運営業務

常時最低2名を配置し、予約受付、各所管課への手続き抽出依頼、申請書類の準備、当日の対応、お預かりした申請書類の所管課への回送のほか、区役所以外での手続きに関する相談などご遺族の不安を軽減する専用窓口の運営

※詳細は、別紙「仕様書」参照。なお、仕様書は、この案件の公告時点での予定の仕様であり、選定後の仕様調整等により変更となる場合がある。

5 履行期間(予定)

- ・令和8年度の契約: 契約締結日から令和9年3月31日まで
- ・令和9年度の契約: 令和9年4月1日から令和10年3月31日まで
- ・令和10年度の契約: 令和10年4月1日から令和11年3月31日まで

※契約は単年度ごとに締結するものとし、当該契約の事業に係る区の予算配当があること、令和9年度以降の契約は、前年度の履行状況が良好であること及び受託事業者が法令に反する事項など継続して業務を受託し難い状況がないことを契約締結の条件とする。

6 提案限度額

令和8年度分 4,303,250 円(税込み)

令和9年度分 11,391,600 円(税込み)

7 参加資格要件

提案書提出時において、次の要件を全て満たす法人であること。

- (1) 東京電子自治体共同運営電子調達サービスにより、世田谷区の競争入札参加資格者名簿において、営業種目「警備・受付等」で登録があり、A・B・Cのいずれかに等級格付がされていること。
- (2) 世田谷区から入札参加禁止または指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
- (3) 都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
- (4) おくやみコーナー運営業務等受託事業者選定委員会委員が主宰、役員、顧問及び所

属をしている団体でないこと。

- (5) 令和3年度以降に他自治体でおくやみコーナーもしくは類似する業務(ご遺族の方への手続き案内・相談業務)を受託していること。
- (6) (財)日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」又は「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」の認証を取得(取得申請中を含む。)していること。(再委託を行う場合は、再委託先の事業者も含む)

8 提案要求説明書の閲覧及びダウンロード

区のホームページへの掲載期間

令和8年5月19日(火)から6月4日(木)午後5時まで

9 参加表明書等の提出

本プロポーザルへの参加を希望する事業者は、以下により参加表明書を提出すること。

- (1) 提出期限 令和8年6月4日(木)午後5時 ※必着
- (2) 提出場所 世田谷区地域行政部住民記録・戸籍課
(世田谷区世田谷4-22-33西棟4階)
- (3) 提出方法 「参加表明書(様式1)」に必要事項を記載し代表者印を押印のうえ、添付資料を添えて提出すること。受付は郵送も可。
- (4) 提出資料(各1部)
 - ① 参加表明書(様式1)
 - ② 東京電子自治体共同運営電子調達サービス競争入札参加資格者受付票
 - ③ 納税証明書(都道府県民税・市町村民税)
 - ④ 会社概要(所在地、創業年月、資本金、売上実績、社員数)の分かる資料※②③は、発行から3か月以内のもので、写しを可とする。
- (5) その他
 - ① 参加表明書を提出した事業者には、参加資格の確認後、招請通知に「質問書兼回答書(様式3)」を添付して、令和8年6月10日(水)に郵送する。
 - ② 参加表明書提出後に辞退する場合は、「参加辞退届(様式2)」に必要事項を記載し、代表者印を押印のうえ提出すること。

10 提案書の提出者を選定するための基準

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。参加資格を満たさない者には、その旨を令和8年6月10日(水)に郵送する。

11 質問の受付

提案要求説明書に関する質問については、招請通知を送付した事業者から、次により受け付ける。

- (1) 受付期間 令和8年6月11日(木)から6月17日(水)午後5時まで
- (2) 提出方法 「質問書兼回答書(様式3)」により電子メールのみで受け付ける。
※「質問書兼回答書(様式3)」は、提案要求説明書の閲覧期間に区のホームページからダウンロード可。

- (3)回答方法 受け付けた質問については、令和8年6月22日(月)午後5時までに「質問書兼回答書(様式3)」により、電子メールで全ての参加事業者あて回答する。

12 提案書の提出

招請通知を送付した事業者から、次により受け付ける。

- (1)提案書(A 事業所の実績に関する書類 B 企画提案書 C 見積書の3点)は、次のとおり作成すること。

A 事業所の実績に関する書類の作成要領

規格/A4縦両面刷り左綴じ、またはA4横両面刷り上綴じ

部数/正本1部、副本10部

※副本は、表紙を含む全ページから事業者名及び事業者名を類推できる表現を消除すること。

表紙/以下の項目を記載すること。

宛名:地域行政部住民記録・戸籍課あて

件名:おくやみコーナー運営業務等委託

事業所の実績に関する書類

※正本には、事業者名も記載すること。

本文/次の①～③の順に記載すること。

① 会社概要

所在地、創業年月、資本金、売上実績、社員数を明記すること。

② 令和3年度以降のおくやみコーナー関連業務実績

契約先、履行期間、受託名称、受託内容を明記すること(記載例参照)。

なお、実績として記載したおくやみコーナーもしくは類似する業務で作成したコンテンツ(ご遺族の方向けの冊子や制作物を説明するパンフレット等)があれば、参考資料として提出しても構わない(1点につき7部提出すること。)

【記載例】

契約先	履行期間	業務内容	受託金額
●●区	R6.4～R7.3	おくやみコーナー開設準備	
●●市	R4.4～R6.3	おくやみコーナー運営業務	

③ 業務責任者の業務実績や専任性

本業務を担当する担当者の業務経歴を具体的に記載すること(記載例参照)。

【記載例】

担当業務	予定担当者	所属・役職名
業務責任者	世田谷 太郎
経歴等		
兼務		

B 企画提案書の作成要領

規格／A4縦両面刷り左綴じ、またはA4横両面刷り上綴じとし、総ページ数は、目次を除き10ページ以内とすること。

部数／正本1部、副本10部

※副本は、表紙を含む全ページから事業者名及び事業者名を類推できる表現を消除すること。

表紙／以下の項目を記載すること。

宛名：世田谷区地域行政部住民記録・戸籍課あて

件名：おくやみコーナー運営業務等委託提案書

※正本には、事業者名も記載すること。

本文／次の①～⑧の順に記載すること。

- ① 業務全体の運営方針
- ② 業務全体の人員体制(受託する上で、人員配置をどのように考えているか、具体的に記載すること)
- ③ 開設準備にあたる環境整備やコンテンツ作成の内容及びスケジュール
- ④ おくやみコーナーの運営体制(庁内関係課・おくやみコーナー間の連携について、本業務の遂行に必要な体制を確保するための方策、区との連絡体制、従事者との連絡体制、実施前の研修(業務フローをどのように考えているか、具体的に記載すること(おくやみ相談職員への研修も含む))
- ⑤ グリーフケアなど接遇についての方策
- ⑥ 個人情報等の管理体制(個人情報の取り扱いに関する具体的な方法が示されるとともに、プライバシーマーク等の資格を保有しているか)
- ⑦ 突発的事態等に対する体制
- ⑧ 品質確保の方策(トラブルや苦情対応など)の具体性・実効性

C 見積書の作成要領

規格／「見積書(様式4)」により作成すること。

部数／正本1部、副本10部とする。

※正本には、事業者名を記載し代表者印を押印すること。副本には、事業者名は記載しないこと。

内容／令和8年度分、9年度分

(2)提出期間 令和8年6月11日(木)から7月10日(金)正午まで

(3)提出場所 世田谷区地域行政部住民記録・戸籍課(世田谷区役所西棟4階)

(4)提出方法 持参のみ

13 最も優れた提案書を特定するための評価基準

以下の評価基準に基づき、提案書等により総合的に審査を行い、契約する候補者を選定する。

(1)運営体制

- ① 業務全体を円滑かつ確実に遂行する体制
- ② 利用者へ手続きのご案内及び相談を円滑かつ確実に遂行する体制(死亡後の区役所での手続き及び区役所以外での手続きに関する知識等を有している)
- ③ 本業務の目的への適合性
- ④ 各種手続きや相続等に関する相談についての研修体制
- ⑤ グリーフケアなど接遇についての研修体制
- ⑥ 突発的事態等に対する対応の迅速性・柔軟性
- ⑦ 個人情報等を確実に管理する体制
- ⑧ 品質確保の方策(トラブル・苦情対応など)の具体性・実効性

(2)コンテンツ(冊子等)の作成力

- ① デザインの読みやすさ、見やすさ(ユニバーサルデザインへの対応、ページの構成や記事の配置の工夫、図画の的確な使用、内容に応じた意匠の工夫など)
- ② 分かりやすいコンテンツとするための工夫
- ③ 表現等が不当な差別を助長することがないようにするための知見

(3)独自性のある提案の有無及びその実現可能性(本業務の円滑な実施を前提とした、業務改善やサービス向上に資する提案を含む)

(4)プレゼンテーションでの説明内容の明確性、的確性、実現可能性

※一次審査により選定した事業者のみ適用

(5)見積金額の妥当性

14 提案書の審査

審査は以下の二段階方式で行い、上記13「評価基準」に基づき選定委員が提案書等を総合的に評価し、選定する。

(1)一次審査(書類審査)

令和8年7月30日(木)

※各審査委員の評価点の合計が満点の6割以上の上位4事業者を選定する。

(2)二次審査(プレゼンテーション)

日時:令和8年8月20日(木)午後6時～9時

会場:東 406 会議室

※プレゼンテーション(提案説明及び質疑応答)は、1者あたり25分以内とする。

※開始時刻・会場等の詳細は、二次審査対象者に別途通知する。

15 審査結果の通知

(1)一次審査(書類審査)

令和8年7月31日(金)までに電子メールにて送付する。

(2)二次(最終)審査(プレゼンテーション)

令和8年8月24日(月)に郵送する。

16 その他

(1)各種法令を遵守すること。

(2)提案に係る一切の費用については、全て提案者の負担とする。

(3)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。

(4)提案書の提出後に「7 参加資格要件」に該当しないこととなった者は、提案書審査及び契約交渉の対象としない。

(5)提出期限以後の参加表明書及び提案書の差替え・再提出は認めない。ただし、担当者等について病休、退職等のやむを得ない理由により変更を行う場合には、同等以上の者であるとの区の了解を得なければならない。

(6)提出された書類は返却しない。また、提案書の著作権は提出者に帰属するが、区において情報開示等が必要な場合は、当該提案書の内容を無償で使用できるものとする。

(7)手続きにおいて使用する言語及び通貨 日本語及び日本通貨に限る

(8)契約保証金 免除

(9)契約書作成の要否 要

(10)当該業務に直接関連する他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

(11)関連情報を入手するための照会窓口 「17 連絡先」に同じ

(12)区は、この公募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。

(13)おくやみコーナー運營業務等受託事業者選定委員会委員の構成は、次のとおり。

委員長 地域行政部長 有馬 秀人

委員 世田谷総合支所地域振興課長 小野 貴博

地域行政部住民記録・戸籍課長 越智 則之

保健福祉政策部国保・年金課長 北 はやと

高齢福祉部介護保険課長 箕田 裕子

17 連絡先

〒154-8504 世田谷区世田谷4-22-33

地域行政部住民記録・戸籍課 担当:加藤、鴨池

区役所西棟4階

(土・日曜、祝・休日を除く午前8時30分から午後5時まで)

TEL:03-5432-2139

仕 様 書

1 件名

おくやみコーナー運営業務等委託(単価契約)

2 目的

本業務は、世田谷区(以下「区」という。)において、死亡届提出後に必要な諸手続きをご案内する受託者が運営する専用窓口を設け、亡くなられた方の状況に応じた必要な手続きを抽出、申請書作成の補助、申請書のお預かり・回送等を行い、ご遺族の負担を軽減することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

※おくやみコーナーの開設は令和9年1月中とし、開設までの期間は開設準備期間とする。

なお、おくやみコーナー開設2週間前を目途に、予約受付を開始する。

4 運営方法

(1) 設置場所

区役所西棟2階おくやみコーナー(世田谷区世田谷4-22-33)

(2) 業務従事時間

午前8時30分～午後5時

※業務従事時間には、窓口開設前の準備及び終了後の後片付けを含む。

(3) 窓口開設時間

午前9時～正午、午後1時～4時

(土曜日、日曜日、祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く。)

※なお、予約枠については、1日5枠以上の設定とすること。

(4) 人員配置

人員配置にあたっては、以下の項目を留意した配置とすること。

- ① 住民基本台帳事務や戸籍事務等を十分に理解し、窓口業務等を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させること。
- ② 対応業務の専門性や質を確保するため、おくやみコーナーの運営管理業務経験を有する人材又はそれと同等に来庁者の心情に配慮し、遺族の気持ちに寄り添う対応ができる人材を配置すること。

(5) 利用対象者

死亡時に区民であった者の遺族等

(6) 利用方法

電話による予約制とする。

(7) 窓口対応方法

利用対象者の希望を聞き取り、次の方法で行う。

- ① 簡易な手続案内
受託者は各手続きに関する基本的な案内及び説明を簡潔に行う。
- ② 手続案内+相談等への傾聴

受託者は各手続きに関する基本的な案内及び説明を行うとともに、利用者の話を傾聴する。

③ おくやみコーナーでの手続き

受託者は各手続きに関する基本的な案内及び説明を行うとともに、手続支援(申請書作成支援及び申請書等の預かり)を行う(予約後から当日までの手続準備、当日の処理等を含む)。

5 業務内容

(1) おくやみコーナーの開設支援・環境整備業務

本仕様書に基づき、所管課へのヒアリングをもとに、おくやみコーナーで取り扱うマニュアルの整備やご遺族へ配付する冊子や手続きがWEB上で確認できるガイド等のコンテンツ作成、おくやみコーナーの開設に伴う計画全体スケジュール、作業計画、研修計画・実施(おくやみコーナー従事者及びおくやみ相談職員)、作業内容、実施体制・役割分担、成果物、想定されるリスク・対応方法、区との連絡ルール等の業務計画書を作成すること。また、必要に応じて、区職員にヒアリング等を実施し、おくやみコーナーの設置に向けた支援(アドバイス)等を実施すること。

(2) おくやみコーナー運営業務(常時最低2名を配置する)

ア おくやみコーナーにおいて、必要な手続きや書類の作成補助、担当窓口の案内を行うおくやみコーナーを運営する。

① 死亡者の状況確認

予約時に徴取した内容が正しいか否かについて確認し、誤り等がある場合は適宜修正する。

② 必要な庁内手続きの確認及び説明

上記①の確認に基づき、必要となる庁内手続きを過不足なく確認し、利用者に説明する。また、必要に応じて、申請書類の作成を支援すること。

③ 庁内手続場所(担当部署)の案内

利用者に対し、庁内手続を行う場所(担当部署)を図面等で案内する。

④ 各手続の各担当部署への連絡・調整

各手続にあたり担当部署への案内など、引き継ぐ必要が生じた際に連絡・調整を行うこと。

⑤ 利用者からの相談等に対する傾聴

利用者から相談等があったときは、利用者の心情に配慮し、親身に傾聴するものとする。また、必要に応じて、関係する制度や相談先等について情報提供を行う。

⑥ 区役所以外の手続の案内

区役所以外の公的機関や民間機関における手続や窓口について、当該機関の公式ホームページ等により一般的な情報を確認し、案内するものとする。(ただし、他機関等へ直接引き継ぐこと、またはあっせんすることはできない)。

⑦ 運営時間前の準備及び運営時間後の後片付け

各日の運営開始の準備及び運営終了後の後片付け及び申請書類等をお預かりした場合には、各所管課への回送を行う。また、1件あたりの窓口所要時間も把握し、日報等で管理しておくこと。

⑧ その他履行場所で必要な業務全般

その他本業務を履行する上で必要となる関連業務を行う。

イ 電話受付及び入力

① 電話での予約受付

電話で利用希望者に対し、空き状況等を確認して受付を行う。

② 受付内容の入力

上記アの電話予約の内容を入力する。

③ 各手続きの担当部署への照会

必要となる庁内手続について各担当部署に照会し、その回答を以って当該手続きを把握する。

ウ その他

委託対象業務に関する苦情、トラブル対応は、受託者が行う。ただし、区の制度、政策に関すること等、委託業務以外の業務に関することについては、責任者から区に引き継ぎ、区が対応する。

(3) その他

ア その他履行場所で必要な業務全般

その他本業務を履行する上で必要となる関連業務(マニュアルの作成、案内チラシの作成・印刷等)を行う。

イ おくやみコーナーの設備等について

下記のとおり、業務に必要な機器類や設備・備品等について設置・手配すること。その他、下記以外で業務を円滑に進める上で必要な機器類や設備・備品等については、区と受託事業者で協議の上用意すること。

区が用意するもの	事業者が用意するもの
机1台	プリンター
椅子4脚	PC 及びタブレット
キャビネット1台(鍵付き)	LAN 回線
電話機(回線工事含む)	その他消耗品

6 履行場所

区役所西棟2階おくやみコーナー(専用ブース)(世田谷区世田谷4-22-33)

7 完了届の提出及び委託料の支払い

受託者は毎月の業務を完了後、翌月10日までに完了届を提出しなければならない。ただし、3月は直ちに完了届を提出しなければならない。

検査合格後、委託者は、受託者の請求に基づき支払う(毎月払い)。

8 特記事項

(1) 履行体制

受託者は、現場従事者の業務遂行を指揮監督するための責任者を定めること。また、責任者が不在のときは、代行者を定め、区に遅滞なく連絡すること。

ア 要員の役割

① 責任者

- ・本業務全体の統括、連絡及び調整を行うこと。
- ・現場従事者への適切な指導・研修・教育を行うこと。
- ・区との連絡調整を行うこと。

② 現場従事者

- ・上記 5 の(2)の業務を行うこと。

イ 要員配置表

受託者は、事前に要員配置表を区に提出すること。また、要員配置表に記載された要員の配置を変更するときは、事前に区の了承を得た上で変更後の要員配置表を提出すること。

(2) 受託者の責務

受託者は、本業務が公務の一端を担うことを認識した上で、現場従事者の窓口対応及び電話対応にあたっては、迅速、正確かつ公平を期するとともに、身だしなみ、言葉遣いに注意し、利用者又はその他の来庁者等に不快の念を抱かせないよう十分留意すること。

(3) 業務報告書の提出

業務日報、業務月報等を作成し、区が指定する期日までに提出すること。

(4) 業務の引継ぎ

受託者は、本業務を円滑に遂行するために必要な一切の業務の引継ぎを区に対して行い、履行期間内に完了させること(契約期間終了後も引き続き本業務を履行することとなる場合を除く)。

(5) その他

- ア 受託者は、世田谷区情報セキュリティポリシー、個人情報保護法並びに別紙1「電算処理の業務委託契約の特記事項」及び別紙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」を遵守しなければならない。
- イ 本契約の履行にあたり、受託者の故意又は過失により区及び第三者に損害を及ぼした場合、受託者の責任においてその賠償をなすものとする。
- ウ 委託業務の履行に伴い発生する成果物の所有権は全て区に帰属する。
- エ 受託者は委託業務の履行により知り得た委託業務内容の一切を第三者に漏らしてはならない。なお、契約期間終了後も同様とする。
- オ 個人情報の保護について、従事者に対し十分な教育及び研修を行うこと。
- カ 業務上の事故等の防止に努めるほか、発生時には必要な措置を講じるとともに区に速やかに報告すること。
- キ 本仕様書に定めのない事項については、社会情勢の変化や運用状況等を踏まえ、必要に応じて区と協議のうえ見直すものとする。
- ク その他、本仕様書に定めのない事項や業務遂行上疑義が生じた場合についてはその都度区と協議を行うものとする。

9 担当

地域行政部住民記録・戸籍課窓口調整担当

TEL 03-5432-2139

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、区の上の了承のもと、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。

(※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。