

公募型プロポーザル方式に係る手続き開始のお知らせ

本プロポーザルは令和6年度契約に係る準備行為であり、本業務に関わる契約締結は区議会で予算配当が承認されることを条件とするものです。

次のとおり提案書の提出を求めます。

令和5年10月23日

世田谷区

1 事業概要

- (1) 件名 放置自転車対策業務委託（単価契約）
- (2) 目的 本件契約の業務は、駅前等に放置された自転車及び原動機付自転車（以下「自転車等」という。）による区民の通行の支障などを防止するため、自転車等の利用者への駐輪場への誘導、適正な利用の啓発、放置自転車の整理誘導、撤去等を行うことにより、駅前広場、道路等の公共の場所の通行と良好な環境を確保することを目的とする。
- (3) 業務内容（以下の各業務の詳細は、別紙1「委託事業詳細」のとおりとする。）
 - ① 自転車等の利用者を自転車等駐輪場へ誘導するほか、放置された自転車等の整理を実施する。
 - ② 放置自転車等へ警告札の貼付を行い、区担当課が別に委託する事業者のトラックに積載して撤去するとともに、放置自転車等保管所へ移送する。
 - ③ 放置自転車等保管所を管理運営する。
 - ④ 「世田谷区自転車コールセンター」を管理運営する。
- (4) 委託期間 令和6年4月1日から令和9年3月31日まで
 - ※ 契約は単年度ごととし、各年度における本業務の予算配当があり、かつ令和7年度以降の契約については、前年度の履行状況が良好であることを契約締結の条件とする。
 - ※ 契約期間中に事故又は履行不良が頻繁にみられる場合などは、この契約を変更又は解除することがある。

2 事業実施委託料の上限額

年額 232,000,000円（税込み）

3 参加資格

提案書提出時において、次の要件をすべて満たしていること。

- (1) 世田谷区の競争入札参加資格者名簿に登録があり、営業種目「警備・受付等」の等級格付がAのもの。

- (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11第1項において準用する場合も含む）の規定に該当する者でないこと。
また同条第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) 都道府県民税、市町村民税に滞納のないこと。
- (5) 過去5年以内に、地方自治体の放置自転車対策業務や同業務におけるコールセンター業務を受託した実績があること。
- (6) 警備業法第4条に規定する都道府県公安委員会の認定を受け、かつ東京都内に本社または支店等を設置している法人であること。
- (7) ISO9001（品質マネジメントシステム）の認証を取得していること。
- (8) ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）または、プライバシーマークの認証を取得していること。
- (9) 提出された書類の記載事項が虚偽でないこと。

4 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。

5 実施説明書の交付

- (1) 期間 令和5年10月23日（月）から令和5年11月6日（月）午後5時まで
- (2) 方法 窓口での直接交付、若しくは世田谷区交通安全自転車課公式ホームページで希望者自らダウンロードすること（ホーム>目次から探す>住まい・街づくり・環境>自転車・自動二輪>放置自転車対策）
- (3) 場所 窓口での直接交付は「11 担当部課」に同じ

6 参加表明書の提出

- (1) 提出先 「11 担当部課」に持参、又は郵送（郵送の場合は書留に限る）
- (2) 必要書類（各1部）
 - ① 参加表明書
 - ② 納税証明書（法人事業税、法人税、消費税及び地方消費税、発行から3か月以内）
 - * 法人事業税に関する納税期間は、令和2年度から令和4年度までの3年間。
 - * 法人税、消費税及び地方消費税は、納税証明書の様式その3の3とする。
 - ③ 他自治体の同様業務実績を確認できる書類（契約書の写し等）
 - ④ 警備業法第4条に規定する都道府県公安委員会の認定を受けていることが確認できる書類
 - ⑤ 東京都内に本社または支店等を設置している法人であることが確認できる書類
 - ⑥ ISO9001（品質マネジメントシステム）の認証を取得していることの確認ができる書類
 - ⑦ ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）または、プライバシー

ーマークの認証を取得していることの確認ができる書類

(3) 提出期限 令和5年11月 6日(月) 午後5時必着

7 提案書に係る質問の受付

(1) 受付期間 令和5年11月13日(月)から11月17日(金) 午後5時必着

(2) 提出方法 参加有資格者あてに担当部課から電子メールで送る、様式3「質問書兼回答書」を使用し、「11 担当部課」まで電子メールでの提出とする。

(3) 回答方法 質問をとりまとめた後、参加者全員に対して電子メールにて回答する。

(4) 回答予定 令和5年11月20日(月)から11月22日(水)の間

8 提案書の提出

(1) 提出先 「11 担当部課」に持参、又は郵送(郵送の場合は書留に限る)

(2) 必要書類(各正本1部、副本5部、副本は写し可)

① 提案書

② 法人の財務状況がわかる書類

③ 法人の定款等

④ 法人の登記事項証明書(発行から3か月以内)

⑤ 法人の事業経歴・概要(発行から3か月以内)

* 正本は社名押印があるものとし、副本は会社名及び会社名を類推できるような表現を削除して作成すること。

(3) 提出期限 令和5年12月 7日(木) 午後5時必着

9 提案書を特定するための評価基準

(1) 委託実績に関する事項

(2) 業務実施方針に関する事項

(3) 放置防止に関する事項

(4) 撤去活動に関する事項

(5) 保管所の管理・運営に関する事項

(6) コールセンターの管理・運営に関する事項

(7) 区民対応に関する事項

(8) 安定的かつ安全な業務履行に関する事項

(9) 準備作業及び次期引継ぎ作業に関する事項

(10) 価格に関する事項

(11) その他追加提案事項

10 特記事項

(1) 手続きにおいて使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。

(2) 契約保証金は不要とする。

- (3) 契約書作成を要する。
- (4) 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は無い。
- (5) 関連情報を入手するための照会窓口は、「1 1 担当部課」に同じ。
- (6) 区担当課は、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。
- (7) 詳細は、実施要領兼説明書による。
- (8) 提案期限以後の参加表明書及び提案書の差し替え又は再提出は認めない。
- (9) 提案に係る一切の費用については、すべて提案者の負担とする。
- (10) 提案者から提出された書類は返却しない。また、審査に必要な範囲で複製することがある。
- (11) 参加表明書や提案書等提出書類に虚偽の記載をした場合は、失格とする。
- (12) 本プロポーザルは契約候補者の選定を目的とし、世田谷区は選定された提案書の内容に拘束されないものとする。
- (13) 本契約における契約の締結は、本事業における令和6年度予算が区議会で議決、承認されることを条件とする。
- (14) 区担当課との契約では単年度で予定価格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2を確認すること。

1 1 担当部課 世田谷区土木部交通安全自転車課

(所在地) 〒158-0094 世田谷区玉川一丁目20番1号

世田谷区二子玉川分庁舎 A棟2階29番窓口

(受付時間) 祝日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時

(電話) 03-6432-7968 (直通)

(ファクシミリ) 03-6432-7996

(Eメール) SEA01420@mb.city.setagaya.tokyo.jp

委託事業詳細

第1 実施目的

駅前等に放置された自転車及び原動機付自転車（以下「自転車等」という。）による区民の通行の支障などを防止するため、自転車等の撤去及び移送作業や自転車等の利用者に対する駐輪場への誘導並びに警告及び放置自転車等の整理等を行なうことにより、駅前広場、道路等公共の場所の通行と良好な環境を確保する。

また、保管所において撤去自転車等を管理し、撤去と保管及び返還、コールセンターによる案内や適正な利用の啓発を効率的かつ総合的に行うことで、世田谷区内における放置自転車等の台数を減少させることを目的とする。

参考まで、以下に世田谷区における過去の実績を記載する。なお、区内の鉄道駅数は40駅、このうち自転車等放置禁止区域を設定しているのは36駅である。

1 放置自転車数（10月から11月の晴天の平日、午前11時頃に調査、40駅）

令和4年度 : 700台

令和3年度 : 822台

令和2年度 : 894台

2 年間撤去自転車数

令和4年度 : 16,598台

令和3年度 : 17,426台

令和2年度 : 20,624台

第2 履行期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

第3 業務内容

各々の業務については以下に概要を示すほか、個々の実施要領を参照すること。

1 自転車等整理誘導業務

(1) 実施場所

業務を行う場所は、原則として区内の自転車等放置禁止区域を指定した駅周辺とするが、放置自転車等の状況により、区担当課が別に指定する場合は、他の駅周辺でも実施すること。

(2) 作業内容

著しく通行の妨げとなっている放置自転車等を整理するとともに、放置防止に向けた啓発札を自転車等に貼付する。また自転車等の利用者に対し、駐輪場への誘導・案内、必要に応じて清掃等を行う。

(3) 作業時間及び配置人員

作業時間は、原則として午前7時から午後9時までの間の9時間で設定する。ただし、夜間の放置自転車対策等の理由により、区担当課が別に指示する場合は、その指示に従うこと。配置人員は、警備業法に基づく法定研修修了者を、配置駅ごとに適正な人数配置すること。なお、従事者には警備員制服を着用させること。

(4) 作業日

年末年始（12月30日から1月3日）を除き、土・日・祝日を含む年間240日以上で設定すること。なお、原則として1ヶ月のうち土・日・祝日を6日以上実施すること。

(5) 雨天・荒天時の扱い

降雨、降雪の場合は原則として中止し、配置日を他の日に振替えること。

2 放置自転車等の撤去等業務

(1) 実施場所

業務を行う場所は、自転車等放置禁止区域を指定した駅を中心とした、区内全域である。

(2) 作業内容

放置台数の減少に向けた撤去計画を作成し、放置禁止区域内の放置自転車等を撤去すること。また、撤去した自転車等を、区担当課が別に委託する運送業者のトラックに積載し、保管所において整理配置すること。

放置禁止区域外においては、区担当課、自転車コールセンター等から撤去依頼のあった現場に赴き、警告札の貼付、撤去を行うこと。撤去した自転車の移送については、区担当課が別に委託する運送業者のトラックを使用することができる。

別途指示の都度、必要に応じて保管所間での放置自転車の移送を実施する。

(3) 作業時間及び配置人員

作業時間は原則として午前9時から午後7時までの間で設定する。ただし、夜間の放置自転車対策等の理由により区担当課が別に指示する場合は、その指示に従うこと。配置人員は、警備業法に基づく法定研修修了者を、撤去計画に応じて適切な人員配置するものとし、従事者には警備員制服を着用させること。

(4) 作業日

年末年始（12月30日から1月3日）を除き、土・日・祝日を含む年間258日以上で設定すること。なお、原則として1ヶ月のうち土・日・祝日を6日以上実施すること。

(5) 放置自転車等の台数調査

区担当課が指示した日において、駅周辺の自転車等の放置台数を調査する。

(6) 雨天・荒天時の扱い

降雨、降雪の場合は原則として撤去作業を中止し、看板、路面標示シート等の設置物点検・修理のほか、区担当課が指示する作業を行なうこと。

3 保管所管理業務

(1) 実施場所

区内の放置自転車等保管所6箇所

(2) 作業内容

適切な体制（常時2名以上）で業務を行うこと。

搬入された自転車等の情報を放置自転車管理システムに入力するとともに自転車等を適切に管理すること。また返還に訪れた所有者等から返還手数料を徴収し、自転車等を返還する。なお、徴収した返還手数料については、金融機関の口座に振込み、区に納付すること。

また、保管所内外を随時清掃、除草し、ごみ等については関係法令に基づき適切に処理すること。

(3) 保管所開設（作業）日時

- ① 月から金曜日 午前9時から午後7時まで
- ② 土・日・祝日 午前9時から午後6時まで
- ③ 夜間の放置自転車対策等の実施により、開設時間帯を変更する場合がある。その場合には区担当課から事前に指示するので、その指示に従うこと。

(4) 作業日

年末年始（12月30日から1月3日）を除く毎日

4 自転車コールセンター運營業務

(1) 作業場所 北烏山放置自転車等保管所管理棟（世田谷区北烏山四丁目1番先）

(2) 開設時間

- ① 月から金曜日 午前9時から午後8時まで
- ② 土・日・祝日 午前9時から午後7時まで
- ③ 夜間の放置自転車対策等の実施により、開設時間帯を変更する場合がある。なお、その場合には区担当課から事前に指示するので、その指示に従うこと。

(3) 要員体制

コールセンター業務を行うにあたり、オペレーター及び管理連絡責任者で業務にあたること。なお、オペレーター及び管理連絡責任者については、それぞれ常時1名以上配置することとする。各要員の業務及び能力は以下による。

① オペレーター

オペレーターは、電話対応の一次対応を迅速かつ適切に行うため、以下の能力を有すること。なお、曜日、時間帯等による業務量の変動を随時分析するとともに、分析結果を考慮すること。

ア 苦情対応等、本業務と類似した電話対応とデータ入力業務の実務経験を有すること、または受託者の責任で同等の能力を有することが確認できること。

イ 対応マナーが優れていること。

ウ 業務に必要な能力（日本語の語学力、説明能力、判断力、コミュニケーションの能力、文書作成能力、協調性など）を有すること。

エ 業務に必要な機器の操作、設定の能力及び知識を有すること。

② 管理連絡責任者

管理連絡責任者は、オペレーターの対応状況の管理・監督・指導を実施し、対応品質の向上に努めるとともに、オペレーターの一次対応で解決不能な案件についての対応を行う。また、オペレーターの対応時・不在時に受電があった場合は電話対応の一次対応を行う。

- ア コールセンター又は放置自転車対策業務の実務経験が1年以上あること
- イ 定期的にオペレーターがマニュアルの基準に適合する応対を行っているかを分析し、オペレーターへの個別指導を行うことで応対品質の維持向上に努めることができること。
- ウ オペレーターの対応できない案件を適切に対応ができること。また、応対品質の向上に向けて区との調整窓口となり、要請などに迅速に対応できること。

(4) 履行内容

① 問合せ等対応

- ア 自転車等の撤去に関する問合せについて、案内及び回答をする。
- イ 自転車等の撤去依頼を受け付けるとともに、撤去業務を行う業者、関係機関へ依頼内容を伝える。
- ウ 放置自転車及び自転車等の撤去に関する苦情への対応を行う。
- エ その他、自転車に関する問合せ全般について対応を行う。
- オ 対応するごとに、オペレーター氏名、受付時間、問い合わせ内容及び回答内容について簡潔にまとめ、別途区が用意する問合せ管理システムに記録する。
- カ 年間問合せ対応件数は、約12,000件を想定しているが、撤去の回数や頻度により増減する場合がある。受託者はこの数量を超えた場合でも原則として業務を継続し、想定件数の1.2倍を超えた場合は別途協議する。
- キ 世田谷区ホームページ「世田谷区道路現況平面図（Web版）閲覧サービス」を使用し、特別区道等を確認すること。（印刷でも可）その他、水路など現況平面図では確認できないものについては区担当課に確認すること。
- ク その他、コールセンターでの受付対応を行うために必要なもの（住宅地図等）を用意すること。
- ケ 受託者は、別途区担当課が用意する放置自転車管理システム（以下、システムという）を用いて、対応を行う。本システムの撤去情報の検索項目は、撤去日、撤去場所、自転車の色、メーカーといった情報である。よって区民から情報を聞き出し、検索結果を絞り込んでいき、該当自転車を割り出す作業となる。

② 所有者特定事務

撤去した自転車等の所有者を特定するため、放置自転車管理システム（以下、システムという）を活用し、警察署等照会用のリスト等、必要な資料を作成及び郵送する。また、照会の結果、回答内容をシステムに入力する。

- ア 週1回、警視庁（東京都）防犯登録自転車リストの作成

※ 区職員による警察署提出用

- イ 月2回、上記「ア」以外の所有者照会依頼文書の郵送（1回25通程度）
 - （ア）警視庁以外の防犯登録自転車（各道府県警察本部あて）
 - （イ）原動機付自転車（各登録自治体あて）

③ 自転車等返還通知書その他、資料の作成

自転車等の所有者に対して、撤去した旨の通知はがきをシステムにより作成、印刷し郵送する。（週1回、平均250枚程度）また、区担当課の指示により、その他資料を作成する。

④ 防犯登録抹消の通知送付

処分を行った自転車について防犯登録抹消の依頼文をシステムにより作成及び印刷し各管轄警察署へ郵送する。（月1回、平均70通程度）

⑤ 撤去情報の作成、送付

撤去自転車の情報については、撤去日当日のうちに世田谷警察署等へ資料をFAXで送付する。なお、資料はシステムで全データを抜き出した上で必要データのみ抽出し、作成すること。（A4用紙3枚程度）

また、世田谷警察署等より防犯登録番号から撤去の有無等の照会があった場合、システムで検索し必要な情報を回答すること。

⑥ 北烏山放置自転車等保管所の管理業務

北烏山放置自転車等保管所の管理業務を行うこと。

(5) 設備

① 放置自転車管理システムとは独立したパソコン、プリンターを1台以上設置すること。

② 複写機を設置すること。

③ 個人情報保護の観点により、帳票類等を破棄するためのシュレッダーを設置すること。

(6) 研修体制

① マニュアル・FAQの作成

対応の品質の維持・向上のため、研修マニュアル及び応対マニュアル、作業マニュアルを作成し、区に提出すること。また、FAQを最新化するとともに、必要に応じて改善について区担当課に提案書を提出すること。

② オペレーターへの研修

自転車等の法令を始め、区担当課の放置自転車対全般に関する知識について研修を行うとともに、スキルアップ、モチベーション維持、セキュリティマインドの醸成等に関する研修を適宜行うこと。

③ 管理連絡責任者への研修

業務内式を始め、対応等のスキル維持・向上に向けたフォローアップを行うとともにオペレーションマネジメントに関する研修を適宜行うこと。

第4 一般的共通事項

1 受託者は、委託業務を円滑に実施するために必要な人材・人員を適正に配置すること。なお配置にあたっては、事前に区と協議すること。また、駅ごとに人数を固定することなく、撤去、保管、返還の各業務が効果的・効率的に行えるよう、不断の見直しを図ること。

2 受託業務に従事する者は、受託社名の入った名札を着用し、区民等から名前を尋ねられた場合は必ず名乗ること。

3 受託業務に従事する者は、受託者により指導・教育されて接遇、苦情対応、問合せ対応等ができる者とし、事業の意義や根拠法令等を、十分に理解するとともに、相手方に分かりやすく説明できる能力を備えた者とする。

- 4 受託者は、従事する者の氏名等を区担当課に通知すること。変更する場合も同様とする。業務に際して、区民等との間で誤解、トラブルが生じないよう細心の注意を払って業務を行うこと。なおトラブルが発生した場合は、完結まで受託者の責任で解決すること。
- 5 区担当課から提供する物品等については、受託者の責任において管理すること。なお、受託者の瑕疵による破損、機能喪失及び滅失の場合は、速やかに補修又は買い替え等行うこと。

第5 車両について

- 1 作業に使用する車両については、区担当課が必要と認めた場合、自動車検査証を提示又は提出すること。
- 2 作業に使用する車両には、区担当課が貸与した作業用ステッカーを貼付すること。
- 3 毎日、始業前に車両等の点検を行うこと。

第6 成果物

- 1 受託者は、受託業務ごとに毎日作業日報を作成し、月ごとにまとめて翌月5日までに関連資料を添付のうえ区担当課に提出すること。ただし3月分については3月末日までに提出すること。
- 2 作業日報による報告事項、様式は別途区担当課が定めた様式を使用することとし、必要に応じて区担当課、受託者双方の協議により、変更することができる。

第7 事故等の対応

- 1 受託者は、事故（交通事故、物損、トラブル、自転車等の誤返還等）が発生した場合は、受託者の責任において解決を図ることとし、安易に区担当課に解決案の提示を求める等、解決を区担当課に委ねないこと。また解決後、直ちに区担当課に報告するとともに、遅滞無く顛末を書面にて提出すること。
- 2 区担当課が別に委託する運送業者と連携して業務を行い、業務中に事故等があった場合は、責任の所在を明確にするとともに双方の協議により対応すること。

第8 損害賠償及び保険加入について

受託業務において区担当課または第三者の生命・財産もしくは、身体に損害を与えた場合、受託者はその賠償責任を負うものとする。そのため、本業務の履行前に、損害賠償保険及び傷害保険に加入するものとする。

第9 費用負担

- 1 区の負担
 - (1) 自動車に貼付するステッカー
 - (2) 保管所における備品、物品
 - (3) 返還手数料収納に係るレジスター
 - (4) 保管所における光熱水費、電話料金、機械警備費

(5) 放置自転車管理システムの運用に係る経費

2 受託者の負担

- (1) 撤去作業計画書、返還申請書、作業報告書、警告札等、本契約に基づき使用する用紙類の一切
- (2) 従事者の給与、手当等及び従事者が着用する作業服等
- (3) 保管所のつり銭用の現金
- (4) 保管所の清掃、除草作業に必要な器材
- (5) 車両の手配、維持管理、保険、有料道路代、駐車料金等の業務に使用する車両に関する一切の経費
- (6) 文具等の事務用品、地図等の図書、保管所の現金収納の金庫
- (7) 従事者がもつ携帯電話に係る一切の経費、その他郵便等の通信費
- (8) 保管所で発生したごみの処分費
- (9) 写真撮影のための機材、保管にかかる費用

第10 個人情報の取り扱いについて

別紙2「電算処理の業務委託契約の特記事項」による。

第11 業務実施上の留意事項（集団感染予防等関係）

- 1 感染性胃腸炎（ノロウイルス）等の患者と思われる方の嘔吐をはじめ、集団感染を引き起こす恐れがある事案が発生した場合は、施設利用者に負担等をかけることなく、迅速かつ適切な処理を行うこと。
- 2 平常時から吐物処理セットや消毒マニュアルを常備し、感染を広げないために、即座に対応できるように準備しておくこと。なお、吐物処理セットは、台所用の塩素系漂白剤を希釈した液等により代用することもできる（詳細は消毒マニュアル等を参照すること）。
- 3 吐物処理等の作業に従事する者に対する感染予防の教育及び従事者自身の安全配慮については万全を期すこと。

第12 その他

契約事項及び本仕様書事項の解釈について疑義が生じたとき、又は事項に定めのないときは、協議のうえ解決する。また、区担当課や地域において、放置自転車等に対する啓発活動（クリーンキャンペーン、インターンシップ等）が行われる場合には協力すること。

第13 区担当

土木部交通安全自転車課交通安全自転車担当

電話 03-6432-7968

FAX 03-6432-7966

電算処理の外部委託基準 別紙2

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を除く。)

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。

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が発見に努め、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、区の上記のもと、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 との契約で事業活動をする事業者の皆さまへ

令和5年4月以降の労働報酬下限額は…

1時間
あたり

1,230 円

前年比 60 円 UP ↑

この機会に人材の確保と定着に向けて、賃金UPを考えてみませんか？



世田谷区では区独自の最低賃金である『労働報酬下限額』が世田谷区公契約条例に基づき定められており、令和5年4月以降は1時間あたり1,230円（前年比60円UP）となります。*この機会に人材の確保と定着、地域全体の賃金水準の改善等に向けて賃金UPを考えてみませんか？

労働報酬下限額に期待される効果



賃金水準改善の
全国への波及

区との契約以外を含む地域全体での
人材確保のための賃金水準引上げ

*区との契約のうち、工事請負契約（予定価格 3,000 万円以上が対象）に適用される労働報酬下限額の最も低い単価、および業務委託や物品供給等の契約と指定管理協定（予定価格 2,000 万円以上が対象）に適用される労働報酬下限額が、1時間あたり 1,230 円となります



世田谷区公契約条例や労働報酬下限額などの最新情報はホームページで！

世田谷区 公契約条例 [検索](#)

世田谷区財務部経理課公契約担当
TEL 03-5432-2965
FAX 03-5432-3046