

仕 様 書

1 件 名

港区子育て家庭家事支援及び申請受付等業務委託

2 履行期間

令和8年9月1日から令和9年3月31日まで

なお、4（3）家事支援業務については令和8年10月1日から開始することとし、それ以前の期間は、利用登録業務及び利用予約受付、その他問い合わせ対応、本事業の円滑な開始に必要な準備業務（研修、体制構築、システム整備等）を行うこととする。

3 履行場所

港区指定場所

4 業務内容

（1）窓口設置

ア 事業ホームページ及び申込みフォームの作成

受注者は、本事業のためのホームページ及びWEB上の申込みフォームを作成し、管理・運営を行うこと（24時間受付）。

イ 問合せ対応

受注者は、本事業専用の電話回線を用意し、利用申請受付及び事業利用案内等の問合せ対応を行うこと。月曜日から金曜日まで（祝日及び12月29日から1月3日までを除く。）の午前9時から午後5時までの時間は、必ず対応すること。

（2）利用登録業務

ア 申請者の利用資格審査

受注者は、本事業への利用登録を希望する者（以下「申請者」という。）から受け付けた申請情報に基づき利用資格の有無を審査し、住所以外の申請情報について利用資格があることを確認した申請者の情報をまとめ、速やかに発注者に照会すること。

発注者は、受注者からの照会を受け、申請者ごとに、住民基本台帳情報による住所確認及び最終的な利用決定を行い、受注者に通知する。

イ 事業利用決定の通知

受注者は、発注者からの通知に基づき、利用資格があることを確認した申請者（以下「利用者」という。）にその旨を通知すること。また、利用者ごとにID番号等を付与（子ども一人につき1つ）し管理すること。

なお、利用資格がない申請者にはその旨の通知を行うこと。

ウ 利用者台帳情報の整備及び報告

受注者は、「利用者台帳」を整備し、利用者の基本情報及び利用状況等について管理を行うこと。

エ 登録情報の更新対応

受注者は、随時、利用者に対し登録情報の内容確認を行うとともに、登録情報の変更に関する申出を受け付けること。住所、課税状況等、利用資格の有無又は本人負担額の区分に影響を及ぼす変更については、受注者は当該変更内容を速やかに発注者に通知し、利用資格の有無及び本人負担額の区分の変更について照会すること。発注者は変更内容を審査し、その結果を受注者に通知する。受注者は、通知内容に基づき利用者台帳を更新するとともに、利用者資格又は本人負担額の区分に変更が生じた場合には、その内容を利用者に通知すること。

(3) 家事支援業務

ア 利用申込受付

受注者は、申込みフォームや電話等で利用者からの家事支援利用申込を受け付け、訪問日時や依頼内容等を調整した上で、支援内容に適した支援者を派遣すること。

また、利用者ごとの累積利用時間数について、利用者、受注者、発注者が随時確認できるよう、管理を行うこと。

イ 家事支援の実施

月曜日から日曜日まで（12月29日から1月3日までを除く。）の午前8時から午後10時までの時間帯に、次に掲げる支援を行う。

(ア) 食事の準備

(イ) 住居の掃除及び整理整頓

(ウ) 衣類の洗濯

(エ) 食材及び生活必需品の買い物

(オ) 通院や検診等の付添い（付添いの際にかかる交通費は利用者負担）

(カ) その他発注者が必要と認める事項

ウ 実施確認書の作成

受注者は、家事支援実施後、利用者を確認の上、利用時間、支援内容等を記した実施確認書を作成し、利用者から確認印（サイン）をとること。

エ 利用者の状況等の報告

訪問した家庭において、支援が必要な状況にある等気になる事項があった場合は速やかに発注者に報告し、子育ての孤立化や児童虐待等の防止を図ること。

(4) キャンセル・変更の受付

訪問のキャンセル・変更は、利用者から受注者に直接連絡をすることとする。キャンセル・変更期限は、原則、訪問予定日（予約日）の2営業日前の窓口開設時間内までとし、この期限までに利用者から受注者に連絡があればキャンセル料は発生しないこととする。

(5) 利用者からの利用料（利用者本人負担額）・キャンセル料等の徴収

受注者は、「本人負担額区分」に基づき、利用者本人負担額を利用者から直接徴収すること。徴収方法は、利用者の利便性を考慮し、電子決済の導入等、柔軟に対応すること。具体的な徴収方法は、事前に発注者と協議することとする。利用者本人負担額（税込み）は次の金額を想定している。

① ②③以外の世帯	② 住民税非課税世帯	③ 生活保護受給世帯
2,250 円	1,125 円	0 円

また、受注者は、キャンセル・変更期限（訪問予定日の2営業日前の窓口開設時間内）以降に、利用者の都合によるキャンセル又は時間の減を伴う変更があった場合には、利用者に対し、予定時間分のキャンセル料（キャンセル時間分の利用者本人負担額）と実費交通費を請求することができるものとする。なお、この場合、キャンセルした時間分の利用上限時間数は消化しないこととする。

（6）報告書の提出

受注者は、次に掲げる報告書を月ごとにまとめ、翌月の10日までに発注者に提出すること。ただし、3月分については3月31日までに提出すること。

ア 活動報告書（総括表）

月ごとに、利用者、利用時間、回数等の合計を記したもの。

イ 活動報告書

利用者ごとに、訪問日、利用時間、支援内容、支援時の家庭環境及び児童等の様子に関する特記事項等を記したもの。

ウ 利用者アンケート

利用者に対し、利用後の満足度等を尋ねるアンケートを取り、集計結果をまとめたもの。回答については利用者の任意とする。アンケートの内容については、別途発注者と協議すること。

5 支援対象

（1）対 象

ア 区内に居住する、満3歳から小学校1年生までの子どもを養育する家庭

イ その他区長が必要と認めた家庭

（2）訪問回数

家庭に対する支援者の訪問回数は1日1回までとする。ただし、発注者が特別に必要と認める場合はこの限りではない。

（3）利用上限時間数等

次に掲げる利用期間ごとに対象の子ども1人当たり36時間を利用上限時間とする。

ア 3歳に達する日から4歳に達する日の前日まで

イ 4歳に達する日から5歳に達する日の前日まで

ウ 5歳に達する日から6歳に達する日の前日まで

エ 6歳に達する日から7歳に達する日の属する年度の末日まで

（4）予定数量

規格・仕様	単位	数量
家事支援 2時間	回	2,046
家事支援 3時間	回	1,488
家事支援 4時間	回	186

※時間は、訪問先での実働時間とする。なお、上記は、港区産前産後家事・育児支援事

業の利用実績に基づいた予定数量であり、これを上回る利用があった場合にも対応できる体制の確保に努めること。

6 支援者

支援者は、心身ともに健全で、児童福祉の向上に理解と熱意を有し、家事に関する支援業務を適切に実行できる者であること。また、家庭への支援に際して必要な知識等を習得するための研修等を受講すること。さらに、当該業務は、利用者の生活空間に直接立ち入る特性を有していることから、事業の信頼性向上に寄与するため、次のような内容の研修等を受講すること。

- (1) 倫理観・判断力に関する教育の強化
 - ・ 利用者宅における接遇、立ち振る舞い、信頼関係構築の基本
 - ・ 個人情報・財産情報に接する際の倫理原則の徹底
 - ・ 不適切行為の具体例（金融情報への不正アクセス等）を用いたリスク認識向上
 - ・ 疑われる行為を避けるための注意点・自己点検の方法 等
- (2) 個人情報保護・情報管理の徹底
 - ・ 利用者情報の取扱い方法の明確化と遵守
 - ・ 業務上知り得た情報の目的外利用・外部流出を防ぐためのルール共有
 - ・ 金融関連情報や家財に関する情報の取扱いの厳格化・最小化 等
- (3) 新任職員等への共通教育の強化
 - ・ 新任・短時間勤務スタッフ・委託スタッフを含む全職員への共通研修
 - ・ チェックリストによる理解水準の確認
 - ・ 初期研修及び定期的な再研修の実施体制の構築 等

なお、支援者について、発注者が不適当と判断した者は業務に従事させてはならないこととする。

7 運営体制

- (1) 受注者は、当該業務を管理するため、事業全体を把握し、業務運営を統括する責任者を少なくとも1名以上定め、受託者事業所内に配置するものとする。なお、当該責任者は、本事業又は同種・類似事業に精通した経験を有する者を充てるものとする。
- (2) 受注者は、家事支援業務を開始する令和8年10月1日までに、本事業を円滑に履行するために十分な人数の人員を確保し、「業務従事者名簿」を作成し発注者に提出すること。なお、途中で人員に変更が生じた場合は、削除及び追加した人員の氏名を発注者に通知すること。
- (3) 受注者は、確保した人員について、本事業の業務を優先して従事させる等、本事業の業務に支障をきたさないようにしなければならない。

8 損害賠償

受注者は、その責に帰すべき事由により、本業務の実施に関連して、利用者又は第三者に損害を与えた場合には、当該損害を賠償する責任を負うものとする。

受注者は、上記損害賠償に備え、次に掲げる要件を全て満たす内容の損害賠償責任保

険等に参加すること。なお、受注者は、契約締結後速やかに、当該保険証書の写しを発注者に提出すること。

(1) 対人賠償については1名1億円以上、1事故5億円以上であること。

(2) 対物賠償については1事故500万円以上であること。

9 契約方法及び支払方法

(1) 契約方法

「家事支援業務」及び「家事支援業務の訪問に係る交通費」は、1回当たりの単価契約とする。なお、キャンセル又は利用時間の減を伴う変更があった場合のキャンセル時間分の単価については支払わないこととする。

その他の業務については、総価契約とする。

(2) 支払い方法

ア 受注者は各月の業務履行後、契約代金を発注者に請求すること。

イ 発注者は、各月の業務の履行を確認した後、受注者からの請求に基づいた金額を含む契約金額を、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払うこととする。

10 費用負担

業務履行に必要な用具、什器備品類、消耗品類、光熱水費、通信費及び損害保険については、受注者の負担とする。

11 事故への対応

(1) 受注者は、事故があった時又は利用者との間に紛争等が生じた時は、適切な処置を講ずるとともに、直ちに発注者に報告すること。

(2) インシデント発生時や、不適切行為・事故等が発生した場合に早期把握できるよう、内部連絡フローの明確化や、従業員等が相談しやすい環境づくり等に努め、対応体制を強化すること。

(3) 重大事案発生時の事業所内共有及び発注者への報告手順等についても明確化しておくこととする。

12 受注者の責務等

(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、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。

(3) 関係法令を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。

(4) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

(5) 受注者は、個人情報について、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

(6) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あら

ゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。

- (7) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (8) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (9) 受注者は、相談事項の解消等による謝礼金又は金品の供与又はその他の便宜は絶対に受けないこと。
- (10) 業務処理上、第三者に損害を与えた場合、原則として受注者が責任を負うこと。
- (11) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」(平成9年港区条例第42号)第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。
- (12) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。

13 環境により良い自動車利用

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成4年法律第70号)の対策地域内で登録可能な自動車に努めること。
- (2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車(EV)、プラグインハイブリッド自動車(PHV)、燃料電池自動車(FCV)、ハイブリッド自動車(HV)の総称を指す。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証(車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は、提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン(平成29年3月16日付改正28環改車第790号)」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

14 その他

本仕様書に記載のない事項について又は疑義が生じた場合については、発注者と受注者で協議の上対応を決定することとする。

15 連絡先

港区子ども家庭支援部子ども家庭支援センター子ども家庭サービス係
担当 安田・今田 電話 03-5962-7201

個人情報等取扱いに関する特記事項

令和5年4月1日改正

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)、港区個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年港区条例第53号)及び港区議会の個人情報の保護に関する条例(令和4年港区条例第67号)を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密保持等の義務)

第2条 受注者は、この契約により受託した事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、前項の義務を遵守させなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第3条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を委託された事務以外の用途に利用してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(再委託)

第4条 受注者は、この契約により受託した事務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ発注者に通知し、承諾を得なければならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務について前項の規定により第三者に再委託する場合は、この契約により求められる安全管理措置と同等の措置を講ずることができる事業者を再委託先とし、この契約と同等の安全管理措置を義務付ける再委託契約を結ばなければならない。また、受注者は再委託先に対して適切な監督を行い、発注者の求めに応じて、その状況を報告しなければならない。

3 前2項の規定は、再委託先が受注者の子会社(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。)である場合も同様とする。

(複写、複製等の禁止)

第5条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を越えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(個人情報の安全管理措置)

第6条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の安全な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

第7条 受注者は、個人情報の漏えいその他の個人情報の保護に関する事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告しなければならない。また、受注者は、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合は、検査、セキュリティ監査等の実地調査に対応しなければならない。

(返還及び廃棄の義務)

第8条 受注者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、受注者は、当該個人情報を発注者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう、電磁的記録媒体の物理的な破壊、消去、溶解、裁断その他当該個人情報を判読不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

(契約の解除、公表措置及び損害賠償義務)

第9条 発注者は、受注者が個人情報等取扱いに関する特記事項に掲げる義務に違反し、又は義務を怠った場合は、この契約を解除することができる。

2 前項の場合において、発注者は、その事実を公表することができる。

3 第一項の場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も同様とする。

(監査・検査への協力等)

第10条 発注者は、受注者がこの契約により受託した事務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、個人情報等取扱いに関する特記事項に基づき、必要な措置を講じていることを確認するため、受注者に報告を求めることができる。

2 発注者は、受注者に通知し、個人情報の管理状況について監査・検査を実施することができる。再委託先についても同様とする。

(第11条から第16条までの条文は、「特定個人情報(※)」の取扱業務を委託する契約のみ)

(特定個人情報管理体制の整備)

第11条 受注者は、委託業務を統括管理する部署に特定個人情報保護管理責任者を置き、委託業務を実行する部署に特定個人情報保護責任者を置かなければならない。

(特定個人情報を取り扱う従業者の明確化)

第12条 受注者は、特定個人情報を取り扱う従業者及びその役割を指定し、事前に従業者名簿を発注者へ提出しなければならない。

(従業者への教育訓練及び監督)

第13条 受注者は従業者に対して、委託業務を行うために必要な教育及び訓練を実施し、継続的に監督するとともに、秘密保持契約を締結する等の人的安全管理措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第14条 受注者は、この契約により受託した事務に係る特定個人情報を指定された区域から持出ししてはならない。

(契約内容の遵守状況についての報告)

第15条 受注者は、契約内容の遵守状況、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告しなければならない。

(安全管理措置の改善)

第16条 受注者及び発注者は、第9条に基づく監査・検査の結果及び前条に基づく委託業務の遵守状況等についての報告を踏まえ、委託業務における特定個人情報の安全管理措置の改善要否を協議し、改善が必要と判断した場合は双方協力のうえ対応しなければならない。

※「特定個人情報」とは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(以下の条文は、該当する契約のみ)

(電磁的記録媒体の保管)

第17条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を施錠して保管しなければならない。

(電磁的記録媒体の搬送)

第18条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を持ち出す場合は、電磁的記録の暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施し、専用ケース等に入れて施錠した上で、安全対策を施して搬送しなければならない。