

仕 様 書

- 1 件 名 港区福祉総合窓口設置準備支援業務委託
- 2 履行期間 契約締結日から令和3年2月26日（金）まで
- 3 履行場所 港区芝公園一丁目5番25号 港区役所2階保健福祉課
及び区の指定する場所

4 業務目的

区は、全ての区民が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、個人や世帯の抱える課題に適切かつ迅速に対応する包括的な相談体制（以下「福祉総合窓口」という。）の設置を令和4年度に予定している。本業務は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止にも配慮した福祉総合窓口の設置に向けた準備業務の支援を目的とする。

5 業務内容

受注者は、以下の業務を行うこと。

（1）業務計画書の作成

受注者は、契約締結後速やかに本契約を実施するに当たり業務計画書を作成し、発注者の承認を得ること。業務計画書には、全体の業務工程、実施体制、作業概要等を明記し、組織体制及び業務責任者の名簿を添えること。

（2）業務シミュレーションマニュアルの作成

ア 業務一覧表の作成

総合支所区民課で取り扱う高齢者、障害者、子ども、生活困窮等の福祉相談に関する業務（以下「対象業務」という。）を整理し、分野ごとに一覧表を作成すること。業務の履行に当たり、発注者は「暮らしのガイド」等の関連図書について、受注者へ積極的に提供する。

イ 業務手順書の作成支援

対象業務の処理手順について、発注者が用意する業務手順資料を既存の事務マニュアル等を確認して修正及び文言等を整理するとともに、不明な点を洗い出して実務者へのヒアリング項目を整理すること。

（ア）手順の範囲

相談受付から対象業務のサービスを利用者に繋げるまでとする。

（イ）想定されるリスクの記載

不適正な事務処理やコンプライアンス等のリスクが想定される手順については、想定されるリスクとともに、防止策や対応策を検討のうえ、記載すること。

ウ 業務フロー図の作成

業務手順書を参考に、利用者来庁からサービス提供に至る流れを示した業務フロー図を作成すること。

エ 配置イメージ図の作成

相談員の動線等を踏まえた利用者と相談員の配置イメージ図を総合支所毎に作成すること。その際に、現行組織は白紙とし、窓口利用者と相談員の利便性及び機能性を優先させること。

オ 区関係課及び区民課内との連携

区関係課及び区民課内で関連する業務について、検討を要する事項をまとめ、検討状況に応じて上記ア～エの作成図書内で不整合が無いよう随時更新すること。

カ 業務シミュレーション実施による基礎資料の更新

上記ア～オに基づき区関係課職員等が行う、福祉総合窓口の運営を想定した5事業程度の業務シミュレーションに立ち合い、業務の改善点をまとめ、各作成図書内で不整合が無いよう随時更新すること。

なお、業務シミュレーションは開庁時間外に実施することを想定している。

キ 以上の工程において、業務効率化や非対面型及び非接触型の対応など、感染症対策を踏まえた新しい生活様式に留意し、改善の提案や資料作成をすること。

ク 作成する資料については、資料イメージや必要な項目等を発注者と十分協議し、業務に着手すること。

(3) 業務マニュアルの作成支援

福祉総合窓口に従事する職員等がどのような手順で事務を処理するかを説明する業務マニュアルについては、福祉総合窓口の開設に向けた研修テキストとして活用することも想定している。業務マニュアルの構成について、発注者と協議のうえ書面で提案すること。

(4) 会議資料の作成支援等

ア 福祉総合窓口に関する会議資料の作成

(ア) 国、都、他自治体等の情報を収集し分析のうえ、資料を作成すること。

(イ) 区におけるデータ、調査結果等の収集、分析及び資料作成すること。

(ウ) 発注者が指示する情報の収集及びパワーポイント等の資料を作成すること。

イ 会議への出席

受注者は、発注者が主催する福祉総合窓口推進部会（以下「推進部会」という。）に出席し、会議の円滑な運営を支援すること。開催数は5回程度を予定する。

(5) 上記業務に関する打ち合わせ

ア 上記(1)～(4)の業務を円滑に実施するために、総合支所区民課、保健福祉支援部、みなと保健所、子ども家庭支援部その他関係部署との打ち合わせに必要に応じて出席すること。

イ 打ち合わせ内容の記録は、打ち合わせ後3営業日以内にMicrosoft Wordで各回A4判数枚程度作成し、データを提出すること。

6 成果品の提出

受注者は、本事業の成果品として、5業務内容で作成した各成果品を整理し、一式にまとめ、表紙、目次及びインデックスを付して紙で5部提出すること。また、同様にCD-ROMに電子データを保存して2部提出すること。

7 著作権の帰属

本契約の履行により受注者が作成した資料、データ等の著作権は、発注者へ譲渡すること。ただし、写真等の素材で、他に著作権を有している者がいるときは、著作権者による使用承認を得ることとし、発注者へ譲渡しない。

8 支払方法

契約代金は、履行確認後、一括で支払う。なお、自然災害や新型コロナウイルス感染症拡大に伴う不可抗力による業務不履行の場合は、受注者が要した実費分を支払う。

9 受注者の体制

(1) 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。

(2) 受注者は、業務上知り得た秘密、個人情報及び資料について、十分な情報管理及びセキュリティ対策を行うとともに、これ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。契約期間満了後、これらの情報についてはシュレッダーで破棄し、電子データについては消去すること。

(3) 受注者は、本契約に関して知り得た事項について、本契約以外に使用することを禁じる。

(4) 受注者は、プライバシーマーク若しく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定取得又はそれと同程度の個人情報保護に関する組織体制を有すること。また、業務担当者その他本契約に関わるものに対し、「港区個人情報保護条例(平成4年港区条例第2号)」の趣旨及び内容の周知徹底を図ること。

(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」を遵守しなければならない。

(6) 受注者が本業務で使用するパソコンには、最新のウイルス検知ソフト及びファイヤーウォールを導入すること。また、ファイル交換ソフトを使用しないこと。

10 受注者の責務等

- (1) 受注者は、その責めに帰すべき理由により、委託された業務の実施に関し、発注者若しくは第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (2) 発注者は、受注者が本契約に定める事項に違反したときまたは本契約を履行しないときは、契約を解除し、損害賠償を請求することができる。
- (3) 受注者の責務において、区民及び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処置を講ずること。
- (4) 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適切に行うこと。
- (5) 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。
- (6) 事業に従事する者については、清潔な服装と、職務にふさわしい身だしなみを徹底し、また、名札を着用すること。
- (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、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。
- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) 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。

11 環境により良い自動車利用について

- (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利用に努めること。
- (2) 低公害かつ低燃費な自動車利用に努めること。
- (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21年3月27日付改正20環車規第837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。

12 その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者との協議の上、定める。

13 担 当

港区保健福祉支援部保健福祉課福祉総合窓口推進担当 電話 03-3578-2334

個人情報等取扱いに関する特記事項

(適正な管理)

第 1 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適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(秘密保持の義務)

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、又は不当な目的に使用してはならない。契約期間満了後も、また、同様とする。

第 3 条 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、前条の義務を遵守させなければならない。

(再委託)

第 4 条 受注者は、発注者の書面による承諾を得た場合に限り、この契約により受託した事務の処理を他に委託し、又は請け負わせることができる。

第 5 条 受注者は、受託した事務について前条の規定により他に委託し、又は請け負わせるときは、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、発注者は、受注者が再委託先に対して適切な監督を行っているかを監督するものとする。

(第三者への提供の禁止)

第 6 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第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(委託された事務以外への使用の禁止)

第 7 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使用してはならない。

(加工、再生等の禁止)

第 8 条 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を超えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(複写及び複製の禁止)

第 9 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。

(返還及び廃棄の義務)

第 10 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。

第 11 条 前条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善良なる管理者の注意をもって焼却又は裁断等により処分しなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

第 12 条 受注者は、個人情報の保護に関し事故が生じたとき、又は生ずる恐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、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等の実地調査に対応すること。

(監査・検査への協力等)

第 13 条 発注者は、受注者に事前に通知し、受注者の承諾を得た上でいつでも、受注者の業務に支障を生じさせない範囲内において、個人情報の管理状況等について監査・検査を実施することができる。受注者は、合理的事由のある場合を除き、発注者又は発注者の指定した者の監査・検査に協力しなければならない。

(公表措置及び損害賠償義務)

第 14 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、又は怠った場合は、港区長の付属機関である港区個人情報保護運営審議会の意見を聴いて、その事実を公表することができる。

第 15 条 前条の場合において、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、また、同様とする。

(第 16 条から第 21 条の条文は、「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 16 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 17 条 受注者は、特定個人情報を取扱う従業者並びにその役割を指定し、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 18 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 19 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 20 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 21 条 受注者及び発注者は、第 13 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22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、施錠できるロッカー等に保管しなければならない。

(電磁的記録媒体の搬送)

第23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、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。