

仕様書（案）

1 件名

居住支援業務委託

2 目的

本仕様は、住宅確保要配慮者（以下「要配慮者」という。）の民間賃貸住宅への住み替えに係る窓口相談業務を委託し、入居前から退去後までの伴走型支援の実現を目的とする。

3 委託期間

令和8年6月1日から令和9年3月31日まで。

※契約は単年度ごとに締結し、当該年度の予算が議決され、かつ前年度の履行状況が良好であると認められる場合は、翌年度も同一事業者と契約することができる。

4 履行場所

板橋区役所本庁舎（東京都板橋区板橋二丁目66番1号）とする。

なお、業務特性上受託者の指定する箇所にて実施することが望ましい作業については、本区と協議のうえ、その履行場所を決定することとする。

5 履行日時

- （1）面談による相談業務は、週1回、13時から17時まで（土日祝日及び年末年始を除く）とする。
- （2）電話による相談業務は、週2回、8時30分から17時まで（土日祝日及び年末年始を除く）とする。
- （3）伴走型支援業務は、平日、8時30分から17時まで（土日祝日及び年末年始を除く）とする。

なお、要配慮者の都合により、物件内覧等が夜間及び土日祝日にかかる場合は、本区に報告すること。

6 委託内容

（1）住み替え相談業務

① 面談による相談業務

毎週火曜日午後、相談件数最大4枠の実施（ただし、祝日及び年末年始を除く。）

令和8年度 39日（予定）

令和9年度 50日（予定）

令和10年度 50日（予定）

※相談室は本庁舎会議室とする。

② 電話による相談業務 毎週2回（予定）

- ③ 面談・電話相談に係るヒアリングシートの作成
 - ④ 協力不動産店との調整
物件探し及び不動産店への物件のあっせん依頼をするための依頼シート作成を含む。
 - ⑤ 処遇困難ケース対応 各年度 10 件（予定）
要配慮者の特性により受託者では対応が困難な状況にあり、別の居住支援法人への再委託が必要な場合は、別途本区と協議すること。
- (2) 伴走型支援
- ① 必要に応じて、不動産店及び内覧同行支援・契約手続き等の支援
 - ② 入居相談時、相談者から生活に係る相談があった場合、福祉サービスを紹介するなど解決に向けて適切に対応すること。
 - ③ 要配慮者が賃貸住宅を借りやすくするための支援
- (3) 居住支援協議会への参加及び居住支援セミナーの企画・提案
- ① 居住支援協議会への参加 各年度 3 回（予定）
居住支援協議会へ実績報告・事例検討の題材及び資料の提供（資料印刷は除く。）
 - ② 居住支援セミナー（大家セミナー）の企画・提案
賃貸住宅のオーナーのほか、管理会社に向けた居住支援の理解と協力を促すためのセミナーの企画・提案
- (4) その他の業務
- ① 要配慮者等からの問合せ対応
要配慮者等からの問合せ・相談に柔軟に対応できるよう、また、本区と綿密な連絡が取れるよう、電話等の連絡手段を確保すること。
 - ② その他問合せ対応
本区の制度（公営住宅、生活保護制度等）や、国・都の制度（公営住宅、住宅セーフティネット）などに関することなど、民間賃貸住宅への住宅確保相談以外の問合せは担当部署、関係機関を適切に案内すること。
 - ③ 業務マニュアル作成
受託者は業務内容や留意事項、緊急時対応等を記した業務マニュアルを作成し、本区の承認を得ること。このマニュアルは、受託者の変更があった場合でも円滑に実施できるよう実務レベルの内容を記載するものとして、業務体系の変更や処理方法の変更等によって適宜改訂すること。
 - ④ 定例打合せ
月 1 回程度、区と業務報告に関する打合せを実施する。
 - ⑤ リーフレット作成に関する内容の提案
本区が居住支援サービスを紹介するリーフレット等を作成する際に、記載内容やレイアウトに関する提案をすること。

7 業務報告

毎月業務完了後、本区に住宅確保相談や伴走型支援についての経過及び成約実績、その他の業務の実施報告書を作成し、提出及び報告すること。

なお、報告様式は協議のうえ、別途定める。

8 支払方法

支払は月払いとする。毎月末日以降、委託完了届に基づく履行検査合格後、受託者から請求書を徴し、本区は請求を受けた日から 30 日以内に受託者に支払うものとする。

9 業務上の実施条件

(1) 業務実施体制

本業務の実施にあたっては、主任担当者及び担当者を置くものとする。(主任担当者と担当者は兼務不可)

なお、主任担当者は、居住支援に係る相談業務等を 3 年以上経験した者とする。

(2) 物件調査に係る情報収集

物件調査は、本区と協定を結んでいる不動産団体（協力不動産店）へ依頼するものとする。物件の調査範囲の想定は板橋区内とするが、相談者の希望によっては、区外を含むものとする。また、協力不動産店から情報提供された物件に関し、相談者の成約が見込める際には、原則情報提供者である協力不動産店が成約に伴う手続きを行う。

(3) 居住支援サービス等の情報提供

居住支援サービス等の情報提供をする際は、本区が指定するサービスを案内・紹介すること。また、その他のサービスを紹介する際には、本区と協議のうえ、提供すること。

(4) 業務実施に係る物品等

本業務に必要な物品等はすべて受託者が受託者の負担において用意すること。

(5) 業務の引継ぎ

本業務の契約期間が終了し、次期受託者が他の受託者に変更となる場合（契約解除による契約終了の場合を含む）は、後任の受託者が契約開始日から滞りなく業務を行えるよう、本区が指定する引継ぎ期間内に責任をもって後任の受託者への業務の引継ぎを行い、契約期間終了後の当面の課題等を記載した業務引継書を本区へ提出すること。

(6) 連絡調整

受託者は本区と連絡を密にとり、支援の進捗に支障のないようにすること。

10 納品物

受託者は、本業務の実施状況について、該当月の翌月に速やかに委託完了届及び実績報告書を本区に提出すること。

11 納入場所

板橋区役所都市整備部住宅政策課（所在地：東京都板橋区板橋二丁目 66 番 1 号）

12 個人情報保護処置

個人情報をパソコン又はシステムなどで取り扱う場合は、以下のいずれかの内容を遵守すること。また、別紙「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」を遵守すること。特記事項内では、本区を甲、受託者を乙とする。

（１）クラウドサービスを使用する場合の保護措置

- ① I S M A P クラウドサービスに登録されていること。また、I S M A P クラウドサービス登録が有効であること。
- ② クラウドサービスを用いたデータ管理を行う際は、クラウドサービスへのアクセスは限られた I P アドレスからのみできる設定とすること。

（２）レンタルサーバ（データセンター）等を利用する場合の保護措置

- ① システムの運用時間は、24 時間 365 日を前提とし、ネットワーク機器の管理と監視を行うこと。
- ② サーバ等は、日本国内かつ定期的に機器への情報セキュリティ対策状況を確認できる場所にあること、また、外部からのサイトの破壊、改ざん、消去等されないようセキュリティ対策を講じること。
- ③ データセンターへの入退室は、ID カード、生体認証により行う。また、受託者は、入室目的、入退室時間、作業内容、記録媒体の有無、身分証明書等を確認し、記録、管理を行うこと。

（３）クラウドサービス及びレンタルサーバ（データセンター）に係る共通の保護措置

- ① 受託者がデータセンターで使用するサーバは、他の団体・組織から干渉されない論理構造、構成を持つものとする。
- ② I D ・パスワードにより、ログインを行う。また、ブラウザでアクセスする際には S S L 通信によりデータの暗号化を実施するとともに、通信経路にはファイアウォールを設置することで、不正アクセス及び侵入を防止すること。
- ③ 委託契約終了時には、データ消去や消去確認の方法を区に説明したうえで、データ消去ソフトウェアによる全データの消去を実施し、データ消去実施証明書を提出すること。
- ④ サーバ及び端末には、ウイルス対策ソフトを導入し、脆弱性診断を実施すること。
- ⑤ アクセスログの記録・解析ができること。
- ⑥ リモート保守に伴う受託者とデータセンターとの接続には専用回線を用い、不正なアクセス及び侵入を防ぐ対策を施すこと、また、リモート保守を行う際は、個人情報は取り扱わないこと。
- ⑦ 受託者が使用するシステムへ格納するデータは、暗号化し、情報漏洩・紛失の事故防止策を講じること、また、システムの利用状況を記録し、分析可能なアクセスログの収集を行い、不正アクセスまたはデータが改ざんされていないか監視すること。

(4) 委託業務に係る保護措置

- ① 受託者は、本区と協議のうえ、受託者が取り扱う業務の範囲、業務遂行過程における具体的な個人情報の取扱い方法について明記したマニュアルを作成し、それに基づき事前研修を行うこと。
- ② 紙媒体で個人情報を保有する場合は、鍵付きキャビネットに保管すること。
- ③ 個人情報を持ち出す際は、バインダーなどに挟み、チャック付きのカバンに格納すること。
- ④ タブレット端末を利用する場合は、不正利用防止を行うため端末紛失時のリモート制御及びアプリケーションや機能の利用制限と監視を行う。また、インターネットサイトの接続先を制限し、タブレット端末にデータが保存できないよう制御ソフトを導入する。
- ⑤ 受託者が外付け HDD 若しくはインターネットに接続されていない PC にデータを保存する場合は、保存後インターネット接続から切り離れた状態で、施錠できる保存庫又は施錠可能若しくは入退室管理の可能な保管室にて保管する。保存データについては、アクセス制御・ウイルス対策ソフトの導入・データ暗号化等情報漏洩・紛失の事故防止策を講じる。
- ⑥ 受託者と区との間の個人情報を含むデータの授受は、区のファイルストレージシステムを使用して行う。

13 その他

- (1) ディーゼル自動車を使用する場合は、ディーゼル規制適合車を使用すること。
- (2) 受託者は、作業時間が予定時間を大幅に超過する場合は、速やかに本区に届け出て承認を得ること。
- (3) 受託者は、本区施設等へ出入りする場合には、事前に本区に届け出て承認を得ること。
- (4) 受託者は、本区の施設内で作業を行う場合、作業を行うものに受託者の事業者名及び氏名の記載されたネームプレートを受託者が用意し、必ず着用させること。
- (5) 本業務の実施にあたり、受託者の作業実施状況、納品物の品質等が本区の意向と大きく相違すると判断された場合は、受託者と協議のうえ、契約の見直しを行うことがある。
- (6) 本業務の実施に当たり、受託者の責に帰すべき事由による債務不履行に起因して本区が損害を被った場合、本区は受託者に対し、当該損害の直接の原因となった作業の契約金額を上限として、当該損害の賠償を請求することができるものとする。
ただし、受託者の責に帰することができない事由から生じた損害、受託者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益について、受託者は、賠償責任を負わないものとする。
- (7) 受託者が本区の施設内で作業する場合は、日程、時間及び作業人員等を事前に本区に届け出て承認を得ること。
- (8) 本区及び受託者は、この契約の履行するにあたり、関係する法令、条例等を遵守

しなければならない。また、この契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとする。

- (9) 受託者は、本区から提供された資料及びデータを、本業務を実施する目的のみに用いるものとし、本区の許可なくして複写又は複製してはならない。
- (10) 受託者は業務終了後、本区から提供されたすべての資料及びデータを本区に返却すること。
- (11) 作業の実施方法、契約内容の詳細、仕様書に定めのない事項又は業務の履行にあたって疑義が生じた場合は、本区と受託者が協議してこれを定める。当該作業にて発生した経費は原則、受託者の負担とする。

14 担当

所 属：板橋区都市整備部住宅政策課住宅政策推進係

住 所：〒173-8501 板橋区板橋二丁目 66 番 1 号 北館 5 階 14 番窓口

電 話：03-3579-2186

メール：kb-jsodan@city.itabashi.tokyo.jp

担 当：齊藤

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

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の重要性を認識し、この契約による業務を遂行するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、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。以下「番号法」という。）、東京都板橋区個人情報保護法施行条例（令和4年板橋区条例第54号）、東京都板橋区個人番号及び特定個人情報の取扱いに関する条例（平成27年板橋区条例第56号）等を遵守し、個人情報の取扱いを適正に行い、個人の権利利益を保護することに努めなければならない。

2 この特記事項における「個人情報」とは、次に掲げる個人情報等を総称するものとする。

(1) 個人情報保護法第2条第1項に規定する「個人情報」

(2) 番号法第2条第8項に規定する「特定個人情報」

3 乙は、この契約に基づく業務に従事する者の範囲を明確化したうえで、適切に監督し、個人情報の取扱いに係る研修・教育を行うものとする。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約を終了した後又は解除された後も同様とする。

2 乙はこの業務に従事している者に対し、在職中及び退職後において、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対し罰則が適用される可能性があることなど、個人情報の保護に必要な事項を周知しなければならない。

(個人情報保護に関する規定の提出)

第3 乙は、個人情報保護に関する社内規定を甲に提出しなければならない。当該規定を変更するときも同様とする。

(処理施設、処理日程及び作業従事者の通知)

第4 乙は、この契約に係る電算処理施設、処理日程及び作業従事者を甲に書面をもって通知しなければならない。

(授受担当従事者の通知)

第5 乙は、甲との個人情報及び個人情報の記録された製品の授受に従事する者を甲に書面をもって通知しなければならない。

(目的外利用及び外部提供の禁止)

第6 乙は、個人情報を甲の指示する目的以外に使用してはならない。また、番号法第19条各号に規定する場合を除き、第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止)

第7 乙は、この契約による個人情報の取扱い業務を第三者に委託し、又は請け負わせて(「再委託等」という。)はならない。ただし、当該業務の一部について第三者に再委託等をする必要がある場合には、あらかじめ再委託等をする事業者(「再受託者等」という)の名称・所在地、再委託等の内容、理由、事業執行の場所及び従事者を甲に書面(別記第1号様式)をもって通知し、甲の書面(別記第2号様式)による承諾を得なければならない。

2 乙は、前項ただし書きの規定により再受託者等に取り扱わせる場合は再受託者等の当該業務に関する報告を行わせるとともに、その内容を甲に書面にて報告しなければならない。また、再受託者等の当該業務に関する行為については、甲に対しすべての責任を負うものとする。

(複写及び複製の禁止)

第8 乙は、個人情報の全部又は一部を甲の許可なく複写又は複製してはならない。甲の許可を受けて複写又は複製したときは、電算処理業務の終了後直ちに複写又は複製した当該個人情報を消去、破棄又は破碎等の処理を行って解読不可能な状態とし、再生又は再利用ができない状態にしなければならない。また、処理後は直ちにその結果を証明する書類を甲に提出しなければならない。

(個人情報の授受)

第9 個人情報の授受は、甲が指定した職員が、指定した日時、場所で行い、乙は授受の際に個人情報の預かり証を甲に提出しなければならない。

(個人情報の保管)

第10 乙は、個人情報の保管及び管理について施錠できる保管庫又は施錠可能若しくは入退管理の可能な保管室に格納するなど善良なる管理者の注意義務をもって当たり、個人情報の紛失、漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故を防止しなければならない。

2 乙は、個人情報の全部又は一部を甲の許可なく乙の事業所から持ち出してはならない。

(個人情報の返還)

第11 乙は、業務を終了したとき、契約を解除されたとき又は甲が請求したときは、この契約による業務を処理するために甲から引き渡され、又は自らが取得若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、直ちに甲に返還若しくは引き渡し、又は廃棄若しくは消去するとともに、返還若しくは引渡し又は廃棄若しくは消去を証する書面を甲に提出しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(製品の引渡し)

第 12 乙は当該製品の作成業務終了後、直ちに個人情報記録された製品を、甲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。

(個人情報の搬送)

第 13 乙は、甲との間において、個人情報の搬送を行う場合は、原則として、甲が指定するネットワークによる搬送方法を使用することとする。この方法によりがたい場合、乙は、事前に、甲の承認を得たうえで、個人情報記録された、磁気ファイル、帳票等を専用ケースに収納し、施錠するなど事故防止措置を講じて搬送しなければならない。また、電磁的記録媒体で搬送するときは、暗号化処理を施す等のセキュリティ対策を講じなければならない。

(個人情報の外部結合による電送等)

第 14 乙は、甲の承諾を得て乙の電子計算機等と外部の電子計算機等とを結合して個人情報であるデータを送受信するときは、外部からの不正侵入を防ぐため、双方のサーバにファイアーウォールを設けるとともに、データを暗号化しなければならない。また、乙は、ID、パスワードを設定し、システムの操作者を限定しなければならない。

(立入検査及び調査)

第 15 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱う個人情報の管理状況等について、随時に実地に立入検査又は調査し、報告を求めることができる。

2 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱う個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができるものとし、乙はこれに従うものとする。

(事故発生の報告)

第 16 乙は、個人情報の紛失、漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が発生したとき又は発生するおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に通知する。また、当該事故解決に努めるとともに、遅滞なくその状況について書面をもって甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(不良製品等の処分)

第 17 この契約による業務の処理中に不良又は不用品製品が発生したときは、乙は、その発生数量、発生原因を甲に報告し、その処分について甲と協議するものとする。

(契約の解除及び損害賠償)

第 18 甲は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による業務を処理するために乙又は再受託者等が取り扱う個人情報について、乙又は再受託者等の責に帰すべき理由により個人情報の紛失、漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が発生したとき。

(2) 前号に掲げる事項のほか、この特記事項に違反し、この契約による業務の目的を

達成することができないと認められるとき。

(公表措置)

第 19 甲は、乙が個人情報の紛失、漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故を発生させたときは、その事実を公表することができる。

2 甲は、乙が第 1 から第 18 までに掲げる個人情報の保護に関する義務に違反し又は怠った場合には、板橋区情報公開及び個人情報保護審議会に報告するとともに、その事実を公表することができる。

第 1 号様式

東京都板橋区再委託承認申請書

年 月 日

(あて先) 東京都板橋区長

所 在 地
団 体 名
代 表 者 氏 名
印

下記のとおり、受託業務の一部を再委託したいので承認願います。

記

| | |
|-------|-----------------|
| 契約件名 | |
| 契約締結日 | |
| 契約番号 | |
| 契約期間 | 年 月 日から 年 月 日まで |

| 再委託内容 | | |
|-------|--|--|
| 再委託先 | 所 在 地 | |
| | 団 体 名 | |
| | 代表者氏名 | |
| 再委託業務 | (内容・執行場所・従事者等) | |
| 再委託理由 | | |
| 再委託期間 | 年 月 日から 年 月 日 | |
| 添付書類 | 個人情報保護措置について確認できる書類として 1 再委託先との契約書又は仕様書の写し 2 その他 () | |

第2号様式

東京都板橋区再委託承認（不承認）通知書

年 月 日

様

東京都板橋区長

年 月 日付で申請のあった再委託承認申請について、下記のとおり通知します。

記

| | | |
|--------|-------|---|
| 通知内容 | | 承認 ・ 不承認 |
| 契約件名 | | |
| 契約締結日 | | |
| 契約番号 | | |
| 契約期間 | | 年 月 日から 年 月 日まで |
| 再委託先 | 所在地 | |
| | 団体名 | |
| | 代表者氏名 | |
| 再委託業務 | | |
| 承認条件 | | 1 本契約の受託者は、再委託先社員に対し、受託者社員と同様にセキュリティ教育を実施すること。 2 個人情報の保護に関する事項について、再委託先においても、必要に応じて区への報告又は区の立ち入り調査に応じること。 3 再委託先の責に帰すべき理由による損害が発生したときは、受託者は再委託先と連帯して必要な措置及び損害賠償をすること。 4 再委託先において、その受託業務の一部を更に再々委託することを禁止する。 5 その他 [] |
| 不承認の理由 | | |