

「札幌市困難を抱える若年女性支援業務」仕様書

1 業務名

札幌市困難を抱える若年女性支援業務

2 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

3 事業の目的

この事業は、様々な困難を抱える若年女性について、公的機関と民間団体が密接に連携し、アウトリーチ支援を行うとともに、居場所の確保、公的機関等への「つなぎ」を行う仕組みを構築し、若年女性の自立の推進に資することを目的とする。

4 事業の支援対象者

本事業の対象は、性暴力や虐待等の被害に遭った又は被害に遭うおそれのある主に10代から20代の女性であって、委託者が本事業の対象とすることを適当と認めたる者(以下「若年女性等」という。)とする。

5 事業内容及び実施方法

以下の(1)から(4)の事業を行う。なお、(1)から(4)の事業実施の過程において、18歳未満の対象者で親等からの虐待を受けたと思われるなど要保護児童として把握した場合は、児童福祉法第25条の規定に基づき、市区町村、都道府県の設置する福祉事務所又は児童相談所等に速やかに通告するものとする。

(1) アウトリーチ支援

困難を抱える若年女性等に対して、主に夜間見回り等による声掛けや、相談窓口における相談及び面談等の以下の支援を実施する。

ア 夜間見回り等

困難を抱えた若年女性等の被害の未然防止を図る観点から、深夜の繁華街などの巡回し、家に帰れずにいる若年被害女性等に対する声掛けや相談支援の実施を年12回以上実施する。またICTを活用したアウトリーチ支援を週一回以上実施する。また、出張相談など若年女性等の状況に応じた支援を行うとともに、必要に応じて関係機関や居場所等への同行支援を行う。

また、その他、上記方法に代わる効果的な方法があれば、事前に委託者の了承を得て実施すること。

イ 相談及び面談

(ア) 若年女性等からの様々な悩みや直面する課題に対応するため、相談窓口を設置し、電話、メール、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)等による相談や、必要に応じて面談を実施する。

なお、市内繁華街などに相談場所を設置できる場合は、当該場所においても、若年女性等の相談などに応じる。

- (イ) アウトリーチ支援において声掛け、相談支援等を行った若年女性等や、居場所を利用していた若年女性等からのその後の相談に対応するとともに、必要に応じて面談を実施する。
- (ウ) アウトリーチ支援や面談等を通じて自立に向けて福祉サービスが必要となった場合は、アウトリーチ支援若しくは面談等の実施場所又は若年女性等が居住する地域の区市町村等に連絡し、必要な支援につなげる。
- (エ) 相談対応職員が、若年女性等が抱える様々な困難な問題に適切に対応できるよう、相談技能向上のための研修受講機会の確保に努める。

ウ 事業周知に関する業務

アウトリーチ支援の際などに活用する事業に関する広報物の作成や配布、SNS等を活用した情報発信を行うなど、効果的な周知を行うこと。

(2) 居場所の提供に関する支援

受託者は、若年女性等の身体的・心理的な状態や家庭環境等により、一時的に安心・安全な居場所での支援が必要と判断した場合は、居場所を提供し、食事の提供など日常生活上の支援、不安や悩み等に対する相談支援を以下により実施する。

ア 居場所の提供期間

居場所の提供は一時的な保護(1日から2日程度)を原則とするが、利用者の状態やその後の支援につなげるまでの間やむを得ず長期化する場合は、必要に応じて引き続き居場所での支援を実施することができることとする。

イ 居場所の提供体制

- (ア) 居場所の提供に当たっては、利用者の安全及び衛生の確保並びにプライバシーの保護に配慮した設備を有し、夜間を含め、速やかに利用者との連絡が取れる体制を確保すること。ただし、利用者が未成年者であって、夜間における一時的な保護が必要な場合は、支援員による相談、見守り体制を確保すること。
- (イ) 若年女性等の中には、性暴力や虐待等の被害に加え、何らかの障がいあるいは疾病を複合的に抱えているケースもあることから、特に個別の対応が必要な若年被害女性等を受け入れる場合には、女性自立支援事業や社会福祉事業に従事した経験のある者等を個別対応職員として配置した上で、きめ細かな支援を提供すること。

ウ 利用者負担

支援が長期化する場合、食事の提供及び居住に要する費用その他日常生活で通常必要となるものであって利用者に負担させることが適当と認められる費用については、利用者に負担させることができるものとする。

利用者に負担させることができる金額は、自立支援計画において明確に定めることとし、あらかじめ利用者に知らせ、同意を得なければならない。また、当該金額は、利用者の経済状況等に十分配慮した金額としなければならない。なお、利用者に負担させた場合は、適正に会計処理を行うとともに、これに関する

諸帳簿(書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録(電子的方式、磁気的方式
その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であつ
て、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。)により行うことが
できる。)を整備しなければならない。

エ 留意事項

- (ア) 居場所を提供し支援を行う場合は、利用者本人の同意を得ることとし、
利用者が未成年者の場合は、親等親権者へ連絡した上で実施することを
原則とする。親等親権者への連絡に当たっては、必要に応じて児童相談所
又は弁護士に依頼するなど、親子関係等に十分配慮した上で実施するこ
と。ただし、親権者に連絡することにより、利用者の生命及び身体等に危
険が生じるおそれがある場合等は、児童相談所や女性相談支援センター、
警察等の関係機関と十分連携・協議した上で、利用者の安全・安心の確
保に最善の対応を決定し、実施すること。
- (イ) 性暴力被害や虐待等による心理的ケアや、感染症検査等が必要となる利
用者については、医療機関と十分な連携を図った上で支援すること。
- (ウ) 居場所で支援した後、自立に向けて福祉サービスが必要な場合は、受託
者は、当該居場所の所在地又は利用者の居住地の区市町村等に連絡し、
必要な支援につなげる。また、既に福祉サービスを利用している者を居場
所で支援した場合は、福祉サービスの利用が途切れることのないよう留意
すること。

(3) 自立支援

累次にわたる相談支援を提供しつつ、一定期間、継続的な支援が必要と判断
される利用者や、居場所での支援が長期化する(累計で2週間を超える場合)利
用者については、自立支援計画(別紙1)を策定する。

自立支援計画の策定に当たっては、事前に利用者と話し合うなど、利用者
の意見が十分反映されるよう留意すること。また、必要に応じ女性相談支援セン
ターに対し、当該計画策定への助言や策定会議への出席等を求め、利用者に関す
る情報を共有するとともに、当該計画内容の的確性を確認すること。

受託者は、自立支援計画に基づき、利用者個々の状況に応じて以下の支援を
実施する。

- ア 利用者の新たな居住地に関して、利用者に対し情報提供や助言を行い、併せ
て関係機関への同行支援及び連絡調整等を図る。
- イ 利用者が自立して生活するために、就業についての情報提供や助言を行い、
ハローワークなど関係機関への同行支援及び連絡調整等を図る。
- ウ 生活資金を確保するための福祉サービス(生活保護等)についての情報提供
や助言を行い、福祉事務所などの関係機関への同行支援及び連絡調整等を
図る。
- エ 性暴力被害や虐待等による心理的ケアや感染症検査等が必要となる利用者

については、医療機関と十分な連携を図った上で支援すること。
オ その他の利用者の自立に向けた必要な支援を行う。

(4) 関係機関連携会議への参加

行政機関、民間団体等で構成する関係機関連携会議に出席し、若年女性等に対する支援の内容に関する協議、公的機関等へのつなぎ方の協議や事例検証などを行い、公的機関と密接に連携し相互に情報共有を図ること。

なお、関係機関連携会議等において関係機関の間で情報共有を行うことについて、支援開始時点等に利用者から同意を得ることとする。ただし、利用者個人を特定できる情報の共有については、当該利用者の生命・身体等に危険が生じるおそれがある場合等であって、関係機関の間で情報を共有した上で連携して支援を行うことが最善と判断される場合に限るものとする。

6 経費について

(1) 対象経費

本事業に必要な報酬、給料、職員手当等、賃金、報償費、謝金、旅費、需用費（消耗品費、印刷製本費、会議費、光熱水費、食糧費）、役務費（通信運搬費等）、委託料、使用料及び賃借料、共済費、扶助費

(2) 留意事項

ア 本事業に従事する職員が本事業以外の業務を兼務する場合は、委託業務の業務量に相当する経費のみを対象経費とする。他の補助金等の補助を受けて実施している既存事業を活用して5の(1)のイ、(2)及び(3)の事業を実施する場合は、支出対象経費とならない。

イ 本事業は「困難な問題を抱える女性支援推進等事業費国庫補助金」を活用しており、当該補助金の報告に必要であることから、本事業の受託者は、委託費の使途の内訳について、別紙2「事業費内訳書」により、各年度の3月31日までに委託者へ報告すること。

7 事業計画書の提出

受託者は、契約締結後速やかに、事業計画書を作成し、委託者の承認を得ることとする。履行期間中に事業計画に変更が生じる場合は、事前に変更内容について委託者と協議の上、承認を得ること。

8 業務体制

業務遂行を指揮するため、本業務の全体統括を行う統括責任者を1名定めること。また、5の各業務の責任が統括責任者と異なる場合は、それぞれの担当者を定め、それを反映した緊急連絡体制図を各年度初めに提出すること。なお、年度途中で変更が生じた場合は、速やかに変更後の緊急連絡体制図を再提出すること。

9 報告

- (1) 受託者は、委託者が定める様式により、委託事業の毎月の実施状況(別紙3)及び個人情報取扱状況報告書(別紙4)を、翌月15日までに委託者に報告すること。また、毎月の実施状況を委託者に報告する機会を当月中に設けること。
- (2) 受託者が5の(1)及び(2)の業務を行うにあたり、若年女性等の情報や相談内容などを記録した資料を作成した場合は、作成した月の翌月15日までに委託者に提出すること。なお、提出後に内容に変更があった場合は、変更があった月の翌月15日までに、変更後の資料を委託者に提出すること。
- (3) 受託者が5の(3)の業務を行うにあたり、自立支援計画を策定した場合は、策定した月の翌月15日までに委託者に提出すること。なお、提出後に内容に変更があった場合は、変更があった月の翌月15日までに、変更後の自立支援計画を委託者に提出すること。
- (4) (1)～(3)について、履行期間最終月については、令和10年3月31日までに提出すること。
- (5) 受託者は、年間報告書を作成し、各年度の業務終了後速やかに委託者へ提出すること。履行最終年度については令和10年3月31日までに提出すること。
- (6) 受託者は、5(4)の関係機関連携会議で実施状況を報告する場合など、委託者の必要に応じて実施状況を報告する。
- (7) (1)～(5)に定めのない資料等について、受託者は委託者から提出の要請があった場合は、速やかに提出すること。
- (8) 本業務に関する事故等が発生した際は、責任者に速やかに報告するとともに、受託者の責任において適正に処理すること。

10 個人情報の取扱いについて

- (1) 事業の実施に当たっては、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適切な管理及び安全保護を図るため必要な措置を講じるとともに、個人情報保護に関する委託者の施策に協力すること。
- (2) 受託者は別に定める「個人情報の取扱いに関する特記事項」(別紙5)を遵守し、「個人情報取扱安全管理基準」(別紙6)に適合していることを「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」(別紙7)により提出するとともに、委託者から個人情報の管理状況について実地検査を求められたときは速やかに応じること。
- (3) 本業務において受託者が収集した情報は、全て委託者に帰属し、業務終了時に委託者に提出すること。

11 知的財産権の帰属等

- (1) 本業務により作成する成果品に関し、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに定める権利を含む全ての著作権を委託者に譲渡するものとする。なお、受託者は委託者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受託者が本業務の成果品に係る著作権を自ら又は第三者に使用させる場合委託者と別途協議するものとする。

- (2) 成果品に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、委託者が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。なお、この時、受託者は当該著作権者の使用許諾条件に付き、委託者の了承を得るものとする。
- (3) 本業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が委託者の責めに帰す場合を除き、受託者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。
- (4) 本業務で作成したページデザインやイラストなどの成果物については、委託者が自由に使用・改変できることとする。

12 業務上の留意事項

(1) 再委託について

受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者が書面により承諾した場合は、この限りではない。なお、受託者が再委託を行う場合、再委託先の事業者は、7の(2)のイ、9、及び10に定める報告を行わせ、委託者に報告すること。

(2) 本事業の執行について

本事業の執行に当たっては、札幌市困難を抱える若年女性支援事業実施要綱(以下「実施要綱」という。)及び事業計画によること。なお、本事業契約後、国の若年被害女性等支援事業実施要綱が改正された場合、実施要綱を改正する場合がある。

13 関係書類の整備

受託者は、本事業実施に係る収支に関する帳簿、領収書その他の諸記録を整備し、会計年度終了後5年間保存するものとする。

14 引継

受託者は、履行期間の満了の日までに必要事項を記載した業務引継書を作成し、新たな受託者との間で速やかに業務引継ぎを行う事こと。ただし、受託者が履行期間満了後も引き続き業務を受託する場合はその限りではない。

15 その他

- (1) 事業に関して、新聞などの報道関係者及び他行政機関等からの取材等があった場合は、委託者に確認の上、対応すること。
- (2) 委託業務の実施にあたり必要な事項、及び本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が事前に協議するものとする。

作成年月日 年 月 日

氏名 名前		性別	
生年月日	(令和)年 月 日 歳	SNS	
住所		電話番号	
【健康状態／服薬・通院状況】			
【家庭背景】		ジェノグラム	
【就学・稼働状況】			
[コメント]			
【交友関係】			
[コメント]			
【つながった経緯】			
[コメント]			
【主訴】			
[コメント]			
【その他】			

作成者

自立支援計画

作成者

作成年月日 年 月 日

ご本人の意向	支援機関・対応
居住場所	
生計	
その他	
行政使用欄	

本人同意:この自立支援計画について

と一緒に考えて作成しました。

年 月 日 氏名:

経費区分	経費区分ごとの内容	経費区分ごとの金額(円)	他事業との按分率
報酬			
給料			
謝金			
旅費			
需用費(消耗品費、印刷製本費、会議費、光熱水費、食糧費)			
役務費(通信運搬費、広告費等)			
委託料			
使用料及び賃借料			
備品購入費			
共済費			
扶助費			
管理経費			
実支出額計		0	

経費区分	経費区分ごとの内容	経費区分ごとの金額(円)	他事業との按分率
報酬			
給料			
謝金			
旅費			
需用費(消耗品費、印刷製本費、会議費、光熱水費、食糧費)			
役務費(通信運搬費、広告費等)			
委託料			
使用料及び賃借料			
備品購入費			
共済費			
扶助費			
管理経費			
実支出額計		0	

経費区分	経費区分ごとの内容	経費区分ごとの金額(円)	他事業との按分率
報酬			
給料			
謝金			
旅費			
需用費(消耗品費、印刷製本費、会議費、光熱水費、食糧費)			
役務費(通信運搬費、広告費等)			
委託料			
使用料及び賃借料			
備品購入費			
共済費			
扶助費			
管理経費			
実支出額計		0	

令和〇年〇月 札幌市困難を抱える若年女性支援業務
実施状況報告書

別紙3

2025/〇/×

上記事業について、令和〇年〇月分の実施状況報告書を提出します。

1 アウトリーチ支援

(1) 夜間見回り等の実施状況

(回) (声かけ人数)

夜間見回り実施回数	0	0	実施場所:例)すすきの、大通公園、札幌駅
SNS見回り実施回数	0	0	リアクション件数 相談に繋がった件数

(2) 相談及び面談の実施状況

<相談人数> (相談方法ごとに実人員を記載、面談、訪問のみ延べ人数も記載)

相談方法	電話	メール	SNS	面談	訪問	その他	計
相談人数	0	0	0	0	0	0	0
延べ人数				0	0		

<SNS相談>

対応日数(延べ)		(日) ※同じ方から30日連続で相談があった場合、30日とカウント
----------	--	-----------------------------------

<年齢別相談人数> (実人員を記載)

年齢別	18歳未満	18歳以上 20歳未満	20歳以上 25歳未満	25歳以上 30歳未満	30歳以上	不明	計
相談人数	0	0	0	0	0	0	0

<居住地別相談人数> (実人員を記載)

居住地別	市内	市外 (道内)	市外 (道外)	不明	計
相談人数	0	0	0	0	0

<相談内容の属性・課題>

属性・課題 (人数)	虐待	性暴力	居場所 なし	家出	自殺念慮	いじめ	家庭内不和
属性・課題 (人数)	DV	デートDV	妊娠	貧困	AV出演 強要	JK ビジネス	病院未受診
属性・課題 (人数)	身体疾患 (疑い含む)	精神疾患 (疑い含む)	知的障害 (疑い含む)	その他 内容:	その他 内容:	その他 内容:	計
	0	0	0	0	0	0	0

(注)複数当てはまる場合は、重複して計上してください。
(注)その他に計上した場合は、その内容を記載してください。

(3) 相談及び面接後に実施した対応内容

内容	同行支援 (医療機関)	同行支援 (関係機関)	同行支援 (買い物等)	その他 内容:	その他 内容:	計
(人数)	0	0	0	0	0	0

(注)相談者が既に繋がりのあった機関に同行支援を行った際は、こちらに計上してください。
相談者の繋がりがなかった機関に繋がった場合は「4 関係機関との連携状況」に計上してください。
(注)複数当てはまる場合は、重複して計上してください。

対応内容を具体的に記載 ※連携先名称についても具体名を記載	例) ・外出が難しい相談者より家庭訪問の希望があったことから、合計●日間の家庭訪問を行った。 ・以前はうつ病のため通院していたが、通院中断していたため、相談者に通院再開を促し、通院時に同行支援を行った。 ・生活保護受給中だが、ケースワーカーに◆◆の相談ができていなかったことから、△△区役所保護課に同行し、相談に同席した。 ・単身生活している相談者が、一人では生活物資の買い物に行けないとの相談があったため、買い物に同行した。
----------------------------------	---

個別ケース会議実施回数 0 (回)

2 居場所の提供に関する支援

宿泊を伴う保護人数 (短期・長期は退所時点の日数で判断して記載)

短期	0 (人)
長期(2週間を超える場合)	0 (人)

<合計泊数>

宿泊日数	0 (泊)
------	-------

<年齢別保護人数>

年齢別	18歳未満	18歳以上 20歳未満	20歳以上 25歳未満	25歳以上 30歳未満	30歳以上	不明	計
保護人数 (短期)	0	0	0	0	0	0	0
保護人数 (長期)	0	0	0	0	0	0	0

未成年者への対応状況:弁護士 の活用や警察、児相との連携等について具体的に記載	例) ・17歳の高校2年生の女兒より自宅を出たいと相談があったため、児童相談所と連携し、こどもシェルターレラピカへの一時保護委託となり、その後の支援を児童相談所に引き継いだ。 ・親と共に生活保護受給中の16歳無職の女兒より、親から金銭が与えられないため単身で生活したいとの相談があり、短期宿泊を利用。児童相談所弁護士、及び〇〇区の担当CWと連携し、世帯分離を行い単身で生活保護受給となった。
--	---

<居住地別相談人数>(実人員を記載)

居住地別	市内	市外 (道内)	市外 (道外)	不明	計
保護人数 (短期)	0	0	0	0	0
保護人数 (長期)	0	0	0	0	0

<相談内容の属性・課題>

属性・課題 (人数)	虐待	性暴力	居場所 なし	家出	自殺念慮	いじめ	家庭内不和
属性・課題 (人数)	DV	デートDV	妊娠	貧困	AV出演 強要	JK ビジネス	病院未受診
属性・課題 (人数)	身体疾患 (疑い含む)	精神疾患 (疑い含む)	知的障害 (疑い含む)	その他 内容:	その他 内容:	その他 内容:	計
	0	0	0	0	0	0	0

(注)複数当てはまる場合は、重複して計上してください。
(注)その他に計上した場合は、その内容を記載してください。

個別ケース会議実施回数 0 (回)

<短期利用者の退所後の帰来先>(実人員を記載)

帰来先	元々の自宅	他自立支援機関に支援主体 を変更(項目4にも計上)	その他 帰来先:	計
保護人数 (短期)	0	0	0	0

(注)その他に計上した場合は、具体的な帰来先を記載してください。

3 自立支援

自立支援計画書を策定した人数

<年齢別人数>(実人数を記載)

年齢別	18歳未満	18歳以上 20歳未満	20歳以上 25歳未満	25歳以上 30歳未満	30歳以上	不明	計
人数	0	0	0	0	0	0	0

居住支援、就業支援、生活支援等、具体的な支援内容を記載	例) 居住支援:安定した居所を構えるに当たり、必要な情報を提供。不動産会社や自立援助ホーム等への見学同行、事前の連絡調整等を実施。 就業支援:若者サポートステーションやハローワークについての情報提供、同行支援を行った。 生活支援:定期的に生活の様子などを聞き取り、本人からの不定期の相談に応じ、必要な助言を行った。また、生活資金や必要なサービスの利用のため、福祉事務所への同行支援や、事前の連絡調整等を実施。
-----------------------------	---

4 関係機関との連携状況(公的機関へつないだ人数、実人数を記載)

関係機関	児童相談所	区役所 (家庭児童室)	区役所 (生活保護)	区役所 (その他)	自立相談 支援機関
人数	0	0	0	0	0
関係機関	婦人 保護施設	医療機関	民間支援 団体	その他	計
人数	0	0	0	0	0

(注)複数当てはまる場合は、重複して計上してください。

連携内容を具体的に記載 ※連携先名称についても具体名を記載	例) ・住民票の閲覧制限手続きに関し、警察・〇〇に同行し、手続きに必要な意見等をもらった。 ・住所が△△市の相談者について、札幌市内の居場所を提供し支援を行いながら、△△市の福祉事務所と連携し生活保護開始の手続きを行った。また、居住予定の〇〇区役所にも情報提供を行った。 ・児童相談所と連携し、自立援助ホーム〇〇への入所手続きを支援した。
----------------------------------	--

5 その他本事業に関わる活動(研修の受講、講演会の実施、取材対応、事業周知の実施等、1~4以外の活動全て)

活動内容を具体的に記載	例) ・▲主催の「〇〇〇」という研修を受講し、対人援助についての知見を得た。(受講日時、受講場所、研修名、研修受講者名)
-------------	---

個人情報取扱状況報告書

年 月 日

札幌市長 様

住 所
会社名
代表者名

個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項に基づき実施している安全管理対策の実施状況について下記のとおり報告いたします。

記

委託業務名	
受託期間	
対象期間	
安全管理対策の実施状況	
1 当該業務において、標記の基準及び特記事項に従い、安全管理対策を適切に実施しています。また、個人情報取扱安全管理基準適合申出書の提出時点からの変更有無等について、以下のとおり報告いたします。 (1) 従業員の指定、教育及び監督（変更なし・変更あり） (2) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施（変更なし・変更あり） (3) セキュリティ強化のための管理策（変更なし・変更あり） (4) 事件・事故における報告連絡体制（変更なし・変更あり） ○（発生した場合）事件・事故の状況： (5) 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制（変更なし・変更あり） ○（実績ある場合）概要： (6) 関係法令の遵守（変更なし・変更あり） (7) 定期監査の実施（変更なし・変更あり） (8) その他個人情報取扱安全管理基準適合申出書からの変更（なし・あり）	
2 その他特記事項等	

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「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。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、
「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。

3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。

- (1) 再委託先の名称
- (2) 再委託する理由
- (3) 再委託して処理する内容
- (4) 再委託先において取り扱う情報
- (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
- (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法

4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。

5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。

7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

（複写、複製の禁止）

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、

件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことにより委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

個人情報取扱安全管理基準

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。

また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。

- (1) 組織的安全管理措置
- (2) 人的安全管理措置
- (3) 物理的安全管理措置
- (4) 技術的安全管理措置

※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ

(<https://www.ppc.go.jp>)に掲載されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」の「4－3－1」の「安全管理措置（法第66条）」を御確認ください。

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。

3 従業員の指定、教育及び監督

- (1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。
- (2) 個人情報を取り扱う従業員を指定すること。
- (3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。
- (4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

(1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。

【管理区域の例】

- ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・ 個人情報を保管する区域
- ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

(2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業者を定めること。

また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。

(3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定めを整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。

(4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。

(5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

(2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

- (3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、利用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。
- (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
- (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。
- (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
- (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。
- (8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザ ID、パスワード、磁気・IC カード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
- (9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。
- (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
- (11) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
- (12) 本市の許可なく第三者に委託しないこと。

6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。
- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。

(3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

8 関係法令の遵守

個人情報保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

9 定期監査の実施

個人情報の管理の状況について、定期的に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

10 個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。

11 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証

ISMS（国際標準規格 ISO/IEC27001:2013、日本工業規格 JISQ27001:2014）、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。

個人情報取扱安全管理基準適合申出書

年 月 日

(申請者)

貴市の個人情報取扱安全管理基準について下記のとおり適合していることを申し出ます。

記

●個人情報取扱安全管理基準及び確認事項

※ 本申出書において各種資料のご提出をお願いしております。資料が提出できない場合は、実地の監査、調査等の際などに当該書類の内容を確認いたします。

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等をご記入ください。併せて、当該規程をご提出ください。

.....

.....

.....

.....

.....

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者を記載した書類をご提出ください。上記1により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

3 従業員の指定、教育及び監督

- (1) 当該業務に従事する従業員を「従業員名簿」にてご提出ください。
- (2) 従業員の秘密保持に関する事項が明記されている書類をご提出ください。
- (3) 従業員を対象とした研修実施報告書等をご提出ください。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

設定した管理区域の詳細についてご記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、■とチェックしてください。また、個人情報黒塗りにした各管理区域の入退室記録を提出してください。

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器.....

5 セキュリティ強化のための管理策

セキュリティ強化の詳細についてご記入ください。貴社のセキュリティが各項目の内容に合致している場合は、欄をとチェックしてください。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機のセキュリティについて

- 他のネットワークと接続していない。
- 従業者にアクセス権限を設定している。
従業者の利用記録の保存期間 ()
- 記録機能を有する機器の接続制御を実施している。
接続制御の方法 ()
- 従業者の認証方法 ()
- セキュリティ対策ソフトウェア等を導入している。

※個人情報を黒塗りにした従業者の利用記録を提出してください。

(2) 文書、電子媒体の取扱いについて

- 取り扱うことができる従業者を定めている。
- 文書、電子媒体の持ち出しを記録している。
当該記録の保存期間 ()
- 文書、電子媒体等について施錠できる耐火金庫等に保管している。

※個人情報を黒塗りにした文書、電子媒体の持ち出し記録を提出してください。

(3) 業務にて作成した電子データの取扱いについて

- 取り扱うことができる従業者を定めている。
- 電子データを保存する時は、暗号化又はパスワードを設定している。
- 電子データの利用状況について記録している。
- 作成した電子データの削除記録を作成している。

※個人情報を黒塗りにした電子データの利用状況の記録及び削除記録を提出してください。

6 事件・事故における報告連絡体制

個人情報取扱安全管理基準の「6 事件・事故における報告連絡体制」(1)から(3)までの内容を満たしていることが分かる書類を提出してください。上記1にて提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

情報資産を搬送及び持ち運ぶ際の保護体制についてご記入ください。貴社の保護体制が各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。なお、その他の対策を実施している場合は、対策をご記入ください。

情報資産を持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用している。

上記以外の盗難及び紛失対策を実施している。

※対策を以下にご記入ください。

.....

8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するための体制及び取組等をご記入ください。

.....

.....

9 定期監査の実施

貴社の内部監査及び外部監査の実施状況についてご記入ください。各監査の実施状況が各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。また、各監査の実施状況が分かる書類をご提出ください。なお、外部監査は情報セキュリティマネジメントシステム等の認証を受ける際の審査を外部監査として取り扱っても問題ございません。その場合は、各種申請の認証通知を監査の実施状況の書類といたします。

内部監査を実施している。

外部監査を実施している。

10 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証についてご記入ください。

また、認証を受けたことが分かる書類をご提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称.....

認証年月日..... 最終更新年月日.....

名称.....

認証年月日..... 最終更新年月日.....

名称.....

認証年月日..... 最終更新年月日.....