

(別紙2)

仕様書

1 件名

江戸川区ひとり親家庭相談支援事業業務委託

2 事業目的

江戸川区のひとり親家庭の多様な支援ニーズに対応するため、子育てや生活に関する内容から就業に関する内容まで、ワンストップで寄り添い型の支援を実施する。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

ただし、業務委託の履行内容が評価会議で一定の評価を得た場合は、契約年度を含め5年間の範囲内で、翌年度特命随意契約を締結することがある。

4 履行場所等

(1) 履行場所

- ア 江戸川区人権・男女共同参画推進センター（江戸川区瑞江2丁目9番15号）
- イ 児童家庭課（江戸川区役所2階）

(2) 履行時間

- ア 人権・男女共同参画推進センター（江戸川区瑞江2丁目9番15号）が開館する月曜日～金曜日、第3土曜日の9時～17時
- イ 児童家庭課（江戸川区役所2階）が開庁する月曜日～金曜日の9時～17時
- ウ 業務の内容及び状況によっては延長することがある。受託者の業務の実施時間を延長する場合は、区担当者と協議の上決定する。

5 委託内容

- (1) 就業支援事業
- (2) 生活相談支援事業
- (3) 生活支援講習会
- (4) ひとり親家庭情報交換事業
- (5) 離婚前後親支援事業
- (6) ひとり親家庭体験事業
- (7) 事業運営のための周知

6 業務体制

- (1) 受託者は、相談員を統括するもの（以下「統括責任者」という。）を選任し、適切

な相談業務が実施されるよう相談員を管理監督する。

- (2) 受託者は、雇用情勢やひとり親家庭福祉等に精通し、並びに相談者に対し適切な助言及び支援を行うことができる者を相談員として配置する。
- (3) 相談員の配置は、人権・男女共同参画推進センターに1名以上、児童家庭課に2名以上とする。
- (4) 統括責任者及び相談員は、受託者と雇用関係にある者に限る。
- (5) 受託者は、予め受託業務に従事する者の名簿を区に提出する。
- (6) 受託者は、最低賃金（毎年10月頃の改正により最低賃金額が改正された場合は、当該改正後の最低賃金）以上の額を労働者に支払うこと。

7 委託業務の実施方法

(1) 就業支援事業

ア 就業相談

- (ア) 電話、面接やオンラインにより行い、必要に応じ、出張相談、訪問相談等、ひとり親家庭の生活実態やニーズを踏まえて実施する。
- (イ) 相談者の生活、子育て等の状況、求職活動、職業能力開発の取り組み等の状況を把握し、自立目標や支援内容を記載した「自立支援プログラム」を策定し、そのプログラムに基づいた支援を行う。
- (ウ) 支援方針の決定後、ハローワーク等への同行又は更なる就労意欲の向上支援を行い、ひとり親家庭に寄り添った支援を行う。

イ 就業情報提供

- (ア) 受託者は、あらかじめ職業安定法（昭和22年法律第141号）の規定による厚生労働大臣より職業紹介事業の許可を受けていること。
- (イ) 職業紹介の希望があった場合は、求職者の希望する職種、就業条件等を登録し、条件に適した求人情報を得た場合は求職者に情報提供を行う。

ウ 資格取得支援

職業能力開発等の取り組みを実施する際、資格取得をすることが相当であると認められる場合は、相談者のキャリアプランを明確にするためのキャリア相談を実施する。

エ 就業促進活動

定時退社が励行されている職場や託児所を併設している職場等、ひとり親家庭の状況に理解のある職場開拓を行う。なお、事業者の開拓には、区内企業を優先して行うこと。また、開拓先事業者と良好な連携体制を構築すること。

オ 就業定着支援

- (ア) 就業後においても、就職者及び職場への聞き取りを行う等、ひとり親家庭及び事業者双方への支援を継続する。就職後のフォローアップを行い、更なる動機付けや意欲喚起を行うことで安定した就業を実現する。
- (イ) 自立支援プログラム策定者のうち策定した目標を達成した者については、アフターケアを実施する。アフターケアの内容は、概ね月1回、自立支援プログラム策定者と面談等を1年以上実施することとする。

カ 就業支援講習会

- (ア) 講習種目は、パソコン技術の基礎講習又は応用講習とする。
- (イ) 年間実施回数は年間3回とする。
- (ウ) 実施方法は、動画配信、オンライン等で行う。
- (エ) その他就業につながるための講習
- (オ) ハローワーク等との共催事業の受付、管理に関すること

(2) 生活相談支援事業

- ア 育児や家事、精神面・身体面の健康管理等の生活一般にかかる相談に応じ、必要な助言・指導や各種支援策の情報提供を行う。
- イ 相談の実施にあたっては、電話や来所による相談のほか、必要に応じ出張相談、訪問相談等、ひとり親家庭の生活実態やニーズを踏まえて実施する。

(3) 生活支援講習会

- 講習を受講することにより、受講者の自立につながると認められるものを実施する。
- ア 家計管理、児童のしつけ・育児、健康管理に関する講習
- イ その他、地域において必要と認める講習
- ウ 実施方法は、動画配信、オンライン等で行う。
- エ 東京都住宅供給公社（JKK東京）等との共催事業の受付、管理に関すること
- オ 年間実施回数は、エに掲げる共催事業を含めた年間4回とする。

(4) ひとり親家庭情報交換事業

- ア ひとり親家庭の交流会、情報交換等を行う。
- イ 実施回数は年間3回とする。

(5) 離婚前後親支援事業

- ア　離婚協議開始前の父母等に対して、離婚が子どもに与える影響等を学ぶ機会を提供する講習を実施する。
- イ　実施回数は年間 2 回とする。

(6) ひとり親家庭体験事業

- ア　ひとり親家庭の体験格差解消を目的とした、ひとり親家庭の子どもが体験できる企画を実施する。
- イ　実施回数は年間 1 回とする。

(7) 事業運営のための周知

- ア　業務内容を紹介するパンフレットを作成する。児童扶養手当新規申請者に対するはすずらん相談室の事業紹介をする等で周知に努める。
- イ　(1)～(6)の事業、区政策、各種支援策等の情報について、メールマガジンおよび SNS により周知を行う。

8 業務従事者の役割

(1) 統括責任者

- ア　本業務における責任者、相談員の統括及び相談業務全体の掌握
- イ　本業務における各講習会の運営管理
- ウ　本業務委託期間における業務計画書の作成
- エ　業務報告書の作成
- オ　本業務における個人情報保護の管理
- カ　必要に応じ、区との個人情報の受け渡し
- キ　事故への対応及び区への報告
- ク　区が指定する担当者との協議
- ケ　上記業務のほか、必要に応じて相談員の業務を併せて行うものとする。

(2) 相談員

本業務の業務計画書、統括責任者の指示に従い、業務を行う。

9 業務関係書類の提出管理

(1) 業務計画の作成

- ア　受託者は、委託業務の実施に際し事前に業務計画を区に提出し、その承認を得るものとする。
- イ　受託者は、前号に定める業務計画を変更する場合は具体的な変更計画を速やかに区に提出し、その承認を得るものとする。

(2) 業務報告の作成

受託者は、業務報告書（日報、月報、年報及び各講習会）を作成し、区の承認を受けること。

10 定例会及び打合せ会の開催

- (1) 受託者は、業務の進捗状況等について報告、業務課題の整理及び提案を行うため、区担当者を交えた定例会を行う。
- (2) 区と受託者は、業務上必要がある場合には、隨時打合せを開催することができる。

11 受託者の業務上の責務

(1) 適切な人員の配置

受託者は、本業務を遂行するにあたり、適切な人員を配置する。相談員は、キャリアコンサルタント資格、産業カウンセラー等相談業務に有益な知識や実績を有する者又はカウンセリング、電話応対業務若しくは窓口業務の経験がある者に限る。

(2) 業務従事者に対する教育・研修

受託者は、その責任と負担において、業務従事者に対し業務従事前に業務履行に必要な教育訓練及び研修を行うとともに、業務開始後も定期的に継続して行うこと。

(3) 法令等の遵守

受託者は、本事業の実施にあたり、労働基準法及びその他関係法令を遵守とともに、法令上のすべての責を負うものとする。

(4) 第三者への損害賠償

受託者は、本業務の実施にあたり、故意又は過失により第三者に損害を与えた時は、区に報告の上、受託者の責任においてその賠償をすること。

(5) 業務の引継ぎ

受託者は、契約の終了又は解除により他社に業務の引継ぎをする必要が生じた場合には、確実に引継ぎを行い、業務の遂行に支障が生じないようにすること。

12 守秘義務及び個人情報の保護

- (1) 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）及び江戸川区情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務の実施過程で知り得た個人情報の保護に関する法律第2条第1項の個人情報（以下「個人情報」）をみだりに他人に知らせてはならない。委託契約終了後も同様とする。また、本委託事業によって知り得た個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報保護に関する特約条項」によるものとする。
- (3) 受託者は、事業利用者の管理、連絡等を行うため、以下個人情報を事業利用者が

ら収集する。(氏名、性別、生年月日、住所、国籍、電話番号、メールアドレス、職業、勤務状況、学歴、資格の有無、納税状況、年金受給状況、養育費受給状況、家庭状況、居住状況、健康状態、障害の有無)

- (4) 受託者は、区及び受託事業者が用意したパソコン（以下「PC」という。）で、事業利用者の個人情報を管理する。当該事務処理を行う PC は取扱者を限定し、ID、パスワード、アカウント等によりアクセス権を制限するとともに、不正な接続がないよう、保護対策を施す。また、受託者はアクセス記録を定期的に確認し、適正に管理する。
- (5) 受託者は、提供を受けた個人情報を受託者の事務所内にて鍵付きの書庫等、施錠可能な場所で保管し、厳重に取り扱うこととする。
- (6) 受託者は、不要となった個人情報は速やかに廃棄処理を行い、廃棄内容等を記録した報告書を区に提出しなければならない。
- (7) 受託者は、業務上知り得た秘密を一切漏らしてはならない。委託業務終了後も同様とする。
- (8) 受託者は、個人情報を契約の目的以外に使用又は第三者に提供してはならない。委託契約終了後も同様とする。
- (9) 受託者は、個人情報の改ざん及び滅失を防止する措置を講じなければならない。
- (10) 受託者は、区の書面による承認がない限り、第三者に個人情報の取扱いの再委託又は下請けをさせてはならない。
- (11) 受託者は、あらかじめ区の承認を受けた場合を除き、個人情報を複写又は複製してはならない。
- (12) 受託者は、区が保管する事業利用者に関する電磁的記録を持ち出してはならない。
- (13) 受託者は、区が保管する事業利用者に関する文書等を、区の承諾なく持ち出してはならない。ただし、区が承認した場合であっても、個人情報が特定される形式で文書等を持ち出してはならない。
- (14) 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損その他の個人情報の適切な管理に支障が生じ、又は生じるおそれがある場合（当該支障が生じるおそれがあると区が認めることにつき相当な理由がある場合を含む。）は、直ちにその状況を区に報告し、区の指示を受け、これに従わなければならぬ。
- (15) 本件受託業務について、個人情報の保護に関する事項について違反し、又は怠った場合は、区は必要に応じて受託者の名称を含む当該事件の概要を公表する。
- (16) 区は、受託者の個人情報の管理状況の監査及び検査のため、第三者認証(Pマーク、ISO/IEC27001 等)の取得状況を確認する。受託者の個人情報の管理状況が不適切と認められるときは、受託者に対して必要な指示を行うことができるものとし、受託者はこれに従うものとする。
- (17) 前各号に掲げる事項に受託者が違反し、又は怠った場合は、区はこの契約を解除で

きるものとし、受託者は区に生じた損害を賠償しなければならない。また、漏えい又は第三者に提供された情報については、受託者の責任において回収しなければならない。

(18) 受託者は、個人情報が記録された媒体を、契約により行う業務の終了後、区と協議の上直ちに区に返却又は社会通念上確実な方法による廃棄若しくは消去をしなければならない。

1.3 業務上使用する携帯電話の適正な管理

- (1) 相談者との連絡、同行支援等のため携帯電話を使用する場合は、業務用携帯電話を配備し、その他の携帯電話で連絡をとってはならない。
- (2) 業務用携帯電話への個人情報の登録は、同行支援等必要時に限定し、当該業務の終了毎に削除しなければならない。
- (3) 業務用携帯電話は、就労時間外での使用は禁止し、業務終了時には、所定の場所に保管しなければならない。

1.4 委託料

区は受託者に対し、委託料を毎月均等額で支払うものとし、請求のあった日から30日以内に支払う。

1.5 その他

- (1) 区で用意を予定している設備・備品
 - ア 執務スペース、相談カウンター、机、椅子、パソコン、書類保管庫、固定電話機（人権・男女共同参画推進センター内のみ）
 - イ 区施設で業務を行う場合の光熱水費及び固定電話機の通信費
 - ウ 上記以外の経費については受託者が負担する。
- (2) 金銭受領の禁止
受託者は本事業の実施にあたり、事業利用者から利用料等一切の金銭の徴収をしてはならない。
- (3) 本事業については、受託者が行う他の業務とは区分を別にして経理すること。
- (4) この仕様書に定めのない事項については、その都度区と受託者の両者が協議し決定する。