豊島区東部・西部障害支援センター事業運営業務委託仕様書(案)

1. 目的

　この仕様書は、豊島区東部・西部障害支援センター事業運営業務委託契約書（以下「契約書」という。）に定めるもののほか、豊島区（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する業務の遂行にあたり必要な事項について定めることを目的とする。

2. 件名

豊島区東部・西部障害支援センター事業運営業務委託

3. 履行期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで

4. 業務及び履行場所

　豊島区障害支援センター(東部：豊島区南大塚２-36-２、西部：豊島区千早２-39-16)及び対象者の指定する場所

5. 対象者

(1)　身体障害者(児)
(2)　知的障害者(児)
(3)　難病患者等
(4)　上記に関わる家族、関係者

6. 業務時間及び業務を要しない日

(1)　業務時間

午前８時 30 分から午後５時 15 分まで
※ただし、窓口業務については受け付けた来庁者の対応が終了するまでとする。
※窓口及び電話受付業務があるため、受託者は交代で休憩をとること。

(2)　業務を要しない日

① 土曜日・日曜日
② 国民の祝日に関する法律等の法律で規定する休日
③ 年末・年始（12 月 29 日から翌年１月３日）

7. 職員配置

(1)　相談支援専門員を含む相談員を障害支援センター内に配置する。
(2)　１名以上は、社会福祉士、保健師、精神保健福祉士のいずれかの資格を有する者又

は実務経験５年以上の者とすること。

(3) 業務を遂行するにあたり、次に掲げる支障が生じないよう職員を適切に配置すること。

① 相談及び各種福祉サービスの申請をする利用者がいるにもかかわらず、窓口カウンターが不在の状況を生じさせること。

② 担当する電話が着信しているにもかかわらず、対応しない状況を生じさせること。

③ 相談員等が不在のため、職員との連絡、調整又は協議ができない状況を生じさせること。

④ 訪問調査等が必要な時に相談員等が不在のため対応できない状況を生じさせること。

8. 使用システム

高齢障害システム

障がい者システム

9. 委託内容

(1) 別添「豊島区東部・西部障害支援センター事業運営業務委託内容」のとおり。

(2) 業務実施手順に関する詳細については、後日協議するものとする。

(3) 指定特定相談支援事業所及び指定障害児相談支援事業所開設にあたり必要な書類の作成及び変更に伴う書類の作成

(4) 豊島区が窓口配布する印刷物等の管理

(5) 施設の運営管理

(6) その他、新たに取り扱う業務が生じた場合は、甲と乙で協議を行う。

10. 業務の実施方法

(1) マニュアルの作成

乙は、あらかじめ甲が提案する資料及びヒアリングなどを通じて、本業務の内容を十分把握したうえで、業務設計を適切に行い、本業務の実施に必要なマニュアル（以下「マニュアル」という。）を作成するものとする。

(2) 実施方法の原則

業務従事者及び業務管理責任者が、マニュアルに基づき善良なる管理者の注意をもって本業務を遂行することを原則とする。

(3) 例外事項

本業務の遂行にあたって、マニュアルに定めのない事項又は疑義のある事項が生じた場合は、業務管理責任者（以下「責任者」という。）等が甲の職員と協議の上、実施方法を決定する。

11. 業務従事者

(1)　業務従事者の選任

乙は、委託業務を円滑に履行するに必要な数の業務従事者（以下「従事者」という）を選任する。

(2)　従事者の責務等

従事者は委託の趣旨を理解し、適切に委託業務を遂行しなければならない。また、従事者であることを示す名札を着用することとする。

(3)　責任者の配置

乙は、委託業務を円滑にするため、従事者の中から東部、西部それぞれの責任者を選任し、その氏名を甲に通知するものとする。

(4)　責任者の職務

責任者は、次の職務を行うものとする。また、乙は責任者が不在の場合に備え、その職務を代理で行う副責任者を選任し、氏名等を事前に甲に通知するものとする。

① 従事者を指揮監督し、円滑な委託業務の履行を管理する。
② 委託業務の履行状況を把握し、甲との連絡調整及び甲への定期報告を行う。
③ 窓口で OJT を実施するにあたっては、その混雑状況に応じ従事者を配置する。
④ 従事者への指導、教育を行う。
⑤ 従事者に対し、業務開始時に必要な連絡事項及び引継事項を報告する。
⑥ 窓口 OJT 及びその他の集合研修を実施した時は、甲に当該週の進捗状況等の報告を行い、課題については甲と協議する。
⑦ 従事者の名簿の提出。
⑧ 従事者に対して、情報セキュリティの研修を行う。
⑨ 公有財産の使用者として施設の維持や緊急時の対応及び訓練に関して、施設管理者の指示に従うこと。

(5)　使用者の責務

① 乙は、従事者の使用者として、労働法及び労働社会保険上の使用者責任を全うするとともに、従事者に対して適切な教育及び指導監督を行うものとする。
② 従事者に支障が生じ、臨時に変更するときは、業務の遂行を万全に期すること。この臨時措置が長期に及ぶときは速やかに甲に報告するとともに、従事者の変更等、所要の管理上の措置をとるものとする。
③ 乙は、従事者に対し窓口業務に適した服装を定め、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。なお、その名札等に事前に甲の承認を得ることとし、これらにかかる費用は乙の負担とする。
④ 乙は、常に従事者の健康管理に留意の上、健康状況を把握し、業務に支障がないようにすること。

(6)　従事者の教育訓練

従事者に対する委託業務に関する研修は、乙の責任において実施するものとし、

その実施方法、内容等については、甲乙協議のうえ定めるものとする。

12. 受託事業者の要件

事業者が、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者として指定を受けていることを受託の要件とする。

13. 調査及び報告

乙は、月１回開催する甲との定例会議で業務報告を行うほか、業務に関する報告書及び別添の受託者評価チェックリストを毎月データ(ワード又はエクセル)で作成し、甲へメールにて提出する。また、甲が委託業務に関する調査及び報告を求めたときには、乙は速やかにこれに応じ、調査の結果等を報告するとともに、事務処理方法等に問題があると認められるときは、改善を行うものとする。契約期間終了後には、直ちに甲が別に定める年間実績報告書を甲に提出する。本事業に関する会計報告書の依頼があった際には、直ちに甲へ提出する。なお、非常災害その他の事故等により事業運営が困難になったとき又は事業運営に支障をきたすような異例の事態が発生したときは、直ちに甲に電話により連絡し、必要に応じ報告書を提出すること。

14. 秘密の保持及びセキュリティポリシー

乙及び乙の業務従事職員は、別紙１「個人情報特記事項」を遵守し、履行場所で見聞きしたものも含め、個人情報の保護に万全を期することとし、個人情報の目的外利用、外部漏洩、紛失、履行場所からの持ち出し等が発生しないよう細心の注意をもって適正に管理し取り扱うこと（契約期間終了後も同様とする)。また、次の内容のセキュリティポリシーに係る対策を実施すること。なお、履行場所における私用の携帯電話の使用・充電・録画機器等の使用は禁止する。業務に関する書類を、甲の許可なしに従事場所以外に持ち出したり、複写したりしてはならない。

(1)　豊島区セキュリティポリシーの遵守

甲が定める豊島区セキュリティポリシーを遵守して、本業務を遂行する。

(2)　マニュアルへの記載

マニュアルにシステムのパスワードの適切な取り扱いなどの情報セキュリティ対策、個人情報の保護対策などを盛り込む。

(3)　守秘義務等の徹底

業務従事者及び業務管理責任者等に対して、守秘義務違反に関する責任及び個人情報に係る処罰の内容を周知徹底するほか、セキュリティポリシーに係る行動規範に関する研修を実施する。

(4)　内部監査

情報セキュリティに関する内部監査を定期的に実施する。

(5)　誓約書の提出

乙は、乙と乙の業務従事者及び業務管理責任者等と交わした守秘義務遵守等の誓約書について、その内容を証明する書類（代表者名作成・要社印、豊島区長宛）を

甲へ提出する。

(6)　報告書の提出

年度末までに１回、乙は個人情報の取り扱いの遵守状況について報告すること。

(7)　実地検査

年度末までに１回、甲が実施する個人情報特記事項第 13 条の内容についての実地検査を受けなければならない。

(8)　記録の提出

委託業務について、甲より必要に応じて、記録の提出を求められたときは、甲へ記録の提出を行うこと。

15. トラブルへの対応

(1)　委託業務の遂行にあたり、苦情・トラブルやイレギュラーなケースが発生したときは、乙が責任をもって対処するとともに、遅延なく甲へ報告すること。また、甲への引継ぎが必要なものは、責任者から甲へ引継ぐこと。

(2)　苦情等については、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、甲へ報告すること。

16. 損害賠償

乙及び従事者が委託業務を履行するにあたり、甲又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。ただし、その損害の発生が甲又は第三者の責めに起因する場合は、この限りでない。

17. 検査

乙は、委託業務を完了したときは月毎に遅滞なく完了報告書を甲に提出して、甲の検査を受けなければならない。

上記検査の結果、不合格となったときは、遅滞なく当該補正を行い甲の再検査を受けなければならない。

18. 業務実績の評定及び評定結果

上記９から 17 に定めるいずれかの項目及び乙が毎月作成し、甲に提出した業務報告に基づき、乙が作成した別添の受託者評価チェックリストに対して、甲が総合評価を行う。評価区分を「良好」・「やや不良」・「不良」の３段階に区分し、評定結果を乙に通知する。業務水準に達しない場合、甲は乙に対し、原因の分析、課題の抽出、改善策の策定など必要な改善を勧告することができる。乙は、通知された評価について説明を求めることができる。乙は、甲からの勧告を受けた場合、乙に起因するものについては、直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について甲に書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は乙の負担とする。業務評定結果が「不良」で改善指示書の指摘事項の改善がみられない場合、甲は本契約を解除することができる。

また、業務実績評定結果が「不良」で連続して２回以上又は「不良」「やや不良」が連

続して３回以上あった場合、甲は次年度以降の本契約を解除することができる。

19. 支払方法

毎月の履行部分について、検査合格の後正当な請求があった日から 30 日以内に当該分の代金を支払う。

20. 経費の負担区分

(1) 委託業務の履行に伴う経費のうち、次に掲げる経費は甲の負担とする。

① 事務机、椅子、書庫、カウンター、ロッカー、シュレッダー、電話機、時計

② 電話通話料、複合機（コピー、ＦＡＸ)、パソコン、相談支援用ソフト、基幹システム（パソコン、プリンター)

③ 光熱水費（電気、ガス、水道)、定期清掃、機械警備委託、害虫駆除委託、消防設備保守点検、自動ドア保守点検委託、汚水槽・貯水槽の清掃消毒委託、自家用電気工作物点検保守委託、一般廃棄物処理

(2) 委託業務の履行に伴う経費のうち、次に掲げる経費は委託料の中から乙が支払う。

① インターネット使用料（プロバイダー料、ルーター使用料)、郵便代、小破修理（電球交換等)、故意による破損にかかる修理費用

② 消耗品等

③ 区内・区外訪問にかかる交通費

④ その他業務に関する経費

21. 業務の引継ぎ

(1) 事前の引継ぎ

乙は、本業務を円滑に実施するため、この契約の履行開始期日の前に、甲から業務の引継ぎを受けなければならない。この場合において、甲乙双方が、書面による引継ぎのほか、現場見学その他の方法による引継ぎが必要と認めるときは、これを行うことができる。

(2) 事後の引継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき(満了後も引続き本業務を遂行することとなる場合を除く。)又は契約の解除があるときの業務の引継ぎは、次のとおりとする。

① 引継書の作成

乙は、委託業務の開始時に業務等への混乱を来さぬよう、本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、甲と協議のうえ履行期間開始前に必要な事務引継ぎを実施する。その際の経費負担は乙の負担とする。

② 引継内容の説明

必要な事務引継ぎとは、甲の行う説明会や研修への参加、業務管理者間の引継ぎ及び一定期間の従事者間の引継ぎをいう。この規定は、本契約終了時における新規事業者との引継ぎに準用する。なお、甲が引き継ぎ未完了と認めた場合

は、委託期間終了後であっても、無償で引き継ぎを行うこと。

22.その他

(1)　本契約の履行に当たって自動車を使用する場合は、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、ＬＰＧ車、ガソリン車等）又は、「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）に適合するディーゼル自動車を使用すること。

なお、ディーゼル自動車を使用する場合は、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の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

また、業務履行、書類提出、打合せ等で本庁舎等区施設に来庁する場合の駐車場に掛かる費用については受託者の負担とする。

(2)　本契約の履行に当たっては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）」及び「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成 30 年条例第 86 号）」を遵守し、また、「豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 5 月 31 日施行）」の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。

(3)　本契約の履行に当たっては、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」及び「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。

(4)　監督員は、別添の履行確認チェックシートにより、履行状況を確認するとともに必要な監督を行うものとする。

(5)　契約締結後、業務計画書を作成し業務着手前に区に提出すること。

(6)　本受託業務の処理を第三者に再委託してはならない。

(7)　この仕様書に定めのない事項については、双方で協議するものとする。

担当：障害福祉課サービス調整グループ　　℡03-4566-2442