社会的養護自立支援拠点事業業務委託提案募集要項

葛飾区社会的養護自立支援拠点事業業務委託契約を締結するに当たり、下記のとおり提案書を募集いたします。

記

1　業務目的

令和６年４月施行の改正児童福祉法において、児童養護施設等への措置を解除された者や虐待経験がありながらも公的支援につながらなかった者等（以下、「社会的養護経験者等」という。）は、自立に当たって困難を抱えることが多いことから、社会的養護経験者等に対する相談援助等を行う社会的養護自立支援拠点事業の実施が児童相談所設置区の努力義務となった。当事業は、措置解除後の自立に向けた計画作成や支援を児童相談所の意見を踏まえて行うことや、過去に児童相談所等が関わった者に対する相談援助等を行うことで自立支援を推進するとともに、相互交流の場を提供することにより孤立を防ぐことを目的とする。

2　業務概要

（１）業務件名

葛飾区社会的養護自立支援拠点事業業務委託

（２）業務内容

葛飾区社会的養護自立支援拠点事業の具体的な内容は、別紙「社会的養護自立支援拠点事業詳細説明書」を参照

（３）契約期間

令和９年４月１日から令和 11 年３月 31 日まで

なお、令和９年４月１日から令和９年４月 30 日までの間に区との打合せ及び必要な準備などを行い、令和９年５月１日から委託業務を実施すること。

3　提案限度価格

本委託の契約は２年間の債務負担行為とし、各年度の契約金額は以下を上限とする。

（１）令和９年度　　１６，００７千円

（２）令和 10 年度　１６，４０７千円

※本事業は、社会福祉法第二条の第二種社会福祉事業であるため、消費税法第六条第１項により非課税となる。

4　参加資格

本プロポーザルに参加できる事業者は、参加申込書の提出期限において、以下の要件をすべて満たすものとする。なお、参加者が契約締結までの間に参加資格を有しなくなった場合は、その時点で失格とする。

（１）地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の４第１項の規定に該当する者でないこと。

（２）葛飾区契約事務規則（昭和 39 年葛飾区規則第７号）に基づく出入禁止又は葛飾区競争入札参加有資格者指名停止等基準(平成21年３月31日20葛総契第339号区長決裁)に基づく指名停止（指名保留）期間中でないこと。

（３）葛飾区契約における暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 10 月 29 日 24 葛総契第 539 号区長決裁）に基づく入札参加除外措置を受けていないこと。

（４）令和５年度から令和８年 11 月 17 日までに、主に社会的養護経験者（※）を対象とした相談援助業務又は自立支援業務のうちいずれかの業務を実施した実績があること。また、この業務に従事した経験がある職員を配置職員に含めること。

（※）ここでの「社会的養護経験者」とは、以下の者を指す。

①児童養護施設、児童心理治療施設及び児童自立支援施設に入所中の者並びに退所した者

②里親及び小規模住居型児童養育事業者に委託されている者並びに委託を解除された者

③児童自立生活援助が行われている者及び行われていた者

（５）会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成 11 年法律第 255 号）に基づく再生手続開始の申立てがなされていないこと。

（６）本業務を円滑に遂行できる安定的かつ健全な財務能力を有すること。

（７）令和８年 11 月 17 日時点において、過去２年間に銀行取引停止などがなく、経営不振の状況にないこと。

（８）全ての税について滞納がないこと。

（９）提出された書類の記載事項については事実と相違がないこと。なお、事実と相違があり、故意・過失と判断した場合は失格とする。

５　選定スケジュール（予定）

内　　容	期　　間
参加事業者公募開始	令和８年 11 月 18 日（水）
参加申込書受付期間	令和８年 11 月 18 日（水）午前９時から 令和８年 12 月 10 日（木）午後５時必着
参加資格結果通知	令和９年１月４日（月）まで
提案書に対する質問受付（メール）	令和９年１月５日（火）午前９時から 令和９年１月 13 日（水）午後５時必着
質問（提案書）に対する回答期限	令和９年１月 18 日（月）
提案書等提出期限	令和９年１月 25 日（月）午後５時必着
プレゼンテーション	令和９年２月中旬頃
選定結果通知	令和９年２月下旬頃
業務委託開始	令和９年４月１日（木）

６　参加受付

（１）受付期間

令和８年 11 月 18 日（水）午前９時から令和８年 12 月 10 日（木）午後５時まで（必着）

（２）提出書類

本プロポーザルに参加を希望する葛飾区における競争入札参加資格を有している者は以下のアからカの書類を各１部、葛飾区における競争入札参加資格を有していない者は以下のアからソの書類を各１部、提出すること。

ア　参加申込書（様式１）

イ　事業者概要（様式２）

ウ　業務実績等調査票（様式３）

※記載した業務の契約書等の写し（件名・金額・業務内容が記載されている部分を添付すること。

エ　配置予定者経歴書（様式４）

オ　実施体制一覧表（様式５）

カ　財務諸表（直近３年間のもの。法人については貸借対照表及び損益計算書並びにキャッシュフロー計算書、個人については貸借対照表及び損益計算書）

キ　履歴事項全部証明書（登記簿謄本）〔正本〕（発行後３か月以内のもの。法人に限る。）

ク　履歴事項全部証明書（商号登記簿謄本）〔正本〕（発行後３か月以内のもの。個人で商号を用いる者に限る。）

ケ　身分証明書〔正本〕（発行後３か月以内のもの。個人で商号を用いないで営業している者のみ。本籍地の区市長村長が発行するもの）

※身分証明書が発行されない外国籍の者の場合は、破産者でないこと及び成年後見制度開始前の禁治産者、準禁治産者に該当しないことについて記名押印又は署名のある宣誓書

コ　登記されていないことの証明書〔正本〕（発行後３か月以内のもの。個人で商号を用いないで営業している者のみ。）

サ　法人事業税の納税証明書〔正本〕（法人に限る。）

シ　法人税の納税証明書その１〔正本〕（法人に限る。）

ス　所得税の納税証明書その１〔正本〕（個人に限る。）

セ　消費税及び地方消費税の納税証明書その１〔正本〕

ソ　その他所管部長が必要と認めるもの

（３）提出方法

直接持参又は郵送（郵送の場合は、提出期限必着）

ア　持参の場合は、提出する前日（平日の午前９時 30 分から午後５時）までに区担当者宛てに電話し、必ず持参時間を予約すること。予約のないものは受け付けない。

イ　郵送の場合は配達記録が残るものとし、受付期間内に到着したものに限り受け付ける。また、送付した際は未達を防ぐため、必ず区担当者宛てへ電話で確認をすること。

（４）提出先

〒124-0012　東京都葛飾区立石二丁目 30 番１号

葛飾区児童相談部　児童相談課　事業係　田中、鈴木

7　提案書の提出者の選定

提出された参加申込書等を審査した結果、参加資格を満たすと認めた場合はその旨を通知する。また、参加資格を満たさないと認めた場合はその理由を記載し通知する。いずれの場合も、令和９年１月４日（月）までに電子メールにて通知する。

8　提案書等の提出

（１）提出書類

ア　所定の様式は、配布するものを使うこと。

イ　指定がある場合を除き、様式に添付する資料は認めない。

ウ　以下の（ア）～（イ）の提出資料をフラットファイル（Ａ４判縦長）に綴り、正本１部、副本 10 部を提出すること。

（ア）提案書（様式６）

設問内容に沿って、提案事項を記載すること。

なお、記載に当たっては、各設問に対して具体的な事例等を交えて記載すること。また、文字サイズは 10 ポイント以上とすること（本文ではない注釈等については、10 ポイント以下でも可とする）。

各記載項目については、１問につきＡ４判縦片面刷りとし、各項目１ページに収めることとする。なお、図表等の使用も可とする。

（イ）見積書（自由様式）

積算の内訳を詳細に記載すること。印刷は正本及び副本を行うこと。

エ　正本には提案書の表紙に事業者名を記載する。ただし、副本については、事業者名等が特定又は類推できる記述やロゴマーク等の記載はしないこと。

（２）提出方法

直接持参又は郵送（郵送の場合は、提出期限必着）

ア　持参の場合は、提出する前日（平日の午前９時 30 分から午後５時）までに区担当者宛てに電話し、必ず持参時間を予約すること。予約のないものは受け付けない。

イ　郵送の場合は配達記録が残るものとし、受付期間内に到着したものに限り受け付ける。また、送付した際は未達を防ぐため、必ず区担当者宛てへ電話で確認をすること。

（３）受付期間

令和９年１月５日（火）午前９時から令和９年１月 25 日（月）午後５時まで（必着）

（４）提出先

〒124-0012　東京都葛飾区立石二丁目 30 番１号

葛飾区児童相談部　児童相談課　事業係　田中、鈴木

9　質問の受付及び回答

（１）提案書等提出に係る質問は、提案内容質問書【様式７】に記入し、令和９年１月５日（火）午前９時から１月 13 日（水）午後５時（時間厳守）までに電子メールで行うこと。

ア　質問先のメールアドレス　114100@city.katsushika.lg.jp

イ　メールの表題（「葛飾区社会的養護自立支援拠点事業業務委託」「事業者名」）

（２）電話での質問は応じないこととする。ただし、質問書の内容に疑義が生じた場合は、質問者へ電話で問合せをする。

（３）質問事項の回答は、令和９年１月 18 日（月）までに質問者を伏せた上で全提案者に対し電子メールで通知する。

10　選定方法と審査

プロポーザルの審査を公正に実施するため、社会的養護自立支援拠点事業委託業者選定委員会を設置し、参加資格を得た者を対象として、本業務に最も適していると認められる事業者を選定する。なお、審査は非公開とし、点数化して評価する。

※評価基準は、別表１参照。

選定方法は、次のとおり提案書及びプレゼンテーションをもとに、総合的な審査を行う。プレゼンテーションの実施日時・会場等については、提案者へ電子メールで通知する。

（１）方　法：発表及び質疑応答

プレゼンテーションは提案書の書面のみを使用し、追加資料は受け付けない。

ただし、プロジェクターを利用する場合は事前に連絡をすること。この場合には、投影内容は提案書に記載されたものと同一の内容とすること。

（２）時　間：プレゼンテーション 20 分以内、質疑応答 20 分程度

この時間に入替及び準備時間は含まない。

（３）発表者：社会的養護自立支援拠点事業業務に関わる者３名以内とする。

11　最優秀提案者の決定等

（１）選定委員会において、提案の評価などを総合的に審査し、一定の水準を満たした者を優秀提案者とする。

（２）得点上位の優秀提案者から順位付けをした上で、選定委員会の合議により最優秀提案者を決定する。

（３）選定結果については、自己の結果のみを各提案者に電子メールにて通知する。

（４）選定の経過及び結果（最優秀提案者・優秀提案者、採点結果等を含む。）については、契約締結後、葛飾区ホームページへの掲載等により公表する。

（５）審査内容に対する問合せには、応じないものとする。

12　最優秀提案者の決定時期

令和９年２月下旬頃（予定）

13　契約の締結等

（１）本業務の契約については、最優秀提案者と締結する。

（２）契約時期は、令和９年４月を予定している。

（３）最優秀提案者が辞退又は特別な理由により最優秀提案者と契約締結ができない場合は、11（２）で順位付けをした優秀提案者の順に契約交渉をする。

14　その他留意事項

（１）提出書類の文言の表記については、可能な限りわかりやすく平易な表現とすること。

（２）提出期限までに提出書類が到達しなかった場合は、参加資格を失う。

（３）提出書類の作成及び提出に係る費用は、提出者の負担とする。

（４）提出書類は、返却しない。
（５）区は提出書類について、業者の選定以外に提出者に無断で使用しないこととする。
（６）提出書類については、情報公開の対象となる。ただし、明らかに法人等に不利益を与えると認められるもの等については、非公開とする。なお、提出された提案書の公開・非公開については、提案書の提案者に対し、公開する場合における不利益の有無、程度等について、事前に十分な確認を行った上で決定する。
（７）提出期限以降における提出書類の差替え及び再提出は認めない。
（８）質問書以外の質問については、一切応じない。
（９）区は電子メール等の通信事故について、いかなる責任も負わない。このため、大切な連絡の場合には確認のための電話連絡も併用することを推奨する。
(10) 提出書類に虚偽の記載があり、故意・重大な過失と判断した場合は失格とする。
(11) 参加申込書等提出後にプロポーザル参加辞退する場合は、辞退届（様式８）を提出すること。
(12) 業務の履行に当たっては、令和８年 12 月 25 日施行予定の「学校設置者等及び民間教育保育等事業者による児童対象性暴力等の防止等のための措置に関する法律」（令和６年法律第 69 号）を遵守するとともに、事業対象者の権利擁護に最大限配慮して事業を行うこと。

15　提出先　・問い合わせ先

〒124-0012　東京都葛飾区立石二丁目 30 番１号
葛飾区児童相談部　児童相談課　事業係
担当　田中、鈴木
電話　03-5698-0303
e-mail　114100@city.katsushika.lg.jp

評価基準

別表１

評　価　項　目	評　価　の　視　点
１業務の理解について	(1) 葛飾区及び国の社会的養護施策及び若者支援施策への理解があるか。 (2) 社会的養護自立支援拠点事業の目的や趣旨に沿った基本方針であるか。 (3) 社会的養護経験者等への自立支援や若者への支援の実績があるか。
２業務の遂行能力について	(1) 区が要求する業務内容の推進に必要な職員（資格・経験・能力等）が配置されているか。 (2) 法人によるバックアップ体制やスーパーバイズする体制が整えられているか。 (3) 職員の資質向上のための研修が計画されているか。また、研修の実施体制や手法が具体的に記載されているか。

３相談支援について	(1) 相談希望者が相談しやすい相談体制（相談日、時間、実施方法等）が確保されているか。 (2) 本事業のみで支援を完結するのではなく、多様な分野と連携したソーシャルワークを行い、関係機関への同行支援等を行う手法について、具体的に記載されているか。
４支援計画の策定について	(1) 対象者の意向や関係機関との連携を踏まえた支援計画の作成方法・見直し方法が具体的に記載されているか。 (2) 対象者のモニタリングや定期的な見守り方法について、具体的に記載されているか。
５相互交流の場の提供について	(1) 対象者が参加者しやすいと思えるような工夫がされているか。 (2) 対象者が参加した際に話しやすい交流の場となるような工夫を検討しているか。 (3) 対象者に相互交流の場の情報が伝わるような工夫がされているか。 (4) 対象者が参加に興味がわくような実施内容となっているか。また、参加することに対し参加者がインセンティブを感じることができる具体的な工夫があるか。 (5) 参加者のフィードバックを反映した改善が行われているか。
６退所を控えた者に対する支援について	児童相談所や施設等と連携の上、入所中から顔の見える関係を持ち、信頼関係を構築する方法が具体的に記載されているか。
７関係機関との連携について	関係機関との連携を前提としているか。また、具体的な連携先を想定した提案となっているか。
８トラブル等の処理体制について	(1) 事故等トラブルが発生した際の対応体制（責任者や連絡先含む）が整備されているか。 (2) トラブル等の処理について、処理手順（苦情対応、緊急時対応及び解決方法等）が検討されているか。
９個人情報について	個人情報保護について講じている危機管理体制はあるか。
10 説得力	提案者からの説明に説得力や論理性があるか。選定委員からの質問に対する応答に誠意が感じられるか。
11 業務への意欲	本業務の参入に当たって、年間を通じて臨機応変かつ柔軟に対応し、さらに、意欲的で責任感のある行動が期待できるか。

社会的養護自立支援拠点事業詳細説明書

1　事業の目的

児童養護施設退所者等の社会的自立に向け、関係機関と連携を図りながら、就労・進学に向けた入所中の相談支援及び退所後のアフターケアの充実を図るとともに、個々の状況に応じた個別の継続支援計画を作成し、対象者が安定して自立を図ることができるよう支援することを目的とする。

2　履行期間

令和９年４月１日から令和 11 年３月 31 日まで

なお、令和９年４月１日から令和９年４月 30 日までは準備期間とする。

3　支援対象者

⑴　葛飾区内に存する施設を退所した者又はその養育を葛飾区内に在住する里親等に委託されていた者

⑵　葛飾区児童相談所の措置（一時保護を含む）により施設に入所又はその養育を里親等に委託されていた者

⑶　上記⑴～⑵以外の社会的養護経験者で区内に在住する者

⑷　被虐待経験がありながらも公的支援につながらなかった者等

※　⑴～⑵については、継続的な支援の必要に応じて入所中（委託中）の者も対象とする。

※　対象年齢は概ね 40 歳未満とするが、支援の必要性に応じて柔軟に対応することとする。

※　居場所支援の実施にあたっては、上記⑴～⑷以外の者の利用も妨げない。

4　業務体制

⑴　職員の配置

下記の職員を配置することとし、その他必要な職員を配置すること。配置内容については様式４及び５に記載し、葛飾区児童相談部児童相談課に提出すること。

ア　支援コーディネーター：１名（常勤職員）

支援全体を統括すると共に、業務内容のうち継続支援計画の作成に係る業務を担当することとし、次の各号のいずれかに該当する者をもって充てること。

（ア）　社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有する者

（イ）　児童福祉事業又は社会福祉事業に５年以上従事した者

（ウ）　被虐待児童等への自立支援に対する理解があり、区が適当と認めた者

イ　生活相談支援員：１名

主に生活に関する相談支援業務を担当することとし、次の各号のいずれかに該当する者をもって充てること。

（ア） 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年厚生省令第 63 号）第 43 条に定める児童指導員の資格を有する者

（イ） 自立支援に対する理解があり、区が適当と認めた者

ウ　就労相談支援員：１名

主に生活に関する就労支援業務を担当することとし、就労支援に対する理解があり、区が適当と認めた者をもって充てること。

⑵　従事日時

従事者の従事日時は、「５　委託内容等」の事業を円滑に実施し、退所者等にとって最善の支援を提供するために必要な範囲（一日当たりの従事時間は休憩時間を除き概ね８時間程度（原則、９時から 20 時までの範囲）で、区と受託者双方の協議により定めるものとする。

⑶　実施場所

受託者が事業の目的に適した履行場所を選定し、事前に区に協議すること。なお、退所後の支援を実施する場所については、この限りではない。

⑷　電話受付

電話の受付週３回実施し、各回の受付時間は４時間以上とする。なお、受付日時は対象者の利便性を考慮して事前に区と協議し定めた時間帯に行うものとし、対象者からの問合せに対して迅速かつ丁寧に応答すること。

５　委託内容等

⑴　継続支援計画の作成

ア　児童福祉法（以下「法」という。）第 27 条第１項第３号に基づく措置又は法第 33 条の６第１項の規定に基づく児童自立生活援助の実施の解除後の対象者の支援に関する支援目標や支援内容等を記載した継続支援計画を作成すること。

イ　継続支援計画の作成に当たっては、対象者本人や児童相談所、里親、フォスタリング機関、施設など（以下「施設等」という。）、対象者の支援に携わってきた機関等と十分連携し、これらの者の意見を踏まえること。なお、計画作成の要否については、本人及び区と事前に協議して決めること。

ウ　継続支援計画には、対象者の心身の状況や生活状況、保護者の状況など家庭環境、学校若しくは就労先の環境など必要な情報を収集しアセスメントを行い、社会的自立に向けて、支援上の課題、課題解決のための支援目標、目標達成のための具体的な支援内容・方法などを定め、退所後の生活等を考慮した計画を作成すること。また、継続支援計画は、施設等において作成された自立支援計画と一貫した内容となるよう十分考慮して作成すること。

エ　継続支援計画に基づく支援内容について、対象者の生活状況の変化など必要に応じて計画の見直しを行うこと。

オ　児童相談所等の関係機関との連携を密にするとともに、必要に応じて他の関係機関とも連携し、効果的な支援ができるよう努めること。

カ　作成した支援計画は、支援終了後、５年間は適切に管理・保管すること。

⑵　退所を控えた者に対する支援

ア　児童養護施設等と連携の下、対象者との関係性を深めるとともに、入所中からの支援に取り組むこと。

イ　退所を控えた対象者が抱える自立生活への不安や悩み等の相談に応じること。

ウ　進路や求職活動等に関する問題について相談に応じ、必要に応じて専門機関の活用や面接の付き添いを行う等の支援を行うこと。

エ　その他、地域生活を始める上で必要な支援を行うこと。

⑶　退所後の支援

ア　居住、家庭、交友関係、将来への不安等に関する生活上の問題について相談に応じ、必要に応じて他機関と連携する等の支援を行うこと。

イ　進路、求職活動等に関する求職上の問題、就学と生活の両立に関する問題等について相談に応じ、必要に応じてハローワーク等専門機関の活用、職場との連携、面接の付き添いを行う等の支援を行うこと。

ウ　医療機関の受診等に関する問題について相談に応じ、必要に応じて医療機関との連携や受診のサポートを行うこと。

エ　支援に当たっては本人の意見・意向を尊重するとともに、支援ニーズを正しく把握するための相談手法や関係づくりなどについて工夫すること。

オ　電話やメール、ＳＮＳ等による相談など、対象者が相談しやすい環境づくりを行うとともに、ＳＮＳ等を活用したプッシュ型の情報発信に努めること（法令順守や権利擁護に最大限配慮するものとする）。また、電話やメール、ＳＮＳ等による相談のみならず、対面による支援のほか、アウトリーチ型支援（訪問支援）についても、必要に応じて実施すること。

⑷　相互交流の場の提供

ア　受託者が事前に区と協議し、用意した場所において、対象者が気軽に集まり、意見交換や情報交換、情報発信等を行うことのできる相互交流の場を提供すること。その際、単に場を提供するだけではなく、事業所が主体となって相互交流する場を企画・実施するよう努めること。また、居場所支援を通じて、利用者の支援ニーズを把握し、適切な支援につなぐよう努めること。

イ　相互交流の場は、年６回程度（１回４時間以上）実施すること。

ウ　相互交流の場の実施日時を定めるときは、退所者等の状況を踏まえ、より多くの退所者等が参加しやすいよう工夫すること。

エ　相互交流の場の実施内容を定めるときは、退所者等のニーズ等を踏まえ、退所者等が来所するための契機となるような魅力的な内容を検討するとともに、退所者等の社会的自立を見据え、各回の内容の関係性、連続性等に十分配慮すること。関連して、参加する動機となる具体的な工夫も用意すること。

オ　来所する退所者等に対する見守りを行い、必要に応じて適宜、退所者等へ声掛けをし、体調や近況等を確認すること。見守りの中で退所者等に対して専門的な支援を要する場合や他機関との連携が必要と見込まれる場合には、適宜、支援コーディネーター、生活補助支援員、就労支援員及び区職員と相談し、退

所者等の最善の利益を目指して対応すること。

カ　対象者にとって安心して過ごすことができる場となるよう、対象者同士や職員等とのトラブルを防止するため、利用における遵守事項をあらかじめ定めること。

⑸　当事者の参加・参画及び自助グループ活動への支援

事業実施に当たり、社会的養護出身者の積極的な参加・参画及び育成、自助グループ活動への支援を図ること。

⑹　対象者への広報活動

ア　ホームページの開設やパンフレットの作成・配布、その他有効な手段によって本事業について対象者への広報活動を実施すること。

イ　児童養護施設等と連携した上で、退所を控えた時点から、本事業について対象者に周知し、退所後、気軽に相談に行ける環境づくりを行うこと。

⑺　関係機関との連携

ア　本事業にかかる相談支援活動に当たっては、施設等との連携を密にするとともに、他の関係機関とも適宜連携し効果的な支援を行うこと。個別ケースにかかる支援に当たっては、必要に応じて支援会議の実施や、他機関の会議へも参加するなど、支援の質の確保に努めること。

イ　区が必要と認めた会議等に参加するなど、区内の若者支援機関等と積極的に連携し、地域資源の活用を図るとともに、社会的養護や退所者等に対する支援の必要性に関する普及・啓発等に取り組むこと。

ウ　区内で実施している社会的養護の出身者を対象とした他の居場所支援事業や支援団体との連携のハブとしての役割を果たすこと。

⑻　その他、本事業の目的を達成するために必要な支援

6　留意事項

⑴　事業所は、運営方針、職員の職務内容、支援内容、金銭及び物品管理の方法、対象者の権利擁護に関する事項等、運営規程を定めること。このほか、事業の実施に当たっては、「社会的養護経験者等への支援に関するガイドライン」（令和６年３月 30 日付けこ支家第 186 号こども家庭庁支援局長通知）で示した内容を十分に踏まえ実施すること。

⑵　事業所の職員は、対象者の意向を尊重するとともに、対象者との信頼関係の構築に努めること。

⑶　関係機関と情報共有を行うことについて、対象者から支援開始時点等で同意を得ておくこと。ただし、同意を得られない場合においても、必要に応じて都道府県（児童相談所を含む。）、区市町村（こども家庭センターを含む。）及び要保護児童対策地域協議会など、関係機関で情報提供を行うこと。

⑷　やむを得ない理由により、他の事業者へ引き継がなければならない場合には、児童等への支援の継続性に配慮し、業務遂行に関する引継書を作成し、区の承諾を得た上で確実に業務を引き継ぐこと。

⑸　この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関して必要な事項は、区と受注

者が協議し、決定するものとする。

7　事業報告等

受注者は、本業務の実施に当たり、本仕様書の内容に基づき関係書類を作成し、提出するものとする。

⑴　令和９年４月１日に、５の詳細を企画・立案し、その実施計画を区に提出すること。なお、実施計画の策定に当たっては、区と相談すること。また、年度途中に計画の修正が必要になった場合は、区に事前に相談すること。

⑵　毎月の事業実施状況について、翌月 10 日までに事業実施報告書を作成し提出すること（10 日が閉庁日の場合は翌開庁日とする）。ただし、３月分については、履行期間の末日までとする。

⑶　年度終了後、年間事業実績報告書を作成し提出すること。

⑷　本事業に係る活動記録・支援記録等を作成し、適切に保管するとともに、区が必要と認めたときはこれを提出すること。

⑸　事業実施報告書、事業実績報告書の様式等については区と事前に協議の上、決定すること。

⑹　今後、区が行う本事業の評価・検証の取組みにも積極的に協力すること。

8　検査

受注者は、毎月の業務を完了する毎に完了届を提出し、児童相談課検査担当者と日時を打合せの上、所定の検査を受けること。

9　支払方法

検査完了後、受注者からの請求に基づき支払う。（毎月払い）

10　車両の使用

本契約の履行に当たっては、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。

⑴　ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

⑵　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処置法（平成４年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車であること。

⑶　低公害・低燃費な自動車利用に努めること。

なお、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、速やかに掲示又は提出すること。

11　障害を理由とする差別を解消するための対応

「障害を理由とする差別の解消推進に関する葛飾区職員対応要領」を踏まえ、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合に

おいて、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮の提供をすること。

12　特記事項

⑴　葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様　別紙１のとおり

⑵　機密情報の取扱いに関する特記仕様　　別紙２のとおり

⑶　接遇に関する特記仕様　　別紙３のとおり

13　一般事項

⑴　区の責めに帰すべき理由を除き、第三者に及ぼした損害は受注者が負担する。

⑵　業務に当たっては、建物・備品等を損傷しないように十分注意すること。万一損傷した場合は、受注者の負担で原状に復旧すること。

⑶　本委託業務実施に当たり、制作したものの著作権については、原則として区に帰属する。

⑷　本仕様に定めない事項、その他疑義の生じた場合は、区と受注者の協議の上決定する。

⑸　トラブル等が発生した場合は、速やかに区に報告すること。

⑹　業務の履行に当たっては、令和８年 12 月 25 日施行予定の「学校設置者等及び民間教育保育等事業者による児童対象性暴力等の防止等のための措置に関する法律」（令和６年法律第 69 号）を遵守するするとともに、事業対象者の権利擁護に最大限配慮して事業を行うこと。

14　担当

葛飾区　児童相談部　児童相談課　事業係　田中、鈴木

電話　０３（５６９８）０３０３

ＦＡＸ　０３（５６９８）０３３７

別紙　1

葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様

本特記仕様では、葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する事項を定める。本特記仕様は、契約書と一体のものである。約款及び仕様書と本特記仕様との間に差異がある場合には、本特記仕様が優先する。

1　個人情報の定義

個人情報とは、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。）第２条第１項に定める個人情報をいう。

2　個人情報の原則的な取扱い

（1）　受注者（以下「乙」という。）は、本契約により受注した業務を遂行するにあたって、葛飾区（以下「甲」という。）が保有する区民等（この場合、本業務とは関係のない者も含む。）の個人情報の漏えいや紛失等により、区民等のプライバシーや権利利益を侵害することがないよう努めなければならない。

（2）乙は、個人情報保護法、葛飾区情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順その他の関連法令等に従い、個人情報を適切に扱わなければならない。なお、契約締結後、関連法令等が改正されたときは、改正内容に従わなければならない。

3　個人情報の適正な管理

（1）乙は、個人情報の適正な取扱いについて、組織として取り扱うため、個人情報の安全管理に関する基本的な方針を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。

（2）乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報に関する管理責任者を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。

（3）乙は、受注業務に係る個人情報の管理台帳を設け、作業従事者、個人情報の取扱い及び管理状況を記録しなければならない。なお、乙は、甲の求めがあった場合には、管理台帳を甲に提出しなければならない。

（4）乙は、個人情報の盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他適正な管理及び安全の確保のために、次の措置を講じなければならない。

ア　個人情報を他の情報と混在しないよう区別し、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に保管するものとし、甲から個人情報を受領する前に、その保管場所の平面図（施錠箇所を明示したもの）を提出すること。なお、甲が、別途保管方法を指定するときは、甲の指定した保管方法によること。

イ　甲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さないこと。

ウ　個人情報を電子データで持ち出す場合には、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

エ　個人情報を電子データで保管する場合には、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検し、その点検記録を保管すること。なお、甲の求めがあった場合には、点検記録を甲に提出すること。

オ　受注した業務内容にかかる個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）に、私物モバイル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体その他の私物を持ち込ませないこと。

カ　個人情報を取り扱うパソコンに、ＩＤ・パスワード設定、不正プログラム対策ソフトウェア導入等のセキュリティ対策を講じること。また、当該業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。

キ　個人情報を取り扱う機器、電子媒体又は書類等は、施錠できるキャビネット、書庫又は必要に応じて耐火金庫等に保管・施錠すること。

ク　乙は、本契約で使用するソフトウェア及び電子計算機等において、脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、不正アクセス対策及び情報漏えい対策を講じること。

4　作業場所の特定

（1）乙は、作業場所を定め、受注業務に着手する前に作業場所を明示した平面図等を甲に提出しなければならない。ただし、甲の施設内で受注した業務を行う場合は、この限りではない。

（2）乙は、作業場所を変更する場合には、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

（3）乙は、甲の施設内で受注した業務を行う場合には、作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、甲の求めがあった場合には提示させなければならない。

5　秘密保持の義務

（1）乙は、本契約により知り得た個人情報を他人に知らせ、又は違法不当な目的に利用してはならない。本契約終了後もまた同様とする。

（2）乙は、作業従事者に対し、秘密保持に関する誓約書を提出させ、前(1)の義務を遵守させなければならない。また、甲の求めがあった場合には、誓約書等の写しを甲に提出し報告しなければならない。

6　第三者への提供の禁止

（1）乙は、本契約により受注した業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。

（2）乙は、受注した業務に係る個人情報を作業従事者のうち必要最低限の者のみに扱わせるものとする。

7　受注した業務の範囲を超えた情報の利用禁止

（1）乙は、本契約により受注した業務の範囲及び用途を超えて、受注した業務に係る個人情報及びその調査分析過程で得られた付随的な情報を利用、加工及び再生してはならない。

（2）乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を甲の許可なく複写又は複製してはならない。

（3）乙は、作業従事者に対し、前(1)及び(2)の義務を遵守させなければならない。

8　個人情報の廃棄又は返還の義務

（1）乙は、本契約により受注した業務が完了したとき、本契約が解除されたとき又は甲の求めがあ

ったときは、受注した業務に係る個人情報（複写及び複製したものを含む。）を速やかに廃棄し、又は甲に返還しなければならない。

（２）乙は、前(1)において、書類等を廃棄する場合にあっては焼却又は溶解により、機器及び電子媒体等を廃棄する場合にあっては専用のデータ削除ソフトウェアの利用、物理的な破壊その他の個人情報を判読不可能とするための措置により行わなければならない。

（３）乙は、前(2)の規定による廃棄を行ったときは、速やかに、当該廃棄に係る帳票名又はファイル名、個人情報の項目、媒体名、数量、廃棄方法、処理日、担当者名等を明示した文書を、甲に提出しなければならない。

（４）乙は、前(1)の規定による廃棄に際し甲から立会いを求められた場合には、これに応じなければならない。

９　事故発生時における報告の義務

（１）乙は、個人情報に関して盗用、漏えい、改ざん、滅失、毀損等の事故が発生したときは、直ちに甲に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、事故に含まれる個人情報の項目、内容、数量、事故の発生場所、発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なくその状況を甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

（２）乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲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、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。

（３）甲は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、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。

１０　立会い及び監督に関すること

甲は、必要があるときは、甲の指定する職員を立ち会わせ、個人情報の管理・取扱い状況を調査又は監督し、かつ、必要な指示を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに従わなければならない。

１１　個人情報管理の監査

（１）甲又は甲が指定した監査人は、本契約により受注した業務に係る個人情報の管理に対して、定期的又は随時に監査を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。なお、監査の対象事項及び方法の詳細については甲と乙の間で別途協議の上定めるものとする。

（２）甲は、前(1)以外の事項に対しても、本事業の稼働状況等を調査するため甲が必要とする事項を監査できることとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

１２　教育

乙は、作業従事者に対し、本契約により受注した業務の個人情報の保護に関する教育又は研修を実施しなければならない。また、教育又は研修の実施状況について、甲の求めがあった場合には、報告書を提出しなければならない。

１３　個人情報の授受及び搬送

（１）乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報の授受及び搬送に関して、安全管理上必要な措置を講じ、紛失、毀損等の事故を防止しなければならない。

（２）乙は、甲乙間の個人情報の授受に関して、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報の預り証を提出しなければならない。

（３）乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を搬送する場合には、専用ケースに施錠した上で、乙の責任において、乙の専用車で搬送するものとし、その費用は乙の負担とする。ただし、緊急時又はその他の事情で乙の専用車が使用できない場合には、乙は、速やかに甲に報告し、搬送方法を甲と協議しなければならない。

１４　再委託

（１）乙は、本契約により受注した業務の全部又は一部を第三者に委託又は委任（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ甲の許諾を得たときは、この限りではない。

（２）乙は、再委託に関し甲の許諾を得ようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における個人情報の安全管理及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした書面を、受注業務に着手する前に、甲に提出しなければならない。

（３）　前(2)の場合においては、乙は、再委託先本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、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。

（４）乙は、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続き及び方法について具体的に規定しなければならない。

（５）乙は、再委託先と契約をした場合には、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

１５　公表措置及び損害賠償義務

（１）甲は、乙が本特記仕様に掲げる事項に違反し、又は怠った場合には、その事実を公表することができる。また、甲は乙に契約解除の措置を取ることができる。

（２）前(1)の場合においては、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。乙が再委託を行ったことにより、甲に損害を与えたときも同様とする。

１６　罰則

個人情報保護法第 176 条、第 179 条及び第 180 条の規定を適用する。

１７　協議事項

本特記仕様に規定のない事項又は本特記仕様の解釈について疑義が生じた場合には、甲及び乙は、その都度誠意をもって協議の上、解決するものとする。

別紙　2

機密情報の取扱いに関する特記仕様

本特記仕様では、機密情報の取扱いに関する事項を定める。本特記仕様は、契約書と一体のものである。約款及び仕様書と本特記仕様との間に差異がある場合には、本特記仕様が優先する。

1　機密情報の定義

機密情報とは、葛飾区情報公開条例（平成４年葛飾区条例第 30 号）第 9 条に定める非公開情報（葛飾区情報公開条例第 9 条第 2 号に規定する情報を除く。）をいう。

2　機密情報の原則的な取扱い

（1）葛飾区（以下「甲」という。）及び受注者（以下「乙」という。）は、その業務を遂行するにあたって、機密情報の漏えい等により、区民等の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

（2）乙は、刑法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、著作権法、個人情報の保護に関する法律、葛飾区情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順その他の関連法令等に従い、機密情報を適切に扱わなければならない。なお、契約締結後、関連法令等が改正された場合には、改正内容に従わなければならない。

3　知的財産権

甲及び乙は、機密情報の開示が相手方に対して現在又は今後所有又は管理するいかなる特許権、商標権その他の知的財産権の使用権及び実施権を付与するものでないことを書面をもって確認すること。

4　機密情報の適正な管理

乙は、機密情報の盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他適正な管理及び安全の確保のために、次の措置を講じなければならない。

（1）管理責任者を定め、機密情報を善良なる管理者の注意をもって管理すること。

（2）機密情報を他の情報と混在しないよう区別し、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に保管するものとし、甲から機密情報を受領する前に、その保管場所の平面図（施錠箇所を明示したもの。）を提出すること。なお、甲が別途保管方法を指定する場合には、甲の指定した保管方法によること。

（3）機密情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、受注業務に着手する前に作業場所を明示した平面図等を甲に提出しなければならない。ただし、甲の施設内で受注した業務を行う場合及び甲が提出を不要と認める場合は、この限りではない。また、作業場所を変更する場合には、事前に書面により甲に申請し、その承認を得ること。

（4）甲の施設内で受注した業務を行う場合には、作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、甲の求めがあった場合には提示させること。

（5）甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、機密情報を定められた場所から持ち出さないこと。

（6）機密情報を電子データで持ち出す場合には、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保

護措置を施すこと。
（７）機密情報を電子データで保管する場合には、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検し、その点検記録を保管すること。なお、甲の求めがあった場合には、点検記録を甲に提出すること。
（８）作業場所に、私物モバイル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体その他の私物を持ち込んで、機密情報を取り扱う作業を行わせないこと。
（９）機密情報を取り扱うパソコンに、ＩＤ・パスワード設定、不正プログラム対策ソフトウェア導入等のセキュリティ対策を講じること。また、当該業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。
（１０）乙は、本契約で使用するソフトウェア及び電子計算機等において、脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、不正アクセス対策及び情報漏えい対策を講じること。

5　秘密保持の義務
（１）乙は、本契約により知り得た機密情報を他人に知らせ、又は違法不当な目的に利用してはならない。本契約終了後もまた同様とする。
（２）乙は、作業従事者に対し、秘密保持に関する誓約書等を提出させ、前(1)の義務を遵守させなければならない。また、甲の求めがあった場合には、誓約書の写しを甲に提出し報告しなければならない。

6　第三者への提供の禁止
（１）乙は、前項に記載した事項を除き、本契約により知り得た機密情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。
（２）乙は、機密情報を本業務に従事する者のうち必要最低限の者のみに扱わせるものとする。

7　受注した業務の範囲を超えた情報の利用禁止
（１）乙は、本契約により受注した業務の範囲及び用途を超えて、受注した業務に係る機密情報及びその調査分析過程で得られた付随的な情報を利用、加工及び再生してはならない。
（２）乙は、本契約により受注した業務に係る機密情報を甲の許可なく複写又は複製してはならない。
（３）乙は、作業従事者に対し、前(1)及び(2)の義務を遵守させなければならない。

8　機密情報の廃棄又は返還の義務
（１）乙は、本契約により受注した業務が完了したとき、本契約が解除されたとき又は甲の求めがあったときは、受注した業務に係る機密情報（複写及び複製したものを含む。）を速やかに廃棄し、又は甲に返還しなければならない。
（２）乙は、前(1)において、書類等を廃棄する場合にあっては焼却又は溶解により、機器及び電子媒体等を廃棄する場合にあっては専用のデータ削除ソフトウェアの利用、物理的な破壊その他の機密情報を判読不可能とするための措置により行わなければならない。
（３）乙は、前(2)の規定による廃棄を行ったときは、速やかに、当該廃棄に係る帳票名又はファイ

ル名、機密情報の項目、媒体名、数量、廃棄方法、処理日、担当者名等を明示した文書を、甲に提出しなければならない。

（４）乙は、前(1)の規定による廃棄に際し甲から立会いを求められた場合には、これに応じなければならない。

９　事故発生時における報告の義務

（１）乙は、機密情報に関して盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、事故に含まれる機密情報の項目、内容、数量、事故の発生場所及び発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なくその状況を甲に報告しなければならない。

（２）乙は、機密情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲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、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。

（３）甲は、機密情報の漏えい等の事故が発生した場合には、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。

１０　立会い及び監督に関すること

甲は、必要があるときは、甲の指定する職員を立ち会わせ、自己の所有する機密情報の管理・取扱い状況を調査又は監督し、かつ、必要な指示を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに従わなければならない。

１１　機密保持の監査

（１）甲又は甲が指定した監査人は、本契約により提供した機密情報の管理に対して、定期的又は随時に監査を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。なお、監査の対象事項及び方法の詳細については甲と乙の間で別途協議の上定めるものとする。

（２）甲は、前(1)以外の事項に対しても、本事業の稼働状況等を調査するため甲が必要とする事項を監査できることとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

１２　教育

乙は、作業従事者に対し、本契約により受注した業務に係る機密情報の取扱い及び情報セキュリティに関する教育又は研修を実施しなければならない。また、教育又は研修の実施状況について、甲の求めがあった場合には、報告書を提出しなければならない。

１３　機密情報の授受及び搬送

乙は、本契約により受注した業務に係る機密情報の授受及び搬送に関して、安全管理上必要な措置を講じ、紛失、毀損等の事故を防止しなければならない。

１４　再委託

（１）乙は、本契約により受注した業務の全部又は一部を第三者に委託又は委任（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ甲の許諾を得たときは、この限りではない。

（２）乙は、再委託に関し甲の許諾を得ようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における機密情報の安全管理及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、受注業務に着手する前に、甲に提出しなければならない。

（３）前(2)の場合においては、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、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。

（４）乙は、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続及び方法について具体的に規定しなければならない。

（５）乙は、再委託先と契約した場合には、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

１５　公表措置及び損害賠償義務

（１）甲は、乙が本特記仕様に掲げる事項に違反し、又は怠った場合には、その事実を公表することができる。また、甲は乙に契約解除の措置を取ることができる。

（２）前(1)の場合において、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。乙が再委託を行ったことにより、甲に損害を与えたときも同様とする。

１６　協議事項

本特記仕様に規定のない事項又は本特記仕様の解釈について疑義が生じた場合には、甲及び乙は、その都度誠意をもって協議の上、解決するものとする。

別紙３

接遇に関する特記仕様書

＜接遇に関して遵守すべき事項＞

本区では、「区民第一、現場第一」や「おもてなし」を職員の基本姿勢として掲げている。このことを踏まえて、受注者においても、本業務を履行する上で、次のとおり接遇に関する事項を遵守しなければならない。

１　受注者は、本業務を履行するにあたり、接客業務に従事する者（以下「従事者」という。）の名簿を区に提出し、業務時間中は従事者に社名及び個人名を明記したネームプレートを着用させなければならない。

２　受注者は従事者に対し、本業務に相応しい服装を着用し、身だしなみを整えることにより、利用者に好印象を与えるよう指導するものとする。

３　受注者は従事者に対し、本業務に相応しい言葉遣いや態度で窓口等対応を行うことにより、利用者に安心と信頼を与えるよう指導するものとする。

４　受注者は、常に区民の立場に立ち、人権意識を持って接遇に当たるとともに、研修等の取組に努めるものとする。

５　受注者は、本業務を履行するに当たり、区が掲げる「区民第一、現場第一」や「おもてなし」の意義を理解し、接遇の向上に努めるものとする。また、区から接遇に関する指摘事項があった場合には改善に努めるほか、接遇に関して、区が実施する説明会や報告会等への参加依頼があったときは、積極的に参加しなければならない。

６　受注者は、裏面の「接客セルフチェックシート」を参考にして、接遇態度の確認を行い、改善に努めるものとする。

接客セルフチェックシート

以下の項目についてのチェックを行いましょう（〇×でつけて下さい）

内　　容	自己評価
お客様には即反応し､ハッキリと明るく大きい声で挨拶している	
さっと立ち上がって迎えるなど、素早く動いている	
清潔で、機能的な身だしなみをしている	
お客様に見えるように名札を着用している	
常に笑顔でお迎えし、明るく先手挨拶をしている	
迷っている方を見かけたら「ご案内しましょうか」と声を掛けている	
クッション言葉､「かしこまりました」などを使っている	
長くお待たせした場合は「お待たせして申し訳ありません」と切り出している	
お帰りの際も、元気に明るく挨拶をしている	
職員同士で挨拶や労いの言葉を掛け合っている	
身の回りや執務環境などの整理整頓が行き届いている	
また用件がある時には､この人に対応してもらいたいと言われる自分である	

20200401 改正