

令和6年度いわて被災者支援センター運営業務 仕様書

1 委託業務名称

令和6年度いわて被災者支援センター運営業務

2 委託業務の目的

岩手県（以下「県」という。）が設置する「いわて被災者支援センター」（以下「センター」という。）を運営し、自宅の再建や災害公営住宅への入居など、恒久的な住宅へ移行した後において、生活面や経済面等の複雑かつ多様な課題を抱え、生活が安定していない東日本大震災津波の被災者に対し、関係機関や専門家と連携し、生活再建を支援する。

3 施設の概要

(1) 名称

いわて被災者支援センター

(2) 所在地

岩手県沿岸地区

※ 被災者が訪問して相談する際に、アクセスが良い場所に事務所を設置すること。なお、県との協議により、沿岸地区に設置するセンターに加えて、予算の範囲内で複数箇所センターを設置することは妨げない。

また、相談業務に必要なスペースを設けること。なお、本業務に支障が生じない場合は、他の業務と共用することができる。

(3) 設置者

県

(4) 開所時間及び休業日

ア 相談業務のための窓口開設時間

9：00～17：00

イ 休業日

週2日の休業日のほか、祝祭日、年末年始（12/29～1/3）を想定。

4 委託業務の内容

センターの運営に係る委託業務は、次のとおりとする。

(1) 相談支援業務

ア 支援の方法

自宅の再建や災害公営住宅などへの入居等、恒久的な住宅へ移行した後も、生活面や経済面等の複雑かつ多様な課題を抱え、生活が安定していない被災者からの相談を受け、弁護士やファイナンシャル・プランナーといった専門家や市町村、市町村社会福祉協議会等の関係機関と連携しながら、課題解決に向けて、個別支援計画を作成し、被災者の生活再建を支援する。

なお、相談方法は、来所、訪問、電話等とする。

イ 市町村、市町村社会福祉協議会等との連携

相談に当たっては、複雑かつ多様な課題を抱える被災者の安定した生活に向けて、包括的な支援に取り組む市町村や市町村社会福祉協議会等と連携し、定期的に被災者に関する情報交換を行うとともに、必要に応じ、以下の業務を実施すること。

- (ア) 市町村や市町村社会福祉協議会等関係機関との連携による個別支援計画の検討
- (イ) 支援関係機関等を集めたケース検討や情報共有
- (ウ) 相談支援業務の円滑な実施に資する連絡調整会議、情報交換会及び相談会等への参加(オンライン対応を含む)
- (エ) その他関係機関との連携による相談支援に必要な業務

(2) 専門家派遣業務

相談会等に専門家（弁護士又は県が委嘱する被災者生活設計アドバイザー（ファイナンシャル・プランナー））を派遣し、被災者からの相談に適切に対応することを通じて、被災者の生活再建を支援する。

ア 内容

(ア) 実施方法

専門家	区分	実施方法
弁護士	定例相談	県内4地区 (宮古市、釜石市、大船渡市、陸前高田市) 各地区月1回以上
	個別相談	相談者の希望場所及び日時に実施 計12回以上
被災者生活設計 アドバイザー	個別相談、研修会等	相談者又は被災者を支援する団体等の希望 場所及び日時に実施 計48回以上

(イ) 派遣回数等の調整

派遣場所、派遣回数等は、県と協議の上、被災地の状況に応じて変更できるものとする。

イ 手続等

(ア) 弁護士

受託者は、弁護士団体等と調整の上、定例相談会等の実施を企画するとともに、「いわて被災者支援センター法律相談弁護士派遣業務運営要領」に基づき必要な手続き等を行う。

(イ) 被災者生活設計アドバイザー

「岩手県被災者生活設計アドバイザー設置要綱」及び「岩手県被災者生活設計アドバイザー運営要領」に基づき、必要な手続き等を行う。

ウ 謝金等の支払

受託者は、「いわて被災者支援センター法律相談弁護士派遣業務運営要領」、「岩手県被災者生活設計アドバイザー設置要綱」及び「岩手県被災者生活設計アドバイザー運営要領」に基づき、専門家に対して謝金等を支払う。

なお、専門家への支払いに当たっては、受託者は謝金、交通費及び宿泊費から必要な源泉徴収を行う。

(3) 避難者への情報提供業務

県外及び県内避難者(他県からの避難者を含む。)に定期的に各種支援情報(相談窓口、健康・福祉・教育、イベント等)、県広報誌等を送付する。

なお、県広報誌は、受託者が購入し、県外避難者のみに送付するものとする。

また、送付先世帯数は、概ね以下のとおりとし、状況に応じて増減する。

種別	送付先世帯数	送付回数	備考
県外避難者	約250世帯	年4回	定型外郵便物150g以内
県内避難者	約750世帯	年2回	定型外郵便物100g以内

- (4) 広報の実施
センターのチラシを印刷し、市町村、市町村社会福祉協議会及び災害公営住宅等に配布するほか、関係機関等と連携し広報を行い、センターの周知に努め利用の促進を図る。
- (5) 事業実施計画等の提出
受託者は、業務を実施するに当たり、年間の事業実施計画等を県に提出すること。
なお、様式、提出期日は別途県が指定する。
- (6) 定期報告
毎月の業務実施結果を翌月 10 日（休業日の場合は翌営業日）までに別添「定期報告用様式」に加え、職員の日々の業務報告（任意様式）により報告すること。

5 組織体制・職員配置

- (1) 委託業務を実施するため、委託業務全体を統括する責任者を置くとともに、被災者に係る相談支援業務の知識を持ち、業務を遂行する能力を有する適正な職員を配置し、委託業務における事務分担を明確にするなど組織的に行うこと。
- (2) 職員は、常勤換算で 4 名以上を配置すること。なお、他業務との兼務も可能とする。
- (3) 職員の勤務体制は、業務運営に支障がないよう配慮すること。
- (4) 各種研修への参加など、委託業務に必要な知識と技術の習得に努めること。

6 業務実施に当たっての留意事項

- (1) 再委託等の制限
 - ア 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
 - イ 受託者は、本業務の一部を第三者に委託することができる。ただし、事前に再委託の内容、再委託先（商号又は名称）、その他再委託先に対する管理方法等、必要事項を県に対して文書で提出し、承認を得なければならない。
- (2) 再委託の相手方
受託者は、上記「(1)再委託等の制限」イにより本業務の一部を第三者に委託する場合は、その相手方を、県内に事務所を有する法人の中から選定するように努めなければならない。
- (3) 権利の帰属等
本業務の実施により制作された成果物並びに資料及びその利用に関する著作権、所有権等については、原則として委託料の支払の完了をもって受託者から県に移転することとするが、その詳細については、県及び受託者間で協議の上、別途契約書により定める。
- (4) 機密の保持
受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、第三者に開示、漏えいしてはならない。契約終了後もまた同様とする。
- (5) 個人情報の保護
受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下この項において「法」という。）に基づき、次のとおり安全かつ適切に管理すること。
 - ア 受注者は、法第 66 条第 2 項において準用する同条第 1 項の規定による安全管理措置を講ずる義務及び契約内容の特記事項について遵守しなければならない。
 - イ 受注者は、当該業務において取り扱う個人情報の管理責任者及び当該業務に従事する者（以下「受注業務従事者」という。）を指定し、実施機関に報告すること。

ウ 受注者は、利用目的以外の目的のために利用しないよう、受託事務等において取り扱う個人情報の使用目的、使用範囲等を明確にすること。

エ 受注者は、引き渡された個人情報の返還、廃棄等の時期を明確にすること。また、業務完了後も発注者に個人情報の保管を指示された場合は、その方法を明確にすること。その保管が完了したときは、発注者の指示に従い、速やかに個人情報を返還し、又は廃棄すること。

オ 受注者は、個人情報の運搬が伴う場合には、運搬の過程で個人情報が紛失等することがないように、受注業務従事者が直接運搬する等、運搬及び受渡しの方法について確実な措置を講じなければならない。

カ 特記事項に違反した場合には、損害賠償請求、指名停止等の措置を採る場合があり、法に違反した場合には、法の規定に基づき処罰される場合があること。

キ 個人情報の適正な取扱いを確保するため、実施機関は、別途報告又は資料の提出を指示する場合があります、その場合、受注者は、実施機関の指示に従うこと。

(6) 法令の遵守

業務の遂行に当たっては、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）等の法令を遵守すること。

(7) 本業務の引継ぎ

受託者は、本業務に係る契約の終了後、他者に業務の引継ぎを行う必要が生じた場合には、利用者の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引継ぎに努めるものとする。なお、県が引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継ぎを行うものとする。

(8) その他

ア 本業務の実施に当たり本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに県と協議を行うこと。

イ 本業務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）第 10 条 1 項に基づく「岩手県知事部局における障がい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 2 月 15 日付け障第 900 号保健福祉部長通知）第 3 に規定する合理的配慮について留意すること。

7 契約に関する事項

(1) 事業計画又は契約書の解釈について疑義が生じた場合には、県と受託者は協議を行うこととする。

(2) 県は、業務の適正な運営を期すため、受託者に対して当該業務内容若しくは経理の状況に関して報告を求め、又は必要な事項を指示することがある。

(3) 県は、天変地異その他事情の変更により委託業務の継続が困難と判断したとき又は受託者による委託業務の実施が適当でないとき、契約の全部又は一部を解除することがある。

8 帳簿書類

受託者として作成した帳簿書類は、その帳簿閉鎖の時から 5 年間保存するものとする。

9 物品の帰属

受託者が委託料の収入で購入した物品は、県の所有となる。ただし、これにより難しい場合は、あらかじめ受託者は県の承認を得なければならない。

受託者による備品（性質または形状を変えることなく長期間の使用に耐える物品）の購入は原則として認めず、リースによる対応とすること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る事務の処理又は事業の遂行（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。また、死者に関する情報についてもまた、同様に適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報及び死者に関する情報をみだりに他に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(個人情報管理責任者等)

第3 受注者は、業務における個人情報の取扱いに係る管理責任者（以下「個人情報管理責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報管理責任者及び業務従事者を変更する場合は、書面によりあらかじめ発注者に報告しなければならない。

3 個人情報管理責任者は、個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、個人情報管理責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、書面によりあらかじめ発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、書面によりあらかじめ発注者に報告しなければならない。

(個人情報の持出しの禁止)

第5 受注者は、発注者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(保有の制限)

第6 受注者は、業務を行うために個人情報を取得し、又は作成するに当たっては、法令（条例を含む。）の定める所掌業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を保有してはならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外のために利用し、又は発注者の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、毀損及び滅失の防止等)

第8 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(教育の実施)

第9 受注者は、個人情報管理責任者及び業務従事者に対して、次に掲げる事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(1) 在職中、当該契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと。退職後においても、同様とすること。

(2) 特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な事項(資料の返還等)

第10 受注者は、業務を処理するために、発注者から引き渡された、又は受注者自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第11 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等について、発注者の書面による承諾なしに複写又は複製をしてはならない。

(個人情報の運搬)

第12 受注者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬する必要があるときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、受注者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の承諾)

第13 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。なお、再委託した業務を更に委託する場合も同様とする。

2 受注者は、前項の規定による承諾を受ける場合は、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、再委託先における安全性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、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に協議し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合において、受注者は再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及び結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理、監督の方法及び方法について具体的に定めなければならない。

5 受注者は、再委託先に業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理及び監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(実地調査)

第14 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示、報告等)

第15 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受注者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故発生時の対応)

第16 受注者は、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、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、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、発注者の指示に従わなければならない。

2 発注者は、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。