

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件名	(仮称) 相談窓口自動案内及びハイリスク者へのインターネットゲートキーパー事業（自殺対策）の委託について
----	--

内容は別紙のとおり

条例の根拠

【報告】

◇第14条第1項（業務委託）

（担当部課：健康部健康政策課）

事業の概要

事業名	(仮称) 相談窓口自動案内及びハイリスク者へのインターネットゲートキーパー事業 (自殺対策)
担当課	健康政策課
目的	新宿区の自殺死亡率は、全国・東京都より高く、特に若者の死亡率が高いことから、若年層への支援の強化として、メールでの相談事業を実施する。
対象者	新宿区内においてインターネット上で自殺に関する言葉を検索した自殺ハイリスク者
事業内容	<p>1 背景</p> <p>平成 28 年の改正自殺対策基本法により、すべての区市町村に地域の状況に応じた「地域自殺対策計画」の策定が義務付けられた。そのため、区でも今年度「自殺対策計画」を策定する。平成 29 年の区の自殺死亡率は、全国・東京都より高く、特に若者の死亡率が高いことから、自殺対策計画において「若年層への支援の強化」を重点施策として掲げ、本事業を実施する。</p> <p>2 事業実施方法</p> <p>特定非営利活動法人 OVA と契約し、業務委託により実施する。</p> <p>3 委託内容 (資料 50-1)</p> <p>① 検索連動広告の掲載・運用 (個人情報を取り扱わない)</p> <p>新宿区内において、インターネット (Google の検索エンジン) で自殺に関する言葉 (「死にたい」など) を検索した人に広告を掲載するための設定をし、運用する。</p> <p>② 相談窓口自動案内の運用 (個人情報を取り扱わない)</p> <p>相談窓口自動案内サイト (※) を導入し、運用する。</p> <p>※…悩みをフローチャート式に選択することにより、時間や場所を問わず個々の悩みに最適な相談先を案内することができるサイトをいう。</p> <p>③ 相談【インターネットゲートキーパー】(個人情報を取り扱う)</p> <p>自殺リスクの高い人に対して、24 時間メールで相談を実施する。</p> <p>④ 評価・検証 (個人情報を取り扱わない)</p> <p>広告のクリック数・率やアンケート、相談内容等の分析を行い、事業成果を評価・検証し、その結果をサイトの改善や自殺対策の推進に活用する。</p> <p>⑤ 職員研修 (個人情報を取り扱わない)</p> <p>保健師等自殺リスクのある若者に接する可能性のある専門職員 (区職員) に対し、年 2 回、区が企画する研修を実施する。</p> <p>4 対象者数 (見込)</p> <p>検索連動広告のクリック数 (延べ数) : 800 クリック/月 (見込)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口自動案内のクリック数 (延べ数) : 700 クリック/月 (見込) ・インターネットゲートキーパーのクリック数 (延べ数) : 100 クリック/月 (見込)

件名 (仮称) 相談窓口自動案内及びハイリスク者へのインターネットゲートキーパー事業(自殺対策)の委託について

保有課(担当課)	健康政策課
登録業務の名称	(仮称) 相談窓口自動案内及びハイリスク者へのインターネットゲートキーパー事業(自殺対策)
委託先	特定非営利活動法人 OVA
委託に伴い事業者処理させる情報項目(だれの、どのような項目か)	<p>【相談者に係る情報項目】(委託先が収集する情報項目)</p> <p>1 相談者情報<必須情報> ニックネーム又は氏名、メールアドレス、年代、性別、新宿区在住/在勤/在学の有無</p> <p>2 相談内容<相談に応じて取得する情報> 住所、電話番号、年齢、医療機関通院歴や同居人の有無等生活環境の把握に必要な情報</p>
処理させる情報項目の記録媒体	<p>電磁的媒体及び紙</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託先が使用するパソコン ・委託先が使用するクラウドサービス(GSuite)
委託理由	<p>1 委託理由</p> <p>自殺者の約7割が自殺前に相談窓口へ行っていたというデータがあることから、悩みを抱えた人が時間や場所を問わず、自分自身で最適な相談窓口を探すことのできる仕組みや、緊急性のある自殺ハイリスク者への対応が必要である。</p> <p>そこで、①悩みをフローチャート形式で選択することにより、自身に最適な相談窓口を探すことのできる仕組みづくり、②電話離れ(嫌い)の傾向にある若者に対するメール相談、③区の閉庁時間における自殺企図者への対応をするために、相談窓口自動案内サイトの導入・運用及びメールでの相談事業を総合して実施している専門業者に委託し、効率的・効果的に事業を行う。</p> <p>2 委託先の選定</p> <p>上記委託先は、新宿区内に事務所があり、主にインターネットを活用した自殺対策事業を行う団体であり、代表理事は、新宿区自殺総合対策会議若者支援対策専門部会会員である。</p> <p>また、上記委託先は、自殺総合対策推進センター(国)の「革新的自殺研究推進プログラム(平成29年度)」において「ICTを用いた自殺対策の新たな方向性の検討」の研究を行っている。そのため、上記委託先に本事業を委託することにより、研究成果を本事業で活用することができる。また、平成30年度より、都内初の事業として足立区にて実施中であるインターネットゲートキーパー事業も上記委託先が受託しており、本事業に係る業務内容に精通している。</p>

委託の内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 検索連動広告の掲載・運用（個人情報を取り扱わない） 2 相談窓口自動案内の運用（個人情報を取り扱わない） 3 相談【インターネットゲートキーパー】（個人情報を取り扱う） 4 評価・検証（個人情報を取り扱わない） 5 職員研修（個人情報を取り扱わない）
委託の開始時期及び期限	平成31年5月1日（予定）から平成32年3月31日まで（以降、年度ごとに更新予定）
委託にあたり区が行う情報保護対策	<p>【運用上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 契約にあたり、別紙「特記事項（別紙）」を付すとともに、新宿区情報セキュリティポリシー及び新宿区個人情報保護条例の遵守義務を付す。 2 区職員が、必要に応じ、立入り調査を行い、個人情報の管理・保管状況の確認を行う。 3 年度末に委託先が収集した情報及びパソコン、クラウドサービス内の委託業務に係る個人情報については消去させ、消去後にはデータ消去報告書を提出させる。 4 委託先が取り扱う紙媒体の情報は、施錠できるキャビネットに保管し、キャビネットは、常時施錠するとともに、取扱責任者が鍵を管理し、業務を行う執務室から持ち出させないことを指導する。 5 業務に関する個人情報の取扱いに関して事故が発生し、若しくは発生するおそれがあるときは、速やかに区に報告し、対応について区の指示に従うよう指導する。 6 広告表示に関する問い合わせがあった場合、区及び受託事業者において、丁寧な説明に努める。 7 相談サイトでメール相談を開始する前の画面上に本人の同意を確認できる表示等をしっかりと行う。 <p>【システム上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 委託先がパソコン及びクラウドサービスを使用する際は、ID・パスワードによる認証を行うとともに、個人毎に情報へのアクセス制限等の対策を講じるよう指導する。 2 ウイルス対策ソフトやファイアウォール等による保護、セキュリティ更新プログラムの適用等による保護対策をするよう指導する。 3 本事業を実施するにあたり委託先が使用するクラウドサービスは、ファイアウォールによる保護等のセキュリティ対策が講じられたものを使用するよう指導する。 4 情報漏えい等の事件・事故を防止するために、従業員に個人情報保護に関する研修を受けさせるなど、必要なセキュリティ対策を講じるよう指導する。 5 上記のほか、資料50-2の赤字部分参照
受託事業者に行わせる情報保護対策	<p>【運用上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定し、区に報告させる。 2 委託先が取り扱う紙媒体の情報は、施錠できるキャビネットに保管させ、キャビネットは、常時施錠させるとともに、取扱責任者に鍵を管理させ、業務を行う執務室から持ち出させない。

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">3 業務に関する個人情報の取扱いに関して事故が発生し、若しくは発生するおそれがあるときは、速やかに区に報告し、対応について区の指示に従わせる。4 広告表示に関する問い合わせがあった場合、丁寧な説明に努めさせる。5 相談サイトでメール相談を開始する前の画面上に本人の同意を確認できる表示等をしっかりと行わせる。 <p>【システム上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none">1 委託先のパソコン及びクラウドサービスの使用の際は、ID・パスワードによる認証を行うとともに、個人毎に情報へのアクセス制限等の対策を講じさせる。2 ウイルス対策ソフトやファイアウォール等による保護、セキュリティ更新プログラムの適用等による保護対策を講じさせる。3 本事業を実施するために委託先が使用するクラウドサービスは、ファイアウォールによる保護等のセキュリティ対策が講じられたものを使用させる。4 情報漏えい等の事件・事故を防止するために、従業員に個人情報保護に関する研修を受けさせるなど、必要なセキュリティ対策を講じさせる。5 上記のほか、資料 50-2 の赤字部分参照 |
|--|---|

件名 (仮称) 相談窓口自動案内及びハイリスク者へのインターネットゲートキーパー事業(自殺対策)の再委託について

保有課(担当課)	健康政策課
登録業務の名称	(仮称) 相談窓口自動案内及びハイリスク者へのインターネットゲートキーパー事業(自殺対策)
委託先(再委託先)	【委託先】 特定非営利活動法人 OVA 【再委託先】 Google LLC (以下「Google」という。) ※…ISO27001、ISO27017等の認証団体
再委託に伴い事業者処理させる情報項目(だれの、どのような項目か)	【相談者に係る情報項目】(委託先が収集する情報項目) 1 相談者情報<必須情報> ニックネーム又は氏名、メールアドレス、年代、性別、新宿区在住/在勤/在学の有無 2 相談内容<相談に応じて取得する情報> 住所、電話番号、年齢、医療機関通院歴や同居人の有無等生活環境の把握に必要な情報
処理させる情報項目の記録媒体	電磁的媒体(委託先が使用するクラウドサービス(GSuite))
再委託理由	本事業の委託先である特定非営利活動法人 OVA は、Google の提供するクラウドサービスである GSuite を使用しており、本事業もそのサービスを使用して実施するものである。 GSuite は、国際的第三者機関の監査を受けたセキュリティ(ISO27001、ISO27017 等)や脆弱性の管理等のセキュリティ対策を講じており、安全性が確保されている
再委託の内容	相談【インターネットゲートキーパー】において、クラウドサービス(GSuite)におけるデータ保存機能(Google ドライブ)及びメール機能(Google Gmail)を使用する。
再委託の開始時期及び期限	平成31年5月1日(予定)から平成32年3月31日まで(以降、年度ごとに更新予定) ※…上記委託先が成績優良により契約を継続した場合、本件再委託についても継続するものとする。
再委託にあたり区が行う情報保護対策	1 区と委託先との間の契約書には、「特記事項(別紙)」を付すとともに、新宿区情報セキュリティポリシー及び新宿区個人情報保護条例の遵守義務について明記する。 2 区(委託先)は、「Google Cloudのセキュリティとコンプライアンスに関するホワイトペーパー(※)」に基づき、Googleが本件業務を適正に実施するよう、適宜、確認する。 3 委託先は、再委託先において個人情報の取扱いに関して事故が発生し、若しくは発生するおそれがあるときは、速やかに区に報告し、対応方法について区の指示に従わせる。 ※…Googleでのセキュリティに係る最優先事項としてGoogleが公表しているもの(資料50-3)
再委託事業者に行わせる情報保護対策	1 「Google Cloudのセキュリティとコンプライアンスに関するホワイトペーパー」に基づき、本件業務を適正に実施させる。

特記事項

(基本的事項)

- 1 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティの重要性について十分な認識を持ち、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、必要な措置を講じなければならない。

(秘密の保持)

- 2 乙は、業務に関して知り得た個人情報を一切第三者に漏らしてはならない。この契約が終了した後においても同様とする。

(適正収集)

- 3 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、その利用目的をできる限り特定し、その利用目的を達成するために必要な最小限の範囲内で、公正かつ適正な手段によって収集しなければならない。

(本人収集及び利用目的の明示)

- 4 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、本人に対しその利用目的を明示し、かつ、本人から直接これを収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りではない。

(収集禁止事項)

- 5 乙は、業務を行うに当たっては、甲の承諾があるときを除き、次に掲げる事項に関する個人情報の収集を行ってはならない。
- (1) 思想、信条及び宗教に関する事項
 - (2) 社会的差別の原因となる事実に関する事項
 - (3) 犯罪に関する事項
 - (4) その他区民の個人的秘密が侵害されるおそれがあると甲が認めた事項

(持出しの禁止)

- 6 乙は、業務を行うに当たっては、個人情報を甲が指定した場所の外へ持ち出してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りではない。

(目的外利用及び第三者への提供等の禁止)

- 7 乙は、業務に関して知り得た個人情報を、この契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供し、若しくは使用させてはならない。

(適正な管理)

- 8 乙は、業務に伴い取り扱う個人情報について、施錠できる保管庫に保管する等善良な管理者の注意をもって保管及び管理にあたらなければならない。

(複写等の禁止)

- 9 乙は、業務を行うために甲から提供され、又は乙が収集した個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

- 10 乙は、業務を行うに当たって、個人情報を取り扱う業務を一切第三者に委託してはならない。ただし、甲の承諾があるときはこの限りではない。

11 乙は、乙から個人情報を取り扱う業務の委託を受けたもの（以下「再委託先」という。）が個人情報の適正な管理及び情報セキュリティに関する対応を実施していることを確認する。

12 乙は、甲との契約書に再委託先におけるセキュリティとコンプライアンスに関する文書を添付することとする。

（資料等の返還等）

13 乙は、この契約の終了後は、業務を行うために甲から提供され、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を甲に返還し、又は引き渡し、乙が業務を行うに当たり乙の電子計算機を使用した場合には、当該電子計算機に記録された業務に係る個人情報を消去する。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従う。

14 乙は、個人情報を消去した場合には、消去をしたことの記録を保存するとともに、甲に対して消去をしたことの証明書を提出するものとする。なお、甲は、必要に応じ、消去の状況について確認を行うものとする。

（個人情報を取り扱う従事者の指定）

15 乙は、業務を行うに当たっては、個人情報を取り扱わせる取扱責任者及び取扱者を指定し、甲に報告するものとする。

（業務に関する報告）

16 乙は、甲の求めがあった場合は、業務に関する個人情報の取扱い状況の報告を行うものとする。

（監査等）

17 甲は、乙に課した情報保護対策（新宿区情報公開・個人情報保護審議会への報告内容等）に基づき、乙が適正に業務を実施していることを立入り調査等により確認するものとする。

18 前項による確認は、年度当たり1回以上行うものとする。

19 乙は、第18項による甲の確認の際には業務の実施状況を明らかにするほか、業務に関する個人情報の管理状況について甲の立入り調査等による監査を受けるものとする。

（従事者に対する教育）

20 乙は、乙の従事者に対する個人情報の適正な管理及び情報セキュリティに関する教育を実施するとともに、新宿区個人情報保護条例について周知するものとする。

（事故発生時等における報告）

21 乙は、業務に関する個人情報の取扱いに関して事故が発生し、若しくは発生するおそれがあるとき又は前各項に掲げる事項に違反したときは、速やかに甲に対して通知するとともに、その状況について書面をもって報告し、甲の指示に従うものとする。

（公表等）

22 甲は、乙が前各項に掲げる事項に違反し、又は怠ったときは、乙に対して改善等に向けた指導を行うとともに、その事実を公表することができる。

（損害の賠償）

23 乙は、第1項から第22項までに掲げる事項に違反し、又は怠ったことにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。