

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件名	総合自転車対策業務の一括委託等について(変更及び追加)
----	-----------------------------

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、再委託）

(担当部課：みどり土木部交通対策課)

事業の概要

事業名	総合自転車対策業務																																										
担当課	交通対策課																																										
目的	<p>放置自転車対策の強化を推進すべく、現状7件ある委託業務を一括化し、各業務間の連携強化を図り効率的な業務を実施する。また、問合せ先を一元化し、様々な問い合わせに対してワンストップで対応できるよう「自転車対策コールセンター運営業務」を新規業務として追加し、区民サービスの向上を図る。</p>																																										
対象者	駐輪施設利用希望者、撤去車両所有者、撤去車両返還希望者、コールセンター問合せ者																																										
事業内容	<p>1 事業概要</p> <p>交通対策課では現状、①「新宿駅・高田馬場駅周辺地域の放置自転車等の整理指導業務等委託」、②「放置自転車等の整理指導業務等委託」、③「放置自転車等調査委託」、④「放置自転車等撤去委託」、⑤「新宿区自転車保管場所管理業務及び自転車等返還手数料の収入（徴収）事務委託」、⑥「新宿区立自転車等駐輪場管理業務及び自転車等駐輪場使用料・自転車等整理区画手数料の収入（徴収）事務委託」及び⑦「駐輪施設定期利用申請受付業務委託」の計7件の委託業務を契約している。</p> <p>上記7件の委託業務は、主に放置自転車対策を目的としており、効率的に業務を実施するためには、相互に連携を図りながら業務を実施することが必要である。しかし、現状は各業務間の連携は区を介して行っていることもあり、効率的な業務が実現できているとは言い難い。</p> <p>また、区民から問合せを受けた際に案内する窓口も、委託業務毎に異なっており、問い合わせへの対応がワンストップで行えないことも課題となっている。</p> <p>そうした課題を解消すべく、7件の委託業務を一括化し、連携強化を図ることでより一層効率的な放置自転車対策を実施する。また、問合せ先を一元化し、様々な問い合わせに対してワンストップで対応できるよう「自転車対策コールセンター運営業務」を新規業務として追加し、区民サービスの向上を図る。（資料49-1参照）</p> <p>2 一括化対象業務</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 50%;">業務内容</th> <th style="width: 20%;">個人情報の取扱い</th> <th style="width: 25%;">本審議会への報告</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>新宿駅・高田馬場駅周辺地域の放置自転車等の整理指導業務等</td> <td style="text-align: center;">×</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>放置自転車等の整理指導業務等</td> <td style="text-align: center;">×</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td>③</td> <td>放置自転車等調査</td> <td style="text-align: center;">×</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td>④</td> <td>放置自転車等撤去</td> <td style="text-align: center;">×</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td>⑤</td> <td>新宿区自転車保管場所管理業務及び自転車等返還手数料の収入（徴収）事務</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td>平成9年度第1回本審議会にて了承済（参考49-1参照）</td> </tr> <tr> <td>⑥</td> <td>新宿区立自転車等駐輪場管理業務及び自転車等駐輪場使用料・自転車等整理区画手数料の収入（徴収）事務</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td>平成9年度第1回本審議会にて了承済（参考49-2参照）</td> </tr> <tr> <td>⑦</td> <td>駐輪施設定期利用申請受付業務</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td>平成27年度第5回本審議会にて了承済（参考49-3参照）</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 新規追加業務</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 50%;">業務内容</th> <th style="width: 20%;">個人情報の取扱い</th> <th style="width: 25%;">本審議会への報告</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>自転車対策コールセンター運営業務</td> <td style="text-align: center;">○</td> <td>今回の報告事項</td> </tr> </tbody> </table>				業務内容	個人情報の取扱い	本審議会への報告	①	新宿駅・高田馬場駅周辺地域の放置自転車等の整理指導業務等	×	—	②	放置自転車等の整理指導業務等	×	—	③	放置自転車等調査	×	—	④	放置自転車等撤去	×	—	⑤	新宿区自転車保管場所管理業務及び自転車等返還手数料の収入（徴収）事務	○	平成9年度第1回本審議会にて了承済（参考49-1参照）	⑥	新宿区立自転車等駐輪場管理業務及び自転車等駐輪場使用料・自転車等整理区画手数料の収入（徴収）事務	○	平成9年度第1回本審議会にて了承済（参考49-2参照）	⑦	駐輪施設定期利用申請受付業務	○	平成27年度第5回本審議会にて了承済（参考49-3参照）		業務内容	個人情報の取扱い	本審議会への報告	①	自転車対策コールセンター運営業務	○	今回の報告事項
	業務内容	個人情報の取扱い	本審議会への報告																																								
①	新宿駅・高田馬場駅周辺地域の放置自転車等の整理指導業務等	×	—																																								
②	放置自転車等の整理指導業務等	×	—																																								
③	放置自転車等調査	×	—																																								
④	放置自転車等撤去	×	—																																								
⑤	新宿区自転車保管場所管理業務及び自転車等返還手数料の収入（徴収）事務	○	平成9年度第1回本審議会にて了承済（参考49-1参照）																																								
⑥	新宿区立自転車等駐輪場管理業務及び自転車等駐輪場使用料・自転車等整理区画手数料の収入（徴収）事務	○	平成9年度第1回本審議会にて了承済（参考49-2参照）																																								
⑦	駐輪施設定期利用申請受付業務	○	平成27年度第5回本審議会にて了承済（参考49-3参照）																																								
	業務内容	個人情報の取扱い	本審議会への報告																																								
①	自転車対策コールセンター運営業務	○	今回の報告事項																																								

◇電子計算機による個人情報の処理委託、個人情報の収集を伴う委託、重要な個人情報の提供を伴う委託、その他の委託(第 14 条第1項)…
報告事項

件名 総合自転車対策業務の一括委託について

保有課(担当課)	交通対策課
登録業務の名称	総合自転車対策業務一括委託
委託先	<p>【委託先】 プロポーザルにより選定 (プライバシーマーク取得がプロポーザル参加条件) <u>※令和2年2月中旬に事業者決定 (予定)</u></p>
委託に伴い事業者に処理させる情報項目 (だれの、どのような項目か)	<p>新規追加業務である「自転車対策コールセンター運営業務」に係る情報項目 《委託先が収集する項目》 問合せ者の氏名、住所、電話番号、問合せ内容 《委託先に提供する項目》 撤去車両所有者の住所、氏名、電話番号、自転車防犯登録番号、 原付標識交付登録番号、車体番号、車両番号標 ※過年度の情報も含めて提供する。 駐輪施設利用希望者の住所、氏名、電話番号、申請箇所、利用期間、 自転車防犯登録番号、原付標識交付登録番号、勤務先、通学先、利用料免除資格証明 (身体障害者手帳、生活保護受給者証、学生証)</p> <p>以下、過去の本審議会において了承済の業務に係る情報項目 「新宿区自転車保管場所管理業務及び自転車等返還手数料の収入 (徴収) 事務」 ※平成9年度第1回本審議会了承済 《委託先が収集する項目》 撤去車両返還希望者の氏名、住所、電話番号 《委託先に提供する項目》 撤去車両所有者の住所、氏名、電話番号、自転車防犯登録番号、 原付標識交付登録番号、車体番号、車両番号標 ※過年度の情報も含めて提供する。</p> <p>「新宿区立自転車等駐輪場管理業務及び自転車等駐輪場使用料・自転車等整理区画手数料の収入 (徴収) 事務」 ※平成9年度第1回本審議会了承済 《委託先が収集する項目》 駐輪施設利用希望者の住所、氏名、電話番号、申請箇所、利用期間、 自転車防犯登録番号、原付標識交付登録番号、勤務先、通学先、利用料免除資格証明 (身体障害者手帳、生活保護受給者証、学生証)</p> <p>「駐輪施設定期利用申請受付業務」 ※平成27年度第5回本審議会了承済 《委託先に提供する項目》 駐輪施設利用希望者の住所、氏名、電話番号、申請箇所、利用期間、 自転車防犯登録番号、原付標識交付登録番号、勤務先、通学先、利用料免除資格証明 (身体障害者手帳、生活保護受給者証、学生証)</p>

<p>処理させる情報項目の記録媒体</p>	<p>紙（「放置自転車等返還請求書」、「駐輪施設利用申請書」及び「駐輪施設利用申請者リスト」）及び電磁的媒体（USB、委託先のパソコン及び管理システム（委託先が使用するクラウドサービス））</p>
<p>委託理由</p>	<p>放置自転車対策に係る7件の委託業務は、主に放置自転車対策を目的としており、効率的に業務を実施するためには、相互に連携を図りながら業務を実施することが必要である。しかし、現状は各業務間の連携は区を介して行っていることもあり、効率的な業務が実現できているとは言い難い。</p> <p>また、区民から問合せを受けた際に案内する窓口も、委託業務毎に異なっており、問い合わせへの対応がワンストップで行えないことも課題となっている。</p> <p>そうした現状の課題を解消すべく、7件の委託業務を一括化し、連携強化を図ることにより一層効率的な放置自転車対策を実施する。また、問合せ先を一元化し、様々な問い合わせに対してワンストップで対応できるよう「自転車対策コールセンター運營業務」を新規業務として追加し、区民サービスの向上を図る。</p> <p>一括委託実施後は、業務内容が多岐にわたることから、「自転車対策コールセンター運營業務」については、専門的な知識及びノウハウをもつ事業者に再委託することで、効率的かつ効果的に業務を実施する。</p>
<p>委託の内容</p>	<p>①新宿駅・高田馬場駅周辺地域の放置自転車等の整理指導業務等【個人情報なし】 ②放置自転車等の整理指導業務等【個人情報なし】 ③放置自転車等調査【個人情報なし】 ④放置自転車等撤去【個人情報なし】 ⑤新宿区自転車保管場所管理業務及び自転車等返還手数料の収入（徴収）事務 ⑥新宿区立自転車等駐輪場管理業務及び自転車等駐輪場使用料・自転車等整理区画手数料の収入（徴収）事務 ⑦駐輪施設定期利用申請受付業務 ⑧自転車対策コールセンター運營業務【新規追加】</p>
<p>委託の開始時期及び期限</p>	<p>令和2年4月1日から令和3年3月31日まで（業務評価実施の結果、評価結果が優良または良好の場合、次年度以降も、同様の業務委託を行う。）</p>
<p>委託にあたり区が行う情報保護対策</p>	<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1及び2）」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 契約履行の間、特記事項（別紙1）18、特記事項（別紙2）16に基づき区職員が複数で立入り調査を実施するとともに、特記事項（別紙1）17、特記事項（別紙2）15に基づき速やかに状況報告をさせるよう指導する。 3 情報漏えい等の事件・事故を防止するために、委託先が、委託先の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よう指導する。 4 区の職員が、全体の業務フローを作成し、委託先と共有する。 <p>【システム上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 区が提供する撤去車両所有者情報（USB）は暗号化する。
<p>受託事業者に行わせる情報保護対策</p>	<p>【運用上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 契約履行の間、特記事項（別紙1）18、特記事項（別紙2）16に基づき区職員が複数で立入り調査を実施するとともに、特記事項（別紙1）17、特記事項（別紙2）15に基づき速やかに状況報告をさせる。 2 区が作成し、共有した業務フローに基づき、業務を行わせる。 3 取扱責任者及び取扱者の名簿を提出させる。 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。 5 区から提供された撤去車両所有者情報（USB）は、納品時、返却時を除いて、業務を行う執務室外への持ち出しを禁止させる。

- 6 区から提供された撤去車両所有者情報（USB）は施錠できるキャビネットに保管させる。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る。
 - 7 業務開始前に全ての業務従事者に対して個人情報の取扱いについての教育を徹底させる。
 - 8 暗号化した個人情報データ（電磁的媒体）とパスワード通知書の受渡しは、それぞれ別の機会を設定し、手渡しで行わせる。
 - 9 事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備するとともに、緊急時の連絡体制や対応手順を区に報告させる。
 - 10 委託先の従事者に対して、個人情報保護に関するセキュリティ研修を行わせ、個人情報保護の取扱いを適正に行わせる。
 - 11 事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに区の責任者に報告させ、今後の対応を協議する。
 - 12 業務履行後、紙は廃棄させ、電子データは消去させる。電磁的媒体（USB）、パスワード通知書は返却させ、区に紙の廃棄と電子データの消去を行ったことの報告書を提出させる。
 - 13 データの消去は、データ消去ソフトを利用した論理消去等の方法により行い、消去したデータが復元できない状態とする。
- 【システム上の対策】**
- 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わせるとともに、個人ごと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対策を行い、外部による本件サーバへの侵入を防止させる。
 - 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させる。
 - 4 委託先が作成した電磁的媒体（USB）には、パスワードを設定させる。
 - 5 委託先の作業コンピュータに個人情報を保存する場合は、保存先フォルダへアクセス権を設定するとともに、ファイルにパスワードを付すなど、情報へのアクセス制御を徹底させる。
 - 6 ログ監視ソフト等により、本業務の各対象パソコンのログを収集させ、管理させることにより、情報漏洩等の事故防止対策を徹底させる。

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。）に対して、当該業務に従事している者及び従事していた者に次のことを周知しなければならない。
 - ア 当該業務又は事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的

に利用してはならないこと。

イ 新宿区個人情報保護条例（平成 17 年新宿区条例第 5 号）第 43 条（個人の秘密に属する保有個人情報の提供に係る罪）、第 44 条（不正な保有個人情報の提供又は盗用に係る罪）の罰則の適用があること。

12 甲は、必要に応じて直接再委託先に報告を求め、調査を行い、指導することができる。乙は、再委託先との契約書に当該条項を明記しなければならない。

13 乙は、再委託先との契約書に別紙委託者の再委託用の特記事項に掲げる事項を明記しなければならない。

（資料等の返還等）

14 乙は、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が不要になったとき及び業務終了後は、当該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。

15 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）

16 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）

17 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）

18 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。

19 前項による確認は、年度当たり 1 回以上行うものとする。

20 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）

21 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）

22 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）

23 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）

24 乙は、第 1 項から第 2 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。

特記事項

(基本的事項)

- 1 丙は、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。

(甲、乙及び丙の意義)

- 2 この特記事項において、「甲」、「乙」及び「丙」とは、それぞれ次の各号に定めるものをいう。

- (1) 甲 新宿区長
- (2) 乙 甲から個人情報を取り扱う業務の委託を受けたもの
- (3) 丙 乙から個人情報を取り扱う業務の委託を受けたもの

(秘密の保持)

- 3 丙は、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)

- 4 丙は、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)

- 5 丙は、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)

- 6 丙は、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)

- 7 丙は、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)

- 8 丙は、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)

- 9 丙は、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)

- 10 丙は、業務を行うために乙から提供され、又は丙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)

- 11 丙は、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。

(資料等の返還等)

- 12 丙は、業務を行うために甲又は乙から提供され、又は丙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等が不要になったとき及び業務終了後は、当該資料等を甲又は乙に返還し、又は引き渡し、丙が業務を行うに当たり丙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。
- 13 丙は、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、甲及び乙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、甲及び乙は、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)

- 14 丙は、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、甲及び乙に報告するものとする。

(業務に関する報告)

- 15 丙は、乙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)

- 16 丙は、業務に関する個人情報の管理状況について、乙の立入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)

- 17 丙は、丙の従事者従業員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)

- 18 丙は、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。

(甲の報告要求、調査及び指導等)

- 19 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、丙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。
- 20 前項による確認は、年度当たり1回以上行うものとする。
- 21 丙は、第19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ものとする。
- 22 第19項による確認のほか、甲は、必要に応じて直接丙に報告を求め、調査を行い、指導することができる。

(公表等)

- 23 甲は、丙が前各項に掲げる事項に違反し、又は怠ったときは、丙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)

- 24 丙は、第1項及び第3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、乙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。

件名 自転車対策コールセンター運営業務の再委託について

保有課(担当課)	交通対策課
登録業務の名称	自転車対策コールセンター運営業務
委託先(再委託先)	<p>【委託先】 プロポーザルにより選定(プライバシーマーク取得がプロポーザル参加条件) ※令和2年2月中旬に事業者決定(予定)</p> <p>【再委託先】 委託先が指定する事業者(プライバシーマーク取得事業者を想定)</p>
再委託に伴い事業者 に処理させる情報項目 (だれの、どのような項目か)	<p>《再委託先が収集する項目》 問合せ者の氏名、住所、電話番号、問合せ内容</p> <p>《再委託先に提供する項目》 撤去車両所有者の住所、氏名、電話番号、自転車防犯登録番号、 原付標識交付登録番号、車体番号、車両番号標 ※過年度の情報も含めて提供する。 駐輪施設利用希望者の住所、氏名、電話番号、申請箇所、利用期間、 自転車防犯登録番号、原付標識交付登録番号、勤務先、通学先、 利用料免除資格証明(身体障害者手帳、生活保護受給者証、学生証)</p>
処理させる情報項目の 記録媒体	紙(「報告書」)及び電磁的媒体(再委託先のパソコン及び管理システム(委託先及び再委託先が使用するクラウドサービス))
再委託理由	<p>放置自転車等の撤去依頼、撤去車両の保管状況及び駐輪施設の申請状況等の多岐にわたる区民からの相談、問い合わせへの対応を、ワンストップで行うことにより区民サービスの向上を図るため。</p> <p>また、コールセンター運営については、専用機器や対応ノウハウが必要であり、業務に精通した事業者へ再委託することで、効果的かつ効率的に事業を進めるため。</p>
再委託の内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 問合せ者からの問合せ内容確認 2 委託先が使用するクラウドサービスから問い合わせへの回答を取得 3 問合せ者へ回答 4 委託先へ対応報告書を提出 5 委託先から新宿区へ対応報告書の提出 <p>※…1から5までの流れについては資料49-1のとおり</p>
再委託の開始時期及び 期限	令和2年4月1日から令和3年3月31日まで(業務評価実施の結果、評価結果が優良または良好の場合、次年度以降も、同様の再委託を行う。)
再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1及び2)」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 契約履行の間、特記事項(別紙1)18、特記事項(別紙2)16に基づき区職員が複数で立入り調査を実施するとともに、特記事項(別紙1)17、特記事項(別紙2)15に基づき速やかに状況報告をさせるよう指導する。 3 情報漏えい等の事件・事故を防止するために、再委託先が、再委託先の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

	<p>策を講じさせるよう指導する。</p> <p>4 区の職員が、全体の業務フローを作成し、委託先及び再委託先と共有する。</p>
<p>再委託事業者に行わせる情報保護対策</p>	<p>【運用上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 契約履行の間、特記事項（別紙1）18、特記事項（別紙2）16に基づき区職員が複数で立入り調査を実施するとともに、特記事項（別紙1）17、特記事項（別紙2）15に基づき速やかに状況報告をさせる。 2 区が作成し、共有した業務フローに基づき、業務を行わせる。 3 取扱責任者及び取扱者の名簿を提出させる。 4 区への報告等で個人情報を含むデータを作成する必要がある場合は、暗号化を行い、個人情報データ（電磁的媒体）とパスワード通知書の受渡しは、それぞれ別の機会を設定し、手渡しで行わせる。 5 事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備するとともに、緊急時の連絡体制や対応手順を区に報告させる。 6 委託先の従事者に対して、個人情報保護に関するセキュリティ研修を行わせ、個人情報保護の取扱いを適正に行わせる。 7 事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに区の責任者に報告させ、今後の対応を協議する。 8 業務履行後、電子データは消去させ、消去を行ったことの報告書を提出させる。 9 データの消去は、データ消去ソフトを利用した論理消去等の方法により行い、消去したデータが復元できない状態とする。 <p>【システム上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 再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わせるとともに、個人ごと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対策を行い、外部による本件サーバへの侵入を防止させる。 3 本事業を実施するにあたり再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 委託先の作業コンピュータに個人情報を保存する場合は、保存先フォルダへアクセス権を設定するとともに、ファイルにパスワードを付すなど、情報へのアクセス制御を徹底させる。 5 ログ監視ソフト等により、本業務の各対象パソコンのログを収集させ、管理させることにより、情報漏洩等の事故防止対策を徹底させる。

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。）に対して、当該業務に従事している者及び従事していた者に次のことを周知しなければならない。
 - ア 当該業務又は事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的

に利用してはならないこと。

イ 新宿区個人情報保護条例（平成 17 年新宿区条例第 5 号）第 43 条（個人の秘密に属する保有個人情報の提供に係る罪）、第 44 条（不正な保有個人情報の提供又は盗用に係る罪）の罰則の適用があること。

12 甲は、必要に応じて直接再委託先に報告を求め、調査を行い、指導することができる。乙は、再委託先との契約書に当該条項を明記しなければならない。

13 乙は、再委託先との契約書に別紙委託者の再委託用の特記事項に掲げる事項を明記しなければならない。

（資料等の返還等）

14 乙は、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が不要になったとき及び業務終了後は、当該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。

15 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）

16 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）

17 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）

18 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。

19 前項による確認は、年度当たり 1 回以上行うものとする。

20 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）

21 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）

22 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）

23 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）

24 乙は、第 1 項から第 2 2 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。

特記事項

(基本的事項)

- 1 丙は、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。

(甲、乙及び丙の意義)

- 2 この特記事項において、「甲」、「乙」及び「丙」とは、それぞれ次の各号に定めるものをいう。

- (1) 甲 新宿区長
- (2) 乙 甲から個人情報を取り扱う業務の委託を受けたもの
- (3) 丙 乙から個人情報を取り扱う業務の委託を受けたもの

(秘密の保持)

- 3 丙は、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)

- 4 丙は、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)

- 5 丙は、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)

- 6 丙は、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)

- 7 丙は、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)

- 8 丙は、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)

- 9 丙は、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)

- 10 丙は、業務を行うために乙から提供され、又は丙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)

- 11 丙は、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。

(資料等の返還等)

- 12 丙は、業務を行うために甲又は乙から提供され、又は丙が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等が不要になったとき及び業務終了後は、当該資料等を甲又は乙に返還し、又は引き渡し、丙が業務を行うに当たり丙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。
- 13 丙は、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、甲及び乙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、甲及び乙は、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)

- 14 丙は、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、甲及び乙に報告するものとする。

(業務に関する報告)

- 15 丙は、乙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)

- 16 丙は、業務に関する個人情報の管理状況について、乙の立入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)

- 17 丙は、丙の従事者従業員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)

- 18 丙は、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。

(甲の報告要求、調査及び指導等)

- 19 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、丙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。
- 20 前項による確認は、年度当たり1回以上行うものとする。
- 21 丙は、第19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ものとする。
- 22 第19項による確認のほか、甲は、必要に応じて直接丙に報告を求め、調査を行い、指導することができる。

(公表等)

- 23 甲は、丙が前各項に掲げる事項に違反し、又は怠ったときは、丙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)

- 24 丙は、第1項及び第3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、乙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。