

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件名	国民健康保険事務センター業務の委託について
----	-----------------------

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：健康部医療保険年金課）

事業の概要

事業名	国民健康保険
担当課	医療保険年金課
目的	<p>国民健康保険事務の一部（※）である申請書類の入力作業などの事務作業や資格に関する電話問合せ対応を委託することで、業務経験や事務スキルが必要な常勤職員による資格の認定・喪失に係る調査及び滞納処分に係る調査・相談業務等の充実を図る。</p> <p>調査・相談業務等の充実により、事務処理の適正化が図られると同時に区民サービスのさらなる向上につなげる。</p> <p>※…国民健康保険の各種申請書等の内容の入力、被保険者証等の出力、資格に関する電話問合せ対応及びそれに付随する事務補助業務（以下、「国民健康保険事務センター業務」という。）</p>
対象者	新宿区国民健康保険被保険者（元国民健康保険被保険者だった者を含む。）及びその世帯主
事業内容	<p>国民健康保険に係る申請数が毎年増加していることに加え、令和2年度から、医療保険年金課では、会計年度任用職員制度の導入に伴う臨時職員の廃止を受け、臨時職員が担っていた業務を正規職員が対応し、恒常的に事務量が増加している。</p> <p>一方で、当課の大きな課題となっている収納率の向上のため、常勤職員の業務経験や事務スキルが必要な資格の認定・喪失に係る調査及び滞納処分に係る調査・相談業務等を強化していく必要がある。</p> <p>この度、上記課題を解決し、事務処理の適正化を図ると同時に区民サービスのさらなる向上につなげるため、効率的かつ正確に事務処理を行うことができる事業者以下に以下の業務を委託する。</p> <p>なお、委託先の事業者が業務を行う場所は、医療保険年金課内の専用スペースとする。</p> <p>【国民健康保険事務センター業務の流れ（資料8-1参照）】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 申請書等の内容の入力 2 被保険者証、限度額適用認定証等の出力 3 申請書等の返却・出力物の提出 4 資格に関する電話問合せ対応 <p>【総業務量】 約 5,747 時間（令和元年度実績）</p>

◇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、(第14条第1項)・・・報告事項

件名 国民健康保険事務センター業務の委託について

保有課(担当課)	医療保険年金課
登録業務の名称	国民健康保険
委託先	未定(プロポーザルで決定)
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)	1 個人の範囲 国民健康保険被保険者(元国民健康保険被保険者だった者を含む。)及びその世帯主 2 情報項目 資料8-2のとおり
処理させる情報項目の記録媒体	紙(申請書及び被保険者証等)及び電磁的媒体(国民健康保険事務処理標準システム)
委託理由	常勤職員による資格の認定・喪失に係る審査及び滞納処分に係る調査・相談業務等の充実を図るため、国民健康保険事務の一部を委託し、事務処理の適正化を図ると同時にさらなる区民サービスの向上につなげることを目的とする。
委託の内容	国民健康保険事務センター業務 1 申請書等の内容の入力 2 被保険者証、限度額適用認定証等の出力 3 申請書等の返却・出力物の提出 4 資格に関する電話問合せ対応
委託の開始時期及び期限	令和2年12月1日(予定)から令和3年3月31日まで(次年度以降も、同様の業務を委託する。)(成績良好と判断した場合、最長3年間同一事業者と契約できるものとする。)
委託にあたり区が行う情報保護対策	<p>【運用上の対策】</p> <p>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。</p> <p>2 契約履行の間、特記事項(別紙)15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)14に基づき速やかに状況報告をさせる。</p> <p>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。</p> <p>4 委託事業者の作業場所は区役所本庁舎4階の指定した場所に限定し、入庁時は委託事業者の携帯電話やカメラ等の電子機器を指定のロッカーに入れて施錠する。委託事業者の入退庁管理及びロッカーの鍵管理は区職員が行う。</p> <p>5 委託事業者が取り扱う紙資料については、区職員が受渡しの際に枚数確認を実施する。</p> <p>【システム上の対策】</p> <p>1 国保標準システムサーバ群以外の庁内・庁外ネットワークへの接続を禁止する。</p>

	<p>2 作業コンピュータは、外部ネットワークからの不正接続や内部からの情報漏えいがないよう、インターネットから分割するなどの保護対策を講じるとともに、ウイルス感染等がないよう、最新の更新プログラムを適用する。</p> <p>3 ID及びパスワード等により、小型システムを操作できる職員を限定するとともに利用できるコンピュータを限定するなど、個人情報に厳格に取り扱う。</p> <p>4 委託事業者の作業コンピュータは、USBメモリ、DVDなど外部へデータを持ち出すことが出来ないよう制限をかける。</p> <p>5 業務委託専用フォルダ以外へのアクセスを禁止することで、不必要な情報へのアクセスを制限する。</p>
<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> <p>1 取扱責任者及び取扱者の名簿を提出させる。</p> <p>2 契約書に付した個人情報に関する「特記事項」を遵守させる。</p> <p>3 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。</p> <p>4 事務スペース内への電子機器の持込を禁止させる。</p> <p>5 書類を受け渡す際は、個人情報が記録された書類の枚数を管理させる。</p> <p>6 作業で使用した個人情報は、作業終了後速やかに区に返却させる。</p> <p>7 本業務に係る個人情報は、庁舎外への持ち出しを禁止させる。</p> <p>8 委託業務の処理状況等を毎月報告させる。</p> <p>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。</p> <p>10 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、今後の対応を協議させる。</p> <p>【システム上の対策】</p> <p>1 業務を行う情報システムを取り扱うことができる者を特定し、ID、パスワード等により作業コンピュータの利用認証を行わせる。</p> <p>2 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。</p> <p>3 USBなど外部機器が接続できない端末を使用させることで、外部機器の接続を禁止させる。</p>

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。

(資料等の返還等)

11 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。

12 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)

13 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)

14 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)

15 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。

16 前項による確認は、年度当たり1回以上行うものとする。

17 乙は、第15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)

18 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)

19 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)

20 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)

21 乙は、第1項から第19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。