

## 情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件名	高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）における相談受付及び支援等業務の委託について（委託先の追加）
----	---

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）

（担当部課：福祉部地域包括ケア推進課・高齢者支援課・介護保険課）

## 事業の概要

事業名	高齢者総合相談センター設置に伴う相談受付及び支援等業務
担当課	地域包括ケア推進課・高齢者支援課・介護保険課
目的	地域で安心して暮らすための高齢者への相談受付及び支援等の業務を適正に行う。
対象者	高齢者総合相談センター利用者
事業内容	<p>区では、平成18年度より、介護保険法第115条の46第1項に基づき、区内9か所に、高齢者の相談拠点として地域型高齢者総合相談センターを設置し、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう、相談受付及び支援等業務を業務委託で実施している（平成17年度第7回、平成24年度第2回及び平成27年度第5回本審議会了承済）。</p> <p>この度、柏木地区に居住する上記対象者の増加傾向を受け、より近距離の地域型高齢者総合相談センターに通えるよう、令和3年1月より柏木・角筈高齢者総合相談センターの担当地区を分割し、柏木地区に新たに柏木高齢者総合相談センターを設置する。</p> <p>1 分割開設する地域型高齢者総合相談センター          柏木高齢者総合相談センター(委託先法人:社会福祉法人 新宿区社会福祉事業団)          ※委託先法人は変更なし</p> <p>2 分割開設日          令和3年1月1日</p> <p>3 事業内容          (1) 総合相談支援業務          (2) 権利擁護業務          (3) 包括的・継続的ケアマネジメント業務          (4) 在宅医療介護連携事業に関する業務          (5) 生活支援体制整備事業に関する業務          (6) 認知症総合支援事業等に関する業務          (7) ネットワーク構築に関する業務          (8) 地域ケア会議に関する業務          (9) 一般介護予防事業に関する業務          (10) 介護者等への支援に関する業務          (11) 介護予防ケアマネジメント業務          (12) 要介護認定申請の受付業務</p> <p>4 対象者数          (1) 柏木地区人口 31,343人(令和2年4月1日時点)          (2) 柏木地区高齢者人口(65歳以上) 5,417人(令和2年4月1日時点)          (3) 要支援認定者数 4,488人(新宿区全体)(令和2年3月末時点)          (4) 介護予防・生活支援サービス事業対象者数 248人(新宿区全体)(令和2年3月末時点)</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 高齢者総合相談センター(地域包括支援センター)における相談受付及び支援等業務の委託について(委託先の追加)

※太字ゴシック(下線)が、平成27年度第5回本審議会了承済の内容からの変更箇所

保有課(担当課)	地域包括ケア推進課・高齢者支援課・介護保険課
登録業務の名称	地域包括支援センターの管理運営 介護予防ケアマネジメント 介護保険業務
委託先	新宿区高齢者総合相談センター委託法人(資料26-1のとおり) <b>※委託する施設に「柏木高齢者総合相談センター」を追加する。</b>
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)	<b>【対象者】</b> 担当区域に居住する高齢者及びその家族 要支援認定者及び介護予防・生活支援サービス事業対象者 <b>【情報項目】</b> 資料26-2のとおり
処理させる情報項目の記録媒体	紙及び電磁的媒体(ケアマネジメント支援システム、介護システム及び福祉情報システム)
委託理由	相談受付及び支援等業務は、専門的な知識が必要であり、ノウハウを有する事業者へ委託することで、円滑に事業を実施するため。
委託の内容	1 総合相談支援業務 2 権利擁護業務 3 包括的・継続的ケアマネジメント業務 4 在宅医療介護連携事業に関する業務 5 生活支援体制整備事業に関する業務 6 認知症総合支援事業等に関する業務 7 ネットワーク構築に関する業務 8 地域ケア会議に関する業務 9 一般介護予防事業に関する業務 10 介護者等への支援に関する業務 11 介護予防ケアマネジメント業務 12 要介護認定申請の受付業務
委託の開始時期及び期限	<b>【柏木高齢者総合相談センター】</b> <b>令和3年1月1日から令和3年3月31日まで(次年度以降も、同様の業務委託を行う。)</b> <b>【上記以外の高齢者総合相談センター】</b> 令和2年4月1日から令和3年3月31日まで(次年度以降も、同様の業務委託を行う。)
委託にあたり区が行う情報保護対策	<b>【運用上の対策】</b> 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 個人情報が記載された文書は、施錠できるキャビネット等に保管する。 3 契約履行の間、特記事項(別紙)15に基づき区職員が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

	<p>る。</p> <p>4 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><b>【システム上の対策】</b></p> <p>1 業務にあたり使用する端末は区が提供し、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、インターネット等外部ネットワーク等から分離する。</p> <p>2 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 ファイアウォール等により、外部によるサーバへの侵入を防止する。</p> <p>4 各高齢者総合相談センター職員の端末操作に際しID及びパスワードによる認証及び利用管理を行い、システム管理者より許可された職員以外は操作できない設定を行う。</p> <p>5 システムのアクセスログ監視による不正アクセス対策等、セキュリティ管理を実施する。</p> <p>6 USBメモリを接続する端末を限定し、USBメモリの所在や使用状況等を管理するため、利用者名・利用開始時間・データ初期化確認欄・利用終了時間・管理者確認等の確認欄を設けたUSB管理簿を作成して、記録管理を徹底する。</p>
<p>受託事業者に行わせる情報保護対策</p>	<p><b>【運用上の対策】</b></p> <p>1 取扱責任者及び取扱者を指定し、区へ報告させる。</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 業務履行にあたり不要となった個人情報は速やかに破棄をさせる。</p> <p>5 本業務に係る個人情報は、原則として外部への持ち出しを禁止させる。やむを得ず外部に持ち出す際には、区が定めた必要最低限の範囲とし、適切に扱わせる。</p> <p>6 個人情報が記載された文書は、施錠できるキャビネット等に保管させる。</p> <p>7 区への個人情報が記載された文書の提出は、庁内用交換便で行わせる。</p> <p><b>【システム上の対策】</b></p> <p>1 業務履行にあたり使用する端末は区が提供する端末のみとし、インターネット等外部ネットワークとの接続を禁止させる。</p> <p>2 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させる。</p> <p>3 ファイアウォール等により、外部によるサーバへの侵入を防止させる。</p> <p>4 区が提供する端末を取り扱うことができる者を特定し、ID及びパスワードにより作業コンピュータの利用認証を行わせる。</p> <p>5 システムのアクセスログ監視による不正アクセス対策等、セキュリティ管理を実施する。</p> <p>6 USBメモリを接続する端末を限定し、USBメモリの所在や使用状況等を管理するため、利用者名・利用開始時間・データ初期化確認欄・利用終了時間・管理者確認等の確認欄を設けたUSB管理簿を作成して、記録管理を徹底させる。</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。