

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件名	新宿子どもほっとライン運営業務の委託について（記録媒体の変更等）
----	----------------------------------

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：教育委員会事務局教育支援課）

事業の概要

事業名	新宿子どもほっとライン運営業務委託
担当課	教育支援課
目 的	いじめを含むさまざまな悩みをもつ区内の児童・生徒とその保護者等からの教育上の相談に、夜間、土・日曜日、祝日等も対応できるよう電話相談を実施する。
対象者	区内の幼児・児童・生徒とその保護者、教員、学校関係者、その他いじめの被害者、加害者、目撃者全般
事業内容	区では、平成18年12月より、「新宿子どもほっとライン」を開設し、教育相談窓口である教育支援課教育センター内「教育相談室」と連携し、いじめ相談を含む子どもの悩み全般の電話相談を受け付けている。相談員は、臨床心理士などカウンセリング経験を有する者が、必要な情報を聞き取り、記録し、その情報を教育センターへ伝達し教育支援課内で情報の共有化を図っている。また、本事業については、平成20年4月からは、教育相談室の時間外にも対応するため、業務委託により事業を行っている（平成19年度第8回本審議会了承事項）（参考35-1参照）。 なお、相談者の意向を尊重し、無理に個人情報を出し出すのではなく、匿名の相談も受け付けている。この度、開設当初から委託してきたNPO法人の廃業に伴い、令和2年度から委託内容を見直し、入札に切り替えることとなった。見直しに伴う、変更点等については、以下のとおりである。 【新宿子どもほっとライン概要】 開設 平成18年12月1日（委託：平成20年4月から） 受付時間 平日 午後5時から午後10時まで 土・日曜日、祝日、年末年始 正午から午後10時まで 履行場所 受託者が設置する電話相談室内 相談実績 平成28年度 52件／年 平成29年度 38件／年 平成30年度 32件／年 変更内容等 1 処理させる情報項目の記録媒体の変更 【現行】 相談員は、相談情報を手書きで紙に記録する。 【変更後】 相談員は、相談情報を委託先のパソコンに記録する。 《理由》 迅速な情報共有及び業務効率を図るため。 2 委託先が収集した相談情報の提出方法等の変更 【現行】 委託先は、紙（原本）で提出する。 【変更後】 委託先は、CD-R等で提出するとともに、月次統計報告を行う（参考35-2及び参考35-3参照）。 《理由》 月次統計報告を有効活用することで、多角的観点からいじめを含むさまざまな悩みの解決をより一層図ることができるため。 個人情報の流れは、資料35-1参照

件名 新宿子どもほっとライン運営業務の委託について(記録媒体の変更等)

※太字ゴシック(下線)が平成19年度第8回本審議会了承内容からの変更部分

保有課(担当課)	教育支援課
登録業務の名称	新宿子どもほっとライン
委託先	<u>未定(入札又は随意契約により決定)</u> <u>セキュリティ関連認証(プライバシーマークやISMS等)の保有事業者、又はその認証がない場合は、同等以上の情報セキュリティ対策を講じていることがわかる書類を提出できる事業者を予定。</u>
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)	相談月日、時間帯、相談者氏名、区分(本人・保護者等)、学校名、年組、担任名、相談員名、主訴、相談内容、対象者氏名、性別、在学情報、対応内容 ※相談者の意向を尊重し、匿名による相談も可
処理させる情報項目の記録媒体	<u>電磁的媒体(CD-R等、委託先のパソコン及びサーバ)</u> <u>※委託先によってはサーバを持たない場合もあり</u>
委託理由	1 休日・夜間の電話相談業務であるため。 2 いじめ相談を含む子どもの悩み全般に対応を行う必要があり、非常に高い専門性を要する業務であるため。
委託の内容	1 いじめ相談を含む子どもの悩み全般の電話相談を受け付け、いじめ等に関する情報を聞き取り、対応を行う。 2 収集した相談情報の記録を行い、緊急時はその情報をあらかじめ指定した緊急連絡先に電話連絡する。<u>通常時は月ごとに収集した情報及び電話相談の統計報告をCD-R等により区へ提出する。</u>
委託の開始時期及び期限	<u>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。)</u>
委託にあたり区が行う情報保護対策	【運用上の対策】 1 区と受託者の間の契約書には、「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 相談情報は、受託者との間で手渡し、又は簡易書留等による郵送で行う。 3 年度当たり1回以上、区職員が立入り調査等を行い、個人情報の管理・保管状況の確認を行う。 4 情報漏えい等の事件・事故を防止するため、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等必要なセキュリティ対策を講じさせるよう指導する。 <u>5 委託業務終了後、パソコン及びサーバ内の委託業務に係る個人情報については消去させ、消去したことの証明書を提出させる。なお、必要に応じ、区職員が消去の状況の確認を行う。</u> <u>6 受託者から提出されたCD-R等は鍵付きキャビネットに保管する。</u> 【システム上の対策】 <u>1 受託者から提出された電子データは、アクセス制御された区イントラ内の課専用フォルダに保存するとともに、ファイルには常時パスワードをかける。</u>

	<u>2 パソコンの使用に際しては、ＩＤ、パスワードを設定し、指定された従事者のみ操作できるよう、アクセス権を適正に管理する。</u> <u>3 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させるとともに、ウィ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。</u> <u>4 ログ監視ソフト等により、ログを収集、管理するなど、情報漏えい等事故防止策を徹底する。</u>
受託事業者に行わせる情報保護対策	【運用上の対策】 1 取扱責任者及び取扱者をあらかじめ区に報告させる。 2 収集した個人情報、施錠できる保管庫等で厳重に保管させる。 3 受託者の個人情報の扱う作業場所は、秘密保持に適し、入退室管理が行われる場所にさせる。 4 契約締結後速やかに、通常時及び緊急時における連絡、報告体制を整備させる。 5 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。 6 個人情報の電磁的媒体を区に提出する場合を除いて、業務を行う執務室外への個人情報の持ち出しを禁止する。 <u>7 電磁的媒体の処理に係るパソコン及びサーバの使用に際しては、パスワードを設定し、使用者を制限させる。</u> <u>8 委託先が作成した電磁的媒体（ＣＤ－Ｒ等）には、パスワードを設定させる。</u> <u>9 委託業務終了後パソコン及びサーバ内の委託業務に係る個人情報については消去させる。</u> 【システム上の対策】 <u>1 委託先は、委託先のシステムのサーバを監視し、不正な通信の検知・分析・遮断する等、外部への情報漏えいを未然に防止する仕組みを構築する。</u> <u>2 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。</u> <u>3 委託先のパソコン及びサーバにはウィルス感染がないよう、最新のプログラムを適用させる。</u> <u>4 ログ監視ソフト等により、ログ収集、管理するなど情報漏えい等事故防止策を徹底させる。</u> <u>5 委託先のパソコン及びサーバの使用時は、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などの対策を講じさせる。</u>

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、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。
- 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。