

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	医療安全相談（新宿区患者の声相談窓口）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：健康部衛生課）

事業の概要

事業名	医療安全相談（新宿区患者の声相談窓口）
担当課	衛生課
目的	医療安全相談窓口において専門性の高い相談員を常時設置し、相談を受けやすい体制整備を行うことで相談業務対応を充実させる。
対象者	新宿区内の診療所（歯科診療所を含む）を利用する患者及びその家族
事業内容	<p>区では、地域医療における医療の安全と質の高い医療サービスの提供を推進するため、区内の診療所・歯科診療所を利用する患者及びその家族から、医療に関する相談を受ける「新宿区患者の声相談窓口」を設置している（平成21年3月10日より事業開始）。【設置根拠:医療法第6条の9及び同法第6条の13】</p> <p>相談業務については、医療機関の紹介・案内、健康や病気の相談、区内の診療所・歯科診療所等に関する相談・苦情などを電話により受け付けており、看護師資格を持つ医療安全相談員（非常勤職員）2名によって行っている。</p> <p>しかし、現状では相談員の勤務状況により、相談員が勤務できない日や時間帯が生じている。相談員不在時には、別の看護師資格を有する者を都度雇用して対応しているが、それができない場合は職員が対応せざる得ない時がある。</p> <p>以上のことから、令和2年度より相談業務をさらに充実させるべく、相談業務に精通した看護師資格を有する相談員が、相談窓口開設時間帯に常時相談を受ける体制を整備するため、看護師資格と病院等の臨床経験を有している者を配置できる事業者に業務を委託する。</p> <p><相談業務概要></p> <p>【相談業務日時】 平日 9:00～17:00（受付は16:30まで）</p> <p>【相談件数】 600件（令和2年度見込み）※平成30年度実績：560件</p> <p>【相談員の資格】 看護師資格があり、病院等での臨床経験を有している者</p> <p>※個人情報の流れについては、資料51-1のとおり</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 医療安全相談（新宿区患者の声相談窓口）業務の委託について

保有課(担当課)	衛生課
登録業務の名称	医療安全相談業務
委託先	未定（令和2年2月頃に実施する一般競争入札により決定）
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）	<p>【委託先に収集させる項目（※1）】 相談件名・区分、受付日時、受付方法、相談者情報（氏名・住所・電話番号・性別・年代・患者との関係）、相談・対応内容、施設情報（区分・名称・所在地・電話番号） ※1…原則、匿名による受付とし、相談者氏名・住所・電話番号は収集しない。本人が医療機関や区の関連部署に要望を伝えて欲しいとの希望があれば、本人同意のうえ、収集する。</p> <p>【委託先に提供する項目（※2）】 過去の相談内容を確認する必要がある相談者の氏名・相談内容 ※2…原則、提供しないが、区が事業者提供が必要であると認める場合のみ提供する。</p>
処理させる情報項目の記録媒体	電磁的媒体（CD-R、委託先のパソコン及びサーバ）
委託理由	相談業務に精通した相談員（看護師資格があり、病院等での臨床経験を有している者）を相談時間内に常時配置し、相談体制を充実させるため。
委託の内容	<p>医療安全相談（新宿区患者の声相談窓口）業務</p> <ol style="list-style-type: none"> 相談及び苦情に対する電話対応 医療安全相談窓口処理票（参考5 1－1）及び日々集計表（参考5 1－2参照）の作成・提出
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（次年度以降も、同様の業務委託を行う。）
	<p>【運用上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 契約にあたり、別紙「特記事項」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。 取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定し、区へ報告することを義務付ける。 委託期間中に収集した個人情報（電子データ）は委託期間終了後に区職員立会いのもと削除を義務付ける。 区職員が必要に応じて委託業者への立ち入り検査を行い、個人情報の管理・保管状況の確認を行う。 原則として相談は匿名とし、相談者氏名・住所・電話番号の収集は行わせない。（ただし、本人同意のうえ、医療機関や区の関連部署に情報提供をする場合はこの限りではない。）

<p>委託にあたり区が行う情報保護対策</p>	<p>6 取扱う個人情報を最小限とすべく、原則として過去の相談内容は提供しない。ただし、区が必要と認めた場合は、委託先の問い合わせに対して必要最低限の相談内容を口頭で伝える。</p> <p>7 委託先から提出されたCD-Rは、施錠できる金庫（キャビネット）に保管する。</p> <p>【システム上の対策】</p> <p>1 入退室管理システムの整備、記録媒体利用制限、委託先のシステム（ファイルサーバー等）へのアクセスの個人毎の制限等の対策を講じることを義務付ける。</p> <p>2 委託先のパソコン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パソコンの利用認証を行わせることを義務付ける。</p> <p>3 委託先のパソコンは、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等の措置を講じることを義務付ける。なお、使用するソフトウェアについては、最新の更新プログラムを適用させ、セキュリティを向上させることを指導する。</p> <p>4 ログ監視ソフト等により、委託先のパソコンのログを収集、管理し、情報漏えい等事故防止策を徹底させることを義務付ける。</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 契約にあたり、別紙「特記事項」、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を義務付ける。</p> <p>2 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。</p> <p>3 委託期間中に収集した個人情報（電子データ）は、委託期間終了後に区職員立会いのもと削除させる。</p> <p>4 区職員が必要に応じて委託業者への立ち入り検査を行い、個人情報の管理・保管状況の確認を行うことを承諾させる。</p> <p>5 原則として相談は匿名とし、相談者氏名・住所・電話番号の収集は行わせない。（ただし、本人同意のうえ、医療機関や区の関連部署に情報提供が必要な場合はこの限りではない。）</p> <p>6 取扱う個人情報を最小限とすべく、過去の相談記録が必要な場合のみ衛生課に問い合わせを行わせる。</p> <p>7 委託先が提出するCD-Rは、データの暗号化を行わせる。</p> <p>8 委託先が提出するCD-Rを区に提出する時は、区の職員が記録した確認書の内容（日時、取扱者、情報の内容、数量）を確認させ、履歴を追跡できるようにさせる。</p> <p>【システム上の対策】</p> <p>1 入退室管理システムの整備、記録媒体利用制限、委託先のシステム（ファイルサーバー等）へのアクセスの個人毎の制限等の対策を講じさせる。</p> <p>2 委託先のパソコン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パソコンの利用認証を行わせる。</p> <p>3 委託先のパソコンは、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等の措置を講じさせる。なお、使用するソフトウェアについては、最新の更新プログラムを適用させ、セキュリティを向上させる。</p> <p>4 ログ監視ソフト等により、委託先のパソコンのログを収集、管理し、情報漏えい等事故防止策を徹底させる。</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。