

仕 様 書

1 件名

令和 9 年度練馬区予防接種、各種医療費助成および自立支援医療費（精神通院）等精神保健事務に係る電話・窓口受付等業務委託

2 委託期間

令和 9 年 4 月 1 日～令和10年 3 月31日

3 履行場所

練馬区健康部（練馬区保健所）保健予防課（東京都練馬区豊玉北 6-12-1 練馬区役所東庁舎）および区が指定する場所

4 業務の実施日および時間帯

(1) 実施日

毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23 年法律第178 号）に規定する休日、1 月 2 日、同月 3 日および12月29日から12月 31日までを除く。

(2) 時間帯

原則、午前 8 時30分から午後 5 時15分までとし、繁忙期については、別途協議とする。

5 履行内容

本委託に係る業務は、以下(1)～(4)のとおりであり、各業務の詳細は、以下ア～エのとおりとする。

(1) 予防接種に係る業務

予防接種関連法令等に基づき区が行う定期予防接種、任意予防接種等に係る業務。

(2) 各種医療費助成に係る業務

難病医療費助成、特定疾患治療研究事業、特殊医療費等助成、B 型・C 型ウイルス肝炎治療医療費助成、小児慢性特定疾病医療費助成、大気汚染医療費助成、肝がん・重度肝硬変治療研究促進事業、被爆者援護事業、自立支援医療（育成医療）事業、骨髄等提供者支援事業および石綿健康被害救済制度に基づく救済給付に係る業務。

(3) 精神保健事務に係る業務

精神障害者保健福祉手帳、自立支援医療（精神通院医療）、小児精神病入院医療

費助成、練馬区心身障害者福祉手当、練馬区心身障害者福祉タクシー、練馬区障害者リフト付福祉タクシー、練馬区心身障害者自動車燃料費助成、心身障害者医療費助成、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に規定する入退院の届出等およびNHK放送受信料減免に係る証明に係る業務。

(4) 区の一般的な電話・窓口対応に係る案内業務

区が発行する「わたしの便利帳」「フロア案内」「練馬区ホームページ」等に掲載している内容をもとに必要に応じて関係部署への案内を行う。

ア 電話受付案内業務

(ア) 予防接種

- a 制度の案内
- b 予診票交付申請受付および予防接種実施依頼書（以下「依頼書」という。）発行申込み等に関わる問合せ対応
- c 関係機関等からの問合せ対応

(イ) 各種医療費助成

- a 制度や申請方法等の案内（個別具体的な申請手続きの案内を含む。）
 - b 関係機関等からの問合せ対応
- ※ 予防接種・各種医療費助成合わせて6回線程度（見込み）

(ウ) 精神保健事務

- a 制度や申請方法等の案内（個別具体的な申請手続きの案内を含む。）
 - b 関係機関等からの問合せ対応
- ※ 3回線程度（見込み）

(エ) その他事務

必要に応じて、関係部署への案内を行う。

イ 窓口受付案内業務

(ア) 予防接種

- a 制度の案内（予防接種歴照会を含む。）
- b 予診票交付申請受付および依頼書発行申込み等に関わる問合せ対応
- c 予診票、依頼書の交付（電話・窓口以外の受付分を含む。）
- d 助成金申請書兼請求書等の交付および申請書類等の受領
- e 予防接種済証・接種記録票・新型コロナウイルスワクチン接種証明書の受付・交付
- f 接種履歴確認申請の受付・接種履歴メモの交付

(イ) 各種医療費助成

- a 制度や申請方法の案内（個別具体的な申請手続きの案内を含む。）
- b 申請様式等の交付および申請書類等の受領

※ 予防接種・各種医療費助成合わせて4席程度（見込み）

(ウ) 精神保健事務

- a 制度や申請方法の案内（個別具体的な申請手続きの案内を含む。）
- b 申請様式等の交付および申請書類等の受領
- c 自立支援医療受給者証（精神通院）および精神障害者保健福祉手帳の交付
- d NHK放送受信料減免に係る証明事務

※ 3席程度（見込み）

(エ) その他事務

必要に応じて、関係部署への案内を行う。

ウ 内部事務

(ア) 予防接種

- a 予診票、依頼書等の作成、封入、封緘および送付
- b 接種済予診票の点検（記載不備に伴う医療機関等への問合せ、不備訂正依頼文の作成および予診票の返送を含む。）、補填および集計
- c 接種済予診票の保健情報システム入力、整理保管
- d 予防接種のお知らせ、協力医療機関一覧表等の印刷、補充、整理および内容チェック
- e 申請様式等の印刷、補充、整理および送付
- f 予防接種済証・接種記録票・新型コロナウイルスワクチン接種証明書の申請書確認
- g 接種履歴申請に基づく接種履歴の確認および案内（接種履歴メモの作成や発送を含む）
- h 助成金申請書兼請求書等の申請書類の受領および点検
- i 電子申請フォームでの受付と受付データのダウンロード
- j 成年後見人送付先変更等のデータ入力

(イ) 各種医療費助成のうち、難病医療費助成、特定疾患治療研究事業、特殊医療費等助成、B型・C型ウイルス肝炎治療医療費助成、小児慢性特定疾病医療費助成、肝がん・重度肝硬変治療研究促進事業、被爆者援護事業（保健相談所受付分を含む。）

- a 申請書類等のデータ入力
- b 申請書類等の内容確認等
- c 申請書類等の進達準備
- d 東京都からの返戻書類に関する返戻理由の解消
- e 申請様式等の印刷、補充、整理および送付
- f 郵送による申請様式等の交付および申請書類等の受領
- g 福祉事務所からの申請状況照会の対応

(ウ) 各種医療費助成のうち、大気汚染医療費助成、自立支援医療（育成医療）事業、骨髄等提供者支援事業および石綿健康被害救済制度に基づく救済給付（保健相談所受付分を含む。）

- a 受領後の申請書類等の内容確認等
- b 申請様式等の印刷、補充、整理および送付
- c 郵送による申請様式等の交付および申請書類等の受領

(エ) 精神保健事務（保健相談所受付分を含む。）

- a 自立支援医療(精神通院医療)、精神障害者保健福祉手帳、心身障害者医療費助成、練馬区心身障害者福祉タクシーおよび練馬区心身障害者自動車燃料費助成の申請書類等のデータ入力
- b 申請書類等の内容確認等
- c 申請書類等の進達準備
- d 申請書類等(区控え) のファイリング
- e 東京都からの返戻書類に関する返戻理由の解消
- f 申請様式等の補充および押印
- g 自立支援医療受給者証(精神通院) および国保受給者証の内容確認ならびに封入
- h 精神障害者保健福祉手帳の仕分け
- i 自立支援医療受給者証(精神通院)の受取先指定等に係る宛名シールの作成等
- j 精神障害者保健福祉手帳の受取案内ハガキの封入・封緘
- k 心身障害者医療費助成受給者証の印刷・封入
- l 練馬区心身障害者自動車燃料費助成の現況届の確認
- m N H K放送受信料免除事由確認調査の実施(課税要件確認除く)
- n 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に規定する入退院の届出書類等の進達準備
- o 郵送による申請様式等の交付および申請書類等の受領
- p 福祉事務所からの申請状況照会の対応
- q 心身障害者福祉タクシー券年度更新者の番号入力作業

エ その他事務

- (ア) 郵便物の集計、発送準備、受け渡し
- (イ) 窓口整備（物品管理、補充、設営、撤収等）
- (ウ) 申請書類等の管理
- (エ) マニュアル、各種管理簿、整理簿およびチェックシートの作成・改善
- (オ) システム改修等に係る会議・打合せ等への参加

- (カ) 保健相談所の転入職員向け研修における質疑応答への対応等
- (キ) 庁内交換便の受け取り、仕分け、配付
- (ク) その他区と協議により行う事務

※ ア～ウについて、住民情報を随時確認し、事務を行うこと。

6 業務執行体制

(1) 人員の配置

受託者は、別紙「想定業務量」を参考に委託内容の履行に支障が生じないよう人員を配置し、かつ電話受付案内業務用の電話（通常期 9 回線程度（見込み）、繁忙期 11 回線程度（見込み））、窓口（通常期 7 席、繁忙期 8 席）、内部事務に確実に対応できる体制を確保すること。

また、日付・曜日・時間等による繁閑や、従事者が休憩を取る場合も、業務の履行に支障が生じることがない体制を維持すること。

さらに、従事者に欠員が生じ、委託業務に支障が出るおそれがある場合は、速やかに交代要員を配置するなど、必要な措置を講じ、本委託業務を円滑に遂行すること。

(2) 繁忙期の対応

受託者は、区と協議のうえ、以下の業務繁忙期（業務量の増加）に対応すること。

また、繁忙期においても業務の引継ぎを確実に行之、業務の履行に支障が生じることがない体制を維持すること。

ア 人工透析医療費助成における一斉更新時期（6 月下旬～7 月末）における電話・窓口受付業務および内部事務

イ 高齢者インフルエンザおよび小児インフルエンザは予診票送付後（9 月下旬～翌年 1 月末）、新型コロナは予診票送付後（9 月下旬～翌年 3 月末）における電話受付案内業務および内部事務（予診票または依頼書の作成および封入、封緘送付等）

ウ 転出入の集中する 4 月、翌年 3 月の電話・窓口受付案内業務および内部事務

エ 他区から接種済み予診票が届く 4 月、11 月、翌年 3 月の内部事務

オ 感染症流行等の影響により、増加する電話・窓口受付案内業務および内部事務

(3) 法令改正等の対応

受託者は、受託業務に関して法令改正等により業務に変更が生じた場合、区と協議したうえで対応すること。その際、区は、受託者に業務の変更内容を速やかに通知し、区および受託者は、変更に対応するための業務量の算定等を行うこと。

(4) システム改修への対応

業務履行のために使用する電算システムの改修により、事務手順の変更が生じた場合は、これに対応すること。

(5) 統括管理責任者の配置

受託者は、履行場所に統括管理責任者を配置し、つぎの業務を行わせること。統括管理責任者は、常時、区と連絡調整がとれるようにすること。やむを得ず不在となる場合は、その職務を代理する者を配置し、区に報告すること。

ア 区との業務に係る連絡調整および業務報告

イ 業務状況に応じた従事者の配置の指示

ウ 業務責任者との連絡調整

エ 委託業務の範囲を超え、区職員に業務を引き継いだ場合の記録の提出

オ その他統括管理責任者として必要な職務

(6) 業務責任者の配置

受託者は、業務運営上必要な業務責任者を配置し、つぎの業務を行わせること。

ア 従事者の管理監督・指揮命令

イ 従事者の指導・教育

ウ 個人情報等の管理および施錠確認

エ その他業務責任者として必要な職務

※ 統括管理責任者と業務責任者は兼任を可能とする。その場合、副業務責任者を置くこと。

(7) 従事者名簿の提出

受託者は、令和9年4月1日までに統括管理責任者、業務責任者および従事者の氏名を記載した名簿を区に提出すること。また、提出後に名簿の変更が生じた場合は、変更後の名簿を速やかに提出すること。

(8) 名札

統括管理責任者、業務責任者および従事者は、業務中、名札を第三者に見えるように着用し、従事者等が退職した場合は、統括管理責任者が名札を回収すること。

(9) 服装

受託者は、社会通念に照らし、区が示す「執務時の標準的な服装」に則った服装で従事すること。

(10) 履行場所の清掃、整理・整頓

受託者は、業務を実施する場所の清掃および整理・整頓を行うこと。

(11) 区は、従事者に対し、更衣室を提供する。

(12) 従事者は、本業務内容に関する問合せや苦情に誠実に対応し、区が示す「窓口対応力向上のための手引」および「障害のある方への接遇マニュアル」等に則った態度と言葉遣いで区民等と接すること。

なお、常時1名以上、英語による対応ができる者を配置すること。（自動翻訳機による対応も可とする。）

7 各種電算システムの使用および機器の貸与

(1) 各種電算システムの使用

ア 区は、業務履行のため、受託者に以下の電算システムを提供する。

(ア) 保健情報システム

保健情報システムは、下記のデータを管理しているシステムである。

a 予防接種対象者（住所・名前・生年月日・接種歴等）

予診票への印字、予防接種対象者データの照会、接種歴の入力等で使用する。

b 難病医療費助成、大気汚染医療費助成等各種医療費助成対象者（住所・氏名・生年月日・申請（認定）状況等）

申請（認定）状況の照会、入力、帳票の出力等、東京都への進達事務で使用する。

c 精神障害者保健福祉手帳および自立支援医療（精神通院医療）の対象者（住所・氏名・生年月日・申請（交付）状況等）

申請（交付）状況等の照会、入力、東京都への進達事務で使用する。

(イ) 住民情報システム

住民情報システムは、区に住民票がある者等を管理しているシステムである。申請者の家族居住状況、課税情報等を確認するために使用する。

(ロ) 福祉情報システム

心身障害者医療費助成、練馬区心身障害者福祉手当、練馬区心身障害者福祉タクシーおよび練馬区心身障害者自動車燃料費助成の対象者を管理するシステムである。対象者の申請情報入力、受給者証の出力等で使用する。

(ハ) 電子申請フォーム

区民からの電子申請を受け付けるシステムである。電子申請フォームでの受付と受付データのダウンロードで使用する。

(ニ) ノーコードデータベースシステム

内部事務情報を管理するシステムである。成年後見人送付先変更等のデータ入力で使用する。

イ 各種電算システムの使用に際し、区は従事者に I D・パスワードの付与および静脈情報の登録を行い、使用状況を管理する。

(2) 機器の貸与

ア 区は、業務履行のため、受託者に以下の機器を貸与する。ただし、記載している台数は見込みとし、業務状況に応じて、調整するものとする。

(ア) 保健情報システム端末 48 台（繁忙期対応分 9 台含む）

(イ) プリンタ 3 台（予診票の印字専用ドットプリンタ 2 台、インクジェットプリンタ 区と兼用 1 台）

(ウ) 住民情報システム端末 2 台（専用 1 台、区と兼用 1 台）

(エ) 電話機 14 台

（内訳）

a 電話受付案内（受発信用） 9 台

b 窓口受付案内および内部事務（発信専用。ただし、業務の繁忙状況に応じて、受発信用とする。） 2 台

c 内部事務 3 台

(オ) 事務用パソコン 7 台

(カ) 福祉情報システム端末 1 台（区と兼用）

イ 機器の使用時間は、原則として平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、繁忙期等については、区と受託者が協議のうえ、変更することができる。

ウ 受託者は、区と協議のうえ、従事者に機器の操作および取扱研修を受けさせるなければならない。

エ 受託者は、貸与された機器について、研修で習得した遵守事項を守り、業務以外の用途に使用してはならない。

オ 受託者は、区より貸与された機器以外を使用してはならない。ただし、区より貸与された機器以外を使用が必要であると区が許可した場合に限り、使用できるものとする。

8 研修、マニュアルの取り扱い

(1) 受託者は、区が提供した資料をもとに、区と協議のうえ、従事者のマニュアルを作成し、従事者を指導・教育すること。また、作成したマニュアルは区へ提出すること。

(2) 受託者は、従事者に対して、マニュアルの内容、個人情報の適切な管理、電話対応、ビジネスマナーなど業務に必要な研修等を行うこと。また、委託期間中、必要に応じて研修を実施するものとする。

(3) 受託者は、年間の研修計画書を作成し、令和 9 年 4 月 1 日までに区に提出すること。また、研修終了後、速やかに研修実施日、研修名、研修参加者名の記載された研修報告書を区へ提出すること。

(4) 受託者は、年 1 回以上、マニュアルの内容を見直すこと。また、区からマニュアルの修正依頼があった場合は、受託者はこれに対応し、改訂後のマニュアルを区へ提出すること。

9 区と受託者間の業務引継ぎおよび書類の授受

(1) 受託者は、窓口および電話受付案内業務の履行に当たり、委託業務範囲を超えるものについては、統括管理責任者から、原則、書類により区に引き継ぐものとする。

- (2) 区受託者間の書類の授受は、区と統括管理責任者の双方で確認を行うものとする。

10 履行確認等

- (1) 受託者は、各業務を区が指定した期日までに行い、区の検査を受けなければならない。
- (2) 各業務の履行確認は、業務日報および月報の提出等により行う。
- (3) 受託者は、毎月1回の月例報告会等において、履行状況および日々業務の課題等について区に報告するものとする。
- (4) 区は、受託者の履行状況を適時調査し、報告を求めることができ、必要があるときは改善を求めることができる。
- (5) 実施した作業が仕様書に適合していないと区が判断した場合は、受託者負担により作業の手直しを行うこと。
- (6) 区が、業務内容が適正に履行されていることを確認するためにモニタリングを実施する場合は、受託者は、これに協力すること。
- (7) 受託者は、業務履行に係る監査、モニタリング等を定期的実施し、結果を区に報告するものとする。

11 支払方法

委託料の支払は、毎月1日から月末までの業務終了後、区が検査のうえ、適正であると認めた場合、適法な支払請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

12 備品、消耗品等の区分

業務履行に必要な備品、消耗品等の区分は、以下のとおりとする。

- (1) 事務用品、ファイリング用品、感染症が流行した場合等に使用する消毒用物品、その他消耗品は受託者が用意すること。
- (2) 事務机・椅子等の什器は区が用意し、受託者に貸与する。
- (3) 区に備え付けてある複写機および印刷機を業務に必要な範囲で受託者が使用することは妨げない。
- (4) 予防接種に関するQ&A集、ガイドライン、各種医療費助成に係る案内、各種申請等用紙類および発送用封筒は、区が用意する。
- (5) その他、業務上必要な備品等が生じた際は、別途区と協議するものとする。

13 個人情報保護および管理

- (1) 受託者は、受託者責任において、個人情報の保護に関する法律、条例等を遵守するとともに、細心の注意をもって個人情報の管理に当たるものとする。
- (2) 受託者は、個人情報保護に十分留意し、区の定める履行場所の外に一切の書類、

機器等を持ち出してはならず、区が許可するもの以外を持ち込んで서는ならない。

- (3) 受託者は、事前に受託者の定める個人情報保護に関する規程類を区に示し、承認を得なければならず、従事者に対する研修等を行い、受託者の定める個人情報保護に関する規程類の遵守に従事者に誓約させなくてはならない。
- (4) 受託者は、業務の履行に当たり、別紙「情報の保護および管理に関する特記事項」を、また、特定個人情報を扱う場合は、別紙「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

14 受託情報の取扱い

- (1) 受託者は、本業務履行に際して知り得た情報を、一切第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、本業務の履行に用いた資料およびその結果等について、第三者に転写、閲覧および貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、受託情報の取扱いに当たり、別紙「情報の保護および管理に関する特記事項」を、また、特定個人情報を扱う場合は、別紙「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

15 業務委託完了後の業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、本契約の履行期間が満了する、または次期契約で区が他事業者に当該業務を委託する際に、引継書の作成および引継内容の説明等必要な引継ぎを適切に行わなければならない。また、次期契約事業者の準備委託期間における研修等に協力しなければならない。
- (2) 受託者は、区から引継ぎに係る資料等の請求があった場合は、これに応じなければならない。

16 その他

- (1) 受託者は、善良な受託者として本仕様書に基づき、業務を誠実に遂行すること。
- (2) 受託者は、区が指定した管理区域から許可なく物品その他のものを持ち出すことはできず、区が許可するもの以外を持ち込んで서는ならない。
- (3) 受託者は、「練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月 10 日 27 練福障第 2089 号）」を踏まえ、練馬区と同等の合理的配慮の提供を行うこと。
- (4) 受託者は、業務の遂行にあたって、環境関連法令等を遵守するとともに環境負荷の低減に努めること。
- (5) カスタマーハラスメントに対しては、「練馬区職員のカスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）」に則った対応を行うこと。

- (6) 受託者は、業務の履行にあたって、事故が発生したときは、直ちにその状況を区に報告し、協議を行わなければならない。
- (7) 区は、受託者が業務を適正に履行できず、区に損害が生じた場合は、受託者に対して損害賠償請求を行う。
- (8) 災害発生時には、練馬区役所消防計画に基づき、区と連携して来庁者の避難、誘導等を行うこと。
- (9) 本業務により作成された業務改善のための成果物（Excel マクロ等のツール、FAQ データ等）は区に帰属するものとする。区は、契約期間の満了時または当該業務を他の事業者へ委託する場合、これらの成果物を後続受託者に提供し、当該業務に利用できるものとする。
- (10) 本仕様書に定めのない事項を含む疑義については、区と受託者は誠意をもって協議のうえ、決定する。

17 担当

練馬区健康部保健予防課管理係 門間・乾・大塚
電話 03-5984-1017

【委託契約等用】

情報の保護および管理に関する特記事項

(目的)

第1条 この特記事項は、本契約の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、本契約で取り扱う情報の機密性を確保するために、受託契約と併せて乙が遵守すべき事項を定める。

(定義)

第2条 この特記事項において「情報」とは、甲または乙が管理する情報システム、当該情報システムから出力された印刷物および情報システムから出力されたか否かを問わず文書等で取り扱われる甲の情報をいう。

2 この特記事項において「重要情報」とは、前項に規定する情報のうち、個人情報およびその情報が脅威にさらされることにより区政運営または本契約に重大な影響を及ぼす情報をいう。

3 前項に規定する重要情報のうち、特定個人情報(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)第2条第9項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。)を本契約で取り扱う場合は、別に定める「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を併せて適用する。

4 この特記事項において「外部サービス」とは、情報システムのうち、クラウドサービス等、外部の者が一般向けに情報システムの一部または全部の機能を提供するものをいう。ただし、当該機能において本契約に係る情報が取り扱われる場合に限る。

5 この特記事項において「クラウドサービス」とは、ネットワークを通じて事業者が区に提供するコンピューティングサービスで、つぎのいずれかに該当するものをいう。

IaaS型

PaaS型

SaaS型

(基本的事項)

第3条 乙は、本契約の履行に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう情報を適切に取り扱わなければならない。

(注意義務)

第4条 乙は、情報の取扱いに当たっては、善良なる管理者の注意をもって、情報の機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

(情報セキュリティの確保)

第5条 乙は、本契約の履行に当たり重要情報を取り扱う場合は、甲の定める手順等を遵守するとともに、この特記事項と同等またはそれ以上のセキュリティ水準を保障する対策等を定めた規程を設ける等、情報セキュリティの確保を図るための必要な措置を講じなければならない。

(管理体制等)

第6条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から個人情報の管理に責任を持つ者(以下「管理責任者」という。)を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。これによりがたい場合は、乙は甲の許可を得た上で、従事者以外から管理責任者を選任できる。

第7条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、従事者の氏名、所属および受託業務への従事期間(開始日および終了予定日)を記録し、甲に書面で提出しなければならない。

第8条 乙は第6条および前条の規定により提出した書面の内容に変更があったときは、変更内容について、速やかに甲に書面で提出しなければならない。

第9条 乙は、管理責任者および従事者に対し、この特記事項の内容を周知徹底すること。なお、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、特記事項の内容を遵守するために必要となる教育を行うとともに、実施結果について指定する書面により甲に提出しなければならない。

第10条 乙は、甲がこの特記事項の遵守に必要となる教育を実施するときは、これを受けなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第11条 乙は、本契約の履行に当たり、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。本契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第12条 乙は、本契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、行わなければならない。

(目的外使用の禁止)

第13条 乙は、情報を他の用途に使用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第14条 乙は、情報を第三者に提供してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合には、重要情報を除く情報について、第三者に提供することができる。

(再委託の制限)

第15条 乙は、受託業務について、第三者に再委託してはならない。ただし、甲が認めた場合は、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の規定により、甲へ申請する再委託の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

3 再委託先がさらに第三者に再委託する場合(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)で、かつ、当該再々委託等の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。

再々委託等の契約の締結前に当該契約の受託者となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出すること。

前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約(再々委託の場合における再委託など)の委託者に通知すること。

第16条 前条の規定により再委託を行う場合は、乙は、この特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に定めなければならない。

2 乙は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

3 前2項の規定は、個人情報を取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。

(情報の授受)

第17条 乙は、情報の授受に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。

情報を格納した記録媒体(情報システム機器のハードディスクを含む。以下同じ。)を郵送等により送付するときは、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。

重要情報を格納した記録媒体を郵送するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いること。

情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を郵送するときは、送付の記録を管理簿により管理すること。

情報をFAXにより送信するときは、必要最小限の範囲に留め、送信宛先の誤りに十分注意すること。

重要情報をインターネットメールにより送信するときは、添付ファイルとし、ファイルにパスワードを設定する等により、データを暗号化すること。

重要情報を含む印刷物、文書を郵送するときは、特定記録郵便による送付または親展表示による送付をすること。

(情報の管理)

第18条 乙は、情報の管理に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

重要情報を甲が指定する履行場所から持ち出さないこと。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。

情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を持ち出すときは、格納情報、持ち出し日時、持ち出した者、承認者、用途、持ち出し先、返却日時、返却確認者等について、管理簿により記録・管理すること。

前号の場合において、前条第2号の規定と同様の措置を講じること。

情報を乙の情報システムにおいて取り扱う場合は、以下の措置を講じること。

ア 従事者が正当なアクセス権を有する者であることを認識するため、IDとパスワード等による

認証を実施すること。

イ インターネットに接続された環境において重要情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる重要情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じること。

ウ イの場合において、重要情報は、容易に解読することができないようにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。

エ 情報システム機器にウィルス対策ソフトウェアの導入および最新のウィルスパターンファイルの更新を行うこと。

オ 情報システム機器を構成するOS、ソフトウェア、ミドルウェア等に定期的に修正プログラムを適用すること。

カ 情報の保管または処理に当たり、従事者の私物等、許可されていない情報システム機器および記録媒体を用いないこと。また、これらを業務で利用する甲および乙の情報システム機器に接続しないこと。

キ 記録媒体を甲および乙の情報システム機器に接続する場合は、ウィルスチェックを行うこと。

ク 情報をWinny、Share等のファイル交換ソフトがインストールされた情報システム機器で処理しないこと。また、許可されていないソフトウェアを甲および乙の情報システム機器にインストールしないこと。

重要情報を本契約の履行以外の目的のため、複写または複製してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体は、管理責任者および従事者以外の者が利用できないよう、施錠管理すること。

重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、データを復元できないよう物理的に破壊し、または漏えいを来さない方法でデータ消去を行うこと。受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、その記録を管理簿により管理すること。

情報を記録媒体に格納し保管するときは、管理責任者および従事者以外の者が情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。

(重要情報を取り扱う外部サービス(クラウドサービス)の利用)

第19条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報を外部サービスで取り扱う場合は、つぎに掲げる事項を遵守しなければならない。ただし、電気通信サービス、郵便、運送サービスおよび金融機関が提供する外部サービスならびに甲または国等の公的機関より利用を求められる外部サービスを除く。

2 乙は、クラウドサービス提供者について、つぎに掲げる事項を満たす事業者を選定しなければならない。

日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所に指定できること。

海外への機密情報の流出リスクを考慮し、クラウドサービスを提供するリージョン(国・地域)を

国内に指定できること。利用者のデータが、海外に保存されないこと。

クラウドサービスの終了または変更時における事前の通知等の取り決めや、情報資産の移行方法を契約に規定できること。特に事前の通知については、事前通知の方法・期限についての条項を盛り込んだ契約が締結可能なこと。

情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法(改善、追完、損害賠償等)について、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。

クラウドサービス提供者が、情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないように、契約に定められること。

クラウドサービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容および管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)、各種の認定・認証制度の適用状況から、クラウドサービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。

クラウドサービス提供者もしくはその従業員、再委託先またはその他の者によって、乙の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)の内容を確認できること。

情報セキュリティインシデント(情報セキュリティ事故およびその兆候)への対処方法について、クラウドサービス提供者との責任分担や連絡方法を取り決め、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。

- 3 乙は、利用するクラウドサービスについて、つぎに掲げる事項を満たすものを選定しなければならない。

不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理(アカウントの発行から利用停止・削除等までの一連の管理・メンテナンス)ができること。

クラウドサービス上に保存する情報やクラウドサービスの機能に対してアクセス制御(クラウドサービスに保存される情報やクラウドサービスの機能ごとにアクセスする権限のない者がアクセスできないように制限すること)ができること。

クラウドサービス内および通信経路全般において暗号化処理が行われていること。この際、利用される暗号化方式は、「電子政府推奨暗号リスト」に記載された方式であること。

必要となる各種ログの取得機能を実装していること。また、乙はクラウドサービスで取得可能なログの種類、範囲を確認すること。

取得するログの時刻、タイムゾーンが統一されること。また、乙は時刻同期方法について確認すること。

暗号化に関し、クラウドサービス提供者が提供する鍵管理機能を利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容等が確認できること。また、乙は、その内容にリスク(鍵が窃取される可能性や鍵生成アルゴリズムが危険にさらされる可能性等)がないことを確認すること。SaaSの場合は、対象外とする。

利用するクラウドサービスのネットワーク基盤内において乙が利用するネットワークが、他の利

利用者のネットワークや通信と分離され、論理的に独立していること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。

利用するクラウドサービスの仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることを、クラウドサービス提供者の開示している情報等で確認できること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。

クラウドサービスの利用終了時に、クラウドサービスで取り扱った本契約に関わる全ての情報がクラウドサービス基盤上から漏えいを来さない方法で確実に削除されること。なお、削除する対象はバックアップ等により複製されたものも含むこと。これらについてクラウドサービスの利用終了時に、乙に情報の廃棄の実施報告書を提出できること、または確実に削除されることが文書で確認できること。

クラウドサービス利用者の各アカウント以外に特殊なアカウント(ストレージアカウントなど)がある場合は、関連情報(資格情報等)を含めて廃棄可能であること。

- 4 乙が甲に対しクラウドサービスを提供する場合は、第2項および第3項の規定のほか、当該クラウドサービスのセキュリティ要件等について、甲の定める仕様を遵守すること。
- 5 前項の規定において、乙が他のクラウドサービスを用いて甲にサービスを提供する場合は、乙が利用するサービスにおいても甲の仕様およびこの特記事項の内容を遵守できるサービスを選定しなければならない。

(重要情報を取り扱わない外部サービス(クラウドサービス)の利用)

第20条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報以外の情報をクラウドサービスで取り扱う場合は、利用するクラウドサービスの約款、その他の提供条件等から、別表に定める利用に係るリスクが許容できることを確認した上で利用しなければならない。

(受託業務に必要な物品等の持ち込みの禁止)

第21条 乙は、甲の許可なく受託業務に必要な物品等を履行場所へ持ち込んで서는ならない。

(情報の返還および処分)

第22条 乙は、本契約が終了し、または解除されたときは、情報を甲の定めるところにより返還し、または漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

- 2 乙は、情報の返還または処分を完了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。
- 3 前項は、契約期間中において、乙が情報の廃棄を外部へ委託する場合も同様とする。ただし、外部へ委託することについて、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

(報告および立入検査)

第23条 甲は、必要と認めるときは、乙の情報の取扱いの状況について、実地に調査し、または乙に対して説明もしくは報告を求め、改善の指示を与えることができる。

- 2 前項の規定において、乙がクラウドサービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による実地調査が困難な区域等があるときは、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

3 甲は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者における遵守状況について、乙に対して報告または説明を求め、改善の指示を与えることができる。

(情報セキュリティに関する監査への協力)

第24条 乙は、本契約の履行に関連する業務について、「練馬区情報セキュリティに関する要綱」に基づく監査が実施されるときは、その実施に協力しなければならない。

2 前項の規定において、乙がクラウドサービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による監査の実施が困難な区域等があるときは、甲が実施する監査に代えて、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

(事故等発生時の対応および公表)

第25条 乙は、情報の漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故もしくはそのおそれが生じた場合またはこの特記事項や、その他の関係法令等への違反もしくはその兆候を把握した場合(以下「事故等」という。)は、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

直ちに被害を最小限に抑えるための措置または被害を生じさせないための措置を講じるとともに、甲に報告すること。

当該事故等の原因を分析すること。

当該事故等の再発防止策を実施すること。

当該事故等の記録を文書で提出すること。

2 乙は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者において前項各号に規定する事項が遵守されるよう監督しなければならない。この場合において、再委託先または再々委託等の受託者からの事故等の報告先は甲および乙とすること。

3 乙は、事故等が起きた場合を想定し、対応手順について定期的に確認または訓練を行わなければならない。

第26条 甲は、必要があると認めるときは、当該事故等の内容(乙の名称を含む。)について、公表することができる。

(損害賠償)

第27条 乙は、乙、再委託先または再々委託等の受託者がこの特記事項に定める義務に違反し、甲に損害を与えたときは、損害賠償の責任を負う。

(契約解除)

第28条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

(疑義の決定)

第29条 この特記事項の解釈について疑義を生じたとき、またはこの特記事項に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

別表(第20条関係)

	情報の管理や処理をクラウドサービス提供者に委ねるため、その情報の適正な取扱いの確認が容易ではなくなる。
	クラウドサービス提供者の運用詳細等が公開されない場合は、利用者が情報セキュリティ対策を行うことが困難となる。
	クラウドサービスで取り扱われる情報が国外で分散して保存・処理されている場合、裁判管轄の問題や国外の法制度が適用され、現地の政府等による検閲や接收を受ける等のリスクが存在する。
	不特定多数の利用者の情報やプログラムを一つのクラウドサービス基盤で共用することとなるため、情報漏えいのリスクが存在する。
	サーバ等機器の整備環境がクラウドサービス提供者の都合で急変する場合、サプライチェーンリスクへの対策の確認が容易ではない。
	クラウドサービスに保存された情報をクラウドサービス提供者が自由に利用することや、利用者から収集した種々の情報を分析し、利用者の関心事項を把握し得る立場にあることを約款や利用規約等に明示していない場合がある。
	情報が改ざんされた場合でも、クラウドサービス提供者が一切の責任を負わない場合がある。
	突然サービス停止に陥ることがある。その際に預けた情報の取扱いは保証されず、損害賠償も行われない場合がある。また、サービスの復旧についても保証されない場合が多い。
	保存された情報が誤って消去または破壊されてしまった場合に、クラウドサービス提供者が情報の復元に応じない可能性がある。また、復元に応じる場合でも時間を要することがある。
	約款や利用規約の内容が、クラウドサービス提供者側の都合で事前通知等なく一方的に変更されることがある。
	情報の取扱いが保証されず、一旦記録された情報の確実な消去は困難である。
	利用上の不都合、不利益等が発生しても、クラウドサービス提供者が個別の対応には応じない場合が多く、対応を承諾された場合でも、解決まで時間を要することがある。

【委託契約等用】

特定個人情報の保護および管理に関する特記事項

(目的)

第1条 この特記事項は、本契約等の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、特定個人情報の授受、保管および管理等について、その機密性を確保するために、受託契約と併せて乙が遵守すべき事項を定める。

(定義)

第2条 この特記事項において「特定個人情報」とは、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。)第2条第9項に規定するものをいう。

2 この特記事項において「クラウドサービス」とは、ネットワークを通じて事業者が区に提供するコンピューティングサービスで、つぎのいずれかに該当するものをいう。

IaaS型

PaaS型

SaaS型

(注意義務)

第3条 乙は、特定個人情報の取扱いに当たっては、善良なる管理者の注意をもって、その機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

(基本方針等の策定)

第4条 乙は、特定個人情報の適切な取扱いの確保について、組織として取り組むための基本方針を策定しなければならない。

第5条 乙は、特定個人情報の具体的な取扱いを定めるため、個人情報に係る取扱規程または取扱いマニュアル等の策定または見直しを実施しなければならない。

(管理体制等)

第6条 乙は、特定個人情報の取扱いに係る最終的な責任を有する者として、総括責任者を設置し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

第7条 乙は、受託業務における特定個人情報の取扱い状況について、定期にまたは随時に点検または監査を行う者として、第8条および第9条に規定する者以外の者から監査責任者を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

第8条 乙は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から特定個人情報の管理に責任を持つ者(以下「管理責任者」という。)を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。これによりがたい場合は、乙は甲の許可を得た上で、従事者以外から管理責任者を選任できる。

第9条 乙は、特定個人情報を取り扱う事務を担当する従事者(以下「事務取扱担当者」という。)の氏名、所属および受託業務への従事期間(開始日および終了予定日)を記録し、甲に書面で提出しなければならない。

2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく従事者の届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記するとともに、事務取扱担当者を明確にしなければならない。

3 乙は、必要に応じて、各事務取扱担当者が取り扱う特定個人情報の範囲を定めなければならない。

第 10 条 乙は第6条から前条までの規定により提出した書面の内容に変更があったときは、変更内容について、速やかに甲に書面で提出しなければならない。

2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記しなければならない。また、従事者の届出については、事務取扱担当者を明確にしなければならない。

第 11 条 乙は、管理責任者および事務取扱担当者ならびにその他の関係従業者に対し、この特記事項の内容を周知徹底し、その遵守に必要となる教育を行うとともに、実施結果について書面により甲に提出しなければならない。

2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく教育実施結果の届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記しなければならない。

第 12 条 乙は、甲がこの特記事項の遵守に必要となる教育を実施するときは、これを受けなければならない。

第 13 条 乙は、特定個人情報を複数の部署で取り扱う場合は、各部署の任務分担および責任を明確化しなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第14条 乙は、この契約の履行に当たり、知り得た特定個人情報を第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

(目的外使用の禁止)

第15条 乙は、この契約の履行に当たり、知り得た特定個人情報を他の用途に使用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第16条 乙は、この契約の履行に当たり、知り得た特定個人情報を第三者に提供してはならない。

(再委託の制限)

第17条 乙は、甲が認めた場合に限り、第三者に再委託することができる。

2 乙は、前項の規定により、再委託について甲へ申請する場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

3 再委託先は、甲が認めた場合に限り、さらに第三者に再委託することができる(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)。

4 前項の規定により、再々委託等を甲へ申請する場合は、再々委託等を行う者は、以下の事項を

遵守しなければならない。

再々委託等の契約の締結前に当該契約の受託者となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出すること。

前号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約(再々委託の場合における再委託など)の委託者に通知すること。

第18条 前条の規定により再委託を行う場合は、乙は、この特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に定めなければならない。

2 乙は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

3 前2項の規定は、再々委託等を行う場合についても準用する。

(特定個人情報の授受)

第19条 乙は、特定個人情報の授受に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

特定個人情報の授受は、管理責任者および事務取扱担当者に限定すること。

特定個人情報を格納した記録媒体(情報システム機器のハードディスクを含む。以下同じ。)を郵送等により送付するときは、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化するほか、必要に応じて不正な開梱から保護するため、施錠可能な入れ物を使用すること。

特定個人情報を含む印刷物および文書を郵送等により送付するときは、第三者による閲覧を防止するため、目隠しシールの貼付または封緘等の措置を講じること。

前各号の規定により特定個人情報を送付するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いるとともに、送付の記録を管理簿により管理すること。

特定個人情報を含むデータを、インターネットを介して送信しないこと。

(特定個人情報の管理)

第20条 乙は、特定個人情報の管理に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

特定個人情報を取り扱う事務を実施する区域(以下「取扱区域」という。)を明確化し、可能な限り壁または間仕切りを設置することで覗き見等の発生を防ぐとともに、事務取扱担当者以外の者の往来が少ない場所への座席配置を行うこと。

特定個人情報を取り扱う情報システム機器を管理する区域(以下「管理区域」という。)を明確化し、以下の措置を講じること。

ア 管理区域に入室できる者を定め、管理すること。

イ アで定める者以外の者が入室する場合は、アで定める者が立ち会うこと。

ウ アおよびイの場合、入退室の記録をつけ、部外者が容易に識別できるような措置を講じること。

エ 管理区域へ持ち込む機器等の制限を行うこと。

オ 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報装置、監視設備の設置等の措置を講じること。

特定個人情報を含む印刷物、文書および記録媒体等を取扱区域、管理区域から持ち出してはならない(事業所内の移動も含む。)。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

前号の場合において、持ち出した印刷物、文書および記録媒体等の種別、そこに含まれる情報、持ち出し日時、持ち出した者、承認者、用途、持ち出し先、返却日時、返却確認者等について、管理簿により記録・管理すること。

第3号の場合において、記録媒体については前条第2号、印刷物および文書については第3号の規定と同様の措置を講じること。

特定個人情報を乙の情報システムで取り扱う場合は、以下の措置を講じること。

ア 特定個人情報を取り扱う情報システムを限定すること。また、個人番号利用事務(番号法第2条第11項に規定する事務をいう。以下同じ。)で使用する情報システムは、原則として、記録媒体等により情報の持ち出しができないよう技術的対策を講じること。

イ アの情報システム等を取り扱う事務取扱担当者ならびにアクセスできる情報の範囲および権限を限定し、それに基づいた適正なアクセス制御を行うこと。

ウ 特定個人情報を取り扱う事務取扱担当者が正当なアクセス権を有する者であることを認識するため、IDとパスワード等による認証を実施すること。なお、個人番号利用事務で使用する情報システムは、情報システムが正規の利用者かどうかを判断する認証手段のうち、二つ以上を併用する認証(多要素認証)を利用すること。

エ アクセスログおよび操作ログを取得し、一定期間保管すること。また、不正アクセス等を検知するため、取得したログは定期的に分析すること。

オ 特定個人情報は、インターネットに接続された環境で取り扱わないこと(甲の情報システムを利用する場合も含む)。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

カ オのただし書にかかわらず、個人番号利用事務で使用する情報システムが接続するネットワークは、インターネットに接続されたネットワークから物理的または論理的に分離すること。

キ オのただし書の場合において、インターネットに接続された環境において特定個人情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる特定個人情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じること。

ク キの場合において、特定個人情報は、容易に解読することができないようにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。

ケ データセンターを活用するときは、履行場所と当該データセンターとの間に専用回線サービス、暗号化サービス等により、適切な通信回線を敷設すること。

コ 情報システム機器にウィルス対策ソフトウェアの導入および最新のウィルスパターンファイルの更新を行うこと。

サ 情報システム機器を構成するOS、ソフトウェア、ミドルウェア等に定期的に修正プログラムを適用すること。

シ 特定個人情報の保管または処理に当たり、従事者の私物等、許可されていない情報システム機器および記録媒体を用いないこと。また、これらを業務で利用する甲および乙の情報シ

システム機器に接続しないこと。

ス 記録媒体を甲および乙の情報システム機器に接続する場合は、ウィルスチェックを行うこと。

セ 特定個人情報をWinny、Share等のファイル交換ソフトがインストールされた情報システム機器で処理しないこと。また、許可されていないソフトウェアを甲および乙の情報システム機器にインストールしないこと。

ソ 情報システム機器の盗難または紛失等を防止するため、セキュリティワイヤー等により固定すること。

契約期間中に甲および乙の記録媒体において、特定個人情報を消去するときは、漏えいを来さない方法を用いること。

特定個人情報を含む印刷物、文書のうち特定個人情報ファイル(番号法第2条第10項に規定する特定個人情報ファイルをいう。)を利用する場合は、その記録を管理簿により管理すること。

特定個人情報を含む印刷物および文書の閲覧等は、事務取扱担当者に限定すること。

前号により限定された事務取扱担当者は、第9条第3項において定められた範囲外の特定個人情報の閲覧等をしないこと。

特定個人情報を複製してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

特定個人情報を含む印刷物、文書および記録媒体は、管理責任者および事務取扱担当者以外の者が利用できないよう、キャビネット等で施錠管理すること。

特定個人情報を含む印刷物、文書のうち特定個人情報ファイルを廃棄するときは、復元不可能な手段を用いること。この場合には、その記録を管理簿により管理すること。

契約期間中に特定個人情報を含む記録媒体を廃棄する場合は、第22条第2項および第23条に準じた処理を行うこと。また、その記録を管理簿により管理すること。

特定個人情報を含む印刷物、文書のうち特定個人情報ファイルの中の特定個人情報を削除するときは、容易に復元できない手段を用いること。この場合には、その記録を管理簿により管理すること。

特定個人情報を記録媒体に格納・保管するときは、甲の許可を得ること。また、この場合において、管理責任者および事務取扱担当者以外の者が特定個人情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。

情報提供ネットワークシステム(番号法第2条第15項に規定する情報システムをいう。)を利用しないこと。

(特定個人情報を取り扱う外部サービス(クラウドサービス))

第21条 乙は、本契約の履行に当たり、特定個人情報をクラウドサービスで取り扱ってはならない。

ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。

2 前項の規定に基づきクラウドサービスを利用する場合は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づくクラウドサービスの選定条件を満たしたサービスを選定しな

なければならない。また、前項のただし書きにかかわらず、個人番号利用事務で使用するサービスが接続するネットワークは、インターネットに接続されたネットワークから物理的または論理的に分離すること。

- 3 乙が甲に対しクラウドサービスを提供する場合は、前項の規定のほか、当該クラウドサービスのセキュリティ要件等について、甲の定める仕様を遵守すること。
- 4 前項の規定において、乙が他のクラウドサービスを用いて甲にサービスを提供する場合は、乙が利用するサービスにおいても甲の仕様およびこの特記事項の内容を遵守できるサービスを選定しなければならない。

(特定個人情報の保存、返還および廃棄)

第22条 乙は、契約期間中における特定個人情報の保存期間については、甲の指示に従うこと。

- 2 乙は、この契約が終了し、または解除されたときは、特定個人情報について、つぎのとおり取り扱うこと。

ア 印刷物および文書については、甲の定めるところにより返還し、または漏えいを来さない方法で確実に廃棄すること。

イ 記録媒体および情報システム機器については、甲より提供を受けたものは、甲の定めるところにより返却すること。また、乙が所有等する記録媒体は、甲に返還すべきデータを返還したのち、甲の担当者立会いのもと、原則として物理的に破壊すること。ただし、情報システム機器のハードディスクについて、物理的な破壊が困難であると甲が認める場合は、甲乙協議の上、廃棄またはデータの消去方法と時期について決定すること。

ウ クラウドサービス上で取り扱っていた情報については、自ら利用していたか、甲に対しクラウドサービスを提供していたかを問わず、甲に返還すべきデータを返還したのち、漏えいを来さない方法で確実に廃棄すること。

第23条 乙は、前条第2項に基づく処理を完了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。また、前条第2項のイに基づく処理について、甲の担当者の立会いが困難である場合は、廃棄の場合は証拠写真を、データ消去の場合は、消去のプロセスが確認できる書類を併せて提出すること。

- 2 前項の届出は、この特記事項とは別に定める情報セキュリティに関する特記事項に基づく証明の届出をもって、これに代えることができる。ただし、この特記事項に基づく届出を含む旨を明記しなければならない。
- 3 第1項は、契約期間中において、乙が特定個人情報を含む印刷物、文書、記録媒体の廃棄を外部へ委託する場合も同様とする。ただし、外部へ委託することについて、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

(報告および立入検査)

第24条 甲は、この契約の遵守状況について、定期におよび必要に応じて乙に対し、報告を求めるものとする。

- 2 甲は、乙のこの契約の遵守状況について、定期にまたは必要に応じて実地に調査することがで

きる。

- 3 前項の規定において、乙がクラウドサービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による実地調査が困難な区域等があるときは、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。
- 4 甲は、前3項の報告および調査の結果を受け、改善の指示を与えることができる。
- 5 甲は、第17条および第18条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者における遵守状況について、乙に対して報告または説明を求め、改善の指示を与えることができる。

(点検または監査)

第25条 乙は、第7条の規定により選任した監査責任者のもと、受託業務における特定個人情報の取扱いについて、定期にまたは随時に点検または監査を行わなければならない。また、実施の結果について、甲に報告しなければならない。なお、乙がクラウドサービス提供者である場合、点検または監査の報告は、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書の提出をもってこれに代えることができる。

- 2 乙は、前条第1項のほか、この契約の履行に関連する業務について、「練馬区情報セキュリティに関する要綱」に基づく監査が実施されるときは、その実施に協力しなければならない。
- 3 前項の規定において、乙がクラウドサービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による監査の実施が困難な区域等があるときは、甲が実施する監査に代えて、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。
- 4 乙は、前3項の規定による点検または監査の結果を踏まえ、必要に応じて、第5条に規定する取扱規程または取扱いマニュアル等の見直し等を行わなければならない。

(事故等発生時の対応および公表等)

第26条 乙は、特定個人情報の漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故もしくはそのおそれが生じた場合、またはこの特記事項や、番号法その他の関係法令等への違反もしくはその兆候を把握した場合(以下「事故等」という。)は、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

直ちに被害を最小限に抑えるための措置または被害を生じさせないための措置を講じるとともに、甲に報告すること。

当該事故等の原因を分析すること。

当該事故等の再発防止策を実施すること。

当該事故等の記録を文書で提出すること。

- 2 乙は、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者において前項各号に規定する事項が遵守されるよう監督しなければならない。この場合において、当該受託者からの事故等の報告先は甲および乙とすること。
- 3 乙は、事故等が起きた場合を想定し、対応手順について、定期的に確認または訓練を行わなければならない。

第27条 甲は、必要があると認めるときは、当該事故等の内容(乙の名称を含む。)について、公表

することができる。

(損害賠償)

第28条 乙は、乙、再委託先または再々委託等の受託者がこの特記事項に定める義務に違反し、甲に損害を与えたときは、損害賠償の責任を負う。

(契約解除)

第29条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

(疑義の決定)

第30条 この特記事項の解釈について疑義を生じたとき、またはこの特記事項に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。