

練馬区要介護認定等業務準備委託仕様書

1 件 名

練馬区要介護認定等業務準備委託

2 委託目的

現受託事業者以外の事業者が受託候補者（以下「受託者」という。）となった場合において、受託者は練馬区要介護認定等業務委託に関し業務を円滑に実施するため、本委託開始までに業務従事者の研修や必要な準備を行う。

3 履行期間

令和9年2月1日(月)から令和9年3月31日(水)まで

4 委託内容

練馬区要介護認定等業務委託仕様書内各業務のうち、つぎの事項について準備委託する。

(1) 業務従事者に対する研修

受託者は、業務従事者に対して、つぎの事項に留意しつつ、業務の遂行に必要な研修を行う。なお、研修は、受託者責任において実施することとし、内容は、練馬区（以下「委託者」という。）と受託者の協議により決定する。

関係法令等の業務に必要な知識の習得

- ① 業務の必要性の理解
- ② 守秘義務の理解
- ③ 架電・受電業務にかかる電話対応能力の向上
- ④ 窓口業務にかかる接客（区民対応）能力の向上
- ⑤ 申請書の内容確認等内部事務業務にかかる事務行程の理解と習得
- ⑥ 端末操作の技能習得
- ⑦ 事務処理手順や業務マニュアルの理解と習得
- ⑧ 誤封入などの事故防止対策の徹底

(2) 業務マニュアルの作成

業務履行の際に業務従事者が参照できるよう、令和9年3月1日までに必要なマニュアルを整備すること。なお、マニュアルについては完成後委託者の検査を受け、訂正がある場合は委託者の指示に従うこと。

(3) スケジュールの作成

準備委託のスケジュールを作成し、委託者と協議する。

5 研修時間等

(1) 委託者の施設を利用し研修を行うとき

委託者の会議室を研修場所として利用できる時間は、原則として平日（月曜日～金

曜日までをいい、休日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日を言う。以下同じ。）を除く。以下同じ。） 9 時～17 時までとする。

なお、実際の会議室の利用および日程については、委託者と受託者双方協議の上決定する。

(2) 介護保険システム端末研修について

業務に従事する者は、準備委託期間中に練馬区役所東庁舎 4 階介護保険課内執務スペースに設置されている委託用住民情報システム端末操作研修を行い、操作方法を習得すること。※端末操作の習得ができる時間の目安は概ね 20 時間程度。

なお、操作研修ができるのは原則として平日 18 時から 20 時とし、実際の日程については委託者と受託者の間で双方協議の上決定する。

(3) 執務状況の見学

受託者は配置予定の管理責任者（「9 業務執行体制」を参照）とともに、準備委託期間中の委託業務稼働時間内に執務場所、執務状況の見学を行うこと。見学の時期等については委託者と受託者との間で双方協議の上決定するものとする。

6 事務引継ぎ

現受託事業者以外の事業者が受託者となった場合は、現受託事業者および委託者による事務引継ぎを受けること。

受託者が現受託事業者から事務引継ぎを受ける日程については、委託者が現受託事業者および受託者と協議し決定するものとする。

※準備委託期間内については、受電業務、窓口業務等区民に接する業務については区民対応を行わないこととする。

7 機器等

(1) 使用可能な機器の一覧

委託者は業務に支障のない範囲で次の機器等が無償で使用させる。ただしその場合の履行場所は練馬区役所内の委託者が指定する場所とする。

対象業務名	機器等	数	備考
介護保険認定等事務	MCWE L端末	25 台予定	台数に増減の可能性あり 業務ごとの内訳は調整中
	A L W A Y S－J 端末	調整中	資料提供用として残置予定 (台数調整中)
	W e b 審査会用 タブレット端末	1	
	W e b 審査会用	1	

	ノートパソコン		
	電話	5	
介護保険給付届 出入力等事務	MCWEL端末	認定と兼 用	
介護保険課窓口 業務に係る事務	MCWEL端末	3	
3 業務共通	コピー機	2	
	紙折り機	1	
	MCWEL端末に接続 されているプリンター	7	
	MCWEL端末に接続 されているスキャナ	2	
	ALWAYS-J端末 に接続されているプリ ンタ	5	
	机	17	オフィスデスク 6 台 長机 11 台
	椅子	25	

- (2) 受託者は、上記の機器等を準備委託業務以外の目的で使用してはならない。
- (3) 受託者は、機器等を故意または重大なる過失により破損または故障させた場合は、補修費等の費用を負担すること。
- (4) 受託者は、上記(1)の機器等以外に業務に必要な物品（電卓等）については、受託者の責任において準備すること。なお、委託業務場所に持ち込む物品については、事前にリストを提出し練馬区の許可を得ること。
- (5) 文房具等の消耗品は、受託者の責任において措置すること。

8 経費負担

(1) 委託者の負担

受託業務に要する経費のうち、つぎに掲げるものは練馬区が負担する。

- ① 端末装置に関する経費
帳票出力用コピー用紙、送付用封筒、同封する案内用紙、パンフレット等、
使用プリンター用トナー等消耗品
- ② 委託者が貸与する電話に関する経費
- ③ 練馬区役所庁舎での光熱水費
- ④ 委託者が提供する備品等

(2) 受託者の負担

上記(1)に掲げる以外の経費は、受託者が負担するものとする。

9 厚生施設

練馬区役所内で研修を行う際は、練馬区役所内の職員用リフレッシュルーム(休憩室)の使用を認める。

10 業務執行体制

(1) 管理責任者の配置

受託者は、「5 研修時間等」にある研修および見学を行う場所に管理責任者を 1 名配置し、つぎの業務に行わせること。

なお、管理責任者は常時、練馬区と連絡調整が取れるようにすること。

- ① 区との業務に係る連絡調整及び業務報告を行う
- ② 業務状況に応じた従事者の配置の指示を行う
- ③ 受託者との連絡調整
- ④ 研修スケジュールの進捗管理
- ⑤ 事務従事者への指導、教育
- ⑥ その他管理責任者として必要な業務を行う

(2) 管理責任者不在の対応

管理責任者がやむをえず不在となる場合は、業務従事者の中から代理責任者を指定し、事前に区に「管理責任者不在時の代理責任選定について」の届出を行うこと。管理責任者が不在になる場合は、事前に届け出た代理管理責任者がその職務を代理で行うこと。

11 法令順守

受託者は、関係法令及び仕様書に基づき、業務を誠実に履行すること。また、業務従事者の使用者として、労働関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うものとする。

12 名札の着用

受託者は、業務従事者の氏名(苗字)、ふりがなおよび「介護保険課業務委託」の文字を記載した名札を用意し、業務履行中(庁内での昼休みを含む)は着用すること。

13 個人情報

- (1) 受託者は、業務の履行にあたり知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、個人情報保護の確実な履行のため、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)、「情報の保護および管理に関する特記事項(別紙 1)」および「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項(別紙 2)」を順守すること。なお、「情報の保護および管理に関する特記事項」第 15 条および「特定個人情報等の保護および管理に関する特記事項」第 17 条について、本業務は、再委託を一切認めないものとする。
- (3) 受託者は、練馬区から貸与されたリストなど委託業務に係る個人情報の保護に関す

る法律の保護対象となる情報（電子データ情報を含む）については、目的外利用・外部漏えい・履行場所からの持出等が発生しないよう細心の注意を持って適正に管理し取扱うこと。

- (4) 受託者は、練馬区から貸与されたリストから出力した帳票類は紛失しないよう管理し、業務終了後は練馬区へ引き渡しを行うこと。

14 履行確認

本仕様書の業務内容の履行確認のため、練馬区と受託者は打ち合わせを実施する。

15 委託料の支払い

委託料の支払いは、検査完了後、受託者からの請求があった日から 30 日以内に支払うこととする。

16 モニタリング

- (1) 委託者は準備委託業務履行期間中に、必要に応じモニタリングを実施し、契約内容が的確に履行されているかの評価を実施する。
- (2) 評価の結果、不適正な部分がある場合には、「是正通告」を行い、受託者は業務改善策の報告を委託者に対し遅滞なく行うとともに、業務改善を速やかに実施すること。

17 損害賠償

受託者および業務従事者が故意または重大なる過失により、練馬区および第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負う。

18 その他

- (1) 委託者は「5 研修時間等」にある研修および見学を行う場所に事前連絡なく入退室できるものとする。
- なお、受託者の社内規定に当てはまる内容を研修するなど、委託者が入室することが好ましくない場合は、事前に委託者へ報告するとともに、事前に委託者に協議すること。
- (2) 事故等が発生した場合、受託者は速やかに委託者に報告するとともに、委託者と協力し、適切な処理を行うこと。
- (3) 本仕様書に定めのない事項または疑義がある事項については、委託者と受託者との間で双方協議のうえ決定するものとする。

19 担 当

練馬区高齢施策担当部介護保険課認定第一係 水元・田中・小畠
電話 5984-2867（直通）
FAX 3993-6362

【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という。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。

- (1) IaaS型
- (2) PaaS型
- (3) 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。

- (1) 再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。
- (2) 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。
- (3) 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。

- (1) 情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(1) 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。

(2) 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。

- (3) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 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。
 - (6) 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。
 - (7) 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。
 - (8) 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。
- (1) 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。
 - (2) 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。
 - (3) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 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。
 - (6) 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。
 - (7) 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

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。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 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。

(1) 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。

(2) 当該事故等の原因を分析すること。

(3) 当該事故等の再発防止策を実施すること。

(4) 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)

①	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。
②	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。
③	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収を受ける等のリスクが存在する。
④	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。
⑤	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。
⑥	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。
⑦	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。
⑧	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。
⑨	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。
⑩	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。
⑪	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。
⑫	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。

- (1) IaaS型
- (2) PaaS型
- (3) 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。

- (1) 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。
- (2) 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。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。

- (1) 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。
- (2) 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。

- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 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 of 特定個人情報の閲覧等をしないこと。

(11) 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。

(12) 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。

(13) 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。

(14) 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。

(15) 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。

(16) 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。

(17) 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。

- (1) 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。
- (2) 当該事故等の原因を分析すること。
- (3) 当該事故等の再発防止策を実施すること。
- (4) 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。