

電話相談・Web 相談における相談内容の詳細

電話相談・Web 相談における相談内容の分類は、以下の9分類であり、主な相談内容の項目は例記したとおりである。

1 健康に関すること

健康診断・人間ドックの結果、食事・健康食品・運動・休養・睡眠等の健康保持増進、民間療法、予防接種等

2 医療に関すること

気になる身体の症状、受診すべき科目、リハビリ、現在治療中の診断名・症状、治療等

3 育児に関すること

妊娠・分娩、妊娠中・出産後の生活指導・母子保健、子供の発育、しつけ、気になる行動、遺伝等

4 介護に関すること

食事等の身の回りの世話、認知症状、福祉施設の案内、行政窓口の案内、介護業者の紹介、搬送サービス等

5 看護に関すること

家庭看護、家族による応急手当・病人の世話等（介護に含めたものを除く）

6 メンタルヘルスに関すること

人間関係の悩み、ストレスによるメンタルヘルス相談等

7 医療機関の情報に関すること

緊急時・夜間休日の医療機関の情報、地域別・自宅近くの医療機関の情報、症状別の医療機関の情報、医師の選び方等

※ 情報の対象は国内全域とする。

8 医薬品に関すること

薬の効用と副作用、ジェネリック医薬品、漢方薬等

9 その他

不適切な利用等に関すること

標準的なカウンセリングモデル

<カウンセリング進行中の注意>

- ① 達成すべき目標及びカウンセリング回数（目安）を大まかに設定し、その目標に向かって、発展的・効果的にカウンセリングを進める。
- ② クライアント（利用者）の成長過程に応じて、カウンセラーとスーパーバイザーが的確な連携を行う。
- ③ 10回及び15回の時点におけるカウンセリング進行状況をスーパーバイザーに報告し、スーパーバイザーは助言指導等の適切な対応を行う。
- ④ 20回実施しても終結の見通しが立たない場合は、延長の可否についてスーパーバイザーの判断を要請し、スーパーバイザーは適切な対応を行う。

	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階	第5段階
スーパーバイザーの関与			スーパーバイザーの関与（相談・助言） 10回 ⇒ ⇒ ⇒ 20回程度		スーパーバイザーの判断・指導 
				目標の達成（方策の実行）	 カウンセリングの延長  他の専門機関（医療機関、行政機関、弁護士等）の紹介  終結
		問題の把握（受容）	目標の設定（共通認識）		
	リレーションづくり（信頼関係の形成）				
カウンセラーの対応例	傾聴・受容	傾聴、受容、共感的理解	傾聴、情報提供等	自己決定のサポート、支援、フィードバック等	終結しない場合には、スーパーバイザーの指導を受ける。また、研修会や事例検討会でスーパーバイザーや他のカウンセラーと検討する。
クライアント（利用者）の状況	安心して何でも語れる人間関係の形成	自分の気持ちを言語化し、表現できるようになる。	自己洞察（気づき）へのプロセス	自己決定、自立への旅立ち	終結しない場合には、カウンセラーと相談する。

別紙 3

令和 年 月 日

一般財団法人 東京都人材支援事業団 理事長 殿

所在地

会社名

代表者



令和 年度「こころとカラダのすこやか相談」業務委託契約
の履行に伴う再委託の承諾申請について

令和 年 月 日付で締結した「こころとカラダのすこやか相談」業務委託契約を履行するにあたり、下記の提携カウンセリングルームに対し、委託業務の一部を再委託したいので、申請します。

記

- 1 再委託先の名称（会社名等）、代表者及び所在地
- 2 再委託の期間
- 3 再委託する業務の内容
- 4 再委託の理由
- 5 再委託先の選定理由
- 6 再委託する業務に含まれる情報の内容

次の利用者情報

- ・ 氏名
- ・ 年齢
- ・ 住所
- ・ 電話番号
- ・ 事業団会員番号
- ・ 相談内容概要

7 再委託先に対する業務の管理方法

8 再委託先のセキュリティ管理体制

再委託先と締結する「業務委託契約書」に、次のとおり「個人情報の取扱いに関する規定」を明記。

- ・ 適用範囲
- ・ 個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範等の遵守
- ・ 目的外利用の禁止
- ・ 個人情報の授受
- ・ 安全対策措置
- ・ 記録媒体の保管及び管理体制
- ・ 管理責任者の設置
- ・ 秘密保持義務等
- ・ 個人情報の返還・廃棄
- ・ 再委託の禁止
- ・ 契約遵守状況の確認
- ・ 事故時の報告

9 再委託先が、「標準的なカウンセリングモデル」（別紙２）及び業務委託仕様書に定める各事項の準拠、「個人情報取扱遵守事項」（別紙５）及び「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書（８ 情報の保管及び管理）」（別紙６）に定める事項の遵守に関する誓約（別紙４）

誓約書

一般財団法人 東京都人材支援事業団 理事長 殿

令和 年 月 日付で締結した令和 年度「こころとカラダのすこやか相談」業務委託契約の履行について、業務委託仕様書を認識し、遵守することを誓約します。

特に、次の事項については、十分理解したうえ、遵守することを誓約します。

- 1 メンタルヘルスカウンセリングの履行について
業務委託仕様書の標準的なカウンセリングモデル（別紙 2）に基づき、メンタルヘルスカウンセリングを実施すること
- 2 個人情報の保護について
事業団の定める「個人情報取扱遵守事項」（別紙 5）
- 3 情報セキュリティ確保について
電子情報処理委託に係る標準特記仕様書（別紙 6）の「8 情報の保管及び管理」及び東京都人材支援事業団サイバーセキュリティ基本方針（別紙 7）

また、面談カウンセリング等の業務内容の記録等については、一般財団法人日本臨床心理士倫理綱領等に配慮した処理を行うこととします。

なお、再委託先の誓約の手続きについては、受託者を通じて行い、受託者は、再委託先が誓約を遵守することに関して、一切の責任を負うものとします。

令和 年 月 日

受 託 者
所 在 地
会 社 名
代 表 者



再 委 託 先
所 在 地
カウンセリン
グルーム名
責任者氏名



2023/4/1 改正

個人情報取扱遵守事項

受託者は、業務遂行上必要な個人情報（受託者が本業務遂行に伴い自ら取得したものを含む。以下「個人情報」という。）の取扱い等について、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）（以下「関係法」という。）等の定めのほか、次の各号を遵守しなければならない。

なお、委託先を選定するに当たり、上記関係法等に基づいて、貴社の個人情報の取扱状況を確認するとともに、契約履行中にも本事項の内容を遵守できているかどうかの確認を随時行うので、受託者はこれに誠意をもって協力しなければならない。

- (1) 秘密保持を徹底し、個人情報に関し知り得た秘密を漏らしてはならない。また、本号の規定は本契約の解除後又は終了後も存続するものとする。
- (2) 個人情報を第三者に提供してはならない。
- (3) 本契約の目的以外に個人情報を使用してはならない。
- (4) 個人情報を取り扱う事務は、再委託をしようとしている事業者が本事項の内容を遵守できるかどうかの確認を行った上で、その目的を明らかにして事前に事業団から書面による承諾を受けた場合に限り、再委託を行うことができる。
- (5) 前号により再委託を行う場合は、本事項各号と同趣旨の事項を再委託先との契約に盛り込んだ上で、当該再委託に係る個人情報の安全管理が図られるよう、再委託先に対する必要かつ適切な監督を行うとともに、事業団に対し、再委託先の行為についての全責任を負うものとする。
- (6) 個人情報は複写、複製、改変を行ってはならない。ただし、その目的を明らかにして事前に事業団から書面による承諾を受けた場合はこの限りでない。
- (7) 個人情報の管理に当たっては、紛失又は外部に流出しないよう必要かつ適正な措置を講じなければならない。
- (8) 個人情報について、目的を達成するなど業務遂行上不必要になった場合は速やかに事業団に返却又は消去すること。なお、当該情報の返却又は消去に当たっては書面を取り交わすものとする。
- (9) 第6号ただし書による個人情報の複写物、複製物、改変物の管理については、第7号を準用する。また、目的を達成するなど、業務遂行上不必要になった場合は速やかに消去すること。なお、当該情報の消去にあたっては書面を取り交わすものとする。
- (10) 各号について、本業務の従事者に対する教育・研修等を実施し、個人情報の安全管理の徹底を図るものとする。
- (11) 各号の遵守にかかわらず、個人情報の取扱い等において事故が発生した場合は、直ちに防止策を講じるとともに、事業団へ報告し、その指示を受けて対応を図ること。この場合、事業団は、書面による報告を求めることができるものとする。
- (12) 事業団は、必要に応じて立入り調査等を実施することができる。この場合、これに誠意をもって協力しなければならない。

電子情報処理委託に係る標準特記仕様書

一般財団法人東京都人材支援事業団（以下「委託者」という。）から電子情報処理の委託を受けた受託者は、契約書及び仕様書等に定めのない事項について、この特記仕様書に定める事項に従って契約を履行しなければならない。

1 サイバーセキュリティポリシーを踏まえた業務の履行

受託者は、サイバーセキュリティ基本方針及びサイバーセキュリティ対策基準の趣旨を踏まえ、以下の事項を遵守しなければならない。

2 業務の推進体制

- (1) 受託者は、契約締結後直ちに委託業務を履行できる体制を整えるとともに、当該業務に関する責任者、作業体制、連絡体制及び作業場所についての記載並びにこの特記仕様書を遵守し業務を推進する旨の誓約を書面にし、委託者に提出すること。
- (2) (1)の事項に変更が生じた場合、受託者は速やかに変更内容を委託者に提出すること。

3 業務従事者への遵守事項の周知

- (1) 受託者は、この契約の履行に関する遵守事項について、委託業務の従事者全員に対し十分に説明し周知徹底を図ること。
- (2) 受託者は、(1)の実施状況を書面にし、委託者に提出すること。

4 秘密の保持

受託者は、この契約の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

5 目的外使用の禁止

受託者は、この契約の履行に必要な委託業務の内容を他の用途に使用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を第三者に提供してはならない。

6 複写及び複製の禁止

受託者は、この契約に基づく業務を処理するため、委託者が貸与する原票、資料、その他貸与品等及びこれらに含まれる情報（以下「委託者からの貸与品等」という。）を、委託者の承諾なくして複写及び複製をしてはならない。

7 作業場所以外への持出禁止

受託者は、委託者が要請又は承認する場合を除き、委託者からの貸与品等（複写及び複製したものを含む。）について、2（1）における作業場所以外へ持ち出してはならない。

8 情報の保管及び管理

受託者は、委託業務に係る情報の保管及び管理に万全を期するため、委託業務の実施に当たって以下の事項を遵守しなければならない。

（1） 全般事項

ア 契約履行過程

（ア） 以下の事項について安全管理上必要な措置を講じること。

- ① 委託業務を処理する施設等の入退室管理
- ② 委託者からの貸与品等の使用及び保管管理
- ③ 仕様書等で指定する物件（以下「契約目的物」という。）、契約目的物の仕掛品及び契約履行過程で発生した成果物（出力帳票及び電磁的記録物等。「8 情報の保管及び管理」において、以下同じ。）の作成、使用及び保管管理
- ④ その他、仕様書等で指定したもの

（イ） 委託者から（ア）の内容を確認するため、委託業務の安全管理体制に係る資料の提出を求められた場合は直ちに提出すること。

イ 契約履行完了時

（ア） 委託者からの貸与品等を、契約履行完了後速やかに委託者に返還すること。

（イ） 契約目的物の作成のために、委託業務に係る情報を記録した一切の媒体（紙及び電磁的記録媒体等一切の有形物）（以下「記録媒体」という。）については、契約履行完了後に記録媒体上に含まれる当該委託業務に係る情報を全て消去すること。

（ウ） （イ）の消去結果について、記録媒体ごとに、消去した情報項目、数量、消去方法及び消去日等を明示した書面で委託者に報告すること。

（エ） この特記仕様書の事項を遵守した旨を書面で報告すること。また、再委託を行った場合は再委託先における状況も同様に報告すること。

ウ 契約解除時

イの規定の「契約履行完了」を「契約解除」に読み替え、規定の全てに従うこと。

エ 事故発生時

契約目的物の納入前に契約目的物の仕掛品、契約履行過程で発生した成果物及び委託者からの貸与品等の紛失、滅失及び毀損等の事故が生じたときには、その事故の発生場所及び発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なく委託者に報告

し、委託者の要請に従うこと。

(2) アクセスを許可する情報に係る事項

受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前に委託者から承認を得ること。

(3) 個人情報及び機密情報の取扱いに係る事項

委託者からの貸与品等及び契約目的物に記載された個人情報は、全て委託者の保有個人情報である（以下「個人情報」という。）。また、委託者が機密を要する旨を指定して提示した情報及び委託者からの貸与品等に含まれる情報は、全て委託者の機密情報である（以下「機密情報」という。）。ただし、委託者からの貸与品等に含まれる情報のうち、既に公知の情報、委託者から受託者に提示した後に受託者の責めによらないで公知となった情報、及び委託者と受託者による事前の合意がある情報は、機密情報に含まれないものとする。

個人情報及び機密情報の取扱いについて、受託者は、以下の事項を遵守しなければならない。

ア 個人情報及び機密情報に係る記録媒体を、施錠できる保管庫又は施錠及び入退室管理の可能な保管室に格納する等適正に管理すること。

イ アの個人情報及び機密情報の管理に当たっては、管理責任者を定めるとともに、台帳等を設け個人情報及び機密情報の管理状況を記録すること。

ウ 委託者から要求があった場合又は契約履行完了時には、イの管理記録を委託者に提出し報告すること。

エ 個人情報及び機密情報の運搬には盗難、紛失、漏えい等の事故を防ぐ十分な対策を講じること。

オ (1) イ(イ)において、個人情報及び機密情報に係る部分については、あらかじめ消去すべき情報項目、数量、消去方法及び消去予定日等を書面により委託者に申し出て、委託者の承諾を得るとともに、委託者の立会い又は監督のもとで消去を行うこと。委託者が管理する個人番号利用事務系の記録媒体においては、物理的な破壊又は磁気的な破壊等の方法により行うとともに、委託者が抹消措置の完了まで立会い等のもとで消去を実施、又は破壊の証拠写真若しくはカメラ映像の記録等確実に復元が不可能であることを証明する資料を添付資料として提出すること。

カ (1) エの事故が、個人情報及び機密情報の漏えい、滅失、毀損等に該当する場合は、漏えい、滅失、毀損した個人情報及び機密情報の項目、内容、数量、事故の発生場所及び発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なく委託者に報告し、委託者の要請に従うこと。

キ カの事故が発生した場合、受託者は二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、委託者に可能な限り情報を提供すること。

ク (1) エの事故が発生した場合、委託者は必要に応じて受託者の名称を含む当該

事故に係る必要な事項の公表を行うことができる。

ケ 委託業務の従事者に対し、個人情報及び機密情報の取り扱いについて必要な教育及び研修を実施すること。

なお、教育及び研修の計画及び実施状況を書面にて委託者に提出すること。

コ その他、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に従って、本委託業務に係る個人情報を適切に扱うこと。

9 委託者の施設内での作業

- (1) 受託者は、委託業務の実施に当たり、委託者の施設内で作業を行う必要がある場合には、委託者に作業場所、什器、備品及び通信施設等の使用を要請することができる。
- (2) 委託者は、(1)の要請に対して、使用条件を付した上で、無償により貸与又は提供することができる。
- (3) 受託者は、委託者の施設内で作業を行う場合は、次の事項を遵守するものとする。
 - ア 就業規則は、受託者の定めるものを適用すること。
 - イ 受託者の発行する身分証明書を携帯し、委託者の要請があった場合はこれを提示すること。
 - ウ 受託者の社名入りネームプレートを着用すること。
 - エ その他、(2)の使用に関し委託者が要請すること。

10 再委託の取扱い

- (1) 受託者は、本業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。
- (2) 受託者は、この契約の履行に当たり、再委託を行う場合には、あらかじめ再委託を行う旨を書面又は電磁的記録により委託者に申し出て、委託者の承諾を得なければならない。
- (3) (2)の書面又は電磁的記録には、以下の事項を記載するものとする。
 - ア 再委託の理由
 - イ 再委託先の選定理由
 - ウ 再委託先に対する業務の管理方法
 - エ 再委託先の名称、代表者及び所在地
 - オ 再委託する業務の内容
 - カ 再委託する業務に含まれる情報の種類（個人情報及び機密情報については特に明記すること。）
 - キ 再委託先のセキュリティ管理体制（個人情報、機密情報、記録媒体の保管及び管理体制については特に明記すること。）
 - ク 再委託先がこの特記仕様書の1及び3から9までに定める事項を遵守する旨の誓

約

ケ その他、委託者が指定する事項

(4) 再委託先は、以下の者であってはならない。

ア 東京都競争入札参加有資格者指名停止等措置要綱(平成 18 年4月1日付 17 財経総第 1543 号)に基づく指名停止期間中の者

イ 東京都契約関係暴力団等対策措置要綱(昭和 62 年1月 14 日付 61 財経庶第 922 号)第5条第1項の規定による排除措置期間中の者

(5) 受託者は、再委託の申し出を行う際には、委託者に対して2(1)の作業体制に再委託を含めて提出すること。

(6) この特記仕様書の1及び3から9までに定める事項については、受託者と同様に、再委託先においても遵守するものとし、受託者は、再委託先がこれを遵守することに関して一切の責任を負う。

11 実地調査及び要請等

(1) 委託者は、必要があると認める場合には、受託者の作業場所の実地調査を含む受託者の作業状況の調査及び受託者に対する委託業務の実施に係る要請を行うことができる。

(2) 受託者は、(1)の規定に基づき、委託者から作業状況の調査の実施要求又は委託業務の実施に係る要請があった場合には、それらの要求又は要請に従わなければならない。

(3) 委託者は、(1)に定める事項を再委託先に対しても実施できるものとする。

12 情報の保管及び管理等に対する義務違反

(1) 受託者又は再委託先において、この特記仕様書の3から9までに定める情報の保管及び管理等に関する義務違反又は義務を怠った場合には、委託者は、この契約を解除することができる。

(2) (1)に規定する受託者又は再委託先の義務違反又は義務を怠ったことによって委託者が損害を被った場合には、委託者は受託者に損害賠償を請求することができる。委託者が請求する損害賠償額は、委託者が実際に被った損害額とする。

13 契約不適合責任

(1) 契約目的物に、この契約の内容に適合しないものがあるときは、委託者は、受託者に対して相当の期間を定めてその修補による履行の追完又はこれに代えて若しくは併せて損害の賠償を請求することができる。

(2) (1)の規定によるこの契約の内容に適合しないものの修補による履行の追完又はこれに代えて若しくは併せて行う損害賠償の請求に伴う通知は、委託者がその不

適合を知った日から1年以内に、これを行わなければならない。

14 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、以下に定めるところによる。

- (1) 受託者は、納入物に係る著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）の全部を、この契約の対価の支払いをもって委託者に移転する。納入物納品後から委託者に著作権を移転するまでの期間、委託者に対し納入物の利用を認めることとする。ただし、納入物に利用又は内包されている著作物にかかる著作権のうち、受託者又は第三者（委託者と受託者以外の者を言い、著作物の提供者をはじめ、受託者の従業員、本特記仕様書10の規定による再委託先及びその従業員を含む。「14 著作権等の取扱い」において、以下同じ。）がこの契約の締結以前から有していたものは、これを留保する。
- (2) 受託者は、(1)ただし書きで自己に著作権を留保した著作物について、委託者とその運用のために最低限必要な範囲で、著作権法第21条から第26条までの規定に抵触しない範囲で稼働すること（以下「使用」という。）及び同法第27条、第28条に規定する翻案及びその利用（以下「改変」という。）を行うことを認めるものとする。
- (3) 受託者は、(1)ただし書きで第三者に著作権を留保した著作物について、委託者とその運用のために最低限必要な範囲での使用、改変を行うことを認めるよう、第三者との権利調整を行うこと。
- (4) 受託者は、委託者に移転せずに留保した著作権がある場合、権利の保有者、権利内容及び権利範囲の内訳を明らかにし、委託者に書面で提出すること。
- (5) 受託者は、納入物のうち委託者に著作権を譲渡する著作物及び委託者に著作物の改変を認める範囲において、著作権法第19条に規定する氏名表示権及び同法第20条に規定する同一性保持権（以下「氏名表示権及び同一性保持権」という。）を行使しないものとする。
- (6) 受託者は、納入物のうち、委託者に著作権を譲渡する著作物及び、委託者に著作物の改変を認める範囲において、第三者が氏名表示権及び同一性保持権を行使しないよう、権利調整を行うこと。
- (7) 前(2)から(6)までにかかる対価は、この契約の契約金額に含むものとする。
- (8) この契約の履行に当たり、特許権等の産業財産権の取得を検討すべき発明、考案等が行われた場合は、別途取扱いを協議する。
- (9) 納入物に関し、第三者から著作権、特許権、その他知的財産権等の侵害の申立てを受けた場合、受託者の責任と費用をもって処理するものとする。

15 運搬責任

この契約に係る委託者からの貸与品等及び契約目的物の運搬は、別に定めるものを除くほか受託者の責任で行うものとし、その経費は受託者の負担とする。

東京都人材支援事業団サイバーセキュリティ基本方針

令和7年7月17日 7東人管経第211号

1 目的

一般財団法人東京都人材支援事業団（以下「事業団」という。）は、事業の運営上、都民及び会員等の個人情報などの重要な情報を多数取り扱っている。事業の運営を支える情報システムに加え、取り扱う重要な情報などの情報資産を様々な脅威から守り、安全性を確保することは、事業団事業の安定的・継続的な運営を実現するために、事業団に課せられた責務である。

そのため、事業団が実施するサイバーセキュリティ対策に関する基本的な事項を定め、サイバー攻撃等の様々な脅威から、事業団が保有する情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持することを本基本方針の目的とする。

また、全ての職員等は、事業団が保有する情報資産に対する脅威への対応が重大かつ喫緊の課題であることを改めて認識し、事業団におけるサイバーセキュリティ対策の推進に積極的に取り組むこととする。

2 定義

(1) ネットワーク

コンピュータ等を相互に接続するための通信網及びその構成機器（ハードウェア及びソフトウェア）をいう。

(2) 情報システム

事業団の運営に必要な情報の収集・蓄積・処理・伝達・利用に関わるコンピュータのハードウェア、ソフトウェア、データベース、ネットワーク、保管・蓄積装置、記録媒体等の仕組みをいう。

(3) サイバーセキュリティ

情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持することをいう。

(4) 事業団サイバーセキュリティポリシー

本基本方針及びサイバーセキュリティ対策基準をいう。

(5) 職員等

常勤職員、非常勤職員及び派遣職員をいう。

(6) 機密性

情報にアクセスすることを認められた者だけが、情報にアクセスできる状態を確保することをいう。

(7) 完全性

情報が破壊、改ざん又は消去がされていない状態を確保することをいう。

(8) 可用性

情報にアクセスすることを認められた者が、必要なときに中断されることなく、情報にアクセスできる状態を確保することをいう。

(9) 業務用端末

職員等に対し、業務上利用することが許可されたパソコン

(10) 業務用外部記録媒体

職員等に対し、業務上利用することが許可された光ディスクやUSBメモリ等の外部記録媒体をいう。

(11) 管理区域

情報システム室（ネットワークの基幹機器及び重要な情報システム等に係る機器等を設置し、専ら当該機器等の管理及び運用を行うための部屋）及び業務用外部記録媒体の保管に使用する保管庫を設置している区域をいう。

(12) 準管理区域

執務室用フロア内に設定され、情報システムの機器類の設置、管理運用、保管等を行う専用の区域をいう。

(13) ソーシャルメディアサービス

インターネット上で展開される情報メディアであって、組織や個人による情報発信や個人間のコミュニケーション、人の結びつきを利用した情報流通などといった社会的な要素を含んだメディアである、ブログ、ソーシャルネットワーキングサービス、動画共有サイト等のサービスをいう。

(14) 外部サービス

自組織以外の者が一般向けに情報システムの一部又は全部の機能を提供するクラウドサービス、Web会議サービス、ソーシャルネットワーキングサービス、検索サービス、翻訳サービス、地図サービス、ホスティングサービス等をいう。

(15) クラウドサービス

従来は手元のコンピュータに導入して利用していたソフトウェアやデータ、それらを提供するための技術基盤等を、インターネットなどのネットワークを通じて、利用できるサービスをいう。

(16) サイバーセキュリティ事象（以下「イベント」という。）

3の脅威により業務の遂行及びサイバーセキュリティに影響を与えうる事象の全てをいう。

(17) サイバーセキュリティインシデント

イベントのうち、業務の遂行を危うくする確率及びサイバーセキュリティを脅かす確率が高い事象をいう。

3 対象とする脅威

情報資産に対する脅威として、以下のものを想定し、サイバーセキュリティ対策を実施するほか、新たな脅威の発生に備え、最新の脅威動向を確認するなど、適切に対応する。

(1) 不正アクセス、ウイルス攻撃、ランサムウェア攻撃、サービス不能攻撃等のサイバー攻撃及び侵入等の意図的な要因による、事業団が保有する情報資産の漏えい・破壊・改ざん・消去、重要情報の詐取、サービス及び業務の停止のほか、内部管理の欠陥など職員等による不正行為等

(2) 事業団が保有する情報資産の無断持ち出し、無許可ソフトウェアの使用等の規定違反、設計・開発の不備、プログラム上の欠陥、操作・設定ミス、外部サービス設定等の不備、メンテナンスの不備、内部・外部監査機能の不備、委託管理の不備、マネジメントの欠陥、機器故障、メールの誤送信等の非意図的的要因による情報資産の漏えい・破壊・消去、重要情報の詐取、サービス及び業務の停止、不正行為等

(3) 地震、落雷、火災等の災害によるサービス及び業務の停止等

(4) 大規模・広範囲にわたる疾病による要員不足に伴うシステム運用の機能不全等

(5) 電力供給の途絶、通信の途絶、水道供給の途絶等のインフラの障害からの波及等

4 情報資産の適用範囲

本基本方針が対象とする情報資産は、次のとおりとする。

(1) 情報システム等

(2) 個人情報のほか、情報システム等で取り扱うデータ

(3) 情報システム等に関するシステム設計書、ネットワーク図等のシステム関連文書

5 職員等の遵守義務

職員等は、事業団が保有する情報資産に対する脅威への対応の重要性について共通の認識を持ち、業務の遂行に当たって、サイバーセキュリティポリシー及びサイバーセキュリティ実施手順等を遵守しなければならない。

6 サイバーセキュリティ対策

3の脅威から情報資産を保護するために、以下のサイバーセキュリティ対策を講じる。

(1) 組織体制の確立

事業団の情報資産についてサイバーセキュリティ対策を推進する組織体制を確立する。

(2) 情報資産の分類と管理

事業団の保有する情報資産を機密性、完全性及び可用性に応じて分類し、当該分類に基づき、サイバーセキュリティ対策を講じる。

(3) 物理的セキュリティ対策

サーバ、管理区域、準管理区域、通信回線、業務用端末等の管理について、物理的な対策を講じる。

(4) 人的セキュリティ対策

サイバーセキュリティに関し、職員等が遵守すべき事項を定めるとともに、十分な教育及び啓発を行う等の人的な対策を講じる。

(5) 技術的セキュリティ対策

コンピュータ等の管理、アクセス制御、不正プログラム対策、不正アクセス対策等の技術的対策を講じる。

(6) 運用面での対策

情報システムの監視及びサイバーセキュリティポリシー等の遵守状況の確認のほか、(7)の業務委託及び外部サービスを利用する際のセキュリティ確保等、サイバーセキュリティポリシーの運用面での対策を講じるものとする。

また、情報資産に対するセキュリティ侵害が発生した場合等に迅速かつ適正に対応するため、緊急時対応体制を整備する。

(7) 業務委託及び外部サービスの利用に係る対策

事業団の業務を受託する事業者（以下「委託事業者」という。）に当該業務を行わせる場合には、事業団が定めるサイバーセキュリティ要件等、セキュリティ対策上、遵守させるべき事項を、委託事業者の選定要件として提示する。

さらに、契約や協定等（以下「契約等」という。）の締結時等に、事業団が定めるサイバーセキュリティ要件を契約等事項に明記し、委託事業者において要件を満たすセキュリティ対策が確保されていることを確認、又は、別途、書面による提出を求める等の措置を講じる。

なお、外部サービスの利用に当たっては、利用に関する手順等を定めるとともに、必要に応じて、当該利用の対象とする情報について定める等、規定を整備し、対策を講じ

る。

7 リスク評価の実施及び年度計画の策定

サイバーセキュリティに係る内部環境及び外部環境の変化を踏まえ、事業団が保有する情報資産のサイバーセキュリティ上のリスクを評価し、リスク対応方針を策定する。

また、策定したリスク対応方針に基づき、リスク対応計画を毎年度策定する。

8 自己点検及びサイバーセキュリティに関する監査の実施

サイバーセキュリティポリシーの遵守状況を検証するため、定期的に又は必要に応じて、自己点検及びサイバーセキュリティに関する監査を実施する。

9 サイバーセキュリティポリシーの見直し

自己点検及びサイバーセキュリティに関する監査の結果、サイバーセキュリティポリシーの見直しが必要となった場合、又は、サイバーセキュリティに関する状況の変化に対応するため、新たに対策が必要となった場合には、サイバーセキュリティポリシーを見直す。

10 サイバーセキュリティ対策基準の策定

6から9までに示す対策等を実施するため、具体的な遵守事項及び判断基準等を定めるサイバーセキュリティ対策基準を策定する。

なお、当該対策基準は、事業団におけるサイバーセキュリティ対策の基準を定めるものであり、公にすることにより、事業団の事業運営に重大な支障を及ぼすおそれがあることから、当該対策基準については、非公開とする。

11 サイバーセキュリティ実施手順の策定

10に定めるサイバーセキュリティ対策基準を踏まえ、サイバーセキュリティ対策を実施するための具体的な手順を定めたサイバーセキュリティ実施手順を策定するものとする。

なお、当該実施手順は、関連する情報システム等のサイバーセキュリティ対策を具体的かつ詳細に定めるものであり、公にすることにより、関連する業務の運営に重大な支障を及ぼすおそれがあることから、非公開とする。

附則

本基本方針は、令和8年1月1日から施行する。ただし、項番5、6(7)及び11の規定については、令和7年7月17日から施行する。

一般財団法人 東京都人材支援事業団

委託先及び再委託先における個人情報の取扱い状況チェックリスト

このチェックリストは、個人情報の取扱いに関する事項について、貴社（再委託先を含む）の取扱状況について確認するために実施するものです。

各項目のチェック項目欄の確認内容について、「はい」「いいえ」の該当する方の口にチェックしてください。「いいえ」にチェックした項目がある場合には、その改善策等について具体的に記載してください。

受託事業名	令和9年度「こころとカラダのすこやか相談」業務委託
受託業者名	
部 署 名	
受託事業に係る個人情報 取扱事務責任者職・氏名	

記入日： 年 月 日

項番	項 目	個人情報取扱遵守事項	チェック項目欄
1	基本的事項	—	1 個人情報の取扱いに関する貴社の規程の定めに従い、貴社及び再委託先を対象に、必要な点検・監査を実施していますか ☐ はい ☐ いいえ
			2 個人情報の取扱いに関し、責任者を定めていますか ☐ はい ☐ いいえ
2	秘密の保持	(1) 秘密保持を徹底し、保有情報に関し知り得た秘密を漏らしてはならない。また、本号の規定は本契約の解除後又は終了後も存続するものとする	3 直接又は間接的に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならないことについて、受託業務従事者（再委託先を含む）に徹底していますか。また、契約終了後又は解除後も同様に漏らしてはならないことを認識していますか ☐ はい ☐ いいえ
3	第三者提供の禁止	(2) 個人情報を第三者に提供してはならない	4 利用者から取得した個人情報を許可なく第三者に提供していませんか ☐ はい ☐ いいえ
4	目的外利用の禁止	(3) 本契約の目的以外に個人情報を使用してはならない	5 利用者から取得した個人情報を受託業務以外で利用していませんか ☐ はい ☐ いいえ
5	再委託の禁止	(4) 保有情報を取り扱う事務は、その目的を明らかにして事前に事業団から書面による承諾を受けた場合に限り、再委託を行うことができる	6 受託事業を再委託する場合、事前に事業団の書面による承諾を受けていますか ☐ はい ☐ いいえ
		(5) 前号により再委託を行う場合は、本事項各号と同趣旨の事項を再委託先との契約に盛り込んだ上で、当該再委託に係る個人情報	7-1（承諾を得て再委託した場合、）再委託先の個人情報の安全管理について必要かつ適切な監督を行っていますか ☐ はい ☐ いいえ

		報の安全管理が図られるよう、再委託先に対する必要かつ適切な監督を行うとともに、事業団に対し、再委託先の行為についての全責任を負うものとする	※「はい」にチェックした場合、再委託先に対する監督内容や監督方法等を記載してください（別紙可）
			7-2（承諾を得て再委託した場合、）再委託先の行為について全責任を負うことを認識していますか ☐ はい ☐ いいえ
			8（承諾を得て再委託した場合、）本事項各号と同趣旨の事項を再委託先との契約に盛り込んでいますか ☐ はい ☐ いいえ
6	複写・複製の禁止	(6) 個人情報は複写、複製、改変を行ってはならない。ただし、その目的を明らかにして事前に事業団から書面による承諾を受けた場合はこの限りでない	9 利用する個人情報が記録された資料等を、事業団の書面による承諾なく複写・複製・改変していませんか ☐ はい ☐ いいえ
7-1	安全確保の措置 (持出し・運搬)	(7) 個人情報の管理に当たっては、紛失又は外部に流出しないよう必要かつ適正な措置を講じなければならない。	10 利用する個人情報の持出しを禁止していますか ☐ はい ☐ いいえ 11 業務用のコンピューター、個人情報が記録された外部記憶媒体や紙媒体などを、やむを得ず外部に持ち出す場合は、上司等が許可した上で行っていますか ☐ はい ☐ いいえ 12 個人情報が記録された外部記憶媒体をやむを得ず外部に持ち出す場合は、保存している電子データを暗号化し、媒体にパスワードを設定する等、個人情報の流出を防ぐ対策を講じ、実施していますか ☐ はい ☐ いいえ ※「はい」にチェックした場合、どのような対策を講じているか、再委託先を含めて、記載してください 13 個人情報が記録された資料等を事業所内・事業所外で運搬する際に、個人情報の漏えい・紛失又は滅失等を防止する対策を講じ、実施していますか ☐ はい ☐ いいえ

			※「はい」にチェックした場合、利用券や実施報告書等の誤送・誤配・紛失・盗難等を防ぐため、運搬方法（Fax、郵送、鞆に入れる等）に応じて、どのような対策を講じているか、再委託先を含めて、記載してください （対策例） ・郵送する場合、内容物と送付先が一致していることを複数人で確認している ・外部に持ち出す際は、施錠できる鞆に収納し、斜め掛けにする ・文書が散逸しないようファイリングして持ち出す
			※また、万一、誤送・誤配等の事故が発生した場合でも、被害を最小限に食い止めるため、どのような対策を講じているか、再委託先を含めて、記載してください
7-2	安全確保の措置（物理的・技術的・人的保護措置）	(7) 個人情報の管理に当たっては、紛失又は外部に流出しないよう必要かつ適正な措置を講じなければならない。	<u>14 業務用のネットワークやコンピューターから個人情報が流出しないよう、無断でソフトウェアをインストールしたり、私用パソコンを接続したりできない対策を講じ、実施していますか</u> ☐ はい ☐ いいえ <u>15 コンピューターウイルス対策ソフトウェア、スパイウェア対策ソフトウェア等のセキュリティ対策ソフトウェア及び社外からの不正アクセスを防止する措置（ファイアウォールの導入、ウェブサーバーに個人情報を格納しない等）を講じ、その状態を最新のものに保っていますか</u> ☐ はい ☐ いいえ <u>16 委託業務の性質上、電子メールを複数の者に送信する場合、電子メールの誤送信を防ぐ対策を講じ、実施していますか</u> ☐ はい ☐ いいえ ※「はい」にチェックした場合、どのような対策を講じているか、再委託先を含めて、記載してください （対策例） ・電子メール送信時は、必ず複数人でメールアドレスやBCC設定等の確認を行う ・複数の者に送信する場合、システムチェックがかかる仕組みになっている

			※10～16で「いいえ」にチェックした場合、それに代わる対策を講じ、実施していますか ()
			17 個人情報記録された資料等を権限のない者が閲覧できないよう、施錠できる保管庫等に保管したり、アクセス制限をかける等の対策を講じ、実施していますか ☐ はい ☐ いいえ ※「はい」にチェックした場合、どのような対策を講じているか、再委託先を含めて、記載してください ()
7-3	安全確保の措置全般	(7) 個人情報の管理に当たっては、紛失又は外部に流出しないよう必要かつ適正な措置を講じなければならない。	18 上記の外、知り得た個人情報の漏えい、紛失又は毀損等防止するための措置を講じ、実施していますか ☐ はい ☐ いいえ ※「はい」にチェックした場合、どのような措置を講じているか、再委託先を含めて、記載してください (対策例) ・物理的保護措置：保管庫の施錠、立ち入り制限、防災設備の整備等 ・技術的保護措置：ネットワーク接続されているコンピューターへのアクセス制限、情報の暗号化等 ・人的保護措置：委託業務従事者の採用時又は再委託時に個人情報等の機密情報を第三者に許可なく開示しない旨の約束をする契約を締結し、誓約書の提出を義務付ける、個人情報関係の規程や就業規則の遵守等 ()
8	個人情報の管理、返却及び消去	(8) 個人情報について、目的を達成するなど業務遂行上不必要になった場合は速やかに事業団に返却又は消去すること。なお、当該情報の返却又は消去に当たっては書面を取り交わすものとする。 (9) 第6号ただし書による保有情報の複写物、複製物、改変物の管理については、第7号を準用する。また、目的を達成するなど、業務遂行上不必要になった場合は速やかに消去すること。なお、当該情報の消去にあたっては書面を取り交わすものとする。	19 利用者から取得した個人情報及び本業務の運営上自ら収集又は作成した個人情報（取扱遵守事項(6)ただし書きによる複写物等を含む）について、目的を達成するなど業務遂行上不要になった場合は、速やかに事業団に返却又は消去し、その旨について書面を取り交わさなければならないことを認識し、実施していますか ☐ はい ☐ いいえ 20 個人情報が記録された文書や外部記憶媒体等を廃棄する場合は、焼却や裁断、専用ソフトによるデータの完全消去等、確実な方法で行わなければならないことを認識し、実施していますか

			☐ はい ☐ いいえ
9	事故対応	(10) 各号の遵守にかかわらず、保有情報の取扱い等において事故が発生した場合は、直ちに事業団へ報告し、その指示を受けて対応を図るとともに、防止策を講じること。この場合、事業団は、書面による報告を求めることができるものとする。	21 <u>情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生する恐れがあることを知ったとき、対応する責任者を明確にしていますか</u> ☐ はい ☐ いいえ
			22 <u>事故が発生した場合は、直ちに事業団へ報告し、指示を受ける必要があることを認識し、守っていますか</u> ☐ はい ☐ いいえ ※「はい」にチェックした場合、事業団への報告先、報告時期、報告方法等を記載してください（別紙可）
			23 <u>受託業務従事者（再委託先を含む）に対し、情報漏えい等の事故が発生し、又は発生する恐れがあることを知った場合には、直ちに責任者や管理者に報告するよう指導していますか</u> ☐ はい ☐ いいえ ※「はい」にチェックした場合、再委託先で事故が発生したときにおける具体的な報告先、報告方法等を記載してください（別紙可）
			24 <u>本社部門の休業日に事故が発生した場合の、直営ルーム及び再委託先から本社（個人情報取扱事務責任者等）への連絡体制は、整備され関係者（再委託先を含む）に周知されていますか。</u> ☐ はい ☐ いいえ ※「はい」にチェックした場合、日曜日・休日等に再委託先で事故が発生したときにおける具体的な連絡先、連絡方法等を記載してください（別紙可）
10	個人情報の取扱い及び電子情報処理の遵守	—	25 <u>本業務の遂行に当たり、事業団が定める個人情報取扱遵守事項のほか、電子情報処理委託に係る標準特記仕様書の記載事項及び契約書等で定める個人情報の取扱いに関する特記事項について遵守していますか</u> ☐ はい ☐ いいえ
11	従事者への研修等	（参考項目）	26 <u>取扱遵守事項(1)～(9)までの内容について、受託業務従事者（再委託先を含む）に必要な教育・研修等を実施していますか</u>

		☐ はい ☐ いいえ ※「はい」にチェックした場合、具体的な研修内容（時期・頻度・対象者・カリキュラム等）や教育方法等を、再委託先を含めて、記載してください（別紙可）
		27 本業務の遂行に必要な個人情報の取扱いについて、受託事業従事者（再委託先を含む）に教育・研修等を実施していますか ☐ はい ☐ いいえ