

# 時間外の地域包括支援センター相談電話対応業務 仕様書

横浜市健康福祉局地域支援課

## 1 事業の趣旨

地域包括支援センターの相談電話対応実施要領（以下「要領」という。）第4条により実施する時間外相談事業の業務内容及び範囲等は、この仕様書によるものとする。

## 2 本仕様書における用語の定義

要領に定める用語を用いるものとする。

## 3 委託期間

令和4年9月30日9時から令和5年3月31日24時まで

## 4 委託内容

### (1) 業務の対象者

要領第5条のとおりとする。

### (2) 電話の転送元

横浜市内の地域包括支援センター（詳細は別表）

時点	施設数
令和4年9月30日時点	144 施設（地域ケアプラザ（143 施設）及び特別養護老人ホーム併設地域包括支援センター（1 施設））
令和5年3月31日時点	145 施設（地域ケアプラザ（144 施設）及び特別養護老人ホーム併設地域包括支援センター（1 施設））

### (3) 対応する時間帯

要領第2条第3項に定める時間外とする（詳細は別表）。

### (4) 業務内容

要領第6条のとおりとし、対応の詳細は対応フロー（別紙2）のとおりとする。

また、介護保険制度や横浜市制度等の一般的な制度等案内にあたっては、別途、委託者の用意する資料を参照して行うものとする。

## 5 相談体制等

### (1) 相談従事者

要領第7条のとおりとする。

### (2) 相談体制

相談対応の電話回線数は、次のとおりとし、受電時に相談従事者が直接電話対応を行うことができるよう人員体制を整備すること。

時間帯	回線数
月～土 18～21 時、年末年始（12/28 の 21 時～1/4 の 9 時）	2 回線
上記以外の日時	1 回線

(3) 相談従事者の質の向上  
要領第8条のとおりとする。

(4) 地域包括支援センターから受託者の指定する電話にNTTボイスワープ等による電話転送を行うため、受信設定及びその確認を行うこと。

## 6 業務実施報告

要領第9条のとおりとする。なお、月ごとに集計する書式は、月間業務報告書（別紙1）とし、市長への報告として、横浜市健康福祉局地域支援課あてに報告するものとする。

## 7 その他

(1) この事業を実施するための個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守した上で実施する。

(2) 「総合相談票（様式1）」、「月間業務報告書（別紙1）」及びその作成のために使用したデータについては、受託期間内は保管し、受託期間終了後は廃棄するものとする。

(3) 受託者は委託業務遂行にあたって、受託者の責に帰すべき事由により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。なお、当該委託業務において生じた法律上の損害賠償責任に対応するため、賠償責任保険に加入するものとする。

(4) 契約期間中にやむをえない事情によって本仕様書の内容変更の必要が生じた場合は、必要に応じて協議のうえ定めるものとする。

地域包括支援センターについて(時間外の地域包括支援センター相談電話対応業務)

令和4年6月1日現在

区	施設名	時間外	
		施設点検日 9~18時(※) (※日・祝の場合は17時まで)	共通
鶴見区	1 横浜市潮田地域ケアプラザ	第4月曜日	月~土:18~翌9時 日・祝:17~翌9時 年未年始(12/29~1/3)
	2 横浜市矢向地域ケアプラザ	第2月曜日	
	3 横浜市寺尾地域ケアプラザ	第3日曜日	
	4 横浜市東寺尾地域ケアプラザ	第2日曜日	
	5 横浜市駒岡地域ケアプラザ	なし	
	6 横浜市鶴見市場地域ケアプラザ	第3日曜日	
	7 横浜市鶴見中央地域ケアプラザ	第2日曜日	
	8 横浜市生麦地域ケアプラザ	第2日曜日	
	9 横浜市馬場地域ケアプラザ	第3日曜日	
神奈川区	10 横浜市反町地域ケアプラザ	最終日曜日	
	11 横浜市神之木地域ケアプラザ	第4日曜日	
	12 横浜市菅田地域ケアプラザ	第4月曜日	
	13 横浜市片倉三枚地域ケアプラザ	最終日曜日	
	14 横浜市新子安地域ケアプラザ	第3土曜日	
	15 横浜市沢渡三ツ沢地域ケアプラザ	第1日曜日	
	16 横浜市六角橋地域ケアプラザ	第3日曜日	
	17 特別養護老人ホーム 若竹苑	今後決定	
港北区	18 新吉田地域ケアプラザ	第4月曜日	
	19 横浜市篠原地域ケアプラザ	第3月曜日	
	20 横浜市高田地域ケアプラザ	第1月曜日	
	21 横浜市下田地域ケアプラザ	第4月曜日	
	22 横浜市大豆戸地域ケアプラザ	第3月曜日	
	23 横浜市樽町地域ケアプラザ	第4月曜日	
	24 横浜市城郷小机地域ケアプラザ	第4月曜日	
	25 横浜市日吉本町地域ケアプラザ	第4月曜日	
	26 横浜市新羽地域ケアプラザ	第4月曜日	
西区	27 浅間台地域ケアプラザ	第1月曜日	
	28 横浜市藤棚地域ケアプラザ	第3月曜日	
	29 横浜市宮崎地域ケアプラザ	なし	
	30 横浜市戸部本町地域ケアプラザ	第3日曜日	
中区	31 横浜市新山下地域ケアプラザ	第3月曜日	
	32 横浜市不老町地域ケアプラザ	第3月曜日	
	33 横浜市麦田地域ケアプラザ	第3日曜日	
	34 横浜市本牧原地域ケアプラザ	第4日曜日	
	35 横浜市簗沢地域ケアプラザ	第3月曜日	
	36 横浜市本牧和田地域ケアプラザ	第3月曜日	
南区	37 横浜市大岡地域ケアプラザ	第3月曜日	
	38 横浜市清水ヶ丘地域ケアプラザ	第2水曜日	
	39 横浜市永田地域ケアプラザ	第3月曜日	
	40 横浜市六ツ川地域ケアプラザ	なし	
	41 横浜市浦舟地域ケアプラザ	第3月曜日	
	42 横浜市中村地域ケアプラザ	第2月曜日	
	43 横浜市睦地域ケアプラザ	第4日曜日	
	44 横浜市別所地域ケアプラザ	なし	
港南区	45 横浜市港南台地域ケアプラザ	第3月曜日	
	46 横浜市東永谷地域ケアプラザ	第3月曜日	
	47 横浜市下永谷地域ケアプラザ	第2月曜日	
	48 横浜市野庭地域ケアプラザ	第3月曜日	
	49 横浜市日下地域ケアプラザ	第4日曜日	
	50 横浜市港南中央地域ケアプラザ	第2月曜日	
	51 横浜市日野南地域ケアプラザ	なし	
	52 横浜市芹が谷地域ケアプラザ	第4月曜日	
	53 横浜市日限山地域ケアプラザ	第4水曜日	

地域包括支援センターについて(時間外の地域包括支援センター相談電話対応業務)

令和4年6月1日現在

区	施設名	時間外	
		施設点検日 9~18時(※) (※日・祝の場合は17時まで)	共通
保土ヶ谷区	54 上菅田地域ケアプラザ	なし	
	55 横浜市岩崎地域ケアプラザ	第4月曜日	
	56 横浜市今井地域ケアプラザ	最終火曜日	
	57 横浜市星川地域ケアプラザ	第4月曜日	
	58 横浜市仏向地域ケアプラザ	最終火曜日	
	59 横浜市常盤台地域ケアプラザ	第4月曜日	
	60 横浜市川島地域ケアプラザ	最終金曜日	
旭区	61 万騎が原地域ケアプラザ	なし	
	62 横浜市上白根地域ケアプラザ	第3日曜日	
	63 横浜市左近山地域ケアプラザ	第1月曜日	
	64 横浜市川井地域ケアプラザ	第4月曜日夜間	
	65 横浜市若葉台地域ケアプラザ	なし	
	66 横浜市鶴ヶ峰地域ケアプラザ	第2土曜日	
	67 横浜市今宿地域ケアプラザ	第2月曜日	
	68 横浜市ひかりが丘地域ケアプラザ	なし	
	69 横浜市南希望が丘地域ケアプラザ	第1水曜日	
	70 横浜市今宿西地域ケアプラザ	最終火曜日	
	71 横浜市笹野台地域ケアプラザ	第2月曜日	
	72 横浜市白根地域ケアプラザ	第4水曜日	
	73 横浜市二俣川地域ケアプラザ	第2木曜日	
	磯子区	74 横浜市根岸地域ケアプラザ	なし
75 横浜市新杉田地域ケアプラザ		第2日曜日	
76 横浜市洋光台地域ケアプラザ		第3月曜日	
77 横浜市磯子地域ケアプラザ		第3月曜日	
78 横浜市滝頭地域ケアプラザ		第3月曜日	
79 横浜市屏風ヶ浦地域ケアプラザ		第2火曜日	
80 横浜市上笹下地域ケアプラザ		第3月曜日	
金沢区	81 横浜市並木地域ケアプラザ	第4日曜日	
	82 横浜市六浦地域ケアプラザ	第4月曜日	
	83 横浜市泥亀地域ケアプラザ	最終土曜日	
	84 横浜市富岡地域ケアプラザ	第2日曜日	
	85 横浜市釜利谷地域ケアプラザ	第1月曜日	
	86 横浜市能見台地域ケアプラザ	第1月曜日	
	87 横浜市西金沢地域ケアプラザ	第2月曜日	
	88 横浜市富岡東地域ケアプラザ	最終日曜日	
	89 横浜市柳町地域ケアプラザ	第1月曜日	
	90 横浜市西柴地域ケアプラザ(R5.3開所予定)	今後決定	
緑区	91 横浜市十日市場地域ケアプラザ	第3月曜日	
	92 横浜市長津田地域ケアプラザ	第4月曜日	
	93 横浜市中山地域ケアプラザ	最終月曜日	
	94 横浜市東本郷地域ケアプラザ	第4日曜日	
	95 横浜市鴨居地域ケアプラザ	第4月曜日	
	96 横浜市霧が丘地域ケアプラザ	第4月曜日	
	97 横浜市山下地域ケアプラザ	第4月曜日	
都筑区	98 横浜市葛が谷地域ケアプラザ	第4日曜日	
	99 東山田地域ケアプラザ	第2日曜日	
	100 横浜市加賀原地域ケアプラザ	第1水曜日	
	101 横浜市新栄地域ケアプラザ	第3月曜日	
	102 横浜市中川地域ケアプラザ	最終日曜日	
	103 横浜市都田地域ケアプラザ	第3月曜日	

地域包括支援センターについて(時間外の地域包括支援センター相談電話対応業務)

令和4年6月1日現在

区	施設名	時間外	
		施設点検日 9~18時(※) (※日・祝の場合は17時まで)	共通
青葉区	104 横浜市荏田地域ケアプラザ	第3日曜日	
	105 横浜市もえぎ野地域ケアプラザ	第3月曜日	
	106 奈良地域ケアプラザ	第1月曜日	
	107 横浜市さつきが丘地域ケアプラザ	第3土曜日	
	108 横浜市美しが丘地域ケアプラザ	第1土曜日	
	109 横浜市大場地域ケアプラザ	第3月曜日	
	110 横浜市鴨志田地域ケアプラザ	第3月曜日	
	111 ビオラ市ケ尾地域ケアプラザ	第3月曜日	
	112 青葉台地域ケアプラザ	第1月曜日	
	113 横浜市恩田地域ケアプラザ	第4月曜日	
	114 横浜市たまプラーザ地域ケアプラザ	第4月曜日	
115 横浜市すすき野地域ケアプラザ	最終日曜日		
戸塚区	116 横浜市上矢部地域ケアプラザ	第3月曜日	
	117 横浜市東戸塚地域ケアプラザ	第2月曜日	
	118 横浜市上倉田地域ケアプラザ	第2月曜日	
	119 汲沢地域ケアプラザ	第4月曜日	
	120 横浜市平戸地域ケアプラザ	第3月曜日	
	121 横浜市原宿地域ケアプラザ	第3月曜日	
	122 横浜市舞岡柏尾地域ケアプラザ	第2日曜日	
	123 横浜市南戸塚地域ケアプラザ	なし	
	124 横浜市下倉田地域ケアプラザ	第3月曜日	
	125 横浜市名瀬地域ケアプラザ	第1日曜日	
126 横浜市深谷俣野地域ケアプラザ	第3金曜日		
栄区	127 横浜市豊田地域ケアプラザ	第2日曜日	
	128 横浜市中野地域ケアプラザ	第3日曜日	
	129 横浜市桂台地域ケアプラザ	第2日曜日	
	130 横浜市小菅ヶ谷地域ケアプラザ	第2月曜日	
	131 横浜市笠間地域ケアプラザ	なし	
	132 横浜市野七里地域ケアプラザ	第2月曜日	
	133 横浜市本郷台駅前地域ケアプラザ	第3月曜日	
泉区	134 横浜市上飯田地域ケアプラザ	第3月曜日	
	135 横浜市下和泉地域ケアプラザ	第4月曜日	
	136 横浜市踊場地域ケアプラザ	第1月曜日	
	137 横浜市いずみ中央地域ケアプラザ	第3月曜日	
	138 横浜市新橋地域ケアプラザ	第3月曜日	
	139 横浜市いずみ野地域ケアプラザ	第4土曜日	
	140 横浜市岡津地域ケアプラザ	第2月曜日	
瀬谷区	141 横浜市二ツ橋地域ケアプラザ	最終日曜日	
	142 横浜市阿久和地域ケアプラザ	第4月曜日	
	143 横浜市中屋敷地域ケアプラザ	第2月曜日	
	144 横浜市下瀬谷地域ケアプラザ	第1月曜日	
	145 横浜市二ツ橋第二地域ケアプラザ	第3日曜日	



## 委託先の業務対応フロー(時間外の地域包括支援センター相談電話対応業務)

### <電話の仕組み>

- ① C=委託先事業者(ナンバーディスプレイ表示あり)・・・架電者の電話番号(A)は表示される
- ② Cの受話時、「この電話は●●●●(Bの電話番号)から転送されました」のアナウンス後つながる  
(②の設定は、横浜市が地域包括支援センターに設定を依頼)

#### ■転送先がナンバー・ディスプレイをご契約の場合

●転送先への電話番号通知については、転送の設定状況により以下のようになります。  
(発信者が電話番号を通知していることが条件となります。)

●転送先が「ナンバー・ディスプレイ」をご契約いただいている場合



●転送元(B)の転送条件により、転送先(C)に通知される電話番号は以下のとおりです。

- 無条件転送 : 発信者(A)の電話番号を通知

### 1 転送TELを受けた際にお伝えいただくこと

・「こちらはコールセンターです。お掛けになった地域ケアプラザ(※)が閉館時間帯のため、相談電話はこちらに転送されています。」

(※地域ケアプラザではない地域包括支援センターが1か所(特別養護老人ホーム若竹苑))ありますが、特定できない場合は「地域ケアプラザ」の名称でお話してください)

### 2 転送TELを受けた際に確認すること

- (1) (上記②により確認できなかった場合)電話を掛けた先の**地域ケアプラザの名称**を聞き取る
- (2) (できれば)電話を掛けてきた人の**名前、住所、電話番号等**を聞き取る
- (3) **相談内容(主訴)**を聞き取る
- (4) (必要性がありそうな場合)電話を掛けてきた人が**居宅介護支援事業者等と契約しているか確認し、契約している場合は事業者の名称**を聞き取る

※(1)・(2)・(4)は、地域ケアプラザ等に相談内容を伝える必要がない場合は、聞き取る必要はありません。

### 3 転送TELを受けた際の相談対応

- (1) 相談者の主訴を聞き、関係機関の紹介や適切な助言等を行ってください(➡対応の目安は「4」参照)。  
なお、相談者が電話をかけた**地域ケアプラザ等**に、**相談内容を連絡する必要がある場合は、上記の2(1)(2)(4)を、可能な範囲で聞き取ります。**
- (2) 緊急を要する相談の場合で、その場で関係機関に繋ぐことができない場合(➡次ページ「4」の マーカの 場合)は、相談者が電話をかけた**地域ケアプラザ等**の緊急連絡先に、その場で連絡してください(架電先の地域ケアプラザ名が分からない場合は、この限りではありません)。

#### 4 相談内容に応じた対応(目安)

	内容	相談例	基本的な対応
緊急	① 生死、身体の安全に関わる相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重病</li> <li>・自傷・他人への暴力</li> <li>・虐待を受け危険大</li> <li>・ベッドから落ちて動けない(生死に関わりそう)等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療的対応が必要な場合 ⇒「#7119」「119」を案内</li> <li>・警察等対応が必要な場合 ⇒「#9110」「110」を案内</li> <li>・福祉的対応が必要な場合 ⇒平日9～17時:区へ連絡 ⇒それ以外: ①(分かる場合)居宅介護支援事業者にTEL ②(①以外の場合)地域ケアプラザ緊急連絡先にTEL</li> </ul>
緊急ではない	② 体調等に関わる相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症等で興奮</li> <li>・介護者体調不良で介護を受けられない</li> <li>・ベッドから落ちて動けない(緊急性はなさそう)等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒傾聴し、助言や情報提供できるものはお伝えする</li> <li>⇒地域ケアプラザ相談窓口が開くまで(翌日9時～(※))待てる状況であればお待ちいただく</li> </ul>
	③ 問合せ・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険の申請、利用方法の問合せ</li> <li>・老人ホームに入居したい等の相談</li> <li>・苦情 等</li> </ul>	(※)年末年始、施設点検日等の休館日があるため、案内時に留意を
	④ 包括相談以外 (本来かかってくるべきではない電話として、地域ケアプラザから利用者周知を行っているが、かかってしまった場合)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デイ欠席等連絡</li> <li>・ケアマネジャーに連絡したい旨の連絡</li> <li>・地域交流事業等の問合せ</li> <li>・その他苦情 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒地域ケアプラザの相談窓口が開いた後(翌日9時～(※))に連絡しなおしていただくよう伝える</li> <li>(※)同上</li> </ul>

#### 5 業務内容の記録及び報告

##### (1) 総合相談票(様式1)等による地域ケアプラザへの報告

要領及び仕様書のとおりとする。なお、「総合相談票(様式1)」を該当する地域ケアプラザに送付する際には、個人情報をも示さない形(黒塗りまたはパスワード設定等)でFAX又はメールにより送付し、別途その旨を伝えてください。

##### (2) 月間業務実施報告書による横浜市への報告

要領及び仕様書のとおりとする。なお、総合相談票(様式1)に記録しない相談も含め、横浜市(健康福祉局地域支援課)への報告様式に相談件数を記載し、四半期ごとに報告してください。

## 地域包括支援センターの相談電話対応実施要領

制 定 令和4年3月28日健地支第951号（局長決裁）

### （趣旨）

第1条 この要領は、横浜市地域包括支援センター運営事業実施要綱（平成18年3月福地第10540号）に基づき実施する地域包括支援センターにおける24時間、365日の相談体制の確立のため、地域包括支援センターの電話による相談受付（以下「地域包括支援センター相談電話」という。）の実施方法など必要な事項を定める。

### （定義）

第2条 この要領における「地域ケアプラザ」とは、地域ケアプラザ及び特別養護老人ホーム併設地域包括支援センターをいう。

2 「地域ケアプラザ定型閉館時」（以下「定型閉館時」という。）とは、次のとおりとする。

- (1) 年末年始及び月1回の施設点検日
- (2) 月曜日から土曜日までの21時から翌9時まで
- (3) 日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に規定する休日（以下「休日」という。）の17時から翌9時まで

3 「地域包括支援センター時間外」（以下「時間外」という。）とは、前項に定める定型閉館時及び月曜日から土曜日の18時から21時までをいう。

4 定型閉館時以外の閉館時を「臨時閉館時」という。

### （地域包括支援センター相談電話の対応）

第3条 地域包括支援センター相談電話の対応は次のとおりとする。

- (1) 地域ケアプラザ開館時間のうち、月曜日から土曜日の9時から18時まで及び日曜日並びに休日の9時から17時までは、地域ケアプラザにおいて対応する。
- (2) 臨時閉館時は、地域ケアプラザを運営する指定管理者または受託法人が、同法人内における電話の転送等により、対応する。
- (3) 時間外は、第4条から第9条に定めるとおり対応する。

### （時間外の地域包括支援センター相談電話の対応）

第4条 時間外の地域包括支援センター相談電話の対応として、電話の転送による相談事業（以下「時間外相談事業」という。）を実施する。

2 時間外相談事業は、横浜市が委託する事業者が、地域ケアプラザと相互に連携をとりながら実施する。

### （時間外相談事業の対象者）

第5条 時間外相談事業の相談対象者は、原則として要援護高齢者等又はその介護者等とする。

### （時間外相談事業の業務内容）

第6条 時間外相談事業において、横浜市が委託する事業者は次の業務を行う。

- (1) 時間外に地域ケアプラザの地域包括支援センターにかかる相談の電話（以下「相談電話」という。）から転送される電話に対応する。
- (2) 転送された電話相談への対応は、次のとおりとする。

ア 相談者の主訴を聞き、関係機関の紹介や適切な助言等を行う。なお、相談者が電話を架けた地域ケアプラザに、相談内容を連絡する必要がある場合は、その架電先の地域ケアプラザ名を、可能な範囲で聞き取る。

イ 緊急を要する相談の場合で、その場で関係機関に繋ぐことができない場合は、地域ケアプラザの緊急連絡先にその場で連絡する。ただし、相談者の架電先の地域ケアプラザ名が分からない場合は、この限りではない。

ウ 相談者が電話を架けた地域ケアプラザに、相談内容を連絡する必要がある場合は、総合相談票（様式1）に記録し、当該地域ケアプラザの開館後速やかに送付する。ただし、軽易な相談等については、総合相談票（様式1）を用いずに、当該地域ケアプラザに口頭等により連絡できる。

（時間外相談事業の相談従事者）

第7条 時間外相談事業の相談従事者は、要援護高齢者等又はその介護者等からの相談を受ける者として、次のいずれかの者とする。

(1) 地域包括支援センター職員の資格要件を満たす者として、次のいずれかの者

ア 保健師その他これに準ずる者（「その他これに準ずる者」とは、「経験のある看護師」）

イ 社会福祉士その他これに準ずる者

ウ 主任介護支援専門員その他これに準ずる者

(2) 社会福祉の相談援助業務の経験を有する者

(3) 社会福祉事業に対する熱意があり、上記と同等以上の能力を有すると認められる者

（時間外相談事業の相談従事者の資質の向上）

第8条 時間外相談事業の相談従事者について、受託事業者は相談従事者の資質向上に努める。

（時間外相談事業の業務実施報告）

第9条 時間外相談事業の実施報告は、月ごとに集計し、各四半期末の翌月10日までに定められた書式で市長に報告する。

附 則

（施行期日）

1 この要領は、令和4年9月30日から施行する。

（廃止）

2 地域ケアプラザ等閉館時地域包括支援センター相談電話対応実施要領（令和2年12月2日健地支第628号）は施行期日に廃止する。

## 総合相談票（地域包括支援センターの相談電話対応実施要領第6条第1項第2号）

受電日時	令和 年 月 日 ( ) 時 分～ 時 分	対応者	
------	-----------------------	-----	--

(24時間標記で記載)

転送元地域ケアプラザ名等							
相談者	フリガナ氏名		住所 電話	区 電話 ( )	対象者との関係		
対象者	フリガナ氏名		男女	生年月日	年 月 日 ( 歳)	職業	
	住所 電話	区 電話 ( )	所在		自宅・入院入所中 ( ) その他 ( )		
	居宅介護支援事業所（契約がある場合）						

相談目的	
相談内容	
援助内容	
引継事項	

# 個人情報取扱特記事項

(平成27年10月)

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 横浜市(以下「委託者」という。)がこの契約において個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)を取り扱わせる者(以下「受託者」という。)は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いにあたっては、横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等(特定個人情報を取り扱わせる者にあつては、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及び横浜市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の施行に関する条例を含む。以下同じ。)を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所(以下「作業場所」という。)において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の安全対策及び管理責任体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があつた場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって委託者から提供された個人情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録(以下「資料等」という。)を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受託者の管理下において使用する場合はこの限りではない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があつた場合を除き、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等(複写及び複製したものを含む。)について、作業場所の外へ持

ち出してはならない。

(再委託の禁止等)

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報から自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

2 受託者は、前項ただし書きの規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、委託者に対しすべての責任を負うものとする。

3 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、受託者及び再受託者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに委託者が指示する事項について、再受託者と約定しなければならない。

4 受託者は、前項の約定において、委託者の提供した個人情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

(資料等の返還)

第9条 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(報告及び検査)

第10条 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(研修の実施及び誓約書の提出)

第12条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を横浜市長に提出しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、再受託者に対し、前項に定める研修を実施させ、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を受託者に提出させなければならない。

3 前項の場合において、受託者は、再受託者から提出された個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を横浜市長に提出しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第13条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による事務を処理するために受託者又は再受託者が取り扱う個人情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。



年 月 日

(提出先)

横浜市長

(提出者)

団体名

責任者職氏名

## 研修実施報告書

横浜市個人情報の保護に関する条例第17条第1項の規定に従い、横浜市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙個人情報保護に関する誓約書(様式1)(全 枚)のとおり提出いたします。

引き続き個人情報の漏えい等の防止に取り組んでいきます。