

## 「令和8年度ヤングケアラー支援体制構築事業」業務委託仕様書

本仕様書は、千葉県が「令和8年度ヤングケアラー支援体制構築事業」業務を委託するにあたり、その仕様等に関し必要な事項を定めるものである。

### 1 事業の目的

ヤングケアラー当事者やその関係者からの相談に対応する、支援のパイプ役となるコーディネーターを配置した相談窓口やヤングケアラー同士がより気軽に悩みや経験を共有し合うピアサポート・オンラインサロンの設置を行うとともに、市町村や学校等の関係機関の職員を対象とした研修を実施することにより、ヤングケアラーに対する支援体制の構築を図ることを目的としている。

### 2 委託期間

契約日から令和9年3月31日まで。

### 3 委託金額等

委託金額には、下記5（2）に関する全ての経費を含むものとする。

### 4 運営主体

社会福祉法人、特定非営利活動法人、公益社団法人、一般社団法人、公益財団法人、一般財団法人又はその他法人のうち、公募型プロポーザル選考委員会で決定した事業者。

### 5 委託業務の内容

#### （1）本事業の対象者

原則、県内に居住するヤングケアラーと思われる子ども・若者（おおむね30歳未満を中心としているが、子ども・若者期にヤングケアラーとして家族の世話を担い、子ども・若者にとって必要な時間を奪われたことにより、社会生活を円滑に営む上で困難を有する状態に引き続き陥っている場合等その状況等に応じ、40歳未満の者も対象となり得る）と、その者が属する家族、関係者など。

#### （2）事業内容

この事業は以下の全てを実施するものとする。

##### ① 相談窓口の設置

ヤングケアラー・コーディネーターを配置した相談窓口を設置すること。

##### ② ヤングケアラー・コーディネーターの配置

## ア 相談支援業務

ヤングケアラー本人及びヤングケアラーが属する家庭やその関係者からの相談によってヤングケアラーを発見・把握した場合、ヤングケアラー当事者やその関係者等の意向や家庭の状況を確認した上で、その家庭が抱える課題をアセスメントし、必要に応じて適切なサービス導入や支援機関に繋げる等の援助を行う。相談支援業務を行う時には相談受付に加え、学校や市町村及び中核地域生活支援センター等に積極的に訪問し、ヤングケアラーへの支援体制をコーディネートする。

なお、相談支援業務は対面、LINE等のSNS、電話で実施し、相談者の相談料は無料とする。

## イ ピアサポート・オンラインサロンとの連携

ピアサポート・オンラインサロンの参加者の中には、具体的な相談支援に繋がることを希望する者も出てくると想定されるため、常にピアサポート・オンラインサロン運営と連携をとること。

## ウ 研修等

ヤングケアラーとその家庭への支援力向上を図るため、教育、福祉、医療等の関係者への研修（年5回程度）を県と協働して行うとともに、市町村や学校等から要望に応じて県が依頼する派遣型の研修を実施すること。

## エ 支援マニュアル等の普及・作成

教育機関向けの支援マニュアルの普及を行うとともに、必要に応じて他機関向けのマニュアル等を県と協働して作成する。

## オ 支援者団体との連携体制の構築

ヤングケアラーの中には学校に通えていない又は家族以外との繋がりがないなどの場合も想定されることから、地域の子育て支援事業等（子ども食堂、学習支援、見守り訪問、家事・育児支援等）を行う支援者団体とも連携し、早期把握・支援に努めること。

## カ 関係機関等によるヤングケアラー支援ネットワークの構築

市町村のヤングケアラー支援担当者や学校関係者、民間団体等の関係機関が共通認識をもち、円滑に連携して支援を行えるようネットワークの構築を図るため、情報交換や交流のための会議の学校等の関係機関への訪問を行うこと。

## キ ヤングケアラー相談窓口の周知

ホームページやSNS等を活用して県民に幅広く周知すること。

### ③ピアサポート・オンラインサロンの設置

#### ア ピアサポート・オンラインサロンの運営（月1回以上の開催）

家事や家族のケアなどについての相談先、情報共有の場としてヤングケアラーを対象としたピアサポートを開催すること。

また、ヤングケアラーがより気軽に悩みや経験などを共有することができるよう、SNSやICT機器等を活用したオンラインサロンの設置・運営を行うこと。

※ピアサポート・オンラインサロンは事業所以外での開催や他の関係機関と合同で開催して差し支えない。この場合の経費は必要に応じて按分するものとする。

※なお、希望によって対面式での開催を検討すること。

#### イ ピアサポート・オンラインサロンの開催の周知

ピアサポート・オンラインサロンの開催についてはホームページやSNS、チラシ等により幅広く県民に周知すること。

#### ウ 報告

ピアサポート・オンラインサロンの開催周知を行う際には同時に県にも報告すること。

### ④実施状況の報告

- ・ 5 (2) ①②③の実施状況については、毎月15日までに県に報告すること。
- ・ 事業を実施する中で、本県におけるヤングケアラー支援の課題等について調査・分析し報告すること。

### ⑤その他

- ・ ヤングケアラー以外の課題が含まれている事案であった場合には関係機関と連携をして支援を実施すること。また、ヤングケアラーの課題は複合的かつ複雑な場合が多いと予想されるため、当初の相談内容がヤングケアラーに関する内容以外であった場合でも、まずは丁寧に傾聴すること。結果としてヤングケアラーに関する内容ではない場合であっても必要に応じて適切な支援機関へ繋ぐこと。

- ・ 5（2）①②③における相談内容が虐待状況が想定される、生命に関わる等の緊急性が高いものである場合には早急に適切な機関へ繋ぐこと。
- ・ 事業を運営するに当たり、必要に応じて適宜、県と協議を行うこと。

### （3）事業の実施体制

#### ①ヤングケアラー・コーディネーターの配置

- ・ 業務を行う上で適切な場所にヤングケアラー・コーディネーターを配置すること。
- ・ ヤングケアラー・コーディネーターは常勤職員で3名以上確保すること。ただし、常勤職員を1名以上確保している場合は、非常勤職員でも差し支えないが、常勤職員と同等の勤務時間数を確保すること。
- ・ 相談者の希望に応じて訪問等が可能な体制を確保すること。

#### ②要件

ヤングケアラー・コーディネーターは以下に掲げる要件のいずれかを満たしている者とする。

- ・ 社会福祉士
- ・ 精神保健福祉士
- ・ 臨床心理士
- ・ 公認心理士
- ・ 保健師
- ・ 介護支援専門員（ケアマネジャー）
- ・ 介護福祉士
- ・ 教員免許状取得者
- ・ 保育士
- ・ こども家庭ソーシャルワーカー等、ヤングケアラーの支援を行う上で効果的な資格や経験を有する者
- ・ 介護支援、生活支援業務に3年以上従事した者
- ・ 県が認めた者

#### ③ピアサポート・オンラインサロン

- ・ ピアサポート・オンラインサロンの運営スタッフとしてケアラー経験等がある18歳以上の者をピアソポーターとして採用することが望ましい。

### （4）設備

受託事業者は、次の設備を設けるものとする。

- ・ 事務室
- ・ 電話回線・SNS等のオンライン環境
- ・ 相談スペース
- ・ その他、事業を実施するために必要な設備

#### （5）個人情報の保護及び情報セキュリティについて

別記1「個人情報取扱特記事項」及び別記2「データ保護及び管理に関する特記仕様書」を遵守すること。

また、SNS活用については「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）（令和3年4月30日付け内閣官房ほか）」に準拠すること。

#### （6）その他事項

##### ①再委託について

委託業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、委託事項の一部について再委託を行う場合は、下記事項について、あらかじめ県の承認を受けなければならない。

- ・ 再委託の相手方の名称及び住所
- ・ 再委託を行う業務の範囲
- ・ 再委託を行う必要性
- ・ 契約金額

##### ②仕様変更

本件受託者はやむを得ない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ県と協議の上、承認を得ること。

##### ③著作権の取り扱い

千葉県及びその他の第三者は、事業期間中及び事業期間終了後において、ヤングケアラー支援体制構築のため、本事業の実施過程において得られるすべての成果物を受託者の許可を得ることなく使用できるものとする。

著作物（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）を県に譲渡するとともに、県に対して著作権や著作者人格権を行使しないこと。

##### ④その他

本仕様書の記載内容に疑義が生じた場合や、本仕様書に記載されていない事項については、県と協議すること。

## 別記 1

### 個人情報取扱特記事項

#### 第1 基本的事項

乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行う。

#### 第2 事務従事者への周知及び監督

##### (事務従事者への監督)

1 乙は、この契約による事務を行うために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、事務従事者に対して必要かつ適切な監督を行う。

##### (事務従事者への周知)

2 乙は、事務従事者に対して、次の事項等の個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(1) 事務従事者又は事務従事者であった者は、その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てはならないこと

(2) 事務従事者又は事務従事者であった者は、その事務に関して知り得た個人情報を不当な目的に使用してはならないこと

#### 第3 個人情報の取扱い

##### (収集の制限)

1 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的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これを行う。

##### (秘密の保持)

2 乙は、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てはならない。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。

##### (漏えい、滅失及び損の防止等)

3 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及び損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じる。

##### (持ち出しの制限)

4 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務を甲が指定した場所で行い、個人情報が記録された機器、記録媒体、書類等（以下「機器等」という。）を当該場所以外に持ち出してはならない。

##### (目的外利用及び提供の制限)

5 乙は、甲の指示がある場合を除き、個人情報をこの契約の目的以外の目的のために利用し、又は甲の承諾なしに第三者に対して提供してはならない。

#### (複写又は複製の制限)

- 6 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された機器等を甲の承諾なしに複写又は複製してはならない。

### 第4 再委託の制限

乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

### 第5 事故発生時における報告

乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

### 第6 情報システムを使用した処理

乙は、情報システムを使用してこの契約による事務を行う場合には、この特記事項のほか、最高情報セキュリティ責任者（総務部デジタル改革推進局デジタル推進課が所管する千葉県情報セキュリティ対策基準（平成14年3月15日制定）5（1）アに規定する職にある者をいう。）の定める「データ保護及び管理に関する特記仕様書」等を遵守する。

### 第7 機器等の返還等

乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された機器等は、この契約完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に作業の方法を指示したときは、当該方法によるものとする。

### 第8 甲の調査、指示等

#### (調査、指示等)

- 1 甲は、乙がこの契約により行う個人情報の取扱状況を隨時調査し、又は監査することができる。この場合において、甲は、乙に対して、必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出等を求めることができる。

#### (公表)

- 2 甲は、乙がこの契約により行う事務について、情報漏えい等の個人情報を保護する上で問題となる事案が発生した場合には、個人情報の取扱いの態様、損害の発生状況等を勘案し、乙の名称等の必要な事項を公表することができる。

### 第9 契約の解除及び損害の賠償

甲は、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、及び乙に対して損害の

賠償を請求することができる。

- (1) 乙又は乙の委託先（順次委託が行われた場合におけるそれぞれの受託者を含む。）の責めに帰すべき事由による情報漏えい等があったとき。
- (2) 乙が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。

## 別記2 データ保護及び管理に関する特記仕様書

第1 目的.....	2
第2 適用範囲.....	2
第3 対象とする脅威.....	2
第4 本契約を履行する者が遵守すべき事項.....	3
4.1 業務開始前の遵守事項.....	3
4.2 業務実施中における遵守事項.....	6
4.3 業務完了時の遵守事項.....	8
4.4 記憶装置の修理及び廃棄等におけるデータ消去.....	8
第5 情報システムの情報セキュリティ要件.....	11
5.1 侵害対策.....	11
5.2 不正監視・追跡.....	12
5.3 アクセス・利用制限 .....	13
5.4 機密性・完全性の確保.....	14
5.5 情報窃取・侵入対策 .....	14
5.6 障害対策（事業継続対応） .....	14
5.7 サプライチェーン・リスク対策.....	15
5.8 利用者保護 .....	15

## 第1目的

本契約において取り扱う各種データについて、適正なデータ保護・管理方策及び情報システムのセキュリティ方策について明確にすることを目的とする。

## 第2適用範囲

本契約を履行するに当たり、出版、報道等により公にされている情報を除き、千葉県（以下「発注者」という。）が交付若しくは使用を許可し、又は契約の相手方（以下「受注者」という。）が作成若しくは出力したものであって用紙に出力されたものを含む全ての情報（以下「電子データ等」という。）を対象とする。

## 第3対象とする脅威

本書において対象とする脅威は、次に掲げる情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合とする。

- (1) 不正プログラムへの感染（受注者におけるものを含む。）
- (2) サービス不能攻撃によるシステムの停止（受注者におけるものを含む。）
- (3) 情報システムへの不正アクセス（受注者におけるものを含む。）
- (4) 書面又は外部記録媒体の盗難又は紛失（受注者におけるものを含む。）
- (5) 機密情報の漏えい・改ざん（受注者におけるものを含む。）
- (6) 異常処理等、予期せぬ長時間のシステム停止（受注者におけるものを含む。）
- (7) 発注者が受注者に提供した又は受注者にアクセスを認めた発注者の電子データ等の目的外利用又は漏えい
- (8) アクセスを許可していない発注者の電子データ等への受注者によるアクセス
- (9) 意図しない不正な変更等（受注者におけるものを含む。）

## 第4 本契約を履行する者が遵守すべき事項

受注者は、本契約の履行に関して、以下の項目を遵守すること。

### 4.1 業務開始前の遵守事項

受注者は、以下の（1）から（6）までの各項目に定める事項及び契約内容を一部再委託する場合は（7）に定める事項を取りまとめた「データ管理計画書」を作成し、業務開始前までに発注者の承認を得ること。

なお、行政手続き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）による個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）を取扱う業務の場合は、他の電子データ等と明確に区分して管理することとし、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインに基づく安全管理措置について、「データ管理計画書」の各事項へ、追加で記載すること。

#### （1）データ取扱者等の指定

受注者は、電子データ等を取り扱う者（以下「データ取扱者」という。）及び、データ取扱者を統括する者（以下「データ取扱責任者」という。）を指定し、その所属、役職及び氏名等を記入した「データ取扱者等名簿」を作成すること。

また、特定個人情報等を扱う業務の場合は、特定個人情報等を明確に管理するため、特定個人情報等を取り扱う者（以下「特定個人情報ファイル取扱者」という。）及び特定個人情報ファイル取扱者を統括する者（以下「特定個人情報ファイル取扱責任者」という。）についても併せて指定し、「データ取扱者等名簿」に記載すること。

なお、データ取扱者、データ取扱責任者、特定個人情報ファイル取扱者及び特定個人情報ファイル取扱責任者（以下「データ取扱者等」という。）は、守秘義務等のデータの取扱いに関する社内教育、又はこれに準ずる講習等を受講した者とし、その受講実績も併せて「データ取扱者等名簿」に記入すること。

#### （2）データ取扱者等への教育・周知計画

受注者は、データ取扱者等を対象とした、本契約での電子データ等の取扱いや漏えい防止等の教育及び周知に関する「データ取扱者等への教育・周知計画」を作成すること。

### (3) 電子データ等の取扱いにおける情報セキュリティ確保の措置計画

受注者は、本契約に係る電子データ等の取扱いに関し、電子データ等の保存、運搬、複製及び破棄並びに電子データ等の保管場所を変更する場合において実施する措置を記載した「データ取扱計画」を作成すること。「データ取扱計画」には、以下に示す措置を含めること。

- (ア) 本契約の作業に係る電子データ等を取り扱うサーバ、パソコン、モバイル端末について、アクセス制御及び脅威に関する最新の情報を踏まえた不正プログラム対策及び脆弱性対策を行うこと。
- (イ) 機密性2以上の電子データ等の取扱いは、発注者又は受注者のいずれかの管理下にない情報システム等(データ取扱者等の個人所有物であるパソコン及びモバイル端末を含む。)を用いることを原則として禁止し、必要がある場合は発注者の許可を得て用いること。
- (ウ) 電子データ等名称、データ取扱者名、授受方法、使用目的、使用場所、保管場所、保管方法、返却方法、授受日時、返却日時、特定個人情報等の有無等を記録する「データ管理簿」を整備すること。
- (エ) 機密性2以上の電子データ等の保存に、発注者又は受注者のいずれかの管理下にない情報システム等又は電磁的記録媒体(データ取扱者等が私的に契約しているサービス及びデータ取扱者等の個人所有物である電磁的記録媒体を含む。)を用いることを原則として禁止し、必要がある場合は発注者の許可を得て用いること。
- (オ) データ取扱責任者又は特定個人情報ファイル取扱責任者が、データ取扱者又は特定個人情報ファイル取扱者の作業に立ち会うなど適切な管理を行うこと。
- (カ) データ取扱責任者又は特定個人情報ファイル取扱責任者が、データ取扱者又は特定個人情報ファイル取扱者が作業を終了し作業場所を離れる際は、データの持ち出しの有無を厳重に検査すること。
- (キ) 機密性2以上の電子データ等を電子メールにて送信する場合には、暗号化を行うこと。

### (4) 外部設置における情報セキュリティ確保の措置計画

受注者は、発注者が指定する場所以外に情報システム機器を設置(外部設置)し、本契約に係る電子データ等を取扱う場合は、情報セキュリティ確保のために、部外者

## データ保護及び管理に関する特記仕様書 第4本契約を履行する者が遵守すべき事項

の侵入等の意図的な情報漏えい等を防止する措置を記載した「外部設置における情報セキュリティ措置計画」を作成すること。「外部設置における情報セキュリティ措置計画」には以下に示す措置を含めること。

- (ア) 情報システムにアクセス（一般向けに提供されているウェブページへのアクセスを除く。）する作業は、受注者の管理下にあり、部外者の立入りが制限された場所において行うこと。
- (イ) 電子データ等を取り扱うパソコン、モバイル端末等について、盗難、紛失、表示画面のぞき見等による漏えいを防ぐための措置を講ずること。また、それらの措置を講じていないパソコン、モバイル端末等を用いた作業を制限すること。
- (ウ) 入退室記録、作業記録等を蓄積し、不正の検知、原因特定に有効な管理機能を備えること。

### (5) 外部接続における情報セキュリティ確保の措置計画

受注者は、発注者が指定するネットワーク以外のネットワークへ接続（以下「外部接続」という。）し、本契約に係る電子データ等を取扱う場合は、情報セキュリティ確保のために、外部のネットワークからの侵入や改ざんを防御する措置を記載した「外部接続におけるセキュリティ措置計画」を作成すること。「外部接続におけるセキュリティ措置計画」には、以下に示す措置を含めること。

- (ア) 外部接続箇所にファイアウォールを設置し、不要な通信の遮断を行うこと。
- (イ) 外部接続箇所に侵入検知システムを設置し、ネットワークへの不正侵入の遮断を行うこと。
- (ウ) 外部接続箇所で不正な通信を検出した場合、発注者へ通報を行うこと。

### (6) 情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合における対処手順

受注者は、本契約に係る業務の遂行において情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合に備え、事前に連絡体制を整備し、発生した場合の対処手順を記載した「情報セキュリティ侵害時対処手順」を作成すること。「情報セキュリティ侵害時対処手順」には、以下に示す対処を含めること。

- (ア) 作業中に、情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがあると判断した場合には、直ちに、発注者に、口頭にてその旨第一報を入れること。発注者への第一報は、

情報セキュリティインシデントの発生を認知してから1時間以内に行うこと。

- (イ) 当該第一報が行われた後、発生した日時、場所、発生した事由、関係するデータ取扱者等を明らかにし、平日の午前9時から午後5時の間は1時間以内に、それ以外の時間帯は3時間以内に発注者に報告すること。また、当該報告の内容を記載した書面を遅延なく発注者に提出すること。
- (ウ) 発注者の指示に基づき、対応措置を実施すること。
- (エ) 発注者が指定する期日までに、発生した事態の具体的な内容、原因、実施した対応措置を内容とする報告書を作成の上、発注者に提出すること。
- (オ) 再発を防止するための措置内容を策定し、発注者の承認を得た後、速やかにその措置を実施すること。

#### (7) 再委託における情報セキュリティの確保の措置計画

受注者は、本契約内容について一部再委託（更に順次行われる再委託を含む。）する場合、受注者が業務を実施する場合に求められる水準と同一水準の情報セキュリティ対策を再委託先において確保させる必要があり、再委託先における情報セキュリティの十分な確保を受注者が担保するとともに、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するため、「再委託における情報セキュリティ措置計画」を作成すること。なお、特定個人情報等を取扱う業務を再委託したときは、発注者が行う再委託先の管理状況等の確認について、受注者は必要な協力をすること。

## 4.2 業務実施中における遵守事項

### (1) 「データ管理計画書」に基づく情報セキュリティ確保

「データ管理計画書」に記載した、データ取扱者等への教育・周知、電子データ等の取扱い及び作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置を実施すること。

### (2) データ管理簿への記録

受注者は、データ取扱者等が電子データ等を取り扱う場合、「データ管理簿」に記録し、データ取扱責任者に確認させること。また、特定個人情報等を扱う業務の場合、特定個人情報ファイル取扱責任者に併せて確認させること。

### (3) 「データ管理計画書」の変更

- (ア) 受注者は、本契約に基づく請負作業中に、次の事項について作業開始前に提出した「データ管理計画書」の内容と異なる措置を実施する場合は、事前に「データ管理計画書」の変更について発注者に提出し、承認を得ること。また、承認された変更の内容を記録し保存すること。
- ・データ取扱者等の異動を行う場合
  - ・データ取扱者等に対する教育・周知の計画を変更する場合
  - ・電子データ等の取扱いに関する計画又は作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置を変更する場合
  - ・再委託先及び再委託先の情報セキュリティ対策を変更する場合
- (イ) 一時的に「データ管理計画書」とは異なる措置を実施する場合は、原則として事前にその旨を発注者へ提出し、承認を得ること。ただし、情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合など緊急を要する場合等の場合、受注者は、実施内容について事後速やかに発注者へ報告すること。

### (4) 業務の報告・監査等

- (ア) 受注者は、発注者へ業務実施中の「データ管理計画書」の遵守状況について定期的に報告すること。
- (イ) 受注者は、発注者が「データ管理計画書」に係る管理状況について監査を要請した時は、定期・不定期にかかわらず、これを受け入れること。
- (ウ) 受注者は、「データ管理計画書」の評価、見直しを行うとともに、必要な改善策等について、発注者へ提案すること。

### (5) 情報セキュリティ対策の履行が不十分であった場合の対応

受注者の本契約に係る作業における情報セキュリティ対策の履行が不十分であると発注者が判断した場合、受注者は発注者と協議の上、必要な是正措置を講ずること。また、是正措置の内容を「データ管理計画書」に反映させること。

## 4.3 業務完了時の遵守事項

### (1) データ返却等処理

受注者は、本契約に基づく業務が完了したときは、「データ管理簿」に記録されている全てのデータについて、返却、消去、廃棄等の措置を行うものとし、処理の方法、日時、場所、立会者、作業責任者等の事項を記した、「データ返却等計画書」を事前に発注者へ提出し、承認を得た上で処理を実施すること。

また、特定個人情報等を扱う業務の場合は、特定個人情報等であることを「データ返却等計画書」に明示すること。

### (2) 作業後の報告

受注者は、「データ返却等計画書」に基づく処理が終了したときは、その結果を記載した「データ管理簿」を発注者へ提出すること。

### (3) 情報セキュリティ侵害の被害に関する記録類の引渡し

受注者は、本契約の業務遂行中に情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある事象が発生した場合、4. 1 (6)に基づいて取得し保存している記録類を発注者に引き渡すこと。

## 4.4 記憶装置の修理及び廃棄等におけるデータ消去

受注者は、契約により発注者が利用する情報システム機器の修理及び廃棄、リース返却（以下、「廃棄等」という。）の場合、記憶装置から、全ての電子データ等を消去の上、復元不可能な状態にする措置（以下、「抹消措置」という。）を実施すること。

### (1) 抹消措置計画の作成

受注者は、「データ管理計画書」へ作業予定日時、作業予定場所、実施予定者氏名、データ完全消去区分、使用機材名・数量、データ消去対象記憶装置リスト、立会者などを記載した「抹消措置作業計画」を追加するとともに、必要に応じてその他の措置内容を変更したうえ、抹消措置実施日（賃貸借契約の場合は賃貸借期間満了日）の30日前までに発注者に提出し、承認を得ること。

また、賃貸借契約の場合は賃貸借期間満了日から30日以内に抹消措置実施日を設

定すること。

## (2) 抹消措置実施方法

ア マイナンバー利用事務系の領域において住民情報を保存する記憶媒体の抹消措置の方法

(ア) 当該媒体を分解・粉碎・溶解・焼却・細断などによって物理的に破壊し、確実に復元を不可能とすること。なお、対象となる機器について、リース契約による場合においても、リース契約終了後、当該機器の記憶媒体については、物理的に破壊を行うこと。

(イ) 職員が抹消措置の完了まで立ち会いによる確認を行う。ただし、庁舎外で抹消措置を行う場合は、庁舎内において、一般的に入手可能な復元ツールの利用によっても情報の復元が困難な状態までデータの消去を行い、職員が作業完了を確認した上で、委託事業者等に引き渡しを行い、委託事業者等が物理的な破壊を実施し、当該破壊の証拠写真が添付された完了証明書により確認できること。

イ 機密性2以上に該当する情報を保存する記憶媒体（上記アに該当するものを除く。）の抹消措置の方法

(ア) 一般的に入手可能な復元ツールの利用を超えた、いわゆる研究所レベルの攻撃からも耐えられるレベルで抹消を行うこと。

(イ) 庁舎内において、一般的に入手可能な復元ツールの利用によっても情報の復元が困難な状態までデータの消去を行い、職員が作業完了を確認した上で、委託事業者等に引き渡しを行い、抹消措置の完了証明書により確認できること。

ウ 機密性1に該当する情報を保存する記憶媒体の抹消措置の方法

(ア) 一般的に入手可能な復元ツールの利用によっても情報の復元が困難な状態に消去すること。

(イ) 庁舎内においてデータの消去を実施し、職員が作業完了を確認するなど適正な方法により確認できること。

エ I o T機器を含む特殊用途機器の抹消措置の方法

(ア) デジタル複合機などのI o T機器を含む特殊用途機器に保存された電子データ等の漏えいの対策について、国際標準に基づくセキュリティ要件と同等以上のセキュリティ要件とその要件に適合した第三者認証（「IT製品の調達におけるセキュリティ

要件リスト」適合製品など)を取得している機能を有する場合は、当該機能によるデータ消去をもって抹消措置とすることができます。

- (イ) 庁舎内においてデータの消去を実施し、職員が作業完了を確認するなど適正な方法により確認できること。

### (3) 抹消措置の報告

受注者は、抹消措置実施日から30日以内に、作業日時、実施者氏名、データ完全消去区分、使用機材名・数量、データ消去対象記憶装置リスト、立会者及び全ての記憶装置について抹消措置前後の写真を添付した「抹消措置完了報告書」を発注者へ提出し、承認を得ること。

## 第5 情報システムの情報セキュリティ要件

受注者は、本契約により情報システムを導入する場合は、対象となる以下の項目を遵守すること。

### 5.1 侵害対策

#### (1) 通信回線対策

##### (ア) 通信経路の分離

不正の防止及び発生時の影響範囲を限定するため、外部との通信を行うサーバ装置及び通信回線装置のネットワークと、内部のサーバ装置、端末等のネットワークを通信回線上で分離するとともに、業務目的、所属部局等の情報の管理体制に応じて内部のネットワークを通信回線上で分離すること。

##### (イ) 不正通信の遮断

通信回線を介した不正を防止するため、不正アクセス及び許可されていない通信プロトコルを通信回線上にて遮断する機能を備えること。

##### (ウ) 通信のなりすまし防止

情報システムのなりすましを防止するために、サーバの正当性を確認できる機能を備えるとともに、許可されていない端末、サーバ装置、通信回線装置等の接続を防止する機能を備えること。

##### (エ) サービス不能化の防止

サービスの継続性を確保するため、情報システムの負荷がしきい値を超えた場合に、通信遮断や処理量の抑制等によってサービス停止の脅威を軽減する機能を備えること。

#### (2) 不正プログラム対策

##### (ア) 不正プログラムの感染防止

不正プログラム（ウイルス、ワーム、ボット等）による脅威に備えるため、想定される不正プログラムの感染経路の全てにおいて感染を防止する機能を備えるとともに、新たに発見される不正プログラムに対応するために機能の更新が可能であること。

##### (イ) 不正プログラム対策の管理

システム全体として不正プログラムの感染防止機能を確実に動作させるため、当該

機能の動作状況及び更新状況を一元管理する機能を備えること。

### (3) 脆弱性対策

#### (ア) 構築時の脆弱性対策

情報システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの脆弱性を悪用した不正を防止するため、開発時及び構築時に脆弱性の有無を確認の上、運用上対処が必要な脆弱性は修正の上で納入すること。

#### (イ) 運用時の脆弱性対策

運用開始後、新たに発見される脆弱性を悪用した不正を防止するため、情報システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの更新を効率的に実施する機能を備えるとともに、情報システム全体の更新漏れを防止する機能を備えること。

## 5.2 不正監視・追跡

### (1) ログ管理

#### (ア) ログの蓄積・管理

情報システムに対する不正行為の検知、発生原因の特定に用いるために、情報システムの利用記録、例外的事象の発生に関するログを蓄積し、発注者が指定する期間保管するとともに、不正の検知、原因特定に有効な管理機能（ログの検索機能、ログの蓄積不能時の対処機能等）を備えること。

#### (イ) ログの保護

ログの不正な改ざんや削除を防止するため、ログに対するアクセス制御機能及び消去や改ざんの事実を検出する機能を備えるとともに、ログのアーカイブデータの保護（消失及び破壊や改ざんの脅威の軽減）のための措置を含む設計とすること。

#### (ウ) 時刻の正確性確保

情報セキュリティインシデント発生時の原因追及や不正行為の追跡において、ログの分析等を容易にするため、システム内の機器を正確な時刻に同期する機能を備えること。

## (2) 不正監視

### (ア) 侵入検知

不正行為に迅速に対処するため、情報システムで送受信される通信内容の監視及びサーバ装置のセキュリティ状態の監視等によって、不正アクセスや不正侵入を検知及び通知する機能を備えること。

### (イ) サービス不能化の検知

サービスの継続性を確保するため、大量のアクセスや機器の異常による、サーバ装置、通信回線装置又は通信回線の過負荷状態を検知する機能を備えること。

## 5.3 アクセス・利用制限

### (1) 主体認証

情報システムによるサービスを許可された者のみに提供するため、情報システムにアクセスする主体の認証を行う機能として、ID／パスワードの方式を採用し、主体認証情報の推測や盗難等のリスクの軽減を行う機能として、パスワードの複雑性及び指定回数以上の認証失敗時のアクセス拒否などの条件を満たすこと。

### (2) アカウント管理

#### (ア) ライフサイクル管理

主体のアクセス権を適切に管理するため、主体が用いるアカウント（識別コード、主体認証情報、権限等）を管理（登録、更新、停止、削除等）するための機能を備えること。

#### (イ) アクセス権管理

情報システムの利用範囲を利用者の職務に応じて制限するため、情報システムのアクセス権を職務に応じて制御する機能を備えるとともに、アクセス権の割り当てを適切に設計すること。

#### (ウ) 管理者権限の保護

特権を有する管理者による不正を防止するため、管理者権限を制御する機能を備えること。

## 5.4 機密性・完全性の確保

### (1) 通信経路上の盗聴防止

通信回線に対する盗聴行為や利用者の不注意による情報の漏えいを防止するため、通信内容を暗号化する機能を備えること。

### (2) 保存情報の機密性確保

情報システムに蓄積された情報の窃取や漏えいを防止するため、情報へのアクセスを制限できる機能を備えること。また、保護すべき情報を利用者が直接アクセス可能な機器に保存できないようにすることに加えて、保存された情報を暗号化する機能を備えること。

### (3) 保存情報の完全性確保

情報の改ざんや意図しない消去等のリスクを軽減するため、情報の改ざんを検知する機能又は改ざんされていないことを証明する機能を備えること。

## 5.5 情報窃取・侵入対策

### (1) 情報の物理的保護

情報の漏えいを防止するため、記憶装置のパスワードロック、暗号化等によって、物理的な手段による情報窃取行為を防止・検知するための機能を備えること。

### (2) 侵入の物理的対策

物理的な手段によるセキュリティ侵害に対抗するため、情報システムの構成装置（重要情報を扱う装置）については、外部からの侵入対策が講じられた場所に設置すること。

## 5.6 障害対策（事業継続対応）

### (1) システムの構成管理

情報セキュリティインシデントの発生要因を減らすとともに、情報セキュリティインシデントの発生時には迅速に対処するため、構築時の情報システムの構成（ハード

ウェア、ソフトウェア及びサービス構成に関する詳細情報) が記載された文書を提出するとともに文書どおりの構成とし、加えて情報システムに関する運用開始後の最新の構成情報及び稼働状況の管理を行う方法又は機能を備えること。

## (2) システムの可用性確保

サービスの継続性を確保するため、情報システムの各業務の異常停止時間が復旧目標時間として1日を超えることのない運用を可能とし、障害時には迅速な復旧を行う方法又は機能を備えること。

# 5.7 サプライチェーン・リスク対策

## (1) 受注者（再委託先含む）において不正プログラム等が組み込まれることへの対策

情報システムの構築において、発注者が意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。当該品質保証体制を証明する書類（例えば、品質保証体制の責任者や各担当者がアクセス可能な範囲等を示した管理体制図）を提出すること。

## (2) 調達する機器等に不正プログラム等が組み込まれることへの対策

機器等の製造工程において、発注者が意図しない変更が加えられないよう適切な措置がとられており、当該措置を継続的に実施していること。また、当該措置の実施状況を証明する資料を提出すること。

# 5.8 利用者保護

## (1) 情報セキュリティ水準低下の防止

情報システムの利用者の情報セキュリティ水準を低下させないように配慮した上でアプリケーションプログラムやウェブコンテンツ等を提供すること。

## (2) プライバシー保護

情報システムにアクセスする利用者のアクセス履歴、入力情報等を当該利用者が意図しない形で第三者に送信されないようにすること。