はちまるサポート電子@連絡帳

利用規約

八王子市　福祉部　福祉政策課
ＴＥＬ：０４２－６２０－７２４１
令和８年２月　発行

― 目　　次 ―

第１章　総則（第１条―第３条）

第２章　利用に関する事項（第４条―第１１条）

第３章　サービス内容

　第１節　情報共有サービス（第１２条―第１５条）

　第２節　ポータルサイトサービス（第１６条―第１９条）

第４章　電子@連絡帳利用に係る留意事項（第２０条―第３４条）

第５章　その他（第３５条）

付則

第１章　総則

（目的）

第１条　本規約は、八王子市（以下、「市」という。）の複雑化・複合化した課題を抱える世帯等（以下、「支援対象者」という。）を支援する相談支援機関、医療機関や福祉サービス事業所等（以下、「支援機関」という。）による電子@連絡帳の利用に関して必要な事項を定めることにより、適正かつ円滑に運営することを目的とする。

（電子@連絡帳の定義）

第２条　本規約において電子@連絡帳とは、支援機関が日々の支援等から得られた多くの情報を、インターネットを活用したネットワークにて支援対象者のプライバシー保護を厳重に図りながら共有することで多機関連携を図り、支援対象者に質の高い支援を提供することを目的とした手法と定義する。

（電子@連絡帳の運営）

第３条　電子@連絡帳の運営は、市が行うものとする。

２　市は、電子@連絡帳の運用管理を、契約した事業者（以下、「契約事業者」という。）に実施させることができる。

３　契約事業者は、サービス仕様書に基づき、電子@連絡帳の運用管理を行うものとする。

第２章　利用に関する事項

（利用事業所の範囲）

第４条　電子@連絡帳を利用する支援機関は、市が推進する包括的な支援体制の整備の趣旨を理解し、市の取組に協力できる支援機関とする。ただし、市が別に認めた場合は、この限りでない。

２　電子@連絡帳を利用する者（以下、「利用スタッフ」という。）は、当該支援機関に属する者のみとする。

（利用の申請）

第５条　電子@連絡帳の利用を希望する支援機関は、当該事業所における管理者（以下、「事業所管理者」という）を明示した上で、市に対してポータルサイトの「事業所登録申請」から利用申請を行う。

（利用権の設定）

第６条　市は、申請が適正と認めた場合は、当該事業所を電子@連絡帳に登録するとともに、事業所管理者に電子証明書取得用番号及び電子証明書取得用暗証番号（以下、「アクセスコード」という。）の付与を行う。

２　事業所管理者は、市から付与されたアクセスコードを用い、ポータルサイトの「初回

の証明書設定」から電子証明書をダウンロードする。また、ポータルサイトの「利用者管理」から利用スタッフの個人毎に専用の利用者識別番号（以下、「ユーザーＩＤ」という）と暗証番号（以下、「パスワード」という）の付与を行う。

３　利用スタッフは、事業所管理者の責任のもと、パスワードを自らの責任で管理し、必要に応じて変更するものとする。

４　事業所管理者は必要に応じて、ポータルサイトの「利用者管理」から電子証明書を追加発行できる。

（利用環境の整備）

第７条　利用事業所は、電子@連絡帳を利用するために必要な通信機器、コンピュータ、ソフトウェア、その他これらに付随して必要となる全ての機器及び接続用通信回線、インターネットプロバイダ契約等について、自己の費用と責任において整備するものとする。

（申請内容の変更等）

第８条　事業所管理者は、人事異動その他の状況の変化により申請した内容に変更が生じた場合は、市に対してポータルサイトの「利用者管理」から変更登録を行わなければならない。

（利用の中止）

第９条　利用事業所が電子@連絡帳の利用を中止する場合は、市に対してポータルサイトの「利用廃止申請」から中止申請を行う。

（ユーザーＩＤ，パスワードの再発行）

第１０条　事業所管理者は、利用スタッフのユーザーＩＤ又はパスワードが不明となった場合は、事業所管理者の責任においてオンライン再発行をすることができる。

２　前項の場合において、再発行の手続きが困難な場合は、事業所管理者の責任のもと、市に対して当該ＩＤの利用停止と新たなユーザーＩＤ及びパスワードの付与を依頼することができる。

（利用に関する問い合わせ）

第１１条　事業所管理者、利用スタッフは、電子@連絡帳の利用に当たり、利用方法、ユーザー情報、障害時の対応等について不明な点、疑問点等が発生した場合は、市に問い合わせることができる。

２　問い合わせの対応時間は、月曜日から金曜日（祝日と、１２月２９日から１月３日までは除く）までの９：００～１７：００とする。

【問い合わせ連絡先】

電　話　０４２－６２０－７２４１（福祉部福祉政策課）

第３章　サービス内容

第１節　情報共有サービス

（連携方法）

第１２条　電子@連絡帳で取り扱う情報は、契約事業者が提供するクラウドのストレージ領域に保管され、事業所管理者、利用スタッフは許可された情報のみにアクセスすることができる。

（支援対象者の同意）

第１３条　電子@連絡帳で支援対象者に関する情報を他の利用スタッフと共有する場合は、利用スタッフは同意書を用い支援対象者の同意を得るものとする。

２　電子@連絡帳に保管された情報について支援対象者から削除の申し出があった場合は、当該利用スタッフは電子@連絡帳システムでの所定の操作を行い、当該情報の「支援中止」の設定を行う。

３　前２項の規定にかかわらず、関係法令の規定に基づく場合は共有することができる。

４　次の各号に該当し、市が必要と判断した場合には、支援対象者の同意を得ることなく連携情報を利用できるものとする。ただし、次の各号に該当する場合に連携情報を利用するときは、予め市の許可を得なければならないものとする。

（１）市内で発生した震災・水害等の災害時において、当該被害から支援対象者の生命、身体等を保護するために必要な場合。

（２）虐待・ＤＶの疑いにより、一時保護や日常的な生活支援等の介入が必要な場合で、支援対象者の同意を得ることが困難な場合。

（３）支援対象者の判断能力が低下している状態であって、その家族または親族等がいない、あるいは疎遠等の理由で同意を得ることが困難な場合。

（４）その他緊急対応が必要な場合で、支援対象者からの同意を得ることが困難な場合。

（連携情報の保管期間）

第１４条　電子@連絡帳で取り扱う情報は、市と契約事業者の契約がある限り電子@連絡帳のシステム内に保管される。

２　市は運営上必要な判断に基づき保管情報の一部もしくは全部を、契約事業者に削除するよう指示する場合がある。

（連携情報の取り扱い）

第１５条　電子@連絡帳で取り扱う情報は、支援情報等の参照情報として扱うものとする。

２　電子@連絡帳で取り扱う情報の内容については、市及び契約事業者はその完全性、正確性、適用性、有用性等の如何なる面からも保証しない。但し、厚生労働省の「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」に示されている電子署名を施した情報に関し

ては、完全性と正確性は担保される。

第２節　ポータルサイトサービス

（公開する情報）

第１６条　ポータルサイトサービスは、不特定多数の閲覧者がパソコン等を使用して自由にアクセスできるものとし、電子@連絡帳の概要や利用事業所の情報等を掲載し、広く一般に公開するものとする。

（利用事業所の公開）

第１７条　ポータルサイトサービスで一般公開する情報は、利用事業所の名称や連絡先等とする。

２　事業所管理者は、第５条で定めた電子@連絡帳の利用登録申請と同時に、アカウント管理システムに登録されている自らの利用事業所の情報を提供するものとする。

３　事業所管理者は、自らの利用事業所の情報の全部又はその一部について、情報の公開を拒否することができる。

（公開情報の管理）

第１８条　市は、掲載情報の更新など公開情報の管理を行うものとする。

第４章　電子@連絡帳利用に係る留意事項

（ユーザーＩＤ、パスワード、電子証明書の管理）

第１９条　利用スタッフは、事業所管理者より付与されたユーザーＩＤ、パスワードの使用、電子証明書の漏洩及び管理について一切の責任を持つものとし、自己のユーザーＩＤ、パスワード及び電子証明書により電子@連絡帳上でなされた一切の行為及びその結果については、利用スタッフが責任を負うものとする。特に、ユーザーＩＤ及びパスワードが第三者の知るところとなり、結果として支援対象者に関する情報が保護されない場合には、関係法令の規定により法的責任が問われるおそれがあるため、利用スタッフは、細心の注意をもって管理しなければならない。

（機密保持の責任）

第２０条　事業所管理者は、ヒューマンエラー、窃盗、詐欺、システムの誤使用等を回避するため、利用スタッフの責任を明確にするとともに、利用スタッフ個人に機密保持の責任を持たせるものとする。

２　利用事業所及び市は、電子@連絡帳の利用にあたり、電子@連絡帳で取り扱う情報に対するセキュリティ対策を講じるものとする。

３　利用事業所及び市は、電子@連絡帳で取り扱う情報について、個人情報保護法（平成１

５年法律第５７号）及び関係法令等を遵守するとともに、機密保持の責任を負うものとする。

（利用スタッフの教育）

第２１条　事業所管理者は、利用スタッフが本規約及び諸規程を遵守するため、利用スタッフへのセキュリティ教育を定期的に実施するとともに、重大なセキュリティ事故等に対しては必要の都度、実施するものとする。

２　前項のセキュリティ教育について、契約事業者は必要となる情報の提示等の協力を行うものとする。

（セキュリティ事故及び欠陥に対する報告）

第２２条　利用スタッフは、情報セキュリティに関する事故（電子@連絡帳を利用する端末の紛失やユーザーＩＤ及びパスワード、電子証明書の漏洩等）やシステム上の欠陥を発見した場合には、独自にその事故又は欠陥の解決を図らず、速やかに事業所管理者を通じて市へ報告を行い、その指示を仰ぐこととする。市は適宜、契約事業者へ報告と技術的な相談を行うものとする。

２　契約事業者は、市からセキュリティ事故及びその防止に対する対策の検討を依頼された場合は協力を行うものとし、その対応範囲等については、市と契約事業者の間で協議するものとする。

（利用スタッフの意識の高揚）

第２３条　利用事業所は、利用スタッフの情報の紛失、消失、及び損傷を防止するため、机上の整理整頓、電子@連絡帳を利用するパソコン等の適正な管理を実施するとともに、パソコン等から個人が直接指示できる外部からのダウンロード、ＵＳＢメモリ等からの入力、電子メールの操作などについては、特段の注意を払わなければならない。

（正式な手続きのソフトウェア使用）

第２４条　電子@連絡帳で取り扱う情報処理システムを保護するため、利用事業所は、利用スタッフの個人的な行動を抑制し、外部から調達したソフトウェアは、ソフトウェア使用許諾契約書の内容を遵守し検証済みのものを使用するものとする。

（コンピューターウィルス対策）

第２５条　利用事業所は、ウィルス対策ソフトウェアを導入するものとする。またその維持管理については利用事業所において責任をもって実施する。

（可搬記録媒体の取扱い）

第２６条　運搬可能な機器及び情報媒体の損傷、盗難、情報の漏洩及び事業活動の妨害を防止するため、取り扱う運搬可能な媒体（磁気テープ、ＵＳＢメモリ、ＣＤ、ＤＶＤ、印刷された用紙など）については、利用事業所内で一定の取り決めをし、利用、保管、廃棄を

行うものとする。

２　前項にて、万一情報の漏洩等により、何らかの損害が発生しても、市及び契約事業者は責任を負わないものとする。

（可搬端末の取扱い）

第２７条　利用スタッフが取り扱う可搬端末（タブレットやスマートフォンなど）について、利用事業所の責任において一元的に管理し、利用スタッフに配付したものについては利用スタッフ各自が責任を持って管理するものとする。

２　前項にて、万一情報の漏洩等により、何らかの損害が発生しても、市及び契約事業者は責任を負わないものとする。

（サービス内容の変更）

第２８条　市は、電子@連絡帳のサービス内容について、契約事業者と協議した上で、必要と認めた場合に適宜変更することができるものとする。ただし、サービス内容の変更を行った場合は、契約事業者は、利用事業所へ変更した旨を、ポータルサイト等を通じて確実に周知するものとする。

（利用権の一時停止等）

第２９条　市は、ユーザーＩＤの漏洩、不正アクセスの発生等により必要と認めた場合は、当該利用スタッフの了承を得ることなく当該ユーザーＩＤの使用を一時停止することができるものとする。

２　前項の実施に際して、緊急性を要する場合、市は契約事業者に作業の代行を依頼する場合がある。契約事業者は停止後できるだけ速やかに市に報告をする。

３　前２項により当該利用スタッフに損害が発生した場合、市及び契約事業者はいかなる責任も負わない。

（データバックアップ）

第３０条　電子@連絡帳のシステム内に保管されている情報については、仕様書に基づきデータのバックアップを行う。

２　前項のバックアップは、システムの障害に備えるものであり、利用事業所もしくは市からの依頼で個別にバックアップデータへの復元を行うことはできない。よって利用スタッフはデータの誤削除等が起きないように努めるものとする。

（サービスの一時停止）

第３１条　市は、次のいずれかが起こった場合には、利用事業所に事前に通知することなく、一時的に電子@連絡帳のサービスを停止することができるものとする。

（１）　システムの保守を緊急に行う必要がある場合

（２）　火災、停電等により、ネットワークシステムの維持及びサービスの提供ができな

くなった場合

（３）　天災又は不慮の事故により運用が不可能になった場合

（４）　その他、運用面又は技術面により、契約事業者が一時的な停止（定期もしくは、緊急メンテナンス）が必要と判断し実施する場合

２　前項の規定にかかわらず、緊急を要する場合は、契約事業者が一時的に電子@連絡帳のサービスを停止できる。この場合、契約事業者は、速やかに市への連絡とポータルサイトへの告知をしなければならない。

３　前２項により利用事業所に損害が発生した場合、市及び契約事業者はいかなる責任も負わない。

（サービスの中止）

第３２条　市は、電子@連絡帳のサービスを中止する場合、利用事業所に少なくとも１か月前に予告をした上で、電子@連絡帳のサービス提供を中止するものとする。

（禁止行為）

第３３条　利用事業所は、電子@連絡帳の利用に際して次の各号に該当する行為をしてはならない。

（１）　公序良俗に反すること。

（２）　犯罪的行為に結びつくこと。

（３）　他の利用スタッフ又は第三者の著作権を侵害すること。

（４）　他の利用スタッフ又は第三者の財産、プライバシー等を侵害すること。

（５）　他の利用スタッフ又は第三者を誹謗中傷すること。

（６）　本規約及び第４条第２項に掲げる規程等に違反すること。

（７）　入会時に虚偽の申請を行うこと。

（８）　入力されている情報の改ざんを行うこと。

（９）　ＩＤ又はパスワードを不正に使用させること。

（10）　電子@連絡帳の運営を妨害すること。

（11）　事業の目的以外で電子@連絡帳を利用しないこと。

（12）　その他市が利用事業所として不適切と判断したこと。

２　前項のいずれかに該当する場合、市は当該利用事業所に事前に通知又は催告することなく、利用事業所としての資格を停止することができるものとする。

３　前項の規定にかかわらず、緊急を要する場合は、契約事業者が利用事業所としての資格を停止できるものとする。この場合、契約事業者は、停止後速やかに市に報告するものとする。

４　利用事業所が第１項各号いずれかに該当することで市又は契約事業者が損害を被った

場合、利用事業所に対し被った損害の賠償を請求できるものとする。

第５章　その他

（規約の変更及び諸規定の制定等）

第３４条　市は、利用事業所の了承を得ることなく、本規約の変更及び諸規程の制定、改廃を行うことができるものとする。

２　前項の場合において、市は、必要に応じて契約事業者と協議するものとする。

３　第１項の変更等を行った場合は、契約事業者は、利用事業所へ変更した旨を、ポータルサイトサービス等を通じて確実に周知するものとする。

付　則

（施行期日）

１　本規約は、令和８年２月 12 日から施行する。