

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	新宿区区民意見システムの構築及びサーバ保守管理委託について
--------	-------------------------------

内容は別紙のとおり

条例の根拠

【諮問】

◇第16条第1項本文（電子計算機による個人情報の処理開発、変更）

【事前報告】

◇第14条第1項（個人情報の電子計算機処理の委託）

(担当部課： _____ 区 長 室 広 聴 担 当 課)
担当係 広聴係 担当者 梅村 内線 (2132)

事業の概要

事業名	新宿区区民意見システムの導入
担当課	広聴担当課
目的	区へ寄せられる区民意見・問合せに対し、迅速・適切に回答するとともに、区民意見・問合せを総合的に分析し、施策へ有効活用を図る。
対象者	区へ意見・問合せを提出する区民等
事業内容	<p>区では、区政に対する区民の意見・苦情を聴取しそれを区政に活かすため、区政への投書制度を実施している。区民の意見・苦情は、一般投書・区長へのはがき・メール等、様々な媒体により年間1,000件程度寄せられており（18年度実績1,241件）、区は、全ての意見（匿名は除く）に対して受付から2週間以内に回答書を作成し本人あてに返送している。</p> <p>しかし、現在、寄せられた意見とその回答（対応）の内容は、データとして蓄積されていないため、個別回答処理後に、寄せられた区民の意見を総合的に分析し施策や事業推進の参考として有効活用することが困難な状況となっている。</p> <p>また、近年、寄せられる区民の意見・苦情は高度化・複合化し、全体の2割が回答処理に2週間以上要している現状があることから職員一人ひとりが区民意見を迅速かつ的確に処理できる体制づくりが求められている。</p> <p>行政需要が多様化する中、区民意見のデータベース化及び回答処理支援のためのシステムを導入し、区民意見に迅速かつ的確に対応するとともに、区民からの「問合せ」や「ご意見」を一元的に分析・活用し、施策に有効に反映させることにより、区民満足度の高い区政運営を実現する。</p>

件名 「(仮称) 新宿区区民意見システム」の構築について

保有課(担当課)	広聴担当課
登録業務の名称	区民意見等の処理及び分析
記録される情報項目(だれの、どのような項目が、どこのコンピュータに記録されるのか)	<p>1 個人の範囲</p> <p>①コールセンターに問い合わせをし、かつ、コールセンター対象外業務に関して、後日、担当課から回答を要望する区民等(既導入済み)</p> <p>②区長への投書(一般投書、区長へのはがき、メール)として、区へ意見等を提出した区民等</p> <p>③担当課へ区のホームページから問い合わせをし、かつ、回答を要望する区民等</p> <p>2 記録する個人情報の項目 氏名、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、FAX番号、意見・問合せ内容、回答内容</p> <p>3 記録するコンピュータ 「新宿区コールセンターFAQシステム」のデータベースサーバに、コールセンター業務の情報項目とあわせて、本業務の情報項目を記録し一元管理する。</p>
新規開発・追加・変更の理由	<p>区民意見のデータベース化及び回答処理支援のためのシステムを導入することにより、区民意見に迅速かつ的確に対応するとともに、区民からの「問合せ」や「ご意見」を一元的に分析・活用し、施策に有効に反映させることができる。</p> <p>区民からの「問合せ」については、19年度に導入した「新宿区コールセンターFAQシステム」で、コールセンターに寄せられた問合せ情報を管理している。区民からの「問合せ」と「意見」は、一体的に集約し、総合的な分析を行う必要があり、同一システムで一元管理を行うことが最も効率的である。</p> <p>このため、「新宿区コールセンターFAQシステム」の追加開発を行う。</p>
新規開発・追加・変更の内容	別紙のとおり
開発等を委託する場合における個人情報保護対策	開発時には、個人情報の登録は発生しない。
新規開発・追加・変更の時期	平成20年7月 開発業者と委託契約締結予定 平成21年2月 稼動

別紙

	現 行	追 加 開 発
開発の内容	<p>【システム名】 「新宿区コールセンターFAQシステム」</p> <p>【対象】 ①コールセンターに寄せられた区民等からの問合せ</p> <p>【処理内容】 ①回答履歴管理 受け付けた全ての問合せ及び回答について、必要な情報を記録し履歴管理を行う。 ただし、閉庁時間帯に、コールセンター対象外業務に関する問合せを受け、後日、担当課から回答を要望する場合には、個人の情報※を記録し管理する。</p> <p>(登録項目) ・受付年月日 ・問合せ内容 ・施策コード ・担当課 ・処理種別 ・回答内容 ・氏名 ※ ・郵便番号 ※ ・住所 ※ ・電話番号 ※ ・メールアドレス ※ ・FAX番号 ※</p>	<p>【システム名】 「新宿区区民意見システム」</p> <p>【対象】 ①コールセンターに寄せられた区民等からの問合せ ②区長への投書（一般投書、区長へのはがき、メール）として、区民から提出された意見等 ③担当課へ区のホームページから寄せられた区民等からの問合せ</p> <p>【処理内容】 ①回答履歴管理 受け付けた意見・問合せ及び回答について、必要な情報を記録し履歴管理を行う。 ただし、コールセンターに寄せられた問合せについては、閉庁時間帯に、コールセンター対象外業務に関する問合せを受け、後日、担当課から回答を要望する場合にのみ、個人を特定できる情報※を記録し管理する。</p> <p>(登録項目) ・氏名 ※ ・郵便番号 ※ ・住所 ※ ・電話番号 ※ ・メールアドレス ※ ・FAX番号 ※ ・意見種別（意見、問合せ） ・処理種別（回答、経過、参考） ・決裁区分（区長、部長、課長） ・処理状況区分 ・公開区分 ・受付年月日 ・意見内容 ・施策コード ・担当課 ・担当課受付年月日 ・担当課回答期限 ・担当課回答年月日 ・対応経過内容 ・回答内容 ・施策反映度 ・調整回答処理期限 ・調整回答年月日 ・調整対応経過 ・調整回答内容</p>

	現 行	追 加 開 発
開発の内容		<p>②データの分析処理 履歴管理する「意見」「問合せ」データ（個人情報以外の項目）を活用し、施策別、反映度別など様々な軸で統計処理を行うとともに、分析ソフトを用いて区民ニーズや事業の満足度、課題等の抽出などの分析処理を行う。</p> <p>【個人情報のセキュリティ確保】</p> <p>① 本システムでは、ユーザID及びパスワードによる認証を行い、回答処理が完了していない履歴は、担当課及び広聴担当課以外では閲覧できない設定を行う。 回答処理が完了した履歴についても、回答履歴中の個人を特定できる項目※については、担当課及び広聴担当課以外では閲覧できない設定を行う。 また、回答履歴そのものを担当課及び広聴担当課以外では閲覧できないように指定できる機能を設ける。</p> <p>② データ分析については、回答履歴のうち、個人情報を除いたデータのみを抽出し、別ファイルサーバで分析処理を行う。</p>

◇1. 電子計算機による個人情報の処理委託等(第14条第1項)・・・事前報告

件名 「(仮称) 新宿区区民意見システム」サーバ保守管理委託について

保有課(担当課)	広聴担当課
登録業務の名称	区民意見等の処理及び分析
委託先	指名業者選定委員会に付議し選定予定
委託に伴い事業者処理させる情報項目(だれの、どのような項目か)	区へ意見等を提出した個人の以下の情報 氏名、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、FAX番号、意見・問合せ内容、回答内容
委託理由	24時間365日安全かつ安定した環境で管理を行うことができる。
委託の内容	データセンターにおけるサーバ監視・保守業務
委託の開始時期及び期限	平成20年12月 日 から以降継続
委託にあたり区が行う情報保護対策	1 契約にあたり、別紙「特記事項」を付す。 2 データへのアクセスは禁止とする。
受託事業者に行わせる情報保護対策	1 24時間365日有人警備の実施 2 非接続型ICカード等の電子的な設備による厳重な入退室管理の実施

特記事項

(基本的事項)

- 1 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティの重要性について十分な認識を持ち、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、必要な措置を講じなければならない。

(秘密の保持)

- 2 乙は、業務に関して知り得た情報を一切第三者に漏らしてはならない。この契約が終了した後においても同様とする。

(目的外利用及び第三者への提供等の禁止)

- 3 乙は、業務に関して知り得た情報を、この契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供し、若しくは使用させてはならない。ただし、個人情報を除いた情報については、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(適正な管理)

- 4 乙は、業務に関する情報について、施錠できる保管庫に保管する等善良な管理者の注意をもって保管及び管理にあたらなければならない。

(複写等の禁止)

- 5 乙は、業務を行うため甲から貸与された情報を複写し、又は複製してはならない。ただし、個人情報を除いた情報については、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(再委託の禁止)

- 6 乙は、業務を一切第三者に委託してはならない。ただし、個人情報を除いた情報に係る業務については、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(資料等の返還等)

- 7 乙は、業務を行うために甲から提供され、又は乙が収集し、若しくは作成した情報が記録された資料等を、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示によるものとする。

(業務に関する報告)

- 8 乙は、甲の求めがあった場合は、業務に関する報告を行うものとする。

(監査)

- 9 乙は、甲の立入調査等による監査を受けるものとする。

(従業員に対する教育)

- 10 乙は、乙の従業員に対する個人情報の適正な管理及び情報セキュリティに関する教育を実施しなければならない。

(事故発生時等における報告)

- 11 乙は、業務上の事故が発生し、若しくは発生するおそれがあるとき又は前各項に掲げる事項に違反したときは、速やかに甲に対して通知するとともに、その状況について書面をもって報告し、甲の指示に従うものとする。

(公表)

- 12 甲は、乙が前各項に掲げる事項に違反し、又は怠ったときは、その事実を公表することができる。

(損害の賠償)

- 13 乙は、第1項から第11項までに掲げる事項に違反し、又は怠ったことにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。

区民意見システム概要

区民意見システム(二次開発)

