

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件名	電話催告システムの導入および国保納付勧奨センター業務の委託について
----	-----------------------------------

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）

【報告】

◇第14条第1項（業務委託）

（担当部課：健康部 医療保険年金課 納付相談係）

事業の概要

事業名	電話催告システムの導入および国保納付勧奨センター業務の委託
担当課	医療保険年金課
目的	国民健康保険料収納率の向上
対象者	新宿区国民健康保険料の滞納者
事業内容	<p>現在、現年度保険料滞納者への電話催告については、毎年8月から4月まで医療保険年金課職員が電算帳票に基づいて行っている。しかし、現年度保険料滞納者全世帯（約28,000世帯）との接触は不可能であるため、現年度滞納金額が減らず、滞納繰越金額が高止まりするという悪循環に陥っている。</p> <p>そこで、現年度保険料滞納者への納付勧奨業務を民間事業者に業務委託し、現行の滞納整理支援システム（注1）から情報を取り込んだ電話催告システムを導入する。電話催告システムで保有する情報は、電話催告に必要な最小限のものとし、電話催告システムの検索・分析機能を活用した効率的、効果的かつ集中的な納付勧奨を行う。</p> <p>このシステムの導入及びオペレータ業務の委託により、職員は徴収業務に専念し、滞納者との個別折衝や滞納処分といった本来業務に充てる時間を確保する。</p> <p>こうして、相手方の状況に応じて役割分担することで、国民健康保険料全体の収納率向上を図る。</p> <p>【予定対象者数】 約28,000世帯</p> <p>（注1）滞納整理支援システム・・・平成21年4月より、滞納整理事務を円滑に進める目的で導入。主に個人ごとの経過記録管理、分納管理、統計分析が可能。</p>

件名 国民健康保険料電話催告システムの導入について

保有課 (担当課)	健康部 医療保険年金課
登録業務の名称	電話催告システム
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 新宿区国民健康保険に加入している、または、加入したことがある滞納者及びその世帯員</p> <p>2 記録項目 別紙 付属資料1のとおり</p> <p>3 記録するコンピュータ 電話催告システムサーバ (税務課と共同で運用)</p>
新規開発・追加・変更の理由	<p>職員が使用している滞納整理のパッケージシステムは、納付案内を行うオペレータに必要な個人情報も含まれており、オペレータにとって使い勝手のよい画面構成や架電機能を有していない。さらに、業務の有効性判断をするための、統計情報の分析・出力の機能も不十分である。</p> <p>このため、運営を受託する民間事業者のノウハウが最大限に活用でき、オペレータにとって操作性に優れ、効率的・効果的な納付案内のサポートが可能なシステムが必要である。</p>
新規開発・追加・変更の内容	<p>現在運用中の滞納整理支援システムとデータ連携する、電話催告システムを導入する。</p> <p>パッケージ化されているソフトを基本にデータ連携に対応させるため、一部カスタマイズを行い導入を図る。</p>
開発等を委託する場合における個人情報保護対策	開発過程におけるテスト及びデータセットアップには職員が立ち会う。
新規開発・追加・変更の時期	平成23年4月1日 以降

個人情報項目 電話催告システム

[国保個人基本情報]

住民番号、賦課年度、国保記号番号、氏名、住所、郵便番号、電話番号、性別、続柄、生年月日、区民日、区民となった事由、区民でなくなった日、区民でなくなった事由、死亡日、国籍

[口座振替納付情報]

口座振替の有無、口座納付開始日、口座納付終了日、振替金融機関コード、金融機関本支店コード、口座名義人

[納付管理人・相続人情報]

納付者種別、氏名・名称、住所・方書

[勤務先情報]

勤務先名称、所在地、電話番号、事業種別

[収納情報]

収納された賦課年度、賦課相当年度、期（月）別、全体の調定額、介護分調定額、高齢者支援金分調定額、納期限、収納額累計、介護分収納額、高齢者支援均分収納額、納付年月日、収納年月日、収納機関、最終納付年月日、最終収納年月日

[国保世帯情報]

賦課更正年月日、賦課軽減区分、保険証交付区分、保険者証交付年月日、保険証有効期限、被保険者数、総所得世帯合計、期（月）別保険料

[国保料情報]

保険料種類、所得割賦課標準額、所得割額、均等割額、均等割軽減税額、限度超過額、減免額、年間保険料額、前回年間保険料額、

[国保資格情報]

国保資格区分、資格取得年月日、資格取得届出日、資格取得事由、資格喪失年月日、資格喪失届出日、資格喪失事由

退職資格区分、資格取得年月日、資格取得届出日、資格取得事由、資格喪失年月日、資格喪失届出日、資格喪失事由

介護資格区分、資格取得年月日、資格取得届出日、資格取得事由、資格喪失年月日、資格喪失届出日、資格喪失事由

[経過記録内容]

訪問日時、交渉日時、交渉場所、交渉相手名、交渉内容、各種帳票発行記録

別紙(業務委託)

◇電子計算機による個人情報の処理委託、個人情報の収集を伴う委託、重要な個人情報の提供を伴う委託(第14条第1項)・・・報告事項

件名 国民健康保険料の未納者に対する納付勧奨業務の委託について

保有課(担当課)	医療保険年金課
登録業務の名称	国保納付勧奨センター
委託先	プロポーザルにより決定
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)	《委託先に提供する項目》 別紙附属資料1のとおり 《委託先に収集させる項目》 電話番号、会話記録
処理させる情報項目の記録媒体	紙及び電子的媒体
委託理由	滞納の未然防止には、納期限経過後早期に対象者と接触し、迅速な対応を行うことが有効である。コールセンター業務のノウハウを有する民間事業者に納付案内業務を委託し滞納者との早期接触の機会を拡大することで、徴収率の向上及び徴収事務の効率化を図るため、外部委託が必要である。
委託の内容	1 納付案内計画の立案 2 架電し、納付案内を行う 3 応答内容のシステムへの入力 4 応答の結果、納付相談等の必要な者について、区職員に引き継ぐ 5 電話番号不明者に対する、催告書の出力・封入封緘 6 外部からの電話応対 7 オペレータ研修計画の策定及び実施 8 日報、月報の作成
委託の開始時期及び期限	平成23年10月1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 オペレータ室の入退出はテンキー鍵とし、国保エリアには個別鍵を使用する。 3 区が用意したシステムのみ利用させ、システムはUSBキーによる起動とし、IDとパスワードによりログインが可能とする。また記憶媒体利用制限、アクセスログの取得、ファイルサーバーへのアクセスの個人毎の制限等を行う。
受託事業者に行わせる情報保護対策	1 個人情報取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定する。 2 個人情報は施錠できるキャビネットに保管する。 3 入退室管理簿を整備させる。

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、この契約の終了後は、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甲に返還し、又は引き渡すものとし、乙が業務を行うに当たり乙の電子計算機を使用した場合には、当該電子計算機に記録された業務に係る情報を消去するものとする。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、業務に関し、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。