

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件名	新宿区コールセンターFAQシステム及び新宿区区民意見システムの再構築等について
----	---

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）

## 事業の概要

事業名	コールセンター及び区民意見システム
担当課	広聴担当課
目的	区へ寄せられる区民等の意見及び問合せ（以下「意見等」という。）に対し、迅速かつ適切に回答するとともに、意見等を総合的に分析し、区の施策への有効活用を図る。
対象者	意見等を行う者
事業内容	<p>区では、区政に対する意見等を聴取し、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。</p> <p>意見等は、一般投書、区長へのはがき及び区ホームページ上の意見入力欄等様々な媒体により寄せられており、区は、意見、要望（匿名を除く。）に対し、原則として受付から14日程度（休日、祝日及び年末年始を除く。）で回答書を作成し、当該意見、要望を行った本人あてに送付することとしている。また、問合せについても迅速に対応している。</p> <p>行政需要が多様化する中、様々な媒体による意見等に対し、一元的に管理し、迅速かつ的確に対応するとともに、各回答処理後に意見等をデータベース化し、集計及び分析を行うため、平成20年3月に新宿区コールセンターFAQシステム（以下「FAQシステム」という。）を、平成21年4月にFAQシステムのデータベース上のサブシステムとして新宿区区民意見システム（以下「意見システム」という。）を、それぞれ導入した（平成19年度第3回及び平成20年度第2回本審議会承認事項）。</p> <p>しかし、平成25年度末に、現行の意見システムに係る機器が更新時期を迎え、現在利用中のFAQシステム及び意見システムに係るデータセンター（サーバ保守管理委託先）も廃止・移転が決定しており、多額の更新経費の発生が見込まれ、FAQシステム及び意見システムを見直す必要が生じている。そのため、FAQシステムのデータベースからデータのみを継承し、情報政策課が管理する統合基盤上へ統合する形で新たにシステムの再構築を行う。</p> <p>新たなシステムでは、セキュリティ管理が十分に行われるよう、SSLにより暗号化された専用システムによりIDとパスワードを用いて送受信を行う等、安全な相互通信環境を実現する。また、意見等の収受から回答までの進捗状況を新たなシステムで一元的に管理できるようにし、処理の効率化を図る。</p> <p>行政需要の把握のための支援機能としては、寄せられた意見等を新たなシステム上で分析し、そのデータを各課が施策や事業の継続的な見直しに活用することで、区民満足度の高い区政運営を実現する（資料2-1）。</p>

## 件名 新宿区コールセンターFAQシステム及び新宿区区民意見システムの再構築について

保有課(担当課)	広聴担当課
登録業務の名称	コールセンター及び区民意見システム
記録される情報項目(だれの、どのような項目が、どこにコンピュータに記録されるのか)	<p>1 個人の範囲</p> <p>① 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者</p> <p>② 担当課へ区のホームページから問合せを行い、かつ、回答を要望する者</p> <p>③ コールセンター対象外業務についてコールセンターに問合せを行い、かつ、後日、担当課から回答を要望する者</p> <p>2 記録する個人情報の項目 ID、パスワード、氏名、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス(ID登録用)、FAX番号、意見等の内容、回答内容</p> <p>3 記録するコンピュータ 情報政策課が管理する統合基盤上に再構築する「新宿区FAQシステム」(区民意見システムの上位システム)のデータベースサーバーに、コールセンター業務の情報項目とあわせて、上記「個人の範囲」該当者からの意見等を処理する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	平成25年度末に、現行の意見システムに係る機器が更新時期を迎え、現在利用中のFAQシステム及び意見システムに係るデータセンター(サーバ保守管理委託先)も廃止・移転が決定しており、多額の更新経費の発生が見込まれ、FAQシステム及び意見システムを見直す必要が生じている。そのため、FAQシステムのデータベースからデータのみを継承し、情報政策課が管理する統合基盤上へ統合する形で新たにシステムの再構築を行う。
新規開発・追加・変更の内容	<p>1 下記の機能を備えたシステムを情報政策課の管理する統合基盤上へ新たに開発・再構築する。</p> <p><b>【システムの機能】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○区民向け画面(インターネット用)及び職員向け画面(イントラネット用)</li> <li>○ユーザ情報管理(登録・認証)</li> <li>○意見等の入力・検索・更新</li> <li>○意見等の関係所属転送</li> <li>○意見等の処理(回答・説明・対応等)</li> <li>○処理履歴入力・検索・更新</li> <li>○意見等処理の進捗管理</li> <li>○意見等統計処理</li> <li>○意見等データ抽出・分析(所属毎)</li> <li>○意見等データのCSV出力</li> <li>○区民等からのWebフォーム問合せ等の入力(暗号化)</li> <li>○区民等への回答等の送信(暗号化)</li> <li>○FAQ情報の登録・公開・検索・更新</li> <li>○FAQデータのCSV出力</li> <li>○FAQデータに係わる電子的な承認依頼と上位者の承認</li> <li>○担当課あてアラートメッセージ送信</li> </ul> <p>2 データベースの移行及び動作の検証 現行のFAQシステム(意見システム)のデータベースを新たなシステムへ移行させるとともに、それに伴う動作検証作業を行う。データベースの移行作業は、情報政策課が管理する統合基盤上で行う。</p>
開発等を委託する場合における個人情報保護対策	再構築の過程におけるテスト、データセットアップには、区職員が立ち会う。
新規開発・追加・変更の時期	<p>平成25年6月 新たなシステムの開発業者と委託契約を締結する予定</p> <p>平成25年6～12月 新たなシステムの開発・再構築、データベースの移行作業</p> <p>平成26年1～3月 新たなシステムに係る動作の検証</p> <p>平成26年2月 新たなシステムに係る操作の研修</p> <p>平成26年4月 新たなシステムの本稼働</p>

## 件名 新宿区コールセンターFAQシステム及び新宿区区民意見システムの再構築に係る業務の委託について

保有課(担当課)	広聴担当課
登録業務の名称	コールセンター及び区民意見システム
委託先	未定(6月に特命随契で事業者を指定する予定)
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)	<p>【該当者(※)に係る情報項目】</p> <p>ID、パスワード、氏名、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス(ID登録用)、FAX番号、意見等の内容、回答内容</p> <p>※ 「該当者」の定義</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 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者</li> <li>2 担当課へ区のホームページから問合せを行い、かつ、回答を要望する者</li> <li>3 コールセンター対象外業務についてコールセンターに問合せを行い、かつ、後日、担当課から回答を要望する者</li> </ol>
処理させる情報項目の記録媒体	電磁的媒体
委託理由	前記「新規開発・追加・変更の内容」欄の業務内容については、専門的、技術的ノウハウが必要であるため
委託の内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 下記の機能を備えたシステムを情報政策課の管理する統合基盤上へ新たに開発・再構築する。 <p>【システムの機能】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○区民向け画面(インターネット用)及び職員向け画面(イントラネット用)</li> <li>○ユーザ情報管理(登録・認証)</li> <li>○意見等の入力・検索・更新</li> <li>○意見等の関係所属転送</li> <li>○意見等の処理(回答・説明・対応等)</li> <li>○処理履歴入力・検索・更新</li> <li>○意見等処理の進捗管理</li> <li>○意見等統計処理</li> <li>○意見等データ抽出・分析(所属毎)</li> <li>○意見等データのCSV出力</li> <li>○区民等からのWebフォーム問合せ等の入力(暗号化)</li> <li>○区民等への回答等の送信(暗号化)</li> <li>○FAQ情報の登録・公開・検索・更新</li> <li>○FAQデータのCSV出力</li> <li>○FAQデータに係わる電子的な承認依頼と上位者の承認</li> <li>○担当課あてアラートメッセージ送信</li> </ul> </li> <li>2 データベースの移行及び動作の検証 <p>現行のFAQシステム(意見システム)のデータベースを新たなシステムへ移行させるとともに、それに伴う動作検証作業を行う。データベースの移行作業は、情報政策課が管理する統合基盤上で行う。</p> </li> </ol>
委託の開始時期及び期限	平成25年6月から平成26年3月31日まで
委託にあたり区が行う情報保護対策	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 契約にあたり、別紙「特記事項」を付す。</li> <li>2 データの抽出及びデータのセットアップには、区職員が立ち会う。</li> <li>3 抽出された情報は、施錠できる金庫(キャビネット)に保管する。</li> </ol>
受託事業者に行わせる情報保護対策	取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定する。

# 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個人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。

## (適正収集)

- 3 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、その利用目的をできる限り特定し、その利用目的を達成するために必要な最小限の範囲内で、公正かつ適正な手段によって収集しなければならない。

## (本人収集及び利用目的の明示)

- 4 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、本人に対しその利用目的を明示し、かつ、本人から直接これを収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りではない。

## (収集禁止事項)

- 5 乙は、業務を行うに当たっては、甲の承諾があるときを除き、次に掲げる事項に関する個人情報の収集を行ってはならない。
  - (1) 思想、信条及び宗教に関する事項
  - (2) 社会的差別の原因となる事実に関する事項
  - (3) 犯罪に関する事項
  - (4) その他区民の個人的秘密が侵害されるおそれがあると甲が認めた事項

## (目的外利用及び第三者への提供等の禁止)

- 6 乙は、業務に関して知り得た個人情報を、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。

## (適正な管理)

- 7 乙は、業務に伴い取り扱う個人情報について、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)

- 8 乙は、業務を行うために甲から提供され、又は乙が収集した個人情報を複写し、又は複製してはならない。

## (再委託の禁止)

- 9 乙は、業務を行うに当たって、個人情報を取り扱う業務を一切第三者に委託してはならない。

## (資料等の返還等)

- 10 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、若しくは作成した個人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個人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)**

11 乙は、甲の求めがあった場合は、業務に関する個人情報の取扱い状況の報告を行うものとする。

**(監査)**

12 乙は、業務に関する個人情報の管理状況について、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)**

13 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するとともに、新宿区個人情報保護条例について周知するものとする。

**(事故発生時等における報告)**

14 乙は、業務に関する個人情報の取扱いに関して事故が発生し、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)**

15 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)**

16 乙は、第1項から第14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。