

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	タブレット端末を介した通訳業務の委託について
--------	------------------------

内容は別紙のとおり

条例の根拠

【報告】

◇第14条第1項（業務委託）

（担当部課：地域振興部多文化共生推進課）

事業の概要

事業名	タブレット端末を介した通訳業務
担当課	多文化共生推進課
目的	タブレット端末のテレビ電話機能を使用し、窓口等における外国人住民への対応時間の短縮や、各種相談における職員と外国人住民との円滑なコミュニケーションを実現することにより、行政サービスの向上を図る。
対象者	日本語でのコミュニケーションが困難な外国人住民
事業内容	<p>タブレット端末のテレビ電話機能を使用し、受託者が設置するコールセンターの通訳者、区職員、外国人住民との三者対話を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 対応言語 英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・タガログ語・タイ語・フランス語 2 規模 <ol style="list-style-type: none"> ① タブレット端末台数：5台 ② 設置場所：本庁舎・第一分庁舎(1台)、第二分庁舎(1台)、しんじゅく多文化共生プラザ(1台)、保健センター4所(2台共有) 3 タブレット 端末 持ち運びが可能なタブレット端末を使用する。 4 通訳者 日本語検定1級所有等のネイティブスピーカーレベルとする。他自治体への対応実績や研修を通じ、基本的な行政用語や制度についての対応が可能な者とする。 5 情報セキュリティ対策 通訳内容の録音・録画・記録等を行わない。 6 対象者数 約2,400人 7 運用図 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"> 本庁舎・第一分庁舎 第二分庁舎 保健センター </p> <p style="text-align: center;"> ↑ ↓ ↗ ↘ ↔ </p> <p style="text-align: center;"> コールセンター しんじゅく多文化共生プラザ </p> <p style="text-align: center;"> ↔ 受託者による英・中・韓等の通訳対応 </p> </div>

件名 タブレット端末を介した通訳業務の委託について

保有課(担当課)	多文化共生推進課
登録業務の名称	タブレット端末を介した通訳業務
委託先	未定(平成29年2月決定予定)(プライバシーマーク取得業者を予定)
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)	【各部署の窓口業務・相談業務において、区職員と外国人住民との会話に含まれる可能性がある外国人住民に係る情報項目】 氏名・年齢・国籍・性別・住所・相談内容
処理させる情報項目の記録媒体	なし
委託理由	区には120カ国以上、4万人を超える外国人が居住しているため、外国語が話せる区職員や外国語相談員では人数、言語数、言語力に限界があることから業務委託する。
委託の内容	1 通訳業務 (1) 通訳内容 ア 区の窓口業務における職員からの各種制度説明、外国人からの問い合わせ等に対する通訳 イ 区の相談業務全般における通訳 (2) 対応言語 英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・タガログ語・フランス語・タイ語
委託の開始時期及び期限	平成29年4月1日から平成30年3月31日まで(以降継続)
委託にあたり区が行う情報保護対策	1 区と委託先との間の契約書には、別紙「特記事項」を付す。 2 必要に応じ、区職員が立入調査を行い、個人情報の取扱いに関する状況の確認を行う。
受託事業者に行わせる情報保護対策	1 取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定する。 2 通訳データの録画・録音・記録は一切行わせない。 3 通訳オペレーターに対し、個人情報保護に関する教育・守秘義務に関する教育についての研修を行わせる。

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

(持ち出しの禁止)

- 6 乙は、業務を行うに当たっては、個人情報を甲が指定した場所の外へ持ち出してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りではない。

(目的外利用及び第三者への提供等の禁止)

- 7 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)

- 8 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)

- 9 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)

- 10 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)

- 11 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記録された資料等を甲に返還し、又は引き渡し、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。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従う。
- 12 乙は、個人情報を消去した場合には、消去をしたことの記録を保存するとともに、甲に対して消去をしたことの証明書を提出するものとする。なお、甲は、必要に応じ、消去の状況について確認を行うものとする。

(個人情報を取り扱う従事者の指定)

- 13 乙は、業務を行うに当たっては、個人情報を取り扱わせる取扱責任者及び取扱者を指定し、甲に報告するものとする。

(業務に関する報告)

- 14 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)

- 15 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。

(従事者に対する教育)

- 16 乙は、乙の従事者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)

- 17 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)

- 18 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)

- 19 乙は、第1項から第17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。