

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	マイナンバーカード交付予約受付等業務の委託について（委託内容の追加等）
--------	-------------------------------------

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：地域振興部戸籍住民課）

事業の概要

事業名	マイナンバーカード交付予約受付等業務の委託について（委託内容の追加等）
担当課	戸籍住民課
目的	区民等が行うマイナンバーカード（個人番号カード）の申請手続きを補助する業務を、現行の委託業務に追加して実施することにより、申請者の負担軽減及び利便性の向上並びにマイナンバーカードの普及促進を図る。
対象者	マイナンバーカードの交付申請を行う者
事業内容	<p>1 趣旨</p> <p>区では、平成 29 年度より、マイナンバーカード交付事務の効率化を図るため、業務委託を行なっている（平成 28 年度第 8 回及び令和元年第 4 回本審議回了承事項）（参考 37-1 及び参考 37-2）。</p> <p>この度、さらなる申請者の負担軽減及び利便性の向上並びにマイナンバーカードの普及促進を図るため、新宿区役所本庁舎 1 階に、マイナンバーカードオンライン申請補助端末（以下「申請補助端末」という。）を配備し、当該申請補助端末を利用してマイナンバーカードの申請手続きを行う者を補助する業務を、現行の委託業務に追加して実施する。</p> <p>2 委託業務の内容</p> <p>(1) マイナンバーカード予約電話受付業務</p> <p>(2) マイナンバーカード交付窓口受付業務</p> <p>(3) マイナンバーカードオンライン申請補助業務【追加】</p> <p>3 マイナンバーカードオンライン申請補助業務の流れ（資料 37-1 のとおり）</p> <p>① 委託事業者は、申請者が持参する申請書に記載された QR コードを申請補助端末で読み取る。</p> <p>② 委託事業者は、申請者に対して申請補助端末に表示される利用規約を確認のうえ同意の有無を入力するよう案内する。</p> <p>③ 委託事業者は、申請補助端末で申請者の顔写真を撮影する。</p> <p>④ 委託事業者は、申請者に対して申請補助端末の申請内容選択項目を入力して申請ボタンを押下するよう案内する。</p> <p>※申請補助端末に入力された申請データは、申請手続き完了後に自動消去されるため端末内に残らない。</p> <p>⑤ 委託事業者は、申請補助端末で申請情報の控えを 2 通印刷し、1 通を申請者に手渡し、もう 1 通を日々の業務終了時に職員に引き渡す。</p> <p>⑥ 上記の他、マイナンバーカードや申請手続きに関する問い合わせに対応する。</p>

件名 マイナンバーカード交付予約受付等業務の委託について（委託内容の追加等）

※太ゴシック（下線）は、平成28年度第8回及び令和元年度第4回本審議会了承事項からの変更内容

保有課(担当課)	戸籍住民課
登録業務の名称	個人番号の指定、通知カード及び個人番号カードに関する事務
委託先	入札またはプロポーザルにより決定する
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>1 対象者 マイナンバーカード(個人番号カード)の交付申請を行う者</p> <p>2 情報項目 氏名、住所、生年月日などの従来の情報項目に、マイナンバーカードの「申請情報(申請書ID、顔写真、電子証明書希望有無、点字希望有無)」を追加する。 (資料37-2のとおり)</p>
処理させる情報項目の記録媒体	<p>電磁的記録媒体(個人番号カード交付管理システム及びマイナンバーカードオンライン申請補助端末)及び紙</p> <p>※申請補助端末に入力された申請データは、申請手続き完了後に自動消去されるため端末内に残らない。</p>
委託理由	<p>マイナンバーカード(個人番号カード)の交付に係る事務のうち、窓口受付の定型的な業務の効率化を図る。</p> <p>また、新宿区役所本庁舎1階に、マイナンバーカードオンライン申請補助端末(以下「申請補助端末」という。)を配備し、当該申請補助端末を利用してマイナンバーカードの申請手続きを行う者を補助する事業を、現行の委託業務に追加して実施することにより、申請者の負担軽減及び利便性の向上を図り、マイナンバーカードの普及促進を図る。</p>
委託の内容	<p>1 マイナンバーカード予約電話受付業務</p> <p>2 マイナンバーカード交付窓口受付業務</p> <p>3 マイナンバーカードオンライン申請補助業務【追加】</p> <p>① 委託事業者は、申請者が持参する申請書に記載されたQRコードを申請補助端末で読み取る。</p> <p>② 委託事業者は、申請者に対して申請補助端末に表示される利用規約を確認のうえ同意の有無を入力するよう案内する。</p> <p>③ 委託事業者は、申請補助端末で申請者の顔写真を撮影する。</p> <p>④ 委託事業者は、申請者に対して申請補助端末の申請内容選択項目を入力して申請ボタンを押下するよう案内する。 ※申請補助端末に入力された申請データは、申請手続き完了後に自動消去されるため端末内に残らない。</p> <p>⑤ 委託事業者は、申請補助端末で申請情報の控えを2通印刷し、1通を申請者に手渡し、もう1通を日々の業務終了時に職員に引き渡す。</p> <p>⑥ 上記の他、マイナンバーカードや申請手続きに関する問い合わせに対応する。</p>
委託の開始時期及び期限	令和2年4月1日から令和3年3月31日まで (次年度以降も、同様の業務委託を行う。)

<p>委託にあたり区が行う情報保護対策</p>	<p>【運用上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 契約にあたり、仕様書に新宿区情報セキュリティポリシー及び新宿区個人情報保護条例の遵守義務を明記するとともに、別紙「特記事項」を付すことにより個人情報の保護措置を徹底する。 2 個人情報の取扱状況についての報告を委託先に求めるとともに、必要に応じて区の職員による立入調査等の監査を行う。 3 情報漏えい等の事件・事故を防止するために、委託先が、委託先の従業員に個人情報保護に関する研修を受けさせるなど必要なセキュリティ対策を講じさせるよう指導する。 4 区と委託先との記録媒体（紙）の受け渡しは、必ず区職員及び委託先従事者が対面に行い、業務終了後は速やかに区職員へ返却させる。 5 本業務に係る個人情報は、庁舎外への持ち出しを禁止する。 <p>【システム上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 個人番号カード交付管理システム及び申請補助端末の取扱いにおいて、ユーザID及びパスワードにより正当なアクセス権限があることを確認する。また、従事者に変更がある都度、アクセス権限を更新する。 2 システム操作ログによる記録を残し、不正な使用がないことを確認する。 3 区のパソコンは、外部ネットワークからの不正接続や内部からの情報漏えいがないよう、インターネットから分割するなどの保護対策を講じるとともに、ウイルス感染等がないよう、最新の更新プログラムを適用する。 4 申請補助端末に係る通信経路は暗号化通信（TLS1.2）を用い、さらに送信する情報項目を暗号化してから送信する。 5 ネットワーク機器、端末及びサーバを制御し、通信できる機器及びアプリケーションを限定する。 6 申請補助端末に入力された申請データは、送信完了後に自動消去する。 7 申請補助端末は申請に係る機能のみ搭載し、検索機能は有しない。 8 申請補助端末には、最新版のセキュリティパッチ及びウイルス対策ソフトを定期的に適用する。
<p>受託事業者に行わせる情報保護対策</p>	<p>【運用上の対策】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 個人情報取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定させ、区に報告させる。 2 契約書に付した個人情報に関する「特記事項」を遵守させる。 3 従業者に対して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徹底させる。 4 業務で使用した個人情報及び申請補助端末は、業務終了後速やかに区に返却させる。 5 本業務に係る個人情報は、庁舎外への持出しを禁止する。 6 委託業務の処理状況等を毎月報告させる。

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が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。

(監査等)

15 甲は、乙に課した情報保護対策（新宿区情報公開・個人情報保護審議会への報告内容等）に基づき、乙が適正に業務を実施していることを立入り調査等により確認するものとする。

16 前項による確認は、年度当たり1回以上行うものとする。

17 乙は、第15項による甲の確認の際には業務の実施状況を明らかにするほか、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)

18 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)

19 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。

(公表等)

20 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、乙に対して改善等に向けた指導を行うとともに、その事実を公表することができる。

(損害の賠償)

21 乙は、第1項から第19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。