問合せ回答業務における個人情報の流れ

（資料９－２）

新宿区で回答できる内容については、新宿区で回答をするが、専門的な知識を必要とする問合せについては、SCSKサービスから回答させる旨及びSCSKサービスの電話番号を問合せ者に伝え、本人からの了承を得る。

問合せ者

区民

【問合せ方法】
・電話

【問合せ内容】
・歩数が送信できない
・アプリの使い方
・アプリの不具合
・システムエラーについて等

①問合せ

電話

新宿区

区職員

⑧問合せ対応管理簿入力

電話

②【区で回答可能な場合】回答
（歩数計の在庫確認や配布場所など）

③【専門的な知識が必要な場合】回答の依頼（引継ぎ）
(問合せ者の氏名・電話番号・問合せ内容等)

電話

電話

⑦報告
（問合せ者氏名・回答内容を、対応完了後すぐに区に報告する。）

再委託先（SCSKサービス）

【業務用PC】

・ID、パスワード認証
・ウィルス対策ソフト
・パターンファイル
・アクセスログ管理
・ＩＰアドレスによるアクセス制御

電話

⑤【専門的な知識が必要な場合】回答
（歩数のデータが送信できないなど）

⑥問合せ対応管理簿入力
（業務用PC内のエクセルに入力し、健康マイレージシステムサーバー内のデータベースへの入力（上書き）は行わない。）

・アクセス権の制御
・エクセルファイル自体へのパスワード設定

④状況調査
（問合せの内容により）

インターネット通信

ＳＳＬ通信による暗号化

委託先（NTTドコモ）

全体統括管理・総合企画・スケジュール管理・健康マイレージシステムサーバーの運用

ファイアウォールの設置

Firewall

基本情報※・ID・歩数・ポイントを格納

健康マイレージ（わたしムーヴ）システムサーバー

サーバ監視

※基本情報
氏名・ニックネーム
年齢・性別・住所・電話番号・
メールアドレス・身長・体重・歩幅