

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	受付番号発券システムにおける受付順番事前案内機能等の追加等について
--------	-----------------------------------

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）

【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	受付番号発券システムにおける受付順番事前案内機能等の追加等
担当課	戸籍住民課
目的	戸籍住民課で利用している受付番号発券機の更新に合わせて、待ち順番を電子メール等でお知らせする機能（受付順番事前案内機能）やインターネットによる受付番号発券機能（WEB受付番号発券機能）等を追加することにより、来庁者における待ち時間の有効活用及び庁舎内待合スペースの混雑緩和等の区民サービスの向上を図る。
対象者	戸籍住民課の窓口で手続きを行う者のうち受付順番事前案内等の利用を希望する者
事業内容	<p>1 事業の概要（資料29-1、29-2及び29-3のとおり）</p> <p>（1）戸籍住民課窓口来庁者のうち希望者に対して、電子メール等で受付順番が近づいたことをお知らせするサービス（受付順番事前案内）を実施することにより、来庁者における一時外出等の待ち時間の有効活用及び庁舎内待合スペースの混雑緩和を図る。</p> <p>（2）自宅や外出先などの窓口以外において、インターネットからでも受付番号の発券等ができるサービス（WEB受付番号発券）を実施することにより、区役所滞在時間を短縮し、庁舎内待合スペースの混雑緩和を図る。</p> <p>2 対象者</p> <p>戸籍住民課の窓口で手続きを行う者（年間約18万人）のうち受付順番事前案内等の利用を希望する者</p> <p>3 本審議会における付議内容</p> <p>（1）システム開発（機能追加）</p> <p>戸籍住民課の受付番号発券機の更新に合わせて、待ち順番を電子メール等でお知らせする機能（受付順番事前案内機能）やインターネットによる受付番号発券機能（WEB受付番号発券）等を追加する。</p> <p>（2）業務委託（協定）</p> <p>サービスの利用希望者が自身で登録した電子メールアドレス等にお知らせ等を送信する業務を含む受付番号発券システムの構築及び維持管理業務を、協定を締結する事業者を実施させる。</p> <p>4 実施時期</p> <p>令和3年2月1日から本稼働</p>

件名 受付番号発券システムにおける受付順番事前案内機能等の追加について

保有課 (担当課)	戸籍住民課
登録業務の名称	受付番号発券システム
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 対象者 戸籍住民課の窓口で手続きを行う者のうち受付順番事前案内等の利用を希望する者</p> <p>2 記録項目 電子メールアドレス、LINE-ID、電話番号</p> <p>3 記録するコンピュータ 電磁的記録媒体 (協定締結先事業者のサーバ) ※協定締結先事業者のサーバに一時的に記録された電子メールアドレス等は、サービスの利用が終了した翌日に消去する。</p>
新規開発・追加・変更の理由	戸籍住民課の受付番号発券機の更新に合わせて、待ち順番を電子メール等でお知らせする機能 (受付順番事前案内機能) やインターネットによる受付番号発券機能 (WEB受付番号発券機能) 等を追加することにより、来庁者における待ち時間の有効活用及び庁舎内待合スペースの混雑緩和等の区民サービスの向上を図る。
新規開発・追加・変更の内容	受付順番事前案内等の利用希望者の電子メールアドレス等を事業者のサーバに一時的に登録し、電子メール等によるお知らせの送信やインターネットによる受付番号の発券処理等を行う機能を追加する。
開発等を委託する場合における個人情報保護対策	<p>【運用上の対策】</p> <p>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。</p> <p>2 個人情報の取扱状況についての報告を協定締結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。</p>
新規開発・追加・変更の時期	令和3年1月下旬 検証作業 令和3年2月1日から 本稼働

件名 受付番号発券システム等の構築及び維持管理業務の協定について

保有課(担当課)	戸籍住民課
登録業務の名称	受付番号発券システム
委託先	表示灯株式会社 ※プロポーザルにより選定した事業者
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)	1 対象者 戸籍住民課の窓口で手続きを行う者のうち受付順番事前案内等の利用を希望する者 2 情報項目 電子メールアドレス、LINE-ID、電話番号
処理させる情報項目の記録媒体	電磁的記録媒体(協定締結先事業者のサーバ) ※協定締結先事業者のサーバに一時的に記録された電子メールアドレス等は、サービスの利用が終了した翌日に消去する。
委託理由	戸籍住民課が更新する受付番号発券システムは、広告表示モニター等を併設して区政情報および広告を放送し、この広告収入により運用経費等を賄うものである。この事業はプロポーザル方式により選定した事業者と協定を締結して運用するものであり、この事業者が提供するサービスを利用するため。
委託の内容	受付順番事前案内機能及びWEB受付番号発券機能を有する受付番号発券システムの構築及び維持管理業務
委託の開始時期及び期限	令和3年2月1日から令和7年1月31日まで(協定期間終了以降も、同様の業務を行う。)
委託にあたり区が行う情報保護対策	【運用上の対策】 1 協定の締結にあたり、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 LINE-IDの使用にあたり、LINE社のログ等からサービスを利用した区の窓口を特定されないよう、プライバシーに配慮したシステム設計を行う。 また、LINEと連携したサービスの利用にあたっては、LINE側の利用目的の範囲等をしっかり確認のうえ、利用いただくよう、利用者に案内する。
受託事業者に行わせる情報保護対策	【運用上の対策】 1 個人情報取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定させ、区に報告させる。 2 協定書に付した個人情報に関する別紙「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。 【システム上の対策】 1 事業者のサーバには、お知らせの送信に必要な電子メールアドレス等のみを一時記録させ、氏名、住所等の個人情報は記録させない。 2 事業者のサーバに一時記録する電子メールアドレス等は、暗号化を施し、

	<p>サービスの利用が終了した翌日に消去させる。</p> <ol style="list-style-type: none">3 ファイアウォール及びウイルス対策ソフトにより、外部からの侵入やウイルス感染を防止させる。4 サーバ及び端末には、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させる。5 脆弱性診断を定期的実施し、新規の脆弱性や設定ミスが無いかを確認させる。6 管理業務で実施した作業（オペレーション）を記録させる。
--	---

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、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が不要になったとき及び業務終了後は、当該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。