運用保守業務における個人情報の流れ【故障問合せ対応以外】

（資料34－４）

区立学校の児童・生徒

【区立学校または家庭】

【問合せ内容】
・端末、各種クラウドサービス、アプリの操作方法（※）
・端末のパスワード忘れ
・端末の盗難・紛失

※各種クラウドサービス、アプリの操作方法については、各クラウドサービス提供事業者からサポートデスクに必要なマニュアルを取得することで、（株）エヌ・ティ・ティエムイーにおいて統一して問合せを受付ける。

①問合せ（電話）

④回答（電話）

【再委託先】
（（株）エヌ・ティ・ティ　エムイー）

・入退室管理
・ユーザID/パスワードによる認証
・データは、クラウドサーバ上のみで管理し、PC端末には保存しない。

【サポートデスク②】

①問合せ（電話又はメール）

②問合せ者情報の確認・問合せ内容の入力

【社内閉域回線】

【インターネット回線】

拾得者等による不正使用を防ぐため、匿名による相談・問合せは不可とする。

社内システム（問い合わせ管理用）

問合せ者情報
児童・生徒・教職員情報
使用端末No.情報

端末管理システム

使用端末No.情報
使用端末位置情報
使用端末状態情報

③【端末の盗難・紛失時】
端末位置情報等の確認

④回答（電話又はメール）

⑤【端末の盗難・紛失時】
端末ロック等の実施等の連絡（電話又はメール）

⑥報告書（個人情報なし）の作成

⑦報告書（個人情報なし）の提出（メール）

【委託先】
（東日本電信電話（株））
（ＩＳＭＳ認証取得）

・委託先による管理監督

閲覧

⑧報告書（個人情報なし）の提出（持参又はメール）

新宿区
（区立学校）

【区立学校】