

個人情報保護管理運営会議 付議事項

件 名	おくやみ相談窓口に係る業務委託について
--------	---------------------

内容は別紙のとおり

要綱の根拠

◇第3条第1項第3号（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	おくやみ相談窓口
担当課	戸籍住民課
目的	家族等の身近な方が亡くなった際に、遺族が行う区役所での各種手続きについて案内することにより、遺族の負担軽減を図る。
対象者	故人（新宿区に住民登録があった者）の遺族
事業内容	<p>1 概要</p> <p>戸籍住民課戸籍係のカウンターにおいて、事前予約制の相談窓口を設置する。相談窓口では、①「おくやみガイドブック」を活用した区役所の手続き案内、②相続に必要な戸籍謄本等の申請支援のほか、③故人が所持していた区発行の資格証等の返納受付を行う。このうち、①区役所の手続き案内及び③資格証等の返納受付の業務を委託する。</p> <p>2 個人情報保護管理運営会議への付議内容</p> <p>おくやみ相談窓口における案内がよりの確かつ充実したものとなるよう、他区での受託経験があり、豊富なノウハウを備えた業者に委託する。</p> <p>なお、委託事業者は現在、戸籍住民課窓口の案内業務を受託しており、本件業務を委託契約に追加することで対応する。</p> <p>3 想定件数（年間）</p> <p>約700件</p> <p>※個人情報の流れは、資料54-1のとおり</p>

件名 おくやみ相談窓口に係る業務委託について

保有課(担当課)	戸籍住民課
登録業務の名称	おくやみ相談窓口
委託先	アルティウスリンク株式会社(プライバシーマーク取得済み)
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)	相談者氏名、相談者連絡先、故人氏名、故人住所、故人の死亡日、故人の所持していた区発行の資格証等
処理させる情報項目の記録媒体	紙
委託理由	<p>おくやみ相談窓口における案内がよりの確かつ充実したものとなるよう、他区での受託経験があり、豊富なノウハウを備えた業者に委託する必要があるため。</p> <p>なお、委託事業者は現在、戸籍住民課窓口の案内業務を受託しており、本件業務を委託契約に追加することで対応する。</p>
委託の内容	「おくやみガイドブック」を活用した区役所の手続き案内及び故人の所持していた区発行の資格証等の返納受付業務。
委託の開始時期及び期限	令和8年4月1日から令和9年3月31日まで(次年度以降も、同様の業務委託を行う。)
委託にあたり区が行う情報保護対策	別紙チェックリストのとおり
受託事業者に行わせる情報保護対策	別紙チェックリストのとおり

対象者



- ・特記事項等の遵守
- ・立入調査等及び状況報告
- ・責任者及び取扱者の報告
- ・区が作成した業務フローに基づく業務の履行
- ・鍵付きカバン等による運搬
- ・受渡し時の管理簿への記載
- ・鍵付キャビネット等での保管
- ・個人情報の返却
- ・事故等への対応体制及び手順の整備
- ・事故発生時等の協議

①おくやみ相談の予約（電話）

※必要に応じて各課へ申請手続き



新宿区（各課）

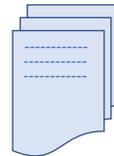


新宿区（戸籍住民課）

委託先

※新宿区役所本庁舎1階で業務

②遺族の氏名・連絡先、故人の氏名・住所・死亡日を記録



③おくやみ相談窓口で手続き等の確認



※故人が所持していた区発行の資格証等を持参した場合、おくやみ相談窓口で返納を受け付け

④実施報告及び資格証等の引き渡し



6 業務委託にかかる個人情報保護対策チェックリスト

(紙媒体のみの取扱い)

	・対策が可能であれば「○」 ・対策の必要がない場合は「-」	個人情報保護対策
委託にあたり区が行う 個人情報保護対策 【運用上の対策】	○	契約にあたり、「特記事項」を付すとともに、個人情報保護法及び新宿区情報セキュリティポリシーを遵守するよう指導する。
	○	契約履行の間、特記事項に基づき立入り調査等を実施するとともに、委託先に対し速やかに状況報告をするよう指導する。
	○	再委託先がある場合には、委託先との間に立入り調査等ができる契約内容を付すとともに、必要に応じて又は定期的に立入り調査等を実施するよう指導する。
	○	取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定し、区に報告するよう指導する。
	○	全体の業務フローを作成し、委託先と共有する。
	○	取扱う個人情報の管理について、必要に応じて又は定期的に確認する体制を構築するよう指導する。
	○	個人情報を手交する場合は、鍵付きカバン等を使用して運搬する。
	○	個人情報の受渡しにあたっては、管理簿に記載する。管理簿には、日時、取扱者、情報の内容、数量を確認記録票に記録し、履歴を追跡できるようにする。
	○	個人情報は、施錠できる金庫又はキャビネット等に保管する。
	○	業務履行後、個人情報が記録された紙媒体は返却するよう指導する。
	○	業務開始前に、事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備し、委託先と緊急時の連絡体制や対応手順を確認する。
○	事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに委託先と今後の対応を協議する。	

6 業務委託にかかる個人情報保護対策チェックリスト

(紙媒体のみの取扱い)

	・対策が可能であれば「○」 ・対策の必要がない場合は「-」	個人情報保護対策
委託事業者に行わせる 個人情報保護対策 【運用上の対策】	○	契約にあたり、「特記事項」を付すとともに、個人情報保護法及び新宿区情報セキュリティポリシーを遵守させる。
	○	契約履行の間、特記事項に基づき立入り調査等を受けさせるとともに、委託先に対し速やかに状況報告をさせる。
	○	再委託先がある場合には、委託先との間に立入り調査等ができる契約内容を付すとともに、必要に応じて又は定期的に立入り調査等を実施させる。
	○	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。
	○	区が作成した業務フローに基づき、業務を行わせる。
	○	取扱う個人情報の管理について、必要に応じて又は定期的に確認する体制を構築させる。
	○	個人情報を手交する場合は、鍵付きカバン等を使用して運搬させる。
	○	個人情報の受け渡しにあたっては、管理簿に記載させる。管理簿には、日時、取扱者、情報の内容、数量を確認記録票に記録し、履歴を追跡できるようにさせる。
	○	個人情報は、施錠できる金庫又はキャビネット等に保管させる。
	○	業務履行後、個人情報が記録された紙媒体は返却させる。
	○	業務開始前に、事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備させ、区と緊急時の連絡体制や対応手順を確認させる。
	○	事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに区と今後の対応を協議させる。