

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	(仮称)新宿区コールセンターFAQシステムの構築について
--------	------------------------------

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、変更）

担当係 広聴係
（担当部課：区長室区政情報課）
担当者 梅澤 内線（2152）

事業の概要

事業名	コールセンター
担当課	区長室区政情報課
目的	区民等からの電話による簡易な問合せに、訓練を受けたオペレータが対応する。
対象者	(仮称)新宿区コールセンターへ問合せをする区民等
事業内容	<p>【コールセンターの概要】</p> <p>コールセンターでは、訓練を受けたオペレータが、区民等からの電話による簡易な問合せに対して、よくある質問と回答(FAQ)を掲載した電算システムやインターネット、自治体ガイド等を参照しながら、迅速に回答することを業務とする。問合せ内容は、オペレータが対応終了後、対応履歴として本システムへ入力する。問合せ内容(個人情報を除く)を一元管理することで、区民等のニーズを分析し、施策や事業へ反映していくことで、より区民満足度の高い対応を支援する。</p> <p>【コールセンター対象外業務の問合せについて】</p> <p>苦情対応、専門的な問合せ、及び本人の確認が必要な事項、個人情報にかかる事項の相談・問合せは、コールセンター対象外業務である。閉庁時にこれらの問合せを受け、後日担当課からの回答を要望する区民等については、回答処理のための個人情報の収集が必要となる。回答に必要な個人情報は、・氏名・開庁時に連絡がとれる電話番号・問合せ内容・住所・Eメールアドレス(必要な場合のみ)・FAX番号(必要な場合のみ)である。</p> <p>【コールセンター業務委託について】</p> <p>個人情報保護条例第14条第1項に基づく、オペレータ業務委託に関する個人情報保護についての必要な措置については、現在、委託業務内容を精査中であり、確定した時点で、当審議会に報告する。</p>

件名 (仮称)新宿区コールセンターFAQシステムの構築 について

保有課 (担当課)	区政情報課
登録業務の名称	コールセンター
記録される情報項目 (だれの、どのような項目が、どのコンピュータに記録されるのか)	<ol style="list-style-type: none"> 1 個人の範囲 コールセンターに問合せをし、かつ、コールセンター対象外業務に関して、後日、担当課から回答を要望する区民等 2 記録項目 ・氏名 ・開庁時に連絡がとれる電話番号 ・問合せ内容 ・住所 ・Eメールアドレス(必要な場合のみ) ・FAX番号(必要な場合のみ) 3 記録するコンピュータ FAQシステム専用のデータベースサーバ
新規開発・追加・変更の理由	平成19年度中に開設を予定する(仮称)新宿区コールセンターでは、オペレータは、問合せに対応の都度、対応履歴を入力する。その際、夜間・土日等の閉庁時間で、回答不可能な電話(苦情対応 専門的な問合せ 本人の確認が必要な事項、個人情報にかかる事項の相談・問合せ)については、閉庁時間中に担当課から回答することとなる。この場合、入力された対応履歴データをもとにオペレータから担当課へ、情報伝達を確実に適切に行うことができる。
新規開発・追加・変更の内容	<p>【対応履歴処理】</p> <p>コールセンターでは、オペレータが区民等からの問合せに、FAQ(よくある質問と回答)システムを利用し、迅速に回答する。オペレータが応対終了後、対応履歴管理に必要な項目を入力する。</p> <p>(1) 問合せ内容(概要) (2) 回答内容 (3) 施策分類(カテゴリ) (4) 担当部署・関連部署 (5) 対応区分 (6) 転送時の担当課 (7) 受付日時・オペレータ名</p> <p>【回答不能分の処理】</p> <p>閉庁時間帯に、コールセンター対象外業務に関する問合せを受け、後日、担当課から回答を要望する場合、以下の個人情報を収集する。</p> <p>(1) 氏名 (2) 電話番号(開庁時に連絡がとれる) (3) 住所 (4) 問合せ内容 (5) Eメールアドレス(必要な場合のみ) (6) FAX番号(必要な場合のみ)</p> <p>コールセンターにおいて収集した個人情報は、本システムで管理し、担当課の責任で対応する。また、収集後1年をもって区政情報課が履歴データを削除する。</p>
開発等を委託する場合における個人情報保護対策	コールセンター業務を開始し、問合せ者の申出があってはじめて個人情報が登録されるもので、開発段階では個人情報は登録されない。また、保守委託業務では、ユーザーID及びパスワードによる認証を行い、セキュリティの侵害防止対策(ファイアウォール、ウイルス対策等)を講じる。
新規開発・追加・変更の時期	平成19年8月 FAQシステム開発業者と委託契約締結予定 平成19年11月 オペレータ業務委託契約締結予定 平成20年3月 コールセンター開設