

事業の概要

事業名	コールセンター業務委託
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、オペレータが対応する。
対象者	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>区では、1月1日から3日を除く、毎日、午前8時から午後10時まで、区民等からの電話による簡易な問合せに回答するコールセンターを、平成20年3月3日に開設する。コールセンターでは、訓練を受けたオペレーターが、よくある質問と回答（FAQ）や区ホームページ、広報しんじゅく、暮らしのガイド等の区政の情報源を参照しながら、回答する。</p> <p>閉庁時間中の問合せで、オペレーターでの対応が困難な場合は、問合せ者の同意を得て、氏名・開庁時間中に連絡のとれる電話番号等の個人情報を収集する。その際に、FAQシステムへ個人情報を入力し、翌開庁日に区政情報課及び担当課へ引き継ぎ、回答依頼することとする。</p>

：：：

別紙(業務委託 = 個人情報の提供を伴わない委託 = 個人情報の収集委託等)

1. 電子計算機による個人情報の処理委託等(第 14 条第 1 項)・・・事前報告
2. 個人情報の収集を伴う委託等(第 14 条第 1 項)・・・事前報告

件名 コールセンター業務委託について

保有課 (担当課)	区長室区政情報課
登録業務の名称	コールセンター
委託先	三幸株式会社
委託に伴い事業者 に処理させる情報項目 (だれの、どのような項目か)	<p>問合せをした方の</p> <ul style="list-style-type: none"> ・氏名 ・開庁時に連絡がとれる電話番号 ・問合せ内容 ・住所(必要な場合のみ) ・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)
委託理由	<p>コールセンター業務は、1月1日から3日を除く、毎日、午前8時から午後10時までで開設し、多様なライフスタイルに対応した区政情報の提供を行う。コールセンターはこれまでの電話交換業務の機能を拡充し、区民にワンストップでサービス提供をすることを基本に、現行の電話交換業務受託業者へ委託する。コールセンターで解決できない問合せにもきめ細かく対応することが求められることから、必要最小限の情報収集も業務範囲内として委託する。</p>
委託の内容	<p>区では、1月1日から3日を除く、毎日、午前8時から午後10時まで、区民等からの電話による簡易な問合せに回答するコールセンターを、平成20年3月3日に開設する。コールセンターでは、訓練を受けたオペレーターが、よくある質問と回答(FAQ)や区ホームページ、広報しんじゅく、暮らしのガイド等の区政の情報源を参照しながら、回答する。</p> <p>開庁時間中の問合せで、オペレーターでの対応が困難な場合は、問合せ者の同意を得て、氏名・開庁時間中に連絡のとれる電話番号等の個人情報を収集する。その際に、FAQシステムへ個人情報を入力し、翌開庁日に区政情報課及び担当課へ引き継ぎ、回答依頼することとする。</p>
委託の開始時期及び期限	<p>現行の庁舎総合管理業務委託契約に基づき、平成20年3月3日から平成22年3月31日までとする。</p>
委託にあたり区が行う情報保護対策	<ol style="list-style-type: none"> 1 契約変更にあたり、別紙「特記事項」を付す。 2 オペレーターの端末操作にあたり、ユーザーID及びパスワードによる認証を行い、セキュリティの徹底を図る。 3 専用回線を経由する端末を使用し、オペレーター室以外での使用を不可能にする。 4 収集した個人情報は、収集後1年をもって区政情報課で履歴を削除する。
受託事業者に行わせる情報保護対策	<ol style="list-style-type: none"> 1 取扱責任者及び取扱うオペレーターをあらかじめ指定し、適切に管理する。 2 収集した個人情報は、システム上で管理し、速やかに区政情報課、担当課に引き継ぐ。

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。

(目的外利用及び第三者への提供等の禁止)

- 3 乙は、業務に関して知り得た情報を、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。ただし、個人情報を除いた情報については、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(適正な管理)

- 4 乙は、業務に関する情報について、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)

- 5 乙は、業務を行うため甲から貸与された情報を複写し、又は複製してはならない。ただし、個人情報を除いた情報については、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(再委託の禁止)

- 6 乙は、業務を一切第三者に委託してはならない。ただし、個人情報を除いた情報に係る業務については、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(資料等の返還等)

- 7 乙は、業務を行うために甲から提供され、又は乙が収集し、若しくは作成した情報が記録された資料等を、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示によるものとする。

(業務に関する報告)

- 8 乙は、甲の求めがあった場合は、業務に関する報告を行うものとする。

(監査)

- 9 乙は、甲の立入調査等による監査を受けるものとする。

(従業員に対する教育)

- 10 乙は、乙の従業員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しなければならない。

(事故発生時等における報告)

- 11 乙は、業務上の事故が発生し、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)

- 12 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、その事実を公表することができる。

(損害の賠償)

- 13 乙は、第1項から第11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。