

2013年2月14日  
(平成25年)

藤沢市教育委員会  
委員長 赤見 恵司 様

藤沢市個人情報保護制度  
運営審議会会長 畠山 関之

藤沢市八ヶ岳野外体験教室指定管理者管理運営業務に係る  
コンピュータ処理について(答申)

2013年1月31日付けで諮問(第537号)された藤沢市八ヶ岳野外体験教室指定管理者管理運営業務に係るコンピュータ処理について次のとおり答申します。

## 1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例(平成15年藤沢市条例第7号。以下「条例」という。)第18条の規定によるコンピュータ処理を行うことは適当であると認められる。

## 2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う必要性は、次のとおりである。

### (1) 諮問に至る経過について

平成17年4月1日より、地方自治法改正に伴う藤沢市八ヶ岳野外体験教室(以下「当施設」という。)の管理運営業務について、指定管理者制度が導入され、株式会社東急コミュニティー(以下「前指定管理者」という。)が指定管理者となった。この度、指定管理者更新の時期を迎え、審査選定委員会により選定され、議会において指定の議決を受けた株式会社八ヶ岳高原ロッジ(以下「新指定管理者」という。)が平成25年4月1日からの指定管理者となった。

これに伴い、前指定管理者が使用していた宿泊管理システムは引き上げら

れることになり、業務の継続性や利用者への便宜を図る他、業務効率化によるコスト削減を進めていくうえで、新指定管理者は独自の宿泊管理システムを導入する必要性に迫られ、今回諮問に至ったものである。

(2) コンピュータ処理について

ア コンピュータ処理をする必要性について

現在、多くの宿泊施設等では、コンピュータを利用した宿泊管理システムを導入し顧客管理を行うことで、顧客情報管理を一元化するだけでなく、様々な業務データ作成を容易に処理することが可能となった。また、リピーターへの素早い対応や、スタッフ側のヒューマンエラーの減少にも効果がある。

新指定管理者においても、当施設の管理運営業務を執行するにあたり、宿泊予約受付、チェックイン・チェックアウトの管理、利用料の請求・徴収・領収書等に係る宿泊管理システムを導入することにより、業務の効率化を図ることが可能となり、利用者の検索が容易となることで予約者への事前確認やイベント情報の案内等の顧客管理業務において有効的に活用することができることからコンピュータ処理をする必要がある。

イ コンピュータ処理をする個人情報の範囲及び利用の範囲

(ア) コンピュータに入力する項目

- a 氏名
- b 電話番号
- c 住所（郵便番号含む）
- d 利用者の内訳（大人・小人・幼児）
- e 利用時の飲食物内容
- f 利用料減免申請の有無
- g 施設に来るまでの交通手段
- h 一般・団体等の区別
- i 藤沢市以外の住所の場合の在勤・在学確認

(イ) 利用の範囲

- a 宿泊予約処理（新規・変更・取り消し）における利用
- b 予約者への予約内容再確認連絡時における利用
- c 予約者へのイベント情報案内用DM（ダイレクトメール）送付時における利用
- d チェックアウト時における領収書発行における利用
- e リピーター客における過去利用時の利用内容照会における利用

(ウ) 当施設の端末について

当施設の宿泊管理システム用のコンピュータ端末（以下「PC」という。）の設置については、1台のみで、インターネットとの接続は行わ

ない。これにより、利用者の個人情報、宿泊管理システム内及び電話・窓口受付時での予約申請書のみとなり、この2点の管理を適切に行うことで、利用者の個人情報の保護及びサービス向上と業務効率化を目指すものである。また、現在導入を考えている宿泊管理システムは、汎用ソフトを当施設に改良したものを導入する予定である。

(3) 安全対策及び日常的な管理体制について

ア 機器のセキュリティー対策

宿泊管理システム用PCは1台で、当施設事務室内に設置し、施錠管理のうえ、パスワード・ID管理・指紋認証キーにより操作者を制限・特定し運用するものである。

また、宿泊管理システムを操作できるのは、管理責任者1名・副管理責任者1名・フロント職員3名の計5名のみである。

イ 日常的な管理体制

新指定管理者が当施設を運営するにあたり、条例、同条例施行規則及び藤沢市コンピュータシステム管理運営規程、藤沢市情報セキュリティポリシー〈基本方針〉、また新指定管理者及び指定管理者としての情報管理基本規程を全職員が遵守することはもちろんのこと、個人情報取扱に関する誓約書を提出させ、定期的な情報セキュリティ委員会への参加及び職場内講習会を実施し、個人情報の保護に関する意識向上に努める。

(4) 実施時期

平成25年4月1日以降

(5) 提出資料

ア 資料1 宿泊管理システム用PCのセキュリティー対策

イ 資料2 宿泊管理システムによる受付フロー図（概要）

ウ 株式会社八ヶ岳高原ロッジが藤沢市の公の施設の指定管理者として行う業務に係る藤沢市個人情報の保護に関する条例施行規程（案）

エ 情報管理基本規程

オ プライバシーポリシー

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、審議会の結論のとおり判断をするものである。

コンピュータ処理を行うことについて

(1) コンピュータ処理を行う必要性について

実施機関では、新指定管理者が当施設の管理運営業務を執行するにあたり、宿泊予約受付、チェックイン・チェックアウトの管理、利用料の請求・徴収・領収書等に係る宿泊管理システムを導入することにより、業務の効率化を図

ることが可能となり、利用者の検索が容易となることで予約者への事前確認やイベント情報の案内等の顧客管理業務において有効的に活用することができるとのことである。

以上のことから判断すると、コンピュータ処理を行う必要性があると認められる。

## (2) 安全対策について

実施機関では、次の安全対策を講じている。

### ア 機器のセキュリティー対策

宿泊管理システム用PCは1台で、当施設事務室内に設置し、施錠管理のうえ、パスワード・ID管理・指紋認証キーにより操作者を制限・特定し運用する。

また、宿泊管理システムを操作できるのは、管理責任者1名・副管理責任者1名・フロント職員3名の計5名のみである。

### イ 日常的な管理体制

新指定管理者が当施設を運営するにあたり、条例、同条例施行規則及び藤沢市コンピュータシステム管理運営規程、藤沢市情報セキュリティーポリシー〈基本方針〉、また新指定管理者及び指定管理者としての情報管理基本規程を全職員が遵守することはもちろんのこと、個人情報取扱に関する誓約書を提出させ、定期的な情報セキュリティー委員会への参加及び職場内講習会を実施し、個人情報の保護に関する意識向上に努める。

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が施されていると認められる。

以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは適当であると認められる。

以 上