

2016年（平成28年）5月12日

株式会社八ヶ岳高原ロッジ  
代表取締役 山本 敏博 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）

2016年（平成28年）4月20日付けで諮問（第803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「3 審議会の判断理由」に述べるところにより認められる。

## 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) 諮問に至った経過

藤沢市八ヶ岳野外体験教室（以下「当施設」という。）は、藤沢市の児童生徒が豊かな自然の中での野外体験等を通して、心身を鍛え、健全な人格を形成していくための施設であり、現在、株式会社八ヶ岳高原ロッジ（以下「当社」という。）が、当施設の指定管理者として管理運営全般の業務を行っている。

当施設は、主に藤沢市内の児童生徒による利用を想定しているが、当該利用のない時期については、市民による利用も可能としている。その市民利用は、年間で延べ1万人近くもあるが、現在、市民からの当施設への宿泊予約は日中（10:00～18:00）の電話及びファックス（以下「電話等」という。）での受付のみで、受け付けた内容を宿泊管理システム（平成24年度答申第537号）に入力し管理している。そのような状況に対して、市民からは、電話等での受付だけでなく、時間を限定しないインターネットでの受付を求める声が多くなっている。

このため、市民の利便性向上の観点から、また、インターネット予約が一般的な状況において当施設の競争力を高める観点からも、インターネット予約の受付システム（以下「予約システム」という。）の導入を進める必要に迫られている。

それを受けて、現在、導入を検討している予約システムは、ダイナテック株式会社（以下「予約システム運用会社」という。）が運営するシステムで、当社が経営する八ヶ岳高原ロッジにおいても稼働し、運用ノウハウも当社で十分に蓄積しているものである。また、予約システムの全体像については、市民がホームページ経由で予約情報を入力すると、その情報が予約システム運用会社のデータセンターに届き、当該市民及び当施設へ予約通知メールが発信され、当施設では受信したメールを印刷し、その情報をインターネットに接続されていない宿泊管理専用PCへ入力する構成となる。

予約システムの導入が効果的なものとなるには、コンピュータ処理が必要不可欠であることから、藤沢市個人情報の保護に関する条例第18条のコンピュータ処理を行うことについて、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に意見を求めるものである。

## (2) コンピュータ処理について

### ア コンピュータ処理の必要性について

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、様々な業務データの作成を容易に行っており、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を上げている。現在、既に電話等による受付内容についてはコンピュータ処理を行い、情報の有効活用を図っているところであるが、インターネットでの予約受付についても、電話等による受付内容と同様の内容であることから、情報の有効活用のためにコンピュータ処理を必要とするものである。

### イ コンピュータ処理する個人情報の範囲及び利用の範囲について

#### (ア) コンピュータ処理する個人情報

- (a) 氏名（お客様登録画面）
- (b) 電話番号（お客様登録画面）
- (c) 住所及び郵便番号（お客様登録画面）
- (d) 宿泊日
- (e) 利用者の内訳（大人・小人・幼児）
- (f) 利用時の飲食物内容
- (g) 利用料減免申請の有無
- (h) 施設に来るまでの交通手段
- (i) 一般・団体等の区別
- (j) 藤沢市以外の住所の場合の在勤・在学確認
- (k) メールアドレス（お客様登録画面）
- (l) 携帯電話番号（任意）
- (m) 備考欄（自由記入欄）（任意）

#### (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) リピーター客に係る過去利用時の利用内容照会における利用
- (ウ) コンピュータ処理をする内容
  - (a) 予約を希望する市民は、当施設ホームページの予約画面にアクセスし、利用規約に同意した上でお客様登録を行う（２度目以降はメールアドレスの入力のみ）。
  - (b) 予約を希望する市民は、予約画面で、宿泊日、人数、食事内容などを指定して申し込む（データは暗号化されて送信される）。
  - (c) 申込みを受け付けた予約システムは、自動的に市民に対し、予約完了メールを送信する。同時に指定管理者にも予約通知メールを送信する。
  - (d) 当施設担当者は、メール受信PCに受信した予約通知メールを印刷し、それを見ながら電話等による予約と同様に、インターネットから遮断された宿泊予約システム専用PCに予約情報を手入力する。なお、当施設が受信した予約通知メールは印刷後にメール受信PCから削除する。
  - (e) 印刷した予約通知メールは、宿泊管理システム入力後、電話等による予約と同様に、鍵のかかるキャビネットで保管し、お客様宿泊終了後、別の鍵のかかるキャビネットに今までと同じように宿泊者カードと一緒に予約カード済みファイルに保管する。

(3) 安全対策について

ア 実施機関での安全対策（メール受信PC）

- (ア) メール受信に使用するPCは、施錠できる当施設事務所に設置し、セキュリティワイヤーでつなぎ、外部へ持ち出しできないようにする。
- (イ) 受信したメールは、印刷後削除する。
- (ウ) セキュリティはウイルス対策ソフトを利用し、最新のウイルスパターンを適用し、ウイルス対策を施す。
- (エ) 予約システムの利用にあたっては、ID、パスワードで管理し、あらかじめ決められた予約担当の２名の職員のみが取り扱うこととする。
- (オ) パスワードは定期的に更新する。
- (カ) 紙に印刷した予約情報は、宿泊管理専用PCに入力後、鍵のかかるキャビネットでお客様宿泊まで保管し、お客様宿泊終了後、別の鍵のかかるキャビネットに今までと同じように宿泊者カードと一緒に予約カード済みファイルに保管する。
- (キ) 守秘義務違反に関する責任の所在を明確にするとともに、業務従事者に周知徹底する。
- (ク) 取り扱うすべての情報に対し、不正な持ち出し、改ざん、破壊、紛失、漏洩などが行われないよう管理を徹底する。
- (ケ) 引き続き、「藤沢市個人情報の保護に関する条例」、「藤沢市情報セキュリティポリシー」及び「藤沢市コンピューターシステム管理運営規程」を遵守し個人情報の保護及び安全対策に努める。

イ 予約システム運用会社での安全対策（システム及びデータセンター）

(ア) ウイルス監視

常時最新版のウイルス対策ソフトを導入し、対策を実施している。

(イ) セキュリティ（脆弱性）診断

1年に1回実施し、指摘を受けた部分は、その都度解決している。

(ウ) 利用状況（ログ）記録

情報システム係はアクセスログを6か月保管しており、アクセスログが改ざん、削除、破壊及び漏えいしないように防止措置をしている。また、サーバーの運用記録等を毎月分析し、重要な情報のアクセスは、だれが、いつ、どのデータにアクセスし、どのような処理をしたのかについて記録をとっている。

(エ) 暗号化通信

TLS/SSLによる暗号化通信に対応している。TLS/SSLによる暗号化通信を利用することにより第三者によるデータの盗用や改ざんを防止し、安全性を高める。暗号化通信には、セキュリティ対策ソフト会社のウェブサイトセキュリティを使用している。

(オ) その他

システム提供業者はISO27001を取得済み。Pマーク制度認定済み。データセンターのファシリティ基準は「ティア3」をベースに一部「ティア4」の構造になっている。電力容量平均値、最大値、床の加重量の項目が「ティア4」を満たしており、その他は全て「ティア3」基準である。

(カ) 稼働状況監視

予約システム運用会社の社員により、24時間、365日監視している。

(キ) 利用状況監視

予約システム運用会社の社員により、24時間、365日監視している。

(ク) 防犯対策

24時間365日にわたり監視カメラ、有人管理による映像の監視・保存をしている。

(ケ) 不正侵入対策

ICカード、生体認証によるなりすまし防止設備、供連れ防止設備など、強固なセキュリティにより予約システムの安全を守る。

(コ) 入退室管理

ICカードによる入室管理、ISMS規定に基づき、入室者の記録を残している。

(サ) 震災対策

利用するデータセンターは免震設計になっている。震度7クラスの地震に耐える設計としており、加速度(gal)を1/3~1/2に低減する設計である。

(シ) 停電対策

災害などによる商用電源の遮断や長時間の停電対策として、無停電電源装置(UPS)及び非常用発電機による電力供給を行う。構成も冗長構成をとり、そして十分な燃料の備蓄と万が一に備えた燃料補給の優先契約により長

時間の停電時もデータセンター機能を保持する。

(ス) データの廃棄

当社と予約システム運用会社の契約が終了したとき、又は、当社が指定管理者でなくなったときには、データセンターに収集された個人情報については確実に廃棄し、廃棄したことの証明を提出する。

(4) 実施時期

2016年（平成28年）7月1日から

(5) 提出資料

- ア 資料1 システム構成図
- イ 資料2 予約画面イメージ図
- ウ 資料3 個人情報取扱事務届出書

### 3 審議会の判断理由

当審議会は、コンピュータ処理を行うことについて、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。

(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、コンピュータ処理を行う必要性について、次のように述べている。

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、様々な業務データの作成を容易に行っており、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を上げている。現在、既に電話等による受付内容についてはコンピュータ処理を行い、情報の有効活用を図っているところであるが、インターネットでの予約受付についても、電話等による受付内容と同様の内容であることから、情報の有効活用のためにコンピュータ処理を必要とするものである。

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は認められる。

(2) 安全対策について

実施機関が2説明要旨(3)安全対策ア(ア)から(ケ)及びイ(ア)から(ス)において示す安全対策は、次のとおりである。

ア 実施機関の安全対策

- (ア) 必要最小限の担当者以外の者がデータにアクセスできないようにするための措置 ア(エ)
- (イ) 必要最小限の従事者以外の者によるデータの外部への持ち出しを防止するための措置 ア(ク)
- (ウ) ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置 ア(ウ)
- (エ) その他予約システム運用会社の安全対策を高めるための措置 ア(オ)
- (オ) 日常的な安全対策 ア(ア), (イ), (カ), (キ), (ケ)

イ 予約システム運用会社の安全対策

実施機関が2説明要旨(3)安全対策イ(ア)から(ス)において示す予約システム運用会社の安全対策は、次のとおりである。

- (ア) 必要最小限の担当者以外の者がデータにアクセスできないようにするための措置 イ(ケ), (コ)
- (イ) 利用後にデータを確実に消去するための措置 イ(ス)
- (ウ) ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置 イ(ア), (イ), (エ)
- (エ) 実施機関が予約システム運用会社の安全対策を確認できるようにするための措置 イ(ウ), (オ), (ス)
- (オ) 日常的な安全対策 イ(カ), (キ), (ク), (サ), (シ)

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。

ただし、実施機関と予約システム運用会社とのシステム利用契約における契約書案を当審議会に報告することを条件とする。

以 上