

III 団体の業務遂行能力について

10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

(1) 事故・不祥事への対応

ア 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無

●事故の発生

平成30年5月15日(火)に足柄ふれあいの村でのボランティア登録希望者1名の方に電子メールを送信した際、CC欄に誤ってボランティア登録済の12名の方のグループ化されたアドレスを入力してしまいました。

送付の電子メールには、ボランティア登録希望者1名の方の氏名や年齢などの個人情報、CC欄に誤って入力された登録者12名分のメールアドレスを見ることができる状態になり、最終的に13名分の個人情報が流出してしまう事故が発生しました。

●事故後の対応

■5月15日17時頃に電子メール受信者より「個人情報がCCで届いている」旨の連絡があったため、直ぐに該当者へ連絡を行い、「経緯説明」「謝罪」「メールの削除依頼」を行いました。(15日中に12名の方と連絡が取れメールの削除が終了。16日には残りの1名の方と連絡が取れ、同様にメールの削除が終了。他者への個人情報の拡散も無いことを確認しました。)

■同時に足柄ふれあいの村から「県教育局子ども教育支援課」並びに「株式会社アグサ」「関東学院」へ事故の一報を入れました。

■その後「事故・不祥事等に関する報告書(第一報)」により、県教育委員会へ文書で報告を行いました。

■子ども教育支援課から記者発表を行うとの連絡があり、関係資料を送付するとともに、記者発表時のQ&Aについての確認作業を行いました。翌5月16日(水)に記者発表が行われましたが、本件に関する問い合わせ等はありませんでした。

■事故発生後すぐに個人情報の厳格な管理と、再発防止に向けた職員研修等を実施し、再発防止に努めております。

■主な再発防止対策として、「類似のアドレス名を使用しない事」「メール送信時には複数の職員で確認する事」「メール送信時は一旦送信トレイにメールを保存し、改めて送付先等を確認の上メールを送信する事」等について徹底を図っております。

併せて、「パソコン等の運用と取扱について」「パソコン等の運用と取扱に関する事故発生時の対応マニュアル」の改訂も行い、再発防止とともに事故発生時により迅速に対応できるように致しました。

III 団体の業務遂行能力について

10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

(2) 個人情報保護

ア 足柄ふれあいの村における個人情報保護についての管理方針

●個人情報保護に関する制度を理解し運営します

「高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大しているなかで、個人情報の適正な取扱いに関して、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護する」ことを目的として、平成17年4月1日に個人情報保護法が施行され、その後様々な改正も含め約15年が経過しました。

そうした中、5G（第5世代移動通信システム）やIoTなど、新たな技術革新の登場により情報漏洩のリスクや、多様性社会による「要配慮個人情報」など、個人情報保護の重要性は更に増してきております。

多くの方が個人情報の取り扱いについて不安を感じている昨今、その重要性を認識し、個人情報の取り扱いに対する配慮が求められております。

弊社は関連法令を遵守しながら、マニュアル整備等の保護管理体制を構築し、職員研修等を通じて職員全てが個人情報の取り扱いに関して高い意識を持ち、最善の注意を図りながら、適正な個人情報の保護と管理に努めてまいります。

●私たちの個人情報保護の取り組みについて

弊社は、様々な事業部や、複数の指定管理施設を運営しており、それぞれの部署で個人情報が保管されております。

そのため、個人情報保護基本規定を作成し、本社をはじめとして各事業部、各指定管理施設の個人情報保護の方針体制を定めております。

指定管理施設においては、日常的に、一般県民や市民の申し込み予約などに関する個人情報が収集され蓄積されるため、特に厳重な個人情報保護が必要となります。

個人情報は、必要最小限の範囲での扱いとなるよう、出来るだけコンパクトな情報保護管理が安全であると考え、情報の精査を行うとともに、所長の責任のもと、適正な運営を行ってまいります。

●足柄ふれあいの村における個人情報取り扱いの状況と概要

足柄ふれあいの利用にあたっては、非常に多くの個人情報を利用者から提供して頂き、それを取り扱う必要があり、その対象者は、一般利用者から主催事業や不登校対策事業の参加者、その事業に係るボランティアなど多岐に渡ります。

また、旅館業法の簡易宿所にあたるため、保健所による宿泊者名簿の備えが義務付けられており、日々保護するべき個人情報が増えていく状況にあります。

こうした個人情報の取り扱いにおいては、個人情報の「対象者」「扱い場所」「保管場所」「情報所項目」について定め、それぞれの項目について厳守します。

足柄ふれあいの村における取り扱いの各項目については下記表のように定めます。

III 団体の業務遂行能力について

10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

(2) 個人情報保護

●足柄ふれあいの村の個人情報取り扱いの概要

項目	内容
対象者	施設利用・予約を行う個人及び団体、協力団体、主催事業参加者、講師、ボランティア等
扱い場所	事務所内
保管場所	施錠できる書庫等、金庫、ハードディスク、USBメモリ
情報項目	住所、氏名、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス、所属団体名、画像等

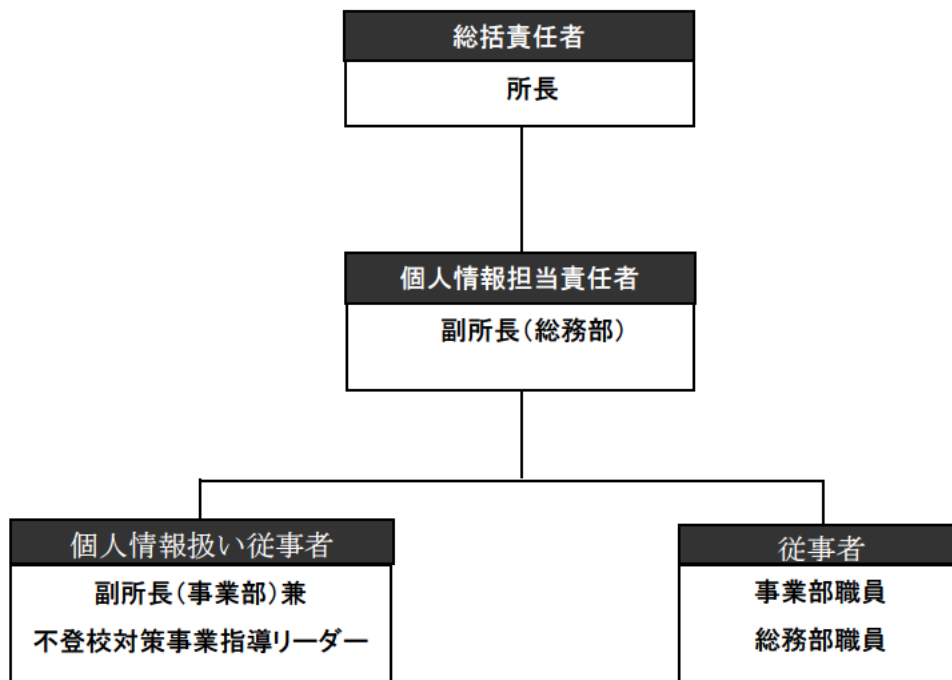
●個人情報保護の基本的考え方

- 業務に必要な必要最小限の個人情報を収集し、収集目的を明示する。
- 対象とする目的以外に利用をしない。
- 収集した個人情報を本人の同意がない場合は、他に提供しない。
- 許可のない複製や盗難、盗用、漏洩の防止を徹底する。
- 個人情報の開示・訂正・利用停止・消去の申し出に対しては速やかに対応します。
- 指定管理期間終了時には提供された資料の返還、収集した個人情報は適切に廃棄する。

イ 足柄ふれあいの村における個人情報についての管理責任体制

●個人情報管理組織について

個人情報の保護・漏洩防止のために、個人情報等を扱う責任者及び業務に従事する者を選定して、それ以外の職員は個人情報を取り扱わないこととします。



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

(2) 個人情報保護

●事故の教訓を活かして

前段の「事故・不祥事への対応」で記した通り、去る 2018 年 5 月 15 日、弊社が管理している足柄ふれあいの村において、情報漏洩の事故を起こしてしまいました。

この事故については、当事者であるボランティアの方々、また日頃より足柄ふれあいの村をご利用頂いている多くの県民や利用者の方々に、不安やご心配を与えてしまいました。

この事故を教訓に、運用規定を見直し、現在ではより強固な対策によって、個人情報保護・漏洩防止に努めておりますが、改めて運用方法等を再考し、事故の再発防止に努めます。

●保護・漏洩防止の具体的対策

■受付や予約の業務など、業務マニュアルに個人情報の項目を盛り込みます。

指定管理施設などでは、日常的に個人情報に類する情報が収集されます。そのため、保護の対象となるべき個人情報の項目を明確に取り扱い職員が理解するために、業務マニュアルに盛り込みます。

■個人情報保管場所を統一し管理します。

個人情報保管場所を統一し、必ず施錠できる書庫若しくは金庫等に保管します。

■電子媒体の暗号化を徹底します。

収集した個人情報は、ほとんどが電子媒体として取り扱われます。その個人情報をパソコン内部に保存する場合は、必ずパスワード設定し、暗号化を図ります。また、USBメモリー等に保存する場合もファイルには必ずパスワードを設定し施錠できる書庫もしくは金庫に保管します。

■USBメモリー等の管理を徹底します。

使用するUSBメモリー等は、使用する前にウイルスチェックを行った後、ウイルス等に感染していないことを確認の上、作業行うこととします。

また、USBメモリーを作業場所から持ち出す場合は、記録簿を作成し、持ち出し日時、用件、返却日時、持ち出し者等を明らかにして個人情報取扱責任者の許可のもと管理します。

■使用パソコンの管理を徹底します。

使用するパソコンは、会社から貸与されたもののみを使用し私物パソコン等の使用は、原則として禁止するほか、使用するパソコンは、ログインパスワードを設定し、関係者以外の使用を制限するほか、チェーンロックを施し盗難防止策を講じます。また、会社からインストールされたセキュリティーソフトを常に最新の状態を保持するよう常にアップデートします。

また、私有物のソフトウェアやフリーソフトのインストールは原則禁止とします。

■電子メールの運用およびファックス等送信時のルールの徹底

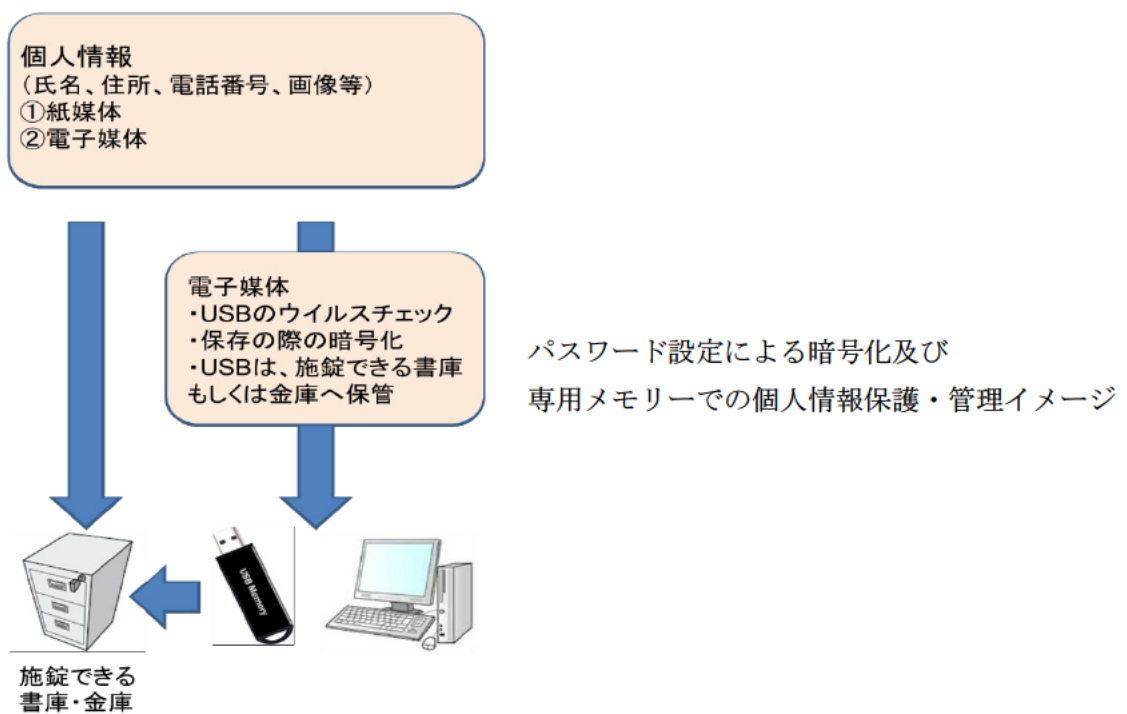
- (1) 受信したメールは、プレビューウィンドウで表示しない。
- (2) 受信メールを開く際には、差出人や件名を確認してから開く。
- (3) 迷惑メールフォルダに振り分けられたメールは、開かず削除する。

III 団体の業務遂行能力について

10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

(2) 個人情報保護

- (4) 差出人不明のメールに添付されたファイルは絶対に開かない。
- (5) 電子メールを送信する場合は、一度送信トレイに収める設定にして使用する。
- (6) 電子メールアドレスを登録・グループ化する場合は、以下の様にする。
 - ①. 電子メールアドレスをアドレス帳等に登録する場合は、姓欄に【所属・役職等】、名欄に【個人名】を記入する。
 - ②. 職員以外の個人やボランティア、外部関係者等の電子メールアドレスをグループ化登録する場合は、登録名の頭に【個人情報・送信注意】などと記入し、既存の個人用電子メールアドレス等と混同しない様にする。また、送信に使用する際には必ず BCC 欄を用いる。
- (7) 職員以外の個人や外部の者等へ電子メールを送信する際は、宛先欄、CC欄、BCC欄が適切に使い分けされているか、入力されているメールアドレスに誤りはないか、メール本文の記載やファイルの添付が適切かどうかについて、複数の職員に確認してもらい送信する。
(原則としてCC欄は使用しない)
- (8) ボランティア登録希望の電子メール等、本文内にアドレス以外の個人情報が含まれる電子メールに対し返信する場合は、返信機能（リターン）を使用せず、別に送信メールを作成して送信する。
- (9) 個人情報が含まれるファックスを送信する場合は、宛先・ファックス番号を複数の職員に確認してもらい送信する。
- (10) 個人情報が含まれる文書を郵送または通送する場合は、全て信書として扱い、宛先・内容を複数の職員に確認してもらい郵送または通送する。
- (11) ボランティア登録者への電子メールの送信については、一般業務用のメールソフトとは別のソフトを使用する。



Ⅲ 団体の業務遂行能力について

10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

(2) 個人情報保護

●立ち入り調査及び漏えい事故時の対応

- 個人情報の保護・適正運用に関し、県の立ち入り調査を受け入れます。
- 漏洩事故発生時は、県への報告、被害者への漏洩内容を連絡し、二次被害発生を防止します。また、再発防止策を策定し県及び被害者へ報告します。

ウ 個人情報保護についての教育及び研修

●職員等への周知・教育について

足柄ふれあいの村職員に対し、個人情報保護の重要性や守秘義務を理解させ、職員全員が共通理解をするために、以下の通り個人情報保護に関する職員研修を実施します。

研修内容	頻度	対象者
個人情報保護	年1回	個人情報責任者、職員
	新規雇用契約時	新採用職員

内規である「パソコン等の運用と取扱について」や、「パソコン等の運用と取扱に関する事故発生時の対応マニュアル」を用いた研修を実施するとともに、外部の研修・講習会等へ出席し、研修内容を所内全体へフィードバックします。

また、職員の雇用契約時には、個人情報保護に関する誓約書の提出を義務付けます。

●外部への業務委託者への取組について

業務を外部委託する場合は、委託契約書（覚書）に弊社から委託者に対する個人情報保護、守秘義務の遵守の項目を必ず明記した上で契約を締結します。

III 団体の業務遂行能力について

11 これまでの実績

(1) 指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況

ア 指定管理施設の管理実績

弊社が事業として実績を積んできた経験・ノウハウを、指定管理業務にも応用できるものと考え、平成18年度より、神奈川県及び南足柄市の指定管理物件等に応募し、平成18年度から令和元年度現在、以下の5施設の指定管理に携わっております。

平成18年に初めて受託した南足柄市内に立地する南足柄市立の3施設および県立の2施設は、現在も継続して指定管理業務を受託させて頂いております。

そのことは、弊社が、同じ南足柄市に本社を置く企業として、発注者である行政の意向を理解し、弊社の主要業務の実績・経験や、地域との連携や緊急時の対応など、そのメリットを十分に活かし、真摯に業務を遂行していることが評価されている結果だと自負しております。

同時に、今後もそのことをベースに、学術機関や専門家など様々な外部との連携・御指導などにより、この地域において、より良い指定管理業務を推進していく所存です。

施設名及び所在地	業務内容 (発注先)	実施期間
南足柄市運動公園 南足柄市怒田 1734	指定管理 (南足柄市)	<ul style="list-style-type: none"> ・1期 H18年4月1日～H21年3月31日(3年間) ・2期 H21年4月1日～H26年3月31日(5年間) ・3期 H26年4月1日～H31年3月31日(5年間) ・4期 H31年4月1日～R04年3月31日(3年間)
足柄森林公園丸太の森 南足柄市広町 1544	指定管理 (南足柄市)	<ul style="list-style-type: none"> ・1期 H18年4月1日～H21年3月31日(3年間) ・2期 H21年4月1日～H24年3月31日(3年間) ・3期 H24年4月1日～H29年3月31日(5年間) ・4期 H29年4月1日～R04年3月31日(5年間)
南足柄市パークゴルフ場 南足柄市広町 231	指定管理 (南足柄市)	<ul style="list-style-type: none"> ・1期 H18年4月1日～H21年3月31日(3年間) ・2期 H21年4月1日～H26年3月31日(5年間) ・3期 H26年4月1日～H31年3月31日(5年間) ・4期 H31年4月1日～R04年3月31日(3年間)
県立21世の森 南足柄市内山 2870-5	指定管理 (神奈川県)	<ul style="list-style-type: none"> ・1期 H18年4月1日～H23年3月31日(5年間) ・2期 H23年4月1日～H28年3月31日(5年間) ・3期 H28年4月1日～R03年3月31日(5年間)
県立足柄ふれあいの村 南足柄市広町 1507	指定管理 (神奈川県)	<ul style="list-style-type: none"> ・1期 H28年4月1日～R03年3月31日(5年間)

この4年あまり、足柄ふれあいの村を運営してきた実績があります。またその他の指定管理4施設は、いずれも、野外活動(屋外スポーツを含む)や森林公園施設として、より多くの県内・市内のお客様にご利用頂き、活動を楽しんでもらうとともに、より健康に、より豊かになっていただくことを目的とした施設で、足柄ふれあいの村との共通点が多くあります。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について

11 これまでの実績

(1) 指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況

■足柄森林公園丸太の森

足柄森林公園丸太の森は、大きな面積を占める南足柄市の森林を市民の憩いや健康増進、子どもたちの野外体験のために有効に利活用するために開設された施設です。

4期にわたる指定管理業務の受託を通して、地域住民、自治会などとの連携・協力を受け、森林での遊び、いやし、キャンプ、野外活動など、森林での様々な活動を促進しています。4期目からはアジア初のアクティビティ「森の空中あそび パカブ」を自主事業として開始、県内外から多くの方に利用され、丸太の森の活性化に寄与しており、市行政から評価されています。



<丸太の森>



<森の空中あそびパカブ>

■南足柄市運動公園、南足柄市パークゴルフ場

南足柄市民の屋外運動施設であり、多くの市民や、県民に利用されており、地域住民のスポーツコミュニティの場として、重要な役割を担っています。

両施設共に、市民、県民の利用促進はもとより、神奈川県が提唱する「未病を改善する」運動の駅として、市民、県民の健康増進の機能をより増進させるという方針で事業推進しています。

平成29年に、弊社から南足柄市に施設修繕を目的とした寄付を行い、南足柄市運動公園の人工芝のテニスコートのリニューアルに貢献しました。



<パークゴルフ場>



<運動公園>

■神奈川県立21世紀の森

21世紀の森は、神奈川県環境農政局森林再生課が所轄する森林保全・利活用施設です。

神奈川の森林面積率は39%、南足柄市の森林面積率68.5%と南足柄市は森林が多く、森林保全や森林の多面的利活用は市の大きな命題の一つでもあり、神奈川県自然环境保全行政や、水源林保行政にとっても大変重要な課題でもあります。

南足柄市の企業として、21世紀の森の保全や県民に対する森林

保全の啓発、森林の有効・多面的利活用を促進することは、弊社の使命であると考えています。



<21世紀の森>

III 団体の業務遂行能力について

11 これまでの実績

(1) 指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況

イ 指定管理業務以外の施設管理業務の実績

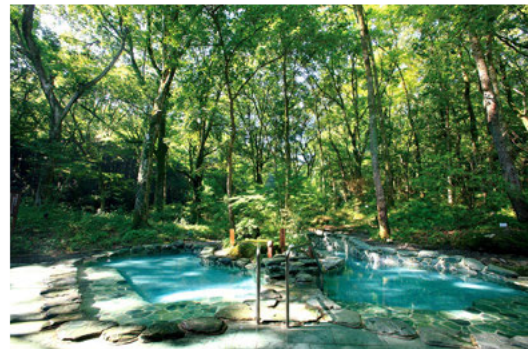
弊社が主軸とするビルメンテナンス事業・グリーン環境事業などの経験・実績・ノウハウを活かし、物件数は多くはありませんが、施設管理業務を受託しております。

その一つとして、平成 30 年度から県立山北つぶらの公園を現在まで継続受託しております。

また、宿泊施設を備えた、南足柄市で唯一の温泉施設「おんり〜ゆ〜」を 12 年間運営しております。



<つぶらの公園>



<おんり〜ゆ〜>

指定管理業務以外の施設管理業務の実績

施設名	業務の内容
富士ゼロックス 塚原研修所	研修棟・宿泊棟などを有する、年間利用人数 40,000 人の大型研修所施設です。昭和 57 年より清掃管理、平成 8 年より警備保安業務を受注し、現在、フロント受付、清掃、設備、警備など施設管理全般の業務を行っています。
モダン湯治 おんり〜ゆ〜	旧県立青年の家跡地で、経営革新制度を取得し、南足柄市観光事業活性化の一環として、当社の事業として、平成 19 年 11 月に温泉施設「おんり〜ゆ〜」を開業しました。宿泊を含めた利用受付の他、レストランやカフェでの食の提供、「丸太の森」などと連携した自然体験プログラムを実施しています。
県立山北つぶら の公園	県立山北つぶらの公園は、県西部の山北町南部の丘陵地に位置する公園で、平成 29 年 3 月に開園されました。園内ではサクラやヤマブキ、ミツバツツジ、ヤマツツジなどの花木が楽しめます。これら公園内の樹木管理、来園者案内の他、斜面を利用した滑り台が楽しめる「遊具広場」なども整備されており、それらの安全管理も大きな業務の一つとなっております。

Ⅲ 団体の業務遂行能力について**11 これまでの実績**

(2) 神奈川県又は他の自治体における指定取消しの有無

●他の自治体等における指定取消しの有無

- 有
 無