

SNS を活用した相談受付対応業務におけるセキュリティに関する運用基準

(1) 全般

- ①情報セキュリティに関する監査を定期的に行うこと。
年 1 回以上実施し、結果を報告すること。
- ②事故発生時の対応計画を定め、松山市へ提出すること。
計画は、事故発生後の「受託者側対応事項」「松山市との調整・報告」「影響の分析」「ステークホルダー等への対応」などの項目と対応フローを明確にし、松山市の承認を受けること。

(2) 障害・災害対策

- ①障害時等の早期復旧に備え、必要に応じて機器の冗長化を図ること。
- ②障害等で一時的にデータを消失した場合、速やかに復元できること。
- ③障害等によって指定した時間帯にサービスが停止した場合は、指定した緊急連絡先に直ちに連絡するとともに、早期の運用再開を図ること。
また、経過等については随時報告すること。
- ④障害等への対策を講じるとともに、発生時の対応計画を定め、松山市へ提出すること。

(3) 不正等防止対策

- ①相談員が利用する端末やその認証機能について、ID やパスワードの設定及びその他のセキュリティ対策を行うこと。
また、具体的な方法について提案で示すこと。
- ②ID、パスワードは適正に管理し、第三者等による不正アクセス、窃取、改ざん、消去等に対する防止措置を講じるとともに、発生時の対応計画を定め、松山市へ提出すること。業務を終了した相談員についても同様とする。
- ③ウイルス、サイバー攻撃等、外部からの脅威に対し適正な対策を講じるとともに、感染時等の対応計画を定め、松山市へ提出すること。
- ④個人情報を含むデータの流出防止措置を講じるとともに、流出時の対応計画を定め、松山市へ提出すること。
- ⑤その他 SNS を活用することによるリスクや、業務を実施する上でのリスク等についてあらかじめ防止措置を講じるとともに、それぞれのリスクに応じた発生時の対応計画を定め、松山市へ提出すること。

(4) その他

- ①日本国内法が適用される国内にサーバがあること。
- ②受託者は、業務の履行に際し、他の相談と誤って回答する等、事故の発生がないよう適正な防止対策を講じるとともに、発生時の対応計画を定め、松山市へ提出する

こと。

- ③業務上知り得た情報についての守秘義務を徹底し、業務終了後もその効力を継続すること。
- ④相談内容などの情報が、利用するアプリケーション側が提供するサービス上に保存されないシステムを構築しているなど、「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」の内容に準拠した仕組みであること。