

会議の名称	平成23年度第5回個人情報保護運営審議会		
開催日時	平成24年2月14日(火)午後6時30分～8時30分		
開催場所	東村山市役所北庁舎第3会議室		
出席者 及び欠席者	<p>●出席者： (委員) 木村茂光会長・嶋田節男会長職務代理・臼井雅子委員 田村初恵委員・土田士朗委員 (市事務局) 増田総務部長・清水総務課長・湯浅情報公開係主任・星 情報公開係主事</p> <p>●欠席者：羽生田孝雄委員・水戸部瑞江委員</p>		
傍聴の可否	傍聴 不可	傍聴不可 の場合は その理由	会議の中で、東村山市情報公開条例第6条各号に規定する非公開情報(個人情報や、市の情報セキュリティ対策の詳細情報など)が含まれる事項を審議するため
会議次第	<p>1. 総務部長挨拶 2. 会長へ諮問書授受 3. 諮問審議 諮問第12号「東村山市税コンビニエンス・ストア収納代行業務委託の税目拡大」(納税課) 諮問第13号「市税等の口座振替データのオンライン接続による外部提供」(納税課) 諮問第14号「秋水園とんぼ工房運營業務委託」(ごみ減量推進課) 諮問第15号「法律相談・税務相談業務委託」(生活文化課) 4. その他 第4回審議会で答申に付された意見について所管課からの回答</p>		
問い合わせ先	<p>総務部 総務課 情報公開係 担当者名 湯浅・星 電話番号 042-393-5111(内線2317) ファックス番号 042-390-6227</p>		
会 議 経 過			
<p>(1) 総務部長挨拶 (2) 会長へ諮問書授受 (3) 諮問審議</p> <p>○ 諮問第12号「東村山市税コンビニエンス・ストア収納代行業務委託の税目拡大」について、諮問どおり行うことを「可」とする。</p> <p>※委員意見及び納税課の回答</p> <ul style="list-style-type: none"> ● コンビニでの税の収納代行については、東村山市では既に軽自動車税で先行しており、平成22年度に当審議会で諮問を行っている。今回は対象となる税目を拡大するための諮問ということだが、現在までに軽自動車税での経験で何らかの事故やクレームなどはなかったか。 → 今のところ事故やクレームの情報は市には寄せられていない。 ● 本件では契約の相手方はりそな決済サービスになり、実際に収納を行うコンビニと市との間には直接の契約がない。一番重要なコンビニでの個人情報の管理状況について、市は確認や指導をどう行うのか。りそな決済サー 			

ビスと委託契約を結んだので、あとはりそな決済サービスに任せるということなのか、あるいは市としてもコンビニ内部での管理状況まで立ち入ってある程度は検査するのか。

→ 市とコンビニの間には契約がなく、りそな決済サービスとコンビニの間の委託契約となるので、コンビニでの管理状況の検査等はりそな決済サービスに基本的に任せる。今回は税の収納を代行してもらうことから、りそな決済サービスが公金を扱っていることになるため、市がりそな決済サービスについては監査を行う。その際に個人情報の取扱いについても適宜こちらのほうから確認していく予定である。

● 大きな組織の中核部は個人情報の取扱いについても意識が高いため、大きな事故は起こりづらいと思うが、組織は末端に行くほどその意識が薄くなっていく。特に、一番の末端である窓口業務が一番個人情報が漏れやすい。一つ一つのコンビニと直接契約を結ぶわけにはいかないからこういう形しかないと思うが、個人情報の取扱いについてはりそな決済サービスと話し合い、市として責任を持ってきちんとやってもらいたい。

● 個人情報を記載した納付書等、個人情報データの廃棄が気になった。納付書の原符についてはコンビニ店舗で3か月保管するなど、それぞれの部署での保管と廃棄の方法が諮問書に書かれているが、最後に個人情報データを消去するのは各保管者の責任となっている。「実際に廃棄が実行されているかどうか」の確認は市としてはどう対応するのか。相手方と保管者に任せっぱなしなのか。

→ りそな決済サービスとの間での契約となっており、データの消去について市が直接立ち入って確認はしない。随時、りそな決済サービスに対して確認を促すなどしていきたい。

● 先行している軽自動車税のコンビニ収納導入後の実績はどうか。

→ 1月末の数字になるが、軽自動車税の課税件数 21,970 件に対して、コンビニで納めて頂いたのが 7,623 件。34.7%。課税総額 8,900 万円に対して、3,059 万円、34.4%。全体の収納率も 95.3%ということで、昨年度よりも徴収率が上がっている。

● 今回、市・都民税、都市計画税など他の税を新たにいれるが、どのくらいの割合でコンビニ納付になっていくと考えているか。

→ 軽自動車税は1年1税で価格も定まっているという特殊なところがある。市・都民税、固定資産税等については10%から12.3%がコンビニでの収納になると見込んでいる。

● 国税はコンビニ納付の限度額が60万円だが、市税の制限はないのか。

→ 30万円が限度となる。そういった意味でも、固定資産税の額が大きい方は口座振替にしてもらうのが一番よいと考えている。とはいえ、納税手段の拡大を図るために本件諮問のようにコンビニでも納付できるように納められる場所を増やしている。コンビニ等で納めるのが不安であれば、納税課の窓口で払っていただくこともできる。

● 市外のコンビニでも納められるのか。

→ 納められる。

● 全国どこでも納められるということが心配である。どこで漏れるかわからないということになる。可能ならば、市とコンビニ本部の間で、個人情報保護に関する何らかの合意書を結んでもらうのがいい。すぐには無理かもしれないが検討して欲しい。

● 納付書の仕様だが、住所・氏名・宛名が記載されており、それをそのまま

コンビニ店員に渡して税を納付し、納付書がそこで保管される。ということは、住所・氏名などが店員に見られてしまう。

- 軽自動車税での話だが、やはり若い女性などは納付書に住所・氏名が書かれているものを店に出すというのは気になるようだ。特に、コンビニの店員に住所など知られてしまうと、店員が仮にストーカーなどになった場合には厄介という問題はある。
- 所沢市では宛名になっている部分が別の用紙になっていて、切り取ってコンビニに渡せるため、比較的安心してできる。
- 本部から直接各店舗に個人情報の取扱いについて注意するのが効果的だと思う。また、市が個人情報の取扱いについて指導するのであれば、コンビニ本部のそれなりの責任者の方と話した方がコントロールしやすいと思う。
- りそな決済サービスはこの業務をもう何年くらいやっているのか。
- 平成10年くらいからだと思う。
- コンビニで個人情報の管理をきちんとやっているかについて、コンビニ本部等に対する牽制は市として行えるか。例えば、りそな決済サービスから、コンビニやりそな決済サービスであった「ヒヤリ・ハット」事例の報告は受けられるような契約になっているか。これだけの規模のサービスだと、事故にまではなっていないが、例えば保管されていた書類が失われているなどの事例も多分かなりの数があり、ゼロではないと思う。
- 個人情報に関する事件・事故以外でも、収納したお金に関する事故がある。そういったところも含めて、りそな決済サービスが注意し、会計の監査報告の中でやっていく。
- 「ヒヤリ・ハット」事例の報告義務についても、契約書か個人情報の特約条項等でいれた方がよい。
- 諮問書20ページ、「個人情報の取扱いに関する特約条項（案）」第10条に事故の発生時の報告義務を定めている。「乙は、取得個人情報が記録された情報処理システムに対する不正アクセス、破壊、改ざん、又は取得個人情報の盗難、紛失、改ざん、漏えい、破損等の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告して対応策を協議し、甲の指示に従って損害の拡大防止に必要な措置を講じなければならない。」となっている。改めて契約締結時にきちんとこの条について伝える予定だ。
- 事故が発生した場合だけではなく事故未済の状況についての報告なので、どちらかといえば特約条項第9条に関わると思う。もう少し明確に市が、監督の手を伸ばせるだけ伸ばせるような契約にした方がよいのではないか。

第9条 甲は、乙の取得個人情報の管理状況について、必要に応じ書面による報告を求めることができるものとし、乙は、速やかにこれに応じなければならない。

2 甲は、取得個人情報の保護のために必要があるときは、必要があると認められる範囲内で、乙の事務所及び作業所等を調査することができる。この場合、乙は、甲の調査に協力する義務を負う。

3 乙は、前項の調査により甲から指導、勧告等を受けた場合は、直ちに必要な措置を講じなければならない。

- 先ほどからの説明では、コンビニと契約するのはりそな決済サービスなので、その契約の中身について市はあまり口出しできないということか。要

するに、書類の管理状況、当初から廃棄まで納付書を紛失しておらず、それを最後に例えば溶かしたとか焼却処分にしたとかの最終確認を、どのようにコンビニとリそな決済サービスの間で契約して行っているのかについて、市ではわからないのか。

- 特約条項 9 条に管理状況については書いてある。契約の中身については、業者間の契約の部分があるので、うちの方でコンビニに書面を求めているわけではない。
- リそな決済サービスがどの程度コンビニに対して指導して、1 年に何回監査で入って調べているかなどの個人情報の管理状況については、リそな決済サービスとコンビニの間の契約なので、市は介入して色々いえないということだが、それでもある程度知っておくことは必要だ。
 - 納付する税目を拡大するとリスクも大きくなる。リそなとコンビニの契約には市は介入できないかもしれないが、ある程度の中身を知らないと事故が起きたときに、「保管状況等がずさんでしたが市は知っていましたか」「知りませんでした、確認もしませんでした」では困る。契約書にあるかないかは別にして聞いておいた方がいい。
 - 「契約書にあるかないかは別にして」というご意見もあるが、やはり、リそな決済サービスと交渉し、契約書面にきちんと「コンビニ等の個人情報の管理状況を市が確認できる」旨を追記した方がいい。市と民間企業との間の契約であるが、こういった契約では、片方が行政機関であっても一対一で対等である。「個人情報保護上重要なことなので、こちらが監督できるようにしてほしい」とできる限り交渉して欲しい。
 - 本件で大切なのは「契約の相手方をいかにして牽制していくか」だと思う。やはり一番心配なのは、コンビニ店員の多くがアルバイトだということだ。もちろんディズニーランドなどを見るとアルバイトだから品質が悪いと一概にはいえないのだが、人が入れ替わるという点に不安がある。コンビニ収納代行契約はおそらく東村山市だけではなく、色々な市と契約を結んでいると思う。個人情報保護についてリそな決済サービスにどう真剣に取り組んでもらえるかは、市がどう牽制していくかに尽きると思う。まずは契約内容で牽制するということになるが、もう一つ、可能であれば、契約後どこかのタイミングで「コンビニ本部の個人情報の保管状況などを一度見てみたい」とまずはリそな決済サービスに言ってみる。実際やるかは別としても、この言ってみるということが受託者への「東村山市は個人情報保護について厳しいぞ」という牽制になる。了解されたら実際に現場に行つて、こういうところで保管しているとか、電子データと実際の帳票が合うのをどう確認しているかなどを一度確認してみたらどうか。
- AGS という会社に税の収納データの処理等を委託しているが、そちらには先日視察に行った。
- AGS は正社員が個人情報を取扱っているのではないかと不安がある。コンビニはアルバイトが多く、人が代わりやすいので不安がある。
 - もちろん、そういった事故はないと信じているが、いざ事故があった場合に市の責任というのは色々なところで出てくる。現在しているのは、その事故をどうやったら未然に少なくできるかという議論であり、そのためには相手方への牽制が効果的と考える。
 - 現場を知っておいた方がいいのではないかと。1 回だけではなく何年かに 1 回、不定期にやってはどうか。
 - 納付書原票をコンビニ店舗で 3 か月保管すると書いてあるが、保管後に

いては何も書いていない。どうするのか。

- 保管期間終了後、各保管者の責任において個人情報に復元できない形で廃棄する。
- 廃棄をどのようにしたかのチェックはりそな決済サービスに任せきりということか。
- 仕様書の中の9番になるが、書類等の検査ということで市が検査することが出来るという条文がある。不定期に我々の方も状況を確認したい。
- 2ページの5番「個人情報を取扱う作業の留意点」の上から2行目に、主務大臣が告示したガイドラインに沿った「個人情報の取扱い等に関する覚書」の内容を遵守すると書いてあるが、今日は持っているか。多分、コンビニでこういうものを展開する際に、国として、利便性と個人情報保護のバランスを意識してガイドラインを作ったと思う。一度このガイドラインを見てほしい。りそな決済サービスはこのガイドラインをどう検証しているかということが気になる。
- 東村山市は個人情報保護には手を抜かないという姿勢をしっかりとみせていくと、受託者も「東村山は非常にチェックが厳しいから業務をきちんとなしなと駄目だ」と覚悟することになる。そうすると市としてはすごくやりやすくなる。逆に、「結構ルーズに契約できたな」となると、市から他の業務を受託するときもそれでいいかとなるので、今回のように税目拡大など、業務の対象を広げるときも丁寧にやった方がいい。

○ 諮問第13号「市税等の口座振替データのオンライン接続による外部提供」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及び納税課の回答

- この諮問は、要するに、市側のシステムを変えるので諮問しているということでもいいか。口座振替を申し込むのはどこでやるか。
- 市の基幹システムを変更したことに伴い、記録媒体（CMT）の授受ではなL G W A Nを経由したオンライン接続によりデータを送ることになった。口座振替の申込みは、各金融機関の窓口又は市に専用の申込用紙がある。
- 情報システムにくわしい委員にお聞きしたいのだが、本件のL G W A Nというのはインターネットなのか。
- L G W A Nとインターネットとは全然違うものだ。諮問で今までにも何度か出ているが、自治体間の専用回線で、一般のインターネットには接続できないような仕組みになっている。
- 誤送信の危険は限りなく低いといえるか。
- 誤送信は極めて低いと思う。
- 委託先のA G S株式会社はこれまでも何回か諮問の中で議論されている。このシステムは一般のインターネットにはつながらないし、基本的には市から相手方に繋ぎ、向こうで許可をしてもらうことになる。
- これまで、個人情報が記録されたCMTの持ち運びは危険だという意見を諮問ですずっと出してきた。市側の体制が整わなかったためそのままであったが、これでやっと改善されたと思う。
- これまで使ってきたCMTはA G Sと東村山市、どちらの資産か。
- 市の資産である。
- そうなると、不要になったCMTの処分は市で全部やることになる。従来

もCMTを捨てることがあったと思うが、寿命が来たものを捨てるだけなので、回数や量は少なかっただろうと思う。今回は大量のCMTを廃棄することになる。私の経験だと、大きな機械があってテープに磁力をかけて消すはずだが、消去は誰がどのようにやるのか。

- 業者に処分を委託して行う。市で保管しているCMTは結構あるので、これをまとめて廃棄する作業を委託する。
- CMTを廃棄すると、情報のバックアップはどのようにやるのか。
- CMTは正と副があり、これまではそれを使ってバックアップをとっていた。今後はバックアップをどうとるか、サーバーに保存になると思うが正確なところは後日報告する。
- バックアップの件については情報システムに確認しておいてほしい。
- 諮問書 27 ページの業務の中に、OCRの消し込みとか色々業務が書いてある。これは、今回諮問の対象となる業務なのか。
- 受託者には、税以外にも口座振替で支払われるいろいろなデータを取りまとめる業務を委託している。今回の業務も含めて契約を一括で行っている。今回諮問にかけている業務は、仕様書(3)の口座振替磁気テープ作成になる。年度途中での個人情報の取り扱いの変更なので、27ページには今年当初の契約書がついている。諮問後、来年度の業務は内容が少し変更となる。

○ 諮問第14号「秋水園とんぼ工房運営業務委託」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及びごみ減量推進課の回答

事務局注

本諮問時点で、市民団体として存在しているのは「とんぼサポーターズ」であり、本件業務委託に当たり、とんぼサポーターズを母体として発展させたものが「とんぼサポーター2」である。読みはどちらも「トンボサポーターズ」である。

ごみ減量推進課担当者は、諮問時にあった「とんぼサポーターズ」を念頭に現在の状況を説明しており、業務委託に係る将来の説明については「とんぼサポーター2」を念頭に説明している。

- 外部委託になると、工房利用者が怪我をした場合の保険はどうするのか。
- 受託者の責任で保険に加入する。参加される市民と作業補助をするサポーターが補償対象となる保険に加入する。
- 市として保険をかけるのではなく、参加する人が個人でかけるのか。
- 受託者となるとんぼサポーター2が保険をかける。今までは市が保険をかけていたが、来年度からは受託者がかける。
- とんぼサポーター2というのはどういう団体なのか。
- かつては粗大ごみで出された家具の再生・再利用・再使用業務を市が主体となってやっていたが、こういったごみのリサイクルに関する活動を市民団体でできないだろうかという話し合いがあり、平成19年度に市民有志が集まって出来た任意団体として、「とんぼサポーターズ」がある。木工に覚えがある人たちなどが集まって、廃材を利用して作品を作ったりしている。そこが母体となって、新たに平成24年4月から新たに活動を開始する団体

である。

- サークルみたいなものか。NPOなのか。
- 一般的な市民のサークル活動よりは高度な活動内容だが、NPO法人ではない。市民団体という位置づけになる。
- 法人格は取得していないか。
- 取得していない。
- 資料にはメンバーは今30名くらいと書いてあるが、活動人数はどのくらいか。
- 現在のとんぼサポーターズは、木工教室などの活動には、参加するメンバーが都合に合わせて出てくるので常に30名出席しているわけではない。
- 資料を見ると「とんぼサポーターズに入りませんか？」と書いてあるが、一年中募集しているのか。
- 現状のサポーター活動は、好きな方どんどん集まってくださいという形になっているが、業務委託となると好きなときに好きなだけ来てくださいというわけにはいかない。現状で30名弱おられるサポーターの中から、仕事としてこれを担うことができる方をふるいにかけている状態である。ただし、あんまりふるいにかけるすぎると、メンバーが集まらなくなってしまう。適宜、こういった木工の腕に覚えのある、退職をして時間がある方をどんどん取り入れて業務を進めていければと考えており、将来的には人数を増やしていく予定である。
- あまり人数が不特定だと個人情報を取扱うには不適切なので、増やすのはいいが気を使って欲しい。
- 現在の会長さんの名前はありますが、このままずっとやっていけるのか。市民団体だと入れ替わりもあると思う。
- 現在のとんぼサポーターズには会則があり、会長、副会長、会計がいる。監査も市がやっており、総会もあるということで組織的にはしっかりとした事務局が存在し、その下にメンバーがいるという形になる。とんぼサポーター2も同様にする予定である。
- 現在、市から運営費はどのくらい出しているのか。人件費は。
- 現在は活動に使う消耗品やその他必要なものについては市がほとんど負担している。工房で作った物を販売するが、販売したものの利益の40パーセントが市のアメニティ基金に入って、残りの60%がサポーターズの運営資金となる。例えば活動に従事された方の食事代などをそういった中から払っているという状況である。
- そういったことはきちんと規定があるのか。
- とんぼサポーターズの会則がある。
- 保険をかけるときに、利用者の氏名・住所・電話番号・年齢・性別の情報だけで保険はかけられるのか。利用者の生年月日などを書かなければいけないのではないのか。
- 保険の内容によって、不特定多数の人間を対象にする保険がある。例えば、必ず誰が来るという名簿を事前に提出する形ではなく、1年間活動の中で2000人来るならその2000人にかける形の保険もある。この事業では後者の保険をかけるので、さきほどの個人情報だけで保険加入できる。あとは個人情報の活用方法として、利用者の年齢や地域層を把握して、出張の講座とか子供用の教室も考えていきたい。利用者の傾向を得るために利用者の性別や年齢が必要となる。
- 利用者の特性を分析してマーケティングを行うということになる。そうす

るとこの受付簿は、最終的にはエクセルに入力するなどデジタルデータになるのか。

→ 取り扱いを考えるとそれが望ましい。

- とんぼサポーター2 と市とのやり取りの中でそのエクセルのデータはUSBに入れてやり取りするのか。報告書だと、「こういう活動を〇名でした」という形なので個人情報ほとんどない。しかし、こういう分析をするための名簿には個人情報が入ると思うが。

→ 市と受託者間で個人情報も含めたどういうデータをやり取りするかはまだはっきりとは決まっていない。市の事務報告などを作る際に参考になるデータがあれば利用するかもしれない。予定としてはUSBを使って市とデータのやり取りすることを考えている。

- パソコンは受託者が準備すると諮問書に書いてある。そうすると受託者に対して「保守や修理の際に個人情報が漏れる可能性があるから注意しなければいけない」ということを指導する必要がある。個人情報を入れたまま修理会社に送ってしまってデータを盗み見られるなどの危険性について、一般の市民団体の方だとそこまで想定しないおそれがある。コンピュータの保守や修理、入れ替えのときはやはり必ず事前に市に報告させて、きちんと個人情報が保護されるという確認が必要である。

- パソコンのウイルス感染には十分注意すると言っているでも感染してしまう可能性はゼロではない。感染してしまうことを前提にして、個人情報を含んだデータは全てUSBメモリに保存することにして、パソコン本体には保存しない。パソコンを無線LANでインターネットにつないで使うときはUSBメモリは抜く。個人情報を取扱う作業をパソコンでするときは無線LANの電源を切るという運用にすれば安全である。ぜひ市から指導してほしい。

→ 市の内部での打ち合わせの中ではそのような運用の工夫も必要かと考えていた。手順は増えるが個人情報が流出するよりいい。検討する。

- 受託者のメンバーの中にコンピュータやネットワークに詳しい方はいるのか。

→ 今のところいないように思う。

- 市民グループはメンバーが入れ替わることを前提で考えなければいけない。今詳しい人がいても、何年後かに人が入れ替わると維持できなくなってしまう。

- 諮問書2ページの「5 コンピュータ・記録媒体・外部接続の有無」の「(1) コンピュータの使用ルール」の中に、受託者が参加者名簿の作成を行うと書いてあるが、作成する必要があるのか。

- 利用者の分析やマーケティングに使うということだった。

→ 名簿など利用者が紙に書いたものを紙媒体のまま保管するのがいいのか、受託者が紙からコンピュータに入力して、電子データとして保管・利用者の特性分析等をした方がいいのかも含めて、これから考えていきたい。

- 名簿を作ったとして、パソコンの中に名簿データを保管して無線LANでインターネットに接続する場合は一番危険である。紙媒体で残すより危険だと思う。参加者名簿データを作る必要があるなら、それはUSBなどの媒体だけに保存して、パソコンのハードディスクには残さないということ、仕様書の中に明文で入れてほしい。また、無線LANは必要なとき以外は切っておくということも仕様書に入れてほしい。

- 行政が指導してチェックをかけても、受託者にそれを理解し実行する素地

がないと伝わらない。受託者のなかに業務全体に関する責任者とは別に、パソコンに関する責任者を決めておいた方がいい。

- それが諮問書 20 ページの個人情報取扱責任者の届け出にあたるのではないか。これは必ずしも会長である必要はない。加えて、文書などの個人情報の持ち出しのときには責任者又は代理の者の許可を得ることが、諮問書 2 ページの「4 個人情報を取扱う作業の留意点」「(4) 受託者における個人情報の保管方法、保存年限」に書いてあるが、代理の人についても責任者が許可を与えるということだろうが、具体的に代理は誰かも届け出てもらった方がいい。
 - 団体の性格から見て、勤務のローテーションは相手方に任せることになり、責任者も毎日出てくるわけではないので、代理が誰かという届出も必要だと思う。
 - イベントなどのときに参加者はどのくらいいるか。
- 工房にある機械の数の関係があり、糸鋸を使う場合には最大で一度に 6 人ぐらいしか教えられない。糸鋸を使わないで加工するものについては 8 人とか 10 人の参加も可能だが、サポーターの人数が常に確保できるわけではない。糸鋸やカンナを使ったり釘を打ったりするのに目が届かないと事故がありうるので、人数が制限されてしまう部分があり、イベントの参加者は基本的には 7、8 人ということになる。
- 木工教室の申込者や参加者の名簿も USB メモリで市とやり取りするのか。
- 教室などの参加申込みは美住リサイクルショップで市職員が受け付ける。申込み者からの電話でききとった氏名などを紙に書いて、電子データではなく紙に書いたものを受託者に渡すという形になる。
- そういった取扱いも含めた、個人情報保護に関する注意事項の一切を盛り込んで仕様書をきちんと作り直した方がいい。
 - 相手が会社などの組織体ではないから、そう厳密にやるとどうだろうか。あまり厳しくしてしまうと、やる気や自主性を損う恐れもある。
 - 組織体ではないからむしろ厳密に指示しないとどう注意すればいいのかわからないのではないかと思う。何かあったときには受託者も責任を負うことになるため厳密にした方がいいと思う。
 - あまり市の方ががんじがらめにしてしまうと相手方の団体が、そんなに縛られるならやらないとなってしまう。そこの兼ね合いがすごく難しい。市としても責任を持たなければいけないけれども、ある程度受託しているグループの裁量も持たせておくべきだと思う。
 - 裁量が全くないということではないが、諮問書 14 ページの仕様書 17 条では漠然としていて受託者はいったいどうしたらいいのかわからないのではないかと思う。無線 LAN の問題とか、ハードディスクの中に個人情報を残さないようにとか、最低限書いておくべきだ。
 - 仕様書には書かないまでも、市職員がアドバイスをするとか、ハードディスク交換で顧客情報が漏れた例とか受託者に伝えて注意喚起するのはどうか。
 - パソコンが故障しても、個人情報データが中にある状態では修理に出してはいけないとか、そういったことまで細かく仕様書に書いておくべきだ。
 - 仕様書にそこまでは書かずに、修理や入れ替えの時は必ず連絡させるぐらいでいいのではないか。勝手にはやらず、その際には指導を受けるということはどうだろう。個人情報の取扱いについての予備知識のない時点で細

かく説明しても、受託者の市民の方がどれだけ理解できるか疑問である。修理・交換を行うタイミングで事前に連絡をもらい、市職員がとんぼサポーター2の方のカバーに入る仕組みの方が現実的かと思う。

- 連絡をもらうまでの間というのも不安であるので、やはり仕様書に書くべきだと思う。
 - 市職員がそんなに遠くにいるわけではない。何かあったらすぐ職員と相談するという体制を作っておき、パソコンや個人情報の知識に徐々に習熟してもらい、担当者や責任者を任せていけるように育てるのがいいのではないか。
 - コンピュータの責任者を決めたら、市からとんぼサポーター2に、個人情報保護の審議会でデータやコンピュータの管理について厳しくチェックするように言われたと伝えて欲しい。その上で何かあったときには職員に相談してもらうようにする。契約書にサインするだけでは受託者も意識が持ちづらいと思う。また、すぐ市に相談してもらった方が何かあったときに市としても責任を取りやすい。
 - 市民団体を育てて、よりよい事業を遂行して欲しい。
 - 市民活動を広げるときに、情報システム課などコンピュータの専門知識をもつ職員が出張講座をするようなことが必要かもしれない。パソコンから情報が漏れるときはどのようなときかとか、情報管理の基礎知識を説明するとか。
- 現在、情報システム課ではそういうことはやっていないが、紙ベースの個人情報の取扱い方法について講義をしてほしいと受託者や民生委員などから要望があり、総務課情報公開係が行ったことはある。

○ 諮問第15号「法律相談・税務相談業務委託」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及び生活文化課の回答

- 諮問書2ページの「5 個人情報を取扱う作業の留意点」「(4) 相談終了後の個人情報の返還、廃棄方法」に廃棄方法が書いていないが、どのように廃棄するのか。
 - 保存年限に従い、5年たった職員がシュレッダーで廃棄する。
 - 一回きりの相談の人もいればよく来る人もいるかと思う。継続的に来る方の相談カードなどは相談者の名前ごとにファイルされているのか。
 - 名前ではなく相談に来た日付ごとにファイルしている。相談できるのが、市の内規で一人年二回までになっているので、継続的に来る方というのはいない。
 - 特に従来と事業内容に変更がないようだが、なぜ今諮問にかけるのか。
- (総務課) 条例上、個人情報を取扱う業務を外部委託する場合には必ず諮問が必要と定められている。本事業はこれまで相手方へ報償費を支払う形だったが、来年度から委託契約に変更する。それで諮問にかけている。
- 市民から電話で予約を受け付けた受付簿と、委託業務に従事した者の名簿もやはり5年間保存するのか。
 - はい。
 - 諮問書5ページの契約書第8条第2項に、相談員が相談に係る事件を受任してはいけないという規定がある。しかし、ただし書で「東村山市法律相談における直接受任に関する協定書」に該当すれば受けてもいいとなって

いるが、例えば相談員である弁護士が法律相談を入り口としてそのまま事件を担当できるとなれば、自分は専門ではないが専門の弁護士にこういう人がいるから紹介する、といったことは可能か。

→ 可能である。

● 相談員である弁護士・税理士が相談者のお名前や住所等をメモに書いて持ち帰るとか、あるいは相談時にパソコンを持ち込み入力する可能性があるか。

→ 相談員が個人情報を持ち帰るとかパソコンを持ち込んだことはない。協定について補足すると、東京三弁護士会多摩地区法律相談センターというところが取りまとめになって三弁護士会と協定書を結び、その中に直接受任の範囲や手続き、担当者の名簿抽出方法などが定められていて、それに従い処理をしている。

● 直接受任の際には、市として何か手続きをしたり、弁護士から報告を受けたりするのか。

→ 相談者と弁護士がやりとりをするだけで市は関知しない。

● その協定書の範囲内か否かというのは弁護士が判断するのか。

→ その通り。

(4) その他

○第4回審議会では答申に付された意見について所管課からの回答

● 諮問第8号 「要援護者台帳の作成に伴う要援護者情報の目的外利用並びに要援護者台帳管理システム導入及び保守管理作業委託」

第4回会議で出された委員意見

(1) 守秘義務については、契約書等に記載し、法人やその責任者に伝えるので問題ないという姿勢ではなく、実際に作業に従事する者にも市からしっかり伝えて欲しい。

(2) 手上げ方式の要援護者台帳情報については、個人情報の収集及び関係団体への個人情報の提供を、本人同意の上で行う仕組みとなっている。しかし、要援護者本人が内容をあまり意識しないで同意することもあるので、形の上で本人同意を得ているから大丈夫という姿勢ではなく、同意を得る際には丁寧に説明するようにしてほしい。

(3) 事業を円滑に進めるためには、識者を入れた研究会や協議会を作った方がよいと思う。また、庁内を横断したシステム運用管理の部会を作り、システム内の情報の正確さ、最新さ、重複がないか等を担当者レベルで話し合い、きちんとチェックするとよい。

(4) 避難訓練等を実際に行い、本当に支援プラン通りその人を助けることができるか検証した方がよい。

地域福祉推進課からの回答

(1) について、作業従事者には市職員より直接守秘義務に関する説明を行う。

(2) について、制度の実施に向けて、同意を行った場合に個人情報がかどのように取り扱われるか等、適切な説明を心がけていく。

(3) について、制度実施に向けて検討を行ってきた「関係所管の担当者で構成する検討組織」を継続し、事業を円滑に進めるための検討を行っていく。また、その中に、システム運用管理についての部会を新たに組織し、適切

な運用に努めていく。

- (4) について、本制度を実施していく中で、適切な検証方法について検討していきたい。

● 諮問第9号「児童相談支援システム新規導入作業及び保守管理業務委託」

第4回会議で出された委員意見

- (1) 情報システム課と相談し、このシステムを導入するパソコンには、保守業者が無断でUSBを持って来てデータをコピーしようとしても、あらかじめ市役所が決めた鍵がかかっているUSBにしかデータは書き込めないという、鍵付USBしか使えない仕組みを取って欲しい。USBの使用を禁止するといっても、ルール上禁止にするのと物理的に使えないようにするのは実効性が違うので、検討して欲しい。
- (2) システム保守作業中は、業者が覗き見てパスワードを知ってしまうことがないように一時的にパスワードを入れないでパソコンを動かせるようにするなど、パスワードを違う形で管理する仕組みにして欲しい。

子育て支援課からの回答

- (1) について、情報システム課と協議したが、鍵付USB等の仕組みとなると、専用の高価なソフトの導入が必要となり、個人情報を取扱う全てのシステムに導入することは現状では難しい。現在保守業者の作業時に実施している、必要のない荷物のカウンター等での預かりと市職員の作業中の立会いで対応したい。なお、現在当市で導入しているウィルス対策ソフトの機能でUSBポートの制限が可能であり、今後個人情報を取扱うパソコンでシステムや機器のバージョン等により設定可能なものを導入した場合には、原則導入時に設定していく。
- (2) について、情報システム課事務室内より遠隔操作にてその場でのパスワード入力が不要となることから、委員から提案があった通りの運用とする。

● 諮問第10号「居宅生活移行支援事業業務委託」

第4回会議で出された委員意見

- (1) 最低でも23年度内に施設内に鍵のかかるキャビネットを設置し、個人情報を入れたポータブルハードディスクはそこへ保管するように変更すること。受託者の職員自宅への持ち帰りはやめること。
- (2) 「契約を更新しない場合は全ての個人情報を消去専用ソフトで消去すること」と諮問書に書いてあるが、情報システム課に相談して、他市の入居者もいる中で東村山市の入居者のデータだけを消すことが可能なのか、消去ソフトの性能をチェックして欲しい。
- (3) 職員が退職するときに退職後の守秘義務についての念書を入れさせているか、受託者に確認して欲しい。

生活福祉課からの回答

- (1) について、自動バックアップを行うプログラムを導入し、付属のハードディスクへ保存し、夜間は東村山ソーシャルホームの事務室内の金庫にハードディスクを保管する様式に変更済み。
- (2) について、一部のデータを消去することは難しいため、全体のデータを消

去する方法を取る。

- (3) について、現在は退職時に念書を取っていないが、今後は退職時に念書を取っていく。

● 諮問第 11 号「動画制作業務委託」

第 4 回会議で出された委員意見

- (1) 受託者に腕章を付けさせるなどして、撮影されていることが周囲の人にわかるようにすること。また、撮影には広報広聴課か所管課の職員が立ち会うものとし、撮影に対する理解を得られるよう市も努めること。
- (2) 市報やホームページに撮影についての情報を載せて周知すること。できれば、撮影の時間帯と撮影場所もわかるようにしておくこと。
- (3) 撮影のアングルを工夫するなどして、個人が特定できる映像は必要最小限になるよう心がけること。
- (4) 著作権・肖像権等の権利処理について、処理の記録の保存年限が 3 年間で妥当か政策法務課に確認すること。
- (5) 業務終了後は、個人情報に含まれるすべての撮影データを復元不可能な状態で消去させること。それに違反した場合のペナルティについてもきちんと考え、契約仕様書に盛り込むこと。

広報広聴課からの回答

- (1) について、受託者には腕章等を付けさせるよう指示していきたい。また、立会いについては引き続き、市の職員が立ち会うよう徹底していく。
- (2) について、不特定多数が集まるイベント等については、委員意見のとおり周知していきたい。また、参加者が特定できるイベント等については、開催直前に撮影があることを説明し、参加者の理解を得るようにしていきたい。
- (3) について、撮影前の委託業者との現場説明の場などで、指示していきたい。
- (4) について、契約書（仕様書）では、「処理の記録を委託業者に保存させ、市から申し出があったときは記録を提供すること」としていたが、今回の答申を受け、委託業者に保存をさせるのではなく、納品と同時に提出させることとした。（1 月 31 日政策法務課へ協議確認済み）
- (5) について、契約書（仕様書）では明記していなかったため「業務終了後は、個人情報に含まれるすべての撮影データを復元不可能な状態で消去すること。」と記載し、違反した場合のペナルティーについては、「著作権・肖像権に関して、なんらかのトラブルが生じた場合、受託者側の責任において処理するものとする。」と記載した。

以上

※この会議の資料（諮問書など）は、次の理由によりホームページ等での公表はしません。

【理由】

情報公開条例第 6 条各号に規定する非公開情報（個人情報や市の情報セキュリティ対策の詳細情報、これから予定している委託契約の情報など）が含まれており、公開することにより情報を早く得た者が契約に有利になったり、コンピュータシステムに不正侵入されるといったおそれがあるため。