

会議の名称	平成27年度第4回個人情報保護運営審議会		
開催日時	平成27年9月14日(月)午後6時30分～8時40分		
開催場所	東村山市役所 いきいきプラザ3階 情報研修室		
出席者 及び欠席者	<p>●出席者： (委員) 臼井雅子会長・嶋田節男委員・杉本みさ子委員・田村初恵委員・羽生田孝雄委員・水越久吉委員 (市事務局) 當間総務部長・清水総務部次長・瀬川総務課長・湯浅情報公関係長</p> <p>●欠席者：北野雄二委員・須藤情報公関係主事</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</p> <p>(2) 諮問書授受</p> <p>(3) 諮問審議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度諮問第10号 「特定保健指導支援事業業務委託」(保険年金課・健康増進課)</li> <li>・平成27年度諮問第11号 「市税等の自動電話催告システム変更に伴うオンライン結合による外部提供」(納税課)</li> </ul> <p>(4) 報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度第2回審議会に出された意見に対する回答</li> <li>・東村山市個人情報保護に関する条例の改正議案</li> </ul> <p>(5) その他</p>		
問い合わせ先	<p>総務部 総務課 情報公関係 担当者名 湯浅・須藤 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</p> <p>皆さんこんばんは。お忙しい中、個人情報保護運営審議会にご出席いただきありがとうございます。個人情報に係ることとしては番号法が10月5日から施行いたします。それに伴い、9月の市議会に議案として「東村山市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に基づく個人番号の利用に関する条例」を上程しております。要約しますと、市が個人番号を利用するための条例です。内容につきましては、市独自の利用等は考えておりません。今後、独自利用については他市の状況等を考慮しながら検討していくことを考えております。</p> <p>また、「東村山市個人情報保護に関する条例の一部を改正する条例」も上程しております。個人番号を含んだ個人情報とその他の個人情報について、取扱いの切り分けを行う内容になっています。こちらについては、先日の政策総務委員会で可決されましたが、条例の制定は10月2日の本会議での最終議決を経てからになりますので事務局から追々報告いたします。</p>			

本日は2件の審査がございますがどうぞよろしくお願いいたします。甚だ簡単ではございますが、ご挨拶とさせていただきます。

(2) 諮問書授受

総務部長から臼井会長へ諮問書を手渡す。

(3) 諮問審議

○ 「特定保健指導支援事業業務委託」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及び保険年金課・健康増進課の回答

- 本委託事業はパイロット調査（事前テスト、予備的調査を指す）として行われるとのことだが、事業の実施期間はいつまでを予定しているのか。
  - 2ヶ年にまたがり平成29年3月末頃までと予定している。国保被保険者の方が特定健診を受けると2ヶ月後位に健診結果が出て、その結果から特定保健指導事業の対象となる方が決まる。対象となった方が特定保健指導を受ける期間は6ヶ月で、初回と終了時に市の保健師と面談して問診票に記入してもらう。
- 諮問書22ページの業務委託仕様書では履行期間の終わりが平成28年3月末日になっている。2ヶ年に渡るのであれば整合性がとれていないのではないか。
  - 事業は2ヶ年に渡るが契約は年度ごとに行う。特定健診は6月から始まるので、すぐに受けた方は27年8月に結果が出ている。その結果で特定保健指導の対象になった方が10月に始まる初回の特定保健指導を受ければ、そこから6ヶ月経った3月に保健指導が終了する。つまり一番早い方は27年度中に指導が終了する。28年度に入ってから特定保健指導を受ける方は28年10月頃指導が終了し、29年3月頃に受託者から、27・28年度に行った保健指導の効果測定報告書が市に提出される。
- 初回の支援の保健師との面談時に、保健師から対象者へ「この事業ではあなたの問診票の回答だけでなく、特定健診の結果やレセプトのデータも使って、結果表を作成します」ということを伝えた方がよい。
  - 結果表には、その方が糖尿病等になるリスクが健康な人と比べて何倍かといったことが書かれるが、この倍率は、問診票に加えて特定健診やレセプトデータの内容を反映して計算されている。このことは、初回支援の導入時に対象者にきちんとお伝えする。
- 書面に書いてお伝えするのか。
  - 8ページが対象者に渡すチラシの案だが、このチラシのなかに記載することを考えている。
- 今回の事業は4月に諮問があった「国保ヘルスアップ事業業務委託」の契約を変更して追加するものということなので、ヘルスアップ事業との違いを確認したい。まず、今回の事業では問診票という紙の書類も受託者に渡されるが、ヘルスアップ事業では電子データのやり取りだけであるというのが一つ。もう一つ、これまでは個人情報データをUSBメモリに入れてセキュリティ便でやり取りする形だったのが、今回は普通の宅配便も使うようになるということか。
  - 市も受託者も、個人情報データが入ったUSBメモリを送るときはセキュリティ便を使い、データを削除した空のUSBメモリを送るときは普通の宅配便を使う。これはヘルスアップ事業でも今回の委託でも同じである。セキュリティ

便は通常の宅配よりもセキュリティを高めた配送方法（専用のジュラルミンケースに入れて施錠、盗難防止警報器やGPSを搭載した配送車両を使うなど）で、宅配業などを営む民間事業者が行っている。

- 「国保ヘルスアップ事業業務委託」は4月から実施されていると思うが、これまでの間にヒヤリハット事例はあったか。
- 市と受託者間でUSBメモリをやり取りするときは、「今日セキュリティ便で送った」旨をFAXで知らせるといった安全対策をとっている。これにより、届かなければすぐに異常に気付くことができる。これまでは特にヒヤリとした事例はない。
- 新しい事業を始めたときは、どういうリスクが発生するかについて担当者の感覚や経験を積み重ねていき、より良い管理方法を築くことが大事だと思う。それでこういう質問をさせていただいた。
- FAXを送るときは、相手先に電話して担当者がいることを確認したうえで送るのか。
- 常に事前に電話しているわけではない。
- 市も受託者も担当者は決まっているはずなので、確実に担当する人間だけでやり取りできるように事前に電話で確認してからFAXされる方が良いと思う。また、そういった運用で行う旨を所管課のマニュアルに明記してきちんと引き継がれるようにするとより安心である。
- こういった細かいことを受託者に言うことで「東村山はうるさいな、手を抜かないな」と受託者に思わせるというのが、緊張感をもって仕事をしてもらうために非常に大切である。特に扱う個人情報健康状態に係る情報なので、より注意を払う必要がある。
- この事業における市の二つの課の役割分担はどうなっているのか。
- 対象者の方に来て問診票を書いていただくなどの特定保健指導を行うのは健康増進課、その問診票を健康増進課から受け取って受託者へ送るといった受託者とのやり取りは保険年金課で行う。
- 特定保健指導を受けることを希望する方が増えないとこの事業は実のあるものにならないと思う。「この事業でこんな成果がありましたよ」ということをもっとアピールする方法を考えてはどうか。問診票やチラシなどの内容がそのままではあまり魅力を感じられない。
- チラシや結果表などはまだ案の段階で、もっと受けた方が達成感を感じられる表記になるよう受託者にいろいろ注文をして改善を図っているところである。
- 対象者が記入した問診票を受託者に送るということだが、市には問診票のコピーを残さないのか。
- 残さない予定である。
- 問診票を書いた対象者から後日市に健康に関する相談や、問診票で答えたことに関する問い合わせなどがくることが予想される。その時に問診票のコピーが市に無いと的確に答えられないのではないか。
- 当初残す予定でなかったがご指摘の通りと思う。一部コピーを市に残すことにする。
- 問診票を出してからどのくらいで対象者に結果表が来るのか。
- およそ2週間で結果表が送られる。
- 問診票を書くときの案内や問診票そのものの中に、「この問診票についてご不明な点等があれば〇〇にお問い合わせください。」という説明を入れておくと親切だと思う。
- 了解した。なお、結果表が手元に届いた方が書いてある内容について行きつけ

の医師に相談に行くことが予想される。そこもサポートの必要があるので、医師会には後日、この事業について説明させていただくとともに、結果表に表記されるリスク度合の根拠はどうなっているのかなどを説明した書類を受託者から出してもらい、医師会の先生方に配れるよう準備する予定である。

- 本事業では再委託はあるのか。また、紙の状態ですった問診票を受託者がパソコンに打ち込むのか。
  - 再委託はない。問診票はスキャンしてそのままデータ化される予定である。
- USBメモリのパスワードは適宜変えることができるのか。また、USBメモリは複数本使うのか。
  - パスワードは適宜変更可能である。USBメモリは1本だけを使用する。医療費分析等業務委託において毎月1回受託者とやりとりするが、パスワードは3ヶ月ほどを目安に変更している。
- 受託者から市に個人情報が入ったUSBメモリが送られてくる時は、市と同じパスワードが使われるのか。
  - 市とは違うパスワードが使われる。受託者におけるパスワード変更の頻度も3ヶ月程度である。
- あまり頻繁にパスワードを変えるとかえって混乱するので3ヶ月程度でよいと思う。心配なのは、受託者の担当従業員が退職したときにはすぐにパスワードを変える、従業員のスマホなどの作業場への持込みは禁止するといった従業員管理がきちんとされているかどうかである。
- 34ページに「特定健康診査受診勧奨通知」業務委託の仕様書があるが、東村山市では特定健診を受けていない方はどれくらいいるのか。まずは多くの方が特定健診を受けるようにすることが大事だと思う。
  - 26年度は13,919名の方が特定健診を受けている。受診率は46.9%である。
- 問診票は受託者に送ったあと、最終的に市に返還されるのか。
  - 受託者側で廃棄してもらうことを考えている。廃棄処理が終了したら市に完了の報告書を提出してもらう。
- 受託者が特殊技術を持っていてこの分野では寡占に近い状態で事業をやっているとすると、お互い信頼が大切ではあるが馴れ合いにはならないように十分注意していただきたい。
- 受託者が問診票をスキャンしてデータ化するということが、データ化したときの読み取りエラー率がどれくらいだったかを、もし聞けるようなら聞いておくとよい。それを聞いておくと、読み取りエラーがおきないようにするための方法、及び対象者に問診票を記入してもらうときの注意点がわかってくると思う。
- 結果表の作成には、特定健診の結果とレセプトデータも使用するということが対象者にきちんと説明すること。受託者にFAXを送る際は事前に電話して担当者がいることを確認すること。これはできれば受託者にも同じようにしてもらいたい。また、従業員管理がきちんとされているか時々チェックをしてもらいたい。それから問診票等に問い合わせ先を入れること。問診票は市にコピーを残すこと。これらの意見を踏まえて事業を進めていただきたい。

- 「市税等の自動電話催告システム変更に伴うオンライン結合による外部提供」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

- 諮問書 1 ページ【1. 諮問理由】のなかに「多様な催告業務が可能となる」とあるが、今後、市税等の収入確保以外の目的でも新システムを活用されるのか。
- 現在は市税等の早期収納を図る目的で、市民税と国保税の滞納者への催告に利用する予定である。他の業務への活用は今後の検討となるが、ほかの債権の徴収にも活用できると考えている。
- 管理サーバー内における催告対象者への通信記録の保存期間は極めて短いのか。
- 自動電話催告をした日の翌々月末日に自動消去される。
- 同じ方に再度催告する場合も、諮問書 4 ページのプロセスと同様に行うのか。
- その通り。
- 催告対象者への通信記録は自動電話催告日の翌々月末日に消去されるとのことだが、保存期間が長い気がする。翌月末日くらいが適当と思う。
- 例えば 4 月に催告し翌月も催告するなど一定期間内に複数回催告を行った場合に、その一定期間内の催告件数等を集計するために、受託者は翌々月末日まで通信記録を保存している。
- 統計作成は受託者ではなく、市が行うべきことではないか。
- 受託者が作成した催告件数等の集計をもとにして、統計（例えば、催告時間による効果分析など）は市が作成する。
- 市が持つ滞納管理システムには、催告対象者への通信記録は反映されるのか。
- 庁内専用コンピュータから催告対象者への通信記録を USB メモリに抜き取り、納税課職員が滞納管理システムに入力することで反映させる。滞納管理システムと自動電話催告システムはオンラインでの接続はしない。
- 諮問書 4 ページの図中「⑨と⑩」の作業を USB メモリで行うのか。
- ⑩の作業を USB メモリで行う。
- これまでは市職員が立ち会うことができる日中に催告業務を行っていたが、新システムでは日中だけではなく夜間や休日の時間帯にも催告ができるという理解でよいか。
- 現行システムは納税課事務室内にサーバーがあり、納税課職員がシステム操作をするので平日日中に行っていた。日曜に納税窓口を開設するときがあるので、昨年度は日曜にも 2 回催告業務を行っていた。新システムは外部サーバーになるので休日・夜間時間帯にも実施でき、より効果的な市税等の収入確保が期待できる。
- 日中に催告の電話をしたが留守の場合に、当日の夜間や近日中に再度催告することはあるのか。
- 発信指示を出した後、対象者への電話は 1 回で終了する。税の納期ごとに催告対象者のデータを抽出して電話するので、1 期で未納のため催告の電話をしたがつながらなかった方が 2 期の催告時も引き続き未納であれば、2 期のときに再度催告電話の対象となる。いつ誰に催告電話をしたかという記録は滞納管理システムに入力するので、それを基に再度催告する。
- 諮問書 2 ページに「平成 26 年度の催告架電実績は 4, 459 件」とあるが、電話後の結果を教えてください。
- 催告日を含んで 2 ヶ月間に納付があったかどうかを集計したデータでは、納付額は 1 億 9064 千円である。電話催告と文書催告と組み合わせて行っているので一概に電話催告の効果とは言えないが、一定の徴収はできているので効果的だと考えている。
- 諮問書 5 ページに「トーンボタン入力結果を自動集計」とあるが、留守電にな

った件数も集計できるのか。

- 電話がつながってから数分間トーンボタンが押されなければ、留守番電話に切り替わったと自動的に判断して「留守番電話」として集計される。
- 留守番電話になったと思われるときは、再催告をするのか。
- 納期ごとに催告を行う予定なので、次の納期の催告の際に、前回留守番電話になりそのまま未納の対象者には再度催告する。
- 発信サーバー及び管理サーバー内のデータは自動的に消去されるとのことだが、消去がなされた確認は行うのか。個人情報に係ることなのできちんと消去されていない等のトラブルが起きたときは、市に報告するよう受託者と約束したほうが良い。
- 両サーバー内のデータの消去は自動で行われるので、消去時の立会いは考えていない。23区及び多摩26市の中で6自治体が本システムを導入している。これまで個人情報の漏えいがあったかどうか、システムに不具合があったかを各自治体に電話で確認したが、そのような例はなかった。トラブルが起きたときはもちろん市に報告してもらおう。
- 電話機の画面に相手の発信番号が表示される機能があるが、発信装置から電話したときに、東村山市役所の電話番号が表示されるのか。また、東村山市役所から電話があったと思わせる仕組みはあるのか。
- 東村山市役所に引いてある電話回線を使用して発信する。市の代表電話番号ではなく、電話催促システム用の電話番号になる。
- その電話番号にかければ東村山市役所につながるのか。
- その通り。納税課事務室内に設置されている留守番電話につながり、市役所の代表電話番号と問合せ受付時間などの案内が流れるようになっている。
- 外部サーバーの設置場所は見たのか。
- 受託者から都内にサーバーがあることは聞いているが、セキュリティ上所在地は明かされていない。
- そうするとサーバーに不具合があったときに、市への報告をお願いしたところで、きちんと報告してくれるのか疑問である。
- 受託者は本事業以外にどのような事業を行っているのか。個人情報を取り扱う事業を行っているのか。また、受託者はISO27000を取得し情報セキュリティに係る管理をしっかりと行っているとのことだが、個人情報を預かる業務をしているのであれば、どうしてプライバシーマークを取得しないのか疑問なので、その点も確認した方がいいと思う。
- 受託者はメガネのHOYAの情報システム部門が独立して別会社になったものである。自動電話応答システムの提供や情報処理、ソフトウェアの開発販売を行っている。プライバシーマークの取得については市からお願いしている。
- 他の自治体が本システムを使用してこれまでトラブルが起きていないということが、個人情報保護上の一定の担保になるかもしれない。
- 本事業を行っていく中で、不具合が発生していないかどうか定期的に確認するようお願いする。仕様書にも「時々確認する」旨の文言を入れてもらいたい。
- 承知した。
- 現時点ではリスクはないが、今後起こりうるリスクを考えてもらいたい。
- 承知した。
- 受託者はプライバシーマークを取得していない。外部サーバーの所在地を教えてくれないので市は見学もできない。本件はブラックボックスだと思う。これは総務課への意見だが、今後、別の事業で契約予定先が同じような事業者だった場合に、相手の個人情報保護レベルをどう判断すればよいか、どのレベルな

ら契約してもよいかといったガイドラインを作成する必要があるかと思う。

→ (総務部長) 今すぐガイドラインを作成することは難しいので、しばらく検証させてもらいたい。

● 他の自治体の動向も見ながら検証していく必要があると思う。

● 受託者は、契約先にもデータセンターの所在地を知らせないことで個人情報の保護を担保している可能性があるが、こちらとしてはその点が不安だと思う。どこかで折り合いをつける必要がある。

→ (総務部長) 同様の事業は今後増えていくと考える。増えていく中で、様々な事業者が安全対策等でどのような対応をしているのか検証させていただきたい。

● 本事業で取り扱う個人情報は、万一漏えいした際のリスクはそれほど高くない。リスクが低い場合には、受託者の個人情報保護体制に関する担保なしに契約してもいいのか、その線引きが分かるガイドラインが必要になってくると考える。

● この審議会で諮り意見交換をすることが歯止めになるのではないか。

● これからはマイナンバーも絡むのでややこしくなる。民間事業者もマイナンバーを扱わなければならないので、これまではリスクがなかった案件がそうではなくなるという問題がある。

#### (4) 報告

##### ○ 平成27年度第2回審議会が出された意見に対する回答(総務課)

(総務課長)

第2回審議会が出された意見に対する回答だが、一部の回答がまだご用意できていないので、大変申し訳ないが次回の審議会で報告させていただく。

##### ○ 東村山市個人情報保護に関する条例の改正案について

(総務課長)

9月定例会にマイナンバーの施行に合わせ、「東村山市個人情報保護に関する条例」の一部改正議案を提出している。これまでの個人情報保護運営審議会でパブリックコメントや条例改正案の資料をお渡ししご説明してきたが、先般の9月議会政策総務委員会で原案通り可決をいただいた。ただ、正式には10月2日の本会議で採択をいただいてから施行になるので、まずは本日も配りした改正議案をご一読いただき、10月22日の次回審議会で内容のご説明をさせていただきます。

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。