

会議の名称	令和元年度第4回個人情報保護運営審議会		
開催日時	令和元年11月11日(月)午後6時00分～8時00分		
開催場所	東村山市役所 本庁舎6階 602会議室		
出席者 及び欠席者	<p>●出席者：</p> <p>(委員) 臼井雅子会長・日下直喜委員・嶋田節男委員・田村初恵 会長職務代理・當間丈仁委員・広井勝夫委員・水越久吉 委員</p> <p>(市事務局) 東村総務部長・高柳総務部次長・武藤総務課長・竹内総 務課長補佐・湯浅情報公関係長・鳴海情報公関係主任</p> <p>●委員欠席者： なし</p>		
傍聴の可否	傍聴 不可	傍聴不可 の場合 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) 会長挨拶</p> <p>(2) 会長へ諮問書授受</p> <p>(3) 諮問審議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度諮問第8号 空き家権利関係等調査委託(環境・住宅課)</li> <li>・令和元年度諮問第9号 地域包括支援センターネットワークシステムのクラウド化に伴 うデータ移行及び導入・運営保守管理委託(健康増進課)</li> </ul> <p>(4) 報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度第1回(諮問第2号除く)から令和元年度第1回ま での審議会で出された意見に対する回答</li> <li>・図書館システム及び利用者用インターネット端末保守委託にお ける仕様変更(リモート保守)について</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</p> <p>担当者名 湯浅・鳴海</p> <p>電話番号 042-393-5111(内線2317)</p> <p>ファックス番号 042-390-6227</p>		
会 議 経 過			
<p>(1) 会長挨拶</p> <p>皆さんこんばんは。本日はお集まりいただきありがとうございます。</p> <p>働き方改革と言われておりますが、諮問書を見ますと今日はその通りに出来るの ではないかなと期待をしております。</p> <p>どうぞよろしく申し上げます。</p> <p>(2) 会長へ諮問書授受</p> <p>東村総務部長より臼井会長へ諮問書を手渡す。</p>			

### (3) 諮問審議

○「空き家権利関係等調査委託」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及び環境・住宅課の回答

- 諮問書P. 4「6 委託先」について、「受託可能な弁護士等の事務所」と「東京都公共嘱託登記司法書士協会」を予定としているが、個人事務所に対しピンポイントで協会を上げていることの違いや、弁護士等の事務所について、想定している事務所があるのか、また、それは何件程度なのか伺う。
  - 本業務の委託先として第1に考えたのが弁護士であり、市では空き家の取り組みについて東京弁護士会と協定を結んでいることから、東京弁護士会のほうに相談させていただいた。東京弁護士会からは、本業務が受託可能な事務所を春までに紹介いただけるように受託の仕組みを検討するとのお話をいただいた。一方、司法書士は、本業務について早い段階から取り組んでいたこともあり、少なくとも東京都公共嘱託登記司法書士協会であればすぐに受託可能であるとの回答をいただいた。そのことから、ピンポイントで協会を上げさせていただき、後々東京弁護士会や東京司法書士会から弁護士等の事務所を紹介いただくことも想定しそのような記載をさせていただいた。
- 住宅や土地、会社の登記とすると司法書士のほうが得意分野であるというかたが多いと思う。また、司法書士の中心業務になるので動き出しが早いのは当然のこととも思う。都内の弁護士会は3つあるが、3つ全てに相談されたのか。
  - 東京三弁護士会と相談させていただいている。
- 年間何件の委託を想定しているのか。
  - 現状、本業務委託の対象となりそうな事案は6件である。その中で優先順位を決め、年に2件程度の委託を想定している。
- 今年度はパイロット運用を行い、うまくいくのであれば来年度以降も続けるという考えか。
  - お見込みのとおりである。
- 委託期間を令和元年12月1日から令和2年3月31日までとしているが、この期間の中で、1件あたり最大3ヶ月を見込んでいう理解で良いか。
  - 事前に市で調査した案件の続きをしていただくわけなので、今年度においては3ヶ月程度でまとめていただけるのではと考えている。
- 相続財産管理人選任の申立てを弁護士などにしてもらおうとのことだが、申立てには予納金が必要だったかと思うが、申立てはどうするのか。
  - この権利関係調査委託と相続財産管理人申立ての整理だが、本業務委託の範囲は申立書の作成までとしている。その後の申立てについては、市長が申立人となり、代理人がない場合もあれば、いるのであれば弁護士が代理人となり、予納金の支払いがある。しかし、申立てに必要な予算の措置もあるので、本業務委託は敢えて書類の作成までとし、申立てまでは含めていない。
- 申立人となりそうな推定相続人がいた場合、そのかたの手間を省くといった趣旨もあるのか。
  - お見込みのとおり
- 諮問書P. 45「相続財産管理人選任申立書」を見ると、推定相続人が申し立てることを前提としたひな形と見受けられる。どうしても誰もいなかったら市がやるしかないが、誰かいればお願いするのだと思う。
- 相続放棄されているケースも多い。そうすると管理する者が誰もいないので、市

が申立てをし、財産処分をして、市の一定の税金などを確保しながらやるというケースもある。

- 仰るとおり、権利者が誰もいない場合、申立書の作成は、市が手を入れる前準備になる。
- CD-RWにはかなりのデータが入るが、複数の案件を1枚のCD-RWに入れる運用とするのか。
- 写真データなども含まれることが想定されるので、それなりの容量を確保したいと考えている。先ほど申し上げたとおり、年に2件程度の委託を想定しているので1枚に入れる運用で可能と考えている。
- 受託者が使用するCD-RWは、市が貸与したものとのことだが、CD-RWはどこでも購入可能なものであり、諮問書からは、市が貸与したものであるということや通し番号が振ってあるか否かなどが見えてこない。媒体の故障率や不具合率は0%ではないが、エラーが起こったときや紛失等の時のため、複数枚渡すといったことはせず、必ず1枚のみ渡すという認識でよいか。
- お渡しするのは1枚だけである。
- 弁護士や司法書士事務所は人の出入りが多いのではないかとと思われるので、面倒ではあるが、離席の際はCD-RWをPCから一度取り出し、常時入れたままにしないようにする必要がある。
- 市に返却されたCD-RWは市の引き出しで管理するのか。
- 鍵のかかるロッカーで管理する。
- 複数枚となったときの管理方法について、運用面の工夫がいると感じた。
- 離席の際には逐一CD-RWをリジェクトするといったこと、それから、諮問書P. 4「5 コンピュータ・記録媒体の利用、外部接続の有無 (4)」の「業務遂行のためのデータ作成及び保存は、市が貸与したCD-RWにて行うものとし、受託者のPCに残らない」を、はっきりと仕様書に記載すべきである。
- この業務の所管におけるCD-RWの管理方法について、文書化されてあるものがあれば、この業務が継続され、市の担当者が変わっても管理方法がきちんと引き継ぎが出来るのではないかと感じた。
- 諮問書P. 4「5 コンピュータ・記録媒体の利用、外部接続の有無 (3)」について、「必要なウィルス対策及びセキュリティ対策を講じなければならないことを義務付ける」とあるが、そのプログラム名とバージョンを受託者に確認し、情報政策課などに有効性の確認をしておいたほうが良いと思う。
- この業務は、相続関係説明図と相続人目録の作成も含まれている。相続人が多い場合、法定相続情報一覧図を作る場合もあるが、そちらの作成の依頼をすることは検討されたのか。法定相続情報一覧図は、法定相続人に間違いがないことを法務局よりお墨付きをもらえるもので、例えば金融機関などに対しても相続人がいることの証明が出来、かなりの書類を提出しなくとも済むようになるので、一覧図の作成まで依頼されたほうが良いのではないか。
- 活用については検討させていただく。
- 諮問書P. 6「空き家権利関係等調査委託業務の流れ」の「市独自の空家等所有者調査」について、市では住民票や登記簿などをまず調べられると思うが、高齢夫婦等の場合、施設入所などでいない場合があり、民生委員などがそのことを知っている場合があり、そこから施設など権利者の所在に繋がったりすることもある。市の独自調査ではどこまでされているのか。
- 空家等対策の推進に関する特別措置法等には、住民票や戸籍、登記情報、固定資産税をかけている相手方の住所・氏名、また、ライフラインの支払先などの調査が認められており、それが基本となる。その他に、ご近所のかた等への聞き込み

も行っている。仰るとおり、病院や施設に繋がることも多いので、必要があれば聞き込みから繋げることもしている。

- 市が独自に調べている件数はどれほどなのか。
- 市で把握している空き家は約530件である。空き家については年間約80件程度の苦情が入る。苦情があったのが元々把握している空き家であって、且つ、調査も進んでいるものであれば新たに調査はしないが、それまで市が把握していない空き家であれば、最初から調査をする。年間の調査件数は、一概には言えないが、昨年度だと約80件に対し、所有者情報の有無を確認し、無かったら戸籍の取得など調査の手続きをしている。環境・住宅課が出来てから、こういった調査業務を始めて5年目になる。この5年間で苦情を受け、調べるといったことをやってきた中で、どうしても所有者へ行き当たらない、もしくは相続人が多すぎて権利者の確定が出来ないものが、さきほど申し上げた6件になる。
- 委託先を2つ上げていただいているが、単価は同一となるのか。
- それぞれ契約相手方とお話し合いのうえ予算の範囲内で決めさせていただくつもりである。
- 弁護士事務所に依頼したほうが高くなるのか。
- 高くなる傾向にあると伺っているが、弁護士事務所とはまだ金額のお話し合いまでしていないので実際のところは分からない。
- 弁護士も司法書士も委任状がなくとも、職務上の請求により色々な書類が取れる。悪用することが無いとは言い切れず、例えば得た情報を探偵事務所へ横流しして身元調査をするなどといったこともあるということを入念に入れておいていただきたい。
- 自分の仕事において、おひとり暮らしの高齢者から自身のお体に関することや心情的な心配ごと、財産管理や相続のご相談を受けることがある。その中で、子どもがおらず、このままだと空き家になると思われるパターンがある。空き家になると解決までに時間がかかるが、空き家になる前でも解決に至るまで時間がかかるという予備軍もいる。空き家になってしまう心配を抱えている事案があれば、環境・住宅課へご相談していただくよう、私からもお話ししているが、地域包括支援センターの職員等からそういった予備軍の情報提供をしてもらおうといったこともしていけないと大変なことになると思った。
- 住民票はマイナンバーが記載されたものを請求するわけではないという認識で良いか。
- お見込みのとおりである。
- マイナンバーが記載された住民票の取得は本人のみが可能であったか。  
(情報公開係長)
- 基本的には本人が住民票を取得される際に記載したものを受け取れるはずである。マイナンバーが使用できる業務は限られており、公用請求でも、番号法で使用が認められている業務に使用するとといった記載があれば出されるが、今回の空き家業務はそうではないので、求めても記載されないはずである。

<事務局補足>

個人番号の記載がある住民票は、原則、本人又は本人と同一世帯のかたが請求する場合に交付されるものであり、代理人のかたが委任状をもって請求した場合は本人住所へ郵送する対応となる。また、弁護士や司法書士が住民基本台帳法第12条の3に基づき住民票を請求する、所謂職権請求の場合においては、同法同条第1項及び第7項より、個人番号が記載された住民票は取得出来ない。

- 出た意見をまとめると、CD-RWの扱いかた、それから、弁護士でも司法書士でも急な来客にぱっと立ち上がって対応してしまうので、CD-RWをPCに

入れたまま離席しないことと、受託者PCにデータの保存をしないことを仕様書に加えること。ウィルス対策やセキュリティ対策のソフトの名前とバージョンを確認し、この業務委託を継続するようなら、時々、こういうソフトだったらバージョンアップされているようだが最新のバージョンを入れているかをお聞きになってみることに。

- CD-RWを相手方へお渡しした後、データの追加があったとしても、CD-RWの受け渡しによりやりとりするという認識で良いか。

→ その通りである。

- 簡易書留も100%安全ではないということを頭に入れておいてほしい。

○「地域包括支援センターネットワークシステムのクラウド化に伴うデータ移行及び導入・運営保守管理委託」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及び健康増進課の回答

- クラウドに移行することにより、これまでのシステムより優れたものとなる点を簡単に説明してほしい。

→ 居宅介護支援事業所は請求に係る書類を紙で出力し、それを地域包括支援センター（以下、「包括」と表記）へ提出し、包括職員が請求システムにデータを打ち込むという作業を行っているが、効率が悪く、また請求事務は月初の短期間で膨大な量があるので、その負担軽減に繋げることが出来るという点があげられる。

- 紙の使用が減るという可能性が高いということと、クラウドにアクセスし請求を行うことで、直接のやりとりがなくなるということか。

→ お見込みのとおりである。

- クラウドを選択する責任は市が負っているという認識で良いか。

→ お見込みのとおりである。最終的に判断するのは市である。

- 名前を聞いたことはあるが、どのくらいのリスクがあるのか、どういう危険性があるのかなどをあまり理解しないまま、世の中の潮流がクラウドに動いている実態がある。市としてクラウドのシステムを利用している事例はあるのか。

（情報公開係長）

→ 入る情報はメールアドレスくらいであるが、防災メールを受け取りたいかた向けのメール配信システムはクラウドである。

→ 介護保険課が持つ指定事業者等の管理システムがクラウドである。

- 個人情報保護では漏えいという視点も重要であるが、情報が失われてしまうことや誤った情報に変化してしまうという視点もあり、後者の視点からクラウドのリスクはどこにあるのかを調べてみた。所謂システムの障害、一種のインシデントが起こったとき、最近だと水害等の災害が起こって市役所の機能が停止してしまったとき、自前でシステムを管理していれば復旧の見通しもすぐに分かるが、クラウドだとそうもいかず、ベンダーの対応能力に大きく影響を受けてしまう。今回の業務委託もそういったシステムが停止してしまった際に、1日や2日で復旧出来れば良いが、1週間や1ヶ月かかるようだと問題があると思っている。今回の受託者については、調べてみるとさまざまな認証を受けており、また規模も大きな会社なので大丈夫だろうとは思っている。

→ カナミックネットワークについては、医療機関でも医療情報に係るシステムで使用しており、東村山市医師会加入の医師の多くも利用している。規模も大きな会社でありそのあたりの懸念は大丈夫なものとして認識している。

- 委員ご懸念の点については市においても受託者に確認している。データの保管はデータセンターで行われるが、リスク回避として複数のデータセンターに同じ情報をバックアップしていると伺っている。仮に1つのデータセンターが災害等で倒壊したとしても、遠隔地にある他のデータセンターに情報が残るよう対策もなされている。
- 例えば人工衛星だとバックアップを3つ取っているらしく、1つに障害が発生した場合、残り2つと比較してデータがおかしくなっている部分を見つけるとのこと。何かおかしいと分かったときに、バックアップが1つだとどちらがおかしいかが分からないが、3つある場合、3つを比較して2つが一致していれば残りの1つがおかしいということが分かる。業務に求められる信頼度にもよるが、クラウドがトレンドだからとおざなりになってはいけない部分だと思いお話しした。
- 諮問書P. 11「セキュリティ対策について」のとおり、複数のデータセンターでの運用や、SSL-TLS 1.2による暗号化通信の利用など、厚生労働省のガイドラインに準拠し行われており、問題はないと認識している。
- 今はサーバを市に置いているため、市役所自体の機能が停止してしまった場合、当然そのサーバも使えなくなる。クラウド化でサーバを遠隔地とすることでそのリスクを回避できると認識している。また、これまではサーバが停止した場合、SEが到着するまで市職員により対応しなければならず、実際にそういった事例もいくつか起きているが、クラウド化によりサーバの側に常駐しているSEによる即時対応が可能と考えると、より安全かと認識している。
- サーバにあるデータが東村山市のものだけではない構造の中で、データ復旧の作業をした際に、入れ違いなどが起こるリスクも挙げられる。
- クラウドは便利であるが、我々とデータとの距離が遠くなるので、遠くさせなくする工夫も必要になってくる。そうしなければ、市が管理すべき情報を市が主体となって管理したことになるようになってしまう。クラウドが導入され始めたところが丁度良いタイミングだと思うので、クラウドをどう使っていくのか、どうコントロールするのか、クラウドに入れた情報がどうなっているのか、定期的なチェックをどうするのか、そういったことがしっかりと出来るような伝統を作っておかなければならないと思う。
- 市民への説明責任を果たすことが出来れば良いのかと思う。
- 諮問書P. 10「カナミックシステム連携図」に、いろいろな事業所にIDとパスワードを発行しシステムを使用できるような図がある。IDとパスワードさえあれば自宅でも出来てしまうところが問題になってくると思うが、その対策はどうされるのか。
- 各包括に新しく貸与するPC以外では使わないように指導する。また、システムが使える機器を限定することも可能と聞いているので、別途費用がかかってしまうが今後の運用において検討している。
- デバイスを限定する機能を導入できるのならばぜひ導入してほしい。
- それは自宅のPCではシステムを利用出来ないようになるということか。
- お見込みのとおりである。受託者からは電子証明書を発行したPCでなければシステムが利用できないと伺っている。
- 必要があれば、包括がこのシステムの利用をする際にはこのようにするといった文書化したルールがあったほうが良いのかもしれない。このシステムを導入することで別の個人情報の防衛リスクというのが発生してしまうと、それこそ本末転倒なので。
- 諮問書P. 2「3. システムの概要 (1) 使用者」について、市健康増進課と

5か所の包括職員に加え「このほか、介護予防ケアプランの作成を地域包括支援センターから委託された居宅介護支援事業者（60ヶ所程度）が当該システムを使用することを予定している。」とあるが、システムを操作出来る人が増えれば、その分間違いや漏えいが発生する可能性が高まるということである。それに対し、「事業者ごとに使用できるシステム画面・データを限定する機能があり、限定範囲は市・地域包括支援センターからの依頼により(株)カナミックネットワークが設定する」と記載しているが、これはどのような限定をしようとしているのか。

- 居宅介護支援事業所は、介護報酬の請求事務に関わる情報の入力と、それを包括へ提出するという機能のみの使用を想定している。それ以外の、例えば他事業所を利用している特定の誰かの健康状態などの情報はシステム上見られない。
- 諮問書P. 2「3. システムの概要（1）」に、「限定範囲は市・地域包括支援センターからの依頼により(株)カナミックネットワークが設定する。」とある。この書き方だと、市とは別に包括でも限定範囲の設定依頼が出来るように受け止められる。包括からの依頼でも可能にしなければならないのか。包括からの申し出や相談により、市からカナミックに一括してお願いすることは出来ないのか。
- 居宅介護支援事業所からの請求情報は包括に入るので、限定範囲については包括とも相談しながら調整していく。諮問書には並列に記載しているが、実態としては当然、最終的な受託者への依頼は市が行う形になる。
- IDとパスワードの更新サイクルについて、クラウド向けのガイドラインというのを情報政策課と相談しておいたほうが良いかもしれない。今されている市役所の更新サイクルより、もう少し短い周期で更新される運用で始めていくことも大事かもしれない。
- 何か起こったときに、サービスを止める、例えば一時的にシステムへのアクセスを出来なくするといった作業にどれくらいの時間がかかるのかも確認しておいたほうがよい。今であれば情報政策課にお願いすればすぐに止められると思うが、クラウドとなると処理までに時間がかかると思うので、一種のリスクマネジメントだが、危ないと判断したときにシステムを止められるまでの時間も確認しておいたほうが良いと思う。
- 受託者に確認しておく。
- 市民から見ると、行政が深いところまでチェックしているということは安心感のひとつになる。サイトごとの1日のアクセス件数や、異常なアクセス件数の発見など、そういうチェックツールはあるのか。
- IDやパスワードを掻い潜ろうとする攻撃が一定の時間や回数以上続くと、そこからのアクセスはシャットダウンするという運用をしていると伺っている。
- 先日、スパコンの1万年分かかる計算を量子コンピュータが数分でやってのけたというニュースがあった。あれが出てきたらIDやパスワードは一瞬で破られてしまうと思う。そういう意味から、今申し上げた仕組みが入っているかどうか、それとも人間が改ざんなどして、システムに不正アクセスされた際にすぐに止められる構造があるかどうか、そういった確認しておいたほうが良いと思う。
- このシステムでは、金融機関等で導入されている安全性の高い暗号化規格であるSSL-TLS 1.2を利用している。他の機関でも、現状では当分破られるものではないという認識で導入されていると伺っている。
- それはあまり信用しないほうが良い。クラウドは常に破られることを前提としたマネジメントをするべきである。
- 介護保険が使用しているクラウドのシステムに問題はないのか。
- 問題はないがこちらはLG-WAN回線を利用したもので本件とは少し異

なる。

- クラウドならではのリスクの洗い出しを怠らないこと、IDとパスワードの更新頻度のサイクルを情報政策課に確認し見直すこと、受託者に対し非常事態への対処やバックアップ体制等の安全対策を、念のため確認すること、継続してこのシステムを利用するようであれば、場合によっては抜き打ちで確認すること。
  - 諮問書P. 6「7. コンピュータ・記録媒体の利用、外部接続の有無（2）」に、「データ移行作業を終えて媒体を市に返却する際には、データを全て削除した状態で返却することを義務付ける。」とあるが、USB内のデータは全て削除してから返してもらったほうが良いと考えているのか。
- 返却も手渡しを予定しているので、運搬時の漏えいリスクを考え、何もデータが入っていない状態で返却してもらおうべきと考えている。
- LG-WANではないクラウドについての審議が初めてなので慎重な審議となった。油断をしないよう運用してほしい。

#### (4) 報告

- 平成30年度第1回（諮問第2号除く）から令和元年度第1回までの審議会で出された意見に対する回答（総務課）

（情報公開係主任）

30年度全5回分、令和元年度第1回の審議会におきまして、ご意見等のあった件について、所管課の回答を報告いたします。

大変申し訳ございませんが、件数が多いためこの場では全てを読み上げず、各諮問主だったご意見などについてご報告させていただきます。

尚、30年度諮問第2号、情報政策課及び保険年金課の住基システムの保守委託をリモート保守とする仕様変更につきましては、所管課からの回答が現時点で確認出来ておりませんので、提出を受け次第速やかに報告という形にさせていただきます。

1 ページ目、30年度諮問第1号 医療証の印刷及び封入封緘業務委託について。

全体として、仕様書への追記、内容の修正及び「情報セキュリティに関する合意書」に定める内容の確認をとのご意見をいただいております。回答のとおり、仕様書においてはいただいたご意見を参考に追記・修正を加え、合意書の内容についても受託者より提出が受けられるものにつきましては提出を受けたうえで確認したとのことです。

2 ページ目、第3号第5次総合計画等策定業務委託及び住民基本台帳の目的外使用について。

全体として、計画策定業務等において受託者の従事者も参加するワークショップや説明会等で、参加者の発言等により偶然見聞きした個人情報においても、他の個人情報と同様の取扱いとすることといただきました。2 ページ目のとおり仕様書への反映、また3 ページ目回答のとおり、口頭での説明を行っております。

第4号第2、第6 保育園民間移管事業に係る合同保育について。

主なご意見といたしまして、3 ページ目、合同保育期間中、受託者に個人情報保護上のヒヤリハット事例の記録をしていただき、その後のリスク認識に活かしてもらいたいということ、諮問時に提出がなかった第6 保育園の移管事業者である学校法人町田学園の個人情報保護規程について、早期の作成を指示し、提出を受けた後は審議会への書面の報告をお願いすることがありました。4 ページ目回答のとおり、移管前の市立第2、第6 保育園と移管後の民間事業者とで合同勉強会を行っており、



個人情報の取扱いについて情報共有しております。また、規程につきましては、受託者より提出を受けたものを12ページ目から14ページ目にかけて添付させていただいたとおりです。

4ページ目、第5号介護保険指定事業者等管理システムの利用契約について。

契約書約款において法令等遵守すべき事項について「趣旨に従う」と記載されている件について修正を求めのご意見をいただきました。回答にありますとおり、所管より受託者に対し修正を求めたところですが、当該システム契約については全国共通の約款を使用しているところ、令和元年度契約において修正は困難であるとの回答でありましたので、市が受託者へ提出する利用申込書に「当市の個人情報保護に関する条例並びに関係ガイドライン等を遵守すること」と特記を付記し、受託者から市へ提出する利用承諾書に「当市の個人情報保護に関する条例並びに関係ガイドライン等を遵守する」と付記したとのことです。

第6号集団検診受付業務委託について。

4ページ目下段作業場所に個人のデジタル機器等を持ち込ませない、機器の接続を禁止するなど、その具体的な内容を受託者が決まり次第確認することのご意見をいただきました。所管において受託者に確認したところ、作業場所手前にロッカーが用意しており、私物のデジタル機器等においてはそこへ収納してから入室することを徹底していること、また、本業務で使用するUSBメモリ等の電子媒体は、市が用意したデータ受け渡し用の物のみとし、コンピュータ等に個人情報データを保存している間は、必ず作業担当者及び個人情報取扱責任者のみが知り得る開封パスワードを設定し、その他の者が閲覧できない状態にしてこととしたとのことです。

6ページ目、第7号アライグマ・ハクビシン等駆除委託について。

主なご意見として、セキュリティソフトの名称を受託者に確認し、情報政策課等と協力し、その有効性を確認することをいただきました。所管において受託者に対し確認しまして、その名称やバージョンにつきましては回答にある通りです。尚、有効性につきましては、セキュリティソフトの比較検証を行う評価機関がドイツのAV-TESTをはじめ、オーストリア、イギリス津に著名な機関がございますが、当該セキュリティソフトにつきましては、いずれの評価機関でも最高ランクの評価を受けていることから、有効性は高いと認識しているとのことです。

7ページ目、第8号肢体不自由等の児童・生徒に係る介助員事業委託について。

全体を通して主に、仕様書への追記や内容の修正といったご意見をいただいております。回答にありますとおり、仕様書においてはいただいたご意見を参考に修正を加え、その修正内容もそちらに掲載させていただいております。

9ページ目、令和元年度第1号特定健康診査電話勧奨業務委託について。

主だったご意見といたしまして、10ページ目電話で話す内容や想定質問について、効果的な勧奨となるようよく受託者と打ち合わせし、従事者には事前研修を行うよう受託者に求めることとございます。こちらにつきましては、仕様書に研修実施の義務付けを追記したうえで、電話内容と想定質問については、受託者が過去に使用していた電話勧奨マニュアルを下地に、当市の状況に合わせて修正を加えていくこととしたとのことです。

第2号東村山市立小・中学校定期健康診断（耳鼻科）欠席者健診業務委託について。

受託者である健診担当医から学校提出用に児童・生徒に渡される結果報告書について、氏名等記載欄が無く、提出を受けた保険医等が取り違えるおそれもあるので、氏名欄等の追加など対策を講じることのご意見をいただきました。審議会において所管より説明がありましたとおり、様式の変更においては学校保健会の諮問事項となり、今回の履行開始に間に合わなかったため、余白スペースにあらかじめ養護

教諭が氏名等を記入した様式を保護者へ手渡すようにすることを徹底することで対策にすることとしたとの報告です。

- 令和元年度諮問第2号について、諮問時の所管からの説明では、紛失の際に個人が特定されないことに注意して、氏名等は敢えて記載しないというものであったと記憶しているが、いかがか。
- 紛失時に特定されないことも大切であるが、それとともに様式が1枚になってしまったときに誰のものか分からなくなってしまうといった問題もあるので、その問題も併せて検討をと意見した記憶がある。
- そうであれば氏名等を細かく記載する必要はなく、取り違いを防止し、且つ出来る限り個人の情報を記載しない方法で良いはずである。

→ 確認し、後日報告する。

<事務局後日補足>

この度いただいた意見を踏まえ、所管にて再度検討し、今後は「学年・組・出席番号」を記載する対応とした。

- 平成30年度諮問第3号について、仕様書や審議の内容において、受託者がたまたま見聞きしたのも個人情報となり得るという認識が薄いと感じたものであった。
- 本審議会での審議経験がある職員でなければ、そのあたりをよく理解していただけていないということである。情報コーナーの負担となるが、審議会に馴染みのない職員が諮問される際にはチェックをお願いしたい。
- ワークショップや講演会等に受託者が参加されることは、さまざまな所管で行っていることかと思う。一般的なお話として、たまたま見聞きした個人情報も秘密にするものになり得るということを、職員にしておくべきである。
- そうするとどのような方法で行うのかという話になる。研修であるのか、それともeラーニングのようなもので行うのか。

→ 庁内では月1回程度、個人情報の保護に関する注意喚起などをアナウンスしている。その中に、市民の意見を聴くイベントや相談会等があったときの、たまたま見聞きした個人情報に係る注意についてもアナウンスすることができるので、今後当検討していきたいと思う。

## ○ 図書館システム及び利用者用インターネット端末保守委託における仕様変更（リモート保守）について（図書館）

（情報公関係主任）

「1. 背景」をご覧ください。

図書館システムの保守委託契約が満了する10月1日より、契約を新たにシステムの入替を行いました。この度の契約切替よりリモート保守を導入するよう仕様変更を行っております。これまで障害発生時には、受託者SEが中央図書館に来館し、中央図書館電算室にあるサーバを直接操作し対応していましたが、障害対応の緊急性等を鑑み、リモート保守が効率的と判断し導入に至りました。

図書館システムについては平成20年度にこの審議会にて諮問審議ののち、可の答申を得ているものであり、契約切替の前後において取り扱う個人情報に変更がないこと、受託者も同一であること、リモート保守の導入においては、平成30年度諮問第2号住基システムの保守業務をリモートへ仕様変更する諮問において、委員の皆様からいただいた留意事項、保守業務従事者へのセキュリティ教育、悪意のあ

る従事者への対策、回線接続又は切断の主導権を市が持つこと、リモート保守の作業日時及び内容等の記録の確認等について、後述いたしますが、守られていることから、新たな諮問とはせず、報告とさせていただきます。

リモート保守の概要について説明します。1枚めくっていただき横長「図書館システムMEL I Lリモート保守について」がございます、こちらの右下ページ番号4をご覧ください。

「3. リモート接続構成図(2) 中央図書館事務室の接続図」にありますとおり、保守対応が必要な場合のみ、中央図書館事務室にある保守用端末を図書館職員がFAX機の回線と接続し、電話回線を使用して保守対応を行います。

1ページ戻り3ページ目「2. リモート保守の流れ」をご覧ください。

左上の図のとおり、障害発生時、市より受託者へ連絡します。受託者は保守の準備が整い次第、市に対し保守回線の接続要請を行い、その要請を受け保守回線に接続します。受託者は作業完了次第市に連絡を入れ、市は保守回線を切断します。受託者は後日、作業内容等について作業報告書を市に提出し、作業完了となります。

最後にセキュリティ対策について、資料5～8ページに掲載のとおり、受託者としての資格取得、従事者に対するセキュリティ教育の徹底、受託者社内のセキュリティ隔離された保守ルームで、保守業務従事者名簿で事前に提出された者のみが保守操作が可能であること、あえて細い電話回線を利用することでの悪意ある者からの個人情報的大量ダウンロードの防止、保守回線の接続・切断の主導権は市が持つといった対策が取られています。

● 東村山図書館が受託者に対し復旧依頼をする際には、事前に決められた職員のみが連絡するのか。

→ 各所管においてその所管におけるシステムの担当職員はいるが、そういった依頼をする職員が当該職員のみなのかは把握していないので、確認し報告する。

<事務局後日補足>

各所管において当該所管職員のうち1名以上の者がシステム担当者として指定されている。本件において復旧依頼等の連絡をする者は、原則図書館のシステム担当者(令和元年度は一般職)としている。ただし、当該職員が不在で且つ早急に連絡を必要とする際は、当該職員以外の者が連絡することが想定されるが、その際にも連絡する者は、図書館長又は図書館監督職としている。

● 「保守ソフトのIDとパスワードを図書館側が設定することで、予め伝えている保守業務従事者SEしか扱えないようにする」とあるが、どのように形で受託者にお伝えするのか。また、IDとパスワードの更新頻度も教えてほしい。

→ そちらも確認のうえ後日お答えする。

<事務局後日補足>

パスワード付ファイルに保存し、メールにて受託者へ伝える。ID及びパスワードは、3ヶ月に1度の頻度で更新を予定している。

● 保守業務従事者SEがどなたなのかは事前に分かっているのか。

→ 氏名及び所属の分かる保守業務従事者の名簿の提出を受託者より受けている。

● 名簿の従事者がIDとパスワードを知っているということか。

→ お見込みのとおりである。

● 受託者は従事者より秘密保持の誓約書の提出を受けているのか。

→ 以前より図書館システムの保守をやられているところなので、元々の契約の際に誓約書の提出もされている認識ではいるが、再度所管に確認し、後日回答する。

<事務局後日補足>

受託者は、毎年、全従業員より当該内容を記載した宣誓書の提出を受けている。

- 借りている本の名前などの漏えいにはご注意ください案件であると思う。
- どういう本を借りているかという情報は、そのかたの思想・信条に関わるものであり、人に知られたくない情報である。図書館システムにおいては、予約や借りている間は予約している本や借りている本のデータは残るが、本を返却した時点で履歴は削除されるようになっている。

(5) その他

なし

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。