

会議の名称	令和2年度第4回個人情報保護運営審議会		
開催日時	令和2年11月9日(月)午後5時30分～8時20分		
開催場所	東村山市役所 本庁舎3階 庁議室		
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・水越久吉委員・広井勝夫 委員</p> <p>(市事務局) 東村総務部長・荒井総務部次長・武藤総務課長・鳴海情 報公関係長・高谷情報公関係主任</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 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) 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"> ・令和2年度諮問第9号 公共用地境界確認申請図書デジタル化業務委託(道路河川課) ・令和2年度諮問第10号 保育園連絡帳アプリの導入に関する連携協定書(地域子育て課) ・令和2年度諮問第11号 AI議事録・相談支援システムの導入及び使用契約 (情報政策課) ・令和2年度諮問第12号 既存3システムソフトウェア(人事給与・医療費助成等・滞納管理)保守委託における仕様変更(リモート保守)(情報政策課) <p>(4) 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 鳴海・高谷</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。大分寒くなり日も短くなりましたけれども、このような状況でするので換気が必要となります。ご了承ください。</p> <p>さて、これまでも個人情報保護法はしばしば改正が行われておりましたが、今年も改正があり、6月に公布されました。これまで、データ利活用に係り匿名加工情報がありました。これに加え、仮名加工情報というものができました。また、提供元では個人情報ではないが、提供先において個人情報となり得る情報について、規制がなされるなどがあります。</p> <p>すぐに本審議会へ関係することは無いと思われませんが、法律が変われば、市の条例も変わりますし、受託者がどのようなことに注意すべきかも変わってくる可能性があ</p>			

りますので、ご注視いただけたらと思います。

まだ改正してばかりで、運用については今後政省令や方針などが出るかと思っています。インターネット上に解説されているかたもいらっしゃいますので、情報提供と思いお話をさせていただきました。

本日もどうぞよろしくお願いたします。

(2) 会長へ諮問書授受

東村務部長より臼井会長へ諮問書を手渡す。

(3) 諮問審議

- 「公共用地境界確認申請図書デジタル化業務委託」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及び道路河川課の回答

- 今まで執務室に保管していた文書は、当該文書のデジタル化後、どこへ保管するのか。
 - 保管場所は未定である。少なくとも執務室からは移動することとなるが、保管を市役所内の書庫などとするか、外部とするかは検討中である。
- 破棄出来る書類ではなく、データ化しても原本が必要となる。保管には注意を払って保管していただきたい。
- 諮問書P. 2「4個人情報を取り扱う作業の留意点(1)」に、「当該文書貸与時は、数量、返却予定時期を記載した借用書を提出させる。」とあるが、この数量は、枚数か、それとも件数か。
 - 件数を想定している。
- 諮問書P. 2「4個人情報を取り扱う作業の留意点(3) 受託者における個人情報の保管方法」に、「受託者社内の施錠できるキャビネットに収納させる」とある。これは原本なので、キャビネットを管理する鍵は誰が管理するのかを届出させるようにしてほしい。
 - そのようにする。
- 諮問書P. 3「委託期間」について、令和4年3月31日までと、年度が複数にまたがっている。保管の問題もふくめて、1度に貸与する量はどれくらいを考えているのか。
 - 受託者決定後の打ち合わせの中で決めたいと考えているが、1度に全てをお渡しすることは不可能なので、2週間や月ごとに必要な量を受け渡すという想定をしている。
- 是非、適正な管理が出来るよう1度に貸与する量のコントロールをお願いしたい。重要な書類なので、紛失があってはいけない。デジタル化に際し、複数枚綴られているファイルから外さなければならない場合も出てくるので、その際の紛失防止など十分注意していただきたい。
- 複数年度の契約は、どのような形か。
 - 予算措置の話となるが、9月補正予算で本件に必要な予算を確保し、併せて繰り越しの手続きを済ませている。
- 債務負担行為ではなく繰越明許か。
 - お見込みのとおりである。

- 個人情報保護の観点、漏洩の他、保存されている情報が変化してしまったり消失してしまったりすることがあげられる。本件において、デジタル化したデータはHDDとDVDに保存されることとなっている。デジタル化は避けられない動向であるが、このHDDとDVDの寿命を考えると少ないと思う。使用頻度にもよるが、HDDは7から10年、DVDは15から30年で寿命がくると記憶している。この媒体の寿命の管理をどのようにするのか、市として設定されているものがあるのか、寿命が来た場合のデータ移行をどうするのか、そういった点について、考えていただけたらと思う。
- メディア、ICTの技術は早い速度で進化する。かつてはMOやFDを使用していたのが、いつしかDVDになっているなどである。このメディアの技術変化に対応することもきちんとお考えいただきたい。
- これまでは読み込みが出来たHDDやDVDが、技術変化とともに読み込む機械が無くなるなど、出来なくなるという事態は避けていただきたい。
- 媒体寿命や技術変化について、本件で考慮していない部分であったので参考にさせていただく。
- DVDはいつ作るのか。HDDを作成したら、すぐにその内容をDVDに焼き付けるのか。
- 同時に作成することを想定しているが、受託者が決まり次第事業者と打ち合わせをし、その中で明確にするつもりである。
- こういうシステムを導入する場合の市民周知はどのようにするのか。
- 本件はあくまでも市の内部資料をデジタル化するというを考えているので、市民周知までは考えていない。また、業務自体は紙ベースで継続していく。ただ、保存を紙書類に加えてデジタル化したものを保存しておくという考えである。
- 市の業務全体を見て、デジタル化やシステム化が進んでいると感じる。そういうことに対する市民への周知をどのようにお考えなのか気になった。
- 諮問書を見る限り、今回委託するのは令和2年度分までとある。これから先も境界確認の仕事は続けられると思うが、今回デジタル化しない新しいもののデジタル化をするのかといった問題が生じてくる。
- 令和4年3月までに境界確認を終えたものは 順次デジタル化するつもりである。
- 受渡が複数回になるとのことだが、受託者が市役所へ受け取りに来ることとなるのか。
- お見込みのとおりである。
- どの所管にもお伝えしているが、こういうものの受渡は、直行直帰で作業場所へ戻るようお願いしておいていただきたい。途中で寄り道をするなど、ちょっとした油断で紛失等があると思う。
- 情報量が多く、貴重な資料なので、保管や受渡に留意してほしい。
- 受託者が決まらないと仕様書に入れられないと思うが、今日お話しした内容は可能であれば仕様書に入れていただくか、受託者へお願いし記録していただきたい。
- 原本の保管をどのようにするのか、また、受託者の保管方法は具体的にどのようにするのか、鍵を管理するのは誰か、市からの貸与や返却時、全てを一度にお渡しするわけではないとのことだが、途中の寄り道などは禁止するなど、紛失等が無いよう、確実に行っていただくようにすることをお願いし、可とする。

○「保育園連絡帳アプリの導入に関する連携協定書」について、諮問どおり行うこ

とを「可」とする。

※委員意見及び地域子育て課、資産マネジメント課の回答

- クラウドに保存されたデータが確実に消去されているかの確認をどのように行うのか。このことは市として、市民からの問い合わせがあった際には説明出来なければならない。また、諮問書P. 2「5 コンピュータ・記録媒体の利用、外部接続の有無 (1)」に「本件アプリ内データの保存もAWS上において行う。」とあるが、本当にユーザーのスマートフォンにはこのアプリによって個人情報が残らないのか確認していただきたい。スマートフォンはPCと同じなのに、一般のかたは、この意識が薄いと思われるので、スマートフォンを廃棄するときにきちんとしたセキュリティ管理をしているかたど、全くしていないかたがいる。もし、ユーザーのスマートフォンにこのアプリによる個人情報が残るのであれば、これは行政サービスなので、きちんとした処理をするよう伝えなくてはならない。
- 廃棄又は消去等についての確認は、第三者の検証レポートを協定締結事業者より市へ提出すると伺っており、市及び協定締結事業者以外の第三者が完全に削除されていることについて確認する対応と考えている。詳しい内容については再度協定締結事業者を確認する。二点目について、委員お見込みのとおり、保存先はクラウドとなる。開発する、もしくはユーザーがアプリを使用するサーバーがあり、そこで使用したデータの保存は、そのサーバーの一つ先にある保存専用のサーバーに保存され、ユーザー個人のスマートフォンには保存されない。
- それはアプリの仕様として、アプリで作成されたものは、例えばものによってはPDF形式にしてユーザー個人のスマートフォンに保存できるようなものがあるが、そのようにしないという方針で行くという理解で良いか。PDFその他の何らかのものに変換して、例えばiPhone本体やiCloudに保存されるといったことは無いのか。
- 基本的にはAWSへ保存される。協定締結事業者にも確認させていただく。
- 是非確認していただきたい。スマートフォンの廃棄などの問題にも繋がると思う。
- 2点質問する。まず、保育園が保護者へ何か連絡した際、保護者がそれを見たか見ていないかのチェック機能はあるのか。また、このアプリは連絡と保育日誌だけなのか、緊急時の連絡としても使うのか。
- まず一点目の保護者が見たか否かの確認については、現在確認出来る仕様で設計を行っている。また、2点目について、本件は連絡帳アプリということで、日々の保育日誌や連絡帳などのやりとりの機能から始めさせていただこうと考えている。
- 緊急時の連絡は別の手段で行うということか。
- 緊急時の連絡は、既に、緊急時用メール配信システムを活用しており、事件や災害等緊急時の連絡は当該システムにおいてメールで行っている。
- 協定締結事業者はプライバシーマークなどを持っているのか。
- ISO27001認証を受けている。

<後日所管補足>

当該回答はAWSを提供するAmazon.comの取得状況であり、本件アプリの開発、提供を行う協定締結事業者においては、今後の取得を予定している。

- 諮問書P. 36「サービス利用規約 第12条禁止事項」にユーザーが行ってはいけないことが列挙されており、そこには個人の悪口を言うことや、なりすまし

をすることを禁止としている。そういったことは想定されるのか。

→ 本件アプリは現在使用している保護者との連絡帳や保育日誌を、そのままアプリで使うものである。これまでも連絡帳に悪口などを記載する保護者はいらっしやらないので、ご指摘の点について想定しているものは無い。保育日誌についても、保育士が客観的に在園児の成長の様子をとらえる記録なので、こちらも想定していない。

● これまではお迎えや連絡帳の受渡しの際に、子どもの様子などをお話されていたと思うが、そういったやりとりは今後どうなるのか。

→ そういったやりとりが無くなるわけではなく、お送りした連絡帳の内容などについて、お迎えに来た際にお話できる環境に変わりはない。

● 保育士がアプリに依存してしまうことで、対面というか、直接顔を合わせて言葉を交わす関係性が希薄になってしまうと問題があると思いついた。アプリへの入力も大変だと思う。

→ アプリへの入力などは、3か月ほど試す機会を保育士に与える予定であり、また、定型的な内容はタブを選べば入力できるようにするなど、アプリを使うことに必死になってしまい、保護者とのやりとりが希薄にならないようにするつもりである。また、細かいことについては必ず保護者と直接お話するか、アプリ内の文書機能を利用して伝えていく予定である。

● そのことは保護者にはどのように説明するのか。

→ 今までの連絡帳のやりとりがアプリになるだけで、直接お話したいことなどは、これまで通り保育士や園長へ直接お話していただいていた構わないと説明をするつもりである。

● プロバイダ責任制限法という法律があり、それにより、プロバイダから発信者の情報が得られるといったことがあるが、そのことについてはどうか。

→ 皆無ではないと思うが、このサービスは、これまで説明したとおり、あくまでも保育日誌や連絡帳をアプリを使って作成・やりとりするというもので、プロバイダ責任制限法によりプロバイダから発信者などの情報を収集する場面は想定していない。

● この場合のプロバイダはどこになるのか。

→ 協定締結事業者へ確認させていただく。

● 諮問書P. 33「サービス利用規約」に、誤字が散見されるが、こちらは直さないのか。

→ 確認し修正する。

● 著作権のことも書いてあるので、きちんと所管課が理解し、説明できるようにしていただきたい。

● サービス利用規約などを、保護者が本当に理解出来るかどうかである。どのように理解してもらうつもりなのか。

→ アプリの導入に際し、保育園を通して保護者へ説明するつもりである。実際の運用までまだ期間があるので、ご指摘いただいたことも含め、どのように伝えれば理解していただくか検討し丁寧に説明させていただく。

● サービス利用規約について、もう少し分かりやすくしていただけるように協定締結事業者へ話をした方が良いと思う。また、必要があれば、事業者説明会のようなものを開いて丁寧な説明を行ったり、禁止事項、注意事項についてはきちんと文書を配布したうえで口頭の説明というのがあった方が良いと思う。SNS機能は持たせないのでは悪口云々という箇所についてリスクは無いのかもしれないが、今後機能が拡張される予定もあるとのことなので。

● 協定締結事業者が、他でSNS系のアプリを作っていて、そこで使っている利用

規約をそのまま使用した可能性はあると思うのだが、いらぬ規約は削除していただいた方が良く思う。保護者のかたが読まれた際に疑問が出ないように、場合によっては保育園に苦情が入るといった事態にもなると思う。

- 保護者への説明には、事業者を交えて、使い方などその他いろいろな説明を段階を経てやっていこうと思っており、1回の説明で終わらないように、きちんと保護者が理解していただけるような形で対応していきたいと思う。また、連携協定書と利用規約について、ご指摘いただいた部分も含め、もう一度多くの目で確認させていただき、不備の無いものとさせていただく。
- 保護者は皆さんスマートフォンを持っているという前提なのか。
- 基本的にはその前提であるが、お持ちでない保護者については、今まで通りの連絡帳で対応させていただく予定である。
- スマートフォンをお持ちの保護者とそうでない保護者とで差が生まれないよううまくやっていただきたい。
- 視覚障害をお持ちのかたもいると思うが、そういったかたへはどのような対応とするのか。
- 現在の対応として、そのかたが希望する方法、例えば直接お話しする、関係者へお伝えするなどの方法をとっており、同様の対応をと考えている。
- アプリに読み上げ機能を付けるということは考えていないのか。
- アプリの機能も検討段階であり、本審議会の意見も踏まえて再度検討するつもりである。その中で読み上げ機能についても検討させていただきたい。
- 保護者は、このアプリを使用するかしないかの選択は出来るのか。スマートフォンをお持ちでないかたへはこれまで通りのとの話があったが、スマートフォンをお持ちのかたの中で、これまで通りの連絡帳のやりとりを希望された場合どのように対応するのか。
- スマートフォンをお持ちのかたは使っていただきたいが、お持ちでないかたはもちろん、スマートフォンの使用があまり得意でないかたもいらっしゃるのので、アプリを使用するか、これまで通りの連絡帳のやりとりとするかは選択できるようにと考えている。
- 諮問書P. 5「連携協定書」について、これを作られたのは市か、協定締結事業者か。
- 市と事業者とで一緒に作成したものである。
- 諮問書P. 5「連携協定書 第3条費用分担」について、本サービスは協定締結事業者が費用負担し、無料で使用できるように見えるが、その理解で良いか。
- お見込みのとおりである。本件は実証実験の連携協定であり、令和3年1月1日から令和4年3月31日の間は当該実証期間中で無償提供となる。そのあと、令和4年4月1日からについては、市で実施するかどうかの判断をし、仮にそこで実施するとなった場合にはそこからの分には費用が発生する。
- 協定締結事業者は、実証実験がうまくいき、正式サービスとしてリリースできるようになれば、このサービスを売ることで実証実験期間中の費用が回収できるということか。
- お見込みのとおりである。
- 本件アプリで使用するプリンタやタブレットなどは、協定締結事業者から購入するのか。
- その点については検討中である。
- 市が使用するタブレットはiPadか。
- iPadを考えている。
- タブレットへの入力PCでの入力と感覚が異なるが、保育士は慣れているの

か。

- 慣れている人も多くいるが、3か月ほど試用期間があるので、その間に問題が無いようにやっていきたい。
- タブレットは何台あるのか
- 1園に対して9台、5園あるので45台用意する。
- 保育士は9名以上いると思うが。
- 9名以上いる。各クラスに1台と、園長が1台で、1園9台としている。
- タブレットに入力する人がいたとして、子どもの担当保育士はタブレットを扱う人に「今日はこうでした」とお話しして入力してもらうのか。
- 現在、連絡帳を書く時もそうだが、担当制でやっているなので、その子の分はその担当保育士が入力する。3名の担任がいれば、3名それぞれが担当分ずつタブレットに入力する。
- 新しい機器を使い始めると、機器を使うのに時間がかかり、実際のサービスが劣化する場合もあると思う。そのあたりは気を付けていただきたい。
- ご指摘いただいたとおり、普段の保育サービスが低下することは本末転倒となるので、絶対にそうなるのはいけないと考えている。導入まで期間的な余裕を持ってやらせていただいているので、そのあたりは徹底する。
- 高齢者施設で使っているソフトなどは音声入力ができ、話した言葉がそのまま文字になるものもある。そうすると外国のかたも使い易いので、音声入力というのはあった方が良くと思うがいかがか。
- 音声入力もできる機能と、定型的な内容をタブで選択できる機能があると聞いている。
- このようなアプリを使用している自治体はあるのか。
- 本件協定締結事業者のアプリではないが、同様のアプリを使用している自治体は増えてきていると認識している。
- 市の独自性を活かした保育所との関係を構築しているから、他の自治体と合わせなくても良いので、市のやり方に合ったアプリでやっていただきたい。
- 協定締結事業者と一緒にアプリを開発し、この実証実験期間のうちに、当市の保育事業に合った形のものが出来ればと考えている。
- 諮問書P. 5「連携協定書」について、いくつか間違いが見受けられるので、もう1度きちんと確認すること。また、よく分からないところもある。例えば、諮問書P. 6「第10条機密情報の取扱い 第3項」について、「機密情報の提供を受けた当事者」とあるが、この当事者は誰を指しているのかや、諮問書P. 7「第11条個人情報 第2項」について、「乙は、個人情報を甲に提示する際にはその旨明示するものとする。」とあるが、「その旨」とは何かなどである。
- もう1度確認し整理する。
- 子どもの写真を載せるとのことだが、保護者がその写真を欲しいと言ったときに、その写真をダウンロードして自分のものに出来るのか。
- 今のところそこまでの機能を拡張する予定は考えていない。
- 諮問書P. 2「3受託者が取扱う個人情報の種類」について、「(9) 保育園情報詳細」とは何か。
- 保育園の行事予定や次の日にこんなことをやる、例えば、明日はお芋堀をするので替えの靴下を忘れないでくださいなど、これまで連絡帳に書いていた予定やお願いのことを指している。
- 保護者には外国人もいるのか。
- いる。
- そのかたたちとのこのアプリのやりとりは日本語で行うのか。

- 日本語で行う予定であるが、翻訳機能などを今後入れられるか検討していければとも思っている。
- これまで申し上げた確認事項に関しては確認をお願いし、可とする。今後機能の拡張等で個人情報に関わる部分に変化があれば、総務課と相談していただき、報告か再度諮問をしていただくようお願いする。

○「A I 議事録・相談支援システムの導入及び使用契約」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及び情報政策課、生活福祉課の回答

- 諮問書P. 2「4 個人情報の種類 (5) 性別」について、性同一性障害等のかたもいらっしやると思うが、どのような情報に基づいて性別の判断をされるのか。

→ 確認のうえ後日お答えする。

<所管確認内容>

世帯状況や扶養親族について確認をする際に、本人から「長女です。」等、続柄を自己申告されたものを基にしていますが、本人から性同一性障害について話があった場合等は、相談票の性別は自己申告を尊重するようにしています。

- 性別を通称で言う場合もある。本人が言う性別をそのまま載せればいいと思う。支援の仕方にもよるが、例えば本人が自分は男だって言ったときに、でも戸籍上は女性で、相談記録には男だと入れてほしいとか、そういった問題が出てくる。
- 例えば、住居を喪失しているかたに宿泊施設を案内する場面があるが、施設には女性限定のところもあり、そういった際に性別の情報が必要になる。しかし、私が承知している範囲では、性別の記載に関し課題となりケースワークがうまくいかなかったということは思い当たらないため、後で確認をしたい。
- 今後こういったところが個人情報の種別として、おそらく政策課題として国レベルで出てくる可能性もあると思うので、心にとどめておいて、検討の必要があれば、お願いしていく。
- 自動変換について、生活福祉の業務は重要な個人情報を含んでおり、その記録には正確性が高い精度で要求される。諮問書P. 34「特長」に「高い認識率」とあるが、100%はあり得ない。実際にどの程度の認識率があるのか、そしてその内容確認はどのように行うのか。会議録まで全てやるのであれば、かなり膨大な量になる。それから、相談記録も確認事項としては量が多いが、その都度全て修正を入れるのか、後から誰かが確認して修正していくのか。その利用の仕方は。
- A I を利用した翻訳の精度は6割程度を想定している。確認方法は、今回のシステムには要約機能はないため、音声データを文字起こししていく形になるが、その際に音声データも保存されているため、相談業務等が完了した後に、音声を聞きながら手で微調整していくようになる。
- その場で相談をしながら、その場で確認していくということではないということか。
- その場で即時に文字化がされるため、その場で確認もできる。
- 確認と同時に修正ができるのか。同音異義語もあり、間違った記録に文字化されたときに、その場で修正できるのか。
- その場でも修正でき、相談業務後に修正することもできる。
- 事後的な修正だけでなくリアルタイムで修正できる。

- そのように認識している。
- 相談に対して支援がつくということだが、その支援を見ながら相談を進めていくのか。
- 相談に対して、よりよい提案ができるよう、ガイダンス機能がある。関連法令等が表示される仕組みになっている。
- 相談者全員に対して使用するのか。
- 基本的にはできる限り利用していきたいが、あらかじめ音声を記録することに利用者の了解を頂いた上で使う想定でいるため、仮に拒否するかたがいた場合には、既存の方法で記録作成をしていきたい。
- 諮問書P. 26「サービス概要」のガイダンス表示機能について、「住民に確認する内容が表示されるので、必要に応じて参照」とあるが、業者が設定した確認事項が表示されるのか。
- 既に業者がガイダンスすべき内容を入れているが、今後生活福祉課と調整を重ね、当市に合った内容をシステムに反映していく方針である。
- 常にアップデートして情報を入力していく。
- お見込みのとおりである。
- ガイダンス機能の試用はしたのか。
- 生活福祉課において、本件システムの試用はしたが、ガイダンス機能は、まだその時点では使うことができなかつたため、今後業者との打ち合わせの中で確認をしていきたい。
- ガイダンスに引っ張られて本人の問題が見えなくなると困る。相談員がきちんと見極めると思うが、業者任せではなく、変えられるのであれば、東村山市で必要な項目を増やす等の対応をしてもらいたい。
- 音声をテキスト化するときにICレコーダー等を使用するとある。相談の際には本人に録音の許可を取ると思うが、音声データに関して消去・管理の方法は決まっているか。
- 音声データは、基本的に削除しない限りは残り続けるが、今後運用の中で、帳票の作成や議事録作成後にデータを削除していく運用方法を取っていきたいと考えており、そのままデータが残り続けるということは想定していない。
- いずれは紙ベースになる。
- お見込みのとおりである。
- 相談業務はどのような人員体制で行っているのか。例えばワーカーがローテーションで相談を受けるのか、それとも相談専用の職員がいて、相談を受けているのか。
- 生活福祉課の自立相談係が、市民センターのほっとシティ東村山で業務に当たっているが、基本的には委託業者が入っており、まずその相談員が生活困窮にまつわる相談を受ける。その相談の結果、窮迫状態が認められたかたに、必要に応じて生活保護の申請を受け付けるという形になっている。自立相談係の相談員は専属で2名おり、生活保護の相談を受けている。委託業者には、5名程相談を受けられる者がいるが、業務に応じ、必ずしも全員がフル稼働するわけではない。
- 基本的にはそういう人たちが相談業務でこの機能を使う。
- お見込みのとおりである。
- 相談員にも能力等個人差がある。このシステムを入れるメリットとして何を期待しているのか。
- コロナ禍における現象でもあるが、ベテランの人員に常に必要な人数居てもらうのが非常に難しい状況にある。新しい相談員にも一定水準の相談を受け付け

られるよう、それをサポートしてくれるのがこのガイダンス機能である。また、相談記録の作成補助の点でも、人数が不足する中で業務補助として期待している。

- 相談記録の作成は、その2人の専属と委託の5～6人のかたが作成する。
- お見込みのとおりである。各々相談を受けた者が作成する。
- システムを入れることによって効率化と平準化が図れる。
- お見込みのとおりである。
- 記録作成・決裁という行為が少しでも簡略化・迅速化でき、レベルが上がることならば、決して悪いことではない。この機能をうまく使って、マンパワーを少しでも軽減化できれば、その力を他に発揮できると思うので、是非、市民のためになるような方法を選んでほしい。
- 諮問書P. 13「仕様書 5. 履行内容〈基本サービスの内容〉(5)本システムの利用(b)」の「団体職員は、住民の相談者の会話内容をリアルタイムでテキストデータとして保存を行う」の意味は。
- 生活福祉課の相談窓口用のものに関しては、窓口に設置したマイクから音声で相談内容を入れていき、その内容がテキストデータと音声データとして蓄積されていく。そのため、テキストデータとして保存を行うという記載になっている。
- 諮問書P. 13「仕様書 5. 履行内容〈基本サービスの内容〉(5)本システムの利用(c)」の「住民の「対面」「電話」「訪問先での録音データ」等の相談業務および庁内での会議で利用可能とする」というのは、ケースワーカーが生活保護受給者宅を訪問した際の会話内容を録音するということか。
- 実際にやるということではなく、そのような使い方もできるという仕様になっている。マイクからのリアルタイムの音声だけではなくMP3等のICレコーダー等を利用したデータでも後からシステムに入れられる。
- 生活福祉課の電話や訪問先における録音・テキスト変換は今行うわけではないのか。
- 電話に関しては、別の機器が必要となる関係上、現時点では導入の予定はない。
- 訪問先での録音についても、すぐに利用することは考えておらず、来所いただいた折に利用する想定をしている。
- 仕様書案を作ったのは受託者か。
- システムの導入に当たり受託者と調整し作成した。この仕様書案の作成時点では、電話でも使用する話があった。
- このシステムが、どれだけ活用方法があるかということがまだ分かっていないため、まずは来所いただいたかたとの相談で使い、今後活用の方法が実証され次第、ケースワーカーにも広げていく可能性があるということで、仕様書の中では将来的な用途の可能性を含めて載せている。
- 将来的には拡大する可能性がある。
- 今回は生活福祉課についての話だが、有用であれば他の所管の相談業務にも広げていく可能性があり、将来的には全庁的に利用できるような環境づくりをしていきたい。
- 全庁的というと、あらゆる電話を含めた相談、あるいは訪問しての相談にも拡張される可能性がある。
- 庁内の電話のPBX(構内交換機)の変更の予定があり、その兼ね合いも見ながら、ということにはなる。生活福祉課で使用する中で他の所管で使えるとなれば拡大していく、生活福祉課の中でもケースワーカー等にも拡大をしていくものと捉えている。

- 諮問書P. 14「仕様書 6.ライセンス数」8ライセンスの根拠は、どういった業務で活用する予定か。
- ライセンス数は今後変動する可能性もあるが、生活福祉課相談支援系の1ライセンス、自立支援系の5ライセンスは確定している。現在検討中であるが、議事録用のライセンスは1ライセンス又は2ライセンスを予定している。
- 使い勝手によって、ライセンス数は増やすことができる。
- 現時点の予定では8ライセンス、今後増える可能性があるということか。
- 最少で7ライセンスになる可能性がある。
- 1点目、諮問書P. 2「5. 個人情報を取り扱う作業の留意点」について、〇〇株式会社や受託者には、東村山市の基準に従いIDとパスワードの管理等を行ってもらえるのか。2点目、諮問書P. 2「5 (1) 作業場所及び個人情報の保管場所」に、「受託者が運用保守を行う」とある。HDDの保守や修理はメーカーが請け負っている場合がある。行政、自治体のHDDを転売するという事件があったので、具体的にHDDの保守はどこが行うか尋ねてもらいたい。3点目、諮問書P. 3「6 外部接続の有無及びシステム使用方法 (3) 契約終了後の個人情報データの保存年限、返還・廃棄方法」に、「データベースの削除機能による廃棄を行う」とあるが、データベースの削除機能には、データのリンクが貼られているこのリンクを切るだけの削除機能と、データにオールゼロ・オールイチを例えば50回程書き込んで消す方法の2種類ある。削除機能による廃棄とはどのような方法なのか。
- 保守については、再委託は無く、全て受託者が請け負うと聞いている。また、削除の件について、ドロップデータベース命令でデータベースを復元不可能な状態で削除すると聞いている。
- 受託者はハードディスクなど記録媒体を外して廃棄するところまでやるのか。
- そう認識している。再委託は一切ない。
- 念のため、受託者が廃棄をどのようにするのか確認をお願いします。
- これは提案だが、相談者と市職員の満足度調査をしてはどうか。
- 諮問書P. 2「4 個人情報の種類 (6)」の相談内容について、ここに書かれている問題が入り混じって生活困窮を招いているかたもいるが、このソフトがその辺りを汲んで正確なガイダンスを出せるのかと懐疑的である。このソフト自体が相談ケースを分析してガイダンスを出せるのか否か。
- 音声により判断し、虐待等のキーワードが出れば、その虐待に関するガイダンスが表示されるという形であり、現在4,000件程度の事例が入っていると受託者から聞いている。
- 事例は増えていくのか。
- お見込みのとおりである。
- ある程度学習効果があると。
- あくまでガイダンスは何か聞き逃しが無いか等の確認用として考えており、ガイダンスのみで答えに導いていこうということではなく、そこは相談員が研修等により知識を増やしていくべきところだと考えている。
- 使用してみて、正確度が高いというところで導入する。
- そのとおりである。
- まだお試しの部分があるようだ。だからこそ逆に満足度アンケートがあった方がいいという話にもなってくるのだろう。
- つまり相談者をというよりも、支援者の視線の方がメインであるということ。相談者の利便の方をどこまで繋がるかは運用次第になるのでは。
- 例えば、東村山市で相談が多数あった項目が自動的にガイダンスの中に入って

出てくれば一番いい。

- そういう学習効果があるといいが、発展途上の分野だろう。使いながら改善するという形になるのでは。

- 本審議会も含め、諮問書P. 88「審議会一覧」にある56の審議会や審査会・委員会が対象になるということか。

(情報公開係長) 当該一覧については、市で稼働している附属機関の一覧であり、それらすべてをターゲットとし、使用することを想定している。

→ それに加え、諮問書P. 2「4個人情報の種類 (7)」に「審議会等」とある通り、この一覧に載っているもの以外の会議体も利用していく予定である。

- ID・パスワードの問題、保守の方法の問題。満足度については提案なので、別に検討していただければと思う。また、録音データが確実に消去されたかどうかの確認。併せて契約終了後も削除と同じように消去されるのか否か。管理とは違う性別対応の問題もあった。

- 生活福祉課が扱う同様の業務については今後導入の際に書面で審議会に報告していただき、生活福祉課以外で似たような相談と判断できるものは、総務課と相談の上、同様に報告をお願いする。もし、個人情報の種類、取扱い、電話・訪問先での録音等の使い方について課をまたぐ場合や扱う個人情報が増える、種類が変わる場合には再審議が必要か否か検討をお願いしたい。その上でこの件に関しては、可とする。

- 「既存3システムソフトウェア(人事給与・医療費助成等・滞納管理)保守委託における仕様変更(リモート保守)」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及び情報政策課の回答

- 委託事業者を分けた理由は。

→ コロナ渦において、事業者からリモート保守を進めたいと話があり、実際に進められることになったのが今回審議に付議した3システムを扱う事業者である。

- ソフトウェアのリモート保守というのは技術的にはハッキングの技術と概ね近い技術である。ハードウェアのリモート保守の場合は、物理的スイッチがあり、スイッチを入れないと保守できないが、ソフトウェアのリモート保守は物理的スイッチを設けることができず、論理的なスイッチしか設けられない。そのため、リモート保守の状態にシステムがあるという表示があるとよい。職員がいない時間帯に事業者がリモート保守に入ってくることはあるか。

→ 職員がいない時間帯に事業者がリモート保守で入ることは基本的にはない。保守作業をする際には、現在庁内に来て作業する際も同様だが、事前に作業開始時間と終了時間、作業内容を記載した報告書を提出させ、確認している。リモート保守の場合も基本的には同様の確認を取ることを想定している。

- リモート保守の際に、パスワードやアカウントで管理されているのか。

→ IDとパスワードにより、誰がシステムに入ったかというのは分かる状態になっており、併せて庁内に入ってくる際にはどこの会社が入ったかという通信の住所が合っているかを確認している。また、同じ会社であっても違うコンピューターから繋げることはできないよう、セキュリティを高めている。システムがリモート保守の状態にあるという表示については検討したい。

- 連絡し合ってから保守作業を行うと。諮問書P. 10、11「仕様書 8. 報告(4)」に「報告書等は、印刷物又は電子データで提出」とあるが、具体的には。

→ 事前に作業予定内容という形で報告書が提出され、そこに対し作業時間、作業内

容が記載される形になっている。リモート保守の場合は電子データになると思うが、庁内での保守の場合には紙に手書きでの報告書をもっているため、「印刷物又は電子データ」という記載になっている。

- メールか何かでこれまでと同じ書式で提出させると。

→ お見込みのとおりである。

- 仕様書の諮問書P. 10「医療費助成等システムソフトウェア保守委託の仕様書 3. 業務内容(1)③アップデート版の提供」はどのように行われるのか。P. 12「滞納管理システムソフトウェア保守委託の仕様書 3. 業務内容(1)①」には「アプリケーションへの更新プログラム・パッチのインストール」とあり、記載内容が異なるため。

→ 新しいものに更新するという意味では変わらない。

- リモート保守により経費や時間が節減できる等メリットがたくさんあるようだが、諮問書P. 8、10「仕様書 3. 業務内容(2)」に、従来通り「本システムの稼働場所に訪問して保守業務を行うものとする」とあり、同(3)に「必要に応じてリモート保守を行うこととする」とある。従来の方法での保守もやる可能性が十分ある。

→ 現地に来て中身の確認をしないとできないという作業も発生する可能性がある。

- 情報によって住み分けをすると。

→ お見込みのとおりである。

- 諮問書P. 8、10「仕様書 4. 作業場所」に情報政策課のみ書いてあるが、リモートで作業する場合には、委託業者が作業場所となるのではないか。

→ おっしゃるとおりである。各事業者の受託先を追記する。

- 経費の節減、コロナの対策もできるということでリモート保守に移行していくことも大事だが、自分たちの目で市民のために確認すべき場合は来させるという姿勢を持っていただくとありがたい。

- 諮問書P. 5「7. コンピュータ・記録媒体の利用の有無」の記録媒体について、リモート保守の時も必要があれば受託者が用意した記録媒体を使ってということだが、データをどのように削除したか報告をするよう、それも仕様書に記載してほしい。契約終了後のデータも同様。

→ 承知した。仕様書に記載する。

- 作業場所とデータの削除について、リモート保守に合わせた仕様書に修正するということが可とする。

(4) 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。