

会議の名称	平成22年度第2回個人情報保護運営審議会		
開催日時	平成22年7月20日(火)午後7時00分～8時30分		
開催場所	東村山市役所3階庁議室		
出席者及び欠席者	出席者： (委員) 木村茂光会長・川島岩治会長職務代理・嶋田節男委員・千々岩浩子委員・土田士朗委員・細萱君代委員 (市事務局) 野島総務部長・宮崎総務課長・湯浅情報公開係主任・星情報公開係主事補 欠席者：臼井雅子委員		
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	1. 総務部長挨拶 2. 諮問書授受 3. 諮問審議 諮問第4号「国勢調査電話対応業務委託」(総務課) 4. 報告 ・平成22年2月1日～平成22年3月31日分の業務届出書の報告 5. その他		
問い合わせ先	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		
会 議 経 過			
(1) 総務部長挨拶 (2) 部長より会長へ諮問書授受 (3) 諮問審議結果 諮問第4号「国勢調査電話対応業務委託」について、諮問どおり行うことを「可」とする。 委員意見及び総務課の回答 <ul style="list-style-type: none"> ● 資料にある電話対応受付票だが、オペレーターが記入した後どうするのか。集計、市への報告とフロー図に書いてあるが、受付票に書かれた内容や件数について市へ報告するだけで、受付票そのものは委託業者が保管するとも読めてしまう。最終的に市に渡され、市が管理するということを明記すべきと思う。 ● P.1の「3 委託先が取り扱う個人情報」の中にある、調査票記入項目とは何を指すのか。 市民の方が直通電話にかけてきて、国勢調査票をまさに記入しながら、書き方を質問することがある。例えば「事実婚の場合は、世帯主との続き柄を書 			

く欄で配偶者にマルをつけて良いのか」といった個人情報から自らオペレーターに話すケースが想定される。

- ということは、諮問書 P.1 では、調査票記入項目としてカッコ書きにいくつか挙げているが、ここに挙げたもの限定ではなく調査票の全項目が取り扱う個人情報に該当するということが、全項目が該当する。
- P.13 の「8、業務研修」には、研修の内容等は市と協議の上で実施すると書いてあるが、研修実施の責任は委託業者にあるとも書いてある。しかし、責任は市が持つものではないのか。市がまず委託業者の責任者なりをしっかりと指導して、それでというならわかるが、委託業者が研修を全部やって市は協議するだけとなると市の責任の取り方がわからない。調査票の書き方等の指導だけでなく、調査の全体に関わる業務を委託しておきながら、市が研修行為でどこに責任をもつのか。他の市ではどうなっているのか。業務委託する上で一番大事な研修が丸投げというのが気になる。
- 国勢調査は人権がらみのことなので重要。研修は細心の注意を持って、市側が責任を持って指導する必要があると思う。
- 今の質問もわかるが、前回問題となった派遣業務か業務委託かの問題となる。派遣業務ではないので研修を市がやるとは書けないのだろう。
もっとも市民の立場で考えると、市民は国勢調査は市の業務だと思っているし、電話をかけたときに対応するのは市役所の人間だと思っている。だから、この委託業務がスムーズにいかいかないかは市の評価となる。そこで抽象論よりも具体的な手順手続きについて明確にして欲しい。
まず電話対応についてだが、電話を受けるのは受託者のオペレーターである。国勢調査用の直通電話番号であっても市民は市役所の番号だと思うので、国勢調査以外のことも聞かれるおそれがある。オペレーターは国勢調査の対応しか教えてもらっていないはずだから、国勢調査以外の質問の時には市職員の電話につなげられるようにしておかないと不親切だという判定をくだされる恐れがある。
それから国勢調査の質問だったときに、単なる記入方法の質問なら住所氏名は聞かなくてよい。収集不要な個人情報をしつこく聞くと問題になるので、個人情報はどうしても必要なときのみ聞くということをきちんと教えておかないといけない。
- 電話対応受付票だが、折り返し電話が必要な場合にそれをどの段階で市の職員に引き継いだか、日時と誰に引き継いだかがはっきりしておかないと事務手続が順調に流れない。受付票の案の最上部の「受信者」がオペレーターで、最下部の受託者処理欄というのは受託者の責任者の欄だと思うが、オペレーターがいつ責任者に引き継いだか、責任者はいつ市の誰に引き継いだかというのをわかるようにしておいた方がよい。
受付票の様式は見直す。なお、オペレーターが記入する電話対応受付票は、随時責任者が集めて、その都度市の職員に渡してもらう。
- 個人情報が受託者のところでたまるということはないか。
ない。
- こういう業務をするときには受付票が毎日何件発生したかという集計票をつけておくと便利である。後で整理するときに、どういう問題で何件受付票が作成されたかということの統計も取っておいた方が後日分析するときに参考になると思う。受付票の様式をうまく考えて業務の流れが順序立ててスムーズに流れるような受付票の様式にしておいたほうがよろしいかと

思う。

- 国勢調査の内容は個人情報といえばその通りだが、参考までに何うと、現在厚生労働省が国民生活基礎調査というものをやっているが、これは市とは関係ないのか。

すべての調査が国から市におりてくるわけではなく、今年の場合には国勢調査以外には工業統計調査、建設工事統計調査がおりてくるが、それ以外のものは市にはおりてきていない

- 今、私は「国民生活基礎調査」及び「家庭の生活実態及び生活意識に関する調査」の対象になって回答をしているのだが、この調査は所得、貯蓄、現在の貯蓄残高、証券も含めてどれだけあって一年でどれだけ増減したかまで調査項目にある。それから今までどういう病気が発生してどういう対応をしたかとかこれも統計だというから回答はしたが、個人情報的には国勢調査の内容どころではない。当然国勢調査は全員が協力しなければならないが、市の業務としてうまく手順手続きが流れるような文書にしておいたほうがよろしいかと思う。
- 個人情報とは関係ないが、この国勢調査の直通電話番号は市民から見れば市の電話番号だと思う。約2週間で2,100件、10日だと1日100本のトラフィック量からするとピークのときには直通の3本がいつも話中になってしまい、待ち時間の面でサービスが低下するのではないか。スムーズに運用させることを考えてみたときに、どの時間帯に電話が集中するかのデータはあるのだろうか。あるいは、電話が集中したときには市の代表電話へ電話を回すといった仕組みはできないだろうか。委託にすると職員は楽になるが、3本の直通電話が満杯になった時の対策を組めないか、情報システム課に相談してみてもどうか。
- 民間のコールセンターのように、直通電話がいっぱいときには自動受信機で「ただいま混雑していますからしばらくお待ちください」とか「かけ直してください」とかのテープが流れる機能を考えてあるか。
- 電話受付票の記入を紙でやるというのは効率が悪いのではないか。最近、テレフォニックという電話受付用システムがあり、これはパソコン画面に相手の電話番号が自動で入力され、画面を見ながらオペレーターが処理内容を入力していく。何件処理されていないか、処理までに時間がかかっているものがあるかといったことがパソコン画面ですぐ調べられる。どういう問合せ内容かも類型があってそれをチェックするだけで統計をとれる。
- 他市の状況は把握しているか。あるいは何か参考にしてこの事業をしたのか。
他市の状況は把握しているが、他市がどのように委託をしているかまでは確認していない。当市の場合、電話受付業務だけの委託と考えていて、電話を3本引いてオペレーターに対応してもらうという内容で委託予算を計上している。オプションとして自動でテープを流す費用は見込んでいないので、これから検討するが難しいかと思う。問い合わせ電話の件数は総数1200件、平均1日100件程度と想定している。3本の電話がいっぱいになってしまうことも時間帯によってはあると思う。
- 本来委託して、市民から見てよかったとか、待ち時間が少なくなったとか、そういうのなら良いのだが、逆だと市民からブーイングを受けることになる。
- ただ、電話業務だけを切り出しているから業務委託料が安いという部分もある。これをITでシステム構築となると東村山市役所だけの業務ではとて

もペイしない。いずれ各市から国勢調査を広域に受託するような会社ができるだろう。

- 電話受付をパソコンシステムで対応できる業者を選定する予定なのか。電話交換・窓口対応業務に実績のある業者を指名する予定である。(事務局注：紙ベースでの電話受付処理ができる業者を指名する。パソコンシステムの使用は委託費用や設備の面から考えていない。)
- 市民に配布する封筒に直通電話番号を書くということだが、会社に受付業務を委託しているということまで書くのか。市から来た書類にこれが担当の直通電話ですと書いてあれば、電話の相手は市役所の職員だと思う。それならついでにこの話も、と聞かれたときにそれは私の担当ではありませんとなっていてきちんとした対応ができないとトラブルになる。電話を受けたら最初に、国勢調査に関する問合せかそれ以外かを聞いて入口で分けるようにする。

(4) 報告

- ・平成22年2月1日～平成22年3月31日分の業務届出書の報告

総務課の説明

市長部局で開始が1件、廃止が2件。開始は保険年金課の「後期高齢者医療制度の運営業務」で、制度自体は平成20年4月1日に老人保健法から本制度に切り替わりスタートしているが、開始届が遅れ今出されたものである。廃止届のひとつは保険年金課の福 という老人医療助成制度である。平成19年6月30日に制度が廃止され、先ほどの後期高齢者医療制度に一部受け継がれているが、こちらについても廃止届が遅れて今になった。二つ目は国際・男女共同参画課の臨時生活給付金支給業務、これはある一時期だけこの業務が発生して、業務終了となったものである。

委員意見及び総務課の回答

- 深刻だなと思ったのは届が遅れるということ。個人情報とか、情報の漏洩という観点から見たとき、IDパスワードの使用許可停止が遅れたとか、遅れというのは極めて情報を保護する観点でいうと危険な要素だと思う。今現在個人情報を扱い、管理しなければならない生きている業務がどこの課にあるか、総務課としてリアルタイムに見えていないことに起因すると思う。各課からの申告に基づいてやらざるを得ないので、この業務は終わっているのかわからない。これをどのようにしたら防げるのか。それぞれの課では、どの業務がいつ始まっていつ終わったというのはわかっている。しかし、個人情報を扱う業務を開始・廃止・変更したときに総務課に届け出なければならないという意識が薄い。それはうちのアナウンスが不足しているのが一番の原因だと思う。

本来この届出は、市民の方が「市役所がどんな個人情報をもっているのか知りたい」と思ったときに調べられるようにするためのものである。情報コーナーに備え付けた課ごとの届出書を見て、何課はこんな個人情報を使っているというのを見られるようにということでスタートしたが、実際のところ見に来る方は皆無で、制度の意義に疑問も感じている。
- だけどそれは行政側の責任としては維持しなければいけないのではないかと。利用されているかどうかというのは別の話で。業務の開始は比較的

つかめるが、終了の届出がなおざりになりやすい。

終了は所管から連絡が来ないとわからない。開始は条例規則を作ったときに法務から教えてもらうといった方法もある。

- 各課に例えば半年に1回とか1年に1回とか定期的に届出を確認してもらうのはどうか。

現実的な作業としてはそれがベストと思う。

- 総務課には各課の届出内容の一覧データは作ってあるのか。

作ってある。イントラといって職員が全員見られるページにのせてある。

- それなら後は定期的に各課の課長あてに、届出があっているか確認依頼をすればよい。2年も届出なしに誰が管理しているかわからないまま宙に浮いているというのは情報管理から考えればすごく怖いことなので、ぜひやってもらいたい。

了解した。

- 後期高齢者医療制度の文書保存年限が5年だが、その5年の保存年限の文書はどの課が管理しているのか。

年度が終わったあと、保存年限がくるまでは文書をボックスに入れて書庫にしまう。保存年限が過ぎた所で廃棄する。(事務局注：5年保存文書ボックスの場合、翌年度は所管課のロッカーで保管し、翌々年度に総務課文書係へ引き渡し、地下の書庫で保管となる)

・課税課の新規委託について

総務課の説明

課税課で今年度予定している新規委託について、諮問の必要性を伺いたい。

平成21年9月に諮問し、可の答申を受けた「土地台帳登記事項照合業務委託」とほぼ同内容の委託(土地台帳と登記事項要約書を突合して不整合なデータを抽出する)であり、受託者も前回と同じ業者を予定している。受託者が扱う個人情報の種類、契約書に盛り込む個人情報保護規定も同じである。諮問するのであればこういう内容でという諮問書案を今お配りしたが、9月とほぼ同じ内容のため改めてまた諮問をかけるのもどうかと思いご相談させていただいた。総務課としては、扱う個人情報がまったく同じなこと、契約書の規定も同じであること、契約する業者も同じであることを考えると、今回の報告で終了とさせていただいたほうがよいかと考えるがいかがか。

委員意見

今回の報告で終了ということで問題ない。ただし、前回の諮問で意見したことに注意して実施してほしい。

- ・21 諮問第11号「後期高齢者医療保険料納入通知書印刷及びデータ出力等委託」(健康福祉部保険年金課)について

総務課の説明

平成22年2月の諮問で可となった案件だが、「委託業者が決まったらその個人情報取扱規程を提示してもらい、内容が適切かどうか情報システム課と総務課の両方でチェックしたほうがよい」というご意見をいただいている。今回、業者が選定されたので、総務課・情報システム課で提出されたも

のをチェックした。内容は市が作っているものと同レベルできちんとできており、ISMSとプライバシーマークも取得している業者のため問題はないと判断した。

- ・22 諮問第2号「介護保険事業者に対する実地指導事務の一部委託」(高齢介護課)について

総務課の説明

4月の諮問で可となった案件だが、「都の福祉財団の職員が実地調査終了後自宅に個人情報を持ち帰ることはしないでほしい」というご意見をいただいている。これについて担当の高齢介護課と東京都の福祉財団で話し合いをした。福祉財団としては、「通常は持ち帰りをしないが、実地調査終了が遅れて福祉財団に戻るにはかなり時間が遅くなってしまうというときは、やむをえず調査員がそのまま自宅に持って帰ることがある」とのことであった。それならば、東村山市で実地調査をするときはそこまで遅くならない時間に福祉財団の方は調査を終了して財団へ帰ってもらうことにすれば持ち帰りは発生しないので、ここは市が調査時間をきちんと区切るということで持ち帰りをなくすことにした。

- ・会議の開催時間について

総務課より、この会議の開始時間を少し早めていただくことが可能か協議をお願いした。会長をはじめ出席委員からは「特に問題はない」とのことで、次回は試行的に6時もしくは6時半開催で日程調整してみることもなった。

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。