

会議の名称	平成25年度第3回個人情報保護運営審議会		
開催日時	平成26年2月10日(月)午後6時30分～8時40分		
開催場所	東村山市役所本庁舎501会議室		
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・羽生田孝雄委員・水越久吉委員・水戸部瑞江委員  (市事務局) 當間総務部長・根建総務部次長・瀬川総務課長・湯浅情報公開係長・中村情報公開係主事</p> <p>●欠席者： 田村初恵委員</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	1. 総務部長挨拶 2. 会長へ諮問書授受 3. 諮問審議 諮問第4号「生活保護受給者金銭管理支援業務委託」(生活福祉課) 諮問第5号「国民健康保険海外療養費支給申請書等点検等業務委託」(保険年金課) 4. 報告 平成25年1月1日～平成25年12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・中村 電話番号 042-393-5111(内線2317) ファックス番号 042-390-6227		
<b>会 議 経 過</b>			
<p>(1) 総務部長挨拶</p> <p>皆さんこんばんは。寒い中、雪が降りまして足元の悪い中、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。今まで何度か説明させていただきました自治基本条例「東村山市みんなで進めるまちづくり基本条例」ですが、12月の市議会定例会で可決されました。このあと担当の企画政策課から簡単にご説明させていただきます。また、本日は諮問案件2件ございます。個人情報の取り扱いについてご審議よろしくお願ひします。</p> <p>話は変わりますが、東京都知事選が昨日行われ当市の投票率は45%程度でした。私は自宅でTVを見ていましたが、午後8時ジャストに舛添氏の当確が出まして、東村山市では開票が9時からなのに開票前に当確報道が出るという状況にふと、「投票の秘密」とは何なのだろうと疑問に感じました。私も一度出口調査を受けたことがあって公務員なので拒否させてもらったのですが、本当であれば誰に投票したかは個人の秘密であって守られなければならないはず。出口調査は任意の要請ですけれども、そういったところを少し疑問に感じながら報道を見ていました次第です。</p> <p>では、本日は2件の案件をご審議いただき、忌憚のない意見をいただきたいと思ひます。よろしくお願ひします。</p>			

・「東村山市みんなで進めるまちづくり基本条例」について

(総務課長) 会議次第には入っておりませんが、ここで「東村山市みんなで進めるまちづくり基本条例」について、経営政策部企画政策課からご説明をさせていただきます。

(山田企画政策課長) 本条例は今年の12月定例会最終日に追加議案で上程し、一部修正のうえで可決、平成25年12月27日に公布されました。条例のポイントを担当者からご説明します。

(安保企画政策課課長補佐) 「東村山市みんなで進めるまちづくり基本条例」の条文ごとの解説(逐条解説)を資料でお配りしていますのでご覧ください。各条の考え方、読み方などが書いてあります。この条例は、平成22年に「東村山市の「(仮称)自治基本条例」をみんなで考えるための手続に関する条例」という手続条例を制定した後、審議会や無作為抽出による市民会議の開催など様々な市民参加の機会を設け、多くの意見を積み上げて策定されました。個人情報保護運営審議会の嶋田委員も、塊団塊という団塊世代グループのメンバーとして市民会議をサポートしてくださり深く感謝しております。条例施行期日は「公布の日から起算して7月を超えない範囲内において規則で定める日」となっており未定です。

この条例では、自治の中心である市民、議会、市長と職員が登場人物となり、これからの役割や責務を始め、まちづくりの基本理念や基本原則等を定めています。第3条(基本原則)で「情報共有の原則」を掲げました。情報共有を進めるとともに、情報公開と個人情報保護は表裏一体のものであり、かつきちんと運用されなければいけないものであると強く認識して業務を進めていきます。そのほか、第9条・第10条で(情報の共有)(情報の管理)について決めました。「市が保有する情報はまず、市民のものである」という認識のもと、多様な方法を用いて市政情報をわかりやすく発信することを市の責務としています。また、公文書の適正な管理と開示を市の責務とするとともに、開示に当たっては市民の権利が侵されることがないように情報を保護しなければならないと決めました。情報の開示及び個人情報保護についてはすでにそれぞれの条例ができていますので、そちらにゆだねるとしています。

現在、この条例については市のHPのほか、公共施設へのリーフレット設置等で市民の皆様にお知らせしていますが、今後、市報の特別号も予定しています。職員向けにも説明会を開催し、条例の考え方を浸透させるためにメールマガジンの配信も始めました。多くの方々の目に触れる形で、この条例を活かしたまちづくりに向けこれからも努力していきたいと思っております。ご不明な点があれば企画政策課までお問い合わせください。

(委員意見) 職員向けに配信されているメールマガジンを我々も読むことはできないか。

(情報公開係長) 直接配信はできないが、印刷したものは後ほどお渡しできると思う。職員向けの文章になっていることを承知のうえで読んでいただきたい。

(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

- 諮問第4号「生活保護受給者金銭管理支援業務委託」について、諮問どおり行うことを「可」とする。

※委員意見及び生活福祉課の回答

- この案件では個人情報の漏えいより改ざんや目的外の不正利用を防ぐ方が重要と感じた。東村山市社会福祉協議会（以下「社協」）でもこの委託事業と同じような内容の地域福祉権利擁護事業を行っていて、社協のケースワーカーが専門員として金銭管理サービスを行っている。ケースワーカーになるためには何らかの法的な資格が必要ではないかと思うが、委託予定先のやまて企業組合の専任担当者は、社協のケースワーカーと同様の資格を持っているのか。

説明補足：後日社協に確認したところ、地域福祉権利擁護事業の職員には専門員と生活支援員がおり、嘱託の専門員は介護福祉士の資格を持っている。その他の職員は介護福祉士かケアマネ資格に準じた経験のある者を雇用している。社協は権利擁護係で成年後見制度の利用相談と地域福祉権利擁護事業を行っていて、成年後見制度の担当職員2名は社会福祉士の有資格者である。

（情報公関係長）社協で地域福祉権利擁護事業の担当者にどのような資格を義務付けているのかは調べていないが、諮問案件の受託予定者であるやまて企業組合では、契約仕様書の「9 支援員の要件」で支援員の要件を定めている。ここに書かれた要件は、自治体のケースワーカー（社会福祉主事）になるための条件とほぼ同じである。

- 契約仕様書の「9 支援員の要件」（3）で「社会福祉主事の養成機関又は講習会の課程を修了した者」とあるが、社会福祉主事というのは公務員の任用資格としてこの呼び方を使うと思う。やまて企業組合のなかでもこの主事という呼び方をするので仕様書にこう書かれているのか。

（情報公関係長）社会福祉主事はやまて企業組合のなかでの呼び方ではなく、ケースワーカー業務を行う自治体職員の職名で、社会福祉法に定めがある。ソーシャルワーカーの国家資格である社会福祉士より要件は緩い。

- 社協が地域福祉権利擁護事業というほぼ同じ内容の事業をすでにやっているのに、なぜそちらを利用しないで新たに委託するのか。

→ 地域福祉権利擁護事業は利用要件が厳しいので要件を満たせない方もいる。また、利用開始の決定までに時間がかかるため、早急に金銭管理が必要な方はまずこちらの委託事業を利用してもらい、社協の利用決定後に移行することも考えている。

- この事業の対象者が高齢になり介護認定を受けるようになると、本町・久米川町・恩多町にお住まいの方なら社協がやっている中部地域包括支援センターが日常生活上の相談を受ける窓口になる。事案の管理という意味でも社協の地域福祉権利擁護事業の利用要件を緩めたり、利用決定を早くしてそちらで受けるようにした方がうまくいくのではないか。

→ 現状において待ったなしで金銭管理が必要な方がいるので、本事業開始に伴い、必要に応じ地域福祉権利擁護事業との連携について協議していきたい。

説明補足：地域福祉権利擁護事業は厚生労働省が事業実施要領を定めている事業で、実施主体である東京都社会福祉協議会から東村山市社会福祉協議会へ窓口業務が委託されている。国の実施要領で、制度利用可能者の要件が判断能力不十分等と限定されているため、利用要件の緩和や利用決定に要する時間を減らすことは難しい。

- 金銭管理が自分でできず、翌月の支給日までに保護費を使い切ってしまう事例があること、また地域福祉権利擁護事業の利用決定までに大分時間がかかるというのは承知しており、この事業が必要なのはよくわかる。ただ気になるのが、相談業務も受託者が行うとなっている点。生活保護受給者の数が多いので市のケースワーカーがなかなか訪問などの手が回らないことはわかっているが、相談業務まで委託してしまうと受給者と市のケースワーカーの信頼関係が薄れてしまうのが心配である。生活保護の最終目的は自立の支援なので、受給者から受託者に何か相談があったときは速やかに市に連絡してもらい、市のケースワーカーも受給者の状況をきちんと把握できる状態を保ってほしい。高齢の受給者では、生活保護の受給開始時点ではわからなくても、本人や家族も気づかないうちに少しずつ認知症が進んでいくことがある。精神疾患がある方や、障害手帳をもらうまでではないが日常的な判断ができにくい方もいる。今後ぜひ、こういった受給者の方のケアを進めていただきたい。個人情報がたくさん取り扱われる委託事業なので、情報がほかのところに漏れて保護費を流用されてしまうといった事態が起こることが非常に怖い。そのようなことにつながらないように十分留意して進めてほしい。
- おっしゃられたことは十分認識している。相談業務を委託するといっても丸投げをするという意味では決してない。受給者の状況は逐一受託者から連絡をもらい、市の担当ケースワーカーも当然相談に入るし、支援の内容が変われば市の福祉事務所で再度協議して、受託者と市の双方の共通認識の上で支援を進めていく。ケースワーカーと受託者の支援員の二人三脚のイメージである。精神疾患などの受給者については課内に専門職もいるので、関係機関とも連携しながら丁寧にケアしていく。受託者からは十分な報告をもらうとともに、市もきちんとチェックをしていく。
- 現在、金銭管理を市でやっていてケースワーカーが保護費を手渡し等している方はどのくらいいるのか。また、今後はどのくらいになる見込みか。
- 現在24名ほどいる。このなかで同意を得られた方は委託事業に移行していくわけだが、すでに委託している市に聞いたところ、金銭管理が必要な方は多く、どんどん需要は増えているとのこと。当市も今後人数は増えていくと想定している。
- 受託者の支援員は、日常的な金銭管理をする都合上、ある程度の頻度で受給者と会って相談を聞いたりするのだから、市へ報告書を月1度あげるだけで十分なのか疑問である。もう少し情報の連携等を強化した方がよいのではないか。
- ケースワーカーが支援員と一緒に受給者宅を訪問することも行う。受給者、支援員、ケースワーカー三者の信頼関係を築きながら進めていく。
- 受託者の専任支援員1名につき、何人程度の金銭管理が可能と考えているか。
- 契約上は30名だが、さらに5名まではカバーできると受託者に確認している。35名を超えた場合は2名の支援員が必要ということになる。
- 支援員には契約書上に要件のしぼりがあるが、補助員2名はどうなのか。また、受託者の正社員なのか。
- 補助員は、支援員が行った金銭管理のチェックなどを複数の目で行うために配置されている。この場合、必ずしも支援員と同様の資格は必要ないと考えている。
- 複数の社員が個人情報に携わるということは、チェックにはなるが悪用されるリスクも高まる。きちんとした情報保護意識のある方が雇われているか、

市もチェックしてほしい。受託者から提出された個人情報保護規定類を見ると、非常に細かくできているという印象をうける。ただ、ペーパー上ではいくらかでもきちんとしたものを作れるが、実際に運用できているかは別物なので、しっかりできているかのチェックを市としてどのくらいできるかが重要なポイントだと思う。どのようなチェック方法を考えているか。

- おっしゃる通り、受託者から提出された規定が履行されているのかをチェックしなければならない。方法としては例えば、月に1回報告書が上がってくるが書面上で確認するだけでなく受託者の担当者呼んで、肝となる部分についてヒアリングを行うなどの方法を考えている。受託者自身の内部監査とは別に、市から受託者のところへ出向き、現場で監査をさせてもらうことも考えている。受託者と今後協議をして進めていく。
  - 生活福祉課内においてこの事業をどう動かすかという運用規則のようなものは、契約書とは別にきっちり作ったほうがよい。
  - 現在、業務実施要領を作成中である。
  - この事業では個人情報を悪用されるのが一番懸念される。万が一にもそういうことの無いように厳しく運用してほしい。
  - 受託者の規定類を見ると、使っている表現などから個人情報に対する保護意識は高いと思われる。ただ、このようにきめ細かく定めながら監査は内部監査となっている。内部監査の結果報告というのは多分「大丈夫でした」というものしか市には来ないと思う。本当はヒヤリハットの事例、ミスはあったけれど大事に至らなかった件数が報告されるのが一番良い。それが多いためから駄目だというのではなくて、そういった事例がちゃんとチェックされ、ケース化、数値化されているというのが極めて重要だと思う。業務手順のどこがミスをしやすい危険箇所なのか、リスクを定量化すること。日本人は定量化、数字で表すというのが下手なのだが。市と受託者間の信頼関係を築いて、「この半年でミスをしそうな事例が何件あった」などリスクも報告してもらえるように、内部監査の報告のさせ方を工夫してほしい。
- 内部監査以外に受託業務が適切に行われているかを市が調べる方法として、金銭管理サービスを受けた方の満足度を調べる手法もある。
- 内部監査の方法はいろいろあると思うが、たとえば業務の引き継ぎがうまくいかずに公共料金の引き落としに間に合わなかったというようなことは起こり得るリスクである。そういった失敗例がなかったかどうか等、また、この業務は受給者の自立支援が目的なので、自立の助長にどの程度つながっているか。そういった観点も含め、具体的に受託者にヒアリングするつもりである。
  - 受託者の社内で、上から下への管理体制がしっかりしているかもきちんとチェックされたほうがよい。細かい規定はあっても現場の人間は存在を知らないということもある。本来、コンプライアンスシステム（組織として法令を順守していくための体制）は、らせん状に良いものへ良いものへと改善していくべきものである。今、市が作っている実施要領も、さらに良い事業体制にしていくために、常にチェックをして見直していくようお願いしたい。
  - 諮問書には、受託者は契約終了後に、個人情報が記載された書類を個人情報が識別できないように裁断した上で廃棄するとなっている。しかし、市から紙で送った支援利用申請書兼同意書の写しなどは、業務終了後5年保存するとも書いてある。個人情報が記載された書類の中でもこれだけは5年保存が必要なのか。

- 契約が継続している間は5年間保存してもらうという意味である。契約終了後、翌年度は契約しない場合は保存の必要はなくなるので、その時点で受託者側において、個人情報記載されている利用申請書兼同意書の写しなどを破棄してもらうことを考えている。
- 契約が終了して翌年度はこの業者と契約しない場合、もしくは金銭管理サービスの利用をやめた方の個人情報書類について、保存年限と廃棄の方法、いつ廃棄するかがはっきりしない。
- 受託者に渡すのは利用申請書兼同意書等の写しなので、書類の原本はもともと市で保管している。契約が終了して翌年度はこの業者と契約しない場合は、受託者側で個人情報書類を裁断・廃棄してもらい、廃棄終了の報告を市にもらうことを予定している。
- 非常に取扱いに注意を要する個人情報なので、受託者側で廃棄させるのではなく市に返還させ、市が廃棄した方がよいのではないか。
- 承知した。市に返還させ、市が廃棄することとする。
- 契約が終了して翌年度はこの業者と契約しない場合、もしくは金銭管理サービスの利用をやめた方の個人情報書類について、受託者側で廃棄させるのではなく市に返還させ、市が廃棄するというを契約仕様書に明記してほしい。
- 明記する。

**○ 諮問第5号「国民健康保険海外療養費支給申請書等点検等業務委託」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の回答

- 東京都国民健康保険団体連合会ですでに保険審査を行っているのに、新たに市でも点検を始めるということか。審査を2回行うのか。
- 東京都国民健康保険団体連合会でやっているのは、医療機関から保険者（市）へ出された診療報酬明細書（レセプト）をもとに、そこに書かれた治療が保険給付対象として認められるかを審査する保険審査である。海外療養費支給申請で出された治療内容が、日本の保険給付に該当するかどうかの審査も行っている。今回の委託業務は、申請者が提出した海外の医療機関の診療内容明細書、領収明細書などが不正に作られたものではないか、偽造ではないか、本当に受診した事実があったのかといった点を点検する。東京都国民健康保険団体連合会とは審査する内容が違う。
- 個人情報はいろいろなところへ出せば出すほど漏れやすくなるので、一か所で点検をできるならそうした方がよいと思う。
- レセプトの保険審査は東京都国民健康保険団体連合会が行わなければならないという法的な位置づけがある。これに対し、海外療養費は保険者（市）が支給の可否を最終的に決定するため、保険者努力、保険者責任で偽造ではないか等を点検し精査する必要がある。

説明補足：海外療養費の審査は、国民健康保険法第54条の規定に基づき本来保険者で行うものだが、保険者間の審査の均衡を保ち適正な支給を行うため、都内保険者は東京都国民健康保険団体連合会に保険審査を委託している。都国保連の審査結果をもとに、保険者が最終的な支給決定を行う。

- この点検業務は従来市がやっていたのか。
- 言語の問題があり、現在は点検できていない。そのために不正請求が各地

で問題になっており、厚生労働省からも「保険者で点検を強化するように」との文書が出ている。

- 海外療養費、出産育児一時金の申請は年間何件くらいあるのか。
- 平成24年度は海外療養費65件、1,125,000円の支給をしている。20年度16件、21年度22件、22年度46件、23年度38件であり、件数は上がってきている。出産育児一時金は平成24年度8件、23年度6件である。
- 海外に行くときには通常民間の保険に入る。以前、海外で入院した時に10万円以上かかったが、後でその保険で全部支払われた。国保でもこのような制度があるとは知らなかった。
- 海外医療機関へ調査をするということだが、医療機関はこういった個人情報の調査に回答してくれるものなのか。
- 実際にこういった業務をしている業者に問い合わせをしたところ、調査は可能とのことだった。
- 受託業務実施に当たって、個人情報をパソコンに入力することはないということではいか。その場合は、紙の書類の保管を十分気をつけて行ってほしい。
- 個人情報をパソコンに入力することはしない。書類の保管については適切に行うよう受託者に指導する。
- 「受託業務実施に当たって、個人情報をパソコンに入力してはいけない」ということを契約仕様書に明記したほうがよい。
- 承知した。
- 受託者は個人ではなく法人になりそうか。
- 2社の法人にあたってみて、こういった業務は可能と返事を得ている。個人へ委託する予定はない。契約は1社と結ぶが、すべての言語に対応できるわけではないので、契約仕様書に挙げた6つの言語以外のものを点検する必要が出た時は、受託者と別途協議することになる。
- 協議した結果、受託者社内で対応できる社員がいない言語の場合、専門知識をもつ個人に再委託せざるを得ない可能性もあるのではないか。その場合は市はどのような条件で認めるのか、きちんと考えておいてほしい。場合によっては再委託を受けた個人に受託者社内に出向いてもらって業務をしてもらうというのも、個人情報を拡散させないという意味でよいかもしれない。
- 再委託に関しては仕様書をさらにつめていく。
- 調査結果報告書を紙媒体で受託者からもらうとあるが、先ほど「受託者は個人情報のパソコン入力はない」と説明があった。通常、報告書作成というとパソコンを利用すると思うがどうなのか。
- 調査対象者に通し番号をふって番号で表示するなどの方法で、個人情報にならない書き方をしてもらう予定である。
- 今の説明の「調査報告書には対象者を番号等で表示して、氏名等個人が特定できる情報は記載しないこと」という条件も契約仕様書に明記すべきと思う。個人情報の取り扱いについて、契約仕様書にもう少し具体的にこうしてほしいと指示した方がよい。仕様書の指示が少し簡単すぎる印象をうける。
- 承知した。
- 受託者に渡す個人情報の中で、漏えいした場合に一番悪用されそうなのはパスポートかと思う。「受託業務に不必要な個人情報は受託者に渡さない」

というのが鉄則である。パスポートの顔写真と渡航記録は本当に必要か。今回の海外療養費等の申請に関係ない渡航記録（過去の渡航記録など）は不要のはず。受託者と再度協議して、本当に必要な個人情報は何なのか、精査し直してほしい。

- 承知した。
- 保険年金課としてこの事業の事務手続をどう行うかという運用規定、マニュアルを契約仕様書よりもう一段階きっちりと作りこみ、適切に運用してほしい。
- 委託業務においては、受託者が個人情報をいかにきっちり保管してくれるか、改ざんされたり漏れが無いようにしてくれるかという点を、市がきちんとチェックすることが大事である。市の受託者チェック体制について、契約仕様書だけでなく課の運用規定にも盛り込んで、きちんとチェックを続けていく必要がある。
- 実際に受託者が決まったら、修正した契約仕様書、課の運用規定を本審議会に報告すること。
- 承知した。

#### (4) 報告

##### ア、平成25年1月1日～平成25年12月31日分の業務届出書の報告(総務課)

(情報公関係長)「個人情報に係る業務届出報告書」をご覧ください。平成25年1月から12月末までに市長に届け出のあったもので、業務開始が4件、廃止が4件、変更が1件です。開始4件のうち、まちづくり推進課が「まちづくりの計画検討に関する業務」、「駅周辺のまちづくりに関する業務」の2件です。まちづくり推進課は西武線の踏切を解消する連続立体交差事業を担当していて、取り扱う個人情報の主なものは、工事個所の地権者の方などからの問い合わせや要望、ご意見などの記録の作成・保管になります。ほかは子育て支援課の「先天性風疹症候群対策ワクチン接種業務」、地域福祉推進課の「災害時要援護者台帳整備事業」です。廃止4件のうち3件は子育て支援課で、子宮頸がん、ヒブワクチン、小児肺炎球菌ワクチンの接種業務をそれぞれ単独で届出していたものを、「予防接種業務」というひとつの届出にまとめたことにより廃止となりました。もうひとつは地域福祉推進課の「東村山市地域福祉推進事業」で、市民を対象に在宅福祉サービスを提供した市民団体に事業費の一部を補助していた事業ですが、平成20年度末で事業が廃止になっていたものを届出が遅れたものです。変更1件は子育て支援課の「予防接種業務」で、さきほどの三つのワクチン接種業務を統合したことによる変更です。

#### 【質疑】

- 子宮頸がん予防接種での副反応が話題になっている。個人情報目録を見ると「予防接種後副反応報告書」に関しては永年保存になっているが、報告が上がるのは急性の副反応だと思う。接種後ある程度の期間がたってから何か体調に問題が出てくることはないのだろうか。その場合に予防接種の影響を疑っても、本人も市も接種した記録を保存していなくて調査しようがないという事態になるのは望ましくないと思う。予防接種関係の書類は5年保存がほとんどだが、誰がいつ接種したという記録は、市でもう少し長く保管してお



いた方が市民の福祉に役立つと思う。検討してほしい。

(情報公関係長) 予防接種はいろいろな種類があるが、子宮頸がんについては始まったばかりで、さらに副反応と思われる事例が問題となっていることから、特にこの予防接種は接種記録を長く保存した方がよいというご意見か。

- そうである。

(情報公関係) 子宮頸がんの予防接種記録は5年以上の保存が望ましいのではないかとということ、文書での保存が保管場所等の関係で難しければ電子データによる保存で10年もしくは永年保存ができないかということ、子育て支援課に検討をお願いし、次回に報告する。

## イ、平成25年度第2回審議会が出された意見に対する所管課からの回答(総務課)

○諮問第3号 子ども・子育て支援新制度施行に伴う新制度対応版パッケージシステムの導入及び保守管理業務委託  
(子ども育成課)

- 新システムの動作確認には3段階あると思う。システム導入初期のテスト、既存データを移行した後のテスト、最後に新規データ入力後のテストである。初期の動作確認にはダミーデータを使い、実在データを使つてのテストは必要最小限としてほしい。

(回答) 情報政策課よりシステム導入委託事業者に、上記内容で依頼・指示し、委託事業者からもそのように作業を実施すると回答を得ている。

- システム導入・変更の際にどんなヒヤリハット事例があったかを記録しておいて、若い職員に経験を引き継いでいくこと。市も業務を外部委託することが増えており、事業を進めるときにどういうところに危険があるか、注意が必要かといったセンスを若い職員が磨けなくなっている。ヒヤリハット事例の記録があれば、次のシステム入替時に人が変わっていても、職員がそれを読んで役立てることができる。

(回答) システム導入、維持管理における不具合調査、対応依頼等の連絡・確認事項等は「システム課題票」により各所管課から情報政策課を介して事業者への対応依頼を行い、事業者は対応結果・原因等をシステム課題票に記入し、必要資料も添付して回答することが全庁的な運用ルールとなっている。そのため、各所管課、情報システム部門、事業者の3者での情報共有を図りつつ、漏れのない対応が可能となっている。

各所管課も必要に応じて、過去の事例、内容等を記録として確認できるよう整理しており、担当者個人の経験資産ではなく課の経験資産として管理できるため、人事異動等により対応不能といった質の低下を軽減することが可能となっている。

今回のシステム導入時に関する課題票については、別途管理し、作業区分毎の整理・管理も予定している。

- 市が入所に係る保育施設が増えることから、市が保管する紙の入所申込書の数も増える。今まで以上に紙の管理も注意してほしい。

(回答) 台帳等の個人情報に記載している資料については、市民の立入ができない施設が可能な保管庫等に保存し、必要時のみ閲覧することとなっている。使用后、その都度、保管場所に戻して保管していくことを従来から行っており、新制度移行後も同様の運用としつつ、管理件数増となっても紛失等がないよう徹底した管理を行っていく。

- 受託者は現在プライバシーマークを取得しているが、2年のプライバシーマーク認定期間の終わりごろになると、最初に決めた個人情報保護ルールが崩れかけている組織が結構ある。そういうことを市は頭に入れておいて、ちゃんとチェックしていますよという姿勢を時々受託者に見せて気を引き締めさせてほしい。また、資料として提出された受託者の「個人情報保護に係る社内組織体制」や「マネジメントシステム体系表」はプライバシーマーク更新時に変更がある可能性が高いので、更新後に改めて市に提出させる必要がある。

(回答) 承知した。組織体制等の資料の再提出については、情報政策課よりシステム導入委託事業者に依頼し、委託事業者から提出すると回答を得ている。

#### 【質疑】

- 情報政策課のシステム課題票というのはチェックリストのような形式なのか。

(情報公関係長) チェックリストではない。具体的に不具合等の状況や原因、対策等を書くものである。

- プライバシーマーク、I SMS (情報セキュリティマネジメントシステム) などの認証をもった事業者を委託先に選ぶことは多いと思うが、どの所管が委託をする際にも「市は定期的にチェックしている」という姿勢を見せるよう全庁的に取り組んでほしい。

(情報公関係長) 承知した。「受託者がプライバシーマークやI SMSの認証をきちんと更新しているかを、更新時期がきたらチェックするように」と全庁に周知していく。

#### (5) その他

- 2月6日に、横浜銀行のATMの利用者データを不正に取得し、キャッシュカードを偽造して預金を引き出したとして、同行のATM管理を委託されていた会社の元部長が逮捕されたと報道があった。報道記事を読むと「データの悪用は内部で起こりやすい」ということと、「同行が、元部長にデータを抜き取られたことに長期間気付かなかったという失態」があったことがわかる。結局、金融という極めて重要なデータを扱うところで、委託先まかせになっている。委託先をいかに監視し、データが抜き取られたときにすぐに気がつける体制を作っているかが重要になる。  
市でも、委託を開始するその時点はまだいいが、職員が代わっていくなかで委託時の危険性や失敗事例などが引き継がれていかなることが怖い。こういった不正を許す原因になる。そういうことをこの記事を読みながら思った。
- データが抜き取られたときに気付く方法はあるのか。
- アクセスが意外な人からくる、普段と違う頻度でアクセスがくるといった普段と違う動きがないかに注意することしかない。
- 内閣府などでは、職員にウイルス付きをにおわせるメールを送って、うっかり開くと「あなたはこれを開きましたが、このようなメールはウイルスメールの恐れが強くなります。注意しなければいけません」といった警告がでるという方法で、職員への注意喚起をしていると聞く。
- 最終的に、どう委託先をチェックするかの工夫と、その工夫をいかに引き継いでいくかということが一番重要になる。総務課からいろいろな所管に、い

わゆるヒヤリハットの事例にどういったものがあつたかをアンケートして洗い出すことは可能か。

(情報公関係長) 委託業者からは事故が起きれば必ず報告が来るし、報告を義務付けてもいるが、事故までいかないヒヤリハット事例を記録している業者は非常に少ないと思う。また、委託業者としては来年もまた契約したいのでできるだけリスクがあつたと思われるような報告はしたくないというのが正直なところで、アンケートをしても上がってこないのではないかと。

- 民間の会社にいた経験で言うと、昔は社内でエラーをチェックすることはあつてもそれを外部に話すのは勘弁してよという風土だつた。そこからバグカードというものを作ってバグの出方をお互い発表しあうようになるまで、組織文化として7～8年かかつた。特に管理職からすると自分の課にそういう危険性があるというのを出したくない。それをあえて言うことでお互いに切磋琢磨して、言う方がよいことなんだという文化にならない限りヒヤリハット事例を出せといつても駄目だと思ふ。
- 正直に報告してくれた業者の方が東村山市は尊重しますというメッセージを示せば少し違ふと思ふが。

(情報公関係長) きちんと報告をしてもらった方が市としてはそれを参考にできるので、これで減点するわけではないというのを長いスパンでわかつてもらえれば報告してもらえるようになるかと思ふ。

市の職員の方も、委託先で起つたヒヤリハット事例について指導したり、一緒に対策を考えていったりする力がまだそれほど備わつていないと言えない。そのスキルを上げていかないといけないので、まずはそれからだと思ふ。

- まずは市の内部で職員を対象に、個人情報の取り扱いでこんなヒヤリハット事例があつたというのを報告してもらうことから始めてはどうか。

(情報公関係長) 市職員が業務をしているなかで、個人情報の漏えいまではしていないけれどこんな危うい事例があつたというのは各課から報告が上がってくる。その度に「このような事例があつたのでこういう点に注意するように」といった注意喚起を全職員向けに流している。それを積み重ねていってまずは職員のスキルを上げたい。

- これは非常に難しい課題だと思ふ。時間をかけて組織文化を作つていってほしい。

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。