

【会議録（書面会議）】

会議名	令和2年度第3回多摩市情報公開・個人情報保護運営審議会
開催日時	令和2年5月14日（木） 会議開催通知及び資料送付 令和2年5月20日（水） 委員からの質疑集約 令和2年5月21日（木） 委員へ質疑回答 令和2年5月22日（金） 委員からの意思集約 令和2年5月25日（月） 結果通知 ※上記やり取りをもって一回の会議開催とみなします。
開催場所	書面会議により開催（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため。）
委員	藤崎会長、牛島委員、川合委員、小谷委員、櫻井委員、帆足委員、松村委員
事務局	総務部文書法制課文書公開係
会議次第	審議事項 ① 個人情報の処理に係る情報システムの導入（市民経済部納税課） ② 個人情報の目的外利用（子ども青少年部子育て支援課） ③ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（都市整備部都市計画課） ④ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（環境部環境政策課）
送付資料	資料1 審議会諮問書（個人情報の処理に係る情報システムの導入／納税課） 資料2 審議会諮問書（個人情報の目的外利用／子育て支援課） 資料3 審議会諮問書（個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託／都市計画課） 資料4 審議会諮問書（個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託／環境政策課）
会議の結果及び主要な意見	

① 個人情報の処理に係る情報システムの導入（市民経済部納税課）

（委員からの質疑と回答）

委員

先行導入している自治体の実績から、効果はどのようなものでしょうか。

納税課

他自治体の自動電話催告実施後の納付状況などを参考に、多摩市においては年間約490万円の収納額の増加を見込んでいます。

委員

5年の長期契約であるが、催告後に全消去され、毎催告実施前に新しい情報で実施すると認識したが、どうでしょうか。

納税課

ご認識の通り、催告後にシステム内の対象者データは消去されます。そのため、催告実施毎に対象者データの取り込みを行うこととなります。

委員

事務処理の円滑な進行のためにシステム導入の意義は認めますが、しかし滞納には様々な事情があり、その訴えを受け付けるあるいは聴聞する窓口をも確保して頂くことを要望します。特に、自動音声では当人以外に洩れる恐れを心配します。

納税課

発信の内容は督促状などの書類の発送を伝えるものであり、納付忘れの防止などを目的とした利用を想定しております。納税課としましては、納付に向けてご連絡を頂けることも、その後の納税交渉においては重要であると考えており、アナウンスする内容の中で納税課の連絡先を確認することができますので、発信後にご連絡を頂く想定で準備をしております。現在でもそうですが、ご連絡やご相談を頂き、納付できない事情がある方については事情に応じた対応を行っております。

自動音声電話の内容についてですが、初めに対象者の方の氏名を告げた後に、本人である場合は番号をプッシュしてもらうことで、その先の内容に進んでももらうこととなります。本文の内容は定型文となるため、滞納額などの個人情報は含まないものとなります。

電話番号については、事前に古い情報は削除するなど精査した上での発信を予定しております。また、電話の発信はシステムにより実施されることから、職員が架電することと比較して電話番号の入力間違いなどのリスクは軽減されるシステムだと考えております。

ご自宅の電話番号の場合には、ご家族の方に電話があったことを知られる可能性はございますが、こちらにつきましては既に実施している文書催告と同様と考えております。

委員

機械のことでよくわかりませんが、システムサーバーにより、対象者に発信されるようですが、一人ずつ発信すると時間がかかるので、対象者を一括してデータにしたものを自動的に一人一人に通知していく方法がとられている場合、受けた人が何らかの手段により、誰が通知されたのか発信元をたどって知ってしまうという危険性はないのででしょうか。

又、私の狭い知識で考える場合、メールを送信する時、一人の人に特定して発信する場合と同じ内容を何人かの人に同時に送信する場合それぞれ誰に送ったか名前が

表示されますが、このシステムはメールではないですが、SMSを使った場合、このようなことはみようと思えばみえてしまったり、悪意で何らかの操作により情報を盗みとられたりとういことは出来る可能性があるのか、機械のことは暗いため気になります。

納税課

自動音声電話は通常の電話と同様にNTTの回線を介して1件ごと発信されるものであり、連絡を受けた人が他に発信された方の情報をたどってしまうような心配はございません。また、対象者データは、架電後に自動消去されることとなります。

SMSの通信は1対1で行われるため、他人の通信を盗み見ることなどはできないものです。

データの通信にあたってはIP Sec方式のVPN接続が採用されており、データを暗号化することで個人情報を守る仕組みがとられているため、悪意のある人が情報を盗み取ることはできないようになっております。

(結論)

全委員の7名から承認の意思表示があったため、個人情報の処理に係る情報システムの導入(市民経済部納税課)については同意するものとします。

② 個人情報の目的外利用(子ども青少年部子育て支援課)

(委員からの質疑と回答)

委員

別紙1の「9 個人情報保護措置の内容」において、「個人情報については、特定の職員のみが取り扱う。」とあるのは、担当の係に就く職員さんだけが取扱いをするのであり、子育て支援課の職員さんといえども、当該係に就いていない職員さんについては、上記の取扱いを担当しない、という御趣旨でよろしいでしょうか。

子育て支援課

お見込みのとおり、ひとり親家庭等への臨時特別給付金の個人情報は子育て支援課の職員のうち手当・医療担当職員のみが個人情報を取り扱います。

委員

市からの支援金振込のとき、一緒に振込が来ると、情報閲覧も1回で処理できるのではと思います。

子育て支援課

今回の子育て世帯臨時特別給付金及びひとり親家庭等の臨時特別給付金につきましては、支給対象者・基準日・支給時期が異なります。そのため、それぞれの給付金の基準日に合わせた情報閲覧を行う必要があります。これにより対象者の転入出や婚姻等に伴う資格要件を確認します。情報閲覧につきましては、個人情報保護に最大限配慮しながら、課内の限られた職員が行います。

(結論)

全委員の7名から承認の意思表示があったため、個人情報の目的外利用(子ども青少年部子育て支援課)については同意するものとします。

③ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（都市整備部都市計画課）

（委員からの質疑と回答）

委員

相談窓口が、困窮者にとって分かりやすく、継続的な支援を保証していくうえで重要であると考えます。

この「しごと・くらしサポートステーション」の組織・団体また、実績に知識がなく、内部状況及び研修の実施等の実態はどのようなものでしょうか。

都市計画課

多摩市では「しごと・くらしサポートステーション」において生活困窮者自立支援法に基づきひきこもり状態にある方や長期間就労から遠ざかっている方等、社会的に孤立しやすく就労等自立に向け寄り添った支援が必要な方、経済的困窮のみならず様々な生活課題を複合的に抱える方に対し、日常生活自立を含めた社会的自立・経済的自立・就労に向けた支援を行うことを目的とした業務を実施しております。

本業務は平成30年度より多摩市生活困窮者自立相談支援事業等業務委託契約に基づき、中高年事業団やまて企業組合への委託により実施しております。

やまて企業組合には環境事業部と福祉事業部があり、福祉事業部においては生活困窮者支援事業、路上生活者対策事業、無料職業紹介所、宿泊所などの事業を行っています。生活困窮者支援事業は主に都内の多くの自治体で業務実績を持っています。

（例）東大和市くらし・しごと応援センター、港区生活就労支援センターなど

やまて企業組合における個人情報の保護に関する教育等については、同組合の教育管理規定（個人情報マネジメントシステムに関する教育の手順と責任を規定したもの）に基づき以下のとおり実施されています。

- ・入社時の新規従業員教育
- ・理事・従業員共通教育（最低年1回）
- ・外部講習への参加による部門別教育

また、同組合はプライバシーマークを取得しています（登録番号10862119）。

委員

別紙1の「5 委託する業務について」の「(3) 個人情報の取扱いについて」の「イ 個人情報保護措置」の①において、「相談票に含まれる個人情報は、……受託者に対し適正な取扱いを徹底させる。」とありますが、より具体的にどのように「徹底させる」のかについて、補足の御説明を頂戴できますと幸いに存じます。

また、上記と同項目の②において、受託者による市への相談票の提出方法を手渡しと郵送の2通りを想定されている旨がありますが、私見としては、後者の方法につき、事前に連絡をするといえども、個人情報保護の点では、やはり手渡しのほうが安全であるように思われます。もちろん、COVID-19の影響により、郵送とせざるを得ないケースも少なくないかとは思いますが、どちらの方法を原則とするか、あるいは、ケース・状況ごとの提出方法の選択などについて、方針等がありましたら御教示をお願いいたします。

都市計画課

相談票については、記載をおこなった後、決められたファイルに綴り、鍵のかかる棚で保管をすることとします。また、事務所外への持ち出す場合は、個人情報等持ち

出し記録簿に必要事項を記入の上、市に申告し、了解を得ることとします。

市への提出方法は、手渡しを原則としますが、COVID-19の影響等により来庁が困難な場合、郵送も可とします。

委員

住宅に困る方の生活安定の為、常時相談が受けられる窓口が出来ることは歓迎すべき支援と思うが、都営、市営の住宅に優先的に入居でき余裕のある人は、不動産会社を紹介し、民間の賃貸に入居という選択肢が最初から提示されていると、相談者も入居の条件の幅があって相談しやすいのではないのでしょうか。

都市計画課

賃貸住宅には、都営住宅、市営住宅、民間賃貸、UR都市機構、東京都住宅供給公社があり、相談者の状況を伺ったうえで、適切なお紹介をしていきます。また、都営住宅については、応募時期が決まっていたり、抽選やポイント制のため、優先的に入居るわけではありません。市営住宅については、空きがある場合に募集をし、抽選になります。

委員

相談受付票の原本はどこで保管するのでしょうか。写しは計画課が最終的にまとめるようだが、相談受付票は、相談窓口と、しごと・くらしサポートステーションか、不動産業者か、相談の流れにより原本が回っていくのか、写しはその都度とられていくのでしょうか。

都市計画課

相談受付票の原本は、相談窓口で保管することになります。また、相談窓口としごと・くらしサポートステーションは、同じ部屋にあり、相談窓口の方が、原本を管理します。不動産事業者へ同行する場合においても、相談窓口のスタッフが所持します。従って、原本の写しを取ることはありません。

委員

インタビューは相談を聞いただけなのか、話されたこと、わかったこと、指示したこと等書面に記載されるのか。その場合、情報の管理者は各部署になるのか等詳細がわかりません。

都市計画課

インタビュー（世帯・生活・収入の状況、希望する住宅、生活支援の有無など）は、相談票に記載し、情報の管理者は相談窓口になります。

（結論）

全委員の7名から承認の意思表示があったため、個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（都市整備部都市計画課）については同意するものとします。

④ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（環境部環境政策課）

（委員からの質疑と回答）

委員

別紙の「5 個人情報保護措置について」において、「受託者との個人情報の受け渡しはFAXとする」とあるのは、「4 委託内容等」の（ア）やその裏面のフローにある「ハクビシン等防除指示書」に個人情報（氏名・住所・電話番号）が記載されており、当該指示書を市から受託者宛てにFAXで送信する、という御趣旨でよろしいでしょう

か。あるいは、当該指示書とは別に、FAX を介して個人情報の受け渡しがあるという御趣旨でしょうか。後者の場合、当該指示書は、やはり FAX で送信されるものなのか、それとも手渡し等でやり取りされるものでしょうか。

また、防除作業の終了ないし本件業務の委託期間満了にあたり、受託者で保管されている個人情報ないし指示書は、どのような処理をされることとなるのでしょうか（受託者による処分と市によるその確認、受託者による市への返送と市によるその処分等々）。

環境政策課

「ハクビシン等防除指示書」に個人情報（氏名・住所・電話番号）が記載されており、当該指示書を市から受託者宛てに FAX で送信するということです。

また、受託者で保管されている個人情報等につきましては、受託者による裁断等の処分と市によるその確認をいたします。

（結論）

全委員の7名から承認の意思表示があったため、個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（環境部環境政策課）については同意するものとします。