

【会議録（書面会議）】

会 議 名	令和2年度第10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3年2月15日（月） 会議開催通知及び資料送付 令和3年2月19日（金） 委員からの質疑集約 令和3年2月24日（水） 委員へ質疑回答 令和3年2月25日（木） 委員からの意思集約 令和3年3月3日（水） 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	① 個人情報の目的外利用（総務部防災安全課） ② 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（総務部防災安全課） ③ 個人情報に係るシステムの変更 （くらしと文化部コミュニティ・生活課 消費生活センター） ④ 個人情報の目的外利用（子ども青少年部子育て支援課） ⑤ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部生活福祉課） ⑥ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部健康推進課） ⑦ 個人情報に係るシステムの導入（健康福祉部健康推進課） ⑧ 個人情報の目的外利用（健康福祉部保険年金課） ⑨ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部保険年金課） ⑩ 個人情報の目的外利用（健康福祉部福祉総務課） ⑪ 個人情報の目的外利用（健康福祉部高齢支援課） ⑫ 個人情報の目的外利用（健康福祉部高齢支援課） ⑬ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部高齢支援課） ⑭ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部高齢支援課） ⑮ 指定管理者の指定（くらしと文化部文化・生涯学習推進課）
送 付 資 料	資料1 審議会諮問書（個人情報の目的外利用／防災安全課） 資料2 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／防災安全課） 資料3 審議会諮問書（個人情報に係るシステムの変更／消費生活センター） 資料4 審議会諮問書（個人情報の目的外利用／子育て支援課） 資料5 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／生活福祉課） 資料6 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／健康推進課） 資料7 審議会諮問書（個人情報に係るシステムの導入／健康推進課） 資料8 審議会諮問書（個人情報の目的外利用／保険年金課） 資料9 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／保険年金課） 資料10 審議会諮問書（個人情報の目的外利用／福祉総務課） 資料11 審議会諮問書（個人情報の目的外利用／高齢支援課）

	資料12 審議会諮問書（個人情報目的外利用／高齢支援課） 資料13 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／高齢支援課） 資料14 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／高齢支援課） 資料15 審議会諮問書（指定管理者の指定／文化・生涯学習推進課）
会議の結果及び主要な意見	
	① 個人情報の目的外利用（総務部防災安全課） ② 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（総務部防災安全課） （委員からの質疑と回答）
委員	「必要とする個人情報の項目」として、「課税情報」が挙げられていますが、申請受付業務・家具転倒防止器具取付業務を外部に委託するに際し、「課税情報」は必要でしょうか。必要になるとして、どのような理由でしょうか。
防災安全課	特別に課税情報を記載して渡すことはしませんが、本事業は非課税世帯を対象としているため、対象者の個人情報は全て「住民税が非課税」であるという課税情報を含んでいると解釈し、記載いたしました。
委員	資料2の1頁目「委託の期間」の記載によると、新規に委託するのではなく、これまでも委託しており次年度にも継続して委託することとされています。委託先は今年度までと新年度で同一事業者なのでしょうか？
防災安全課	同一事業者です。多摩市シルバー人材センターに委託します。
委員	資料2の2頁目のフローによると、令和3年2月現在で実施済みの手順があるようですが、当該手順は今年度までに委託していた事業者が実施したという理解でよいでしょうか？
防災安全課	その通りです。
委員	フローによれば、防災安全課さんが交付・不交付の決定をするとのことですが、交付・不交付の基準はどのようなものなのでしょうか？ 形式的審査だけではなく、実質的審査も含むのでしょうか？ 目標世帯数である1000に達していない場合でも、不交付になることはあるのでしょうか？ 受託事業者を介して決定通知を行なう以上、どのような基準によって交付・不交付が決まるのかが気になった次第です。
防災安全課	基本的には不交付はないものと考えておりますが、対象外の方が申請してくる場合（事業開始時は市内在住であったが、後日市外に転出し申請してきた場合など）、申請者が事業に協力的でない場合（申請書に致命的な不備があるが、電話・郵便等で連絡が一切取れない場合など）、他にも多数のケースが考えられます。いずれも発生する可能性は低いですが、不交付の選択肢も残しておかないと事業が完遂できなくなるため、不交付の場合を想定いたしました。目標に達しない場合であっても不交付になる場合があります。

委員	資料 2 の最後のページ「家具転倒防止器具設置事業について」の「2 事業の対象・実施期間」で「直接郵送」という表現が用いられていますが、この語義の御教示をお願いいたします。フローによれば、郵送のやり取りは受託事業者が行なうものと理解しておりますので、間接でない直接の郵送がどのようなものか気になった次第です。
防災安全課	防災安全課の事業は自主防災組織を通してチラシ等を配ることが多いため、区別するため、直接郵送という表現を用いました。自主防災組織を介せず本人の住所に郵送するという意味です。内部資料を作り直した資料であるため、委員の皆様にはまぎらわしい表現となってしまいました。申し訳ありません。
委員	「5 委託業務内容」での記載によると、受付業務と取付業務が区別されていますが、それぞれ異なる事業者に委託しており、次年度もそのように委託する予定でしょうか？ 業務の内容上難しいかとも思いますが、同一事業者への委託の可能性は検討されたのでしょうか？ 委託業務を一社集中できるほうが個人情報取扱い上リスク低減できるかと考え、お聞きする次第です。
防災安全課	同一事業者へ委託しております。ご指摘の通り、事業者を分けた場合、個人情報のリスクも高まるものと考えます。来年度も同一事業者に委託いたします。
委員	本審議会の審議事項ではないのですが、フローによると、市民からは窓口での手渡しによる申請が実施され、また、今後実施される予定である点は、本事業が COVID-19 を視野に入れているものである点とあまり整合的ではないようにも思いますが、何か補足的な御説明がありましたら、お願いいたします。
防災安全課	ご指摘のとおり、新型コロナウイルス感染のリスクがあることから、市民の皆様へは極力郵送での申請をお願いしております。しかしながら、申請書の書き方がわからない、郵送費がもったいない等の理由で来庁による申請を強く希望する方もいらっしゃいます。窓口設置にあたっては感染防止対策を徹底して行います。
委員	対象となる世帯が6,000世帯で事業の申請受付が1,000件とあるが、対象世帯も1,000件ずつ個人情報を抽出していくと情報漏洩も範囲が低くおさえられるのではないかと？
防災安全課	本目的外利用については、申請のご案内を送付するために対象世帯の抽出を行いません。対象となる約6,000件の世帯には、全世帯に同時に申請書等を送付いたします。したがって約6,000件の個人情報を抽出する必要があります。1,000件という数字は、ご案内を受け取った後、市に申請をする世帯の受付上限になります。
	<p>(結論)</p> <p>出席の全委員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・個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（総務部防災安全課）については同意するものとします。</p>

③ 個人情報に係るシステムの変更

(くらしと文化部コミュニティ・生活課 消費生活センター)

(委員からの質疑と回答)

委員

相談内容は国民生活センターのデータ登録が終了すると他機関からの参照可能とする目的はどのような理由でしょうか？又、相談受付内容に「相談内容と処理結果等」とありますが、相談員の回答のノウハウにもなるのでしょうか？一般消費者にもチラシ、冊子等で、公開されるのでしょうか？

消費生活センター

相談内容を他機関から参照可能とする目的は、行政機関における消費者政策の企画・立案・法執行等とされております。「相談内容と処理結果等」につきましては、国民生活センターの公式ホームページ内「消費生活相談データベース（P I O - N E T より）」のページにて「相談概要」のみ検索して参照が可能なほか、各種の事例について、個人情報に特定できないようにした上で、注意喚起として紹介する場合がございます。

委員

別紙1の2頁目の「④権限によるデータ閲覧制限」において、「多摩市消費生活センターで入力した個人情報は、多摩市消費生活センターに所属するユーザーでないと閲覧できない仕組みとなっております。」と説明がなされておりますが、ここでいう「閲覧できない仕組み」というのは、もう少し具体的にどのようなものなのでしょうか？「多摩市消費生活センターに所属するユーザー」とあるのは、正確かつ具体的にはどのような方なのでしょうか？「所属」と「ユーザー」の語義が曖昧であるように思われましたので、お聞きする次第です。

消費生活センター

多摩市消費生活センター以外のユーザーでは、「相談者氏名」等、個人情報に関するデータについては隠された状態で参照することになります。

多摩消費生活センターで受付をした相談情報について入力を行う「相談員」が4名と、内容の確認、決裁を行う「行政職員」が2名おります。

そのため、多摩市消費生活センターの相談員と、稲城市の消費生活センターの相談員とでは、P I O - N E T 自体は利用できるものの、自らが在籍する消費生活センター以外の相談については、参照できる情報は限定されたものとなります。

(結論)

出席の全委員7名から承認の意思表示があったため、個人情報に係るシステムの変更(くらしと文化部コミュニティ・生活課消費生活センター)については同意するものとします。

④ 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

使用した個人情報は、保存期間は定められているのでしょうか？

子育て支援課

使用した個人情報は、支払リストに関しては10年保存としています。申請書・支給決定通知書につきましては5年保存としています。

	<p>(結論)</p> <p>出席の全委員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。</p> <p>⑤ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部生活福祉課） （委員からの質疑と回答）</p>
委員	<p>資料5の2頁目の「個人情報保護措置の概要」には、「事業者に対し、契約時に個人情報特記事項を添付することで個人情報保護の措置を講ずる。」とありますが、当該事項の遵守の確保は当然のことであると思いますので、より具体的にどのような措置をどのように講じることで当該事項の遵守を確保されようとしているのかについて、御教示をお願いいたします。</p>
生活福祉課	<p>具体的な措置については、別紙「被保護者健康管理支援事業の実施について」の「7個人情報の保護措置について」の中で、次の7点を示しております。</p> <p>また、別紙2の仕様書の「9個人情報の取り扱い」でも示しております。</p> <p>個人情報の受け渡しは多摩市役所生活福祉課窓口で行うこと、施錠できる搬送器に格納すること、個人情報の保管は施錠のできるキャビネット等で厳重に行うこと、業務完了後、事業者の電子機器から個人情報を削除すること、業務上知り得た事項を第三者に漏らすことのないようにすることを求めることで、個人情報保護を図っていかうと考えています。</p>
	<p>(結論)</p> <p>出席の全委員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（健康福祉部生活福祉課）については同意するものとします。</p> <p>⑥ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部健康推進課） ⑦ 個人情報に係るシステムの導入（健康福祉部健康推進課） （委員からの質疑と回答）</p>
委員	<p>資料6の1頁目の「個人情報保護措置の概要」の2点目には、「……当該委託を受けたものに対して必要かつ適切な監督を行う。」とありますが、「必要かつ適切な監督」とは、より具体的にどのようなものを予定されているのかについて、御教示をお願いいたします。</p>
健康推進課	<p>多摩市個人情報保護条例第13条に基づき、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守するよう受託者に求めることを想定しております。また、必要に応じて、個人情報取扱特記事項記載の各種様式の提出を求めることにより、適切な監督を実施いたします。</p>
委員	<p>資料6の1頁目の「委託に係る個人情報の項目」では、「お問い合わせ内容（氏名、…病歴等）」とありますが、別添1の「3当該事業における予約受付について」では、「※予約の際には、……個人情報を取り扱わずに予約受付を実施する。」とあります。内容に齟齬があるように見えるので、御説明をお願いいたします。</p>
健康推進課	<p>「お問い合わせ」と「予約」は別の項目として考えており、「お問い合わせ」に係る内</p>

容は、外部委託のみで取り扱う内容です。一方、予約は外部委託・予約システム・AIコールセンターシステム全てで取り扱う内容であり、ユニーク番号を用いることから個人情報を取り扱いません。

○お問い合わせ（外部委託のみ）

折り返し対応のため、氏名、性別、生年月日・年齢、住所、続柄・親族、健康状況、病歴等の個人情報を取り扱う可能性があります。

○予約（外部委託・予約システム・AIコールセンターシステム）

予約の際には、市民に対してユニーク番号を付与し、当該番号を通知することにより、個人情報を取り扱わずに予約受付を実施いたします。

委員

資料7の「処理する個人情報の項目」では、「予約システム」に関して「電話番号、メールアドレス（いずれも任意）」とありますが、別添3の記載で「予約システム……が保有する個人情報」には「コールセンターが受けた電話番号（着信履歴）」とあります。電話番号の取得は相手方の任意によるものなのか否かについて、御教示をお願いいたします。

健康推進課

予約システムでは、任意で電話番号やメールアドレスを入力いただきます。AIコールセンターシステムでは、ログの管理の観点から電話番号（着信履歴）を取得いたします。

委員

資料7の「処理する個人情報の項目」では、「予約システム」に関して「電話番号、メールアドレス（いずれも任意）」とあり、また、「AIコールセンターシステム」に関して「電話番号」とありますが、別添3の記載で「予約システムおよびAIコールセンターシステムが保有する個人情報は、以下の3件に限る。」とされていて、「コールセンターが受けた電話番号（着信履歴）」、「市民から任意で提供されるメールアドレス」および「予防接種の接種記録」が挙げられています。「予防接種の記録」を取得するか否かについて、御教示をお願いいたします。また、ここでいう「予防接種」は、本事業と関連して行われる対COVID-19用のワクチン接種のことを指すのか、それまで受けてきた予防接種一般のことを指すのかについて、御教示をお願いいたします。

健康推進課

新型コロナウイルスワクチン接種は、新たに開発されたワクチンであり、1回目接種したワクチンと同じものを2回目接種しなければならないことや一定の間隔をあけて接種する必要があるなどの条件がございます。そのため、安全なワクチン接種の実施の観点から予約受付（予約日時時点で接種が可能かの判断）を厳密に実施していく必要があると考えております。

上記より、本システムでは、予約の管理及び実績の管理を実施するため、予防接種の記録を取得することを想定しております。

なお、ここでいう予防接種は、新型コロナウイルスワクチンに係る接種を指します。

（結論）

出席の全委員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・個人情報に係るシステムの導入（健康福祉部健康推進課）については同意するものとします。

- ⑧ 個人情報の目的外利用（健康福祉部保険年金課）
- ⑨ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部保険年金課）
（委員からの質疑と回答）

委員

資料9の2頁目の「個人情報保護措置の概要」には、「委託事業者に対し、契約締結時に個人情報特記事項を添付することで個人情報保護の措置を講ずる。」とあります（別紙の3頁（5）②も同旨）が、当該事項の遵守の確保は当然のことであると思いますので、より具体的にどのような措置をどのように講じることで当該事項の遵守を確保されようとしているのかについて、御教示をお願いいたします。

保険年金課

まず、事業者における個人情報保護の管理体制（個人情報の管理者や管理方法、訪問指導者が訪問に出る際の連絡体制や、指導者に対する個人情報保護に関する指導や研修状況など）については、契約締結直後に、その体制の状況を報告させ、適切な体制が構築できているか確認し、必要な個所は修正を依頼したのち、事業を開始することを仕様に盛り込みます。

市から受託事業者への対象者データの受け渡しについては、DVD-ROMにて手渡しで行い、業務終了後には市が指定した期日までに必ず市に返却させます。

DVD-ROMのパスワードについては、担当者間の打ち合わせにおいて口頭で伝え、パスワードの控えをとることや、口外することを禁止します。

また、市から受け取ったDVD-ROMは施錠が可能な保管室等で厳重に保管し、本業務以外に使用することを禁止します。

さらに、受託事業者から市へ報告書を提出する際にも、報告書の枚数等を管理し紛失がないことを管理し、また、DVD-ROMでの受け渡しは、データ授受同様、パスワードを設定します。

受託事業者のデータ保管については、受け取った個人情報を電子機器等で管理する場合、電子機器等についても施錠が可能な保管室等で厳重に保管するとともに、外部に流出しない措置を講じ、業務終了後は速やかに個人情報の記録を削除または廃棄することを仕様に定めます。

訪問指導にあたっては、指導員が個人情報を持ち歩くこととなりますので、特に厳重に個人情報の管理が求められる場面かと思えます。

契約直後に個人情報の管理体制を確認し、会社からの持ち出し、持ち歩き、持ち帰りの際に、個人情報の紛失や流出の危険性がないか確認し、適切な管理体制を構築させるとともに、書類を入れるカバン等については、ファスナーがついているカバンなど、個人情報が簡単に外に出てしまわない物を使うことや移動の際や訪問者宅での置き忘れがないよう注意すること、また、持ち歩く書類については、常に正確な件数（枚数）を把握し紛失がないよう管理するよう仕様に盛り込みます。

（結論）

出席の全委員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・個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部保険年金課）については同意するものとします。

- ⑩ 個人情報の目的外利用（健康福祉部福祉総務課）
- ⑪ 個人情報の目的外利用（健康福祉部高齢支援課）
- ⑫ 個人情報の目的外利用（健康福祉部高齢支援課）
（委員からの質疑と回答）

（結論）

出席の全委員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（健康福祉部福祉総務課・高齢支援課）については同意するものとします。

- ⑬ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部高齢支援課）
- ⑭ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託（健康福祉部高齢支援課）
（委員からの質疑と回答）

（結論）

出席の全委員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（健康福祉部高齢支援課）については同意するものとします。

- ⑮ 指定管理者の指定（くらしと文化部文化・生涯学習推進課）
（委員からの質疑と回答）

委員

資料15の2頁目の「11 備考」において、「……個人情報保護の取組みの概要は別紙4参照」とありますが、別紙4には概括的な「個人情報保護方針」が掲載されているほかは、「個人情報保護管理規程」の表紙と当該規程の目次が掲載されているにとどまります。当該規程の中身が添付されていないのは、ミスでしょうか？ それとも意図的なものでしょうか？

文化・生涯学習推進課

ご質問頂きました内容について、当該規定が事業者の内部情報となるため、意図的に表紙と目次だけとしております。当該施設の管理運営にあたっては、施設における個人情報保護マニュアルを策定して頂く予定です。

委員

別紙3(1)～(4)の各フローにおいて、「申請書の受理」、「申請書受理」または「申込受理」という段階が記載されておりますが、そもそも「受理」というのはどのような作用のことを指しているのでしょうか？ 「申請書の受理」、「申請書受理」または「申込受理」という表現からすると、申請書や申込みを「受理」するか否かの判断（「受理」しないという選択）を本件指定管理者に委ねるという趣旨でしょうか？ もしそうであるならば、「受理」するか否かの判断基準はどのようなものなのでしょうか？ 各フローによると、「受理」することが前提となっておりますが、仮に「受理」しなかったケースであっても申請書記載の個人情報の取得の恐れは無いのでしょうか？ 個人情報取得の有無や個人情報取得のタイミングにかかわるため、御教示をお願いいたします。

文化・生涯学習推進課

ご質問頂きました内容について、受理とは受け取り、手続きの始点となる作用のことを指します。受理するか、しないかの判断基準は、指定管理者がマニュアルを基にチェックし、申請書に不備がある場合、申請するにあたり要件を満たしていない場合を

想定しております。受理しない場合は、個人情報に関する書類（申請書）は返却することを想定しております。

委員

委託先事業者の「個人情報保護管理規定」を意図的に省略したとのことですが、この類の規定を審議会でオープンにしている案件がこれまであったように記憶しているのですが、当方の記憶違い（他の自治体のケース）か、案件ごとに異なってよいということかもしれません。ただ、個人的な所感としては、この類の規定が少なくとも委員の閲覧に付されないと、実質的な審議ができないと考えます（審議会の傍聴希望者の閲覧に付さないのはそれはそれで問題になりましょうが）。このあたりはオンライン開催による弊害かもしれません。委託先事業者の「個人情報保護方針」を実質的に実現できるような措置が確実に取られることを期待します。

（結論）

出席の全委員7名から承認の意思表示があったため、指定管理者の指定（くらしと文化部文化・生涯学習推進課）については同意するものとします。