

【会議録（書面会議）】

会 議 名	令和2年度第2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12日（火） 会議開催通知及び資料送付 令和2年5月14日（木） 委員からの質疑集約 令和2年5月14日（木） 委員へ質疑回答 令和2年5月15日（金） 委員からの意思集約 令和2年5月18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 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託その1（総務部総務契約課） ② 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託その2（総務部総務契約課） ③ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託その3（総務部総務契約課） ④ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託その4（総務部総務契約課）
送 付 資 料	資料1 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その1／総務契約課） 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その2／総務契約課） 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その3／総務契約課） 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その4／総務契約課）
会議の結果及び主要な意見	

①～④ 個人情報を取り扱う業務の処理の外部委託その1～その4（総務部総務契約課）

（委員からの質疑と回答）

委員

別紙2において、委託業務その2についての「個人情報保護措置」欄には、「市から委託事業者へのDVD-ROMの受け渡しは手渡しにて行い……」という記載があります。また、資料2における「個人情報保護措置の概要」欄にも、同様の記載があります。

他方、別紙3のフローにおいては、「市民情報抽出……」の結果が、DVD-ROMを介して、多摩市を通過したまま委託業務その2および同3に従事する株式会社アグレックスに渡っているように見えます。

上記のとおり、記載に齟齬があるように見受けられますので、どちらが正しいのか、御説明をお願いいたします。

また、上記のいずれの手続がとられるにせよ、DVD-ROMの受渡しはどこでなされるのでしょうか（多摩市から委託事業者のもとへ持参するのか、委託事業者が来庁するのか、どちらかの委託事業者がどちらかの委託事業者のもとへ訪問するのか）。

総務契約課

市民情報を記録したDVDは、フロー図上では多摩市を通過して委託事業者に渡るように記載がありますが、実際には、㈱電算のシステムを使用して、多摩市職員が抽出してDVDを作成します。

そのDVDの受け渡しは、委託事業者が多摩市役所に来庁し、直接手渡します。

委員

各業務の遂行については、都度ベストな委託先を決定されていることとは拝察いたしますが、個人情報の取扱いが中心的な地位を占める各業務の遂行を異なる事業者に委託することによって、個人情報の漏洩等のリスクは高まるものとも思われます（受託事業者においても極めてタイトなスケジュールでの業務遂行が求められるとすれば、そのリスクはあっという間に高まるものと考えられます）。こうしたリスクやその低減について、検討はされましたでしょうか。検討されたのであれば、その結果と根拠の御説明もお願いいたします。

また、上記のことと関連して、①委託先事業者と他自治体との間で本件と同種の業務委託契約を締結している（する予定である）のかどうか、②前記①の結果にかかわらず、委託先事業者において多摩市の掲げるスケジュールで業務遂行が可能である旨の確約を得ているのかどうか、という2点についても、御説明をお願いいたします。

総務契約課

個人情報保護の観点からすれば、複数の事業者に業務を委託することでリスクが高まることは認識していますが、業務システムの改修・導入、申請書のデータ化、スタッフによるシステムへの入力、コールセンター業務など、それぞれ性質の異なる業務を、1つの事業者が一気通貫で請け負うことはできないことから、業務の工程ごとに複数の事業者に委託することとなりました。

業者の選定にあたっては、これまでの本市からの委託において、本市の指示に従い、漏洩等の事故が無かったこと（株式会社電算、アデコ株式会社）と、個人情報保護指針や、今回の委託事業における個人情報保護の取組みを確認し、十分な対策が取られていると判断できること（株式会社アグレックス）を検討しました。

具体的に、異なる事業者に委託することによるリスクとして、①個人情報の記録された媒体の移動の際の事故等で漏洩するリスク、②複数の事業者が個人情報を保有することで、管理が困難化し、紛失するリスク、が挙げられます。

①のリスクに関しては、市民情報の入った DVD の受け渡し、委託事業者からのデータの納品、の際に発生することが考えられます。DVD の受渡は、(1)でご説明したように、市が作成したものを、委託事業者が市役所に来庁し、手渡しすることにより、リスクを低減します。また、データの納品に関しては、自治体の専用回線を用いたファイル交換サービスにより納品してもらうことで、リスクを低減します。

②のリスクに関しては、DVD は業務終了後には返却すること、各事業者が申請書の資料を決まった執務室内で取り扱うことを確認することにより、リスクを低減しています。

また、委託先事業者と他自治体との間で本件と同種の業務委託契約を締結している(する予定である)のかどうか、については、事業者からは、「締結する(予定含む)」であると聞いています。スケジュールについては、事業者から目安の日程の提示があり、頻繁に情報交換をしながら、1日でも早く給付に繋がるよう調整しています。

委員

外部委託その3について、不備などがある場合の市民とのやりとりは、役所を介在させることを要望します。

総務契約課

この業務の委託先の業者が市民と直接やりとりすることはありません。

委員

外部委託その2について、DVD-ROM の受け渡しは手渡しにて行い、業務終了後に、委託業者は手渡しで市に返却する、という意味でしょうか。

総務契約課

お見込みの通り、業務終了後は委託業者が手渡しで、市に返却します。

委員

外部委託その3について、フローチャート(備考12)市民からの申請書や添付書類は大量にあると思われます。廃棄の方法について教えて欲しい。

また、セキュアファイルについて教えて欲しい。

総務契約課

廃棄は、通常の市の廃棄手続きに則って行います。

セキュアファイル交換サービスは、本市が採用している、メール・ファイル無害化(コンピュータウイルスが存在するファイルの削除)サービスの機能のひとつで、大容量のファイルを安全に送受信できるサービスです。庁内のほか、庁外の民間事業者等とのファイルの受け渡しを行うこともできます。庁外から送信されたファイルは、同サービスを通じて無害化され、本市の庁内ネットワークで受信することになります。

利用のイメージは、①市から事業者へ、メールにより、ファイルの送信を依頼。その際、ファイルを登録するアップロード先のアドレスが通知される。②委託事業者は、市から通知されたセキュアファイル交換サービスにアクセスし、ファイルを登録する。その際、市に、ファイルを登録したことがメールで通知される。③市は、セキュアファイル交換サービスにアクセスし、ファイルをダウンロードする。

委員	<p>外部委託その4について、研修を受け事務従事する者は何人で対応するのでしょうか。また、コールセンター業務者も研修対象者であると認識するがそれでよいでしょうか。</p>
総務契約課	<p>事務従事者の人数は、20人前後の予定です。コールセンター業務者も対象になります。</p>
委員	<p>委託するにあたり、個人情報保護条例12条3項にある再委託の予定がある場合、4項に必要なかつ適切な監督を行うこととありますが、どのような措置がされるのでしょうか。</p>
総務契約課	<p>再委託がある場合は、契約時に添付する個人情報取扱特記事項に基づく対応となります。(特記事項第8条・再委託の承諾)</p> <p>市が承諾した場合に限り再委託を認め、再委託業者の責任体制報告書を市に提出させます。再委託業者にも、委託業者と同様の義務を遵守させ、委託業者に対し再委託業者による個人情報の処理について責任を負わせます。委託業者に再委託業者の履行状況を管理監督させ、市の求めに応じてそれらの状況を報告させることになっています。</p> <p>(結論)</p> <p>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その1～その4(総務部総務契約課)については同意するものとします。</p>