

## 第6期第5回練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会会議要録

- 1 日時 平成23年1月26日(水)午後3時から5時30分まで
- 2 場所 練馬区役所本庁舎5階 庁議室
- 3 出席者 内田委員、池田委員、今井委員、柴崎委員、竹ノ内委員、浅見委員、加賀美委員、小山委員、柴田委員、中村(弘)委員、西川委員、松島委員、小泉委員、田代委員、酒井委員、山田委員、松村委員、北川委員、橋本委員、総務部長、情報公開課長、情報政策課長、収納課長、国保年金課長、国保収納担当課長、健康推進課長、保健予防課長

4 傍聴人 2名

5 議事および配布資料

### 報告事項

区民税・国民健康保険料収納員個人情報の紛失について(収納課)資料1

個人情報業務登録票等の再確認調査の実施および結果について(情報公開課)資料2

### 諮問事項

諮問第14号

後期高齢者医療に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について(国保年金課)資料3

諮問第15号

国民健康保険に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託内容の変更について(国保収納担当課)資料4

諮問第16号

国民健康保険に関する業務に係る電子計算組織の結合について(国保収納担当課)資料4

諮問第17号

健康診査に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について(健康推進課)資料5

### 報告事項

目的外利用に関する審議会事前一括承認基準の適用について(保健予防課)資料6

### その他

6 発言内容

(会長)

ただいまから、第6期第5回練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会を開催します。委員の皆様には、ご多忙のところご出席いただきありがとうございます。本日は、諮問が4件、報告が3件あります。案件の内容により、報告2件を先に行います。それでは、説明をお願いします。

(収納課長)

— 区民税・国民健康保険料収納員個人情報の紛失について資料1に基づき説明 —

(会長)

ありがとうございました。ただいまの説明について、ご意見ご質問があればお願いします。

(委員)

嘱託収納員が取り扱う所持品の基本的なチェック体制ができてい

ないと思います。今後は最小限の情報を嘱託収納員に渡すと説明がありました。具体的に教えてください。

( 収納課長 )

紛失したリストには 644 名分の住所・氏名が記載されており、1 週間で回るのには無理があったと思われます。しかし、収納強化月間ということや当該収納員の希望も配慮した上で渡していました。今後は、実質的に回れる人数、200 ないし 300 人程度までのリストを渡していくこととします。

( 委員 )

経緯の中で、当該リストが落ちていたマンションと、当該収納員が訪問していた立野町近辺と距離的には近いのでしょうか。

( 収納課長 )

届け出た方が、滞納者の 1 人でありました。不在票と通路に落ちていた当該リストが結びついて、滞納者リストではないかと思いがつき、保管してもらっていました。届け出た方は、いずれ区や当該収納員から連絡や訪問が来るであろうと思ひ、待っていましたが、一向に連絡や訪問がないため、区に届けていただきました。

( 委員 )

紛失から 3 週間経ってはいますが、その間、発見した方が保管されていたということですので、個人情報の流出する危険はなかったと思われます。嘱託収納員に対しては、自宅から訪問先への直行と訪問先から自宅への直帰（以下「直行直帰」という。）を禁止し、職務の開始時と終了時に区に寄って、区から収納状況や所持品のチェックを受けることになっていたと思います。リスト紛失から 3 週間もチェックをしてこなかったのはどういうことでしょうか。

( 収納課長 )

嘱託収納員は、月 16 日勤務で、そのうち 4 日間は土日祝日勤務となっています。滞納者と接触するために朝 8 時から夜 8 時の一定時間を勤務するということから、当初認めていなかった直行直帰を、個人情報を厳重管理することを条件に認めました。委員ご指摘のとおり、リスト紛失後 3 週間気づかなかったことは、区の対応がずさんだったことでもあります。リストは毎週嘱託収納員に渡すので、これらが混ざってしまい、その一部が紛失したのに気づかなかったと思われます。

( 委員 )

前回のモバイル紛失事故の反省から直行直帰を禁止したと認識していますが、その後、直行直帰を認めたということは聞いていません。毎週チェックを行うということですが、日々のチェック体制は今後どうなっていくのでしょうか。

( 収納課長 )

今から 7 年前に、滞納情報が載った紙のリストが紛失する事故があり、この対応策として直行直帰を禁止しました。しかし、モバイルの導入で、滞納情報を紙データで持ち歩かない形になりましたので、直行直帰を認めたと認識しています。

( 委員 )

7 年前の滞納情報紛失事故の対応策として、直行直帰を禁じ、業務開始時と終了時に、それぞれ区に立ち寄って確認するようにしたと認識していますが、そうではなかったのですか。

- ( 収納課長 ) 平成 16 年の事故後は、委員ご指摘のとおり直行直帰を禁じました。滞納情報が紙帳票で打ち出されて紛失してしまえば漏えいリスクが高かったのですが、その後、モバイルの導入により、滞納情報をモバイルに取り込むことによって、仮にモバイルを紛失してしまっても第三者がその中に入っている滞納情報を見たり、取り出すことができなくなる措置を講じました。そのことから、直行直帰を認めてもらったと認識しています。残念ながら事故は起きてしまいましたが、今後も直行直帰を継続しながら、さらなる改善を努めていきたいと考えます。
- ( 委員 ) 直行直帰を認めるということになりますと、日々の点検ができない状態になってしまいます。しかし、モバイルに取り込んでいた情報が紙になったわけですから、再検討は必要だと思います。区は反省する必要があります。1 週間経たないと状況が分からないという体制ではなく、日々点検する体制が必要だと思います。
- ( 収納課長 ) 紙には滞納情報が記載されていません。訪問したかどうかの確認をするために、住所と氏名のみが記載されているだけです。本件は、たまたま発見者が滞納者であることと、不在票の投函から自宅に囑託収納員が来たという事実から滞納者リストであるということが結びついたためであって、住所・氏名のみの一覧表からは、通常は何のリストなのか分かりません。滞納情報については、モバイルに收容されていて、先ほど説明させていただいたとおり保護措置が講じられています。もちろん、区としても今回の反省を踏まえ、今後このようなことがないように 1 週間ごとのチェック体制に加えて、随時連絡確認できる体制も実施していきたいと考えます。
- ( 委員 ) 直行直帰を認めるのは、どのような決定者がかかわって判断したのですか。収納課が所属する区民部の中で決定するのでしょうか、それ以外に総務部や情報公開課との協議等もあるのでしょうか。
- ( 情報公開課長 ) 時系列で説明しますと、平成 16 年に滞納情報が記載されたりリストの紛失が起きました。その対応策として、直行直帰を禁止しました。その後、平成 17 年 5 月にモバイルを導入し、紙に記載されていた滞納情報をデータとしてモバイルに收容することになりました。これについては議会等で報告しました。滞納情報の安全管理としては、パスワードを 3 回入れ間違えた時点で情報が消えるという設定になっており、不測の事態にも対応できるということを前提として、直行直帰でのやり方になりました。そのような中で、昨年度モバイルが紛失してしまいました。しかし、パスワードの設定のお陰で個人情報の漏えいはありませんでした。ですので、滞納情報はモバイルの中で安全に管理されていると認識しています。今回、紛失したリストは、囑託収納員が連絡の有無や訪問したかどうかのチェックや、訪問中に不在票を投函した人から電話が来たときの対

応などに使っていましたが、これを3ヶ月ごとの確認ということでは、不十分だとのこと、改善策ということで経緯とともに本日報告させていただいた次第です。

(会長) 経過はわかりました。今後、絶対にこのようなことがないようにお願いします。嘱託収納員は個人情報を持って歩いているのだという強烈な自覚があるのかどうかという心配もあります。今後このような報告がないようにお願いします。続きまして、つぎの報告事項に参ります。

(情報公開課長) — 個人情報業務登録票等の再確認調査の実施および結果について 資料2に基づき説明 —

(会長) ありがとうございます。ただいまの説明について、ご意見ご質問があればお願いします。

(委員) 先ほど説明いただいたとおり、運用方法が修正されてきているようで安心感があります。一番大事なのは、個人情報を提供したり共有したりする内容を最小限にとどめることが大事だと思います。取り扱うのは人ですから、ミスや事故もあると思います。しかし、あった時にそれ以上に被害を増やさないために、パスワードの設定や暗号化等のハード面を含めた対応も大切だと思います。また、区職員に対しても研修等を行い、責任感や緊張感を持ってもらい、スキルアップをしてもらいたいと思います。

(情報公開課長) ご意見ありがとうございます。研修の中で、業務のマニュアル整備等も含め、積極的に情報公開課としても働きかけたいと思います。また、情報政策課とも連携して行っていきます。

(会長) 情報公開課としても積極的にこのような対応をしていくということですね。個人情報保護条例が施行されてからずいぶん経ちますが、日常化されると個人情報保護についての意識が薄くなってしまいます。今後とも係長クラスの研修等を充実していき、練馬区は個人情報保護についてきちんとやっているということを内外に認識させる必要があると思います。その点、是非お願いします。副会長から今の件で一言あるようです。

(副会長) 審議会事前一括承認基準に関してですが、類型の中にある事例がどんどん増えてきますと、行政法学上問題があります。つまり、パブリックサービスについて、どこまで当該行政機関が責任を持つのか、どこまで外に委託していいのかということについての議論がなされてきていますが、線を引くのは専門家の間でも難しいです。財政や収入支出のバランスも関係してきますが、積極的に外に委託するという考えにはなってきています。我々専門家の間でも何か一つラインを決めて、外部委託を行うに当たってはきちんと理論化する必要があると思います。しかし、未だに結論が出ていません。権力的行政はそのまま、権力を伴わない部分は委託という形が一般で

すが、最近はそうではない委託が出てきています。例えば、刑務所の管理委託です。このような委託は、行政責任がどこまでなのかはっきりしません。自治体によって考え方はあるでしょうが、委託していくのは一定の流れになっています。公共サービスを行政機関がすべて負うのは不可能になってきていますし、それは常識になってきているのは事実です。その流れに乗りやすいということが危険です。理論的な検討をしながら、事務的都合でなく、サービスのあり方を考えていく必要があります。能率だけでなく、秘密保護との兼ね合いを精査しているのかどうかについては、過去の案件を含め、懸念を持ちながら聞いていました。他の自治体や他の職場でやっているからということ根拠にせず、もっと基本に立ち返って議論してもらえるといいのですが、それだけの余裕がないのでしょうか。皆さんで一度議論する必要があるのではないかと思います。なにがルールを作れるといいと思います。非常に抽象的では考えられるのですが、もう少し具体的なレベルのものを、議会でも議論してもらえると良いと思います。実際、類型から崩れているのではないかとと思われる事例もあります。条例改正の際も同様に考えましたが、引けずに終わりました。個別の問題について議論するのではなく、審議会のようなものを作って、ルールを決めるための議論ができると良いと思っています。練馬区独自のものができると良いと思います。貴重なご意見をありがとうございました。基本的人権の問題でもありますから、立ち止まって考えてみる必要があるかもしれません。大変勉強になりました。それぞれの部署で考えてもらいたいです。それでは、諮問第14号に参ります。説明をお願いします。

(会長)

(国保年金課長)

— 後期高齢者医療に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について 資料3に基づき説明 —

(会長)

受託者の選定状況はどのようになっていますか。

(国保年金課長)

当審議会で審議していただき、承認をいただいた上で募集をかけます。

(会長)

ありがとうございました。それでは、ただいまの説明について、ご意見ご質問があればお願いします。

(委員)

先ほど窓口で、区職員に、個人情報保護の観点から不安を抱かせるような対応をされました。区職員だけでなく、本件のような委託業務も含めて、区民と信頼関係を築けるような接遇を徹底してもらいたいです。

(国保年金課長)

区が指揮命令できない形態ではありますが、管理監督する業務責任者を選任し、不測の事態が起こった場合は、この業務管理責任者と区で適正に対応していきたいと考えます。

(委員)

個人情報保護の観点から、区民に不安を与えないようにすることを意識して業務に取り組んでもらいたいです。そのために業者選定の

際も気をつけてもらいたいです。

- (委員) 業務に従事する時間帯はどのようになっていますか。
- (国保年金課長) 窓口は、通常区が開設している時間帯です。また、パソコンでの処理は、パソコンが稼働している 8 時半から 5 時 15 分までとなっています。
- (委員) これまでは派遣業務でありましたが、委託になることによって直接区の指示監督がなくなります。そのため、区と業務管理責任者が連絡を取りながら行っていく必要があります。その点はいかがでしょうか。また、執務環境や執務時間についても区職員と同じ空間、同じ時間で従事させるという理解でよろしいですか。
- (国保年金課) 業務が適切に進められるよう、業務管理責任者と連絡調整を適時行っていきます。また、執務環境や時間につきましても、区職員と同じ空間、同じ時間で従事させていきます。
- (会長) 受託者が決まっていないので分かりませんが、従事者は何人くらいになると想定していますか。
- (国保年金課長) 委託契約のため、人数の指定はできませんが、窓口が 4 箇所、貸与する備品は電話が 3 台、システムは東京都後期高齢者医療広域連合標準システム端末が 3 台、保健福祉総合システム端末が 6 台、住民基本台帳システムが 1 台になっており、業務を適正に行える人数でお願いしていきます。ちなみに、従来の派遣では、窓口と電話受付で 6 人、繁忙期では 10 人、入力業務は通常 1 名後半 2 名、繁忙期は若干増えます。コールセンターは年間 13 日間でしたが、2 名で対応しました。
- (会長) ありがとうございます。ほかにありますか。
- (委員) 以前、区民税が年金天引きになったときに、区からの通知に受託者の名前が入っていて混乱したという話を聞いたことがあります。本件はどのように行っていくのでしょうか。
- (国保年金課長) 本件を担当する会社については、区民が不安にならないよう、区の業務を担当しているということが分かるように周知します。納付交渉や相談は区が行いますし、業者の名前で通知が来るということもありませんので、区民に不安を与えることがないように行っていきます。
- (委員) 後期高齢者医療制度は、多くの書類や専門用語が使われるため、仕組みが分かりにくいです。何度も説明を求められることもあると思いますが、その人が気持ちよく理解してもらえるような対応をしていくよう、努力してもらいたいです。
- (国保年金課長) 委員ご指摘のとおり、高齢者への対応ですので、より丁寧で分かりやすい対応が必要であると認識しています。ですので、受託者を選定する際もその点を十分に斟酌していきます。もちろん、区としましても、分かりやすい制度説明を行っていくよう努力していきま

- す。
- (委員) 我々でも分かりにくい部分があるくらいですから、区民も理解しにくい部分があると思います。その点は、努力してもらいたいと思います。それと、本件の委託業務に手を挙げている事業者数はどれくらいでしょうか。
- (国保年金課長) 今のところ4社から5社程度が見込まれます。
- (委員) 分かりました。業者選定の際は、個人情報保護はもちろん、接遇についても誠実に対応できる業者を選んでもらいたいです。
- (委員) コールセンターについてですが、滞納者に電話催告する際、どのように名乗りますか。
- (国保年金課) 区の催告業務を担っているということを伝えたくて業者名を名乗ります。振り込め詐欺のような誤解を受けることがないようにしていきます。
- (委員) 特に高齢者に対しては、電話を利用した犯罪が増えていますから、不安や不信感を与えないような対応をお願いします。最近の振り込め詐欺は官庁名を名乗ることもありますから、特に注意が必要だと思います。
- (副会長) 窓口業務の委託というのは、単純に出された書類を受け取るだけなのか、それとも不備があった場合に補正を求めるなどするのか、その点はいかがでしょうか。取り扱う個人情報の中には、未納保険料額等の賦課収納情報が含まれますが、例えば窓口対応の中でこの情報を基に滞納者であることがわかっているような対応をされるようなことがありますと、そもそも民間委託ができるのかどうかという問題も出てきます。区民から見れば、正規の職員と区別がつかないので、書類についての意見を述べられたら、区の意見として受け取られます。窓口の対応は、持ってきた書類を受け取るだけなのか、それとも受け取った書類の審査や確認まで行うことになるのでしょうか。
- (国保年金課長) 原則として、書類の受け取りのみです。空欄があれば記入をお願いしますが、審査・決定の処分はすべて区で行いますので、その点は明確に線引きされています。また、納付受付や電話催告の際に金額が分からなければ対応できませんので、賦課収納情報は取り扱いません。
- (副会長) 本業務の従事者はどのような身分なのか分かるようになっているのですか。
- (国保年金課長) 区の業務を受けている従事者だということを表すネームプレートをつけさせますので、来庁した人にも分かるようになっています。
- (副会長) 従事者は権力のプロセスに組み込まれますと、それにかかわりたくなってしまうものです。それを区職員が後ろでチェックしているというだけで、区民と窓口でどのようなやり取りをしているかまでわ

かりません。その対応の仕方には若干の不安を持ちます。具体的にどのような人間が派遣されてきて、窓口でどのような対応をしているのかということについてのチェック体制を考えなければ、まずいのではないかと思います。

(国保年金課長) ご指摘のとおりで、十分考慮して対応していきたいと思います。業務管理者によるチェック体制であり、区としましても、金額だけでなく事業者の個人情報保護の体制、研修等を確認します。日々の業務でも区からも必要な指摘はしていきます。

(会長) 東京都ふるさと雇用再生特別基金事業実施要綱に基づいた事業ですが、これは1年ですね。その後はどうなりますか。区でまたやるのでしょうか。

(国保年金課) 補助は1年ですが、次年度以降は受託者の実績等を考慮して、継続するか、もしくは新たな受託者を選定するかを判断したいと思います。本件委託事業は継続して行っていきたいと考えます。

(委員) 本件は高齢社会対策課が担当のような印象があるので、そちらに連絡が来ることが多いと思います。業務の役割分担についてはどのようになっているのでしょうか。

(国保年金課長) 平成22年度から後期高齢者医療制度を担当する2つの係が国保年金課に移りました。国民健康保険と後期高齢者医療の両方を国保年金課において業務を行っているところです。それと、後期高齢者医療制度については、東京都広域連合もかかわってきますので、その点の連携もきちんとしていきたいと考えます。

(会長) 委員からは様々な意見や懸念がありましたが、それらを踏まえて適正に業務を行っていてもらいたいと思います。それでは、ただいまの諮問案件ですが、原案通り承認とします。続きまして、諮問第15号および第16号に参りますので、説明をお願いします。

(国保収納担当課長) — 国民健康保険に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託内容の変更について 資料4に基づき説明 —

— 国民健康保険に関する業務に係る電子計算組織の結合について 資料4に基づき説明 —

(会長) ありがとうございます。ただいまの説明について、ご意見ご質問があればお願いします。

(委員) 説明いただいたとおり、個人情報保護と情報セキュリティの対策については整っているのではないかと思います。ところで、説明の中で収納率が23区中、9位から5位に上がったとのことですが、それでもまだ50億円もの滞納額があるということですか。それと、本件の委託内容が変更されることによって、その50億円がどのくらい減ってくるのでしょうか。

(国保収納担当課長) 年度途中ということですので、具体的な効果を導き出すのは困難ですが、年度当初に収納率の目標を立てており、現在の進捗状況によ



ると、収納率の目標達成は可能であると考えています。収納率から計算しますと、削減額としましては3億5千万円程度になると想定されます。

(委員) 区職員の立会いがなくなることによって、どのように変わってくるのでしょうか。従来はどのように業務を行ってきたのでしょうか。

(国保収納担当課長) 現在の状況ですが、日中は国保年金課と同じフロアに電話催告の執務室がありますので、いつでも立ち入っての確認が可能です。そして、土日夜間については区職員の立会いがありますが、その内容はマニュアルに沿って業務を行っているかどうかの確認や、受託者からの質問対応を行っていました。また、抜き打ちで情報の管理状況について確認を行うこともありました。また、立会だけでなく、滞納管理システムを利用するなどして本来業務も行っています。

(会長) かなりの業務量ということですね。ほかにありますか。

(委員) そうしますと本件実施の理由としては、区職員の有効活用と、不測の事態についても対応できること、そして個人情報保護の観点からも問題ないということによろしいですか。

(国保収納担当課長) はい、ただいま委員がおっしゃったとおりです。

(委員) 経過的に問題がないということと、区職員が立ち会うべきであるという仕組みの問題とは少し違う気がします。この説明をもう少し合理的にしてもらえないと分らないと思います。

(会長) 5時を過ぎましたので、所用の方はお帰りいただいて結構です。

(国保収納担当課長) 個人情報の保護につきましては、委託ということでありますので、区で管理監督することはできません。もちろん、当審議会でも求められている個人情報保護やセキュリティを確保できる内容で契約を行います。受託者に個人情報保護の体制を整備させることと、従事者についてもそれを責任者が守らせることが、適正に行われているかを区としても抜き打ちで検査していくことも必要です。これらについては次年度以降も継続していきます。

(委員) それでも疑問があります。本件のように立会いをはずすということになると、例外ではなくなってしまいますので、まだ再考の余地があると思います。その点は意見として申し上げておきます。

(委員) 電話催告業務の中で、何か不測の事態があれば、大きな問題だと思っています。区職員の立会いをとってしまうと行政が行政でなくなってしまうというおそれがあります。また、収納事務については、事故が起きたばかりにもかかわらず仕様書の内容からも不安があります。

(国保収納担当課長) 立会いの解消に対するご不安について説明しますが、まず、電話催告でお話する内容は、催告相手に滞納がありますということと、納付の方法について説明することが主な部分です。その中で、納付するのが困難である場合は、別途、区に相談するよう案内をします。

納付相談自体を従事者がするということはありません。

(副会長)

先ほど、説明の中で、区職員と受託者の業務を区分するという話がありましたが、それはむしろ逆なのではないかと思います。何のために区分するのかということを考えますと、委託しているのであれば、区が全責任を負わなければなりません。受託者である民間事業者に責任を負わせるということが見えてきます。ですので、業務委託して問題が起こり、仮に裁判等で負けたとしても、最終的には区が責任を負うこととなります。このような基本的な考え方からすれば、区分する必要がありません。そこははっきり踏まえて、いくら手続を踏んでいるという話を聞いても、最後は、ここまでは区の責任ではないといわれます。

(委員)

個人情報の保護に関する法律でも、委託については認めていますが、副会長がおっしゃるとおりだと思います。ですから、委託の範囲をある程度明確にするということが局面によっては必要な場合もあるかもしれませんが、これによって、責任が免除されるとか、解除されるというようなことにはならないと思います。責任は区が最終的に負うわけですから、そうならないような体制をとっていく必要があるのではないかと思います。

(会長)

本件は4月施行予定で急ぎの案件ですが、4人の委員が退席されていますし、時間も経っていますので、継続審議した方が良いと思います。ですので、早い時期に審議会を設けていただいて再度審議いただくこととします。

(委員)

国民健康保険や後期高齢者医療等の収納対策については、全体像が良く分かりません。その点、分かるような資料を別途示してもらえると助かります。

(会長)

もし追加資料があれば、次回の審議会までお願いします。それでは、本日の審議会は終わりにします。ありがとうございました。

平成23年 1月26日  
区民生活事業本部  
区民部 収納課

## 区民税・国民健康保険料 収納員 個人情報の紛失について

練馬区では、区民税と国民健康保険料の一部について、訪問収納員（非常勤の区職員。以下「収納員」という。）が個別に訪問し、徴収している。収納員は、徴収対象者の個人情報を携帯して徴収に当たっているが、このたび、下記のとおり、徴収の際に所持していた訪問リストを紛失したので、報告する。

### 記

#### 1 経緯

平成22年12月14日午前11時35分、区民から、644名分の住所・氏名が記載されたリストが、マンションの通路に落ちていたとのことで区の広聴窓口届けられた。調査の結果、このリストは、収納員が同年11月23日に立野町近辺を訪問した際に、訪問宅の玄関近くの通路に置き忘れたものであることを確認した。

このリストは収納課において作成し、収納員に渡しており、訪問先の確認に使用しているもので、訪問先の住所および氏名が記載されていた。本来、収納員は、チェックリストに基づき所持品確認を訪問の前後に行うことになっているが、当該収納員はその日の確認を怠っていた。また、収納課が使用済みリストを回収するのは3か月ごとであった。

これまでのところ、このリストからの個人情報漏洩による被害の報告は寄せられていない。

#### 2 区の対応

訪問リストの該当者には、個別に郵送でお詫びと説明の通知を平成22年12月16日に発送した。

訪問リストは、毎週収納課が作成し、収納員に渡しているところであるが、平成23年1月から3か月ごとの回収を改め、毎週回収することとした。また、所持品確認のチェックリストは、訪問の前後に収納員がチェックし、1週間分をまとめて収納課が確認のうえ回収することとした。このように個人情報管理の徹底に向けてさらなる改善を実施するとともに、収納員のみならず、収納担当職員すべてに、万全の注意を払うよう指示したところである。

平成22年12月16日、事故について報道機関に情報提供するとともに区ホームページで公表した。また、今後とも、個人情報管理のさらなる改善に努めることにより、収納業務に対する信頼の回復を図る。

平成23年 1月26日  
総務部情報公開課

## 個人情報業務登録票等の再確認調査の実施および結果について

区が個人情報を取り扱う業務を行う場合には、練馬区個人情報保護条例および同条例施行規則に定めるところにより、各所管課において個人情報業務登録票を作成し、登録しなければならないこととされている。

ところが、最近、登録票の作成が遅れたり、組織改正に伴う組織名称の変更がされていかなかったりといった事例が散見されるようになった。

そこで、個人情報の適正な管理および運用を行っていくため、全庁を対象とした個人情報業務登録票等の帳票の再確認調査を実施したので、結果について下記のとおり報告する。

### 記

#### 1 調査期間

平成22年10月22日（金）～同年11月19日（金）

#### 2 主な調査対象帳票

個人情報業務登録票（第1号様式）

個人情報を収集・管理・利用する業務について作成する。

外部委託記録票（第2号様式）

個人情報を取り扱う業務の処理を区の機関以外のものに依頼する場合に作成する。

目的外利用記録票（第3号様式）

で作成した業務登録票の業務の目的の範囲を超えて管理個人情報を利用する場合に作成する。

外部提供記録票（第4号様式）

収集した管理個人情報を区の機関以外のものに提供する場合に作成する。

電算結合記録票（第5号様式）

区と区の機関以外のものが、電子計算組織を利用して個人情報の授受を行う場合に作成する。

以上の帳票は、区民情報ひろばにおいて一般の閲覧に供されており、区民等が自己情報の存在を認識し、自己情報の開示の請求権を行使するための手掛かりとなっている。

### 3 調査結果

< 個人情報業務登録票等の件数一覧 >

名称	調査実施前	調査実施後	増減
個人情報業務登録票	390	416	26 増加
外部委託記録票	319	336	17 増加
目的外利用記録票	104	97	7 減少
外部提供記録票	140	149	9 増加
電算結合記録票	26	38	12 増加

\* 件数の増減は、組織改正ならびに事業の開始および廃止による。

#### 個人情報業務登録票

旧組織名称が記載されている等の不備が見られるものがあつたが、収集根拠については、問題はなかつた。

外部委託記録票（1件を除いて実施根拠確認済み。）

実施根拠	審議会	事例	条例前	根拠無	合計
外部委託記録票	62	226	47	1	336

\* 実施根拠が確認できなかった業務

後期高齢者医療窓口事務等派遣業務委託（国保年金課 平成20年3月～。  
詳細は、別紙のとおり）

目的外利用記録票および外部提供記録票（実施根拠確認済み。）

実施根拠	本人同意	その他	審議会	事例	条例前	合計
目的外利用記録票	29	11	11	38	8	97
外部提供記録票	67	30	5	21	26	149

実施根拠のうち「その他」は、「法令等に定めがある」、「出版、報道等により公にされている」、「緊急かつやむをえないと認められる」、「専ら統計作成のため、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがない」である。

#### 電算結合記録票

個人情報保護運営審議会への諮問が唯一の実施根拠であるが、すべて諮問手続は済んでおり、問題はなかつた。なお、増加した分は、主に昨年度諮問を行ったもので、提出が漏れていたものである。

## 後期高齢者医療窓口事務等業務委託について

個人情報業務登録票等の再確認調査を行ったところ、現在、国保年金課において実施している後期高齢者医療窓口事務等派遣業務委託について、その実施の根拠が確認できなかったため下記のとおり報告する。

### 記

#### 1 経緯

平成20年4月から後期高齢者医療制度が開始されることに伴い、当時の所管である高齢社会対策課において、平成20年3月から人材派遣会社と契約を締結し、後期高齢者医療制度に係る職員とほぼ同じ業務を派遣職員にさせることとした。

この契約は、練馬区個人情報保護条例第13条に定める外部委託に当たり、本来であれば審議会への諮問が必要であったにもかかわらず、これを経ずに契約を締結し、業務を行わせ、外部委託記録票の作成等の手続もしなかった。

#### 2 本件の問題点

個人情報に係る業務を行わせる場合の条例上の手続についての所管課の認識不足

チェック体制の不備

#### 3 再発防止策

既に業務を行っているものについて

個人情報業務登録票等の再確認調査を今後も毎年実施する。

新たに業務を行うものについて

ア 個人情報を取り扱う業務を新規に実施する場合は、所管課において、当該業務が審議会への諮問事項となるか、または審議会事前一括承認基準に該当するかを検討し、承認基準を適用するときは、業務実施前（委託の場合は契約締結前）に情報公開課長に協議書を提出させることとする。

イ 「契約締結請求連絡票」に文言を追加し、条例上の手続について遺漏がないようにする。

その他

ア 全庁向けに年4回送付している審議会への付議案件照会の文書の中で、これまで以上に注意喚起を行う。

イ 庶務担当係長および委託担当者向けに研修を行い、個人情報保護制度に関する意識を高める。

練 第 号  
平成 年 月 日

情報公開課長 殿

課長

審議会事前一括承認基準の適用について（協議）

個人情報を取り扱う業務について、審議会事前一括承認基準を適用するに当たり、下記のとおり協議します。

記

1 業務内容および適用する審議会事前一括承認基準

業務内容

例) 通知書の作成および発送業務を外部委託する。

課の に関する業務に係る個人情報を 課で実施する に関する業務  
に目的外利用する。

に関する情報を に対して外部提供する。

取り扱う個人情報の種類

例) 氏名、住所、生年月日、職業、健康状態

適用する審議会事前一括承認基準

本人以外の者からの個人情報の収集( 2 - ) 外部委託( 3 - )  
目的外利用( 4 - ) 外部提供( 5 - ) 本人あて通知の省略( 6 - )

該当するものにチェックし、適用する類型の番号を記入

業務開始予定日

平成 年 月 日

2 添付資料

例) 必要に応じて仕様書(案)、事業概要等

3 担当

係

# 契約締結請求 連絡票

## 提出いただくもの

- 回付バサミ
- 原議
  - 「業者指定」「製品指定」「特委契約」「長期継続契約」「予定価格2,000万円以上」の場合、決定権者の押印前に  
経理用地課長への協議を行いましたか？
- 契約締結請求書 + (契約決定通知書)
  - 単価契約の場合、「推定限度額」および「税抜単価」が記載されていますか？
- [入札の場合] 配付資料説明書
  - ( 紙入札の場合 入札指名事業者数 + 1部)
  - ( 電子入札の場合 紙1部 + データを契約係担当宛にメール送付)
  - 「担当者名」「担当者連絡先」が記載されていますか？
  - 単価契約の場合、単位(例:「印刷1枚あたりの単価」「清掃1㎡あたりの単価」)が明記されていますか？
  - 適切な質問締切日、回答日が設定されていますか？(例:入札日3日前まで受付、2日前までに回答)
- [業者指定の特命随意契約の場合] 業者指定理由書 (1部)
  - 指定する会社の担当者名および連絡先(特に「FAX番号」)が記載されていますか？
- [プロポーザル方式による業者指定の特命随意契約の場合] 業者指定理由書、採点結果表、採点基準および配点表 (各1部)
  - 指定する会社の担当者名および連絡先(特に「FAX番号」)が記載されていますか？
- 仕様書
  - ( 紙入札の場合 入札指名事業者数+3部)
  - ( 電子入札の場合 紙3部 + データを契約係担当宛にメール送付)
  - ( 随意契約の場合 4部)
  - 「担当者名」「担当者連絡先」が記載されていますか？
  - 個人情報を扱う案件の場合、「個人情報の保護および管理に関する特記事項」は添付されていますか？  
また、練馬区個人情報保護条例に定める手続は済んでいますか？
- 契約締結請求連絡票(本票)
- 契約締結請求書、
- 配付資料説明書、
- 仕様書の「件名」は同一になっていますか？  
入札指名事業者数は、契約係共通帳票「事案決定 & 担当区分はわかり！」を参照ください。

件名	<b>入札 随契</b>	契約係 使用欄	契第	通知(fax 電) 年 月 日	□
部課係                      部                      課                      係				配付(fax 電) 年 月 日	□
担当	いずれかに を付ける		号	入札・随契 年 月 日	□

## 案件の内容

- 新規の案件
- 例年の案件                      契第                      号 実績業者(                      )

備考

## 下見積の有無 (業者選定の参考とさせていただきます。)

- 有(上記実績業者)
- 有(下記のとおり 業者名・所在地・連絡先を記入)

無

## 契約担当宛に特に伝えたい事項



第1号様式(第3条関係)

個人情報業務登録票

業務登録番号							
所管課名							
業務の名称							
業務の目的							
対象となる個人の範囲							
業務開始日	新規( 年 月 日) 継続(条例施行日以前から)						
業務変更日	変更( 年 月 日) (理由 )						
管理個人情報の記録の種別	戸籍等事項(氏名、住所、生年月日、本籍、続柄、親族関係、婚歴など) 社会的地位(職業、勤務先、役職、地位、職歴、学歴、資格など) 経済活動(収入、財産、納税額、負債状況、公的扶助など) 心身健康(健康状態、病歴、障害など) 生活状況(家庭状況、居住状況、趣味・嗜好など) 知識能力(各種試験成績、勤務成績、学業成績など) 思想信条(支持政党、宗教、主義・主張など)						
個人情報の収集の相手方および根拠	本人から収集 本人以外から収集 ア 本人の同意 イ 法令に定めがある(根拠法令 ) ウ 出版、報道等により公にされている エ 所在不明等により本人から収集できない オ 緊急かつやむをえないと認められる カ 争訟、選考等の業務で本人収集では目的を達成できない キ 国または他の地方公共団体から業務執行上やむをえない ク 審議会事項( 年 月 日 諮問第 号) ケ 事前一括承認基準( )						
記録の形態	文書 図画 写真 フィルム 磁気ディスク等 ファイルサーバ 中央電算機本体 小型電算機本体						
個人情報保護管理責任者							

第2号様式(第6条関係)

外 部 委 託 記 録 票

業 務 登 録 番 号							
所 管 課 名							
業 務 の 名 称							
委 託 先 業 種							
委 託 内 容							
委 託 期 間	年 月 日から			年 月 日まで			
	年 月 日以降継続						
審 議 会 事 項	年 月 日 諮問第			号			
	事前一括承認基準( )						
預託する管理個人情報 情報の記録の種別	戸籍等事項(氏名、住所、生年月日、本籍、続柄、親族関係、婚歴など) 社会的地位(職業、勤務先、役職、地位、職歴、学歴、資格など) 経済活動 (収入、財産、納税額、負債状況、公的扶助など) 心身健康 (健康状態、病歴、障害など) 生活状況 (家庭状況、居住状況、趣味・嗜好など) 知識能力 (各種試験成績、勤務成績、学業成績など) 思想信条 (支持政党、宗教、主義・主張など)						
委 託 の 条 件	知り得た個人情報の保持 目的外利用および第三者への提供禁止 再委託の禁止 複写および複製の禁止 個人情報の授受、保管、廃棄または返還事項 立入検査および調査に応ずる義務 事故発生時の報告義務 義務違反等の公表措置および損害賠償 その他( )						
預託する管理個人情報 情報の授受の形態	文書            図画            フィルム 磁気ディスク等            電算処理 その他( )						
個 人 情 報 保 護 管 理 責 任 者							

目的外利用記録票

目的外利用する業務登録番号								
目的外利用する所管課名								
目的外利用する業務の名称								
目的外利用する業務の目的								
目的外利用させる業務登録番号								
目的外利用させる所管課名								
目的外利用させる業務の名称								
目的外利用の期間	年 月 日から				年 月 日まで			
	年 月 日以降継続							
目的外利用する管理個人情報の記録の種別	戸籍等事項(氏名、住所、生年月日、本籍、続柄、親族関係、婚歴など) 社会的地位(職業、勤務先、役職、地位、職歴、学歴、資格など) 経済活動(収入、財産、納税額、負債状況、公的扶助など) 心身健康(健康状態、病歴、障害など) 生活状況(家庭状況、居住状況、趣味・嗜好など) 知識能力(各種試験成績、勤務成績、学業成績など) 思想信条(支持政党、宗教、主義・主張など)							
目的外利用の根拠	本人の同意 法令等に定めがある(根拠法令等 ) 出版、報道等により公にされている 緊急かつやむをえないと認められる 専ら統計作成のため、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがない 審議会事項( 年 月 日 諮問第 号) 審議会事前一括承認基準( )							
目的外利用の形態	閲覧・転記 文書 図画 フィルム 磁気ディスク等 電算処理 その他( )							
個人情報保護管理責任者								

第4号様式(第9条関係)

外部提供記録票

業務登録番号							
所管課名							
業務の名称							
外部提供先の住所および名称							
外部提供先の利用目的							
外部提供の期日	年 月 日						
外部提供する管理個人情報の記録の種別	戸籍等事項(氏名、住所、生年月日、本籍、続柄、親族関係、婚歴など) 社会的地位(職業、勤務先、役職、地位、職歴、学歴、資格など) 経済活動(収入、財産、納税額、負債状況、公的扶助など) 心身健康(健康状態、病歴、障害など) 生活状況(家庭状況、居住状況、趣味・嗜好など) 知識能力(各種試験成績、勤務成績、学業成績など) 思想信条(支持政党、宗教、主義・主張など)						
外部提供の根拠	本人の同意 法令等に定めがある(根拠法令等 ) 出版、報道等により公にされている 緊急かつやむをえないと認められる 専ら統計作成のため、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがない 審議会事項( 年 月 日 諮問第 号) 審議会事前一括承認基準( )						
外部提供の条件	申請目的以外の使用禁止 保管方法および保護措置に関する事項 その他( )						
外部提供の形態	閲覧・転記 文書 図画 フィルム 磁気ディスク等 電算結合 その他( )						
個人情報保護管理責任者							

第5号様式(第11条関係)

電 算 結 合 記 録 票

業 務 登 録 番 号							
所 管 課 名							
業 務 の 名 称							
電 算 結 合 の 目 的							
結 合 年 月 日	年	月	日	(審議会	年	月	日 諮問第 号)
結 合 変 更 年 月 日	年	月	日	(審議会	年	月	日 諮問第 号)
電 算 結 合 の 相 手 方 の 住 所 お よ び 名 称							
個 人 情 報 の 記 録 項 目	〔 提供する管理個人情報 〕						
	〔 提供を受ける個人情報 〕						
個 人 情 報 保 護 管 理 責 任 者							

## 後期高齢者医療に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について

(練馬区個人情報保護条例第 13 条関係)

1 件 名	後期高齢者医療制度窓口受付事務等の業務委託
2 委託内容	<p>後期高齢者医療制度に係る業務のうち、以下の業務を委託する。</p> <p>&lt;主な業務内容&gt;</p> <p>(1) 窓口受付事務</p> <p>(2) 保険料収納事務</p> <p>(3) 電話受付事務</p> <p>(4) コールセンター（電話催告）事務</p> <p>(5) 入力事務</p> <p>(6) 内部事務</p>
3 委託先	民間業者
4 委託開始年月	平成 23 年 4 月
5 所管課名	区民生活事業本部 区民部 国保年金課
6 取り扱う個人情報	基本情報（氏名、住所、生年月日、電話番号、被保険者番号等）、賦課収納情報（賦課保険料額、未納保険料額、収納保険料額、納入日、交渉経過記録等）、資格情報（資格異動事由、負担区分、証交付年月日等）、給付情報（支給額、療養費種別、自己負担額、葬祭日等）
7 個人情報の保護	<p>練馬区個人情報保護条例第 13 条および同条例施行規則第 6 条に基づき、受託者との契約時に個人情報の保護を義務付ける。</p> <p>「個人情報の保護および管理に関する特記事項」および「情報システムに係る委託契約等における受託情報の取扱いに関する特記事項」を受託者の遵守事項として契約内容に定める。</p>
8 添付資料 省略	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後期高齢者医療制度窓口受付事務等の業務委託の流れ</li> <li>・仕様書（案）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人情報の保護および管理に関する特記事項</li><li>・情報システムに係る委託契約等における受託情報の取扱いに関する特記事項</li><li>・東京都ふるさと雇用再生特別基金事業実施要綱</li><li>・後期高齢者医療制度のしくみ</li></ul>
--	---

## 国民健康保険に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託内容の変更について

(練馬区個人情報保護条例第 13 条関係)

1 件 名	国民健康保険料滞納整理の業務委託
2 変更内容	国民健康保険料滞納整理業務の委託（窓口受付および納付相談等の業務、電話催告業務、訪問催告および保険料収納業務）については、平成 22 年 1 月 22 日の審議会における承認を得た上で、平成 22 年 4 月から開始している。現在、従事者は区職員の立ち会いの下で滞納管理システムを取り扱っている。経済状況の厳しい中、国民健康保険料収納率の更なる向上を図り、滞納整理のより一層の充実を図るためには、区職員と受託者の業務とを明確に区分する必要がある。そこで、委託業務のうち「電話催告業務」については、委託内容を変更し、区職員による立ち会いを解消することによって、滞納整理に積極的に取り組める体制を整備する。
3 委託先	株式会社ベルシステム 24
4 委託開始年月	平成 23 年 4 月
5 所管課名	区民生活事業本部 区民部 国保収納担当課
6 取り扱う個人情報	基本情報（氏名、住所、生年月日、電話番号、被保険者番号等）、賦課収納情報（賦課保険料額、未納保険料額、収納保険料額、納入日、交渉経過記録等）、資格情報（資格異動事由、負担区分、証交付年月日等）、給付情報（支給額、療養費種別、自己負担額、葬祭日等）
7 個人情報の保護	練馬区個人情報保護条例第 13 条および同条例施行規則第 6 条に基づき、受託者との契約時に個人情報の保護を義務付ける。  「個人情報の保護および管理に関する特記事項」および「情報システムに係る委託契約等における受託情報の取扱いに関する特記事項」を受託者の遵守事項として契約内容



	に定める。
8 添付資料  省略	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民健康保険料滞納整理事務の流れ</li> <li>・ 仕様書（案）</li> <li>・ 個人情報の保護および管理に関する特記事項</li> <li>・ 情報システムに係る委託契約等における受託情報の取扱いに関する特記事項</li> <li>・ 会社概要</li> <li>・ 個人情報保護方針</li> </ul>

## 健康診査に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について

(練馬区個人情報保護条例第 13 条関係)

1 件名	健康診査・がん検診窓口等業務委託
2 委託内容	区民の利便性を一層高め、受診率の向上を図るため、社団法人練馬区医師会に現在委託している、健康診査・がん検診等の申込み受付等業務委託について、健康診査受診券の再交付申請受付業務等を追加し、履行場所を練馬区医師会医療健診センターと健康推進課（東庁舎 6 階）の 2 箇所に拡大して委託する。
3 委託先	社団法人練馬区医師会
4 委託開始年月	平成 23 年 4 月
5 所管課名	健康福祉事業本部 健康部 健康推進課
6 取り扱う個人情報	氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、受付年月日、受診予定年月日、通知発送年月日、受診券整理番号、受診券等再交付年月日、受診対象科目、受診科目、免除申請科目、受診会場、国民健康保険の資格の有無、国民健康保険被保険者記号番号、介護保険被保険者番号、介護保険の要介護・要支援認定の有無、同一世帯員の氏名・生年月日、本人および同一世帯員の住民税課税・非課税の有無、自己負担金払い戻し金の振込先口座情報、前年度健診結果等
7 個人情報の保護	練馬区個人情報保護条例第 13 条および同条例施行規則第 6 条に基づき、受託者との契約時に個人情報の保護を義務付ける。また、「個人情報の保護および管理に関する特記事項」および「情報システムに係る委託契約等における受託情報の取扱いに関する特記事項」を受託者の遵守事項として契約内容に定める。
8 添付資料  省略	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康診査・がん検診等業務の流れ</li> <li>・仕様書（案）</li> <li>・個人情報の保護および管理に関する特記事項</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 情報システムに係る委託契約等における受託情報の取扱いに関する特記事項</li><li>・ 社団法人練馬区医師会の概要</li><li>・ 個人情報保護方針</li></ul>
--	---

## 目的外利用に関する審議会事前一括承認基準の適用について

## 1 適用日

平成 23 年 1 月 4 日

## 2 適用理由等

予防接種法に定めのない予防接種（任意予防接種）の接種費用助成事業を実施するに当たり、助成を受けるために必要な予防接種票を対象者へ送付する必要性が生じたため、外国人登録に関する業務に関する情報を利用した。

この利用は、目的外利用に関する審議会事前一括承認基準の類型 1 に該当し、かつ事例の「母子保健事業の実施に関する業務への目的外利用」に類似すると判断したため、基準を適用し、事例に追加する。

	類 型	事 例
1	実施機関が行政施策を行うに際し、あらかじめ収集された情報により、居住要件・資格要件・助成要件・加入要件の確認をする必要がある場合	外国人登録に関する業務 母子保健事業の実施に関する業務 <u>予防接種に関する業務</u>

## 3 利用課

健康福祉事業本部 健康部 保健予防課

## 4 利用した個人情報

外国人登録者の氏名、住所、年齢および性別

## 5 提供課

区民生活事業本部 区民部 戸籍住民課

## 6 利用方法等

利用方法については、事業概要のとおり。なお、利用に当たっては、担当職員に対し、個人情報の保護および管理の重要性を十分に認識するように指導した。

## 事業概要

### 1 任意予防接種費用助成事業について

子宮頸がんの原因となるヒトパピローマウイルス（HPV）ワクチンの接種費用を助成することにより、接種費用の負担を軽減し、もって子宮頸がんの発症者を抑制することを目的とする。

対象は、中学3年生に相当する年齢の女子とし、接種費用の全額を助成する。

なお、今後、他の任意予防接種にも助成の対象を拡大することを検討する。

### 2 目的外利用の理由

外国人登録者の氏名、住所、年齢および性別に関する情報を利用し、助成対象者に予防接種票を送付するため。

### 3 個人情報の管理・使用の流れ

戸籍住民課から提供を受けた外国人登録に関する情報を利用し、予防接種票に氏名・住所を印字して発送する。