

## 第6期第6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2月22日(火)午前10時から11時45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、廣田委員、岡澤委員、浅見委員、加賀美委員、柴田委員、中村(弘)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、健康推進課長、保健予防課長、国保年金課長、国保収納担当課長
- 4 傍聴人 なし
- 5 議事および配布資料
  - 諮問事項
    - 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
  - 諮問事項
    - 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
- その他
- 6 発言内容
  - (会長) ただいまから、第6期第6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3件、報告が1件あります。それでは、説明をお願いします。
  - (健康推進課長) — 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 資料5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) 昨年の事務事業の見直しの際、健康診査等の資料をわかりやすくしてほしいという要望が出されましたが、どのようになりましたか。
  - (健康推進課長) 委員ご指摘のとおり、受診率の向上につながるようなわかりやすい内容を目指して、専門家との協議も交えながら表現の工夫や図表を入れていくことを検討しています。
  - (委員) わかりました。
  - (委員) 本件委託内容の確認ですが、2箇所の執務場所のうち、練馬区医師会医療健診センターでは文書の発送をしないのですか。もう一方の区役所では文書発送も業務内容に含まれているようですが、その点

はいかがでしょうか。また、区民からの問い合わせは2箇所を受けるとのことですが、対応内容に齟齬が生じるようなことはないでしょうか。体制の不備で、区民に混乱を招くようなことになると心配です。

- (健康推進課長) 医師会では受付のみを行います。また、問い合わせに関しましては、常日頃から情報交換を行い、齟齬がないように行っています。
- (委員) 問い合わせを受け付ける場所が2箇所になりますから、区と医師会の間で対応方法の確認等の情報交換を密にして、対応に齟齬がないようにお願いします。
- (健康推進課長) わかりました。そのようなことがない様に適切に進めていきたいと思えます。
- (委員) 健康診査やがん検診の受診率はどうなっていますか。
- (健康推進課長) 平成21年度の決算の数字で申し上げますと、胃がんは対象者約22万9千人のうち約1万7千人が受診しています。受診率としては、7.4パーセントとなっています。ほかのものでは、肺がんが約23万2千人のうち約2万3千人で10.1パーセント、大腸がんは約26万人のうち約5万8千人で22.5パーセント、乳がんは2年に1回で、約14万8千人のうち約2万4千人で16.1パーセント、子宮がんは約21万2千人のうち約4万2千人で19.7パーセント、一番高い大腸がんでも20パーセントくらいですが、国の目標は50パーセントですので、現状でははるかに及ばない受診率であります。大幅に受診率を増やすことは難しいですが、着実に受診率を増やしてきてはいますので、国の目標に近づけるよう今後も努力していきます。先ほど、ご指摘いただいた案内の改善や個別勧奨も工夫して行っていければと考えます。
- (委員) 健康診査やがん検診を実施する医療機関にも、本件の業務委託を今後行わせるということは考えていますか。
- (健康推進課長) 本件業務委託を各医療機関にも拡大していくということは、考えていません。
- (委員) 委託内容にある受付処理とは、どこまでを指すのでしょうか。
- (健康推進課長) 申請を適正な内容で受け付けて、区に送るところまでを処理としています。
- (委員) わかりました。
- (会長) ほかにありますか。なければ本件は原案どおり承認ということにいたします。続きまして、報告事項に参ります。
- (保健予防課長) ー 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 資料6に基づき説明 ー
- (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。無ければ、本件は以上とします。
- (会長) 続きまして、前回からの継続案件である、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した。追加資料も加わり、前回よりも分かりやすくなったと思います。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)

区の実施機関以外のものに公金の取扱いを行わせることに関しては、統一した基準があると良いと思います。その点事務局としての考えを聞かせてください。

(情報公開課長)

統一した基準を基に判断するというよりも、個人情報を取り扱う業務に関しては当審議会へ諮る前に、個別に業務の内容や取り扱う個人情報等を確認し、実施に問題が無いかを所管課と協議します。その上で、個人情報保護条例上問題無いという判断があって、当審議で審議をお願いしているところです。

(国保年金課長)

実際の各滞納整理についてはシステムの内容、債権の性質や業務形態がそれぞれ異なりますので、統一した基準を設けるよりも、それぞれに適した形で個人情報保護を図りながら、業務を進めているのが現状です。

(委員)

わかりました。しかし、公金を扱う部分については、区職員と区以外のものが携わる部分を明確に決めておく必要があると思いますので、その点は要望しておきます。

(委員)

先の委員と重なりますが、委託をする際には条件を明確にした方がいいと思います。今日の説明でだいぶ分かりましたが、立会いをはずすということについては、個人情報保護の観点から明確にしてほしいです。多くの委託については、立会いをするのが原則ですので、区はその点に関して、どのように整理していますか。

(国保収納担当課長)

本件以外の滞納整理における電話催告は、人材派遣で行っています。本件の国民健康保険料に関する滞納整理は、委託という形で行っています。人材派遣は、近くに区職員がいるということですが、これは立会いということではなく、会社の方から管理監督指揮命令するものがついてこないで、労働者を管理監督する役割を区職員が行うこととなります。これに対して、業務委託は管理監督指揮命令するものを含めた形態になっています。このように、派遣と業務委託では区職員の役割が異なります。したがって、業務委託は原則として区職員の立会いは例外となります。本件についてなぜ立会いを行ったかといいますと、新規の業務であるため、様々な不測の事態に対応できるようにする必要があると判断したためです。業務については、最初の限定的な部分の電話催告のみを委託し、滞納処分

や納付相談については、区の様々なサービスの知識も必要となりますので区職員が行っていきます。

(委員)

派遣の話はわかりました。しかし、業務委託での立会いが例外だとの説明がありましたが、業務委託の類型の中で立会いが必要であるというものがあつた気がします。例外であるものをはずすということであれば、個人情報の保護の観点から立ち入り検査やチェック体制、日々の情報交換等の措置が必要です。資料には、派遣のものしかありませんが、委託についてはないのでしょうか。それとも、数がそれほどでもないということでしょうか。

(国保年金課長)

国保年金課で行われている業務委託で説明しますと、物理的・人的にセキュリティがどれだけ確保されているかどうかを基に立会いの有無を判断します。本件の電話催告については、個人情報保護やセキュリティの観点からの立会いをはずしても問題ないと判断した結果です。今後も業務一つ一つの中身を見ながら判断していきます。

(委員)

基準を作るのはなかなか難しいのかと思われませんが、ぜひ全体を見て、個々の問題でなく、業務委託そのものの議論も必要です。前回よりも議論がだいぶ深まったのではないかと思います。

(情報公開課長)

業務委託の基準ということでお話がありましたが、当審議会で審議いただいている委託の案件については、原則として区職員の立会いはありません。業務委託とは、統括管理責任者の下で従事者が業務を行っていく業務形態です。個人情報適正に守られているかどうかは、業務実施後も情報政策課と監査を行うなどして確認する体制を取っています。

(情報政策課長)

セキュリティの関係について説明します。昨今、民間企業からも情報の流出等のセキュリティ事故が発生していますが、主な原因として2つあります。まず、インターネットを経由しての流出です。これについては、本件業務の滞納管理システムはインターネットに接続しませんので、その心配は無いと考えます。2点目としましては、USBメモリ等の外部記録媒体を介しての流出です。これに関しましても、区役所のパソコンも同様ですがポートシャッターというものを導入してしまして、外部記録媒体をパソコンに差し込んでも反応しない仕組みになっています。ですので、USBメモリ等で情報をコピーして外に持ち出すということができません。以上から情報漏えいの対策はできていると考えます。あと、考えられるリスクとしては、画面を見てメモをすることによって、情報を外に持ち出すこともありますが、本件については筆記具を持ち込むことが禁止されています。情報政策課としては、セキュリティに関する懸念は払拭されていると考えます。

(会長)

ポートシャッターというソフトを導入するなどの対策をとって

ることから、安全性がある程度確保されているとのことですね。学識経験者の委員の方にもご意見を伺いたいです。いかがでしょうか。

(委員)

大学ですと、生徒も教員もパソコンを使いますので、流出の懸念がありますが、様々な対策を行い、情報が持ち出されない仕組みがとられている状況です。昨今では、インターネットからの流出が報道されていますが、これは内部での管理が徹底されていないということが原因です。内部で強力な指導が無ければ、このようなことは起こってしまいます。外部との遮断がきちんとできていれば大丈夫なのではないでしょうか。

(委員)

統一的な基準を設けてみては、との話がありましたが、それは難しいと思います。以前、ある自治体から滞納処理について県下で一部事務組合を作ってみたらどうだと話がありました。本件は国税徴収法が根拠とのことですが、ほかの債権についても同様に根拠法が存在し、異なっています。例えば、時効の規定などが挙げられます。そのような性質の違いから、滞納処理を一括して行う仕組みをつくるのは難しいのではないかとこの話で終わりました。その後どうなったかは定かではありませんが、本件もそれに近い考えで、今後も業務内容や債権の性質に応じて個別に工夫していくことが必要だと思います。

(委員)

外部委託と管理監督の問題が出ましたが、今後もこの問題は出てくると思いますので、申し上げます。人材派遣法というのは労働者を保護するものです。労働者というのは、人に雇われて従事するわけですが、基本的に雇い主の指揮命令に服し、第三者の指揮命令に服するということはありません。人材派遣はこの例外でありまして、人材をより有効に使おうという社会的要請に応えて、雇い主でなく、派遣先の指揮命令に服するということが許されています。外部委託の場合は、受託した従業員が練馬区の指揮命令に服すると人材派遣法に違反しますので、このように、相反することを調整するという事は難しいと思います。外部委託だからといって、指揮監督してはいけないということではありませんが、労働者の告示というのがあって、委託先である練馬区から独立しなければならない規定があります。先ほど情報政策課長から話がありましたが、システム的にセキュリティを確保することによって、メカニク的な面に対応していくのは一つの方法であると思います。また、契約の中で基本的な取り決めをすること自体は、委託と矛盾するものではありません。確かにあまり細かく厳しくしすぎると法に抵触してくる部分もありますが、まず、契約の中で情報管理の規定を作り、現実に従事者に対するものではなく、受託業者と練馬区の間で基本的な取り決めを行うという、契約を通じて間接的に管理監督していくという形

になると思われます。契約条項で基本的な決まりを作っていく、漏れのないように契約条項を決めるという方法もあると思います。今後も、その観点から議論していくとよいと思います。決して外部委託だから練馬区は何もしなくていいということではないのは確かです。法律の制約の中でどれだけ確保していくかが大事だと思います。

(会長) ありがとうございます。いずれも貴重なご意見でした。学識経験者の委員の方からも今後意見をいただくようお願いします。

(委員) 国民健康保険料の支払いについてですが、毎年の金額の引上げや昨今の経済状況の影響で、払いたくても払えない区民は30パーセント前後います。このような方に対しては、電話催告する最初の段階で、シグナルを受け取ることが大事です。本件については、問題はないのでしょうか。

(国保収納担当課長) 対象者のうち、払い忘れていたという方が全体の約7割を占めます。毎月金融機関で支払える納付書を送付しますが、まとめて送る場合があり、一部紛失してしまうようなこともあります。大多数の方は、基本的な説明をした上で、支払ってもらっています。一方、納付相談したいというケースは約1,000件ありまして、そのうちに納付が困難なケースは26件程度ありました。それ以外は、生活状況報告というものを作成してもらい、自身の収入や支出、資産、債権等を客観的に把握できるようにします。例えば食料や酒・たばこ、趣味にお金を使っていることが多ければ、その点を改善することにより、国民健康保険料の納付が可能になります。本件の電話催告による接触を生かして、区も効果的に対応していきたいと考えます。

(委員) 実際、30パーセント前後の方が払えないという状況から、最初の電話の段階で丁寧な対応が必要だと思います。立会いを解消することによって、様々なシグナルを発見する力が大幅に減退してしまうのではないかという懸念があります。区民の置かれている状況を判断するのは区職員ですから、先ほどの説明にあった26件程度という数が、実際はもっと多いかもしれません。この点について区としてはどのように考えていますか。

(国保収納担当課長) 電話催告の際に行われる区職員の立会いの状況ですが、6人で架電し、そこに区職員1名が立ち会うこととなります。ですので、複数の電話がつながっている状況で、1件1件の電話対応を聞いて区民の状況を把握することは実際難しいです。納付が困難な方については生活状況報告書から客観的に生活状況がどの様になっているか確認する必要があるため、その部分からは区職員の接触により、適切に対応していきます。

(委員) マニュアルの流れで対応できないケースはどれくらいありますか。

(国保収納担当課長) マニュアルどおりに行かないものは無いと認識しています。生活状

況報告書が必要であれば、それを提出していただく流れになります。

- ( 委員 ) 生活状況報告書の送付に漏れが無いということによろしいですか。
- ( 会長 ) 追加で質問したいのですが、この生活状況報告書を送った場合、送り返してきていると思いますが、その状況を教えてください。
- ( 国保収納担当課長 ) 返送があるかどうかは人によりますが、返送が無い場合も、一定期間経った後に、再度お願いするというような対応をしています。電話催告に関しては、経過記録が残りますので、これを基に、再度提出をお願いするなどの対応を取っていきます。
- ( 会長 ) 生活状況報告書の提出が無い方の率はわかりますか。
- ( 国保収納担当課長 ) 申し訳ありません。率については把握していません。しかし、返送が無い場合は、再度の電話催告や訪問催告への切り替えをするケースもあります。
- ( 委員 ) 区民の目線から言わせていただきますと、区としては十分力を入れて取り組まれているのではないかと思います。先の諮問事項にも関連しますが、これだけやっていたら、本当に必要な方は自分たちから区に相談したりすると思います。
- ( 副会長 ) 確認したい点があります。まず、諮問事項の件名ですが、委託と外部委託の言葉の使い方は何か決まりがあるのでしょうか。使い方が統一されていないので確認したいです。2点目ですが、諮問の多くは受託先をこれから決定するということになっていますが、会社といっても民間企業もあれば行政機関がかかわっている会社など様々あります。一体どのような会社が業務を行うのか気になります。
- ( 情報公開課長 ) 1点目ですが、以前から案件名では委託という言葉を使っています。条例上も委託という言葉を用いています。一方、審議会事前一括承認基準においては、外部委託という言葉を使っているのが現状です。今後、齟齬があるようでしたら検証していく必要があるかもしれません。2点目ですが、受託者については、諮問にける段階では決まっていないのが原則です。業務の内容や取り扱う個人情報、個人情報の流れを確認し、個人情報保護の観点から問題がないか審議していただき、承認いただいた際は、これらの内容を遵守できる事業者を選定していくという流れになっています。逆に、受託先や仕様内容が決まった後に審議していただくことになると、もし個人情報保護の観点から改善すべき部分の指摘があった場合、契約後の仕様を変更しなければならなくなるなど支障が生じます。ですので、当審議会の答申についてはそれだけ重いものだと私共は認識しています。また、最近プロポーザル方式という、提示された金額だけではなく、業者からの提案を受けて、様々な角度から審査して選定するという方法も取っています。

- (副会長) 業者選定の流れは具体的にどのようになっていますか。
- (総務部長) ただいま情報公開課長からも説明がありましたが、金額だけではなく、業者からの提案内容をきちんと審査し、最適な業者を選ぶという方法です。この仕組みについては、まず所管の部長を委員長として関係課長等で構成する選定委員会というものを作りまして、そこで選定していくという仕組みになっています。その前段で、業者選定方法の適否を、副区長を委員長とする業者選定委員会で行い、良いということになれば、部長を委員長とする選定委員会を選定していきます。選んだ際も、業者選定委員会です承をもらった上で契約を締結します。この選定基準の中にも、情報公開や個人情報保護の観点も評価項目として選んでいるところです。
- (委員) 本件の電話催告の問い合わせ先として、こくほ整理係と記載されています。区民から見ると、この記載は若干違和感があります。例えば、特別相談係という様な名称にすると良いかもしれません。
- (会長) 意外に大事な問題かもしれませんね。ほかにありますか。
- (委員) 本件の立会いを解消するという部分について、私は反対します。
- (会長) 反対1名ということですが、賛成多数で原案どおり承認します。熱心な審議ありがとうございました。ほかに連絡事項等がありますか。
- (情報公開課長) 次回の審議会は3月14日の午前10時から庁議室で開催します。年度末のお忙しい中恐れ入りますが、よろしくをお願いします。
- (会長) わかりました。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。

## 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。

## 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>

## 債権回収にかかる外部委託の状況(平成22年度)

債権	担当課	内容
特別区民税	収納課	電話催告 日中:9時から16時もしくは17時 夜間:18時から20時 年間日数 110日 うち 日曜 4日、夜間 5日
軽自動車税		
後期高齢者保険料	国保年金課	電話催告 日中:9時から16時もしくは17時 年間日数 13日
介護保険料	介護保険課	電話催告 日中:9時から16時もしくは17時 年間日数 30日
保育所費	保育課	電話催告 夜間:18時から20時 年間日数 6日

これらは、国税徴収法に基づいて、強制徴収可能な公債権である。

## 滞納管理システムにおけるセキュリティ体制について

### 1 外部媒体の接続制限

滞納管理システムには「PortShutter」というソフトが入っており、外部装置（USB、CDなど）を接続しても無効化され、読み込みも書き込みもできません。

### 2 パスワード管理

受託事業者には従事者個人に対し、専用のユーザIDを付与しています。ユーザIDごとに閲覧できる範囲を制限し、受託事業者には閲覧できる情報に制限を加えています。

### 3 アクセスログ（記録）管理

ユーザIDごとにアクセスログ（記録）を管理し、不正な利用がないよう監視しています。

### 4 セキュリティワイヤーの設置

従事者が利用する端末機（パソコン）は、ワイヤーで机に固定し、持ち出せないようにします。

### 5 プリンタの未設置

執務室内にはプリンタを設置しません。また、執務室内への筆記用具、メモ用紙の持込を厳禁とし、個人情報の管理を徹底します。

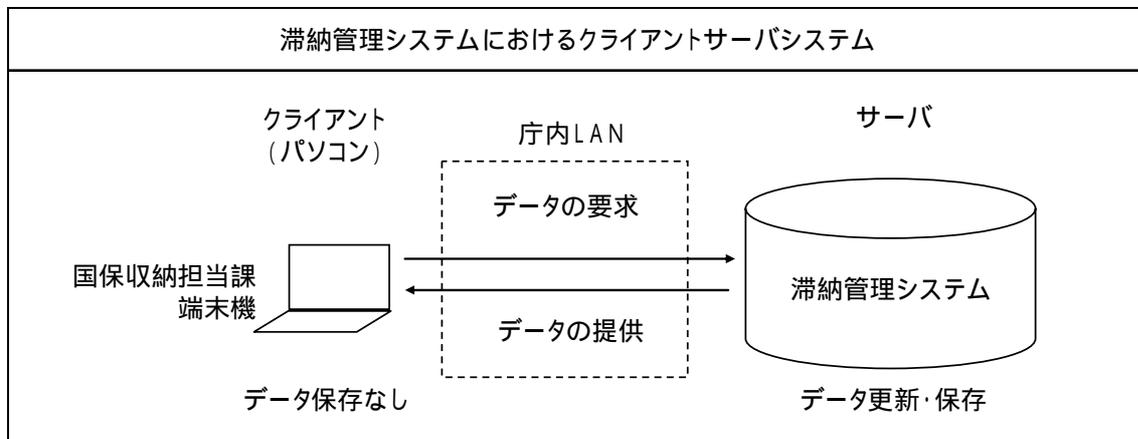
従事職員の私物についても徹底管理し、執務場所への持込は禁止します。

### 6 管理者の設置

従事者の管理や電話催告の円滑な遂行のため、業務責任者として管理者を設置し、個人情報保護を徹底に努める。

### 7 データの保存場所

滞納管理システムは、庁内LANを利用したクライアントサーバシステムを用いてデータ管理を行っています。このため、データはサーバ上にあり、クライアント端末上には、個人情報は入っていません。データ更新においてもサーバ上のフォルダに書き込むことになり、端末機に保存されることはありません。



## 電話催告の基本的な流れ

委託会社の皆様をお願いするのは、納付勧奨のみです。それ以外の納付相談等の要望が被保険者から出された場合、その場で対応せずに、区の職員に連絡票を提出してください。

「こちらは練馬区から国民健康保険料事務の委託を受けた株式会社 の  
と申しますが、 さまのお宅でしょうか？」と、こちら側から名乗り、  
電話の相手を確認する。

電話で話す相手は世帯主（納付義務者）か配偶者とする。

電話の相手が子ども等の場合 内容は話さず、後日電話する旨を伝えて電話を終  
える。

「国民健康保険料のお支払いについてですが、 年 月納期分保険料の納付  
確認ができていません。お支払いいただけますか？」

納付約束がいただけた場合 システムに経過記録「納付約束」を入力する。  
あわせて、納付書有無の確認、納付場所の案内など、納付に関する案内を行う。

被保険者から、払う意思はあるが、生活が苦しいため、相談にのって欲しいというよ  
うな内容の申し出があった場合は、つぎのとおりとする。

**【事例】「生活が苦しいので滞納分を払うのが苦しい。相談にのって欲しい。」**

区の職員と納付相談を行うことによって、お客様の生活状況に応じたお支  
払いをすることができます。そのためには、お客様の現在の生活状況を教え  
ていただく必要があります。「生活状況報告書」を送付させていただきます  
ので、記入のうえ返送してください。

また、一度、区の職員と相談していただく必要があります。平日にお客様  
からこくほ整理係まで連絡していただくか、こくほ整理係の職員から電話を  
させていただきます。いかがいたしましょうか。

では、よろしく申し上げます。

「ありがとうございます。今後とも国民健康保険料のお支払いをよろしくお  
願いいたします。」と丁寧に電話を終える。