

## 第6期第9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8月25日(木)午後3時30分から5時20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、廣田委員、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、中村(三)委員、松島委員、小泉委員、宮原委員、柳沢委員、菊地委員、米沢委員、藤井委員、こうらい委員、総務部長、生涯学習部長、情報公開課長、情報政策課長、光が丘図書館長
- 4 傍聴人 なし
- 5 議事および配布資料
  - 報告事項
  - (1)練馬区立図書館資料受取窓口管理業務に係る審議会手続について(光が丘図書館)
    - 資料1
    - 諮問事項
    - (1)諮問第23号  
練馬区立図書館資料受取窓口管理業務に係る個人情報の処理業務の委託および電子計算組織の結合について(光が丘図書館)資料2
    - その他
- 6 発言内容
  - (会長) 定刻になりましたので、第6期第9回練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会を開会いたします。残暑厳しい折、またお忙しいところご出席いただきありがとうございます。今回は新しい委員が就任されましたのでご紹介をお願いします。
  - (情報公開課長) 第二回練馬区議会定例会での、各種委員会の選出議員の変更によりまして、6名の方が新しく委員となりましたのでご紹介させていただきます。

— 新委員の紹介 —
  - (会長) 続いて事務局の人事異動についてのご報告をお願いします。
  - (情報公開課長) — 事務局の人事異動についての報告 —
  - (会長) それでは、今日の審議に入ります。本日の議題は報告事項が1件、諮問事項が1件となっています。まず、報告事項についてのご説明をお願いします。
  - (光が丘図書館長) — 練馬区立図書館資料受取窓口管理業務に係る審議会手続について 資料1に基づき説明 —
  - (生涯学習部長) ただいま光が丘図書館長からも申し上げました、図書館資料受取窓口業務を行うに当たり、本審議会への手続を怠ったことにつきましては、手続の最も基本的な事項に係わる重大な誤りでありました。私からも心よりお詫び申し上げます。図書館業務の遂行に当たり、個人情報については慎重に慎重を重ねて取り扱わなければなら

いということについて、これまでも折に触れまして注意喚起をしてきたところがございます。そうした中で従前の手続きに漏れがあることが判明しました。今回ご報告しましたことが二度と起きないよう個人情報保護に関する研修を実施し、図書館職員の指導教育につきまして一層進めてまいります。改めてお詫びをしますとともに、本審議会へご報告させていただきました。どうぞよろしくお願いいたします。

(会長) では、説明は以上でよろしいでしょうか。それでは質疑に入ります。  
(委員) 2つあります。まず、平成18年から始めたということですが、その間事故等はなかったのでしょうか。また、情報公開課として所管からの申し出が無い場合には、諮問や報告がされていない案件のチェックはしていないのか。あるいはお互いに情報を共有するシステムが庁内にはないのか。そのあたりはどうでしょうか。

(光が丘図書館長) 事故等については今まではありません。

(情報公開課長) 昨年度以来、数回にわたり全庁に対しての調査と確認を行いました。その中で、所管で委託業務等を進めていく際に個人情報保護や手続きについての正しい認識がされていないと、連絡が情報公開課に入らず、実態を把握することができないということが判明したことについては重く受け止めています。今後は、審議会での承認手続だけではなく、実際に適正に運用をされているのかという点にも重きを置いた形での個人情報保護の啓発に取り組んでいきたいと考えています。

(会長) 情報公開課としても把握しきれない面があると。事務執行をしている現場で個人情報保護について、鋭い感覚を研修等で身に付けていない限りはどこかでまた起きないとは言えないと。若干、寒心に堪えませんが今後の方向付け等について、さらに情報公開課からご説明いただければと思いますが、どうでしょうか。

(委員) 今のお話でだいたい分かったのですが、気になったのは資料1の1ページの2の(1)に、チェック体制の不備という表現があります。文章の性格にもよりますが、もう少し詳しく書いておいてもらえると良いかと思えます。と言いますのは、再発防止策の(2)ところに、情報公開課とも協議を行いという文章が出てきますので、チェック体制の不備ということは、全庁的なものとして捉えたほうが良いかと思ったもので、申し上げました。

(会長) 委員からのご指摘いただいた点も含めてご回答いただけるようであればご回答いただきたいと思いますが。

(委員) チェックの関係ですが、情報公開課では、各部署で行っている委託等についての一覧表のようなものは持っていないのでしょうか。あれば、チェックできたのではないのでしょうか。各部署に任せているというところに問題があると思うのですが。

(情報公開課長)

チェック体制の不備というところでは、個人業務登録票や外部委託記録票等の帳票提出と審議会への報告ということで、年1回運用状況の報告をさせていただいております。また、審議会開催前に、全庁に対して諮問や報告案件についての調査を行っています。その際に、新たに個人情報を扱うようになった業務がある場合には審議会への報告が必要かどうかについての確認の働きかけをしています。ただ、ご指摘のあったように、情報公開課としては、業務内容については連絡が無い限り見えてこないということがある一方で、所管からの連絡を待つという受身になっていたことについては否めません。前回の諮問漏れの際には、庶務担当課長会等を通じての周知や研修を実施しましたが、また起きたということでは重く受け止めているところです。課で検討をしまして、年1回行っていた運用状況報告回数を増やす。また、情報セキュリティ監査を行っていますが、その中でさらに細かく個人情報についての監査をし、財務監査においても、委託契約の個人情報保護措置についても対象としています。ただし、個人情報を扱っているということを所管で正しい認識がされていなければなりません。そうでなければ、いつまでも同じことの繰り返しになってしまいます。まず、平成22年度にどのくらいの委託契約があったのかと調べたところ、区長契約だけで1,200を超える件数があったことが明らかになりました。今後、契約を結ぶ場合には、新規であっても継続であっても、個人情報の保護措置が取られていない場合には、事務処理を進めていけないシステムの構築について所管と調整しているところです。正しい認識の下、運用をしていくための方法に視点を置いたシステムの構築についての検討を進めさせていただければと思います。今年の1月には、新たに審議会事前一括承認基準の適用をする場合は、情報公開課への事前協議をするシステムを導入しました。それ以前の適用についても記録票が出た段階でチェックをしています。今年度も記録票の確認を全庁的に行っています。監査については、回数を増やし、監査ができる職員についても研修を通じて増やしていきたいと考えています。今後適正な取扱いがされるように努めていきたいと思っております。

(委員)

大体わかりましたが、システムというマニュアル的なものよりも、職員一人ひとりの問題だと思っております。個人情報の取扱いの意識やスキルを上げていくことをしないといけないと思っております。仕組み以前に、講習会等での意識を上げることをしないと、システムが良くても何もならない。重点を変えないといけないのではと思っております。

(情報公開課長)

委員のご指摘のとおりだと思っております。採用から15年が経過した等の節目研修や情報公開課としての企画研修も実施しています。また、今計画していますのは、折に触れて各自で点検が出来る仕組み

についても導入できればと考えています。

(会長) そのような取組についてはぜひお願いしたいと思います。その他ご意見はありますか。

(委員) 先ほど事故等のトラブルはなかったとの回答がありましたが、5年間も報告なく運用がされていたということは危うい状態であったと思います。その点は重く受け止めていただき、再び同じ事態を招かない仕組みについて強く求めたいと思います。また、運用状況についてですが、4年間はシルバー人材センターで、その後図書館流通センターに委託をされていますが、その委託先の従事者に対しての調査はどこまで行われたのか。運用状況の報告についてはどのような形で何回行われたのかについて伺いたいと思います。

(光が丘図書館長) 運用状況の確認ですが、高野台の受取窓口については午前と午後で1名ずつが入る体制になっています。業務報告は、1日ごとの報告書と月次報告書が光が丘図書館に出されます。個人情報保護に関しての研修等の取組ですが、以前はシルバー人材センター、現在は図書館流通センターですが、そちらで行うように仕様にも含めてきたところです。図書館の窓口業務についても委託で行っていますが、その業務と同じレベルでの取扱いができるようにしています。

(委員) 個人情報の保護については仕様に含めて外部委託業者に求めるよう義務付けされていたと思いますが、その仕様に沿った運用がされていたかについて伺いたいと思います。また研修については、年に何回行ったのかということが事業者から報告を受けているのであればそちらも伺いたいと思います。

(光が丘図書館長) 運用については、毎日図書館職員が窓口に行ってチェックをするということではできませんが、不定期に訪れ、機械のチェック等や職員の従事状況について確認をしてきました。事業者からの報告や聞き取りについては、1か月分の業務報告の提出の際に、行っていました。研修については、区から回数を定めてという状況ではありませんが、できる限り事業者の中でも個人情報保護の徹底について、報告を受けるときに確認をしてきました。

(委員) 今年度受託をしている事業者が何回研修を行っているかについて、把握をしているのであれば教えていただきたいということと、外部委託をしている事業についてのご意見が先ほどもありましたが、各所管に任せていた状況であったということが問題だと思います。チェック体制について、どの事業がどのように行われているのかというのを把握していくのは、非常に膨大な数の委託をしている中ですが、区民の個人情報を保護するという意識について徹底を図っていただきたいと思います。

(会長) 今のご意見についてのご回答を、光が丘図書館長お願いします。

(光が丘図書館長) 今年度の研修ですが、事前に区から教材を渡して1回行い、事業者

で2回行ってきます。個人情報保護の取扱いにつきましては、図書館は、先ほど生涯学習部長からも申しあげましたが、大変慎重に行っていますが、改めて今後も個人情報の重要性について認識し、事業者に対しても同様の対応を求めていただくことと考えています。

(委員)

区では経理用地課が委託契約についての所管だと思いますが、そことの連携により、契約をするにあたって個人情報の取扱いについて適正に行われているかのチェックをすることが可能なのかについて伺います。

(情報公開課長)

経理用地課とのチェック機能については、1月の審議会でもご報告いたしましたが、契約を締結する前に、個人情報保護について適正な取扱いがされているかについてのチェック項目があります。そこで手続がされていなければ、契約ができないというシステムにしていますので、今年度新規契約したものについては、このシステムにより事務処理がされていますので問題はないと思っています。

(委員)

図書館内部の委託業務と、外部での図書館資料受取窓口業務とが少し混ざった捉え方をしていたのではないかと受け止めます。既に行われている業務に対して、遡ってチェックする機能がないということが今回の一番の問題点だと思いますので、様々な議論がありましたが、定期的に見直しをしていくことが必要だと思います。事前一括承認基準に入ってしまうと、見直しがされていないということも問題だと思います。既に承認されていても、どこかで見直しをする必要があると思います。そのあたりのことを伺って終わりにしたいと思います。

(情報公開課長)

委員のご指摘のとおりだと思います。条例が改正され、運用の手引きが作られた頃から比べますと、社会状況は変わってきています。その中で、事前一括承認基準の適合、不適合ということに関しても、委託内容に応じて、様々な形態が出てきています。情報公開課としましても、事前一括承認基準についての精査をしているところです。また、何度も申し上げますが、業務が開始した後に、個人情報を適正に取り扱っているのかということがポイントだと考えています。現状の業務内容に見合った形での視点から、事前一括承認基準のあり方というものを考えていきたいと思っています。

(委員)

今回の問題は、たまたま図書館で起きたということで、どの部署でも起こりうる問題だと思います。内部統制が機能しているのか全庁的に検証する必要があると思います。一課長の責任に帰する問題ではなく、企業であれば経営者の直属の機関として内部監査部署があるなど、トータルの意味でこのような問題が起こらないように内部統制が有効に機能しているということを保障していく活動が必要だと思います。マネジメントのレベルを上げていかないとと思いま

す。検証をしていただかないと、また起こりうるのではないかと心配なのですが、その点についてはいかがでしょうか。

(総務部長)

内部統制の問題だという点については、そのとおりだと認識しています。情報公開課だけでなく、委託契約に係る問題も出ていますが、仕事をする上で、契約であれば経理用地課、予算であれば財政課と様々な部署が係わってきます。また、全て文書により決定をしていますが、その中で今回の事故があったということについては遺憾なことだと思っています。それぞれの段階で、どのようなチェックができるのかについて、改めて内部統制の問題として考えていきたいと思っています。区では、個人情報の問題とは離れますが、ISO14001を取得し、環境の改善に取り組んできました。この制度は、日々の仕事の中で記録として組み込んでいくというのが特徴です。そのために、ISOの推進委員をそれぞれの部署に置き、チェックを行っています。このようなシステムも参考にして全庁的な仕組みを考えたいと思います。今後一切報告が漏れている案件はありませんと言いたいところですが、現時点では言えない状況です。様々なご意見を頂いたことを受け止め、全庁的なシステムの検証をしていきたいと思っています。このたびは申し訳ございませんでした。

(委員)

副会長が以前からおっしゃっていたように、委託化については、社会的にも予算や人員の関係から行われていく傾向にあります。ただ、どこかで制御する機能を持つことは必要なことで、他の行政がどうこうではなく、練馬区独自の考えがあっても良いと思うのです。そういうことが、練馬区らしい安全で安心のまちづくりにつながっていくと思います。時間も無いと思いますが、この点も考慮していただければと思います。よろしくお願いします。

(会長)

全庁的な問題として今回の件について対応していくというお言葉もございましたので、その点を大いに期待していきたいと思えます。副会長から一言。

(副会長)

再発防止策の(2)で、事前一括承認基準に該当するかについて課内で検討したとあります。事前一括承認基準の別表では、区立施設等の利用者の受付、利用サービスの提供といった類型がありまして、おそらくここに該当するかどうかについて検討されたのだと思いますが、その時にはどのような意見が出たのでしょうか。今日の報告は、この類型には該当しないということで行われているものだと思うのですが。

(光が丘図書館長)

再発防止策は館で行ったことについて記載をしました。新たな業務をする場合には事前一括承認基準に該当するかについては検証をしていきたいということです。また、図書館資料受取窓口業務について情報公開課とも協議をしてきましたが、豊玉リサイクルセンターで行うことについて、豊玉リサイクルセンターは区の施設では

ありますが、その場所の一部を借りて行う業務となりますと、管理、運営の事例には該当しないと判断をしました。こちらは資料2の内容になりますが、新たに事例を追加させていただきたいと考えています。

(会長)

今の件は、これから審議する諮問事項に関係してきますね。諮問事項に議題を移して、そちらで議論しますか。それでは、この報告事項についてはいろいろな意見がでましたが、区でも真剣に対応するとのお話もありましたので、報告事項についてはご了解いただいたこととしまして、諮問事項に入りたいと思います。よろしいでしょうか。

(審議会委員)

— 報告事項について了承 —

(会長)

それでは、諮問第23号の説明をお願いします。

(光が丘図書館長)

— 練馬区立図書館資料受取窓口管理業務に係る個人情報の処理業務の委託および電子計算組織の結合について 資料2に基づき説明 —

(会長)

それでは、今の説明に対してのご質問、ご意見がありましたらお願いします。

(委員)

委託先について伺いたいのですが、高野台は図書館流通センター、豊玉は練馬区立リサイクルセンタープロジェクトとなっていますが、なぜ、豊玉は図書館流通センターでできないのでしょうか。また、リサイクルセンターの資料を見ますと、4社のうち1社だけが図書館業務が取り扱える感じですが、他の3社についても組織として、どのようにして図書館業務を行っていくのでしょうか。そのあたりはどうですか。また、図書館流通センターの1社で図書館資料受取窓口業務を取り扱うことはできないのでしょうか。

(光が丘図書館長)

図書館流通センターは図書館業務の大手です。光が丘図書館の窓口業務を委託している関係から、今年度より高野台を委託しています。豊玉リサイクルセンターについても、図書館としてどのような業者に任せれば良いのか、安心な団体に任せるというところを考えたきましたが、豊玉リサイクルセンターは今年度から指定管理者になるということでした。図書館では、今年度にならないと指定管理者が分からない状況でした。4月以後、どの業者にするのかについて検討をしてきましたが、指定管理業務というものは、施設の管理も全体として請け負っているという状況もありまして、その中に別の事業者が入り、図書館が場所を借りて事業を行うということになりますと、指定管理者とその業者の間での覚書などの書面による行為も必要になってくるだろうということも判断の一つとしてありました。指定管理者の代表団体であるキャリアライズについては、図書館業務の経験もあり、人材派遣業も行っていますので、従事者教育という面でも可能だろうと判断しました。キャリアライズと契

約をしてはとの考えもありましたが、一体的に管理をしていくことの効率性を重視し、今回は指定管理者と契約をしようと考えています。

(委員)

業者選定の経緯はわかりました。ただ、区民目線で考えたときに、組織的な都合による判断と捉えられても仕方がないのではと思います。その点はどうでしょうか。私はそのように受け止めましたが。

(光が丘図書館長)

事業者を特定して選考したと区民の皆様から見られてしまうということですが、図書館の窓口業務委託についてもプロポーザルにより公募や選定をしています。その中で、このほかにも図書館資料受取窓口を区立施設等に設けたいと計画をしています。今回の豊玉リサイクルセンターについては、既に指定管理者による運営がされていたので、そこに委託をするのが効率的であるとの判断を図書館としてさせていただいたということです。

(委員)

一番安心なのは図書館業務をしているところであって、この資料の中に図書館業務についての取扱いをしている実績等を記載していただくと良かったと思います。それ以外の業者については林業等とあり、その業者が図書館のことをどのように取り扱っていくのかという点において心配になってきます。既に管理をしているのだから、その管理施設内のことは自分のところでやっていくと捉えられがちになります。その点から、プレゼンテーションとしての資料のあり方についても注意をしていく必要があると思いますので、そのあたりをお願いしたいと思います。

(委員)

事前一括承認基準に照らして、内容がどのあたりまで変更になると審議会に諮問をしなければならないのかという点について明確にさせていただきたいということと、委託先業者が変更になったときには報告の義務は無いのかという点について伺いたいと思います。

(情報公開課長)

事業そのものの内容に変更がなければ報告を受けていません。事前一括承認基準や条例においては、個人情報がどのような手順で収集、活用、保護をされているかという視点で見えています。

(委員)

ということは、業者が変わっても取り扱う個人情報については同一の水準で保護されるということでしょうか。

(情報公開課長)

区として業者選定には責任をもちますので、個人情報保護が確保されるように選定をしていくというのが大前提となります。

(委員)

2点ほど伺います。まず取り扱う個人情報の項目については必要かつ最小限であるべきと考えますが、その中で連絡先や電子メールアドレスをいう項目が挙げられています。このあたりまで取り扱うものなのかについてと、もう一つは事前一括承認基準の関係ですが、事例追加をする理由が少し理解できなかったものですから。この事前一括承認基準というものは、全ての案件を審議することで事務が停滞し、それによって区民利益が損なわれてしまう。それを防ぐた

めに、特に必要とみられる事例に限って設けられたものと思います。ただ、本件については、事例に追加しなければならない緊急性や合理性等が、先ほどの説明では見えてきません。単に事務の効率性を追求するための事例追加とみえるのです。慎重であるべきと考えますがどうでしょうか。

(光が丘図書館長)

まず、メールアドレス等の個人情報ですが、パソコンや携帯電話から資料検索や予約を行うことができます。そのサービスを受けるために、ご自分のアドレスを登録していただき、予約に関する通知などを受けることができるシステムがあります。こちらについては、利用者の判断により登録をしていただくものですので、取り扱う個人情報としています。図書館になかなか足を運べない方にとっては、有効なシステムとしてご利用いただいています、利用も増えています。

(情報公開課長)

事前一括承認基準の趣旨は委員の言われたとおりです。今回事例の追加をお願いしている経緯としましては、今後区民サービスの充実を目的として図書館資料受取窓口を増やす計画があります。今後の事業展開を見据えて事例の追加をお願いしているということです。

(委員)

図書館資料受取窓口管理業務とありますが、管理とは何を指しているのでしょうか。というのは、他の類型等を見てもありますが、管理という言葉を使っているものがあまりありません。図書館資料受取窓口業務で良いのではないかと思います。管理というものを別に行うのですかという点が1つあります。また、資料の返却が過ぎている人に督促をしますね。これは窓口で行うのでしょうか。多分電話で行うのだと思いますが、その点の教育をしないといけないだろうと思うのです。本人確認をどのようにするか等があると思いますが、窓口で行うということであればそのあたりをどのように行うのかについて確認をしたいと思います。図書館で行うのであれば安心できるのですが。

(光が丘図書館長)

受取窓口業務として、リサイクルセンター内の一室を借りて行いますが、その部屋の中に予約されたあるいは返却された本が置かれます。そのような資料が部屋の中にあるということでの管理と部屋全体の管理ということです。この2つの意味から管理業務という名称にしています。また督促についてですが、これはメールや電話、ハガキにより行う予定ですが、電話については本人確認の徹底をしています。本人以外の方につながった場合には、改めて電話をする、またはハガキにより行うということで、これは図書館と同じ取扱いをしていただくよう研修もしていきます。

(副会長)

本の受け取りはどこでもできるのでしょうか。例えば、南大泉図書館の近くにお住まいの方で、本を探してもらったら、練馬図書館にあったという場合には、南大泉図書館で受け取ることができるので

しょうか。それとも練馬図書館まで行かないといけないのでしょうか。

(光が丘図書館)

12館の図書館と豊玉ができますと2つの受取窓口ということで、14の受け取る場所ができるということになります。例で挙がりましたその場所にはない資料でも他の館にあるとします。その場合にはご予約をいただいた後、希望の受取場所まで配送してご予約された方に本をお渡しすることができます。返却についても、どこに返却しても良いということになっています。

(副会長)

図書館全てで受取や返却ができるのに、なぜ受取専門の窓口が必要になってくるのかということに疑問があります。受取専門の窓口を設ける理由としてはどの点にあるのですか。

(光が丘図書館)

12館の図書館がある場所を練馬区の地図に落としますと、図書館に遠い地域というところが出てきます。また、平日は午後8時まで開館していますが、都心までお勤めの方からは利用時間がないというご意見もいただいています。今回開設する豊玉の受取窓口は、駅からも近いということで、利用が期待されるのではないかと思います。また、高野台の受取窓口は、総合教育センターという施設にありまして、駐車場がありますので車でお越しいただけます。そのため、利用数も増えてきています。図書館と図書館の間の地域に、このような受取窓口を設けて、利便性の向上を図っていきたくて考えていまして、長期計画に位置付けて整備を進めているという状況です。

(副会長)

他区をみても、受取専門の窓口を設けているところは少ないですね。ないかもしれません。練馬区は広いからという理由があるのかもしれませんが大変ご丁寧な対応ということで、私は今の報告を嬉しく思いました。

(委員)

今回の案件は、個人情報の保護という点において、とても重要な内容だと思います。取り扱う個人情報には、氏名から貸出資料名まで様々な内容があります。これは本当に大切な個人情報です。いろいろな所で悪用されかねない。例えばどのような本を読んでいるとかから、思想や信条が分かっけてしまいます。この取扱者は全ての情報を見ることができますよね。プリントアウトすることもできるわけですよね。そのあたりの管理はどのようになっていますか。

(光が丘図書館長)

個人情報については、操作員へ一定の権限を付与する形で取り扱うことになります。情報を見ることはできますが、プリントアウトはできない制限を機械的に行っています。また、情報については、サーバーに保存し、端末機にはデータが残らないシステムになっています。

(委員)

プリントアウトできなくても、メモをすれば情報は持ち出してしまうわけです。この案件は、とても重要なものだと思っていますので、

その点ぜひしっかりと管理できる体制を作っていただきたい。  
また、研修会を実施するとありますが、高野台では今までされてこ  
なかつたのでしょうか。

(光が丘図書館長)

高野台では、今年度に入る前に1回、業務開始後も業者の方で2回  
行っています。

(委員)

研修会をきちんと行い、個人情報の保護ができるようにしていただ  
きたいと思います。また、先ほど他の委員が言われましたように、  
扱う情報は最低限にすべきだと思います。取り扱う個人情報の項目  
については、精査をしていただければと思います。

(情報公開課長)

ただいまのご意見は、個人情報を取り扱う業務に対する当然の区民  
感情だと区としても認識しています。セキュリティポリシーに基づ  
き様々な策を講じるとともに、また電算結合を行うにあたっては操  
作記録をとるようになっています。さらに業務に必要なものにつ  
いては制限をかけて使用できないようになっています。区としては情  
報セキュリティに関しては、できうる限りの策を講じています。

(委員)

今後も同じような窓口が増えていくという方向ですが、個人情報の  
取扱いが適正に行われているのかのチェックを、光が丘図書館が行  
うのだと思うのですが、箇所数が増えた時にも行うことができる  
のかどうかという点が1つ。それと、豊玉リサイクルセンターで  
は指定管理者が受取窓口業務を委託されるということでしたが、業  
務に当たる人は分けることができるのかどうか。リサイクルセン  
ター業務を請け負う職員と、窓口業務を請け負う職員とが区分けさ  
れているのかという点について教えてください。

(光が丘図書館)

チェック体制ですが、光が丘図書館が受取窓口について統括をし、  
研修などの実施や事業報告などから指導監督をしていきます。2点  
目については、4月から既にリサイクルセンターの運営を行ってい  
ますが、今回新たに、受取窓口業務も担うということで、こちらを  
取扱職員については、センターの運営を担う人とは別に、図書館業  
務についての研修などを受けた人を配置することとなっています。  
また、受取窓口に従事する人についてはIDやパスワードを付与し  
て個人を特定した上で業務を行っていくこととなります。また、部  
屋についても仕切りをする形で、独立した業務環境となるようにし  
ています。

(委員)

図書館の扱う個人情報については、センシティブなものがあります  
ので、本来であれば職員が行うべき業務ではありますが、委託を進  
めていく中では、今後の定期的な見直しや運用状況についてはしっ  
かりとしたチェック体制が必要だと思います。職員が変わっていく  
中でも、図書館は特に個人情報の取扱いについて高い意識を求めら  
れているところであるという意識を維持していただきたいと思ひ  
ます。そのあたりのお話を伺って終わりにしたいと思います。

- ( 光が丘図書館長 ) 図書館業務に係わる職員それから事業者について、個人情報の保護はもちろんのこと、取り扱っているという意識を日々確認していきながら体制の構築をしていきたいと思えます。冒頭からご迷惑をおかけしている報告から始まりまして申し訳ございませんでしたが、今後の取組についてしっかりとしていきたいと思っています。
- ( 委員 ) 個人情報には関係ないと思えますが、行政サービスとして本来は何パーセントまで行うべきなのかという点と、事務事業の見直しにも係わってきますが、この受取窓口が今後増えてくるということですが、予算削減が行われていく中で、この事業に対するの予算はどのくらいなのかについて差支えなければお答えいただきたいと思えます。
- ( 光が丘図書館長 ) 備品などを含めて、今年度は1千万円ほどです。
- ( 委員 ) 豊玉リサイクルセンターの運営そのものは、指定管理者に任せていますが、実質的な運営はボランティアが行っています。インターネットで内容を調べますと、環境関係の図書の貸し出しも行っています。そことの区分は完全に行うことができますよね。絶対に間違わないようにしていただきたいという私からのお願いです。
- ( 会長 ) 現場でごちゃごちゃにならないようにという懸念ですが、これは区民としてもっともなご意見です。いかがでしょうか。
- ( 光が丘図書館長 ) 受取窓口については、部屋を仕切り業務を行いますので、リサイクルセンターの管理をしている職員が出入りすることはないと考えています。操作員についても限定をしています。また、扱う資料についても、バーコードによる管理する資料ということで、すでにリサイクルセンターにある図書と同じ場所に置くことはありませんし、区別ができるようになっていきます。業務としては独立したものを、施設の一角を借りて行うということですので、外から見ても区分けがされているということがわかるように、図書館でも指導監督をしていきたいと思えます。
- ( 委員 ) プライバシーマークの認証ということがありました。かなりの企業が認証をされているようですが、この意味を改めて確認しておきたいと思えます。
- ( 情報公開課長 ) 個人情報保護に関する様々な要求項目に適正に対応がされているか等の規定をクリアしている団体に対して与えられるものです。
- ( 会長 ) 諮問第 23 号について審議をしてきました。こちらについては、いろいろなご意見やご要望等がございましたが、その点を踏まえた形で承認という形でのよろしいでしょうか。
- ( 審議会委員 )
- ( 会長 )
- 諮問事項について承認 —
- 今後、練馬区としては全庁的な取組として個人情報保護についての対応をしていくと。職員の意識改革を含めてですね。その点について大いに期待するとともに、区民としても監視をしていきたいと思

(情報公開課長)

います。光が丘図書館長は、今後任務重大ですよ。業務も拡大して  
いきますが、どこで個人情報が入りに取り扱われるかわからない  
という中で、管理をしっかりとさせていただきたいと思います。

(会長)

次回審議会についてですが、詳細は確定していません。決まり次第  
ご連絡したいと思いますが、概ね 10 月の下旬頃と考えています。  
よろしく願いいたします。

本日は遅くまでありがとうございました。

## 練馬区立図書館資料受取窓口管理業務に係る審議会手続について

平成23年10月に豊玉リサイクルセンター内に練馬区立図書館資料受取窓口（豊玉受取窓口）を開設するに当たり、個人情報業務登録票等の確認を行ったところ、既に総合教育センター内に開設している高野台受取窓口管理業務に係る個人情報の処理業務の委託および電子計算組織の結合について、本審議会への手続を行っていなかったことが判明したため、つぎのとおり報告する。

### 1 本報告に至る経緯

#### 外部委託について

高野台受取窓口においては、平成18年2月の開設当初から外部委託を行っており、開設時から平成23年3月まではシルバー人材センター、平成23年4月からは株式会社図書館流通センターが受託し、業務を行っている。

これは、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、審議会に諮問すべきであったが、その手続を行っていなかった。

#### 電算結合について

高野台受取窓口においては、平成18年2月の開設当初から図書館情報システムを利用し、かつ、同一事務室内に区職員がいない状態で業務を行ってきた。

これは、練馬区個人情報保護条例の一部解釈の変更等に伴い、電算結合に当たり、平成20年9月1日の本審議会において報告した「図書館事業に関する業務の委託に係る電子計算組織の結合について」において、報告すべきであったが、その手続を行っていなかった。

### 2 上記1に係る問題点

個人情報に係る業務を委託する場合の条例上の位置付け、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 上記1に係る再発防止策

既に業務を委託しているものについては、今般、実施の根拠が適切であるか見直しを行った。本件以外については、実施の根拠は適切であることが確認された。

今後、新たに業務を委託するものについて、審議会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課内で十分検討するとともに、情報公開課とも協議を行い、適切な個人情報保護措置を講じる。

課内において、個人情報保護に関する研修を行い、個人情報保護制度に関する意識を高める。

練馬区立図書館資料受取窓口管理業務に係る個人情報の処理業務の委託および電子計算組織の結合について

(練馬区個人情報保護条例第 13 条・第 17 条関係)

1 業務登録名	図書館資料の館内および館外利用等に関する業務
2 事業内容	<p>区では、全 12 図書館で図書の閲覧、貸出し、返却などのサービスを提供しているほか、よみきかせ・おはなし会などの催し物を開催しているが、図書館利用者の利便性の拡充を図るため、予約した図書館資料(書籍、CD等)の貸出し、返却を行うための窓口として、図書館が近隣にない地域に、区立施設等を活用して、練馬区立図書館資料受取窓口を開設している。</p> <p>現在、高野台受取窓口を総合教育センター内に開設しているが、平成 23 年 10 月から、豊玉受取窓口を豊玉リサイクルセンター内に開設し、充実を図るものである。</p> <p>この受取窓口の管理業務について、図書館情報システムを利用し、外部委託により行う。</p>
3 委託先(結合先)	<p>高野台受取窓口 株式会社図書館流通センター          豊玉受取窓口 練馬区立リサイクルセンタープロジェクト</p>
4 委託(結合)開始年月	<p>高野台受取窓口 平成 18 年 2 月          豊玉受取窓口 平成 23 年 10 月</p>
5 所管課名	教育委員会事務局 生涯学習部 光が丘図書館
6 取扱う個人情報(送受信する項目)	利用者番号、氏名、男女の別、生年月日、住所、電話番号、連絡先、電子メールアドレス、貸出資料番号、予約資料番号、貸出資料名、予約資料名、返却期限年月日、予約登録年月日、利用者貸出区分、利用登録館名、予約資料の受取館名
7 個人情報の保護内容	<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、委託契約業者との契約時に個人情報の保護を義務付け、「個人情報の保護および管理に関する特記事項」を受託者の遵守事項として契約内容に定める。また、区は受託者に対し、個人情報保護に係る研修を実施する。</p> <p>練馬区情報セキュリティポリシーを遵守し、つぎのとおり保護措置を講じる。</p> <p>【区側】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・端末機それぞれに、機器立ち上げ時にパスワードの入力を求めている。</li> <li>・操作員は練馬区立図書館職員に限定し、操作員のみに個人</li> </ul>

	<p>IDとパスワードを付与している。パスワードには有効期間を設定し、定期的な変更を操作員に求めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・操作履歴は自動保存され、後日の確認を可能としている。</li> <li>・データは、サーバ内の記憶装置のみに保存されるものとし、端末機には保存されない。</li> </ul> <p>【結合先側】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・端末機それぞれに、機器立ち上げ時にパスワードの入力を求めている。</li> <li>・操作員は受託事業者の職員に限定し、操作員のみ個人IDとパスワードを付与している。操作員には受取窓口操作員としての資格を設定し、権限のない業務は閲覧および操作できないよう制限している。パスワードには有効期間を設定し、定期的な変更を操作員に求めている。</li> <li>・操作履歴は自動保存され、後日の確認を可能としている。</li> <li>・データは、区側が管理するサーバ内の記憶装置のみに保存されるものとし、端末機には保存されない。</li> </ul>				
<p>8 事前一括承認基準の適用</p>	<p>別表4 外部委託に関する審議会事前一括承認基準への追加</p> <table border="1" data-bbox="531 1077 1422 1406"> <thead> <tr> <th data-bbox="531 1077 927 1128">類型 10</th> <th data-bbox="927 1077 1422 1128">事 例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="531 1128 927 1406"> <p>区立施設等の利用者の受付、利用サービスの提供、使用料の収納・還付または施設の管理を行う。</p> </td> <td data-bbox="927 1128 1422 1406"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区立施設管理、運営</li> <li>・区民保養施設利用サービス業務</li> <li>・防犯警備、緊急対応業務</li> <li>・図書館資料受取窓口管理業務</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	類型 10	事 例	<p>区立施設等の利用者の受付、利用サービスの提供、使用料の収納・還付または施設の管理を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区立施設管理、運営</li> <li>・区民保養施設利用サービス業務</li> <li>・防犯警備、緊急対応業務</li> <li>・図書館資料受取窓口管理業務</li> </ul>
類型 10	事 例				
<p>区立施設等の利用者の受付、利用サービスの提供、使用料の収納・還付または施設の管理を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区立施設管理、運営</li> <li>・区民保養施設利用サービス業務</li> <li>・防犯警備、緊急対応業務</li> <li>・図書館資料受取窓口管理業務</li> </ul>				
<p>9 添付資料省略</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務概要</li> <li>・業務の流れ図</li> <li>・システム構成図</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>・練馬区環境方針</li> <li>・会社等概要</li> <li>・個人情報保護方針</li> </ul>				