

第 8 期練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会委嘱式
第 8 期第 1 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 2 6 年 5 月 1 9 日 (月) 1 0 時から 1 2 時まで
2 場 所 練馬区役所本庁舎 5 階 庁議室
3 出席者 柴崎委員、今井委員、廣田委員、石塚委員、岡澤委員、浅見委員、飴谷委員、
岩橋委員、加賀美委員、小室委員、中村委員、松島委員、若林委員、
渡部委員、小泉委員、田中委員、山田委員、斉藤委員、松村委員、米沢委員、
しもだ委員、内田顧問、
区側：総務部長、情報公開課長、情報政策課長、子育て支援課長、

4 傍聴人 0 人

5 議事および配布資料

委嘱式

報告事項

- (1) 学童クラブにおける保育料関係書類の紛失について
(子育て支援課) 資料 1
(2) 平成 2 5 年度における公文書の公開状況について
(情報公開課) 資料 2
(3) 平成 2 5 年度における個人情報保護制度の運用状況について
(情報公開課) 資料 3

6 発言内容

(副区長) 第 8 期練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会顧問
および委員に委嘱状を交付し、あいさつを行った。

(情報公開課長) 引き続きまして、第 8 期第 1 回練馬区情報公開および個人情報保護
運営協議会を開催いたします。平成 26 年度の最初の審議会開催にあたり、
総務部長から挨拶を行います。

総務部長あいさつ

(情報公開課長) 本日は、皆様方の互選により会長・副会長を選出いただきますが、会
長が選出されるまで私が進行を務めさせていただきます。それでは、
練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会条例第 5 条の規定に基
づき、第 8 期審議会の会長および副会長を選出していただきたいと思います。

互選により柴崎委員が会長に
今井委員が副会長に選出された。

- （会長） それでは、柴崎委員が会長、今井委員が副会長に決定いたしました。早速ですが、柴崎会長、今井副会長から就任のご挨拶をいただきます。会長に選任いただいた柴崎です。一生懸命やらせていただきますので、よろしくお願いいたします。
- （副会長） 副会長に選任されました今井です。微力ながら会長を補佐してまいりたいと思いますのでよろしくお願いいたします。
- （情報公開課長） ありがとうございます。それでは、これからの進行は柴崎会長にお願いいたします。
- （会長） 本日の議題は、報告事項が3件あります。まず、報告事項1についての説明をお願いいたします。なお、2・3の説明は、まとめてお願いいたします。
- （子育て支援課長） 学童クラブにおける保育料関係書類の紛失について
資料1に基づき説明
- （会長） ただ今の説明にご質問がある方お願いします。委員どうぞ。
- （委員） 資料2 ページの対応部分でわからなかったのは、書類を受領してから保管、送付までの事務処理の明確化を図るとありますが、今までなかったのですか。郵便局や宅急便で行われている簡単な作業だと思いたすが。
- （子育て支援課長） 今まで受取時には確認する、ものによっては受領書を渡す等の手続きはルール化されておりましたが、そのことについて明文化されていない部分がありました。これを明文化し、きちんとチェックリストを作って課全体で取り組んでいきたいと考えています。ルールとしてはありましたが、徹底がされていなかったということが今回の原因になっておりますので、そこを明文化して徹底を図るというものであります。
- （委員） 本来あったものがということは、言い方は失礼ですが怠けていたのかなと受け取らざるをえません。たとえば送付票を送付元に返送するとありますが、私が会社勤めしていた時には、書類を受け取ればどこから回ってきたというのは、会社内なら内線電話なりメールのやり取りで確認するのは容易です。わざわざ送付票を作ってまた戻すという作業にすると、現在の職員体制では通常の事務作業で手一杯と聞いたことがあります。さらに仕事量を増やすことになってしまわないか心配していますがいかがでしょうか。
- （子育て支援課長） 今回、送付票を作って流れをきちんと把握し、可視化することを考えています。ご指摘のように電話やメールという手法も考えましたが、学童クラブ数が92か所あり、現場では保育時間中なかなか電話をとれない等の厳しい状況も踏まえて、多少手はかかりますが送付票でのや

り取りが確実ということで取り入れました。

(委員) 今回は学童クラブでのできごとですが、この送付票でのやりとりは練馬区役所の他部署でも一律に行うのかどうか教えてほしい。

(事務局) 送付票による確認等を他の所管でも行うかについては、基本的に各所管それぞれにおいては書類の重要性にかんがみて送付票の措置をとっているところもありますし、軽微なものについてはとっていないというのが現状です。しかし、このような事例が起きたので、情報公開課としても今回の事例を全庁的に周知することによって、似たようなやり方でやっている所管については、このようなやり方を取り入れてもらうという方向で指導していきたいと考えています。

(委員) 学童クラブを希望する人はさらに増えていくと思いますが、学童数とそれに対応する職員数がどんな状態になっているかが心配です。特に土支田学童クラブでは学童数とそれを引き受けている職員数がそれぞれ何人ぐらいなのか。事務能力をすでに超えていたのかと思うので、今後さらに利用希望が高まることに對し、これからどうやって対応していくかをお聞きしたい。

(子育て支援課長) 当時は、子供の数が54名在籍していました。職員の体制は、区職員3名と臨時職員が入り、常時合計5名程度で対応にあたっていました。3月1日は26年度に新たに学童クラブに入る方への入会説明会で、12名の保護者が出席して、今後の手続きや生活について説明させていただきました。説明が終えた段階で一斉に書類を受け取るのとあわせて、各保護者からの個別相談を受けていました。当日は区職員3名が対応しており、そのうち2名が個別の相談にあたり、もう1名が書類の受け取りにあたっていました。しかし、その1名も個別の相談を受ける状況となってしまったため、書類の手続きに不十分な部分があったと反省しているところです。今後はきちんと対応できる体制を組むということと、役割を明確にして、責任を確認できる体制にしたいと考えています。

(委員) 今日の説明を聞いていて、すごく疲れしました。それは保育園料金の免除申請と口座振替依頼手続きについては、これを同じ人が行うことはないはずですが、文書整理がされていないため、初めて聞く私たちにとってはわかりづらいので、よく整理してわかりやすく説明していただくようお願いします。

(子育て支援課長) 免除申請された方と口座振替手続きをされたのは別の方で、今回は2つの世帯が対象です。免除申請書1通の世帯と口座振替2通は兄弟で同一世帯でした。両方の保護者からご連絡があり、ご指摘をいただきました。

(会長) 委員どうぞ。

(委員) ルールとしてはあったが、守られなかった明文化されていなかったというのは不思議です。そのルールは誰のための何のルールだったのか。

子育て支援課としてのルールだが、現場ではルールではなかった。文書化されていなければ現場の人にはわかるはずがないので、やはり職員のわかる形でマニュアル化してきちっとしておかなければならない。いくら研修や口頭で言っても徹底しないと思う。今回で一番の問題は、保育料免除申請者の対応で、これはセンシティブな情報なのでこれが一般にもれてしまうとその人の家族全体が地位を失う可能性もありますので、ここは十分に気をつけていただきたいと思います。職員にはそういうところから教育をしていただき、あとは事務の流れですから事務をきちっとしておくことだと思います。もう一点その後の対応で、書類の受領にあたっては提出者がいる前で確認し、その場で受領書を渡すこととするとなっているのですが、今回は受領書を後日送付しています。保護者が用事で早く家に帰りたいためと説明されましたが、こういうケースは今後も多いと思います。従って、その場で渡すというのは難しい面があると思うので、早く帰った方にも確実に届く形の事務処理を考えたほうがサービスレベルを落とさないですむのではないかと思います。

(子育て支援課長)

明文化されていなければルールではないというのはそのとおりだと思います。私どもは口頭で注意喚起を図ってきましたが、きちんと明文化をし、課全体で取り組むチェックリストを定めて徹底を図りたいと思っています。それから受領書をその場でお渡しするようにしたいと思っています。職員体制を厚くして、時間をかけずに発行できる体制をとってまいりたいと考えています。

(会長)

委員どうぞ。

(委員)

今までいろいろと個人情報の中で参加させていただいた中で、教育・児童関係や介護や医療・生活保護者などを含めて、弱者に係るセクションでの紛失等の事故が多かったのではないかと思います。各部署は仕事が忙しいという話もありましたが、情報を取扱う人の慣れとかマナーの中から事故が発生すると思うので、もう一度責任感・危機感を持って見直していただきたい。これは教育や子育ての事務だけでなく、他のセクションの方にも、もう一度見直ししていただきたいと思います。

(子育て支援課長)

このような報告をさせていただくことを申し訳なく思っています。学校もすべて子供の現場で、取扱うもののほとんどが個人情報ということもあって感覚が麻痺しているところがあるかなと感じるところです。ご指摘いただいたところを踏まえて、まず全員に研修をし、今後は毎年行えるようにしたいと考えているところです。

(会長)

委員どうぞ。

(委員)

基本的なところですが、学童クラブでは大事な書類は子供に預けず、保護者が直接職員に渡すのが現場のルールになっていると思います。保護者が職員に渡したが、残念ながら今回紛失事故になってしまった。

また、保護者から問い合わせがあるまで紛失に気が付かなかったというのは基本的な事務作業に問題があると思います。事務を明確化するという点から送付票に何を記載し、何を返していくのかというところをもう少し具体的にお話ください。

(子育て支援課長) 送付票には、学童クラブ名を入れて送付日、送付者名、送付物の種類を記載して送付し、受領者が名前を記入して順番に送っていくものです。最終的に処理したところが最初のところに戻す事務処理が完了したことを確認できるものです。

(委員) 現場でどんな書類をいつ預かったのかということや正式な文書で残すというよりも、ノートに受領した中味・項目をメモして、預かり日と発送日が明確になっていれば、書類が送られていないことにすぐ気づけるはずです。それがなかったということに危機意識をもっていたきたいというところです。また、学童クラブもそうですが、保護者が出先施設に届ける場合もあれば、直接区へ送ったり、持ち込みます。そうした場合、書類の手続きが済んでいるのかは現場の人は把握しきれないと思いますので、事務連絡をしなければいけないのは現場の職員か、それとも子育て支援課なのか。そうしたところの責任の所在を明らかにすることもこの際なので、あらかじめ保護者に連絡をする人を明確にすべきではないかと思います。

(子育て支援課長) ただ今の件は、現場と子育て支援課のどちらでも処理状況が把握できることが大事だと思います。保護者が子育て支援課で手続きしても、現場に話を持っていくこともあると思いますので、処理状況の可視化をし、責任は最終的には子育て支援課で持つわけですが、お互いに協力をしながらきちんと処理できる体制を構築してまいりたいと考えています。

(会長) 他にご質問はありませんか。委員どうぞ。

(委員) 一人は免除申請保護者家庭に口座振替用紙が届いたので分かったということですが、あとの2名はどういうことで分かったのですか。

(子育て支援課長) 口座振替扱いの保護者家庭に、届くはずのない納付書が届いたということで保護者からご指摘をいただいたものです。

(委員) 経緯がわかりづらいので、もう少し要領よく書いていただきたいと思います。先ほどご兄弟が該当という説明がありましたが、3名のうちどの人が兄弟ですか。

(事務局) わかりづらい文章で恐縮です。紛失した書類のうち、免除申請書1通が一世帯、口座振替依頼書2通がご兄弟で一世帯です。

(委員) 当日に受領書を渡したのがどちらで、後日渡したのがどちらですか。

(子育て支援課長) 免除申請書の受領書はその時に渡しました。口座振替依頼書の受領書は後日渡しました。

(委員) そうしますと職員が確実に免除申請書1通と口座振替依頼書2通を受け取った。しかし、職員から本庁の子育て支援課に移ったのかどうか

が不明ということですから、いずれにしても練馬区に責任のある状況がはっきりしたわけです。その点でこれまで送付票の制度はあったと思います。今後の対応として、送付されたものが何で、残っているのが何かをチェックできる体制を整えるために、より確実な対応をしていくのですか。

(子育て支援課長) 送付票は今までありませんでした。それを作成し、活用することで処理の状況を可視化したいということでございます。

(会長) 学童クラブで受領した書類が、子育て支援課に送付したか紛失したかは不明になっているとありますが、普通の会社で書類を送る場合、書類送付状を同封し、控えを取り、控えが残っていれば送付したことになるし、控えがなければ送付していないということになると思います。ところが送付したかどうか不明となるのはどうしてなのでしょう。

(子育て支援課長) これまで送付状は作成しておりませんでしたので、控えも取っておりませんでした。ただチェックリストがあって、何日に送ったという記録だけは残っているのですが、あらためて3月のことを思い出すと明確になっていないということでもあります。

(会長) やはりいくつかのミスが重なっているのですね。おそらく一つのミスでは事故は起こりませんので、その辺は深刻に考えないと同じような事故が再発するのではないかと思います。他にご質問ありますか。委員どうぞ。

(委員) 今後の対応として受け取った書類は速やかにキャビネットに保管するという事は今までやってなかったのですか。また、送付票を新たに作るというが、こういうものはデジタルデータにして保管すれば、余分な書類もなくなるし、書類送付の記録も残るのでデジタルデータのほうがいいと思います。デジタルデータを取り入れる発想があるのかお伺いします。

(子育て支援課長) キャビネットへの速やかな保管はこれまでも取り組んでおり、今後も徹底をしていきます。今回は早急な対応が迫られたので送付票で対応いたしますが、あわせて書類の分量を減らすという点も考慮してデジタルデータを検討させていただきたいと思っています。

(会長) 他にありますか。委員どうぞ。

(委員) 口座振替依頼書の届出印は郵便局でも銀行でも個人情報の一部で、その本人にしか見せないようにしています。窓口で偽造の印鑑や証明書で他人名義のお金をおろすという事件・事故が結構起きています。書類の授受は区役所内でルールづけしたということですが、該当保護者の方に口座振替依頼書届出印を変更したほうがいいですよというアドバイスはされていますか。

(子育て支援課長) この件については保護者の方といろいろ相談をしているところであります。保護者の方からも書類を紛失したことによってどんな影響があるかという心配も寄せられ、現在私達も金融機関とお話をさせていた

だき、今回の届出印と口座情報だけでお金はおろせないと回答をいただいておりますが、保護者の方と協議し、必要に応じて届出印を変更されるのであれば私どもも何らかの手当てをする必要があると考えているところであります。

(会長)

他に質問ありませんでしょうか。委員どうぞ。

(委員)

感想ですが、この書類の書き方がわかりにくく不明な部分があるのは、説明する方々に何か隠しておきたいことがあるような感じを受けてしまいます。実際に書類がなくなっているわけですから、窓口を子育て支援課一つにするとか抜本的な考え方とか組織的なものを作ったほうがいいと思います。

(情報公開課長)

ただ今のご指摘の点ですが、書類の作成につきましては情報公開課といたしましても本審議会に報告の前に所管課と事実の確認と書類の作成を詰めているわけですが、今後はよりわかりやすく、事実をはっきり表現できるような書類の構成にしていきたいと思います。それから、紛失事故についての対策ですが、基本的には所管課で各出先機関や各組織についての個人情報保護の徹底を図っていただくということで周知していますが、情報公開課としても昨年度からこのような形で紛失事故が起こっている事実を踏まえまして、私どもとしても紛失事故が起こった際に現地で直接状況等を確認し、必要に応じて指導してまいりたいと考えています。今回起こった学童クラブにつきましても、情報公開課も現地に行き、学童クラブ職員からいろいろ事情をお聞きし、指導してまいりました。今後においても指導の徹底を図ってまいります。

(会長)

現場の作業の実態を掴んでおくことが大事だと思います。あまり現場と遊離したような理念だけで上から目線で指示しても、現場で守れないようでは意味がありません。と言ってあまり甘いルールでは困りますが、やはり現場の作業状況を押さえて、現実的に適応した個人情報保護のルールやシステムを作ることが大事ですが、いくら立派なマニュアルを作っても、それを守る人間がないがしろにしたのでは意味がありません。やはり最終的には人間の問題だと思うので、所管のセクションが現地をよく見て、現実的で確実な方法を模索していくということが大事なのではないかと思っておりますのでよろしくお願いします。それではよろしいでしょうか。

次の報告(2)(3)に移らせていただきます。これは関連する案件ですので、説明をまとめてお願いします。

報告資料2および3に基づき情報公開課長より説明

(会長)

何か質問はございますか。委員どうぞ。

(委員)

資料2の「懇談会委員選定関連文章」について、2ページの全部非公

開と3ページの一部非公開と扱いの違いはどうしてですか。

(課長) 情報公開についての公開・非公開の考え方は、単に件名から、あるいは概要から判断することはできません。それぞれの公文書の中には実に大量の事項の情報が盛り込まれており、情報公開課ではそれら一つ一つの項目について丁寧にチェックしています。その結果として、全部公開あるいは一部非公開ということになりますので、件名として似かよったものがあっても、一つ一つの公文書の全ての内容をチェックしたうえで公開決定しておりますので、チェックしている中で違いがあらわれるという点をご理解いただきたいと思います。

(会長) 他に何か質問はありませんでしょうか。委員どうぞ。

(委員) この情報公開の申請というのは、私が私のことを聞くのも事例によっては個人情報非開示になる場合があるのでしょうか。資料3の3ページの不服申し立て処理状況を見ると、当事者本人から申請されたものでも開示しない場合があるのですか。

(情報公開課長) 不服申し立てに関連してのご質問ですが、まず原則として、情報公開には二通りあり、一つは通常な公文書の情報公開、もう一つが自己情報開示と言い、区が所有している自分の情報開示を求めるものです。委員がおっしゃるのは後段と思いますが、該当の不服申し立て案件は一般的なシンプルなものではなく、複雑な状況が絡んでおり、諸々の理由によってこのような処置となったものです。

(委員) 自己情報開示請求は個人情報に整理されていますが、たとえば審議会等での自分の発言について求めると自己情報開示請求に振られるので、そこは意外とわかりにくいです。個人情報にいくとより丁寧な説明がいるのではないかという願いです。もう一点、先ほど委員から出た同じようなものでも取扱いが異なってくることにについて、一般の方からみた場合、疑問に思われないような表現の仕方が工夫できないかなとお願いしておきます。最後に確認ですが、この会議に出された資料はこの会議自体が公開なので、資料自体も公開されているということよろしいでしょうか。

(情報公開課長) 本審議会の資料はホームページに掲載されており、委員の皆様が議論いただいた内容も会議録要旨としてホームページに掲載公開させていただいております。先ほどの同じような件名でどうして違うのかという点につきましては、考え方としては先ほど申し上げましたが、確認したうえでお伝えできるものはお伝えしたいと思います。

(会長) 伝えられるものは是非お願い致します。私からお伺いしますが、非開示情報の報告内容は当然非開示にされている情報であり、しかもこの会議が公開されておりますので、説明の限度があるというのはよくわかるのですが、できるだけ可能な範囲でご検討ください。

他に何か質問はありませんでしょうか。委員どうぞ。

(委員) 情報保護審議会と情報保護審査会の違いは何ですか。

(情報公開課長)

区が事業を行おうとする際に個人情報の取扱いがあった場合、事業を始める前に本運営審議会にお図りし、ご意見をいただくことによって、業務実施に際して個人情報の取扱いに遺漏のないような形に仕上げていくための会議体です。そこが主な目的となっています。また、情報公開制度について制度上の変更をしようとする時には、この審議会にお図りして皆様のご意見をお聞きするというところでやっています。一方、審査会は私どもに情報公開請求や自己情報開示請求が出ると、それについて文書の中身を精査し、条例に基づいて公開・非公開の判断をします。その判断結果に対し、申請者が不満を持ち、判断の解消を望むときに区に対して異議申し立てをします。異議申し立てがあった場合に、区としてはより公平な観点から第三者に意見を聞くということで「情報保護審査会」という会議体にお図りします。その意見によって我々の判断を変えたり維持することになります。ちなみに、審査会はその判断について条例や法令などの観点から正しいかどうかを決定いただく機関で、会長以下5名の方で構成されています。

(会長)

よろしいですか。他にありませんでしょうか。委員どうぞ。

(委員)

個人情報の開示については、特にストーカーや家庭内暴力などで逃げて来ている人も数多くおり、さらにそういう人を追いかけてプロの調査員が聞いてくる場合もあると思います。このようなことで非公開にされていると思うので、くれぐれもよろしくお願いします。

(会長)

他にございますか。委員どうぞ。

(委員)

確認ですが、資料3の9ページの事故状況に載っている「週案簿を入れたバックの一時紛失」の件について以前に報告いただいたと思います。今日この資料を見ると「後日発見」となっていますが、当審議会でそのことを発表された記憶がないものですから、どういう状況だったのか、どういうふうに対応されたのか教えてください。

(情報公開課長)

「週案簿紛失」の後日発見についてですが、所管に聞いたところ、河川の植込みに落ちていたのを発見したという報告が上がっております。詳細については、今すぐにお出しできませんので、所管に確認のうえ、個別に報告させていただきたいと思います。発見されたことについて当審議会にご報告しておらず、申し訳ありませんでした。

(委員)

この件についてはずいぶん議論した記憶があって、そういうずさんなあり方がどうかということで皆さんも大変心配しました。確かこの時には他にも数件あったと思います。今の事務局の話ですと、一番心配されていた当委員の方に、結果報告がなく、今日この場の資料で目にするというのは初めてですし、そういう発言をいただくのは残念です。むしろそういう機会がなければ所管の皆さんから「ご心配いただいて申し訳なかった。結果としてその後こうなりました。」という文書や報告があってしかるべきであって、この場で質問しなければ回答しないというのは、さっきどなたかが言っていたように隠したがつているの

ではないかと思われても仕方ない部分があると思います。何も隠すことはなくて、むしろ「よかったね」ということになると思うので、今後も含めて当審議会のあり方についてもご一考いただきたいと思います。

(情報公開課長) 大変申し訳ありませんでした。ただ今のご指摘を踏まえまして、今後報告の後に何かの状況の変化があった時には、その都度この審議会に経過ということで、ご報告させていただきたいと思います。よろしくお願いたします。

(会長) 他にいかがでしょうか。委員どうぞ。

(委員) 個人情報の事故で83人分のUSBメモリ紛失が載っていますが、区ではいまだにUSBメモリを使っているのですか。

(情報公開課長) USBメモリの事故対策については、個別に当審議会ですら所管から触れさせていただきましたが、その後も活用しております。ただ活用の仕方に関しては、以前のようなことがないように十分に対応策を取ったうえで使用を継続しているものであります。

(委員) USBメモリを紛失しないように対応を取っているということですが、どんな対応を取っているのですか。

(情報公開課長) USBは必ず施錠できる場所に保管し、職員が任意の場所に置かないというルールを徹底し、そのうえで活用するものです。なお、USBメモリは原則として使わないということはあるのですが、どうしても利用しなければならない部署については、十分にセキュリティを確保した上で使用を継続しているものです。

(会長) パスワードはかかっていますね。

(情報公開課長) パスワードもしっかりかけて、もし拾われた場合にもその中身が分からないようになっていきます。

(委員) 当審議会の事務局からの報告事項に対して、委員から意見や提案を述べてもいいものか教えていただきたい。

(情報公開課長) 区が審議会にお送りする場合、諮問と報告と2種類あります。諮問というのは、当運営審議会の役割の中でも触れましたが、事業を始める時に個人情報等の取扱いについて皆様からご意見をいただいたうえで、このやり方がいいかどうかの判断をいただくものです。報告はいいか悪いかの判断はいただかないのですが、報告についてこうすればいいのではないかとといった観点から、ご意見をいただくことによって今後にいかしていくというものですので、諮問であっても報告であってもその際には忌憚のないご意見をいただければと考えております。

(会長) 報告事項の場合には、報告だけを一方的にしても意味がないので、報告した内容を委員の皆さんに十分に理解していただくという観点でご質問いただいています。ただ、質問と意見は限界がはっきりしない部分がありますので、意見についても可能な限り発言の機会を設けていきたいと考えています。なにぶん会議時間が制約されております

ので、そのところは、時間との兼ね合いを図りながら充実した審議を進めていきたいと考えておりますので、ご要望等は遠慮なくおっしゃってください。

本日はどうもありがとうございました。

事務局からのお知らせがあります。

(事務局)

次回の開催予定を連絡させていただきます。次回は7月を予定しております。具体的な日程は後日、通知文で送らせていただきたいと思います。本日は、どうもありがとうございました。