

第7期第12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25年8月26日(月)午前10時から午後12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、柴崎委員、廣田委員、中里委員、岡澤委員、太巻委員、浅見委員、
飴谷委員、荻本委員、小室委員、中村(弘)委員、中村(三)委員、西川委員、
小泉委員、山田委員、斉藤委員、池尻委員、しもだ委員、松村委員
区側：総務部長、情報公開課長、情報政策課長、建築課長、税務課長、障害者施策推進課長
- 4 傍聴人 1名
- 5 議事および配布資料
 諮問
 (1)【諮問第23号】建築確認等・指導に関する業務に係る電子計算組織の結合について
 (建築課) 資料1
 報告
 (1)個人情報の伝達事故について
 (税務課) 資料2
 (2)特別区民税・都民税の課税証明書の誤発行について
 (税務課) 資料3
 (3)記録媒体の紛失事故について
 (障害者施策推進課) 資料4
- 6 発言内容
 (会長) 只今より第7期第12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いたします。議事に入る前に、事務局から新しい委員のご紹介や出席状況についての報告があります。
 (情報公開課長) 事務局です。第二回練馬区議会定例会で、各種委員会の選出議員の変更により5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
 続きまして、本日の出席状況について報告をいたします。今現在、在席されている方は19名です。
 (会長) 本日の議事については、諮問案件が1件、報告案件が3件となっております。先ず諮問から入らせていただきます。諮問第23号についてのご説明をお願いします。
 (建築課長) 建築確認等・指導に関する業務に係る電子計算組織の結合について 資料1に基づき説明
 (会長) ただいまのご説明に対し、ご質問、ご意見がありましたらどうぞ。
 (委員) よく分からないんです。何が分からないかと言うと、登録免許税は実際の手続きをするのは登記所ですよね。登記所へ行って、そのときに

住宅用家屋証明書がある。それは区が発行する。したがって、申請する人は、事前に区にそれを貰いに行かなければいけない。貰いに行ったときに、そこで登記所と結んで登記情報が区の方に来る。その情報以外に、区が付加する情報というのがいろいろあるわけですか。要するに、登記所と区と、誰がどういうふうやって、個人がどっちへ行って、どの点が便利になるのかというのがごっちゃになってしまうんですね。もし、分かり易く説明いただけたら、初心者に教えてください。

(建築課長)

これまでは、先ず最初に登記所に行きまして、登記官の認証印のある登記事項証明書を取得する、それを持って練馬区の窓口に来て住宅用家屋証明書を発行して貰う。それを持って、また、あらためて登記所へ行って登録免許税等の手続きを行う。こういう3つの手順が必要でした。今回、インターネットを通じて登記情報の文書を取得すれば、最初に登記所へ行く必要がなくなるということです。要は、時間と足を使って行く手間が一段階省けるということです。

(委員)

初めに登記所へ行くのは、登記の為に行くんだと思うのですが、これは省略できないですね。それがなければ、区の方でその情報を貰えないんじゃないかという気がするんですね。だから、本当は究極的にいけば、一回登記所へ行って登記と登録免許税の減免を受ける、そのために何か区の方で確認することがあれば、そのデータが登記所の方へ行くというのが理想形なんでしょうね。ただ、それはどうして、どこの情報を付加するんですか。登記所で登記情報を一回区の方へ入れて、また戻すというのは、制度としてよく分からないですね。その辺についてまだ頭の整理が出来ていないので、分かる範囲で教えてください。

(建築課管理係長)

代わりに説明させていただきます。例えば、建売住宅の新築物件があります。先ず表題登記をします。お客が家を買いました。今度は保存登記をしなければなりません。この保存登記をするときに、住宅用家屋証明書が必要になります。実際に住む方でないと登録免許税というのは安くないので、区の方へ来ていただいて、必要書類を出していただいて証明書をとっていただくという形になっております。したがって、表題登記をされた物件に対して保存登記または移転登記をした場合でないと登録免許税が安くないので、安くするためにこの住宅用家屋証明が必要になるということです。

(委員)

この特典を受けられるというのは、所有権の保存登記と譲渡なり売買によって移転する場合と抵当権を設定する場合ですね。仰ったように最初に登記がないと始まらないですね。表題登記はやりなさいよということですね。表題登記は、登録免許税はかかっても減免措置はないですね。つまり、表題登記があるというのが前提だから登記所とのやりとりが出来るんです。そうでないと登記所には何もないので、やり

- とりは出来ません。もう一つ知りたいのは、練馬区が住宅用家屋証明書を交付するというんですが、何を証明するんですか。登録免許税が安くなる要件というのは何でしょう。練馬区に住所があるということなんですか。それとも、人が住むような住宅ということなんですか。
- (建築課長) 家屋証明書の文章としましては、租税特別措置法施行令の規定に基づいて、以下の家屋がこの規定に該当するものである旨の証明を審査する。そして、私どもが証明したものを発行する。この証明書を登記所に持って行って登録免許税の減額措置を受ける、そういうふうなシステムになっております。
- (委員) しつこいようで申し訳ないのですが、練馬区がなんでそんなことを証明するんですか。何を、何の根拠に基づいて家屋証明をするんですか。
- (建築課長) 法的根拠としては、租税措置法施行令ということになります。
- (委員) そうじゃなくて、実体的な証明の根拠、練馬区は何を証明しているんですか。その家が住宅用だということを証明するんですか。住宅だと減免の特典がありますから。それを証明できるのは、練馬区が建築確認という行為をしている、だからそうですよと、そういうことですか。
- (建築課長) 練馬区には建築確認の台帳がありますので、これで建築行為が法的に適正であることが確認できますので、それに基づいた登記情報と合わせて確認しています。
- (委員) 分かりました。
- (会長) だんだん分かってきました。一度やってみると分かるんですね。しかし、そんなに家を建てるわけにもいきませんが。他にご意見等がありましたらどうぞ。
- (委員) 事業内容のところを見ると、何のためにこれをやるかという目的があまり書いてないですね。国から技術的アドバイスがあって、これを使ったらどうですかと、23区中21区が使っているからと、練馬も使いなさいよと言われたから使うことにしましたということなんですか。区としてのメリットとか、これを利用することにより利用者にもメリットがあり住民サービスとしていいんだとか、区としても非常に省力化になるんだとか、そういうのも何かあるんですか。あったら、ぜひここに書き込んでいただいた方が本当はいいんじゃないかと思いますが、いかがでしょうか。
- (建築課長) 特に区として省力化というのはありませんが、やはり申請者の側からすると、先程申し上げましたとおり、登記所へ行って、認証印のついた書類を得る必要があると、インターネットで個人の住所とかそういったところで情報を提供すれば、ひと手間少なくなるということがメリットとしてあると思います。
- (会長) 他にご意見等がありましたらどうぞ。
- (委員) 練馬区がこうした家屋証明書の関係を交付できるという背後には、建築確認申請を練馬区で行ったからというのがあるという説明でした。

いろんなケースがあって、例えば建築確認が下りてない家屋の登記がされているというケースを私も何回か伺っているんですが、こうした場合はどういう扱いになるのでしょうか。

(建築課長)

要件としまして、先ず建築確認と検査済証が下りていることがあり、それが大前提となっております。その確認を区役所の窓口で行うということです。

(委員)

建築確認や検査済証がないものについては活用できない利用できないということは説明で分かりました。あわせて、この申請は、今回の件とはちょっと違うのですが、さまざまな個人でも申請することができるということは、先程 8 ページのところでしょうか、事前に利用申請をした個人・法人・行政機関が利用できること記載されているわけですが、例えば事前に利用申請を行った個人というのは、これは当事者に限るとのことなのか、それとも何人もできるということなのでしょうか。もし、何人もできるということになると、例えば権利に関連する中身についても何人も受け取れるようになるのかならないのか、その辺の関係がどうなっているのか教えてください。

(建築課長)

登記情報というのは、広く一般に公開された情報ですので、事前に利用申請をすれば、インターネットで誰でも見ることができます。

(会長)

他にご意見等がありましたらどうぞ。

(委員)

1 事業内容の真ん中では、練馬区では「交付する」にあたってということで書いてあるんですけども、2 現行処理のところでは、「取得する」にあたりに変えて、「登記事項証明書」は登記官の認証印のあるものを求めていたと書いているんですけども、この文章はちょっと違う、上では登記事項証明書はという現行処理の方になってしまうと、まだ他にあるんですかというか、そういうふうな文章にとれないでしょうか。

(建築課長)

事業内容としては、これからインターネットのものを対象としていきたいということで、2 番の現行処理は、現状ではインターネットの方は対象としていませんので、認証印がないとだめですねと、そういうふうな書き方になっています。

(委員)

その場合「登記事項証明書」は、と書いていますから、そうすると他にも何か違うものがあるというか、登記官の認証印がないものもあるのですか。上の文章では、登記官の認証印のある登記事項証明書を必要とすると書いてあります。ちょっと意味が違うような気がします。

(建築課長)

すみませんでした。「登記官の認証印のある」という言葉がちょっと前後しておりますが、基本的に同じものとして書いたものです。注意力が不足していて申し訳ないです。

(会長)

要するに同じことを言っているということですか。表現方法がやや理解をしにくかった、誤解を生じやすかったということですかね。他にご意見等がありましたらどうぞ。

(委員)

本件からはちょっとずれるのですが、前から気になっていたものから質問させていただきます。情報化運営委員会との関係なのですが、個人情報保護制度の「運用の手引」では、電算結合については条例の17条で規定していますが、説明を見ますと【運用】ということで、電算結合の場合には我々の審議会に諮る前に庁内で設置している情報化運営委員会に付議をして、そこの議論を踏まえて審議会に諮るということになっていて、条例上の規定があるわけではありません。運用でやっているようです。一つには、こういうシステムを設けた理由とか目的ですね。何故、情報化運営委員会に事前にかけてその結果を踏まえた上で審議会に諮問する形にしたのかというのが1点、今日の資料の中にもありますが、個人情報の保護の措置をどのようにやっているかということ、「練馬区情報セキュリティポリシーを遵守し、」ということになっているんですね。つまり、個人情報の保護は全て練馬区情報セキュリティポリシーにかかっていると、そこはちゃんとしてますから大丈夫ですよということになっているんです。それでは練馬区の情報セキュリティポリシーって何ですかということ、規定がありまして、情報セキュリティに関する基本方針、情報セキュリティに関する要綱、それから情報セキュリティ対策基準、この三つを合わせて情報セキュリティポリシーと呼んでいるわけです。何が書いてあるかということ、一つには外部からの侵害、例えばウィルスの危険性に対処する、それから組織内部に起因する危険性に対処する、この両面にわたって対策を講じなさいと、それを受けて別の基準では物理的セキュリティ対策とか、人的セキュリティ対策とか、技術的セキュリティ対策というあらゆる面にわたっての規定が定められています。したがって情報システムを構築、運用する場合には、練馬区の情報セキュリティポリシーを遵守すれば情報の安全性は担保されますよという形になっていますね。ということは、我々がこの審議会で議論をするのと部分的に重なっているのではないかと思うんですね。そうなってくると、情報化運営委員会で議論していることと、我々が議論していることというのが大分重なっているとすれば、やはり議論を効率化する、あるいはより深めるために、情報化運営委員会で我々の審議会の議論に有益な内容については、連携を図って説明をしていただけるように検討していただけるかどうか、以上2点について教えていただきたい。

(情報政策課長)

委員ご指摘のとおり、練馬区情報セキュリティポリシーによって定めています。その体系の中で、本日お出ししている建築確認等に関する案件については、既に情報化運営委員会の方に諮問をかけていて、「可」として取扱いをして、本日提出させていただいているものです。その段階で、セキュリティに対する、特に対策ということで、今回の案件につきましては、庁内のグループウェアパソコンを使うということで、一定のセキュリティを新たに区の方にシステム構築するという

はなくて、職員の方のセキュリティが保たれているグループウェアパソコンとの結合を、いわゆる「一般回線」とありますが、SSL：暗号化して先方と通じるという形です。したがって、この件にかかわらず、このような形で保護審議会に諮るものについては、事前に情報化審議会でも1回チェックをかけているという形でお考えいただければと思います。

(委員) 今の説明は非常に分かり易かったですね。つまり、大丈夫ですよ、担保していますよ、という説明ですね。私は専門的には分からないので、今の説明を事前にしていただくと非常に分かり易いのではないかと思います。それをお願いしたいと思いますがどうでしょうか。

(会長) 確かにそういうふうな説明をしていただいた方が分かり易いと思いますね。他にご意見等がありましたらどうぞ。

(情報公開課長) 事務局です。保護審議会に付議するという観点から、今の件につきまして、若干、補足させていただきます。情報化運営委員会の委員メンバーは区の管理職員です。内部的な会議で、ここで内容を叩いて、意見をいただくことによって、所管課長はこの審議会において、その意見を踏まえつつ説明をさせていただくという、そういう流れになっています。したがって、そこでの意見というのは、保護審議会の場で所管課長の方から、それを踏まえた上で適宜説明をさせていただいているという状況です。

(委員) 素朴な質問ですが教えてください。資料の2ページのところですが、【区が講じる保護措置】の「業務を行う職員を指定し、職員の個別IDとパスワードを用いて管理する。」とありますが、どういう人をどんな基準で指定するのか教えてください。

(建築課長) 今回の住宅用家屋証明書の業務を取り扱うのは、建築課の管理係です。管理係の職員は6名いますので、その6名に対して個別に6個のIDとパスワードを申請して付与します。その6名以外は当然そのIDとパスワードは使えないような形にいたします。

(委員) よく分かりました。

(会長) 他にご意見等はありませんか。よろしいですか。それでは、この諮問事項につきましては原案どおり承認ということでよろしいですか。ありがとうございました。

それでは次にいきます。報告事項です。報告事項は3件ありまして、最初は資料2、(1)個人情報の伝達事故についてです。税務課の方からご説明をお願いいたします。

(税務課長) 個人情報の伝達事故について 資料2に基づき説明

(会長) 諮問事項ではありませんが、ご質問、ご意見等がありましたらどうぞ。

(委員) 聞いていたら小学校の連絡事項会のような感じで、電話したとかしないとか、書類を渡したとか渡さないとか、天下の行政の業務として非常に恥ずかしい話だと思います。この時代のこの時期に、それはいま

まで行われていたということ自身がおかしいことであって、何でもっと早く事前にセキュリティだとか業務の反省とか、行革が何で行われなかったのか不思議ではないのですが、それは何故行われなかったのでしょうか。税務課以外においても、庁内においてそういうことが行われているのが現実なのかどうなのか、それも合わせて知りたいと思います。

(税務課長)

今、委員からいただいたご指摘、本当に恥ずかしいことであると考えております。たしかに、課の中で必ず担当の方に伝えるということが徹底されていなかったという事実はありました。今後は、全員がそれを受け止めて徹底することで区民の皆様の信用を得ていくことが、今回のことを教訓にした取り組みと考えております。区の税情報を扱う税務課としてしっかりと取り組んでまいりたいと思います。

(情報政策課長)

区全体の情報セキュリティの観点から申し上げたいと思います。私どもは情報セキュリティ研修を、職員を対象に毎年実施しています。よく言われるPDCAサイクルということで、毎年やってそれを評価し、翌年度以降は反省点を踏まえ、それを毎年繰り返し、継続してやっていくということです。本日、この資料2.3.4に関わることですが、特に人為的な対策というところに係ってくるかと思えます。区の体制としても一定程度整備が出来ておりますし、各課長が情報セキュリティ責任者ということで責任を負って、それぞれの所管の事務に対応した個人情報の取扱いに留意していくということで、繰り返し繰り返しやっているところですが、今回このように発生したということで、それについては、直近のこのような事例も踏まえながら毎年毎年その点を含めて改善していきたいと思っています。ただ、このような形でセキュリティ事故が起きたことは、全体のセキュリティを扱っている所管課長としては非常に残念なことですし、同じことが繰り返されないように、これらを踏まえ、来年度のセキュリティ研修については充実していきたいと考えております。

(委員)

いつもこういう事故が起きると、審議会に於いて周知徹底して今後起こらないようにします、と出席担当者の方から必ず最後の言葉が出てくるのですが、出席担当者や管理職員の方は所管での取扱い事故の重みや責任を感じているかも知れませんが、窓口にいる業務委託された方や、一般職員の方々にも本当に周知徹底しているのかどうか、事故の重大さや責任感を感じているのかもう一度再確認して、区民の為の安全、安心な業務を履行して欲しいと思います。時には、現場に合ったシステムに変更するとかの工夫や改善をしてほしいと思います。

(情報公開課長)

個人情報保護の観点から申し上げます。今、委員がご指摘されたことはまさにそのとおりだと思います。私どもの課でも、セキュリティ研修と合わせて個人情報保護に関する研修を行っています。具体的には、

例えば新規採用時の研修ですとか、15年目職員の研修、25年目の職員の研修、さらには主任主事に昇任した際の研修、さらには係長に昇任した際の研修等多くの研修を活用いたしまして、このようなことについても徹底を図っていくということです。なんととっても大切なのは現場レベルで職員がそれを骨身に沁みて自分の中に取り入れていくというふうなことかと思しますので、私たちとしては、やはり意識を浸透させる個人情報保護のやりようを浸透させるという観点から研修というものを今まで以上に充実させていきたいと考えております。

(委員)

しつこくて生意気な言い方ですが、やはり物事の本質というのは現場にあると思うんですね。机上的なものじゃなくて、現場から起こっている問題だと思うんで、その本質をもう一度再確認して欲しいと思います。よろしく願いいたします。

(委員)

今の発言に関連したことなのですが、私も末端の一区民として、実はずっとちょっと不安に感じていたことがあり、今回のこととちょっと関連があるのでこの場でお話をさせていただきたいと思います。業務委託が最近増えてきて、コンビニでも代行で徴収ができるということがかなり増えていると思うんですね。便利だということで、時間的にも制限がないのはこちらも助かることなのですが、最近、ちょっと嫌だなと思ったことがあります。何かというと、最近、外国人の方がキャッシャーにいたることが多いんですね。日本語もおぼつかない方が個人情報保護とかいう意味が分かっているのかなあとか、これ大丈夫なのかなあと、ふと不安になったことが何回かあって、最近、一流企業でも外国人の従業員が自分の母国で秘密を流してしまったというような事件を耳にしたりすると、ましてや私たちのコンビニとかに働いている方にどのようにして徹底しているのかというのは、すごく不安だなあと思っていたところでしたので、今度はこういう話を伺うと、親分である区役所の方々にまだまだ研修が必要であるという状態を伺うと、ますます協議委託をする先の、ましてや外国人の方にどのようにして伝えているのかなあとというのがすごく不安になってしまったので、その辺りを徹底するという意見をいただくのは分かるのですが、もうちょっと具体的に、区の中のこともそうですし、業務委託をする場合、実際、現場での人たちにどのような指導をしているか、外国人に関してもですよね。その辺りを私たちに知らせていただくと、安心してそういう場所を活用できるのではないかと思うのですがいかがでしょうか。

(情報政策課長)

区が、例えばコンビニの社員の方に直接研修をやるということは、現実的には出来ません。というのは、委託であれば契約の中で研修と個人情報の取扱いについての徹底を強く求めていく、確認していくという行為になっていくのかなと思います。指定管理であれば協定の中で、それを当然盛り込んでいただくというものです。委員ご指摘のとおり、

区のそれぞれの所管の事務においては、委託と指定管理等が増えていきますので、今後そちらの方についても、そういうようなセキュリティに対応していきたいと考えております。

(委員) 今のお話で、ちょっと分からなかったのですが、要は委託先の方に任せてしまえば、区の方はそれがちゃんと徹底して伝えられているかどうかという確認はないということなののでしょうか。全て任せてしまうということなののでしょうか。

(情報政策課長) それぞれ委託契約の中で報告を求められることができるということで、個人情報取扱いについてはできるということで、後は、モニタリング等を含めて、そういうものを活用して確認していくことになるかと思いますが、委員ご指摘のとおり、委託とか指定管理がこれだけ増えていくだろうということで考えていけば、そういう形の私どものセキュリティマネジメントとして、平成20年度からどちらかという、先ず職員の徹底ということでやってきて、徐々に今後は委託についても増やしていくということで23年度から徐々に取り組んでいるところではあります。委員のご指摘も含めて、そういうような内容について、新たに私どもも充実させていく必要があると考えております。

(委員) そういうことをやっていただくことに期待し、また、具体的にどういう指導をなさっているのかも、この委員会にもご報告いただけると安心感をもてるので、ぜひともよろしく願いいたします。

(会長) 他にご意見等がありましたらどうぞ。

(委員) 今までいろいろなお質問があり、確かにそうだと思いますけれども、そういう広範囲のセキュリティの問題というよりも、この問題に限って感じたのは、これは電話連絡をなさっているわけですか、こういうのが決まったとき。

(税務課長) 電話というのは非常に稀なケースです。この場合も申請は文書でありまして、通常であれば文書でお答えしています。ただ、この件、給与を払う担当の方が近々の給与支払いに間に合わせたいという趣旨だったと思うのですけれども、何日までに回答が欲しいというメモがあったので、今回電話でお伝えしました。出た会社が何々会社ということで申請書に書いてある番号通りであることが分かって、担当ではなかったのですけれども伝えたということです。申し訳ありません。

(委員) これは特別な事態なわけだったんですね。私のところにいろいろなところから文書が来るときには、必ずお手紙できちんと来て、当人宛ての通知になっているのがほとんどですから、そういうふうな場合だと違う人に渡るということはあまりないのに、こういうのは電話でなさるのかなと思ったのですけれども、これは特別なケースだったわけですね。分かりました。そうすると、最小限の問題としては必ず文書化してきちっとお送りしていただかないと、文書にしても郵送の途中で事故が起きることもあるので、本当に事故がないということ自体が神

がかりのようなものだとは思っていますが、それでも最低のところだけは確保できますので、特別にお急ぎの場合については気を付けて、電話をかける相手またはその方が来て下さるかどうかわからないけれども、何か特別、相手確かめて言っていただくような、そういう最小限のことだったらできるのではないかと思うので。出来るだけ最後にあたって、先ず第一段階くらいのところをきちっとやっていただければ、これは解決できるのではないか。後は、本当に沢山の情報を大勢の人たちに求められるから、完璧というのは、なかなか、それこそ今のコンビ二の話ということになりますと、私はあまり使わないのですけれども、相当適用されるとすれば大変なことだなあと考えても伺っていました。それに対応というのは本当に大変なことだと思うので、そこをどのように、より確実にするかというようなことを工夫をされたらと、今後の問題としてね。よろしくお願ひしたいと思います。

(会長) 付け加えて私も質問させていただきます。「切替申請書には、金額が確定したら連絡が欲しい旨の記載があった。」とのことですが、この場合に、税務課としては通常は金額を記したものを文書で返事をするのか、電話でもいいということなのか、そういうことも含めてご説明をお願いします。

(税務課長) 切替申請書が出て、お返りする決定通知は文書です。この方の場合、摘要欄のところはどうしても20日までにいただきたいと書いてありました。14日に申請されて20日までということで、「急いでいるんだろう。」という職員の考えをもって、文書に先駆けて電話を入れたものです。

(会長) 恩が仇になってしまったわけですね。しかし、原則はやはりきちんとした方がいいですね。他にご意見等があればどうぞ。

(委員) 2点あります。第1点は、事故防止に向けた対応として、不在の場合にはあらためて連絡してもらって本人を確認するという事なんですけれども、在席の場合であっても本人確認の手続きというのは、何らかの形で、どういうふうに行ったらいいのか分からないですけれども、考えた方がいいのではないかと思います。もう1点は、情報セキュリティ責任者というのはどういう位置づけで、その責任者を統括する部門はどうなっているのかについて説明いただきたいのですが。

(税務課長) 1点目の本人確認の手続きですけれども、相手が会社であれば、必ず会社名、徴収義務者の指定番号、担当者の名前、連絡先などをチェックした上でお話をさせていただいています。今回の事例は担当がいなかったということで、また、急いでいるということで他の方に伝えてしまったということです。真摯に受け止めて、改善していきたいと思ひます。

(情報政策課長) 情報セキュリティ責任者は、各課長が指定されております。統括責任者は情報政策課長ということになります。各課長は、現場の事務に一

番精通しているという観点から、情報セキュリティ責任者としての役割を果たしていく必要があるということです。

(情報公開課長)

個人情報保護の観点から、各課長は個人情報保護管理責任者ということで、各所管課における個人情報上の研修ですとか指導ですとかの役割も担っているということをご紹介しておきたいと思います。

(委員)

今回のケースの場合には、その部署に対する指導は、どこがやることになるのですか。

(情報公開課長)

今申し上げた各所管課長の役割である、情報セキュリティ責任者と個人情報保護管理責任者の役割というものは、厳密にいけばそれぞれ分かれるわけですがけれども、具体的な運用としては一体的に行っています。したがって、各課に対する指導ですとか、諸々の支援というのは情報政策課と情報公開課の方で、合同でやっております。

(会長)

他にご意見等がありましたらどうぞ。

(委員)

条例の基本的なルールの問題ということで確認をしておきたいんですが、今回の報告は、伝える相手を間違った、担当者以外の人に伝えたのが問題だ、という整理になっているんですが、果たしてそうなのだろうかと思います。私は、やはり、こういう個人情報が本人以外に口頭で、かつ電話という手段を使って伝えられること、そのこと自体はどうだったんだろうか、ということがすごく気になります。練馬区の個人情報保護条例で、個人情報の外部提供をするやり方として、こういうやり方、つまり文書に依らず、また、きちんとした申請も受けず、電話で伝えるということは許されるのでしょうか。

(情報公開課長)

このような場合、個人情報の取扱いとして、口頭で行うことが許されるのかというご質問ですが、基本、確実性を期すために情報のやりとりというものは、原則的には文書でやるのが望ましいと考えています。しかし、業務の実情によっては、当然、安全性をしっかりと担保した上で、口頭で伝えるということも、必ずしもそれを否定するものではないと考えております。

(委員)

一般的に考えた時に、例えば、大変切迫した事態の中で、文書によるやり取りをしていくことが、当事者を含めて大きな不利益をもたらす場合もあり得ると思います。口頭というのが絶対に排除されるべきだとは私も思わないのですが、今回のようなケースで、口頭でしかも対面ではない、電話ですから本人確認にも限界があるわけで、そういう形で個人情報が外部に提供されたこと自体が、私は条例の運用上、適切ではなかったと思えてなりません。その点については、所管課の認識はちょっと違うのではないかと思います。あわせて保護条例上は、個人情報を外部に提供した場合に、外部提供の記録票をつくるとか、それから本人通知をするという規定があるんだと思うのですが、今回の報告を見ますと、当該個人情報の当事者であるAさんには周知されていない、連絡が行っていないようですね。条例が求める管理票の作

- 成とか、本人への周知というのは行われているのでしょうか。
- (情報公開課長) 相手方と電話等でやり取りした場合、特定されるのかというご質問ですが、この点については、事前の所管課との話し合いの中で、切替申請書の方には、会社の代表者の印鑑が押されている状態で申請書が来ていて、その中に担当者の氏名や連絡先等が記載されていますので、その指定されたところに連絡しているということで、間違いなく相手方を特定することが可能なのかなということです。勿論、今回のケースは、それをしっかり履行しなかったというのが、問題点があるわけですが、通常のやり方としては、そのような形で相手方を特定させているということです。
- (委員) 管理上の件と本人への周知の件、条例上の手続きはおやりになっているのかも教えてください。
- (情報公開課長) 本人あての周知につきましては、基本的に、相手方が特別徴収義務者、法人ということですので、やり取り上の当事者としては、法人と区ということになります。今回、このケースが発生した際に、当事者というか対象者であるAさんの方に、この件について区として説明したいと、所管課の方で法人あてにお伝えしたところ、法人の担当者の方からは、会社内で確認した結果、本人に伝える必要はありませんというお答えをいただいたというふうに聞いております。
- (委員) 今の説明だとよく分からないですね。元々の申請は特別徴収の手続きの申請であったということで、個人情報の提供の申請は、ただ摘要欄に個別に書いてあっただけだということで、実際に個人情報を提供してもらいたい旨の手続きがあったとは私は理解できないし、特別徴収の主体は勿論法人ですけれども、特別徴収の対象者に、今回は例外的に個人情報が提供されたというふうに私は理解してしまっていて、そうであるとすれば、当然、当該の個人の方に、ミスがあったからお詫びするというのとは別に、こういう形で個人情報を提供しましたということが周知されるのが条例の主旨であろうというふうに理解してしまいます。先程の課長さんのお話を聞いていて、急いでいるからということで、配慮したんだと仰るんですが、勿論、法人は法人の事情がありでしょうけれども、基本的に区の所管として最優先されるべきは条例の適切な運用であって、条例の適切な運用を妨げる形で法人への便宜を図るというのは本末転倒の話なわけですから、その辺り所管の方の認識を含めてどうしても気になります。もう一回、あらためて聞きますけれども、今回の問題は条例手続き上、個人情報の外部提供として問題はなかったのかどうか、対象者が違ったこと以外に、確認をさせていただきたいと思います。
- (情報公開課長) 繰り返しになりますが、この情報の当事者というのはあくまでその法人であると考えていますし、また、これは先程も説明いたしましたが会社内部で確認等した結果、本人への連絡は不要であるというご連絡

をいただいておりますので、言うなればこれはその点について本人の同意があったというふうにとらえています。以上です。

(会長)

その他ご意見等がありましたらどうぞ。

(委員)

皆さんがお出しになった意見に同感ですが、大変気になっているのは、2ページの「5事故防止に向けた対応」の の文面なんですね。こういう書き方で本当に大丈夫なのかなと感じるわけで、この の対応を今回出された意見を基にして、さらにこれを直して欲しいというのが今の率直な気持ちです。

(会長)

どういうふうに直したらいいんですか。

(委員)

連絡を電話でするのではなくて文書でするとかですね。

(会長)

原則として文書でするという説明があったようですが、もう一度確認しますが、その辺はどうですか。

(税務課長)

特別徴収義務者に対するこちらからの通知は、文書を基本としており、それに沿って事務を行ってまいります。ただ、会社様から特別な話があった場合、それはないとも言えないと思います。そういう時には、この条例を踏まえながら、条例に沿って、個人情報保護をさらに充実する観点から、対応処理については、この からもう一歩進んだ形で対応したいと思います。

(会長)

この会社の場合は14日付で申請があって20日までに回答を欲しいという、非常に急いでいたという背景以外に何か特殊事情がありましたか。

(税務課長)

出された切替申請書ですが、条例に基づく給与支払者である特別徴収義務者からしっかり公文書として出されたその中に、「金額が確定したらご連絡ください。急いでいます。」との内容が摘要欄に書かれていましたが、それ以外は変わったところのない申請書です。

(会長)

そうすると回答はやはり文書ですべきであったという原則は変わらないわけですね。そこは強く確認をしておきたいと思います。

他にご意見等がありましたらどうぞ。

(委員)

今後も起き得ることだと思っておりますけれども、区のサービスとしまして、電話でもいいから急いでやってくれといった場合は、区としてどういう対応をとるのでしょうか。

(税務課長)

勿論、原則論をきちっと説明してまいります。ただ、相手の会社にも給与の決算期のような都合があることは私どもも知っております。その点を踏まえまして、先ずはそちらの説明です。そして出来ないということの説明した上で、その後の特別徴収義務者の話に入っていきたいと思っております。

(情報公開課長)

情報公開課といたしましても、ただいまの点、個人情報の安全確保ということと、一方では区民の皆様、事業所の皆様の仕事上の要請、区民の方のご要望という中で、調和点をどこに落とすかというふうなことかと思いますが、様々な業務がありますので、そのことを踏まえて、

業務に支障がないよう、また、区民の皆様にご不便を生じさせないような形で、情報公開課としてもしっかりとその辺はサポートをしていきたいと考えております。個人情報保護を確保するということは何よりも増して大切だと思いますが、やはり、仕事上の実務上の要請というところも無視できないものがありますので、当課としてはその点をしっかりと踏まえて、指導なりサポートなどをしていきたいと考えております。

(委員) 必ずいろんなところの窓口が、急ぐからやってくれということで回答せざるを得ない場合も出てくると思うんです。例えば私が何かに登録しておいて、ある会社から切符を取ったりするときに、「ご本人様ですか。」と訊かれて、「それでは貴方の生年月日は。」と訊かれるわけです。そういうことを訊かれて電話で回答するときに、本人確認をきちんとするわけですね。ですから、何か電話で回答せざるを得ないような業務が起きたときには、「白」と言ったら「黒」と言うようなことではないんですが、何か本人確認をするということを、前もってチェックしておいて、その方で間違いないという回答するようなことをしないと、同じようなことが起きて、情報が筒抜けしていくようなことになるのではないかと思うんで、その辺を一つ考えていただきたいと思います。

(税務課長) 特別徴収に係わる電話での本人確認については、必ず会社には指定番号というのが付いていまして、私どもはその番号を必ず電話の相手から言っているようにしています。その番号は私どもとその会社だけが知り得る番号でありますので、私どもは切替申請書に書いてある電話番号に電話を掛け、「特別徴収義務者指定番号をお願いします。」ということで確認した上でお話をさせていただいております。それについては今までもやっておりましたけれども、今回こういうことがありました。強化していきたいと思います。

(委員) そういう状況の中で、違う人に回答したんですね。ですから、私が言っているのはそこなんです。会社対会社でコードナンバーがあるからいいっていうことではなくて、違った人に回答したからこういう問題が起きたということになっていきますよね。だから、Aさんに回答しなくてはいけなかったらAさんの何かを識別できることをチェックしておいて、こういう業務をやっているかなければいけないと、そこが抜けていたのではないかとっているんです。以上です。

(会長) 質問はまだ続いているんですね。どうぞ。

(委員) 個人確認についてですが、先週、住基カードの確認に行きましたら、対面でも大変丁寧にしっかりやっているということが分かりました。そういう意味で、今回も、法人確認はしていたけれども個人のところがなかなかできないと先生方からご意見が出たとおり、しっかりやっていただきたいと思うし、多分、名前なんかでもフルネームで言わないとトラブルがあったりすると思いますんで、そこはしっかりやって

いただきたいんですが、一つ、税務課の方から言うと、やはり区から特別徴収義務者に業務を無償で大変ややこしいことをお願いしていると、また、特に普通徴収から特別徴収に切り替えるというと、本人も納めるのが面倒だから天引きしてくれと、もの凄く強いから、いつからという話は特別徴収義務者の引いてもらう方も急ぐという事情もあると思うんですね。そういう中でやったということだけは理解しますが、ぜひ皆さんの意見を踏まえてしっかりやっていただきたいという要望です。

(会長)

仰るとおりだと思います。今の報告事項について、他にありますか。

(委員)

今ずっと説明を聞いていると、モニタリングとか再発防止とかありますが、そもそもこういう事態になったのは、結局、先の方がこういう対応をされたことに対する苦情があったからであって、実際現場ではこういう形になるのは極めてレアケースだと思うんです。ほとんどはそういうものかというふうにしか理解しないで受け止めてしまう。しかし、行政側としては、そういうことがあればモニタリングでチェックできるのだと仰っています。先程、委員も大変懸念をされていましたが、モニタリングというのは、あくまでもモニタリングでしかないわけで、多分、実体とはかなりかけ離れている部分があって、その部分を多分皆さん一番心配されているのではないかと思います。であるならば、例えば今お話があったようなケースの場合は、どういうふうにしたらそういうことが再発されないために対応できるのか。例えば、そういうコンビニのような場合、どこにそれを言ったらいいのか、行政に言ったらいいのか、そのコンビニの店長さんに言ったらいいのか、皆さんほとんど対応をされないまま、忙しさで、何かの機会に、「あっ、そんなことがあったんだな」というところで話題になってしまうだろうというふうに私自身思うんですね。その全てをチェックするというのは無理なのはよく分かるんですけども、管理職の皆さんは、それはモニタリングしているからいいんだ、徹底しているからいいんだということでは、私は正直再発防止は難しいと思いますし、今回、この「経緯」の中にもあったんですけども、こういう電話連絡をして、ミスがあったから結果的に行政側としては謝罪と対応の報告にうかがう旨を多分電話で伝えただけでしょうね。そうしたら、文書による回答を求められた。そうすると、日常的には文書で対応することは、多くの現場で行われてきており、今でもそうだろうと思います。私も議員をやっていて多くの区民の方から行政に対する不信の一つとして、この区民に対する対応のあり方について非常に心配されたり、苦情を言われたりすることがあるんですけども、ときには、文書で回答することを隠れ蓑にしているというのは言い方が悪いのですが、それで回答してしまったからもういいんだというあり方が正直多々あって、区民の方からの、あまりにも誠意がないでは

ないかという声も伺ったりしています。一律にこうした方がいいという場合が必ずしもないんですけれども、やっぱり区民の方のそういう不安、不信を払しょくすることを、こういう機会を通してやっていかないと改善、再発防止というのは正直難しいと思いますので、あらためてその点について確認をさせていただきたいと思います。

(税務課長)

この件を担当するBさんから電話が入りました。私の方から伺ってまずは謝罪をと思いました。そして、私どもはこういうことが二度と起きないようにこういうことをしていくんだという話を説明したく電話をいたしました。そうしたところ、「来ないでいいですよ。どういう対応をするかを文書でください。」という話だったので、それに沿ってさせていただきました。特別徴収という私どもの区税・都民税の納税のために会社の中で多くの担当者そして特別徴収義務者の方がお骨折りいただいています。そのことにつきまして、納めてくれる区民の皆様への感謝とともにその方たちへの感謝の気持ちを忘れてはいけないと思っております。それを常に心に留めまして、まずはこういった不手際を起こさないこと、徹底すること、そして対応のあり方を改善したいと思っております。

(委員)

何故この問題でこんなに長引いているのかなと考えたときに、私一区民としては、もしも今後を考えて欲しいといったときに、分かりましたと、文書か電話等は危険性があるということが今回分かったので、相手側の理由でありますから急いでいるのは、そういう場合は窓口に来ていただく、その2点にいたしますと、もし仰ってくだされば、それなら安心だな、はい、終わりっていうように、自分の中では納得が出来ることなんですね。ただ、危険性のある電話を続けて行くということをずっと仰っているの、何となく、そこでどうやって改善していくのか、不安が残ってしまうというのが率直な一区民の意見だと思いますので、その辺り、区民がスッと納得できるような回答をぜひともしていただけると安心かと思えます。よろしくお願いします。

(委員)

やはり税務課としても、普通徴収より特別徴収の方が徴収率も上がりますし、これは進めて行くべきだし、相手が早く教えてくださいと言えば早く対応するというのも市民サービスとしての一つの義務だと思います。それを止めると言うのなら電話サービスは一切止めるとか、いろいろと考えなくてはいけない、それはないんじゃないかと思うんですね。相手にどういう方がいるかといえば、これはまだいいですよ、クレーマーはいくらでもいるんですから。民間企業では、皆非常に苦勞しているわけです。そこで、クレーマーもいるという前提条件で、区としては防衛するということを考えておかれた方がいいだろうと思います。基本は、他の人には電話では内容は言わない。「電話があったことを伝えておいてください。誰々さんの特別徴収の件です。」これでいいわけですよ。内容を言うからおかしくなるんですよ。普通の法人

であれば、何名かでセクションとして仕事をしますから、また電話をさせられるのかというのはあるかも知れませんね。そこはしかたがないから犠牲にするとして、そこまでのサービスはしないということにしておけば、「必ず電話をください。」と言っておけばそれでいいのではないですか。内容さえ言わなければそれでいいわけですから。私は、そこまでサービスのレベルを落とす必要はないと思います。電話を一切止める必要はないと思います。区として仕事をスムーズにやっていただく、行政のサービスレベルを下げない、個人情報保護もきちっと守っていくということでやっていただければと思います。以上です。これは6月に発生したことです、この後は必ず、「電話をください。」若しくは「もう一度掛けます。」という形で、出方には伝えていきます。結構です。もうお答えしていただく必要はありませんから。

(税務課長)

(委員)

(情報政策課長)

税務課だけではなく、区全体の問題です。私どもに事故報告が上がった時は、相手方に先ず状況の説明と謝罪をしてくださいと、その上で理解を求めつつ解決にあたってくださいということで対応しています。今回の税務課については、給与関係で委員ご指摘のとおり、例えば練馬区の給与担当者、中野区の給与担当者、それぞれ給与事務を処理するために所得情報を収集することが認められておりますので、そういう形での取扱いを含めて特別徴収義務の事務処理を進められていたのだと思います。したがって、個人情報保護条例の趣旨に沿った形のそれぞれの処理のしかたというのが出てくるかと思えます。法令上、専ら給与については個人情報の取扱いから除外しているという部分もありますので、そういう形で適切な事務処理の執行ということであらためて私どもも全庁的に、他にも同様の事故があるかも知れませんが確認していきたいと思えます。

(会長)

税務課の報告はもう一件ありますので、次の資料3「特別区民税・都民税の課税証明書の誤発行について」の説明に移ってよろしいですか。それでは引き続きご苦労ですが、ご説明をお願いします。

(税務課長)

特別区民税・都民税の課税証明書の誤発行について 資料3に基づき説明

(会長)

ご意見、ご質問等がありましたらどうぞ。

(委員)

こういう人間系の事故ですが、必ず間違いはあるんですよ。二人でやっても三人でやっても間違いはありますよ。むしろ、事故防止に向けた対応ですが、これはシステム設計のミスです。よく分かりませんが、警告ウインドウを点滅させるのが「必要あり」か「必要なし」かをインプットしないと次へ進めないような画面設計にしておけばいいんです。そうすれば誰がやっても間違いはないんです。これを数名でやろうとするから間違えるのであって、これは人間系でやろうとするのは無理ですよ。システム系でやるべきだと思いますね。そうすれば課長さんも安心できますよ。

- (会長) よく分かりました。他にご意見等がありましたらどうぞ。
- (委員) 今コンピュータのシステムについてのご意見がありました。仕事では事務員さん任せの私がこんなことを言うのは何ですけれども、こういう組織というのは、人がやったことをチェックしないといけないと思うんですよね。ですから、そういうシステムが出来ていれば、ひとりがやればいいというのではなくて、やはり何人かの方がきちっと、さっき課長さんが、この問題が発生したので、対策として、全部の停止届の処理確認をしたと仰いましたけれども、今更かと思ってしまいました。私が昔勤めていた時には、アナログの時ですが、係から係長、課長、部長と印鑑を押してチェックをしていました。それを、コンピュータはちゃんと一回やればよいという問題でされてしまうと、こういうことが起きるのではないかと思います。以前からこういう問題が起こると、すぐ、そういうコンピュータのせいというか、二度とないようにと言っていますけれど、やはりこういうチェックというのは大切なのではないかと思います。
- (会長) コンピュータを操作するのは人間ですからね。税務課から何かあればお願いします。
- (税務課長) この停止届が出された場合、停止届は紙ですからその紙を職員、係長、課長と、先ず決裁をとることになっています。決裁が下りたと同時に、コンピュータの処理をすることになっていました。その処理も二つすることがあります。停止届が出されたという処理と警告ウインドウを出すという処理です。今回、その後者の方を欠いてしまったということでこういった問題に発展いたしました。先程、委員の方から、それが一回で済むんだったらというお話もありましたが、それについては十分に検討、研究が必要であると考えております。いずれにいたしましても、それは決裁が下りた後に、一人の職員が入力するという形になったところに、課といたしまして、先ずそこに、ミスに繋がる道があったと認識しております。入力するとき、そして警告ウインドウを出すための入力者、確認者の二人の名前を、サインを入れるということで、二度と起きないということに向けて行きたいと考えております。
- (会長) 続いてご意見等がありましたらどうぞ。
- (委員) ご家族への証明書の発行も止めてくれということですから、やんごとなき事情がおありなのかなと思います。そういう意味では、とてもセンシティブな事務だと思いますので、この事務でのミスというのは重く受け止めていただきたいとあらためてお願いしたいのですが、一点確認なんです、入力のお仕事をなさったのは区の職員なのか、委託の方なのか、あるいは派遣の社員なのか、その点を教えてください。
- (税務課長) この入力事務は職員です。委託にはこの事務はやらせておりません。
- (委員) 分かりました。職員の方も異動もいろいろあるでしょうし、職員教育もぜひやっていただきたい。停止届の入力をした時に警告ウインドウ

の不要、要を問うようなシステム設計というのは決して難しくないと思うので、極めて初歩的なシステム上の課題があると思いました。ぜひそれは改善していただきたいと思います。

- (会長) 他にご意見等がありましたらどうぞ。
- (委員) これは同居の親族の方が申請されたのですか。
- (税務課長) 同居の親族の方です。
- (委員) それから、資料の文書中で「警告ウインド」となっていますが、ウが抜けていると思います。全部がそうなので訂正いただきたい。
- (会長) 表現の訂正をお願いします。他にご意見等がありましたらどうぞ。
- (委員) この停止届というのは非常に切羽詰まった段階ですので、先程、委員が仰ったように、やはり自動的にロックされるというか警告が鳴ると、特別な場合にだけそれを解除するというシステムにぜひ改めてもらいたいと思います。要望です。答えは要りません。
- (会長) それでは、税務課は、今日出た貴重な提言をぜひ前向きに生かしていただきたいと思います。ご苦労様でした。
- もう一つあります。資料4です。記録媒体の紛失事故です。障害者施策推進課から説明をお願いします。
- (障害者施策推進課長) (3)記録媒体の紛失事故について 資料4に基づいて説明
- (会長) 只今の報告について質問、意見がありましたらどうぞ。
- (委員)伺いますが、私物のUSBメモリを使われているのですか。それはどのように管理されているのですか。教えてください。
- (障害者施策推進課長) 今回紛失したのは私物ですが、かたくり作業所では職員2名が私物のUSBメモリを使用していました。ただ、今回の個人情報が入っているものはこの職員のものだけです。本来、個人の私物のUSBメモリについては、施設内では使用を認めていないものではあったのですが、その点については各事業所の所長の方から使わないようにとの指導は定例の情報交換の場でも行ってはいましたが、それを徹底していなかったということで、今後はさらに徹底を図るということです。
- (委員) 事故防止に向けた対応として、情報セキュリティ実施手順を制定したと書いてありますが、これはこの部署が制定したのですか、それとも情報政策課ですか。
- (障害者施策推進課長) この実施手順、運用マニュアルですが、これは社会福祉協議会が社会福祉法人として独立した法人でして、その法人として情報セキュリティに関するポリシー、運用マニュアル、実施手順、そういったものを定める責務がありますので、そうした点から定めたものです。
- (委員) そういう手順をつくったと、そして外部記録媒体の取扱いについては、その下に指導を行ったと書いてありますけれども、具体的にどういうことをやったかというもの、その手順がここに添付されていないとぜんぜん分からないので添付をお願いしたいんですけれども。

- (障害者施策推進課長) この実施手順等については、ファイアーウォールの関係もありまして、どのように法人が情報管理を行っているか、秘密を守っているかといったところが書かれている内容が記載されています。そうした内容については、私どもの考え方、それから法人の考え方といたしましても一応、部外秘という取扱いをさせていただいているものです。ただ、実際、今回の例を含めて記載した中身としては、USBメモリの取扱いについて細かい規定を入れたものです。
- (情報政策課長) 補足説明ですが、この福祉作業所に限らず委託事業者それぞれが対策基準というものを定めております。区においても対策基準があります。基本的には、今担当課長が申しあげましたとおり、対策基準そのものについては基本的には公開しないということで、システム上の攻撃に対する対策基準ですので公開しないというものです。ただ、それぞれの例えば保護審であるとか、それを審議する時には、その内容の中身について一部頭で説明することはありますが、全文そのものをこういう形で添付するというのは、基本的には控えさせていただいています。
- (委員) 全文は問題があるというのは分かりましたけれども、少なくとも外部記録媒体の取扱いについてという項目はあると思うんですね。そこだけは切り出してやらないと、今回の問題についてどのような対処をしたかというのは、これに載っているとおりにやったというだけの話で、ぜんぜん意味が分からないですね。ですから、ぜひともそれは付けて欲しいと思います。対応事項についても管理を徹底するとか、マニュアルにしたがって徹底するとか、それだけでは意味が分からないので、具体的にそういう手順にしたがっていたというのであるならば、その手順というのはどういうものであるかというのを、付録の記事として付けて欲しいと思います。
- (障害者施策推進課長) 今回、運用マニュアルの中で定めた内容といたしましては、先程、委員の方からお話がありました記憶媒体の取扱いにあたって、記憶媒体とは何かという定義を定め、その定義の該当するものについての管理のあり方ということで、取扱い責任者は誰でどういうふうに管理していくのかというようなこと、それから利用と保管について、登録のない記憶媒体は利用することができない等々、細かな内容を規定しております。また、管理のあり方についても規定している内容なのでご理解いただきたいと思います。
- (委員) USBメモリを使わないようにしましょう、というのは不可能だと思うんですね。業務熱心な先生、かたくり福祉作業所でも自宅に持ち帰ってちょっと作業をすとか、それを持ってきて作業所のパソコンに入力すとか、そういうことをされている熱心な方がおられるのではないかと。私は地域福祉の推進委員をやっていますので、そういうところを見に行くと、そういう方がおられるだろうと思います。実は、学校でもおられまして、学校に同じように私物のUSBメモリを持ち込

んで、失くされて大騒ぎになったというのがありまして、したがって、これは否定するのではなくて、むしろ公式に認めて、各作業所で係員を決めて、2台だったら2個置くと。所長のOKをもらって持ち出すと。それで、そこにはパスワードがきちとはいってガードが掛かっている。無くなっても、紛失しても大丈夫ですよ。こういうことをむしろやるべきなんですね。マニュアルをいっぱい作っても、やっぱり人間系でやらざるを得ないからやるんですよ、自分の持ち込んで。そういう対応をきちとされておかないと、もう一度同じような事故が起きると。むしろそれは止められないんですよ。行事があってもどうしても行かなければいけないし、区の方からも早く報告しろというのがあるはずですから、データを持ち帰って作業するということがあるかも知れませんので。その対応をきちとしておくというのを、むしろ、私物のUSBメモリを使わせないようにきちと対応することが必要ではないかと私はと思いますが、いかがでしょうか。

(障害者施策推進課長) 今、委員からお話のあったUSBメモリを使うことを止められないというのは、そのとおりだと考えています。以前からもそうですし、今回定めた運用マニュアルの中でも、所として持つ「USB」というのはあるんです。ただ、それを運用するにあたって、ちゃんと所長が管理し、使う場合はいわゆる使用簿と言うようなものをつけて、何に使ったか何を打っていたかというようなことを詳細に所の方で把握できる態勢を整える、また、所で使うようなUSBについては、実際に学校等で福祉作業所の案内をしたり、障害者の状況を区民の方に知っていただく、そういったことと講演会などの実施する際は、そういったものを使って説明をするというようなことはあります。そうした点での使い方はありますけれども、持ち出す際はパスワードをかけるというようなことは従来からもやっていますし、今後も引き続きやって行こうと考えております。

(会長) 他にご意見等がありましたらどうぞ。

(委員) 先程来の案件等を含めて情報管理というのは非常に大事だと。先程、委員から外郭に対して協定書を結んで、セキュリティ個人情報についても協定書を設けているから大丈夫だと。また、モニタリングがあるから大丈夫だと。だけど、実際問題こういうような事故が起きる。例えばこの協定書の中で、具体的なセキュリティのマニュアルについて検討しているというのはどうなのか。もし検討しているというのであれば、こういう事故が起こったということであれば、協定違反にはならないのか。部署が違うので回答できるかどうか分からないですが。

(情報政策課長) 委託等については特記事項ということで、全体として制度や枠組みという形では、練馬区は一定程度の対応をとっていると考えていますが、今回の資料4につきましては、特記事項でも私物のUSBは認めておりません。ルールそのものが守られていなかったということです。し

たがって、所管課においては、せっかく私どもで提供している個人情報保護に対する特に情報セキュリティの確保に対する取扱いについては、取扱いどおり守っていただくよう再度徹底していくという形の対応が必要であると考えております。

(委員)

それは違うんじゃないですか。マニュアルが不備であったというのは、協定の中で、区がチェックしていなかったのかどうか、もしくはいい加減な協定書を結んだのであるならば、指定管理もしくは委託を解除する、こういう厳しい対応をしていいんじゃないかと思うのですが。

(障害者施策推進課長)

社協に指定管理するにあたって、情報管理についても当然検討する項目に入っています。社協の方では情報セキュリティポリシーと情報セキュリティ対策基準については、当然定めてあったわけです。これに基づいて運用マニュアル、実際の詳細な部分を定めていることが必要ではあったかと思いますが、これを定めることについては社会福祉協議会の方で実質的に定めていく内容でして、私どもとしても密接に指導する立場ではあったかと考えております。今後とも、こういった細かな点も含めて注視していく中で、指定管理ですのでモニタリングということで、継続的な運営をするにあたっては議会も含めて関与する部分もありますので、そうした点も含めて適切な指導を行っていきたいと考えております。

(委員)

最後ですが、何度も申し上げるように、指定管理とはそういうふうなセキュリティ若しくは個人情報に関する協定書を設けているにも関わらず、こういうような具体的なマニュアル等のチェックをしていなかったというのは、指定管理のあり方自体が問われると思います。いや、そこまでやらないと、区民の信頼は得られないと思いますので、これについては厳正な処罰をお願いしたいと思います。

(総務部長)

今、指定管理についての処分といいますか、その措置についてのご意見をいただきました。指定管理の選定については、ご案内のように例年ですと第二回定例会でご報告し、第四回定例会で議決いただくという手筈です。指定管理の選定につきましても、外部の弁護士さんそれから公認会計士さん、2名の有識者の方を入れた指定管理の選定委員会というのを区として設けております。今回の件につきましても、私どもも非常に重く受け止めておりまして、今後開かれる指定管理選定委員会においてあらためて報告して、今後の対応をどうするか、その場であらためて協議させていただきたいと思っております。それと、本日、これを含めまして3件にも渡る情報セキュリティの事故につきましても、あらためてお詫び申し上げたいと思います。先程、委員からご指摘いただきましたが、事件が起こる度に私ども管理職、係長がここへ来て謝罪し、現場への徹底、継承をすと言っても一向に収まらないではないかと思っております。指定管理、業務委託を含めまして、あらためて、もう少し厳しい対応、様々な細かい

チェック、委員からご意見をいただきましたコンビニ等、さらに委託先のそのまた先のことのご指摘かと思っておりますので、今日いただいたご意見をしっかりと区長に報告し、今後の対応を検討してまいりたいと思っております。誠に申し訳ありませんでした。

(会長) まだ審議を続けまされども、この審議会は10時から12時という時程で召集しておりますので、所用の方もあります。従いまして、12時過ぎましたら退席自由にしたいと思います。報告事項ですので採決はありません。審議を続けます。

(委員) 今の委員のご指摘と関連するんですけれども、私物のUSBを使い、それも持ち出していたということなので、そのこと自身の問題は勿論あるんですけれども、私はそれ以上に、このかたくり作業所というのは指定管理に入って多分4年目ぐらいで、それ以前にも長く社会福祉協議会が業務委託で管理をなさっていた施設だと承知しています。にも拘らず、セキュリティの実施基準、実施手順、運用マニュアルが作られてなかったということが、私は大変驚きでして、そのことをどう整理をしなくてはいけないかということが、個人情報の管理という意味では大事な問題だと思っております。教えていただきたいんですけれども、この実施手順の作成というのは、委託や指定管理の場合に、練馬区として当然に行われるべきものということで理解をなさってきたのかどうか、併せて、そのことについては協定や委託仕様等で求めてきたというふうに区としては認識していらっしゃるのかどうかをお聞かせください。

(障害者施策推進課長) この運用マニュアルの中身ですけれども、指定管理をするにあたっての協定書というものの中で、区の基準と同等以上の基準を設けてくださいという協定内容になっています。したがって、区が運用マニュアルを持っていますので、社会福祉協議会の方にも同等の運用マニュアルを整備していただくということが必要なことだと考えています。

(委員) 分かりました。そうであるとする協定の遵守という点での課題が出て来るであろうというふうに思います。併せて私はすごく感じることもあるんですけれども、社会福祉協議会は今福祉作業所を二つやっています。ほかに、例えば相談支援の機関の指定管理もやっています。とてもセンシティブな個人情報も少なからず扱っています。そういう区の仕事、指定管理を通してお願いをしていらっしゃる先での個人情報の管理が実態としてどうなっているのか、とても気になります。確認なんです、個人情報保護条例上、指定管理者が扱う個人情報というのは条例の直接の対象にはなるのでしょうか、ならないのでしょうか。

(情報公開課長) 指定管理者の個人情報の取扱いについてですが、条例上、区の実施機関としての区長部局や教育委員会、議会等の管理個人情報の範疇には入りません。しかし、区の業務を代行する立場になりますの

(委員)

で、そういった意味で、区が必要に応じて指定管理者に対して情報を求め、指定管理者はそれに対して応ずる義務があると考えております。今の点、とても大事だと思います。つまり、区の施設は指定管理がどんどん広がっています。ということは、個人情報保護条例が直接保護することのない個人情報が恐らく大量に日夜生まれ、管理されているということだと思います。これは条例のあり方の問題かも知れませんが、今課長が仰ったように、一応条例上は指定管理者に対して指導したりということは書いてはあるんですが、その指定管理者に対する指導や監督がきちとやられていなかったというのが今回の問題だと思うんですね。つまり、協定書の基本的な課題すら何年にもわたって実施されていなかったのに、そのことに練馬区も気が付いてなかったし、指定管理者も全く問題意識がなかったと、私はやはり指定管理者側が大量に持ちつつある個人情報をどうすれば適切に管理できるのか、条例上何ができるのか、あるいはこの審議会でどういうチェックをすればよいのかについては、ぜひ宿題としてこの審議会でも検証していった方がよいのではないかと感じています。今日の三つの話に全部共通するところがあるんですけども、委託や指定管理が広がる中で、特に委託の場合には個人情報は管理個人情報ということで条例に掛かるんでしょうけれども、指定管理になると掛からないということで、指定管理者の個人情報管理の現状について、ぜひ、あらためて区の方からご報告をいただくとか、それについて審議会はどうかあるべきかという議論をしていただくということ、会長の方もご検討いただければと思っておりますけれども、いかがでしょうか。

(会長)

今度の問題で提起された2ページの「事故防止に向けた対応」の中の(2)に「情報セキュリティポリシー」「情報セキュリティ対策基準」および「情報セキュリティ実施手順(運用マニュアル)」と並んでいますが、前者の二つについては、この社会福祉協議会は用意してあったけれども、「情報セキュリティ実施手順」は欠けていたという認識でよろしいですか。この事故が起こるまでは。

(障害者施策推進課長)

そのとおりです。

(会長)

ということであると、今の委員のご心配も無理からぬことであると思います。ここで相談ですが、行政の方で指定管理者制度が実施されている場面において、個人情報保護の制度についてどこまで保障されているか、工夫されているか、努力されているかということについての凡その調査、報告というものができるものでしょうか。いかがでしょうか。

(情報公開課長)

ただいまのご指摘の点ですが、区といたしましては、今現在も個人情報の保護に対して、条例で指定管理者に対しての一定のルール、例えば罰則ですとか諸々の諸規程を規定しております。また、条例を受けまして練馬区指定管理者個人情報保護規程というものがあまして、

区としてはこの雛形を全庁的に提示することによって、指定管理者にその保護規程を制定してほしいとの依頼をしております、実際その保護規程を各指定管理者の方で規定しているという状況です。私どもといたしましては、その規程に則ってその趣旨が末端まで生かされるような形で、諸々の資料ですとか、アドバイスやしくみ作りをしているというような状況です。

(会長) 各指定管理者において「情報セキュリティポリシー」「情報セキュリティ対策基準」それから「情報セキュリティ実施手順(運用マニュアル)」が、本当に完備されているのかどうかについては、報告を求めているのでしょうか。

(障害者施策推進課長) 2ページの7「他の指定管理者等への指導について」のところ、情報セキュリティに関するチェックシートということで、規程類、それからUSBメモリ等の取扱いについて、各外郭団体、指定管理者についてチェックしております。その結果については私どもの方で把握しております。

(会長) 手元に報告が集まっているんなら、それはこの審議会に報告できますね。

(総務部長) 障害者施策推進課長がお話したのは、恐らく障害者施設あるいは福祉部の所管の話かと思っております。今の会長のご指摘は区全体のお話だと思っておりますが。

(会長) 私の発想は区全体ですね。障害者福祉に止まらずかなり広範にわたっていると思うんですよ。私ども審議会をやっている、いったいどの場面で、どういう機関が、どういう施設が指定管理者になっているのかなっていないのか。正直、リストをいただいてないし、分かりません。だから、指定管理者制度がかくのごとくに発展して、こういう施設で行われていると、それについてこのような個人情報保護に対しての最大限の用意がされているということについての報告を知りたいんですよ。それをお願いします。

(総務部長) 指定管理について、その全体像を委員の皆様へ情報提供することにつきましては全くやぶさかではありません。それは所管を含めて、ご用意させていただきたいと思っておりますが、先程も申し上げましたが、実際の指定管理者の選定の過程、途中のモニタリング等につきましては、別途、外部の方も入った指定管理の選定委員会というものを設けております。むしろそこで、個人情報の保護あるいは他の法令遵守、施設の管理体制、サービスの適正化等について審査するところですので、そこでの調整が必要かなと思っております。そこに諮らせていただいた上で、あらためて正副会長と相談させていただいて、然るべき時期に、どのような形で報告ができるかを含めて報告させていただきたいと思っております。

(会長) できるだけ集めていただき、関係機関と調整していただいて、この審

議会に情報が上がるように工夫していただきたいと思います。どれくらいかかりますか。

(総務部長) 今、いつまでとは申し上げられませんが、年内くらいの保護審の中で内容を含めて報告できるように努力したいと思います。

(会長) 大雑把に言って、指定管理者制度が実施されている施設、機関というのは幾つぐらいあるんですか。

(情報公開課長) 指定管理者の延べ数としては、50を超えていると思います。一つの指定管理者で複数の同様施設を管理している場合がありますので、施設の数としてはそれ以上ということです。

(会長) かなりあるし、これからは増える一方だと思うんですね。だから、個人情報漏れる危険性、可能性が広がる一方であるというのが現状だと思うんですね。それだけに、委任、委託という問題があると思うんですけども、当面、この指定管理者制度について審議会としても大いに関心を持つ必要はあろうかと会長としても考えますのでお願いした次第です。よろしくお願いします。

(委員) 会長の個人情報保護に関する対応について、そのとおりに進めていただきたいと思います。資料2ページの7に書いてあるチェックシート全24項目ですが、このチェックシートの中身を、ぜひ次回に示していただき、今、指定管理者に対してどういうことをチェックされているのか、その実態を詳らかにしていただきたいと思います。

(会長) 他にご意見等がなければ、事務局から報告をお願いします。

(情報公開課長) 次回の日程連絡 9月3日(火)午前10時から 庁議室にて

(会長) それでは、これで本日の審議会を終了といたします。