

第7期第15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26年3月13日(木)10時から12時05分まで
- 2 場所 練馬区役所西庁舎7階 第一委員会室
- 3 出席者 内田委員、柴崎委員、今井委員、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、加賀美委員、小室委員、中村(弘)委員、中村(三)委員、西川委員、松島委員、小泉委員、山田委員、斉藤委員、池尻委員、米沢委員、しもだ委員、松村委員
区側：情報公開課長、情報政策課長、区民サービス担当課長
- 4 傍聴人 なし
- 5 議事および配布資料
報告
(1)出張所・区民事務所等の関する業務に係る外部委託について
第7期第14回練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会(平成25年10月29日開催)諮問案件における報告
(区民サービス担当課) 資料1
(2)指定管理事業者における個人情報保護規定の整備状況等について
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(平成25年8月26日開催)諮問案件における報告 (情報公開課) 資料2
その他
事務局からの連絡事項
- 6 発言内容
(会長) 只今から第7期第15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出席状況等について連絡をお願いします。
(情報公開課長) 現在の第7期につきましては、今月3月31日までが任期となります。そのため、本日が第7期の審議会の最後の開催ということになります。また、当審議会の会長でいらっしゃいます内田先生が今期をもってご勇退されることになりまして、本日の審議会の最後にお言葉をいただきたく、よろしく願いいたします。次に、本日の議題についてですが、諮問案件はありません。報告2件のみとなっております。次第をごらんください。報告の(1)出張所・区民事務所等に関する業務に係る外部委託につきましては、昨年10月29日の保護審議会において諮問をさせていただき、ご承認をいただいております。当日、資料としてマニュアルの骨子をお示しして説明をさせていただいておりましたが、マニュアルが完成した際に、その内容について報告させていただくことになっておりましたことを受けての報告です。
(2)の指定管理事業者における個人情報保護規定の整備状況等につきましては、昨年8月26日の保護運営審議会において、指定管理事

業者の個人情報紛失案件について報告させていただいております。その際、会長より、どのような施設が指定管理施設になっているのか、また、保護措置に対する用意がなされているのかについて報告が求められたことについての報告です。つづきまして、本日の出席状況について報告いたします。本日は委員の皆様全員のご出席です。事務局からは以上です。

(会長) それでは、本日の議事に入りたいと思います。報告事項が2件、用意されております。まず、報告(1)についてです。これは昨年10月の第14回審議会の諮問で、既にご存じの内容ですが、マニュアルが出来てきたということで、これについてご審議をお願いします。区民サービス担当課長から説明をお願いいたします。

(区民サービス担当課長) 出張所・区民事務所等に関する業務に係る外部委託について資料1に基づき説明

(会長) 以上の説明でございます。ご質問がありましたらどうぞ。

(委員) 他人に見られないようにということの配慮は、視覚の点で周りから見えないようにするのはわかりますが、声の大きさ等というのはどういう基準で伝えていますか。また、声の大きさ等の等には他に何かありますか。耳の聞こえがあまり良くない人もいますと思いますが、そういう場合、対応の声の大きさを周りの人に聞こえてしまうことがあるので、利用者として心配です。どのような対応がありますか。

(区民サービス担当課長) 基本的に個人情報に関することは、必要最低限に声を発するというように考えています。番号札を使用し、名前を呼ばないようにとの配慮です。そういう意味では、個人情報に関することは、なるべく声に出さないということも付け加えたほうがいいかなと考えています。また、声の大きさ等の表現の趣旨としては、個人情報が漏れないようにとのことも含めてもろもろ対応してほしいということです。また、耳の聞こえない人への対応として、基本的には筆談を考えています。障害の程度には、個人個人のケースがあるので、ケースバイケースの取扱いが生じるものと考えています。いずれにしても、この趣旨としてあげているのは、個人情報が漏れないということの配慮を十分にしてもらうということで理解いただければと思います。

(委員) 耳の不自由なということは、まったく聞こえないということではなく、聞きづらい人との対応では、どうしても対応する人の声がどうしても大きくなってしまふということが考えられるので、そのあたりも十分に配慮していただくようお願いいたします。

(会長) 高齢化社会ですから、ぜひ配慮をお願いします。他にありますか。

(委員) 住民票、印鑑証明、税証明というのは、相手が区や都とか行政であれば、やがてはマイナンバーが普及してきて、情報を申請する人がわざわざ紙を出すことはなくなるのがベストだと思います。それは、ある程度の到達点だと思いますが、そこにいくまで、あるいは民間に出

す場合にはまだ住民票がいます。同時に今までやっていた区の出張所に代わって取扱うことになる郵便局には信頼性はあるのですが、数でいくとコンビニのほうが断然に多いです。コンビニ全体では何万店で取扱えるとなると、取扱える数は限られているがしっかりしている郵便局でやっていくのか、あるいは店舗数と24時間利用できる利便性の高さでのコンビニのどちらを重視するのかと思います。区では、コンビニは公金収納だけで証明発行は行わないという整理でいますが、これからある程度のスパンをどう考えていくのかという方針があれば教えてください。もう一点、いろいろな区役所を回ってみて、戸籍と住民票の窓口が1階と2階に分かれているのはあまり例がない。窓に来た区民が1階と2階を行ったり来たりすることはないですか。

(区民サービス担当
課長)

マイナンバーのご指摘については、住基ネットを活用されていることがあり、年金の現況届などの証明書の発行件数は減少傾向にあります。ただ、それでも依然として紙ベースでの証明書が必要というケースがある中で、今回練馬区が考えているのは平成26年7月に11出張所の事務の見直しや非効率となっていることを受けて、窓口を見直す状況がきています。27年4月の段階でマイナンバーは、法は策定されるが施行になっていないという中で、便利な機械という意味では自動交付機を最大限に活用し、機械の操作が不得手という方に対し、地域で取れるように代替サービスとしての郵便局での証明発行の導入を考えているものです。また、私どもの基本計画では、マイナンバーの施行にともなって個人番号カードを皆さんが持つようになり、コンビニでの証明発行、現在大手4社が参入していますが、個人情報にも十分留意しながら本格的に検討していこうと記載させていただいているところです。また、出張所の事務見直しの検証も併せて検討を進めていきたいと考えております。後段の、区役所の1階と2階に分かれている窓口については、基本的に1階は住所移動の関係で住民票等を取扱い、2階では戸籍の関係に窓口が分かれています。多くの自治体でフロアのスペースが許す場合においては、一緒のフロアになっているのが多いと思いますが、練馬区の場合、スペースの関係で1階と2階に分けています。必ずしも直接連動するとはとらえておりません。区民の方が行き来する住民票・戸籍の関係、国民健康保険・住民税の関係といった部門は、区民が行きやすいという意味で、低層棟の1階から4階に集めているという状況です。

(会長)
(委員)

他にどうぞ。

前回、処理件数の調査をお願いしたが、よく調べていただき感謝しています。前回では、年に7万件を処理するというので、一日あたり200件の処理が必要となり、それは無理かなと思いましたが、今回で50件ということなので、それなら確かにいけるかなと思います。質問ですが、郵便局で申請書を出してから証明書が発行されるまでの

(区民サービス担当
課長)

タイムラグはどのくらいを想定していますか。

ファクスの送受信は専用の回線を使うので、1回あたり2秒という短時間でできるので、窓口での対応を含めても通常の対応時間とそんなに変わらず5分から10分でできると考えています。

(委員)

5分から10分かかると窓口で職員一人では対応できないと思うので、二人での対応など、もっとしっかりした体制での対応をお願いしたいと思います。次に専用ファクスで使用する改ざん防止用紙ですが、住民票・戸籍証明・税証明のA4サイズと印鑑証明用のA5サイズの2種類があります。これは本部からファクスで転送されると自動的に振り分けられて印刷されるのか、または本部から送る書類の種類の連絡を受けてからそれぞれのサイズのシートをのせて印刷するのですか。

(区民サービス担当
課長)

ここで使用する証明書印刷用の用紙を改ざん防止用紙と呼んでいるのですが、この用紙自体は郵便局のファクス機の中にセットされています。足りなくなったら区役所に連絡いただければ、使用状況を確認したうえで補充する形を考えています。一方で、区から送信するのはあくまでデータと公印は電子公印という仕組みを使っています。区が作ったものをファクスで送るとコピー扱いになってしまうので、それを防ぐためにこのようなやり方をしています。郵便局の職員が窓口で公印を押すことは許されないので、電子公印を含めて印字サイズのデータを送って郵便局のファクスにのせるということです。

(会長)

よろしいですか。他にありますか。

(委員)

郵便局の指定にあたって、個人情報適切に保護するためのしくみをマニュアルにのせれば問題ないという話だと思いますが、委託ですから区の手から離れて事業所が独自に実施することになります。適切に行われているかどうかのチェックは、法律や条例によりますと、必要に応じて立ち入り調査を行うなり報告を求めるなりという規定はありますが、この事業をどうやって適切にやっているかのチェックは必要だと思いますが、どのようにしていくのかを伺います。

(区民サービス担当
課長)

ご指摘の件について、法律に基づいた法務省の通知文に地方公共団体においては郵便局株式会社の実施要領・研修計画についてチェックを行うという項目があり、私どもはこれを踏まえて委託は委託という中で適切に管理していく必要があると考えています。このマニュアルには具体的に載せてはいないのですが、立ち入り検査の関係は現在、郵便局側と話を詰めている最中です。そういうことも含めて、日報・月報の提出とあわせて確認していきたいと思います。

(委員)

わかりました。よろしくをお願いします。

(委員)

申請書受付時の留意点とあるのですが、郵便局特に特定郵便局を思い出すと、郵便のブースでは番号札は取りません。貯金のブースは番号札を使うのですが、一つの機械から番号札が出ています。番号札は、番号を呼ばれた時に受付窓口へ渡してしまい、次の時には名前と呼ば

れます。ここに書かれている留意点を適切にやろうとすれば、銀行などの特別の業務でやっているように、受け付けた後に再度番号札を渡して、その番号札で管理するというような方法にしないと無理ですよ
ね。

(区民サービス担当
課長)

番号札に関しては、今おっしゃる方法を想定しています。具体的にまだ郵便局とこの段階まで詰めきってはいません。いずれにしても、個人情報とのかかわりもありますので、郵便局側とそのやりかたも含めて十分協議したうえで詰めていきたいと考えています。

(委員)
(区民サービス担当
課長)

このマニュアルは、郵便局と協議したうえで作ったのではないですか。郵便局に渡し、大筋のところについては認めてもらっている部分はありますが、細かい各局の状況等を含めた具体的な細かいことに関しては協議中です。

(委員)

この冊子の中で個人情報にかかわるのは、1ページだけです。ここに書いてある申請書受付時の留意点はすごく大事なことです。ここに書いてあることについて、具体的に担保できるかわからないということですね。もともと郵便局の事務取扱については、郵便局サイドの事情がいっぱいあって、いろいろ折り合いをつけながらやってきたのだと思います。そういう意味では、実際の郵便局の日常業務がどう行なわれているかということをも前提にして、リアリティーのあるマニュアルを作らないと意味がないですよ。もし本当に番号札で管理しようと思うと、郵便局の窓口のシステムを変えなければいけなくなります。前回の説明だと専用のブースを置かないのだから、他の業務と一体にやることになります。一体の番号管理をすると、窓口の郵便局職員からすると番号を待っている人の用件が交付申請か郵便局業務の用件か区別がつかないわけですから、初めは番号札を呼んで受け付けて、次は名前を呼んでしまいますよね。そうじゃないシステムといっても結構大変だと思います。そのこともしっかり議論されず担保もないままにこのマニュアルを出されるということになるのですか。

(区民サービス担当
課長)

当然に前提としては法律があり、その下に通知があるという中で、総務省の通知ではお客様の動線を考えてあまり狭隘な施設ではやらないでほしいと明記されています。私どもも郵便局の候補選定のお願いする際に、それを理由に断られたケースもあります。そういう意味では、一定のスペースが確保され、本業業務の人がそんなに忙しくないという局を選んでいただいていると考えています。それを含めて、実際の受付のやり方を考えて個人情報が漏れないようにということで、郵便局と具体的に詰めていきたいと考えています。

(委員)

個人情報の管理を担保するためにマニュアルにこういうことを記載しますよと書いてある中で、番号札を使うことと明記してあるから、当然そのことは前提にして具体的事務のあり方を議論していると思うじゃないですか。だけど今の答弁を聞いていると、実際に番号札の管

理をできるかどうかも含めて協議の途中だということになってしま
う。こういう話は、すごく大事だと思います。こういう答弁をいただ
くと、この案というのは何だろうなという気がします。「様式3の証明
書交付記録簿兼日報」の事務をお願いする際に、どうしても大事なこ
とは、特定の申請書の交付を誰が扱ったかをきちんと記録しておくこ
と。本来なら特定の人間に限定すべきと思うが、それができないとし
ても、最低限特定の申請書に対してどの職員がやったかについて記録
を残すということはすごく大事なことだと思う。それは多分この日報
しかないと思うが、日報はどの段階で作成するのですか。それと取扱
者というのは、責任者でいいのですか。確認してください。

(区民サービス担当
課長)

各種証明書を取扱っている者の確認についてですが、ファクス送信を
する際に送った人の名前をわかるような形で入れるので、取扱者の名
前はわかると考えています。一方、日報はその日一日扱った証明書の
種類と件数を含めて記載していただくもので、このタイミングは毎日
行うやり方もあるでしょうし、多少間を開けて やるやり方もき
ちんと申請書が束ねてあれば可能かと思います。今回の委託に関して
は、業務責任者の責任を指定しようと考えていますので、日報は責任
者の名前で提出することを念頭においています。

(委員)

今の話はすごく大事なことだと思います。ファクスの際に人定ができ
ると言われましたが、どこにも書いてないですよ。ファクスのやり
方もわからないので、一番わかりやすいのは、ファクス番号を押す時
に個人の属性の番号を入れるということなのかもしれないが、申請書
の中に取扱責任者の名前を記入する欄のある書式を作るとというのが事
務的に一番スムーズだと思います。事務を取扱う人がその段階で名前
を書くあるいはハンコを押して取扱者が管理する。そういったことで
個人情報担保されると思うので、これは改善を含めてもう少し工夫
していただきたいと思います。基本的なことなんですよ。私は、どう
しても特に戸籍情報などが区の職員以外の人の手によって出ていくと
いうことにすごく大きなリスクを感じます。郵便局の職員には法律上
の規制があることはよく知っていますが、問題はそのことが本当に現
場で担保されていてしっかり管理されているというところでの信頼感
とか確認の仕方とかいうのがあるので、すごく気になるのです。私は
基本的に、特定の窓口で特定の人がきちっと扱うという限定を最低限
かけてほしい。今のように貯金の窓口と一緒に、その日に仕事に入っ
てきた人が皆誰でも扱ってしまうという事務の扱いは情報の重要性
からすると低い意識だと思えてなりません。そこはしっかり担保して
いただきたい。区の考えを伺って、終わりたいと思います。

(区民サービス担当
課長)

郵便局の証明発行については平成13年に策定され、この10年間で
全国160の自治体が行っているということで、日本郵便会社にもこの
間の実績に合わせたスキルを持っていることと思います。また、高齢

者の取扱いが多くなるだろうということで、高齢者に安心感のある郵便局ということも含めて、地域で証明発行のできる体制を何とか整えたいという中で考えさせていただきました。当然、個人情報に関しましては、法律・総務省の通知あるいは、このマニュアルに十分記載させていると考えてはおります。しかし、委員からご指摘があったような状況もありますので、例えば扱った人になるべく早い段階でわかるようにしたほうがよいという考えは私どもも一緒ですので、各種証明書交付申請書の下段に取扱郵便局名と取扱者の名前を書く欄があります。その辺を明らかにして、個人情報に留意していこうと考えています。また、特定郵便局では少人数で、本来業務を合わせてやっていかなければならないという状況にあります。そういう意味で特定のブースを作って特定の人が行うという形になると支障が出るのかなということがあります。そこで特定郵便局については、全員の方がこの事務に従事いただいて、しっかりこの趣旨を理解していただき、研修を行い、我々からは履行確認させてもらいながら体制を整えていきたいと考えています。

(会長)

他にどうぞ。

(委員)

キャビネットでの保管の件ですが、前回に逗子市でのストーカー殺人事件がありました。その時に、逗子市役所で翌朝端末を立ち上げると本来隠れているはずのIDとパスワードがずっと立ち上がっていたという状況でした。我々は、IDとパスワードで防衛しているから大丈夫と言われるとすぐ信用してしまうのですが、物理的には鍵のかかったキャビネットがあって鍵をしっかり管理されていたが、パソコンが開け放しの状態で数日置いてあったといえます。今回の場合もイメージとして、具体的にどのように郵便局は管理するのだろうかと心配します。管理者は、局長なのか、誰なのか。マニュアルに書かれてあっても、具体的なイメージがわいてきません。もう1点、逗子の時もそうだと思うが、悪質な調査会社が郵便局に脅しをかけてきた時に、区としてどうするのですか。バックアップ体制を作っておく必要があると思うがいかがでしょうか。要望かたがた質問です。

(会長)

もっともな質問です。実際に殺人事件まで発展した事例がありますので、一般市民としてはそのへんを心配しています。

(区民サービス担当
課長)

キャビネットの件については、基本的には月ごとにまとめて返送していただくので、その間は郵便局の鍵のかかるキャビネットに保管していただきます。現実に事務を行ううえでは、その日使った申請書を一日ごとに束ねて、一日一回はキャビネットを開けて中にしまって管理することになると考えています。その鍵の管理者は、責任者という意味で普通に考えると特定郵便局では局長になると想定しています。後段の危機への対応については、基本的には郵便局がこれまで業務を行ってきた中での対策といったものがあるかと考えています。ただ、

- 我々の業務との関わりで生じることも十分考えられるので、具体的にはお示しできていませんが、郵便局側と詰めていこうと考えています。
- (委員) 一日分の申請書をキャビネットに入れ施錠して保管するというのですが、これまで事故報告としてあがってくるのは、他のフォルダーにまぎれてしまったとか、どこに行ったかわからないケースです。一件一件の個人情報をどういう形で一日分ファイルしておくかということも大切なことだと思うので、その点をよろしくお願いします。
- (会長) 他にございますか。
- (委員) 情報公開課に聞きますが、これだけ皆さんからこの案件での個人情報への心配や不安が出ている中で、今回をもってこの案件に関する審議なりは終わってしまうのですか。それとも次にこのような場を設けるつもりがあるのか、現状でどういうお考えかお聞かせください。
- (情報公開課長) この案件については、すでに当審議会においてご承認いただいております。その際、マニュアル骨子を示して説明させていただきました。そして今回、マニュアルが完成しましたので、改めてマニュアルの内容を説明させていただくものでありますから、審議会の運営としまして、この件については本日の報告を持って終了させていただきます。
- (委員) 個人情報が漏れるかどうかについて、非常に不安なマニュアルなわけです。それに対して、もう少し修正したものなりなんなりが、情報公開課なりでチェックするということはあるのですか。
- (情報公開課長) 個人情報のチェックということですが、練馬区の各所管課で外部委託など様々な個人情報の取扱いがあった場合には、私どもに必ず相談があります。相談の中で、個人情報に留意すべき点については指摘させていただき、区で定めている個人情報保護条例に沿うようなかたちで個人情報保護の措置がとられるようアドバイスしている状況です。
- (委員) わかりました。それでは、一つ一つの案件を審議会にかけるのは時間的な問題があると思います。これは一つ要望ですが、最終的に出てきた中で、皆さんが不安を持っていることに対してもう一度きちと目を通していただき、そのへんのチェックをよろしく願いしたいと思います。以上です。
- (会長) その点はさらに郵便局側と念押しをされると思いますから、どのような改善が見られるものか、多少なりとも審議会の皆さんの心配について最大限の努力の結果このようになったとか、マニュアルが一部修正されたというようなことを情報公開課で報告案件としてでもあげいただき、委員の心配を少しでも払拭するようご努力願いたいということを会長としてお願いしたい。他にどうぞ。
- (委員) 交付が不可能な場合に申請者に説明して区民事務所を案内することと、区民事務所に案内した人の申請書はシュレッターにかけるといった項目がありますが、このように規定されている理由は何ですか。また、交付不可能な人に対する説明と最寄りの区民事務所への案内をしな

ければならないというのは、郵便局の業務として行わねばならないのか、それとも区側の担当者が説明する扱いになっているのか確認させてください。

(区民サービス担当
課長)

申請書の書き損じというか交付できないものについては、シュレッターをかけることを考えています。また、区民事務所に案内する際ですが、当然に委託契約の中でやる業務は決まっているので、郵便局で交付できない方に対して、区民事務所への案内は郵便局側の職員に行ってもらいますが、ただある意味そのへんをきちんとして、クレームや不交付理由の説明等でトラブルが大きくなるような場合については、区役所の職員が電話等で説明することを考えています。

(委員)

交付ができないケースでは、個人情報や住民情報にかかわる方が郵便局の窓口に来て交付できないということを区側から郵便局側に、さらに郵便局側から申請者に伝えるということになります。この方がわざわざ郵便局の窓口まで来たのに、交付できない理由が郵便局も介在することで、その時の取扱いは非常に危険というリスクがあると思います。また、その申請書をシュレッターにかけてしまうのは、事案を特定したり、こういう場合どうしたらいいかを振り返っての検証すべき材料がなくなってしまうのではないかと心配です。交付が不可能な場合、交付ができない理由を職員から申請者に伝えることを対応としてお願いするというが、これはマニュアルのどこに記載してありますか。郵便局業務として、それを説明するという事は、もしトラブルに発展した場合、トラブルが大きくなった段階で区が間に入るのは郵便局側としても負担が大きくなってしまわないかと思われれます。生活保護を受けている方や手数料が減免対象なる方は、郵便局での交付が受けられません。それらの方についても、区と郵便局そして区民の間で、生じてしまわないかと懸念します。やはり、交付が不可能な場合に対するさらに慎重な個人情報の取扱いや説明業務というのは、もう少しつめていただかなければいけないと思いますが、どうお考えですか。

(区民サービス担当
課長)

シュレッターについては、改善する材料というところも含めて郵便局と調整する余地があると考えています。後段の郵便局で扱えないものについては、基本的に証明発行は先ほど申し上げた実績がある中で、法のしほりもあるということで、個人情報については十分留意されたものと考えておりますが、それでもなお委員が言われたようなセンシティブな個人情報については、郵便局側では取扱えないだろうということで請求できる人の範囲からはずしてあります。先ほど郵便局側職員に対応していただくと申し上げたのは、基本的にそのような一部をはずしている状況の中で、一番多く考えられるケースは住民票で発行可能な要件が本人および同一世帯の方のみとなっています。近年よくある二世帯住宅で、世帯分離しているようなケースは取扱えない

ということがあります。そういう意味では、郵便局側の職員に説明するという事も可能かなと考えています。ただ、生活保護の関係やセンシティブな情報については、郵便局が介在することなく電話等で職員が説明するという方法を考えています。

(委員)

内容が違った証明書はシュレッダーにかけるのではなく、鍵のかかるキャビネットに保管して区役所に報告してあげるとありますが、やはりシュレッダーにかけるのは、郵便局に任せるとするのは事故のもとだと思うので、その点についてダブルスタンダードにならないよう、これは処理してもこちらは処理しないというような一元管理では、必要な書類すらも誤ってシュレッダーにかけてしまう危険性があります。これは、確実に個人情報取扱い事故として挙げていただかなければならない案件になると思うので、区として郵便局側にシュレッダーを行わせるべきではないと考えますので、その点についてはお願いしたいと思います。郵便局で取扱われたものがファクスで区との間でどういうふうに行ったり来たりするのか、ファクスだと2枚出るがコピーという扱いになるのですか。お金のやり取りを含め郵便局と区役所でファクスでのやり取りをするために、1件について印鑑を押した複数の書類を管理しなければならなくなるのではないですか。また、特定郵便局内で5名以上の方が取扱い、お金のやり取りを含めての住民票・印鑑証明・戸籍・税証明の必要な書類が郵便局で取り出せてしまうところでは、区民の方がご自身の住民情報と個人情報を扱う場所として適切かどうかということは慎重な再検討が必要かと思えます。その点を伺って、私の質問を終了します。

(区民サービス担当
課長)

流れとしては郵便局で受付をし、使用欄の交付部分に印鑑なりサインをし、その申請書を区にファクスで送信すると、区側の受け付けた職員が受付欄に署名し、さらに証明書の確認を経て郵便局に戻り、郵便局で証明書を発行して発行欄に署名します。大筋としては、郵便局側に理解をいただいていると考えています。また、他の自治体の申請書なども参考にしてこの用紙を作成しましたが、使いやすいように、また、個人情報に留意してきちんと把握ができるように郵便局と詰めていきたいと思えます。

(委員)

交付が不可能な場合は、申請者が納得すれば申請書をお返しして、申請者が破るなり、持ちかえればいいのではないかと思います。交付が不可能な場合に、どういうことがありうるかをもう少し考えたうえで、この部分は修正していただいたほうがいいと思います。

(区民サービス担当
課長)

窓口に来た人が申請書に書き込んで提出した段階で、発行が不可能だったという意味でご本人にお返しするのは一つの方法かと思えます。ご本人の了解をえてというやりかたもあると思えますし、一方で発行が不可能になってしまうと、記載してはあるがこの申請はいらないという話がでてきます。委員からの改ざん防止の証明書発行用の用

紙は、きちんと管理するという意味でシュレッダーにはかけないというかたちで整理するためにマニュアルに書き込ませていただきました。不要となった申請書については、シュレッダーも可だろうということで書かせていただいておりますが、不交付になったものについて件数がどのくらいあって、どのような状況があるかということを実績を積み上げていく中で改善してほしいという趣旨でとらえさせていただくと、ご本人の了解を得たうえで、いらないのであれば、不交付になったものの検証を重ねる中で、こういった実績こういった検証ができるのかということを考えていくことも一つのやり方なのかなということで、郵便局と詰めていきたいと思います。

(委員) その点は郵便局と詰めたほうがいいですね。申請者が同意して、申請書を返して終わりになるのか、あるいはシュレッダーにかけるのか選択の余地があるかもしれませんね。そのへんを詰めていただいたらいいかでしょう。

(委員) 今の答弁を聞いていて心配だったのですが、いわゆる不交付決定が出るわけではない交付があるわけじゃないですか。つまり、郵便局では交付できないが、区民事務所で発行できるケースはいっぱいあるわけですよ。そもそも条例上で交付できない場合に、どういう書式でお答えするかということもあるが、郵便局の窓口では交付できないけれど、区民事務所を案内するような場合の適切な事務の取扱いは、すごく大事だと思いますが、先ほどの回答のように郵便局とこれから協議するというのは信じがたいです。つまり、これはここでは取れませんよということについてのご案内をするのは、とって大事なサービスのクオリティーがかかるから、これが記録に残らないのはまずいと思います。逐一区側に紹介して、これはこうですとするだけでなく、郵便局の窓口で不交付にすることがありうるかもしれないし、もう少しきちっと書類や事務の手続きの中で記録を残すとか管理をするということについての説明ができないものなのですか。

(委員) 申請書を本部に送る際に、郵便局の担当者名前が書いてあるので受けつけた申請書を返すと、郵便局の担当者名がわかってしまうので反対します。少なくとも、区の委託先である郵便局が受けという行為を行ったわけだから、シュレッダーにかけるのではなく、本部にもどすのが筋だと思います。

(区民サービス担当課長) 申請書に基づき交付されるものに関しては、日報・月報の提出も含めて返していただくことで整理させていただきました。一方、不交付決定となった相手への伝え方や申請書の取扱いについては、マニュアルで具体的に明記されていないというご指摘と思いますが、私どもこのマニュアルを作成する段において、法的な部分や他市区のやり方も参考にしながら作ってきました。不交付の際の相手への伝え方については、口頭でできない趣旨をお伝えするとともに申請書に関しては必要

がなくなるということでお預かりし、シュレッダーにかける取扱いをしているケースが多いと聞いていますので、そのようにさせていただきます。今一度、個人情報に記載した申請者に対する同意の取り方等について確認したいと思います。

(会長)

引き続いてそのことは検討してください。

(委員)

個人情報をしっかり管理するのは、基本的には個人情報を扱う方の意識やモラルが大きく影響すると思います。そのために、教育訓練するよう位置づけていますが、やはりきちんとした研修についてどんな方法で行い、成果がどうだったかということの報告を義務付けていただきたい。今日の資料では研修内容が見えないので、研修の部分をしっかりしてほしいと思います

(区民サービス担当
課長)

研修の件につきましても、総務省の通知において研修計画を策定することが明記されており、それを踏まえて郵便局が策定するものと考えております。ただし、郵便局側の日程あるいは、今までやってきたやり方を踏まえながら、今後練馬区の状況に応じた部分をどのようにして個人情報に留意しながらやっていくのがいいのかということはまだ書類として公表できる状況にはありませんので、今後すみやかに郵便局側と協議をし、研修計画を作成し、実施・履行確認を行っていきたいと考えています。

(会長)

よろしいですか。それでは報告関係がもう1件ありますが、まだ質問はありますか。

(委員)

せっかくこのマニュアルを出していただいたが、各委員の質問を聞いていると、今日出されたこのマニュアルは詰めがまだ甘いのではないかと思います。皆さんは、十分に煮詰めたマニュアルによって内容が安全なのかどうかを確認したくて、マニュアルができれば出してほしいということだったと思います。回答のほとんどがこれから詰めるというもので、おそらく多くの方が、審議会で十分な回答をいただいたとは思えないのではないのでしょうか。行政側として、多くの宿題を出されていると思うので、これは初めての試みでもありますから、実施となる前に機会を設けていただき、こういう部分については、こうなります、いついつまでには進めていきますのでいかがでしょうか、というように提示いただきたいのが今日の話を伺っていた中での率直な思いです。

(区民サービス担当
課長)

繰り返しになりますが、この仕組みの趣旨としては11出張所の仕切り直しにともなって、地域の住民サービスの水準を維持するという一つの手段、特に高齢者のために地域での証明書発行を対人サービスとれるようにしたいからということであります。個人情報を取扱うことには十分留意しなければいけないということで、我々この案の中でできる限りの表現をし、考えられることを盛り込んだつもりであります。郵便局側としても、全国160自治体で行っている中での実績や安心感

もあると考えています。一方では、細かいところの話で様々なご指摘をいただいたと考えております。この間、郵便局側の事情としては消費税増税への対応等もありましたが、我々としてももう少し細かいことまで詰めきれればよかったのかなと思っています。ご指摘を受けまして、事務局と調整し、会長ともご相談をする中で、この報告の関係について日程等も含めて調整ができればと考えております。

(委員)

皆さんがいろんなご心配を出されています。ごもっともな部分、無理かなと思われる部分もあります。それは、皆さんのご指摘ですので、これから考えていただきたい。これは区民サービスであり、私たち区民にとってはありがたい方向に工夫されていることだろうと思いました。このサービスは、今までにしてなかったもので、さらに区ではなく委託で行うものであるから、いろいろな問題点が考えられると思います。ここまで一生懸命にやってこられたのだから、皆さんから出ている意見等をさらに詰めていただくことによって、よりベターな方向に進むことができるのではないかと思います。これは本当に大変なことだと思えます。益々サービス機関が増えていくと、個人情報を守るということは、たいへん難しいことだと思えます。

(会長)

他にこのことは言っておきたいということはありませんか。

(情報公開課長)

この案件につきまして、皆様のご意見を踏まえて、また会長のご差配も踏まえまして、所管課と詰めさせていただきます。ご指摘いただいたことにつきましては、情報公開課としても所管課と十分に話し合っており、皆様のご意見がいかされるように詰めてまいりたいと思っています。

(会長)

会長として率直に言わせていただければ、今日はいろいろな問題点がたくさん出てきたと思うのですが、それだけ区民の方々の中に相当な心配があるに違いないと思いますので、やはり担当の課長さんにご奮闘いただき、郵便局側と交渉してさらに実のあったものを事務局と相談いただき、次回になるか次々回になるかわかりませんが、またこの審議会でぜひ報告を願えればと要望したいと思います。

(情報公開課長)

指定管理事業者における個人情報保護規定の整備状況等について資料2に基づき説明

(会長)

以上の説明について、ご意見・ご質問ございますか。

(委員)

特記事項が付けられているというのはいいと思います。特記事項の第2条にある重要情報はだれがどういう手続きで判断するのでしょうか。

(情報政策課長)

重要情報とは指定管理の協定を結ぶ段階において、指定管理先と各所管課において区政運営に基づく重要事項について個別に判断しているものとお考えいただければと思います。個人情報については、本来私どもが取扱っている個人情報と理解していただければと思います。

(委員)

個人情報はすべて重要情報という位置づけでいいのですか。個人情報

はすべて重要情報に当たると理解していいのですか。

(情報政策課長) 一般に周知されないような個人情報については、すべて重要情報ということで理解していただければいいと思います。また、重要情報にあたるものについては、個々それぞれ判断を要することだと思います。

(委員) 区としての管理個人情報について取扱いの考え方なり事務の処理はありますよね。それを指定管理者に委ねるわけですから、当然これは重要情報にあたるということをリスト化したり、特定する手続きはあると期待するのですが、個人情報は包括的に重要情報にあたると言っていただければいいのですが、例外があるという話になるのですか。

(情報政策課長) これは情報システムにかかる特記事項ということでお読みください。個人情報以外にその個人情報を危険にさらすようなシステム上の情報、いわゆる重要事項であるとか、いわゆる一般の方が知りうることによってリスクを生じるセキュリティ情報が生じるようなもの、セキュリティ情報を確保するうえで必要な情報も含めてということでご理解いただきたい。

(委員) この場合は情報保護審議会なので、個人情報の扱いがこの特記事項の中でどのように書かれているのかを確認したい。この重要情報になるかならないかでパスワードの設定とか取扱いが違ってきますよね。ですから、個人情報について包括的に重要情報に該当するというのがこの特記事項の解釈なのかということをお答えいただければと思います。

(情報政策課長) 個人情報のリスクが高まるような情報については、すべて重要情報と考えていただくのが一番よいのではないかと思います。

(委員) 個人情報のリスクが高まるような情報というのは、いったい誰がどういう基準で判断するのですか。個人情報のうち、リスクが高まるような情報を重要情報と呼ぶとしたら、その重要情報については、誰がどんな基準で判断されるのですか。

(情報政策課長) 個人情報はすべて重要情報に入ります。それに加えて、指定管理者が情報システムを扱う時に、それを運営していくうえでセキュリティを確保するうえで必要なものについてはということでございます。誰が判断するかにつきましては、それぞれ指定管理者と協定を結ぶ所管との間において第一義的に判断していただくこととなります。

(委員) 個人情報は包括的に重要情報に含まれるということはわかりました。指定管理者の手元に公の施設の管理の中で個人情報がたまっていきますよね。この情報は公の施設の管理だから区の施設をやっていただいているのですが管理個人情報に入らず、指定管理者の管理個人情報に入ることが条例上の整理だということをお聞かしています。指定管理者が指定管理を辞めた時や交代した時に、指定管理者が蓄積した個人情報の扱いが特記事項にも記載されていないが、どういう整理になるのか教えてください。

- (情報公開課長) 指定管理が解消された場合の個人情報の取扱いは、基本的に協定によって定めるといふ取り決めになっています。
- (情報政策課長) 特記事項で提供情報の返還および処分の項目で規程しています。
- (委員) これは実施機関により提供された個人情報について書いてあるもので、指定管理者が指定管理業務の中で取得した個人情報は書いてありません。指定管理が始まって10年になるので、たくさんの個人情報が指定管理者のもとにたまっていると思います。この個人情報はどうなるのだろうということです。委託の場合は委託しても管理個人情報の範疇を超えませんから区の個人情報保護条例がかかっているが、指定管理者はかかりません。指定管理者は蓄積する多くの情報の中には大事なものがたくさんあります。特に福祉系のサービスなどでは個々の方の支援を含めて大事な情報がいっぱいたまっています。それは指定管理者の中で管理されているが、指定管理者が代わった時や業務が終了したときに、その情報の取扱いについてどういう規定があるのかということです。これは情報公開課にも関わるとおぼろしいので、お答えいただけますか。
- (情報公開課長) 指定管理者が区の業務に関連して蓄積した個人情報につきましては、指定管理の解消にあたっては責任をもって指定管理者からその後情報が漏れることがないように区に返還していただくように考えています。
- (委員) 返還してもらうということであれば、指定管理者が使用する管理個人情報のリストや管理個人情報の整理の仕方とかということについて、やはり区のもの一元化されていかなければ返ってこないの、特記事項に盛り込んであったほうがいいと思いました。最後に整備状況についての用紙が一枚ついていますが、書いてあるのは保護規定が策定されていたということだけで、8月29日の審議で議論になった実体的にどのように管理されているのかという幅広い問題意識に欠け、こういった調査をしたかが書いてなかったので、今回の報告は残念です。
- (委員) より高い水準の個人情報保護を確保するために、基本協定締結時に指定管理者用の特記事項を添付するとありますが、口頭の説明の中ではチェックシートを作成して、今後指定管理者に対してモニタリングを実施する場合にこのチェックを行っていきたいということですが、これはすでに実施しているのですか。また、どのようなチェックシートを使用していくのかぜひこの審議会の中で出していただければありがたいです。
- (情報公開課長) チェックシートは、過去にUSBの紛失案件があったのちに私どもで作成いたしました。全庁に向け注意喚起とこのチェックリストを活用して現場レベルで職員がしっかり個人情報の保護を図れるよう全庁に周知し、活用していただいております。チェックリストの内容につきましては、それをさらに進化させたかたちでモニタリングを実施するときにも活用していくということを来年度から行います。

(情報政策課長)

私どもは情報セキュリティマネジメントということで、毎年毎年繰り返し改善しながら職員への研修・啓発を図っています。来年度からは、指定管理にかかる情報セキュリティマネジメントということで次のことを予定しています。第一は、協定を結ぶ際に、基本的に 30 弱の項目について協定を結ぶわけですが、個人情報の保護と情報セキュリティマネジメントの特記事項について、添付することといたしました。指定管理についての議会の議決・承認を得て、いわゆる対外的な指定管理者が負う包括的な館の運営を含めて、地方自治法に基づいてやってきたものですが、協定を結ぶにあたって今まで特記事項について具体的に義務付けをしていませんでしたが、今後は特記事項についても添付していくかたちにします。そして指定管理制度のモニタリングについても、区全体でバラツキが出ないように一定の水準を保つために今回チェックシートを作成して、毎年改善していくこととしました。次に、区全体のセキュリティマネジメントということで、毎年 8 か所ぐらいに私どものところで外部のセキュリティアドバイザーを含めて監査をしております。その中に、所管課のモニタリングだけではなく、今後は指定管理について情報セキュリティ監査を含めていく。そのことを平成 26 年度以降の改善点としていきます。マネジメントについては、繰り返しやっていく必要がありますので、あげられた改善点につきましては、翌年度に反映させていただきたいと思っています。

(委員)

来年度から実施という話なので、モニタリングの際に進めていこうとしているチェックシートを委員会の方に示していただきながら、さらに各委員会の意見や改善点を追加して、その対応によってこれまで特記事項がなかったことによって、今まで様々な問題があったわけですから、チェックシートによるモニタリングの中で個人情報保護の現実化を図っていくことが大事だともおもっていますので、よろしくお願ひしたいと思います。

(委員)

いろいろ努力しているのはわかるのですが、区が OK するだけでなく、この個人情報保護やシステムの話は客観的に認証する第三者がチェックするしくみがあって、そういったものを受託するにはしかけがありますよね。たとえば、個人情報であればプライバシーマークとかシステムであれば ISMS など。これは次の段階かもしれませんが、とりあえずここに出ている企業の中でプライバシーマークや ISMS 取得状況がわかったら教えてください。

(情報公開課長)

プライバシーマーク等についてそれぞれの指定管理事業者が持っているかどうかの資料は手元にありませんのではっきりしたことは申し上げられませんが、ただ指定管理業者の選定にあたっては、プライバシーマークの有無や個人情報保護についてどのような処置をとっていくのかについては選定にあたっての評価の対象になっています。そういうようなことも含めて指定管理業者が選ばれてものです。

- (委員) 入札なり応札する時に、始めからそれが要件になっているというのも全国的にみればたくさんあるわけです。確かに指定管理者がそれにあたるかどうかはわかりませんが、第三者の認証チェックというのも頭において説明できるようにお願いしたいと思います。要望で結構です。
- (委員) これまで皆さんの意見を伺っていて、多分皆さんも同じように思っ
ていらっしゃるでしょうが、指定管理者制度というのは地方自治法でも位置づけというか運営が難しい制度だと思います。今回、指定管理者のリストがたくさん出てきましたので、一つ一つ細かい説明は求めませんが、少なくとも現実問題としてこういうような個人情報管理をやっているという標準的なお話で、目に見える肌で感じられるようなものがわからないと、おそらく皆さんそれでいいですよと仰らないと思います。今日は報告自体しっかりとしていただいたと思っているのですが、書面だけの話なので目に見えるかたちで伝わらない。ですから、時期がいつになるかはわかりませんが、チェックシートも含めて具体的にこういうふうにやっていますよという標準的な実像を説明していただける機会を設けていただきたいと思います。
- (会長) 会長としても同感で、事務局とは事前に会の進行の打合せをしているのですが、最近の打合せで事務局に申し上げましたが、この特記事項を出すだけで区民が納得できるかという問題があるわけですね。指定管理者が具体的に施設の中で個人情報保護制度を具体化して、区との約束に従って個人情報が漏えいすることが防がれていますということを職員の研修なども含めて、目に見えるかたちで事業所のサンプルを説明してもらったほうがわかりやすい。場合によれば事業所の方に来てもらったほうが早いかもしれませんが、抽象的に説明するだけではなかなか頷きがたいです。憲法にしる、法律にしる、条例にしる規則で定めるのは抽象的だから、具体的にそのへんについて事務当局としてのご配慮をお願いしたい。
- (総務部長) 総務部長より会長への謝辞
- (会長) 会長より退任のあいさつ
- (会長) それでは報告事項の第2件、これをもって終了します。本日の審議会は終了します。お疲れ様でした。ありがとうございました。

