

第6期第8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5月23日(月)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、岡澤委員、竹ノ内委員、浅見委員、加賀美委員、柴田委員、中村(弘)委員、西川委員、松島委員、小泉委員、田代委員、酒井委員、松村委員、山田委員、橋本委員、総務部長、情報公開課長、情報政策課長、戸籍住民課長
- 4 傍聴人 なし
- 5 議事および配布資料
報告事項
 - (1) 外部委託に関する審議会事前一括承認基準の適用について(戸籍住民課)資料3
 - (2) 平成22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4
 - (3) 平成22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5その他
- 6 発言内容
(会長) 時間となりました。ちょうど1週間前に前回を行いました、本日は第6期第8回練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会を行います。お忙しいところご出席いただきありがとうございます。本日の議事に入る前に、事務局から報告があります。それではお願いします。
(情報公開課長) おはようございます。先週の審議会で学校IDCシステム開発の諮問の中で、文書の保存年限に関連してデータはいつまで保存されるかというご質問がありました。現在の学校での文書保存年限ですが、指導要録の学籍に関する部分は卒業後20年。指導に関する部分は5年となっています。最長で20年のものから随時廃棄のものまで様々な文書がありますが、今後システムを構築していく中で、管理方法等について検討を進めていくということでした。5年保存の文書が大半ですが、出席簿や健康診断票、進路相談記録等が例として挙げられます。また先生方の教育指導については原則として卒業後3年の保存であるとのこと。以上、教育委員会からの回答について、ご報告させていただきました。
よろしく願いいたします。
(会長) ありがとうございます。ただいまの説明についてはよろしいでしょうか。それでは、報告事項が3件ありますので、そちらの説明に移りたいと思います。報告事項についての説明をお願いします。
(戸籍住民課長) — 外部委託に関する審議会事前一括承認基準の適用について 資料3に基づき説明 —
(会長) ただいまのご説明に対してのご意見、ご質問はありますか。
(委員) 練馬区民事務所、区役所内指定場所、光が丘区民事務所、石神井区

民事務所、大泉区民事務所にそれぞれ何人くらい業務に携わる職員として配置されるのでしょうか。

(戸籍住民課長)

委託業者の登録人数と従事者数ということで把握しております。登録人数は練馬区民事務所で13人、光が丘区民事務所は7人、石神井区民事務所は7人、大泉区民事務所は6人、それから区役所内指定場所での郵送業務には15人となっています。その登録者の中から繁忙期やその他の状況によって配置をしていくわけですが、平均で申し上げますと練馬区民事務所は8人、光が丘区民事務所は6人、石神井区民事務所は6人、大泉区民事務所は5人、そして郵送業務は10人と考えています。繁忙期とそれ以外の時期では窓口等の状況に差がございますが、そのあたりについては、登録人数の範囲で変化をつけて配置をしていただくということになります。

(委員)

ただいまの説明によりますと、かなりの人数が配置をされるということですが、それぞれの場所での執務スペースについて、これだけの方々を受け入れる場所の確保はできているということでしょうか。

(戸籍住民課長)

それぞれの区民事務所で場所を確保し、パーティション等の設置により執務スペースと分かるようにしております。

(委員)

大泉区民事務所は非常に狭く、ここに平均して5人配置ということですが、これは施設内の職員全体のうちの何割かに相当する感じになるかと思えます。その中で、区職員との見かけ上の違いという点ではどのような工夫をされるのでしょうか。

(戸籍住民課長)

服装等についての違いはありません。職員はネームプレートを着用し、委託業者の職員も名前を明示したプレートを着用しています。また、4つの区民事務所の中では大泉区民事務所は狭いのですが、整理をしまして委託業者の職員が座って執務ができる場所、椅子席や作業席を設けました。また休憩等については、本来であれば別の部屋を用意ということもあるかと思えますが、区職員と同じ場所を利用して休憩等をとっています。

(委員)

見かけ上の違いはないということですが、区民の立場として区民事務所を訪れた時に、区の職員なのか委託業者の職員なのか見分けがつかずに、相談を委託業者の職員にし始めてしまうということもあるかなと思います。そのようなことから、委託業者の職員であるということがはっきり分かるような仕組みについて、もう少し丁寧に対応されると良いと思います。それから、この業務については派遣ではないということですよ。そうすると、業務での様々な指示については直接委託業者の職員に行うことができず、委託業者の代表者を通じて指示をしなければならなくなりますが、そのあたりの指示系統について考えられているところはありますか。

(戸籍住民課長)

それぞれの場所に責任者が配置されます。また、全体をまとめる統

括責任者がいます。日常的には、それぞれの場所の責任者を通じて指示を出すこととなります。全体的な打合せや変更点が生じた場合の伝達については、統括責任者と責任者の両方に説明をすることとなります。

(会長) ネームプレートでは、区民が訪れた際に外観上の区別がしにくいというご質問がありましたが、色で区別されているとか肩書きが記載されているといった工夫はされるのでしょうか。全く区の職員が着けているプレートとの差が見られないものなのでしょうか。

(戸籍住民課長) プレートの形は異なっています。ただ、小さいものですので、一目見て区の職員であるかどうかを判断するのは難しいと思います。また、書式も異なっています。ただ、窓口にお越しになった区民の方々に対しては、区の職員であろうと委託業者の職員であろうときちんと接して、ご案内をしていただくよう事業者に対して求めています。委託業者の職員に対しても、区民の方々は区民事務所や出張所を訪れば、その場所にいる職員は全て区の職員であると思われるということをご心掛け、適切な態度で対応するようにと指導をさせていただいています。

(会長) 今のご説明のあたりについては徹底をお願いします。区民の立場からしますと、対応している人は全て区の職員であろうという先入観があります。委託業者の職員に対して、いきなり立ち入った相談を始めてしまうかもしれません。そこは委託業者との連絡をきちんと取るようにお願いしたい。他にはありますか。

(委員) いろいろな業務を委託されるということですが、区民が混乱しないようにしていただきたい。その中で1点、電話受付業務について伺います。複雑な内容等については区の職員に引き継ぐとなっていますが、この複雑なという範囲と伺いますが、区分についてはどのようにされているのでしょうか。現場での混乱を回避するためにどのようなことをされているのでしょうか。

(戸籍住民課長) 一般的な業務として、受付時間や手続きに必要な物など、お尋ねをされている人の求めている内容が明確なものについてお答えをするというものがああります。その一方で、自分は今困った状況にあり、住民票を動かして良いのか悩んでいるとか、戸籍の届出についてトラブルがある等の内容の場合には、すぐに区の職員に引き継ぐことになっています。よくあるケースとしては、家庭内でのトラブルを抱えている方が、住民票を動かすにあたって悩まれているというご相談が電話であります。このような時は、区の職員に引き継ぎ、詳しい内容について直接伺うこととなります。一般的には、いつ、どこで、何を、どのようにしたら良いのかというご質問のうち、明確な内容については今回の電話受付業務の中で、それ以外の内容については区の職員に引き継ぐということとなります。

- (委員) 追加してお聞きします。例えば、某区民事務所の某課長に繋いでくださいといった電話が入った場合に、それは複雑な業務の内容に入るのでしょうか。
- (戸籍住民課長) まずご用件をお伺いします。その内容が、証明書が欲しいとか届出をしたいといった、一般的なものではないということであれば区の職員に引き継ぎます。また課長に繋いで欲しいという時のニュアンスですが、苦情をお持ちで言われているのか、あるいは今いろいろなセールスの電話というものもたくさんかかってきまして、このような電話を全て課長に繋いでいますと混乱もいたします。一定程度、内容を確認させていただいてから対応をいたします。苦情のニュアンスであろうという場合には、すぐに職員に引き継ぐようにお願いしています。と言いますのは、委託業者が話を聞いてしまうと、話を聞いた後また電話を代わるのかということで、さらに不満を高めてしまうこととなりますので、そのようなことをしないように、区の職員に引き継ぐということをお願いしています。
- (会長) 最初に電話に出た人の勤が重要だということですね。難しいですが。
- (委員) これだけの大人数の理由は何でしょうか。従来区の職員で行ってきたものだと思うのですが、いつごろからこのように外部の人を雇わなければならなくなってしまったのでしょうか。いろいろな理由があると思いますが、大きな理由として、職員が減ったからか、問い合わせが多くなったからか、区民が増えたからか。そのあたりの基本的な状況、環境について教えてください。それによって経費が増えたのか減ったのか。この2点について教えてください。
- (戸籍住民課長) ただいま委員からお話いただいたことが、ほぼ原因となっています。まず、職員数を増やすことができないという状況があります。むしろ減っているという状況です。その一方で住民や戸籍数はいずれも増えています。人口は70万を超えています。戸籍数は人口とは異なりまして、本籍を練馬区に置いている数ですが、こちらも現在54万5千を超えています。人口も増え、戸籍数も増えていますので、当然取扱い件数も増えるということになります。それから、転入や転出、転居の数も非常に多くなっています。住民の動きが激しくなっていると感じています。例えば平成22年度の転入件数は、約3万1,690件ありました。転出が約3万300件です。そして転居、これは区内で異動した方の数ですが、こちらが1万4,900件ありました。これは件数ですので、この中には一人世帯の方もいらっしゃれば、二人世帯の方もいらっしゃいます。全てが一人世帯の方であったとしても約7万人の方が、転入や転出、転居といった異動をされていたということになります。これが平均して二人世帯ということになりますと、この倍の約14万人が動いているという状況に

なります。それに伴う手続きの数も増えています。それから証明書の発行に関しても大変増えています。これは社会状況を反映して、いろいろな手続きに住民票が必要になってきています。銀行の口座を作るのにも、住民票をもって来るようにとされます。証明書の発行件数ですが、例えば戸籍、こちらは謄本や抄本があります。平成21年度の数字で申し訳ありませんが、20万3,900件の発行がありました。それから住民票関係で言いますと、いわゆる住民票の写しと言ってありますが、平成22年度に41万4,445件、印鑑登録証明書は26万97通の発行をしました。非常に多くの証明書発行をしている状況です。窓口でお待たせするという時間が、一昨年ですが2時間超ということもありまして、そのような状況を改善すべく、窓口業務に区の職員が集中するために業務委託を進めているという状況です。

(委員)

内容は結構だと思います。ここでの議論の仕方についてですが、今日の報告は2ページの類型9に相当するというので、なおかつ事例の最後に追加するというお話だったと思います。ただ、類型9の中には証明書等の入力発行や発送、その後の電話受付といったものもあります。これらをまとめて表記する理由について教えていただきたいのと、それに関連して本日の3ページについて先ほどご説明いただきましたが、(1),(2)については既に一括基準の適用を認められていることが書かれていましたが、(3),(4),(5),(6)については今年の4月から委託を始めるということで、本日ご説明いただいたと思うのですが、委託を始めることについてはこの審議会で議論をする必要はないのかなど。処理の仕方についてよく分からなかったものですからお聞きしたいと思ひまして。

(情報公開課長)

委員からご指摘いただいた部分ですが、外部委託に関する審議会事前一括承認基準のところになります。運用の手引きにもご説明させていただいています。

(会長)

運用の手引きというのはどの箇所ですか。

(情報公開課長)

165ページになります。

(委員)

本日の資料ではないのですね。そちらに説明されているのですか。見ていませんでした。

(情報公開課長)

複数の事例が掲載されているではないかというお話がありましたが、一括承認基準の類型に、例えば1と3と5にそれぞれ掲載されている業務を合わせて1つの業務にしたとします。この場合に、一括承認基準を適用しようとしめすと類型がバラバラのため、どの類型とも全く異なった業務になってしまいますので、諮問という形でご判断をいただくこととなります。今回の件は、一つの類型の中に、全ての業務が当てはまり、なおかつ共通で業務を行うことができるというもののため、報告とさせていただきます。それぞれの類型

についてご報告をさせていただいた時に、例えば電話相談業務のその先の具体的な業務も情報公開課では確認しています。保険の相談であったり子育ての相談であったりと、個別の業務で取り扱われる個人情報もはっきりと把握しています。今回の戸籍については、総合的に類型の中の業務を行うということで、その中で、新たに類型に追加させていただきました。新たに追加した類型の中で取り扱う個人情報について、例えば生年月日や戸籍といった内容の限定、整理をして、運用上正しく履行されるようにするため、今回追加をするということです。文言としては同じようなものがありますが、その先で取り扱う個人情報がありますので、今回このような形でご報告させていただきました。

(委員)

類型については分かりました。3 ページでの業務内容の(3),(4),(5),(6)については、住民票と戸籍の違いはありますが、今までは住民票については事前に審議会で承認している業務であろうと思いますが、新たに業務が追加で委託されることについてはこの審議会で諮問を受けて審議する必要はないのかという点についてもう一度お願いします。

(情報公開課長)

諮問の内容についてということですが、委託の内容の是非については、この場での審議にはならないかと思っています。審議会は、個人情報をどのように取り扱い、どのような形で処理されるかについてご審議いただく場です。個人情報の部分に限ってご報告をさせていただいております。

(委員)

7 ページを見ていまして、戸籍の請求、高齢化に伴って相続の関係等で本人でない方、いわゆる相続人が請求されるケースということがあるかと思っています。その場合の請求者の本人確認や続柄は何をもって行っているのでしょうか。

(戸籍住民課長)

今回の委託では公用のものしか扱いませんが、区の職員は、一般の戸籍請求についても受けています。戸籍の郵送請求の場合には、まず本人が、ご自身の本籍、住所、氏名、生年月日を記載していただき、運転免許証等の本人を証明する書類の写しと返信用の封筒に本人の住所を記載して切手等の郵送料金を入れて送っていただきます。基本的に戸籍の請求は直系であれば可能です。相続の時は、弁護士等の専門的な方をお願いをされると間違いはないのですが、個人の方が請求される場合には、まず、使用する目的と必要な書類の確定をしてから請求していただいております。例えば相続の場合ですと、亡くなった方の出生時から死亡時までの全ての戸籍を取らないと相続人が確定できません。そのため個人の方から、相続のために戸籍が必要だという内容のみのお手紙をいただくことがありますが、その場合には電話等で内容を確認しまして、必要な書類を確定してからお送りしています。自分の身分証明ができる、例えば運転

免許証やパスポートの写しを同封していただき、本人確認をしています。

(委員) 電算の入力作業のことですが、修正も委託先の方がされるという書かれ方をされていますが、修正ができるものとできないものといったことや、作業の流れについて分からないので質問いたします。

(戸籍住民課長) 8ページの異動に伴う入力のところでもよろしいでしょうか。

(委員) その他にもいくつか見られるようですが。

(戸籍住民課長) それぞれ死亡、婚姻といったところもありますが、これは戸籍そのものを入力する作業ではありません。戸籍の異動に伴って、住民票に変更事項が生じた時に入力します。その際に、入力作業の中で相談リストというものがありますが、このリストは住民票そのものではありません。そのような書式がありまして、そこに入力をするということです。住民票の異動そのものや戸籍入力をするということではありません。相談リスト内の画面の内容を確認して、例えば出生に伴う住民票の変更であれば、その内容を入力し、区の職員がチェックをして内容を反映させていくというものです。一番下に、出力した住民票コード通知票と住民票コードについて合わせて本人宛に送付するとありますが、これは付随する業務と書かせていただいている内容です。死亡の方でも、該当する世帯の相談リストを出力しますので、住民票そのものに入力をするということではありません。

(会長) よろしいでしょうか。他にありますか。それでは、この報告事項は終了とします。まだ報告事項はあります。つぎの報告事項は(2)と(3)ですが、一括して情報公開課長からご説明をお願いします。

(情報公開課長) — 平成 22 年度における公文書の公開状況について 資料 4 に基づいて説明 —

— 平成 22 年度における個人情報保護制度の運用状況について 資料 5 に基づいて説明 —

(会長) ただいまのご説明に対する、ご質問やご意見はございますか。

(委員) 報告対象にはなっていないと思いますが、区民の方から公文書公開の関係や外部委託等に関する案件等について、いろいろな苦情が来ていると思います。この苦情については、どのように捉えられていますか。

(情報公開課長) 苦情というのは、具体的に情報公開課にあげられているものでしょうか。

(委員) そうです。

(情報公開課長) 情報公開課に寄せられた苦情のうち、例えば公開請求で、区内の飲食店のリストの公開を求められた場合ですが、営業目的ということで、情報を取得した業者からのダイレクトメールが、リストに掲載されている店舗に届くようになって困っているといった内容のも

のが電話で寄せられたといったケースがありました。ただ、公開請求や委託についての苦情がたくさんあるという状況ではないと思います。先ほども戸籍住民課から説明がありましたが、全体的には、相続に関して戸籍やレセプトについて、亡くなられた方のご遺族から自己情報としての開示請求という形で請求されるケースがあります。ご遺族間でのいろいろなやり取りがある中での請求となってきますが、こちらでは本人確認をきちんと行ったうえで対応しております。審査会の案件の中の取下げをいただいた案件については、自己情報開示ということで、ご自身が、亡くなった方の情報開示請求を行ったところ、思うように至らなかったというケースでした。主なケースとしては以上です。

(委員) 事故の状況についてですが、情報件数とありますね。これはどのような件数、情報ですか。

(情報公開課長) 図書館の事故については、図書館の登録番号でした。収納事務の事故については、リストということで、お名前と所在地についての情報で、いずれも審議会にてご報告をさせていただいております。以上です。

(委員) 私、勘違いをしていました。これは、含まれている個人の数ですね。外部からの問い合わせに関してのことかと思っていました。

(委員) 私の仕事の中で、高校3年生などの進路を決めるキャリアカウンセリングというものがあります。たまたま、練馬区内の何人かからお話をいただいたのですが、そのくらいの時期になりますと、いろいろな学校からの案内などが送られてくるのですが、その中に自衛隊の募集案内も入ってきたということがありまして、区民からすると、高校3年生の情報が、区を通じて自衛隊に流れているのかな、どこから流れているのかな、どうして分かるのだろうと。このような疑問を何人かから聞いたもので、そのあたりについて、区はどのようにしているのかについて伺いたいのですが。

(情報公開課長) 自衛隊からの情報公開請求は、情報公開課にはきていません。ただ、よく塾からの案内がくるといったお話も聞きます。個人情報を収集している業者というものもあるかと思いますが、どのような形で、案内が流れてきているのかという点については、情報公開課としては、申し訳ございませんが把握していません。

(委員) では、先ほどのような案内が来たときに、区から情報が流れているのかとの話がでたときは、区からは情報は流していないと言って良いでしょうか。

(情報公開課長) 私どもの方では、把握していません。

(会長) 民間の業者も、かなり情報収集していますからね。お金さえ払えば、リストが出てきますね。調査範囲というものはすごいですから。我々の想像を超えていますよ。

- (委員) 自衛隊というと、公的な機関なので、公のところから情報が流れているというイメージがあるようです。
- (会長) そのようなイメージは分かるのですが、今、情報源が多岐にわたっていますから。そのような時代になってしまいました。この委員会では発言される方が偏りがちなもので、発言されていない委員の方、お話いただきたいと思います。関連事項であれば結構ですから。
- (委員) 自己情報の非開示としたところの理由についてですが、自己情報なのに非開示となり、第三者情報のためとなっています。この点についてのご説明をお願いします。少し分かりにくい点があると思いますので。
- (情報公開課長) 自己情報の中の第三者情報ですが、例えば、ご自身ではなく、亡くなられたご親族の自己情報開示請求についてですが、死者の情報の請求のうち、財産権に関係するもの、請求者の方がその情報を知りえないと不利益を被る場合については、自己情報という扱いとしていますが、それ以外、あくまでも亡くなられた方ご本人の情報であって、プライバシーにかかる内容、例えばご家族をどのように思っていたかなどについては、第三者情報として非開示としています。その下に一部非開示とした第三者情報とありますが、保育園の入園判定状況で、ご自身の判定状況を知りたいということがあった場合には、他の方の箇所については正に第三者の情報のため非開示とさせていただいています。そのため、第三者情報といっても、案件によって変わってくるということです。ただし、請求方法や情報公開課職員の異動により、公開基準が変わってくるということには起きないように、統一した取扱いができるようマニュアル化を図って対応をしています。
- (会長) 今の説明にあった相続に関して、被相続人個人の情報で、相続にからむ開示請求があった場合に、第三者情報により非開示となるケースは例えばどのようなことがありますか。一般論で良いのですが。
- (情報公開課長) 高齢者包括センターでの相談において、入所している方ご本人と施設職員との日常の相談内容や身内の方の事を相談される場合もありますので、このようなところが該当します。
- (会長) 施設に入所されている方の相談には、誰それには資産を渡したくないとかの内容があった場合には、それは非開示だということですね。極端に言えばですが。
- (委員) 取下げの過程についてですが、事前に請求者に対して説明が行き届いていれば、取下げに至らないでも対応が可能であったのもよかったという案件があるのではないかと思うのですが。
- (情報公開課長) 公文書公開についてですが、請求者の方が窓口いらした時に、公開請求をしないと本当に得られない情報であるかどうか、窓口にてお話を伺いますが、請求をしてみないと分からないということもあ

ります。所管でも、個人情報に係る情報があり判断に迷うところから情報公開をするように案内をされる場合もあります。情報公開をした後、所管での情報提供で対応が可能だとのことで、公開請求を取り下げることありまして、それが取下げ件数に反映されているということもあります。取り下げたからといって情報が要らなかったということではなく、他の方法で情報をお渡ししているということもあります。また審査会にかかっている案件の取下げについてですが、丁寧に説明をさせていただいたところですが、それぞれのご家庭のご事情もありますので、それ以上は立ち入れず、申請者の判断に委ねられているということです。

(委員)

今度の震災の時、新聞記事で見たのですが、視覚障害者に情報が届かず、そのために動き回った方々がいたのですが、個人情報の保護により、目の見えない方々がどこにいるのかが分からない。どのようにそのような方々を探すかということを経験しました。ここでは、情報を公開するとかしないとかについて考えていますが、緊急の時の手段の無さというものを感じたもので、区ではどのようになっているのかについて伺えればと思います。

(会長)

微妙なところですね。危機管理と障害者情報。これについては、どうですか。

(情報公開課長)

昨年度、高齢者の安否確認についてということがあったかと思いますが、そちらについても目的外利用ということでご報告させていただきました。ただ、生命の危険が及ぶ場合については、速やかに、目的外利用であったとしても、情報を活用し全力を尽くします。まずは、区民の生命、安全を守ることが使命です。区としては、今申し上げたように動きます。今回の新聞報道にもあったことについては、個人情報の保護がハードルになっていましたが、その反面、被災時間が営業時間中であったということで、住民基本台帳などのシステムが壊れ、復元が困難な状況に行政が置かれてしまった。そのため、正しい情報、その方がどこに住んでいるなどの情報が収集できなかったということがあったと、詳しくは分かりませんが聞き及んでいます。個人情報についてどこが判断するか、自治体の基盤が崩壊してしまうと、指示命令系統についてはっきりしなくなってしまったということが、ご批判につながったのかと思います。今回、想定外という言葉が多く使われていますが、今回の震災で、見直すべきところは見直していくという検証を図っていきたいと思います。

(委員)

同じ震災についての話として、他山の石とせず、区としての情報公開について、区に津波被害は無いと思いますが、何が起こるか分かりませんので、新たな方法なり仕切りなりをしていくことについて大分出てきているのではないかと思います。もう少し具体的

な状況と言いますかお話をいただくと、安心するのではないかと思います。

(情報公開課長)

区では、震災対策課を新設し対応に当たってきました。現地にも行きて、さまざまな区に照らし合わせた時の課題というものが、少しずつではありますが見えてきています。今まで防災マニュアルとして構築してきたもの、区民の方々との協働による安全安心なまちづくりという視点や、それぞれ複合的な課題というものも感じているところです。悠長なことは言っていられないと思いますが、それぞれの課題を整理し、各種計画に反映させていくという流れになっていくと思います。

(情報政策課長)

システムのお話が出ましたので、若干補足をさせていただきます。例えば住民情報システムで申し上げますと、サーバーは中村北分館にあります。データは毎日バックアップをしまして、それについては、区役所とは別の場所、少し離れた場所で、どこということではセキュリティー上申し上げられませんが、離れた場所にありますので、中村北分館のデータが壊れたとしても、バックアップデータにより復旧が可能です。ただし、サーバーそのものが壊れてしまうと、データも含めて復旧が困難になります。流れから申し上げますと、先日、学校配備システムの中で、データセンターの話が出ました。今回の大震災の例では、役所内のデータについては津波により破損して駄目になってしまったものが多くあります。ただ、データセンターに預けてあったデータもありまして、そちらについては、ほとんど保存されていたという状況でした。セキュリティーの問題はありますが、データセンターの活用も含めて、今後BCPといたしますか、災害時も含めて考えていくことになるかと思います。練馬区だけでなく全体的な動きとしての話です。区だけで行うとなりますと経費がかなりかかりますので、国の方で、共同のシステムが作れないかについて検討をしていると聞いています。私どもとしても実質的なことも含めて検討しています。

(委員)

今お話いただいたことについて、行政の機械的なことについてはしっかりやっていただくというのが大切なことだと思います。あとの一つは感想ですが、東京というところは、お互いの関係が希薄になってきていますので、そのあたりをみんなで、地域の緊密な関係づくりをしていくことが必要だと思います。これからは単に機械的なことだけでなく、人的なことで解決していかないと。何かに頼ってられないということが一つあると思います。それから、学校での設備づくりをされていますが、これは大変なことだと思っています。それは、私の経験からですが、個人情報に目がいくことが多いのですが、現実的には個人情報を小学校から中学校へ、中学校から高校へということが、きちんと伝わっていないがために大変な悲劇

が起こります。それは、病気などをいわないようにそれぞれの学校で気を遣い、それが漏れると、例えば小学校であれば、担任の先生や校長が非難されるということから、書かずに中学校に送ると。心臓が悪いという子どもでも、子どもたちは運動をしたい、プールにも海にも入りたいと思っています。ただ、海には入ってはいけなと言われていても、情報が伝わっていないことで、本人も含めて周りも分からず、プールや海に入ってしまう、心臓麻痺で亡くなってしまふという事故が起きたりします。今は個人情報管理されていて、伝わっているのでこのような事故は起きなくなっているのかなと思っていますが、私の在職中に、自分の学校以外ですが、2件ありました。学校の責任等になってきまして、校長としては自分を罰するようにといますが、具体的に指導した先生が対象となりまして、その後の対応が大変なことになりました。その時に情報が、学校や家族から伝わっていれば、家族の方でも、親類からなぜ学校に情報を伝えなかったのかなどと、ごたごたしていた記憶がありました。それと、20年の保存年限ですが、これは必要なことですね。それは、時間がかかり経ってから在籍証明が必要になってくるということがあります。それは、企業などいろいろなところから来るわけですが、それを持っていかないと、例えば中学校を卒業した証明書を持っていかないと、資格が得られないということがあります。そのため、相当期間ということで、20年と決められているのではないかと思います。それと5年というので、一度高校に行きたくないと思った後、一念発起して学校に行くのに、証明書が必要になってくることもあります。そのため、学校では悪いことをなるべく書かないようにして、何も書いていない学籍簿となっていることがあります。今はどうなっているか分かりませんが、情報をきちんとするという。個人情報で漏れてはいけないことについて、どのように処理をするか。学校の現場と一緒に考えていただければよろしいのではないかと思います。単に個人情報を流す、流さないということではなく、必要なことはきちんと伝えるということが大切だと、この前から出ていて思っていた感想です。

(会長)

貴重なご意見です。中学時代の成績にかかる問題として有名な麹町中学の内申書事件というものが昔ありましたが。

(委員)

先ほどの話から、死ぬのも難しいと思って。近所の人や父などの話からも、自分で一年間、個人で相続手続きを行ったもので、母が行ったり来たりしていました。情報はどこかでまとまっているものだと思っていましたが、あっちに行ってきたさい、こっちに行きなさいなどいろいろな所に行き、やっと手続きが終わりました。先ほどお聞きしたら、弁護士の方が付いていけば簡単だとおっしゃられていましたが、残された方でいざ情報を集めようとするとなつても大変

で、死ぬに死ねないなど。残った方が気の毒で長生きしないと、と自分がやってみて思いました。郵便局に来ている残された奥様がいらっしやいまして、長いこと看護をされていたのですが、区から書類が送られてきまして、その書類を持っていくと100円程度のお金が戻ってくるということでしたが、それをする郵便料の方が高いから申請しないとか、遺族になるのも死ぬのも大変。生まれるときはみんな元気だから良いかなと思いますけど、情報をうまく集めていただき、手続きする人が簡単、确实、速やかに行えるようにしていただけると良いかと思えます。

(副会長)

前回の会議の最後でも申し上げましたが、プライバシー権の内容が変わってきているということをつくづく感じています。プライバシー権というのは、最初はそっとしておいてくれという、単純にアメリカから移入された学術的な権利の話であったのですが、それが一般化して、憲法でもプライバシー権の規定を入れようじゃないかというところまで発展してきたわけです。それが、このように業務委託がどんどん増えてきますと変わってきている。それで良いのかという問題なのです。本件の業務に関連して言えば、窓口で証明書をくれと言うのは、自己情報の開示の請求で、自分の情報が役所の中でどのように記載されているのか確認する権利だということで、自己情報の開示請求権という名前で、これもプライバシー権の一部であると。というように、そっとしておいてくれから自己情報の開示請求権に変わってきたのですね。そうしたら、自己情報の開示請求権の例外が今度このような形です。業務委託で民間に情報の取扱いを外に出すということになりますと、性格が変わってきますね。これまで、個人情報といっても戸籍や住民登録ですが、それを取りに行くというのが、住民が役所とつながる少ない機会でした。もっとも最近では医療や介護など増えていますが、そういう手続きのなかで住民は役所となじんできたと思います。これが町村役場だと、お互い顔見知りということになります。しかし、区役所ではお互い見ず知らずの間でやりとりしていますから、区役所にいってもお互い顔見知りはほとんどないといっていいでしょう。だから、事務的で誰が職員であろうと関係がない。そういう状態のなかでの話ですから、外部委託は、この人間関係のあり方に影響を全く及ぼさないということかもしれません。でも、私の経験ですと、窓口での対応のなかで役所との親近感を覚えることが数少なくありません。役所の業務からいえば、何の変化もなく外部委託するとお考えでしょうが、私のような感想を抱く区民がもし多いとなると、この案件の影響は、役所対区民の親近感にとって案外大きな問題なのかもしれないと考えています。機械をいじるだけの業務だから始めから人間の顔は見えません。だから誰がやっても同じだとお考えでしたら、少

し違うと感じたのです。それから前回申しましたプライバシーという公共財に民間会社が近づく機会を持つという点が、住民参加のあり方として、例えば学校の運動場を借用するというのと同じに考えていいのかという問題点があるように思います。以上、何れも感想に過ぎませんので、賛否に関係ありませんが、一言お話しさせていただきました。

(会長) 今日の議題はこれをもって終了とさせていただきます。情報公開課から何かありますか。

(情報公開課長) 次回審議会の日程ですが、8月の末から9月の中旬にかけてと考えています。また、詳細が決まりましたら、委員の皆様にはご案内をさせていただきます。残暑が厳しくないことを願い、ご協力いただければと思います。どうぞよろしく願いいたします。

(会長) 例年、8月の末ぎりぎりになっています。ご迷惑をおかけしますが、何分涼しい夏であることを期待します。どうもありがとうございました。

外部委託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 4 月 1 日

2 適用理由

練馬区住民記録入力等業務委託は、外部委託に関する審議会事前一括承認基準の類型 9 に該当し、かつ事例の「窓口受付案内業務」、「証明書等の入力発行および発送業務」および「電話受付案内業務」に類似すると判断したため、承認基準を適用した。

3 委託件名

練馬区住民記録入力等業務委託

4 委託先

東京都千代田区霞ヶ関 1 - 4 - 2 大同生命霞ヶ関ビル
日本コンベンションサービス株式会社

5 取り扱う個人情報の項目

氏名、住所、生年月日、続柄、本籍等

6 個人情報の保護

練馬区個人情報保護条例第 13 条および同施行規則第 6 条の規定に基づき、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た。

7 添付書類 省略

- ・業務概要
- ・業務フロー図
- ・仕様書
- ・個人情報の保護および管理に関する特記事項
- ・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
- ・会社概要
- ・個人情報保護方針

8 所管課

区民生活事業本部 区民部 戸籍住民課

9 事前協議

審議会事前一括承認基準の適用に当たっては、平成 23 年 3 月 17 日付にて情報公開課長に協議し、同年 3 月 23 日付にて同意を得ている。

10 事例への追加

「証明書等の入力発行および発送、電話受付案内ならびに窓口案内業務」を追加する。

外部委託事前一括承認基準

類型 9	事例
区が提供するサービスの案内、受付、その他の事務処理を、事務担当職員と同一事務室内で行う。	<ul style="list-style-type: none">・ 介護保険認定業務・ 納付案内電話業務・ 期日前投票業務・ 補助金・助成金・給付金・手当等支給業務・ 窓口受付案内業務・ 証明書等の入力発行および発送業務・ 電話受付案内業務・ 納入通知書の入力発行および発送ならびに納付案内電話業務・ <u>証明書等の入力発行および発送、電話受付案内ならびに窓口案内業務</u>

平成22年度における公文書の公開状況等について

1 公文書公開の請求状況

(1) 公文書公開の請求件数

請求者数 (人)	請求件数 (件)
264	1,297

* 請求件数・・・対象公文書の件数

(2) 公文書公開の処理状況(件数)

全部公開	部分公開	非公開	不存在	存否応答拒否	取下げ
476(0)	700(0)	40	70	1	10

* ()内は公益上の理由による裁量的公開件数を示す。

(3) 請求者の内訳

区分	請求者数	請求件数
区内個人	117	610
区外個人	56	335
区内法人等	13	26
区外法人等	78	326
合計	264	1,297

(4) 公開の方法

区分	閲覧	閲覧・写しの交付	写しの交付	電子公開	合計
件数	178	0	827	171	1,176

2 公文書公開の請求に対する公開決定等の状況

(1) 公文書の全部または一部を非公開とした公文書の内容および件数

区分	件数	公文書の内容および件数
全部非公開	40	<ul style="list-style-type: none"> ・学校教職員人事関連文書 (個人情報および事務事業執行情報に該当) 28 ・全国学力テスト関連文書 (事務事業執行情報に該当) 3 ・公立学校統計調査関連文書 (法令等の規定により公にすることができない情報に該当) 3 ・建築計画概要書 (他法令による閲覧等対象公文書に該当) 2 ・保育園業務委託事業者選定関連文書 (法人情報に該当) 2 ・福祉施設事業説明会会議記録(音声データ) (個人情報に該当) 1 ・転学書 (個人情報に該当) 1
一部非公開 (部分公開)	700	<ul style="list-style-type: none"> ・損害保険契約関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 124 ・土壌汚染状況調査報告書等関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 88 ・区職員出張関連文書 (個人情報を非公開) 62 ・区立小中学校工事図面 (個人情報を非公開) 41 ・指定管理者選定関係文書 (個人情報、法人情報および事務事業執行情報を非公開) 40 ・武蔵関公園ボート場運営関連文書 (個人情報、法人情報および事務事業執行情報を非公開) 37 ・小学校学校交際費関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 34 ・街頭消火器維持管理関連文書 (個人情報および事務事業執行情報を非公開) 27 ・墓地経営許可取消請求訴訟関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 20

区分	件数	公文書の内容および件数
		・ 保育園運営業務委託関連文書 (法人情報を非公開) 20
		・ 福祉施設事業説明会関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 19
		・ 学校教職員出勤簿等関連文書 (個人情報を非公開) 17
		・ 学校生活支援員申請関連文書 (個人情報および事務事業執行情報を非公開) 17
		・ 小学校講師・臨時職員採用関連文書 (個人情報および事務事業執行情報を非公開) 14
		・ 区職員懲戒処分関連文書 (個人情報および事務事業執行情報を非公開) 13
		・ 昇降機設備工事関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 13
		・ 小学校作成文書(発議件名簿、発送文書処理簿、職員会議資料ほか) (個人情報および法人情報を非公開) 11
		・ 食品衛生営業許可関係文書 (個人情報を非公開) 11
		・ 保育園業務委託事業者選定関連文書 (事務事業執行情報を非公開) 10
		・ 校長会関連文書 (個人情報、法人情報、審議・検討・協議情報および事務事業執行情報を非公開) 9
		・ 学校教職員通勤届 (個人情報を非公開) 8
		・ 工事設計書 (事務事業執行情報を非公開) 8
		・ 学校事故報告関係文書 (個人情報を非公開) 6
		・ 福祉団体補助金関連文書 (法人情報を非公開) 4
		・ 国民健康保険料滞納整理業務委託事業者選定関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 3
		・ 東京外郭環状道路沿道地区まちづくり方針策定等委託事業者選定関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 3
		・ 公文書公開請求関連文書 (個人情報を非公開) 3
		・ 建築審査会会議録関連文書 (個人情報を非公開) 3

区分	件数	公文書の内容および件数
		・特別支援・就学関連文書 (個人情報を非公開) 3
		・区立小学校児童長期欠席者関連文書 (個人情報を非公開) 2
		・教育委員会陳情関連文書 (法人情報を非公開) 2
		・土地区画整理事業関連図面 (個人情報を非公開) 2
		・情報サービス契約関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 2
		・手話通訳派遣事業関連文書 (個人情報を非公開) 2
		・政務調査費収支報告 (個人情報および法人情報を非公開) 2
		・中高層紛争建築物等の建築に係るあっせん関連文書 (個人情報を非公開) 2
		・障害者基礎調査業務委託事業者選定関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 1
		・電話交換業務委託事業者選定関連文書 (個人情報を非公開) 1
		・区役所等管理業務委託事業者選定関連文書 (法人情報を非公開) 1
		・(仮)練馬区生涯学習推進計画策定支援業務委託事業者選定関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 1
		・まちづくり推進業務委託関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 1
		・「組織のあり方検討委員会」会議録等関連文書 (審議・検討・協議情報を非公開) 1
		・町会・自治会活動賠償責任保険関連文書 (法人情報を非公開) 1
		・戸籍住民票事務関連文書 (個人情報を非公開) 1
		・宅地開発関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 1
		・土地寄付関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 1
		・土地売買等届出書 (個人情報および法人情報を非公開) 1
		・アスベスト調査関連文書 (個人情報を非公開) 1

区分	件数	公文書の内容および件数
		<ul style="list-style-type: none"> ・ひとりぐらし高齢者福祉事業関連文書 (法人情報を非公開) 1 ・手話講習会関連文書 (法人情報を非公開) 1 ・シルバー人材センター補助金関連文書 (個人情報および法人情報を非公開) 1 ・専用水道施設一覧 (個人情報を非公開) 1 ・食品衛生営業許可指導関連文書 (個人情報、法人情報および事務事業執行情報を非公開) 1 ・区有通路丈量図 (個人情報を非公開) 1

(2) 存否応答拒否とした公文書の内容および件数

区分	件数	公文書の内容および件数
存否応答拒否	1	<ul style="list-style-type: none"> ・学校教職員の長期休暇取得申請に係る医師の診断書 (個人情報に該当するとして存否応答拒否) 1

(3) 不服申立ての件数、内容および処理状況

申立件数	不服申立ての内容	処理状況
平成21年度		
平成22年度	<ul style="list-style-type: none"> ・建築計画概要書の非公開決定処分の取消しを求める。 	<p>練馬区情報公開および個人情報保護審査会に諮問、審査中。</p>

3 区民への周知

練馬区情報公開条例第29条に基づき、掲示場へ掲示するほか、6月21日号の「ねりま区報」および区ホームページにおいて区民への周知を図る。

平成22年度における個人情報保護制度の運用状況について

- 1 個人情報を取り扱う業務の登録件数 400件
 2 個人情報ファイルの登録件数 319件
 3 個人情報に係る外部委託等の状況

外部委託の業務数 360件

目的外利用の業務数 106件

外部提供の業務数 147件

目的外利用および外部提供の状況（本人同意を得たものは含まない。）

区 分	件 数
目的外利用	13,921
外部提供	169,195

- 4 自己情報の開示等請求状況

自己情報の開示等請求件数

区 分	請求者数	対象公文書件数
区 民	71	190
区民以外の者	13	44
合 計	84	234

処理状況および開示方法別件数

区 分	処 理 状 況				取下げ	開 示 方 法		
	応じる		応じら れない	不存在		閲覧	閲覧・写 しの交付	写しの 交付
	全部	一部						
開示請求	105	70	8	42	2	10	0	165
訂正請求	5	0	1	-	1	-	-	-
削除請求	0	0	0	-	0	-	-	-
中止等請求	0	0	0	-	0	-	-	-
合 計	110	70	9	42	3	10	0	165

(備考) 開示請求の応じられないの内訳は、全部非開示5件、存否応答拒否3件。なお、存否
 応答拒否の3件は請求件数である。

5 自己情報の開示請求に対する諾否の決定状況

全部を非開示とした自己情報の内容および件数

自己情報の内容	件数
生活保護の受給申請に関するもの（第三者情報として非開示）	3
戸籍の請求に関するもの（事務事業執行情報として非開示）	1
高齢者の相談に関するもの（第三者情報として非開示）	1

存否応答拒否とした自己情報の内容および件数

自己情報の内容	件数
未成年の子の所在および就学に関するもの（子の生命、健康等を害するおそれのある情報として存否応答拒否）	3

一部を非開示とした自己情報の内容および件数

自己情報の内容	件数
保育園選考会議名簿（第三者情報を非開示）	13
戸籍の請求に関するもの（第三者情報および法人情報を非開示）	11
学校生活支援員・学校経営補助員に関するもの（第三者情報を非開示）	10
特別支援教育・就学相談に関するもの（第三者情報を非開示）	8
介護保険の認定調査に関するもの（第三者情報を非開示）	5
人事管理に関するもの（第三者情報および事務事業執行情報を非開示）	3
心身障害児の相談・指導に関するもの（第三者情報を非開示）	3
高齢者相談に関するもの（第三者情報を非開示）	3
健康診断に関するもの（第三者情報を非開示）	3
建築に係る紛争および調整に関するもの（第三者情報および法人情報を非開示）	3
保育園の入園に関するもの（保育園選考会議名簿を除く）（第三者情報を非開示）	2
学校の事故に関するもの（第三者情報を非開示）	2
広聴処理に関するもの（第三者情報を非開示）	1
消費生活相談に関するもの（第三者情報を非開示）	1

介護保険の給付に関するもの（第三者情報を非開示）	1
幼稚園の入園に関するもの（第三者情報を非開示）	1

不服申立ての件数、内容および処理状況

申立件数	不服申立ての内容	処理状況
平成22年度 2件	高齢者相談に係る相談・経過観察票の非開示決定に対する異議申立て	練馬区情報公開および個人情報保護審査会に諮問後、申立て取下げにより終了
	未成年の子の所在および就学関連文書の存否応答拒否による非開示決定に対する異議申立て	練馬区情報公開および個人情報保護審査会に諮問、審査中

6 電子計算組織の結合状況

事務名称	所管課名	結 合 先	取 扱 う 個人情報	区分	提供件数
住民基本台帳 事務	戸籍住民課	東京都	23項目	提供	255,704件
		住民基本台帳法第30条の10に規定する指定情報処理機関または道府県	20項目	提供	175,631件
		区市町村	24項目	提供	32,231件
		住民基本台帳カードの交付を受けている者	2項目	提供	7,934件
公的個人認証 事務	戸籍住民課	東京都	10項目	提供	5,193件
		電子証明書の発行を申請する区民および電子証明書を利用している区民	8項目	提供	2,962件
軽自動車税事務	収納課	収納代行会社	8項目	取得	
国民健康保険 事務	国保年金課	東京都国民健康保険団体連合会	29項目	提供	10,773,340件
		収納代行会社	8項目	取得	

国民年金事務	国保年金課	日本年金機構	11 項目	閲覧	
高齢者支援事務	高齢社会対策課	高齢者相談センター支所	13 項目	閲覧	
介護保険新予防給付	高齢社会対策課	東京都国民健康保険団体連合会	10 項目	提供	26,303 件
心身障害者福祉事務	練馬総合福祉事務所	東京都国民健康保険団体連合会	40 項目	提供	43,567 件
	障害者施策推進課	東京都国民健康保険団体連合会	79 項目	提供	144 件
清掃事務	清掃管理課 練馬清掃事務所 石神井清掃事務所	財団法人東京都環境整備公社	12 項目	閲覧	
		〃	4 項目	提供	28,982 件
資源回収事務	資源循環推進課	財団法人東京都環境整備公社	7 項目	提供	414 件
	清掃管理課 練馬清掃事務所 石神井清掃事務所 資源循環推進課	〃	4 項目	提供	28,982 件
金銭会計事務	会計管理室	地方自治法施行令第168条第2項に基づき区が指定する金融機関	4 項目	提供	119,621 件
教職員人事事務	教育指導課	東京都教育委員会	22 項目	閲覧	
公共施設予約システムサービス事務	生涯学習課・スポーツ振興課ほか	指定管理者・委託事業者	11 項目	閲覧	
図書館事務	光が丘図書館	指定管理者・委託事業者	18 項目	閲覧 取得	
後期高齢者医療保険事務	国保年金課	東京都後期高齢者医療広域連合	13 項目	提供	65,572 件
		東京都国民健康保険団体連合会	9 項目	提供	65,572 件
		収納代行会社	8 項目	取得	
介護保険事務	介護保険課	東京都国民健康保険団	73 項目	提供	287,003 件

		体連合会			
		収納代行会社	8項目	取得	39,825件
特別区民税・都民税事務	収納課	収納代行会社	8項目	取得	
特別区民税・都民税事務	税務課	社団法人地方税電子化協議会、審査システム運営事業者、国税庁	44項目	取得 提供	284,694件
児童館・学童保育事務	子育て支援課	委託事業者	3項目	取得	2,429件
消費生活相談事務	経済課	独立行政法人国民生活センター	13項目	提供	4,623件
学校保健事務	庶務課	独立行政法人日本スポーツ振興センター	13項目	提供	4,996件
認可保育所事務	保育課		13項目		442件
広報事務	広聴広報課	委託事業者	5項目	閲覧	
生活保護事務	練馬総合福祉事務所	社会保険診療報酬支払基金	1項目	提供	6,541件
中国残留邦人等支援事務	練馬総合福祉事務所	社会保険診療報酬支払基金	1項目	提供	282件

7 個人情報に関わる事故の状況

時期	事務名称	所管課名	概要	情報件数
22.4.27	図書館事務	光が丘図書館	練馬区立図書館の電算システム調達会社の社員が、利用者番号の入っているノートパソコンを紛失したもの	5件
22.11.23	収納事務	収納課	区民税および国民健康保険料の訪問収納員が、訪問リストを訪問先付近で紛失したもの	644件

8 区民への周知

練馬区個人情報保護条例第33条の規定に基づき、掲示場へ掲示するほか、6月21日号の「ねりま区報」および区ホームページにおいて区民への周知を図る。