

令和4年度 第6回

新宿区情報公開・個人情報保護審議会会議録

令和4年11月17日(木)

新宿区 総合政策部 区政情報課

【会 長】ただいまより令和 4 年度第 6 回新宿区情報公開・個人情報保護審議会を開会いたします。

議事に入る前に、本日の資料について、事務局から確認をお願いいたします。

【区政情報課長】皆様、本日もよろしくをお願いいたします。

今回の議事につきましては、資料 1 8 及び資料 1 9 の 2 件となります。各案件の説明時にそれぞれ使用する資料をご確認いただければと存じます。

事務局からは以上でございます。ご審議のほどよろしくをお願いいたします。

【会 長】それでは、議題に入り、審議を進めてまいります。説明される方は資料を読み上げるだけではなく、資料の要点を説明していただいて、必要に応じて補足を加えるようお願いいたします。

それでは、資料 1 8 「東京共同電子申請・届出サービスの利用に係る外部結合等について（手続の追加）」であります。説明される方は、資料を確認の上、ご説明ください。

【行政管理課長】行政管理課長でございます。まず、資料の確認をさせていただきます。資料 1 8 につきましては、A 4 縦の両面で 5 枚つづりのものとしております。続きまして、資料 1 8 - 1 「追加手続及び情報項目」A 4 横 1 枚の資料となっております。続きまして、資料 1 8 - 2、個人情報の流れ、A 4 横、カラー版 1 枚の資料となっております。最後に、参考資料 1 8 - 1 「各手続の概要」、A 4 横の 1 枚の資料でございます。以上が配付資料でございますが、過不足等ございますでしょうか。

それでは、説明に入らせていただきます。まず、資料 1 8 の 2 ページをご覧くださいと思います。1 の概要でございますが、新宿区では、平成 1 6 年度から東京都及び都内区市町村で構成されます東京電子自治体共同運営協議会が提供いたします「東京共同電子申請・届出サービス」を活用いたしまして、住民票の写しの交付請求や、乳幼児・子ども医療証の申請などの手続につきまして、オンラインで受け付けてございます。なお、こちらにつきましては、平成 1 6 年度の本審議会承認いただきまして、以後、手続の追加をその都度、本審議会に諮問いたしまして、承認・了承いただいているところでございます。このたび、新たに資料 1 8 - 1 に記載がございます 3 手続を追加することで、さらなる区民の利便性の向上を図りたいというものでございます。

続いて 2 の本審議会への付議内容でございますが、1 つ目といたしましては、外部結合で

ございます。既に、外部結合を行っております「東京共同電子申請・届出サービス」におきまして、手続の追加を行います。2つ目といたしましては、システム改修の業務委託でございます。こちらの業務委託する付議の内容につきましては、資料18-1でご説明させていただきますので、資料18-1をご用意いただければと思います。こちらの資料では、今回追加させていただきたい3手続の手続名、担当課、取扱う個人情報項目を記載させていただいております。1つ目が「新宿区自治基本条例検証会議に関する申込み及びアンケート」、2つ目は「新宿子育てメッセ実行委員会会員登録及び出展申込」、3つ目が「働く人のストレスマネジメントに関する講演会申込み及びアンケート」、こちら3つの手続になっております。

続いて、参考資料18-1をご覧くださいと思います。こちらにつきましては、追加手続に関する各手続のこの事業の概要を記載させていただいております。こちらの手続につきまして、電子申請で受付できるようにするといった内容でございます。

それでは、説明資料にお戻りいただきまして、3ページ目をご覧くださいと思います。外部結合についてでございます。登録業務の名称、追加される情報項目につきましては、追加手続、先ほどご説明しました資料18-1のとおりとなっております。結合の相手方、結合する理由、結合の形態については、記載のとおりでございます。結合の開始時期と期間につきましては、令和4年11月25日以降でございます。

続きまして、情報保護対策の運用上の対策といたしましては、東京電子自治体共同運営協議会策定の情報セキュリティポリシー、また、区の個人情報保護条例及び区の情報セキュリティポリシーを遵守いたします。

システム上の対策につきましては、行政専用のLGWAN回線を利用いたしまして、特定相手以外との通信を不可とするといったことですが、個人情報の流れと併せまして、資料18-2、カラー版のA4横の資料でご説明させていただきますので、18-2をご覧くださいいただければと思います。

まず①ですが、申請者がパソコンやスマートフォンを用いまして、インターネット回線を通じまして、専用サイトから申請をするといった形になっております。申請いたしましたら、その情報が運用受託事業者であります富士通株式会社のサーバに入りまして、右側の緑色の②のところですが、こちらのデータがLGWAN回線を通じまして、区のイントラネットパソコンに申請到達メールの通知といった形でデータが届くといった形となっております。その後、青色の矢印の③のところですが、区で申請内容を確認いたしまして、受付処理をいたします。その内容が左側の緑色の④のところですが、運用受託事業者のサーバを通じまして、申請者のパ

ソコンまたはスマートフォンに、申請受付完了のメールが通知される流れとなっております。また、⑤右側の右下にあります長い薄い青色の矢印のところですが、申請者の申請情報につきましては、区がL GWAN回線を通じまして、情報をダウンロードいたします。最後に⑥、⑦のところですが、申請者情報を管理するといった流れとなっております。個人情報の流れは、以上となっておりますが、黄色の枠の中に記載しているとおり、それぞれのところでセキュリティ対策を講じているといったところがございます。こちらの個人情報保護の対策の説明につきましては以上でございます。

説明資料にお戻りいただきまして、5ページをご覧ください。業務委託についてでございます。登録業務の名称につきましては、先ほどご説明しました資料18-1のとおりでございます。また、委託先につきましては、富士通株式会社でございます。次の、委託に伴い事業者処理させる情報項目につきましては、資料18-1のとおりでございます。委託理由、委託の内容につきましては、記載のとおりでございます。委託の開始時期につきましては、令和4年11月25日から令和5年3月31日までとなっておりますが、次年度以降も同様の業務委託を行います。

続いて、委託に当たり区が行う情報保護対策につきまして、各運用上の対策につきましては、東京電子自治体共同運営協議会策定の情報セキュリティポリシー、また、区の個人情報保護条例、及び区の情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、契約に当たりまして、特記事項を付すといったところがございます。

続いてのシステム上の対策につきましては、外部委託のところでお話しした内容と同様となっておりますので、割愛させていただきます。

続いて、6ページをご覧ください。6ページの受託事業者に行わせる個人情報保護対策につきましても、内容的には外部委託と同様の内容となっておりますので、説明は割愛させていただきます。

説明につきましては、雑駁ではございますが、以上でございます。よろしくお願いいたします。

【会長】 それでは、ご質問かご意見のある方どうぞ。

【伊藤委員】 1点伺いたいのが、資料18-2の新宿区の黄色い吹き出しにある係専用フォルダというのがどういうものかというのを伺えればと。これ係ということなので、申請業務に関わったフォルダかとは思いますが、ログについては職員1人1人とれるような仕組みになっているのか、それとも係ごとのログがとれるようになっているのかというところ。あと、

パスワードの設定と書いてありますが、これは係専用フォルダにもかかっているのか、それとも、このエクセルファイルにかかっているのか。このあたりもうちょっと詳しく説明をお願いします。

【情報システム課長】最初の、フォルダへのアクセスですが、緊急時につきましては、各職員にいくような形をとっております。CSV、今はパスワードやそういったものはかけておりませんで、フォルダにアクセスするところで安全性を確保するという形でやっております。ログについては、それぞれの職員で確認がとれるようにしております。

【伊藤委員】分かりました。ありがとうございます。エクセルが、保護されているかどうかというぐらいかなと思うのですけれども、情報が流出するところ。このあたりについてはどのように問題を確保されているのですか。

【情報システム課長】エクセルにつきましては、まず各所属でデータの保存をしましたら、削除していただくという形をとっておりますが、一方で、一定の期間がたちましたら、自動的に削除するような方式もとっております。そういった形で併用しているというような状況です。

【伊藤委員】分かりました。ある程度の期間をとる場合というのは、事業の性質上、期間をとらないといけないものに関しては、そういった方針をとっているのでしょうか。

【情報システム課長】基本的には、各所属でデータを落とし込んだらすぐ削除するというのが原則になりますので、そのようにお願いをしているところです。

【伊藤委員】分かりました。ありがとうございます。これで多分最後になると思いますが、落とし込む内容について気になったのですけれども、エクセルに落とした後に、さらに何か、どこかに落とし込むという、そういう場合もあるということなのですか。エクセルで最後ということではないのでしょうか。

【情報システム課長】各所属の処理によって様々あるかと思しますので、エクセルで落とし込んで終了する場面もありますし、その後の作業でまた別途使うこともあるかと思しますので、それは所属ごとに違っているというような認識です。

【伊藤委員】分かりました。そうすると、エクセルの後については、どういうふうに管理するかということも、ここには書いていないので若干気になったのですけれども、そのあたりというのはどこかの部署、各担当部署で処理の仕方はどうなっているのですか。

【情報システム課長】こちらにつきましては、通常は、今回は電子申請サービスということでの個人情報の扱いになっておりますが、それぞれ個人情報、別の一般的な業務の中でも使用しておりますので、そちらの基準に従って処理をしていると理解しております。

【伊藤委員】分かりました。ありがとうございます。このエクセルまでしっかり削除いただいて、その後のことが、ちょっとここには書いていない個別にいろいろな対応がある、そこは若干、分からない部分もあるので、そこまでしっかり削除いただくということをお願いして、以上にしたいと思います。

【会長】ほかにご質問かご意見ございますか。

【松井委員】資料18-1の表についてお尋ねなのですが、1番の手続で取扱う個人情報項目に列挙がありまして、最後に「職業等」とあるのですが、「等」の中には具体的にはどんな個人情報項目が含まれるのでしょうか。

【企画政策課長】こちらの職業等の「等」ですけれども、学生さんもいらっしゃいますし、職業自体をお持ちでない方もいらっしゃるわけなので、無作為抽出で皆さんにお知らせをして、報告の承認をいただきますので、「職業等」とさせていただいているところでございます。

【会長】これ、職業、関連事項というのですか。それとも、ここに幾つか挙がっている以外にも、ほかにも幾つもあるよという意味なのですか。どういう、「等」という言葉は何にかかっているのですか。

【企画政策課長】こちらで、アンケートでお聞きする内容にはなるのですけれども、例えば、丸をつけていただく際に、公務員・会社員ですとか、パート・アルバイトですとか、自営業・専業主婦・学生・無職・その他、そういったような項目を記載していただきたいのがあります。

【会長】要するに、職業のない人の区分もここにあるという、だから職業関連の事項なんだ。これ「職業等」というのが1つですよ。そうですね。分かりました。

【松井委員】分かりました。ありがとうございます。

【会長】ほかにご質問かご意見ありますでしょうか。

【木もと委員】これに関しましては、追加事項であるので、今後もどんどんいろいろな形で、いろいろなものが増えていくのかなと思います。その上で、資料18-2、先ほどのご答弁の中にも「冗長」という言葉もありましたが、サーバの冗長化という文言をこれまでのところで私が見落としていたのかもしれないのですけれども、ありまして、この冗長化というものがどういうことか、バックアップとの違いを教えてくださいたいと思います。

【情報システム課長】冗長化については、資料18-2、右上の黄色の塗りつぶしの枠の中で、下から2番目をご覧ください。「サーバ冗長化」ということで、記載しております。サーバの冗長化につきましては、区のイントラネットパソコンのデータセンターにサーバがございまして、東日本をメインに使っているのですが、西日本にもサーバを置いております。災害時、ど

明らかに何かあったときに、もう一方のサーバで対応できるように状態しております。バックアップは、期間を決めて定期的にデータをコピーして保存することを言います。

【木もと委員】分かりました。この中に、左右の両方に「サーバ冗長化」「バックアップ」と2つのところに書かれているので、今、バックアップと冗長化の違いというのがどういうことなのかというのを知りたかったので、大体イメージは分かりました。あまり聞き慣れないという言葉でもあったので、その意味合い、もうちょっと詳しく説明していただけるかなと思ったのですが、例えば、震災であったり、そういうことがあったときにでもしっかり稼働していけるような、そういった体制が備えられている、そのような理解でよろしいでしょうか。

【情報システム課長】そのとおりでして、冗長化、耳慣れない言葉だと思いますが、予備と考えていただければよろしいかと思えます。同じ内容のものを機械として設置しておりまして、通常使っているものについて何かあったときに、その予備のものを稼働させられるようにしておくといったもので、冗長化ということと呼んでおりまして、そちらのほうを備えているとご理解いただければと思います。

【木もと委員】分かりました。先ほどご説明の中で東日本、西日本みたいな話がありましたけれども、サーバ等々について震災等があっても継続してできる体制が整っているということで理解しました。ありがとうございました。

【会 長】ほかにご質問かご意見等ございますでしょうか。それでは、特別ご意見ないようでしたら、外部結合は諮問事項ですので、承認。業務委託については報告事項ですので、了承ということで、よろしゅうございますか。本件は承認と了承ということで決定いたします。

次は、資料19「マイナポイント申請支援業務の委託について」であります。説明される方は資料を確認の上、ご説明ください。

【特命担当副参事】まず、資料の確認をさせていただきます。資料19、1ページ目が「情報公開・個人情報保護審議会諮問・報告事項」になりまして、2ページ目が「事業の概要」、3ページ目が「別紙（業務委託）」。4ページ目からは「特記事項」がございまして、5ページも特記事項というところになります。そして、最後にA4の図が描いてございます、資料19-1でございます。皆様、過不足ないでしょうか。よろしいでしょうか。

では、説明を簡単にさせていただきます。件名は、「マイナポイント申請支援業務の委託について」でございます。

次のページをおめくりいただきまして、2ページから説明をさせていただきます。事業名でございしますが、マイナポイント申請支援業務委託でございます。業務の事業内容をご覧ください

い。1の事業概要でございます。まず、現在、区では、本庁舎にマイナポイントの申請支援員を配置するとともに、本庁舎及び地域センターにマイナポータル専用端末を設置しており、来庁された区民へのマイナポイントの申請支援を行っているという状況でございます。また、区マイナポイントコールセンターを区役所本庁舎1階に設置し、問合せにも対応しているという状況でございます。

現在、マイナポイントの申請の増加が見込まれることから、区民の申請機会の拡充ですとか、利便性の向上を図るために、各地域センターに申請支援員を派遣いたしまして、出張型の申請支援を新たに業務委託で実施いたします。その際に個人情報の取扱いがあるということで、今回付議をさせていただきました。

2の委託の概要をご覧ください。(1)の委託の内容でございます。①のところの下をご覧ください。マイナポータル専用端末の操作説明と、マイナポイントの制度の説明につきましては、これは現在本庁舎で行っている業務でございます。これを新たに地域センターにも展開するというような流れになります。そして、②をご覧ください。コールセンターの業務でございます。一番上のマイナポイントの申請の方法及び制度の案内と、マイナポイント全般に関する問合せについては現在も行っているという状況でございます。出張型の支援に併せて、このコールセンターで予約を受け付けるという関係から、3番目にあります各地域センターにおけるマイナポイント出張申請支援の予約受付という業務が新たに個人情報業務として発生するというような状況でございます。そして(2)をご覧ください。実施の期間でございます。令和4年12月19日から令和5年2月28日までを想定しております。そして、(3)をご覧ください。想定人数でございますけれども、約600人、各地域センターで約60人を受け付けるという状況でございます。

そして、個人情報の流れを説明させていただきたいと思っております。資料19-1をご覧ください。まず、左側が赤色のところ、利用者になります。そして、右側に新宿区というような絵が描かれております。まず、利用者が①のところ、出張支援を受ける予約申請を新宿区のコールセンターに電話をいたします。そして、コールセンターでは、予約日時の確認や受付を電話でいたしまして、予約者の氏名、電話番号、予約日時を確認いたします。そして、確認がとれましたら、受付番号を本人に報告、お知らせをするというような状況です。そして、これで予約が一旦完了いたします。

一方で、新宿区の本庁舎では、下の記載のところ、窓口支援業務ということで、現在、支援の業務をしております。これを地域センターで行うというような流れになりまして、真ん中の

オレンジ色のところ、③で予約した方が地域センターを訪問いたしまして、④で地域センターに派遣された支援員に予約受付番号をおっしゃっていただいて、本人であることを照合いたしまして、⑤で支援を開始するというような流れになります。この資料19-1の説明については以上になります。

続いて、3ページにお戻りいただけますでしょうか。マイナポイント申請支援業務の委託についてというところでございます。まず、委託先でございます。りらいあコミュニケーションズ株式会社という事業者でございます。この事業者は戸籍住民課が実施しているマイナンバーカードの交付の事業も請け負っております。また、プライバシーマークも取得しております、豊富な経験や知識を有していると考えております。そして、個人情報の項目でございますけれども、予約者の氏名、電話番号、予約の日時を取得いたします。そして、どのように管理するかというところでございますけれども、紙媒体で管理をしていきたいと考えてございます。

委託の理由でございます。先ほど申し上げた内容でございます。当該委託事業者は、マイナポイント事業における豊富な経験や知識を有しております。各地域センターにおける出張型の申請支援及び予約受付業務を同一の事業者へ委託することにより、効率的に事業を実施することができるのと同時に、予約に応じた円滑な体制整備が可能であることから、当該事業者へ委託するというようなものになります。委託の内容については、2ページで説明させていただきましたので、省略をさせていただきます。

委託の開始時期及び期限でございます。令和4年12月9日から令和5年2月28日までと決定しております。委託に当たり、区が行う個人情報保護対策でございますけれども、契約の変更に当たり、別紙の「特記事項」を付すとともに、新宿区情報セキュリティポリシー及び新宿区個人情報保護条例の遵守義務について明記をいたします。また、取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定いたしまして、区へ報告することを義務づけます。そして3、個人情報を記録した紙媒体につきましては、業務委託終了後、区に返却をさせる予定でございます。

最後に、運用上の対策でございますけれども、3をご覧ください。紙媒体の個人情報につきましては、施錠できる金庫に保管をして、厳重に管理をしていただく、このような運用を図っていきたくて考えております。

雑駁ではございますが、説明は以上になります。

【会 長】ご質問かご意見がありましたらどうぞ。

【木もと委員】処理させる情報項目については、紙媒体となっておりますが、これを例えば、リスト化をしたりですとか、電子媒体でのリスト化をしたり、そういうことはないという認識

でよろしいでしょうか。

【特命担当副参事】基本的には紙媒体での管理ということで、それを電子化するとか、そういったことは、予定はしてございません。

【木もと委員】分かりました。では、そうなると、逆に、コールセンター等々で受けた状態から地域センターに出向くわけなので、そこで照合を行うということは、この紙媒体自体を携行していくことになるのかなと思うのですけれども、そのあたりのセキュリティ対策はどうなのでしょうか。教えていただければと思います。

【特命担当副参事】説明が不十分で大変申し訳ございませんでした。紙媒体につきましては、あくまでもコールセンターのみで管理をさせていただきます。そして、予約者の情報などについては出張の職員には一切説明せずに、あくまでも窓口に来たときに、予約者の管理番号をあらかじめ付番を教えておりますので、そこで照合をさせていただいて本人であることを確認するというような運用を図っております、紙媒体を持ち運ぶとかというのは想定していないと考えているところでございます。

【木もと委員】分かりました。ありがとうございます。

【会長】ほかに、ご質問、ご意見ございますでしょうか。

【伊藤委員】今の話でも若干気になったことがあったのですけれども、コールセンターに電話が来たときに、その記録というのはメモを書くということになるのでしょうか。

【特命担当副参事】おっしゃるとおりでございます。メモを書くということでございます。

【伊藤委員】ありがとうございます。600人ぐらいの人が実際に問い合わせきて、それで登録した情報を削除してほしいとか、変更してほしいというときに紙を管理するなど、そういう作業をしないといけないと思うのですが、それはそれで効率が悪いように感じます。

【特命担当副参事】おっしゃるとおり、やはり600人程度の方から予約を受け付けるというふうになりますと、そういった煩雑性というのが生まれてくる可能性は、私どもも確かに考えました。個人情報 of 全てを一番安全に管理できる方法は何かと考えた場合に、やはり紙の媒体のみ、1つの紙媒体で管理をしていくというのが一番いいかなと思ひまして、また、600人を受け付けるという話なのですけれども、1月から2月末までで、少しずつ予約を受け付けるということになりますので、その煩雑性は、少しは軽減できるのかなというふうには考えております。

【伊藤委員】分かりました。ありがとうございます。結構、大変な印象というか、今どき紙で、コールセンターをやるってちょっとどうなのかなというか、それこそ費用もかかって、費用の

話は、今回はあまり関係ないと思うのですけれども、紙だから安全というわけでもないと思いますし、パソコンに1台でまとめて、それをオフラインにしたほうがむしろ計算とかもしやすかったり、顧客満足度とかも高まるし、個人情報の管理も工夫して処理したほうがいいのではないかなとも思ったので、このやり方で今日はいいのかもしれないけれども、あまりにもやり方が古いような、効率が悪いような気もするので、個人情報も安全だと特に思わないでいただきたいなどは思いました。以上です。

【会 長】ほかに、ご質問かご意見はありますか。

【川野委員】先ほどの紙媒体のご質問の内容に付随しているのですけれども、先ほどおっしゃったところだと、地域センターでは、具体的に、受付番号を伝えることで本人と照合をしてということだったのですけれども、例えばご本人が覚えていないなど、やはり一般の市民だということだと考えると、受付番号というのは電話口で伝えられたとしても、その番号を持っていく方ばかりではないと思うのですけれども、そういう場合には、地域センターで例えば、「こういう川野さんって人が来たんですけど、この人は7時半からの予約ですか」とかも電話で行ったほうが良いかもしれません。その際、本人の情報を取得したりとかということが現実に生じるのでしょうか。それとも、実際、1時半の枠に来た方だから、お話し合いしようという感じで進められるのか、そちらの、受付番号を伝えるということと本人照合ということだけだと、不十分なことが生じるのではないかなと思ひまして、そこのところをお伺いしたいということです。

【特命担当副参事】受付番号をおっしゃっていただくことで本人確認というところなのですから、やはり受付番号を忘れてしまった方も中にはいると想定しております。支援員は、一応、コールセンターに連絡をとれる携帯電話を持っていくよう考えておひまして、そこで万が一照合がとれないということとございましたら、出張職員が本人におつなぎしまして、確認をしていただくというような形で運用を図らせていただいて、やっていきたいと考えております。

【川野委員】ありがとうございました。よく分かりました。

【会 長】ほかに、ご質問かご意見ございますか。

【松井委員】基本的な質問なのですから、地域センターで支援されるときに、住民の方がマイナンバーカードを実際見せて、それを見ながら番号を入れたり、一緒に持ってという作業にはならないのですか。

【特命担当副参事】実際、申請をする際には、パソコンの画面を、ここを例えば、クリックしてくださいとか、この情報はこのカードのここに記載してくださいですか、そういった申請

の支援をするという伴走型といいますか、一緒に支援をやっていくというような状況になります。もちろん、個人情報に当たる部分については、職員は顔を伏せてやっていくというような運用を考えております。そのため、マイナンバーカードも申請者にはご持参をしていただくというようなことを考えております。

【松井委員】では、住民の方が出して、「ここね」みたいな感じで、やはりご高齢の方が多いと思うので、「どこな、どこな、この番号ね」みたいな感じに絶対になるとは思うのですが、それはなるべく見ないようにというか、そういう指導というか、そういう対策でやるしかないということですね。

【特命担当副参事】おっしゃるとおりです。個人情報はあくまでも支援員が見ないという運用でやらせていただきまして、今現在でも1階の本庁舎で支援員がそのような運用をしておりまして、そういった研修などを通して、支援員が個人情報を見ないでやっていくことを今後もやっていきたいと考えております。

【松井委員】分かりました。ありがとうございます。

【会 長】ほかにご質問かご意見ございますでしょうか。ないようでしたら、本件は、報告事項ですから、了承ということでよろしゅうございますか。本件は、了承ということで終了いたします。

それでは、本日の諮問及び報告事項については、審議を終わりたいと思います。事務局から何かご発言があればお願いします。

【区政情報課長】本日はどうもありがとうございました。次回の審議会の日程でございますが、12月15日木曜日、午後2時から予定しているところでございます。場所につきましては、本庁舎5階の大会議室で予定しておりますので、よろしく願いいたします。

事務局からは以上でございます。

【会 長】委員の皆様で何か審議会のことについて、ご発言があればお聞きしてもよろしゅうございますが、何かご発言ありますか。

ないようですので、以上をもちまして、第6回の審議会を閉会といたします。長時間ご苦労さまでした。ありがとうございました。

午後2時41分閉会