

# 会議結果報告書

平成30年3月13日

会議の名称	平成29年度第3回志木市情報公開・個人情報保護審議会
開催日時	平成30年2月15日（木）14時00分～15時30分
開催場所	市役所 4階 全員協議会室
出席委員	竹前栄二委員（会長）、大貫結子委員（会長職務代理）、 西川和人委員、武藤貴洋委員、鈴木和雄委員、 羽賀佳和委員、長田義明委員、清水賢三委員  (計8人)
欠席委員	山崎誠司委員、爲井俊充委員  (計2人)
説明員職氏名	(収納管理課) 芦野課長、市ノ瀬主席専門員、大野主査 (福祉課) 抜井主席専門員 (政策推進課) 石川主幹、木谷主任 (長寿応援課) 斉藤主査 (健康増進センター) 金澤所長、貫井主査、飯田主査  (計10人)
議題	諮問事項 ①自動音声催告業務について (収納管理課) ②自立支援医療（精神通院医療）の個人番号の利用について (福祉課) 報告事項 ③基幹系システム保守運用管理業務について (政策推進課) ④志木市高齢者世帯アウトリーチ支援事業について (長寿応援課) ⑤在宅医療連携拠点業務委託(仮)について (長寿応援課) ⑥志木市自殺対策計画策定に係る市民意識調査業務委託について (健康増進センター)

<p style="text-align: center;">結 果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動音声催告業務について了承された。</li> <li>・自立支援医療（精神通院医療）の個人番号の利用について了承された。</li> <li>・基幹系システム保守運用管理業務についての報告が了承された。</li> <li>・志木市高齢者世帯アウトリーチ支援事業についての報告が了承された。</li> <li>・在宅医療連携拠点業務委託(仮)についての報告が了承された。</li> <li>・志木市自殺対策計画策定に係る市民意識調査業務委託についての報告が了承された。</li> </ul> <p style="text-align: right;">（傍聴者 0人）</p>
<p>事務局職員</p>	<p>菊池課長、根岸主査、明石主事</p>
<p>審議内容の記録（審議経過、結論等）</p>	
<p>1 開 会</p> <p>2 会長あいさつ</p> <p>3 議 題</p> <p>【諮問事項】</p> <p>①自動音声催告業務について（収納管理課）</p> <p>＜説明員＞</p> <p>収納管理課では税の未納者に対し、平成21年10月から委託のオペレーターによる収納コールセンター電話催告業務を行ってきたが、平成30年6月末日で長期継続契約が終了することに伴い、7月以降は無人で電話催告を行う自動音声催告システム導入を検討している。本システムは、電話催告を無人かつ短時間で行うことができる。既に25の自治体を使用していることから本市でも契約したいと考えている。</p> <p>このシステムは業者からサービスの提供を受けて運用を行う。収納管理課内で使用する基幹系の滞納整理システムから対象者、氏名、電話番号データを作成し、USBを介して自動コールシステム端末へデータを送る。端末は業者のサーバとつながっており、データの送受信を行う。時間になると設定した電話番号へ自動発信し、本人確認を行った上で、要件を伝えるシステムとなっている。架電後は端末内のデータは削除され、サーバ内のデータも月末に削除される。データの送受信は光回線で行い、データの暗号化により盗聴が難しい方式を採用し、個人情報流出の可能性は極めて低いと考える。</p>	

<質疑応答>

委員) 対象人数は何人か。

説明員) 約3,000人である。

委員) 途中で盗聴されるリスクは低いですが、ハッキングの可能性が考えられる。外部につながるものなのか。

説明員) 外部にはつながっていない。

委員) 25の自治体とは、県内の自治体のうちの数か。

説明員) 全国の自治体のうちの数である。システムが導入されて間もないが、先進地では平成26年度から導入している。

委員) どの自治体か。

説明員) 小金井市、武蔵野市、調布市、所沢市、上尾市等が使用している。

委員) 「指定した日時にかける」とあるが、いつでも電話をかけるのか。

説明員) 昼の時間を考えている。

委員) 会社にもかかってくるのか。

説明員) 自宅のみである。自動音声であるので、本人確認のために「本人であれば1を押してください」といったアナウンスが流れる。押さなければ電話が切れるようになっている。

委員) 自動音声システムはいつでも電話をかけることができるように思うが、昼しかかけないのか。

説明員) 夜間や土日にもかける予定である。現在、有人で架電を行っているが、時間帯が限定されている。無人であればいつでもかけることが可能となる。常識の範囲内で時間の設定を行う予定である。なお、仕様では8時20分から21時まで使用できる取り決めがある。

委員) 個人情報の取扱いに関する特記仕様書(案)は、市で行う委託では全てこの仕様書なのか。

説明員) 今回の委託契約のみの仕様書である。

委員) なぜ委託契約書でなく特記仕様書にしているのか。業者との個人情報の取り決めを行うためか。

説明員) 当所属は個人情報の取扱いが多く、業者に徹底してもらうために作成している。

委員) 仕組自体は個人情報保護についてよく検討されており、有人の場合よりリスクが低いと思われる。ただし、ビッグデータは出てしまうので、企業が使用するリスクがある。

委員) 催告による他自治体での結果は出ているのか。

説明員) 出していない。しかし、収納率は上がっている。

委員) 他企業でこの委託業務をできるところはないのか。

説明員) 同じ業務を行っている他企業はあるが無人ではなく、オペレーターが必要になり、

別料金がかかる。また、録音音声となるため個人情報の取扱いでリスクがある。

委員) 自動音声の電話番号は市役所の番号が表示されるのか。

説明員) そのとおりである。

委員) 広報等による周知を行うのか。

説明員) 市民への周知のために広報を行う予定である。

## ②自立支援医療（精神通院医療）の個人番号の利用について（福祉課）

<説明員>

自立支援医療とは、精神科にかかっている医療費を1割負担で済ませる制度であり、本人の収入等で負担上限額を設ける。この事務自体は県の事務であり、志木市が窓口になって実施している。

現在、申請時に志木市在住の方は税の確認を行えるが、転入の方などは居住地から所得証明書を取り寄せる必要がある。そこで、税の確認にマイナンバーを利用することで証明書を取り寄せる必要がなくなる。

県では既に制度を利用しており、税の確認はマイナンバーで行うのが原則となっている。来年度から県からの権限移譲が行われることでマイナンバーの利用が可能となる。他市町村では、和光市が平成28年度から行っており、朝霞市、新座市は平成30年度から行う予定である。

個人情報に関して懸念事項は少ないと考えており、マイナンバーを利用しない場合、他市に比べてサービスの低下が懸念されるため利用を検討したい。

<質疑応答>

委員) マイナンバーは利用申請時に記載するのか。

説明員) 申請時に記載してもらい、本人から取得する。

委員) 近似のサービスで利用しているとのことで、マイナンバーの利用が広がるという認識でよいか。

説明員) そのとおりである。

## 【報告事項】

### ③基幹系システム保守運用管理業務について（政策推進課）

<説明員>

基幹系システムに関しては、既に審議会にて審議しているが、システムに職員がログインをする際の手のひら静脈認証について導入を行う。

今までは職員証によりログインをしていたが、日本年金機構の情報漏えい事件の後、自治体のシステム強靱化が必要になった。特にマイナンバーの取扱いに関しては、生体認証

のような強固な認証でログインをするよう要請があった。今回基幹系システムの契約更改の関係もあり、新たに手のひら静脈認証システムを導入した。導入に際しては、職員の手のひらのデータも個人情報に当たるため、当審議会へ報告をさせていただいた。

当市の基幹系ベンダーは都内自治体での実績もあり、近隣市である和光市、新座市でも導入済である。

契約では、個人情報の特記事項を記載し、コピーをして流用しようとしても保存されている情報を組み合わせなければ、二次利用できないことについてメーカーに確認を行っている。

<質疑応答>

委員) 生体認証は認識の失敗による作業リスクが発生すると思うが、2月から運用においてトラブルは起きているのか。

説明員) 静脈を認証するので、血管の細い方は朝方に認証されないケースが数件あると報告を受けている。その場合は、手のひらを温めるか、朝の血管状態で再度登録を行うかを指示している。当人以外の静脈が認識されるようなケースは起きていない。

委員) 認証失敗があると情報が欲しいときにとれず、窓口に来た市民に影響が出るほか、メンタル面や体調により認証トラブルが起きる可能性がある。時代的に先走りしている印象があり、ワンタイムパスワード等で対応すべきだったと思う。

説明員) 右手と左手の両方をシステムに登録し、どちらかがうまくいかなかった場合、もう一方の手で対応するといった作業リスクの軽減策は考えている。

委員) 登録人数は何人か。

説明員) 約100名である。

委員) 外部の人間がパスワードを手に入れてもログインができないので、セキュリティがかかる利点はある。

会長) 人事異動等が起きた場合はどうするのか。

説明員) サーバに認識情報があり、暗号化されている。退職者に対しては、権限を全て消してログインできなくする。権限は人事異動に合わせて変更する。

委員) その作業はどの部署が行うのか。

説明員) 政策推進課電子政策グループである。

委員) 生体認証のコピーはあり得ないのか。指紋などからコピーが取られる可能性はあるか。

説明員) 指先だけならありうるかもしれないが、手のひらの静脈は複雑なので、コピーを取られるということはまず起こりえない。

委員) 指先と手のひらでは手のひらの方が大きいため、パスワードで言えば文字が長くなるという考え方である。

#### ④志木市高齢者世帯アウトリーチ支援事業について

##### <説明員>

“アウトリーチ”とは、直訳すると「手を伸ばす」という意味で、相談に訪れるのを待つのではなく、積極的に対象者の生活の場に入り込み、問題を早期発見し、早期支援を実現する支援の一つの手法で、近年、医療や福祉で推進されている。

このアウトリーチ支援は、昨年審議会に諮問した「認知症初期集中支援チーム事業」で既に実施しており、本事業も対象を認知症以外に広げ、同じ委託先で同様の内容での実施を考えている。

現状は高齢者が増加するなかで多問題を抱える方が多くなっており、特に高齢者本人に精神疾患のある方、またはその家族に精神疾患を抱え、家族機能が脆弱化しているケースが目立ってきている。これまで、精神科医師のアウトリーチ資源がなかったため、ニーズはあっても支援が困難だったが、委託先の和光病院にアウトリーチ経験がある精神科医師が増え、協力体制が整ったため、事業を開始した。

和光病院の精神科医師をはじめ、高齢者あんしん相談センターの専門職と長寿応援課の専門職とで支援を行う。また、本事業は高齢者あんしん相談センターへの支援も兼ねており、日頃高齢者あんしん相談センターが支援に困難を感じているケースについて、医師等が相談に応じ、より良い支援につなげるほか、職員の力量形成も目的としている。

個人情報の取扱いに関しては、本事業の特記仕様書を作成しており、認知症支援同様、ID 管理を基本とする。また、和光病院では既に法人内で「医療情報運用管理規定」に基づき、個人情報保護に関して、職員教育や管理が行われており、本事業に関わる職員も正規職員で一定の立場の人員である。

##### <質疑応答>

委員)和光病院での関与は年間30件予定しているそうだが、単一の人物ないしグループで行うのか。和光病院の要望で人事が変わること等はあるのか。

説明員)例えば、1人の方に対し和光病院の医師と相談員等職員の2名、高齢者あんしん相談センターの1名、市役所専門職の1名で対応する。要望で人事が変わることはない。

委員)資料に福祉職と書かれているが、福祉職とは市役所の人間か。

説明員)市役所以外で病院内にも精神保健福祉士や社会保険福祉士がおり、制度の説明や経済的な相談に乗る方がいる。

#### ⑤在宅医療連携拠点業務委託(仮)について

##### <説明員>

在宅医療連携拠点は、高齢者の増加に伴う在宅医療の需要が増えるなかで、病院と地域の橋渡しや相談機能を強化する目的で、平成27年の介護保険法の改正により、平成30年4月までに全ての自治体に設置するよう定められた。

埼玉県では県内30か所の郡市医師会での設置が既に済んでおり、志木市を含む朝霞地区医師会においても平成27年度中に和光市にある総合福祉会館内に設置され、運営されている。

今回、審議会へ報告として挙げたのは、今年度までは県の基金で設置運営されているが、平成30年度からは市町村の地域支援事業に移行される関係上、新たに市が医師会に業務委託を行うこととなったためである。

現時点では、医師会と朝霞地区4市での協議が進められているが、平成30年度は和光市が代表市となり、この協定書をベースとして契約書等を作成していく予定である。

在宅医療連携拠点の業務内容には、例えば病院に入院している方が在宅医療に切り替わる際に地域医療とのコーディネートを行ったり、在宅医療を受けている方が急に病変した際に、空きベッドを紹介したりする機能がある。

<質疑応答>

委員)これまで県が行っていたことを市で行い、また朝霞地区4市が共同で行うため、特に問題はない。

#### ⑥志木市自殺対策計画策定に係る市民意識調査業務委託について

<説明員>

本業務は平成29年度から始まった新規事業であり、当初は上位計画である「いろは健康21プラン」の一部として計画を策定し、市民意識調査を実施する予定であったが、別計画として計画の策定、市民意識調査をすることとなり、当審議会へ報告することとなった。

主要業務は、自殺対策基本法に基づく自殺対策の基礎資料とするための、自殺に関する市民意識調査のアンケートに関する発送業務及びアンケート内容の分析、基礎資料の作成である。

調査は、乳幼児の保護者、小学生の保護者、中学生、高校生、一般市民に分け、合計3,250人を無作為抽出し調査を行う。

調査方法は、個人情報取扱特記事項書に記載がある。

個人情報のやり取りに関しては、直接手渡しでアンケートを渡す。

アンケートの回収は、郵送による回収と併せてwebで回収できたほうが、回収率が上がるという意見を健康づくり市民推進協議会からいただいたので、小学生の保護者、高校生、一般市民はwebでの回答が可能となった。Web調査の実施は、政策推進課電子政策グループと調整済である。

個人情報に関しては、調査結果に記載されている性別、居住地等につき業者が集計処理を行った後、市へ返却される。

<質疑応答>

事務局) 今回の案件は、以前審議いただいた「いろは健康21プラン」に併せて以前審議していただいたが、分ける形となった。

委員) 事後報告なので仕方がないが、web調査の使用はやめてほしかった。利便性があると思うが、公共のネットワークは弱いので避けてほしかった。5月、9月にも審議会があったので、そこで諮問すべきだった。

委員) web調査で乳幼児の保護者が外れているのはなぜか。

説明員) 乳幼児健診の対象者に郵送を行い、検診を受ける際に持参していただくことで回収率を上げるようにした。検診は受診率が90%以上あるので回収が多くなる。

委員) 自殺者はどれくらいいるのか。

説明員) ここ数年は年間15人前後であったが、昨年度は20人近く増えており、なぜ増えたかを精査しているところである。

委員) 男女比、年齢層はどうなっているか。

説明員) 男女比では男性が多い。年齢層は30代から50代が多くなっている。ただし、高齢者のケースもある。

委員) 現在の回収率はどの程度か。

説明員) 現在、34.2%である。乳幼児健診の保護者は半数以上の回収率であり、小学校の保護者は学校を通して依頼した結果6割近く回収できた。中高生の回収率は20%であった。

委員) データ抹消の手法はどのように行うのか。

説明員) 本調査の個人を特定できる情報は、発送の際のラベル打ち出しの際の氏名、住所であり、それを業者へ提供する。回収したデータに個人を特定できる情報はない。回答も暗号化されて回収している。

委員) 結果が統計データで業者に渡るとか。

説明員) その通りである。

委員) データ消去の最終確認は誰が行うのか。

説明員) 市の担当者である。

委員) 課長等は確認しないのか。

説明員) 行っていない。担当者が業者から署名をもらった上で確認している。

委員) 個人情報にはダブルチェックを行う必要があるのではないかと。担当者任せではなく、責任者も確認を行った方がよい。



#### 4 その他

事務局) 次回審議会の開催は、5月に開催予定である。平成30年度7月以降の委託契約等について諮問をする予定である。併せて3月議会で上程している志木市個人情報保護条例の改正について、平成29年度の運用状況の報告を行う予定である。

#### 5 閉 会