

会議録

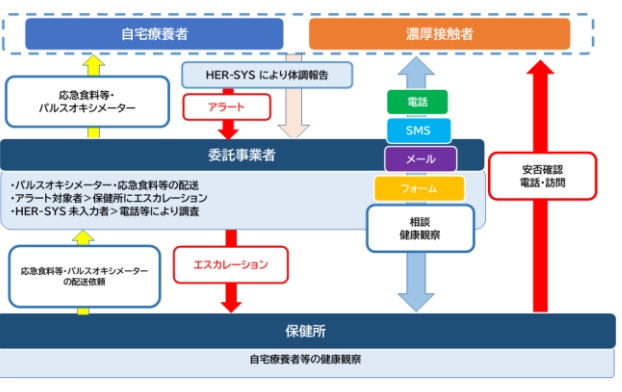
名称	令和3年度第6回 情報公開・個人情報保護審議会
日時	審議開始日 令和4年1月31日(金) 議決日 令和4年2月14日(月) 感染症対策に係る事業については、区民の生命・健康に対する危険を避けるため、早急な対応が求められることから、本審議会は書面開催とした。 委員へは郵送で資料を送付し、書面にて質疑の聴取を行った。 その後、諮問課からの回答を経て、令和4年2月14日開催の第7回情報公開・個人情報保護審議会の中で採決をとった。
出席者	(委員) 浅田、植野、岡田、前田、宮内、森田、河野、関、橋本、金井、斉藤、かいでん、後藤、伊藤、中村、平谷、塩月、青木、飯塚、五来、永積、藤吉
配布資料	諮問事項の資料
諮問事項	感染症対策業務の一部の外部委託に伴う個人情報の取扱いについて
発言の記録	別紙のとおり

諮問事項

感染症対策業務の一部の外部委託に伴う個人情報の取扱いについて

番号	質問	区の考え方
1	<p>●2ページの「相談業務」の項目について 【取り扱う個人情報】が「折返しの対応が必要な場合」における氏名、住所、連絡先」となっていますが、業務内容が相談対応であることから、「相談の内容」自体に個人情報が含まれる可能性が高いと考えられます。したがって、【取り扱う個人情報】の範囲はもっと広いものとして相談業務の内容を整理する必要があると思われませんが、資料記載の「折返しの対応が必要な場合」における氏名、住所、連絡先」以外の個人情報は取り扱わないということで大丈夫でしょうか。</p>	<p>ご指摘のとおり、「聞き取った内容」自体も個人情報を含む可能性のあるものであり、取り扱う個人情報に当たります。 「折返しの対応が必要な場合」における氏名、住所、連絡先、聞き取った内容」とします。</p>
2	<p>●2ページの「相談業務」の項目について 業務内容が相談対応であることから、委託業者が相談対応時に「個人情報を含むメモ等」を作成する可能性があるものと思われます。「個人情報を含むメモ等」を作成することはないということによろしいでしょうか。もし、作成する可能性がある場合は、その「個人情報を含むメモ等」の取扱い、特に、管理、保存年限、廃棄等については仕様書等への明記などが必要と考えますが、この点はどのようになりますでしょうか。</p>	<p>業務において発生するメモ等についてはオペレーターの個人管理とはせず、当日業務終了後、スーパーバイザー等により回収し、施錠管理する運用といたします。また、委託業務の終了後は復元不可能な手段により廃棄することを仕様書に記載しております。</p>
3	<p>●2ページの「相談業務」の項目について 5ページの「自宅療養者等の健康観察の概要」では、相談業務に流れの中に、電話のほかにSMS、メール及びフォームが記載されています。2ページの【業務内容】では、「電話等」と記載されていることから、委託業者は、SMS、メール及びフォームにも対応するということがよろしいでしょうか。</p>	<p>相談業務は、自宅療養者及び濃厚接触者に限らず広く一般区民からの問い合わせに対応する業務を想定しており、5ページの「自宅療養者等の健康観察の概要」の図の範囲外の業務となります。 なお、相談業務は電話又は窓口での対面によります。</p>
4	<p>●2ページの「相談業務」の項目について 質問番号3で、委託業者がSMS、メール及びフォームにも対応する場合、それらに関わる委託業者の個人情報の取扱いはどのようになりますでしょうか。</p>	<p>相談業務においてSMS、メール及びフォームの活用は予定しておりません。</p>
5	<p>●諮問について 事後諮問につきましては、事業の緊急性からやむを得ないものとするものです。そこで、更に進めて、委託の開始が令和4年2月1日であり審議会開催日とは直近であることから、単に「事後諮問」というだけでなく、「審議会承認を得られた場合は、その承認の効果は委託の開始時まで遡及する」という諮問を加えてはどうか。以前にもそのような取扱いをした案件がありますし、委託事業自体が当初から審議会の承認を得たものとなり、個人情報保護条例の趣旨に沿うことになると考えるものです。</p>	<p>委員ご指摘のとおり、「審議会承認を得られた場合は、その承認の効果は委託の開始時まで遡及する」という諮問を追加させていただきます。</p>

6	<p>●健康推進部感染症対策課に対する質問。 1月に入ってからオミクロン株の急激な感染拡大となり、保健所業務のひっ迫から、今回の諮問が事後になったことについて伺う。昨年9月の段階で海外でのオミクロン株の感染力は報道で確認できたものであり、年末年始で人流が大きくなることで1月下旬から感染拡大が広がるとAIの予測もあった。また第5波の経験も踏まえて、業務の一部外部委託は予見可能であったと認識しているが、結果的に保健所体制がひっ迫してから事後の諮問になってしまった状況をまず確認しておきたい。</p>	<p>オミクロン株の感染急拡大への対応が後手に回ったとの保健所に対する厳しいご批判は真摯に受け止めさせていただきます。区といたしましては、感染者数の増加が見込まれたことから、委託に向けて準備を進めてまいりました。しかし、その準備のための調整をしている中で、結果的に爆発的な感染者数となったところで、事後的な諮問となった事につきましてはお詫び申し上げます。</p>
7	<p>●1頁の下段ハーススへの入力の有無の確認について 体調情報についてハーススへの入力がないものに対して電話調査を行うとあるが、電話での聞き取りは100%画面入力のみかどうか伺う。</p>	<p>架電により、自宅療養者に緊急事態が起きていないか(電話に出られる状態か)を確認するとともに、HER-SYSへの入力を促します。</p>
8	<p>●委託業務の概要で健康観察取次業務の履行場所が総合庁舎(状況により通常の従事場所以外での勤務もあり)とあるが、具体的にどの場所を指すのか。諮問事項については具体的ではないと諮問事項そのものを判断できないので、わかる範囲で示すべき。</p>	<p>総合庁舎です。資料作成時点では、感染者数が爆発的に増加した際、委託事業者が区と協議の上、総合庁舎以外を履行場所とすることも想定していたことから記述いたしました。しかし、委託事業者との調整の結果、履行場所は総合庁舎のみとなったため、「(状況により通常の従事場所以外での勤務もあり)」は削除とさせていただきます。</p>
9	<p>●委託に伴う個人情報保護対策について(3頁) 個人情報保護に万全を期すことと書かれている。委託先は目黒区個人情報保護条例を遵守するという立場で業務を行うことは承知しているところだが、忙殺されるとどうしても業務が煩雑になりがちである。人的ミス想定範囲内として起こりうるミスを洗い出し、それを防ぐチェックや体制があるのか伺う。</p>	<p>個人情報の保護に関する特記仕様書に沿い、事業者には個人情報の適正管理及び教育の徹底を依頼するとともに、区も必要に応じ立入調査を実施する等チェックの体制を確保いたします。</p>
10	<p>●「外部委託の委託の仕方について」 このような緊急時ですので、外部業者に委託することはやぶさかではないのですが、どのような形での委託なのか確認したいと思います。 資料によれば今回の業務は5項目に分かれていますが、それぞれ業務ごとに違う業者に委託しているのか、それともひとつの業者がまとめて請け負っているのか、人数も多いでしょうから数か所の業者に分けて委託しているのか さらに単年度契約なのか、多年度に渡って委託するのか</p>	<p>本件は、業務全体の円滑な連携を期待し、1事業者に委託しております。契約は単年度契約です。</p>
11	<p>●2ページから3ページにかけて【通話録音】「録音データは業務終了後、削除する。」とあるが、具体的に「業務終了後」とはいつのことか、あるいはどのような業務を終了した後か。 何らかのトラブルが生じた際や個人の知る権利との関係等で、録音データを後に当該個人が開示請求等で開示を求めることはできるのか。</p>	<p>当該対応から6か月間の保管を求めています。なお、当該録音データについては開示請求の対象となります。</p>

12	<p>●5ページ 自宅療養者等健康観察の概要の濃厚接触者に対して「委託事業者」は、健康観察取次業務および相談業務を業務分掌としているので、「電話」「SMS」「メール」「フォーム」「相談・健康観察」のライン上に委託事業者がかかるイメージではないか</p> 	<p>相談業務は、自宅療養者及び濃厚接触者に限らず広く一般区民からの問い合わせに対応する業務を想定しており、5ページの「自宅療養者等の健康観察の概要」の図の範囲外の業務となります。</p>
13	<p>●3ページ目 項番3(1)の※印部分の確認 感染状況に応じて、対象者基準の変更の可能性あり。 これは、どのような状況が考えられるのか？</p>	<p>東京都フォローアップセンター事業は、資料記載の対象者を原則としていますが、過去の感染拡大期においては、対象者の急増に伴い、条件が変更されました。そのような状況を想定しております。</p>
14	<p>●区内において、感染者が爆発的に増えた際、相談・入力業務に支障がない事業者へ委託するという点で間違いはないか？</p>	<p>ご指摘のような状況下においても、業務の継続に支障のない事業者を選定しております。</p>
15	<p>●ページ3:3(2)区の支援事業対象者:「上記(1)以外の者」とは誰のことを指すのか。65歳以上、基礎疾患ありの者という意味なのか。一体何人くらいを想定しているのか。</p>	<p>東京都事業の対象者(項番3の(1))以外を区の支援対象としています。対象は全患者のうち、7~8割を想定しています。</p>
16	<p>●ページ4:5委託(予定)先:「各種業務についての知識・経験を有する事業者へ委託する。」とあるが、誰がどの基準に従って判断したのか。対応を要する業務内容や患者数、期間が未知な状況において委託事業者の対応能力を判定することは困難。判断基準が曖昧で不明。</p>	<p>感染症対策課業務とともに新型コロナウイルス感染症対応の最前線となる新型コロナワクチン接種業務においては外部委託を最大限活用しています。この受託事業者が、ワクチン接種事業において良好な履行状況であること、極めて早期に業務執行体制が準備できること、多種多様な業務に対応可能な経験と実績があること、ご指摘のような未知な状況下で柔軟性を持ち対応してきた実績があることを基準に、目黒区保健所での委託実績を判断材料として決定しました。</p>
17	<p>●ページ5:概要図:1秒を争う命の危険を意味するアラートが出てから委託事業者がエスカレーションするのは遅すぎる。アラートが出た瞬間に、委託事業者を介せず、保健所が直接対応できるシステムにすべき。</p>	<p>HER-SYSにおけるアラートについては、常時モニタリングしている数値が異常値となった場合に発せられるのではなく、在宅療養者からの定期的な体調報告において基準外の値が入力された場合に、HER-SYS上で表示されるものです。この場合には、入院等の対象に移行するかどうかなどを保健所において判断します。ご指摘のような危険な状況下においては119番通報による救急搬送要請となります。</p>