

会議録

名称	令和5年度第2回 情報公開・個人情報保護審議会
日時	令和5年10月16日（月）午後2時から午後4時まで
会場	目黒区総合庁舎本館1階E会議室
出席者	<p>（委員）浅田、植野、岡田、前田、宮内、森田、河野、川原、上田、芋川、山本、北澤、伊藤、奥山、脇本、飯塚、佃、阪本、永積、瀬谷</p> <p>（区側）情報政策推進部長、情報政策課長、行政情報マネジメント課長</p>
傍聴者	0名
配付資料	<p><事前配付資料>次第 報告事項の資料 審議会委員名簿 座席表</p> <p><席上配付資料>差替・追加資料</p>
会議次第	<p>1 会長あいさつ</p> <p>2 報告</p> <p>（1）個人情報保護委員会による個人情報保護法実地調査及び番号法立入検査の実施について（報告）</p> <p>（2）令和5年度情報公開・個人情報保護の運用状況（4月～7月）について（報告）</p> <p>（3）特定個人情報保護評価（PIA）の実施について（報告）</p> <p>（4）電子申請サービスの不具合による個人情報の漏えいについて（報告）</p> <p>（5）教育・保育給付認定現況届の誤送付について（報告）</p> <p>（6）個人情報に記載された書類の紛失について（高齢者配食サービス事業）（報告）</p> <p>（7）個人情報に記載された書類の紛失について（3歳児健康診査）（報告）</p> <p>（8）返信用封筒の誤送付について（児童扶養手当現況届）（報告）</p> <p>3 その他</p>

発言の記録	別紙のとおり

<令和5年度第2回審議会発言記録>

1 会長あいさつ

会長	<p>それでは、定刻になりましたので、ただいまより、令和5年度第2回目黒区情報公開・個人情報保護審議会を開催いたします。</p> <p>この5月から新型コロナウイルス感染症の感染症分類が5類に移行しましたけれども、庁舎での審議会開催に当たりましての注意事項をご案内いたします。いずれにしても、まだ新型コロナウイルス感染症が猛威を振るっておりますので、委員側も説明員とも、マスクの着用は個人の判断に委ねることといたします。ですが、ご発言の際に飛沫が飛ぶということがありますので、十分お気をつけていただければと存じます。換気ですが、空調機を用いた機械換気を実施するとともに、1時間に1回、10分程度の、この部屋は窓がございませんので、ドアを開けての換気ということをさせていただければと思います。区側の説明者につきましては、内容により入替え制を継続してまいります。</p> <p>議事の進行に当たりまして、限られた時間の中でなるべく多くのご意見を頂戴したいと思っております。各委員の発言は、個人情報の保護に関するご質問を明瞭かつ簡潔にお願いできればと思います。当然ですが、区側の説明にも言えることですので、くれぐれもよろしくお願いいたします。</p> <p>それでは、議事に入る前に、本日の傍聴の状況について事務局からご報告をお願いいたします。</p>
区側	本日、傍聴はおりません。
会長	承知いたしました。 次に、事務局から委員の出席状況についてご報告をお願いいたします。
区側	事務局から出席状況等についてご報告いたします。 本日、席上配付させていただきました名簿に記載のとおりでございます。本日、委員1名から欠席のご連絡をいただいております。 当審議会の委員は21名ございまして、定数は過半の11名、本日の出席者は20名で、定足数を満たしているという状況でございます。
会長	ありがとうございます。 それでは、事務局から配付資料の確認と開催前の事務連絡をお願いいたします。
区側	(事務局から配布資料の確認と事務連絡)
会長	ありがとうございます。

2 報告

(1) 個人情報保護委員会による個人情報保護法実地調査及び番号法立入検査の実施について(報告)

会長	<p>それでは、議事を進めてまいります。</p> <p>まずは次第の第2、報告でございます。</p> <p>まず、報告事項（1）個人情報保護委員会による個人情報保護法実地調査及び番号法立入検査の実施について、区から報告を受けます。</p>
区側	<p>（資料により説明）（約9分）</p>
会長	<p>ありがとうございます。ただいまのご報告につきまして、ご質問等ございましたらお願いいたします。</p> <p>委員、お願いします。</p>
委員	<p>個人情報保護委員会の実地調査、立入検査、初めてだったということでご苦労さまでした。</p> <p>ちょっと1点お聞きしたいのが、この指摘事項なんですけど、この指摘事項というのは、何と申しますか、不備のレベルですね。これは例えば重大とか普通とか軽微とか、こういうふうな中で言ったらどの程度のレベルだったのか、分かれば教えていただければと思うんですが。</p>
区側	<p>個人情報保護委員会から明確に不備のレベル感というところは示されておきませんが、3点の各項目につきまして、どのレベルにおいてもそんなに重たいものではないと受け止めておりますし、個人情報保護委員会としても、全体感としてはよくできている中で、体制として指定していなかったものですか、研修の記録ができていなかったというところで、言葉が悪いですけど、比較的軽微なほうの感覚というお話は、正式ではないですけども、個人情報保護委員会の担当官と話している中ではいただいたところでございます。</p>
委員	<p>ありがとうございました。</p>
会長	<p>ほかの方はいかがでしょうか。</p> <p>委員どうぞ。</p>
委員	<p>1点だけ確認なんですけれども。指摘を3つ受けてということで、3点目に外部監査の部分の検討という形で書いてあるんですけれども、具体的に外部監査というのはどういった対応をとることが可能なのか、また、費用はどれくらいかかるのかどうかというのを併せていただければと思います。</p>
区側	<p>ありがとうございます。</p> <p>外部監査につきましては、外部の専門的知見を有する事業者の協力を得まして実施するものでございます。</p> <p>外部監査の中で番号法との関係をやるとした場合については、例えば個人番号が記載された書類の管理が具体的にしっかりされているのかどうか、あるいは、例えば個人番号の郵送物があった場合に関連する証明書のコピーもしっかり関連づけて保管されているのかですか、パソコンの各システムで行う、パソコンの中の状況において、個人番号が適切な取扱い、例えば見えないように一時的にちゃんとなっているかとか、そういったところを構造的に見るとか、そういったところが監査としてあるかなと思います。</p> <p>こういった監査を行う場合の費用でございますけれども、費用については、残念ながら見</p>

積りを取っていないというところがございまして、具体的に幾らかかるかは、何の項目をやるのか、どういった項目を具体的にやるのかによって値段も変わってくるところがございしますので、ちょっと一概に分からないというところと、現に見積りを取っていないという現状で、把握していないところでございます。

委員 分かりました。大丈夫です。

会長 委員どうぞ。

委員 大変ご苦労されているということで、こちらを見まして、先ほどの質問からも、大変軽微な不備だから、それ以外のところはお褒めをいただいたということで、一応分かりましたが。例えばこの監査ということで、皆さんがいつもより仕事が増えちゃって残業にちょっとなくなってしまったとか、初めてということもあるんですけど、ちょっとどこかに無理がいてないかということなんです。やっぱり軽微な不備というのは、要するにそれがヒューマンエラーとか、たわいのないことをすることのほうが、日頃、リストを作ってチェックをして、素直に、この程度の問題はもう全然出ないというぐらいな方法というのもあると思うので。ヒューマンエラーあるいはちょっとしたミス、そういうものはなくしていけるような、緩やかなといいますか、私、ちょっとこの回答を見て無理があるかなという感じに思えたので、皆さんに負担がかからずに、何というのかな、本当に監査を受けてよかったというふうにいけるような、日頃の負担がかからないような形にさせていただければと区民としても思いますので、その1点はちょっと気になりましたので、お願いいたします。

区側 ありがとうございます。職員へのご配慮というところ、ありがとうございます。

職員のヒューマンエラーは、どの事務でも発生し得るところで、やはり職員が日頃やっている事務の中で気づきを与えていくというところが、大きな点で大切なことだと思っております。そういう意味では、監査を実施していくというところは、非常に大切な観点でございまして、個人情報保護委員会指摘の番号法に係る事務の中身についても、やはり個人番号を漏れいさせてはいけないという大名目がございます。そこを、事務を行っていく中で、やはり気づかなかつたとか、あるいは思いもよらないエラーにつながらないように監査をしていくというところは非常に大切なことだと思っております。

そういう意味では、今回、残念ながら指摘は受けましたけれども、番号法での内部監査を実施していくというところは、あまり職員側にも負担をかけずに実施できると思っておりますので、指摘を真摯に受け止めて改善に努めていきたい、そのように考えているところでございます。

会長 委員、お願いします。

委員 資料1の(2)研修のところ指摘された事柄なんですけれども、指摘内容としては、受講状況の確認をしていなかったということなんですけれども、下のほうを見ますと「しかし」という段落から、「個々の職員の既読確認と習熟度の確認までには至っていなかった」ということが書かれておまして、受講状況の確認と、それは既読の確認だけで済むことなのか、それとも習熟度の確認というと、実は理解していますかということで反対質問する、つまり担当課のほうから、この点についてはどういうふうに理解していますかという、何かそういう質問を読んだ人に対してするというようなことも、実は今、大学の中でも行われていまして、どこまで理解したのかということをやすることもされているんですが、その辺りの

ところは、受講状況を単に確認することにとどまるつもりでいるのか、それとも習熟度の確認というところまでいろいろな手段を使ってやろうと、対応しようと思っているのか、その辺りはどうでしょうか、お伺いしたいと思います。

区側 ありがとうございます。

研修を受講して受講しっ放し、中身の理解がされていない、これは一番最悪なパターンでして、全くやる意味がなくなってしまう。そういったところでございまして、当区においては研修の後に、eラーニングでも対面でもそうなんですけれども、小テストということで、どのような内容を理解したのかというテストをどの研修でもセキュリティ関係についてはやっているところでございます。

本件、戸籍住民課に係るものでございますけれども、eラーニングによるものにおきましても、総務省のeラーニングでもやはり習熟度確認のテストというのが一番最後に、あるいは章ごとに設けられているところでございまして、そういったところをしっかりとやっていくところは引き続きやっていかなければいけないですし、個人情報保護委員会としても、その習熟度の確認をすることが一番大切なんだという指摘もありましたので、引き続きやっていきたいと思っております。

委員 ありがとうございます。

会長 委員どうぞ。

委員 私からも最後の監査の部分についてお伺いしたいんですけども。指摘内容として監査が定期的に実施されなかったということで、内部監査なのか外部監査なのかということはここには書いてないんですけど、説明によると、外部監査は1業務について1年度に1つやってきたということで、内部監査については複数年で1サイクル、5年サイクルでの実施は困難ですということなので、この内部監査が3から5年に1回程度行われていないということでの指摘があったのかと思われるんですが。この個人情報保護委員会の意向としては、外部も内部もそれぞれの監査が3年から5年ごとに1回ずつ入るべきというスタンスでの指摘なんでしょうかということと、現状の体制ではその5年サイクルでの実施は困難ですとか、内部監査に関しては5年サイクルでの実施は困難という中で、これからその監査を実施していくに当たって、何かこう体制を変えるとか、こういった対策をしてこれをやっていこうと考えているのかを教えてください。

区側 ありがとうございます。

まず、個人情報保護委員会の指摘の中身でございますけれども、監査が実施されていないという指摘でございまして、その実施方法については各団体の実情を踏まえて、外部でも内部でも、いずれかあるいは両方やってください、というのがスタンスでございます。ただ、外部監査を行う場合については財政負担、委託料がかかるというところで多くの団体でなかなか二の足を踏んでいるという実情があるところを踏まえて、外部では難しいでしょうからまずは内部からやってみてくださいというのが個人情報保護委員会のスタンスでございます。当区においても、内部監査は、職員が自ら他の所管に行って個人情報の管理の状況とかがどうなのかをチェックしていくこととなりますので、行政情報マネジメント課がリーダーシップをとりながら検査の項目を足し込んでいくことによってそれは早急に実現できるというものでございますので、今年度から対応を図っていこうというところでございます。

片や5年サイクルの実施の困難というところでございます。当区の場合、全庁で70強の

課がある状況がございまして、それを5年で回していくためには結構な数をやっていかなきゃいけないというところがございます。内部監査で申し上げますと、昨年度までは5課から6課程度で回していたところで、12年ぐらい年数がかかってしまうという状況がありました。ここはかなり問題があると私どもは考えまして、今年はその倍、10課を対象に回していく、おおむね5年に1回程度で回していけるようにちょっとスピードアップしていこうという取組、これは個人情報保護委員会の指摘を受ける前から、そのような対応を図っていこうと考えております。しかし、70強の課がありますので、10課としてもまだ計算上足りないところがありますので、今年度倍増して、また来年度は13とか4とか5とか、そこら辺でやっていかないと5年サイクルにならないというところは分かっておりますので、もう少し来年度は増やしていけるように体制を構築していきたい、そのように考えております。

委員 ありがとうございます。

1点目の内部でも外部でもいずれかの監査が3から5年に1回程度行われていればいいということで、外部で1年度に事業部ということは、70強ある課の中の1つを年に1回やっているの、これだととてもじゃないけど3から5年に1度は回らないよということで、内部をどう回していくかの話になっているという認識でよろしいでしょうか。

あと、今伺った内容でいくと、行政情報マネジメント課が主導をとりながらも、各課での相互の内部監査ということなので、要は、私も直近までこういうシステム監査とか内部統制みたいな仕事をやっていたので、その辺は何か分かるところでもあるんですけど。ここでは、要は監査部門がする監査ではなくて、自分が自主点検とか相互、交換で隣の課を見るみたいな、普通の課が自分の課もしくは隣の課とかを点検項目に従ってチェックしていくみたいな形の監査を想定されているのでしょうか。

区側 2点にわたるお尋ねでございます。

1点目はご指摘のとおりでございます。

2点目については、内部監査は自己点検とは違いまして、行政情報マネジメント課がある程度のチェックすべきメニューというのを30個ぐらい準備します。その中から、行く課の状況に応じて何を確認するのがいいだろうというのを、内部監査人が3人1組になりましてメニューから10個抽出して、現場に行って状況を確認し、不備があれば不備がありますよということでご指摘をさせていただくと、そのようなものでございます。

委員 ありがとうございます。

内部監査人というのは、内部監査室のメンバーとはまた別の選任、こういった形で選任される方なのでしょうか。

区側 内部監査人の選任方法でございますね。こちらについては、全庁各課から内部監査人を各部2人から5人程度、手を挙げてくださいということでランダムに出していただきます。その後、監査したことない人がほとんどですので、内部監査人はこういったところのチェックをすべき、こういった視点で確認をしてくださいというところを行政情報マネジメント課職員が講師となってレクチャーをします。この研修を1日やりまして、実際にロールプレイングをした上で現場に行くというような、育成研修を受講していただいた上で内部監査を実施しているといったものでございます。

委員 ありがとうございます。

会長	よろしいでしょうか。
	(「はい」という声あり)
会長	それでは、報告事項(1)については報告を受けたということで終了いたします。

(2) 令和5年度情報公開・個人情報保護の運用状況(4月～7月)について(報告)

会長	続きまして、報告事項(2) 令和5年度情報公開・個人情報保護の運用状況(4月～7月)について、区から報告を受けます。
区側	(資料により説明)(約5分)
会長	ありがとうございます。 ただいまのご説明につきまして、ご質問等ございましたらお願いいたします。 委員、お願いします。
委員	大きく2点ありまして、1点は情報公開個人情報、4月から7月までの状況ということで説明いただいたんですけど、この中から審査請求に移ったものがもしあれば、何件だったか教えていただければというのが1点です。 もう一つは、資料2-2の情報公開の(3)、それから資料2-6の個人情報の(6)の資料、この部分開示のところ、数字がその前までのとちょっと合わないの、合わないところの理由を説明していただければと思います。
区側	2点にわたるお尋ねでございます。 まず、審査請求の状況でございます。今年度は審査請求が現在4件出ているところでございまして、これからいろいろと手続を進めていくという状況でございます。まだ結審、答申に至っていないところでございまして、現在、各件数については0件という掲載になっておりますけれども、今動きがあるのは4件というところでございます。 2点目のお尋ねでございます。例えば資料2-2の(3)部分開示・不開示の理由内訳とそれまでの部分開示の件数との相違等に関してでございます。こちらの件数が相違する、具体的には情報公開で部分開示が合計38件ございまして、片や(3)で48件という、具体的には10件の差があるというところでございます。1つの案件で、部分開示の場合には、個人情報生活情報に当たる場合及び法人等情報に当たる場合と、2つの理由があつて不開示にするというケースがございます。そういった場合には、おのおののところに1を立てて件数を掲載させていただいている関係で総計が合わないという状況になってございます。
委員	すいません、資料2-2の(3)のほうの方が分かりやすいと思うので、こちらのほうで聞きます。今の説明で、例えば(2)のほうで不開示が健康福祉部・健康推進部で1ですよね。下のほうでいくと、それが総務部、危機管理部、都市整備部・街づくり推進部、教育委員会ということで違う部のほうで不存在が4つになると。何か全く整合しないので、どういふことなのかというのがちょっと分からなかったんですけど。

区側	ちよつとこちらは内容をもう一回確認させていただきまして、必要があれば差替えをさせていただきます。ちよつと、すぐに追えないところがございまして、すいません、ありがとうございます。
委員	個人情報も同じですので。
区側	はい。
会長	今の点については、再度区側のほうで確認をしていただき、必要があれば資料の差替えを送付いただけるということですね。
区側	はい。
会長	では、この点につきましては、皆様方よろしいでしょうか。 （「はい」という声あり）
会長	では、令和5年度情報公開・個人情報保護制度の実施状況について、報告を受けたことにいたします。

(3) 特定個人情報保護評価（P I A）の再実施について（報告）

会長	続きまして、報告事項（3）特定個人情報保護評価（P I A）の再実施について報告を受けます。
区側	（資料により説明）（約10分）
会長	ありがとうございました。 ただいまのご説明につきまして、ご質問等ございましたらお願いいたします。 よろしいでしょうか。委員、お願いします。
委員	ちよつと聞き漏らしちゃったかもしれない。区民意見募集はその全項目評価書を出すということですね。
区側	はい、区民意見募集は全項目評価に関して意見募集をさせていただくという形になります。
委員	すいません、ありがとうございました。
会長	それでは、よろしいでしょうか。 （「はい」という声あり）

会長	では、特定個人情報保護評価（PIA）の再実施については、報告を受けたことといたします。
----	---

- (4) 電子申請サービスの不具合による個人情報の漏えいについて（報告）
- (5) 教育・保育給付認定現況届の誤送付について（報告）
- (6) 個人情報が記載された書類の紛失について（高齢者配食サービス事業）（報告）
- (7) 個人情報が記載された書類の紛失について（3歳児健康診査）（報告）
- (8) 返信用封筒の誤送付について（報告）

会長	<p>続きまして報告事項（4）ですが、報告事項（4）から（8）までについては同種のインシデント事案ということになりますので、一括して報告を受けたいと思います。</p> <p>よろしく申し上げます。</p>
区側	（資料により説明）（約22分）
会長	<p>ありがとうございました。</p> <p>緊急提言を出したところですが、度重なる個人情報の漏えい事案が、7、8、9、しかも特に9月に集中して出ているということがございましたので、会長としても一言申し上げさせていただきます。</p> <p>以前にも審議会を開催するたびに1件、2件という漏えいインシデントがあったわけですが、今回は7、8、9と立て続けに5件も起きています。私のほうにも毎月のように区から連絡が入って、この件で打合せをするということになり、非常に遺憾に思っております。しかも、以前の審議会で、度重なるインシデントを踏まえて委員の皆様方の社会人としての知見をいただいて、区のこういうインシデントを防ぐための業務の改善に役立ててほしいということで、多くのご意見、ご感想を頂戴し、お伝えして、なくなった、減ったなど思ったところに、こう、どんとまた来てしまいました。</p> <p>職員の皆様方もお忙しいとは思いますが、先ほど区側のほうからもあったように、個人情報を扱っているという点を非常に重く自覚をしていただいて、特にパブリックサービスですから、我々のためにきちんと情報を取り扱ってもらっているわけですよ、その情報を取り扱っているという自覚をしっかり持って業務に当たっていただきたいと。</p> <p>ただ、そうはいってもお金や人手の問題もありますので、今日の冒頭の話でもありましたけれども、チェックリストを増やしたり、マニュアルを増やして業務が煩雑になるとまた事故が起きますから、そのバランスをいかにとるか。そういう点で機械化・自動化できるところ、封入・封かん機の導入なんかそうですね、その事前チェックはするにしても、機械化・自動化で防げるところは防ぐ等々の取組ですね。それから、本来業務に注力して防げるところ、そういうのをしっかり仕分けをして業務改善、DXによって改善できるところは改善して、しっかり取り組んでいただければと思うところでございます。</p> <p>ということで、このように大量に起きてしまいましたので、今期の審議会でご改めてこうした個人情報漏えい事案をどうすれば防げるか、起きてしまったときにリカバリーできるかという点について、少しお時間を頂戴して、皆様方のご経営の企業であるとか、お勤め先でのご体験等々踏まえて、知見等を頂戴できればと思っております。よろしく願いいたします。</p> <p>委員、お願いします。</p>

委員

まず、会長のほうから緊急提言というか、これを出していただきまして、ありがとうございました。

個人情報というのはすごく大事だなと改めて思うんですが、まず1点、質問なんですけれども、委託事業者によるミスというか、それが非常に多いと思われるので、ちょっと私も素人で分からないけど、どの程度その個人情報を扱う委託事業者というのがいるのか。その数値というかその規模というか、それはどんなものなのかなというのをちょっと一つお聞きしたい。

あと、やっぱり対応としては、委託事業者であろうと個人情報を取り扱うわけですから、どれでしたっけ、いろいろ資料があってもちょっと分からないんですけど、区長のほうで出していたもので、ごめんなさい、事案の1のところの確認事項で、委託事業者であろうとやっぱり確認する必要があるということと、やはり紙ベースでやっているのと、どうしてもこういうものって、私も学校に長く勤めていたんですけど、やっぱり個人情報って紙ベースでなくしてしまうとか落としてしまうとかどこかに忘れてしまう、間違えて渡してしまうとか、例えば欠席した生徒の机の中に手紙を入れておいたらそれがなくなっちゃったとか、そういうこともあるんですね。先ほどの対策のところであったかと思うんですが、どれでしたっけ、この書類の取扱い、ポーチに入れておいてなくなってしまったということで、その後、携帯電話を使ってやるということで、やっぱりこういう電子化を進めるというのが一番いい方法じゃないかなと思うんですね、できる限り。なので、例えば先ほどの、その次の保健所のアンケート用紙なんかも、用紙にしないでタブレットを使って、アンケートの内容がどうい内容か分からないんですけど、できる範囲でやっぱりタブレットとかを使って、紙ベースはできるだけ使わないというのが、まず一番いい方法なんじゃないかなと思います。

すいません、私が言いたいことはそれだけです。ありがとうございました。

区側

ありがとうございます。

お尋ねの委託事業者でどれぐらいの数の個人情報を扱っているか、全体像というところでございます。正直、個人情報保護所管課といたしまして、どれだけの数があるのかというところは押さえ切れていないところです。多くの委託事業においては、区役所ですので住民サービスという点で個人情報取り扱っているものが非常に多い、ほぼ全てと言ってもいいほど扱っているのではないかと考えているところです。9割方、8割方かなと、感覚論ですけども、思っているところでございます。

2点目の、電子化できるところはしたほうがいいよというところは、まさにご指摘のとおりです。電子化も、セキュリティが甘い状態で電子化すると、またそれはそれで事故が起きます。例えばパスワードがついていない携帯電話で写真を撮ってそれを置いていってしまうとポーチと全く同じ状況になりますので、一定のセキュリティをやっぱり確保した上で電子化できるものは電子化する。また、ご指摘のとおりで、アンケート用紙も紙ではなくてフォームでもらうとかという切替えは、できるものについてはしていかなければいけないですし、片やデジタルデバインドの方も一定数いるというところも鑑みながら、そのバランスをとりながら、個人情報の取扱いを十分に適切にやっていくというところで、そこは各業務、考えていきたいと思っておりますし、各所管にもそのようなことを検討するようにはしていきたいなと思っております。

ありがとうございます。

会長

ほかの方はいかがでしょうか。

委員、お願いします。

委員 このようなことが立て続けに起きるといことは本当に、会長のおっしゃったように、誠に遺憾と言わざるを得ないわけですが。

心配されるのは、例えばこの委託業者の紙ベースでのポーチでの話などにも出てくることかと思えますけれど、タブレットを使うにしても、個人情報を取った場合にそれをいかに回収するか、いかに削除をするかという、その最後のところまできちっと目がいけないと、先ほどタブレットを使っても甘いような場合があるということ、またそれがどこかに流出してしまうということもあるかと思えますので、非常に煩雑なことになると思いますが、最後までしっかりとその個人情報の回収、削除のところまで行くような形で見通していただきたいというのが注文事項です。

区側 ありがとうございます。

まさにご指摘のとおりでございます、やはりデータも保管から廃棄まで全ての工程でしっかりやっていると、どこかの1つの段階で漏れがあったりとか、作業がおざなりになって個人情報を漏えいしてしまうということでは全く意味をなさないので、委員のご指摘を踏まえながら、廃棄のところまでしっかり対応していくということは大切な視点だと認識しておりますので、その点は各所管にも話をさせていただければと思います。ありがとうございます。

委員 よろしくをお願いします。

会長 委員、お願いします。

委員 最近ちょっと体験をした私の体験話で申し訳ないんですけども。

この間、9月30日までにマイナンバーと口座のひもづけとそれから保険でしたっけ、そちらを全部登録すると2万ポイントがいただけるというのがありまして。先ほどから紙ではなくてネットとかそういう形のものにするといいいんじゃないかということでもあるんですけど、今後これからはとにかく高齢社会になって高齢者もたくさん増えるということで、ポイントを差し上げますと、税金からなんですけど差し上げるはどうかと思ったんですけど、あのように書いてあると、2万円分のポイントというのを高齢者は2万円がいただけると思って、それで9月までということだから、9月30日が日曜だったんですよ。金曜が、土曜日ということは銀行はもう動かないわけだから、もしそれを急に駆け込んだ場合は28日までにお金を何とかしないと、そのポイントは5,000円もらえなくなっちゃうんですよ。

そのことをお隣のおばあ様に説明をしている区の方がいらして、それは目黒区ではないんですけど、私はその次のついていった人のところにいて隣の話を聞いていたら、そのおばあ様は耳が聞こえないから非常に大きな声で区の方が説明するんですけど、その内容が周りに聞こえてしまうから小さい声ですんですけど、そういった方の場所を押さえておいていただくほうがいいんじゃないかとあとで思ったんですけど、非常に大きな声で、本当にいただけるんですかと、何で私が2万円を入れないと2万円もらえないんですかと。私も聞いているうちに、ああ、そういう仕組みなんだと、だから、2万円分使ったという証明がないと最後の5,000円がつかないと、その2万円も入れるものがないと、おばあ様だから、現金ではなくて電子マネーのカードがないといけないと。あそこにセブニーイレブンがあるので作ってくれば、それにお金を、セブニーイレブンだったら30日まで大丈夫だから、その日まで

にあなたの2万円を入れなさいと。そうしたらそのおばあ様は、私はこの2万円で税金を払いたいと、税金を払えるのかと聞いたら、とにかくお金を入れなさいと言うんだけど、理由が分からないんですよ。まだ、そのポイントがもらえるということとポイントが現金化にならない。私もそれを経験したんだけど、あまりに皆さんの手続が大変だから、10月5日以降でないとお金にならないから、それを待ってからお金に換えてください、行きなさいというんだけど、全然分かりませんよね。

そうしたら区の方は、区の方って別のところですけど、おうむ返しに同じことを言うだけで、もう疲れ果てちゃっているんです。だから私、どっちが正しいかといったら、区の方も大変だろうなと。だけど、そのおばあ様は死活問題なんですよ。もうここまで来たら、自分のお金をどこかから流用して2万円入れないと、その2万円分のポイントがいただけないということで、そうすると自分は2万円損するのかなということが、すごく頭の中に回ってしまっています。

だからそういった点からいくと、やはりそのヒューマンエラーのこともそうなんですけど、こういう方もいらっしゃるということと、耳が聞こえないそのおばあ様も80過ぎているぐらいの方なんですけど、2万円は切実なんですよ。そのお金がいただきたいという一身だから大きな声になっちゃって。私、隣のところで別の人について説明しようと思って待機していて、私、一般の者ですから知らないんですけど、状況を私が全部分かったのだから、おばあ様、じゃあ順番が済んだら私が説明してあげますので行きましょうという話をしたんだけど。

とにかくそういう部分がこれからも来るということを考えると、個人情報漏れるとか何とかよりそのお金がいただけるとか、それから先ほど私ちょっと勘違いしたかもしれないんですけど、ニアミスというのはニアミスでよかったというんじゃないで、ニアミスはどう対処するかということと、それから私も保険会社にいたんで、以前も言いましたけど、小さなミスというのは自分の範囲の中で、自分の中で、何というかな、確かめ算的なチェックなんていくらでもできて、性格的に常に自分の体に確かめ算のできる人というのは、そういったときにも再確認をする。それからこのおばあ様が正しいか、区の方が大変かということも理解ができたなら、その場のそういう状況を取り計らうというふうに、もしニアミスができたときに、どなたに迷惑がかかってどう対処するかということも、先の先の手を考えつつお仕事をするというのも違わないかなと、それもいいんじゃないかなと思うんです。

それは、昨日か何か聞いたんですけど、将棋の聡太さんが6億手先を読んでいるというぐらいですから、本当にそのくらいのお気持ちで、もしこれが流れてしまったら、どこどこへ迷惑が行くかなとか、この子供さんがこの家に2人いるのに別に送るとかそういったことも、実は世の中にはそんなことがいっぱいあって、私の会社も今、隣のうちと全く同じ住所なんですよ。だから、配達してくる方はだんだん知ってくるんだけど、初めてのダイレクトメールは向こうのがこっちへ来て、こっちのが向こうに行ったりということは、十分それは区役所の方はご存じですよ、同じ住所を持っているという。だから、そういうふうに行ってしまうことがあった場合は誰がどう対応するかとか、そっちの先の先を考えながら、やっぱりその小さなミスというのをいいかげんにしているとすごく大変かなと思うので、できればそのおばあ様のように、1ポイント、それが切実だというその感覚で誰が何と言おうと大きい声で叫んでいるという、そういったぐらいの絶対にミスらないぞと、そのおばあさんがすばらしかったと、できればそのような心構えをぜひお願いしたいと思います。

失礼しました。

区側

ありがとうございます。

どの業務でもそうだと思うんですが、やはり先んじてどうなるのかという想像力を持って

仕事をするという事は非常に大切なことだと思います。職員を育成する上でもその視点というのは十分大切な視点だと思っていますので、今日、いいお話を聞かせていただきましたので、私どもだけではなく、やはり各所管課の職員にもいただいたお話を浸透させていけるように話していきたいなと思います。ありがとうございます。

会長 手が挙がった順番でいこうと思います。委員、お願いします。

委員 いろいろな件があったと、すごい多いなという思いです。

緊急の対策としては、皆さん、いろんな手を打たれているというのは了解をしましたので。先ほど会長がおっしゃったように、今後将来的にどうすべきか、という観点でコメントをさせていただきたいと思います。

お話が出ていとおおり、やっぱり電子化をうまくしていくというのはおっしゃるとおりだなと思ひまして、この資料5の事例なんかでいうと、送り先が住所と姓まで一緒だったというのも、先ほどお話があったようにマイナポータルへの通知を送るみたいなのも今後できてくるんじゃないかなと思います。そういうのがあれば間違わない、絶対間違わないようなことだろうなと思ったりします。

あと資料6のほうの対策で、先ほど写真をスマホで撮って、その日のうちに消すというようなことで、また、その消す、削除するというところの管理までちゃんとしないと新しい問題がまた出てしまうので。それはやっぱり、写真を撮るというのは複製しているのと同じことになるので、なるべくそういうことをしないでクラウド側に置いておいて、そこはパスワードでちゃんと権利のある人がログインをして見るというような形にしていくというのが企業なんかでの流れではないかなと思います。端末側にもあまり情報を持たないという形がよるしいのかなと思ったりしています。ちょっといろいろお金がかかったりするのですぐにできない話だと思いますけど、今後に向けてご意見させていただきました。

区側 ありがとうございます。

マイナポータル等、どの媒体がいいかはちょっと要検討だと思いますけれども、電子上でやり取りをするというのは技術的にはもうできるものになりますので、事務の効率化の観点からもそういったところはぜひ検討していきたいと思います。

また、クラウドを使っていくところ、セキュリティを担保する上ではやはり端末上に個人情報があるのは非常にリスクがあるというところはご指摘のとおりですので、事業者とも話をしながら、そういったところを取り入れていきたいなと思います。

ご指摘ありがとうございます。

会長 委員、お願いします。

委員 まず、緊急提言いただきましてありがとうございました。前回の審議会のときに私からもちょっと言わせていただいた件、研修の受講率のことをちょっと触ったかと思うんですね。やはり意識改革がまだちょっと不足しているというところが一番大きな結果かなと思っております。

私からとしましては、1点はちょっと質問がまずあるんですけども、今回、7、8、9というこの時期にちょっと集中したという时期的なものがあったんですけども、これが通年通してどういった時期に多いかとかという、时期的な分析というのがなされているかどうかというのは、1点、まず質問でございます。

あと、特に外部委託業者が絡むことに関しては、私のほうからで申しますと、私も今、個人情報情報の取扱いの多い仕事をまた別でしているんですけども、かなり厳しくて、パソコン自体が置き忘れができないようになっていくぐらい、GPSがついていて、会社と常時つながっていて、本人が半径何キロ以内とか、そういったところも全部GPS追跡ができるような感じで渡されたりとかしているんですね。なので、そういったデジタル化をどれだけ図っても結局は、やはり外に持ち出したときというのは絶対忘れてしまう。どれだけパスワードがかかっているか戻ってくるかは分からないから、結局、どんな人が取り扱ったときにそれを取り出せる可能性はあるということにやっぴりなると、やはりその委託業者に対して、どこまでのセキュリティ対策を求めるといっても、区としてしっかり明確にすべきかなと。なので、パスワードがかかればいいのか、それとも、やはり持ち出した先でそういった追跡ができて必ず回収できる可能性を徹底的に探るような体制をとっている業者なのかとか、そういったところも多分これからの時代、特に必要になってくるかなというふうに思います。これは私の経験上の意見とさせていただきます。

あとは、先ほど別の委員からもあったとおり、やはり高齢化社会で高齢者人口が圧倒的にこれから増えていくんですね。教える側の人口が減るんですね。なので、やはり高齢者の方がそのデジタルをいつでもかんでも使いこなすことというのは現実的に不可能だと思いますし、やはり教える側の限界値というものがどうしてもある。そうなったときに、やはり人でなければ教えられないとか、人でなければ提供できないことに全力に人にかけていかなければいけないからこそ、それじゃ、人じゃなくていいものはやはりデジタル化をしていく。やはり人が減っていく、これから使う側の、そういった働く側の人が減っていくって、教える側とか提供しないといけない人が増えていくといったところで、何をデジタル化を最先端に進めていくか優先順位といったところも必要になってくるかなと思います。なので、ハイブリッドにやっぴり考えていかななくてはならないかなと。

そうすると、やはり事務作業の面に特化して、ここは全部デジタル化で、いわゆる結構、私は看護師をやったときのその業界でダブルチェックという言葉、もう日常茶飯事で言うんですけど、ダブルチェックで防げたことなんてほとんどないなんて私は実は実感しております。やっぴり人って人の目なんですよ、信じるんですよ、人って見たいものを見たいように見るという性質があって、もうこれはどうしようもない。となると、やはり、どうしても人掛ける人という、そのダブルチェックというものが最終的にはもうなれないということは、実際問題、やはり現実的にあるので、そこにかにデジタル化をプラスして活用して、1人でも確実に作業ができるためにはどうするかというところを、デジタルとのハイブリッドのところを考えていかなければいけないのかなと思います。

すいません、1点、質問に関して、まずお答えいただければと思います。

区側

個人情報漏えいの自主的な分析というところがございます。私が令和3年度からこの任に着任しておりますけれども、令和3年度以降の漏えい事案、令和3年度が7件、令和4年度が3件、令和5年度が5件ですけれども、時期を見ますと、おおむね8月ぐらいまでに件数が固まっているというのが多いところです。具体的には、令和3年度で言いますと、5月に2件、7月、8月でいえば3件という感じで、年の前半に固まって、特に7月、8月が多いかなと思います。令和4年度につきましても、5月が1件、8月、9月、夏ぐらいにかけて2件という形になっております。

恐らくここについては、年度初めは各職員も委託事業者も気を張ってところ、事の慣れが始まってそこで事故が起きるといことなのかなと個人的には分析はしているところですけども、心理状況等々、細かく分析はできていませんので、EBPM的に正しいかというこ

とはちょっと分からないところではあります。

会長 ちょっと追加があるようですね、委員どうぞ。

委員 ありがとうございます。

質問じゃなくて、ちょっと今の分析結果に対しての意見という形なんですけれども。

今、見解という形でいただいた部分に関しまして、やはりそういったことも総合的にはやっぱりそのEBPMとして活用していただきたいなと思います。慣れの時期なのか、それとも業務負荷が多い時期なのか、例えば発送物がそこばかりに集中しているとか、何かこう、こちらから何か払出し、情報漏えいが起こりやすい個人情報を出す機会というものがそこに集中しているのかとか、そういった时期的な分析も含めていろいろ検討して、人を割くのか、例えば機械の導入をそこに手厚く充てるのかとか、いろんなことが検討材料の一つになるかと思しますので、あらゆる角度でしっかりと多角的な分析をした上で何に必要か、そしてそこに税金を投じてしっかりと対策を打っていく。そして、区民の皆様にとって本当によりよい環境をつくって、安心して役所に個人情報を預けられるという目黒区を目指していただきたいと思っております。

区側 ありがとうございます。

会長 続いて、委員。

委員 初めに資料をいただいて大変なことがあったなと思っていたんですが、今日、追加の資料いただきまして、非常に会長のこの緊急提言、極めてタイムリーで非常にすばらしいというか、こういうことをしなければいけなかった会長のお気持ちを考えますと、非常にこう委員とすると、ちょっといかばかりだったかという思いをしたところでございます。ただ、これに対して区が極めて適切に対応していただいた。部長、課長挙げて対応していただいて区長に上げていただいた、それで区長が先頭に立っていただいたという、これは非常にすばらしいことではないかと思っています。

それで、区長さんが動いていただいて副区長さんからの通知があったんですけども、一方で区長さんの指示が及ばない行政委員会それから議会さん、こちらのほうについてはどうだったかというのが1点お聞きしたいところでございます。

それともう1点、先ほど来出ております委託事業者に対して、資料14-3でこんなことを聞きますということが書いてあるんですが、そもそも委託事業者さんは特記仕様書でかなり厳しく、つまり個人情報の取扱いについて意識がある、実績がある、従業員の皆さんの研修をしっかりとやっている、そういうのを確認しているはずだったと認識しているんですね。そういうところが、本当にやっているかどうかちょっと心配になってしましまして。そういうところもしっかりと、委託事業者さんの特記仕様書に基づいた対応がされているのかどうかもこれを機に確認する。また今後、委託事業者さんをお願いしていくときはその辺をしっかりと示していくということが、やはり皆様のご意見を聞いていると大事なのかなと思ったところです。

以上2点について、教えていただければと思います。

区側 2点にわたるお尋ねでございます。

まず、行政委員会、議会等々でございますけれども、区のセキュリティポリシーが、区長

部局だけではなくて各行政委員会及び議会の職員についても一手に及ぶというところをもって、本通知の中では、そういった職員全て、この緊急提言を受けた対応を全職員が行うというところで対応を図っているところをございまして、教育委員会ははじめ各行政委員会共々同じような対応を現在図っているというところをございます。その点をご安心いただければと思います。

2点目、委託事業者等の特記仕様書でしっかりやっているのではないかというご質問でございます。こちらにつきましては全くご指摘のとおりでございまして、特記仕様書をもってしっかりと個人情報の管理、運営及び廃棄までやってくださいとお願いしているところをございます。また、全て100%かというところとちょっとそこが危ないところではあるんですけども、その廃棄の状況ですとか、運営がしっかりされているのかというところについては、各所管課が委託事業者へ問合せをして、場合によっては実地調査等へ出向いてやっているというふうには聞いております。ただ、それが100%かというところは少し私も不安があるところをございますので、個人情報保護法の中でも委託事業者をしっかり監督していかなければいけないという規定があるのを受けまして、そこはもう少し具体的に状況確認をできる手だてを今後講じていこうと思っているところで、今検討している最中をございます。

また、他区の団体でもやはりこの委託事業者の管理・監督のところはかなり手を焼いているといいますか、どうやっていったらいいんだろうというところは23区の中でも今話題になっているところです。今月か来月かちょっと日取りを忘れてしまったんですが、23区の個人情報保護・情報公開の連絡会というのがあります中で、そういった委託事業者への管理・監督のありようというところは、情報共有を図って、今、議題として上げているところでありますので、他区の好事例等、あるいは政令指定都市のいい事例等をつかみながら、当区でも適切に対処していきたい、そのように考えています。

ありがとうございます。

委員 よろしくお願ひします。

委員 私も、先ほどの委員と同じ質問で、実は特記仕様書の話はどこに行ったのという形だったんですが、お伺ひしたのでそれは納得しました。ただ、ちょっと気になっているのが、やはりこの審議資料6の高齢者のお弁当の配達なんですけれど、高齢者のお弁当の配達ってたくさん件数があるはずですよ。なので、この会社だけじゃないですよ、他にもいっぱいありますよね。この会社はもう紙を持ち出さない、紙の名簿をやめたということですが、ほかの会社はどうなんでしょうか、相変わらず紙の名簿で配って歩いているんでしょうか。

区側 配達事業者の関係ですね。現在、高齢者配食サービスについては、先ほども申し上げましたとおり、4社でやっているうちの1社で事故が起きたところをございます。他の事業者、残りの3社がどのように行っているかについては、ちょっとまだ情報を仕入れてないところがありまして私自身は把握はしてないんですが、今回の事故が起きたところを踏まえて、所管課のほうでは適切に個人情報の管理をするよという話は残り3社にはさせていただいていると聞いています。それを踏まえてどのように改善したかというアウトプットのところが、すいません、ちょっと聞いていないもので、状況が分かっていなくて申し訳ございませぬ。

委員 今後もぜひ追跡で願ひしたいと思ひます。

区側	承知いたしました。
委員	<p>ごめんなさい、もう一つ。</p> <p>配達なんです、配達の方ってすごくメンバーが変わると思いませんか、今。なので、多分人手が足りないという問題もあるのかなと思いますが、配達の方というのも難しいところがあると思いますので、特に高齢者への配達のお弁当はチェックだなと思いますので、よろしくをお願いします。</p>
区側	<p>ありがとうございます。</p> <p>本件の事故を起こしてしまった方はかなり慣れた方のご様子でございまして、人が変わるからというところのリスクもありますし、慣れた人も慣れの問題もありますので、同じようなリスクがあるというところは大切な視点かなと思いますので、引き続き関係各課には話をしていきたいと思います。ありがとうございます。</p>
会長	<p>皆様、ありがとうございます。</p> <p>ただ、こうしていろいろ情報チェックの話で、チェックマニュアルのチェックリストが増えていきますと、それでまた業務フローが増えて1人の人が抱える業務が増えるということになると、それはそれで、そのチェックに追われてまた漏えい事故が起きるということにつながりかねないので、そういう意味で皆様方からもDX等を活用した業務フローの改善というご提案は随分あったように思います。ですので、そういった点から、個人情報保護と業務バランスを、セキュリティを強化すればそれだけ業務量も増える、お金も出ていくということです。既に内部でやっているかもしれませんが、例えばセキュリティレベルを区分けして、どこに費用対効果をかけるか、どこを一番守らなきゃいけないかというのを、業務ごとにきちんと分析をしてやっていただくということと、当たり前ですけど、人が複数関わっている以上、流出は避けられないので、流出した場合にどうやって素早くリカバリーをして区民の信頼を取り戻すかということを考えていく必要があります。皆さんが懸念された通り、委託業者との関係も、特に今回の委託業者の1件は同じ業者で2回目なので、しかも一度改善したのにまたやったということで、大分、区のほうでもご苦労はされていると思います。23区等々、近隣自治体の情報も集めるということですから、よい手だてがあればどんどん導入をして、よいところをまねして、それからほかの自治体で失敗した事例も収集して本区でもその轍を踏まないようにして、目黒区は決して大きな区ではないですし資金が潤沢にあるわけでもない、その中でどうにかバランスをうまくとって、こういうことの続かない、8月に多く出がちであると、上半期に出がちだということで、下半期のほうには出ないことを祈りたいと思います。皆様方のご提言やご意見を踏まえて、何とか下半期にはこういう報告が、あるいは来年の上半期にまたこういうのが出ないことを切に願っております。</p> <p>多くの皆様方、ご意見を頂戴しまして誠にありがとうございました。今回出ましたご意見等につきましては、区の個人情報保護・情報セキュリティの施策の中で生かしていただければと思います。皆様、貴重なご意見どうもありがとうございました。</p>

3 その他

会長	<p>以上で本日予定しておりました議事は終了いたしました。</p> <p>次回、第3回の審議会でございますが、年が明けて令和6年、2024年2月5日の月曜</p>
----	---

	<p>日、午後2時、14時からの開催を予定しております。 その他、事務局から連絡事項などございますでしょうか。</p>
区側	<p>いつものとおりの連絡事項になりますが、会議録でございます。後日、事務局で取りまとめた案を出席者の方々に送付させていただきます。届きましたら内容の確認をお願いしたいと思います。</p> <p>また、審議会の日程につきましても、改めてメールで事務局から送らせていただきますので、ご確認いただければと思います。</p>
会長	<p>ありがとうございました。</p> <p>皆様方のご協力もありまして、ほぼ定刻どおりに終了と、久しぶりに時間内に終えることができました。ご協力いただきありがとうございました。</p> <p>以上をもちまして、閉会とさせていただきます。ありがとうございました。</p>

以 上