

<令和元年度第2回審議会発言記録>

1 会長あいさつ

会長	<p>まだお見えになっていない委員もいらっしゃるんですけども、定刻を大分過ぎましたので、令和元年度第2回の日黒区情報公開・個人情報保護審議会を開催いたしたいと思います。</p> <p>お忙しい中をお集まりいただき、どうもありがとうございました。2カ月続いての開催となって申しわけございませんが、重要な案件が続いておりますので、どうぞ審議のほど、よろしく願いいたします。</p> <p>一言お願いを申し上げます。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いますので、各委員の発言は明瞭かつ簡潔にお願いできればと思います。当然のことですが、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、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。</p>
区側	<p>現在の出席者は21名中16名ということで、定足数を満たしております。 傍聴希望者はありません。</p>
会長	<p>ありがとうございます。 次に、資料の確認をお願いいたします。</p>
区側	<p>それでは、引き続き説明いたします。</p> <p>事前にお送りいたしました資料ですが、資料番号1から5となっております。もし、これについてお持ちでない方いらっしゃいましたら、手を挙げていただきましたら、お届けします。</p> <p>それから、本日、席上で配付しておりますのが、資料6として、前回の答申文、資料7として、本日の諮問文、それから座席表と名簿をお配りしております。</p> <p>それと、あと小さいパンフレット、「医療的ケアってなあに？」という、こちらのパンフレットは、本日、諮問事項2番目の医療的ケア児等通所支援事業の際に、少し説明資料として見ていただくかもしれませんので、お配りしてあります。</p> <p>不足等、もしございましたら、挙手でお知らせいただけますか。よろしいでしょうか。</p>

2 報告事項

(1) 前回諮問資料の審議承認内容への変更について（LGWAN回線を利用したメールの送受信：同種案件の今後の取扱いに係る包括的承認事項）

会長	<p>まずは議題3の報告事項から先に始めます。 前回諮問資料の審議承認内容の変更について、区から説明をお願いいたします。</p>
区側	<p>はい。それでは、本件報告をいたします。</p> <p>6月3日の第1回審議会におきまして諮問し、ご承認いただきました、LGWAN回線を利用したメールの送受信に係る個人情報の取扱いについて、資料を修正いたしましたので、ご報告いたします。</p> <p>まず、本日、机上配付をいたしました審議会資料6、答申なのですが、そちらの2ページ目、</p>

裏面になります。ごらんください。

こちらは前回の答申文ということで、最後の部分ですけれど、LGWAN回線を利用した同種案件の取扱いに係る包括的承認事項につきまして、審議内容に合わせて資料を修正・整理し、変更しておくことという、そういったご答申でございました。そのため、今回、資料を修正したものを報告事項で見えていただくようになります。

資料5-1をお開きください。こちらは事前にお送りしたので、お目通しいただいていると思いますが、こちら資料5-1の下の部分、アンダーラインをつけた部分が修正部分というか、追加した部分となっております。新たに追加ということで、少し説明をいたします。

前回諮問の際に、「業務の内容にかかわらず」及び「包括的に承認」という、アンダーラインがついたより少し上の部分ですが、こちらの記載がございましたので、さまざまな個人情報が審議会の審議を経ずに外部に提供されてしまうのではないかとご懸念があったかと思います。こちらですが、もともと区の各部署が、業務遂行のために国や他の行政機関と個人情報をやりとりする場合がございます、そちらが紙や電子媒体のやりとりの場合は、こちらの審議会にはお諮りしない案件となっておりますけれど、紙や電子にかえて、LGWAN回線を利用してメールを送受信するという、その限定的な部分について包括的にご承認いただいたものでございます。

普段ご覧いただけない、お手元のこの青い資料を取り出して見ていただければよろしいでしょうか。こちら、情報公開・個人情報保護に関する資料一式入っておりますが、なかなか普段目にする機会がないと思います。ピンクの付箋をつけておりますのが、個人情報保護条例という、まず条例の条文そのもののページでございます。それから黄色い付箋がついているもの、こちらが「目黒個人情報保護条例の解釈・運用」という、ちょっと厚めの冊子でございます、条例の逐条解説になっております。条例の各条の意味や考え方、具体的な事例などが詳しく記載されたものでございます。

黄色い付箋を張ってあります66ページをちょっとお開きいただけますでしょうか。こちら、66ページが第17条ということで、こちらは電子計算組織の結合は原則禁止という条例でございますが、2行目から3行目にありますとおり、ただし、審議会の意見を聞いて、実施機関が特に必要があると認める場合はこの限りではないということとなっております。この規定に基づきまして、諮問事項とさせていただきます、LGWAN回線の利用についても、その都度、諮ってきたところでございます。これが17条ただし書きの規定に基づく諮問というものに当たります。

前回、事前に一括承認いただくいたしましたものは、先ほど申しましたとおり、区が業務の必要上、個人情報を国や他の行政機関とやりとりしているもので、そのこと自体が諮問事項ではございませんけれど、それを外部結合、LGWANメールという、安全度は高いけれど、外部結合という、条例では諮問すべきことというものに当たっておりますので、そちらの部分について包括的にご承認をいただいたという限定的なものでございます。

もう一度、資料5-1のアンダーラインの部分を見ていただきたいのですが、最後の3行です。条例のほかの部分に該当する場合は諮問を行いますということが書いてあるのですけれど、本日、それぞれ第9条、第12条、第14条など、収集の制限ですとか外部委託、目的外利用、それから15条の外部提供や16条、記録禁止事項、こういったものが該当する場合は、LGWANメールの送信であっても、こちらの条例に該当するものとして、引き続き諮問事項とさせていただきますというものでございます。

それぞれの条例の文と、内容につきましては、黄色い付箋が張ってある各ページをお読みください。もし、こちら、今日、一つ一つ見ていく時間はないのですけれど、持って帰ってゆっくり目を通したい、ゆっくり勉強したいとか、そういったことありましたら、お持ちになる際

	<p>に、事務局のほうに、これ持って帰るとか、お声がけいただければ、もっと時間をかけて読んでいただけるかと思います。</p> <p>資料の修正と、解釈・運用の解説については以上でございます。</p>
会長	<p>ただいまのご説明について、ご質問、ご意見がございましたら、お願いいたします。</p>
委員	<p>報告事項なんですけれども、意見言っても大丈夫でしょうか。</p>
会長	<p>はい。</p>
委員	<p>よろしいですか。</p>
会長	<p>はい。</p>
委員	<p>前回反対した立場で申しわけないんですけれども、今回、このような形で修正が入ったということですので、気が付いた点です。前回のときのご説明ですと、第1の1の概要の最後にあるように、こういうやり方でするように、電子データをメールで提出するように指定されているというお話があって、その指定に基づいて、今回このような形でやっていきますよと、これが第1だったと思うんです。それを踏まえて、第2として、このような場合はLGWANだったら包括的に認めていただきたいと、こういうことだったのかなということで、つまり第1の中で、要は指定があった場合ということですね。</p> <p>今回、アンダーラインの1行目にあるのは、実施機関が所管業務の遂行のためにということで、ちょっとアバウトな形の言い方になっていますね。ということで、厳密性を言うのであれば、例えば、法令等に基づき、実施機関が所管業務の遂行のためにというような形で、法令等というような形で、ある程度、根拠があってやらなくちゃいけないというふうに明らかにしたほうがよろしいのじゃないかというのが1点です。</p> <p>もう一点が3行目なんですけれども、アンダーラインの3行目ですね。LGWAN回線を利用した個人情報を含むメールの送受信ということで、この個人情報も、これだけだとちょっとアバウトかなということで、括弧書きか何かで、「業務に必要な範囲に限る」というような形で限定をされたほうが、包括的な承認という点では確実なのかなというふうに思います。</p>
区側	<p>資料を、本日、修正したものを、ご報告ということでお見せしたのですが、今のご指摘を踏まえた形で再修正したいと思います。</p>
会長	<p>ありがとうございます。</p> <p>ほかの方、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。</p>

2 諮問事項

- (1) グループウェアのクラウドサービス利用に伴う外部の電子計算組織との結合等に係る個人情報の取扱いについて

会長	<p>それでは、諮問事項に入ってまいります。</p> <p>次第の2、諮問事項(1)グループウェアのクラウドサービス利用に伴う外部の電子計算組</p>
----	---

	<p>織との結合等に係る個人情報の取扱いについて、区から説明をお願いいたします。</p>
区側	<p>(資料により説明) (約21分)</p>
会長	<p>ありがとうございました。ただいまの説明について、ご意見、ご質問がございましたら、お願いいたします。</p>
委員	<p>確認させてください。諮問の内容は、ですからクラウド提供事業者をこういう人ですから、クラウドにつなげていいですかという諮問と、それからクラウドにつなげることに伴って、現行の業者さんですけれども、そこの方に、いろいろとクラウドを使ったりする、いろんなソフトのところ、その業者さんにやってもらうこと、この2点について検討してくれと、こういう内容でよろしいですか。</p>
区側	<p>はい。その諮問でございます。</p>
委員	<p>わかりました。</p>
会長	<p>はい、どうぞ。</p>
委員	<p>丁寧なご説明ありがとうございました。1点、確認したいのですけれども、さきに広報課長からご説明がありましたとおり、電子計算組織は区のものとは基本的には外部結合を行わないという原則があり、結合するためには審議に諮るというところまでは理解できました。ただ、その外部業者が、さまざまな理由により、どんどん外部業者と結合する必要が区の業務にできてきているとして、その委託する外部業者が信頼に足る業者かどうかというのは、例えば、ISOですとか、業者がどういう資格を取っているかによって判断するというところでよろしいでしょうか。</p>
区側	<p>はい。</p>
委員	<p>それが1点と、あと、そのようにさまざまな理由によって、どんどん外部委託が必要になってきたときに、逆に区の中で残る個人情報の取扱いのものというのが、最後残るものがあるとして、ただ、それが残っている区のこの建物がセキュリティ上あまりよろしくないという話を聞いてしまいますと、だんだん不安になってくるところも、別の話なんですけど、ありまして、あと逆にクラウド化する理由4点聞かせていただいて、その点、全く問題ないんですけど、メリットしか感じられないんですけど、逆にクラウド化したデメリットというのが、もしもあつたらお聞かせいただけたらと思います。</p>
区側	<p>あまりデメリットはないかなと判断した上でお諮りしているところでございますけれども、どちらに、情報を置いておくのか、情報セキュリティに関して有効かということ、実は本当に難しい問題でございます。クラウド事業者であるから100%安全であるというふうに言ってしまうといいかということ、そこは違うというふうに理解しております。プライバシーマークの認証機関のISMSといたしましても、どちらもPDCAサイクルで定期的に見直していくという観点から、情報セキュリティも含めて、妥当性を把握されているものでございまして、その意味では、区役所のほうでも定期的に見直すということを行っているところがござい</p>

	<p>ます。</p> <p>とはいえ、区役所はどうしても先ほど申し上げたとおり、一般の方がどなたでも入れるところということが前提であります。もちろん、個人情報扱う場合には、一般の方が立ち入らない区画に施錠しておくことはしておりますので、その意味でセキュリティということは考えておりますが、そもそも隔離してしまったほうがより安全であるというふうに考えて、今回、お諮りしているものでございます。</p> <p>ご説明になっているかどうか。申しわけありません。</p>
委員	よくわかりました。ありがとうございました。
会長	ほかの方はいかがでしょうか。
委員	<p>基礎的なあれでお伺いするのが恐縮なんですけど、ご説明であったかもしれないんですけど、今、データセンターに入っている内部情報システムサーバからのデータと、今回のクラウドを使う、そのグループウェアシステムサーバに入っているデータ、その具体的な、どういうものになっているのか、もう少し詳しく、わかりやすく教えていただきたい。ちょっと知見がないものですから。</p>
区側	<p>まず、内部情報システムと申しますのは、文字どおり区の内部情報ですので、主に予算であるとか、決算であるとか、契約とか、あるいは文書といった、お役所特有といいますか、そういった業務の処理をするために使用しているものでございます。一方で、グループウェアというのは、むしろ皆様に、インターネットをお使いの方はおわかりしやすいかと思うんですけども、メールを使ったり、掲示板をしたりというようなサービスでございますので、ちょっと物の中身が違うというものでございます。</p> <p>内部情報システムのほうが、区の予算であるとか、文書というより中身、紙であるとかデータであるとかということで、文書というのは、例えば、私ですと、課の仕事を私が承認しますとか、あるいは部長が承認しますとか、そういったシステムを文書システムと申しておりますので、そういう手続きに使っているのが内部情報システム、一方で、メールや掲示板はどの職員も使っていると、そういうようなシステムでございます。</p>
委員	そのときに、内部情報というのは、例えば、今の話だと、メールとか掲示板というのは内部のメールもあるでしょうし、外部のもあると思うんですけども、その内部情報のメールは、もう既にクラウドになっているということですか。
区側	内部情報で使っている、我々内部で使っているメールが、まさに今回、お諮りしているグループウェアでございまして、こちらはまだ庁内にございます。
委員	そのときに、例えば、メールは、もう一回言いますと、庁舎の職員間のメールのやりとり、業務上のメールのやりとりと外部の方とのメールのやりとり、事業者とか、あるいは住民とか、そういう方とのやりとりもあると思うんですね。それは両方ともということですか。
区側	はい。グループウェアに関しましては、内部でのやりとりも外部とのやりとりも行っているものでございまして、ただし、外部に出ているのはメールだけでして、掲示板とか、その他の機能に関しましては庁内限定というような形で動いているものでございます。

委員	それが何ともよくわからないんですね。
区側	<p>ちょっと補足しますと、今、ご質問の役所の中の職員間のやりとり、内線電話みたいなメールのやりとり、それから外部の、都庁とか、ご自宅とメールのやりとり、これはグループウェアのほうでやっているものです。もう一つ、内部情報システムと言っている、この内部情報システムという言い方は目黒区特有の言い方をしております、一般に文書管理システム、例えば、起案、文書を決裁していく、決めていく、それからファイルをためておく、文書を保存するという文書管理システムと、あと予算を組んで、契約をして、支出をするという契約事務ですね。民間企業もみんなあると思うんですけど、こういう契約事務をやるとか、庶務事務、我々の出退勤とか、そういったものをまとめていく、これが、そういう我々の役所の組織の中の事務管理をするシステムという意味で内部情報システムという言い方をしています。これはもう区民の方の情報が入っていないものについて、データセンターにいつている。</p> <p>もう一つは、今度言ったグループウェアというのは、我々の中にあるメールのやりとり、情報を共有するとか、会議室を予約をするとか、そういったもの、それから外部の皆さんとのメールのやりとりをするという。これを、この庁舎にあるサーバという情報を全部ため込んでいる機械なんですけれども、これを外の専門のデータセンターのほうに預けて、そこからサービスを全部やってもらうというものです。</p>
委員	<p>そうしますと、もう一つ確認なんですけど、関連してですね。資料1-2のクラウドサービス提供以外の外部委託のところ、取り扱う個人情報の内容を如実に書いていただいている、関係個人情報として、情報課と各課というのがありますよね。そうしますと、ここを見ますと、何となく庁舎内の職員の情報なのかなと思ったんですけど、今のご説明だと、例えば、私とやりとりした私のメールアドレスが入っているということですね。</p>
区側	はい。そうです。おっしゃるとおりです。
委員	わかりました。それをクラウドで管理してもらうということですね。
区側	はい。
委員	わかりました。
会長	はい。
委員	<p>クラウドサービスは、非常に一般的に、もう、私が前にいた会社なんかでもクラウド化しているんですけども、クラウドを使うのは、当然、今から必要だと思うんですけども、当然、そのクラウドの業者、いろいろあると思うんですけども、クラウドの業者決定するに当たって、契約課への協議・依頼により契約手続きに入ると書いてあるんですけども、クラウド会社の信用性というんですか、特に非常にハッカーとかも多くなって、大きいクラウドも結構やられているような状況の中で、その辺をクラウドがどのような管理していて、例えば、クラウドの監査、どういうふうに行っているのか。また、区として、そのクラウド会社に対する監査をどうするのか、その辺はどういうふう考えていますか。</p>
区側	先ほどのご説明の繰り返しみたいになりますけれども、資料1-2の6に記載のとおり、認

	<p>証取得をしているところを前提とした、そんなところです。かつ、ここに記載のとおり、ティア3以上ということで考えております。</p>
委員	<p>確かに大体のクラウドサービスやっている大手は全てこれは満たしていると思うんですけど、それでもいろんな事故が起こるんですけどですね。だから、ちょっとお願いというか、区としては、ちゃんと十分なことをやりましたよということは、特に区民の情報だとか、そういうメールの中に、いろんな情報入っていると思いますんで、その中で万が一、そのクラウドサービス自体がパンクしちゃったとか、そういうことはほとんどないと思うんですけども、そういうことに対して、じゃあ、十分な措置を区としても何かやっていたかと。ここはもう満たしてましたから、いや、そういうことは想定しませんでしたじゃなくて、特に、いわゆる監査上の問題といいますか、区としては、ちゃんと委託するに当たって、ちゃんとやるべきことをやったということを担当者が……。</p> <p>特にちょっと気になったのは、契約課への協議・依頼により契約手続きということが書いてあるんですけども、やっぱりクラウド提供事業者の決定に当たっては、専門家のシステム課さんが絡まれて、ちゃんと管理状況だとか、あと監査状況だとか、そういうのをしっかり確認された上で、両方で協議していかなきゃいけない。これはもちろん、契約するのは契約課というのはわかるんですけども。</p>
区側	<p>ご説明が足りなかったようで、申しわけございません。私どもとしても、契約課に依頼、手続き等依頼と申しておりますけれども、全部お願いして丸投げではなくて、こうこうこういう業者の中から選定してくださいということは、当然、こちらからも協議事項として諮っているところがございますので、委員のご指摘も踏まえながら、例えば、これまで事故歴のない業者であるとか、そういうのを情報提供しながら選定するように協議してまいりたいと存じます。</p>
委員	<p>外部委託する場合の、特に大きいシステムだとか、そういうのを委託する場合の、区としての委託業者に対する監査なり、もしくは監査結果を月々求めるとか、そういう規定というのはあるものなんでしょうか。</p>
区側	<p>外部委託に関する規定でございますと、今、私どもでつくっておりますものは、完了報告などの際に、事故が起きていないことを改めて確認、その一方で提出させることとしておりますので、その前提で、当然、それがなければお支払いをしない。完了報告があつて、かつ、事故がないことも確認した上でお支払いするとか、そういった手順はとっております。</p>
委員	<p>特段、外部委託先を、システムを委託するときも、先ほど言った管理体制だとか、そういうのを提出を求めて、それで大体基準を満たしておけば、それで大体よしとすると。</p>
区側	<p>委託する案件の種類にもよりますけれども、管理体制の提出を求めるほかに、必要な案件によりましては、業者の実際の現地、委託先の事業者を訪問するとか、立ち入り検査するとか、そういったことも実施はしております。</p>
委員	<p>わかりました。</p>
会長	<p>はい、どうぞ。</p>

委員	もう一つよろしいですか。
委員	今の関連なんですけれども。
会長	ございますか。
委員	もう一つ、7番目の外部委託の件、これも1つわからなかったんですけれども、現在、グループウェア使っていますね。このグループウェアを丸々クラウドのサーバに移すような形ですか。
区側	はい。簡単に言うと、そんなイメージでございます。
委員	じゃあ、グループウェア自体の、例えば、Googleだとか、ロータスとか、いろいろありますけれども、それ自体は変えないということですか。運営自体。
区側	今の事業者は変えない想定しております。
委員	この両備さんというのは、これはグループウェアの運用・保守会社ということ。
区側	開発と、運用・保守も委託しております。
委員	じゃあ、グループウェアは両備のグループウェアを使っているということですか。
区側	そうです。
委員	両備のグループウェアを今まで使っていて、それをまた両備に委託して、新しいクラウドサーバに移すと、そういうようなイメージということですね。
区側	はい。そうです。
委員	わかりました。 じゃあ、そのグループウェアに関する契約自体は変わらないと。
区側	協定のほうは変わらないと。
委員	今度、移行作業が、そのグループウェア会社である両備さんに任せるんだと、そういうような形ということですね。
区側	はい。移行作業と一部の保守に関しては、委託の内容は広げるということです。
委員	要するに、サーバへの委託認証を受けていくと。
区側	はい。

委員	この移行されますけれども、この移行については、特段、契約を交わされるわけですか。データ移行の追加の契約は。
区側	はい。データ移行契約も交わしております。
委員	なるほど、なるほど。 データ移行というのは非常に大作業で、一番でかい。それで、あれが起きやすいのはデータ移行中だと聞いておりますので、ぜひ、これについて契約も含めて、管理も含めて、しっかりやっていただけたらと思います。
委員	もうちょっと、関連でお聞きします。 今の資料1-1の3のところ、クラウド提供事業者の決定手法のところ、情報提供を受けなくても仕様の確定が可能だということは、要はクラウド提供事業をしていれば、大体、みんな同じだと、そういうような趣旨なのかなと思ったんですけれども、今のご質問のお答えをお聞きすると、ある程度のレベルの事業者を区のほうで把握していると、こういうことで受け止めたのですが、よろしゅうございますか。
区側	はい。一定のレベル確保している事業者がどこかということは、こちらのほうでも把握しておりまして、具体的には、こちらに書いてありますデータセンター業界のほうで、この業者が何を取得しているというのはわかりますし、それがティア幾つかというのはわかりますし、それからISMSやプライバシーマークについては、それぞれの認証団体のほうで、この事業者が認証を持っていますよということは確認できますので、それを持っているところは、とりあえずオーケーということで考えております。
委員	としますと、先ほど競争入札という説明があったんですけれども、ある程度絞り込んで、より信頼の高いところで、指名競争入札で何社かに絞り込むと、こういうことは考えていらっしゃるんですか。
区側	はい。そこは今日のご指摘も踏まえまして、契約課と協議したいと思います。
委員	じゃあ、まだ指名競争入札にするかどうかは確定していないと。
区側	はい。
委員	そうすると、一般競争入札にするとなると、やっぱりレベルの差が大分出ると思うんですよ。先ほどのご質問の心配のところは、やはり区として責任持って、安心なところを選ぶべきだということなんですけれども、一般競争にすると危ないのかなと、やっぱり心配なところが出てきてしまうんじゃないかという感じがしたんですね。先ほどのご説明のように、ある程度の基準を満たしていれば大丈夫なんだということなんですけど、より確実なものを、やはり区としては求めるべきじゃないかということなので、そのところは、やはりより慎重に考えられたほうがいいのかと。単純な契約の手続きだけで、一般競争入札がいいんだとか、そういうことではないと思います。

区側	区の公の契約の原則が一般競争ではございますが、特に信用性の高い事業者を選定する場合等の状況を勘案しますと、指名競争入札に付することも必要だというふうな認識しておりますので、その前提でまた、契約課とも協議したいと思います。
委員	より個人情報の確実な保護という観点に立っていただければと思います。
区側	はい。
委員	もう一点なんですけど、先ほどのご質問にあったように、やはり途中で、これまでのクラウド提供事業者の運用状況について、何かチェックをするのかという点ですが、毎年毎年、終わった後の報告を受けてチェックするんだということだったんですけども、資料1-2の6にあるように、このような基準を満たしているわけですね。いろいろと、その事業者は。そうすると、当然のことながら、そういう認証に基づく、いろいろな報告を認証団体にしたり、対外的にも公表しているということが想定されるんですけども、そうだとすると、そういうようなチェックをまめにしなければいけないんじゃないかという気がするんですね。当然、そのところはやられていて、何か問題があれば、区としてスムーズな対応をすると、こういうお考えでよろしいんですか。
区側	はい。認証団体でいいますと、2年ないし3年の外部監査があり、また、定期的な、最低限でも年に1度の監査ということをして、内部点検ということもしておりますので、そういった状況を見ながら、必要な対応があればとっていきたいと考えております。
委員	わかりました。
会長	どうぞ。
委員	グループウェアシステムですけれども、全くの区の内部のシステムかなと思ったんですが、先ほど、そうでもないということで、メールアドレスなど、区民の方の個人情報なども取り扱われるようなんですけれども、先ほど例示としてメールアドレスということが出されましたが、ほかにどんな区民の個人情報が、このシステムの中で扱われるのかということが1点と、それから、このクラウドの提供事業者については、これは目黒のシステムだけを取り扱うのか、それとも別の自治体などの情報なども一括してクラウド化して取り扱うのか、その辺はどうなんでしょうか。
区側	まず1点目でございますが、確かに委員ご指摘のとおり、外部から送られてきてしまうメールを受け取るシステムでございますので、記載の内容につきましては、端的に申し上げて、送ってくる側の方によっては、あらゆるものが含まれてしまう可能性はあるというふうなシステムでございます。 もう一点目、それからクラウド事業者でございますが、基本的に、こういうクラウド事業者が目黒区だけの情報を扱うことはないというのがクラウドシステムの一般的対応でございますので、当該事業者に関しましては、目黒区、ほかのさまざまな受託先からの情報を扱っているということが2つ目の内容でございます。
委員	会長、いいですか。

会長 はい。

委員 そうすると、複数の自治体のクラウド化を扱うということになると、例えば、この内部のグループウェアについて、目黒区として、例えば、カスタマイズとかするような余地があるかということはあると思うんです。その契約したクラウド事業者の様式に合わせて、一切、目黒区としての、そのシステムにかかわる裁量の余地というのはあるのかなのか、その辺のところについてはどうかということと、また、先ほどから災害対応のこともあるんですけども、今のデータシステムも、結構、かなり管理としては堅牢なところに、今のシステム自体も、堅牢ではないんですが、今のシステムに比べれば、今度のところは堅牢かというようなこともあるかもしれないんですけども、例えば、かなりの大規模災害ですね。阪神大震災とか東日本大震災級の災害が起きたときに、不具合に対する対応や問い合わせをした場合には、これに迅速に対応するというふうに書いてあるんですけども、おそらくかなりの災害が起きたときには、このクラウド事業者も、そんなに迅速な対応はできないのではないかというふうに思っています。そうすると、今のデータでは、まだこのクラウド事業者に任せっきりにするよりかは、区の職員などが関与する余地もあるのかなというふうに思うんですけども、特に阪神大震災のときには、ホストコンピュータを自前で持っているようなところのほうが、ある意味、早く罹災証明書が出せたとか、そういうような事例もあるようなので、果たしてクラウド化するのがいいのか、自前で持っていたほうがいいのか。効率的ということであれば、クラウド化だということだと思うんですけども、やはりその辺の災害対応といったことで見た場合にどうなのかというところがあるんですが、その辺はどうお考えでしょうか。

区側 災害対応の話させていただきます。本区のシステムは、もともと住民記録とかホストコンピュータで、逆に言えば、ホストコンピュータでしか、単純な何千、何百万というデータ処理を効率的にできなかった。それが、ここ、技術の進みで、パソコン等で昔のホストコンピュータ1台以上の処理能力が高まってきているということです。

もう一つ、データセンターでサーバ、今、一番大きなのは空調の問題なんです。パソコン、端末、データセンターのサーバは、常に、ものすごく冷たい冷房で冷やし続けないと、過熱してダウンしてしまいます。この庁舎ですと、停電になったとき、自家発電装置、72時間ほどありますけれども、それで賄えるものは、この庁舎の非常用の電気と、非常用の火災設備だとか、そういう災害の非常用だけで7割がやって、あとは各課のコンセントにパソコン一、二台ぐらいしか出せません。冷暖房は全部とまります。そうすると、サーバを冷やし続ける空調はなくなりますので、停電になると自家発を動かしてもだめです。だから、少なくとも、この庁舎は、震度7とかになったら倒壊するおそれがございます。仮に倒壊してなくてもリスクがありますから入れません。ということは、データが生きてて、サーバが生きてたとしても使えませんという状態になります。

新潟の地震のときも実際そうでした。庁舎とか、民間企業でコンピュータは生きているんです。壊れてないんです。でも、電力供給がされない、危険で入れないから業務継続ができません。なので、BCPという業務継続の最大の問題はそこでした。それに対してデータセンターというのは、センターによっては、セスナが突っ込んでも大丈夫というようなところもありますし、免震装置がものすごく、私、現実に見てまいりましたけど、免震装置、たくさんつけていて、地震では大丈夫です。データセンターが地震で倒壊するころには、我々は誰もいないかもしれない。そういうレベルの部分もある。そういう意味では、物理的な、セキュリティでいえばデータセンターは格段に高いです。

ただ、そうはいつでも、ネットワークで通信つなげていますので、データセンターが生きていたとしても、ネットワークの回線がだめになれば使えなくなります。それはこの庁舎も同じです。

もう一つ、ご質問の中で、メンテナンスのお話されましたけれども、このクラウド化というのは、データセンターには箱として、箱と、そのサーバの機能であって、システムそのものは、両備システムの提供されているシステムでございますので、その両備システムがいいのかどうかという話であって、ホストコンピュータで云々とか、これが両備じゃなくて、先ほど幾つかの会社がありましたが、どれを選ぶかという問題になります。ですから、サーバを管理していく、データを管理していくという、技術的な物理的な問題と、運用というシステムの使い勝手、これはちょっと分けてお考えいただく必要があるのかなと思います。

区側 補足説明いたします。先ほど罹災証明についてご懸念があったかと思いますが、実は罹災証明に関しましては、平成29年10月20日の当審議会におきまして、被災者生活再建支援事業における個人情報の取扱いについて、LGWANを利用した情報提供でお諮りしております。

内容といたしましては、東京都が罹災証明などの発行が簡便になるように、東京都全体で被災者生活再建支援システムというものを構築しております。そちらに対して、住民情報、家屋情報を提供し、家屋被害調査や罹災証明の発行をスムーズに行うという、そちらは2年前にも審議いただいて、ご承認いただいているというものがございますので、その点は、阪神・淡路大震災の時代と大分変わったというふうにご認識いただければと思います。

区側 私からはカスタマイズの件のご質問について、お答えします。クラウドサービスと申しますのは、ちょうどまさに雲をつかむような内容でございまして、なかなかイメージすることが難しいんですけども、まず、今回の事業者に関してなんですが、自治体の情報に限らず、さまざまな民間企業等の情報も事業者としては扱っているなという想定でございます。自治体向けだけでやっている事業者ではないと考えています。あり得るかもしれませんが、ほかも扱っているであろうという想定でございます。ただし、この取り扱うデータを動かすところの流れの中では、ほかと隔離されているということ、情報システムの技術によって、ほかと混ざらないようにしている。かつ、ほかから侵入もできないようにしているというような内容でございます。それで、また、そのシステムを使う際には、まず仮想化サーバという、コンピュータの中で理屈の上では独立しているというものを、独立した動き方をするものをシステムの中につくるのですけれども、その中で、じゃあ、どういうシステムを組むか、アプリケーションをどうするかというのは、あくまで私どもと、両備システムの内容でございますので、カスタマイズをどうするかは、必要であれば両備と協議するということであって、クラウドサービス事業者がどうこうということではございません。

会長 よろしいでしょうか。
皆さん、大分たくさんのご質問、ご意見いただきましたが。

区側 委員長、1点だけ。先ほど私、データセンターで、セスナが突っ込んでも大丈夫と話しましたが、そういうところもあるということで、全部が全部そうだということではないので、誤解のないように。

区側 じゃあ、せっかくなので、1点だけ。先ほどのティア3のところでありましてけれども、ティ

	アの1と2までは、地震や火災などの災害に対して、一般建物レベルの安全性が確保されている。ですが、ティア3になりますと、地震や火災などの災害に対して、一般建物よりも高いレベルでの安全性が確保されているということで、ランクが変わるものでございます。
会長	補足説明をたくさんいただいたので、大分理解が進んだのではないかというふうに思います。それでは、今回、諮問事項の1についての採決をいたしたいと思います。賛成の方は挙手をお願いします。 (賛成者挙手)
区側	賛成15名、全員です。
会長	出席者全員の賛成がございましたので、諮問については是とさせていただきます。ありがとうございました。

(2) 医療的ケア児等通所支援事業の外部委託等に伴う個人情報の取扱いについて

会長	では、続きまして、諮問事項の(2)でございます。医療的ケア児等通所支援事業の外部委託等に伴う個人情報の取扱いについて、区から説明をお願いいたします。
区側	(資料により説明) (約20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、ご意見、ご質問等ございましたら、お願いいたします。
委員	まず、今、障害福祉課長来ているので、事業についてお伺いしたいんですけども、これ何年も前から、皆さん、すごく要望があったところなので、大変喜ばれることだと思っています。なかなか場所がなくて、大変な思いをされたと思うんですけども、事業自体、送り迎えはどうなっているのかと、区として、これ1日当たり5人ということで、現状、なかなか待機というか、行きたくても行けないという方が出るかどうか、その状況をどう考えていくのかと。今後増やす予定があるかどうか。 あと、資料2-4なんですけれども、緊急対応の報告のところ、必要時のみ保護者等に映像提供とあるんですけども、ふだん映像を録るような形になっているのかどうか、その点をお伺いいたします。
区側	それでは、3点ほどでございますけれども、まず送迎につきましては、車でご自宅、または放課後等デイサービスの場合は学校と施設、また、そこから自宅ということで、車での送迎というのは委託事業の中に初めから考えた形で事業の展開を考えてございます。 続きまして、2点目の定員でございますけれども、通常の実業者は、ほとんど定員5名でスタートしているということもございまして、事前に幾つかの事前調査を行ったんですけども、やはり全て定員5名というところが多かったというか、ほとんど全て定員5名で民間事業者は始めているというところなんですけれども、実態的には6名とか7名を受け入れて、あと安定的な通所が困難な方が多いので、おおむね、例えば、20名とか30名とかという形を登録して、毎日来れる方はかなり……。体調の関係とか、あとは突然体調が悪くなったり、あと入退

	<p>院を繰り返したりという方も多いので、実態としては、おそらく20から30程度登録して利用していくというところではございます。</p> <p>定員の考え方なんですけれども、あいアイ館のスペースとしては、活動室として200平米以上確保しているので、おそらく定員で申しますと2倍から3倍程度は支援の可能なスペースを確保してありますので、将来的に、その実態も見ながら増やせるという体制はとってございます。</p> <p>また、今後、例えば、区内に民間事業者ができた場合等も想定しながら、まず、この5名で始めさせていただいて、状況に応じて、区としては、もちろん足りなければ増やしていくということは考えてございます。</p> <p>続いて3点目なんですけれども、必要時の報告というところでは、あらかじめ幾つかの事業者を調査したときに、保護者のほうで、容体が急変した場合、どういう状況か、それを例えば画像に撮って送ってほしいとか、そういった保護者の安心につながるという部分がございます。本当に必要に応じて、状況に応じて、本当に容体が急変して、多分、ご自身のお子さんがどうなっているのかというのが知りたいという場合があって、事業者の中には、そういう対応もしている事業者があったということです。そういった場合を想定して記載しているというものです。</p>
委員	<p>想定してということで、これは絶対にそういう映像を録ってくれるところを募集するとかという、まだその辺は決まってははいない。</p>
区側	<p>それにつきましては、特段これをしてほしいとかということではなくて、あくまでも審議会に諮問するに当たりまして、そういった、例えば、事業者が公募選定されて決まった場合は、例えば、保護者の目線、あと、おそらく場合によっては事業者がどういう事業者であっても、実際のお子さんが、例えば、本当に容体急変して病院に搬送していくときに、例えば、どういう状態であるとか、その辺のところは、多分、知りたいとかいう場合もあろうかと思っておりますので、こちらに記載したということでございます。</p>
委員	<p>直接諮問に関係する事柄ではないので、単なる参考意見というふうにして聞いていただきたいんですけれども、このパンフレットの「医療的ケアってなあに？」という説明がちょっと気になったものですから、申し上げておきたいと思うんですが。</p> <p>僕の家族の生活ということで、「ママはいつもつきっきり、ママはいつも忙しそう、ママはいつも疲れている」という、この入り方の文章が非常に嫌な感じで、つまりどういうことかという、ママとは限らないわけですよ。それから、実際上は、やっぱり家族全体でやっているというふうなところも多いと思いますので、こうしたような書き方から入っていくということは、非常にジェンダーの視点にも欠けているし、家族の多様性ということも考えていないしということで、やっぱり母親は必ず育児をするものだという前提の考え方の、こういうパンフレットの作り方というのはいかがなものかなというふうなことなので、非常に重要な説明だと思えます。医療的ケアって何ということを知ってもらうため。その中で、こういうふうな固定的な書き方を、ステレオタイプのものから説明をするということはやめていただきたいというのが私の意見ですので、参考にしていただければと思います。</p>
区側	<p>こちらにつきましては、医療的ケアで取りまとめをしている団体のほうでつくったものをベースにしているんですけれども、また会う機会がございますので、そちらの団体のほうにも、この指摘を受けて、お伝えはさせていただきます。ジェンダーの視点から申しますと、確かに</p>

固定化されたイメージがついてしまうというところだとは思いますが。

会長 ほかの方はいかがでしょうか。

委員 こういった個人情報の関係なんですけれども、多分、国保のほうは、もう既存のシステムで何回も使われていますので、そういうようなことはないと思うんですが、今度新しく委託される事業所については、多分、区としても初めてなところもあると思いますし、私もよくわからないですけど、業者としては、そんな全国的な展開しているようなところは、なかなか少ないのかなと思ひまして。そうすると、個人情報の管理については、どちらかという、多分、障害者の方の医療の記録のみでございますので、あまり、ひょっとしたら得意じゃないかもしれませんですね。特に個人情報の管理だとかいうのは、一般の事業者と比べたら、場合によってはちょっと弱い可能性もリスクとしてはあるかと思ひますんで、委託に当たっては、特に一番怖いのは個人情報の流出だと思いますよね。誰かがUSBに、ポンとコピーしちゃって、それをお持ち帰りにいただく。それを途中でなくしちゃったとか、持ち帰って仕事しようと思ひて、持ち帰っちゃったら、家でなくしちゃったとか、そういうことが十分、十分は考えないと思うんですけど、考える事態だと思うんですけど。

ここにあります、特に資料2-10のAのパソコンについても、管理状況、多分これで採用する可能性が強い。Bもそうだと思うんですけど、この辺の、何かセキュリティ対策。特に持ち出し、いわゆるコピーできないようになってるか、しっかり確認されて、場合によっては契約条項の中に、コピーは絶対だめなんだと、そして持ち帰りはだめなんだというぐらいつけられた方が、万が一流出したときにですね。ほとんどセンシティブ情報だと思いますんで、よろしいと思ひます。その辺、ご留意されたほうがいいかなと思ひました。

区側 それにつきましては、資料2-15の特記仕様書の第16条の中で、管理上の報告及び立ち入り調査という項目がございますので、おそらく実態的には、わりと小規模な事業者が運営しているというところがほとんどでございまして、実は区の事業として行う上で、まず1つは、選定評価委員会の中で、個人情報の部分のところをきちんと評価していきたいという部分と、あとは当然、選定後、そちらについても、やはりどうしても障害のお子さんの支援が今まで中心でやってきたということで、そういった意味では、個人情報を専門に扱ってきた事業者ということではなくて、あくまでも福祉事業者ということなので、引き続き、特に事業開始前ですね、また開始後についても、何度か随時、情報管理、それは電子だけではなくて、紙の部分も含めて、個人情報の管理につきましては、区のほうも立ち会いながら、きちんと行えるように取り組んでいきたいと思ひております。

委員 そうですね。よろしくお願ひします。

区側 じゃあ、技術的な面から補足させていただきます。

資料の2-2をご覧くださいなんですけれども。資料2-2のほうで、業務の流れとして、3の委託業務で取り扱う個人情報として、3が(1)と(2)に大きく2つに分かれております。このうち(1)、事業に使うほうが、後にもありましたAパソコンで使う内容、(2)が通所給付費の請求ということで、Bパソコンで使う内容でございまして、かつ、この(2)の内容というのは、保険給付に必要な情報のみを展開するというでございまして、かつ、この保険給付に請求するパソコンは電子証明など使いますので、持って帰ってもご自宅で作業できない、意味がない情報のみBのパソコンに移すというような段取りでございまして、そう

いった技術的な段取り的な上からも情報の保護を図っているものでございます。

委員

今の質問と関連するんですけども、事業者を公募するということになっているんで、先ほどご説明があったように、公募の条件の中に、個人情報の取扱いについて、この特記仕様書のレベル、もしくは区が求めるレベルのものを公募条件の中に入れられて、応募されたら、申し込まれる業者のほうの方も意識を持って入られるのかなということで、その辺のところを公募条件に入れたらいかがかなというのが1点です。

それと、2点目はちょっと大したことないんですけども、資料2-4で、ちょうど真ん中のところで、給付費の請求というもので受託者はされるんですけども、給付費の請求を受託者がされるときに、区のほうとすると、何ら関与が書かれてないんですよ。この請求費の額が妥当だとか、そういうようなチェックはされないんでしょうか。

区側

では、1点目ですけども、今、公募に当たっての選定の条件をちょうどつくってまして、やはり事業者に個人情報の、例えば取扱い方針ですとか、セキュリティ方針ですとか、あとは日ごろからの対策等についての書類の提出も含めて、書類の中で、今、検討して、提出いただいて、おそらく2次審査でヒアリングも考えておりますので、場合によっては、各委員の中から、選定委員の中で、そこに不安要素があれば、またそこで聞いていただくというふうなことで、最終的な評価をさせていただくというふうに考えてございます。

2点目なんですけれども。

委員

今の点なんですけれども、公募条件で明記しないと。その中で聞いているというよりも、公募条件で明記しておかないと、やはり事業者のほうは対応が難しくなると思うので、まず公募条件で明記するのが第一かなと思います。それとプラスして、今おっしゃったようなことをされるといいのかなと。

区側

説明不足だったんですが、公募要件の書類の中で、それを提出していただくということを、今、検討しているところでございます。

続きまして、2点目ですけども、こちらは最終的な国保連に行った後、1次審査の後、各区市町村に戻ってきますので、区市町村の点検の中で、例えば、何日、何人が来たとか、加算がどうだとかという項目も含めて、給付係が障害福祉課にございまして、そこで、いわゆるレセプトのチェックじゃないですけども、給付内容の審査を区市町村業務で行っているというところでございますので、こちらは全て事業者と同様、事業者のほうは直接国保連に請求していくという内容になってございます。

委員

そうすると、2次審査で確認するということを考えてらっしゃるということですね。

区側

はい。

委員

最後、もう一点いいですか。

諮問の必要性のところ、16条ただし書きがあるんですけども、どの点をもって16条のただし書きが必要だというふうに考えてらっしゃるのか、そこを教えてくださいませんか。

区側

よろしいでしょうか。こちら先ほどの解釈・運用のほうで付箋張ってあります64ページに当たります、電子計算組織への記録禁止事項というところで、いわゆるセンシティブ情報が電

子計算組織に記載を、記録はしてはならないというのが第1条です。ただし、審議会の意見を聞いて実施機関が特に必要であると認める場合はこの限りではないという項目です。

資料2-2のところに、委託業務で取り扱う個人情報がございますが、こちらで、例えば、障害者手帳の情報ですとか、保護者の家族状況、医療情報、身体状況など、一般的には記録禁止事項に当たるであろうと思われるものも、この事業には必要ということで、諮問事項とさせていただきます。

委員

それだと、ちょっとまずいのかなと。つまり身体の問題がセンシティブはわかるんですけども、(イ)に当たるというふうにおっしゃってらっしゃるんですね。この64ページの。そういう情報は、人種及び特別の社会的差別の原因となる社会的身分に関する事項に当たり、差別の原因となるものというふうに理解するのは、それはおかしいのかなと。やはり障害ある方も、普通のノーマライゼーションの考えでいきますと、特にそれによって社会的な差別を受けると、そういうことじゃないと思うんですね。ですから、ちょっと今のご説明になっちゃうと人権意識の観点からまずいかなと。諮問の必要性を強いて考えると、これが必要なのは、生育歴の中で、親御さんの犯罪歴があるとか、その辺を書くことが、もしあるとすると、そういうこともありますよということで、16条のただし書きがあるんだとわかるんですけども、ちょっとセンシティブで気になったので、あえてそんな聞き方したんですけども。身体的なハンデが(イ)のものに当たるというのは、人権意識の観点から、これはちょっと自治体のほうでイエスを言っちゃいけないのかなと思いますので、どうお考えなのかなと思うんですが。

区側

あくまでも医療的ケアの必要な情報だということで、いわゆる、例えば、個人の思想ですとか、そういう犯罪に関する項目とか、もちろんそういったことは全くこの中に入れるということとはございません。あくまでも通所の事業に必要な情報のみを、そこに入れていくということになるかと思えます。

委員

ですから、そうすると16条ただし書きに基づく諮問は要なくなっちゃうんじゃないですか。

区側

事前にどの項目で諮問するかということで、お諮りさせていただいたんですけど、確かに、こちらの解釈・運用のほうで、7条各号ということで、思想・信条には該当しませんし、犯罪というものでもございませんで、人種及び特別の社会的差別の原因となる社会的身分に関する事項に該当する可能性があるということで、障害に関する情報ということで、こちらが差別的な情報であるというものではないのですけれど、ご本人にすると、やはりあまりみんなに言って歩くような情報ではない。できれば、そういう記録とかは避けてほしい情報であろうという、そういったことを考慮して、こちらの(イ)に該当するのかなということで、諮問事項として入れさせていただきました。

区側

補足をさせていただきますと、平成28年に障害者差別解消法ということで、やはり障害の理解、偏見をなくすという国の制度が整って、昨年、平成30年の10月に、東京都が同様に障害者の差別に関する条例制定をしたというところなんですけれども、やはり障害に関しての部分は、法制度、条例は当然整っているところなんですけれども、やはりまだまだ、例えば、特定の障害のことは言いたくないですとか、そういったことを伝えてほしくないですとか、そういった家族と、やはり区民の方も、障害のことを、例えば、手帳の交付については、自宅に送らないで自分が取りに行くとか、いろんな方がいらっしゃいますので、そういった意味で、

直接、法的にそれをするのは、もう禁じられているところではあるんですけども、そういった意味も考慮して記載したというところではございます。

委員 趣旨はよくわかるんですけども。つまり、そういうような情報が特別な社会的差別の原因となる事項だというふうに言っているようなものなんですよね。それは人権意識の観点からは違うでしょうと、そういうふう考えるんです。

区側 16条の条文を見ていただきたいんですけども、電子計算組織の記録禁止、2つございまして、条例の7条各号に掲げる事項と、前号、つまり条例7条各号に掲げるもののほか、審議会の意見を聞いて、電算組織に記録すべきではない、ここが曖昧な記述でございます。先生おっしゃった部分というのは7条各号でございまして、思想・信条、宗教、人種、特別の社会的差別原因となる社会的身分事項、犯罪。それ以外には、65ページのほうですけども、それ以外に何がこれに該当するか、具体的に決めてはしません。ただ、そのときそのとき時代時代の中で、自分が何だと決めてほしくない、知られたくないセンシティブ情報というのは比較的アバウトというか曖昧な概念でして、主観的な部分ですので、この条例上、ここがちょっともやっとした、2項についてはございます。そういったことは、今、課長が申し上げたように、利用者にとっては知られたくないなというものがあるというところから、どちらかというところ事務局のほうも、そういう普通の情報よりもちょっと慎重に扱いたい情報をコンピュータに入れる可能性もありますよということで、このような諮問を行った。

ただ、今、お話のように、そもそもそれは違うでしょうということでお考えであれば、逆に我々も安心をして、システム、そういう運用を進められるのかなというふうに考えております。

委員 心配したのは、(イ)の中に、センシティブな情報は(イ)に当たりますよというのは、これはちょっと、人権的な物の考え方をすると、これはいかがかなというのがあります。

先ほど言いましたように、この生育歴の中に、例えば、親御さんが犯罪を犯して、それで、この子はそういう親御さんのお子さんですよというようなことが書いてあるとすれば、これは犯罪に関する情報ですから、(ウ)として16条ただし書きの該当だとは思うんですね。単にセンシティブな情報だから(イ)に当たっちゃうというふうに言われちゃうと危ないなと思って、やっぱり人権に対する考え方をしっかり持つておかないと、区であり審議会ですので、そのところは、ちゃんと意識を整理しておいたほうがいいかなということです。

区側 ただ、いわゆる虐待云々とか、そういった場合のことが生育に関してあるとか、そういった犯罪云々ということではないかもしれないですけど、例えば生育環境とか通所の中で、そういったことがあれば、もちろんそういった情報は事業所との間では共有はさせていただくというところでありまして。そういうのがあった場合は。

委員 センシティブ情報というお話があったんですけども、それは個人情報だと思うんです。だから、センシティブだから特に配慮が必要だとは思うんですけども、個人情報の枠の中で考えていけば、十分それを、個人情報として保護していけば、センシティブ情報も保護できると思うんです。センシティブ情報だから、あえて分けなくちゃいけないという、そういうレベルでは、ここはないんじゃないかというふう思うんですね。

区側 では、16条ただし書きの部分は削除した形で。

委員	<p>ごめんなさい。犯罪は入らないんですか。親御さんとか、そういう生育歴の中で、入る可能性はゼロなんですか。そういうのがあれば、これは該当するだろうと思うんですが、先ほどのご説明が、(イ)のところ、ご説明されたのは、それは違うだろうと言いましたが、(ウ)があり得るんだったら……。</p>
委員	<p>でも、この件って結構重要なことであって、解釈の問題にかかわることを、あまりここで議論していいのかなという感じが私はするんですね。</p> <p>私の感じでは、今その生育歴の例として挙げた犯罪の話とかに結びつけるというと、ちょっと極端な例になってしまって、話の方向がちょっとそれてしまうというふうなイメージがちょっとあるんですね。むしろ、諮問されているということの中には、ここの2-2ページのところの、いろいろと把握したい事柄の中で重要なものは何であるかということ、生育歴というのは、そんなに特に重点を置くようなものではなくて、むしろ医療情報であるとか、今までどのような形で対応されてきたのかとか、そういうようなところがあって、それがプライバシーにかかわるようなところがあるからということで、特に理解を得たいという、そういう趣旨ではないかなというふうに思うんですけども、そういうことでよろしいでしょうか。</p>
区側	<p>それでは、私からで、この生育歴というのは、いわゆる病院で生まれたときに、どういう状況で、場合によっては生まれたときの、生まれてから。</p>
委員	<p>未熟児であるとか何とかということですか。</p>
区側	<p>低体重児とか未熟児で、すぐ集中治療室に入っても、そのときから医療的ケアなのか、例えば、途中から何か病気とか難病にかかって、そこから医療的ケアに、命は取りとめたけれども、そこから例えば脳死状態とか何かあって医療的ケアになったとか、そういったところが主に中心とはなってくるので、それがあって現在というふうに、形のところが生育歴という書き方になっております。</p>
委員	<p>区のほうで、16条ただし書きに該当しないと言うのであれば、諮問から落とすということで、特に問題ないかと。今の私の質問によって、あるべきものをあえて落とすということとなりますと心配なので、そここのところを確認して、ないのであれば、落としてもいいです。</p>
区側	<p>16条の1号と2号を混合した説明をさせていただいていますけれども、16条のただし書きは、あくまで第1号の事項をコンピュータに入れるということですので、おっしゃるように、7条各号、思想・信条、宗教、人種、社会的差別、いわゆる身分、それから犯罪、これは入れないという所管の課長の説明ですので、この16条ただし書きは諮問から外させていただきます。ただ、私どもとか所管課長が思っていたのは、やはりこの3つに当たらないとしても、生育歴の中で、なかなかセンシティブというか、ナーバスな情報って、当然、かかわるだろうとか、虐待までいかなくとも、それに近いとか、いろんな関係ございますので、そういう心配をしておりましたけれども、そこについては通常の個人情報保護の中で丁寧に対応するというご了解いただければと思います。諮問からは、16条ただし書きは削除させていただきます。</p>
委員	<p>センシティブ情報についてはあれなんですけれども、先ほど、センシティブ情報の中に身体情報と健康情報が入らないと、ちょっと違和感あるんですね。</p>

区側	確かに身体情報だとか障害情報って、センシティブ、微妙です。ただ、このうちの個人情報保護条例の中で、コンピュータに入れてはいけないという命令しているのが7条各号ですので、思想・信条、宗教、人種、社会的差別の原因、犯罪、これを明言している。それ以外の情報はセンシティブ、難しいので、それについては2号で、この今挙げた3種類以外のものでもコンピュータに入れちゃいけないよねというのがあれば、審議会の意見を聞いて入れないという。アプローチの仕方が、ちょっと逆のアプローチだと。ですから、センシティブな情報ではありません。全部はシステムに一義的に入れてはいけないということではないということでもあります。
委員	了解です。
会長	はい。よろしいでしょうか。それでは、採決に移ります。賛成の方は挙手をお願いいたします。 (賛成者挙手)
区側	14名ですね。全員です。賛成全員です。
会長	1名、所用の関係でご退席されましたので、出席者14名全員賛成といたしましたので、諮問については是とさせていただきます。どうもありがとうございました。

(3) 英語力アセスメントツールによる英語力測定に係る外部委託について

区側	(資料により説明) (約20分)
会長	ありがとうございます。ただいまの説明につきまして、ご意見、ご質問がございましたら、お願いいたします。
委員	資料3-3の委託業務についてお伺いいたします。例えば、③株式会社ジップ、採点(キ(ア))と書いてあるんですけども、この括弧というのはベネッセコーポレーションも、このジップという会社の業務にどうかかかわっていたんでしょう。
区側	こちらの(ア)とキの後にありますが、こちらはベネッセコーポレーションの再委託先として、再委託先の会社、株式会社ジップが行うものということでございます。
委員	じゃあ、(ア)というのはベネッセがキに委託したから、ここに(ア)と書いてあるということですか。
区側	もう一度、お願いします。
委員	キと(ア)と書いてありますけれども、括弧の中にアというのは、ベネッセコーポレーションが再委託したものであるという意味で、(ア)と書いてあるという意味でしょうか。
区側	(ア)と(イ)の違いですか。

委員	キですね。キ。
区側	キの。キは採点業務をあらわすキでございまして、その中のリスニングとリーディングは（ア）、ライティングとスピーキングは（イ）という形で分けて記載しているものでございます。
委員	じゃあ、ベネッセコーポレーションも、リスニングテストやリーディングテストのスクリーニングをするということでもいいんですね。
区側	ベネッセコーポレーションが行うのではなく、ベネッセコーポレーションが委託をしたキの（ア）は株式会社ジップが行い、キの（イ）は、語学採点専門会社、こちらが行うということでございます。
区側	この文書の書き方の問題なんですけれども、資料3-2をごらんいただきたいんですが。3-2の中で、大きな項目として、アとかイとかで、これはベネッセがやります。その中で、キはこのジップに委託します。キの細目として（ア）と（イ）があるので。
委員	こっちのアと左のページの（ア）と（イ）というのが、資料3-3の（ア）と（イ）ということでございますね。
区側	はい。
委員	わかりました。そういたしますと、外部委託先を先ほど選定するのに、一定、認証を受けているところであれば大丈夫であろうということで、いう話が出ていたと思うんですけれども、ベネッセコーポレーションというのは、数年前にデータ流出でいろいろ問題があった会社であります。例えば、その会社が好きで、自分でGTECを受けるというのであれば、それは個人の判断なので問題ないと思うんですけれども、そういう会社を区立の中学校2年生850人に、今、ご自身の学校の授業の一環として、そういう会社をお使いになるというのは、ちょっと不安なものがあるんですけれども、その点はいかがでしょう。
区側	委員のご指摘、過去にそのようなことがあったということは私も承知しているところでございますが、現在はそれも改善をされているというふうに伺っておりますし、ベネッセコーポレーションはプライバシーマークとISMSの取得業者になってございますので、そのあたりも大丈夫だろうというふうに考えております。さらに、本区だけじゃなくて、他区でも実施している実績もありますので、この辺については、きちんと個人情報の保護はなされるというふうに考えております。その他の再委託先での業務についても、個人情報は大丈夫かということについても、あわせてお答えさせていただきますが、ベネッセコーポレーションは、個人情報に関するこの特記仕様書、先ほどご説明いたしました特記仕様書により、この第10条の第2項、3項の規定が確実に適用されているか確認する必要があることから、全ての再委託先への立入検査、指導を実施するという事となっております。また、再委託先では、ICカード認証やボディスキャナーとか生体認証により入退室を管理して、限られた担当者しか入室できないという制限区域で作業を行われて、また情報のやりとりはVPN回線を使用するなど情報セキュリティの対策をとっているということでございます。また、さらに今回は初めての委託ということもありますので、個人情報の保護に関する特記仕様書第16条第2項の規定に基づきまし

	<p>て、区としてもベネッセコーポレーションの管理する施設に立入検査を行いまして、個人情報の管理の状況の調査を行う予定でございます。</p>
会長	<p>よろしいですか。 ほかの方はいかがでしょうか。よろしいでしょうか。</p>
委員	<p>いいですか。</p>
会長	<p>はい。</p>
委員	<p>今の再委託先については、これはベネッセが責任を持って再委託先の個人情報もコントロールするというのでしょうか。</p>
区側	<p>はい。</p>
委員	<p>それで、同じ特記書に再委託の制限等という、第10条にそう書かれておりますよね。基本的には、第三者。要するに、第三者に委託してはならないというふうになってはいますが、ただしというふうに書かれていて、そのただし以降の部分が、今、説明されたところだというふうに思うんですけども、この再委託先についても結構6社ですか、ありますよね。1社、2社に再委託をするということではなくて、6社も再委託するというので、やはりこうした再委託先に対しても、この特記仕様書については、きちんとやはり再委託先についても結んでいくというようなことも必要じゃないかなというふうに思うんですけども、その辺はどうお考えですか。</p>
区側	<p>ベネッセコーポレーションとの特記仕様書でございますけれども、こちらは、その第10条に書かれているように、ベネッセコーポレーションのほうでも、その特記仕様書に書かれている項目は全て確認する必要があるというふうに、こちらでも考えてございます。ですので、ベネッセコーポレーションとしても、再委託先への立入検査、指導を行うと、この特記仕様書に合わせた形で行うということでもありますし、また、こちらは区としてもベネッセが管理・立入検査を行っている状況の調査を行う予定というふうにして対応していきたいというふうに考えてございます。</p>
会長	<p>はい。</p>
委員	<p>時間延ばして申しわけないんですが、個人情報に関するところからちょっとずれるかもしれませんが、これを受ける中学生の立場から考えると、一斉に試験を受けさせられて、検定を受けさせられて、その結果はどういう形で生徒に入るのでしょうか。それを学校でやる先生方の授業に生かす、その方法として、その辺のところでは中学生の負担になったり、この結果が個人に返されたときに、どういうプラスマイナスがあるのかというのが知りたいと思います。</p>
区側	<p>今の点でございますが、生徒への結果の情報はどのようにということと、また、この結果がどういったふうに使われていくかという部分にかかわるかと思うんですけども、まず前提として、2020年度から大学入試でも4技能の検定が行われるということとなりまして、もう一つ、令和3年度からは、都立高校の入試でも4つの技能の検定がございます。ですので、</p>

	<p>今の中学校1年生が3年生のときには、都立高校の入試でも4技能の検定で入試が行われるということでございますので、生徒としては、いわゆる今まで行っていた読むことと、あとはリスニングですね。これだけじゃなくて、書くことや話すことについても、自分の技能というか、自分がどの程度のレベルにいるかということ把握する必要があるというふうに考えてございます。生徒のほうには、個人帳票として、スコアとしてフィードバックする形になっています。いわゆる英検とは違いますが、英検は何級は合格した、不合格だったというのですが、このGTECのものは点数として返りますので、生徒がどのレベルの段階にいるのかということが把握できるということがございます。また、先生にとりましても、クラスの子どもたちの様子、子どもたちの学力、英語力の点数のほか、各学級集団、クラスごとの点数もフィードバックされますので、各クラスに応じた指導の改善ということも図られるということで、生徒にとっても教師にとっても、これから英語力を向上させるのに必要なものが得られるという状況でございます。</p>
会長	<p>よろしいですか。</p>
委員	<p>意見はあるんですけど、でも、その教育の内容に関しての意見になっちゃうので、ちょっと時間がないから。ただ、ほんとうの英語力という形で考えると、こういう形での評価というのは、プラスマイナスあるんじゃないか。マイナスも十分考えた上でやるべきじゃないかと思っています。</p>
会長	<p>はい。</p>
委員	<p>資料3-3のところに再委託先がありますよね。その再委託先の⑤語学採点専門会社（非公表）ということなんですが、非公表ということと、非公表の会社がここに存在しているということと、先ほどの一番最後の資料3-6、再委託の制限等の第10条のただし書き以降ですね。第10条、ただし、再委託をする事業者の名称及び所在地、再委託の内容及び理由並びに再委託云々とありますよね。これの整合性というのは、どうなっているのでしょうか。</p>
区側	<p>まず、このキの（イ）、再委託先⑤の会社でございますが、これは海外の採点拠点の海外の会社でございますが、これは英語話者の英語を母国語としている方がライティング及びスピーキングについては採点をするので、海外のほうに委託している。だから、より専門的というか、高度な採点ができるということでございまして、こちらの海外のほうの会社に委託するということでございます。</p>
区側	<p>再委託の制限として、私が説明いたします。再委託をしていく場合は、必ずその事業者さんから区には、どこの誰かは届ける必要は当然でございます。ございまして、その内容、テストの採点者ですので、採点する人間を明らかにしていいものではないので、それを区から公表することがないという式でございます。</p>
委員	<p>わかりました。じゃあ、区のほうは把握してらっしゃるということですね。はい。わかりました。ありがとうございます。</p>
区側	<p>入試の試験官を公表しないのと同様です。</p>
委員	<p>はい。わかりました。</p>

会長	はい。よろしいでしょうか。
委員	一般的なことになって恐縮なんですけれども、先ほどから、何回か私、質問していた中で、16条の件なんですけれども、ここにはしっかり外部委託先について、それなりの見方をしますよという項目が明示されているんですけれども、先ほどの説明ですと、ここは新規でもあるからという話もあったんですけれども、外部委託先については、基本的に、やっぱりこの文章を入れられたほうが統一感があるというか、委託するときは、必ず、うちは調査権、もしくは監査権がありますよというのをはっきりさせたほうが、こっちにはあって、これにはないというのは若干違和感あるんで、できれば、やはり外部委託先、もしくは再委託先も含めて、あるというふうにされたほうがいいのかなと思います。
区側	よろしいでしょうか。こちらの特記仕様書については、ひな型を広報課のほうで用意して、各課でその事業に応じた形で、一部つけ加えたり削除したりでつくっているものなんですけれども、今の委員のご意見を踏まえて、今後、ひな型をどういうふうにするかということで、ちょっと協議をさせていただきます。ありがとうございます。
委員	はい。ご検討ください。
会長	はい。
委員	単純な話なんですけど、生年月日をとってらっしゃるんですが、この生年月日は何のためにとられるんですか。
区側	こちらの個人を特定するために必要な情報の中に入っています。同姓同名であるとか、それがならないように生年月日もということなんですけれども、こちら、向こうに確認をいたしましたら、システム上、氏名と生年月日。本当は男女というのも必要だというふうに言われたんですけど、男女については必要はないんじゃないかということでお伝えしたところ、男女は要らなくなったんですけれども、ただ、システム上、生年月日と氏名だけは必要だということでしたので。
委員	こちらの話ですね。
区側	はい。
委員	一般的に、私の学生時代の記憶だと、試験に生年月日を書けと言われたのはあまりないんで、ちょっと違和感があったんです。
区側	これ、1クラスだけだったら氏名だけでいいんでしょうけど、全国でやりますので、同姓同名の方の峻別ということだったんです。
委員	それはよくわかる。そうかなとは思ったんですけれども、一般的に、こういう個人情報を扱うんじゃなく、例えば、学校の番号を入れて特定していただくとかですね。若干、そういったので、生年月日というのはひとり歩きしちゃうと嫌らしいんで、と思ったんですけど。

区側	学校のほうで、個人の氏名と任意番号とつくって、分離をさせて、学校が結合するというふうにすればできるんですけど、そうすると学校の先生は、その結合のためにもものすごい作業を全生徒分しなくてはいけません。そういうことで、今こうなっています。
委員	システム上の話だと思いますけど、あまり。ありがとうございます。すいません。
委員	今のご説明でちょっと気になったんですけども、全国でやられるということだとすると。
区側	全国の学校がやるわけじゃなくて、このGTECというテストが、2年生に限らず、誰でも受けられるわけですから、学校でやるのは目黒だけです。目黒は2年生ですけど、ほかの自治体のところは2年じゃないかもしれない。やるやらない。やらない学校もあるということです。全国一斉学力テストではないので、すいません、誤解のなきように。
委員	気になったのは、ビッグデータみたいな形で、個人情報で個人が特定されるような形で、統計データとしてベネッセが使うことはあるんですか。
区側	こちらのほうは、先ほどもご説明させていただいたんですが、GTECは通常10年間、個人情報を保護するという、システム的にはそうなっているらしいんですが、今回の契約については、委託契約終了後に一切個人情報を消去するという条件をつけて契約するものでございますので、また、その消去したという証明書のほうも、こちらでいただくことになってございます。
委員	そうすると、全く統計データとしても使われないということで考えていいですね。
区側	そうですね。個人情報に関しては、消去されるということでございます。
委員	ごめんなさい。うがった言い方であれですが、目黒区が特別に英語について取り組みをしているので、目黒区の平均点とか、そういう結果が、そういう取り組みをしていることによって効果があると、そういうような使われ方もないんですか。
区側	全国との比較とかですか。それは例えば。
委員	一般論として、一般の方の比較とか。
区側	GTECは全国版で行っておりますので、例えば、中学校2年生が何点レベルであるか、大体どのぐらいのレベルにあるかというのはGTECのほうで持っていますので、各学校の、例えば平均点。生徒の平均点というもので、教員用の調査では、そういうのが出てきますから、それで比較することは可能です。
委員	いえ、それがベネッセのほうで、目黒区の取り組みの結果、こういうプラス点になっているとか、そういうような。
委員	ベネッセのコマーシャルで目黒区って使わないでしょう。そういうご質問ですね。

委員	そうです。外部に対しての、そういう使われ方はないのか。
区側	端的に申し上げますと、区役所等、公共機関との契約実績というのは、あるだけで宣伝材料にならないかということ、なくはないというところが現実というふうには把握しております。しかし、先生方を目の前にして何ですけれども、テスト1つやったら、すぐに、じゃあ、成績がよくなるとか、そういうものではないです。
委員	テストの結果じゃないです。目黒区の取り組みの結果、いい点数、結果、テストの結果になっているというような、そういう扱い方をされることはないのかと。
区側	解説しますと、多分、今、委員がおっしゃっているのは、ベネッセがGTECを売り込みをする、営業するときに、目黒区が取り組んだ結果、目黒区がよかったから、GTECっていい商品ですよという、そういう意味ですか。
委員	GTECを宣伝するんじゃないくて、目黒区がやっている教育的な英語の取り組みですよ。その結果、目黒は優秀であるというような、そういう使い方がされないのかどうか。
区側	要は、先生の自己宣伝に使えないかという。
委員	いや、先生じゃないと思うんですよ。
区側	目黒がやっている英語の取り組みって、いろんな取り組みがありますので、英語合宿もあれば、いろいろありますので、当然、目黒区は中学校の成績上げるために、目黒の教育はこんな頑張ってるよって、議会の皆さんとのやりとり日々やっていますから、取り組みはどんどんPRはしますよね。すいません。
区側	それにスコアが使われるか。
区側	それにこれが、このスコアが使われるかということですか。
委員	はい。
区側	ごめんなさい。例えば、全国平均で目黒がどの辺にいたりとか、上のほうにいたりとか、あるいは男女比で、目黒の男の子はどの辺にいたりとか、女の子がいたりとかという、そういうデータではないんです。そういうデータが外に出るんじゃないかということではなく。
委員	うーん。何ていうんだろう。
委員	どういうふうに使われるのかが心配ということなのではないですか。
委員	ただ、そこには個人情報が多分関係ないですよ、おそらく。
区側	はい。ないです。

委員	今のことなんですが、さっきのご説明だと、個人情報全部返しちゃうということですから、ビッグデータで使うべき根拠となるデータを返してくれなくちゃいけないんです。そうすると、ビッグデータの形でベネッセは使えなくなるということではないのですね。
委員	ビッグデータとして残すんですか。
委員	いや、さっきのご説明のように、情報を全部区のほうに返しちゃうとなると、ベネッセのほうに目黒区の情報は全く残らない形になるわけです。そうすると、ビッグデータの形でベネッセが何か使おうとしても使えなくなる。
委員	使いようがないわけですね。
委員	ええ。そういうことになるはずなんですけれども、それでいいんですかねというのを、ちょっとそこを確認したかったんです。
区側	そういう形で、こちらでは考えています。
委員	個人情報の扱い方とすると、今は個人情報を有効活用しようということなので、個人が特定されない形だったら、ビッグデータとして有効活用していきましょうという流れですよ。そういう社会状況ですので、ベネッセに、それを認めるのかどうかということを、目黒区として考えてらっしゃるのかということを確認したかったんです。
委員	戻るんですけれども、資料3-6の資料等の返却及び廃棄等と書いてありますけれども、乙は、委託契約が終了したとき又は甲の指示があったときは、委託契約に係る個人情報を速やかに甲の指定する方法で返還すると書いてありますけれども、個人情報でございますから、個人情報の名前を消しちゃって、個人のあの情報を戻しましても、でもデータとして、男の子が、個人は特定できないけれども、データとしての成績データを全部残すということは可能ですよね。この条文からいったら。
区側	はい。こちらのほうは、今おっしゃったように、個人情報については消去するというのでお約束をしているということでございます。
委員	ですから、個人情報ですから、個人が特定できないデータとして持つのは、じゃあ、ベネッセは大丈夫だということですか。
区側	それについては、こちらのほうでは。
委員	目黒区の男の子の成績がこれだけだというのは個人情報にならないからいいんじゃないかというふうに、ちょっとうがった言い方すれば、そうなっちゃいますけど。
区側	データ全部返してもらいましょう。
区側	そうです。

区側	だから、向こうは目黒の平均しか持っていないから。
委員	この情報だと、この契約だと、個人情報に戻しなさいということですから、データについては何も無い。成績については何も言ってないですもんね。
区側	よろしいですか。個人の成績も個人情報になりますので、今回の契約につきましては、全て返却・消去するという事です。
委員	ただ、それ書いてないですよ、全然。これ、全部返しなさいと書いてないですよ。個人情報は持ちやだめですよと書いてあるから、これは個人情報じゃないと相手方が言ってきた場合、どうなりますか。これは目黒区の男の子の成績データだけですと。
区側	よろしいですか。
委員	はいはい。
委員	男女つけないので。
会長	性別はわからない。
委員	性別はなしです。
区側	性別のこともつけませんし、取り扱う個人情報として、採点結果というのもありますので、採点結果というのはスコアで取り扱う個人情報と目黒区が考えているもので、それは返却、もしくは消去ということになりますので、先方には残らないということになります。
委員	それ、明記されたほうがよろしいんじゃないですか。これだと個人情報を持たないよというふうな形になっちゃうんで、データとして、成績データ、個人データ、個人情報が含まれる個人データを持たないというような形に。というよりも、成績データというんですか、いわゆる、この試験にかかわる個人情報じゃないけれども。
会長	ご指摘のところについては、資料3-3の取り扱う個人情報のところで明記があって、区側の説明でも、これを踏まえての特記仕様書になっているということですから、採点情報等の件についても、とりあえず今回についてはビッグデータの解析におそらく使われないはずですので、ご懸念は当たらないんじゃないかと、個人的には私にご説明を聞いて思っております。
委員	ぜひ、その辺はしっかり。たまにそんなような使用をされたというような話もありますので。
会長	大分、残り1件の時間が短くなってきているところで申しわけないですが、採決に移らせていただいでよろしいでしょうか。では、賛成の方、挙手をお願いいたします。 (賛成者挙手)
区側	10人ですね。10人です。
会長	反対の方、挙手をお願いいたします。

	(反対者挙手)
委員	反対というか、保留。反対になるの？
会長	いや。
委員	棄権。
委員	棄権はしたくない。じゃあ、反対。
区側	反対2名ですね。
会長	賛成10名、反対2名ということになりましたので、諮問については是とさせていただきます。ありがとうございました。

(4) 医療相談事業の外部委託等に伴う個人情報の取扱いについて

区側	(資料により説明) (約10分)
会長	ありがとうございます。この件につきまして、ご意見、ご質問等ございましたら、お願いいたします。
委員	確認なんですけれども、別紙2の資料4-6で、5番で、相談員の方が通話をしたものを、この記録票に、要するに、端末に記録しないということは、この紙に記入する、手書きで書かれるということなんですか。端末に記録しないということなのか。それ、まず1点、確認です。
区側	委託事業者は、ちょうど、この別紙2の4-6の資料ですね。こちらの委託事業者の②の部分で受けた情報を、⑥の問い合わせの記録管理、こちらのほうに入れてまいります。入れていくときには、この記録票に書かれている内容を、そのままこの記録に入れていくということでございます。
委員	電話を、相談を受けている相談員の方が手で書いたものを何かに入力するってことですか。
区側	そうです。それは⑥の、こちらに問い合わせ記録を管理するサーバを置きますけれども、こちらのほうに、その内容を記録するということでございます。
委員	それは端末に、サーバに直接上げると。
区側	そういうことですが。
委員	そうすると、この紙はどうなんですか。
区側	紙は、この委託事業者が行うところ、受付事務をやっているところというのは閉鎖空間を求めていますので、閉鎖空間でそこから持ち出しを厳禁するというような仕様書を組んで、しっ

	かりとした管理をさせる、持ち出しをさせないというふうに考えております。
委員	この紙は、最終的に、その閉鎖された空間でどのくらい保管されて、最終的にどういうふうになるのかというのを。
区側	紙については、保管された状態で、紙の状態ですべて保管するというのではなくて、記録が終わった段階ですべて廃棄をしていただくということになります。
委員	じゃあ、サーバに上がった時点で、この紙は破棄される。
区側	はい。
委員	それは、この中に、どこか。それは書いてないんですよね、この中にね。
区側	そうですね。そのあたりは細かな内容として仕様書を組む予定でおりますので、やはり書かれるものというのが非常に粗末にされると、それは非常にまずいと思っておりますので、それを書くところは、決められた管理区画の中、しかも、それを持ち出されないように管理するというのを仕様書の中でうたっていきたいというふうに考えております。
委員	サーバに保存するというのは、どういう方法で保存するんですか。
区側	はい？
委員	サーバに、要するに、6番の【システム】問い合わせ内容保存というの、どういう形で。
区側	基本的には、この苦情相談……。
委員	端末には残さないけどサーバに残す。
区側	そういうことです。
委員	という形ですね。
区側	そうです。
委員	サーバに直接入力して。
区側	そうです。
委員	わかりました。この紙はちゃんと管理されて、入力がサーバに上がったならば破棄される。それはどういう方法で破棄される。シュレッダーかけるとか。
区側	全部そうです。はい。

委員	わかりました。
会長	ほかの方、いかがでしょうか。
委員	単純な話なんですけど、電話をされるわけですね。例えば、私がこのセンターに電話すると、ここの今の4-6のところですけどね。3で発着信制御があつて、通話記録があるじゃないですか。ここには私とその相談員の方とがお話する内容が記録されると、録音されるということですよ。
区側	はい。
委員	そうすると、私は何の誰兵衛ですけど、ここの病院でこんなことでかかって、こんなことですって、こんなこと言われたんですよ、こんなことやってくれないんですよというふうなことを記録するということですよ。そこが、個人情報、この委託者には行かないけど、データセンターには残る、3カ月間残っているということですね。
区側	そうです。
委員	わかりました。 それと、もう一点。これ、先ほど、ちょっと私申し上げたんですけどね。4-2ページのところの(6)ですね。取り扱う個人情報の中に、当該者を特定できる情報をたくさんとっていただけるといふことなんですよ。ここに電話番号、また生年月日のことなんですけど、どうも、このたくさんとるといふのがほんとうに必要なのかというのが気になっていましてね。診察券の番号もとってらっしゃるわけでしょう。それで、さらに気になったのは、別紙3で、この記録簿をおつくりになる際には生年月日入ってないんですね。生年月日要らないんだったら、もうやめたほうがいいし、できるだけおとりになる情報は少なくされたほうがいいんじゃないかな。必要だったら書いていただいてもいいんですけどね。
区側	はい。こちらの資料4-2の(6)の表記なんですけども、実は相談者からの求めがあつたときに、これを全て求めるという発想で書いてないんですけども、いわゆる別紙3の様式の中に、こういった内容が載ってくる。載ってくるものを、ここのところに挙げさせていただいたということがございます。この記録票の中には生年月日が載ってないじゃないかというのも当然あると思いますので、これ、実は診察券なんかには、どうしても生年月日なんかが入ってきちゃう場合があつて、それを相手方に伝えてもらいたいんだというオーダーがあれば、それは情報としてとるんですけども、ここに4-2に並べさせていただいているものを全て、問い合わせのあつた方の個人情報を全部聞くという発想はございません。あくまでも必要最低限のものを記録するというにとどめるということで。
委員	人によって違うということですか。
区側	そうです。
委員	必須項目で丸がついたのを上にして、必要があれば書く欄、相談者の名前とか、そういうことについては下にして、区分けをしたほうがいいんじゃないですか。この用紙は。

区側	会長、よろしいですか。
会長	はい。
区側	今、確認したんですけど、この記録票というのは保管用ではなくて、入力のためのメモ程度なので、対応者が記録して入力終わったら、すぐ破棄するものなので、使い勝手のいいものというんですか、必ずこのフォーマット使わなきゃいけないというものではなくて、こういう事項を記録するにしても、例えば、住所や氏名は必ず聞くものではないとか、それが可視化されるようにあつらえたものですので、実際に対応する方が使うメモというのは、こういう形ではない可能性もありますが、項目として、本日、皆様にお諮りする際に、こういう事項は必ず聞きます、丸のついてないところは任意事項で、必要ない場合は聞きませんという、そういったことを見やすくするための便宜的なものということで、ご理解いただけますでしょうか。
委員	今のところの、よろしいですか。4-7なんですけれど、目的自体は、生活衛生課では、医療関係施設の許認可や監視業務を行っているという、その延長上での苦情処理で、悪質など言っただけでは言い過ぎですけども、そうしたような適切な医療が行われているかどうかを監視するというのが目的だろうというふうに思うんですが、そうですね。この相談というのは。そういう意味ではない。ただ苦情を受け付ける。というのは、施設情報が必須事項になっていないのはどうしてなのかなというふうに思ったんですけど。
区側	そこが非常にうちの課が苦慮しているところでございます。実際に医療法という法律を管轄しているのはうちの課なんですけれども、実際に先ほど見ていただきました相談の例があろうかと思えますけれども、資料4-5ですね。ここのところで医療法にかかわってどうこうできるという内容は、ほとんど含まれてないんです。含まれてないんですけれども、やはり冒頭お話ししましたとおり、許認可とか監視業務をやっているんだということで、みんなここを頼りにしていただいている部分があるんですけど、実際は当事者間、医療機関とご本人、相談者の方との仲裁というんですね。仲裁ではないですね。要は、こういう方法で解決に導いていくんですよというようなアドバイスを差し上げるというのが主な業務になってきているんですね。ですので、そのアドバイスができるような状態が主なので、非常にその件数も、大体、年間で1,000件ぐらいは相談が来ますので、そこを何とか、このコールセンター業務でうまく選別していきたいというふうに考えているところでございます。
委員	わかりました。
会長	原則として聞き取り記録は行わないということですよ。だから相談してきた、電話をかけてきた人が勝手に言ったことは、何を言うかわからないので、書きようがないから、とりあえず挙げているということですよ。
区側	そういうことです。
会長	だから、ちょっと書きぶりに統一感がないのは、そういうところ。だから、この記録票も、あくまでこういう形。必要な情報がこれだけですよというのを示すために、とりあえず出しているだけなので、今日の皆様方のご意見等を踏まえて改善する余地は残っているということですよ、先ほどの。

委員	もう一点だけいいですか。
会長	はい。
委員	これ、今、電話が直接かかってくるのは、保健所に電話がかかってくるわけですよね。そうすると、今度はこの、新たに相談の専門電話ができましたというふうに区民の皆様にお知らせするのか、それとも、保健所にかかってきた電話を、例えば、医療何とかの相談は何番へだとか、こういうことは1番とかというのがあるじゃないですか。そういうふうにして振り分けるのか、新たな電話番号をまた周知するとなると、それはそれで、またそれを知っていただくのに、すごく時間がかかるような気がするんですけど、その辺はどういうふうにされるんですか。
区側	新たな電話番号を考えております。それについては区報なりホームページなりメールマガジンなんかを使って一定の周知をしていく。ただし、今まで直通で使っていた電話を封印するということではございません。それもちゃんと使えるような形にするんですけれども、あくまでもコールセンターを新たに立てたので、こちらを優先的にというんですかね、積極的に使っていただきたいというPRをしていきたいというふうに考えております。
委員	今までかけてくる人は、多分、知っている、知って、なじんでいる電話にかけてきている方に、それに関しては、こっちに電話を回しますとかという形でコールセンターにつなぐとかということはないのですよね。
区側	実は、あまりなじみの方というのはほとんどいらっしゃらない現状なんです。
委員	あ、いらっしゃらない。
区側	むしろ、初めておかけいただく方が、1時間とか2時間とか、ずっと相談されているというのが非常に多くて、その件数規模が大体年間で1,000件前後ぐらい来ってしまうということが実態です。ですので、今使っている、それぞれの所管ですね。今、主に4課が連携を密にして、協力し合って、得意な分野、得意な分野に電話を回して、うまく解決に導くようなアドバイスをさせてもらっているんですけれども、その直通電話は直通電話として、しばらくそのままにしますし、それよりも、今回つくりますので、そういったものができましたということで、ご利用なさってくださいという普及を積極的に図っていくということでございます。
委員	何番にかけ直してくださいって、言うのはダメですよね。
会長	よろしいですか。
委員	はい。ごめんなさい。ありがとうございます。すいません。
会長	はい。それでは採決に移りたいと思います。賛成の方、挙手をお願いいたします。 (賛成者挙手)
区側	11ですね。

会長	はい。じゃあ、賛成11、反対はゼロということですので、諮問については是とさせていただきます。ありがとうございました。
----	--

4 その他

会長	本日、当初の予定を1時間もオーバーしてしまい、まことに申し上げございませんでした。以上をもちまして、本日予定していた議題は全て終了いたしました。事務局から、その他として、何かございますでしょうか。
区側	皆様、長時間ありがとうございました。次回の開催でございますが、今のところ、令和元年10月7日、月曜日の午後に予定しているところでございます。また、予定案件、今の段階でも、かなりあるような気配ですので、ちょっと長目に設定するとか、回数分けるとか、そういったことを、また会長とご相談させていただければと思います。
会長	皆様、何かといろいろご都合はおありかと思っておりますけれども、今のところ、なかなか会議室をとるのが難しいので、ちょっとまた、既にご予定がある方は、またご相談を所管のほうとしていただければと思います。それでは、本日、全て終了いたしました。これにて散会とさせていただきます。ありがとうございました。

以 上