

令和3年度第2回八千代市個人情報保護制度運営審議会会議録

日時 令和4年3月30日(水) 午後1時30分から午後4時30分まで

場所 八千代市役所 4階 第1委員会室

議題

- ・ 審議会答申別紙類型番号9の改正について（諮問）
- ・ 地域ポイント制度「ちばシティポイント」実証実験終了後の個人情報の取扱いについて
- ・ 個人情報の漏えい事案について
- ・ 要配慮個人情報の収集及び電子計算機処理状況について
- ・ 個人情報保護制度の運用状況について

出席者氏名 委員 粟根委員，伊藤委員，大段委員，大塚委員，折笠委員，多田委員，中山委員，三木委員，三橋委員

【事務局】

法務課 課長 船田，主幹 松井，主査補 高根，主事 星

【実施機関】

障害者支援課 課長 陰山，主査 西川，主任主事 平木

商工観光課 課長 春田，主査 蛭間，主任主事 二宮

納税課 副主幹 佐藤，長寿支援課 課長 立石

健康福祉課 副主幹 高橋，主任主事 湯川

健康づくり課 課長 毛塚，子ども保育課 課長 平田

クリーン推進課 課長 児玉，主査 折笠，危機管理課 課長 萩原

子ども部 次長 山本，農業委員会 次長 小林

戸籍住民課 課長 坂根，市民税課 課長 坂本

公開又は非公開の別 公開

傍聴人数 0人（定員3人）

松井主幹 本日の出席委員は9人でありますので、八千代市個人情報保護条例施行規則に規定する会議開催のための定足数に達していますことを御報告いたします。

なお、任期の満了に伴う改正により、昨年の10月16日から、中山達雄委員に委員を委嘱しておりますので、御紹介いたします。中山達雄委員でございます。

中山委員 中山です。よろしく申し上げます。

松井主幹 それでは伊藤会長、議事の進行をお願いいたします。

伊藤会長 では、まず議事に入らせていただく前に、事務局より本日の会議資料の確認をお願いいたします。

松井主幹 まず、委員各位のお席の方に本日配布させていただいている資料ですが、3点ございます。

まず、個人情報保護事務の手引、ピンク色のファイルにファイリングさせていただいているものであります。そして、委員名簿と、本日の席次表になります。

続きまして、事前に送付させていただきました資料ですが、まず本日の次第。

次に議題1の資料として、「審議会答申別紙類型番号9の改正について(諮問)」。こちらは資料1から1-1から1-4までが1つの資料になっております。

次に議題2の資料として、「地域ポイント制度「ちばシティポイント」実証実験終了後の個人情報の取扱いについて」、こちらは資料2-1と資料2-2で、1つの資料となっております。

次に、議題3の資料として、「個人情報の漏えい事案について」。こちらは、事案の一覧表と、事案ごとにその概要を記載した資料となっております。表紙と一覧表と含めて28ページという形になります。

次に、議題4「要配慮個人情報の収集及び電子計算機処理状況について(報告)」となっているものです。これは表紙を含めて3ページとなっております。

最後になりますが、議題5の資料として、「個人情報保護制度の運用状況について」となっているもので、これは表紙を含めて、全7ページということになっております。

配布漏れ等ございませんでしょうか。では資料の確認はこれで終わります。

伊藤会長 ありがとうございます。

多田委員 すみません。このピンクのファイルなんですけれども、前回頂いた分と同じ内容でしょうか。

松井主幹 ちょっと改訂がありますので、ピンク色のファイルを御覧いただき。個別の案件とは無関係ですが、よろしく願いいたします。

多田委員 ありがとうございます。

伊藤会長 それでは議事に入ります。

議題1は、「審議会答申別紙類型番号9の改正について」となっております。こちらのみが本日の諮問案件なんですけれども、御記憶のある方、初めての方もちょっといらっしゃるかと思うんですが、前々回の審議会から引き続きやっている、ちょっと息の長い議題となっております。

それでは本件について改めて事務局から説明をお願いいたします。

松井主幹 新型コロナウイルス感染症のまん延を受け、前回の審議から、相応の時間が経過してしまっておりますことから、初めに諮問事案の概要等について、改めて御説明させていただきたいと存じます。

本日お手元に配布させていただいております手引の28ページを御覧になっていただけますでしょうか。

本市個人情報保護条例では、人種、信条、社会的身分、病歴のほか、心身の機能の障害など、不当な差別、偏見、その他の不利益が生じるおそれのある個人情報として定義された要配慮個人情報につきましては、原則として収集してはならないと規定しております。

しかしながら、行政が行わなければならない事務が多様でありまして、要配慮個人情報を活用することが、市政にも寄与するものと考えられることから、その収集が法令等に定めがある場合、又は本審議会の意見を聞いた上で実施機関が個人情報を取り扱う事務の目的を達成するために必要であると判断した場合に限り、実施機関は要配慮個人情報を収集できることとなっております。

下段の(5)を御覧になっていただけますでしょうか。本市では、令和元年に本審議会に要配慮個人情報を収集する事務に関して、収集する目的ごとに類型を設けて運用してよろしいか諮問をさせていただき、審議会の意見を聴いて、収集禁止の例外の類型として、御覧のとおり20の類型を設けさせていただいているところでございます。各類型の内容につきましては、28ページ下段から31ページまでに掲載しておりますところでございます。

本日の議題1では、令和2年2月に開催されました本審議会において、類型番号9の改正について御審議いただいたところ、資料1-2「審議(委員意見)概要」のとおり、主に改正理由や改正案の表現、つまりは表記の方法等を中心に今一度

整理をしてほしいとの御意見を頂きましたことから、再考し、今回、資料1-3「類型修正案」のとおり、修正案を提出させていただいているところでございます。

修正内容につきましては、担当課である障害者支援課より御説明をさせていただきます。

陰山課長 障害者支援課長の陰山と申します。よろしくお願ひいたします。

本件につきましては、重度重複障害者受入通所施設運営補助金交付要綱の創設を基に、今後を見据え、新たな支援制度の創設が検討されることとなったときのために、円滑かつ迅速に対応を図ることができる環境を整備しておきたいとの考えから、補助金等の給付要件に、病歴、障害又は医師等による指導、診療若しくは調剤に関する個人情報が含まれる場合は、収集禁止の例外とさせていただきたいとして、類型番号9の改正を諮問させていただいているものであります。

本日は、前回の審議において、委員の皆様から頂戴いたしました意見等を踏まえ、修正案を提示させていただいておりますので、御審議のほどよろしくお願ひいたします。

それでは、修正内容について御説明させていただきます。資料1-3を御覧になっていただけますでしょうか。修正箇所は下線にてお示ししております。

初めに、「類型」の欄ですが、公用文のルールを再確認等した結果、表記内容を見直し、「医師等による指導」の前に、「又は」を加えさせていただき、「病歴、障害又は医師等による指導、診療若しくは調剤」に修正させていただいております。

次に、「修正する理由又は必要性」の欄ですが、補助金ごとに給付要件は異なることから、各々の給付事務においても、病歴、障害、医師等による指導、診療、調剤といった情報のうち、確認が必要となる情報が異なってくることを踏まえ、前回の案ではその表記について、「必要がある場合がある」として整理しておりましたが、他の類型では、このような表記は用いていないなど、表記に違和感がある等の御指摘を頂いておりました。

このようなことから、他の類型の表記方法を改めて確認させていただいた結果などに基つきまして、「障害者雇用等の補助金等」を「当該補助金等」に改めるとともに、「当該要件に定められたものについて、病歴、障害、医師等による指導、診療、若しくは調剤に関する個人情報を収集する必要がある場合がある。」を「給付要件に定められたものについて、必要な範囲内で、その病歴、障害又は医師等による指導、診療若しくは調剤に関する個人情報を収集する必要がある。」との表記に修正させていただいております。

説明は以上でございます。御審議のほどよろしくお願ひいたします。

伊藤会長 ありがとうございます。前回の会議で委員の皆様から御意見があったところを踏まえて、今回修正をした類型番号9の改正案を改めて示されたという形になっております。

今の事務局の説明に対して、質疑と御意見ということで分けてお伺いしていきたいと思うんですが、委員の皆様、御質問等ございますでしょうか。

(委員からの質問なし)

伊藤会長 では、賛否含めて御意見、個別におっしゃりたい方がいらっしゃったら、お願いできますか。

(委員からの意見なし)

伊藤会長 では、特に御意見・御質問がないようでしたら、類型につきましては本日示された修正案のとおり改正することといたしまして、本日、委員の皆様からの御意見、特になかったんですけれども、答申として取りまとめをして、一旦その答申案として送付します。で、御確認いただいた後に正式に答申として提出をさせていただきたいと、そのような段取りで考えておりますが、よろしいでしょうか。

(委員からの意見なし)

伊藤会長 それでは、これにて議題1、長くなりましたけれども終了させていただいて、次に議題2に入らせていただきたいと思います。

多田委員 すみません。議題1に関して、少し申し上げたいことがございます。今回、類型番号の9番についての審議だったんですけれども、要配慮個人情報全体のことにに関して。

資料1-4で、「要配慮個人情報の収集に関する類型」とあります。非常に細かいことなんですけれども、今、「収集」っていう言葉を使っていないんですね、法律を見ていただいても分かりますように。個人情報保護法で「収集」っていう言葉を使っているのは、たしか2つぐらいありました。第74条と第181条。これはいずれも個人情報の収集という意味で使っているわけではないんですね。個人情報は今、全部「取得」になっています。「適正な取得」とかって書いています。

ですから「収集」っていう言葉は使わない方がよろしいのではないかと考えております。個人情報保護法を見ても「収集」という言葉は、その2条しか使っておりませんので、あとは全て「取得」ということになっておりますので、今後条例

の改正等にも関連してくるかと思うんですけれども、「取得」に変えられたほうが
いいと私は思います。以上です。

伊藤会長 今のお話は類型の話というよりは、個人情報保護条例の文言に関しての御意見
ということによろしいでしょうか。

多田委員 そのとおりです。

伊藤会長 では、議題2「地域ポイント制度「ちばシティポイント」実証実験終了後の個人
情報の取扱いについて」ということで事務局の説明を求めます。よろしくお願
いします。

春田課長 商工観光課長の春田と申します。

私から地域ポイント制度「ちばシティポイント」実証実験に係る通信回線オン
ライン結合について、答申に対する報告をさせていただきます。

令和2年2月に開催しました令和元年度第2回八千代市個人情報保護制度運営
審議会において、地域ポイント制度「ちばシティポイント」実証実験に係る通信回
線オンライン結合について諮問させていただいたところでございます。

前回の審議会では、実証実験後に本格実施となる場合は、改めて実施に係る通
信回線オンライン結合について当審議会へ諮問することとし、実証実験を終了す
る場合は、個人情報の取扱いについて当審議会へ報告という答申を頂戴したとこ
ろでございます。八千代市におきましては、当初の予定どおり令和3年3月31
日付けで実証実験を終了しましたので、個人情報の取扱いについて、今回御報告
を申し上げます。

それでは、お手元の資料2-1に沿って説明をさせていただきます。

「1 概要」につきましては、千葉市において、平成30年7月から令和2年度
までの3年間を期間とした「ご当地WAONカード」を利用した地域ポイント制
度である、ちばシティポイント実証実験を実施していることから、共同で実施す
ることにより、システムの運用等に係る経費が削減できるとともに、参加する市
民の利便性の向上を図る観点から、本市でも、やっちWAONカードを活用した
地域ポイント制度の実証実験を、千葉市との共同により令和元年10月15日か
ら参加したところでございます。千葉市との共同運営に当たり、当該実証実験で
利用しているポイント管理システムを共同で利用するためにオンライン結合を行
いました。

「2 諮問に対する八千代市個人情報保護制度運営審議会の答申」については、
実証実験で終了する場合にあっては、個人情報の取扱いについて当審議会へ報告

することとなっております。当審議会の答申については、資料2-2のとおりでございます。

「3 八千代市の対応」につきましては、冒頭でも説明したとおり、八千代市は当初の予定どおり、令和3年3月31日をもって実証実験を終了いたしました。なお、千葉市は、実証実験期間を1年延長し、令和4年3月31日まで実施する形となっておりますが、新型コロナウイルス感染症の影響もありまして、令和5年3月31日まで延長する予定となっております。

「4 実証実験終了後の個人情報の取扱い」につきましては、本市の実証実験終了に伴い、ちばシティポイント参加規約第12条に基づき、令和3年2月26日付けで参加者に対して、規約変更通知及びホームページ等で周知を図りました。規約の変更に意義がある場合、同規約第13条に基づき、事業への参加を中止することはできますが、中止した方はいらっしゃいませんでした。本市が実証実験期間中に収集した個人情報は、同規約第14条に基づき、千葉市個人情報保護条例等により管理されることとなっております。

報告は以上でございます。

伊藤会長 ありがとうございます。

ただいまの御説明に関して、御意見・御質問等ございましたら、お願いできますか。

中山委員 八千代市の対応で、八千代市は令和3年3月31日をもって実証実験を終了して書いてあるんですけども、例えばイオンかなんかですと、やっちの機械が置いてあって、私もやっているんですけども、やっちをピッとやってWAONポイントをもっているんですが、これとこれとはどんな関係があるんでしょうか。3月31日を過ぎてもやっているってことは、実際こういうことじゃないのをやっているのか、その辺の仕組みがよく分からないので教えてください。

二宮主任主事 やっちWAONカード、今回のちばシティポイント、八千代市に関しましては、令和3年3月31日付けで終了はしているんですけども、やっちWAONカード自体は、実証実験期間中、千葉市と調整した結果、実証実験期間中は使えるような形となっております。

中山委員 そうすると、今年の3月31日までって書いてあるんで、明日までで、例えばイオンに置いてある、やっちのピッとやる機械がなくなっちゃうということですか。

二宮主任主事　こちらにつきましては、当初は令和4年3月31日で終了する予定となっていたんですけれども、千葉市の方では、今回実証実験をさらに延長するというので、令和5年3月31日まではイオンの方に置いてある端末は使用できるようになっております。

中山委員　はい、ありがとうございました。

伊藤会長　他に御質問・御意見あればお願いします。

三木副会長　すみません。基本的なことをちょっとお尋ねしたいんですけれども、今回、御報告いただいている内容というのは、参加規約の改正で、参考資料で付けていただいている、その八千代市個人情報保護条例のその他の関連法令に従って厳重に管理しますということで、現にまだ使えるカードが使えるっていうことは、この枠組みの中に市民の方の個人情報が入っている状態であるっていう理解でいいんでしょうかっていうことと、あともう一つ、その場合に、この八千代市個人情報保護条例云々っていうのを取り除くことによってどのような変更が生じるのかってことの2点を、まずちょっと確認したいんですが。

二宮主任主事　すみません。もう一度質問をお願いいたします。

三木副会長　先ほど質問が出てお答えいただいたところによると、まだWAONカードでポイントをとめることが市民の方ができる状態だということですよ。なので、この千葉市が委託をしている事務局の方で、まだ引き続き市民の個人情報が使われている状態ということですよ。

二宮主任主事　はい、おっしゃるとおりでございます。

三木副会長　前回諮問いただいたのは、オンライン結合状態になっているということで諮問いただいて、いいでしょうということになっていたということですよ。で、この参考で付けていただいている参加規約というのを拝見すると、この規約の改正によって、八千代市個人情報保護条例という言葉が削除すると。

なので、このシティポイントに関しては、八千代市の条例での管理ではなくなりますよということを書いているわけですよ。そうすると、この参加規約から八千代市の個人情報保護条例というものが削除されることによって、どのような影響や変更が実質あるのかってというのが2つ目の質問でした。

二宮主任主事 八千代市の個人情報保護条例から外れはするんですけれども、市民の方にとっては特に大きな影響というのはなくて、今まで八千代市はフェリカポケットマーケティングというところに委託しております、千葉市も同じように共同事業なんで、フェリカポケットマーケティングに委託していたんですけれども、八千代市は3月31日付けでなくなるということで、千葉市は引き続き委託を受けておりますので、今まで八千代市で収集したものについては、千葉市側の方で管理されるという形になりますので、市民の方にとっては特に大きな影響というのはなくて、千葉市の方で管理されるという形になります。

三木副会長 その説明ですと、例えばの話ですけれども、市としても委託をしていないので、例えば、令和3年3月31日までの市民に関する情報は、市役所側に別に引き上げているわけでもないという理解でいいということですね。

そうすると、例えばで言うと、委託をしている間は、その市に代わって情報とかを委託してやっているという状態なので、一応その市の管理下にあるというところから、今、千葉市の管理下に移ったってということなので、自分の情報を知りたいなっていったときは、千葉市に請求してくださいっていう話になるっていう意味では、変更があるってということですかね。

その情報について市側は保有しないので、特に実証実験の結果について何か報告をしたりとか、結果の評価をしたりするときには、事務局とか千葉市側から、何か情報を頂くってことになるんですか。

二宮主任主事 はい、おっしゃるとおりでございます。もう契約上は切れてしまっておりますので、千葉市の方から情報共有していただくという形になるかと思えます。

三木副会長 形式的にはすごく大きな変更がされているようには思うんですが、実質的に変更はないと。

見た目の表面での変更はないと思うんですが、契約関係とか管理権が及ぶか及ばないかって考えると、かなり大きな変更だというふうに聞き取れたので、ちょっとそこは一般市民の方は分かりにくいのかなあと。規約の変更っていうだけだと、説明として十分って言うていいのかなっていう気はいたします。

伊藤会長 ありがとうございます。そうですね。市がアクセスできていた情報っていうのが、もうこれから市は直接アクセスできない状態になって、千葉市にそもそもお願いできる立場にあるのかどうかよく分かりませんが、そこを通じなければ、今までのその委託の結果などに関しては、何ら情報を持たないという結果になると。市民の方としても、八千代市に問い合わせたら「千葉市に言ってください

い」っていう話になっちゃうってことですよ。それは周知してあるんですか。

二宮主任主事 規約の変更のところで周知はしておりますので、例えば疑義がある場合は、中止することができるということをさせております。

伊藤会長 そういう契約を解除するっていう意味ですね。WAONの。ありがとうございました。すみません、余計なことを申しました。他にございますか。

大塚委員 今、三木委員がいろいろ御質問してくださったので、私の方からは、ちょっとこれ開始のときにはよく分からなかったんですけども、具体的な情報というのは「氏名、住所、生年月日等」と書かれています、この「等」には何が含まれていたのでしょうか。

二宮主任主事 こちら、氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、メールアドレスでございます。

大塚委員 特にそういう住所、メールアドレス、電話は、使われたというような事例はあったのでしょうか。そこら辺、もし分かる範囲で結構ですけども。

二宮主任主事 こちらの参加規約を変更したときの、登録されているメールアドレスの方に周知をさせていただいたり、あとは、ちばシティポイントで何かキャンペーンがあったときとかに、そちらの方を利用させていただきました。

伊藤会長 よろしいですか。その他ございますか。この程度でよろしいですか。

(委員からの意見等なし)

伊藤会長 他に御意見がないようですので、議題2は終了とさせていただきたいと思えます。引き続き、議題3に入ってしまいたいと思うんですけども、いいですかね。では、御担当の方、お疲れ様でした。ありがとうございます。

では、議題3「個人情報の漏えい事案について」、事務局から説明をお願いします。

松井主幹 議題3に関する御説明をさせていただく前に、お諮りしたい件がございます。説明員につきましては、会場スペース等の都合から配布させていただいております「漏えい事案一覧」の順に沿って、基本的に3課程を1組として入室させ、

都度入替えを行うことで5回に分けて実施させていただきたいと考えております。また事案内容の説明ですが、1組ごとに全て一括して行わせていただきまして、その後御質問をまとめてお受けさせていただく形で進めさせていただきたいと考えておりますが、よろしいでしょうか。

伊藤会長 ただいま事務局から、議題3に係る個人情報の漏えいの報告に関する説明の手順に関して御説明いただいたんですけれども。

お手元の資料に「漏えい事案一覧」が見つかりますでしょうか。19件あるんですね。担当課をまとめてここに全部入れてしまうと入りきらないということで、グループ分けをしましょうという話です。質疑応答に関してはそのグループごとにやりましょうという御説明ですね。そのような進め方でよろしいでしょうか。

(委員からの意見等なし)

伊藤会長 ありがとうございます。では、事務局の説明どおりの手順で進めさせていただきたいというふうに思います。

松井主幹 それでは一覧表に沿いまして、実施機関の職員から説明をさせていただきますので、よろしく願いいたします。

伊藤会長 このグループに関してはNo.1から7まででよろしいですかね。そこまでの事案についての説明ということです。

佐藤副主幹 納税課の佐藤です。

No.1の「窓口対応における個人情報の漏えいについて」御説明いたします。

経緯といたしましては、令和2年12月2日、納税課の窓口にて、令和2年度軽自動車税の納付書を持参した女性Bが来庁しました。持参した納付書の軽自動車税については、納付済みでありましたが、他の税目に未納があったため、対応した職員は、BはAの妻であると思い込み、滞納金額明細書を見せて説明をしてしまいました。説明後、Bは「自分では納付できないため、Aに確認する」と持参した納付書を持ち帰りました。滞納金額明細書は渡さず、対応した職員が破棄しております。翌日、納税課債権管理室にAの妻から電話があり、「BはA及びAの妻の知人である。BにAの滞納情報を伝えたことに対して、Aは強い憤りを感じており、本日説明を求めに行く。」との申出があり、個人情報の漏えいが発覚しました。

それまで納付書を第三者に渡す人がいるということは想定しておらず、持参しているのは家族であると判断していたため、納付書を持参した来庁者の身分確認

及び納税義務者の関係等は確認しておりませんでした。滞納金額明細書に記載されていた個人情報といたしましては、住所、氏名、市税の滞納状況、滞納市税の科目や、本税未納額、延滞金などが記載されております。それと、所有する軽自動車のナンバーが記載されておりました。

対応といたしましては、12月3日にA、B及びAの妻の3人が来庁しまして、納税課長、副主幹、窓口で対応した職員が、本件の顛末について説明し、謝罪をし、後日、謝罪文を持参することとなりました。

後日、謝罪文を持参するために、納税課長がAに連絡を取りましたが、「仕事が忙しく、帰りも遅くなる」ということで、時間を作って市役所に行くという回答があり、電話連絡待ちの状態となっております。

再発防止策といたしましては、課員に対して、窓口で納付に来た全ての来庁者に対し、入金票等の記入を求めることとし、本人確認及び本人との関係の確認を行うことを徹底しました。窓口での対応前には、来庁者にどの程度まで話をするのか確認し、第三者には未納の有無について伝えないこととしました。

次に、No.2「納付書の誤送付による個人情報の漏えいについて」の経緯となります。

令和3年2月2日、滞納者Aの父より納税の相談があり、職員Xが納付書を出力しました。ほぼ同時刻に、職員Yが滞納者Bに納付書を送付するため、納付書を出力しました。職員XがAの納付書を組み間違え、誤ってBの納付書を同封し、A宛てに送付してしまいました。令和3年2月4日、Aの父より電話で、「Bの納付書が同封されている」との申出を受け、返信用の封筒を送付し、Bの納付書を返送するように依頼をしました。

なお、AとBとも、複数枚の納付書の発送という形で、職員は納付書の発送枚数のみは確認していたんですが、組み間違えたことによって誤送付が発送し、個人情報が漏えいしました。封入する際、出力された枚数の納付書の住所と氏名が一致しているかどうかの確認をしておらず、複数人による内容確認も実施しておりませんでした。納付書に記載されていた個人情報としましては、住所、氏名、滞納している税目及び税額、延滞金の金額ということになっています。

対応といたしましては、2月5日にBに電話連絡をしまして、納税課長、副主幹の2名がBの勤務先に出向き、経緯を説明の上謝罪し、謝罪文の提出を求められたため、後日、持参することといたしました。2月9日、Aから、Bの納付書3枚の返送を確認しました。翌日、2月10日に納税課長、副主幹がBの勤務先に出向き、謝罪文をBに手渡し、Aに送付されていたBの納付書3枚を回収したことを報告しました。

再発防止策といたしましては、職員に対し、プリンターへの出力物に取り間違いがないかを確認の上、すぐに回収すること、納付書の金額と分割納付計画書の

金額が一致していることの確認を徹底。発送時に封入物の確認を複数人で行うことを徹底することとしました。

続きまして、No.3「差押調書等の誤送付による個人情報の漏えいについて」。

経緯といたしましては、令和3年3月16日、徴収業務担当者が、滞納者A及びBの差押調書、差押調書謄本、差押通知書、差押通知書（副本）及び滞納金額明細書を作成しました。3月23日、担当職員が、Aの差押調書謄本及び滞納金額明細書ホチキス留めして、A宛てに発送しました。なお、Bについては住所が不明であったため、差押調書謄本は発送しておりません。

3月25日にAの夫より電話があり、「差押調書謄本にBの滞納金額明細書がとじられている」との申出を受けました。差押調書謄本は本人宛てに発送する際、滞納金額明細書をホチキス留めして発送しておりますが、組み間違えてホチキス留めたことにより、個人情報が漏えいしました。また、発送時に複数人による確認を実施しておりませんでした。滞納金額明細書に記載されていた個人情報は、住所、氏名、市税の滞納状況、市税滞納の科目、本税、延滞金及び所有する軽自動車のナンバーとなっております。

対応といたしましては、3月25日に担当職員2名でA氏宅に出向き、謝罪の上、Bの滞納金額明細書がとじられていた差押調書謄本を回収し、Aの差押調書謄本及び滞納金額明細書を手渡しました。翌日、Bには、滞納金額明細書を第三者に送付してしまったことを電話で伝え、当該滞納金額明細書は、既に回収済みであることを説明し謝罪をいたしました。

再発防止策といたしましては、課員に対し、差押調書、差押調書謄本、差押通知書及び差押通知書（副本）と滞納金額明細書の名前、住所が一致しているか確認することを徹底することとし、差押の決裁時に使用しているチェックシートの確認事項を追加することとしました。

説明は以上となります。

立石課長 長寿支援課 立石と申します。よろしく申し上げます。

No.4からNo.7までが、長寿支援課の分になりますので、まとめて御説明をいたします。

1点目のNo.4につきましては、ワードで作成しておりました文書を使い回していたため、文書中2か所の氏名を修正しなければならないところを1か所しか修正せず、文書を送付したものになります。対応といたしましては、誤って送付した先には謝罪をしました。情報漏えいした人は既に亡くなっていたことから、個人情報に当たらないということで特段対応はいたしておりません。再発防止策といたしましては、今回誤った文書のみならず、各班で文書の確認作業を行い、丁寧だと思って出していたと思われるが、間違いを誘発するような簡易文書を廃止い

たしました。また、送付先に氏名等を記載しない文書等をあらかじめ印刷して用意して、それを送付することといたしました。

2点目のNo.5になります。介護保険事業運営協議会の委員名簿をエクセルで管理しておりましたが、2年前に委員が交代した際に氏名のみを修正し、住所、生年月日等の項目を修正していなかったものでございます。その名簿を使用して、源泉徴収票を作成して渡したのになります。再発防止策といたしましては、各作業について、複数人で確認することといたしました。

3点目、No.6になりますけれども、医療保険と介護保険で支払った自己負担額が1年間で一定程度の限度額を超えたときに支給される高額医療合算サービス費について、国保年金課と長寿支援課の両方に跨る申請となりますけれども、申請者の便宜を図るため、国保年金課に申請書を提出し、その写しが長寿支援課に回ってくるようになっております。申請書の申請者に決定文書を送付せず、別の申請で、介護保険システムで設定していた送付先に文書を送付したのになります。再発防止策といたしましては、申請書と照らし合わせて確認する作業を追加いたしました。

4点目のNo.7になりますけれども、約20年前に介護保険システムに登録した銀行口座が同姓同名の別人であり、今年度介護保険料の還付が発生した際、その口座を使って、文書を送付して振り込んでしまったものでございます。再発防止策といたしましては、複数の項目で個人を特定すること、チェックリストを活用することといたしました。

説明は以上となります。

伊藤会長 お疲れ様でした。

ただいまの説明につきまして御質問・御意見等を承りたいのですが、事案が7件もあるので、御質問・御意見に当たっては、どの事案に関するものかというのをあらかじめおっしゃっていただいた上でお願いをいたします。

多田委員 No.1の案件なんですけれども、今の窓口で対応されるときに、その人の本人確認というのはされていますでしょうか。

佐藤副主幹 当然、窓口でもいろいろなものの対応をしておりますので、通常、多くある納税証明だとか課税証明という中では、必ず申請書を書いていただいて、本人確認等をさせていただいているんですが、今回のケースの場合は、納付書も、その方の御住所、お名前、ナンバーとか金額が入ったものをお持ちだったもので、本人の関係者であるというような形の思い込みでやってしまったところがあったので、その当時は、納付書を持参された方についての本人確認というのはしておりませんで

した。ただ現在は、対応策にも書いてありますが、来た方に入金票というような形で、住所、お名前を書いていただいて、確認をして対応しております。

多田委員 確かにおっしゃるとおり、この場合ですと、Aの方がBの方の関係者であるという確認ができてなかったんですね。ですから、もしそこでAさんが全然Bと関係ない方である、例えば免許証かなんかで見ても、どういう御関係ですかという事で窓口で本人確認できますよね。役所さんの対応を見ていると本人確認も本当大変だと思いますし、市民の方がいっぱい並んでいると、手際よくやりたいていという気持ちはよく分かります。

実は私、個人的なことを言って申し訳ないんですが、つい先ほど午後1時頃にこちらに来て、ある窓口で家内の手続を代わってやったんですよ。そのときに、確かに申請書というものを持っていったので、関係者だと思ってくださったんだと思うんですね。すごく手際よくやっていただいたんですよ。それはそれで大変ありがたかったんですが、もしこれ、夫でない人間がそれを持っていったときに、それを処理くださるのかなと、ふと不安になったんですね。

ですから、ここにありましたように、本人確認っていうのはやっぱり納付書とか、いろんな関係書類を持ってきたとしても、その納付書との方との関係っていうか確認ですね。代理人なら代理人の確認。そういう手続は、やっぱり非常に重要だと思うんですね。先ほど実感いたしました。非常に早かったんで良かったんですけども、本人確認を全然していないんですよ。免許証とかマイナンバーカードを持っていたんですけども、全然見せてくれとも言わなくて。手続をすぐにできて、非常に柔軟な処理をしていただいたんですけども、もし他人が持っていても、例えば道で拾ったものを持っていてもしてくれるんですね。それを不安に感じました。

これは納税課さんだけの問題じゃなくて、今こちらにいらっしゃる長寿支援課さんだとか、それから障害者支援課さんだとか、いろんなところに出てくると思うんで、役所全体として、窓口に来た方の本人確認というのは、やはり絶対必要だになっていうふうに思いました。手続が煩わしくて市民サービスの低下になるというふうに言われる可能性はありますけれども、個人情報漏えいっていう観点から見ると、持ってきた方と、その納付書なりの書類との関係を調べるっていうことが必要になるのかなあというふうに思いましたので、ちょっと意見です。以上です。

三木副会長 すみません。ちょっと複数にわたるので、取りあえず納税課さんから今御報告いただいた1番目の案件なんですけれども、ちょっとこれって他の案件と違うなと思っているのは、納付書っていうのは軽自動車税で、第三者に開示してしまった

情報っていうのは別の税目の情報っていうことなので、新たな個人情報を追加的に第三者に提供しちゃったっていう案件なので、ちょっと他のと違う案件だと思うんですね。

特に徴税に関する個人情報というのは、特に秘匿をするようにということで法令等が整備されていると思いますので、その点、軽自動車税について答えましたっていうだけではなくて、他の税に関する情報開示をする場合などは、特に本人確認を厳重にさせていただく必要が、そもそも法令の規定から照らしてもあるのかなと思いますので、一般的な本人確認というよりも、しっかり第三者への開示とか提供にならないように御対応をお願いしたいというところですよ。

ちょっとそれが新たに、自発的にいろんな未納情報を言っちゃったというところで大きな案件かなと思うんですが、ただ、何のためにこのBさんという方は来庁したのかっていうのがよく分からなくて、軽自動車の納付書を持って何か他の未納分があるかどうかっていうのを確認にいらしたんですか。

佐藤副主幹 ちょっと来庁された女性Bが何を聞いたかったっていうところまでは把握していないんですが、あくまでも対応した職員が、先ほども御説明しましたが、納付書を持って、通常他人にお渡しするっていうことは想定してなくて、来た方が奥さんだと思い込んで、他にも税額の未納がありますよという説明をし始めたところで別の第三者であるということが分かって、こういった形になったという状況ですので、Bさんが何を聞いたかったっていうことまではちょっと分からない状況です。

三木副会長 そうなんですね。じゃ、どっちかっていうと自発的にいろんなことを伝えてしまったっていう案件ということですかね、職員さんの方が。

佐藤副主幹 そのようなことになります。

三木副会長 ちょっと納税課にいらっしゃる方としては、御注意いただきたいなというふうに思います。

伊藤会長 滞納整理をしようとしたんですね、きっと。一緒になって。

三木副会長 お気持ちは分かるんですけども、ちょっと自発的に言うには余りにもセンシティブな情報をおっしゃっている感じはするので、十分にお気を付けいただきたいなというのと。あと、納付書の御本人の側とかにも、自分の情報をちゃんと管理してくださいねっていうことでは、納付書を送るときにちょっと注意喚起があってもいいのかなというふうには思います。窓口対応をきちんとしていただくとい

いと思うんですけども、適切な管理をお願いしますよってということとかも、やっぱり御自身の問題としてやっていただくのは大事かなと思います。

あと、納税課さんの2番目なんですけれども。2人の職員が別々の方の納付書をプリントアウトしていたってということなんですけれども、2人の職員がそれぞれ発送の作業をしていたってという理解でいいんですよね。

佐藤副主幹 プリンターに出力する作業を行うパソコンは、個人ごとに1台持っているんですが、プリンターは共有していますので、同時期に出力をしてしまったという形になります。

三木副会長 そうすると、これ2人の職員が同じ間違いをしたってという案件ということですよ。

佐藤副主幹 プリンターが同じプリンターになりますので、納付書が重なって出力されていた形になっておまして、最初にプリンターから取った職員が、自分が打ち出した以外のものの納付書も持って行ってしまったという形になって、もう一人の職員は枚数が足りなかったはずなんですけど、そこをしっかりと確認しなかったという状況になっています。

三木副会長 ただ、今回御報告いただいた内容を見ると、職員は納付書の枚数を確認したとあってですね。Aさんの分は多かったはずで、Bさんの分は少なかったはずなんですけれども、枚数確認しても分からなかったってということなんですかね。

佐藤副主幹 現在は、必ず別人がチェックをするように、封入する人間と打ち出した人間が別の対応をしているんですが、当時はそのまま打ち出した人間がそのまま封緘をして発送という形をしていましたので、その確認ができていなかったということになっています。

三木副会長 個人情報の確認ができていなかったっていうのは分かるんですけども、枚数が違ったはずなのに、それぞれ枚数が違うことに気が付かなかったっていうことだとすると、枚数のみを確認っていうふうに、御報告いただいたのとちょっと何かあまり話が合わないなっていうことで、ちょっと確認をさせていただきました。

伊藤会長 経過は分かりますか。一応記載は確かに枚数確認と書いてございますよね。これ多分ヒアリングを1回やって、報告書を作っていらっしゃると思うんですけども、そのヒアリングに何と書いてあるかだと思うんですね。

三木委員が指摘されたように、足し算した結果は、一定の数のはずで、片方が多くて片方が少ないって話になるはずなんですよね。それとも、枚数は一緒だったんだけど、AとBと両方組み違えていたというのであれば、A担当B担当で両方でお間違いになっているって話で、そうすると両方の職員さんともに、その確認が十分ではなかったという結論になるんですよ。

だから、少なくともこれ、その対応策を練るなり、事実関係をはっきりさせるのであれば、お二人の職員さんにきちんと話を聞かなきゃいけないですよ。その経過はやはり残しておいていただいた方が、後々のために多分役に立つと思うんですよ。そういった御指摘ですよ。

三木副会長 要は、ファクトが何なのかがよく分からないと、何か再発防止をしまして、確かに複数で出力内容を確認していただくのもすごく大事なので、対応自体が間違っているとかそういう話ではないんですけども。例えば、単に上から何枚っていうのを取り間違えただけなのか、それともプリントアウトするときに、何か組み間違えるような状態で出力されてしまうような、あまり考えにくいですけども、そういうような状況があったのか。それによって大分、チェックするときに気を付けるべき点が変わってきたりとかしますので、その点を少し明確にした上で情報を共有していただくといいかなと思います。

佐藤副主幹 失礼しました。組み間違えるというような出力の方法っていうのはないんですが、確かに枚数確認をしておりますので、2人の職員が間違えたっていう形にはなっているんですが、たまたまこの場合は、お一人にしかまだ納付書を発送していませんでしたので、未発送の状態で気付きましたので、流出したのは1名だけの方になります。

三木副会長 そうするとBさんの分は、未発送のまま枚数が足りない状態に職員が気付いていなかったっていう。

佐藤副主幹 封筒にだけ入れて、まだ発送前で。封緘をせず。

三木副会長 でも封筒に入れていたってことは、枚数確認してないといけなかったっていう話ですよ。ちょっとそういう意味では、お忙しいのでなかなかそういうチェックが行き届いていないのかもしれませんが。ちょっと御注意いただきたいなと思います。

あと、3番目も御質問したいんですけども、Bさんは宛所不明のために未発送だけれども、プリントアウトだけしてしまっていたということなんですかね。こ

れて多分、調書、謄本、通知書、それから明細書とかっていうふうにファイルが分かれていて、それぞれ出力をしていたので、混在をしてしまったっていうことなんですかね。

佐藤副主幹 こちらの3番につきましては、それぞれ同じように調書として打ち出していたんですが、滞納明細書と差押調書の口座情報が一部間違っって作成してしまったということが判明しまして、それで職員がAの差押調書作成時に……。ごめんなさい、住所じゃありませんでした。名前と銀行の口座登録名が異なっていましたので、差押調書と差押金額の明細調書と、そこには滞納の明細書の方をホチキス留めでしてあるんですが、登録の名前と違ったので、誤りに気付かしまして、差押調書をホチキスから外して、調書と明細書にしたんですが、差押調書のみを処分し、差押えの滞納金額が出ている明細書だけは残してしまったんですが、2つにくっついているものの明細書だけを残して、そして……。分かりづらいですね。

伊藤会長 残して、差押調書謄本をもう一回打ち出したんですか。

佐藤副主幹 そうです。そこで、この担当していた職員が、差押調書を同時期に、このAさんだけではなくて、Bさんの分も同時期に作成をしまして、机の上にAとBと、Cとかもあつたんですが、その物を置いておまして、Aさんについては、先ほど言ったように登録名が変わっていたため、誤りに気づき、差押調書と滞納明細……ごめんなさい。それを一緒に破棄していたんですが、その後、差押調書のみを破棄したというふうに思い込んで差押調書のみを再発行し、他の人用に用意していた滞納明細をホチキス留めしてしまったという案件になっています。

三木副会長 そうすると、少しイレギュラーな作業をした結果、エラーが起こったっていう案件だったってことなんですかね。そうすると、再発防止としてチェックシートの確認事項の追加ということで、イレギュラー案件で間違いは起こらないように追加をしていただいたということですね。はい、よく分かりました。

大塚委員 漏えい事件を拝見すると、言い方はおかしいんですけども、他の部署が1年通じて満遍なく起きている一方、納税課さんはやはり、12月、2月、3月と集中して事故が発生しておりますけれども、やはりこれは業務が過密であるというところが、原因の一つとしてあるのでしょうか。

佐藤副主幹 過密というよりも、やはり気の緩みというか、そういった確認作業を怠っていたというふうには認識しております。

大塚委員 人員が足りないですとか、この時期、納税が集中するからということではないという認識でよろしいのでしょうか。もし、そういったのが起因するんですしたら、僭越ながらワークフローが問題ということになるかと思うんですけども。

佐藤副主幹 仕事をする上で人員が欲しいというところはあるんですが、ただこの時期に限って過密であるとか、業務量が多いということではない時期ではあります。

大塚委員 じゃ、この時期に起きたのは、たまたまという認識でよろしいでしょうか。

佐藤副主幹 気の緩みというか、確認不足だったというふうに考えております。

大塚委員 はい、分かりました。

中山委員 ちょっとよく聞くのは、多分これ個別かもしれませんが、封入するときってというのは、印刷して封筒に入れるまで機械でやっちゃうっていうのがありますよね。

伊藤会長 すみません。事案何番の話ですか。

中山委員 特に番号関係なしで。

伊藤会長 誤発送が発生している場合の話ということでよろしいでしょうか。どうぞ。

中山委員 手作業で封入するんじゃなくて、要するに印刷を指示したら、印刷して封筒に入れてしまう機械を導入してやればいいんじゃないかと思うんですけども、そういう考えではないんですか。

佐藤副主幹 確かに委員のおっしゃるとおり、大量発送をするような場合、何千件だとか、そういったものは機械封入という対応を取っておるんですが、やはり納税課で問合せを受けて、納付書を再発行してほしいだとか、そういった枚数も少なく、どういうタイミングで発送されるかっていうところになりますと、やはり機械を導入するところまではいってなくて、手封入でという形になっております。

中山委員 ですから、そういうときにも自動封入する機械を置いておけば、そこに出てくるのがもう封入されているから、それでいいんじゃないかと思うんですけど

れども、そうはならないんですか。機械が高くて買えないとか、そういうことなんですか。

佐藤副主幹 そういった費用ということになると、また予算要求だとか別のものにはなってくるんですが、安全面からいけば委員さんが言われたように、一括で終わればそういった間違いはないかと思うんですが、費用対効果とかを考えると、ちょっと現時点では、各課でそこまで準備できるかっていうのは難しいかなというふうに考えています。

中山委員 2人体制か何かを含めまして、確実に確認する体制をきちんと取っていただかないと、やっぱり良くないと思いますので、その辺よろしく願いいたします。以上です。

三橋委員 今のお話と同様だと思いますが、なぜ複数対応をしないのかっていう。こういう大事な納税の仕事をなさっているのに、一人任せにいつもなさっているんでしょうか。その辺、ちょっと信じられないんですが。

佐藤副主幹 この個人情報漏えいが起きた時点では、納付書を出した人間がそのまま封筒に入れて封緘をするというような形で、特に他の者に確認するという形を取っておりませんでした。ただ、やはりこういったことが起きまして、現在は必ず出力した人間が2枚以上の納付書を、文書もそうですが、封筒自体は窓空きになっていて、1枚ですとその方の名前と住所しか出ませんが、複数枚だと隠れる可能性がありますので、複数枚の場合は必ず他の人間が確認をして、封緘をしてっていう形を現在は取らせてもらっています。

三橋委員 No.2とNo.3、全て複数人で対応していないから起こっていることばかりなので、これはミス未然に防ぐっていうことができてないっていうのが、もうモロバレですから、ミスにならないように初めからなされたほうがいいと思いますよ。ミスが起こってから「ああ」ってなるのは、ちょっとお粗末です。

多田委員 私も今のお話とほぼ似ているんですけども、実は窓空き封筒を使っていないんですかって質問しようと思ったんですよ。住所と名前が書いてある封筒を送るときは窓空き封筒があれば、先ほど中山委員がおっしゃっていた自動機器じゃなくても、入れていけばそれですすぐ分かっちゃうんですね。ただ、2枚引っ付いてると別ですけどもね。

窓空き封筒を使っているとあまり起こらないのが、かなり今回の漏えい事案を

見ますと、19件ありますけれどもほとんどが誤送付なんですよね。だから、誤送付をやっつけちゃえば、ほとんど起こらないってことなんですよ、逆に言えば。誤送付をなくすっていうためには、一つは窓空き封筒ってすごくいいアイデアだと思って、使っていないのかなと思ったら、今のお話だと使っていっちゃるということなんで、もう既に手を打っていっちゃると思うんですが、あとは複数人確認ですね。こういうことだと私は思います。以上です。

栗根委員 No.1の対応で、Aさんから来てくれるっていう回答があつて、連絡待ちっていうことなんですけれども、その後、謝罪文は渡されたんでしょうかね。

佐藤副主幹 これは1年前のことになっておりますので、その当時の課長が何度も電話をしまして、本人に届けたいということをお伝えしたんですが、何の理由があるのか分からないんですが断られまして、「自分が行くから」という形で、何度もそういうような同じ回答になって、現在も来ていただけないという状態になっております。

栗根委員 分かりました。

折笠委員 誤送付についての質問というか確認になります。

私も仕事をしていて、やっぱり誤送付というのをすごく防がなくてはならないっていうのを、いつも注意しているところなので、同じ環境だと思うんですけれども、No.2で、複数人でチェックをすることにしましたというふうにありまして、先ほどのお話で封入の方と打ち出しの方は別にするようにしましたということなんですけど、ちょっと業務が忙しかったりすると、封入の方と打ち出しの方のどちらかがいなくて、一人の人が出してしまうみたいなことがないのかなっていうのがちょっと気になったので確認をさせていただきたかったんですが。

例えば弊社だと、やっぱり複数人でチェックすることになっているんですが、それはもうデータ上で、発送するときには必ず1人の人が発送、2人目のマネジャーがチェックをしましたという履歴を100%残して発送するというような形で残しているんですけれども、そういったチェックリストなり、何か手を打っているのか、今のところは複数人で、いっちゃる方の中でフローとして分けているのか、そこが忙しいときに何か飛ばしちゃったりして、一人の人がやるということがないのかっていうのを確認させていただければと思います。

佐藤副主幹 まず封入の、先ほど言った出力者と封入して封緘するという人間を分けているというところは、特別に誰と誰をコンビというような形で組んでおりませんので、徴収班としましても、8名から9名いますので、自分ではない他の者に必ず確認さ

せて封緘はするようにしておりますので、その辺は休みだからやれていないとか、そういったことはない形になっています。

ただ、そこに関しては、誰が打ち出したということはシステム上で分かるんですが、誰が封緘したっていうところまでは、申し訳ないんですが今はできておりません。例えば判子を押すとか、そういったところまでは今やっております。

折笠委員 ありがとうございます。もし、これで事故が本当に徹底してなくなればいいなと思いますが、また次の事故につながるようなことがあるといけないと思うので、何か工夫をしていただけたらなと思います。以上です。

中山委員 今、折笠委員から聞いていただいたことは、ちょっと私もお聞きしようと思ったんですけども、今の御回答ではやっぱり、そういう記録を取らないっていうことは、例えば封筒に入れた人は、ちょっと隣の人に「見てよ」って言って、「どれどれ」って言って、「ああ。いいいい。」って言って、入れちゃっても終わっちゃうわけですよ。

やっぱり、それは折笠委員が言われたように、やっぱり誰が封入して誰がチェックしたってことを記録に取っておかないと、記録を取るっていうことで判子を押せば、そこで見たなっていう証拠になるんですけども、「ちょっと見てよ、これでいい」って言って「うん、いいよ」って言ったら、それは見ないで「うんうん」って言っちゃう可能性もあると思うんですよ。

だから、そういう仕組みだと2人でやったって、やっぱり抜ける可能性があるので、きちんと記録に取るっていうことをやっていただくのは、私はいいかかなと思います。何かそういうチェックをして記録に残せば、必ず誰がやったっていうのが残るわけだから、それがないと、要するに「ちょっと見てよ、いいよね」って言って、「うん、いいよ。」って言ってやっちゃうと、もう本当に見たかどうかって記録に何も残らないから、確認という意味ではちょっと不十分かなと思います。その辺の御配慮を今後、できたらやっていただけたらなと思います。よろしくお願いします。

伊藤会長 ちょっと1分だけ頂いていいですかね。6番と7番なんですけれども、これ両方とも誤登録ですよ。誤登録の原因の究明が、申し訳ないんですけども、よく分からない。原因がよく分からないんです。なんでこうなったのか。誤ってって書いていますが、何をどうやったのかが分からない。7番に関してですね。それで、6番に関しては、ちょっとすみません。記述自体から、意味が分からない。何となく言わんとすることは分かるんですけども、じゃ、何でそんなことが起こっているんですかという事実確認をもう少しきちんとやっていただいた上で、何でも

かんでもダブルチェックをかけて、二度手間三度手間をかければいいという話では、きっとないと思うんです。やはり、どこかで効率性が必要になってくると思うので、必要最低限とは言いませんけれども、必要十分な再発防止策、過剰にならない再発防止策というのを検討されるためにも、その辺はつきりしていただいたほうがいいんじゃないかなと思いました。

三木副会長 長寿支援課さんなんですけれども、私の聞き間違いでなければ、No.4の方の御説明のときに、亡くなった方の情報は個人情報じゃないっていうようなことをおっしゃったような気がするんですね。

八千代市の個人情報保護条例は、生存するかどうかに限定していないので、個人情報の定義は。なので、亡くなっても個人情報に当たるんですね。ただ、亡くなっている方に対しては、謝ろうと思っても謝る先がないので謝罪しませんでしたっていう説明はそのとおりだと思うんですけれども、一応まだ八千代市の個人情報保護条例の適用を受けているわけですから、一応亡くなっても個人情報に当たりますってことはちょっと御認識いただければなと思いました。

あとテンプレートとして使い回すときにはテンプレートに個人情報を入れていたら駄目ですよ。なので、テンプレートとして使うものには、個人情報のない状態のものをテンプレートとして使っていただくだけで、同じ問題は起こらないはずなので、ちょっとしたそういうことに御注意いただくだけで、トラブルは大分減るのかなと思いますし、手順を増やさずに解決できる問題もあると思いますので、その点を御考慮いただきたいなと思います。以上です。

立石課長 その点についてちょっと御説明させていただきます。

テンプレートの件なんですけれども、私は2年前に長寿支援課に着任したんですけれども、やはり3分の2以上の方が新採職員であったり、異動して1つ目の職員なんです。で、普通に考えればそうなんですけれども、やはり、みんなが若い方たちで、課長まで文書が回ってこないような文書について、自分たちで文書を作って使い回していたっていうことが今回は判明しました。

そういったものに関しては、実際「使うな。」という指示を出しまして、もうテンプレートということではなくて、もう印刷したものを「これを使いなさい。」というような形で、間違えないような形で指示を出したところです。

三木副会長 すみません。テンプレートを使っちゃいけないっていう話ではなくて、作業効率的には定型的な文書はテンプレートを使ったほうがいいこともあると思いますので、テンプレートと作成文書っていうのは、ちゃんと切り分けて保管をしてくださいっていうのと、使い方を間違えないでくださいっていうことをちょっと是非

お願いしたいなというところです。

伊藤会長 他によろしいですかね。

(委員からの意見等なし)

伊藤会長 時間の都合もありますのでグループ1に関してはこの辺りにさせていただいて、入替えをお願いしたいと思います。お疲れ様でした。

(実施機関職員入替え)

伊藤会長 今回は8から10までの一括説明ということでお願いします。

高橋副主幹 健康福祉課の高橋と申します。

件名につきましては、「ふれあいプラザ使用料過誤納還付通知書の誤送付による個人情報の漏えいについて」。No.8でございます。

本件の概要を御説明いたします。令和3年8月10日、当課が所管いたしますふれあいプラザの施設利用に係る使用料の還付事務を行う際、A団体、B団体、異なる団体につきまして、業務担当者が誤ってA団体の還付通知書をB団体の宛先のある封筒に誤って封入し、B団体の還付通知書を誤ってA団体の宛先のある封筒に封入し、送付してしまった事案でございます。8月19日にA団体の方から御連絡があり、誤送付が発覚したものでございます。

当課の対応といたしましては、8月19日、業務担当者がA団体の方に経緯を説明、謝罪し、誤って送付した還付通知書を回収させていただきました。B団体の代表者の方には、8月20日、謝罪、説明をいたしまして、誤った還付通知書を回収させていただきました。

再発防止策といたしましては、本事案は、送付時の確認を1名の職員で行ったことによる確認不足により発生したものと認識しておりまして、以降は、郵便物の発送時には、封筒の宛先と送付する書類の宛先が一致していることを、複数の職員によるチェックを徹底し、再発防止に努めているところでございます。以上でございます。

陰山課長 障害者支援課、陰山と申します。

No.9、件名は「重度心身障害者医療費助成現況届の誤送付に伴う個人情報の漏えいについて」でございます。

まず経緯についてでございますが、令和2年3月18日、対象者Aの御家族の

方から、当課が発送する文書の送付先を御本人でなく、家族の方に送付してほしいとの依頼を受けました。その際に、同姓同名の他の方のところに送付先の入力をしてしまったというところでございます。他の複数の職員による二重チェックがなかったというところでございます。

5月29日に、この重度心身障害者医療費助成の現況届というものを約2,000名の方に送付する際は、当然複数人でチェックを行ったんですけども、そもそも送付先が違っておりましたので、そのまま送ってしまったことになります。そして6月9日に対象者Aの御家族から、他の方の書類が送られてきたという御連絡があったことから、誤送付が発覚いたしました。これによって、その方の住所と氏名の内容が漏えいしたことになります。同日にAの方並びにBの方に対して、謝罪したいというお電話をさせていただきまして、翌日10日に2人の自宅を訪問させていただきまして書類の回収等を行い、再発防止策について説明して謝罪をいたしました。

再発防止策につきましては、対象者を特定する際に氏名だけで検索するのではなく、生年月日、住所、氏名と、複数の情報で確認するように徹底することとしております。また当課からですね、郵送する書類に、送付先を変更する場合につきましては、送付先の変更届という様式を作成しまして、複数の職員による二重チェックによってですね、間違いがないかというようなチェックを今行っているところでございます。以上でございます。

毛塚課長 健康づくり課の毛塚と申します。

No.10の「集団検診のお知らせの誤送付による個人情報の漏えい」につきまして報告させていただきます。

経緯でございますが、令和2年6月12日に、健康づくり課で実施している集団特定検診に関わる予約申込みの抽選結果通知を作成し、その当落について対象者へ発送いたしました。6月15日に職員が、その通知書に印字された対象者の住所と氏名が不一致となっていることに気がきました。通知書を作成した時に使用したデータを確認したところ、発送した34件全件について住所と氏名が不一致となっており、通知書に印字された住所地に誤った市民のお名前を印字した通知を発送したことにより、氏名及び集団健診の予約の申込み結果が第三者に漏えいする事案が発覚いたしました。これを受けて同日、全対象者に電話で謝罪するとともに回収を行い、6月17日に34件全ての通知書の回収を終えました。

次に原因でございますが、通知書の作成作業は、職員がパソコンを使用し処理しているところですが、本来特定検診の予約申込みの住所、氏名を印字するところに、その住所に誤ってがん検診の予約申込みの住所を印字していることが判明しました。今回の事例を検証したところ、人的要因として、通知書の作成段階にお

いて内容確認を行わなかったこと、環境的要因として、通知書の内容確認体制が不十分であったことの2つの要因により起きた事例であると判明いたしました。

最後に、再発防止策といたしましては、これらの2つの要因を解決するために、通知書の作成・発送に当たり、工程を6つに分け、それぞれの工程で進捗管理表にチェックを入れ、作業漏れをなくすとともに、複数人によるチェックを実施する体制を確立いたしました。

健康づくり課は市民の皆様に様々な通知を発送していることから、今後は同様の事案が発生しないよう、各工程での進捗管理、チェック体制を図ってまいります。説明は以上でございます。

伊藤会長 ありがとうございます。各課の説明につきまして、御質問・御意見等ございましたらお願いいたします。

三木副会長 すみません。一番最後に御説明いただいた件なんですけれども、「EXCELの式に誤りがあった」ってあって、多分引っ張ってくるデータが違ったのか、何かあったのかなとは思うんですけれども。エクセルとかで情報を作成するときに、私なんかだと、間違いがないか、全部見ると大変なのでランダムに抽出して、不一致がないとかよく確認するんですけれども、そういうことはなさっていなかったということなんですかね。

毛塚課長 今回の事案は、検診の落選の方に通知を出すということで、初めて落選者があったという時期で、令和2年度、コロナの関係で8月まで集団検診を実施していなかったため、後期の集団検診の落選者がかなり出たというのが初めての経験だったということで、今現在はもうデータ自体がソフトの中に入っていて、それを出力するような形になっていますので、手入力でするような形には今はなっていないという状況になっています。そのときは手入力でやっていたということでしたので、誤りが起きたという事実もあったかとは思いますが。

三木副会長 そうしますと、今回起こったようなミスは、システム的には起こりにくい状態に既になっているということなんですね。分かりました。

障害者支援課で起こった同姓同名の方の案件なんですけれども、その届出様式ってというのが元々あったけれども、起こったっていう理解でいいんですかね。

陰山課長 届出様式はそもそもありまして、特にそこには名前とか記載されていないんですけれども、宛名を間違えたということになります。

三木副会長 送付先変更届っていう様式を受領後、二重チェックをするっていうのが再発防止策となっていますが、現在もあるんですかね、この様式っていうのが。

陰山課長 この事案の後にですね、送付先変更届というのを作成しまして、現在もそれを活用しております。

三木副会長 そうすると問題が起こった時点では、そういう連絡先について特に登録するか、変更を届け出るような書式がなくて、何か事実上やっていたっていうことなんですかね。

陰山課長 そのとおりでございます。

三木副会長 そうすると、御本人の名前と住所を届け出ただけで、ここに送ってくださっているようなことが、対比して確認できるような届出がない状態で、お名前で作ってしまったっていう理解でいいですか。

陰山課長 受けた担当者が、メモ等でそれを入力等していたという処理になってございます。

三木副会長 それは、すごく危険な処理の仕方ですね。様式を作っていて、当事者の方が送付先を変更するときはその送付先変更届で、ちゃんと対応できる様式で届け出ただけのようにしているのであれば、同じ問題は起こりにくいのかなと思いますので、ちょっとその辺の業務の回し方っていうんですかね、基本的な部分、個人情報の登録に関しては特に口頭ベースはちょっと危険なので、御注意いただきたいなと思います。以上です。

大段委員 すみません。今の件で、もう少しちょっと確認なんですけれども、こちらの変更届を受領するのは、市役所に来所して受けるような形になっているんでしょうか。

陰山課長 もちろん電話の方もいらっしゃいますので、その場合は聞き取った後、郵送して書いていただくような形にしております。

大段委員 分かりました。先ほどの、これとは違うんですけれども、窓口で誤ってというところと、ちょっと何ていうか根本の原因が似ているようなところもあるかなと思っちょっと確認させていただきました。

伊藤会長 その他ございますか。よろしいですか。
すみません。No.8 なんですけれども、これは封筒の宛名と文書の送付先を間違えたって話ですか。文書の宛名が違うって話ですか。

高橋副主幹 はい、おっしゃるとおりでございます。

伊藤会長 これ、窓空きの封筒の話が出てくるんですけれども、それは使ってないんですか。

高橋副主幹 はい、現在は使っておりません。

伊藤会長 使う予定はないんですか。

高橋副主幹 検討はしておりますが……

伊藤会長 お金がない。

高橋副主幹 その関係もございまして、こういったミスをおきながらなんですが、それほど件数が多いところもございまして、今後は徹底して複数で確認をしまいたいというふうには考えております。

伊藤会長 宛名も窓空き封筒を使えば、それに全部テンプレートを合わせて送ればいいじゃないですかって話になると思うんですよ。そういう方向での改善の検討はされないんでしょうか。各通知書だけではなくてね。その他の文書もいっぱいいろいろ出すじゃないですか。そういうのを全部窓空きに入れていけば、誤発送って可及的に減っていきますよね。

高橋副主幹 おっしゃるとおりでございます。それにつきましては、前向きにというか……

伊藤会長 検討はするけれども、実現の予定は未定ということですね。

高橋副主幹 今のところ、すみません。ちょっと予算の関係もございまして、この場でちょっと確実な返答はできません。

伊藤会長 すみません、いろいろと申し上げまして。ありがとうございます。

他によろしいでしょうか。

(委員からの意見等なし)

伊藤会長 では、3課さん、お疲れ様でした。御退席をお願いいたします。
次の御担当の方、入室をお願いします。

(実施機関職員入替え)

伊藤会長 お疲れ様です。子ども保育課，子ども福祉課，クリーン推進課ですね。No.11から13までの御説明をよろしくをお願いいたします。

平田課長 子ども保育課の平田でございます。よろしくをお願いいたします。

私から、「教育・保育給付認定変更（不認定）通知書の写し等の誤送付による個人情報漏えいについて」の説明をさせていただきます。No.11の案件になります。

まず、経緯でございますが、本件は、2回の事務の誤りが続いて発生したものでございます。1回目は、令和2年度末。令和3年3月31日に当時の担当職員が、本来、浦安市に発送すべきA氏に係る通知書、それと、市川市に送付すべきB氏に係る通知書、これを宛先の入力誤りにより、船橋市へ送付してしまったものでございます。

2回目は、年度が変わりまして、令和3年4月8日に前の担当者の異動により事務を引き継いだ職員が、1回目の送付誤りにより船橋市から返送された通知について、まずA氏に係る通知書については、A氏宛てに送付されていないものと勘違いをいたしまして、封筒を入れ替え、A氏へ発送処理を行いました。その際に船橋市から一緒に返送されましたB氏に係る通知書、こちらについても確認を怠りまして、同封をしてA氏宅へまとめて送付してしまったものでございます。その後、令和3年4月14日にA氏から子ども保育課に連絡があり、誤送付が発覚いたしました。

対応といたしましては、A氏宅に伺い、謝罪をいたしまして、誤って封入いたしましたB氏に係る通知書、こちらの回収をいたしました。その後、B氏については、電話連絡にて謝罪をし、漏えいをした個人情報の内容、再発防止策を説明させていただいて、了承いただきました。

最後の再発防止策でございますけれども、2点ございます。まずは、通知文書の発送における業務フローの見直しとしまして、担当職員が1人で行っておりました入力作業や、発送前の確認などを複数の職員で処理、確認することといたしま

した。2点目といたしましては、通知文書の内容、送付先、文書の混入がないかなどを確認するためのチェックリストを作成し、必ず処理及びチェックを2人で行うことといたしました。

以上で、本件における発生経緯、対応及び再発防止策の概要の説明を終わらせていただきます。

白井副主幹 子ども福祉課、白井と申します。よろしく申し上げます。

私から、No.12「児童手当額改定通知書の誤送付による個人情報の漏えいについて」の御説明をさせていただきます。

まず経緯につきましてです。令和2年12月28日に児童手当の担当者が、対象人数変更の理由により、B氏宛てに児童手当額改定通知を1件送付いたしました。この通知は、B氏宛ての通知の住所がA氏の住所になってしまっていたことから、この通知がA氏宅に到達してしまいまして、A氏から「1月4日にポストに入っていたので、その封書を開封してしまった。」と電話にて申出があり、誤送付が発覚いたしました。

こちらの通知書につきましては、エクセルツールで担当職員が作成しております。このツールでは、受給資格者の住所と宛名を自動で表示する仕組みとなっておりますが、宛名や住所の文字数が多い場合は正しく表示されないことがありまして、手作業による修正が必要となっております。計算式が本来入っている部分を手作業で修正した後に、そのままにしてしまったために、後から送った通知に前の人の住所が表示されてしまったことにより、誤送付が発生したような形になります。また、住所と宛名の突合の確認をしておりませんでした。

対応といたしましては、1月4日、連絡を受けたときに担当職員がA氏宅に出向きまして謝罪の上、B氏の額改定通知書を回収いたしました。翌1月5日に担当職員と課長が電話連絡の上、B氏宅に出向き、経緯の説明と謝罪をして額改定通知書を手渡しました。

再発防止策としましては、管理ツールへの入力業務のチェックリストを用いて、入力ミスをなくすこと及び作成した文書の読み合わせ実施を徹底することとしました。また、使用しているエクセルツールの開発元に不具合修正を依頼しまして、こちらについては既に修正済みとなります。また、郵便局の誤配達の情報漏えいの防止のために、封書に「宛名や住所が違う場合は開封せずに担当課へ連絡をお願いします。」というゴム印の押印をし、封筒の印字の徹底を行いました。説明は以上でございます。

児玉課長 クリーン推進課の児玉と申します。よろしくお願いいたします。

13番の「生ごみたい肥化容器等購入費補助金交付額確定通知書の誤送付によ

る個人情報の漏えいについて」の御説明をいたします。

生ごみたい肥化容器等購入費補助金事業で、申請者AとBに補助金交付額確定通知書の送付を行ったところ、申請者Aから「申請者Bの通知書が届いた。」との電話連絡を頂き、申請者Aの自宅へ伺い書類等を確認したところ、誤送付が発覚したものです。その場で謝罪したところ、了承いただきましたので、送付書類の回収を行い、改めて通知書を持参することといたしました。

その足で、申請者Bの携帯電話が繋がらなかったため、御自宅を訪問したところ、奥様が対応に出られ、説明と謝罪を行い、送付書類の確認をしたところ、申請者Bへの書類は正しく送付されていたことから、申請者Bへの書類を2部作成し、申請者AとBに送付してしまったことが明らかになったものです。申請者Bの奥様にお名前と補助金交付額確定金額の個人情報が流出したことを改めて謝罪したところ、御了承いただきました。また、御本人には後日連絡が取れ、謝罪したところ、了承いただきました。

この件につきましては、通知書を封筒へ封入する際に、複数人による確認を怠ったことが原因であります。再発防止のため、封筒や送付文書の何を確認するのか。また、宛名は何と照合し確認するのかなど、郵送業務を行う上での具体的なルールを作り、業務フローとしてまとめ、チェックリストを課内で共有することとしました。また、いかなる事情があろうとも、郵送物を作成する際は、複数人で確認することを徹底いたしました。以上です。

伊藤会長 ありがとうございます。ただいまの3課の御説明に対して御意見・御質問等ございましたら。

三木副会長 まず11番の子ども保育課さんなんですけれども、この送付先の自治体を間違っていたということまでは、よくないですけれども理解はできなくて、その後、その船橋市から戻ってきたものを、何で2人分を1人に送ってしまったのかというのが、拝見しても説明を聞いても、ちょっとよく分からなかったんですけれども、何でそういうことになっちゃったんですかね。

平田課長 こちらは、年度切替えの時期に当たりまして、最初の1回目の船橋市への送付というのが、令和2年度に担当していた職員が誤って送付をいたしまして、その後、令和3年4月に入って船橋市の方から返送がありまして、今度担当者が変わったんですね。この作業についての担当者が変わったことによる引継ぎが不十分だったというところがあったのと、引き継いだ職員も、船橋市から返送された書類についての内容の確認がやはりちょっと不十分だったというところが二重に重なって、こういったようなミスになったというところで、やはり複数できちんと

宛先を確認して対応していくということで、見直しを図ったところでございます。

三木副会長 戻ってきた書類をそもそも確認しなかったってところから、ミスが発生しているってことですよね。一応戻ってきたものは中を確認していただかないと、ちょっと危ないなと思いますし、あと、そもそもこれって委託先自治体の入力処理を誤るっていうのは、何でこういうことが発生してしまうんですか。

平田課長 こちら、1回目の入力処理でございますけれども、この保育料決定通知、あとは認定通知の一番上に鑑文書を付けて、こういう処理を送らせていただきますということで送るんですけれども、その鑑文書に入力をするんですね。これはワードの文書で作成しているんですが、その宛先を、単純なミスということで本来浦安市と市川市に別々に送る書類を一緒にして、その鑑文書の宛先を船橋市というふうに、全く関係のない市町村を宛先にして一緒に送ってしまったという、ちょっと本当はあってはならないんですが、ちょっと考えられないようなミスがありましたので、そういったところも含めて複数で確認するように徹底させていただいております。

三木副会長 それって例えば、テンプレート的に文書を使い回しているとかそういう意味で、例えば船橋市に送ったものを、入力を変えなきゃいけないのに、開いたファイルそのままプリントアウトしてしまったとか、そういうレベルの話ですか。それとも、どういうわけか「船橋市」と自ら入力しちゃったってことなんですか。

平田課長 やはり保育の委託ということで、近隣の市町村が多いんですけれども、テンプレートというのはございまして、船橋市、習志野市、佐倉市等のファイルを用意してございます。テンプレートがあって、その中からなぜか船橋市のファイルを開いて印刷をして、付けてしまったといったミスになります。

三木副会長 ちょっと分かるようで分からないところもあるんですけれども、ただ自治体ごとにファイルが分かれていて、開けるファイルを間違っちゃったってことなんですかね、結果的には。

平田課長 本来は、市川市宛てのものは市川市の鑑文書のファイルを印刷して付けるところを、もともとそういう近隣市のファイルは用意されていますが、そこを船橋市のものを選んで印刷をして、鑑文書として付けてしまったと。

三木副会長 分かりました。ちょっとその再発防止といったときに、二重チェックをすると

かですね、手順の確認をしていただくっていうのはあると思うんですけども、ちょっとかなりイレギュラーな感じはしますので、職員の方に御注意いただく必要があるのかなとは思っています。

大塚委員 12番について伺いますけれども、今回の原因の一つとして、このエクセルツールというものの使用ということが挙げられますけれども、このエクセルツールについては、その部署の人が個人的に、サービスといいますか業務の中で作っていらっしゃるということでしょうか。

白井副主幹 エクセルツールについては、本来は児童手当のシステムがあるんですけども、今回の送付については、施設入所児童の方が、今回の件の部分になりまして、施設入所の方に対する里親とか施設入所の方に対するものだけ、エクセルツールで業者が別で作っているものになりますので、そちらの方を使用しております。

大塚委員 そうしますと、こちら業者に外注をして、お金を払って作ってもらって、使用しているということですか。

白井副主幹 はい、そのとおりです。

大塚委員 そういたしますと、私も学校などでいろいろなツールを業者と運用しているんですけども、このレベルの不具合、文字数で入力されないという形ですと、多分納入段階でもう会社に注文入れて、最初から仕様変更させるということでやっていただくのがいいと思います。あと、やはり受入段階で業者にチェックさせるとともに、利用者についてもユーザーチェックを是非されるといいと思います。

伊藤会長 ありがとうございます。もう検品の段階で、きちんと動くかどうか確かめてくださいねっていう御意見です。

大塚委員 市役所内にそういったIT導入の専門部隊があるようでしたら、そちらに依頼されてもいいかとは思っています。

白井副主幹 こちらの不具合については以前から分かっています、実際のところ、以前の担当者が業者の方にその辺りの話をしたところ、最初は、ちょっと直せないというようなことを言われたんです。実際は直ったんですが、そういったところがあって諦めてしまった部分があったので、そこは直せないということではなく、システムなので、きちんとこれからはそういうところがあった場合は修正をさせるよう

にしたいと考えております。

大塚委員 是非お願いします。

三木副会長 関連してなんですけれども、エクセルって、マクロとかで開発していただいたとしても、データを例えば修正したりとか、いじった時点でセルだけ式が抜けちゃうとか簡単に起こってしまうものなので、これは絶対に中身を修正してはいけないっていうマスターと、それから、これは作業用にいじっても大丈夫っていうのを、ちょっと分けるようにしていただいたほうがトラブルが少ないと思いますので、ちょっと御注意いただきたいなと思います。

伊藤会長 その他ございますか。よろしいですか。

(委員からの意見等なし)

伊藤会長 当該グループに関しての御説明を終了したいと思います。ありがとうございました。御退席ください。

(実施機関職員入替え)

伊藤会長 お疲れ様です。危機管理課，子育て支援課，農業委員会事務局ですね。No.14から17までということで、一括で御説明をお願いしたいと思います。

萩原課長 危機管理課です。危機管理課では、令和2年の6月2日に、メールの一斉送信に伴う個人情報の漏えいが発覚いたしました。

事の経緯につきましては、市民の方から「送信先に、他の人のメールアドレスが表示されている。」ということで電話を受けまして、これが令和2年6月2日であります。6月4日に詳細を全て調べ終わりましたところ、78名の方々に、本来ならBccで送るべきところをToで送ってしまって、各方々のメールアドレスが漏れてしまったということでございます。その後、すぐに全員の方に、まず謝罪のお電話をいたしました上で翌週、謝罪文を78名の方にお送りいたしました。

その後、念のために過去同じようなミスがなかったかどうかということを確認しましたところ、令和元年11月にやはり同じ内容で、全く同じ方々に送ってしまっているということが判明いたしました。こちらにつきましては、各皆様方に謝罪の文書をお送りいたしまして、皆様に御理解いただいたばかりということですので、担当部長と協議をいたしまして、1回目の漏えいの文書で終わらせている

という状況でございます。

再発防止策といたしましては、メールを送るときには必ず、まず宛先を複数人で確認して、複数人に送る場合には、必ずT oではなくB c cで送信するということを徹底して、現在業務に取り組んでいるところでございます。以上でございます。

山本次長 子育て支援課でございます。2件の案件がございまして、まず15番の案件から御説明いたします。

こちらは、学童保育所運營業務委託先事業者におけるメールの誤送信による個人情報の漏えいでございます。

経緯といたしましては、令和3年9月3日に事業者において、児童の保育に関する事例検討の実施を決定いたしまして、9月8日にA学童保育所の職員が、他の職員宛てにメールを送信する際に、事例検討に使用する在籍児童2名の学年、性別、イニシャルの個人情報を含む内容を、誤って保護者の方52名に送信をしてしまいました。保護者の方から「職員向けのメールが送信された。」との連絡を受けまして、誤送信が発覚いたしました。同日に、学童保育所の運営事業者が2名の保護者の方に経緯を説明いたしまして、謝罪をしております。また他の保護者に対しましても、誤送信があったことを報告いたしております。

再発防止策ですけれども、この委託先の事業者において、次の対策を講じるということで報告を受けております。1点目としては、保護者向けのメールと職員間でのメールを異なるツールで行うことを徹底する。2点目としては、個人情報保護に係るマニュアルを更新いたしまして、新たにメール使用時の注意事項、対応フロー等を追加いたしました。チェックシートを用いるなど、手順を徹底し、送信前には管理担当者等の第三者が確認することといたしました。3点目として、更新したマニュアルを各学童保育所に配備しまして、さらに簡素化したものを施設内に掲示しております。更新されたマニュアルは、担当課において受理いたしまして、その内容については、さらに確認をさせていただいております。なお、他の事業者に対しましても、このインシデントに関する報告と個人情報の適正な取扱いについて注意喚起を行いました。

引き続き16番について御説明いたします。16番に関しましても、この業務の委託先事業者におけるUSBメモリの紛失という事案でございます。

経緯といたしましては、令和2年の2月5日に、個人情報を含みます情報の中身は、66名の児童が在籍しておりますが、氏名、学年、その内容が記載されました出席簿、利用実績等が入ったもの、さらに職員13名の氏名、電話番号などが入ったものがUSBの中に保存されておまして、USBが放置されたままの状態です業務を続けていたところ、17時頃に紛失に気が付きました。翌3月18日に、

さらにその間検索を続けていたものの発見に至らなかったために、事業者からUSBメモリ紛失についての口頭報告を受け、翌日に書面による報告書を市の方で受理をいたしました。

対応といたしましては、市の側もその事業所内を、事業者とともに紛失の状況を確認して、USBメモリを探索いたしましたが、発見には至りませんでした。そのため、翌21日に事業者より、保護者の方にお詫びと報告をしております。

再発防止策といたしましては、この事業者において各学童保育所に配布していたUSBメモリの使用を禁止いたしまして、そういったUSBメモリを使用する際は、管理者が用いたUSBメモリにデータ保存をしない状態で、空のものを使ってデータ移行するという運用に改めました。さらに、事業者が作成しましたパソコン及びUSBメモリ等の媒体の管理方法についての手順書を受理しております。さらに、事業者においては個人情報保護及び情報漏えい防止等に関する手引書を作成しましたので、こちらの内容も確認させていただいております。あわせて、他の学童保育所運営受託事業者にも、この件に関する報告と情報管理における注意喚起を行いました。以上でございます。

小林次長 17番、農業委員会事務局の案件につきまして御報告させていただきます。

経緯について申し上げます。令和2年12月25日、農地台帳という紙の調査票を封筒に入れ、事務局職員が調査対象121世帯に郵送いたしました。令和3年1月4日、調査対象世帯のうち、A氏から「調査票の世帯員情報に無関係の人が記載されている。」との電話を受けました。同日、調査票の元データにより事実確認を行ったところ、調査票の記載誤りを発見いたしました。

原因を調査した結果、職場にあります農地台帳システムにおいて、基幹情報システムの住民コード番号の誤った入力により、無関係の1世帯3名分の個人情報が調査票に記載されていたことが判明いたしました。また、農地台帳システムの入力の際に、複数人による確認を実施しておりませんでした。

対応といたしましては、その日のうちに担当職員と次長がA氏宅を訪問いたしまして、経緯を説明し謝罪するとともに農地台帳を回収し、また、漏えいしたB氏宅にも訪問し、経緯を説明し謝罪いたしました。職場に戻り、農地台帳システムにおいて他の調査世帯に同様の誤りがないか、複数人で元データの確認を行ったところ、同様の案件は確認されませんでした。

最後に、再発防止策といたしましては、新規データ登録業務フロー及び業務チェックリストを作成いたしまして、農地台帳システムの登録時には、入力した以外の者が再チェックするなど、複数人で内容確認を徹底するよう、現在そういった処理をしております。報告は以上となります。

伊藤会長 ありがとうございます。
御意見・御質問を承りたいんですが、栗根委員がお時間ということで退席されるとのことですが、何かございましたら。特によろしいですか。

栗根委員 はい、大丈夫です。

伊藤会長 どうもお疲れ様でした。

(栗根委員退席)

伊藤会長 では、引き続き進めてまいりたいと思いますが、御意見・御質問等ありましたらお願いいたします。

大塚委員 16番についてなんですけれども、USBメモリ紛失に対して、データ移行時はデータ保存せずという御対応をされていると思うんですけれども、データ紛失でよくあるのは、パソコンを紛失するというのもよく見られることなんですけれども、これについては、もちろん今起きていませんけれども、対応又は対策というのは今お考えでしょうか。

山本次長 先ほどの御説明が不十分なところがあったかもしれませんが、USBメモリ紛失の事案が発生いたしまして、USBメモリ等の媒体とともに、パソコンに関しましては対策を講じておりまして、パソコンも必ず鍵の掛かるロッカー等に保管するというような形で、そこも徹底させていただいております。

大塚委員 そうしますと、ノートパソコンを職場に置いていて、それ自体、鍵の掛かるところに置いていらっしゃるということよろしいでしょうか。

山本次長 はい、そのとおりでございます。

大塚委員 分かりました。ありがとうございます。

中山委員 職場のパソコンは、じゃ外には持っていないってということですよ。

山本次長 そのように、外部には持ち出さないということも手引には記されております。

三木副会長 今の16番の案件なんですけれども、これは委託事業者職員っていうのは、A

学童保育書の指導員ではない人が、ここに行ってUSBメモリを置いておいてしまったという案件なんですかね。

山本次長 この事案の発生については、学童保育所の中で使っていたUSBメモリを、その学童保育所の職員が管理していたんですけれども、それを紛失したという事案になりました。再発防止策としては、各学童保育所に置いているUSBメモリを一斉に、もう撤去というか回収をいたしまして、学童保育所には置かないと。必要なときは、管理をする者が学童保育所に出向いて、空のものを持っていった上で、必要なデータの移行を終えたら、また空の状態にして処理を終えるというような手順に改めたということです。

三木副会長 USBメモリを使うときってというのは、恐らく現場レベルで必要性があるので使っているってことが多いと思うんですよね。つまり、データの共有とか、パソコンが独立した状態でクラウドになっていないといけないとか、あるいは外付けのハードディスクとかで共有できるような状態になっていないと、ついつい持ち運びが容易な媒体に記録をしてそれを共有してしまうとか、そういった問題はなかったんですかね、そういう事情とかは。

山本次長 使用の目的は、主に各学童保育所のデータを集約なり管理するというようなことで、各学童保育所に置いてあるUSBメモリを、そこにありますと簡単に使えますので、そのような使用の仕方をしていましたけれども、空のものを管理者が持って回することで代替ができたということで、USBメモリは各学童保育所には置かないということを徹底されています。

三木副会長 そうすると、USBメモリを使う必要性がある部分においては、もう対策が取られているので、現場のニーズから、また使いたっていう状態にはならないという理解でよろしいですかね。はい、ありがとうございます。

続けて15番なんですけれども、メールの誤送信ということで、ちょっとこれよく分からないんですが、職員宛てに送ろうとしているメールが、なぜ保護者宛てのメール送信になってしまったのかっていうのが、ちょっと御説明をお聞きしてもよく分からなかったんですけれども。

山本次長 同じパソコンを使って、宛先が違う中の職員宛て、あとは外部の保護者宛てとこのを同じツールで行っていたもので、宛先を間違えて、本来は職員間でのやり取りをする際に送る内容を誤って保護者に送ってしまいました。ですので、そもそも保護者に情報をお伝えするためのアプリを全く別のもので運用するという

ことにいたしまして、単純に宛先も選べないような状態に改めたというふうになっております。

三木副会長 分かりました、ありがとうございます。アプリを分けることで、同じことは起こらないということはよく分かったんですが、この件って、お名前そのものは入っていないくてイニシャルとなっちはいるんですけども、これ事例検討のための情報なので、恐らく御家族とか子供についての事例検討材料になるような内容を含んだものを送ってしまったっていうことなのかなというふうに理解をしたんですね。結構これって、事例検討の際にどういうものを使うのかっていうのは、私はそれなりに知っているのですが、送っちゃった内容次第によっては、ちょっとかなり、名前は特定されないにしても、恐らく見れば分かるような内容で、結構センシティブなものを送っちゃったようにお見受けするんですが、それはいかがですか。

山本次長 個人情報としては、学年、性別、イニシャルになりますので、何か具体的な内容というものは、そこにはお載せしていない状態で、誤って送ったということになっております。

三木副会長 そうすると、対象となる児童、家庭について分かる程度の情報が送られただけで、具体的な内容は入っていないと。ただ、そうは言っても、事例検討の対象に「この人たちがなっている。」っていうこと自体が、そういう検討に値する何かがあるっていうことが分かってしまうので、ちょっとそういう意味では、割とセンシティブなことを扱うことが学童保育所とかはありますので、御注意いただきたいなと思いました。

すみません、もう一点。14番の一斉メール送信なんですけれども、Bccで送るっていうのは、割とJアラートの送信っていうと、結構迅速な対応を求めているものなのかなというふうに思うんですけども。登録されているメールをBccに貼り付けて送るっていうのを、手作業でやる運用になっているってことですかね。

萩原課長 はい、そのとおりでございます。

伊藤会長 1アドレス1アドレス貼り付けるんですか。

萩原課長 はい。

三木副会長 ちょっとこれは八千代市の問題なのか、何かほかの問題なのかよく分からない

ところがありますけれども、送信とかメールの管理とかメールの送信方法みたいなものは、メールソフトとか、そういうもの以外にいろいろな方法があるので。要は宛先管理とかも含めて、もう少し手段等があれば、是非御検討いただきたいなと思います。

大塚委員 今の14番の関連で確認なんですけれども、再発防止策のところにはメーリングリストの整理というふうに記述されているんですが、メーリングリストを使っていっちゃるというわけではないんですか。

萩原課長 メーリングリストというのは、メールをリストで整理しているという意味です。

伊藤会長 メールアドレスのリストという意味でしょうかね。

萩原課長 失礼しました。

大塚委員 メーリングリストを作るのは、グーグル等、これがふさわしいかどうか分かりませんが、あまり難しくはありませんので、是非導入を御検討されるのかなと思います。

伊藤会長 あまりToとかCcとかで送る内容じゃないと思うんですよね、Jアラートって。

萩原課長 その辺はちょっと、今後検討させていただきたいと思います。

伊藤会長 すみません、失礼しました。

三木副会長 度々で申し訳ありません。17番なんですけれども。これって、農地台帳が住民コードの番号の誤入力により別の世帯の情報を引っ張っちゃったってことなので、これ住基と何か連携している状態っていう理解でいいですかね。

小林次長 はい、そのとおりです。まず、連動しております。というのは、農地台帳の中にはもちろん氏名とか生年月日ももちろん書きまして、氏名は手入力ですが、その際に住基の方で使っております住民コードと世帯コードの番号も、農地システムの方に入れるようになっていまして、それを入れて年に1度突合しまして、11月ぐらいに更新するんですね。12月に最新データで農家の皆さんに配布するというようなことで、連動されているものでございます。

三木副会長 そうすると、住民コードも世帯コードも、御本人たち、基本的に知ろうと思えば知れるけれども、一般的にみんなが把握しているわけではないのかなと思うんですよね。そういうコードはどこから、その作業レベルでは持ってくるんですか。

小林次長 その辺は、情報管理課と年に1度、きちっと手続をしております、先ほど言いました11月ぐらい、大体秋口になりますけれども、例えば戸籍住民課の方で、住民基本台帳と固定資産の課税台帳もございますので、そちらも年に1度、その時期にデータの更新作業をしております。

三木副会長 それは、データでやり取りしているんですか。紙でやり取りしているんですか。

小林次長 データです。

三木副会長 データだとすると、誤入力为了避免するためにはコピーして貼り付けていくのがいいのかなっていう気もするんですけれども、それはできないんですか。

小林次長 今回、実は間違えてしまったところは、先ほど言いました住民コードと世帯コードの2か所なんですけれども、それを住基の逆に入れてしまったということなんですよ、実際は。ちょっと名前も似ていまして。農地台帳には、「世帯番号」、「世帯員番号」っていうのがありまして、それぞれに住民コード、世帯コードってあるんですけれども、住民コードを入れるところに世帯コードを逆に入れてしまって、それで更新したとき、たまたま実在していた世帯がありましたので、それに塗り替えられて別人の方、1世帯3名が台帳に印字されてしまったというようなことになります。

三木副会長 なるほど。そうすると、この方だけだったんですか、そういうミスが発生したのは。それとも、一定期間にあった印刷は同じような問題があったってことですか。

小林次長 他にはございませんでした。

三木副会長 そうすると、作業ミスがあったっていう話ですよね。

小林次長 はい、そのとおりでございます。

伊藤会長 よろしいですか。他にございますでしょうか。

(委員からの意見等なし)

伊藤会長 それでは、当該グループについての御説明、質疑応答を終了したいと思います。
では、次の御担当の入室をお願いします。

(実施機関職員入替え)

伊藤会長 お疲れ様です。戸籍住民課と市民税課ですね。よろしくをお願いします。18番
からの御説明をお願いいたします。

坂根課長 戸籍住民課の坂根と申します。よろしくをお願いいたします。

資料の上から順番に、経緯の部分、少し補足しながら御説明させていただきます。

令和3年9月6日、マイナンバーカードの申請から交付までの流れですが、市民の方から申請されたデータは、最終的には地方公共団体情報システム機構（J-LIS）に届きまして、申請内容や証明写真等が適正かを検査し、合格すれば、作成されたカードが市へ届くという流れになっております。申請方法は人それぞれでございまして、今回の本件対象者は自分のスマートフォンから送信で、直接J-LISの方へ手続をしております。

続いて9月7日、交付前設定というところなのですが、この交付前設定とは何かと申しますと、J-LISから届いたマイナンバーカードは、情報が空の状態になっております。そのため、ICチップが正常に作動するか、専用機器を使って動作を確認する処理のことです。

9月14日、交付通知書を発送となっております。交付通知書の内容といたしましては、あなたのマイナンバーカードが出来上がりましたので、必要書類を御持参の上、戸籍住民課の方へお越しく下さいといった内容になります。

続いて10月8日、休日開庁日に受取というところがございます。八千代市では、毎月第2日曜日の午前中に休日開庁を実施しております。今回、交付対象者の方は休日開庁日を希望したため、予約が必要となりました。ただし、平日の受取であれば、予約は必要ございません。そして、休日開庁日にいらっしゃる予約の方の分を専用ケースから抜き出す作業中に、紛失していることが判明したところがございます。

次に、資料にはございませんが、紛失の原因でございます。結論的には、誤廃棄してしまったと考えておまして、どのような状況かと申しますと、本来抜くべ

きカードとは違い、今回紛失してしまった方のカードを誤って抜いてしまった際に、専用ケースへ戻すべきところ、一旦、机の上に置いたが、別の作業に移ってしまい、その間、何らかの拍子で近くに置いてあったごみ箱に落ちてしまったのではないかと考えております。現在は、作業する場所の近くにごみ箱は置いてございません。

次に、再発防止策でございます。カードケースから取り出す場合は、窓口での本人確認等の手続が、全てそろったことを確認してから抜き取ることとし、戻すことを想定しない流れを組むことを徹底しております。ただ、事情によりどうしても戻すことになった場合は、職員相互での二重チェックを徹底した上で確認することを手順どおり改めるとして、今現在実行中でございます。

最後に、情報漏えいに関することでございますが、仮に情報漏えいしてしまったとしますと、個人番号、住所、氏名、生年月日、性別、顔写真が流出してしまったこととなります。ただし、個人番号につきましては、本人の希望を踏まえまして、既に変更をしております。また万が一、交付対象者の方に身に覚えのない郵便物等が届いた場合の対処方法等、フォローをさせていただいております。なお、先ほど申し上げました交付前設定の状態では、カードは空の状態になっておりますので、悪用はできないものと考えております。説明は以上でございます。

坂本課長 市民税課の坂本と申します。よろしく申し上げます。

「特定個人情報等を記載した令和2年分確定申告書の紛失について」の経緯について、補足説明させていただきます。

令和3年3月4日。市民のA氏が、市民会場で確定申告を提出。この時点では、紛失について、実際知る由はありませんでした。

そして、令和3年6月21日、この時点で、紛失の可能性が出てきました。A氏から、市の会場で確定申告書を提出したが、税務署から引き落としの通知が届かないとの問合せがございました。この時点では、市が作成した名簿への記載がなかったため、A氏が市の会場で実際に確定申告を提出したかというのは確認できませんでした。

その2日後、6月23日、この時点で紛失が確認されたんですけれども。A氏の宅に訪問して、間違いなく市の受領印のあった控えを確認しました。この時点で、記載漏れじゃなくて、確定申告書の紛失が確認されたという形になります。市の会場で受け付けた確定申告書は、受け付けた翌日に千葉西税務署に引き渡しております。千葉西税務署に調査を依頼しましたが、A氏の確定申告書が提出されていないとのことでした。

市の職員が一応、紛失したということで、今度は調査をしました。具体的に言いますと、確定申告は第2別館というところでやりましたけれども、その跡地で

すとか、6階に保管場所がありまして、そちらですとか、あと実際、市民税課は3階にありますので執務室ですとか、確定申告が必要ない方の住民税申告書の保管場所ですとか、あと税務署に赴いて、3月4日に受け取った確定申告書に紛れてないかですとか、いろいろ確認したんですけれども、結局発見ができませんでした。この結果、3月4日の受領から名簿の作成の間に紛失したことになりました。

対応についてですが、A氏に対して、「いろいろ探しましたが、ありませんでした。」とお伝えし、あとは再発防止策を説明して謝罪いたしました。その他、個人情報悪用の情報は、特に今のところありません。あと、他の人の申告書が紛失したという事例も確認はされていません。

最後に再発防止策になります。この事態を受けまして、確定申告受付時に、確定申告書とお渡しする控えに番号を付して、同時に名簿に即時に名前を記載して、受付順に整理して保管する。そして、業務終了後は、名簿と受け取った確定申告を複数人でチェックして、税務署職員に渡すまで適正保管するということを徹底して、再発防止に努めてまいります。説明は以上になります。

伊藤会長 ありがとうございます。それでは、御意見・御質問ございましたらお願いいたします。

三木副会長 まず18番の方なんですけれども。ごみ箱に落ちたのではと説明いただいたんですけれども、恐らくごみ箱には個人情報とか、そのまま捨ててはいけけないものを入れていないと思うので、普通に、どういうふうにかこの辺のごみ処理ってされているんですかっていう。要は個人情報が入ったりとかしますと、廃棄ってというのは、個人情報が漏れないように確実に廃棄がされるので、更なる流出を追っていないと思うんですけれども、庁舎にあるごみ箱だと、普通に事業系ごみとしてそのまま出ちゃっているのかなという気もしたので、それっていかがなんですかという質問です。

坂根課長 基本的に個人情報は、戸籍住民課の場合ですと、全てシュレッダー処理しております。ただ、ごみ箱に落ちたということで原因をお話いたしました。カードは一般的なサイズで、それがごみ箱に落ちて、普通の個人情報以外のごみと紛れて、本来であればきちんと中身を確認して回収するべきでしたが、そのときはされていなかったといったところが、今回の事情になっているかなと思っております。

三木副会長 そうすると、普通に事業系ごみみたいな形で、普通にごみに出された可能性が高いって理解でいいですかね。

坂根課長 はい、おっしゃるとおりです。

三木副会長 ちょっとそういう意味では、デスクのところに置いてあるごみ箱と、処理が必要なものっていうのは分けていらっしゃると思うので、内容によって。ちょっとごみ箱を撤去されたということなので、同じことは起こらないってことだと思うんですけども、ちょっと御注意いただきたいなということと、あとマイナンバーの変更をなさっているので大丈夫だとは思うんですけども、マイナンバーを変更すると、人によってはすごい大変な処理が、その後待っているんですよ。あちこちに届け出るっていう、私なんかもそうなんですけれども。もう変更すると、その後、結構大変なことになるっていうことがあって、マイナンバーの変更とか、カードの交付申請のフォローだけじゃなくて、実はちょっとその先も結構大変なことが待っていたりしますので、ちょっとその辺を踏まえて、対応を慎重にお願いしたいなということです。

あと、19番なんですけれども、こっちの方は、一応個人番号を含むものが行方不明になっているっていうお話だと思うんですね。こちらは、マイナンバーの変更ってされているんですかね。

坂本課長 当事者の方に確認しまして、マイナンバーの変更は、いろいろ手続等がありますのでやらないという御回答を得ています。一応お勧めして、概要については御説明しました。

三木副会長 分かりました。この件に関しては、要は市役所の確定申告会場で集めた控えの確定申告書類っていうのは、後でその書類を基に名簿を作っていたのを、同時並行で作ることにしたっていう理解でいいですかね。

坂本課長 おっしゃるとおりであります。名簿の作成については、やはり後に回していただくことがありますので、対応策としては、受け取ってすぐ名前を書いて、番号をそれぞれ控えてってことで、そうすると、筆跡等で誰が受けたかどうかも分かりますし、おっしゃるとおりで、そういう対応策であります。

三木副会長 分かりました。そうしていただくと同じことがないのかなと思うので、適切な対応をなさっていると思います。以上です。

多田委員 この18番、19番の案件だけではないんですけども、特に18番においては、なぜこういうことが起こったんですかっていうこと。それから、19番につき

まして、なぜ紛失したのかっていう。つまり原因がよく分かんないですよ。この書き方自体が問題だと思うんですが、これは事務局さんをお願いすることになるのか分かりませんが、経緯があって、それから対応があって、再発防止策があります。一番肝心なのは原因なんです。なぜ、こういうインシデントが発生したかっていう。それが漏れているんですね。大体、経緯の中に書かれているケースが多いんですが、その原因をはっきり突き止めないと、対策も打てないし、再発防止策も打てないんですね。

その原因をですね、通り一遍の上辺だけの原因じゃなくて、なぜそれが起こったか、そして、それはなぜ起こったのか。さらにそれをもう一つ掘り下げて、なぜ起こったのかと。つまり、なぜなぜを3回までやらないと、本質が分からないってことなんです。だからここでごみ箱に落ちたらしいということで、本当の原因は何ですか。何で、ごみ箱がそばにあったからいけないとか、取扱いが悪かったからいけないとか、慣れていない人がやったからとか、いろんな原因がありますよね。それを突きとめないと、再発防止策なんかね、本当に一部だけになっちゃうんですよ。

だから、事務局さんにお願いは、フォーマットを変えてください。経緯、原因、対応と、それから再発防止策です。これをね、各それぞれのインシデントの発生された実施機関の方をお願いをして、このフォーマットに変えてください。でないと原因が分からない。この原因が分かればね、三木委員の質問、半分になりますよ。原因が分からないんですよ、みんな。本当の原因が。上辺だけの原因だけなんです。だからね、この18、19だけじゃなくて、全体に通じてお願いしたいことです。以上です。

伊藤会長 ありがとうございます。という御意見がありましたので、御検討をお願いいたします。その他ございますか。大丈夫ですか、皆さん。

(委員からの意見等なし)

伊藤会長 では、この議題の御説明及び質疑応答を終了いたします。ありがとうございました。御退席ください。

(実施機関職員退席)

伊藤会長 議題4、要配慮個人情報の収集及び電子計算機処理状況について、事務局の説明をお願いいたします。

松井主幹 本日お配りしています個人情報保護事務の手引の28ページから31ページまでと議題4の資料の2ページ目「事務一覧（要配慮個人情報の収集）」を併せて御覧になっていただけますでしょうか。

審議会に御意見をお伺いしまして、収集禁止の例外として整理させていただいております類型に該当する事務として、業務上、要配慮個人情報を収集した場合は審議会に報告するものとなっておりますことから、今回の審議会の中で、前回の審議会での報告後に、業務上、類型に該当するものとして収集した事案について、その概要を説明させていただきます。

概要は資料のとおり、件数は10件となります。類型1に該当するものとして1件、類型3に該当するものとして1件、類型10に該当するものとして6件、そして類型13に該当するものとして1件、類型18に該当するものとして1件というような形になっております。それぞれの事務の名称、要配慮個人情報の収集理由については、資料のとおりとなっております。

続きまして、資料の3ページ目「事務一覧（要配慮個人情報の電子計算機処理）」と手引の36ページを併せて御覧いただけますでしょうか。

やはり前回の報告後に、業務上、要配慮個人情報の電子計算機処理をした事案について、その概要を説明させていただきたいと思っております。件数は6件となります。類型2に該当するものとして1件、類型3に該当するものとして3件、類型5に該当するものとして1件、それぞれの業務の目的等については、資料のとおりとなっております。簡単でございますが、説明は以上となります。

伊藤会長 ただいまの事務局の説明に対して御意見等ございましたら、お願いできますか。

(委員からの意見等なし)

伊藤会長 では、議題4を終了いたしまして、議題5に入らせていただきます。

議題5、個人情報保護制度の運用状況について、事務局から引き続き説明をお願いいたします。

松井主幹 それでは、運用状況の公表について、簡単ですが御説明させていただきます。本日お配りしました手引117ページを御覧いただけますでしょうか。

八千代市個人情報保護条例では、運用状況の公表を行わなければならないものとなっております。市長は毎年1回、実施機関における個人情報保護制度についての運用状況を取りまとめ、これを公表するものとする。具体的に、公表しなければいけない事項というのは、要領で定められていまして、同ページ中段の「解釈

及び運用」を御覧になっていただきたいのですが、ここにアからクまで、8個の事項を公表することになっております。

令和2年度の運用状況につきましては、令和3年7月30日から8月13日までの期間において、市内の掲示板7か所に、この資料に付けさせていただいてます運用状況を掲示しまして公表しています。その他に、市ホームページ及び1階の情報公開班のコーナーに運用状況を配架しております。あと、広報やちよ8月1日号に、運用状況を公表させていただいております。取りまとめの資料としましては、委員の皆様のお手元に配布させていただいておりますとおりでございまして、苦情の件数と、苦情の処理件数については掲載されていないんですが、これは該当なしということで、苦情の申出は2年度においてはなかったということでございます。説明は以上となります。

伊藤会長 ただいまの事務局の説明に対して御質問・御意見等ございますか。

三木副会長 質問というよりも、何かよく分からないのでお聞きしたいんですけども、開示請求で、ボランティア袋交付申請書っていう開示請求が結構出てくるんですけども、これは何でしょうか。

松井主幹 ボランティア清掃なんかをやったときに、当然ボランティアで皆さんにやってもらうので、無料のボランティア袋をもらうための交付の申請書を書くんだと思うんですけども。恐らくになってしまうんですが、その申請書に、申請者の住所、氏名なんか書かれているんですが、あのときに、こういうところで申請があったでしょうという、第三者の方がですね、その申請書の開示請求をされた内容ではないかなという。

伊藤会長 自己情報開示ですよ。

松井主幹 自己情報開示です。

三木副会長 いや、そうなんです。御本人から多分開示請求されているので開示となっていると思うので、つまり部分開示ではないので、何かその開示請求しなきゃいけないものなんだろうかというですね、ちょっと疑問で。単に、交付申請書の写しを渡せば済むような話であれば、受付段階で写しを交付して、受け付けましたっていうものを交付すればいいのかなとか単純に思ったんですけども。

伊藤会長 何かに使うんですかね、これね。

三木副会長 その控えみたいなものがあれば足りるような話なのかなっていう気もしなくはなくてですね。結構手間が掛かるので、御本人からしても。なので、ちょっと今回だと7件かな。

伊藤会長 結構ありますよね。

三木副会長 6件か7件ぐらい入っていたので、ちょっと疑問に思ったっていただけなんです。

伊藤会長 何かクリーン推進課さんの方に、何でこれ開示請求されているか聞いて、必要に応じて、控えを発行してあげるみたいな手続の変更をした方がいいのかもしれないですね。

船田課長 その辺は、ちょっとこちらで調査した上で検討したいと思います。

伊藤会長 お願いします。
あと、これ審査請求はなかったのか。

松井主幹 審査請求はございませんでした。

伊藤会長 その他ございますか。よろしいですか。
それでは本日の議題は全て終了いたしますが、事務局から、その他ございますでしょうか。

船田課長 特にございません。

伊藤会長 委員の皆様、特に何かございますか。

大塚委員 申し訳ありません。個人情報保護事務の手引が改定されたというお話だったんですけども、令和3年5月13日というふうに書かれていますけれども、どこが以前のものと比べると新しくなったのか、もし教えていただくと全文読まなくて済むので。

三木副会長 すみません。口頭ではなくて、何か簡単なペーパーでもいいので用意していただけると。

伊藤会長 新旧対照みたいな表があると、分かりやすいですね。

松井主幹 それでは前回から改定されたところにつきましては、ペーパーで皆さんの方にお送りさせていただきたいと思います。申し訳ございません。

伊藤会長 大塚委員，それでよろしいですか。

大塚委員 はい。

大塚委員 先ほど、個人情報の漏えいというところがあったんですけども、今のところ、事後的対応というところが多かったと思うんですが、市全体で情報共有することによって、事前チェック機能を働かせて、似たようなところが多かったと思うので、そういう仕組みを作るというのかなと感じました。以上です。

伊藤会長 ありがとうございます。
その他，よろしいでしょうか。

(委員からの意見等なし)

伊藤会長 長時間にわたる御審議，大変お疲れ様でした。以上をもちまして，本日の会議を閉会とさせていただきたいと思います。