

会議名称		令和3年度第5回 杉並区情報公開・個人情報保護審議会会議録
日時		令和3年12月21日(火) 14時00分から15時30分まで
場所		杉並区役所 第3・4委員会室(中棟5階)
出席者	委員	佐藤会長、井口委員、石川委員、内山委員、小林委員、佐久間委員、中島委員、村本委員、山崎委員、奥山委員、新城委員、富田委員、松本委員、矢口委員、渡辺委員、浅見委員、加藤委員、細川委員
	実施機関	高取課税課長、滝川保健予防課長、渡邊健康推進課長、笠自宅療養者支援担当課長、三浦子ども家庭支援担当課長、高倉児童青少年課長、高橋区民課長
	事務局	手島情報・行革担当部長、森情報政策課長、倉島情報システム担当課長
傍聴者		0名
配布資料	事前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料1 令和3年度第4回杉並区情報公開・個人情報保護審議会会議録</li> <li>・資料2 令和3年度第5回杉並区情報公開・個人情報保護審議会報告・諮問事項</li> </ul>
	当日	・会議次第
【会議内容】		
1 令和3年度第4回会議録の確定		
2 報告・諮問事項		
番号	件名	審議結果
諮問第50号	住民税システムに記録する個人情報の項目について(追加)	決 定
報告第28号	住民税賦課徴収情報伝送システムに記録する個人情報の項目について(追加)	報告了承
報告第29号	感染症対策に関する業務の登録について(追加)	報告了承
諮問第51号	感染症対策に関する業務の外部委託について(新規)	決 定
諮問第52号	子どもと家庭に関する総合相談に関する業務の外部委託について(新規)	決 定
報告第30号	学童クラブ障害児育成に関する業務の登録について(追加)	報告了承
報告第31号	学童クラブ児童記録に関する業務の登録について(追加)	報告了承
諮問第53号	学童クラブ児童記録に関する業務の労働者派遣について(新規)	決 定

会長	<p>本日は御多用の中、当審議会へ御出席いただきありがとうございます。ただいまより、令和3年度第5回杉並区情報公開・個人情報保護審議会を開会します。初めに連絡事項について事務局からお願いいたします。</p>
情報・行革担当部長	<p>本日の会議におきましても、前回に引き続きましてオンラインを併用しての開催としておりますので、御了承いただきたいと存じます。なお、本日、加藤委員と松本委員におかれましてはオンラインの参加です。</p> <p>また、水町委員、氏橋委員、宇田川委員の3名から、欠席される旨の連絡をいただいています。</p> <p>続きまして、審議会進行のルールにつきましては、情報政策課長より御説明をさせていただきたいと存じます。</p>
情報政策課長	<p>会議開始前に、審議会進行のルールを確認させていただきます。発言者を明確にするため、発言をなさる委員の方は挙手をして、会長の指名を受けてから発言をなさってください。また、その際には、お名前を名乗った上での発言をお願いいたします。オンラインで参加の方につきましては、発言時以外は、マイクをミュート状態にさせていただくようお願いいたします。</p>
会長	<p>それでは議題に入ります。本日の審議の進め方ですが、次第としてお配りしてありますように、前回の会議録の確定を行ってから報告・諮問案件の審議をして参りたいと思いますので、よろしくをお願いいたします。</p> <p>それでは資料1、令和3年度第4回の会議録についてですが、まず事務局から修正や補足説明はありますでしょうか。</p>
情報政策課長	<p>特段ございません。</p>
会長	<p>それでは、委員の皆様から、会議録について訂正箇所、御意見等ございますでしょうか。</p> <p>ないようですので、令和3年度第4回の会議録については確定とさせていただきます。</p> <p>次に、次第3に移らせていただきます。報告・諮問事項の審議に入ります。それでは情報・行革担当部長、諮問文を読み上げてください。</p>
情報・行革担当部長	<p>諮問文を読み上げて会長に渡す。</p>
会長	<p>情報・行革担当部長から諮問文を受けました。</p> <p>本日も、委員の皆様と事務局、実施機関の方にお願ひがあります。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、効率的に議事が進められ、時間短縮が図られるよう、会議の進行に是非御協力をお願いいたします。</p> <p>それでは会議次第の裏面、報告・諮問事項の一覧の順に従って審議をしていきたいと思ひます。初めに、報告第28号と諮問第50号、報告第29号と諮問第51号について事務局から説明をお願いします。</p>
<p>報告第28号、諮問第50号 報告第29号、諮問第51号</p>	
情報システム担当課長	<p>報告第28号と諮問第50号について説明する。</p>

情報政策課長	報告第 29 号と諮問第 51 号について説明する。
会長	ただいまの御説明に対して何か御質問はありますでしょうか。
委員	<p>諮問第 51 号についてお尋ねします。この説明の中にも書いてありますけれども、今回、こういった感染症対策システムを立ち上げた原因というか、要因は人 1 人の命が失われるというふうになったことがあるわけですが、その健康観察を今度は民間委託すると。ここでは民間委託の是非そのものを私は問うているのではなくて、それほど重要なことになりかねない情報を、区の職員ではなくて他者に委託していいものなのだろうか、責任の所在はどうなるのだろうかということをお尋ねします。</p>
保健予防課長	<p>このたび、民間に委託するのは健康観察という、自宅で療養されている方の定時連絡です。1 日 2 回電話で連絡する定時連絡で、これは状態の安定している方が基本となるものです。</p> <p>それ以外にも、私どもが自宅療養の方に対する連絡ですとか、患者さんが発生した時の対応方法、こういったところで感染を受けたか、誰に感染をさせているかといった疫学調査、こういった諸々の電話相談や調査もありますので、こういった情報に関しましては区の職員が責任を持って実施する。定時連絡に関しては委託の業者にやっていただく。こういうような役割分担をすることによって、より区の職員が力を注ぐべき分野が丁寧に、確実に行われるようになる。そういったことから委託をお願いした次第です。</p>
委員	<p>今聞いて少し安心しました。ただ、担当者が複数いると「あの人がするだろう」とか「誰かがするだろう」と思って、結局誰もしなかったとかいうことが、日本社会の以心伝心の社会の中であり得るかと思うのです。そういったことにはならないように、きちんと責任体制を明確化している、マニュアルに書いているのかどうしているのか分かりませんが、そこをもう一回確認したいです。</p>
保健予防課長	<p>御相談があった際に相談記録を残したり、更に個人的に詳細なことをお伺いしていく段階になると、一般的にカルテと言われている個人記録を起こして記入していきます。その際に、いつ、こういった御相談があったかということをお明確に残しておくこととなります。第 5 波の経験からそういった多種多様な御相談の中で必ずしも相談票を起こさないような、一般的な「コロナというのはどういう病気ですか」とか、そういう御相談もあったので、相談票を起こさないものもありましたが、今後は責任体制をより明確にするために、相談者の名前、電話番号、そういったものも必ず相談票の中に記載し、誰がいつその電話を受けたかといったところも明確に記録に残して、責任の所在をはっきりとさせていくことを考えております。</p>
委員	<p>続いて幾つか重ねて伺います。今、相談者のお名前や電話番号等お尋ねして記録をするというふうに聞きました。そうすると、それを拒否することはできないのかどうかということです。例えばカスタマー・サービスセンター等に電話すると、「やり取りを全部記録いたしますので」という自動音声が出てくることが多いわけですが、今回もそういう仕組みになるのかどう</p>

	<p>か、音声でも肉声でもいいのですが。つまり、自分の情報を渡して記録する、録音することに同意をしないと次のステップに行けない、つまり話を聞いてもらうことができないということになるのかどうか。結構、これ、重要だと思うので確認します。</p>
保健予防課長	<p>第5波の経験から、想定を超えるような電話の相談が掛かってきた時に、受話器を置けばまた次の電話が鳴る。そうすると直前にお伺いしていた内容をきちんとメモする暇もなく次の電話に対応していました。できるだけ多くの方のお電話に出るためにはそういった対応もせざるを得ない時期もありました。しかし、そういった状況の中でメモの漏れや思い違い、そうしたものを防ぐために、録音が必要であるということを御理解いただくよう、丁寧に御説明はしていきたいと思っております。</p>
委員	<p>最後になります。今のことですけども、中には「もう名前を名乗るぐらいだったらいいですよ」と切る人がいると思うんですね。その時はどうするかということが1つと、もう1つ、通話を録音していても検索が大変だと思うのです。つまり、もう一回記録を聞き直さなきゃいけないのかなとか、若しくはそれを文字に起こしておくのか。つまり、後で聞き直すために記録、録音するんだと思うのですが、そういった検索というのはどうするのですか。一般的な話になりますがお願いします。</p>
保健予防課長	<p>どうしても録音はしてほしいという方に対しては、まずきちんと御説明することは基本ですし、また、より上位の者への相談に切り替えて、説明を繰り返すということを考えています。その上で、どうしても録音されたくない、だから話したくないとおっしゃる場合には、これはやはり命に関わるようなことでもありますので、録音をしないのであれば話が聞けないという状況は回避したい、どうしてもお話ができないということにはならないように考えています。</p>
保健予防課担当者	<p>補足をさせていただきます。先ほど来、委員が質問されています責任の所在とか漏れがないかという部分に関しましては、前回の審議会で、システムを導入する話を審議していただいていると思います。その中で、一元管理をさせていただいて、きちんと対応しなくてはいけない方に関しては漏れがないようにしますのと、そうは言ってもシステムだけでは万全ではありませんので、そこは担当者である私どもが、しっかりと漏れがないようにダブルチェックをするということを考えております。</p> <p>もう一点、録音については、やはり皆様に御協力をいただけるようにきちんと丁寧に御説明するつもりではいるのですが、中にはやはりそれに同意をされない、説得に時間を掛けることによって、具合が悪くなるような方も中には出てくるかもしれませんので、その場合については録音ということは、しなくてもきちんと対応することを考えております。やはり皆様の状況をしっかり把握して、次の支援をするということが一番大事なところですので、そこはそういう形でやらせていただくことにしております。録音内容の検索につきましても、録音機能自体がある程度、日付や時間等で検索ができ</p>

	<p>る機能が付いていますので、そういったものを活用しながらやるつもりではありますが、録音と併せてシステムを導入することで、記録もその場で迅速にできるように対応する予定です。こうしたことから、よほどのことがない限り聞き返すということは考えてはおりません。</p>
会長	<p>ほかに御質問ありますか。</p>
委員	<p>今のやり取りで大体の流れが分かって、私も大変、気になっていた部分です。私も当初、委員と同じように、音声でまずは流してということなのかと思いましたが、そこは説明をちゃんとしっかりやっの上だということを確認させていただきました。それで、もう一度、聞く場合もあるというふうなお話もあったかと思うのですが、この録音された音声の保存期間と言いますか、これは記録をしっかりやった段階で消してしまうものなのか、そこら辺は、期間としてはどのように管理をしようとされているのか確認をします。</p>
保健予防課長	<p>記録は原則3か月間、保存しようと考えております。</p>
委員	<p>3か月を過ぎると自動的に消えるものなのか、職員が消すという、消去のボタンを押すということになるのか、そこはいかがなのでしょうか。</p>
保健予防課長	<p>これは職員が消去をする動作を行います。3か月といたしますのは、記録された日が属する月、これを単位としてそこから3か月間、保存しておくことにしたいと思います。</p>
委員	<p>外部委託のやり方なのですが、先ほどの御説明ですと、こちらから定時連絡をするとおっしゃってましたが、区民からの架電を受けるコールセンター的なこともするのでしょうかという、そこが1つと、もう1つは、区のシステムを使うということなので、どこでその作業をするのか、要するに、区役所の中、保健所の中に場所を設定するのか、それとも民間事業者の所までデータが行くようにするのか、そこがちょっと気になりましたので教えてください。</p>
保健予防課長	<p>電話での健康確認作業は、こちらから掛けさせていただきます。また、自宅で療養されている方からのお電話を受け付ける受電、こちらの体制も整えています。民間の事業者に委託するこの健康観察が行われる場所は、民間の事業者の方が確保された場所、区役所の外の建物で行っていただくことになります。前回の審議会で審議いただいた区の感染症対策システムを活用して業務を行っていただきますので、民間事業者が対応した健康観察業務の相談内容等は、そのシステムに入力をしていただくことによって、瞬時に区役所の私どもも同時にその記録内容が見れる形を考えています。</p>
委員	<p>当然、セキュリティ対策とか、しっかりされていると思うのですが、その辺もちょっと教えてください。</p>
保健予防課長	<p>セキュリティに関して、クラウドサービスを使うことから、幾重にも安全対策が施された、外部からの侵入ができない形を考えております。</p>
保健予防課担当者	<p>この受託事業者が健康観察を行うに当たりましては、前回の健康観察業務のシステム、感染症のシステムを利用させていただくのですが、こういったイ</p>

	<p>インターネットのIPアドレスを使うか、パソコンは何を使うか、全て御提示いただいた上で、それだけが使えるようにします。使うパソコン、あるいは2要素認証と言うのですか、MACアドレスとグローバルIPアドレスをそれぞれ区に御提出いただいた上で、システムを利用することによって、システム上での健康観察の入力等は、個人情報漏れることのないようにさせていただきますことになっております。</p>
委員	<p>私からも、諮問第51号について何点か確認させていただきたいと思えます。まず、先ほどの他の委員の質疑で、録音の期間3か月とお聞きしたのですが、ちょっと短いかなという印象を受けるのですが。何かあったときに、遡って記録を確認しなければいけないということでの録音だと思われるのですが、この3か月にした理由というのは何かあるのでしょうか。</p>
保健予防課長	<p>これはコロナの患者さんが、症状が最大に続く期間が一般的に3か月と言われておりましたので、最大に見積って3か月間は、何か病気の御相談が再度あるかもしれないということで、3か月という期間を設定させていただいております。これを運用してみて、保存期間の長短に改善点があれば、適宜、見直しはしていきたいと思えます。</p>
委員	<p>この案件が発生する原因となった8月の死亡事案については、8月に発生していて、それが確認できていなかったというところもあったと思うのです。最終的に報告書が出されているのが11月ですよ。そうすると、9、10、11と、8月から合わせると約4か月になるのかと思うのです。そういうことも考えると、報告書が今回は早かったのか、遅かったのか、判断は難しいですが、改めて見返すこともあるのを考えると、もう少し長い期間を取っていたほうがいいのかというふうに私は考えます。</p> <p>もう1つ、委託事業者の業務についてなのですが、受電もするということでしたが、これは、自宅療養者に限って架電を受け付けると、電話番号だけをお伝えして、自宅療養されている方に、何かあったらここに電話してくださいという形にするのか、それともオープンにして、こちらに電話相談をしてくださいというふうにやるのか、これはどのような対応になるのでしょうか。</p>
保健予防課担当者	<p>健康観察ですので、こちらから架電をいたします。電話番号をオープンにするわけではありません。架電をしましても御本人が出ない場合もありますので、折り返し掛かってくることに対応するということが基本になります。ですので、必ず相手方は決まった方で、こちらから掛けたものが掛け直しされとか、あるいは途中で具合が悪くなって、先ほど掛けた電話番号にもう一度掛け直すとかの対応になるかと思えます。</p>
委員	<p>ありがとうございます。あと、いわゆる、電話がつながらなかったときに、今回、8月の時点で、訪問されて御住所まで行かれたというような、電話だけではない訪問対応もされていると思うのですが、これは、委託業者のほうでやられるのか、それとも区のほうでやられるのか、どちらでしょうか。</p>
保健予防課長	<p>委託業者の方にお問い合わせするのは、あくまでもお電話を掛けていただき健康</p>

	<p>状態を確認していただく、もしそれで何か異変を察知した場合は区に連絡をしていただく、そういう役割をお願いしようと思っております。区のほうでは、実際、そういった危機管理上の訪問を行おうと考えております。</p>
<p>自宅療養者支援 担当課長</p>	<p>急変の場合もありますし、連絡がつかないといった場合についても、すぐに区に連絡をいただきまして、区のほうで本部を置いておりますので、連絡があったらすぐに対応できる、チームで動けるような体制を整えております。また併せまして、第5波での経験を踏まえて、マニュアル等も完備いたしまして、迅速な対応ができるように努めたいと考えております。</p>
<p>委員</p>	<p>委託する業務の内容が大体分かりました。実際の規模についてなのですが、そもそも、現状、この健康観察業務というのはどのような体制で行われていたのか、大体、何名体制で、どういう技術、資格やスキルを持った方がやられていて、1日で最大で何名の対応ができていたのか、現状ですね。その現状と、今後、外部委託をすることによって、委託業者の体制を何名体制で、どういう資格やスキルを持った方がいて、外部委託によって1日に、今までにプラスして、大体、何名分ぐらいの対応ができるようになるのか、大まかなそういう見込みというのは分かるでしょうか。</p>
<p>保健予防課担当者</p>	<p>第5波の前までは、そこまで多くの方の自宅療養者が出ておりませんでしたので、今、保健予防課の保健師、派遣看護師を含め、総勢、大体、平日40人規模で対応しておるのですが、その中で、疫学調査を含め、自宅療養者の方の対応も行っていたところです。ただ第5波になりまして、自宅療養者が100名を超えた段階で、そこにプラス保健サービス課の保健師も1日15名ぐらいの応援が来てくれてはいたのですが、その体制ではもうやり切れなくなりまして、9月に自宅療養者支援ステーションを立ち上げ、本庁の事務職の応援の方、総勢66名ほどで、体制を組んでいた状況です。そうしたこともあり、今回、委託ということにしているのですが、委託の場合、最大1,500人ぐらいを対応していただく想定で考えております。加えて、医療的なニーズが高い方で、本来であれば入院が必要なのだが、病状がひっ迫していてなかなかタイムリーに入院できない方たちを見守る体制としまして、訪問看護ステーションへの委託も考えております。そのような中、規模としましては、大体1,800人近い方たちが出て対応できるようなことを考えて準備をしているところです。</p>
<p>委員</p>	<p>自宅療養者が1日1,800人いたときに対応できるような体制というのは、大体、何名ぐらいになるのですか。</p>
<p>保健予防課担当者</p>	<p>今、考えておりますのが、1回線で約20名ですので、今のところ、契約上、最高80回線までということに契約を見積っております。ですので、1,600名近い形で仕様書は組んでおります。</p>
<p>委員</p>	<p>1回線で20名の20名は、委託事業者の職員なのか、それとも自宅療養者の数なのか、どちらですか。</p>
<p>保健予防課担当者</p>	<p>要は、1つの電話で20名、ですから、20名掛ける2回電話するので、40</p>

	<p>名。1人で20人の方に対応していただく。ただ、オペレーターとしてはその人数ですが、そのほかに当然、オペレーターを指導する方とか責任者等を入れますと、それよりちょっと多い人数になるかと思います。</p>
委員	<p>最大でオペレーターが80名、プラスチームの事務局的な役割をする方々のプラスαというのが委託事業者の体制ということですね。</p>
会長	<p>ほかに御質問は。</p>
委員	<p>先ほどの録音の保存期間のことでちょっとお尋ねしたいのですが。これは、何か区で文書の保存期間を定める条例とかはないのかということと、それから、今回、音声ということで登録されたのですが、ほかの情報もやはり3か月なのか、もし違うとしたら、何でそこに区別がされるのかということと、それから、例えば後で、これは聞いた、これは説明したとかいった争いがあったときに、その観点からの保存期間というものは考えなくていいのかを教えてくださいたいのですが。</p>
保健予防課長	<p>区での文書の保存の条例というものと、今回の音声記録データをどのぐらい保存するのかというのは、直接、定められているものではなかったもので、一般的な病状の継続期間を考えて3か月と考えました。もちろん、電話での音声記録は行うわけですが、それと同時に文書での記録もきちんと残しておきますので、録音が3か月保存された後、消去された後もシステムに入力した記録は残っておりますので、3か月過ぎてから何か起きたときの検証にも耐え得るような形にしたいと思っております。</p>
情報政策課長	<p>区の文書の保存期間についてのお尋ねですが、文書管理規程の中で、保存期間の基準に従い定めるものとされております。</p>
会長	<p>ほかに御質問はありますか。</p>
委員	<p>この委託の契約については、どれくらい、いつからいつごろまでというような、めどはあるのでしょうか。</p>
保健予防課担当者	<p>基本的に第6波対策という形で、今、考えておまして、当初は12月というところもありましたが、今の想定は、1月の中旬から3月末までと考えております。</p>
会長	<p>ほかに御質問ありますか。では、私から追加で2つぐらい質問します。今回のこの音声録音に関しては、新型コロナウイルス感染症死亡事案検証委員会からの求めに応じてやるということなのですが、この検証委員会においては、何のために録音しろというふうに言われたのかがあれば教えてください。それと直接関連しますが、今回の音声録音の目的というのは、簡潔に言うと何なのかをお知らせください。</p>
保健予防課長	<p>検証委員会で様々な角度から検証をいたしまして、様々な反省点を踏まえて、録音という形で記録を残すことも必要であると私どもが学んだことから、こういった録音記録の手法を導入しようとなりました。この録音の目的は、感染者数がどんどん増えて、電話の件数がどんどん増えてくると、十分にメモを取り切れない、あるいは電話でお話した内容にそごが生じやすく、</p>



	<p>発信、着信の有無に関するお互いの思い違い、そういったことが発生し得ることが分かりましたので、録音しないと検証がなかなか難しいような事柄に対しても、よりきちんと後日、検証ができるように、録音するという手法を導入しようという考えに至ったものです。</p>
会長	<p>はい。そうでしたら、御意見はありますでしょうか。</p>
委員	<p>諮問第 50 号については、特に意見もなく賛成です。報告第 29 号と諮問第 51 号についてですが、今回の健康観察業務の民間委託については、本来は区の業務の民間委託について、様々な観点で私たちは問題があるという立場であり、進めるべきではないと考えるものです。というのも、個人情報を取り扱う職員が、委託、再委託、再々委託と、業務の主体から遠くなればなるほど漏えいリスクが高まっていくということが考えられるからです。ただし、今回の民間委託については、自宅療養者が増加した場合、緊急的な短期の対応で保健所職員の過重労働を緩和し、保健所体制の強化の必要性があることから、賛成といたします。</p> <p>ただし、ちょっと意見を言わせていただきたいと思いますが、本年 8 月に発生した、新型コロナウイルスの感染者の自宅療養中の死亡事件を受けての今回の対応です。杉並区の保健所の人員体制の強化の必要性については、感染が発覚した当初から指摘されておりましたし、長年にわたる人員削減の中で、保健所体制というのも減少させられていたという現状があります。そうした人員体制の強化が杉並区として求められていたのに、行われていなかった結果、現場職員の超過密な業務という負担が積み重なってきた結果、自宅療養者の方の死亡事案ということになってしまいました。率直に言わせてもらえば、こういった、人が亡くならなければ必要な人員体制の拡充が行われないのかと、杉並区の姿勢に私は憤りを感じております。現場で様々なミスがあったというお話を聞いておりますが、そうしたことが引き起こされたのは、人員体制の不備が原因であり、杉並区の上層部の責任だということ肝に銘じて、以後、こうした事例が発生しないよう努めていただきたいと強く要望するものです。</p>
会長	<p>はい。ほかに御意見はありますでしょうか。</p>
委員	<p>報告・諮問事項については了承とさせていただきます。先ほど、委員と所管の質疑の中で、委託事業者が感染症対策システムにアクセスする際のセキュリティ対策について質疑があったかと思えます。御答弁で IP アドレス制限というふうな主旨の内容があったかと思うのですが、IP アドレス制限だけだとセキュリティとして十分とは思えません。コールセンターさんのセキュリティ対策という意味で、それだけではないはずですので、所管側でそのセキュリティ対策の詳細を確認していただき、万が一、それだけだったという場合には、必要な正常な対策をしていただくことを要望して、賛成いたします。</p>
会長	<p>ほかに御意見はありますか。なければ、私のほうから追加で。先ほど、音声録音の利用目的を伺ったのですが、正直言うと、簡潔に述べていただいた</p>

とは思えないです。例えば、民間の通信販売でしたら、「品質改善のため」とかですよ。せいぜい 10 文字ぐらいというのが簡潔という意味です。ちょっとその部分に関しては、利用目的が正直言うと曖昧な印象を受けます。ですから、やりたいことが記録を正確にするということであれば、「正確な記録を取るため」とかでしたら 10 文字ぐらいですよ。その部分に関しては、もう少し検討をしていただかないと、この後、電話の架電の際に、「録音します」というときの説明としては、先ほど何名かの委員からの御意見もありましたとおり、もめる可能性が出てしまうのではないかという印象があります。

更にそれを踏まえて言いますと、現状で、民間の個人情報取扱事業者とは異なって、自治体の場合、条例上は通知義務がありませんので、果たして本当に音声録音をしていることを通知する必要があるのかということも考えていただいていると思います。それから、杉並区の、多分、所管課としては、録音するのを黙って録音するよりは、それをちゃんと「録音します」と言ったほうがちょっと志が高いというお気持ちで、高めたのかもしれないですが、その場合であれば、利用目的をもっと明確にしないと、これは逆に録音していること自体がもめたりとか、あとはここでもめ始めると恐らく、架電しているのが業務委託先であるということとかが露呈し始めたりすると、職員ではなくて、お前は誰なんだという話とかになって、むしろ、正直言うと、やぶへびなような気がして、民間事業者は法律上利用目的通知義務があるので、録音する際にはそう言わないといけないわけですが、ある意味、自治体の場合には条例上その義務はないので、円滑な行政事務をすることがむしろ最優先ですから、円滑な業務を優先するという意味では、録音していることをあえてこちらから言う必要はないのかと思います。もちろん、「録音していますか」と聞かれたら、うそは駄目ですので、「はい、録音しています」と。

そのときのためには、やはり簡潔な利用目的を述べるための準備、それからあとその際には、業者を使っていることの説明、その責任の説明みたいなこともあらかじめ用意しておかないと、そこでもめてしまうと本末が転倒してしまいますよね。せつかく、これは職員の方でやるのが忙しいからということで導入したのに、業者を使っていることの説明のほうが増えてしまうと、だったら職員がやっていたほうがよかったという話になりかねないので、そういう意味で、録音していることをちゃんと伝えようとしたのは、多分、志高くやったのだと思いますが、ちょっとこれが逆効果になるかもしれないということも踏まえた上で、本当にそこをどういうふうに説明するのかという手続を考えていただくといいのではないかと思います。

そうしましたら、ほかに御質問、御意見がないようですので、報告第 28 号、報告第 29 号は了承、諮問第 50 号、諮問第 51 号は決定といたします。

それでは次に、諮問第 52 号、報告第 30 号、第 31 号と諮問第 53 号について、事務局から説明をお願いします。

諮問第 52 号 報告第 30 号・第 31 号、諮問第 53 号	
情報政策課長	案件について説明する。
会長	ただいまの説明について御質問はありますか。
委員	1 点だけ質問させてください。諮問第 52 号なのですが、外部にゆうラインの受付を委託するという取組、これは内容はとてもいいと思いますが、実施予定が来年の 10 月 1 日となっている。その理由を教えてください。
子ども家庭支援 担当課長	こちらについては、プロポーザルでの、事業者選定を 4 月から始めるということ、また引き継ぎを丁寧にするということを考えてまして、10 月からということを予定しています。
委員	相談件数がかかなり増えて、調べました。この 5 年間で 900 件から 1,900 件と倍以上増えている。この実態に則した形で対応を変えていくのだと思いますが、多分、電話相談の窓口は現状平日と土曜日までしかやっていません。日曜、祝日と言いますか、保護者が子供も含めて、相談をするときは時間があるとき、ましてや家庭でなかなか厳しいときにはやはり時間帯がかかなり難しい。これで 1 時間増やすということなのですが、せっきゃく民間委託をするということであれば、日曜、祝日対応も将来的には、これだけ件数が上がっている中で、もう少しその辺の将来的な話になりますが、今やれというのではなくて、民間委託するのであればその辺も含めてということも考えたかどうかと思いますが、いかがでしょう。
子ども家庭支援 担当課長	令和 8 年度に区立の児童相談所を設置します。そのときに虐待通告窓口 24 時間の電話相談を設置することになりますので、併せてこの電話相談の実施の曜日や時間については見直すということを考えていますので、今のところまずはこの時間で月から土でやってみるということを考えています。
委員	もう 1 点、先ほどの事業者を委託する場合、システム上の話でセキュリティはいかにもやれると思いますが、私も前職が金融会社にいましたので、やはりコールセンターなどその辺のシステムは現地に行って、しっかり場所を見て、人を見て、どういう体制でやっているかということを確認をする。当然、それは想定、先ほどの感染症対策のセンターもそうでしょうが、今回もその辺のシステム上のセキュリティは大前提ですが、相手先をしっかりと見極めるといいますか、その辺のところはどうなのでしょう。
子ども家庭支援 担当課長	プロポーザルを行いますので、その辺りについてもしっかりと確認していきたいと考えています。
会長	ほかに御質問はありますか。
委員	私も諮問第 52 号について、委託先とのデータの授受の方法ということで、電子メールで行うということですが、これは毎日、業務終了後こういう案件があったということをメールで受信するというのでしょうか。
子ども家庭支援 担当課長	はい、毎日の授受を考えています。

委員	<p>メールで個人情報や相談内容といったすごく重要な情報を、毎日という形で送るといこと、頻度の多さということに、すごく不安を感じるのです。会社などでの情報漏えい、いわゆるインシデントと言われるようなときはメールの誤送信、誤操作によるものがかなりの数に上がっていると聞いているのですが、その辺についてはどのように認識されているのでしょうか。</p>
子ども家庭支援 担当課長	<p>メールの授受については、暗号化、パスワードを使うということを考えていますので、そのような間違いがないようにしたいと考えています。</p>
委員	<p>ということは、パスワードがなければ、例えば間違っアドレス帳に登録されていた全然違う部署などに送ってしまったというときも、そのパスワードがなければ開けないというところですか。ちなみにそのパスワードというものも、パスワードでメールを送る、例えばいかにも定型的なパスワードで日付を入れてちょっと変えているなど、そういうものだとすぐ開かれたり、悪意がある人の所に届けばパスワードなんて、あってもないようなもので、すぐ開かれてしまうなどいろいろあるのですが、そのパスワードの授受の方法もメールということですか。</p>
子ども家庭支援 担当課長	<p>今のところは、メールでのパスワードのやり取りは考えていません。別の方法でパスワードをお知らせをして、やり取りをするということを考えています。</p>
委員	<p>そういうことであれば、メールで送るのも安心感はあるのかなとは思いますが、正直に言うと例えば相談内容だけで個人を特定するような住所や名前、年齢などはメール上には入れずに、受付番号だけにしておいて、それを後でマッチングするなど、そうすると電子メールの誤操作による個人情報の漏れということも防げるのかなということも、素人ながら考えたりしているのですが、そういったことは検討はしていくような感じですか。</p>
子ども家庭支援 担当課長	<p>今のところ具体的には、そのようなことは考えていませんが、この電話についてはまずは匿名でお受けしているような内容もありますので、どういったものをメールでやり取りするかということについては、今後、暗号化と秘密の分散というやり方で、別々のメールで送るなりにして、このデータとこのデータが結び付いているものではないというような形で、送ってもらう形も考えています。</p>
委員	<p>私も諮問第 52 号について、確認をさせていただきます。電子メールの安全性についてということで、私も若干疑問があって、いろいろな対策を是非考えていただきたいと思いますが、例えば諮問第 51 号では、使うパソコンをちゃんと区に提示してもらうなど、そういう方法が先ほどは述べられていたのですが、この場合には民間の事業所が確保する事業所の場所ということだと思いますが、使うパソコン、先ほど誤送信の問題などもありましたが、特定されたパソコンを使うことになるのか、ほかのものもいろいろやっている中でのパソコンの利用になるのか、その辺りはどのように考えていらっしゃいますか。</p>

子ども家庭支援 担当課長	パソコンというよりは、委託先の職員を限定して、その方しか使えないというような形での相談内容の送受信を考えているというところです。
委員	その利用する機器は、1つだけということになるのですか。
子ども家庭支援 担当課長	今のところそれは想定していません。ただ、使える人については、この人だけということをしちんと委託先から出していただいで、その方しかそのパソコンにこちらのやり取りに入れないということ、そこを誰でもがということではないような形にしたいと考えています。
委員	最後に1点ですが、記録の範囲の問題です。相談記録を全て記載することになるのかと思いますが、その中身について、先ほど氏名、年齢を別にしたほうがいいのかというお話もあったのですが、どの範囲を記録の中に書くことになるのか、その点を教えてください。
子ども家庭支援 担当課長	基本的には御相談をいただいた内容を全てということになりますが、記録については現在も要約をする形にしています。要約する項目については、きちんとマニュアルに決めていますので、その決められた事項を聞いていただいで、そこを記録していただくということを考えています。
委員	虐待については、杉並区はキントーンを導入していますが、そこに情報を集約していくのかどうかということ、先ほどの御答弁の中で電話は匿名で受けているとおっしゃっていましたが、そのことと委託に係る個人情報の中に氏名や住所などがありますが、そのことと関係を2つお願いします。
子ども家庭支援 担当課長	キントーンについては、こちらの事業で使うということは想定していません。学校等の出欠状況の確認に使うということにしています。 先ほど匿名と申しましたが、この電話については虐待の通告窓口ではなくて、子供と家庭の一般相談を受ける電話の内容となっています。ということで特に名前を聞く必要がないということがありますが、稀に虐待の疑いの電話が掛かってきますので、そういった場合には、やはり折り返し担当者から電話させるというようなこともありますので、そういった場合は名前や電話番号を聞くということがありますので、こちらに氏名や住所、電話番号を載せているということです。
委員	もう1つ、記録の取り方なのですが、マニュアルに従って聞き取りをするということですが、つまり直接パソコンに打ち込むのか、それとも一旦紙か何かでメモしておいたりして、つまり紙の上に記録が残るなど、そういう形になっているのか、情報はどこに残るのでしょうか。
子ども家庭支援 担当課長	パソコン上に直接打ち込んでいただくということを想定しています。
委員	諮問第52号の件ですが、相談というものは、単発の相談だけでなく継続することもあります。そうすると前の記録が見たいなど、そういったことが発生すると思いますが、その辺の前の記録がこの民間事業者さんも見られるような状況にあるのかどうか、継続相談のケアの仕方がどうなっているのかちょっと教えてください。

子ども家庭支援 担当課長	一度で終わるような御相談を受けるということが原則ですが、やはり委員がおっしゃるように継続的に相談が必要な場合もあります。そういったものについては、職員が電話内容の報告を見て、その後どう対応するかということになります。委託業者のほうには、こちらが持っているデータはお渡しをしないというような想定です。
委員	そうしますと、職員が相談を受けている範ちゅうでは、前の記録は見られるけれども、事業者が受けたときには前のことが分からないまま単独として扱って、区に報告が来る、そういう感じになってしまうということですね。
子ども家庭支援 担当課長	実は委託ではない今の状況でも、そういうことはあります。あくまでも相談しやすいように匿名で電話を受けており、また職員が複数名いますので、相談者を特定できない、記録が残っていても、以前に電話相談があった方とは分からないという中で、そのときの御相談をきちんと聞いて対応するということをしていますので、そこは今の状況でも同じような状況が起こっているということです。
委員	では継続相談という概念は、ないと思っていたほうがいいですね。
子ども家庭支援 担当課長	このゆうラインについては、継続的な相談は想定していません。例えばそういった支援が必要な御家庭の電話については、私どものワーカーがいますので、そういったワーカーのほうで継続的な相談をお受けしていくということになるということです。
会長	それでは、諮問第 53 号のほうにまいります。
委員	諮問第 53 号についてお尋ねします。まず医療的ケア児に関する情報は、どのように管理しているのですか。これからするのですよね。今、お子さんの児童の情報は、かなり集約しているいろいろなところで記録していると思いますが、今回これについてはどのように管理するのか。何でそういうことを聞きたいかという、特に医療に関することなので、かなり機微情報があると思っています。ですから、厳格に管理するのかどうかということと、派遣でいらっしゃる看護師さんは、当然ながら守秘義務を課せられていると思いますが、こういった看護師さんは個人的な連絡を後々、例えば何か月かたったときに何か聞かなくてはいけないことが発生するかもしれない。そのときに、そのときの派遣で来た看護師さんに連絡が取れるような体制になっているのか、まずその 2 つをお願いします。
児童青少年課長	情報ですが、基本的には、児童青少年課で、例えば申請をいただくときの情報や指導医、主治医の方から意見書いただくときの情報、こういったものは児童青少年課、学童クラブを通じてしっかり把握をして、適切に管理をしていくということで考えているところです。 2 点目の質問は、看護師の方が退いた後ということでしょうか。
委員	そうです。
児童青少年課長	その場合は、条例上もともとそういった方には守秘義務が課されているというのは、委員におっしゃっていただいたとおりかと思います。また派遣記

	<p>録票にも記載がありますが、しっかり個人情報の適切な管理や秘密の保持というところは、労働者派遣の条件として付していますので、そういったところはこういったところでしっかりカバーをしていきたいと考えています。</p>
委員	<p>お医者さんの所見のようなものがあって、多分それによって対応するのかなと思いますが、そのお医者さんと児童青少年課との関わりはどうなっているのかということと、先ほどの派遣看護師のことですが、個人情報を守るということも重要なのですが、お医者さんの指示に従って、まさかそこで注射をするなどということはないと思いますが、医療や治療のようなことはないと思いますが、万が一例えばあの子が何か薬を飲ませましたが間違っていたかなど、後々になって医療のことで問題になるようなことが発生するのではないかと懸念しているのですが、そういったことは絶対発生しないと、そのときの処遇に関して、担当であった派遣看護師さんに確認しなければいけないような事案は、絶対生じないと、そういう事柄なのでしょうか。</p>
児童青少年課長	<p>まず医者とのやり取りですが、入会していただく際に主治医の方からは意見書なり指示書をいただいて、こちらで入会の可否をまず判断することになります。それで入会が可となりましたら、指示書などに基づいて医療的ケアを行っていくという形になります。日常的な医療的ケアをしていく中で何か疑問点があれば、こちらから本人の保護者の同意を取った上で、主治医の方に直接聞かせていただくということはお出ででしょうかと考えています。</p> <p>退いた後、何か確認することが起きたときの対応ですが、それはもちろん区のほうでどういった方が従事していただいたかという情報は、しっかり把握して保存しておきますので、そういったときは区を通じてしっかり確認をしていく、そういう手立ては取れると思っています。</p>
委員	<p>私からも諮問第 53 号について、少し質問させてください。労働者派遣に係る管理個人情報の項目の中に、学校名、学年、学級名ということの記載があるのですが、これについては派遣される看護師との関係ではどのような関わりになるのか。そういう管理は先ほど児童青少年課、学童クラブが把握して管理するというお話があったのですが、場所的には学童クラブという独立した施設になるのだと思いますが、どのようにされるのか。</p> <p>それから、続けて質問します。学童クラブには、民間委託の学童クラブもあって、これがどのようにされるのかなということが疑問としてあります。よろしくをお願いします。</p>
児童青少年課長	<p>1 点目、労働者派遣記録票の中の 24 番目、学校名、学年、学級名ということになるかと思います。医療的ケアをお持ちのお子さんについては通所の問題があります。今、考えているのは在籍している小学校まで、この派遣の看護師さんに行っていただいて、その場で学校の看護師等々としてしっかり情報の伝達をした上で、当該のお子さんを学童クラブまで一緒に連れてきてもらうということを考えていますので、こういった情報も含めて派遣労働者の方にお見せするというところを考えているところです。</p> <p>こういった情報の管理の仕方ですが、基本的には当該の学童クラブのキャ</p>

	<p>ピネット等で厳重にしっかり管理をするということを考えています。また、この労働者の方が触れた情報については、先ほども申し上げましたとおり、労働者派遣の条件として個人情報の適切な管理というところも付していますので、こういったところでしっかりカバーしていきたいと考えているところです。</p> <p>委託等の話もありましたが、この医療的ケア児の受入れということは、今回、学童クラブでは初めてのケースになりますので、当面は直営の学童クラブでしっかり受入れをしていくということを考えているところです。</p>
委員	<p>私からも諮問第 53 号についてです。そもそも学童クラブの利用を希望している医療的ケア児の人数、今現状でどれぐらい区は把握しているのかということと、杉並区として区内在住の小学生の医療的ケア児、それから今後小学校に入ってくるだろう未就学の医療的ケア児の実態人数というのは把握しているのか。もし把握していれば、教えていただきたいと思います。</p>
児童青少年課長	<p>この間、児童青少年課では医療的ケア児の保護者の方から、相談を受けてきたというところがあります。今現在も対象となる方で相談を受けている方でいうと、3件から4件、そういったところで相談を受けているという状況です。</p> <p>今後の見通しですが、こちらで障害者施策課等と個人情報を除いた形で情報をもっているところでは、今後、おおむね5名ぐらい。要は両親が就労していて、学童クラブの要件を満たし得るという方は、毎年5名前後。その中から学童クラブを希望されるのが、恐らく1名から2名ぐらいなのかなというように予測は立てているところですが、ここは実際に希望を募ってみたいとなかなか見えてこないというところがあるかと考えています。</p>
委員	<p>医療的ケア児の方が、学童に来た際、その看護師さん一人、1対1で対応するのか、それとも看護師さん一人に対して何名かの子供たちを対応できるのか、その辺はどうなのでしょう。</p>
児童青少年課長	<p>現状は1対1での対応を考えているというところです。今の見込みでは、令和4年度については1名の受入れを考えています。令和5年度については、1名ないしはプラスしても2名までというところで考えていますので、その間については基本的には1対1で考えているというところです。</p> <p>その後、令和4年度の状況を踏まえて、令和6年度以降の医療的ケアの対象などというところをもう1回検討し直そうと考えていますので、その段階でそういうところも併せて検討を行っていきたいと思っています。</p>
委員	<p>先ほど他の委員から民間委託となっている学童クラブについての派遣について質疑があって、当面は直営の学童クラブだけということですが、今後は民間委託の学童クラブでも派遣の看護師さんの可能性が出てくるということだと思いますが、ちょっと疑問なのは学童クラブを委託している事業者さんがいて、その中で杉並区が派遣契約をした派遣労働者の看護師さんが働く、その中で民間の事業者さんからこの子はあっち側でやってください、あの子はこっち側でやってくださいという直接指示を受けるということに</p>



	<p>なると、これは二重派遣の疑いが出てきて、労働基準法や職業安定法違反などに抵触する恐れが出てくると思いますが、その辺の法的根拠というのは今どのように認識されているのでしょうか。</p>
児童青少年課長	<p>現在は直営でやることを考えています。今後、委託でもやっていくというときは、そこも併せて検討、調整、確認をしていく必要があるかなと考えていますが、基本的には委託をする場合は、委託事業者のほうでそういった看護師を手当していただくということが通常のスタイルなのかなと考えていますが、そこも含めて直営以外で入れていく場合は、そこもしっかり調整をしていく必要があると認識しています。</p>
委員	<p>最後、ちょっと個人情報とは関わりが遠くなってしまうのですが、実際、その派遣労働で派遣契約をする看護師さんの給与というのは、どれぐらいを想定しているのか。いろいろ杉並区議会の議事録を見ると、区の職員の看護師さんだと大体月額 30 万円以上というような記述がありました。区のホームページで会計年度任用職員の看護師さんの募集がこの間あったので、それを見てみると月額 22 万円程度。正直、派遣でやられる方々の生活などもあると思うので、幾らぐらいを想定しているのか、これはちょっと余談なのですが聞いてみたいと思います。</p>
児童青少年課長	<p>その金額を決めるのは、なかなかこちらでは難しいかなと思っています。予算措置をしまして、基本的には年度ごとに入札を掛けて業者を決めていくというところですので、そこは入札を掛けた結果、その事業者がどう考えるかというところになろうかなと考えています。</p>
委員	<p>ちなみにどれぐらいの予算規模で、1 名どれぐらいと考えているのですか。杉並区としての契約の予算というのは。</p>
児童青少年課長	<p>これは今、予算査定中ですので金額については、まだお伝えすることが難しいところです。</p>
会長	<p>ほかに御質問はありますか。なければ、意見はありませんか。</p>
委員	<p>意見を言わせていただきます。まず諮問第 52 号についてです。先ほど来からもお伝えしているとおり、区の業務の民間委託や民営化については進めるべきではないと、それは個人情報の保護の観点からも進めるべきではないという立場です。今回の相談業務では、相談者の個人情報から家庭の情報など重要な情報に触れることとなり、そうした業務を民間に委託することは、やはり個人情報保護の観点から問題があると考えていますので、諮問第 52 号については反対と意見させていただきます。</p> <p>先ほど質疑で行いました電子メールでの授受というところについても、個人情報の漏れが発生しないかどうかというのは大変不安に思っていますので、私が反対してもこれは進められてしまうと思いますが、そういったメールからの個人情報の漏えいが発生しないよう、しっかりと対応は必要だと言わせていただきたいと思います。</p> <p>諮問第 53 号です。こちらについても、区の職務を派遣労働者で補うこと</p>

	<p>については、反対の立場です。個人情報の扱いについても区職員以外の方が扱うことで、情報管理に対する責任が薄れ、漏えいリスクが増すものと考えています。ですので、やはり反対と意見させていただきます。学童クラブでの受入れというのは今後も増加するのかな、というのは医療ケア児の方が年々増加しているということを見ると、そういったことが考えられますし、継続的に必要となる業務においては、派遣労働者を調整弁として使うことは情報漏えいのリスクが増加する要因と考えますので、諮問第 53 号についても反対とします。</p>
会長	<p>ほかに御意見はありませんか。それでは報告第 30 号、報告第 31 号は了承、諮問第 52 号、諮問第 53 号は決定とします。</p> <p>次に諮問第 54 号、諮問第 55 号について、事務局から説明をお願いします。</p>
諮問第 54 号・第 55 号	
情報政策課長	<p>案件について説明する。</p>
会長	<p>ただいまの説明について、御質問はありますか。</p> <p>本諮問については、まずは細かくその適正さを確認すべきだと思いますので、「住民基本台帳ネットワークシステム・情報提供ネットワークシステム運用監視部会」において事前の確認を行い、その内容を第 6 回審議会にて部会からの報告を受け、答申することとします。なお、部会の運営については、私が部会長ですので、私にご一任いただきたいと思いますが、それでよろしいでしょうか。</p>
(異議なし)	
会長	<p>それでは、事務局は調整の上、部会を開催してください。</p> <p>それでは、ただいま御審議いただきました諮問事項について、ここで答申をしていきたいと思えます。これから事務局が答申案文をお配りしますので、内容の御確認をお願いいたします。オンラインにより参加されている委員の皆様は、画面から御確認ください。</p>
(答申案文の配布)	
会長	<p>この内容でよろしいでしょうか。</p>
(異議なし)	
会長	<p>では答申文を情報・行革担当部長にお渡しします。</p>
(答申文の受領)	
会長	<p>本日の議題は以上です。事務局から何かありますか。</p>
情報政策課長	<p>本日確定しました令和 3 年度第 4 回の会議録を事務局から今お配りしていますので、お受け取りください。オンライン参加の方については、後日、事務局から送付させていただきます。</p> <p>2 点目です。次回の審議会の日程です。次回の審議会は、令和 4 年 3 月 17 日木曜日、午後 2 時から、終了時間については年度末の審議会ということもあり、多くの案件が想定されていますので、午後 5 時を想定しています。場所は中棟 5 階の第 3・4 委員会室の予定です。</p>

会長	<p>それでは、以上で、令和3年度第5回杉並区情報公開・個人情報保護審議会を終了します。本年は皆様方に御協力いただき、無事、審議会を終了することができましたことを、心より御礼申し上げます。また本年はコロナ禍ということで、いろいろと大変な1年となりましたが、来年はそれも収束し皆様方にとっても明るい年となりますよう、お祈り申し上げます。ありがとうございました。</p>
----	---