

第144回 横浜市個人情報保護審議会会議録

<p>議 題</p>	<p>1 会議録の承認</p> <p>2 審議事項</p> <p>(1) がん患者ウィッグ購入費助成金について  (個人情報を取り扱う事務開始届出書を含む)  (個人情報ファイル簿兼届出書を含む)</p> <p>(2) 横浜市成人用肺炎球菌ワクチン予防接種事業に関するコールセンター導入について</p> <p>(3) 国民健康保険に関する問合せ対応業務委託について</p> <p>(4) 年金生活者支援給付金事務について  (個人情報を取り扱う事務開始届出書を含む)  (個人情報ファイル簿兼届出書を含む)</p> <p>(5) 心理的な負担の程度を把握するための検査等の業務委託について</p> <p>(6) 心理的な負担の程度を把握するための検査等の業務委託について</p> <p>3 報告事項</p> <p>(1) 防犯カメラ設置に係る本人外収集及び事務委託についての報告  ア 金沢区総合庁舎管理事務  イ 俣野別邸庭園内監視カメラ運用事務  ウ 教育委員会東部学校教育事務所執務室の防犯</p> <p>(2) 電子計算機処理に係る名簿管理についての報告  ア 自立分散型エネルギー設備設置費補助事業</p> <p>(3) システム更新時のデータ移行業務委託に係る事務委託についての報告  ア よこはまっぷ等システム移行業務委託</p> <p>(4) 法人等の事業活動情報に係る電子計算機処理及び事務委託についての報告  ア YCAN接続端末統制基盤運用事業  イ 食品表示に関する業務</p> <p>(5) 横浜市電話納付案内センターへの追加委託についての報告  ア 「生活保護費負担金、返納金」の債権にかかる電話納付案内業務  イ 「喫煙禁止地区過料」の債権にかかる電話納付案内業務</p> <p>(6) 委託先個人情報保護管理体制</p> <p>(7) 個人情報を取り扱う事務開始届出書 (3件)</p> <p>(8) 個人情報を取り扱う事務変更届出書 (34件)</p> <p>(9) 個人情報ファイル簿変更届出書 (4件)</p> <p>(10) 平成27年度下半期目的外実施機関内部利用及び他実施機関提供の報告について</p> <p>4 その他</p> <p>(1) 平成27年度実績報告</p> <p>(2) 平成27年度個人情報漏えい事故件数</p> <p>(3) 個人情報漏えい事案の報告 (平成28年3月19日～平成28年5月20日)</p> <p>(4) その他</p>
<p>日 時</p>	<p>平成28年5月25日(水) 14時00分～17時45分</p>
<p>開催場所</p>	<p>関内中央ビル5階特別会議室</p>

出席者	中村会長、森谷委員、小嶋委員、清野委員、土井委員、糠塚委員、花村委員、藤崎委員
欠席者	芦澤委員
開催形態	公開（傍聴者なし）
決定事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・審議事項(1)～(6)について承認する。</li> <li>・報告事項、その他について了承する。</li> </ul>
議 事	<p><b>【開 会】</b>  (事務局職員異動の紹介)  (事務局) それでは、ただいまから、第144回横浜市個人情報保護審議会のご審議をお願いいたします。  審議に先立ちまして、本日の定足数についてご報告いたします。  本日は、芦澤委員から欠席のご連絡をいただいておりますが、ほか8名の委員のご出席をいただいておりますので、横浜市個人情報保護審議会規則第4条第2項の規定による定足数を充たしており、審議会は成立しておりますことをご報告いたします。  それでは、この後の議事につきましては、会長よろしくお願いいたします。</p> <p><b>1 会議録の承認</b>  (中村会長) ただいまから、審議会を開会いたします。  それでは、議事に入ります。  始めに、第143回の会議録につきましては、既に送付済みですが、何かご意見等はございますでしょうか。  特にご意見がなければ、承認とさせていただきますが、よろしいでしょうか。  (各委員) &lt;異議なし&gt;  (中村会長) それでは承認といたします。</p> <p><b>2 審議事項</b>  (1) <b>【案件1】</b> がん患者ウィッグ購入費助成金について  (個人情報を取り扱う事務開始届出書を含む)  (個人情報ファイル簿兼届出書を含む)</p> <p>(中村会長) それでは審議事項の審議に入ります。  最初に案件1「がん患者ウィッグ購入費助成金について」のご説明をお願いいたします。  (事務局) &lt;所管課及び審議の視点について説明&gt;  (所管課) &lt;資料に基づき説明&gt;  (中村会長) ただいまご説明のありました案件1につきまして、ご質問、ご意見をいただきたいと思います。  (花村委員) 助成対象者が、「現在又は過去にがん治療を受け、がんの治療の副作用による脱毛症状に対処するためにウィッグを購入した市内在住者」と書いてあります。市内在住かどうかは、住民登録で判断するのか、</p>

現実に居住しているとか、居所があればいいのか、どうなのでしょう。(所管課) 基本的に住民票のある市民と考えています。

(花村委員) 住民票がなくても、長年横浜市に住んでいる人はどうなるのでしょうか。

(所管課) 実際、何らかの事情で住民票を動かさない人がいる可能性はありますが、基本的には住民票の存する横浜市民と考えています。

(花村委員) 例えばDVなどで移せないが、横浜にいて、がん患者でウィッグが必要な場合、助成を受ける道はあるのでしょうか。

(所管課) 大前提として、特に住民票の提出という要件は出していませんが、原則、横浜市の事業なので、横浜市民ということです。市民の条件としては「住民票が存する」という形にはします。それ以外の個別ケースの例外措置についてはこれから検討します。

(土井委員) 電子計算処理で取り扱う個人情報について、電子データと紙データで若干、内容が異なっています。電子データでは「がんの治療を受けていることを証明する内容」となっています。これは具体的にはどのようなもののでしょうか。医師から出してもらうデータですか。

(所管課) 紙媒体の中で、診断書等は費用がかかるので、特に求める予定はありません。ただ、がん治療を受けていることを明らかにしなければなりません。例えば、抗がん剤名称が載っているお薬手帳や診療の明細書、あるいは外来化学療法時に病院から受けた説明同意書等々の写しを提出してもらい、それを取得します。電子データの中には、それがどういふ項目のものであったかという項目を記録します。

(土井委員) 電子データは項目のみで、申請者が入力した項目をそのまま信用するということですか。

(所管課) そうですね。こちらで入力しますが、それはお薬手帳で提出されたとか、そういう項目を入力します。

(土井委員) 電子データを入力するのは本人ではなく、担当者ですか。

(所管課) そうです。

(土井委員) 実際のものを見て、それを入力するということですか。

(所管課) そうです。

(小嶋委員) ウィッグ購入助成金申請者の想定件数は 1,300 人となっています。しかし、事務の委託で対象となる申請書類の郵送希望者の想定件数が 400 人です。郵送を希望しない場合、自分でどこかで入手することはできるということですか。

(所管課) 申請書類については各区役所やがん診療連携拠点病院のがん相談支援センター窓口で配架するので、そこで入手できます。また、ホームページに掲載しますので、そちらから申請書類をダウンロードできるようにします。それらで入手できない人には、電話での申し出により郵送する形で、400 件を見込んでいます。

(清野委員) 申請者についてですが、本人以外の者が申請する場合、本人との続柄を書くことになっています。想定としては、父とか妹という範囲内でしか申請できないという趣旨でしょうか。

(所管課) 一番想定しているのは、小児がんが考えられます。対象者が子

供で、両親のどちらかが申請することが考えられます。

(清野委員) 続柄をはっきり書けるような人の申請だろうというのは分かりますが、例えば婚姻していなくて同居している人や、近くに家族がいなような人が申請することは想定していないのでしょうか。

(所管課) 本人が申請できない特段の事由があれば別ですが、今、想定したのは未成年者です。それ以外の個別事由はまた検討します。例えば、婚姻関係にない同居人の場合、がん治療中で本人の意識がないというのでない限り、原則、本人申請です。そうでない場合は、近親者や保護者の申請です。

(清野委員) ここで集める個人情報に限定されているわけです。そうすると、本人との続柄に含まれない人の情報は集めないことになっています。ここに出ているものしか集めないわけですよね。

(所管課) はい。

(清野委員) そうしますと、「続柄で示せない人の情報は集めない」ことになると思いますが、よろしいのですか。

(所管課) 基本的に、助成を受ける人が申請をするという考え方です。

(清野委員) それはいいです。その範囲です。本人以外が申請をするときには、親兄弟等、続柄の範囲内の人しか申請できないということなのではないでしょうか。

(所管課) 基本は本人です。

(清野委員) 基本はそうです。基本以外の人もありますよね。本人以外が申請する場合には、続柄の範囲内であることまでは分かります。

(森谷委員) ここに「続柄」と書いてしまいますと、続柄を書けない人の個人情報は収集しないというように当審議会では解釈してしまいます。それでいいのかという意味です。「個別に判断する」というのなら、個別に判断する範囲をここに書かないと、収集する個人情報の範囲が違ってきます。

(所管課) 基本的に本人申請が原則です。それ以外の情報は収集しないということでもいいと思います。

(花村委員) 簡単に言うと、友人が申請することは全く想定していないのですか。

(所管課) はい、想定していません。

(花村委員) そうすると、いわゆる続柄のある人しか申請は受け付けないという解釈にしていいのですか。例えば、民生委員が申請することも考えられるのではないのでしょうか。その場合の個人情報はどうなりますか。

(中村会長) 例えば、障害者で施設の方が申請することもあるかもしれませんが。そういう場合、続柄を書くようになると、狭くなってしまうのではないのでしょうか。同居人とか、あるいは、続柄は書けないが、必要に迫られて本人の代わりにやる人のための名称を何かつくったほうがいいのではないのでしょうか。「関係者」とか。

(森谷委員) 個別に判断することができなくなる、ということです。

(清野委員) 業務に支障が起きてしまうのでは。

(森谷委員) 何か書いておかないと、本人が書けない場合には申請できない

ことになります。

(清野委員) 仮に掛かりつけ医師でも駄目ですか。

(花村委員) 「本人との続柄及び関係」でも書いておいたらいいのではないのでしょうか。

(森谷委員) 関係でもいいかなと思います。

(花村委員) あまりこだわらなくていいとは思いますが。

(清野委員) ただ、今は「続柄だけ」と言っていますよね。

(森谷委員) 当審議会の先生方の意見としては、狭めすぎると事務に支障が出るのではないかとっているのです。これで構わないということであれば、「ほかの人の申請は受け付けない」ということです。

(所管課) 例えば、本人が意思は示せるけれども、字が書けず、続柄を書ける人がいない場合に、施設長が代理で申請するとき、続柄以外で「その他関係」での申請を認めるかということですね。

(森谷委員) そうです。

(森谷委員) 認めるか認めないかはそちらの判断で、認めるならここに書いて、認めないならこのままでいいということですね。

(中村会長) 広くしておいたほうがいいでしょうということですね。

(所管課) 分かりました。「続柄又は関係」とさせていただきます。

(中村会長) 分かりました。

(小嶋委員) データの保管についての記載ですが、通常、USBメモリはほかのデータも一緒になっていますか。

(所管課) いいえ。

(小嶋委員) これだけですか。

(所管課) はい。

(小嶋委員) 分かりました。そうすると、ほかのデータが入っているUSBがほかにもあり、それを鍵付きのところに保管しているわけですね。USBメモリの保管の仕方ですが、それぞれ番号を振って管理しているのでしょうか。

(所管課) USB台帳をつくって、そこに新規のものを一つ加えます。

(中村会長) ほかにご質問がないようなので案件1を承認するということがよろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、承認いたします。

## (2) 【案件2】横浜市成人用肺炎球菌ワクチン予防接種事業に関するコールセンター導入について

(中村会長) 次に案件2「横浜市成人用肺炎球菌ワクチン予防接種事業に関するコールセンター導入について」のご説明をお願いいたします。

(事務局) <所管課及び審議の視点について説明>

(所管課) <資料に基づき説明>

(中村会長) ただいまご説明のありました案件2につきまして、ご質問、ご意見をいただきたいと思っております。

(森谷委員) 事務の委託の必要性では、19万人が対象で、入電が多く、1日300件超と言っていました。しかし、取り扱う個人情報のところでは、想定件数1,000件でした。これはどういうつながりですか。

(所管課) 今回、個人情報を扱うのは、あくまで個別通知が未着の場合についてです。委託自体は、未着の場合も一般的な問合せも含めてコールセンターで対応します。未着が1,000件だったとしても、その他の問合せが、昨年ですと1週間で5,000件以上来ました。1日大体、最大で300件で、そのうち未着の、個人情報を取り扱うようなものは10件とか数十件単位です。

(森谷委員) 電話で問合せがあった時点で、全て個人情報なのではないですか。内容も何も、名乗った段階で、もう個人情報を所持しているのではないのでしょうか。それで画面を検索するわけでしょう。

(所管課) そうではありません。問合せの内容としては、この予防接種がどこで受けられるのか、いつまでにこれは使えばいいのかといったものです。その人が誰を確認しなくても、「こういったものが送られてきたのだが、これは本当に横浜市が送ったのか」といった性質のもので、個人が特定されるようなことを名乗らない質問が多数あります。

(森谷委員) もう一つ、この受託者の実績にある国保の徴収の問合せは現在もやっているということですか。

(所管課) 現在もやっております。

(森谷委員) 100人が作業しているというのは、広い場所があって、例えば国保が10人、他の仕事がまた10人というようなことで、他の会社のコールセンター業務もやっているわけですね。

(所管課) そうですね。受託者はこの肺炎球菌のもの以外も請け負っています。

(森谷委員) 横浜市以外の仕事もやっているはずですよ。

(所管課) はい。

(森谷委員) そのとき、本市のセキュリティ要求はその中に対してどれぐらいまでですか。例えば、私は第三者評価委員会で、コールセンターを何箇所か、実地に見に行っています。そのとき、そのコールセンターは本市のコールセンター業務だけをやっているもので、例えば入るときにはロッカーにこれだけのものを全部入れて、持ち込めるのはビニール袋に入ったこれだけで、メモ用紙も入れてはいけないというルールを確認しました。しかし、他の会社の業務なども入っているとすると、個人情報保護に対し、どういう形で、本市の他のコールセンター業務と同じ質を担保しているのかが気になりました。

(所管課) 今回、このコールセンターの専用のブロックを設けると聞いています。それと、必要のない私用のものや業務に関係ないものはロッカーに預けます。

(森谷委員) 資料を見て、今までやってきた案件と比べると、そこの詰めができてないような印象を受けました。持ち込むもののビニールの袋や、今何があるかというのを、本市が先方との間で約束をして、それがきちんと守られているかどうかを先方のスーパーバイザーが管理すると同時

に、本市も見ていくということを私たちは確認していたのです。ですから、それが担保されていけば何も問題ないのですが、今の話だと、その辺りはどういうことになっていますか。

(所管課) 正直、まだその辺りが詰め切れていない部分があります。今後その辺りも含めてきちんと整えていきたいと思います。

(森谷委員) 今まであったコールセンターの事故事案としては、画面上に個人情報を出そうと思えば出るわけですね。出たものを漏えいした事案がありました。漏えいするということは、覚えて言ったのか、メモに書いて言ったのか。私たちが知りたいのは、コールセンターでは、先ほど個人情報にたどり着くようなものは、1,000件ぐらいしかないということでした。そうなりますと、キーボードに触れることが1,000件ぐらいしかないことになるわけですね。しかも、そこに携帯電話もメモ用紙、鉛筆も持ち込まないということです。それから、お客から問合せがあったこと以外の個人情報は検索しないという担保がどう取れるかということです。今ここで答えなくてもいいかもしれませんが、実際にやるまでにはそこをきちんと決めたほうがよろしいかと思います。

(中村会長) コールセンターは、横浜市でかなり厳しくしても、違う業務ではそうではないです。それで同じフロアでやる場合に、本当に横浜市の厳しい対応が取れるのかというところがあります。

(森谷委員) 今まで私たちが見た案件は、横浜市のコールセンターだけを受託していました。横浜市として厳しいことが言えたわけです。今回、民間企業も含めてとなると、パーティションで仕切っていても、本当にその担保ができるのかどうか、審議会としては一番、関心事だろうと思います。

(藤崎委員) 対象者は19万人ということですね。

(所管課) はい。

(藤崎委員) 19万人に郵送でお知らせを出すわけでしょう。ピーク時は照会が300件あるということですが、毎日300件ではないですね。届いて数日のうちはピークになるでしょうが、時間の経過とともに減っていきます。名簿で照会をかける人が「何丁目何番地の誰」と名乗ってはじめて対応するのか、名乗らなくてもある程度照会に対応できるのでしょうか。また、民間だと専用の電話回線でやっていくのか、何でも全部受けてしまって選択するような形に考えているのか、どちらでしょうか。ピーク時は10人ぐらい張り付けるが、平時は二、三人しかいないのか、そういう部分のイメージがなかなかわかりません。

(所管課) やはり問合せが一番多いのは、個別通知を送った直後の1週間になります。この300件強というの、やはり送って二日目、三日目ぐらいが一番多くてこのような数字になっています。それが1週間、2週間位経つと、だんだんと下火になってきます。まず、300件あるときにここに書いてある13名で対応します。その後、問合せが落ち着いてきた場合には、業者とこちらで協議をして人数を減らすなど、調整はします。

(藤崎委員) 13名だと、電話をかければすぐつながるわけですか。一般的に電話照会をやると、「ただ今混み合っております。少々お待ちください」

というのが出て、どこも皆そういう方式です。横浜市の場合は、電話をすればもうすぐつながるという理解でいいですか。それと、その13名がずっと続くのでしょうか。波があるので、大体読めるのではないかと思いますし、時間帯によっても違うと思います。

(所管課) ただ、通知直後については基本的にどの時間帯も電話が鳴り止まずという状況です。直後については、この最大の人数で1週間ぐらいは張り付くと考えています。

(中村会長) 先ほど森谷委員の言ったことは、ここで今やれないですよ。今後、コールセンターに委託するときというのは多々あると思います。今回の受託者は、横浜市の国保の徴収と書いてあるので、横浜市関係はやっています。ですが、実績にある裁判員等コールセンターは国の関係なので、また仕切りが違います。仕切りが違うときに、実際に担保できるかという視点で契約や交渉をしてもらえればと思います。

(森谷委員) 最初の頃は専用のコールセンターでしたので、一度見ればそこで問題点を指摘できましたが、今度は雑居式ですよ。心配なのは、最初は13人ですが、減ったりしたときに、ほかの業務をやっている人が動いてきたりするのではないかとということです。そういうことについての説明が全くないと、どういう管理になっているのか分かりません。パーティションで分けたとしたら、その空間の分け方がどれぐらいきちんできていているのかなど、できればこの審議会で言ってもらえれば安心できると思います。横浜市の仕事だけのコールセンターというなら割合と簡単ですが、今回は違うようなので心配です。

(中村会長) 一応、ID・パスワードを付与しているので、ほかの人がそこに来てやることはないだろうということを聞いています。ですが、本当にそうだろうかという確認を、実際に契約するとき現場で確認してもらえたらと思います。これは事務局に対してですが、今後、このような雑居式のコールセンターの場合は、その管理体制について、きちんと担当課と詰めて、審議会に出してください。

(事務局) このあとの審議もコールセンター事業です。今後その辺まで詰めて検討してまいります。

(森谷委員) 効率から言いますと、民間事業者は両方を維持管理しなければいけないので、IDもパスワードもそれ用のものを使って棲み分けるのだらうと思います。それでは市民が納得できず、やはり「このコールセンター業務をやる人たちはこれだけ特定されていて、こんな教育を受けて、こんな縛りがあって、こんなシステムでやっていますから、安心してください」ということ言ってもらいたいです。あとで事務局と調整してください。

(糠塚委員) コールセンター等の業務について、あとでトラブルが生じるのを避けるために、念のために録音を取った場合もありました。今回はそういうことはしないですか。

(所管課) 録音は特にしません。

(藤崎委員) 通常の情報会社などは、みんな録音しています。電話でも、料金の話か、新設か、故障か、枝葉に分かれていて、「何番を押してください



い」と、どんどん分かれていく方式です。恐らく、横浜市のこの業務だけの専用電話ではないのではないかと思います。共通のところにかけてもらえれば、あとはワクチン予防うんぬんで、「何番の該当するところをプッシュしてください」という方式を、実務として取るのではないかと思います。そうすると、番号で分けて、技術的には自動的にできるのですが、本当に報告がうまく上がってくるのかですね。日報を月次報告で1か月後に報告をもらうわけですから、時々刻々の部分は分からないわけですよ。

(所管課) 日報は毎日もらい、月次は月の傾向をまとめて一月分もらいます。

(藤崎委員) 毎日もらうなら、あえて月次を取らなくても分かるのではないですか。

(所管課) 月ごとの問合せ傾向などです。

(藤崎委員) そういうことは市で日報をもらえば分かるわけでしょう。

(所管課) 市でまとめればいいのではというところはあるんですが、そこも含めて今回、月次報告もお願いします。

(土井委員) 個人情報取扱開始についてですが、28年6月となっています。何日という情報はまだ確定できていないのですか。

(所管課) このコールセンター開設期間が6月27日からになりますので、記載させていただきます。

(花村委員) 31年以降になると、65歳以上の人ですね。

(所管課) はい。

(花村委員) 65歳になったら、1回受けたほうが良いということなのでしょう。一生に1回必要という意味ですね。

(所管課) このワクチンは、公費で受けられるのは一生に1回と定められています。ただ、専門家によると、5年は最低、開けなければいけないけれど、5年後に2回目を打つのは差し支えないと言われています。もし2回目を打ちたい人は、自費でという形になります。

(花村委員) 受託者の個人情報保護資格等についてですが、個人情報関係の損害保険に加入しているんですね。保険証券を出させて確認をしているのですか。それとも聞いているだけの話ですか。

(所管課) 実際に証券を提出してもらってというところまではしていません。

(花村委員) 聞いて終わっているということですか。

(所管課) そうですね、はい。

(花村委員) それで良いのですか。このようなことは慣れ合いになってくると穴が開いてしまうことがあります。どういう保険の内容なのか、保険証券を出させるなどの確認をしていかないと、どこかで漏れがあれば困るかなと危ぐしました。

(中村会長) ほかにご質問がないようなので案件2を承認するということがよろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、承認いたします。

(3) 【案件3】 国民健康保険に関する問合せ対応業務委託について

(中村会長) 次に案件3「国民健康保険に関する問合せ対応業務委託について」のご説明をお願いいたします。

(事務局) <所管課及び審議の視点について説明>

(所管課) <資料に基づき説明>

(中村会長) ただいまご説明のありました案件3につきまして、ご質問、ご意見をいただきたいと思います。

(小嶋委員) 制度上のことですが、初めから一括納付書を封入することはできないのでしょうか。固定資産税などは一括納付書が入っていて、それを利用するかしないかは納付者の選択に任せられています。そのようにすれば、収納率も高まるのではないのでしょうか。

(所管課) 通知と一緒に一括納付書も同封したらどうかという意見もありました。実は、国保の人は資格の異動が頻繁にあります。一括納付書で支払った後、会社に勤めて資格が異動した場合などに、支払ったものを返すようなことも発生します。資格の異動が多いところで、あらかじめ一括納付書を入れるのが厳しく、全ての世帯に入れることはできないという判断に至っています。そして、55万世帯への送付になるので、コストや作業面のこともありました。また、金額の変更が多く発生する要素のほかに、国民健康保険の特別徴収の対象者については年金からの天引きになる場合があります。国民健康保険料は原則、口座からの引き落としをお願いしています。そういうこともあり、全ての人に一括納付書を送る対応はしていません。

(藤崎委員) 市民とのやり取りで、受託会社は記録を全部取るのですか。民間企業だと、誰が電話を受けたか名乗ります。そうしないと、かけたほうは、コールセンターの誰が受けたか分かりません。コールセンターの現場では、「〇〇がお受けしました」というやり取りはないですか。

(所管課) コールセンターでは当然、対応したオペレーターは名乗ります。

(藤崎委員) 対応したオペレーターが名乗るわけですね。それなら分かります。

(森谷委員) 内容を録音はしないのですか。

(所管課) 録音機能のない電話ですから、録音はしません。

(森谷委員) 水道局は全部録音しています。

(藤崎委員) 「言った、言わない」があるので、民間企業だと全部録音しています。トラブルがあったときにそれを起こします。

(森谷委員) 今回のことは別にして、市として、コールセンター業務について、全て録音するかしない等は、ガイドラインを決めたほうがいいのではないのでしょうか。

(事務局) いろいろなコールセンターが立ち上がってきているので、それぞれの局でどう対応しているか確認しなければいけませんね。

(中村会長) 一括納付のために、申し込みをする人の音声を記録する必要はないと思います。水道局では料金の問題でシビアになるので、それ

は録音が必要かもしれません。市にとってはむしろ、プラスの方向で「一括で払う」と言ってくれた人の情報を録音することはないと思います。同じコールセンターでも、記録に残すもの、残さなくてもいいものの棲み分けはやはりやっていくということでしょうか。

(事務局) 確かに、徴収等に関わるお金の関係ですと、やはりトラブルが発生することがあります。

(中村会長) 「連絡したのに」ということがあります。

(事務局) その辺りは確認しながら進めていきたいと思います。

(花村委員) 一括納付を希望する人は、1万1,000件ぐらいだろうと書いてあります。その中で、一括納付した後「保険料が変更になったから、返してくれ」という人がどのぐらいの割合で出てきて、そういうのは統計を取っていますか。

(所管課) 一括納付を希望する前提として、保険料額決定通知書が先に届きます。そうしますと、その人が年度内に納める保険料の総額が分かります。一括納付希望者はあらかじめ年間の支払額が分かった上で、「この金額でも一括で払いたい」ということで連絡してきます。通常の納付書だと、年間10回で払えばいいので、一度に払えないということであれば、従来どおり月末の納期ごとの払いにすればいいわけです。一括で払ったものを「後で返せ」ということは、想定していません。

(森谷委員) 「会社に勤めるようになったから、資格が変わった」という話を先ほどしていました。

(花村委員) 昔は、固定資産税のときに一括納付すると、多少割引きがありました。今はやってないでしょうか。

(所管課) はい。

(花村委員) これは国民健康保険ですから、そういうことはないのでしょうか。一括で送る手間や、資格を喪失した後で返さなければいけないことも考えて、一括納付はやれないという話でした。自分から一括で払うと言った人で、後で「資格が喪失したから、返せ」という人は少ないでしょうか、やはりあるのではないのでしょうか。

(所管課) なきにしもあらず、です。その後、会社の健康保険に入ることになった等、いろいろな事情があります。私どもも初めてこれをやるので、どれぐらいの数になるか、統計上把握していません。

(森谷委員) 先ほど「コストを考えて、一括納付書は入れない」と言いましたね。でも、印刷するのはたった1枚の紙で、入れておいても使わないだけです。電話を受けるためのコールセンターのほうがコストが高いと思います。なぜ一括納付書を入れないのかについて、「資格が変わるから」というのは全然理由にはなっていません。コールセンターを委託しなければいけない理由を無理やり探したように見えます。一括納付書を入れた方がコストが高く付くことは考えられないです。

(所管課) 初回の納付書を入れるとき、保険料額の決定通知書が入ります。国保の仕組みは非常に分かりにくいところがあるので。

(森谷委員) そんな難しい話をしているのではありません。一括で払いたい人はそれで払えるのですから。一括と分割の金額が分かっているから、

納付書を分けているのでしょうか。金額が分からずに納付書を分けているのですか。

(所管課) これまでの対応では、一括納付書はつくっていません。保険料額決定通知書を皆さんに送ってから、希望する人から電話をもらっています。

(森谷委員) 一括か分割か、特別徴収かしないのでしょうか。

(所管課) あとは口座振替ですね。

(森谷委員) それは毎年口座振替を選ぶか選ばないかなど、やる必要はないにしても、全で連絡を受けてから書類を作るのですか。さっきは、「一括納付の紙を1枚付ける方がコストが高い」という説明でしたが。金額が決まったことを送って、「一括の人は電話をください」というシステムなら、それはそのとおりです。送って、「私是一括です」というときに、一括の紙だけないというのなら、最初から入れているのではないのでしょうか。コストは全然高くないです。

(中村会長) ただ、決定通知書を送って、一括を申し込む人が大体2%位という判断なのでしょう。そのため、2%程度しか一括で支払わないのに、最初から全員に一括払いの納付書を入れても、紙代というよりは、それは必要ないということではないのでしょうか。

(森谷委員) わざわざ電話で受けるよりは間違いは全くないです。

(糠塚委員) しかし、一括納付の紙が入っていたら混乱は生じると思います。

(森谷委員) 混乱は生じないですよ。「一括納付だったらこれで納めて、別々ならそれは使わないで」というだけです。電話を入れて、わざわざ業者に個人情報さらす必要もないです。

(所管課) 通常、保険料額が決まってから、6月1日の所得情報を元に決定通知書を送ります。

(森谷委員) ですから、それで納付額を決めたときには全部が分かっているのでしょうか。半年ぐらい払った後で総額が分かるのなら、一括納付書は入れられないですが、分かっている、総額も書いてあるのですから、その紙1枚が一括納付書になっていけばいいのではないのですか。コストが高く付く理由は全然分らないです。

(所管課) 結局、金額の決定通知書と関連するものも全て入れて封じたものを、6月中旬に送らなければならないので。コストの面もありますが、区民に余計な混乱を招かない趣旨もあります。例えば、65歳以上で、年金からの特別徴収の人もいます。その場合は特別徴収が優先される原則があります。仮に納付書で一括で払っていたとしても、現行の法令上、年金からの天引が行われ、後日、重複部分を還付で返す形にどうしてもなってしまいます。

(森谷委員) 固定資産税などで皆、一括に慣れているので、全然混乱しないです。それは一括納付の紙があったから起きることですか。

(所管課) 一括で未来の分まで払ってしまうと、将来、特別徴収の部分と期間が重なってしまい、一度既に全額を払ったのに、更に年金から天引されます。

(森谷委員) それは、電話で「一括納付お願いします」と言った人にも起き

ることでしょう。

(所管課) ただ、その際には特別徴収の可能性のある人は、基本的には受けない方向です。それでもどうしてもということであれば、「特別徴収になった場合には、一括で払っても年金天引がかかってしまうので、後日差額を返します」という案内をする予定になっています。

(森谷委員) どう考えてもコストが安いとも混乱するとも思えません。

(中村会長) そうかもしれないですが、やはり現実に特別徴収や口座振替もあって、一括払を請求してくる人は少ないわけですよ。それに標準を合わせて納付のいろいろな資料を作るよりも、やはり個別に来た人に対応するという発想は、私は分かります。コストはどちらが得かと言われると、それは本当に分からないです。しかし、やはり業務として私は2%に合わせる必要はないし、今のやり方でいいと思います。

(清野委員) 先ほど受託者の管理体制について、メモ・携帯電話などの記録媒体の持込禁止や、コールセンターのセキュリティレベルなどのご説明があり、非常にきちんと詰めているということが確認でき、安心できました。ただ、この前の案件も同じ受託者だったので、そちらと照らし合わせるとうまく分からない点があります。作業施設の入退室管理についてですが、「上記以外に100名が入退室できる」とあります。何人ぐらい入退室できるか、非常に気になります。「常勤以外も含め」ということは、この場合は138名入退室できるということです。ところが、先ほどの案件を見ると、同じ時期に113名が入退室できることになっています。一方は113名、今回の案件は138名です。いろいろ事情はあるのですが、非常に厳格な管理体制になると、個人情報を取り扱う作業施設に何人が入っているのかが非常に気になります。25名も違うわけで、なぜ説明が違うのでしょうか。もし途中の過程で確定できないのであれば、「100名程度」等、表現を変えるほうがより実態に近いのかも思います。

(花村委員) 先ほどの案件では、個人情報の取扱者が13名で、その使っている場所にそのほかの100名ぐらいが出入りするだろうと言っています。今回の案件では、個人情報取扱者が38名で、138名という話です。そこはそういう人数の違いがあってもいいですが、先ほど「専用のなものをつくって」という話でした。先ほどの説明のときに、森谷委員から、「専用のなものをつくってないから不安だ」という話がありました。今回は専門的などところをつくるのですが、それでもなお、その専門的などところに100名も出入りするのかが、少し納得がいかないです。

(清野委員) この全体の部屋に結局、何人が出入りできるかです。「3人です」と書いてあるのに23人も入れるということになると、大問題です。人数に25人の誤差があります。まだプロセスで他から受注して混在していて、他から受注して何人になるか分からないということ話であれば、ここは100名程度の書き方が正確なのかなと思います。

(所管課) 「100名ちょうど」ではなく、「100名程度」という表現が正確な形になります。打合せも兼ね、受託者の現地を確認しましたが、かなり広いコールセンターです。この部屋の数倍もあるようなビルのワン

フロアがオペレーターが電話を受ける場所です。そこでテーブルの島が分かれて配置されます。入退室の管理には専用のカードを使います。島同士も必要に応じてパーティションで仕切れるようになっていきます。100名という確定数値で書いたのは不正確でした。

(中村会長) コールセンターは席数が決まっているから、「約 100 名」はやめてもらいたいです。多分これは「含む 100」ではないかなと思います。正確に数字を入れてもらいたいです。

(事務局) 今の人数について、例えば席数を増やせるのか、固定の席数で決まっているのか、トランスコスモスに確認して、先ほどの案件の資料と合わせて修正します。

(中村会長) きちんとした数字のほうがいいと思います。花村委員から「部屋の仕分けはどうか」という質問がありましたが、どうですか。

(所管課) 個人情報扱う部分については、広い部屋ですが、パーティションで仕切ることができます。分けた形で、情報が間違わないように対応します。

(中村会長) 入出の「部屋」という意味がちょっと分からないですね。ワンフロアのことを言うのか、パーティションで区切ったところなのか。

(所管課) パーティションのところにはカードの設定はないです。

(中村会長) ないのでよね。それでワンフロアが一つ。

(所管課) ワンフロアに入るときにはカードで入退室管理します。

(清野委員) なおかつ、やはりほかから受注してこの1週間やることになれば、現実には増えることもあるということですね。民間企業ですし、手広くやっているのであれば。

(糠塚委員) 2点あります。1点目は、今回6月15日から30日までの2週間設けて、全体がまとまったところでのリストが作成されて、それが大容量ファイル転送サービスで送られるという理解でいいですか。

(所管課) いえ、毎日データを送付してもらい、都度、健康福祉局から希望者に納付書を送ります。

(糠塚委員) この間毎日のように大容量ファイル転送サービスを使うのですか。

(所管課) そのとおりです。

(糠塚委員) 先ほどは、エクセルファイルにパスワードを付けて電子メールで送付すると聞きました。どういう場合に大容量ファイル転送サービスを使うのか、ルールがありますか。

(事務局) これはもちろんセキュリティやトラフィックの関係もありますが、大容量のファイルのやり取りには、容量的な制限があり、それ以外に媒体で渡すということをやっていました。更に大容量のものを送りたいという要望があり、セキュリティを高めた上で、大容量ファイル転送サービスを使用できる形になりました。今回は委託業者とやり取りするというので、この方式を使う形です。

(糠塚委員) 大容量ファイル転送サービスについてガイドライン的なものはないのですか。

(事務局) 基本的には、本市のセキュリティ担当で、「こういうケースは使

える」という基準は持っています。

(中村会長) 大容量転送サービスは過去にも一、二回出てきました。だから、どういふ場合かなとは思っていました。

(事務局) 現在は、メールの添付ですと2メガという制限がます。当然、一遍に送るとパンクしてしまうので、このファイルサービスを使います。

(糠塚委員) もう1点は、コールセンターから送付されたリストから一括納付書を送付するのは、局の保険年金担当の職員が行うと理解しています。この中に「聞き取った個人情報に疑義がある場合」と書いてあります。聞き取ったのはコールセンターの人であり、担当職員が見ているのはリストですよ。リストだったら、「リストに掲載された個人情報に疑義があった場合」ということになるのではないのでしょうか。どういふ場合に「疑義がある」と分かるのでしょうか。

(所管課) いくつか聞き取ってもらう項目があります。国保の被保険者番号や名前などを聞いていく中で、その他に口座振替や特別徴収の関係などがあります。全部を聞き取れなかった場合もあるし、全ての質問に答えてもらう前に「よろしくお願ひします」と、電話が切れてしまう場合も想定されます。全ての情報が揃ってなくて一部だけ情報がある、という状態でも、健康福祉局の端末を見て、被保険者番号だけ分かれば、その他の情報を調べることができます。情報が一部欠けているときには、念のため健康福祉局職員が対象者に内容を確認し、補足の説明をしたり、納付書を送ることを想定しています。

(糠塚委員) リストに不備があった場合とか、そういうことではないですか。

(所管課) そうですね、一部欠けている要素があったときということです。

(糠塚委員) 今の説明だと、ただ単に「完全なリストになっていない」ということでした。受ける印象として「疑義がある」というのは、そこに何か虚偽が記載されていて、逐一本当のことかどうか確かめているみたいな印象になってしまいます。

(中村会長) 例えば、本人が口座振替をしているのに忘れてしまい、「私、口座振替にしていません」と答えて、委託先から送られて「おかしいな」と思って見たら、やはり口座振替の対象になっているというときは、「疑義」ではないですか。そうすると、「疑義」とは言わずに、何と書けばいいですか。

(糠塚委員) 「リスト掲載の個人情報に不備があった場合」くらいでいいのではないのでしょうか。それを見て、これは本当のことかそうではないか、疑いを抱くわけではないですから。

(所管課) もう少し正確に言えば、個人情報以外の部分でも、特別徴収の対象になっているかいないかというところも登録しているわけです。市民からは「いや、特別徴収の年金天引ではない」と言われたとしても、調べたら対象になっていることがあります。ですから、聞き取った内容に何か不足や不備があった場合には、私どもから電話して不足や不備を補てんして、送って差支えなければ送るということです。聞き取った内容で確認するものについては確認するものです。何か虚偽の対応とか、そういうことではありません。

(森谷委員) 要するに、「再度確認する必要がある場合には」ということで  
すね。

(所管課) そういうことです。

(小嶋委員) コールセンターの開設時間は8時半から19時で、土日祝日含む  
となっています。前の案件は、開設時間が8時半から17時15分で、土  
日祝日を除くとあります。こういうことは同じコールセンターで同じ機  
関で可能なのですか。

(所管課) 私どもの業務については、一般的な問合せなら、土日に電話を  
もらっても、オペレーターで制度仕組みや保険料額通知書の説明などは  
完結できる対応になります。一括納付書の話も市役所のほうに申し送る  
ことになります。土日の対応でもらったものを、翌営業日である月曜日  
にすみやかに処理させてもらえればということです。

(中村会長) ほかにご質問がないようなので案件3を承認するというこ  
とでよろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、承認といたします。

#### (4) 【案件4】年金生活者支援給付金事務について

(個人情報を取り扱う事務開始届出書を含む)

(個人情報ファイル簿兼届出書を含む)

(清野委員) 市民税データと住民記録データと介護保険料の年金特別徴収  
データの三つを使ってやるということでした。「住民記録データ」という  
のはなかなか聞き慣れない言葉です。市民には分かりづらいので、内容  
を教えてください。個人情報の種類のうち、「これが住民記録データから  
取るところです」と言ってもらえると分かりやすいです。

(所管課) 住民記録データは、住民基本台帳です。住民基本台帳を、本市  
では「住民記録システム」と言っており、「住民記録データ」という言い  
方をしています。住民票に記載されている氏名、生年月日、性別、住所、  
それから、振り仮名や、一部には基礎年金番号も入っています。

(清野委員) 本市独自の表現なのですか。

(所管課) そうですね、そのように考えてください。

(中村会長) 入退室の箇所ですが、「あり」に印が付いたら、通常は用紙記入  
なのか、ICカードなのか、生体認証なのかにチェックがしてあります。  
三つチェックがしてあるというのはどういう意味なのでしょう。

(所管課) 受託者の入退室管理ですが、作業施設は、大きなビルの中のい  
ろいろな区画を借りています。そこに入る場合、私どもなどが行くとき  
にも用紙を書かされます。その後、個別の部屋に入る場合にはカードで  
す。外部から私どもが行く場合には貸与ですが、社員はカードを持って  
います。そのカードでピッとやって、もう少し狭い区画に入っていきます。  
こちらはカメラも付いていたと思いますが、それは確認はしており  
ません。最終的には生体認証で、本当に細かいところは記録するという  
3段階になっています。



(中村会長) この作業施設での「入退室」というのは、受託業者全体の話ではなく、今回の個人情報の作業をしているところの入退室管理の話ではないかと思います。建物からですと、皆がそれこそ用紙記入から始まりますが、そうではなく、委託をした作業をしている場所への入退室はどうしているのかというチェックです。ここで三つもチェックが付いてしまうと、ある人は用紙でいいし、ある人は生体認証までさせられるのかと理解しますが、実はどうなのですか。

(所管課) 資料の作り方がよくなかったと思います。用紙記入自体は、その作業区画ではやっていないはずだと思います。ICカードとカメラということで、理解してもらえればと思います。

(藤崎委員) これは横浜市の問題だけではなく、全国の自治体全てでこういうシステムでやるのでしょうか。

(所管課) そうです。これは厚生労働省が全市町村に出している指示です。図にあるように介護保険料のやり取りを全市町村でしています。

(藤崎委員) 住民から見ると、事務の流れが分からないですね。個人情報の取得からどのようにされているのか、一般市民は分かりません。区役所に相談に行って全体を説明してもらっても、理解できる人はほとんどいないのではないかと思います。プロの人たちはよく分かっているでしょうが、市民は、こんなことまでやっていて、変更があったとき、どうするのかということです。単純な年金だけでなく、〇〇所得だとか何だかんだあるわけでしょう。

(所管課) そうですね。

(藤崎委員) 膨大なデータですよ。

(所管課) 結局、年金を受給していることが前提です。あとは支援給付金ということになると、所得の条件があります。それも世帯全員の所得を見なければいけません。その辺りで住民記録や所得税のデータが必要になり、かなり複雑になってしまいます。

(藤崎委員) 何人かの家族だったりすると、本当に私は、誰も理解できないのではないかと思いますね。

(所管課) 世帯の皆さんがどういう所得かというところから話をしなければなりません。説明が難しくなってしまうのはそのとおりです。

(藤崎委員) 今、話を聞いて、「とにかく大変な作業だな」というのは分かるのですが、市民から見ると、分かりません。

(中村会長) 一人 5,000 円ぐらいですかね。これをするためにこれだけの個人情報収集されるのですね。しかし、国が法律をつくって、それでやれと言われていれば、横浜市としてはせざるを得ないです。

(藤崎委員) 生活支援給付金と言っても、個別の市民が受け取れる金額からいくと、年間数万円でしょう。

(所管課) はい。

(藤崎委員) 国がやるとこういうことになるのでしょうか。膨大な作業ですね。

(小嶋委員) 個人情報の種類に個人コードがあります。これは個人番号ということですか。

(所管課) こちらはいわゆるマイナンバーではなく、本市内部の記号というか、番号みたいなものです。マイナンバーや基礎年金番号とは別に、住民票の番号が付いています。実はこれが、介護保険データ、住民票データ、税のデータをつなぐキーになります。本市内部で付けている番号だと理解してもらえればと思います。

(中村会長) ほかにご質問がないようなので案件4を承認するということがよろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、承認といたします。

(4) 【案件5】 心理的な負担の程度を把握するための検査等の業務委託について

(5) 【案件6】 心理的な負担の程度を把握するための検査等の業務委託について

(中村会長) 次に案件5「心理的な負担の程度を把握するための検査等の業務委託について」及び案件6「心理的な負担の程度を把握するための検査等の業務委託について」のご説明をお願いいたします。

(事務局) <所管課及び審議の視点について説明>

(所管課) <資料に基づき説明>

(中村会長) ただいまご説明のありました案件5につきまして、ご質問、ご意見をいただきたいと思います。

(土井委員) 事業の流れでは、ストレスチェックの実施は交通局とあります。事業内容では、ストレスチェックの実施は委託になっています。どう解釈したらいいですか。

(所管課) ストレスチェックの実施において調査票を作成したり、持ってきた結果を分析するのは委託ですが、実際に職員に調査票を渡したり回収するのは交通局で行います。

(土井委員) そうしますと、事業内容のストレスチェックの実施は交通局で調査をやるということですか。

(所管課) はい。

(土井委員) では逆にストレスチェック自体の実施は全部を委託するのですか。

(所管課) 全く完全に業者に任せるわけではないです。交通局も当然全体を管理しますので、監督という意味で関わります。職員とのやり取りといった作業には部分的に交通局が関わります。

(土井委員) 直したほうがいいのではないかと思います。

(中村会長) 分かりにくいですね。

(所管課) では、そこは明確になるように修正します。

(土井委員) 事業の流れの「ストレスチェックの実施」は「交通局」でいいと思います。事業内容の「ストレスチェックの実施」は、丸投げのようになってしまいますので。

(森谷委員) 「ストレスチェックの実施」という同じ項目で、違う範囲を言っているのですね。

(土井委員) そうです。

(森谷委員) ストレスチェックの分析、データ処理が委託ですか。

(所管課) はい。

(森谷委員) そのようにしたほうがいいです。

(所管課) その他、調査票の作成も委託です。

(森谷委員) 少し具体的に書いたほうがいいと思います。後述の部分も「ストレスチェックの実施」ではなく、少し具体的に書いたほうがいいです。

(中村会長) 「実施」では大きくなってしまいますので、中身がよく分からなくなります。

(森谷委員) そのため、交通局は、ストレスチェックの職員対応の部分を実施するということですね。そのことを文言として表してもらえればいいです。中身を見れば分かるのですが、中身を表す文言で何か適当なものがあれば。

(土井委員) 交通局に続いて水道局の似た案件が続きます。局ごとに特性とかを踏まえて、事業内容を微妙に変えているのでしょうか。

(所管課) 恐らくそういう部分はあるかと思います。

(森谷委員) 水道局は具体的ですね。記載を統一したほうがいいでしょうね。

(土井委員) 統一して、本当に変えたいところだけを明示してもらえればと思います。

(小嶋委員) 個人情報の管理体制の使用するソフトについてですが、厚労省配付プログラムがあります。これは何に関するプログラムなのでしょうか。委託をするわけですので、このストレスチェックに関してプログラムを使用してやるようなことはないように思います。

(所管課) 厚労省の配付プログラムは、調査結果について分析をする無償プログラムです。基本的には委託業者に頼んだ集団分析結果を用いて行いますが、仮にこういうプログラムを使った場合どうなるか、使うかもしれないということで参考に挙げています。

(森谷委員) 必ず使うかどうかは分からないのですか。

(所管課) 必ず使うかどうかは分かりません。使うかもしれないということで挙げています。

(小嶋委員) 仮に使う場合は、限定された指定された人が使うのですか。

(所管課) そうです。今回、個人情報を取り扱うのは医師と保健師のみです。人事課の健康担当である保健師2名と、医師の数名のみになります。

(小嶋委員) そうですか、分かりました。

(中村会長) どうでしょうか。先ほどの箇所については、文章を直してもらえますか。

(森谷委員) 両方併せて事務局で調整してもらったほうがいいのではないですか。同じ意味のようですから。

(所管課) 表記が合うように調整します。

(中村会長) 交通局は、カウンセリングを実施した後に、更に面接をする人を選ぶのですか。どちらかではないのですよね。

(所管課) 基本は、このストレスチェックというのは、結果に基づき、高

ストレス者になった場合、通常は医師の面接に入ります。交通局の場合、今回は初回ですし、かなりの大人数になった場合、産業医の先生だけではきちんと話を聴く機会が少ないです。そのため、まずきちんと話せる機会を設けるという意味で、カウンセリングを設定しています。更に医師や保健師が内容を確認し、やはり医師の面接までいって、就業の措置などを検討したほうがいい人に関しては、しっかりと医師のほうで診てもらおうという流れを考えています。

もう一つ、交通局の特性として、働き方が多様で、夜勤があったり、24時間いろいろなところで稼働しています。今回、カウンセリングの委託を頼もうと思っているのは、月曜日から日曜日まで1週間、全てのところで、10時から夜の7時ぐらいまで電話か対面ができる場所を選びました。比較的容易に相談できやすいかと思います。勤務形態の縛りがあり、産業医の先生に気軽に相談に行けないことが多いので、時間的な部分も充実させたいという思いもあり、今回、交通局はこう入れました。  
(中村会長) 二重にというか、カウンセリングから面接にということですね。

(所管課) そうです。二重に丁寧にやるという形です。

(小嶋委員) 通常は面接をした上で、必要な人はカウンセリングに行くわけですね。

(所管課) 厚労省では、そのように先に一旦手順を踏んで、面接をする人を選んでいいと書いてありました。交通局は、カウンセリングという形でやるというルートにしました。

(中村会長) その場合、カウンセリングは委託の人ですね。

(所管課) そうですね、委託のカウンセラーです。

(中村会長) それで、医師の面接は交通局の医師で。

(所管課) 交通局の医師です。交通局の医師でやるのは就業上の制限とかがかかってきます。通常いつもやっている産業医の先生にお願いしたいという思いがあり、そこは交通局で行います。

(中村会長) それが交通局の特色ということなのですかね。

(所管課) 特徴になると思います。主に面接を担当する医師が2名しかおりません。厚労省の見込で、ストレスチェックをやると、カウンセリングや面接指導の希望者が1割程度出るという想定があります。交通局は2,500人職員がいます。そうすると、1割でもかなりの数が想定されます。そういったところを踏まえてカウンセリングを行います。

(中村会長) まず振り分けをしているということですか。

(所管課) カウンセリングで済むケースも中にはあると思うので、そういった想定をしています。

(森谷委員) 先ほど小嶋先生が質問したのは、専門の立場から見て、順序がちよっと、という疑問を持ったのですよね。

(小嶋委員) 多分ここで言っているカウンセリングというのは、問題のある人に対する心理療法的なものではなく、広い意味で使っているのかもしれませんが。私が言ったのは、もうちょっと治療的なところで、専門的な「カウンセリング」という言葉で使っているのかなと思ったので質問しました。

(所管課) おっしゃるように、広い意味です。

(藤崎委員) 本日この説明を聞いて、具体的にどのようなものが出てくるのかなというのが、なかなかイメージがわかりません。例えば、産業医とか相談員に保健師が立ち会い、面接をして、カルテに相当するようなものにマルを付けるとか、何か記述があるのですか。

2点目に、「受検は任意」とありました。任意だとすると、交通局の場合、大部分は皆、受検すると私は思います。ただ、任意で半分以上「いちいちチェックされるのは嫌だ」となると、本来の目的が達成できないかと思っています。その辺はどのように考えていますか。

(所管課) 厚労省が「受検は任意」と決めていることです。

(藤崎委員) ですから、交通局の立場に立てば、制度が任意なら、そもそも何のためにこれをやるのかということです。効率的な業務を運営するために、一定のルールに従って職員に何かやらしてもらうために、こういう部分をやるわけですね。その大前提が任意だというのはどういう意味なのかということです。

(所管課) こちらから1回は受検の勧奨はしようかと思っていますが、最後の最後は任意なので、強制はできません。

(藤崎委員) 本人が嫌だというものを無理やりやってもしょうがないとか、いろいろ意見はあるでしょう。ただ、そもそも何のためにやるのかなという部分ですね。どうも任意だというのが引っかかってしまうのです。

(中村会長) 強制がいいですか。

(森谷委員) やはり強制は強制でいい点もあるし、弊害もあるし、任意は任意で今言ったような問題もあります。今回はとりあえず、一応、「受けたらどうですか」までは言います。全く放ったらかすわけではないということですね。それが国の趣旨でもあるということで、交通局としてもそれでいこうということで納得したわけですね。

(所管課) 勧奨はしますが、強制はしない範囲でやっていこうということです。

(藤崎委員) 要するに、調査研究のためとか何かのためにやるのか、ということですね。実務的なことを考えると、少しどうなのかということを知りたかったのです。産業医や相談員が横浜市の部分をどれだけ承知して、どういう判断をするのかなと。

(中村会長) しかし、いつも交通局にいる産業医が面接までやるわけですね。

(所管課) そうです。

(中村会長) でしたら、業務の対応とかは分かっているのではないのでしょうか。

(所管課) 交通局の働き方や業務内容は、通常やっている先生なので分かっています。

(藤崎委員) 私たち一市民の立場でいうと、「例えばこんな形でやっている」というのも見せてもらえると、「なるほど」とイメージがわきます。こういうのは見たことも触ったこともないです。

(森谷委員) 厚労省も今回は任意と言っていますが、実際やってみて受検率

が低かったり、問題があると思われる人が受検しないケースが多かったら、また提言できるでしょう。それで変えてもらうとか。

(中村会長) 働くことの対価として給料をもらうということなので、自分の精神状態まで雇用主に把握されていかどうかという問題が基本的にあります。やはり強制というのはまずないかなと思います。もちろん、強制のほうがある意味効率はいいけれど、やはり人間を相手にしているのでなかなか難しいです。できるだけ勧奨して応じてもらうということですよ。

(所管課) はい。

(森谷委員) 横浜市の中でも教育委員会や交通局は、直接事故に結び付いたり、問題が起きやすいです。やはり運転手でストレスのある人がいると、問題があります。そこは両面で慎重でないといけないところがあるような気がします。

(所管課) 我々もこれをやることにより、職員にとってもどういうところがいいのかというのは十分周知をしていきたいと思います。自分の状態に気づいてない職員もいるので、それに気づいてもらうことです。我々も日頃、こういう観点から職場の状況はなかなか把握できにくいです。今後それがある程度できるようになるので、事業者としての対応を従来よりもしていきたいと思います。

(藤崎委員) モデルという形で受け止めていきたいと思います。

(中村会長) まだ今からなので、本当に狙った効果がある程度出るかどうかも分からないですが、とりあえずやってみようということです。

(森谷委員) 個人情報保護の点からは、問題がないような感じがします。

(清野委員) 関係法令が労働安全衛生法と労働安全衛生規則に基づいて実施するということです。私たちは個人情報保護の審議会です。今回、厚労省でこのストレスチェックをするときに、個人情報保護に特化して、「こういう点で気をつけてくれ」という指針のようなものは出されているのでしょうか。労働安全衛生法だと、施行規則だったら、誰が保管するか、そういう点は出ていると思います。非常にセンシティブな情報取扱いなので。

(所管課) 完全な回答ではないかもしれませんが、特化はしていませんが、今回は厚労省で「ストレスチェック制度について」というマニュアルを作っています。その中ではプライバシーの保護や情報取扱上の留意点、守秘義務などについて記載があります。ただ、いろいろな注意点や手順の一つとして記載をされています。

(小嶋委員) 今言ったマニュアルの中に、こういう記載があります。「心の健康に関する情報は機微な情報であることに留意し、実施方法から記録の保存に至るまでストレスチェック制度における労働者の個人情報適切に保護されるような体制の構築が必要です。ストレスチェックに関与する産業保健スタッフ並びに事務職についても個人情報保護等についての教育啓発を怠ってはいけません。」ということで、個人情報の適切な保護についてはきちんと明記されています。

(清野委員) 改めて「これはどういう趣旨ですか」というときに、すぐ

に市民や職員に説明できるよう明確にしておいてください。実施するときには保管責任者や職員健康担当にそこが一番かかってきます。その部分を強調するようよろしくお願いします。

データの保管・管理についてですが、「労働安全衛生法の規定に基づき保管します」と書かれています。単に、保管は誰がするという意味で、労働安全衛生法の規定なのだろうと思ったのですが、実質においてはやはり個人情報に十分留意してということだろうと思います。実施における指導をよろしくお願いします。

(中村会長) 電子計算処理で取り扱う個人情報の紙データの中に、「就業上の措置」というのがあります。面接の結果、就業上の措置ですので、本人のためを思っていることだというのは分かりますが、措置というからには本人の思いとは違うということですよ。もちろん、了解を得ているということだとは思いますが、措置は一応、措置です。もともとストレスチェックをしたときに、働く本人が不利益を被らないというのが大前提なわけです。すごく微妙だとは思いますが、このストレスチェックに正確に回答した結果、高ストレスと言われ、面接までいきました。その結果、「あなたはこうですから」と言って措置を受けるわけです。ストレスチェックをするもともと目的は、危険な運転業務をやっているときは休ませるとか、そういうことだとは思いますが、その辺りはどう考えていますか。仕方がないでしょうか。

(所管課) 難しい部分だと思っています。本人の思いと交通局の安全面を考えたときに、やはり事業者としては人の命を預かっているので、安全がまず優先されます。基本的には、就業上の措置はバンバン出すものではないと思っています。基本的には就業上の措置は取らず、周りの環境を整えたりということをやっているとは思っていますが、最後の最後、本当に何か危ないことが起こったときは、恐らく交通局として安全を一番に考えながら、どうするかを考えていくことになるかとは思っています。

(中村会長) 本人を抑え込むような形になるのでしょうかね。やはりこういうこともあるというのは、事前に情報としては流しておいたほうがよいと思います。

(所管課) そうですね。

(中村会長) やはりいきなり「えっ、そんな。自分の業務とは関係ないでしょう」と言われたときに、少し困ると思います。「本人の同意を得た上での就業上の措置が取られる場合もある」というのを周知させたほうが良いと思います。

(所管課) 周知は工夫したいと思います。

(糠塚委員) 事業の流れの中で、「名簿データを作成して受託業者に送付する」と書いてあります。また、「調査票をまとめ、受託業者へ送付する」とありますが、どのようにして送付するのでしょうか。

(所管課) パスワードを設定してメールで送付することを想定しています。

(糠塚委員) メールですか。

(森谷委員) 添付ファイルですか。

(所管課) はい、電子データで送ります。

(中村会長) メールでは危険な感じがするわけですね。

(糠塚委員) 書いていなかったのですということです。ほかの案件はいずれも、どのようにやるか書いてありましたので。

(所管課) 名簿の送付方法は、パスワードを設定し、メールで送付すると記載しています。

(中村会長) ほかにご質問がないようなので案件5を承認するという事でよろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、承認といたします。

(事務局) 先ほどの用語の修正ですが、「ストレスチェックの実施」という言葉を使ってしまうと、全体のストレスチェックの実施という意味にとれてしまいます。事業内容の「ストレスチェックの実施」については「ストレスチェック調査票の作成・納品」を委託業者がやる形になります。それから事業の流れの「ストレスチェックの実施」については、「ストレスチェック調査票の配付」でいかがですか。

(土井委員) 交通局が行うのは「ストレスチェック調査票の配付及び収集」ではないでしょうか。

(事務局) そうですね。

(中村会長) では、「ストレスチェック調査票の配付及び収集」にしましょう。

(小嶋委員) 「収集」ではなく「回収」がいいかと思います。

(中村会長) ではそのように訂正しましょう。

(中村会長) では続いて、案件6のご説明をお願いいたします。

(事務局) <所管課及び審議の視点について説明>

(所管課) <資料に基づき説明>

(中村会長) 10人以下の単位でも分析するというのが違うのですね。

(所管課) そうですね。

(花村委員) ストレスチェックは、結果をどうやって使うか非常に難しいです。「不利益取扱いの禁止」となっています。「個人情報の種類」の紙データのところで、「就業上の措置」とあります。就業上の措置とは、具体的にどのようなことを考えていますか。

(所管課) 就業上の措置に関しては、分かりやすく言うと、超過勤務の禁止や交代勤務を控えるといったことです。一度措置が出たから永久にということではないですが、ストレスチェックの結果を踏まえ、期間を区切って業務上の配慮を主に盛り込んだ形の措置になるかと考えております。

(花村委員) 強制はできないのですよね。ストレスチェックを受けた人に、それが不利益かどうかという判断はあるのでしょうか。難しいですね。

(所管課) 措置としての決定に至るまでは、本人の納得や必要性の理解、併せて所属の配慮の部分になりますが、他の職員の調整と業務の調整が必要になってきますので、その辺りの双方の調整プラス産業医の判断、調整のすり合わせを受けて実施するものになろうかと思っております。

(花村委員) 1,700名ぐらいいて、現実的にやらないという人の割合がどの



ぐらいになるかという見込みは持っていますか。

(所管課) 現在、無記名でやっていますが、回収率が94~95パーセントぐらいです。

(小嶋委員) このストレスチェック制度において、不利益取扱いの防止に関しては、「面接指導の結果を理由として、解雇、雇い止め、退職勧奨、不当な動機・目的による配置転換・職位の変更を行うこと」というのが規定で挙げられています。そういうものがないような形で就業上の措置を行うことについては許されていると思います。その辺りに気をつけなければいけないかと思います。

(藤崎委員) 事務の委託の必要性・効果の箇所の、「結果通知を行うことにより、結果内容が人事部門等に把握されにくく、受検しやすい環境を確保できます」とあります。「結果内容が人事部門に把握されにくくなる」というのは、あえて私は言う必要がないのかなと思います。これは誰向けの「必要性・効果」なのかなという部分です。

(中村会長) ここはむしろ、行かないのは人事部門ではなくて直接の所属でしょう。人事部門は把握するのが当たり前ですから。だから、「人事部門に行かない」というのが少し違和感があるなど、私も思っていました。

(藤崎委員) これを書くと、「本当に行かないんだな」ということになってしまったときに、逆にいろいろな問題が出てしまうのではないかと思います。

(中村会長) 所属とか自分の事業所に行かないという趣旨だろうと思います。それと、例えば交通局だったら時間残業や、労働条件が悪くなるというのは分かります。水道局は事務職と技術職がいますね。一般人として、それほど時間管理が難しいとか、残業がたくさんあるとは思えないのですが、「10人以下」とか、所属単位の状況が知りたいという要望があるみたいですが、これはどう理解すればいいのでしょうか。

(所管課) 例えば、浄水場などでは交代勤務などがあり、24時間誰かしら勤務しております。

(森谷委員) 漏水検査の人は、夜中にやらないと音が聞こえないから。交通が止まってから音を聴くのですよね。

(所管課) そうですね。夜間でなければできない業務の人もいます。

(中村会長) では、むしろ夜中に動く人も多いということなのですね。

(森谷委員) どうしても不規則勤務になります。

(所管課) 維持管理部門については、誰かしら事務所に待機者がいる状態にあります。

(所管課) 突発事故の対応のために待機しています。

(中村会長) なるほど、水ですからね。そうすると、超勤時間を考えて、ストレスチェックをしたいというのは分かりますよね。ただ、小さい単位で知りたいというのがちょっと分からないです。

(所管課) そもそも母集団が少なく、10人未満の課などの単位が実際に存在してしまいます。各課の分析を平等に返す意味で、10人を切った場合にも、所属の承認を得た上で返す体制を整えて、実施したいというところなんです。

(中村会長) 5人とか6人ぐらいだったら。

(所管課) いいえ、8人が最小です。

(中村会長) 8人位でしたら、上司はその人が分かるのではないかと思います。こういうストレスチェックなどもらわなくても、日常にいるわけです。

(森谷委員) それ分からない上司がいるから、ストレスチェックをするのです。

(清野委員) しかし、分からない上司に知られては困りますね。

(中村会長) 気が付かない上司に、ストレスチェックの中身を知られたくないというのがあります。

(所管課) 感覚的に把握している部署がほとんどかとは思いますが、いくつか分析の切り口があるので、そういった部分を客観的に見ます。あとは部や局と比較して自身の課を把握し、より具体的な改善策につなげるヒントに発展して活用できたらというのが趣旨です。

(中村会長) 「上司に相談できるか」みたいなチェックがありますよね。その8人のうちの7人が全部「できない」と書いたら、それは大変だなと思います。

(清野委員) 私もその「少人数で実施する」というところは大変気になってます。職場特性というのがあると思います。簡単に、男女比はどのぐらいですか。例えば、8人の中に女性1人になると、特定できてしまいます。

(所管課) 実際に8人のところで女性が一人という部署はあります。集団分析の際に年齢や職種、性別などの属性は使わないようにします。あくまでも全体のスコアの平均値を出す形で、個人が特定されないようにします。

(清野委員) 「性別を除外する」というのが、一番聞きたかったです。

(所管課) 属性に関するものは、局などの分析のみで使います。今回は使いません。

(清野委員) 8人のところだと、そういう属性は出てないですか。

(所管課) 出てないです。

(清野委員) 純粹に8人がどうかということですか。

(所管課) はい。

(中村会長) 水道局全体で性別はあるということですね。

(所管課) はい。

(清野委員) それは安心しました。

(糠塚委員) 今回、ストレスチェック開始前の研修や集団分析そのものについて、水道局自身が説明するという話でした。あえて任せない方式を取った理由はありますか。

(所管課) 説明会と研修会を分けたのは、個人レポートが返却されるやり方は今年度が初年度だからです。そのときの対応については非常に慎重にし、所属としての配慮をきちんとやってほしいということです。説明の中で再度その辺りのことや、メンタルヘルスに関する理解を促す場を事前に設けたいという趣旨です。結果説明会については、過去3年間、

研修会とセットで、今回の事前説明会のようなものを委託で実施してきました。取扱いの関係もあるので、結果については集団分析のままでも返しています。見方等の理解は、所属のほうではほぼ理解できているところもあります。こちらについては直接、所属で実施をしていきたいと考えております。

(糠塚委員) 委託をする意味があまりないということですか。

(所管課) そうではないですが。

(糠塚委員) 委託の範囲をどうするのかというところが。

(所管課) 結果説明自体は、ある程度、数字や判定図の見方は分かります。過去3年間見てきている資料なので、制度が変わったところや、過去データとの違う部分の理解に重点を置いた形での委託の内容でできたらと考えています。

(糠塚委員) そうしますと、今回は過去の委託先とは違うところを念頭に入れているのですね。

(所管課) 違うところを予定しています。

(土井委員) 「集団分析の単位」についてですが、「当該事業所における安全衛生委員会で審議の上決定します」とあります。水道局には1,700人ほどいますが、まず「当該事業所」というのはどういった単位を意味するのでしょうか。

(所管課) 「当該事業所」というのは各課単位で安全衛生委員会が設置しております。それぞれの課の分析をする単位のメンバーで構成された委員会で承認を得るということです。

(土井委員) 課というのはいく人ぐらいなのでしょう。

(所管課) かなりバラつきがあります。多いところで90名ぐらい、先ほど申し上げたとおり、少ないところで8人です。

(土井委員) では、一番小さいところだと、8人の中の安全衛生委員会で審議すると解釈すればいいのでしょうか。8人の中に何人かの衛生委員ができるという理解ですか。

(所管課) 10名以下の課では、単独での委員会設置はありません。本庁の課に付属しているような組織になります。そちらでまとめて審議をするということです。現在、10名以下での分析を想定はしていますが、その審議の中で「まとめてくれ」という要望があれば、やらないこともあるかとは思っています。

(土井委員) 個人情報保護審議会としては多分、安全衛生委員会がきちんとした組織で、審議が行われているだろうと信じた上で決定していいという立場になると思います。少しグレーだったので聞きたかったのですが。「該当事業所」は分かったのですが、安全衛生委員会が水道局に一つあるのか、たくさんの部署にあるのか、少し分からなかったのです。

(所管課) 基本は課単位で設置されております。

(中村会長) 何かここは「該当事業所における」と書いてあるので、私は事業所に1個ずつあるのかと思いました。

(土井委員) 事業所が課だからですね。

(所管課) 事業所が課の単位だからですね。

(土井委員) 安全衛生委員会で審議の上、決定するというのは、すでにこれまでも行っているの、いいのかなという気もなきにしもあらずですが。この文言をどうしようかと迷っています。

(所管課) 単独で8名と言ったところが、浄水場の出張所みたいな部署があります。浄水場と全く一緒にしてしまうと、全く業務が違うので、分けて分析をしたいところがあります。安全衛生委員会については、浄水場の本体のほうで出張所も含めた形の審議を行っており、所長が兼務していたりします。それらの部署についての審議をする場がないということはありません。きちんと本課の浄水場で判断の審議を行っております。

(土井委員) 本課のほうも入っているということですね。

(所管課) はい。

(土井委員) 本課がにらみを効かせているから、集団分析結果は出ないし、過去もそうだったという理解でいいでしょうか。

(所管課) はい。

(土井委員) 状況は分かりました。

(中村会長) 10人未満でも集団分析をするということを書いて、こちらとしては、水道局の特性としてあり得るのであれば、このように書いてもらうしかないかもしれませんよね。実際に安全衛生委員会がどう機能し、結果を出すのかは、今の段階ではどうしようもないことです。ここで何か問題が起きてきたら、また違うときに出してもらうことになるかもしれません。あまり私も知らないほうがよかったかなと思いましたが。実態を知ってしまうと、「本当に大丈夫かな」という気持ちは出ますが、そういう必要性もきっとあるので、それはそれで努めてもらうしかないかなと思います。

ほかにご質問がないようなので案件6を承認するというところでよろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、承認いたします。

(中村会長) それでは、次に「報告事項」及び「その他」に移りたいと思います。まず、「3 報告事項」の(1)について、事務局から説明をお願いします。

(事務局) 本日の追加配布資料をご覧ください。内容につきましては、担当係長からご説明いたします。なお、個人情報漏えい事案につきましては、配布資料により内容をご確認いただき、疑問点等があればご連絡いただき、というかたちでお願いいたします。

<資料に基づき説明>

(中村会長) ただいまのご報告について、何かございますか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) 特にご質問がなければ了承するというところでよろしいでしょうか。それでは了承いたします。

(中村会長) 次に、「4 その他」に入ります。「(1)平成27年度実績報告」及

び「(2)平成27年度個人情報漏えい事故件数」について、事務局から説明をお願いします。

<資料に基づき説明>

(中村会長) ただいまのご報告について、何かございますか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) 特にご質問がなければ了承するということによろしいでしょうか。それでは了承といたします。

(中村会長) つづきまして、第三者評価委員会の委員及び委員長の指名に移りたいと思います。第三者評価委員会及び委員の指名等について、事務局からの説明をお願いします。

(事務局) 個人情報保護審議会の皆さまの任期満了に伴う新たな任期での委嘱については、次回開催時に行う予定でございますが、審議会の部会である「横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会」として活動していただく専門委員の方々については、6月2日に今年度の第1回目の会議を開催することと決定しております。この、第三者評価委員会は、横浜市個人情報保護条例第58条の2の第4項により、審議会の委員1名以上及び専門委員をもって組織すること、横浜市個人情報保護審議会規則第5条により、審議会会長が委員及び委員長を指名することとなっております。

お手元に、第三者評価委員会委員予定者の名簿をお配りしております。

加島	保路	委員
上野	可南子	委員
塩入	みほも	委員
砂川	佳子	委員
中野	智昭	委員
西尾	卓治	委員

以上6名の方々です。加島委員、砂川委員、中野委員については、6月から新たに委員となります。

また、加島委員については、第三者の委員としてだけでなく、6月から審議会の委員としてもご就任いただく予定となっております。

(中村会長) ただいま事務局から説明がありましたが、会長指名ということですので、私から指名させていただきます。それでは、6名の方々を規則第5条第1項に基づき、横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の委員として指名します。次に規則第5条第2項に基づき、第三者評価委員会の委員長を指名します。委員会からは調査報告などしていただく必要がありますから、審議会の委員となる加島委員にお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、加島委員を第三者評価委員会の委員長として指名します。

本日予定された議事は以上で終了ですが、事務局から何かありましたら、お願いします。

	<p>(事務局) 本日予定された議事は、以上でございますので、次回の日程を確認させていただきたいと思います。</p> <p>次回の日程でございますが、次回は6月29日水曜日午後2時から、関内中央ビル5階特別会議室、本日と同じこの場所で開催となります。冒頭では、第9期の委嘱式を行わせていただく予定です。後日ご連絡を差し上げますが、どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>事務局からは以上でございます。</p> <p>本日はどうもありがとうございました。</p> <p>(中村会長) それでは閉会とさせていただきます。</p> <p>本日は、どうもありがとうございました。</p> <p><b>【閉 会】</b></p>
<p>資 料 特記事項</p>	<p>1 資料</p> <p>(1) 第144回横浜市個人情報保護審議会次第</p> <p>(2) 第144回横浜市個人情報保護審議会追加資料</p> <p>2 特記事項</p> <p>次回は平成28年6月29日(水)午後2時から開催予定</p>

本会議録は平成28年6月29日第145回横浜市個人情報保護審議会において承認を得、確定しました。

署名 横浜市個人情報保護審議会会長 花村 聡