

令和3年度第5回立川市個人情報保護審議会議事録要旨

1 日時 令和4年1月19日(水) 午後1時30分～午後4時30分

2 場所 立川市役所2階 210会議室

3 次第

(1) 届出関係諮問事項

① 客引き行為等を指導、警告する際の禁止行為の撮影について

【市民生活部生活安全課】

② 粗大ごみ受付コールセンター業務の通話内容の録音について

【環境下水道部ごみ対策課】

③ 立川市林間施設(八ヶ岳山荘)の指定管理者と基本協定書を締結することについて

【教育委員会生涯学習推進センター】

④ 立川市総合福祉センターの指定管理者と基本協定書を締結することについて

【福祉保健部福祉総務課】

⑤ 立川市地域福祉サービスセンター(柏・羽衣・上砂)の3施設の指定管理者と基本協定書を締結することについて

【福祉保健部介護保険課】

⑥ 児童手当システムの改修について

【子ども家庭部子育て推進課】

⑦ 児童扶養手当システムの改修について

【子ども家庭部子育て推進課】

⑧ 基幹系システム(国民年金システム)の改修について

【福祉保健部保険年金課】

⑨ 重層的支援体制整備事業の外部委託について

【福祉保健部高齢福祉課】

⑩ Web会議システムを利用した妊婦サポート面接について

【福祉保健部健康推進課】

⑪ 立川市LINE公式アカウント配信管理システム(仮称)の開設について

⑫ 子育て応援キャンペーン事業業務委託について

【産業文化スポーツ部産業観光課】

(2) その他

4 出席者

(1) 委員

飯田会長、齊藤副会長、神宮委員、梶委員及び入谷委員

(2) 職員

[諮問実施機関]

諮問事項①：生活安全課長、同課主査及び生活安全係長

諮問事項②：ごみ対策課長、家庭ごみ減量係長及び同係主任

諮問事項③：生涯学習推進センター長及び管理係長

諮問事項④：福祉総務課長及び調整係長

諮問事項⑤：介護保険課長及び事業者係長

諮問事項⑥：子育て推進課長及び手当・医療費給付係長

諮問事項⑦：同上

諮問事項⑧：保険年金課長及び国民年金係長

諮問事項⑨：高齢福祉課長、地域包括ケア推進係長及び福祉総務課長

諮問事項⑩：健康推進課母子保健係長

諮問事項⑪：広報課長及び広報広聴係主事

諮問事項⑫：産業観光課長及び商工振興係長

[事務局]

文書法政課長、情報公関係長及び同係主任

5 議 事

(1) 届出関係諮問事項（諮問実施機関からの説明は、資料に基づくものである）

諮問事項①：（市民生活部生活安全課）

【諮問の概要】

立川市客引き行為、勧誘行為、客待ち行為、つきまとい行為及びピンクちらしの配布等の防止に関する条例施行規則（平成17年立川市規則第46号）を改

正し、客引き行為等を指導、警告するに当たっては、当該禁止行為をビデオカメラ等で撮影することができるようにするもの

【審議内容】

《カメラでの撮影について》

○悪質な行為があった場合に撮影する。ズーッと映し続けることは考えていない。カメラを携帯することでの抑止効果も狙っている。

○（委員）個人情報保護の観点からは必要最小限の撮影に留めて欲しい。

《本人以外からの収集とする理由について》

○（事務局）本人の同意を得ないで収集するという意味合いで、第三者から収集するということではない。様式が本人以外収集届出書となっているので、分かりづらいかもしれない。

《撮影録画以外の個人情報の収集について》

○住所、氏名等の個人情報は禁止行為があったとき条例に基づいて収集するもので、撮影行為によって収集するものではない。

《活動区域について》

○資料 14 頁に記載された点線の重点地区内で実施する。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。ただし、必要最小限の撮影に留めること。

諮問事項②：（環境下水道部ごみ対策課）

【諮問の概要】

立川市民からの粗大ごみ収集に関する申込み受付のコールセンター業務について、受託業者が電話受付の市民サービスの品質向上を図るため、受付時に通話内容を録音し、記録表を作成してオペレーターの個別指導を行うもの

【審議内容】

《個人情報のカットについて》

○住所、氏名、電話番号等の個人情報は収集しないで、粗大ごみ収集の本題に入ったところから録音を始める。

《審議会に諮問する理由について》

○録音する際はメッセージを流さず、本人の同意を得ないで録音するため審議会に諮問した。

《メッセージを流さないことについて》

- オペレーターの電話対応向上のために月に1~2回程度録音し、研修を終えたらすぐに録音を消去するので、メッセージを流さないこととした。
- (委員) オペレーターの研修というなら、メッセージを流したほうが良い。ランダムに録音するというのは、かえってあいまいではないかと思う。
- 1日60~100件の電話があるので、月にすると膨大な件数となり、メッセージを流す時間を節約したい。通話内容の録音は1名につき月に1~2回程度、受付閑散時に実施することを考えている。
- (委員) サービス向上のために録音する旨を伝えてから録音したほうが、後でトラブルにならないように思う。
- (事務局) 審議会に諮問するのは、本人の同意は取れないが公益上やむを得ず実施するという場合である。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。ただし、通話内容の録音については本人の同意を得たうえで実施するようにすること。

諮問事項③：(教育委員会生涯学習推進センター)

【諮問の概要】

立川市林間施設(八ヶ岳山荘)の管理運営業務について、令和4年3月31日に指定管理期間が終了することに伴い、民間事業者が継続して指定管理者となり基本協定書を締結するもの

【審議内容】

《書類の保管について》

- 民間の倉庫に保管し、指定管理者としての任務が終了した時点で廃棄すると聞いている。廃棄に関する基準等は特に設けていない。
- (委員) 保管する必要がないのなら、廃棄したほうが良い。
- 毎月、立川市と指定管理者との間で打ち合わせを行っているので、書類の保管期限について検討していく。

《事務処理方法について》

- 基本的には紙で処理している。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。ただし、個人情報情報の保管については、保管期限を定めて適正に管理すること。

諮問事項④：(福祉保健部福祉総務課)

【諮問の概要】

立川市総合福祉センターの管理運営業務について、令和4年3月31日に指定管理期間が終了することに伴い、社会福祉法人が継続して指定管理者となり基本協定書を締結するもの

【審議内容】

《立川市社会福祉協議会について》

○平成18年度から5年更新で継続して指定管理者となっている。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。

諮問事項⑤：(福祉保健部介護保険課)

【諮問の概要】

立川市地域福祉サービスセンター（柏・羽衣・上砂）の3施設の管理運営業務について、令和4年3月31日に指定管理期間が終了することに伴い、社会福祉法人（3法人）が指定管理者となり基本協定書を締結するもの

【審議内容】

委員からの意見及び質問等は特になかった。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。

諮問事項⑥：(子ども家庭部子育て推進課)

【諮問の概要】

児童手当法施行令の一部を改正する政令（令和3年政令第243号）が令和4年6月1日に施行されることに伴い、令和4年10月支給分から児童手当が支給されない者のうち、その所得が一定の額未満のものに限り特例給付を支給することとなり、児童手当システムを改修するもの

【審議内容】

委員からの意見及び質問等は特になかった。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。

諮問事項⑦：(子ども家庭部子育て推進課)

【諮問の概要】

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）の規定に基づく児童扶養手当支給事務における情報

連携の副本登録（情報提供ネットワークシステムの間接サーバーにデータを格納すること）について、令和4年6月にデータ標準レイアウトが改版されることに伴い、児童扶養手当システムを改修するもの

【審議内容】

《データ登録の改版について》

○国の情報提供ネットワークシステムの間接サーバーに登録する項目（他の地方自治体が閲覧できる）が毎年少しずつ増えるので、その都度システム改修を行っている。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。

諮問事項⑧：（福祉保健部保険年金課）

【諮問の概要】

年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律（令和2年法律第40号）が令和4年4月1日から施行されることに伴い、国民年金手帳が廃止され基礎年金番号通知書が交付されることとなり、基幹系システム（国民年金システム）を改修するもの

【審議内容】

《国民年金手帳について》

○既存の国民年金手帳は存続するが、紛失した場合には新たに基礎年金番号通知書が交付される。毎年発行する「ねんきん定期便」で年金額は確認できる。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。

諮問事項⑨：（福祉保健部高齢福祉課）

【諮問の概要】

地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律（令和2年法律第52号）が令和3年4月1日から施行され、地域生活課題の解決に資する包括的な支援体制を整備する重層的支援体制整備事業を令和4年4月1日から社会福祉法人に外部委託するもの

【審議内容】

《動画配信について》

○ユーチューブ、フェイスブックの利用を考えている。動画配信で問題となったことはない。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。

諮問事項⑩：(福祉保健部健康推進課)

【諮問の概要】

令和4年度から国が新たに始める母子保健対策強化事業においてSNSを活用したオンライン相談等が実施されることとなり、令和4年10月からWeb会議システムを利用した妊婦サポート面接を実施するもの

【審議内容】

《個人情報取り扱いについて》

○利用者がWeb会議システム利用規約に同意したうえで個人情報を取り扱う。

《相談の形態及び規模について》

○対面での相談は個室で行っているため、ズームの場合も1対1で行う。端末は5台確保する。年間1,300件程度の相談を想定しているが、約半分はズームで対応したいと考えている。

《利用者の責任について》

○Web会議システムの利用にあたり必要な機器及び通信回線、通信費は利用者の自己負担となる旨を利用規約に定めている。

《録音について》

○対面での相談は録音していないので、ズームの場合も録音はしない。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。ただし、相談内容は録音しないこと。

諮問事項⑪：(総合政策部広報課)

【諮問の概要】

令和4年度から普及率が高いコミュニケーションアプリ「LINE」において公式アカウントを開設し、プッシュ型情報配信や分岐型チャットボットによるホームページ誘導を行うこととし、配信管理システムを構築し運用するもの

【審議内容】

《市民以外の登録について》

○市民以外でも登録できる。

《転送について》

○転送してはいけないことにしている。

《LINEの活用について》

○他の地方自治体が積極的に活用しているので、立川市も活用したい。公式アカウントを取得しても利用者が増えないと意味がないので、利用者が必要な情報を発信できるようにセグメント（細分化）配信とした。LINEに関しては高齢者層の利用率が高いので、有効だと考えている。

《個人情報の取得について》

○立川市公式アカウントの利用規約に同意したうえで、友だち登録をして受信設定のアンケートに年代等を入力して回答する。アンケートの登録はLINEのアプリ上で行うが、個人と配信管理システム会社との情報通信となり、LINE社は関わらない。

○立川市はアカウント名が分かっても詳細な個人情報は取得しない。住所は〇〇町まで、誕生日は生年月までとしている。ただし、利用者が個人名でLINE登録していると個人を識別できてしまう。

○導入される配信管理システムによって、アンケートの仕方が異なってくる。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。

諮問事項⑫：(産業文化スポーツ部産業観光課)

【諮問の概要】

令和4年3月からまちぐるみで子育て応援の気運を醸成するとともに、春の卒業・入学・進学シーズンにおける地域での消費喚起を図るため、子育て関連の商品やサービス等を取り扱う市内店舗を巡るスタンプラリー形式の子育て応援キャンペーン事業を立川市商店街振興組合連合会に外部委託するもの

【審議内容】

《再委託について》

○再委託するのは、スマートフォンでスタンプラリーができるソフトウェアの開発業務と、応募し当選した方に商品を発送する業務となる。

《デジタルにする理由について》

○一つは紙ベースでのスタンプラリーは準備に時間がかかり間に合わないこと。もう一つは子育て応援キャンペーンということで、スマートフォンに馴染みのある世代が参加すること。これまでもオンラインによるスタンプラリーを行っていたが、既存のシステムを使っていたので費用がかかっていた。今回は立川

市商店街振興組合連合会がオンライン使用のスタンプラリーの仕組みを新たに作るので、今後商店街で行う地域振興事業に活かしていける。

《再委託のデメリットについて》

○再委託事業者には個人情報の取り扱いについて制限をかけていく。デメリットが出ないように過去の事例を参考に対処していく。

《個人情報の廃棄について》

○令和5年度末で廃棄するが、その旨を協定書等に記載していく。

【審議結果】 諮問どおり進めて差し支えない。ただし、再委託事業者に対しては、個人情報の取扱いは必要最小限に留めること。

(2) その他

令和3年度第6回開催予定について

日 時 令和4年2月18日（金）午後2時～

場 所 立川市役所 209 会議室

内 容 審査請求（口頭意見陳述）他