

# 宇部市個人情報保護対策審議会会議録

日時 平成28年2月26日(金) 9時30分～10時55分  
場所 宇部市役所 2階 第4会議室

## 1 議題

- (1) 宇部市見守り安心コールサービス事業業務委託について
- (2) 宇部市児童福祉システムの構築について

## 2 その他

### 出席者

大崎会長 松藤副会長  
加藤委員 鈴川委員 金山委員 野村委員

議題に関する職員

#### 【健康福祉部】

青木部長

(高齢者総合支援課)

斎藤課長

大上係長 綿谷主任

(こども福祉課)

濱田課長 青山課長補佐

伊藤係長 岡田係員

#### 【総合政策部】

(ICT推進課)

西村課長補佐

大西係長 若山主任

(事務局)

藤崎部長 前澤次長

床本課長 濱原課長補佐

重村係長 河野主任

---

## 会 議 の 概 要

(会長)

本日の審議事項は2件となっております。委員の皆様のご活発な御意見をお願いいたします。

まず、「宇部市見守り安心コールサービス事業業務委託について」担当課から説明をお願いします。

(高齢者総合支援課)

【別添資料に基づき説明を行う】

(会長)

ありがとうございました。以上で説明は終わりましたが、何か御質問はありませんでしょうか。

(委員)

対象となるひとり暮らしの高齢者の人数は何人でしょうか。

(高齢者総合支援課)

H27年4月現在となりますが、6,409人です。それに対して緊急通報装置を設置している方は、H27年12月10日現在で1,497人となり、約23%となります。

(委員)

現在、緊急通報装置を設置している方へ、見守り安心コールサービス事業の件を事前に伝えていらっしゃるでしょうか。また、利用金額についてはいつ決定するのですか。

(高齢者総合支援課)

本件については、2月5日付けで全利用者へ文書を送付しております。また、現在、職員で手分けして、電話でも確認をしているところです。まずは、内容を御説明して、承諾書を送って頂くようお願いしております。内容がよく分からないと言われる利用者については、直接訪問し説明していく予定です。

また、利用金額について、決定は3月議会終了後となりますが、改めて個人個人の利用金額をお示しさせて頂こうと考えております。

(委員)

個人情報をセキュリティケースで送るとありますが、誰が送るのですか。

(高齢者総合支援課)

運送会社が配送いたします。

(委員)

利用者の個人情報は、緊急通報装置撤去後3年間保存した後、処分するとありますが、誰が処分

するのですか。

(高齢者総合支援課)

委託先の業者が処分し、処分後は、記録票を市へ提供して頂くようになります。

(委員)

委託業務にある利用者に対しての月 1 回以上の安否確認は少ないように感じます。これまでに問題等はなかったでしょうか。

(高齢者総合支援課)

現行の消防直結方式の緊急通報装置の場合は、2 か月に 1 回又は 1 か月 1 回程度、社会福祉協議会が安否確認をしていました。月 1 回以上というのは、利用者の希望により、それ以上の回数を必要とされる場合には行いますが、全員に対して安否確認の電話をして頂きますので、最低月 1 回とさせて頂いているところです。

今までは、希望される方にコールする仕組みになっていましたが、今回は全員の方にコールして頂くことになります。回数については、利用者の御意向を含め、必要に応じて対応していきたいと考えております。

また、これまでに問題等はありません。基本的には、緊急通報装置でありますので、何かあった時は直ぐに連絡して頂くようになります。ただ、受動的ではなく能動的にも安否確認を確実に行っていこうと考えております。

(委員)

ひとり暮らしの高齢者は、緊急時に上手く対応ができないことが考えられますが、そのような事に対応する別のシステム等はあるのでしょうか。

(高齢者総合支援課)

健康や日常生活の相談を受けて頂くことができます。看護師等が受信センターに常駐しておりますので、救急車を呼ぶほどではないけれど、少し相談したい場合は、相談に応じることが可能な相談業務を委託する予定です。

(委員)

緊急通報装置は、高齢者にとって無理がある装置ではないでしょうか。ボタンを押せば繋がる仕組みで、ペンダントタイプもありますが、それを常に持ち歩く方は少ないと思います。例えば、大きな声を出せば反応するシステム等ないのでしょうか。

(高齢者総合支援課)

技術の進歩によって、今後変わってくる事は考えられますが、現状ではこのような状況です。

しかし、今回はオプションで、安否確認センサー機能があり、赤外線によって 24 時間活動を探知し、異常を探知すれば受信センターへ通報するシステムを加えております。これについては、実費月額 600 円の負担が伴い、現在、希望される方を確認しております。

(会長)

事業者自体の情報管理、それに対する宇部市の関わり方についてお尋ねします。

資料1の2(2)の個人情報保護委員会による内部監査の実施とありますが、具体的にはどのような事をされるのでしょうか。

(高齢者総合支援課)

内部監査につきましては、事前に委託先において、個人情報の取扱いや情報システムの安全対策、又は入退室管理等、様々な観点においての運用・取扱い方法を定めた個人情報保護マネジメントシステムの運用が適正に実施されているかを各部門に対して確認されます。

確認するメンバーは、委託先に設けられた個人情報保護委員会のメンバーとなります。指摘事項等があれば、速やかに改善策を立て、個人情報保護委員会に報告する流れとなります。

(会長)

個人情報保護委員会の構成は委託先の社員となりますか。

(高齢者総合支援課)

委託先の社員となります。それとは別に、医療情報システム開発センターによる外部審査があります。こちらについては、書類審査となり、個人情報保護マネジメントシステムが適正に運用できるような規定となっているか審査します。書類審査で問題がないことが確認できれば、次に現地検査となり、安全管理措置や社内における教育が行き届いているか、監査方法が適正に行われているか等、評価されるようになります。是正する内容等があれば、医療情報システム開発センターに報告して頂きます。

(会長)

委託先の社員で構成されるということですが、ある程度独立性がないと、適性な監査は難しいと思われます。委員の独立性や他の業務との兼業性はチェックできていますか。

(高齢者総合支援課)

その辺も含めて外部の審査機関で確認されると思っていますので、適正に実施されると考えています。

(会長)

個人情報保護マネジメントシステムに則って、ルールを規定しているとなっていますが、ここにはそれが書いてないのでしょうか。

(高齢者総合支援課)

審査方法等についてということでしょうか。

(会長)

審査方法、委員の選任あるいは独立性担保、その辺は特に規定がないのでしょうか。

(高齢者総合支援課)

個人情報保護マネジメントシステムでは、監査の方法等記載があり、さらに細かくルール化されています。ルール化については、社外秘となっており、詳しい内容を事業者から聞くことはできませんでしたが、運用の面も含めて医療情報システム開発センターで確認されると聞いております。

(会長)

宇部市として、委託をした後、個人情報保護が行われているか、どのようにしてチェックされる予定でしょうか。

(高齢者総合支援課)

必要に応じて、市で立入り検査を行います。また、契約期間内において、教育体制やデータの授受、アクセス管理等について、委託先に年度内実施状況を確認し、適正に実施されているかを評価いたします。疑義がある場合等、市が求める内容としては、所属部門長の承認を得る際の記録簿等の情報開示を考えております。

(会長)

ALSOK あんしんケアサポートから、定例の報告はありますか。

(高齢者総合支援課)

年度内において、1回ないし2回ぐらいの報告を検討しております。

(会長)

検討中ということですか。

(高齢者総合支援課)

社内教育も年1回となっていますので、毎月というよりは年間通じて1回か2回報告を頂き、是正する点があれば是正して頂くよう考えております。

(会長)

契約書に報告を求める条項を入れるということで考えて良いでしょうか。

(高齢者総合支援課)

はい。

(委員)

委託先の業者は実績があると思いますが、これまでに個人情報の問題は起きていないでしょうか。

(高齢者総合支援課)

ALSOK あんしんケアサポートと契約をしている県内の自治体に確認をしましたが、今のところ問題は無いと聞いております。

(会長)

契約期間は1年で、更新の際には個人情報の保護や運用面が上手くいっているかチェックした上で更新するとお聞きしました。最長5年経過した後、業者を選定するための入札等は実施されるのですか。

(高齢者総合支援課)

提案公募によって業者を選定したいと考えております。

(会長)

提案の際は、プロポーザル方式ですか。

(高齢者総合支援課)

現状はプロポーザル方式で考えておりますが、将来的に入札等の可能性があれば、実施していきたいと考えております。

(委員)

委託業者に情報提供するにあたって、市側で考えられるヒューマンエラーはありますか。

(高齢者総合支援課)

現在、協力員となっている方は親族が多く、次に民生委員等となります。ご家族については、家族内での情報の取扱いとなり、民生委員は業務の中で保護規定があると考えております。ただし、一旦契約する時点での情報となりますので、その後、情報が変更した時に正確に伝えられない可能性も考えられますが、協力員が情報を持つということに関しては、今のところ大きなエラーはないと考えております。

ヒューマンエラーにつきましては、想定できない状況下で発生することも有り得ると思っておりますので、ヒューマンエラーが起きないように2重体制を行っていかねばならないと考えております。

(会長)

それでは、審議に入りたいと思います。前回(H27.8)は、概要の説明を頂いたのみとなります。今回具体的な委託先、委託内容が明確となり、委託をすることの可否等が審議の対象になるかと思いますが、皆さん御意見はいかがでしょうか。

<意見なし>

(会長)

では、御意見等がなければ、採決に入りたいと思います。

議題となっております「宇部市見守り安心コールサービス事業業務委託について」賛成の方は挙手をお願いします。

<全 員 賛 成>

(会長)

ありがとうございます。では、全会一致で、当該議題について承認したいと思います。  
次に、「宇部市児童福祉システムの構築について」を議題とします。  
担当課から説明をお願いします。

(こども福祉課)

【別添資料に基づき説明を行う】

(会長)

ありがとうございました。以上で説明は終わりましたが、何か御質問はありませんでしょうか。

(委員)

今回は従来のシステムを統合し新システムを構築するということですが、基本の OS の変更はありますか。

(ICT 推進課)

サーバに関しては、これまで Windows2003 でしたが、最新の Windows2012 に変更となります。端末に関しては、Windows7 になります。

(委員)

それに関連した質問ですが、業務端末の変更はないのでしょうか。今回の新システムはバージョンアップするということでしょうか。

新システムによって、事務の効率化が図られ、住民サービスに寄与すると考えてよろしいでしょうか。

(こども福祉課)

現行システムでは、複数の端末で情報を確認していました。医療費の関係や手当の関係、同じ人でも重複してサービスを受けられることがあります。窓口で確認をして頂きながら対応を行っているため、時間がどうしてもかかっておりましたが、新システムでは、1つの画面でどのようなサービスを受給されているかフラグが立つようになりました。このようなことから、簡単に確認が可能となり、事務処理の時間が短くなるかと考えております。

(委員)

こども子育てサーバと総合福祉サーバとの違いは何でしょうか。

(こども福祉課)

こども子育てサーバもこども福祉課にあるシステムになるのですが、主に保育園、教育サービスの管理を行っているシステムになります。児童福祉システムは、経済的支援サービスを管理しているシステムとなり、内容としては違うものになります。

総合福祉サーバの中には、既に障害福祉システムのパッケージが入っています。障害福祉システムの扱う業務は、障害者に対して県と市が共同で医療費助成を行っており、この度、こども福祉課が取り扱う乳幼児やひとり親家庭に対しても、同じような業務を行います。また、受給資格なども、

どちらか一方の制度にしか入れないので、お互い資格があるかどうかを確認します。課は違いますが、業務内容もほぼ同じになりますので、障害福祉システムと同じ総合福祉サーバへ共存する形を取りました。

(会長)

今回は現行システムの統合となりますが、個人情報の取扱いに変更はありますか。

また、これまでのシステムにおいて、個人情報の取扱いに疑義が生じたことはありませんでしょうか。

(こども福祉課)

個人番号を追加した以外は特にありません。また、個人情報の取扱いに疑義が生じたこともありません。

(委員)

窓口で該当者が来られた場合、本人確認はどのようにされてますか。

(こども福祉課)

現在発行しています受給者証、健康保険証、免許証で確認しております。

(委員)

保険証は住居記載がないものもありますよね。裏書はありますが、自分が記載することができます。免許証は写真があるので本人確認が可能ですが、保険証のみであればどのようにされますか。

(こども福祉課)

免許証をお持ちであれば免許証のみの確認、保険証のみであれば受給者証や手当の証書、官公庁が発行している証書、金融機関の通帳等、複数で確認しております。

(委員)

これまで、本人確認後に不正等が発生した事例はありますか。

(こども福祉課)

医療費助成等は、受給者証を発行するのですが、本人が窓口に来られ、本人確認ができれば窓口で手渡し交付も可能ですが、ほとんどの場合、住所登録されている所在地へ確実に郵送していますので、これまでに不正トラブル等は全くありません。

(委員)

窓口で来庁者がシステムを見ることは可能でしょうか。

(こども福祉課)

カウンターにシステムを設置しておりませんので、来庁者は見ることはできません。



(委員)

外部への資料提供は現行システムと同様とありますが、個人番号も見れないようにされているのですか。

(こども福祉課)

外部への資料提供に個人番号は入っておりません。

(会長)

当審議会において、システムの保守期限切れにより、新たにシステムを構築する議案が多くあります。今回、2つのシステムが保守期限切れとなったため、1つに統合し、より良いシステムを構築される喜ばしい提案がありましたが、恐らく庁内には統合すればより良いシステムとなるものが多いのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

もし、あるとすれば、保守期限が切れていないシステムを統合することは、予算の関係上難しいと考えられますが、中長期的な視点でのシステム統合を検討されているのか、参考までに教えてもらえないでしょうか。

(ICT 推進課)

今回のシステムのように、2つのシステムを統合することにより、事務の効率化やヒューマンエラーを防ぐことが可能になるかと思えます。庁内に今回のようなシステムがあるかという質問ですが、窓口のシステムについては少ないのではないかと考えますが、行政事務内部のシステムを統合すれば、効率化が図れるのではないかと個人的には感じています。

別件ですが、サーバは色々ありますが、市が購入しているわけではありません。現在、市に大きなサーバがあるのですが、その中にサーバがあるような仮想サーバを作っております。このようにハード部分の一元化を進めております。ハード部分の一元化を進めて5~6年経ちますが、約15システムはサーバを集約し、内部的な効率を図っている最中です。

(会長)

それでは、御意見等がなければ、採決したいと思います。

議題となっております「宇部市児童福祉システムの構築について」賛成の方は挙手をお願いします。

〈全 員 賛 成〉

(会長)

それでは、全会一致で、当該議題について承認したいと思います。

以上で、本日の議題の審議は全て終了しましたが、他にご意見はありませんでしょうか。

その他及び事務局から何かありますか。

(事務局)

ありません。

(会長)

それでは、本日の会議はこれで終了させていただきます。会議の円滑な進行にご協力いただきまして、ありがとうございました。