

## 第 59 回 吹田市個人情報保護審議会

吹田市個人情報保護審議会 会議録（第 59 回）

開催日 令和元年 7 月 12 日（金曜日）

開催時間（開会）14 時（閉会）15 時 15 分

場 所 吹田市役所 高層棟 4 階 特別会議室

諮問案件

窓口予約システムサービス利用及び保守運用業務における新たな電子計算機処理に係る個人情報保護について

【児童部 保育幼稚園室】

出席委員

会長 岡 豪敏 副会長 小林 孝史

大元 康江、片山 祥太郎、黒岩 哲夫、平山 雄一、宮前 正利

欠席委員

岩城 伸、白金 継哉、中西 清美、矢倉 昌子

出席市職員

<説明者>

保育幼稚園室 北澤室長、伊藤参事、田中主査、及川主査

<事務局>

市民部長 高田 徳也 市民部市民総務室長 大川 雅博

市民部市民総務室参事 川本 義一 市民総務室主幹 石井 裕臣

市民部市民総務室主査 福田 章宏

傍聴者 無し

## 諮問案件 1

窓口予約システムサービス利用及び保守運用業務における新たな電子計算機処理に係る個人情報保護について

【児童部 保育幼稚園室】

### 1 諮問内容

#### (1) 概要

例年 10 月に行われる翌年度の保育所等利用申込の一斉受付において、現在では、当日番号札を取り、順番待ちをしています。窓口予約システムを導入することにより、事前予約をすることで待ち時間の解消を図り、市民サービスを向上させる。

申請に掛かる時間は人により異なるため、順番札を用いてする現行の運用では待ち時間が読めなかった。導入後はラインの機能により待ち時間が近づくとお知らせのアラートが鳴る。導入によってあと何分という問い合わせも減り、受付ブースへの案内がスムーズになる。日によって来庁者のばらつきが有り 47～130 件、最大の待ち時間は 3 時間半。平均 88 件。導入によって受付人数の平準化が図れると考える。

また集計データを簡単に作成することができるので、今後混雑する日時を予想することに活用できる。

#### (2) 諮問理由

今回の業務が、これまで手作業処理から新たに電子計算機処理を行おうとする業務であり、吹田市個人情報保護条例第 12 条第 1 項により、審議会の意見を聴かなければならないため。

### 2 委員からの質問

委員：仮名氏名や電話番号のデータを端末にダウンロードしたり、出力したりすることがあるか。

実施機関：ない。

委員：事前予約受付と当日受付の制度とは。

実施機関：当日は 8 ブースの受付窓口を予定しており、6 ブースは事前予約者用、2 ブースを当日受付と考えている。事前受付は申請者自身が自宅のインターネット環境で都合のいい日にちと時間を予約する。対象者はインターネット環境をもっておられる方が多いので事前予約が多いかと思いますが、事前予約制度がわからない方もいるかと思うので当日ブースも設ける予定である。

委員：事前予約は希望日時を選択できるのか。

実施機関：前日までは 30 分単位で希望日時を設定できる。当日受付分は先着順となる。

委員：ラインのほかパソコンでもあるがラインをしていなくてもできるのか。

実施機関：できる。パソコンで URL を表示できるので、そちらから入力することになる。

委員：予約が埋まってしまったときの表示の仕方は。

実施機関：現在視認しやすいように検討中である。

委員：当日受付分は番号札を配るのか。

実施機関：発券札を用意する。さらにラインを利用していればプッシュ通知がされる。

委員：サーバの保管は3か月、その後は暗号化されるとあるが、利用者にはその後使えなくなるという通知があるか。

実施機関：受付のみの登録となりますという注意文をする。

委員：間違って質問とかを送付できないような仕組みがあればいい。

実施機関：日時予約のみしかできない。

委員：市が取得する情報は。

実施機関：仮名氏名と電話番号。

委員：急に通信できなくなるときがあるがどう考えるか。

実施機関：バックアップはしているので問題ない。通信がダウンする可能性はあるかもしれないがそういった事例は現在のところない。

委員：窓口がたくさんいて予約が少なかったら不満が出ないのか。

実施機関：事前予約システムのブースに空きがある時間帯は当日待っていただいている方の申請を受け付ける。

委員：「友達追加」することによって利用者は他の友達と同じところに登録することになる。誤送信を市が受け取らないような仕組み作れないか。

実施機関：フォーマットがあり、それ以外の情報は受け取れない。

委員：無反応と言うことか。

実施機関：はい

委員：通常のチャット形式とは異なるのか。

実施機関：通常の形式とは異なるような画面である。

委員：間違っただけ入力してしまったらどうしたらいいか。

実施機関：再度入力することになる。

委員：入所申し込み契約がきれたら情報はどうなるか。

実施機関：情報はそもそも3ヶ月で消える仕組みになっている。

委員：このシステムを使用する期間は10月だけか。

実施機関：まずは10月が一斉申し込みの期間。契約期間は来年3月まで。それ以外は通常の窓口で受けるが、試験的に1月の窓口で使うことを検討している。

### 3 委員間協議・裁決

全員一致で同意する