

第 54 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 54 回）

開催日 平成 30 年 2 月 14 日（水曜日）

開催時間（開会）午後 3 時（閉会）午後 4 時 5 分

場 所 吹田市役所 高層棟 4 階 特別会議室

1 諮問案件

介護保険業務に関する帳票印刷、印字、封入・発送及びコールセンター業務委託に伴う委託業者への個人情報の目的外利用及び外部提供、並びに委託業者との電子計算機の結合について【福祉部 高齢福祉室】

2 その他

出席委員

会長 岡 豪敏 副会長 小林 孝史

糸瀬 正博 岩城 伸 川内 通生 澤田 啓子

純子 平山 雄一 宮武 清隆 矢倉 昌子

欠席委員 黒岩 哲夫 先久 純子

出席市職員

<説明者>

福祉部高齢福祉室参事 小林 一生 福祉部高齢福祉室主幹 西村 桂太

福祉部高齢福祉室主幹 濱田 周一 福祉部高齢福祉室係員 根間裕美

<事務局>

市民部長 高田 徳也 市民部次長 森本 茂

市民部市民総務室参事 柿本 卓志 市民部市民総務室主幹 藤原 千景

市民部市民総務室主査 福田 章宏

傍聴者 無し

柿本市民部市民総務室参事 それでは定刻になりましたので始めさせていただきます。

本日は大変お忙しい中、お集まりいただきまして誠にありがとうございます。

当審議会の本日の出席状況を御報告いたします。当審議会11名中9名の委員が出席されておられます。吹田市個人情報保護審議会規則第4条第2項の規定によりまして、本審議会は成立しております。なお、黒岩委員・先久委員におかれましては、本日急用のため、御欠席されております。

続きまして、本日の資料の確認をさせていただきます。諮問案件(1)の「介護保険業務に関する帳票印刷、印字、封入・発送及びコールセンター業務委託に伴う委託業者への個人情報の目的外利用及び外部提供、並びに委託業者との電子計算機の結合について」の諮問書。資料につきましては、郵送させていただいておりましたが資料につきましては、お持ちでない方、いらっしゃいますでしょうか。よろしいでしょうか。

続きまして、本日お席のほうに置かせていただきました資料といたしましては、本日の「次第」、「座席表」、「実施機関職員の出席者名簿」、この3つでございます。よろしいでしょうか。

それではここからの進行につきましては、岡会長よろしくお願いいたします。

岡会長 どうも皆様、ご苦勞様です。今日はちょっと寒が緩んではおりますけれども。お寒い時期ですので、何かとお出にくい点も、気持ちがね。あえて長い冬で、お出にくい状況だろうと思いますが。御出席賜りまして、ありがとうございます。

それでは審議会を始めさせていただきます。まず、議事録を毎回作っておりますけど。

署名者ですが、糸瀬委員と岩城委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

岡会長 よろしいですか。すみません、ありがとうございます。

それでは、入っていただきましょうか。

森本市民部次長兼市民総務室長 傍聴人の報告について。

岡会長 傍聴人はおられますか。

森本市民部次長兼市民総務室長 本日の傍聴希望者はございません。

岡会長 はい。どうもありがとうございます。

それでは、担当の福祉部の皆さんに入ってくださいでしょうか。

< 福祉部高齢福祉室職員 入室 >

岡会長 それでは諮問案件についての御説明をお願いいたします。

柿本市民部市民総務室参事 まず、自己紹介からお願いします。

< 実施機関職員 自己紹介 >

小林福祉部高齢福祉室参事

西村福祉部高齢福祉室主幹

濱田福祉部高齢福祉室主査

根間福祉部高齢福祉室係員

小林福祉部高齢福祉室参事 それでは、既にお配りしております「介護保険業務に関する帳票印刷、印字、封入・発送及びコールセンター業務委託に伴う委託業者への個人情報の目的外利用及び外部提供、並びに委託業者との電子計算機の結合について」という分から、説明させていただきます。

まず、1ページのところになりますが、まず、今回諮問するという、目的・項目なのですが、「(1) 目的外利用及び外部提供の制限」。これにあたりますのは吹田市個人情報保護条例第8条第1項第6号及び第2項にあたります。

(2) といったしまして、「実施機関以外のものとの電子計算機の結合の制限」ということで、吹田市個人情報保護条例第13条第1項第2号及び第2項にあたります。今回お願いする業務については、先ほど読み上げましたけれども、介護保険業務に関する帳票印刷、印字、封入・発送及びコールセンター業務となっています。

次に、3の「業務概要」としましては(1) 介護保険の業務ですが、市民の方に対して保険料や給付費、つまりサービスを利用した給付費等の各種帳票を発送しております。これらの帳票を印字から投函までを外部委託することで、品質向上を図るとともに、セキュリティ・業務効率の向上を図っていきたいと考えています。この業務については、市税とか、国民健康保険についても既に行われています。

次に、庁内印刷で作成した印字データを印刷業務委託業者に伝送し、帳票印刷、印字、封入・発送及びコールセンター業務を一括して同一業者へ委託を行うこととなっています。この業務については、先ほど市税とか国民健康保険料で行われているのは発送まで行われ、コールセンターについては、行ってはおりません。他では、市役所の仕事としては臨時福祉給付金業務でコールセンターを利用しております。(2)の「システム概要」ということで、別紙1の4ページを見ていただきたいと、お願いします。

今回、管内の業務の「概要図」ということで、一番左に吹田市、高齢福祉室と情報政策室のマシン室ということで、ここに市民の情報が入っています。これを専用線等セキュリティ対策が施された回線、専用の線を使いまして右側の図の印刷、業務作業場所に介護保険の金額とか名前とかが入ったデータが送られます。ここで印刷等を行うこととなります。それが、右端の図になりますが、下にトラックが書かれていますが。セキュリティに配慮した専用便ということで、印刷したものについては、こういう専用便を使って、吹田市に戻るといった形になっております。

そして、コールセンターなんですけど、図の真ん中ぐらいに書いております。何の情報もなければコールセンターの方は、答えられません。これについても、セキュリティが施された回線を使ってコールセンターのところに情報を送るか、又はセキュリティ便を使います。ここでコールセンターのオペレーターの方が電話がかかっても、見て回答してもらうということで、概要を考えています。

1 ページに戻りまして、「対象帳票」ですが、1 番から順番に言いますと、アが、「口座振替済通知書」。口座振替をされる方、申し込んだ方への通知書となっています。イ「催告書」といいまして、これは滞納されている方に対して通知をします。だいたい前年度分のものを、次の年に送るような形になっています。ウの「督促状」というのは、納期限というのがあり、例えば1月末納期限の介護保険料というのがありますと、20日以内に督促状を必ず送らなければならなくなっております。これは法律で決められており、毎月あります。エの「月次保険料額決定通知書」は、例えば転入された方とか、所得額が変わった方に対して保険料が決定しましたという通知を送っています。オは「納付書」といいまして、これは普通徴収、銀行等で納める場合の用紙になっています。カは、「仮算定保険料額決定通知書」といいまして、これは仮算定というのがわかりにくいんですが、介護保険料は4月に前々年の所得をみて、4月・5月・6月の分だけ、普通徴収でいいまして仮で保険料額を決めて送ります。それで7月の時に本算定いいまして、前年の所得がわかりますので、そこで又送ります。カの「仮算定保険料額決定通知書」は4月に送っている分になりまして、キの「本算定」いいますものは、7月に保険料額を決定して通知をして、2回送っているわけです。仮算定で1回4月に送りまして、キの本算定でもう1回全員の方に送るとなっています。クは「高額介護（予防）サービス支給（不支給）決定通知書」というのは、高額介護サービスといいまして、その方の所得に応じてサービスを利用した額 15,000 円とか、37,200 円とかいろいろあるんですが、それを超えた額をお返しするという通知書になっています。ケの「介護保険負担割合証」は、その方がサービスを使った利用料ですけれども、1割とか2割とか、また8月以降は3割とか増えてきますけど、そういう方にいくら負担してもらおうかという割合証です。コの「介護給付費通知」というのは、介護保険を今までどれだけサービスを利用した額とか、利用した日数とかを確認してもらうために送っています。これは何でかといいますと。事業主さんが勝手に使ったように水増しして送っていた場合に、本人さんに確認してもらうために送っているものです。これが、今回の「対象帳票」になります。

(4) は、コールセンター業務になるんですけれども。上のカとキにあたる大量に発送するときの通知。仮算定保険料額決定額通知書と本算定の分の発送後、約3週間程度、電話がかなり鳴りますので、コールセンターを設置して対応していきたいと思っています。これが「業務概要」となっています。

「4本業務導入の理由」ということで、吹田市では平成24年から市税及び国民健康保険に関する印刷業務ですが、発送業務まで委託しております。今回コールセンター業務につきましても、先ほどお伝えしましたように、臨時福祉給付金業務で、委託を実施しております。介護保険については、現在封入業務のみ業務委託しておりますけれども、以下の(1)から(4)までのことを理由に、帳票印刷、印字、封入・発送及びコールセンター業務を一貫して委託していく予定です。詳細は、「業務委託理由」について、別紙2になります。5ページにいただいで、まず「(1)印刷物及び電話対応の品質

向上」は、中側に書いていますが。説明いたしますと、印刷物については、白黒印刷で送っています。この業務委託をすることによって、カラーで送ることが出来ます。市税など、特にカラーの方が見やすいというか、やっぱりお年を召した方が多いので、カラーで見やすくしたい、ということが大きいところとなっています。また、コールセンターを創設することにより、電話対応の向上ということで考えています。

(2) ですね、「セキュリティの向上」ということで、専門の業者になりますと、セキュリティに特化した施設で行うことや監視カメラとかコンピュータログ等に記録することによって、いろいろな事故が発生した場合でも原因究明できますので。よりセキュリティが向上するということになっています。今までにもですが、市税とか国民健康保険の誤封入とか、今まで有るか聞いてみたのですが、特にそういう事例は無いということなので、きちっと管理した上で行ってもらっている業者になると思います。業者はまだわかりませんが、管理ができるようになっています。

(3) の「業務効率の向上」ということについては、今回市税、国民健康保険で導入済みであって、専門業者に早く・正確な情報を入れるという実績があるので導入したいと考えており、データ作成から発送までの期間が短縮すると考えております。

次が(4)の「コスト削減」ということで、こちらも市の職員が大きくかかわるのではなくて、一部かかわるものもありますけれども人件費削減効果が望めて、また業務を一元化することによって、いろいろな紙代等も削減できると考えております。以上が、導入理由となっております。

また2ページにお戻りいただくようお願いします。今回この審議会に諮らないといけない理由について再度、説明させていただきます。(1)で、個人情報データを外部である委託先業者へ提供する必要がありますためということで、吹田市個人情報保護条例第8条第1項第6号によって、「公益上特に必要がある」と考えられるため、個人情報を外部である委託先業者へ提供するものです。「公益上特に必要がある」とする理由については、別紙3に書いております。すでに市税とか国民健康保険で行っていますが、(1)の「委託先業者の信頼性」ということで、入札を行って業者については信頼性が担保されるという業者を選びたいと思います。当然募集要項・仕様書でかなり縛ってというとおかしいですけど。縛らないと、甘いセキュリティになれば、せっかく業務委託しても漏れてしまつては大変なことになるので募集要項・仕様書によって制限をかけていきます。

(2)は、「リスク管理の考え方」としまして、委託業者を一元的に管理・監督できますので、複数業者に分散して委託するよりも、一つところの業者だけで行う方が、情報漏えいのリスク面において有効であると考えております。これが理由となっております。

また、戻ってもらいますが、2ページの(2)です。個人情報ですが、外部である委託先業者へ提供した旨及びその理由を本人に通知することを省略するため、吹田市個人情報保護条例第8条第2項にあたる分ですけれど。通知を要するに対象者が大量の場合であります。この場合、まあ8万人ほどの数になりますので、本人が通知を受けても本

人に選択する余地が無い場合に該当し、提供したすべての場合に本人に通知しなければならないとすると、「行政事務の非効率化と煩雑さを増し、本人も予期せぬ通知を受けて無用の煩わしさを感じるようになるため本人に通知することを省略するものです。」ということになります。この仮算定とか、本算定というのが、吹田市では65歳以上の方に普通徴収、納付書で銀行に納める方とか、後はほとんどの方なんですけれども年金で天引きとなって納められる方を合わせると、まあ7万、8万人くらいの数になりますので、そういう方に一人ずつ通知をするというのは、こういう理由でできないなと思っています。

(3) ですが、個人情報外部である委託先業者へ提供するにあたり、通信回線により電子計算機の結合が必要となるため、吹田市個人情報保護条例第13条第1項第2号「公益上特に必要がある」と考えられるため、外部である委託先業者へ提供するために通信回線による電子計算機の結合を行うものです。「公益上特に必要がある」とする理由については、先ほどの別紙3で説明させていただいたとおりと同じになっております。これが今回、審議をお願いする理由となっております。

次ですが、「6個人情報の内容」ということにつきまして。別紙4の11ページに飛びますが、簡単にいいますとお名前とか住所とか金額とかが載っています。年間保険料額とか前年の所得額とかが載っていますので、やはり個人情報が多いこととなっておりますので、セキュリティがしっかりしたところで行わなければいけないというのは、十分認識しております。これが6の内容です。このままですね、13ページを見てもらいたいんですが、「業務スケジュール表」は、それぞれ年間行っている分とか、3か月に1回行っているこういう通知があります。一式として載せさせていただいておりますので、御参照ください。特に多いのが、6、7の仮算定保険料額決定通知書が4月、本算定保険料額決定通知書が7月。これが、かなり多い数字になっております。

次に、8の「セキュリティ対策」。また2ページのところに戻っていただきますが。セキュリティ対策としましては、「(1) 伝送先の事務」、「(2) ネットワーク形態における対策」、「(3) ネットワーク接続回線における対策」、「(4) 通信・ネットワーク制御機器における対策」、「(5) その他の対策」ということで、これについては長いので省略させていただきます。別紙6ということで、14ページ以降に載せさせていただいております。先ほどよりも説明させてもらっておりますが、セキュリティの体制につきましては、いろいろありまして14ページでいいますと、業者指名につきましては市の契約検査室という室がありまして、そこ連携し登録を行ってもらっているという規定があるとか、税金に滞納が無いとかいろいろとあります。特に(7)。これまで、本市あるいは官公庁において同様の業務の委託実績を有することなど。従前行ってもらったことのあるという業者を選びたいと考えております。

次に15ページ以降については、「セキュリティ要件」ということで、書かせてもらっているのですが、個人情報をきっちり守るよというように書いております。

その中で例えば（１）③については、「甲が提供する印字用データについては、テスト分を含めて、業務後速やかに消去又は、返却し、消去返却証明書を提出すること。」。当然ですけど、残さないということが大事だと思います。あと、（１）⑧なんですが、「守秘義務に関する誓約書を提出し、乙が管理すること。」としています。あとはたくさんあって申し訳ないので、一個一個の説明は省かせていただきます。あとで質問いただくかとも思いますが、セキュリティを一貫した状態で行っていただくということで考えております。

それでは、18ページの第3条、「再委託の禁止」ということで、印刷委託とコールセンターという業務になりますが、このコールセンターについては、印刷業者さん自身が、コールセンターまでなかなかできないので再委託になる可能性がありますので、記載をさせていただきました。

委託業務の一部を再委託をするときは、きちんと市の承諾を得て行わなければならないということ、これについてもしっかりとした業者ということを確認した上で、コールセンターを行ってもらうということになります。これが、ここに書いてある（８）のとおりになっております。

また3ページに戻ってもらって、あと9、10、11を説明させていただきます。「例外的な取扱い運用」ということで、（１）は、「吹田市個人情報保護条例第8条による目的外利用及び外部提供の制限の例外的な取扱い運用」ということで、印刷業務委託業者に帳票作成に必要なデータを必要に応じて提供します。作業終了後、印刷業務委託業者はデータ消去を実施しますが、その際消去証明を発行します。（２）は、「吹田市個人情報保護条例第13条による実施機関以外のものとの電子計算機の結合の制限の例外的な取扱い運用」。吹田市側には、市内の他のネットワークと接続していない印刷業務委託の専用端末を設置し、印刷業務委託業者とデータのやり取りを行います。本市及び印刷業務委託業者に設置するすべての機器は、セキュリティレベルの高い部屋に設置するものとします、というようになっています。

「10今後の予定」ですが、平成30年2月、まず今年2月の市議会定例会へ提案し、市議会の議決を受けます。その後、平成30年4月～5月に入札を実施し、平成30年10月にこの業務を運用開始ということになっています。これが、スケジュールとなっております。

説明がちょっと足りない部分があったかと思いますが、説明は、以上とさせていただきます。ありがとうございました。

岡会長 どうも、ありがとうございました。それでは一応、質問と意見・審議を分けまして。まず質問から、どうぞ。

川内委員 公募委員の川内です。いくつかの質問をさせていただきます。まあ、そのお答え如何で意見に展開するかもしれませんし、もうそれで納得したよということになるかもしれませんけれども。冊子の方なんですけれども。2ページの太枠の5の「審議に諮る理

由」のところですね。この（２）の上から7行目のところですが、これ私、前にもずっと前の審議会。ひょっとしたら別のメンバーによる審議会だったかもしれませんが。そこでもこういうような、お役所の方からの文言に出会って私、その時も質問させてもらった記憶あるんですけども。その7行目のところですね。「本人も予期せぬ通知を受けて無用の煩わしさ」云々とありますよね。この「本人も予期せぬ」とか、その「無用」とか、これかなりお役所の方の思い入れの入った表現なんですけれども。これは本当に客観的に、誰が見てもそういうふうになっているからなんですか。もし、差支えなかったら、こういうふうなことになるからという具体的な例を、差支えない範囲でもしも示してもらったら私、ストンと腑に落ちると思うんですけども、いかがでしょうか。

小林福祉部高齢福祉室参事 皆さんに対してですね、こういう業務をするので、市民の皆様に対してですね、通知をするということになると市役所的な言葉で言いますと、「予期せぬ通知」ということで、驚かれるということがあるかもしれません。そこでこれを認めるかどうかということの本人に通知するということが、「煩わしさ」、「驚かれる」とか、そういう業務に対してどう感じられるかということになりますと、7万人、8万人の方に送るとということになりますので、予期せぬ通知を受けたので「これは、何？」ということで問い合わせを受けたりすることもあります。そういうところを省くということになると思います。個人・個人で受け止め方が違うと思いますので。どう感じるかということには、ちょっと違いがあるのかなということになります。びっくりされるとか、そういうことによって負担になるということをやっと感じられるかなあということ、思っています。

岡会長 ちょっとね、それに関連してね。私が言うのも変なんだけれども。「行政事務の非効率化と煩雑さ」を増すと、それと次に今、川内委員が聞かれたように通知を受けた個人の「無用の煩わしさ」を感じると。これ、どちらにウェイトがあるんですか。担当課としては。

濱田福祉部高齢福祉室主査 例えばですね。本算定の通知書というのは、65歳以上の方全員に送りますので、だいたい7万5千人から、8万5千人の方に一人ずつ通知書を送るんです。これを、一人一人の方に「個人情報が入った印刷分について、外部委託していいですか。」というのを事前に送って、「いいですよ。」というものを返していただいて、いいといった人だけに、外部委託して送るといような事務をしようとする、前段の「行政事務の非効率化」にかなりなってしまう。1回行って帰ってが増えてしまいますので。後ですね、後段の「無用の煩わしさ」というのも、先ほど参事から説明しましたように、こちらが「やっていいですか。」という通知をわざわざ送ってですね、それに記載・記入して返してもらうという煩わしさが、発生してくるのではないかというふうには考えております。

川内委員 送り手の方は、行政の方の気持ちをお持ちの皆様が、一番よくおわかりになる

んですけれどもね。私が質問しているのは、受け手の方の気持ちをぱっと送る方のあなたの方でもう決めてらっしゃるので。まあ、中にはちゃんと手順を踏んでいただいてありがたいなあと思われる方があってはいけないことはないと思うし、そのところが腑に落ちない理由なんですね。ただ、先ほどおっしゃっていただいたことみんな言葉の言い換えであって、それはわかるんだけど。本当にそんなふうは無用とってしまっていていいのかな、あるいは煩わしさというネガティブな表現がぱっと入ってきているので、そこまで受け手の気持ちを付度したような形になってしまって、それで聞いた訳なんです。

岡会長 他の委員の方はどうですか。川内委員の今の御質問に関連してもいいですし、直接市に聞かれてもいいです。

平山委員 今のに関連してなんですけれども。例えば、省略するにしても、代わりにホームページ上で少しそういうのを実施しますというのをホームページ使ったりとか、あと、市報に載せるとか、あとは通常送っている書類の中に1枚資料を入れるとかいうそういう代替案は取れないのかなあという感じはしたんですけれども。

小林福祉部高齢福祉室参事 ホームページに載せるとかですね。皆さんに送る、今回4月とか7月とかに送ることについて、今後こういうふうに変わりますということで通知することにつきましては、ぜひこれは取り入れていきたいと思っています。ありがとうございます。

岡会長 それでこの上のね、「審議に諮る理由」(2)の「大量な場合で本人が通知を受けても本人に選択する余地がない場合」というのは、かぎっこして引用してあるんだけど。これはどこから引いたものですか。どこからかの引用ですか。

濱田福祉部高齢福祉室主査 そうですね。「個人情報保護条例 趣旨と解釈」というものがありまして、そこからの引用になっております。

岡会長 我々はもらっていないでしょ、解釈の本もらっていますか。

小林副会長 もらっていないですね。

岡会長 ねえ。もらっていないんで。僕も、少しちょっとこれ探してみたんですよ。いただいた資料で、どこで見たのかなあというのが、わからなかったんです。

小林副会長 こういう場合はこうしますよ。こう解釈しますよというような解釈文書みたいなものですか。

岡会長 そうでしょうね。

矢倉委員 これですか。(机上の草色ファイル)

岡会長 ああ。今、これを見ようと思うと見れるんですね。これの何ページでしょうか。

柿本市民部市民総務室参事 「個人情報保護条例 趣旨と解釈」の15ページの下から4行目ですね。

岡会長 御質問いただいた川内委員どうですか。ここを読まれて。

川内委員 はあ。ここから来たんだなど、わかりましたけども。

小林副会長 まあ、そのへんは平山委員の御提案のように、文書で一筆個人情報を開示するというを書いても、問題はないように思います。

岡会長 それと一般的に、ホームページとか何とかで、少し市の広報とかでちょっと付言するというか。そういうことを御提案されてはと思うんですけどね。そういうことほとんど、可能ですか。

小林福祉部高齢福祉室参事 それは、大丈夫です。こういう業務を、こういうふうにしますということで、書いていくことは可能と思っています。

岡会長 平山委員の御提案で、川内委員どうですか。

川内委員 はい。それでいけるものならいってもらったらと、思っています。

岡会長 はい。それでは次は、次の質問何でしょう。

岩城委員 はい。4ページのところの「概要図」なんですけれども。こういう業者のやりとりをUSBでやるというのは、あまり記憶に無くて、いろんなネットワークでかなりきついセキュリティが出来ているというそういう仕組みが、これまでいくつか諮問されてきていた記憶があるけれども。これ、USBで情報のデータやり取りというのは、これは他にも一般的にやられている方法なんですか。

濱田福祉部高齢福祉室主査 USBでの方法は、介護保険システムからマシン室へまでの方法となっています。これは税と国保も同じ方法でやっています、なぜこの方法をとるかという、介護保険システムというのは、住基情報を取り扱っているシステムのシステムなんですけれども、同じネットワークの中に介護とか国保とか全部入っているんですけれども、そのネットワーク、これが完全に外部から遮断されている状態なんです。だから、USBで出すんですけれども。これを行うには、上長の許可が必要となっていて、個人情報を取り扱う場合には、取扱責任者になります部長級の決裁があることとなります。非常に取り出しにくい状況になっていますが、ここをネットワークで繋げることは、逆に吹田市のセキュリティのポリシー上禁止されていることとなります。USBでの方法は特別な扱いで上長の許可を得た場合だけ、取り出せますよというようになります。この部分はそういうふうになっております。

岡会長 よろしいですか。

岩城委員 庁内のは、わかりますけれども。こちらの右側の方です。

濱田福祉部高齢福祉室主査 こちら側ですね。原則、専用線の方がセキュリティは高くなるのですけれども、ただ、コールセンターの期間が、帳票発送して3週間の年2回になりますので、それだけのために、専用線を引くということが、たぶん業者の方はコスト上ちょっとできないと思います。代わりにUSBで運ぶことが想定されますけれども、セキュリティ便というのを使うように、仕様の方で指定します。セキュリティ便というのは、例えば大きな会社で言えば、佐川急便さんとか、日通さんとかが各社サービスを持っているんですけれども、銀色の例の箱に入れて、鍵穴がないような、簡単に開けられないようなもので、かつ、GPSが付いているとかですね。トラックも専用のトラック

で、というようなガチガチのセキュリティに特化したようなサービスがあります。それを利用することで、媒体を移して運ぶというようなことを考えております。

岡会長 よろしいですか。

岩城委員 はい。

岡会長 他に、何かございますか。糸瀬委員どうぞ。

糸瀬委員 コールセンターなんですけれどもね。電話の場合でなかなか通じない場合でしたら、ガイドンスに応じて1番押してください、2番押してくださいと。高齢者の私などもなかなか難しいので、特に高齢者なんてそんなのに慣れてなかったら、押せるのか。ガイドンスの数は何ぼ位にするんですか。この内容に関しては、1番を押してください、2番を押してください。そういうガイドンスですね。コールセンターの場合は。

濱田福祉部高齢福祉室主査 まだ業者さんが決まっていませんので、どのような方式になるのかというのは決まっていないますけれども。原則としては、ガイドンス無しで直接取るような、いきなり人が出るようなイメージを持っています。

糸瀬委員 そしたら、出なかったらずっと待っておくわけ。呼び出しているのに、ただ音楽が流れて。

濱田福祉部高齢福祉室主査 そうですね。ただ、10回線ほど準備する予定です。今、本庁内でいうと、6から8回線位の電話の回線に対応しているところなんですけれども、それよりも多い回線を準備することで、今までよりは待ち時間は減るといようなイメージを持っています。

糸瀬委員 よう私らスマホなんかで、ようわからんから聞いたらね。どれだけ待たされますか。15分、20分て、ざらですよ。これ、実はですね。プロやのにね、吹田市がね。一般の場合でもね。まあ、どうかな。よく有ると思うよ。待たすからね。

岡会長 あのね。私が言うのも変だけれど。市税と国民健康保険では、既に実施していると。コールセンターも1週間位でしょ。その位で処理できるということですかね。この市税なんかの前例を言えば。

小林福祉部高齢福祉室参事 いえ。市税とか国民健康保険は、コールセンターは行って無いんです。

岡会長 無いの。

小林福祉部高齢福祉室参事 行っていたのは、臨時福祉給付金とかがありますけど。

岡会長 臨時福祉給付金か。

小林福祉部高齢福祉室参事 3週間というのは、特に電話が多い時期というのが3週間位が多くて。後は市の職員で、まあ回線は少なくなりますけれど、それぞれで対応して参ります。3週間は、集中している時期ということとなります。先ほど、委員がおっしゃられていました待つ時間が多かったら高齢者の方は、というのはどういうことができるかは、また、仕様書の中でできるだけできるように、組み込んでみたいと考えています。それがどうなるかは、わかりませんので、そういうことがないように行っていきたいと

いうことです。

岡会長 イメージとしては、10回線で直接コールセンターで受話器を取るというそういうイメージですか。

小林福祉部高齢福祉室参事 はい。ガイダンス無しで考えています。

糸瀬委員 その場合は、録音を録るということですか。

小林福祉部高齢福祉室参事 その場合は、録音をたぶん録りますね。

糸瀬委員 「たぶん」、じゃないでしょ。

小林福祉部高齢福祉室参事 申し訳ないです。録ります。間違いなく。

糸瀬委員 コールセンターで聞ける内容というのは、どこまでですか。「あなたの所得は、なんぼですか。」とか、そういうふうなのは、無いですよ。

小林福祉部高齢福祉室参事 所得に対してもそれは決定通知書の中身のところに入っていますので、コールセンターの方でもその部分に対応します。

矢倉委員 会長。

岡会長 はい、どうぞ。

矢倉委員 この電話番号というのは、市の電話番号とは、また別。

小林福祉部高齢福祉室参事 市の専用回線の電話番号が入っています。

矢倉委員 市の専用回線の電話なので、大丈夫なんですね。

小林福祉部高齢福祉室参事 市のお問い合わせ先ということで、こちらへ連絡してくださいということでお問い合わせ先として載せます。

矢倉委員 3週間過ぎてからのお問い合わせ先は、また市に戻る訳。

小林福祉部高齢福祉室参事 また市に戻りますね、はい。そうです。そこは記載は難しいんですけど。それまでの3週間まではこうさせてもらってとは記載しまして、当然、前の電話番号については行っていませんので、お知らせの設定もそのようになると思います。

岡会長 はい、どうぞ。

糸瀬委員 4ページですね、セキュリティ対応車が市役所に戻ってきますね。

小林福祉部高齢福祉室参事 はい。

糸瀬委員 それからは、郵便局に配送する。

小林福祉部高齢福祉室参事 こども仕様書の中でのことになりますけど。直接市役所でなくて、郵便局で私らが立ち会って、そこで降ろしてもらおうということになっています。市役所と書いていますけれども、市に帰ってくると、私らが立ち会います。市役所というか、郵便局に直接、物は入ります。吹田市職員は立ち会っての体制がとれています。

岡会長 あの、いいですか。この18ページの真ん中あたりに第3条というのがあって、「再委託の禁止」というのが有りますよね。だから、「委託業務の全部又は大部分を再委託してはならない。」と、「一部を再委託しようとするときは、あらかじめ、甲の承諾を得な

ければならない。」と。コールセンターは、この再委託としてイメージされている訳ですよね。

小林福祉部高齢福祉室参事 そうですね、はい。

岡会長 他に、再委託はあるんですか。

小林福祉部高齢福祉室参事 他は。

岡会長 言葉として答えてください。これではちょっとね。

小林福祉部高齢福祉室参事 無いと考えています。

岡会長 それでね。その場合に、21ページの第12条の第2項ですね。「本特記事項に定める事項は、第3条により乙から再委託を受けた受任者又は下請負人についても適用する。」となっていて、コールセンターにも同じように委託業者した業者と同じように市の管理がなされるという、こういう理解でいいですか。

小林福祉部高齢福祉室参事 はい、それで結構です。

岡会長 他に何か御質問は、はい。

川内委員 3ページに戻っていいですか。3ページの2つ目なんですけど、「9例外的な取扱い運用」。その上から5行目のところに、「消去証明」ってあるんですけどもね。これ、我々イメージがわからないんですけども。何か、どんなものというか、形式というか、どのようなものを考えたらいいのでしょうか。

濱田福祉部高齢福祉室主査 「消去証明」なんですけれども、特に書式というか、決まったものというのはないのですが、内容としては委託業者は、「自分たちの責任で持ってきちんと消去しました。」といったものを口で言ってもらうのではなくて、きちんと文書で会社として提出していただくというイメージです。

川内委員 口頭では無いんですね。

濱田福祉部高齢福祉室主査 口頭では無いです。書類です。

川内委員 市民課の例でいうと、署名・捺印でという感じになるんですね。

濱田福祉部高齢福祉室主査 そうですね。会社のちゃんとした印鑑がついてあって、「我々の責任できちんと消去しました」もしくは「返却します」というようなことを書類で証明してもらうとか、出してもらうという形のもので。

糸瀬委員 その件でね。データは消去やけれども、プリント自身は出て来るでしょ。その場合の処分は。例えば100枚プリントする、しかし101枚だったとか、90何枚だったとか誤差が出てきた場合の、その表示はどうされるんですか。

濱田福祉部高齢福祉室主査 書類の破損とかですね、何かのミスとかでというのは、ミスしたものをそのままこちらへ納品していただくことを想定しています。不足分については数を合わせますので、合っていないという部分は、常に機械上のログで監視をしていますので、ログを追って行くと、どこで抜けたかとかは必ずわかる状況というふうに業者の方で準備しています。必ず抜けた原因というのを探って追跡するというのを考えております。

岡会長 他に何かありますか。

川内委員 19 ページのことは、もうこれは説明なされたことになっていませんか。これから何かまだ、御説明あるんでしょうか。19 ページ全体。これから、御説明あるんでしょうか。

小林福祉部高齢福祉室参事 説明はありませんので、もしも御質問いただけたらと思います。

川内委員 いいですか。

岡会長 はい。

川内委員 19 ページの第7条なんですけれどもね。下から3行目の本文のところ、「甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。」とありますよね。その上の方をよく読んでいきますと、読み合わせますと、「返還」でもないし、「引き渡し」でもないし、「消去」でもないし、「廃棄」でもなくて、それで別に「当該方法」、我々素人の感覚ではこれ例外にどんな方法があるんだろうかと思うんですけれども。まさかこれ、意地悪く考えて、特に何もしないでいいよというようなことになったりは、しないでしょうね。

濱田福祉部高齢福祉室主査 いえ、原則です。但し書きなので。原則のところでは廃棄などのことを考えているんです。ただ、それ以外、我々が思い付かない方法がもし、あるのであればというところなんですけれども。基本的には、我々が他の方法を指示することは無いということです。もし、この但し書きを削除してというのでも構いません。

川内委員 意見みたいになりますけれども。本当に常識的に考えて、さっき読み上げた4項目以外、私は無いと思うので。今この場で専門家が思いつかれたら、おっしゃってもらったらまた私、お聞きしますけれども。なんでこんなにいるのかなあと悪く考えたら、非常に失礼な言い方でごめんなさい、逃げ道作ってはるのかなあと思ったりもしましてね。うっかりしたときに、ここに該当するやんかと言われたらという気持ちもあって。ちょっと失礼過ぎてごめんなさい。ただ、素人の考えで申し上げました。以上です。

岡会長 私が申し上げるのも何なんだけれども。御担当者としては、但し書きを付けることによって、何か抜けるものがないように、全部カバーしたいという意図じゃないんですか。

濱田福祉部高齢福祉室主査 そのとおりです。

岡会長 今、川内委員の御質問に答えて、但し書きの削除をしてもいいですよと、そう簡単におっしゃっていいのかなあと。僕が言うのも変だけれども。

濱田福祉部高齢福祉室主査 基本的には市側に有利になるように、というは何ですけれども。例えば、業者が個人情報の取扱いに関して何か結託するという意味ではなくてですね、悪いことをしたらというのも何ですけれども。あればこの箇所を引用して違うでしょと、言えるために置いている部分ではあるんですけれども。ただ、今おっしゃられたように、確かに言われてみると但し書き以外の方法は、今私達は見つからなかったもので、ちょっとすぐには即答しにくいんですけれども、よく考えて不必要であれば削除、この

但し書きも不要なのかなというふうには思っております。

高田市民部長 ちょっと口を出すようであれなんですけども。例えばですけども。市から提供した資料を、事業者の方が火災とかで焼失しているとか、そういった場合は、返せないでしょう。ですから、消去でもないですね。ですから、例えばそういう場合は当てはまるのと違いますか。紛失をするとか、火災で焼失するとか。ですから、そういった特殊なケースの時の規定と思います。そういう事例が無いことは無いのではないかと思います。

小林福祉部高齢福祉室参事 確かに、地震とか火災とか有れば確かにということになります。

岡会長 川内委員どうですか。

川内委員 ああいうケース、私は思わなかったの。ああ、なるほどなあという気持ちです。

高田市民部長 抜け道を作っているといったことは、無いと思います。

岡会長 この件に関しては、市の御担当者は善意の担当者だ、という理解でいいんじゃないですかね。

川内委員 大抵は、正しく使われるという段階で処理できるということですね。

岡会長 他に何か御質問はございますか。はい、どうぞ。

澤田委員 ちょっと、業務の一環ですね、業務の中身。1ページの「業務概要」「(3) 対象帳票」と書いてございますね。「口座振替済通知書」の発行、「催告書」というのですか、あなた滞納していますよと。「督促状」ですか。こういうのを発行しますね。こういうのを業務委託ですね。何回も督促状、3回出しても払ってこないというときは、その後、どうなるの。業者の方がおられますね、それで。

小林福祉部高齢福祉室参事 その後は市の職員が、この業務委託とは別ですけども、訪問をさせてもらったりとか、電話をしたりとかいう対策をとるようにします。

澤田委員 その人の状況を掴みはるのですか。

小林福祉部高齢福祉室参事 業務委託では、ただ送るだけの発送となります。

澤田委員 ああ、そうですか。

小林福祉部高齢福祉室参事 別の方法での徴収・滞納についての調査とか、訪問とかは、別であります、はい。

澤田委員 わかりました。ちょっと、安心しました。渡しっぱなしかなと思ったりして。

小林福祉部高齢福祉室参事 それは、ないです。紙本体だけというようなことは、ないです。

澤田委員 やっぱり国保料もやはり今もう、委託ですね。これ業務委託ですけども。国保料と、私今言いましたけれども。払えない人が、やっぱり私の身近でもおられえますよね。みんな生活が大変な中で、この介護保険は今もう引き落としになっていますから。

小林福祉部高齢福祉室参事 銀行等です。

澤田委員 はい、入ると思いますがね。でもやっぱり払えない人には、どういうふう
にね。市として、住民を守るという立場で考えてくれるんやろうかというふうと思う
んです、はい。そこらへんをもうちょっとやっぱり、業者任せでなくて、きちっと内容
掘んでいただきたいなあというふうに、これはお願いも兼ねてですけれども。

小林福祉部高齢福祉室参事 分納というのがあって、分割納付という方がおられますけど。
それは今回の件には関係ありませんので、市の職員が分割納付書を作って発送するとい
うことは、別の業務になってきますので。これには入って無いんですけれども、業務と
してあります。

澤田委員 はい、わかりました。

岡会長 澤田委員よろしいですか。他に何かございますか。

なかったら、意見を。もう質問の中にだいぶ意見も入っているかもしれませんが。意見
として何かおっしゃりたいことがあれば。どうぞ御発言ください。はい、どうぞ。

平山委員 5ページのところの、「(1) 印刷物及び電話対応の品質向上」というところと、
3段落目ですかね。「印刷物の品質向上として、主要帳票はカラーで印字する」というと
ころと、あと「ユニバーサルデザインフォントを全帳票に採用し、「誰もが見やすい、読
みやすい」帳票とする予定です。」ということなんですけれども、今のユニバーサルデザイ
ンの考え方を取り入れるということなんですけれども。例えば視覚障がい者の方へ書類
が届いたと考えると、中身全部を点字で印刷して作るというのは大変だと思うんですけれ
ども。例えば届いた封筒のところに、「市役所から発送したものです。」とかそういう表
示があると、優先的にその封筒をヘルパーの方に渡して先に開けてもらうとか、そうい
うことができると思うので、視覚障がい者からそれ聞いたことがあるんですけれども。
この書類に限らず市役所から届く重要な書類に関しては、中身は空けずに捨てるとい
うことがあったものなんですけれども。封筒の分かり易い位置に「市役所からの郵便です。」
ということだけを打ってもらえれば、助かるなあというのを聞いたことがあるんですけれ
ども。なので、品質向上を考えられているということで、もし可能であればちょっと参
考にいただければなあ、というふうには思います。

岡会長 どうですか、その点は。

濱田福祉部高齢福祉室主査 郵便局に直接納品する前に、業者の方がこちらが指定したも
のを抜きとります。そこで点字の対応ができたと思いますので、毎回抜いてこちらで
加工した後に、発送するようにします。

岡会長 それは可能なんですか。作業的に。

濱田福祉部高齢福祉室主査 作業的には可能で、今も、やっています。今後もそのように
するつもりです。

小林福祉部高齢福祉室参事 このような要望があって、既に対応している方がいまして、
点字で一部だけなんですけれども、ちょっと行わさせていただいているところがあります。
全員の方ではないんですが、すべての方ではなくて、要望があった方に関しては行って

います。

岡会長 そうですか。他に何か御意見ありますか。

そうしましたら、この審議に提出された諮問案件について、少し委員の間で議論しますので、高齢福祉室の皆さんはちょっと御退席いただいてもよろしいでしょうか。

< 福祉部高齢福祉室職員 退室 >

岡会長 それでは1ページの「1 諮問する項目」ということで、対象業務が「介護保険業務に関する帳票印刷、印字、封入・発送及びコールセンター業務」ということで、業務概要が書いてありますけど。3ページの9まで、10・11は異論が無いと思いますので、3ページの9までの件で、諮問について当審議会としてはどうしましょうか。よろしいですか。質問も意見もだいぶかなりつっこんだ御質問もありましたし、意見もありましたんで、一応これで了解させていただくことでいいですか。

< 委員了承 >

岡会長 いいですか。はい。それでは審議会としては、了解ということで承認と。

それでは、今日の議事録は糸瀬委員、岩城委員によりしくお願いいたします。

これで終了したいと思います。どうもありがとうございました。

全員 ありがとうございました。

以 上