

2021年（令和3年）3月11日

藤沢市長 鈴木 恒夫 様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 畠山 関之

所管する情報処理システムの運用管理に係る
コンピュータ処理について（答申）

2021年（令和3年）2月22日付けで諮問（第1061号）された所管する情報処理システムの運用管理に係るコンピュータ処理について、次のとおり答申します。

1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成15年藤沢市条例第7号。以下「条例」という。）第18条の規定によるコンピュータ処理を行うことは、適当であると認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う必要性は、次のとおりである。

(1) 諮問に至る経過

本市では、インターネットを活用して、自宅やオフィスから安心して行政手続を行うことができる電子自治体の取組を推進し、市民の負担軽減や利便性の向上を図るために、神奈川県及び県内31市町村と電子自治体共同運営サービスを進めている。

この電子自治体共同運営サービスにおいて利用している電子申請システムのコンピュータ利用に当たっては、手続ごとにその都度、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問し、意見を聴いた上で事業を実施している。講座、講習会、研修会及びイベント等（以下「講座・イベント等」という。）については、藤沢市個人情報保護制度運営審議会への諮問の手続を経ることなく、コンピュータ処理を行うことができるものとする包括的な取扱いについて、2009年（平成21年）7月9日付け藤沢市個人情報保護制度運営審議会答申（第396号）を

受け、講座・イベント等のオンライン申込における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン（以下「ガイドライン」という。）を２００９年（平成２１年）８月１３日付けで策定し、個人情報に係る適正な措置を図っている。

ガイドラインの策定から１０年以上が経過し、その間、２０１６年（平成２８年）には、官民データ活用推進基本法（２０１６年法律第１０３号）の成立、２０１７年（平成２９年）には、同法及び高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（平成１２年法律第１４４号）に基づく取組を具体化するための世界最先端ＩＴ国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（２０１７年閣議決定）の策定、２０１８年（平成３０年）には、これらの方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するためのデジタル・ガバメント実行計画の策定、２０１９年（令和元年）には、情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律が成立し、行政のデジタル化を推進するための法整備等が進められてきた。

さらに、２０２０年（令和２年）には、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を図りつつ、講座・イベント等を実施するため、講座・イベント等のオンライン開催需要が高まってきている。

こうした社会情勢の変化等を踏まえ、取り扱う個人情報を追加し、コンピュータ処理を行い、また、これらについても包括的な取扱いを求めるため、条例第１８条の規定に基づき、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問するものである。

(2) ガイドラインの主な変更点について

ア コンピュータ処理を行う個人情報の追加

(ア) 現在ガイドラインにより取り扱うことができる個人情報

- a 氏名
- b 電子メールアドレス
- c 住所又は居住地区
- d 電話番号
- e ファックス番号
- f 生年月日、年齢又は年代
- g 性別
- h 子の名
- i 子の生年月日、年齢又は月齢
- j 子の性別

(イ) ガイドライン改訂により新たに取り扱うことができる個人情報

a 在住・在勤又は在学

申込に当たり、参加条件として、市内在住者だけでなく、在勤又は在学の場合も参加可能とする事業があることから、住所又は居住地区の替わりに選択できるようにする。

b 手話通訳希望の有無

c 要約筆記希望の有無

b及びcについて、障がい者差別解消法では、地方公共団体に合理的配慮が義務づけられており、イベントを実施する際には、障がいのある者への配慮を心掛ける必要があるが、障がいのある者が安心して事業に参加することができるよう、申込の際希望の有無を把握する。

d 参加区分（会場参加又はオンライン参加）

現地及びオンラインにより同時開催する事業が増えていることから、申込時点で希望する参加区分を選択できるように追加する。

e 申込者以外の参加者氏名

現在ガイドラインにより取り扱うことができる親子の範囲は、子が未成年の場合を想定しており、子が成人している親子が講座・イベント等に申し込むことができるようにする。なお、申込者が申込者以外の参加者の申込を行う際には、本人の同意を得ることとし、システムの申込画面においては、本人の同意を得た上で申込を行うよう案内を表示する。

f 孫の名

g 孫の生年月日、年齢又は月齢

h 孫の性別

fからhについて、申込者が親以外の保護者（祖父母）の場合かつ当該講座・イベント等に孫の保育がある場合又は孫と共に参加する場合、孫の個人情報を収集することができるようにする。

i 講座・イベント等に対する意見、要望及び提案

講座・イベント等申込者に、事前又は事後アンケートを行う場合があるが、現在のガイドラインでは、申込者に対する事前又は事後アンケートを電子申請にて受け付けることができない。事業に対する意見、要望及び提案等を一連の流れで行えるようにすることで、事業実施課や利用者にとって利便性の向上につながることから、新たに事前又は事後アンケートをガイド

ラインの対象範囲に加える。

(ウ) 個人情報の取扱いについて

個人情報の取扱いに関する基本原則に則り、個人情報の収集に当たっては、事業に必要な範囲のみとし、また、その収集理由を明確にしなければならないことから、引き続き適正な情報管理を行うため、事業実施課に収集理由及び収集の妥当性を確認する。

イ 社会情勢の変化等に伴う記述の変更

ガイドラインは、法令による規定、社会情勢及び事務フロー等により検証、見直しを行うこととしている。ガイドライン初版の発行から10年以上が経過しており、その間、行政のデジタル化推進に係る各種法令が制定され、また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止と事業継続を両立するためのオンライン開催需要があることから、ガイドラインに社会情勢の変化等の記述を新たに追加する。

(3) 電子申請システムについて

現行システムは、神奈川県（神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会）にて調達しており、2020年（令和2年）4月1日に提供事業者が変わり、新たにシステムの運営を行っている。この電子申請システムを利用するに当たり、利用者は申請する自治体ごとに、利用者規約に同意の上、本人の利用者情報を登録する。登録を行った利用者には利用者ID（利用者本人が登録した電子メールアドレス）と、本人が指定したパスワードによりログインすることで、システムを利用することが可能となる。また、利用者は必要に応じ、申請の審査状況等をシステムに照会することができる。

(4) コンピュータ処理の必要性

総合的かつ汎用的な受付事務を電子的に行うことで、市民の利便性の向上を図るとともに、行政事務の効率化の推進につながることから、多くの情報を迅速かつ正確に処理するため、コンピュータ処理を行う必要がある。

(5) システムの安全対策について

ア 利用者情報

システムの利用者情報は、自治体ごとに個別のデータベースに格納・管理されており、申請先以外の自治体から参照することができない。各自治体の担当者は、審査等を行う際に、担当事務の申請情報に限り、アクセスすることができる。また、申込情報は利用者に帰属することから、申込先の自治体であっても削除することはできない。

イ ネットワーク

電子申請システムは、利用者側が通信するインターネットからの

セキュリティがFWやIDS／IPS等の不正侵入防止対策により十分に確保され、インターネット通信はSSLを利用した暗号化により情報の外部漏えいを防ぐ。

職員は、専用回線の総合行政ネットワーク（LGWAN）を利用し、システムのログインにはFW等によるセキュリティが確保され、ウイルス対策や不正アクセス対策（アクセス制御・アクセスログ）、不正侵入防止対策（改ざん防止・検知）等により、LGWANと庁内の情報系ネットワークの接続についても、FWによるセキュリティ管理が行われる。

ウ 施設要件

システムのデータセンター施設は、データセンターファシリティスタンダード要件の最高基準ティア4に準拠しており、電気設備、空調設備、防災対策等冗長性が十分に確保されたものとなっている。

また、敷地、建物及びセキュリティ区画への不正な立入りや情報の不正持ち出しを防ぐ入退室管理策、機器障害に対する動作監視、ネットワークにおける不正アクセス、情報漏えい等に対するセキュリティ監視等各種対策が施されており、旧システムの施設要件におけるセキュリティ対策と同等のものとなっている。

エ 管理基準

システム提供事業者は、情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティガイドラインにより管理基準及び実施手順を定めている。

運用・保守業務については、サービスに関するルールやプロセス、体制等の改善によりサービスの品質を維持するための継続的な運営・管理手法として、SLM（サービスレベルマネジメント）の運用を行っている。

SLMについては、ISO9001品質マネジメントシステム（QMS）、ISO／IEC20000ITサービスマネジメントシステム（ITSMS）に適合するよう管理策を構築し、情報セキュリティ基本方針を定め、情報セキュリティ対策については、ISO／IEC27001情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）、ISO／IEC27017クラウドサービスセキュリティに基づく体系的な管理策を構築している。

また、個人情報保護対策については、プライバシーマークの使用許諾事業者認定を受けている。以上のことから、旧システムの管理基準と同等のものとなっている。

オ 契約方法

システム提供事業者と神奈川県が神奈川電子自治体共同運営サービス電子申請システム提供委託業務契約を締結して運用し、本市

は神奈川県と神奈川電子自治体共同運営サービス電子申請システム共同利用に関する協定を締結し、システムの利用を行う。

また、本市はシステム提供事業者と個別に神奈川電子自治体共同運営サービス電子申請システム提供委託業務における個人情報等の取扱いに関する協定を締結し、個人情報等を適切に管理するよう指導監督を行う。

(6) ガイドライン改訂施行年月日

2021年（令和3年）3月31日

(7) 参考資料

ア 講座・イベント等のオンライン申込における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン第2版（案）

イ 新旧対照表

ウ 電子申請システムの契約方法

エ 神奈川電子自治体共同運営サービス電子申請システム提供委託業務契約書（写）

オ 神奈川電子自治体共同運営サービス提供委託業務仕様書（抜粋）

カ 神奈川電子自治体共同運営サービス電子申請システム共同利用に関する協定書（写）

キ 神奈川電子自治体共同運営サービス電子申請システム提供委託業務における個人情報等の取扱いに関する協定書（写）

ク 個人情報取扱事務届出書

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、「1 審議会の結論」のとおり
の判断をするものである。

(1) コンピュータ処理を行う必要性について

実施機関では、コンピュータ処理を行う必要性について、次のように述べている。

総合的かつ汎用的な受付事務を電子的に行うことで、市民の利便性の向上を図るとともに、行政事務の効率化の推進につながることから、多くの情報を迅速かつ正確に処理するため、コンピュータ処理を行う必要がある。

以上のことから判断すると、コンピュータ処理を行う必要があると認められる。

(2) 安全対策について

実施機関が「2 実施機関の説明要旨」(5)のアからオまでに示す安全対策は、次のとおりである。

- ア データへの不正アクセスを防止するための措置
ア
- イ ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置
イ
- ウ データの安全性を高めるための措置
イ
- エ 安全対策を確認できるようにするための措置
ウ, エ
- オ 実施機関が協定先の安全対策を確認できるようにするための措置
置
オ

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が講じられていると認められる。

以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは、適当であると認められる。

以 上