

2006年3月9日
(平成18年)

藤沢市長 山本捷雄様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 横山弘美

苦情申し立ての受付に関することに係るコンピュータ処理について（答申）

2006年2月23日付けで諮問（第179号）された苦情申し立ての受付に関すること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）第18条の規定によるコンピュータ処理をする必要があると認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事業の実施に当たりコンピュータ処理をする必要性は次のとおりである。

(1) 諮問に至った経過

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行政手続を行うことができる電子自治体の取組みを推進し、市民の負担軽減や利便性の向上を図るとともに、行政事務の簡素化及び効率化を進めるために神奈川県及び県内34市町村（横浜市、川崎市、横須賀市を除く。）と電子自治体共同運営事業を進めている。

(2) コンピューター処理をする必要性について

ア この電子申請・届出システムを利用するに当たり利用者は、申請を行う自治体ごとに利用者規約に同意し、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が交付され、本人が指定したパスワードとあわせて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、申請・届出等手続の内容によっては、公的個人認証サービスによる本人確認が必要となる。

申請・届出の電子化は、従来窓口で行っていた受付処理について「電子自治体の総合窓口」として事務をインターネット上で展開するものである。

これは、総合的かつ汎用的な受付処理を電子的に行うことで、市民の負担軽減及び利便性の向上を図るとともに、行政事務の効率化を進めることができることとなることからコンピュータ処理を行う必要性がある。

イ 対象手続（記録の名称等）

オンブズマンへの苦情申立て

オンブズマン制度における苦情の申立ては、藤沢市オンブズマン条例では原則として書面によるとしている。

平成17年6月「藤沢市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例の制定」及び「藤沢市行政手続条例の一部改正」により、電子情報処理組織を使用して行わせることができるようになり、電子情報処理組織を使用して行われた申請は、書面により行われた申請と見なして当該申請等に関する条例の規定を適用すると定められたため、苦情の申立てを電子情報処理組織により受けものである。

ウ 電子申請・届出システムで取り扱う個人情報（申請書情報）について

電子申請で取扱う申請書情報は、従来の紙による申請書情報と同一の内容であるが、電子的に連絡を行うため、電子メールのアドレスを追加し、保管する。

申請に際しての個人情報は、次のとおりである。

苦情申立人の郵便番号、住所、氏名及び電話番号

苦情申立人の代理人の住所、氏名、電話番号及び苦情申立人との関係

- (ア) 申請書情報は各自治体ごとにデータベースに格納・管理する。
- (イ) データベースに格納された申請書情報は、申請先の自治体以外の自治体は参照・修正ができない。
- (ウ) 各自治体の担当者は、審査等を行う際に担当事務の申請書情報に限りアクセスすることができる。
- (エ) システム利用者は必要に応じ、申請・届出の審査状況等をシステムに照会することができる。

(3) システムの安全性について

ア ネットワーク

電子申請・届出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F/W(ファイアウォール)等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F/Wによるセキュリティが確保され、LGWANについて

も暗号化が図られ、L G W A N と庁内の情報系ネットワークの接続についても F / W によるセキュリティ管理が行われる。

イ 共同運営センター

電子申請・届出システム等の基盤となる共同運営センターを各システムの運用開始に先立って構築しているが、この共同運営センターの施設要件として I C カードや生体認証による 5 段階以上のセキュリティゾーニングシステムによる管理及び重要箇所に隣接したドアが同時に開かないインターロック機能や共連れによる入室者を発見できるアンチパスバック機能などの厳格な入退室管理を実施している。

ウ 管理基準等

管理基準として「共同運営センターセキュリティポリシー」を策定し、明確化した指針及び基準に基づく運用を実施している。また、電子申請・届出等の各システムにおいてもセキュリティポリシーと整合性を図った個別の実施基準を策定し、適切な運用を図っている。

エ 外部委託

情報資産は各自治体の管理に属することから、各自治体が共同運営センター及びシステムを運営する事業者と直接委託契約を締結し、個別の条例等を遵守した事項を契約書に明記し、個人情報を適切に管理するよう指導監督を行っている。

(4) 実施時期について

2006年4月1日実施予定

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由によりコンピュータ処理について認めるものである。

(1) コンピュータ処理をする必要性について

実施機関は、電子自治体共同運営事業の推進に伴い電子申請・届出システムの運用を開始することにより、市民の利便性の向上と行政事務の効率化を図ることが可能となることから、コンピュータ処理をする必要性は認められる。

(2) 安全対策について

本業務の処理に当たっては、ネットワーク機器及び共同運営センター施設の管理について厳重なセキュリティ対策を講じるとともに、「共同運営センターセキュリティポリシー」を策定し、個別の実施基準を定め処理するため、安全対策上の配慮が施されていると認められる。

以 上

