

第 7 9 回 鈴 鹿 市 個 人 情 報 保 護 審 査 会 会 議 録

1 開催日時

令和 3 年 11 月 22 日（月） 午後 2 時～午後 2 時 50 分

2 開催場所

鈴鹿市役所本館 4 階 405 会議室

3 出席者

(1) 個人情報保護審査会委員

伊藤裕委員，小山晃委員，木之内秀彦委員

(2) 実施機関職員（文化振興課）

中川課長，桐生文化振興 G L

(3) 個人情報保護審査会事務局（総務課）

山本課長，原田文書・情報公開 G L，古川

4 会議に付した案件

(1) 諮問（意）第 2 8 号（オンライン結合による提供の制限の適用除外）について

5 議事の概要

【開会】

山本課長が，開会を宣告した。

(1) 諮問（意）第 2 8 号（オンライン結合による提供の制限の適用除外）について

会 長 ただ今から令和 3 年度第 1 回の個人情報保護審査会を始める。本日協議事項 1 件，事項書にある諮問（意）第 28 号，オンライン結合による提供の制限の適用除外についてで，これについて，最初に事務局から概要説明をしていただき，続いて担当部署，文化振興課から説明をいただく。

事 務 局 協議事項 1 の諮問（意）第 2 8 号について説明する。今年度の補正予算において，新型コロナウイルス感染拡大防止対策として，公共施設の予約システム導入経費が計上された。これは，従来の各施設における対面での予約に加えて，インターネットを経由した施設予約が可能となるものである。本日の諮問は，9 月 2 9 日付けで文化振興課から審査会会長あてに提出された，今回導入する公共施設予約システムの整備に伴う，オンライン結合による提供の制限の適用を除外する事項についてである。なお，審査会開催案内の際に同封した，個人情報取扱事務登録簿の新規登録，河川防災センター使用許可に関する事務も今回の対象となるため，事前に郵送で報告を行った。ただ今より，担当課である文化振興課から詳細説明があるので，よろしく願います。

会 長 では担当部署の文化振興課から説明をお願いします。

(実施機関職員入室)

実 施 機 関 それでは、令和３年９月２９日付けで諮問した個人情報の取扱いに関する制限、オンライン結合による提供の制限の適用を除外する事項について、説明させていただく。

鈴鹿市では、公共施設の使用予約について、インターネットを通じて、パソコンやスマートフォンで施設の空き状況の確認や、予約申し込みができるよう環境を整えたいと考えている。それに伴うオンライン結合による提供の制限の適用除外について意見を頂戴したく、よろしくお願いします。

対象となる個人情報取扱事務は、諮問書にあるとおり、市民会館の貸館に関する事務・文化振興課、文化会館の貸館に関する事務・文化振興課、運動施設の利用申請等に関する事務・スポーツ課、公園緑地の占用及び使用に関する事務・市街地整備課、農村環境改善センター管理運営事業・農林水産課、労働福祉会館使用許可に関する事業・産業政策課、河川防災センター使用許可に関する事務・防災危機管理課で、具体的な施設としては添付資料１を見ていただきたい。文化スポーツ部では、文化振興課所管のイスのサンケイホール鈴鹿、文化会館、スポーツ課所管のＡＧＦ鈴鹿体育館及び附属するテニスコート、武道館、西部体育館などとなっている。そして、都市整備部では、市街地整備課所管の平田池公園、玉垣中央公園などとなっている。産業振興部では、農林水産課所管の鈴鹿市農村環境改善センター、産業政策課所管の鈴鹿市労働福祉会館。危機管理部では、防災危機管理課所管の河川防災センターとなる。このうち、下二つの労働福祉会館と河川防災センターは指定管理者制度を導入している。

オンライン結合による提供をする個人情報の対象者及び内容としては、公共施設予約システムを使用申請する者とし、その方の氏名、住所、電話番号、施設予約状況、施設名、予約日時、使用料などを予定している。以下、諮問書に記載のとおりであるが、事業内容の詳細について、資料により説明する。資料２を見ていただきたい。

本市で導入予定のシステムは、株式会社パストラーレの「いつでも貸館」という名称のシステムである。この資料はその事業者のパンフレットになる。事業者とは、令和３年９月２７日付けで契約し、現在システムの構築に向けて作業中である。システムの構築自体は年内に完了する予定ではあるが、職員の習熟期間と、既存スケジュールの入力作業などのため、一般公開は年度内を予定している。２ページ目は、事業者の概要説明になる。本事業者は他社と事業提携し長年開発を担当していたが、その後独立し、公益社団法人全国公立文化施設協会の要望を受けシステムを構築し、近年公共施設への導入が相次いでいる。導入実績は、２１ページに記載がある。近隣施設では津市の津市久居アルスプラザ、三重県総合文化センターがある。

それでは、４ページを見ていただきたい。本システムの概要について説明

する。まず、現状について説明すると、各施設の予約状況は文化スポーツ施設については、1か月分を鈴鹿市ホームページでPDFファイルにて公表している。しかし、更新がリアルタイムではなく、1か月に1回の更新なので、情報が古く、実際は、使用したい方が電話や窓口にて問い合わせしているというのが実情である。使用者、及び施設管理者にとっても、電話・窓口対応に時間が取られることから、サービス向上及び感染症対策のため、導入を進めることにした。

具体的には図の左側の利用者はインターネットを通じて、パソコン、スマートフォンで施設の空き状況を確認したり、目的、時間にあった施設を検索したり出来る。また利用者登録を行えば、そのまま使用予約の申請が出来るようになる。登録項目は、個人の場合は、氏名、住所、連絡先電話番号、電子メールアドレス、団体の場合は、これ以外に担当者名も入力していただくことを予定している。

図の右側は施設管理者で出来ることになる。それぞれの施設の所管課の考え方、指定管理の導入状況により、どこまでこのシステムを利用するかは決定していないが、通常紙や電卓で行っていた業務がすべて本システム上で可能になっている。また、それぞれの施設の職員は個人IDを発行し、IDによって他の施設の閲覧制限や所属する施設内でも利用者登録の修正などの権限を制限することが出来る。

文化振興課所管の2施設については、各種用紙への市長印印字の問題や、夜間管理を外部委託している関係から、空き状況の照会、仮予約の機能などを当面使用する予定である。

15ページを見ていただきたい。本システムのクラウドサービスの状況図になる。クラウドのため、システムのデータはすべてデータセンターに記録され、施設の端末にはない。別資料にセキュリティ関係の記載があるが、データセンターは、IPA独立行政法人情報処理推進機構が定めるIDC設備要件に準じた信頼性を保持し、本システムが稼働してからの障害は一度も無いと報告を受けている。すべてのアクセスはID、パスワードでログイン制限し、通信内容は暗号化され、操作ログも記録している。

事業者は日本規格協会が定める個人情報保護規定、JISQ15001個人情報保護マネジメントシステム、要求事項に従い業務を実施している。この規定は、協会が事業活動において法律の要請を上回る高度な配慮を行っている組織に対して認証制度を実施しており、Pマークという認証を取得している。同様の財団法人日本情報処理開発協会が定めるISMS認証、ISO/IEC27001、JISQ27001、およびISMSクラウドセキュリティ認証、ISO/IEC27017、JIP-ISMS517-1.0、を2021年中に取得予定で、現在審査中である。

参考に、県内での同様のシステム導入状況は、桑名市、四日市市、亀山市、津市、松阪市、伊勢市、名張市で予約できる施設数の違いはあるものの、10年程前から導入されている。中でも長年使用している自治体においては、2018年度に伊勢市が、2020年度に名張市が、それぞれ新しいシステ

ムに更新をしている。

以上がシステムの概要である。委員の皆様には、運用上気を付ける点など参考にしたく、御審議をよろしくお願いする。

会 長 何か質問はあるか。

委 員 諮問書のところで、実施機関以外への第三者への提供が許されるかどうかというところが審議の対象になっていると思うが、第三者というのはオンライン結合の提供先、システムを利用する者と労働福祉会館、河川防災センターの指定管理者となっているが、この2つということか。

実 施 機 関 厳密には、提供先、下の労働福祉会館、河川防災センターの指定管理者はすでに業務を行っているので、この情報は知り得る立場にある。提供先にはシステムを利用する者と書いたが、分からないところをシステム業者に問い合わせた時に管理者権限でログインすることができ、その場合に情報を知り得る立場である事業者もあろうかと思う。

事 務 局 補足すると、システム事業者と利用申請した者の両方を指して、システムを利用する者の意味合いになる。

委 員 システムを利用する者というのは、使用申請する者とか、照会する者ということか。

事 務 局 利用申請した者は、自分の予約状況を確認できるということでオンライン結合しているのが一つと、システム業者としては画面を見た上でAさんの予約がうまくいっていないという時に情報を閲覧することができるのと、指定管理者については日常的にシステムを用い、例えば代わりに登録することもあるだろうし、予約状況について確認するということで、3つの立場の者がこの2行に入ってくるということである。

会 長 他はいかがか。

委 員 会場が空いているかを確認するときには、誰でもできるのか。

実 施 機 関 そのとおりである。利用者登録をしなくとも、インターネットを見るだけで照会できるようになっている。

委 員 利用者登録をするのはどういう場合か。予約をする場合か。

実 施 機 関 資料2の11ページ右の日別空き状況、施設別空き状況で、赤のところが空いていない、もしくは休館日で、青いところは空いているという表示になっている。文化施設だと、ホールが午前・午後・夜間、3枠の何日のどこが空いているかが分かるようになっている。ここからさらに、10日の日の昼から予約を押さえたいという場合は、丸をクリックすると左の利用者登録になる。登録が済んでいる方は次の段階に行くが、まず初めに氏名、住所、連絡先、メールアドレスを登録した方だけが予約を確保できる。見るだけなら誰でもできる。

委 員 空き状況には誰が利用するかは記載されないのか。

実 施 機 関 個人情報になるので、単なるバツと表示されるだけである。

委 員 会場現地では、どこを誰が使うか表示されるのか。

実 施 機 関 資料2の9ページにデジタルサイネージの紹介があるが、お客様に対して掲示したい場合にできる機能になっていて、使わなくてもいいが、例えば会館の入り口に本日の催し物を手書きで書いてある場合に、モニターに映し出

せる。予約者が希望しない場合は内容を表示しないこともできるし、名前を伏せたり、一般公開していないものは消したり、標題をお客様に入れていただくという状況になっている。

８ページに管理者として施設の担当者が見る一覧である。施設を借りた人が誰であるか、こういった目的で使うか、というのが見られる。使用者と管理者とで区別している。

委 員 稼働した場合、２４時間土日週末問わず予約できるのか。

実 施 機 関 そのとおりである。電話だと職員が空いている日を探すやり取りに時間がかかるが、これだとすぐに分かる。

委 員 システムを導入すれば、事務管理上効率的なのは分かるが、申込みが適切かどうかを判断する必要はないのか。

実 施 機 関 職員が予約を受けた内容を精査してからの許可になる。予約を入れたからといってすぐに許可されるわけではない。

委 員 週末に申し込んだ場合は若干タイムラグが生じるのか。

実 施 機 関 そのとおりである。いたずらもないとは思いますが、なりすましもあるので、時間を置いた審査を考えている。

施設によって利用者も異なり、スポーツ施設、例えばテニスだと若い方も多いだろうが、文化施設になってくるといつも利用される方が多いので、利用者登録である程度精査できるかと思う。インターネットだけでなく、年配の方だといつものことなので窓口に来られる方がいると思うが、どうしても併用する部分は出てくるかと思っている。

委 員 許可はどんな形で申請者に出すのか。

実 施 機 関 システムのすべての機能を生かせればクレジットやペイペイで払って、相手のパソコンに通知が来る、スマートフォンで許可書が見られるようになるが、鈴鹿市で初めての導入なので、現在のところは、許可書は紙で出すことを考えている。第一報は職員が電話かメールで、お金がいる施設はお金を納めに来てくださいと伝える、最初はこうに考えている。

委 員 このシステムを利用する上で弊害として予想されるものはあるか。

実 施 機 関 今の段階では分からない。

委 員 他の自治体ではトラブルの事例はあるか。

実 施 機 関 鈴鹿市は他市に比べ１０年ほど遅れており、導入状況、金額や運用の仕方は聞いたが悪いところはなかなか教えていただけない、業者も悪いところは言わないので、把握していないのが現状である。

委 員 システムを更新したのは伊勢市と名張市であったか。

実 施 機 関 そのとおりである。今まで庁舎内にサーバを備え付けて、もう一桁上の金額でやっていたところ、１０年経つとシステムも陳腐化するので、改めてプロポーザルを実施し、リニューアルしたと担当者から聞いた。

委 員 このシステムを入れるのにどれくらいの費用がかかるのか。

実 施 機 関 導入で約５００万弱である。

委 員 あとはランニングコストか。

実 施 機 関 ランニングコストは全施設合わせて月１５万程度である。

- 会 長 それくらいであればいいのではないかという気がする。これだけの施設を全部管理しようと思ったら大変である。
- 委 員 利用者の方が習熟するまでの移行期間は、今までのやり方と並行になるのか。
- 実 施 機 関 市外の方の方が慣れているかもしれない。鈴鹿の方は慣れていないのと、システムを利用しない方もある程度想定されるため、当分併用で行うと考えている。
- 委 員 鈴鹿市としてはクラウド型に限らず施設予約システムを導入するのは全く初めてなのか。
- 実 施 機 関 初めてである。指定管理者が入っている他市になると独自でその館だけといった導入はされているようだが、鈴鹿市では指定管理者独自でもこういうシステムを導入している館がなかったので、今回は共通で、まとめてということになった。
- 会 長 他に質問は無いようなので、これで退席いただく。

(実施機関職員退室)

- 会 長 事務局からの補足説明はあるか。
- 事 務 局 事務局で懸念されるものとしては、館が停電したとか、インターネットの調子が悪い時に、お客様は見られるが館の事務局が見たくても見られない状況が想定されることである。今までは紙だったので電気が切れても見られたが、パソコンでは見られないリスクは出てくるだろう。紙とシステムの併用だと2重登録になるので、おそらく窓口で職員が登録する形になり、そういったリスクが出てくるかと思うが、どこの施設でもありうる話なので、複数のパソコンを用意するとか、場合によっては職員手持ちのスマートフォンで見て、お金の徴収だけであれば、その場でお客様に対応できる。いろんな回避策があるかと思うので、運用の中で考えていただけたらと思う。20年ほど前からあるシステムなので、問題ないと事務局としては考えている。
- 委 員 大学でもクラウドを利用した学内の連絡システムとか、授業運営システムでグーグルのものを使っているが、自分の研究室のパソコンがフリーズしたときでも、クラウドの強みで、タブレットでも見られるし、スマートフォンでも見られる、そういうところが強みである。ありえないと思うが、以前フェイスブックが個人データを売ったということもあるので、セキュリティは注意を払っていると思うが、可能性としては低いが一番の懸念である。
- 事 務 局 最近のシステム障害の例でいうと、新型コロナウイルスワクチンの予約システムが、欧米のシステムに附随していた関係で、そちらが不調となり、日本国内の各地でもシステムが動かなかったことがあり、鈴鹿市も影響を受けた。世界的に広いシステムであればそういった懸念もあるが、国内だけのシステムなので、そこまではないのではないか。来場された方に対しても、予約状況を画面で確認でき、利便性の向上につながるのではないか。

会 長 諮問内容ということで、オンライン結合による提供の制限の適用除外を認めることについて、特に問題ないということによろしいか。

(委員からの異議なし)

会 長 適用除外を認めるという答申とする。

【その他】

特になし

【閉会】

会長が、閉会を宣告した。