

藤沢市個人情報保護制度運営審議会答申第1182号

2023年（令和5年）11月20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 飯島 奈津子

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、特定個人情報保護評価に関する規則及び特定個人情報保護評価指針に基づく特定個人情報保護評価書（住民基本台帳に関する事務 全項目評価書）について（答申）

2023年（令和5年）11月10日付けで諮問（第1182号）された特定個人情報保護評価書について点検を行ったため、次のとおり答申します。

1 審議会の結論

特定個人情報保護評価書（住民基本台帳に関する事務 全項目評価書）については、適当であると認められる。

2 実施機関の説明要旨

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下「番号法」という。）、特定個人情報保護評価に関する規則（以下「規則」という。）及び特定個人情報保護評価指針（以下「指針」という。）に基づく特定個人情報保護評価書（住民基本台帳に関する事務 全項目評価書）に係る実施機関の説明は、次のとおりである。

(1) 諮問に至る経過

2013年（平成25年）5月31日に「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下「番号利用法」という。）」及び関連法が公布されたことにより開始した番号制度は、社会保障制度、税制、災害対策等の分野における行政運営の効率化を図り、国民にとって利便性の高い、公平・公正な社会を実現するための社会基盤として導入された。

これら関連法の施行により、国民一人一人に付番された個人番号をもとに、2017年（平成29年）1月から、地方公共団体情報システム機構（以下「機構」という。）が運営する「情報提供ネ

ットワークシステム」を介して、社会保障、税及び災害対策分野における各種行政手続に際し、住民基本台帳の情報、税に関する情報及び他の給付状況等について行政機関間における情報連携が行われている。

番号利用法は、特定個人情報（個人番号を含む個人情報）が不正に利用された際に、個人のプライバシー等の権利利益が侵害されるおそれがあることから、その保護措置のひとつとして、特定個人情報ファイルを保有しようとする者に対し、個人のプライバシー等の権利利益に与える影響を予測した上で特定個人情報の漏えいやその他の事態を発生させるリスクを分析し、そのようなリスクを軽減するための適切な措置を講ずることを宣言する「特定個人情報保護評価」の実施を義務付けている。市民窓口センターが所管する住民基本台帳に関する事務については、平成26年に最初の特定個人情報保護評価を実施した。

特定個人情報ファイルを取扱う事務について、特定個人情報保護評価を実施するにあたり、評価対象の事務の対象人数、特定個人情報ファイルの取扱者数及び過去の特定個人情報に関する重大事故発生の有無をもとに、「しきい値判断」を行うことが求められている。

当時のしきい値判断については、評価対象の事務の対象人数は当市に住民登録を有する者約42万人分、情報の取扱者数は、市民窓口センター及び各市民センターの職員約250人、そして過去に重大事故は発生していないことから「全項目評価」に該当した。

このため、番号利用法第27条及び第28条、「特定個人情報保護評価に関する規則（以下「規則」という。）」及び「特定個人情報保護評価指針（以下「指針」という。）」に基づき、パブリックコメントを経て、当審議会において第三者機関による点検（諮問）をお願いし、平成27年2月10日に答申第706号において「適当である」との答申を受けたことから、内閣府個人情報保護委員会に提出した。

本評価書については、令和2年に公表から5年経過したことによる再評価（答申第1024号）を、令和3年には窓口業務等協働事業の実施に伴い重要な変更が生じることによる再評価（答申第1104号）を実施している。

今回については、令和5年3月に内閣府の「デジタル田園都市国家構想交付金」の交付決定を受け、令和6年3月までに市民窓口センター及び市民センターに窓口業務支援システムを導入し、「書かないワンストップ窓口」を実現するにあたり、処理を行うシステム本体と住民基本台帳の副本データベースについて、構築・運用を行う事業者が管理するデータセンターに保管する必要があり、これが

指針の別表（第6の2（2）関係）に定める重要な変更の一部に該当することから、特定個人情報保護評価を再実施し、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) 評価書の概要

ア 対象ファイルの概要

住民基本台帳ファイルは、番号利用法施行日当日以降、住民票が存在する本市在住者及び当日以降に転出等で削除した者についての個人番号、4情報（氏名、性別、生年月日及び住所）、その他住民票に関係する情報並びに社会保険、児童福祉・子育て、介護・高齢者福祉及び年金等に関する情報が記録（「別添2 特定個人情報ファイル記録項目」参照）されており、2015年（平成27年）6月から特定個人情報ファイルとして保有している。

特定個人情報の入手は、申請者本人若しくは代理人からの申請等に加え、機構及び他市町村作成の転出証明書等の紙媒体並びに住民基本台帳ネットワークシステムを介して、都度入手している。なお、本ファイルを取り扱う担当課は、市民窓口センター及び各市民センターであり、住民票の記載及び削除、記載された内容の修正並びに住民票の写しの発行に使用している。

本ファイルの情報は、情報提供ネットワークシステムを介した国、県及び他市町村等への提供や、庁内連携システムを介した他課への移転を行っている。

それぞれの提供先及び移転先の業務等については特定個人情報保護評価書別添4及び別添5に記載のとおりである。また、本ファイルの情報の保管及び消去については、住民基本台帳に記載されている限り保管対象となり、削除された後でも150年の保存期間が設けられ、期間を過ぎた情報は、削除までの間、通常の間では見ることができないように制限をかけ、削除の際は必要に応じて物理的に削除を行っている。なお、紙媒体については、シュレッダーによる裁断又は藤沢市が指定した守秘義務を課した受託業者による廃棄処分を行っている。

イ しきい値判断の結果（令和5年11月1日時点）

(ア) 評価対象の事務の対象人数

約44万人（区域内の住民）

(イ) 特定個人情報ファイルの取扱者数

約300人（市民窓口センター及び各市民センター（石川分館を含む。））

(ウ) 過去の特定個人情報に関する重大事故発生の有無

発生なし

ウ 評価実施機関

藤沢市長（所管部署 市民自治部市民窓口センター）

エ 公表しない部分の有無
なし

オ 特定個人情報ファイルの保有時期
2015年（平成27年）6月から

カ リスク及び対策

特定個人情報ファイルの取扱いプロセスにおけるリスク対策は、大きく分けて、「特定個人情報の入手」、「特定個人情報の使用」、「特定個人情報ファイルの取扱いの委託」、「特定個人情報の提供・移転」、「情報提供ネットワークとの接続」及び「特定個人情報の保管・消去」の6項目であり、それ以外のリスク対策については監査、従業員に対する教育・啓発及びその他の対策の3項目について明記している。

(3) 新たな事業の概要

本市では、過去より転入・転居など住民異動届の際に、関連する他課（介護保険課、保険年金課、子育て給付課）の手続きの一部について、ひとつの窓口でまとめて受付を行う「ワンストップ窓口サービス」を実施している。

住民異動届とこれに伴う諸手続は、転入・転居の届出書や各種申請書類等を市民が手書きで作成することや、複数の届出書を職員が目視で確認し、誤った記載に対する修正を手書きで行うなどの理由により、完了までに時間を要する手続となる。

このような状況を改善するために、窓口業務支援システムを導入し「書かないワンストップ窓口サービス」を実現することにより、市民の手続に係る書類作成等の手間や待ち時間の縮減を図るとともに、窓口業務の効率化と適正な事務執行を図るものである。

ア 特定個人情報ファイルを取扱う事務及び使用するシステムについて

住民基本台帳に関する事務において使用するシステムは次のとおり。

(ア) 窓口業務支援システム

a システムの構築、運用及び保守

窓口業務支援システムについては、「藤沢市窓口業務支援システム選定公募型プロポーザル」にて選定した、富士ファイルムシステムサービス株式会社 公共事業本部 首都圏支店に構築、運用及び保守を委託する。

b システム構成

このシステムは、LGWAN-ASPサービスにより提供される。「窓口業務支援システム」と「住民基本台帳副本データベース」のサーバについては、富士ファイルムシステムサービス株式会社が設置するデータセンターに置かれ、藤沢市に

設置した窓口業務支援システム端末及び既存住民基本台帳システム(住民記録システム(COKAS-i))と接続して運用する。

c 機能の概要

(a) 住民異動届等作成支援機能

- ・届出人の持参した転出証明書等をOCRで読み込む
- ・窓口業務支援システムを用いて、OCRで読み込んだデータで転入届出書等を作成。持参した転出証明書等で確認できない項目については職員がヒアリングし、転入届出書等を完成させる。
- ・完成した転入届出書等のデータをソフトウェア・ロボットにより既存住民基本台帳システムに自動入力する。
- ・既存住民基本台帳システムに仮入力されたデータと、窓口業務支援システムに入力された転入届出書・転出証明書等を職員が審査し住民基本台帳を作成する。
- ・必要に応じて、届出書や各種証明の申請書等をプリントアウトする。

(b) 届出書検索機能

窓口業務支援システムに蓄積された届出書及びスキャンした転出証明書等の情報を受付日、氏名、生年月日などから検索する機能。

(c) 既存住基システムとの連携機能

- ・転入以外の住民異動届を作成する際に、窓口業務支援システムを通じて、住民基本台帳副本データベースから住民情報を検索し、検索結果を届出書に反映させる機能。
- ・住民基本台帳副本データベースは、既存住民基本台帳システムと接続し、最新のデータを保有する。

d 安全対策

(a) データセンターの安全対策

データセンターは、生体認証や共連れ防止装置及びガードマンの設置によりサーバ室への入室を制限するとともに、室内は監視カメラにより常時監視を行っている。また、電力会社から2系統で受電するとともに、冗長構成された無停電装置に接続し、瞬電や電圧低下及び雷サージなどの電源トラブルの影響を最小化できるよう対応がされている。また、階層別セキュリティ対策を実施することにより、内外からの不正な接続及び侵入、情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等のリスクを最小化している。

(b) 通信の安全対策

データセンターと藤沢市間の通信については、総合行

政ネットワーク（L G W A N）の暗号化された専用回線を使用している。

(c) 窓口業務支援システムの安全対策

窓口業務支援システムは、職員ごとに I D ・ パスワードを発行し、ログイン認証を実施しており、認証後は権限管理の機能により、そのユーザーがシステム上で使用可能な権限を制限することで、不正利用が行えない対策を実施している。

また、操作者による認証から認証解除を行うまでの間、操作・印刷の有無・検索・閲覧・データ更新等の監査証跡について記録を行っている。

e システムの変更日

2024年（令和6年）2月23日（予定）

(4) 特定個人情報保護評価書の主な変更点

ア 「Ⅰ基本情報 2. 特定個人情報ファイルを取り扱う事務において使用するシステム」に次の項目を追加する。

システム7

①システムの名称

窓口業務支援システム

②システムの機能

1 住民異動届等作成機能：

転出証明書等に記載されている住民情報を OCR で読み取るとともに、届出者への聞き取りをもとに職員が住民異動届等の作成することを支援する機能

2 届出書検索機能：

受付日、氏名、生年月日などから、システム上作成された届出書及びスキャンした転出証明書等の情報を検索する機能

3 既存住基システムとの連携機能：

住民異動届等の作成にあたり既存住基システムと連携する機能

③他のシステムとの接続

既存住民基本台帳システム

イ 「事務の内容 1. 住民基本台帳ファイルを取扱う事務の内容（既存住基システムを中心とした事務の流れ）」の図に窓口支援業務システムを追加する。

ウ 「Ⅱ 特定個人情報ファイルの概要 4. 特定個人情報ファイルの取扱いの委託」に次の項目を追加する。

委託事項3

窓口業務支援システムの保守・運用支援

- ①委託内容
窓口業務支援システムの保守及び運用支援
- ②取扱いを委託する特定個人情報ファイルの範囲
 - ・特定個人情報ファイルの全体
 - ・10万人以上100万人未満
 - ・当該市町村で保持している住民票に記載されているものすべて、および当該市町村に新たに住民票を記載するもの。
 - ・システムの安定稼働のため、専門的な知識を有する民間事業者に委託している。
- ③委託先における取扱者数
 - ・50人以上100人未満
- ④委託先への特定個人情報ファイルの提供方法
 - ・その他（LGWAN）
- ⑤委託先名の確認方法
藤沢市情報公開条例に基づく契約書の行政文書公開請求等を行うことで確認できる。
- ⑥委託先名
富士ファイルシステムサービス株式会社 公共事業本部
首都圏支店
- ⑦再委託の有無
再委託しない
- ⑧再委託の許諾方法
- ⑨再委託事項

エ 「Ⅱ 特定個人情報ファイルの概要 6. 特定個人情報の保管・消去」に次の項目を追加する。

- ①保管場所
＜窓口業務支援システムにおける措置＞
 - ①サーバ等はクラウド事業者が保有・管理する環境に設置し、設置場所のセキュリティ対策はクラウド事業者が実施する。なお、クラウド事業者はISO/IEC27017の認証を受けており、日本国内でデータ保管を行っている。
 - ②特定個人情報は、クラウド事業者が管理するデータセンター内のデータベースに保存され、バックアップもデータセンター内の本番環境とは別の物理装置へ保存される。
- ③消去方法
＜窓口業務支援システムにおける措置＞
 - ①特定個人情報の消去は藤沢市からの操作によって実施される。藤沢市の業務データはクラウド事業者にはアクセスが制御されているため特定個人情報を消去することはない。

②クラウド事業者がHDDやSSDなどの記録装置等を障害やメンテナンス等により交換する際にデータの復元がなされないよう、クラウド事業者において、NIST 800-88、ISO/IEC27001等にしながら確実にデータを消去する。

オ 「Ⅲ 特定個人情報ファイルの取扱いプロセスにおけるリスク対策 特定個人情報の提供ルール 委託元と委託先間の提供に関するルールの内容及びルール順守の確認方法」を次の項目を追加する。

<窓口業務支援システムの保守及び運用支援委託における措置>

法律等の遵守、秘密の保持、目的外使用および第三者への提供禁止、複写及び複製の禁止等について契約の仕様書において定めたいえで、必要に応じて受託者に報告を求め、監査を行い、または監査に立ち会うことによりルールの遵守状況を確認している。

また、同仕様書において個人情報の取扱いについては、受託者の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理状況について、実地検査を行うことができることとしている。

(5) 住民に対する意見聴取の内容

ア 意見聴取期間

2023年（令和5年）10月2日（月）から同年11月1日（水）まで

イ 意見聴取の結果

意見はなし

(6) 提出書類

ア 特定個人情報保護評価書（案）

イ 行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（抜粋）

ウ 特定個人情報保護評価に関する規則

エ 特定個人情報保護評価指針

オ 書かないワンストップ窓口サービス イメージ図

カ システム導入前後の事務フロー・イメージ（住民異動～証明書交付）

キ 窓口業務支援システム 機能イメージ図

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」のとおり判断をするものである。

(1) 適合性について

実施機関では、本評価の実施手続等について、次のように述べて

いる。

ア 令和3年に藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問し（答申第1104号）、同年に全項目評価を実施した。

イ 指針第6の2（2）に、保有する特定個人情報ファイルに重要な変更を加えようとするときは、当該変更を加える前に、特定個人情報保護評価を再実施するものとする、と規定されていることから、全項目評価を再実施するため、本評価書を作成した。

（ア）本評価の対象となる事務の実態に基づき、特定個人情報保護評価書様式で求められるすべての項目について検討し、記載した。

（イ）しきい値判断については、評価対象の事務の対象人数は、当市に住民登録を有する者約42万人分であるため、当該事務の特定個人情報保護評価は全項目評価に該当する。なお、特定個人情報ファイルの取扱者数は、市民窓口センター及び各市民センターの職員約250人である。

（ウ）過去に特定個人情報に関する重大事故の発生は起きていない。

ウ 指針第5の3（3）イに、全項目評価書を作成した後、規則第7条第1項の規定に基づき、全項目評価書を公示して広く住民等の意見を求め、これにより得られた意見を十分考慮した上で全項目評価書に必要な見直しを行うものとする、と規定されていることから、2023年（令和5年）10月2日から同年11月1日までの間に住民に対する意見聴取を実施した。なお、意見はなかった。

エ 指針第5の3（3）イに、公示し住民等の意見を求め、必要な見直しを行った全項目評価書について、規則第7条第4項の規定に基づき、第三者点検を受けるものとする、と規定されていることから、今回、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問し、第三者点検を受けるものである。

以上のことから判断すると、本評価の実施手続等は、指針に定める実施手続等に適合していると認められる。

(2) 妥当性について

実施機関では、本評価の変更点について、次のように述べている。

ア 「I 基本情報 2. 特定個人情報ファイルを取り扱う事務において使用するシステム」に次の項目を追加する。

システム7

① システムの名称

窓口業務支援システム

② システムの機能

1 住民異動届等作成機能：

転出証明書等に記載されている住民情報を OCR で読み取るとともに、届出者への聞き取りをもとに職員が住民異動届等の作成することを支援する機能

2 届出書検索機能：

受付日、氏名、生年月日などから、システム上作成された届出書及びスキャンした転出証明書等の情報を検索する機能

3 既存住基システムとの連携機能：

住民異動届等の作成にあたり既存住基システムと連携する機能

③他のシステムとの接続

既存住民基本台帳システム

イ 「事務の内容 1. 住民基本台帳ファイルを取扱う事務の内容（既存住基システムを中心とした事務の流れ）」の図に窓口支援業務システムを追加する。

ウ 「Ⅱ 特定個人情報ファイルの概要 4. 特定個人情報ファイルの取扱いの委託」に次の項目を追加する。

委託事項 3

窓口業務支援システムの保守・運用支援

①委託内容

窓口業務支援システムの保守及び運用支援

②取扱いを委託する特定個人情報ファイルの範囲

- ・特定個人情報ファイルの全体
- ・10 万人以上 100 万人未満
- ・当該市町村で保持している住民票に記載されているものすべて、および当該市町村に新たに住民票を記載するもの。
- ・システムの安定稼働のため、専門的な知識を有する民間事業者に委託している。

③委託先における取扱者数

- ・50 人以上 100 人未満

④委託先への特定個人情報ファイルの提供方法

- ・その他（LGWAN）

⑤委託先名の確認方法

藤沢市情報公開条例に基づく契約書の行政文書公開請求等を行うことで確認できる。

⑥委託先名

富士ファイルシステムサービス株式会社 公共事業本部
首都圏支店

⑦再委託の有無

再委託しない

⑧再委託の許諾方法

⑨再委託事項

エ 「Ⅱ 特定個人情報ファイルの概要 6. 特定個人情報の保管・消去」に次の項目を追加する。

①保管場所

<窓口業務支援システムにおける措置>

①サーバ等はクラウド事業者が保有・管理する環境に設置し、設置場所のセキュリティ対策はクラウド事業者が実施する。なお、クラウド事業者は ISO/IEC27017 の認証を受けており、日本国内でデータ保管を行っている。

②特定個人情報は、クラウド事業者が管理するデータセンター内のデータベースに保存され、バックアップもデータセンター内の本番環境とは別の物理装置へ保存される。

③消去方法

<窓口業務支援システムにおける措置>

①特定個人情報の消去は藤沢市からの操作によって実施される。藤沢市の業務データはクラウド事業者にはアクセスが制御されているため特定個人情報を消去することはない。

②クラウド事業者が HDD や SSD などの記録装置等を障害やメンテナンス等により交換する際にデータの復元がなされないよう、クラウド事業者において、NIST 800-88、ISO/IEC27001 等にしながら確実にデータを消去する。

オ 「Ⅲ 特定個人情報ファイルの取扱いプロセスにおけるリスク対策 特定個人情報の提供ルール 委託元と委託先間の提供に関するルール内容及びルール順守の確認方法」を次の項目を追加する。

<窓口業務支援システムの保守及び運用支援委託における措置>

法律等の遵守、秘密の保持、目的外使用および第三者への提供禁止、複写及び複製の禁止等について契約の仕様書において定めようとして、必要に応じて受託者に報告を求め、監査を行い、または監査に立ち会うことによりルールの遵守状況を確認している。

また、同仕様書において個人情報の取扱いについては、受託者の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理状況について、実地検査を行うことができることとしている。

以上のことから判断すると、本評価の内容は、指針に定める特定個人情報保護評価の目的等に照らし妥当であると認められる。

以上に述べたところにより、特定個人情報保護評価書（住民基本台

帳に関する事務（全項目評価書）については、適当であると認められる。

以 上