

2021年第4回定例会 一般質問②

個人情報漏洩問題について

次に個人情報漏洩問題について質問をいたします。

(1) 市長の課題認識について

まず最初に、市長の課題認識について2点伺います。

外環トンネル工事現場付近の住民の暮らし、財産、命、そしてすべての市民の財産である地下水脈や地盤などの自然環境を守る上で、市の役割は非常に重要で、これらの行く末は市の姿勢、つまりは市長の意向にかかっています。

そもそも加害者である事業者が一方的に設置した有識者委員会が示す事故原因などの見解に対し、全面的に信頼をするというこれまでの調布市の主体性に欠ける姿勢が、被害住民の不信感のもととなっています。それでも住民は市を信頼し、さまざまな声や情報を寄せてきたわけですが、今回の漏洩問題により、その信頼も大きく崩れました。市長には総責任者として危機感を伴う認識を期待するものですが、改めて認識を伺います。

記者会見や定例会初日のご発言でも、個人情報保護への職員の意識が希薄であったこと、またミスに気づかなかった組織体制に課題があったと発言されています。それ以外に今回の問題を通して認識に至った課題があればお答えください。

<市長答弁>

個人情報漏洩問題における課題認識についてお答えします。

このたびの事案は、請求者より市政情報公開請求書が提出され、請求対象となった文書等に市以外の機関が作成した資料が含まれていたことから、非公開情報に該当するものがあるかその取扱いについて確認したものです。その際に、個人情報にマスキングを施すことを怠り、上司もそのチェックを怠っていたために発生したものであります。

日々の業務を行うなかで、個人情報保護への職員の意識が希薄であったことによるミスであり、この不適切な個人情報の取扱いについては、請求者本人並びに市民に重大な影響を及ぼす事態を招いたことを重く受けとめ誠に申し訳なく存じております。

本事案に関する調査については、現在も継続実施しております。なぜこのような不適正な事務手続きが発生したのかを明らかにし、その要因について個人だけの問題と捉えず、課題を幅広く抽出し、再発防止に向けて改善策を講じて参ります。

(2) 個人情報保護について

最後にまとめますので、このまま続けます。次に個人情報保護について取組みの現状を伺います。市民の個人情報は、市民にとって益となる特定の目的のために市が使用するという約束の下、信頼にもとづいて市民から託されるものです。個人情報保護徹底のための取り組みや仕組み、管理職が担う責務、また漏えいへの罰則規定や責任の所在の考え方についてご説明ください。

<総務部答弁>

個人情報保護についてお答えいたします。

調布市個人情報保護条例では、個人情報の収集の制限や適正管理、利用の制限など、個人情報の取扱いに関するルールを定めています。

その中では職員の責務として、職務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならないと規定しています。併せて所管課長は「保有個人情報保護管理責任者」として、個人情報が記録された文書等の取扱いについて指導監督を行うとしています。

また、市長の諮問機関として法律関係者等の委員で構成する調布市個人情報保護審査会を条例により設置しています。

本審査会は、個人情報の保護に関する重要な事項について専門的見地から審査を行うとともに、第三者としての視点から個人情報の取扱いに関する意見を述べていただく機関として、重要な役割を担っていただいております。

次に罰則についてです。

調布市個人情報保護条例では、市の職員や市の事務事業の受託者などが、自ら若しくは第三者の不正な利益を図る目的で個人情報を外部へ提供したり、盗用した場合の罰則を規定しています。また、条例の規定に抵触するか否かに関わらず、個人情報の漏えい等は、個人の権利や利益の侵害の危険性を一層増大させるだけでなく、市に対する信頼を著しく失墜させる行為となります。その結果として、適正か

つ円滑な行政の遂行に重大な支障を生じさせることから、個人情報の保護は市の業務を行ううえで、細心の注意を払い、適正に取扱うことが重要です。

このため、職員一人一人が個人情報についてどのような取扱いをすべきか、条例の趣旨を踏まえ適切に判断し、慎重に対応することについて、引き続き研修等を通じた周知・徹底を図って参ります。

(3) 公文書管理について

このまま続けます。次に、公文書管理について、主に電子メールの扱いについて伺います。

まず市が扱う文書については、「職員が職務上作成し、または取得した文書、図面、写真、フィルム及び電磁的記録」を指すと文書管理規則第2条で定義されています。さらに情報公開条例では、そういった文書に記録されている情報で、市の職員が組織的に用いるために保有しているものを市政情報と定義しています。

市民には市政情報の公開を求める権利があります。なぜなら、その権利を行使することにより、市民の監視と理解のもと、公正で透明な行政の推進、市政への積極的な参加、そして信頼関係が増進するからだと条例に書かれています。そのため、メールも、公文書として保管するものを一定の基準で精査し、適宜、保存する作業が日常業務の一つとして重要になってきます。

一方、今回の漏洩問題を通して、メールボックスの容量が不足、職員が日々、削除作業に追われているという実態が明らかになりました。私が問題提起したいのは、このような環境で、本来ならば公文書として一定期間保管されるべき情報も、削除されている実態があるのではないかと、そして、市政情報が市民と市の共有財産であることや文書管理の意義に対する職員の意識が、それこそ希薄になっているのではないかと、ということです。

そこで質問ですが、職員が課のメールアドレスを使ってやり取りをしたメールについて、公文書か否か判断する際の手順と、基準の有無についてお答えください。大阪市などはガイドラインを作っていますが、調布市にはありますか。

また、公文書扱いとすべきものを一時的に保存するボックスを作るなど、メールの情報も市民との共有財産だということを意識して業務に当たることを習慣化させる工夫も必要です。現状において、職員の公文書管理の意義に対する意識はどのように醸成されているのでしょうか。

<総務部答弁>

公文書管理についてお答えします。

市には日々、郵便や電子メールで多くの情報が届き、また市からも発信をしています。とりわけ情報通信技術の著しい進歩により、現在、電子メールは業務上必要不可欠な通信手段となっています。

日常業務においては、事案に応じて電子メールの内容を紙に出力し、決裁後、キャビネット等で保管しているほか、文書管理システムにデータを取り込み、電子決裁後、システム内で保管する処理を行っております。

通信手段として日常業務で活用している電子メールの運用と、公文書として処理すべき電子メールの取扱いについては、送受信するメールの内容等に応じて各課で処理・判断を行っており、一律に統一的な運用を行っていないのが現状です。そのため、今後、各課の実情を踏まえつつ、他市の事例等も参考にしながら必要な対応を検討して参りたいと考えております。

次に電子メールの管理方法についてです。

外部との通信が可能な、各課の共有メールボックスは、データを長期的に保管するための機能としてではなく、通信手段としての事務処理を行うための一時的な作業領域として運用しております。そのため、メールボックスの容量が限度を超えた際には、電子メールの送信ができなくなることから、各課で保存・管理するメールを選別し、事務処理が完了したメールは随時削除して運用しております。なお、現行のメールシステムについては、導入から長期間使用してきた経緯もあり、現在、システムの更新に向けた準備・検討を進めているところです。

このように短期間のうちに多くの情報を送受信している現状においては、電子メールの運用をはじめ、文書の取扱いについては、文書管理責任者である管理職を中心とするマネジメントが一層重要であると認識しております。

そのため、引き続き、公文書の取扱いに関する職員への意識啓発や研修の実施により、適正な公文書の管理を進めるとともに、文書管理の実態に即した運用の改善についても検討を進めて参ります。

【まとめ】

ご答弁ありがとうございました。まず、個人情報保護については、課長を管理責

任者とした体制の中、職員もそれぞれ研修などを通して意識を維持しながら業務に当たっていること、また個人情報保護審査会も活用されていることが分かりました。今回のようなことが二度と起きないように、さらなる意識強化に努めてください。メール管理については、公文書か否かの判断基準が示されていない上に、職員は削除に追われる環境だということは、全庁的に文書管理の意義への意識が希薄になっている可能性があるだけでなく、恣意的に削除することができる深刻な状況です。物理的な環境整備や職員の意識醸成、ガイドラインの策定など、ハード、ソフト両面からの改善を求めます。

2点、市長に再質問します。漏洩問題を通して市長が認識されている課題は2つのみとのご答弁でした。しかし私は、外環問題に対する市長と所管課の主体性に欠ける取り組み姿勢が改めて明らかになった事件だと思います。市の主体性のなさは、加害者である事業者が設置した有識者委員会が説明する陥没原因などの見解を全面的に信頼するという姿勢に如実に表れています。そこで2つの側面から質問します。

この1年、市が主体的に地盤調査を行ったのでしょうか。振動の影響を調査したのでしょうか。地下水脈への影響を検証したのでしょうか。第三者的専門家に意見を求めてきたのでしょうか。いずれか一つでも、市長から職員に指示されたことはあったのでしょうか。これが1点目です。

次に、市長は、陥没直後の事業者への緊急要請で、沿線自治体との十分な情報共有を求めました。しかし、市民が市に情報公開請求をした際、街づくり事業課は、事業者の意見を聞くために、まず請求書を送っていたとのご答弁でした。市が保有する情報は基本、市民には公開されるものなのに、陥没の加害者である事業者の意見主導で用意した資料を市民に提供するというやり方は、法的にどうかという問題ではなく、十分な情報共有を求めてきた市長の思いとも整合性が取れないのではないのでしょうか。市長の受け止めをお聞かせください。

<市長答弁>

私が答えたことに関する質問はなかった。

【再質問】

では、2点目の質問は情報公開についての質問ですので、そちらに答えていただけますでしょうか。

<市長答弁>

文書管理についてのやり取りですから。

【再質問】

最初の質問に対して、市長の御認識を伺いました。その中で、今回の漏えい問題で明らかになった、市長が認識に至られた課題ということの中に、市がこれまで主体的に関わってこなかった、そういう姿勢が今回の漏えい問題につながっている、つまり、情報公開請求に対する所管課の対応がしっかりと市の職務として主体性を持って行われなかった、事業者に任せてしまった部分があった、そのためにこの漏えい問題につながった、私はそのように考えています。その考え方について、市長のお考えを伺いました。

<市長答弁>

御指摘をそのまま受け止めます。私の認識について甘いと、主体性がないからそういうことになるんだということであれば、その今の御意見を十分受け止めた上で、しっかり対処してまいります。

【まとめ】

市民との信頼関係の修復に全力で取り組まれることを期待しております。これで一般質問を終わります。