

# 諮 問 書

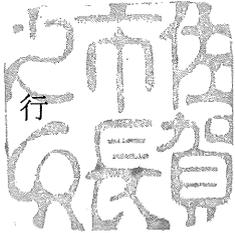
佐市環第424号

平成24年10月18日

佐賀市個人情報保護審査会

会長 村上 英明 様

佐賀市長 秀 島 敏 行



佐賀市個人情報保護条例第8条第1項第5号の規定に基づき、個人情報の目的外利用の可否について、下記のとおり貴審査会の意見を求めます。

## 記

### 1. 諮問内容

苦情相談受付処理事務の空き地・空き家相談に関する情報の共有化に係る、個人情報の目的外利用について

### 2. 目的

【別紙1】のとおり

### 3. 利用申請所属

建設部 建築指導課

### 4. 個人情報所管課

環境部 環境課

### 5. 目的外利用を行う個人情報の内容

【別紙2】のとおり

「公害発生箇所管理(苦情処理)業務」にて入力された個人情報

### 6. 目的外利用を行う個人情報の利用方法

【別紙1の3】のとおり

環境課、建築指導課それぞれで受付した老朽危険家屋等住環境に関する苦情・相談に関する情報をシステムに入力し管理する。

苦情・相談が寄せられた場合、同一箇所又は近隣に相談履歴がないか閲覧し、該当する情報があれば活用する。(発生源に関する情報等)

7. 外部提供開始時期

平成24年11月1日から

8. 個人情報の適切な取扱いについて

【別紙3】のとおり

9. システム概要

【別紙4】のとおり

## 電子計算機処理の導入の目的

### 1. 電子計算機処理の導入の目的

市民から住環境に関する苦情相談があった場合、樹木・雑草の繁茂やごみ等の相談であれば環境課で対応し、老朽家屋等の相談は建築指導課で対応している。苦情相談対応内容としては、現地調査を行い、所有者・管理者等に対して口頭による適正管理のお願い、適正管理を求める文書通知を行っている。

環境課、建築指導課が分担して対応していることから、同じ発生源に対する苦情相談がそれぞれの課に申し立てられた場合、苦情処理に係る調査（申立人の情報、発生源の連絡先等の調査）や事務処理（指導文書の発送等）を重複して行う部分が生じるため、緊急を要する案件でも早急な対応ができない。

そこで、それぞれの課で受付を行い、苦情対応したものについて情報を共有することで効率的な苦情処理体制の構築を図る。

### 2. 予定するシステムの内容

- ・環境課、建築指導課それぞれで受け付け、老朽危険家屋等住環境に関する苦情に関する申立内容や申立人、苦情発生源に関する情報をシステムに入力し管理する。
- ・環境課が現在保有している情報の内、空き地・空き家に関する苦情相談情報のみを建築指導課と共有する。
- ・地理情報システムを利用し環境課、建築指導課双方で入力したデータを利用し、同一箇所への苦情や、苦情の種類が一見して分かるように区別を行い、市民対応の効率化を図る。

### 3. 老朽危険家屋等住環境に関する苦情・相談処理の流れ

#### ◎これまでの業務及び問題点

①環境課、建築指導課で互いに関連がある苦情相談については、情報提供を行い苦情対応している。

②担当する課で所有者の調査、現場での状況調査等を行い、文書等で所有者に指導を行う。（場合によっては、面談等により適正管理を申し入れる。）

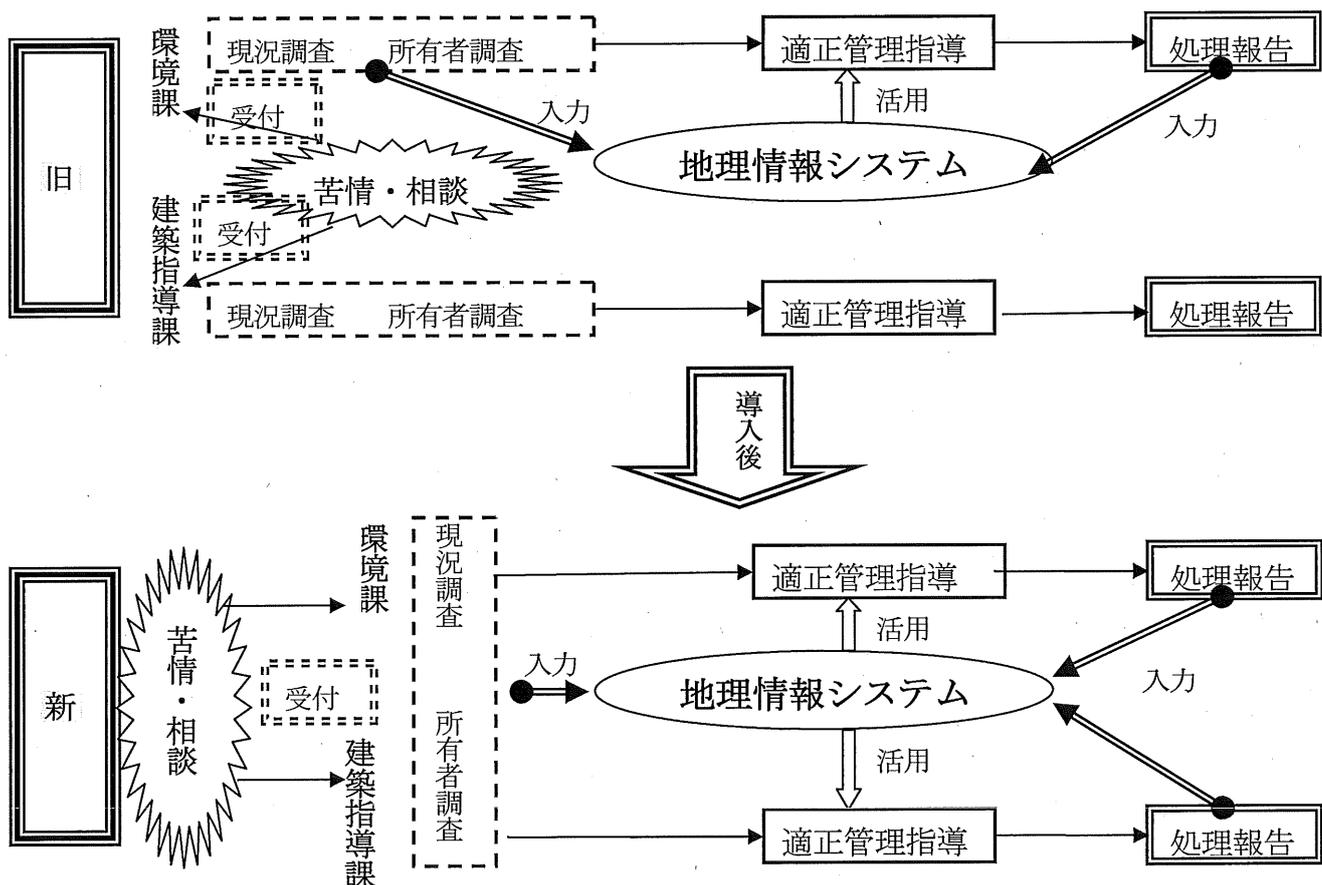
※老朽危険家屋の苦情相談の場合、空き家である場合が多い為、草木の繁茂も併発している場合が多く、処理の重複が多い。

【問題点】

- ・他課への情報提供後の処理や、対応完了状況を把握することが困難。
- ・同じ発生源に複数の申立があった場合、苦情相談内容の把握や、過去の経緯がつかみにくい。
- ・所有者に関する調査をそれぞれの課で行っている場合がある。
- ・環境課で現場を確認後に建築指導課に依頼し再度、現地確認を行う場合がある。

◎システム導入後の業務

- ①複数の部署へ何度も苦情相談を申し立てられる場合、重複した調査（所有者調査）などが不要となり迅速な対応が可能となる。
- ②苦情相談対応を行った場合、その内容や、完了の有無等を入力することにより、適切なフォローアップが行える。
- ③同一箇所に異なる申立人より苦情相談がなされた場合、苦情相談の問題点や経緯を共有することで、即座に適切な説明が行えるようになる。



電子計算機処理を行う個人情報の内容

(1) 申立人に関する情報

- ①申立人氏名
- ②申立人住所
- ③申立人連絡先
- ④申立人立場

(2) 発生源に関する情報

- ①発生源所在
- ②発生源名称
- ③所有者等氏名
- ④所有者等住所
- ⑤発生源連絡先

(3) 苦情内容に関する情報

- ①申立内容
- ②苦情処理内容

## 個人情報保護の措置とセキュリティについて

(地理情報システム)

1. システムに関する責任者の任命
  - ・空き家等苦情相談受付処理システムに関する責任者に、建築指導課長、環境課長を任命する。
2. 地図情報を扱うサーバは専用のサーバ室に設置し、管理（許可した者のみ入退室が可能）する。
3. 空き家等苦情相談受付処理システムについては、庁内で利用している情報系ネットワークを活用するため、外部からの不正侵入、スパイウェア、コンピュータウイルス等に対して対策を講じる。  
具体的には、ウイルス対策ソフト導入し、端末機のウイルスパターンは情報システム課が準備し、自動的に更新される。
4. 情報漏えい等事故が発生した場合に迅速に対応する為、アクセスログを記録、管理する。
5. 閲覧及び編集できる地図情報は、業務上必要な情報のみとし、その利用に際しては、個人単位でパスワードを付与し、定期的に変更を行う。

