

# 地方公共団体情報システム機構経営審議委員会会議録

## 1 開会の日時及び場所

### (1) 開会の日時

平成30年3月1日(木) 10時00分～12時00分

### (2) 場所

地方公共団体情報システム機構 会議室

## 2 出席委員の氏名

委員	大山	永昭
〃	大島	敏男
〃	池内	比呂子
〃	大南	信也
〃	北岡	有喜
〃	田島	裕
〃	知野	恵子

## 3 議事の要領

別紙のとおり

以 上

地方公共団体情報システム機構

経営審議委員会委員長 大山 永昭

(別紙) 議事の要領

1 開会

理事長 (挨拶)

2 議事

(1) 平成 30 年度事業計画 (案)

委員長 議案第 1 号について、事務局から説明をいただきたい。

事務局 (議案第 1 号の内容を説明)

委員長 事務局の説明について、意見又は質問はないか。

委員 コールセンターの統合は必要なことである。コールセンター業務については、AI などを活用して自動化する流れがあるが、どのように統合していくのか伺いたい。

また、女性活躍のための旧氏 (旧姓、以下同じ) 併記について、機構の対応方針を伺いたい。

事務局 当機構は、利用者向け、市区町村向けのコールセンターをそれぞれ多数運営している。今回、利用者向け、市区町村向けのコールセンターの大きく 2 つに統合していくことを考えている。特に件数が多く多様な情報が集まる利用者向けコールセンターについては、AI などの活用も含めて事業者からご提案いただく方向で検討している。

また、旧氏併記については、総務省の制度改正に従い、当機構が保有するシステムの改修を行っている。

委員 旧氏が併記されるのか。

事務局 マイナンバーカードの記載事項は住民票に基づいているが、住民票の記載事項に旧氏欄を追加して、出生時又は婚姻等による変更直前の氏を記載するようにし、マイナンバーカードについては、希望者に現在の氏に加えて、旧氏を記載できるように総務省で検討しているところ。

委員 旧氏併記が可能になると、マイナンバーカードの交付枚数もかなり増えるのではないか。働く女性には、公的な証明が必要で苦勞している人も多

い。

委員 医療の現場でも婚姻によって免許情報は変えるが、主治医の氏名が変わると患者の混乱を招くこともあるので、名札は旧氏のままで診療することになる。しかしながら、証明書は主治医の戸籍上の氏名が記載されるため、患者が主治医からの証明書とわからないことがあるので、旧氏併記があると処理が楽になるのではないか。

委員 利用者向けコールセンターの現時点での問合せ件数、問合せ内容及び体制について教えてほしい。

事務局 現在、利用者向けのコールセンターは、現在の確定申告の時期が繁忙期であり、1日に3,000～5,000件くらい問合せがある。これが通常期では、1日1,000件となる。

問合せ内容は、時期にもよるが現在はe-Tax関連の問合せが多い。また、通知カードの紛失や再発行についての問合せは恒常的にある。

体制としては、個々のオペレータが問合せに対応しており、疑義が生じたり、対応が長時間となるとスーパーバイザーと相談しながら対応することになる。

委員 クレジットカードのコールセンターでは、番号を押していきながら、最終的にはオペレータが対応するものがあるが、機構のコールセンターはどうか。

事務局 大きく分けて制度に関する問合せか、マイナンバーカードに関する問合せかで、番号の違いはあるが、その後はオペレータが対応する仕組みである。

委員 ホームページのリニューアルとあったが、SNS対応の現状について教えてほしい。硬いニュースでも、良いニュースはSNSで拡散する可能性があるので、周知の一つの機会になるのではないか。

事務局 CMSの機能としては備えているが、現在は活用していない。ホームページのリニューアルに合わせて検討してまいりたい。

委員 内部監査の体制並びに外部審査及び外部監査について、どのように実施

しているのか教えてほしい。

事務局 内部監査については、理事長直轄の監査室の職員4名と各部門から選出された内部監査員が協力しながら実施している。なお、監査室の職員は全て監事付職員を兼ねており、内部監査と監事監査の連携が図れるようにしている。

外部審査については、LGWANと情報処理部がISMS認証を取得するとともに、機構全体としてプライバシーマーク認証を取得している。外部監査については、住基ネット及び公的個人認証サービスなど、それぞれの法律ごとに基準があり、これに基づき監査法人の監査を受けている。

委員 ホームページのリニューアルについて、機構の資料には、住民が普段使わない、役所でもあまり耳にしないような用語があるので、見やすく、分かりやすく、読んですっと頭に入るようにしていただきたい。

理事長 委員のご指摘はまったく同感であるので、一般の人にも分かりやすく説明できるよう努めてまいりたい。

委員 公的個人認証サービスの機器更改時期を1年延期するとあったが、その理由と、機器の耐用年数上、問題ないか教えてほしい。

事務局 公的個人認証サービスについては、今回、電子証明書の発行件数の関係で、都道府県の負担金を相当増額せざるを得ない状況となり、都道府県から経費の節減について強い要請があった。これを踏まえ、機器更改時期を1年延期することで、機器更改のための積立期間を延長し、単年度当たりの積立金額を減額することで経費節減を図った。

また、機器更改の時期を1年延期しても支障等はないと考えている。

委員 教育研修のところで、研修受講の結果、各自治体のレベルがどの程度向上したかといったアウトカム評価はどのように行っているのか。また、全国CSIRT協議会における機構と各自治体の連携関係はどのようになるのか。

事務局 教育研修の成果については、受講者アンケートの実施や自治体の代表者も参加した研修委員会の開催により、受講者の個別の意見や自治体の代表の方々の意見をカリキュラムに反映させている。一方で、委員からご指摘

のあったアウトカム評価は現在のところ行っていない。

また、自治体 CSIRT については、27 年度に自治体 CSIRT 設置に係るハンドブックを作成し、28 年度には訓練ツールを提供している。29 年度は、それらを基に訓練支援を行っている。30 年度に設立予定の自治体 CSIRT 協議会では、民間の CSIRT のグループに倣い、自治体の CSIRT の訓練支援や CSIRT 間の横の情報共有を強化していくことを考えている。

理事長 教育研修結果の把握は、重要なご指摘であるが、具体的にどのように把握していくかが課題であり、委員の皆様のアドバイスをいただけたら幸いである。

委員 医療機関では、厚生労働省、経済産業省、情報処理推進機構及び国立国際医療研究センターが、医療機関における情報セキュリティマネジメントを個々の職員レベルまで徹底するためにチェックシートを作成したところだが、教育研修の結果についても、セキュリティチェックシートのようなものを活用してはどうか。

委員長 今後、ネットワークの監視機器の調達については、最新の機器をいち早く導入できるよう、サービス契約とすることも検討いただきたい。

## (2) 平成 30 年度予算 (案)

委員長 次に議案第 2 号について、事務局から説明をいただきたい。

事務局 (議案第 2 号の内容を説明)

委員長 事務局の説明について、意見又は質問はないか。

(意見及び質問なし)

委員長 これより意見書案を作成するので、その間休憩とする。

(休憩)

委員長 今回の経営審議委員会の意見書案を作成したので配布する。意見書案の

内容について、いかがか。

(異議なし)

委員長 今回の意見書については、代表者会議で理事長から報告いただきたい。

### 3 閉会

委員長 以上で、第 17 回経営審議委員会を閉会する。

以上