

## IV 発意調査の事例



## ～掲載事例一覧～

### IV 発意調査の事例

内 容	頁
1 電子メールの取扱い	98
2 民生委員と市の協働について	105

## IV 発意調査の事例

### 1 電子メールの取扱い（要約）

#### 発意調査の趣旨

本市では各課の電子メール（以下「メール」という。）アドレスをホームページ等で公開しており、市民と各課がそのメールアドレスを利用しています。メールは市民と市をつなぐ、なくてはならない大変重要な通信手段となっています。

このようなメールですが、本市のメールシステムでは迷惑メールと思われるメールとそうでないメールを自動的に振り分ける機能を設定しています。その機能の活用について想定される次の2つの事案について考えてみます。

#### 事案①

市民からA課に送信されたメールが「受信トレイ」ではなく、メールシステムの自動振り分け機能によって「迷惑メールフォルダ」に入っていた。このメールの取扱いについてA課がメールシステムを管理する課（以下「メール管理課」という。）に尋ねたところ、メール管理課は、「A課において不審なメールではないと判断したならば適切に取り扱ってほしい。」と回答した。A課は当該メールが不審なメールではないことを確認し、送信者に対応した。

#### 事案②

B課では、「迷惑メールフォルダ」に入っているメールはウイルス等の危険性があるとの思い込みから、メールの内容（例えば、個々のメールの件名や本文）を見ることなく削除するという取扱いをした。

以上の2つの事案では、A課は「迷惑メールフォルダ」内のメールの内容を見ており、一方のB課では内容は見ていないといった取扱いの違いがあります。そこで、オンブズマンは、市が導入しているメールシステムの概要、各課における受信メールの処理状況、「迷惑メールフォルダ」内に振り分けられたメールによるウイルス感染の防止、メールの紛失等の防止に対するメール管理課の取組みと各課の対応について調査することとしました。

#### 市からの回答

市は、メールのセキュリティシステムについて多重の対策を講じています。具体的には、コンピューターウイルス等のセキュリティ上の脅威（以下「ウイルス等」という。）の可能性のある不審なメール等を検知・排除し、また、害を及ぼすおそれのある添付ファイルを無害化するセキュリティシステムとなっています。これらのセキュリティシステムは、主にC課及びD課（以下、両課を併せて「担当課」という。）が所管しています。

市は上記のとおり多重のセキュリティシステムを講じているところですが、ウイル

ス等は日々進化しています。このことに対応するため、担当課は職員に対し、流行しているウイルスの特徴等を具体的に示し、周知・警告を行うほか、ウイルスメール等と思われるメールを発見した場合は添付ファイルを開かないこと、及びURLをクリックしないでそのまま削除し削除済フォルダからも完全に削除することを指導しています。さらに、年2回、ランダム（無作為）に職員を選定し、ウイルス等の攻撃メールを送信し疑似体験できる訓練を実施することで、ウイルスメールやスパムメールが来たときの対応力やセキュリティ意識の向上を図っています。

一方、これまで「迷惑メールフォルダ」の取り扱い等に関する職員からの相談等は、ヘルプデスク（職員用の庁内ネットワークシステムに関する問合せ窓口）への問い合わせ総数14,000件（2021 / 04 / 01 ~ 2022 / 08 / 31）のうち、20件程度であり、その内容も「『迷惑メールフォルダ』に振り分けられないよう（又は振り分けられるよう）にしたい」、「『迷惑メールフォルダ』に振り分けられた理由を知りたい」、「『迷惑メールフォルダ』内のメールを『受信フォルダ』に移したい（又は削除したい）」といった内容であったことから、これまで、「迷惑メールフォルダ」に特化・注目した調査や注意喚起を実施したことはありませんでした。

この度、オンブズマンより、市役所内の課（室）（各学校を除く。）を対象とした「電子メールの処理状況に関するアンケート調査」（以下「アンケート」という。）の結果（調査対象課（室）305課、回答248課）の提供を受けました。

このアンケートからは、市のセキュリティ対策が、市に到達する膨大なメールから、迷惑メールの特徴を示すものを相当数振り分けていることが確認できました。ウイルス等が、内容を装うなど巧妙化し攻撃性を増していることに鑑みますと、「迷惑メールフォルダ」への自動振り分けは、今後も、市のウイルス等対策として継続すべきことであると考えます。

また、「迷惑メールフォルダ」内に実際には迷惑メールではなかったものが入っていたことがある課が97課ありました。「迷惑メールフォルダ」に自動で振り分ける機能は万能ではなく、実際には迷惑メールではなかったメールが振り分けられることがあるのは当然考えられることで、最終的には職員による人為的な確認が必要ですが、多くの課がこのことを認識し、人為的な確認を実施していることが分かりました。

ところが一方では、そもそも「迷惑メールフォルダ」を開けることはないと回答した課が29課ありました。担当課はこの実態を初めて具体的に把握しました。メールが、市民と市との重要なコミュニケーション手段であることを考えれば、職員が「迷惑メールフォルダ」を開けずに漫然とメールを見過ごすような事態はあってはならないと認識しました。

今後は、市の取り扱う情報の機密性に鑑み、市民の信頼に応える高度なセキュリティ性と、市民とのコミュニケーション手段としての確実性の両立を目指し、これまでのウイルス対策等の周知・研修に加え、「迷惑メールフォルダ」内のメールの取り扱いについても周知・研修の対象として参りたいと考えます。

**オンブズマンの判断**

オンブズマンは、市の各課（室）（以下、課と室を併せて「課」という。）における電子メールの取扱い状況を把握するため、全305課（ただし、各学校を除く）に対しアンケートを実施しました。アンケートにおいては、305課のうち、248課の有効回答（回答率81%）がありました。

アンケート集計結果（後述）については、担当課に提供し、「迷惑メールフォルダ」内のメールによるウイルス等感染の防止やメールの紛失等の防止に関する担当課の取組みについて意見を聞きました。

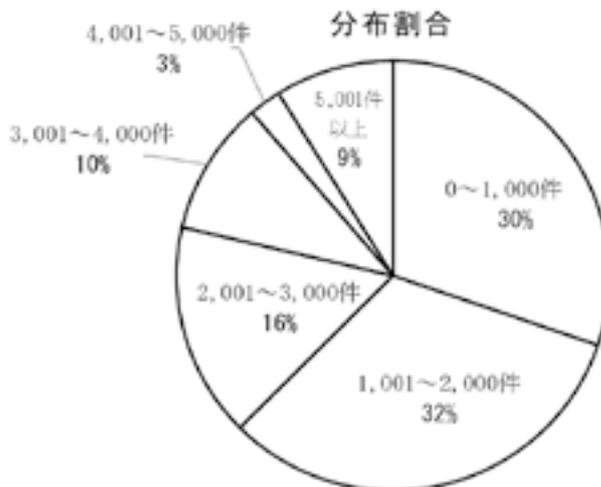
アンケート集計結果及び各質問におけるオンブズマンの考察は次のとおりです。

**質問1**

各課が、一般市民向けに公開しているメールアドレスにおける1年間（令和3年（2021年）9月1日～令和4年（2022年）8月31日）のおおよそのメール受信件数（「迷惑メールフォルダ」に入っていたものも含む）

**(集計結果)**

メール受信件数 (件)	課の数 (課)
0～1,000	75
1,001～2,000	80
2,001～3,000	40
3,001～4,000	25
4,001～5,000	6
5,001以上	22



**(考察)**

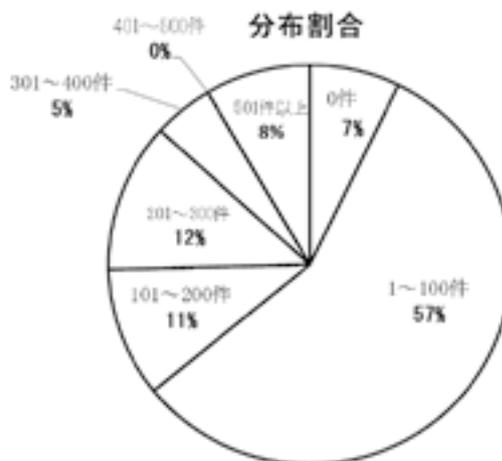
ほとんどの課が年間1,001件以上（有効回答の70%に当たる）のメールを取り扱っており、メールは市と市民とをつなぐ大変重要な手段であると言えます。

**質問2**

各課が、一般市民向けに公開しているメールアドレスにおける1年間（令和3年（2021年）9月1日～令和4年（2022年）8月31日）のおおよそのメール受信件数（質問1への回答）のうち、「迷惑メールフォルダ」に入っていたメールのおおよその件数

## (集計結果)

「迷惑メールフォルダ」 受信件数 (件)	課の数 (課)
0	18
1～100	141
101～200	26
201～300	30
301～400	12
401～500	0
501以上	21



## (考察)

1年間における「迷惑メールフォルダ」での受信メールが101件以上の課は89課（有効回答の36%に当たる）でした。このように多数のメールが「迷惑メールフォルダ」に入っているのであれば、実際には迷惑メールではないものが入っている可能性も否定できないと思います。

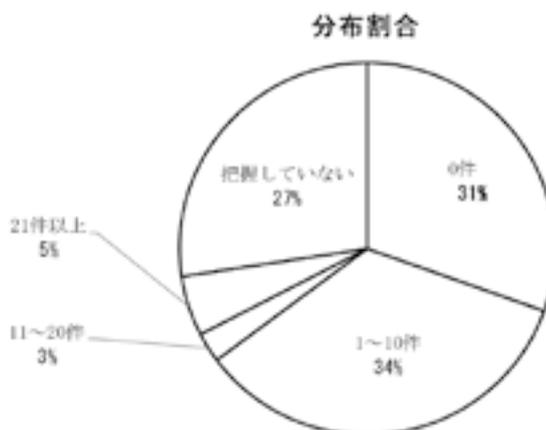
## 質問3

「迷惑メールフォルダ」に入っていたメール（質問2への回答）のうち、実際には迷惑メールではなかったメールのおおよその件数

## (集計結果)

※質問2において、迷惑メールの受信件数が0件だった18課を除く230課を集計

迷惑メールではなかった 件数 (件)	課の数 (課)
0	70
1～10	79
11～20	6
21以上	12
把握していない	63



## (考察)

1年間における「迷惑メールフォルダ」での受信メールのうち、実際には迷惑メールではなかったメールの件数が1件以上の課は97課（把握していない63課を除く167課の58%に当たる）でした。これほどの課において迷惑メールではないメールが「迷

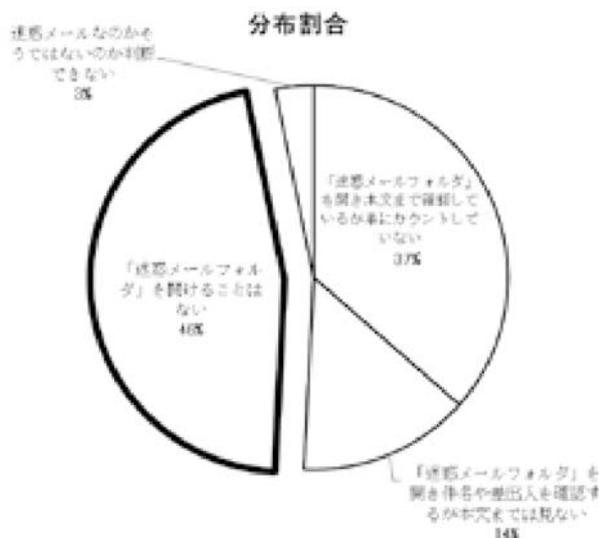
惑メールフォルダ」に入っていたわけですから、各課においては「迷惑メールフォルダ」内のメールを逐一確認する必要があると考えられます。

**追加質問**

「迷惑メールフォルダ」に入っていたメールのうち、実際には迷惑メールではなかったメールのおおよその件数（質問3への回答）について、「把握していない」と回答した63課に対して把握していない理由を聴取しました。

**(集計結果)**

把握していない理由	課の数 (課)
「迷惑メールフォルダ」を開き本文まで確認しているが、単にカウントしていない	23
「迷惑メールフォルダ」を開き件名や差出人を確認するが本文までは見ない	9
「迷惑メールフォルダ」を開けることはない	29
迷惑メールなのかそうではないのか判断できない	2



**(考察)**

件数を把握していない理由として、「『迷惑メールフォルダ』を開けることはない」と回答した課は、29課でした。これは、「迷惑メールフォルダ」に入っていたメールのうち、実際には迷惑メールではなかったメールの件数を把握していないと回答した63課のうちの46%の課が「迷惑メールフォルダ」自体を見ておらず、「迷惑メールフォルダ」の中にどのようなメールが入っていたかを全く把握していないことになります。

聴取では、「『迷惑メールフォルダ』を触ってはいけません。」「(担当課は)『迷惑メールフォルダ』にはウイルス等の危ないメールが入っているので開けてはならない、と言っているはずです。」「今回のアンケートに答えるために初めて『迷惑メールフォルダ』を開けてみました。」「開けることなく『フォルダを空にする』をしています。」というような発言が聞かれました。

アンケート調査集計結果からは、市民からの問合せ等のメールが「迷惑メールフォルダ」に入っていた場合、職員が読むことなく廃棄されていた可能性を否定できません。

そこで、オンブズマンの判断を述べます。

市はホームページで各課のメールアドレスを公開しています。市民は市へメールで

問合せを行うことができ、また、一部の事務では申請等を行うこともできます。今やメールは市民と市をつなぐ重要なツールとして機能しており、郵便や持参における文書と同じように慎重に取り扱わなければなりません。

以上のとおり、メールは市民と市をつなぐ重要なツールですが、インターネットを使用する以上、郵便や持参と違い、ウイルス等の危険にさらされます。

担当課は全職員に対して、メールについてウイルス等の対策を周知すると同時に、見落としや誤廃棄がないような取扱いを行うよう全職員へ周知しなければならないと思います。どちらか一方に偏ることなく、両方とも周知徹底されなければならないと思います。

まず、市のウイルス等への対策の実態をみてみますと、担当課は、メールのセキュリティについて、多重のシステムを講じています。そして、職員に対し、日々進化するウイルス等についての周知・警告を行い、ウイルスメール等と思われるメールについては、添付資料を開かないこと及びURLをクリックせずに完全に削除することを指導しています。また、疑似体験を行うために、ウイルス等に見せかけた攻撃メールを送信するといった訓練もしているとのこと。これらの多重のシステム構築及び担当課の職員に対する指導等は、無数のメールからウイルス等の危険があるものをシステムで処理し、また、職員個人のウイルス対応能力の向上に寄与していると言えます。

次に、メールの見落としや誤廃棄がないような取扱いを周知しているかについて市の実態をみてみます。担当課はこれまで「迷惑メールフォルダ」に注目した注意喚起をしたことはないとのことでした。というのも、令和3年（2021年）4月1日から令和4年（2022年）8月31日の間におけるヘルプデスク（職員用の庁内ネットワークシステムに関する問合せ窓口）への14,000件の問合せのうち、「迷惑メールフォルダ」に関する問合せは僅か20件程度であり、しかもその内容が「『迷惑メールフォルダ』に振り分けられた理由が知りたい」等といったシステムの構造や取扱いに関するものに過ぎなかったからとのこと。

ところが、アンケートの追加聴取において、「『迷惑メールフォルダ』を開けることはない」と回答した課は29課（有効回答248課の12%に当たる）もありました。担当課もこの結果は想定外のような様子でした。

これまでの担当課の職員に対する啓発等は、ウイルス等の危険を訴えかけるあまり、職員が過度に萎縮してしまい、結局はウイルスメール等が入っている可能性のある「迷惑メールフォルダ」を開けてはならないと意識付けしてしまったのではないかと考えられます。実際にオンブズマンが「庁内ネットワークシステムに関するQ&A」（以下「Q&A」という。）を確認したところ、「Q 不審なメールを受信した場合の対処方法について」に関し、「A 添付ファイルは開かない、リンクをクリックしない、担当課へ連絡する、メールを完全削除する」とありました。他方、「迷惑メールフォルダ」の機能についての記載はなく、また、「迷惑メールフォルダ」に迷惑メールではないメールが入り込む可能性があることや「迷惑メールフォルダ」を開けて確認するよう注意

喚起するような記載も見当たりませんでした。このような担当課による指導は、Q & Aを閲読した職員が「ウイルス等の混入のおそれがある『迷惑メールフォルダ』には触れてはならない」と捉えたとしても致し方ないのではないかと考えられます。

以上に照らすと、担当課が職員に対し、メールの見落としや誤廃棄がないよう適切な取扱いを指導していたとは言えないと思います。これからは見落としや誤廃棄がないよう適切な取扱いをするよう指導していただきたいと思います。先に述べた「追加質問（考察）」では、職員の声として「『迷惑メールフォルダ』を触ってはいけないと思っています。」等とあったように、一部の職員は「迷惑メールフォルダ」を開けること自体を躊躇していると考えられます。今後、担当課においては、「迷惑メールフォルダ」には市民からの問合せメール等が入る可能性があること、市のセキュリティシステム上「迷惑メールフォルダ」を開けただけではウイルス等に感染することはないこと、及び「迷惑メールフォルダ」を開けて市民からの問合せ等のメールが入っていないか確認することをQ & Aに掲載するなど、適切な対応をしてほしいと思います。そうすることによって、ウイルス対策とメールの見落とし防止等の両方が職員に徹底され、ひいては市民からのメールを見落としや誤廃棄したりすることを防止できると考えます。



## 市の改善等の状況

オンブズマンの指摘を受け、CネットQ & Aに、迷惑メールフォルダについての設問を設け、令和5年度（2023年度）4月から、全庁に公開しております。

また、オンブズマンが実施されたアンケートの結果を踏まえ、令和4年度（2022年度）の標的型攻撃訓練では、迷惑メールフォルダに模擬ウイルスメールを送るという取組みを初めて実施しました。

訓練後のアンケートで、迷惑メールフォルダ内のメールの確認状況について質問したところ、「迷惑メールフォルダを見ないようにしている」と回答した組織が5%ありましたが（オンブズマンが本年9月に実施したアンケートでは、回答の約10%が迷惑フォルダを開けることはないと回答。）、多くの組織については、概ね正しい取扱いを行っているようでした。

オンブズマンのアンケートはもとより、オンブズマンの指摘を受け、掲示板等で周知を行った効果が早くも出ているものと思われませんが、改善できていない組織も一部見受けられたことから引き続き周知に努めて参ります。

今後も、市民との連絡ツールであるメールについて、利便性とセキュリティの両立を図って参ります。

## 2 民生委員と市の協働について（要約）

### 発意調査の趣旨

今日、家族や社会の姿が大きく変化するなか、人びとが直面している生活課題、福祉課題は一層多様化、複雑化しています。そのなかにあって、市民の身近な相談相手であり支援者である民生委員・児童委員（以下「民生委員」という。）に寄せられる期待は大きく、その活動はより幅広いものとなっていると考えます。

そのようななか、先般、オンブズマンへの苦情申立てにおいて、市の職員が民生委員に対して、申立人の他人に知られたくない病名等の個人情報を漏らしたのではないかとという申立てがありました。なお、この苦情申立ては、取下げられたため、調査を行うことはありませんでしたので、事実の有無は不明です。

この苦情申立てを受けて、民生委員について、具体的にどのような活動を行っているのかを明らかにしたうえで、行政との情報共有や協働はどのようになっているのかについて調査の必要性を感じました。

そこで、市と民生委員との情報共有の在り方に問題がないのか、市と民生委員の協働の在り方がどのようなものであるのか、改善すべき点がないのか、調査することとしました。

### 市からの回答

民生委員法（以下「法」という。）第1条は、「民生委員は、社会奉仕の精神をもつて、常に住民の立場に立つて相談に応じ、及び必要な援助を行い、もつて社会福祉の増進に努めるものとする。」と規定しています。民生委員の身分は、地方公務員法第3条第3項第2号に該当する非常勤特別職となります。また、民生委員の活動内容は、法第14条に定められています。

民生委員の具体的な役割として、自らも地域住民の一員として、それぞれが担当する区域において、住民の生活上の様々な相談に応じ、行政を始め適切な支援やサービスへの「つなぎ役」及び、高齢者や障がい者世帯の見守りや安否確認などがあります。

民生委員の定数は、法第4条第1項で、区域ごとに概ね220～440世帯に1名といった国の基準を参酌し条例により設定しており、その中で町内自治会を基本とした担当地区を受け持っています。

民生委員は、年齢要件やその町内をよく知る者等の選任要件を満たす者として、町内自治会長から推薦されることが多く、その後市市の推薦により、法第5条により、厚生労働大臣から委嘱されます。委嘱後は自治会長とも連携しながら活動しています。町内の世帯数によっては、1つの町内に複数の民生委員が配置される場合もあり、その場合は、当該民生委員や自治会長等の地域の意見を踏まえ、単位民生委員児童委員

協議会会長（以下「単位民児協会長」という。）が担当区域の割り振りを決めています。

欠員地区がある場合は、地域の実情にもよりますが、その近隣を担当する民生委員や単位民児協会長がカバーしていることが多いです。

法第4条第1項及び熊本市民生委員定数条例の規定に基づく本市の区域に置かれる民生委員の定数は、1,466人とされていますが、任期満了に伴う一斉改選に合わせ定数の見直しを行っており、令和4年（2022年）12月1日施行となる一部改正条例により定数は1,469人となっています。なお、令和4年（2022年）9月1日現在における委嘱者数は1,373名で、地域によっては欠員が生じています。

民生委員は、日ごろから、ボランティアとして、担当区域内の住民の方々の生活状況などを把握し、住民の気持ちに寄り添いつつ様々な福祉サービスのお知らせや、事業者や関係行政機関への連絡、利用の支援などを担っています。そのような活動を行うにあたり、法第17条第1項により、民生委員は、その職務に関して、都道府県知事の指揮監督を受けます。また、法第17条第2項により、市長村長は、民生委員に対し援助を必要とするものに関する必要な資料の作成を依頼し、その他民生委員の職務に関して必要な指導をすることができます。

市から民生委員に対し提供している個人情報として主に以下の二つがあります。

## ①高齢者名簿

法第14条に基づき地域住民の生活状態の把握、住民の相談に応じ、助言その他の援助、住民の適切な福祉サービス利用ができるよう、65歳以上の高齢者に関する住所、氏名や年齢、独居か否か等の情報提供を行っています。根拠法令は熊本市個人情報保護条例（以下「保護条例」という。）第8条第1項第5号です。

## ②災害時要援護者登録者名簿

災害時に自力で避難できない方や、避難勧告等の災害情報が伝わり難い方などを対象として、予め本人の同意に基づき作成した名簿を提供しています。提供する項目は、氏名、住所、年齢、性別、電話番号、身体の状態、世帯の構成等で、根拠法令は保護条例第8条第1項第2号です。

その他、生活保護申請時に、民生委員からの申請者の生活実態に関する情報提供を目的として申請者の住所、氏名等をお伝えしています。

民生委員は、法第15条において守秘義務が課されています。また、条例第8条各号に照らし、当該民生委員等への個人情報の提供は、個人情報提供の制限が除外されるため、当該個人情報の提供は可能と考えています。個人情報保護に関する研修については、委嘱時に行う他、必要に応じ別の研修時にも行っています。

民生委員の活動は、地域における多様な生活課題の顕在化により、近年ますます期待をされる役割が大きくなっているところであり、市と民生委員の協働も大変重要なものとなっており、そのため市と民生委員の情報共有は不可欠なものです。これからも個人情報保護のもと必要な範囲で情報の共有を行い、市民の社会福祉の増進に努めていきたいと思えます。



## オンブズマンの判断

令和2年度（2020年度）の苦情申立てに、民生委員のなり手不足と年齢要件の緩和に関するものがあり、調査結果は不備なしの判断でしたが、民生委員のなり手不足解消には、結局、如何にして民生委員の活動をサポートするかが課題になることを指摘したところでした。そして、今回の発意調査の契機となった苦情申立てもあり、「発意調査の趣旨」のとおり、民生委員の活動における市と民生委員の関わり、特に情報共有のあり方等について、活動サポートの観点を踏まえながら調査を実施することにしました。

そこで、まず民生委員の活動について整理し、それを踏まえて市と民生委員の連携、協働がどのようになされているのかについて調査したいと思います。

民生委員制度は、1917年に岡山で生まれた「救済顧問制度」が起源とされています。翌年、同様の「方面委員制度」が大阪で始まると全国に普及し、もともとは貧困層を救済するため、政治家などの地方の名士や篤志家が相談相手になるという仕組みでした。そして、1946年に現在の「民生委員制度」に改められ、児童委員を兼ねるようになると、社会の変化と共にその役割も増大するようになりました。

民生委員は、厚生労働大臣から委嘱され、法律上は非常勤の地方公務員（地方公務員法第3条第3項第2号の非常勤特別職）ですが、同時に「奉仕者」と位置付けられているため報酬はありません。

民生委員は担当する地域の住民の相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に努めるものとされ、支援を必要とする住民と行政を始めとする専門機関とのパイプ役としての役割があります。そして、地域社会や家庭の在り様が大きく変化する中、国民の福祉課題、生活課題は多様化し、民生委員が対応すべき住民の課題もより一層幅広いものとなっております。

具体的には、高齢者やひとり親世帯の実態把握、独居高齢者の訪問（孤立（死）の防止）、認知症高齢者の支援、高齢者虐待に関する相談・対応、福祉事務所や児童相談所との連携、ひきこもりや児童・障がい者虐待に関する相談・対応、そして消費者被害・悪質商法被害の防止などがあります。

さらには災害時要援護者支援体制の構築等への協力も求められます。特に阪神・淡路大震災以後、相次ぐ自然災害を受け、高齢者や障がい者といった災害時要支援者への支援体制構築は、自主的な活動として力が注がれ、全国において災害時要援護者台帳の作成等の取り組みが進められ、平成23年（2011年）に発生した東日本大震災における成果もあり、被災地において民生委員が多くの住民の支援に力を発揮されているところ です。

そして、平成28年（2016年）の熊本地震においても、高齢者を中心とした多くの要配慮者が避難所への避難を選ばず、車中泊や在宅避難を強いられるという事例が多数ありましたが、このような要配慮者等に対して、民生委員が水・物資等の配布や家屋の片付けの手伝いなどの直接的な支援のみならず、災害対応・支援活動にかかわる多

様な地域組織、関係機関等の媒介役としての役割を担っていたことも確認されております。

このように、民生委員は重要な役割を担っておりますが、定数割れが常態化しており、熊本市においても、定数1,466名に対して令和4年（2022年）9月1日現在における委嘱者数は1,373名であり、約100名の定員割れとなっているとのことです。

上記のような民生委員の役割、職務の性質上、行政との連携・協働は必要不可欠であると考えます。

法においては、第17条第1項で「民生委員は、その職務に関して、都道府県知事の指揮監督を受ける。」、同条第2項で「市町村長は、民生委員に対し、援助を必要とする者に関する必要な資料の作成を依頼し、その他民生委員の職務に関して必要な指導をすることができる。」とされ、第18条では「都道府県知事は、民生委員の指導訓練を実施しなければならない。」と規定しており、法は民生委員と行政との連携、協働を前提としているといえることができます。

そして、民生委員と市の協働事業の主なものとしては、①高齢者見守り事業と②災害時要援護者避難支援制度を挙げることができます。

民生委員が市と連携、協働して活動を行う上で、市から民生委員に対する支援を必要としている住民に関する個人情報の提供は必要かつ不可欠なものといえることができます。この点、「市からの回答」によると、市から民生委員に対し提供している個人情報として、前記①の高齢者見守り事業においては、「高齢者名簿」の提供を保護条例第8条第1項第5号に基づいて行い、②の災害時要援護者避難支援制度においては、災害時に自力で避難できない方や避難勧告等災害情報が伝わりにくい方などを対象に、予め本人の同意に基づいて作成した災害時要援護者登録者名簿の提供を同条例第8条第1項第2号に基づいて行っているとのことです。さらには、③生活保護に関しても、生活保護申請時に、民生委員から情報提供を目的として、申請者の住所、氏名、受給開始日を、また必要に応じて年齢、世帯構成等も伝えており、保護開始時にはその旨及び調査中に把握された事項で特に連絡しておく必要がある事項も伝えていたとのことで、この点に関する法令根拠は、法第14条第1号、第3号、保護条例第8条第1項第5号と判断されます。

そして、個人情報の保護に関しては、民生委員に対する研修等を通じてしっかり行われているとのことです。また法第15条は「民生委員は、その職務を遂行するに当たっては、…その身上に関する秘密を守り、…その処理は、実情に即して合理的にこれを行わなければならない。」と規定し、民生委員に対し守秘義務を課しています。

以上を見る限り、市から民生委員への個人情報提供について、提供する側、提供を受ける側とも根拠法令に基づいて行われていることが認められ、個人情報が外部に漏れる可能性は極めて低いのではないかと考えられます。

これらの点を踏まえ、民生委員がより活動しやすくするためには、市から民生委員への情報提供をもう少し活発に行ってもよいのではないかと考えます。例を挙げるなら、障がいをお持ちの方についての情報提供等が考えられます。障がいをお持ちの方

についての情報を民生委員が把握することによって、高齢者と同様に福祉サービスの情報提供やその橋渡しができ、また災害時の支援も優先的に受けることができるようになると思います。市へのヒアリングによると、障がいをお持ちの方についての情報提供は現在行われておらず、その理由は、民生委員に関する所掌事務を取り扱う担当課は障がいをお持ちの方についての管轄を有していないからとのことでした。そうであるなら、障がいをお持ちの方に関する所掌事務を取り扱う担当課へ、障がいをお持ちの方に関する情報提供ができるよう課の垣根を超えた取組みを検討してもよいのではないのでしょうか。

新聞報道等によると、民生委員のなり手不足が深刻化しているとのこと。民生委員のなり手不足の原因としては、主な担い手であるシニア世代で働く人が増えたことや、専業主婦（夫）の減少があり、加えて負担や責任の大きさもあると考えられるとのこと。そこで、民生委員のなり手不足解消のために民生委員の役割見直しによる負担軽減を図ることが重要であることは間違いありませんが、それに加え、上記のような市との連携、協働を図り、少しでも民生委員が働きやすい環境（前もって民生委員に対し支援を必要とする方々の情報提供を行い、その方々から相談があった時、あるいは災害時にすぐに支援を行える状況等）を作ることも、なり手不足問題を解決する手段ではないのでしょうか。

今回、オンブズマンの発意調査として民生委員を取り上げたのは、オンブズマン自体、民生委員の活動内容を具体的に知りたいということもありました。今回の発意調査を通じて、民生委員の活動内容を知ると同時に、改善点も知ることができ、とても有意義な発意調査となりました。

少子高齢化や核家族世帯の増加等によって地域のつながりが薄れる中、また、これから超高齢化社会を迎えるにあたって、民生委員の役割、存在は益々重要なものになっています。民生委員制度の理念は尊く、持続可能な制度であってほしいものです。そのためには、民生委員の負担軽減及び活動しやすい環境づくりが必要ではないのでしょうか。市におかれましては、これからも、よりよい民生委員制度の運営のために、尽力していただけたらと思います。