

〔3番 小笠原美保子 登壇〕

○3番（小笠原美保子）

お許しを得ましたので一般質問をいたします。昨日より避難についての質問が続きましたので重複している部分もあると思いますが、通告どおり質問いたします。ちょっと個性的な方が続きましたが、私は普通に行きますのでよろしく願いいたします。

本年元日に能登半島を中心に最大震度7を観測した大きな地震が発生しました。この地震で建物の倒壊、津波、道路の寸断や断水など、多くの被害が確認されています。多数の方がお亡くなりになられ、今も多くの被災者が苦しんでおられます。亡くなられた方のご冥福と、被災地の1日も早い復興をお祈り申し上げます。

能登半島地震を受け、飛騨市においても被災した自治体への支援に尽力されており、支援を継続していくのと同時に、今回の震災を通じた教訓を1つでも多く学び取り、今後自然災害の被害を抑えていくことが非常に重要だと考えております。今回の地震を振り返り、能登半島でここまで大きく揺れる場合を想定されていなかったことが挙げられています。例えば、能登半島では緊急復旧の計画を国が策定しておらず、少なからず現場に混乱が生じたのではないかと指摘されています。災害後の国の対応は迅速でしたが、事前の備えが不十分であった点は今後の教訓とすべきではないでしょうか。

さらに、今回の地震で被害が拡大した可能性としてインフラの老朽化があります。被災地では長期的な断水が発生しておりますが、古い水道管ほど揺れの衝撃に耐えられず損傷したと被災自治体の声も報じられています。インフラの老朽化対策推進とともに、地震による火災が発生した場合、飛騨市内でも家屋の密集した地域が多く、大規模火災時には緊急車両の通り道などの心配は尽きません。また、今回の地震はお正月に起きたため、帰省された方々や観光客という想定外の事態も重なっています。壊滅的な被害を受けた輪島市では避難者の規模が想定を大きく上回り、非常食の備蓄が初日に底をついたと報じられました。こうした事態は飛騨市でも十分起こる可能性はあり、対策は難しくとも想定した対応が求められるのではないのでしょうか。何事も万全とはいきませんが、市民の生命と安全、財産を守ることは政治の一番大切な仕事であり、必要な防災対策を学び取りながら強い飛騨市となっていくことを望みお尋ねいたします。

1つ目は、初動の計画と避難生活の長期化対策についてです。

テレビなどの報道では初動対応が迅速にいかなかったことなどが課題とされています。災害発生状況の把握に時間がかかること、担当者も被災者であるため人員が不足していることが課題となっているようです。避難者を受け入れる体制や避難所設営にはスピードが求められるため、順次、避難所に受け入れることを優先することでプライバシーのない生活空間ができてしまいます。また、長期化することで担当職員の負担も大きくなるのが心配されます。2020年に内閣府が「防災・復興ガイドライン」を作成しており、男女の違いに配慮して、ともに支援の担い手になれることが基本方針とされています。避難所設置での様々な配慮や防犯体制など、現場の担当者や防災ボランティアが混乱しないように、具体的なチェックシートも作られています。市内で災害が起きた場合、避難してくる住民もともに協力できる仕組みが必要になると思いますが、飛騨市では防災士の養成の取り組みも進められているため、比較的連携していると思います。考え

をお尋ねいたします。

2つ目は、飛騨市国土強靱化地域計画に基づいた取り組みの進捗状況です。どのようになっているのでしょうか。

「飛騨市国土強靱化地域計画」は令和2年度から令和6年度とあり、本年が最終年度でありますのでお尋ねいたします。「道の駅」が災害時の防災拠点として利用できるよう、防災用備蓄品、防災用トイレ等の設置など、必要により機能を強化する。」とありますが、どのように取り組まれていますか。また、市内の公園施設は地震災害時に避難所、救援活動拠点などの役割を果たす重要な施設であるため、公園施設長寿命化計画に基づき更新、修繕など完成率の指標が出されています。令和元年度の25%から令和6年度には70%の目標とされています。進捗状況をお尋ねいたします。

3つ目は、避難時の持ち出し品についてです。

能登半島地震では飛騨市でも大きく揺れたため、市民も危機管理の意識が強くなったと思います。各家庭に訪問をいたしますと、玄関にリュックサックなどが持ち出せるように用意をしている家庭が増えました。ただ、高齢者や足が不自由な方も多く、いざというときに荷物を持って逃げるのは本当に大変なことだと思います。三重県尾鷲市の自立環境の取り組み先進地域では、避難訓練のたびに高齢者は衣類や備蓄品など私物を持ち込み、長期避難に備えています。飛騨市内でも高齢化が進んでいるため、避難時に慌てないように、平時に取り組めることを進めておけませんか。お考えをお尋ねいたします。

4つ目は、避難者カードの普及についてです。4年前の初めての一般質問で、避難者カードの普及をお尋ねしました。「全戸配布されていますが、ほとんどの方が認識されていないため、毎年行われる避難訓練で記入したものを持参し内容もその場で更新したり、各地域や行政で保管や管理ができないか。」と提案しましたが、「普及するように呼びかける。」との答弁でした。健康状態や服薬の有無など命に関わるような配慮が必要な情報もあり、円滑な避難所運営に活用できるためとても大切な取り組みだと思いますが4年前と変わっていないのでしょうか。これを踏まえて、今後の取り組みをお尋ねいたします。

5つ目に、女性に配慮した避難スペースの確保についてお尋ねいたします。

令和3年の6月定例会にて、女性や子育て家庭に配慮した避難所の対策を求めました。今回、能登半島地震でも女性の着替えができない、男性の目が気になり下着を干すことができない、授乳スペースがないなど報告されています。そのときの市の答弁では、段ボールの間仕切りに加え、備蓄コンテナに屋内用テントを配置し補充していく予定であるとのことでしたが、現状をお尋ねいたします。昨日の答弁にもありましたが、各避難所に行き渡っているのかも伺います。災害時に毎回性的被害の発生が問題になっているため必要不可欠であり、ほかにもよい取り組みがあれば積極的に取り入れていただきたいと思います。考えもお尋ねいたします。

次に、冬の避難訓練に対する考えをお尋ねいたします。

災害は季節も時間も関係なく起こります。国が指定した津波避難対策特別強化地域の108市町村を対象に、犠牲者が最も多いのは冬の深夜だと想定されています。能登半島地震では日頃の訓練で被害を軽減できた地域もあったため、厳しい季節でも訓練は必要不可欠と識者が強調されています。冬に訓練を実施しない理由としては、高齢者が多く体調を崩す人が出る。雪で転倒のり

スクがあるなどが挙げられています。冬には雪深い飛騨市においても道路の状況や防寒対策など心配事が多いため、冬の避難が難しいことを地域で共有する必要があるのではないのでしょうか。

以上6点をお尋ねいたします。

◎議長（井端浩二）

答弁を求めます。

〔危機管理監 高見友康 登壇〕

□危機管理監（高見友康）

それでは防災・減災対策について、通しで答弁いたします。

まず、初動計画等についてです。

突然発生する大規模地震への初動対応には大きく3つの課題があると考えております。第1の課題は職員の参集です。第2の課題は通信・連絡手段の確保、第3の課題は被害情報の収集であると認識しています。

このうち、第1の課題である職員の参集については、災害ごとの職員参集基準を定めて周知徹底するとともに、防災担当各部局では365日、毎日の防災当番を定め、発災時には速やかに参集できるようにしています。この実効性の確認は防災訓練時に点検しているほか、気象警報発表時にも行っております。今回の地震対応においては、発災20分後の16時30分に災害対策本部を設置して活動を開始しており、十分に機能したと思います。

次いで、第2の課題の通信・連絡手段では、職員間の電話のほか、ロゴチャットという職員間の情報伝達ツールがあり、今回はこれが大いに機能を発揮しました。

第3の課題の被害情報の収集では、各行政区長を通じて市内の被害情報を収集し、おおむね19時頃には市内での被害状況についての確認を終了しました。また、その旨を防災無線により市民に広報するとともに、自主避難者受け入れのための避難所を開設して、自主避難者を受け入れました。このように、今回の震災においては細部にわたる個別の課題は幾つかありましたが、初動対応の計画等には大きな問題はなかったものと認識をしています。

次に、避難生活の長期化への対応については、飛騨市地域防災計画において発災から3日後を目途に、災害時に宿泊施設の供給に関する協定を締結している施設を避難所として避難者を収容するようにしております。また、障害等をお持ちの方に対しては、個別に市指定の福祉避難所等への収容を計画しております。

避難所の開設、運営等においては、避難者自らが協力して国及び県の避難所運営ガイドラインに定められた避難所運営委員会を設置し、避難所生活を運営することが不可欠です。この中心的役割を果たすため、避難所運営協力防災士制度を今年度創設し、現在では35名の協力防災士が登録されています。この方々には今年度の市防災訓練での避難所開設協力や行政区等の自主防災組織において、区長、区役員を支援する等の活動をしていただいております。今後ますますの活躍を期待しております。

続きまして、飛騨市国土強靱化地域計画の進捗状況についてお答えします。

まず、道の駅の防災拠点としての利用ですが、県との調整により道の駅アルプ飛騨古川は洪水浸水想定区域内であり、道の駅いぶしは周辺地域及び経路が土砂災害警戒区域であるため不適切として除外しています。道の駅宙ドーム神岡は指定避難所に指定し、防災拠点として使用するよ

うに計画しています。ただし、防災備蓄品については保管庫のスペースの問題から、必要分を神岡振興事務所保管しております。品目としては、アルファ化米、水、毛布、液体ミルク、おかゆ、簡易トイレ、おむつなど66品目を備蓄し、災害時に対応するようにしています。次に、公園施設の長寿命化計画の進捗状況ですが、対象の都市公園26施設のうち、令和5年度末で69%、令和6年度末には72%となる予定であり、計画どおり進捗しています。

続いて、避難時の持ち出し品についてです。

昨年4月、市ではあらゆる災害を網羅した飛騨市防災ハンドブックを市内全戸配布しており、この中で避難所の持ち出し品についても記載しています。避難所はホテルや旅館とは異なり自助が基本であることから、衣類や常備薬など、最低限の持ち出し品を日頃から備える必要があります。高齢者への呼びかけ訓練につきましては、災害時要支援者の名簿に基づき、一人ひとりの個別の避難計画を作成して、区役員や民生委員・児童委員等が共有をしています。また、民生委員・児童委員、福祉委員、区長などで近隣見守りネットワークという組織を構成して、地域で声かけ、安否確認などの住民同士の支え合い、防災士会との協力を進めております。今後もさらに実効性のある訓練の企画など、関係部局及び関係組織等と連携して災害時の高齢者や体の不自由な方の避難対策について取り組みを進めてまいります。

続きまして、避難者カードについてです。

避難者カードは毎年4月に各区長を通じて全戸配布しており、これを契機として防災意識を高揚し出水期前の6月の防災訓練時には、非常持ち出し品とともに避難者カードを携行して訓練に参加するよう、広報ひだ及びチラシ、市公式ホームページ等で呼びかけています。また、区長等には一時避難所の受付において避難者カードの記載内容を点検して、安否や健康状態、既往歴、常備薬など重要な情報を確認した上でカードを返却するよう、区長会等で必ず説明をお願いをしています。なお、極めてプライベートな個人情報に記載されているため、確認後は必ずその場で本人に返却するようお願いしています。議員ご指摘のとおり、避難者カードは避難所での受け入れにおいて命に関わる重要な避難者情報を把握する不可欠の手段であるため、引き続き有効活用するよう周知を図ってまいります。

続きまして、女性に配慮した避難スペースの確保についてお答えします。

女性に配慮した避難所運営は、このたびの能登半島地震においても課題として浮かび上がり、避難所運営支援として派遣した飛騨市の職員からも同様な報告を聞いています。市としては、各避難所の備蓄コンテナに屋内用テントを整備しています。現時点で更衣用テントは102張り、1人用テント20張り、マンホールトイレとしてのテント21張りを備蓄しています。また、発災3日後をめどに宿泊施設供給協定締結施設への収容を計画しており、これにより家族や母子単位での避難が可能になると考えています。そのほかには避難所運営委員会の女性防災士等の参加による女性意見の反映や、女性警察官の巡回など、女性に配慮した避難所運営についてさらに検討を深めてまいります。

最後に、冬の避難訓練についてお答えします。

国が指定した津波避難特別強化地域において冬の深夜に犠牲者が多い最大の理由は、就寝中の深夜は避難行動に時間がかかり、さらに避難のための防寒対策等に時間を要するため津波から逃げ遅れることにあります。幸いにも飛騨市は津波被害を受けることはありませんので、急いで一

齊に避難する必要はありません。

一方、リードタイムがなく、発生と同時に被害が起こる地震において最も重要なことは住居の耐震補強であり、耐震性が十分な住居では避難する必要はありません。御存じのとおり、昭和56年6月以降完成の住宅は耐震性が確保され避難の必要性は低く、一方、それ以前に完成した住宅は倒壊する恐れが高いため避難の必要が生じます。現実的に市内においてもこれらの住居が混在しており、住民の置かれた状況に差があることを考えますと、住民一斉の避難訓練は不要であると認識しています。

さらに、耐震補強のほかに重要なことは暖房器具等による火災防止です。この対策としては、振動に反応して消火する自動消火装置付きの暖房器具を使用することと、初期消火するための家庭用消火器の設置です。市の作成した防災ハンドブックの地震編にも、地震時の火の始末について記載しています。火災予防は極めて重要であるため、関係機関等と連携して火の始末や家庭用消火器の設置等について、引き続き周知してまいります。

〔危機管理監 高見友康 着席〕

○3番（小笠原美保子）

1つずつ確認させてください。避難訓練、普段の訓練が一番物を言うのはもちろん皆さんもご承知だと思うんですけども、私は防災士ですしちょっと心配しているのが、毎年の避難訓練でコロナ禍の後から自宅の垂直避難がほとんどで、住民の方がリュックサックを背負って1つの場所に集まるといのがちょっと減ってきている感覚なんですけども、リュックサックも例えば背負っていらっしゃる人はもうぺちゃんこで何も入ってなかったりという感じの訓練も多かったです。各地区で区長とかお役の人たちが決めるんだと思うんですけども、その訓練はこのぐらいはちゃんとしてくださいよとか、垂直避難でいいんですよとか、そういう指示を出されているのか教えてください。

◎議長（井端浩二）

答弁を求めます。

□危機管理監（高見友康）

垂直避難の話ですが、避難は必ずしなければならないというものではないと認識しております。地震に際しては耐震補強を施し、耐震性十分なお家庭であれば避難する必要は全くないと認識しております。また、洪水あるいは土砂災害のハザードマップの危険地帯に居住していない方は避難する必要は全くないと思います。逆に大雨のときに自宅の外に出るほうが危険であると考えています。

このような視点に立ちまして、市としては避難する必要のあるところに居住する方、あるいはご自宅等の耐震性が不十分であったりする方は立ち退いて水平避難、避難所に避難をしてくださいと。一方、避難をする必要がない方は自宅で垂直避難等をしてくださいと。このように徹底しております。この考え方はなかなか伝わらなかったのですが、ここ2年間、各区長、区の方々に徹底をしてまいりました。

また、区長からは必要な人だけ避難するようにしてほしいという意見が強く出ております。例えば杉崎区あるいは袈裟丸区、非常に人口の多い、1,000人規模の人がいます。そこを一斉に避難としても区長、区の役員、もう手一杯で対応し切れません。したがって、避難する必要のある世

帯だけ避難するように徹底をしてほしいという要望が強く出ております。こういうことで令和4年から令和5年にかけて市内104区の全区長を対象にアンケートを4回実施しました。その結果、避難の必要な人は立ち退いて水平避難、不要な方は2階に上がったりする垂直避難をするようにという徹底を図っているところです。

○3番（小笠原美保子）

一時避難所というのがうちの近所で見てもそうなんですけども、耐震の問題がすごく心配な避難所が多いと思うのですが、何十年か前に黒内や畦畑が土砂災害でえらい目に遭ったとき、あの方たちが近所の公民館ではやっぱり心もとないので、皆さん街へ降りてきて保健センターとか総合会館で避難していらっしゃったんですね。一時避難所って結構近くは近くですけど、ここに避難するならやっぱり家にいたほうが良いという場所も多かったですし、本当に大きな災害があったときにみんながもっとちゃんとした避難所、二次的に避難する場所へ詰めかけたらいっぱいになるような気がするのですが、そういったときは長期の3日を待たずにどこかへ振り分けたりとかされるんですか。

◎議長（井端浩二）

答弁を求めます。

□危機管理監（高見友康）

まず一時避難所等の公共的施設の耐震強化につきましては、毎年度、各区長からの市への要望の中で選定をするようにしております。それぞれ区のお考えがありますので市として一律にこうということは申し上げることはできません。

次に、発災3日をめどに広域避難、あるいは宿泊協定施設にという話ですが、御存じかと思いますが発災3日ってものすごく大変な状況で、大きな災害になればなるほど被害状況が分からないという状況です。こういう意味でいきなりその日から宿泊施設に移るとかそういうことはまず物理的に無理だと思います。宿泊施設に移るにしても、そこのインフラが生きているか、電気が使えるか、水が使えるか、トイレが使えるか、そういう確認が全部終わった上で割り振りをしていくということになりますと、3日をめどにというのも相当ハードルの高い課題かなという認識はあります。そういう意味では1日、2日では無理です。こういう答えでよろしいでしょうか。

○3番（小笠原美保子）

いざ本当にそんなところに逃げていかなければいけないような災害が起きたときはくちゃくちゃで、2日とか3日とか言っていられないと思います。今防災士もかなり充実してきていると思いますし、そこら辺のところを慌てないように連携してやっていけるといいなと思っています。

公園のことでちょっとお尋ねしたいんですけども、26施設が令和6年度末には72%完了するというお話だったんですが、そこら辺の公園を見ても何がどういうふうに変わっているのかちょっと分からないんですけども、どういうことを修繕したり、避難のときに役立つようにしてあるのか教えてもらえますか。

◎議長（井端浩二）

答弁を求めます。

□危機管理監（高見友康）

長寿命化の中身の詳しいことについてはお答えできないのですが、まず市として計画している

のは古川地区におきまして13か所、神岡地区で13か所。災害時直接役に立つという話に必ずしも直結するわけではないのですが、トイレが壊れないように耐震補強したりとか、遊具を危なくないように補強するとか、そういうような中身になります。ただ、その全てにわたっての細部、どういうふうに補強しているかということまでは把握しておりませんので、お答えできるのはここまでということになります。

□基盤整備部長（森英樹）

公園の長寿命化は、主なものは遊具が中心になるのですが、遊具だけではなくて公園に附属する園路だとか防護柵、そういった施設についても長寿命化の対象となっております、公園にある全ての施設で老朽化したものが対象になっております。

○3番（小笠原美保子）

私も犬を飼っているのですが、避難するときはきっと公園か車中泊だなと思っているのでニーズはともあると思います。ご近所を見ても犬や猫を飼っている方はわんさかいらっしゃいますので、そういうふうに予定している方もいらっしゃるかなと思います。

高齢者の荷物を事前に持って行ったらどうだという話をさせていただいたんですが、見守りの方とか、その個別の計画は分かるんですけども、例えばちょっと孤立しそうな集落であったり、道が心配な集落であったり、避難所へ行くのに大変な方たちが、幾らその見守りの方とか福祉の方がいらっしゃっても、果たして玄関に置いてある大きなリュックサックを抱えて行けるのかと見ていて心配でしたので、事前に置けるように計画できないかお尋ねしたんですけども、その辺についてもう一度。どうお考えですか。

◎議長（井端浩二）

答弁を求めます。

□危機管理監（高見友康）

まず避難のときに必要なものの中で、区の一時避難所等で使うための備蓄品についてはあらかじめ区長等を通じてお渡ししています。それ以外の例えば常備薬ですとか、個人としてどうしても必要なものだけを選んで、あとは区長にお願いして備蓄品から優先して回していただくような話をするのは、十分、区の中でのお話で可能だと思います。そういう見守りも含めて区の役員の皆さんにお願いをしているところです。

また、孤立の話をされましたが、市内で孤立予想集落は46か所あります。そこにつきまして全て避難施設ですね、公民館、集会所、寺院等を指定して一時避難所とするようにしています。当然そこには備蓄品として事前にお渡ししているのですが、それらを使って救援が来るまでしのいでいただく。このように考えております。

○3番（小笠原美保子）

あと女性用の授乳だったり、そこら辺が心配なのですが、テントがあるテントがあるっておっしゃるんですが、私、備蓄庫を見てみると1か所に6張り置いてあるのを確認したんですけども、あのテントを使うのが、例えば訓練のときだと具合の悪い方を優先的に入れて使用することが多いのですが、決して女性専用ではないと思うんですけども、お着替えだったり洗濯物を干すなんて言うのもまた大きな話になるので今しても仕方がないと思いますけども、着替えと授乳ですよ。そこら辺のところ、あのテントの数で足りるのかなというのが心配です。

私何でこれをすごく言うかという、いつまでたってもなくなる被害ですし、ただでも災害に遭ってえらい目に遭っているのに、今の能登半島地震でも発災してから3日か4日ぐらいで性的被害に遭って、犯人が逮捕されたというのをニュースで見ましたので、本当に話をしている煮えくり返ってくるんですけど、もうこれは備え過ぎても備え過ぎることはないと思っています。前に伺ったときは女性の職員に笛も持たせるということをやったのですが、そこら辺のところと合わせてもう一回お考えを聞かせてください。

◎議長（井端浩二）

答弁を求めます。

□危機管理監（高見友康）

まず避難所に備蓄しているテントについては、それぞれの避難所に行き渡るように配置をしております。ただ、6張りで足りるかと申しますと必ずしも十分ではないと思います。その場合はほかからの運用でありますとか、あるいは避難所の中でのゾーニング、譲り合い、こういうものが極めて重要になってくると思います。そういう意味で今の備蓄は必要最低限であると認識はしています。一方でテントのようなでかいものを備蓄する倉庫も非常に限られるし、予算についても無尽蔵にあるわけではありません。これらを総合的に勘案して今の備蓄に至っているところです。そのほかにもマンホールトイレを増やしていただきたいとかいろいろ要望はあるのですが、保管もあり予算の制約もあるという中で準備をしていると。こういうところを理解いただきたいと思います。

○3番（小笠原美保子）

幸いにも防災士の女性も増えてきていますし、そこら辺のところをみんなで共有していろいろな手だてができるようになるといいなと思っています。1つずつ聞いていくと本当にきりがありませんけども、起きてしまってからああすればよかった、こうすればよかったというのがほとんどだと思います。万全というわけにはいかないと思いますけども、皆様が安心して暮らしていただけますように願って、次の質問に移らせていただきます。

次の質問です。個人情報の保護についてお尋ねいたします。

月間利用者が9,600万人を超え、日本人口の約7割が利用していると言われるLINEアプリは、今やなくてはならないものとなっておりますが、個人情報の流出が相次ぎ、3月5日にはLINEヤフーへ行政指導が行われました。2021年に中国から利用者の個人情報が閲覧可能だったことが発覚し大問題となり、総務省から行政指導を受けましたが、その後も問題は後を絶ちません。2023年11月には44万件の個人情報がサイバー攻撃で流出したと発表しましたが、今年2月には、実は51万件であった可能性を発表しました。しかし、LINEヤフーより具体的な説明や対策の発表はなく、総務省より行政指導が実際に行われたことは皆様もご承知のことと思います。

LINEアプリは外国のサイバー攻撃ばかりではなく、個人でも詳しい方であれば簡単にアカウントを乗っ取り成り済ましができることも指摘されています。LINEを導入している自治体も多く、飛騨市においても住民が利用できるアカウントが開設されているため、情報管理についての考えをお尋ねいたします。

まず、LINEアプリの利用についてです。

昨年にLINEアプリ利用者の個人情報が流出したと報じられましたが、飛騨市では問い合わせ

せをするなど確認をされたのでしょうか。自治体には情報管理の委託先の監督は法律などで義務づけられていますが、ほとんど守られていないことが多く、個人情報の管理の取り扱いが心配されています。今後もLINEに限らず情報の流出が起こり得ることであるため、対応をお尋ねいたします。

次に、情報の取り扱いについてです。

政府は2021年、LINEに関するガイドラインをまとめています。ガイドラインでは機密情報をLINEのサービス上に残さないように指導されています。飛騨市での利用は主に広報業務だと思いますが、相談業務や問い合わせの対応、業務内容を伴う職員間の連絡などは機密情報とされており、トーク内容がサーバーに保存されるのを防いでいるのか、どのように取り組まれているのかを併せてお尋ねいたします。

◎議長（井端浩二）

答弁を求めます。

〔総務部長 谷尻孝之 登壇〕

□総務部長（谷尻孝之）

1点目と2点目、関連がございますので一括してお答えいたします。

LINEにつきましては市でも情報発信ツールの1つとして利用しておりますが、市の公式アカウント上では、基本的に利用者との双方向の情報交換は行っておらず、市からの一方的な情報発信のみを行っております。また、利用者が個人情報を入力してしまう恐れのあるものについては、LINE上ではなくAIチャットボットなど、別のサービス上で動作するようにしており、併せて、仮に個人情報を含む入力を行ってしまったとしても、個人情報に類似するデータを残さない仕様としていることから個人情報が流出する可能性は低いものと考えております。

一方で、職員に対しては以前より業務連絡にLINEを用いることのないよう、セキュリティ研修等において徹底するとともに、セキュリティレベルの高い自治体専用のビジネスチャットや専用の汎用電子申請ツールを導入しているところです。

ご質問の情報管理の委託先の監督は、個人情報を取り扱う業務を外部業者に委託する場合に適用されるものですが、今ほど申し上げましたとおり、市の公式アカウントにおいては個人情報の取り扱いを行っていないため、監督や問い合わせは行っておりません。しかしながら、議員ご指摘のとおりLINEは過去に情報流出を起こしているツールであることや、他のSNSの利用も市内で盛んになっていることを踏まえ、SNS利用ガイドラインを3月末に改正する予定としております。これは市がSNSを利用した情報発信を行う上で発生し得るリスクを正しく理解し、安全な公式アカウント運用とSNSサービスの利用を目指すものとなっております。今後はこのガイドラインを遵守した上での利用を徹底してまいります。

〔総務部長 谷尻孝之 着席〕

○3番（小笠原美保子）

LINEに関しては広報目的で使っていらっしゃるのとことよかったです。SNSもいろいろ使っていらっしゃると思いますし、何度も言っていますが、マイナンバーなど個人情報の管理が必要な業務って結構委託をされていると思うのですが、LINEに限らないのですが、今みたいに情報が流出して飛騨市でも使っているというものの場合、ちゃんと確認というのはさ

れているんですか。

◎議長（井端浩二）

答弁を求めます。

□総務部長（谷尻孝之）

先ほど申しましたとおり、飛騨市が外部のアプリで使っているものにつきましては、国に準ずる認証機関をしっかり受けたもののアプリを使っております。ですから今のところそういった形での情報の流出等々はありませんので、今のところ確認のほうは行っていないところです。

○3番（小笠原美保子）

国の指定なら余計に狙われる思って心配なんですけども、個人情報って、結構私市民の方とお話をしていてちょっと不思議な感覚があるのですが、例えば普通にお名前とか住所とか電話番号という個人情報だからと言ってすごく心配される方が多いのですが、今のお話みたいにSNSであるとかマイナンバーカードとか、そういったところのほうによっぽど怖いものがひもづけされていると思うのに割と無防備なんですよね。LINEに至っては、知り合いの方で何人も知らないうちに乗っ取りをされていて、私じゃないから連絡が来ても無視してねというのがあるんですが、どういう仕組みでそんな簡単にできるのか私にはちょっと分かりませんが、そういうのを見るたびにちょっと心配だなとは思っています。何しろこういった行政の方たちはあり得るというか狙われやすいと私は思っていますので、何と言っても市民の皆様の情報が全部ある場所ですし、いろいろなところを気をつけていただきたいなと思っています。

やり取りでもそういった電話は使ってないということですね。LINEアプリとかSNSで職員同士のやり取りはしてないということですか。

◎議長（井端浩二）

答弁を求めます。

□総務部長（谷尻孝之）

LINE電話とかメッセージ、そういったものの電話等は使っていません。

○3番（小笠原美保子）

今後も使わないようにお願いします。本当に国内で漏れるだけではなくて安全保障上に懸念されているお国に流れてしまうことが多いので、そこはちょっと慎重になっていただきたいし、市民の安全のためにも取り組みをしていただきたいとも思っています。

これで私の一般質問は終わらせていただきます。

〔3番 小笠原美保子 着席〕