

**平成30年度「個人情報取扱事務に関する実地調査報告書」を
横浜市個人情報保護審議会会長から市長宛てに提出しました。**

個人情報の漏えい事故等の再発を防止し、個人情報の適正な取扱いを確保するため、横浜市個人情報保護審議会（以下「審議会」という。会長 花村 聡）の部会である横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会（以下「第三者評価委員会」という。委員長 加島 保路）では、毎年、横浜市の業務の現場を実地調査し、報告をまとめています。

平成30年度は、区役所生活支援課業務に係る個人情報取扱事務について実地調査を行い、本日、その報告書を審議会から市長宛てに提出しました。

今後、市長は、改善意見に対して必要な措置を講じ、その結果が審議会に報告される予定です。また、報告書の内容は各職場に周知され、それぞれの業務に役立てられます。

【実地調査の概要】

○調査日及び調査対象

生活支援課業務に係る個人情報取扱事務

平成30年8月6日（月） A区役所生活支援課及びB区役所生活支援課

○調査方法 各区生活支援課から、事前に施設概要について説明を受けた後、質疑応答を交えながら個人情報の保管及び管理状況等を実地に調査した。

【実地調査結果の概況～総評～】

- ・個人情報取扱事務は概ね適正に行われていたが、一部に改善を要するもの等が見受けられた。
- ・全区でのマイナンバーの収集方法の変更や、各区における書類の窓口での取扱い方法の工夫等、漏えい事故防止のための取組について確認することができた。
- ・ケースファイルの保管について、書棚等の施設、鍵の管理及びファイルの整理の方法等の点で個人情報保護上課題があり、改善の必要性がある。

＝調査結果の概要（改善意見等）は裏面参照＝

第三者評価委員会の概要

（第三者評価委員会は、横浜市個人情報の保護に関する条例第58条の2に基づき、審議会の部会として設置）

| | | |
|---------------------------|--|-------------------------------------|
| 主な業務 | (1) 実施機関における個人情報の保護に関し審議会が必要と認める事項についての実地調査及び審議を行う。 | |
| | (2) 実地調査及び審議を行ったときは、当該実地調査及び審議に係る事項を審議会に報告する。 (横浜市個人情報の保護に関する条例 第58条の2) | |
| 委員 | ◎加島 保路 ※ | 東京都国民健康保険団体連合会専務理事（元東京都総務局情報システム部長） |
| | 上野 可南子 | 中小企業診断士（コンサルティングオフィスU&K 代表） |
| | 齋藤 宙也 | 弁護士 |
| | ○塩入 みほも | 駒澤大学法学部政治学科准教授（行政法） |
| | 砂川 佳子 | 公認会計士、税理士（税理士法人アンサーズトラスト所属） |
| | 西村 達郎 | 株式会社横浜銀行リスク管理部コンプライアンス企画グループ長 |
| ◎委員長、○委員長職務代理者、※ 審議会委員と兼務 | | |

お問合せ先

市民局市民情報課長 犬塚 克 Tel 045-671-3881

（裏面有り）

平成30年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告書【概要】

【報告書の内容】

委員会の意見は、1 評価するもの、2 改善を求めるもの及び3 提案事項の3種類及びまとめに分類されている。

1 意見（評価するもの） 全7件のうち、主な内容は以下のとおり

(1) 窓口における個人情報漏えい事故防止対策【A区生活支援課】

全区の生活支援課において窓口でマイナンバーを確認する場合については、平成29年度に発生したマイナンバーカードの紛失の事故を踏まえ、マイナンバーカードを預からず、マイナンバー確認書を受け取る方法に変更していた。さらに、A区生活支援課では漏えい事故の防止を図るため、マイナンバー以外の書類の窓口での取り扱いについても対策がとられていたことを評価できる。具体的には、窓口で書類等を預かる際には必ずかごを使用し、書類等の紛失の防止を徹底すること、預かった書類等をコピーする際の作業場所を指定すること、書類等を預かる際及び返却の際に申請者の確認署名をもらうことを徹底しており、事故の発生防止に取り組んでいた。

(2) 特定個人情報の保管庫の鍵の管理方法【B区生活支援課】

特定個人情報を他の個人情報と分離して書棚に保管し、その書棚の鍵は特定の責任職のみが取り扱うルールとしている。外部及び内部の不正利用を防止する取組として、評価できる。

(3) マニュアルの整備【A区・B区生活支援課共通】

個人情報の取扱いについて区独自のマニュアルを整備し、市民への対応方法及びケースファイルの管理方法等について明文化し、運用していた。明文化されたマニュアルの整備は、職員の異動があっても区独自の取扱いが確実に引き継がれるため、継続的に個人情報を適正に取り扱う取組として、評価できる。

(4) 個人情報保護に関する研修受講者の記録管理について【A区・B区生活支援課共通】

個人情報保護に関する研修の受講者について、記録簿を作成する等、受講状況を確認していた。未受講を防止する取組として評価できる。

2 意見（改善を求めるもの） 全7件のうち、主な内容は以下のとおり

(1) 書棚等の施錠【A区生活支援課】

施錠できる書棚等に入りきらないケースファイルは、足元収納用ワゴンにも保管されている状態であった。また、執務スペースの問題から、室内で施錠できる書棚等に全ケースファイルを格納することは難しい状況であり、執務室全体を施錠することによって個人情報の施錠管理をしていた。

執務室全体を施錠することで、外部の者による書類等の不正な持ち出しの防止に一定の効果はあると言えるが、勤務時間外にも職員がどの書類にもアクセスできる状況では、書類が紛失した際に原因の特定や責任の所在が曖昧にならざるをえないこと、生活支援に関わる情報は機微情報に関する記載が多いことから、現状の施錠管理は個人情報の管理として十分であるとはいいがたく、個人情報を含む書類は施錠できる書棚等に保管することが望ましいので、短期的及び中長期的な視点から改善を進められたい。

まず、短期的な視点としては、A区生活支援課では施錠できる書棚等についても、部屋を施錠しているという理由から施錠されていなかったため、そのような運用では責任の所在が不明確になることや書類の管理についての意識がおろそかになることが懸念されると指摘し、少なくとも施錠できる書棚等については施錠されたい。

また、中長期的な視点としては、A区における全ての書棚等を施錠可能なものとし、施錠保管することを検討されたい。この改善については設備や予算の問題があるため、中長期的

に所管局等の支援も含めて検討し、改善を図られたい。また、これらの対応をもっても施錠保管が困難な場合には、今後執務室の改築や移転等をもってスペースの問題を改善する必要も考えられる。

(2) 鍵の管理【A区生活支援課】

鍵の保管にボックス等を使用せず、責任職から見えない位置に鍵を吊るしたボードがむき出しに設置されており、職員は誰でも自由に鍵を使用できる状態になっていた。この状態は不正利用防止の観点から望ましくないため、鍵の重要性について見直し、責任職の目の届く場所で鍵を適正に管理できる取扱いに改善されたい。

3 提案事項 全3件のうち、主な内容は以下のとおり

共用書庫での個人情報の保管について【A区・B区生活支援課共通】

執務室や専用書庫に保管しきれず、他課との共用書庫に格納しているケースファイルが多くあったが、共用書庫は死角もあり、中で作業をしていると外部からの侵入に気づきにくい状況だった。また、共用書庫内は共用書庫を利用できる者であれば、自課以外の個人情報を含む書類を閲覧できる状況だった。このように、外部の者の侵入や内部職員の不正閲覧のリスクが考えられたことから、ケースファイルは機微情報を多く含んでいるという点も踏まえ、防犯カメラを設置するなどの措置を庁舎管理者とともに検討されたい。さらには、書類を光学文字認識等により電子化し、スペースの確保を図ることや、倉庫会社への保管の外部委託など安全性を確保した保管方法などを併せて検討されたい。

4 まとめ（抜粋）

- (1) 生活支援課においては、各種様々な個人情報が保管されており、中でもケースファイルについては、一人のケースワーカーあたり、80冊から100冊ほどを管理している状況だった。各区では、執務室や書庫のスペースに余裕がなく、今回調査した両区においても、ケースファイルをはじめとする書類の管理方法に苦慮している様子が伺えた。限られたスペースの中でどのように個人情報の保護措置を講じるかというのは、全市共通の課題である。今回調査した両区においても様々な工夫が行われており、評価できる部分があった。
- (2) 他方で、絶対的に書類の数が多く、生活保護受給中は当該受給者のケースファイルは保管し続けることから、受給期間が長いケースについては、分冊を作成し対応していた。区庁舎は保管スペースも限られていることから、他課と共用の書庫を使用しており、個人情報の保管場所としてはふさわしいとは言えない状況であった。また、報告書では共用書庫への部外者の侵入の危険性を指摘していた。この点は生活支援課だけでなく、区全体の課題として共用書庫に防犯カメラを設置することを提案した。もともと、カメラの設置は当面の対策であるので、庁舎建て替えなどの機会をとらえて、所管課ごとに施錠できる書棚等を設置する等共用書庫の在り方について検討されたい。また、保管すべき文書の保存期間を短くする、保管すべき文書の量を減らすために書類の電子化を進めるなど、文書保管のルール見直しについても提案したので、検討されたい。

【参考 報告書提出までの経緯】

平成17年10月1日 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の設置

平成30年6月、7月 調査対象に関する業務説明（健康福祉局生活支援課）

平成30年8月6日 実地調査（区役所生活支援課）

平成30年9月、11月 第三者評価委員会で報告書の内容を検討

平成30年11月28日 第三者評価委員会から審議会に報告書を提出