

横浜市政記者、横浜ラジオ・テレビ記者 各位

平成19年度「個人情報取扱事務に関する実地検査報告書」が個人情報保護に関する第三者評価委員会から提出されました

本市における個人情報の漏えい事故等の再発防止及び個人情報の適正な取扱いを確保するため、各職場における個人情報の取扱状況について、第三者の視点で実地検査を行い、問題点等を指摘していただくため、横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会を設置しています。

このたび、水道局を検査対象として2回にわたり行われた、個人情報取扱事務に関する平成19年度実地検査の結果が委員会意見としてまとめられ、本日、市長あてに提出されました。

実地検査の結果は、この後、全庁的に周知するとともに、必要な措置を講じ、その結果を委員会に報告することとなっており、各職場の改革、改善に役立てていきます。

【実地検査の概要】

○検査日 平成19年7月31日（火）及び12月18日（火）

○検査対象 水道局料金課

お客さまサービスセンター（お客さまSC）

港南・栄地域サービスセンター（地域SC）

○検査方法 検査対象から直接説明を受けるとともに、業務の現場に立ち入り職員からヒアリングするなどの方法により、業務の現場における個人情報の取扱状況を実地に検査した。

【実地検査結果の概況～総評～】

- ・すべての検査対象において、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。
- ・個人情報の事故防止に関する現場レベルの業務改善意識が高く、今後とも積極的な取組の継続が期待できる。検針業務の現場では、集合ポストに表札がないなど誤投函を誘発しかねない市民側の環境要因も見受けられ、市民に協力を求めることも必要と思われる。
- ・お客さまSCでは、個人情報の適正管理の徹底が図られている。一方、連絡票を受ける地域SCでは、出力された連絡票すべてが確実に処理されているかを日単位など短期間で確認するシステムがなく、チェックできる仕組みや体制を検討すべきである。

＝ 検査結果の概要（改善意見等）は裏面参照 ＝

委員会の概要

主な業務	(1) 検査基準の策定	
	(2) 個人情報を取り扱う各課が行う個人情報取扱事務に関して定期に実地検査を行う。	
	(3) 個人情報を取り扱う各課が個人情報を不適切に取り扱っているとき、又はそのおそれがあるときに随時に実地検査を行う。	
	(4) 実地検査の結果について市長等に意見を述べるとともに、市長等から改善結果の報告を受ける。	
委員	◎森谷 亘暉 ※	産業能率大学経営情報学部教授（経営情報論）
	○高橋 良	弁護士（横浜弁護士会情報問題対策委員会副委員長）
	半田 彰	株式会社横浜銀行コンプライアンス統括部個人情報管理室長
	藤森 立男 ※	横浜国立大学大学院国際社会科学部教授（産業心理学）
	三上 雅之	元東京都監査事務局次長（特別監査室長）
◎委員長、○委員長職務代理者、※横浜市個人情報保護審議会委員と兼務（注：委員は検査日現在）		

平成19年度個人情報取扱事務に関する実地検査報告書【概要】

【報告書の内容】

委員会の改善意見は、本委員会として現状を改善する必要があると思われる事項を**改善意見**として、他の職場においても参考となり得る取組を**評価意見**として、それぞれ述べている。

また、個人情報の取扱状況をより良いものとするための一案として、本委員会の視点で提案するものを**提案意見**として述べている。

○改善意見

ア 検針用ハンディターミナルのパスワード管理【料金課・地域SC】

検針用ハンディターミナルのパスワードが単純なものとなっており、パスワードによる管理の効果があまり期待できない。今後更新予定の新ハンディターミナルでは、実効性の高い情報管理が実施できるようにすべきである。

イ 個人情報の机上ファイリング【地域SC】

机上の業務関係ファイルに個人情報を含むものが見受けられた。業務検討における事例を取り扱う場合には、事例作成方法の工夫や資料の保管方法の見直しを行うとともに、事例として取り上げた実際の個人情報が不要になった際は、適切に処分すべきである。

ウ 連絡票の処理確認【地域SC】

お客さまSCで受けた利用者からの各種依頼は専用回線で該当の地域SCのプリンタに出力されることとなっているが、出力された連絡票が確実に各担当に配付され、適切に処理されたかどうかを日単位など短期間で確認するシステムになっていない。

万が一にも書類紛失や不適切な処理などが起こらないよう、確実にチェックできる仕組みや体制を検討すべきである。

エ 書庫の鍵の管理【地域SC】

個人情報を含む書類を保管している書庫は施錠管理されているが、鍵の取扱者の具体的な特定等が十分に行われているといえない状態である。施錠管理のルールを明確にすべきである。

○評価意見

ア 入退室管理など【お客さまSC】

夜間等も常時複数人が在室しているとのことで、相互監視の状態もあり、とりたてて問題となる状況は見られない。入口で私物を保管するロッカーや室内持込用に透明なバッグを使用するなど、私物の持込管理は適切に行われているので、引き続き徹底されたい。

イ 「お知らせ」のシーラー化【料金課・地域SC】

水道メーターの検針結果のお知らせについて、マンションなどの集合ポストに表札が出ていないなど、誤投函が起りやすい利用者側の事情も見受けられた。このような状況に対し、平成19年12月の検針分から、お知らせに記載された個人情報について、氏名等必要な情報以外の大部分をシールでカバーすることにより、個人情報の保護が図られた。利用者の生活状況にも関連する個人情報を保護する観点からは、非常に有益かつ効果的な手法であると認められる。

ウ 職員提案による改善【料金課・地域SC】

2種類の通知書を併せて郵送する際の封筒について、裏面にも小窓を開けてお客様番号を確認できるようにし、誤封入チェックの際の便益向上を図っている。この裏面小窓については職員提案によるとのことで、個人情報の適正管理に対する職員の改善意識の高さが伺える。また、事故防止研修用に職員自らが演じたビデオも作成されるなど、全体として問題改善に積極的に取り組む局としての姿勢が高く評価できる。

【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19年7月17日及び11月1日 検査対象に関する業務説明

平成19年7月31日及び12月18日 実地検査（料金課及びお客さまSC、港南・栄地域SC）

平成20年3月6日 委員会で報告書の内容を検討

平成20年4月28日 森谷委員長から市長へ報告書を提出