

平成28年度「個人情報取扱事務に関する実地調査報告書」が  
横浜市個人情報保護審議会から市長に提出されました

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、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。）を設置しています（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、横浜市個人情報保護審議会の部会として設置）。第三者評価委員会では、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調査を行っています。

このたび、教育委員会事務局が所管する図書館業務に係る個人情報取扱事務を調査対象として行われた、平成28年度個人情報取扱事務に関する実地調査の結果が、第三者評価委員会意見として横浜市個人情報保護審議会に報告され、横浜市個人情報保護審議会から本日、市長あてに提出されました。

今後、市長は、改善意見に対して必要な措置を講じ、その結果を横浜市個人情報保護審議会に報告します。また、報告書の内容は各職場に周知し、それぞれの業務に役立てていきます。

【実地調査の概要】

○調査日及び調査対象

図書館業務に係る個人情報取扱事務  
平成28年7月6日（水） 中央図書館及び山内図書館

○調査方法 調査対象所管課又は指定管理者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。
- ・個人情報を記載した紙の保管場所の鍵について、職員であれば誰でも利用が可能となっていたため、鍵の使用者について記録を保管する必要があると感じた。
- ・指定管理者（有隣堂グループ）独自でリスクアセスメントを実施し、その結果を踏まえてセキュリティゾーンを設定するなど、リスク低減の取組について確認することができた。

＝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

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 やすみち ※ 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）
	うえの かなこ 上野 可南子	コンサルティングオフィスU&K代表、中小企業診断士
	しおいら 塩入 みほも	駒澤大学法学部政治学科准教授（行政法）
	すなかわ よしこ 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）
	にしお たくじ 西尾 卓治（～H28.8.31）	株式会社横浜銀行リスク統括部コンプライアンス統括室長
	たまたに ひろし 玉谷 博（H28.9.1～）	
	なかの ともあき 中野 智昭	弁護士
◎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		

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28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 改善を求めるもの、2 評価するもの及び3 提案事項の3種類及びまとめに分類されている。主な内容は以下のとおり。

### 1 意見（改善を求めるもの） 全6件

#### **鍵の管理について【中央図書館・山内図書館共通】**

個人情報を記載した紙の保管場所の鍵については、図書館サービスの運営の必要上、職員であれば誰でも利用が可能となっている。しかし、不正利用防止や事故対応の観点から、鍵の使用者について記録を保管されたい。

### 2 意見（評価するもの） 全3件

#### (1) **指定管理者独自の取組について【山内図書館】**

山内図書館の指定管理者である有隣堂グループでは、内部監査の取組として、リスクアセスメントを実施している。その結果を踏まえて実施したリスク低減のための取組のひとつとして、執務室内部へのセキュリティゾーンの設定が挙げられた。これは、個人情報を取り扱う区域に入る場合は、台帳に入退室時間と氏名を記入させるものである。

このように、指定管理者独自でリスクを低減しようとする取組を実施し、それを図書館の運営に反映させており、評価できる。

#### (2) **予約連絡票の記載項目の変更について【中央図書館・山内図書館共通】**

予約連絡票とは、図書に予約が入った際に、他館から図書を配送する際の伝票として、またカウンター裏に予約図書を並べて置く際に、検索性を高めるための目印として使用されている紙の帳票である。この予約連絡票について、以前は予約者のフルネーム及び利用者番号という個人情報が記載されており、本票を挟み込んだまま配架してしまう等の個人情報漏えい事故が発生する原因となっていた。

しかし、平成28年7月までに、本票には利用者の頭文字及び利用者番号を記載する方式に変更し、個人識別性を低減させた。これにより、個人情報漏えい事故の発生防止につながると考えられ、高く評価できる取組である。

### 3 提案事項 全5件

#### **カウンター等における図書館情報システムのアクセス制御について【中央図書館】**

現在、カウンター等で職員が図書館情報システムを操作する場合に閲覧できる利用者の個人情報の範囲について、職員と受託事業者の従事者で差異を設けていない状況であるが、不必要な個人情報の閲覧を防ぐため、必要な範囲での権限を与えるアクセス制御を行うなどの運用を検討されたい。

### 4 まとめ（抜粋）

- ・図書館で取扱う個人情報は氏名・住所・電話番号・生年月日といった項目であるが、これらは利用価値の高い個人情報であり、悪用される危険を想定し対策を行う必要性が高まっている。
- ・中央図書館のように業務の総合調整機能を担っている場合、予約連絡票の改修などのように、非常に効果の高い措置を実施が可能であることを確認できた。今後もこういった業務改善の取組に期待したい。
- ・もっとも、現在発生している漏えい事故の多くはヒューマンエラーによるものであり、個々の職員が個人情報保護の重要性を意識するよう啓発することが必要である。そのために、研修の実施や他部署の漏えい事故事案、他都市の取組などを情報共有し、各職場で日常的なPDCAサイクルを構築することも重要である。この点については、まだ取り組む余地があるという印象を受けた。
- ・指定管理者では、プライバシーマークの取得やリスクアセスメントの実施など、横浜市より先進的な個人情報保護措置を実施しているケースもあり、今回のように横浜市と民間事業者による運営が併存する事業においては、先進的な取組について積極的に取り込んで行くことで、より良い個人情報保護体制を築いていただきたい。

## 【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28年5月、7月 調査対象に関する業務説明（教育委員会事務局中央図書館企画運営課、調査資料課、サービス課）

平成28年7月6日 実地調査（中央図書館及び山内図書館）

平成28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28年11月30日 第三者評価委員会から横浜市個人情報保護審議会に報告書を提出