

**平成29年度「特定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。会長 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29年度は、区役所戸籍課業務に係る特定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

戸籍課業務に係る特定個人情報取扱事務

平成29年8月24日（木） A区役所戸籍課及びB区役所戸籍課

○調査方法 調査対象所管課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特定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～】

- ・特定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。
- ・責任職から職員への声掛けによる注意喚起や、全ての業務行程をローテーションで組み、ダブルチェックが確実にされるよう予防をするなど、誤交付防止のための取組について確認することができた。
- ・特定個人情報を記載した紙の保管場所の鍵の利用状況や、特定個人情報を記載した紙の廃棄の記録が残されていなかったため、鍵の利用者や廃棄担当者について記録を保管する必要があると感じた。

＝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

（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	コンサルティングオフィスU&K代表（中小企業診断士）
	○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 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）
	にしむら 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グループ長
	なかの 中野 智昭	弁護士
◎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29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) ヒヤリハット事例の共有について【B区戸籍課】

B区戸籍課ではヒヤリハット事例が起こった際には責任職に報告するよう掲示し、報告された事例は職員に共有及び記録をすることで今後の事故防止に努めていた。漏えい事故等に至らないヒヤリハット事例の記録収集は、現場での事故未然防止の経験を記録として積み上げることができ、報告を推奨するよう積極的に取り組むことで、事故があった際に部下から上司に相談しやすくなる等、職員が安心して働ける環境づくりとして効果が見込まれ、評価できる。

(2) 業務のローテーションによる分担について【A区・B区戸籍課共通】

両区戸籍課では一人の職員の担当の重複を引き起こさないようローテーションを組み、実施していた。このようにそれぞれの区で通常時はもとより、繁忙時等においてもローテーションを徹底し、リスクを低減しようとする取組を業務に反映させていることは評価できる。

(3) 情報共有について【A区・B区戸籍課共通】

漏えい事故を含む事務処理の事故は、朝礼等で速やかに情報共有されていた。事故状況や課題を確実に共有することは、市内の同様の事故を未然に防ぐ取組として評価できる。

2 意見（改善を求めるもの） 全6件のうち、主な内容は以下のとおり

(1) プリンター周辺の書類の混入防止策について【A区・B区戸籍課共通】

両区戸籍課では書類を出力する複数の端末で一つのプリンターを共有しており、複数の端末操作者が一つのプリンターに同時に出力を行うと書類が混入する危険性が見受けられた。市民へ交付するために特定個人情報を記載した書類を印字するプリンターについては、一つの端末に対し、専用のプリンターを使用できるよう環境整備を行うことが望まれる。

こういった改善を短期的に措置することが困難である場合は、プリンターやプリンターの設置場所付近にこういった危険が存在する旨を注意喚起する表示を行うなど、対応を図られたい。

(2) 鍵の管理について【A区・B区戸籍課共通】

特定個人情報を記載した書類の保管場所の鍵は、休業日や夜間は多重に施錠された状態で保管されているが、日中においては業務運営の必要上、職員であれば誰でも利用が可能となっている。また、その日の最後の鍵の使用者及び保管者を明確に記録したものは両区において確認できなかった。

施錠による安全管理措置については、鍵の複製や盗難を防止する措置も同時に実施する必要がある。不正利用防止や事故対応の観点からは、本来であれば鍵の保管責任者を決め、他の職員は使用できないようにすることが望ましい。

3 提案事項 全5件のうち、主な内容は以下のとおり

(1) 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区戸籍課共通】

市として誰がどの研修を受講したか、人ごとに把握することは個人情報の適正な取り扱い上有効である。人ごとに研修の記録が確認できるデータベースを作成し保管するなどの対応を検討することが望ましい。

4 まとめ（抜粋）

- ・戸籍課の業務は市民がマイナンバー制度に触れる最も身近な業務であり、必然的に市民からの注目度も高いものとなる。また、各区域に住民基本台帳等に記載されている全住民のマイナンバーを把握しており、特定個人情報に関し十分な保護策や職員の教育を講じる必要がある。
- ・住民が多く来庁する職場環境、限られたスペースの中でどのように保護措置を講じるかというのは、今なお人口が増えている横浜市の各部署では共通の課題であると考えられる。
- ・各区の実状に応じて蓄積された優れた取組が十分に明文化、集約化されていない部分が多く見られ、職員や管理者の入れ替わりがあった際にこれらの取組が継続して実施されなくなってしまうおそれがある。必要な保護策が確実に引き継がれていくような措置を講ずることで、より良い個人情報保護体制を築いていただきたい。
- ・本市で起きた交付前のマイナンバーカードの大量紛失事案を踏まえ、別途調査の後、再発防止策について横浜市個人情報保護審議会の答申が行われる。今回の報告書と併せて特定個人情報の適切な取扱いについて確認されたい。

【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29年5月、7月 調査対象に関する業務説明（市民局窓口サービス課）

平成29年8月24日 実地調査（区役所戸籍課）

平成29年9月、11月及び平成30年1月 第三者評価委員会で報告書の内容を検討

平成30年1月31日 第三者評価委員会から審議会に報告書を提出