

令和元年12月13日

横浜市長 林 文子 様

横浜市個人情報保護審議会  
会長 花村 聡

横浜市個人情報保護に関する  
第三者評価委員会  
委員長 加島 保路

横浜市が行う個人情報取扱事務について、横浜市個人情報の保護に関する条例第58条の2第2項の規定に基づき次のとおり報告します。



令和元年度

個人情報取扱事務に関する実地調査

報告書

令和元年12月

横浜市個人情報保護審議会  
【横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会】

## 目 次

### 報 告 書

1	実地調査の概要	1
2	調査の結果	2
3	まとめ	9

### 資 料

	横浜市個人情報の保護に関する条例	12
	横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会委員名簿	13

## 1 実地調査の概要

### (1) 実地調査の対象

#### 地域ケアプラザ業務に係る個人情報取扱事務

##### (選定理由)

本年度の調査は、横浜市の地域ケアプラザの個人情報を取り扱う業務を対象として行った。

近年、指定管理者や委託事業者（以下「指定管理者等」という。）における個人情報の漏えい事故が増加しており、中でも地域ケアプラザは施設数が多く、ほぼ毎月事故が発生している。また、事故の内容も多岐にわたっており、調査の波及効果が大きい。このため、地域ケアプラザ業務に係る個人情報取扱事務を実地調査の対象とすることとした。

調査対象施設の選定については、運営法人及び過去の漏えい事故の件数を考慮し、X地域ケアプラザとY地域ケアプラザの計二つの施設を選定した。

### (2) 調査実施日

令和元年 8 月 20 日（火）

### (3) 調査場所

X地域ケアプラザ及びY地域ケアプラザ

### (4) 調査担当委員

加島 保路（委員長）

上野 可南子

齋藤 宙也

砂川 佳子

光安 豊史

### (5) 調査方法

各施設から、事前に施設概要の説明を受けた後、質疑を行い、個人情報の保管及び管理状況等を実地にて調査した。

### (6) 調査結果

#### ア 調査視点

今回の実地調査は、横浜市の地域ケアプラザに係る個人情報取扱事務における個人情報の保管や管理状況について、以下のような視点を念頭

に調査を行った。

- (ア) 個人情報保護法で求められる安全管理について
- (イ) 個人情報の所在確認について
- (ウ) 個人情報を取り扱う業務の状況について
- (エ) 個人情報を取り扱う業務システムについて
- (オ) 漏えい事故等の対応状況について
- (カ) 個人情報保護に関する研修の状況について

## イ 調査結果概要

今回の調査結果を全体として見ると、調査対象施設では、個人情報の取扱いは概ね適正に行われていた。

調査の結果に関する本委員会としての意見は、「2 調査の結果」に他の職場においても参考となり得る取組を「評価するもの」、当該業務において現状を改善する必要があると思われる事項を「改善を求めるもの」、本委員会独自の視点で個人情報保護の推進に資すると思われる事項を「提案事項」として記述している。

今回の調査では、検討の結果、「改善を求めるもの」に該当する事項は、特に見受けられなかった。また、「評価するもの」は今回の評価に止まらず、更なる改善に取り組んで行くことが望まれる。「提案事項」については、可能な限り中長期的課題として検討されたい。

なお、市長は、提案された意見に対する対応の方針を、個人情報保護審議会に報告する予定である。

## 2 調査の結果

調査の結果は、(1)で個人情報取扱事務の概況を記した後、(2)以降で調査対象ごとに「評価するもの」「提案事項」に分類して記述した。

地域ケアプラザが保有している個人情報は、個人の生活状況や病状等が含まれており、適切な管理を行うことが求められる。本項の(2)以降に記す対策や取組は、今回調査した両施設だけでなく、他の地域ケアプラザや他の個人情報を取り扱う所管課においても参考となるものも含まれている。このため、各区局、施設及び指定管理者等においては、ここで述べる意見を参考に、業務実態を踏まえて更なる個人情報保護の取組を進められたい。

## (1) 個人情報取扱事務の概況

### <総論>

#### ア 個人情報保護法で求められる安全管理

個人情報の保護に関する法律第 20 条では、個人情報取扱事業者は、個人データの安全管理のために、必要かつ適切な措置を講じなければならないとされている。また、個人情報取扱事業者は、この安全管理のために、個人データの取扱いに係る規律を整備しなくてはならない。

両施設では、それぞれ個人情報の取扱規程が定められ整備されていた。

#### イ 個人情報を含む書類の保管

個人情報を含む書類は、事務室内の書架、ダイルールの書架、相談室等施錠された部屋の書架及び複数の倉庫に分けて保管されていた。

両施設は、ケースファイル等の個人情報を含む書類を施錠できる書架等で施錠管理していた。また、書架の鍵を使用できるのは、一部の常勤職員等に管理を限定していた。

#### ウ 個人情報を取り扱う業務の状況

地域ケアプラザでは、個人情報を含む書類の送付を頻繁に行っている。特に、利用者が利用する予定の介護サービスが記載されたサービス提供票を各介護事業者に送付する業務は、毎月大量に発生する。また、書類を郵便で送付するほか、FAXを送信する場合もある。これらの送付及び送信の件数は多く、誤送付及び誤送信は地域ケアプラザにおける主な漏えい事故の原因の一つとなっている。

両施設では、書類の送付、FAXの送信及び書類の交付の際に、職員が複数人で確認することが、明文化したルールとなっていた。また、複数人で確認をしたことを両施設とも記録していた。

なお、個人情報を含む大量の書類を送付する際には、事務室ではなく、作業スペースが確保された別室で作業することとしていた。

#### エ 個人情報を取り扱う業務システム

両施設では、業務システムを利用して一部の業務を行っている。業務システムのID及びパスワードは各職員に与えられており、権限ごとに利用できる範囲が制限されていた。

#### オ 漏えい事故等の対応状況

両施設では、個人情報の漏えい事故の再発防止に取り組んでいた。

地域ケアプラザを所管する健康福祉局地域支援課では、各地域ケアプラザの事故の発生状況や、他施設においても発生しうる事故の再発防止策等の情報共有を月に一度行っている。さらに、年度当初に、個人情報漏えい事故の防止に関する通知を発出している。この通知では、当委員会が実施した平成25年の調査を受け作成した「地域ケアプラザ個人情報漏えい防止チェックシート」を添付しており、職員に個人情報の取扱いに関する具体的な注意喚起をしている。このチェックシートは、毎年度、内容について改善の検討が行われている。

## カ 個人情報保護に関する研修の状況

両施設では、新規に採用された職員等には業務に初めて従事する前に必ず個人情報保護に関する研修を行っていた。また、全員を対象として年に一度は必ず個人情報保護に関する研修を行っていた。

### <各論>

#### ア X地域ケアプラザ

##### (7) 個人情報を含む書類の送付等

個人情報を含む書類の送付時には、送付事務の担当者、担当者と同じ係の職員及び他部門の職員の計3名で、送付先に誤りがないか等のトリプルチェックを行っていた。この3名による確認は、過去に複数件の個人情報の漏えい事故が発生した後に、再発防止策として取り組まれたものであった。なお、漏えい事故防止のため、個人情報をFAXで送信することは至急送らなければならない場合に限定し、サービス提供票は原則として郵便で送付することとしていた。

個人情報を含む書類の送付件数は、毎月約300件であった。事業所ごとに宛名シールのシートが用意されており、送付書類の準備をする段階で、封筒に送付先事業所の宛名シールを貼り、封筒をセットしていた。また、事業所名が似通っていて、間違いやすい事業所名の一覧表を作成し、該当する事業所の宛名ラベルシートには異なる色の見出しをつけ、類似する事業所名があることを表示するなど、誤りがないよう工夫を行っていた。

書類の送付の際には、確認作業を行った3名は「送付記録簿」にそれぞれの氏名を記入して送付していた。

##### (4) 個人情報保護に関する研修

毎年4月に行われる個人情報保護に関する研修の際には、個人情報保護に関する一般的な基礎知識や注意事項だけでなく、「個人情報漏え



い防止チェックシート」を用いて、実際の業務において個人情報を取り扱う際の注意点の確認も行われていた。また、本年4月には研修のほかに、各部門で取り扱う個人情報をリスト化し、そのリストを用いて各部門で取り扱う個人情報の種類や件数を職員に再認識させるとともに、それぞれの個人情報について想定されるリスクを検討することで、個人情報漏えい事故の再発防止に努めていた。

**(ウ) 個人情報を含む書類の保管**

施設が狭あいのため、個人情報を含む多くの書類を複数の場所に分けて保管していた。また、書類の棚卸を、年度末と書類を廃棄するタイミングで実施していた。

**イ Y地域ケアプラザ**

**(ア) 個人情報を含む書類の送付等**

個人情報を含む書類の送付やFAXの送信時には、送付者等の事務担当者本人及び他の職員の2名で送付先の確認等を行っていた。「他人の書類が混入していないか確認する」等の具体的な確認項目を記載したチェックリストを使用し、確認をしていた。X地域ケアプラザと同様に、個人情報をFAXで送ることは、至急送らなければならない場合に限定していたが、一定数のFAX送信は行われていた。また執務室内に、「個人情報漏えい事故防止対策」や「FAX送信時のチェック表」の貼り紙をしており、職員の個人情報漏えいリスクに対する意識の向上に努めていた。

**(イ) 個人情報保護に関する研修**

個人情報保護に関する研修は、4月と秋の年2回実施していた。秋の研修は、Y地域ケアプラザを運営する法人が実施する研修をY地域ケアプラザの所長等の責任者が受講し、その内容をもとに施設で行う研修であった。秋に法人が実施する研修では、講師を毎年変更しており、研修のマンネリ化防止に取り組んでいるとのことである。

**(ロ) 個人情報を含む書類の保管**

個人情報を含む書類が保管された書架には、その書架に保管されている書類の一覧表が掲示されており、保存すべき書類と実際の書類の状況が一目で分かるように整理されていた。

## (2) 意見（評価するもの）

### ア X地域ケアプラザ

#### 取り扱う個人情報のリスト化

X地域ケアプラザでは、4月に行う研修の際に、各部門で取り扱う個人情報をリスト化し、各部門で取り扱う個人情報の種類や件数を職員に再認識させるとともに、想定されるリスクを検討することで、個人情報漏えい事故の再発防止に努めていた。各部門で職員自らがどういった個人情報を取り扱っているのかを改めて認識することによって、業務に潜在する個人情報の漏えいリスクを意識して見直すこと及び個人情報の漏えい事故の防止策を検討することは、個人情報の安全管理措置として評価できる。

### イ Y地域ケアプラザ

#### (7) 個人情報の意識啓発

執務室内には、個人情報保護に関するスローガンや標語の貼り紙をしており、FAX機の上には、FAX送信時の重要項目を掲示していた。こうした取組は、職員の個人情報を取り扱う意識啓発の手法として有効である。

#### (4) 個人情報保護に関する研修

Y地域ケアプラザでは、個人情報保護に関する研修を毎年度4月と秋の年2回実施している。定期的に研修を行うことは、個人情報を取り扱う者の意識の向上や、事務作業の定期的な見直し等の効果が見込まれ、評価できる。このため、年2回の個人情報保護に関する研修を継続することが有効である。

#### (7) 個人情報を含む書類の保管

個人情報を含む書類が保管された一部の書架には、保管されている書類の一覧表を掲示しており、保存すべき書類と実際の書類の状況が一目で分かるように整理していた。こうした取組は、個人情報の紛失のリスク管理を行うことができる点で評価できる。この取組が実施されていない書架についても、同様の措置を講ずることが望ましい。

### ウ X・Y地域ケアプラザ共通の事項

#### (7) 個人情報を含む書類の保管

両施設では、個人情報を含む書類を施錠できる書庫で保管しており適切な管理体制をとっていた。利用頻度の低い書類は、業務中も常時

施錠した状態で保管しており、必要な場合のみ書架や書庫を開錠することとなっていた。また、各書架や書庫の鍵は、キーボックスにより一か所で保管していた。X地域ケアプラザでは、キーボックスを開錠するための鍵の所在を知りうるものを一部の職員に限定していた。また、Y地域ケアプラザでは、キーボックスの鍵を、地域ケアプラザが入居する建物の管理センターにあるデジタル式の収納ボックスで保管していた。収納ボックスを開閉するためには、セキュリティカードを入れて暗証番号を入力する仕組みとなっていた。両施設とも、個人情報情報の漏えい事故の際に、責任の所在が明確となる仕組みが整えられていた。

#### (イ) 個人情報を含む書類の送付等

個人情報を含む書類の送付、FAXの送信及び書類の交付の際、複数人で確認を行うことを両施設ともにチェックリストに明文化するとともに、送付の際には、送付した者及び確認した者の記録をとっている。また、封入や送付の確認作業は、件数に応じて作業スペースが確保された別室で作業をすることとなっており、他の書類等の混入を防ぐなど、ミスが起こりにくい仕組みが整えられていた。

特にY地域ケアプラザでは、個人情報を含む書類の送付及びFAXの送信の際に複数人で確認を行うためのチェックリストを作成し、使用する工夫をしていた。チェックリストには、宛先確認、送付枚数の確認及び混入している書類がないかの確認等、10項目以上にわたる確認方法が記載されていた。送付物を確認する際の確認項目が具体的に明文化されていることで、確認内容の不足を防ぐことができる。

#### (ウ) 個人情報を取り扱う業務システム

両施設では、業務システムを利用して一部の業務を行っていた。業務システムのID及びパスワードを各職員に与え、権限ごとに利用できる範囲が制限をされており、不要な個人情報へのアクセスを防ぐ仕組みが整えられていた。

### (3) 意見(改善を求めるもの)

実地調査においては、通常、当該業務において現状を改善する必要がある事項を「改善を求めるもの」として述べている。今回の調査では、「改善を求めるもの」に該当する事項は特に見られなかった。

#### (4) 意見（提案事項）

##### ア X地域ケアプラザ

###### 個人情報を含む書類の保管

個人情報を含む書類は、限られたスペースの中で複数の場所に分けて保管されていた。常時使わない書類は段ボールに詰められ、備品等も保管されている倉庫に積まれていた。段ボールに事業名や廃棄年度のシールを貼るなど、限りあるスペースの中で整理に取り組んでいたものの、この状況では倉庫内の段ボールが紛失した際に紛失したことに気が付かない可能性がある。このため、即時の対応は困難であるとしても、所管局等の支援を含め、中長期的課題として、倉庫の改修又は増設等、倉庫スペース確保に係る改善を検討されたい。

##### イ Y地域ケアプラザ

###### 個人情報を含む書類のFAXによる送信

漏えい事故防止のため、個人情報をFAXで送信することは、至急送らなければならない場合に限定していたが、一定数のFAX送信は行われていた。FAXの誤送信は、地域ケアプラザにおける主な漏えい事故原因の一つである。個人情報の漏えい事故がない今の段階で、チェックリストを遵守することなど、FAXの送信方法について再度職員に注意喚起を図ることを検討されたい。

##### ウ X・Y地域ケアプラザ共通の事項について

###### (ア) 個人情報を含む書類の送付時のチェック

両施設では、毎月、労力と時間をかけて、入念な確認を行いながら大量の書類を送付する作業を行っていた。X地域ケアプラザでは、誤送付防止のため、ダブルチェックではなく、トリプルチェックで行っていた。Y地域ケアプラザでは、詳細なチェックリストを2人で確認しながら送付作業を行っていた。トリプルチェックには責任の所在が不明確になりやすいというリスクもある。また、どのような入念な漏えい防止対策も同じやり方を続ければ次第に形骸化することは避けられない。個人情報の漏えいのリスクを低減するためにも、より負担が少なく、よりヒューマンエラーを防げる適切な手順の導入を常に検討されたい。各施設の状況に応じて、送付の手順やチェック方法等を、期間を区切って試行することも有効と思われる。

手作業では限界があるため、所管局等の支援も含めた改善も検討されたい。例えば、IT化による宛名の入った書類の自動印刷と窓付き

封筒の利用など、個人情報の漏えいのリスクを低減しつつ効率的な事務作業を行う手法への将来的な移行等を検討されたい。

#### (イ) 職員の個人情報の取扱いに関する意識啓発

職員の個人情報の取扱いに関する更なる意識啓発のために、個人情報保護強化月間の設定や標語の募集などモチベーションを高める工夫を所管局や指定管理者等を含め検討されたい。

### 3 まとめ

地域ケアプラザが保有している各種の書類は、利用者個人の生活状況や病状等が含まれており、その取扱いについては、高いレベルの個人情報の安全管理措置が求められている。

今回、実地調査した両施設とも、過去の事故の反省等を活かし、個人情報の漏えいリスクを低減するための手法を工夫しながら、書類の送付、職員への個人情報保護に関する研修及び個人情報を含む書類の保管において、概ね適正に処理されていた。

一方で、組織は生き物であり、いつまでも同じやり方を繰り返していると形骸化して、思わぬ事故を生むことにもなりかねない。そのためには、絶えず組織をブラッシュアップさせることが大切である。

たとえば、書類の送付時に複数人でチェックを行う体制があったとしても、チェックの内容が形骸化したり、大勢で確認を行うことで責任の所在が不明確になってしまうおそれは常にある。当初の意識が薄れ、作業効率を上げるために本来取るべき手順が省略されてしまうおそれもある。

個人情報を含む事務について、職員が日頃から新鮮かつ高い意識を持って携わることが、個人情報の漏えい事故を防止するために重要である。個人情報を取り扱う業務や作業に隠れたリスクがないかを、職員一人ひとりが常に考えるようにするためには、組織としてリスク低減のための手法を変えていくことが有効である。また、研修方法の見直しや個人情報保護強化月間を設ける等の意識啓発の取組も効果的と考えられる。

横浜市は、地域包括支援事業と地域活動交流事業を併せて行う地域ケアプラザを独自に設置し、他都市に先行する取組を実施してきた。個人情報漏えい事故の防止に積極的に取り組むことで、個人情報保護の点でも、より安心して利用でき、全国に誇ることでできる施設となるよう取り組まれることを念願する。

平成30年度の横浜市における個人情報の漏えい事故のうち、指定管理者等における事故は3割を超えている状況である。指定管理者等が個人情報を取り扱う際に、個人情報が適正に管理され、その保護が図られるよう、横浜市は指定管理者等の指導・監督に努めることが必要である。本報告書の内容について

指定管理者等と広く情報共有を図り、指定管理者等において、従事者がより一層高い個人情報保護の意識を持って業務を行うこととなるよう、取組が進められることを期待する。

資 料

## 横浜市個人情報の保護に関する条例（関係条文抜粋）

制定 平成12年2月25日

最近改正 平成30年3月5日

（横浜市個人情報保護審議会の設置等）

第58条 この条例及び横浜市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の施行に関する条例（平成27年9月横浜市条例第52号）によりその権限に属させられた事項を行うため、横浜市個人情報保護審議会を置く。

- 2 審議会は、前項の規定による事項を行うほか、実施機関の諮問に応じ、個人情報の保護に関する重要な事項を審議するものとする。
- 3 審議会は、前2項に規定する事項を行うほか、個人情報の保護に関し必要と認める事項について調査審議し、実施機関に意見を述べることができる。
- 4 審議会は、その職務を遂行するため必要があると認めるときは、実施機関の職員その他関係者の出席を求め、これらの者の意見若しくは説明を聴き、又はこれらの者に資料の提出を求めることができる。
- 5 審議会は、市長が任命する委員10人以内をもって組織する。
- 6 審議会の委員の任期は2年とし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。
- 7 審議会に、専門の事項を調査審議させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。
- 8 専門委員の任期は、2年以内で市長が定める期間とする。
- 9 審議会の委員及び専門委員は、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

（横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の設置等）

第58条の2 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实地調査及び審議を行うため、審議会に部会として横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会（以下「委員会」という。）を置く。

- 2 委員会は、前項の实地調査及び審議を行ったときは、当該实地調査及び審議に係る事項を審議会に報告するものとする。この場合において、審議会は、実施機関に対し、当該報告に係る事項について意見を述べることができる。
- 3 実施機関は、前項の意見が個人情報の保護に関し必要な措置を講ずるよう求めるものである場合には、当該措置に係る処理の内容を審議会に報告するものとする。
- 4 委員会は、審議会の委員1人以上及び専門委員をもって組織する。
- 5 前条第4項の規定は、委員会について準用する。



横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会  
委員名簿

任期：平成30年6月1日～令和2年5月31日

職	氏 名	職歴・専門分野等
委員長	かじま やすみち ※1 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）
委員	うえの かなこ 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）
委員	さいとう ちゅうや 齋藤 宙也	弁護士
委員 （委員長職務代理者）	しおいり みほも 塩入 みほも	駒澤大学法学部政治学科教授（行政法）
委員	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）
委員	みつやす あつし 光安 豊史	株式会社横浜銀行 リスク管理部 グループ長

（委員は50音順）

※1 横浜市個人情報保護審議会委員