

**令和元年度「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。

令和元年度は、地域ケアプラザ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、提案された意見に対する対応の方針を審議会に報告する予定です。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

地域ケアプラザ業務に係る個人情報取扱事務

令和元年 8 月 20 日（火） X 地域ケアプラザ及び Y 地域ケアプラザ

○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。

【実地調査結果の概況～総評～】

- ・今回の調査結果を全体として見ると、調査対象施設では、個人情報の取扱は概ね適正に行われていた。
- ・個人情報を含む書類の送付時等のダブルチェックのルール化等、個人情報の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。
- ・個人情報を含む書類の管理方法等、第三者評価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した。

＝調査結果の概要（提案意見等）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）
	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）
	さいとう ちゅうや 齋藤 宙也	弁護士
	しおいらい 塩入 みほも	駒澤大学法学部政治学科教授（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）
	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

市民局市民情報課担当課長 前田 博之 Tel 045-671-2319

令和元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) 取り扱う個人情報のリスト化【X地域ケアプラザ】

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。

(2) 個人情報を含む書類の保管【Y地域ケアプラザ】

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。

(3) X・Y地域ケアプラザ共通の事項

ア 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実地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。

2 意見（改善を求めるもの）

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。

3 提案事項 全4件のうち、主な内容は以下のとおり

(1) 個人情報を含む書類の保管【X地域ケアプラザ】

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。

(2) 個人情報を含む書類の送付時のチェック【X・Y地域ケアプラザ共通】

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。

4 まとめ（抜粋）

(1) 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、全国に誇ることのできる施設となるよう取り組まされたい。

(2) 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。

【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

令和元年6月、7月 調査対象に関する業務説明（健康福祉局地域支援課）

令和元年8月20日 実地調査（地域ケアプラザ）

令和元年9月～11月 第三者評価委員会で報告書の内容を検討

令和元年11月27日 第三者評価委員会から審議会に報告書を提出