

令和4年1月26日

横浜市長 山中 竹春 様

横浜市個人情報保護審議会
会長 中村 俊規

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3年度

個人情報取扱事務に関する実地調査

報告書

令和4年1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	18

資 料

	横浜市個人情報の保護に関する条例	22
	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	23

1 実地調査の概要

(1) 実地調査の対象

こども家庭支援課業務に係る個人情報取扱事務

(選定理由)

本年度の調査は、横浜市の区こども家庭支援課の個人情報を取り扱う業務を対象として行った。

ここ数年、区役所における個人情報の漏えい事故では、こども家庭支援課での発生件数が常に上位を占めている。中には、ドメスティックバイオレンス（以下「DV」という。）に関わる重大な事故も発生している。区のこども家庭支援課では、DVや児童虐待等機微な個人情報を取り扱うため、漏えい事故が発生した場合、DV被害者等の身体、生命又は財産が侵害される危険性があり、生活の平穏が害される深刻な事態に直結する。これを踏まえて、区のこども家庭支援課業務を実地調査の対象とした。

調査対象の区は、過去の漏えい事故の件数を考慮して、A区とB区を選定した。

(2) 調査実施日

令和3年7月13日（火）

令和2年春以降の新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、委員と職員の安全面及び新型コロナウイルス感染症対策関連業務による区の業務繁忙を鑑みて、実地調査日が緊急事態宣言中となった当初の予定を延期し、令和3年7月に実地調査を行うこととした。

(3) 調査場所

A区こども家庭支援課及びB区こども家庭支援課

(4) 調査担当委員

加島 保路（委員長）

大立目 雅之

齋藤 宙也

砂川 佳子

寺田 麻佑

松 美奈子

(5) 調査方法

各区こども家庭支援課から事前に業務概要説明資料の提出と説明を受け、

当日は、簡単に業務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調査した。調査時間は、新型コロナウイルス感染症拡大防止及び区の業務が新型コロナウイルスワクチン対応でひっ迫していることを考慮して、例年よりも実地調査後の質疑応答や意見集約の時間を短縮して実施した。

(6) 調査結果

ア 調査視点

今回の実地調査は、横浜市のこども家庭支援課業務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) 個人情報の所在確認について
- (イ) 個人情報を取り扱う業務の状況について
- (ロ) 個人情報を取り扱う業務システムについて
- (ハ) 漏えい事故等の対応状況について
- (ニ) 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、調査対象区では、個人情報の取扱い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。

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。

「評価するもの」として取り上げた取組については、それぞれの業務内容や職場環境等に合わせて参考にする等して、積極的に活用されたい。

なお、横浜市個人情報の保護に関する条例第58条の2第3項で、審議会から述べられた意見が、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、実施機関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されていることを申し添える。

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」「改善を求めるもの」「提案事項」に分類して記述した。

区子ども家庭支援課が保有している個人情報、個人の生活状況やDV被害者の情報が含まれており、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、今回調査した両区だけでなく、他区の子ども家庭支援課や他の個人情報を取り扱う所管課においても参考になるものが含まれている。このため、各区局においては、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 個人情報を取り扱う業務の状況

区子ども家庭支援課は、乳幼児健診等の母子保健事業の実施や地域や専門機関との連携により、出産や子育て、児童虐待や女性への暴力等家庭を取り巻く課題に対応する業務を行っている。

係は3つに分かれ、子ども家庭係、子ども家庭支援担当、学校連携・子ども担当から構成されている。職種は、事務職のほかに保健師、社会福祉職、会計年度任用職員等多岐に渡る。

子ども家庭係では、母子健康手帳、児童手当、福祉特別乗車券に関する事務等を、子ども家庭支援担当では、乳幼児健診、女性福祉相談、ひとり親家庭の福祉に関する事務等を、学校連携・子ども担当では、放課後キッズクラブ、放課後児童クラブに関する事務や学校との調整事務等を行っている。

子ども家庭支援課では、定例的に乳幼児健診に関する通知を年間3千通程度送付し、7月から8月にかけて児童扶養手当に関する書類を約千通送付する等、大量に書類を送付する機会が多い。大量送付する際は、作業に集中できるよう別室や打合せスペースを活用して準備をし、別人宛ての書類の混入等がないかを十分確認しながら封入れを行い、封かん・送付前にはダブルチェックを行っている。個人情報を含むFAXの送信はほとんど行っていないが、送信する場合には送信先に誤りがないかをダブルチェックした上で行っている。

子ども家庭係や子ども家庭支援担当では、申請の受付や手帳等の交付の窓口業務を行っている。窓口業務は、その大半が申請書類の受付であり、交付を行うのは、母子手帳、障害者手帳、福祉特別乗車券等である。窓口での漏えい事故等を防ぐため、両区とも、窓口で個人情報が入った対象者の書類(ケースファイル)を持っていくことはない。また、個人情報の庁

舎外への持ち出しもほとんどない。持ち出す場合には、主管課長の許可を得て管理簿に記入をして持ち出しを行っている。

窓口以外の執務室内部では、個人情報を含む書類を取り扱う様々な事務を行っているが、A区では窓口と執務机の間にローキャビネットを設置し、B区では窓口側の執務机の端に目隠しボードを設置することで、窓口からののぞき見等のリスク対策を行っている。

イ 個人情報を含む書類の保管

区子ども家庭支援課では、乳幼児健診、児童に関する手当、保育園の入所関係、女性福祉相談等多岐に渡る子どもや母子に関するケースファイルを保管している。

執務室内には、現在処理中の子どもや母子に関するケースファイルを保管している。執務室外の共用書庫には、主に保存期間中ではあるが、使用頻度が少ない書類が保管されている。また、執務室外の共用書庫は常時施錠されており、書庫の利用時に開錠している。

A区では、執務室と共用書庫以外に、乳幼児健診受付室に健診対象者のケースファイルを保管している。B区では、障害児に関するケースファイルを隣接する高齢・障害支援課の書架で保管している。

子ども家庭支援課で取り扱う特定個人情報としては、会計年度任用職員の報酬支払、保育・教育施設事業利用時の認定申請、児童手当の申請書類、妊娠届の書類、児童扶養手当の書類がある。

執務室内の書類の保管場所の鍵は、責任職が管理しており、日中は業務運営の必要上、職員全員が利用可能な状態となっている。

ウ 個人情報を取り扱う業務システム

子ども家庭支援課の業務は主に福祉保健システムによって行われている。福祉保健システムへのログインは、各職員に割り振られたIDと顔認証の二要素認証で行われ、他の職員では使用できないようになっている。また、職員によって取り扱える個人情報が制限されている。

なお、福祉保健システムではDV被害者の情報も取り扱っている。機微な情報であるため、今回の実地調査では実際に操作する様子は確認できなかったが、事前に書面上でシステムでの取扱方法を確認した。

エ 漏えい事故等の対応状況

横浜市で発生した漏えい事故については、毎月、区役所の責任職会議で責任職に周知され、その翌日には、課長が課の職員に対してその内容を説

明することで共有を図っている。

また、それ以外に、窓口業務や18区内のこども家庭支援課にて、個人情報に係る良い取組やヒヤリハット事例等が紹介された場合には、課内で共有している。

オ 個人情報保護に関する研修の状況

個人情報保護に関する研修は、市民局及び総務局所管の所属研修を実施しており、受講記録簿を作成し、研修情報を確認できるようにしている。

また、会計年度任用職員や派遣職員に対しても、採用時に適宜研修を実施している。

<各論>

ア A区こども家庭支援課

(7) 施錠管理

執務室があるフロアは、電子錠で出入口を開閉するシステムになっている。フロアに登庁した職員が守衛室にて開錠を依頼し、最後に退庁する職員が施錠を依頼している。

朝は、施錠されている係長席の引き出しを係長自身が開錠する。その後、係長席の引き出しに入っているキーボックスを開錠するための鍵を職員が取り出し、キーボックス本体を開錠している。開錠したキーボックスは、日中課長席の後ろに置き、キーボックスを開錠するための鍵は係長席に戻している。執務室の書架は、書類を出し入れするときのみ職員が開錠しており、それ以外のときは施錠している。

勤務時間外は、キーボックスは施錠し書庫に収納する。勤務時間外に職員が書類を取り出すために書架の鍵が必要となった場合、係長は、キーボックスを収納している書架の鍵と、キーボックスを開錠するための鍵を、職員であれば取り出せる場所に移している。

(4) 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、書類作成者以外の職員が宛先と内容物の確認を行い、送付担当者と確認者それぞれが郵送用封筒の確認欄に押印することで証跡を残すようにしている。過去に、内容物の確認が不十分であったために誤送付となった事故を受けて、書類の送付時には封筒から全ての書類を取り出し、書類に個人情報の記載があるかどうかを確認し、個人情報を含む場合には封筒の宛名と内容物に記

載している個人情報的一致しているかダブルチェックすることを徹底している。

個人情報を含む書類をFAXで送信することはほとんどないが、送信する際には、送信担当者と別の職員が送信先等に誤りがないかをダブルチェックの上送信している。また、何度もFAXでやりとりする送信先の場合は、短縮ダイヤルを設定している。短縮ダイヤルは年に1回登録内容を見直している。

(ウ) 個人情報を取り扱う業務システム

窓口には福祉保健システムの端末を数台置いており、ワイヤーロックをかけている。ログイン時には、職員専用のID及び顔認証システムによる二要素認証を採用している。離席時はシステムからログアウトしている。

(エ) 個人情報を含む書類の印刷

個人情報を含む書類を印刷するときは、プリンターのセキュリティ印刷機能を使用することを徹底して、他の印刷書類への混入を防いでいる。セキュリティ印刷機能は、職員ごとに割り振られているIDと、出力の都度パソコンから設定する暗証番号をプリンターに入力することで印刷ができる仕組みで、出力した職員本人のみがプリンターから取り出すことができる。

さらに、取り出しの際、混入がないようにプリンターの正面に注意書きを貼っている。

(オ) 漏えい事故等の対応状況

横浜市で発生した漏えい事故の事例等は、区役所の責任職会議で共有され、翌日の課の朝礼で課長が詳しく説明することで、職員に共有している。

また、こども家庭支援課内の職員で構成されている連絡会で、個人情報を取り扱う事務について検討し、書類の紛失等の課題を取り上げ改善する取組をしている。

イ B区こども家庭支援課

(7) 施錠管理

B区こども家庭支援課では、同じフロア内に複数の執務室がある。書架等の鍵は、執務室内の課長席後方のキーボックスに保管している。キ

ーボックスを開錠するための鍵は、同課長席の引き出しに保管されている。

主となる執務室内の書架は、開庁時常時使用するため、当日最初に登庁した職員が開錠し、閉庁後は最後に退庁する職員が全ての書架を施錠する。主となる執務室内の書架には、可能な限り使用頻度の高い書類だけを保管をしており、開庁時に全て開錠をしている。

書架等の鍵が入ったキーボックスを開錠するための鍵は、前述のとおり、課長席の引き出しに入れており、引き出しは課長不在時には施錠している。しかし、課長席の引き出しを開錠する鍵は、課の職員であれば取り出せる場所に保管されているため、課長不在時でも業務のために開錠することは可能である。キーボックス内の鍵を使用するときは、職員は使用簿に氏名、日時等を記入して管理している。

別室の書架は、係長が開錠を行う。係長不在時には、最初に使用する職員が開錠する。

執務室の鍵は、最後に退庁する職員が施錠する。

(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時には、作成者と点検者でダブルチェックを行っている。チェック後、「個人情報郵送チェック票」に作成者1名と点検者1名の名前を記録している。

個人情報をFAXで送信することはほとんどないが、送信する際には、送信担当者と別の職員が送信先等に誤りがないかをダブルチェックの上送信している。また、何度もFAXでやりとりする送信先の場合には、短縮ダイヤルを設定しており、登録時及び送信時にダブルチェックを行っている。なお、送信した際には記録簿に送信者と確認者を記録している。

(ロ) 個人情報を取り扱う業務システム

窓口には業務システム端末を配置せず、窓口から見えない位置で職員が作業を行っている。また、離席時はスクリーンセーバーを設定し、一定時間操作しないと画面が表示されなくなるようにしている。

(ハ) 個人情報を含む書類の印刷

プリンターは複数あるが、そのうち複合機1台は他課と共有している。取り出しの際、混入がないようにプリンターの正面に注意書きを貼っている。

(オ) 漏えい事故等の対応状況

毎週火曜日にB区の課長以上を出席対象とした責任職会議が開催されており、毎月、総務局コンプライアンス推進課等から横浜市の事務処理誤りや漏えい事故の報告があった場合には、その責任職会議で情報を共有している。翌日の水曜日には、課長から職員に対して情報共有をしている。

責任職会議の情報共有とは別に、18区子ども家庭支援課の係長会やB区内の連絡会等で、個人情報に関するヒヤリハット事例及び良い取組等が共有された場合には、その都度、課の朝礼の時間を使って課や係の職員に共有している。

(2) 意見（評価するもの）

ア A区・B区子ども家庭支援課共通の事項

(ア) 共用書庫での個人情報の保管

両区子ども家庭支援課では、常時使用することがない書類は、他課と共通で使用している施錠可能な共用書庫内の、オープン棚に保管していた。書類は全てファイルから取り外し段ボール箱に詰め、ガムテープで封をしていた。段ボール箱には保存期間と廃棄年度を記載したラベルが貼られていた。

共用書庫での管理の場合、他課の職員が自課以外の個人情報を含む書類を持ち出すことや不正に閲覧するリスクがある。横浜市の個人情報の標準的な取扱いを定めた「横浜市個人情報の取扱いの基本ルール」（以下「基本ルール」という。）では、特定個人情報、要配慮個人情報その他の機微な個人情報を含む書類は、書庫内の施錠できる書架等に保管する場合を除き、複数の課等で共用する書庫には保管しないものとするとしている。ただし、やむを得ない事情により基本ルールの条項を遵守できない場合は、代替する措置を定めることが認められている。

両区子ども家庭支援課は、現状、専用書庫や施錠できる書架が確保できていないので、代替措置として年度ごとに仕分けて段ボール箱とガムテープで梱包を行い容易に開封できないようにしていた。これらは共用書庫で管理する場合の持ち出しや不正閲覧のリスクをゼロにはできないが、リスク低減の効果がある代替措置を工夫している点が評価できる。

(イ) 個人情報を含む書類の送付時の確認方法

個人情報を含む郵便物等を送付するときは、基本ルールでは、ダブルチェックを行った上で郵便物1通ごとに送付担当者と確認者が確認した証跡を残すことを定めているが、両区ともそれぞれの方法で証跡を残していた。

A区こども家庭支援課では、個人情報を含む書類を送付する際は、送付担当者と確認者のそれぞれが、チェックをした証跡として封筒に押印していた。大量に郵便物等を送付する場合には、どの封筒まで確認をしたかが曖昧になり、ダブルチェックしていないものを送付して誤送付となるリスクがある。各封筒にチェックをした証跡を残すことは、大量に書類を送付する際にどの封筒まで確認したかが明確になり、チェック漏れの封筒をなくす点で効果的である。

B区こども家庭支援課では、作成者と点検者でダブルチェックを行い、「個人情報郵送チェック票」に作成者と点検者のそれぞれの名前を記録していた。

「個人情報郵送チェック票」で記録を残すことは、ダブルチェックした証跡が手元に残り、後で証跡を見返すことができるため、送付トラブルがあった際にも、原因究明をしやすい点で効果的である。

また、両区とも、FAXの送信はほとんどないが、FAXを送信する際にはダブルチェックを実施しており、FAX機の正面には送信時にダブルチェックを実施する旨を記載した注意書きを貼っていた。B区こども家庭支援課では、FAX送信時に送信者と確認者の記録を取っていた。

(ロ) 個人情報を取り扱う業務システム

両区こども家庭支援課では、福祉保健システムを利用しているが、各職員に割り振られたID及び顔認証により、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。また、離席時はログアウトすることやスクリーンセーバーを設定することで、他の職員や第三者が不正に閲覧や操作をするリスクへの対策を講じていた。

(ハ) 漏えい事故の共有

両区こども家庭支援課では、横浜市で発生した漏えい事故やヒヤリハット事例を朝礼等で共有していた。漏えい事故やヒヤリハット事例を共有することは、事故防止の観点から効果的である。

イ A区こども家庭支援課

(7) 特定個人情報の管理方法

2 (1)イにおける特定個人情報を含む全ての書類は、使用するとき以外は常時施錠できる書架に保管されており、書架から出し入れするときのみ課長席の後ろにあるキーボックスから鍵を取り出して書架を開閉することとなっていた。都度施錠している点が評価できる。

また、保育園を利用している保護者に支給する給付認定に係る申請書の場合には、「マイナンバー記入用紙」での提出を受け、申請書等のケースファイルとは別の簿冊で、一括で保管する別冊方式にて運用している。

別冊で一元管理されていることで、特定個人情報が各ケースファイルに点在している状態に比べ、集中管理できる点が評価できる。

(4) 一時保管場所の設置

進捗中の障害者手帳、障害の決定に関する書類等は、施錠できる書架内に保管していた。書架内には、各ケースワーカー専用のファイルボックスが配置されており、ファイルボックスはケースワーカーが取り扱う申請書の一時保管場所と定められていた。ファイルボックスの中は、「未処理」「処理済」と記載されたクリアファイルで分けられ、作業段階に応じて申請書をそのクリアファイルに保管することとなっていた。

各職員の書類の進捗状況が一目で分かることで、責任職も進捗状況を把握することが可能となる。定められた一時保管場所があることで、紛失するリスクが低減される。また、事務処理が滞ってしまい、未処理の書類が滞留するリスクも低減されるものとして評価できる。

(7) 個人情報を含む書類の印刷

個人情報を含む書類を印刷する際は、プリンターのセキュリティ印刷機能を使用し、職員ごとに割り振られたIDと出力の都度設定する暗証番号を入力する必要がある。また、個人情報を含む書類を印刷する際は暗証番号の設定と書類の取り忘れがないかの確認をするよう促す注意書きを、プリンターの正面に貼っていた。これらの取組は、書類の混入リスクを低減できるものとして評価できる。

ウ B区こども家庭支援課

(ア) 個人情報を持ち出す際の取扱い方法

基本ルールでは、業務上の必要なく個人情報を執務室の外に持ち出すことを禁じており、庁舎等の外に一時的に個人情報を持ち出す場合は、個人情報保護責任者である主管課長の許可を得るとともに、持ち出し管理簿に持ち出し及び返却に関する事項を記録しなければならないと定めている。

B区こども家庭支援課では、庁舎外に個人情報を原則持ち出さないようにしており、訪問事業で持ち出すこともほとんどない。必要があつて持ち出す場合には、主管課長の許可を得て持ち出すとともに持ち出し管理簿に持ち出し日、返却日等を記録するようになっており、基本ルールの持ち出しに関する事項を実践していることを確認できた。

個人情報の持ち出しを最小限にすることは、紛失のリスクの低減につながる。また、持ち出しの記録を行うことで、万が一紛失した際にも、いつの時点で紛失したかが分かるため、原因究明がしやすい点で評価できる。

(イ) 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注意書きを随所に貼り出していた。シュレッダーの正面には、誤廃棄防止のため、処理中の申請書でないか確認を呼び掛ける貼り紙を、プリンターの正面には、書類の取り忘れがないか確認を促す貼り紙をしていた。また、総務局行政マネジメント課及び市民局市民情報課所管の「情報セキュリティ・個人情報保護月次研修」の最新号の資料を執務室内に貼り出していた。

そのほかに、係長席の決裁箱の上には、「時間外には個人情報を含む書類を置かないこと」と記載した旗を差していた。

業務繁忙により、業務中に個人情報の取扱いで注意すべき点を失念してしまうリスクもあるため、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。

(ウ) 個人情報を含む書類の印刷

(イ)のとおり、プリンターの正面には書類の取り忘れがないか確認を呼び掛ける貼り紙をしているが、加えて職員が印刷するときに、他の書類が残っていた場合には、どの職員が印刷したものか呼び掛けて届けていた。

セキュリティ印刷機能を搭載したプリンターの導入が困難な中、書

類の混入リスクを低減化している点が評価できる。

(3) 意見（改善を求めるもの）

ア A区・B区こども家庭支援課共通の事項

個人情報を含む書架を開錠するための鍵の管理

書架を開錠するための鍵やキーボックスを開錠するための鍵は、係長席や課長席の引き出し等に保管されているものの、不在の場合には、課の職員が誰でも取り出せる場所に置かれていた。

基本ルールでは、個人情報を保管する書架の鍵は、管理者を定め、管理者の管理の下で使用しなければならないと定めている。

課の職員であれば鍵を取り出しできる状態は、不正利用のリスクが生じるとともに、鍵や書架内の書類の紛失事故発生時に原因究明を行うことが難しくなってしまう。

鍵の管理者を定めて、他の職員は管理者から鍵を受け取り使用後は管理者に返却する等、鍵の管理を適正に行う必要がある。管理方法を職場のルールとして定め明文化し、課の職員へ周知されたい。

イ A区こども家庭支援課

個人情報の持ち出し管理簿への記載方法

A区こども家庭支援課では、個人情報の有無に関わらず、USBメモリを庁舎外に持ち出す場合には、主管課長の許可を得て、「USB及びデータの持ち出し許可・承認簿」に記入することとなっていた。この許可・承認簿には、持ち出し日、返却予定日、返却日、持ち出すUSBメモリの種類、USBメモリに格納したデータの種類名（パワーポイント、写真、研修資料等）を記入することとなっており、責任職の押印欄も設けられていた。また、個人情報の持ち出し管理簿は備えられていなかった。

基本ルールでは、個人情報を庁舎外に持ち出す場合には、個人情報保護責任者である主管課長の許可を得ることと定めている。

現在使用している「USB及びデータの持ち出し許可・承認簿」では、個人情報の有無に関わらず、持ち出すデータの種別のみを記入する形式のため、責任職は個人情報が持ち出されているかどうかを把握することができない。職員にとっても、データ名を記入すれば個人情報を持ち出すことができるものだと誤解してしまう可能性がある。また、現行の業務では個人情報を庁舎外に持ち運ぶことがないため、個人情報の持ち出し管理簿は備えていないとのことであったが、緊急の市民対応等で個人情報を外に持ち運ばざるを得ない事態が起こることも考えられるのではない

か。そのような場合に、データの外部媒体の持ち出し管理簿のみがあることで、かえって紙媒体であれば個人情報を主管課長の許可を得ずに自由に庁舎外に持ち出して良いと職員が誤解することも考えられるので、あらかじめ個人情報の持ち出し管理簿を備えておき、個人情報の持ち出しのルールを周知することを検討されたい。

「USB及びデータの持ち出し許可・承認簿」とは別に個人情報の持ち出し管理簿を備え置く場合、「USB及びデータの持ち出し許可・承認簿」に、個人情報を持ち出す場合には個人情報の持ち出し管理簿にも記入をする旨を明示しておくこと、記入漏れ防止になる。また、「USB及びデータの持ち出し許可・承認簿」で個人情報の持ち出し管理簿を兼ねるとすることも可能であるが、その場合は、「USB及びデータの持ち出し許可・承認簿」に、個人情報の有無及び個人情報を持ち出す際に使用するデータ名や紙媒体の資料名を記入する欄を設け、具体的に記入できるようにする必要がある。

ウ B区子ども家庭支援課

(7) 個人情報を含む書架の鍵の管理

B区子ども家庭支援課においては、キーボックスは閉庁時も課長席の後方に置いたままにしていると説明があった。目につくところに置いたままではキーボックスごとの持ち去りや、キーボックス内の鍵で開錠した書架の書類が盗まれるリスクがあるため、閉庁時には目につかない場所に収納すべきである。

(4) 個人情報を含む書架の管理

B区子ども家庭支援課の書類の一部が高齢・障害支援課の書架に保管されていた。これらの書架では、子ども家庭支援課の書類が入っている棚の扉の鍵も高齢・障害支援課で管理されていた。これは、過去に高齢・障害支援課で担当していた業務の一部が子ども家庭支援課に移管されたが、子ども家庭支援課に書類を保管するスペースがない関係上、業務移管後もそのまま高齢・障害支援課に書類の保管を依頼しているためである。

他課の管理下にある書架に書類を保管すると、他課の職員が不用意に、子ども家庭支援課の書類を閲覧できてしまうリスクがある。

担当分の書架の鍵は、自課で管理することが必要である。また、限られた執務スペースを有効活用するために、全ての書架内の書類を整理・整頓した上で、使用頻度の低い書類は共用書庫を活用して保管し、執務

室内の書架にスペースを確保することも検討されたい。

(ウ) 個人情報を含む書類の運搬

(イ)で述べたとおり、B区こども家庭支援課では、書類の一部が高齢・障害支援課の書架に保管されていた。こども家庭支援課の執務室と高齢・障害支援課の執務室の間は、受付や相談の窓口や、その待ち合い用のベンチが置かれた来庁者のパブリックスペースになっている。そのため、高齢・障害支援課の書架にある書類を持ち出す際には、一旦執務室外に出てパブリックスペースを通らざるを得ない状況であった。一般的に、個人情報を持ってパブリックスペースを通ることにより、市民が個人情報を不用意に閲覧してしまうことや個人情報を含む書類を落とした際に市民が持ち帰ってしまうリスクが発生する。

病院や銀行等、要配慮個人情報や機微な個人情報を取り扱う事業者では、スタッフと来客の動線を分けることや、来客がいない時間帯に個人情報を含む書類を持ち出すよう対応を行い、スタッフ以外が不用意に個人情報を閲覧するリスクを低減している。

区役所においても、職員と市民の動線を分離することが最善ではあるが、庁舎の構造上、動線分離は難しい。

B区では、運搬時の取扱いについて、各職員が個人情報を含む書類を持ち運ぶ際にはケースに入れる等市民の目に触れないよう配慮や工夫を行っていたが、明文化されたルールはなかった。明文化されたルールがない場合、個人情報をどう持ち運ぶかは各職員の裁量に委ねられ、市民の目に触れない配慮が一切されないケースも考えられる。職場のルールとして、執務室外に書類を運搬する際には専用バッグに入れる等の対応策を定め、リスク対策の明文化を行う必要がある。

(エ) 個人情報を含む書架の施錠

執務室内の書架は、業務時間中は全て開錠しており、閉庁時にも一旦使用しない書架を施錠することはせず、最後に退庁する職員が全ての書架を施錠することとなっていた。基本ルールでは、個人情報を含む書架は、個人情報を出し入れするときや課長が業務上必要と認める場合等を除き、施錠しなければならないと定めている。閉庁時には、使用しない書架は一旦施錠することが必要である。

(オ) USBメモリの管理

USBメモリを庁舎外に持ち出す場合に、主管課長の許可を得て、持

ち出し管理簿を記入することとなっていたが、1か月間、貸し出されたままのものがあつた。長期間貸し出されたままになっている場合、USBメモリが私物化され保管方法も乱雑となり、紛失や盗難に繋がるリスクが生じる。また、紛失に気付くことが遅くなる可能性もある。継続して長期間使用する場合も、毎日の使用後にその都度返却することが望ましい。

また、基本ルールでは、個人情報保護責任者である主管課長は定期的にUSBメモリ等の管理状況を確認することが定められている。主管課長は、定期的にUSBメモリの在庫数が問題ないかを管理簿と照合し確認するとともに、貸し出されたまま返却されていないものはないかをチェックしていく必要がある。

(4) 意見（提案事項）

ア A区・B区子ども家庭支援課共通の事項

(ア) 共用書庫での個人情報の保管

(2)ア(ア)で述べたとおり、共用書庫に保管する書類は、ファイルから取り外した状態で段ボール箱に詰めガムテープで封をしていたが、児童虐待関連の照会等があつた際には、段ボール箱を開封し中から書類を一部引き抜くことがある。

A区子ども家庭支援課では、引き抜いた際は書類を引き抜いた箇所が分かるようカードを挟み、誰がいつ引き抜いたかを記録をしていた。B区子ども家庭支援課でも同様に、引き抜いた際は書類を引き抜いた箇所に目印になる書類サイズのカードを挟み、どの段ボール箱のどの位置から引き抜いたかが分かるようにしていた。また、両区とも抜き取り中の書類が入った段ボールは再度梱包を行っていた。

ファイルから取り外されて、綴り紐等で綴られていない書類は、引き抜いた場合に書類の戻し忘れや、元の場所と異なる位置に戻してしまい書類を紛失するリスクがある。また、引き抜いた者、返却日等を記録していないと、書類を引き抜かれた事実に気が付かない可能性がある。特に、廃棄直前に書類の一部を引き抜かれた場合には、引き抜かれた書類も廃棄されたものとみなされてしまう。

梱包したのから書類を引き抜くことがあるのであれば、いつ、誰が、どの書類を引き抜き、いつ返却したか記録することを検討されたい。

さらに、責任職が定期的に返却記録を確認し、貸し出されたままの書類がないかを確認することを検討されたい。

また、常時使用することがなくなった書類をファイルから取り出し

段ボール箱に詰める際に、誤って別の事業に関する書類や異なる保存期間の書類を混入してしまうことで、書類の紛失や誤廃棄となるリスクがある。ファイルから書類を取り出し段ボール箱に詰める際には、段ボール箱に記載した保存期間や事業名等とファイル名を照合し、間違いがないかを複数人で確認する等の対応を検討されたい。

(イ) 個人情報を含む書類の送付

A区こども家庭支援課では、個人情報を含む書類を送付する際は、封筒に押印することでダブルチェックをした証跡を残していた。基本ルールでは、郵便物等1通ごとに封入れ等及び確認の作業を行ったことの証跡を残さなければならないとしており、これを実践している点は評価できる。しかし、封筒が送付された後、同課にはダブルチェックを実施したことが分かる記録が残されていなかった。証跡が封筒のみの場合、封筒が手元に残らないため、課として確実にダブルチェックを実施しているかどうかを責任職が把握することが困難となる。そのため、万が一業務繁忙等でダブルチェックが実施されていない場合に、責任職が気付けない可能性がある。また、ダブルチェックを行わなかったことが原因で誤送付があった際に、当該送付物のみダブルチェックを行わなかったのか、または全ての送付物が未実施であったかが分からず、漏えい事故の原因究明が難しい。

封筒に証跡を残す手法の場合は、全ての封筒に証跡があるかを確認した後、確認した旨を記録することを検討されたい。

B区こども家庭支援課では、「個人情報郵送チェック票」を作成しており、本日分の郵便物の発送者を記入する欄があったが、記入がされていないなかった。郵便物の発送者を明記することは、送付漏れを防ぐ点で非常に有効であるので、積極的に取り組むことを検討されたい。

(ウ) DVに関する統一マニュアルの作成

DV関連の通知は各種あり、DV被害者に関する処理をする上で行うべきことが記載されている。これらの通知は、実際に起きた漏えい事故を踏まえて、具体的な対応策を通知に盛り込み、注意喚起を行ってきたものである。例えば、DV被害者の居所が住民票と異なる場合には、DV被害者に書類を送付する際に必要な書類がDV被害者本人に届くようにするため、実際の居所を送付先として設定することがあるが、この送付先の入力漏れや入力ミスが原因でDV被害者の情報が加害者に送付されてしまった事故が発生したことを受け、通知では各業務シス

テムにて入力した送付先画面を職員がハードコピーし、それを別の職員がダブルチェックをして送付先に誤りがないかを確認すること等を注意喚起している。

通知では、漏えい事故防止の対応策の具体例が複数明示されているが、処理手順が明確でない場合もある。通知を踏まえて具体的にどの手法を採用し、どういう手順で処理を行うかが明確でない場合、職員がどのような処理をすべきかが分からず、必要な処理を行わないことで、加害者側にDV被害者の情報を通知してしまい、被害者の身体や生命に危険が及ぶ重大な事故につながるリスクがある。

DV関連の通知に記載している対応策を踏まえ、必要な業務手順を具体的に記載したDVに関する横浜市統一のマニュアルの作成を検討されたい。また、将来的には、通知には記載されていないが漏えい事故に繋がるリスクが伴う手順等を確認し、リスク低減のための対応策を統一マニュアルに加筆することも検討されたい。

区では統一マニュアルをもとに、業務手順の中で区独自で追加が必要な部分には加筆をし、職場のルールとして定めることを検討されたい。また、職員が作業する際にすぐに見返すことができるように1か所にまとめファイルに綴り、分かりやすい場所に保管しておくことが必要である。

イ B区こども家庭支援課

(7) 個人情報を含む書類の印刷

書類を印刷するプリンターは、複数の端末で共有している状況であった。複数の端末操作者が一つのプリンターで同時に印刷することで、書類が混入するリスクがある。声掛け等の対策は取られているが、可能であれば、個人情報を含む書類を印刷する際には、操作者ごとに出力できるようなセキュリティ印刷機能を搭載したプリンターを使用することが望ましい。

(イ) 執務スペースの拡大

執務スペースは狭く、職員一人ひとりの事務机も小さいため、机の上に置かれた作業途中の書類が、他の書類と混入し紛失や誤廃棄してしまうことも懸念される状況であった。

狭あいな執務環境は事故が起こる可能性が高くなるため、レイアウト変更等により執務スペースを広げることを検討されたい。

(ウ) 個人情報を含む書類のリスト化

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。同じ事業分野の書類であっても、見返す頻度が少ない古い年度の書類は執務室から離れた共用書庫で保管され、直近の年度の書類は執務室内で保管されているものがあった。

個人情報を含む書類がどこに配置されているのかをリスト化し、同じ事業に関する書類は可能な限り1か所にまとめて保管することを検討されたい。使用頻度や保存期間の観点から共用書庫と執務室で分ける必要がある場合も、配置をリスト化し保管場所が不明確にならないよう管理することを検討されたい。

3 まとめ

- (1) 今年度の実地調査は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、各種感染症対策を講じて実施する必要があるとあり、例年の調査とは異なる対応が求められた。

区役所では、通常業務に加えて新型コロナウイルス感染症に関連して緊急で行うべき対応が求められており、そのような状況にもかかわらず御対応いただいた両区こども家庭支援課には、感謝を申し上げたい。

- (2) 今回調査した両区とも、創意工夫しながら個人情報の保護措置が講じられていた。A区は、比較的広い執務スペースを有効活用し、個人情報を含む書類の管理をしていた。マイナンバーを含む書類は別冊に綴り、当該書類が入った書架は常時施錠する等の工夫をしていた。B区では、限られた執務スペースの中で、個人情報の持ち出しを最小限にし、各種管理簿を充実させ、意識啓発に関する様々な取組を行っていた。

一方、課題として、両区ともに勤務時間外にも課の職員であれば書架の鍵を取り出せる状況にあった。書架の鍵の管理は、過去の実地調査でもたびたび問題となったことである。鍵の管理者を定め、鍵の取扱いを職場のルールとして明文化し適正に管理する必要がある。

A区では、個人情報を庁舎外に持ち出さないため、持ち出し管理簿を作成していなかったが、緊急の対応等で持ち出すケースも考えられるので、あらかじめ管理簿を備えておくことを検討されるよう指摘した。実地調査の調査対象区は、過去の漏えい事故件数を考慮して選定したが、A区では過去の漏えい事故を踏まえ、書類送付時のダブルチェックの徹底等改善が図られていた。しかし、実地調査の際に確認できた取組事項や職場のルールが、日々の業務の中で遵守されているかを定期的に確認していくことも重要である。継続的な取組をお願いしたい。

B区では、書架の鍵が入ったキーボックスを課長席の後ろに置くことで課長の管理下で鍵が使用されるように工夫をしていたが、他方、個人情報を含む自課の書類の一部を他課の管理する書架で保管していることは、個人情報の管理として問題がないとは言えない。スペースの関係上他課の書架を使用するとしても、当該書類を保管している部分の鍵はこども家庭支援課で管理する等、管理体制を再考されたい。また、USBメモリが長期間職員に貸し出されたままになっていたが、紛失や盗難のリスクがあるため、長期の貸出しは極力避けるべきであり、また、定期的に管理簿やUSBメモリの在庫数の確認を行う必要がある。

- (3) 横浜市の個人情報の漏えい事故等の件数は、令和元年度に過去最多の360件、令和2年度は327件、令和3年度は9月末時点で220件と高止まりの状況が続いている。漏えい事故の多くは、業務繁忙等で基礎的な事項や定められた手順をおろそかにしてしまったことで発生している。今一度、個人情報保護の視点で業務を見直してもらいたい。新型コロナウイルス感染症対応や大雨等の災害等で横浜市が行うべき業務がひっ迫している厳しい状況のときこそ、基本に立ち返って、定められた手順をしっかり遵守することが重要である。

この点、基本ルールでは、誤送付防止対策としてダブルチェックを実施し証跡を残すことや、紛失防止のために個人情報を庁舎外に持ち出す際には主管課長の許可を得た上で管理簿に記録すること等が定められている。基本ルールの内容を職員一人ひとりが確認するとともに、各職場で現在整備している、各職場の個人情報の取扱いルール（以下「職場ルール」という。）の内容を全職員が共有することが大切である。

なお、漏えいした場合には重大な事故につながるリスクのあるDV等に係る個人情報については、基本ルールに特段の定めは置かれておらず、実際の漏えい事故を元に数度の通知で注意事項が示され、また、「個人情報の照会に係る応答例」で電話等の対応方法が示されているものの、それらを集約したマニュアルは作成されていないとのことである。同じ情報でもマニュアルにまとめることで職員に浸透しやすくなるし、全体の見通しが良くなって未対応のリスクに気付くことも期待できる。DV等に係る個人情報の取扱いに関する共通マニュアルの整備についても、機を見て取り組まれるようお願いしたい。

- (4) また、再発防止策を講じても事故件数が減らない現状があるのであれば、これまでの原因分析や再発防止策が不十分であった可能性を考えなければならない。事故の発生は不注意等によって一瞬のうちに起こるが、なぜ事務処理を誤ったのか、なぜ定められた手順を省略してしまったのかと

掘り下げていくと、職場体制や職員がその時に置かれていた状況等の背景事情が間接的な原因となっていることもある。例えば、定められた手順を守らなかったために漏えい事故が起こったとして、定められた手順を知っていて業務繁忙等のために行わなかったのと、手順を知らなかったのとでは対応策は全く異なる。知っていて行わなかったのであれば、さらにその理由を問わなければならない。仮にその理由が事務の煩雑さと漏えいのリスクを比較衡量して意図的に省略したということであれば、手順を守らないことによるリスクを十分に認識してもらうことや、より効率的な別の手順に変更することが再発防止策の候補となる。しかし、定められた手順を守らなかったことだけを原因に挙げ、定められた手順を周知、徹底するといった表面的な再発防止策で良しとしているケースが実際は多いのではないだろうか。

漏えい事故に係る情報の庁内での情報共有は現在も行われているが、情報共有の方法や共有した情報の活用が十分かも考えてみていただきたい。例えば、事故事例を元に、自分や自分たちの職場であればどうするかを職員同士で議論し、良い意見が出たら実際に職場で試行実施してみるといったことはできないだろうか。

一般に、相応の努力をしても効果が見られないときは、何か新しいことを工夫してやってみることが大切である。例えば、ダブルチェック、トリプルチェックとルールを厳格化してその遵守を求めると、ルールを守ること自体が目的であるかのようになってしまう、やらされ感が強くなったり、責任意識が希薄になってしまうことがある。それに対しては、仮にダブルチェックをやめたらどうなるかを想像して、なぜルールができたのか、遵守しなければならないのかを職員同士で考えてみる研修を行う等の試みが有効かもしれない。

- (5) 個人情報や安全に管理することは、市民に信頼される横浜市であるための業務の基本であることを職員一人ひとりが銘記し、定められたルールを遵守するとともに、ルール自体を不断に見直し、さらには想像力と発想を柔軟に広げて新しいことを試みるチャレンジ精神を発揮することで、市民から一層信頼される横浜市となることを期待して、本報告書のまとめとする。

資 料

横浜市個人情報保護に関する条例（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：令和2年6月1日～令和4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※ 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	おたちめ まさゆき 大立目 雅之	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
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)	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	てらだ まゆ 寺田 麻佑	国際基督教大学 教養学部アーツ・サイエンス学科 上級准教授
委員	まつ みなこ 松 美奈子	中小企業診断士

(委員は50音順)

※ 横浜市個人情報保護審議会委員