

令和6年11月27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10条第1項の規定に基づく実地調査を行ったので、その結果について次のとおり報告します。

令和6年度

個人情報取扱事務に関する実地調査

報告書

令和6年11月

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会

## 1 実地調査の概要

### (1) 実地調査の対象

区高齢・障害支援課における個人情報取扱事務

#### (選定理由)

近年の漏えい事故件数においても上位を占めている状況にある中、令和5年度の事故件数が前年度に比べ大きく増えたことから、実地調査が必要と判断した。

### (2) 調査実施日

令和6年7月12日（金）

### (3) 調査場所

A区及びB区高齢・障害支援課

### (4) 調査担当委員

加島 保路（委員長）

齋藤 宙也

鈴木 竜太

砂川 佳子

松 美奈子

### (5) 調査方法

区高齢・障害支援課の事務を所管する健康福祉局から、事前に2回、業務概要資料に基づき説明を受けた。

当日は、質疑応答を交えながら、個人情報の保管及び管理状況等を実地にて調査した。

### (6) 調査の概略

#### ア 主な調査項目

個人情報の安全管理のために適切な措置が講じられているかを確認するため、主に次の項目について調査を行った。

- (ア) 個人情報を含む書類の管理状況
- (イ) マイナンバーを含む書類の管理状況
- (ウ) 業務システムについて
- (エ) 個人情報に係る研修の状況
- (オ) 個人情報漏えい事故の防止

## イ 結果の概要

個人情報の取扱いはおおむ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。

本委員会としての意見は、他の職場においても参考となり得る優れた取組を「評価する事項」、改善の必要があると思われる事項を「改善を求める事項」、個人情報保護の推進のために中長期的に検討が必要な事項を「提案事項」として、「2 調査結果」に記述した。

他区の高齢・障害支援課はもちろん、個人情報を取り扱う全ての部署においても参考になるものが含まれているので、個人情報保護の取組を進める上でぜひ参考にしてほしい。

なお、実施機関は、「改善を求める事項」及び「提案事項」について、これらを受けて講じる措置の内容を、横浜市個人情報の保護に関する条例第10条第3項に基づき横浜市個人情報保護審議会に報告されたい。

## 2 調査結果

### (1) 個人情報取扱事務の概況

#### ア 個人情報を含む書類の管理状況

高齢・障害支援課は、区によって一部名称は異なる場合もあるが、基本的には、「高齢・障害係」「高齢者支援担当」「地域包括ケア推進担当」「介護保険担当」「障害者支援担当」で構成されている。どの係・担当においても、扱う書類の多くは個人情報を含むとのことだった。

両区とも、個人情報を含む書類は施錠可能な書架に保管されており、業務開始時に全ての書架を開錠し、業務終了時に施錠しているとの説明を受けた。

また、受け付けた申請書類等については、申請内容や申請者の居住地区に応じた担当者に引き継ぐ必要があるが、どちらの区も漏れがないよう工夫しながら、確実に引継ぎをしていた。

#### イ マイナンバーを含む書類の管理状況

マイナンバーを利用する事務が、特に障害者支援担当で多いことを、健康福祉局からの事前説明で確認した。

区で確認したところ、実務で使用されている申請書類は、基本的にはマイナンバー記載欄を有しており、マイナンバーを含む書類の存在が一般的ともいえたが、ア記載の個人情報を含む書類と同様、施錠可能な書架に保管されていた。

## ウ 業務システムについて

高齢・障害支援課では5つの業務システムを利用しているが、職員ごとに割り振られたIDによりアクセス制限をしていることを事前の業務説明で確認した。また、実際の利用に当たっては、パスワードだけでなく生体認証も活用されていた。

## エ 個人情報に係る研修の状況

市民局及びデジタル統括本部が作成する資料を用いて、定期的に研修を実施していることを確認した。また、健康福祉局が実施する各種の業務研修においても、個人情報の取扱いについて注意喚起がなされているとの説明を受けた。

## オ 個人情報漏えい事故の防止

漏えい事故が発生した場合には、全区の当該課の課長が集まる会議等において、事故の概要や原因、再発防止策等を共有している。その情報については、各区の係会議等で職員にも共有されることになる。このような仕組みにより、市全体で事故防止に取り組んでいることが確認できた。

## (2) 委員会としての意見

### ア 評価する事項

#### (7) A区・B区共通事項

##### 書庫での書類保管

処理が完了し、保存年限まで保管する書類のうち、参照する機会が少ない書類については、区庁舎内の書庫に保管されていた。書類をとじたファイルを箱詰めし、封かんして保管されており、紛失防止に必要な措置がとられていた。また、箱の表面には、中の書類の名称、作成年度、廃棄年度等が明記されており、文書廃棄の際に一目で判別できるようになっていた。

#### (イ) A区に関する事項

##### a 窓口で受理した書類の管理

窓口で受領した申請書等の各担当者への引き継ぎに当たり、A区では「受理簿」を活用しており、そこに「受理日」「申請の内容」「受付者」「引継日」「事務担当者の受取日」等を記録することで、申請書等の所在が明確になるよう管理されていた。また、実際の書類の受け渡しは、申請の件数も多く担当者が不在のこともあるため、施錠可能な

書架内に一人ずつ専用のファイルボックスを用意し、そこに入れることにより行っていた。担当者は、毎日自分のボックスを確認し、受理簿に引継日等を記入した上で書類を受け取ることを原則としていた。

さらに、受理簿については、定期的に係長が確認し、引継ぎや記載の漏れがないかチェックしているとの説明があった。

これは、効率的かつ確実に引継ぎができる仕組みと評価できる。

#### **b 申請の進捗管理**

申請件数の多い事務については、処理の漏れや進捗状況を確認できるよう、Excelで進捗管理表を作成していた。

申請によっては、申請者と区とのやり取りだけでは完結せず、関係機関が関与するケースも珍しくなく、処理の過程で書類が所在不明になるリスクがある。そのような場合も、この進捗管理表を確認することで、どの段階で所在不明になったかを特定することができ、適切な対処ができるようになっていた。

#### **c 日々の業務の見える化**

介護保険担当では、日々の業務の処理状況が、一目で分かるよう工夫されていた。

まず、定例的な業務については、担当ごとのチェックリストを毎日執務室内に張り出し、1つのプロセスを終えるごとにチェックしていた。

また、介護認定の申請書については、複数のトレーを用意し、「電話連絡が必要なもの」「折り返しの電話を待っているもの」「業務システムへの入力が必要なもの」等に分類し保管していた。

これらの取組は、処理状況を視覚的・客観的に把握でき、また組織として処理漏れ等を発生させないために効果的なものであった。

### **(7) B区に関する事項**

#### **a 窓口で受理した申請書類の処理**

介護保険の認定事務の初期段階では、認定申請書を窓口又は郵送で受け取り、業務システムに入力した上で、訪問調査を担当する職員に引き継ぐ流れとなっている。

入力については、申請書類を一時保管するかごを、業務システムのすぐ脇に配置するなど、窓口等での受け取りから入力までがスムーズに処理される工夫がなされていた。

また、訪問調査を担当する職員ごとにレターケース等を用意し、入

力済みの申請書類をそこに格納することで、確実に引き継がれる仕組みとなっていた。

これらの取組により、申請書類を、原則として受け付けたその日のうちに訪問調査担当に引き継ぐという、効率的な運用ができていた。

#### b 郵送書類のダブルチェックの仕組み

郵送する書類が毎日数十件あるとのことだったが、次のように、発送前の確認が確実に行われる仕組みが構築されていた。

- ① 準備ができたなら、発送セット一式を「ダブルチェック前」のかごに入れる。
- ② チェック担当職員が、一日2回、そのかご内の郵送物を確認し、「ダブルチェック後」のかごに移す。
- ③ 発送担当職員は、そのかご内の郵送物を集計し、郵便局に持ち込む。

単純な仕組みではあるが、それだけに実行しやすいのだろう。これは、漏えい事故の原因の約30%を占める誤送付を防ぐための、効果的な取組だといえよう。

この取組がなされていることと、B区の高齢・障害支援課で令和3年度以降漏えい事故が発生していないことは、無関係ではないだろう。

#### c 個人情報を含む処理途中の書類の保管

既述のとおり、個人情報を含む書類は施錠可能な書架に保管されていたが、これは、処理途中でファイリング前の書類についても同様であった。

具体的には、職員ごとに関係書類用のファイルボックスを用意し、業務開始時にはそれを書架から取り出し自席で作業し、業務を中断し、又は退庁する際には、関係書類をボックスに収納した上で施錠可能な書架に保管する運用としていた。

自席には様々な書類が存在し、現に混入、紛失事故も多発していることから、個人情報を含む書類は「一時的保管場所」で保管することを推奨しているところであるが、ファイルボックスの活用により、一時的保管場所での保管を組織的に徹底することができ、紛失防止に効果的である。

#### d ケースファイルの台帳管理

支援対象者からの相談内容や実施した援助の内容等の記録を「ケースファイル」として整理し、執務室内の書架や書庫に保管していた。これは、支援を継続している間はもちろん、対象者の転出や死亡等により支援が終了となってからも5年間は保管する必要があるため、その量は両区とも膨大であった。

このうち、精神障害者と高齢者に係るものについて、B区では台帳を作成することにより、全体像が把握できていた。他の分野へも拡大できれば、一層望ましいだろう。

### イ 意見（改善を求める事項）

#### (7) A区・B区共通事項

##### a 離席時のPC画面

業務システム用でも、通常のPCでも、個人情報扱うことが多いが、離席時に、PCの作業中の画面が、表示されたままになっているものが多く見られた。

一般の来庁者が立ち入るエリアではないとはいえ、個人情報が見られる状態のままにすることは、適切とはいえない。

離席時には、キーボードの「Windows」と「L」のキーを押すことで画面をロックすることが必要だし、さらに、スクリーンセーバーが短時間で稼働を始める設定にしておけば万全であろう。

##### b 書架の鍵の管理

書架の鍵について、A区では共用の袖机で、B区ではキーボックスで保管しており、両区ともそれぞれの鍵を庶務担当係長が中心となり管理していた。

A区では、鍵一式を袖机に入れているだけなので、どの鍵が持ち出されているのかが分からない。B区のようにキーボックスで管理すれば、そこに存在しない鍵が一目で分かるので、A区においても持出状況が把握できるよう管理すべきである。

また、両区とも、全ての鍵を一つの袖机又はキーボックスで管理しているため、担当業務と関係のない鍵を扱うこともできてしまう状況にある。概況にも記したとおり、業務時間中は全ての書架が開錠されているため、実質的な問題はないのかもしれないが、そもそもその運用が適切なのだろうか。例えば、係や担当ごとにキーボックスを分け、担当外の鍵は扱えなくする方が、情報管理の面からは望ましいといえる。

マイナンバーや要配慮個人情報等、機微な個人情報を数多く扱っている部署なので、扱う情報により保管する書架やその鍵を個別に管理したり、参照頻度が高くない書類を保管する書架については都度開錠する運用に改めることで、セキュリティを高めることは考えられないだろうか。

### c ケースファイルの所在管理

対象者の支援には複数の職員が関わるので、特定のケースファイルも複数の職員が扱うことになる。両区とも、書架から持ち出す際の記録をしていないため、職員が使用しているのか、所在不明になっているのかが確認できない状況だった。紛失事故は起きていないのかもしれないが、起きていないことの客観的説明も困難であり、課題も感じる管理状況といえる。

年に一回程度「棚卸し」をすることも対策として考えられるが、量的な問題からそこまでは難しいとしても、日々の取扱いにおいて、アリバイカード（ファイルを持ち出す際に、「持出日」「使用者」等を記録し、その所在位置に挟み込むカード）を活用する等により、誰がどのファイルを持ち出しているのか、所在管理を行うことが望ましい。持出しの頻度等との兼ね合いから手間が煩雑になり過ぎるようであれば、職場の実情に応じた簡便な方法を検討されたい。

## (イ) A区に関する事項

### 執務スペースの安全管理

執務スペースと来庁者の待合いスペースの仕切りは、開閉の容易なスイングドアであり、しかも執務スペースからの見通しが悪いため、不審者が執務スペースに入ろうとした場合の対応に不安がある。

書類管理だけでなく、職員の安全管理の面でのリスクもあるので、スイングドアにかんぬき錠を設置する等、執務スペースの安全を確保する措置を講じられたい。

## (ウ) B区に関する事項

### a 袖机での書類の管理

ケースファイルが大量にあり書架に収納し切れないため、職員個人用の袖机の一部にも保管していた。袖机も施錠はできるので著しくリスクが高いとまではいえないし、やむを得ないとも思うが、個人情報を含む書類の保管方法として望ましいとはいえない。

袖机には、個人持ちの書類を保管していることも多いだろうから、

混入や紛失のリスクもあるし、その利用方法は個人に委ねられていることから、組織としての管理も届きにくい。

書架・書庫等を整理し収納スペースを生み出すことで、袖机での保管をやめることが望ましいが、それが難しいとしても、個人持ちの書類との混入を防ぐ対策は必要だろう。

#### **b 通常業務用プリンターでの印刷時の混入防止対策**

執務室内に、通常のPC用のプリンターが複数台あったが、どれも多くの職員が共用しているため、出力したものについての「混入」や「取り違え」のリスクがある。

プリンターには、操作者ごとに出力できる「セキュリティ印刷機能」を搭載したものがあがるが、利用されていない実態もあった。最近の複合機では標準機能となっている場合も多いので、活用を検討されたい。

もし搭載されていないのであれば、機器更新時には当該機能を有する機種を選定することが望ましいし、それまでの間も区の実情に合わせた混入防止策を講じられたい。

### **ウ 意見（提案事項）**

#### **健康福祉局に関する事項**

##### **(7) ケースファイルの電子化について**

他の項でも記したとおり、両区とも大量のケースファイルを紙で保管しており、書架や書庫のスペースを占有していた。

障害者福祉の分野も、国が主導する「自治体情報システムの標準化」の対象となっているので、これに伴う再構築の際に、ケースファイルを電子化できないだろうか。スペースの確保だけでなく、記録の作成や検索といった事務の効率化にもつながるので、国が示す標準化の内容を踏まえ、ぜひ検討を進められたい。

##### **(イ) 業務システム用プリンターでの印刷時の混入防止対策**

業務システム用プリンターでは、個人情報記載された通知書等の市民の方にお渡しする書類を印刷することも多いが、1台のプリンターを複数の端末で共有していることが多く、セキュリティ印刷機能が活用されていないため、書類の混入や取り違えのリスクが高い（現に、活用されてさえいれば防げたと思われる事故も発生している。）。

B区では、プリンターのすぐ隣に、出力した者が取りに来ない書類を一時的に保管する箱を設けることで対策としており、一定の効果は期待できるが、根本的な対策にはならない。

システムのネットワーク構成上の制約もあるとのことだが、業務システム用プリンターについても、セキュリティ印刷機能を活用できないか、検討されたい。

### 3 まとめ

#### (1) 事故防止に向けた取組の共有

横浜市の人口はピークを過ぎ減少傾向が始まっているが、高齢・障害支援課の支援対象である高齢者や障害者は今も増え続けている。65歳以上の高齢者人口は、2047年にピークを迎えると推計されていることから、同課の業務量も当面は増え続けると考えられる。

そのような状況の中、今回調査を行った両区とも、限られたスペースで創意工夫を凝らしながら、事務処理ミスや紛失事故等の防止に向けて取り組んでいた。また、システムティックに取り組めるよう、書類のスムーズな流れや合理的な事務フローが構築されていた。

実際に発生した事故事例については、18区で共有し、再発防止に役立てているとのことだったが、これと同様に、好事例についても共有すれば、事故の発生予防にも、事務処理の改善にも役立つだろう。

#### (2) DX化の推進

今回の調査先に限った話ではないが、市の福祉系の部署には紙文書が大量に存在し、高齢・障害支援課のケースファイルも、大きなスペースを占有していた。

提案事項にも記したとおり、根本的に解決するためには、デジタル化を進めるしかない。既に一部ではシステムも導入されている上、新システムに今あるケースファイルをどう取り込むか等、課題も多いだろうが、DXを進め書類を削減できれば、漏えいや紛失のリスクを大きく減らすことができるし、執務スペースの拡大にもつながるので、ぜひ検討してほしい。

#### (3) B区に学ぶ分かりやすいルール的重要性

高齢・障害支援課を調査対象にしたのは、近年の漏えい事故が多いことが理由だと冒頭に述べたが、実際に調査をしてみると、ここ数年事故が発生していないB区だけでなく、A区においても、個人情報に対する意識は高いと感じられた。

B区が無事故である明確な理由を見つけることはできなかったが、職場内のコミュニケーションがより活発で、個人情報保護に関するノウハウも含めた人材育成が功を奏している印象を受けた。発送書類のダブルチェック等についての、既に述べた具体的な仕組みも、こういう職場環境であればこそ、

確立されたものではないか。

ダブルチェックが重要であることを知らない職員は存在しないだろうが、繁忙状況等からついおざなりになり、事故につながっているのが実態である。

そうさせないためには、B区で行われていた、

「発送書類をダブルチェック前かごに入れる」

「チェック担当職員が定期的に確認してチェック後かごに入れる」

「チェック済みを確認した上で発送担当職員が郵便局に持ち込む」

というような分かりやすいルールを定め、運用していくことが重要だろう。

発送だけでなく、様々な業務に応用可能なので、それぞれの職場においてぜひ参考にしてほしい。

#### (4) 最後に～ABCを一層徹底するに当たっての視点～

事故を防ぐために、令和4年度から横浜市でABCキャンペーン（「A：当たり前のことを」「B：バカにせず」「C：ちゃんとやる」）を実施した結果、漏えい事故が2年連続で減少した（昨年度はピーク時の約17%減）ことは、一定の評価に値する。

ABCの意識が職員に浸透してきたことは頼もしく感じる。しかし、忙しさ等の事情があると、ちゃんとやれなくなってしまう「人間特有の心の弱さ」も認識しておくべきであろう。

この点、(3)で述べたB区の実践によれば、ダブルチェック前のものが発送されることはほぼあり得なくなる。また、「送付物の作成」「ダブルチェック」「発送」という一連の作業を細分化し、言い方を変えれば、一人では完遂できなくすることで、それぞれの工程により意味での緊張感を与えることもできる。

ABCを徹底させるためには、このように、「**当たり前のことが当たり前に行われる事務フロー**」や「**心の弱さが付け入る隙のない仕組み**」を作ることが重要となる。

こういった視点を念頭に置いて、ABCの実践を全市的に進め、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。

## 横浜市個人情報保護に関する条例（関係条文抜粋）

令和 4 年 12 月 28 日

条例第 38 号

（横浜市個人情報保護審議会の設置等）

第 9 条 法第 3 章第 3 節の施策等における個人情報の適正な取扱いの確保を図り、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、実施機関及び議長(以下「実施機関等」という。)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、実施機関等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、実施機関等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 7 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 10 条 実施機関等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、実施機関等に対し、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 実施機関等は、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6年6月1日～令和8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	前東京都国民健康保険団体連合会専務理事
委員	さいとう ちゅうや 齋藤 宙也	弁護士
委員	すずき りゅうた 鈴木 竜太	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 (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	国立大学法人一橋大学 ソーシャル・データサイエンス教育研究推進センター 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