

平成18年度第2回

個人情報取扱事務に関する実地検査

報 告 書

平成19年5月

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
1 検査の概要	2
2 実地検査結果の概況（総論）	4
3 検査の結果（各論）	6
3-1 こども青少年局中央児童相談所	6
3-2 保土ヶ谷区サービス課	9
4 これまでの振り返り	11
資 料	
横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会設置運営要綱	15
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	17

平成19年 5 月10日

横浜市長 中田 宏 様

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会
委員長 森谷 宜暉

横浜市が行う個人情報取扱事務について、横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会設置運営要綱第6条第2号の規定に基づき実地検査を行ったので、以下のとおり報告します。

1 検査の概要

(1) 実地検査の対象及び検査対象業務

	実地検査の対象	検査対象業務
1	こども青少年局中央児童相談所	全般
2	保土ヶ谷区サービス課	主として児童相談所業務にかかわるもの

(主として福祉5法システムを利用する個人情報取扱事務を対象とする。)

(2) 検査日程

事前説明 平成18年10月24日(火)

実地検査 平成18年12月8日(金)

(3) 検査の場所

こども青少年局中央児童相談所及び保土ヶ谷区サービス課の事務室

(4) 検査担当委員

森谷 亘暉(委員長)

高橋 良

半田 彰

三上 雅之

(5) 検査の状況

平成18年10月24日にこども青少年局中央児童相談所から個人情報を取り扱う業務内容及び保土ヶ谷区サービス課から児童相談所業務にかかわる子育て支援担当の業務についての説明を受けた。

検査当日は、10時から検査を実施するため、検査担当委員と事務局担当者は、9時30分に中央児童相談所に集合し、事前の意見交換を行い、引き続き中央児童相談所職員から業務についての説明を受けた後、実地検査を実施した。

午後は、場所を保土ヶ谷区役所に移し、保土ヶ谷区サービス課から業務についての説明を受けた後、サービス課における業務の実際について検査を行った。

検査終了後、委員と事務局の間で意見の交換を行い、さらに、検査対象の職員を交え、当日の実地検査の結果について概括的な講評を行い、15時30分ごろ検査を終了した。

(6) 検査の結果

すべての検査対象において、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。また、個人情報を保護する仕組みとして評価

できるものもあった。

検査の結果に関する本委員会としての意見は、次頁以降で述べるとおりである。

なお、同要綱第7条では、市長は、本委員会の意見に対し必要な措置を講じ、その結果を委員会に報告するものとされている。

2 実地検査結果の概況（総論）

<検査対象及び業務の選定>

市民と直接接する業務の現場において、個人情報適切に利用、管理されているか否かを中心に実地検査を実施するという本委員会の方針に従い、児童相談所及び関連する区役所サービス課の業務を対象に実地検査を実施することとした。

併せて、平成18年度第1回実地検査では福祉5法システムを対象としたことから、今回の検査においても、システムの利用状況について着目することとした。

<総 評>

中央児童相談所については、これまで個人情報の取り扱いに関する事故は発生していないが、いくつかの点で、改善すべき点がみられた。

職務の性格上、すべての職員が外部からの進出に対する対策については、意識が高く、適切な対策がとられているが、内部に関しての対策は考慮されていない。職員に不心得な者はいないという性善説に立って管理されているようであるが、秘匿性の高い多様な個人情報を扱っている職場だけに、それだけでは十分とはいえない。

例えば、担当している児童についての個人情報は、当該児童単位の「ケースファイル」として適切に整理・管理されていたが、ケースファイルを保管する書庫は、施錠できない構造であり、改善すべきである。

また、担当している児童の基本情報が担当者の机上にファイルされているもの（児童台帳）が置かれていたが、これらに関しては、職員に個人情報を扱っているという意識が希薄であるように見受けられた。基本情報として手元におくべき個人情報がある場合であっても、その必要性を考慮し最小限度とするとともに、業務時間外は収納するなど、適正に管理するためのルールをつくるべきである。

他の職員が問合せ等に対応することもあり、職員はだれでも児童情報にアクセスできる状態となっているが、個人情報の保護という観点からは問題がないとは言えない。当該個人情報へアクセスできる職員の範囲を制限するなど、情報を共有するルールを明確にすることが必要であろう。

また、将来的な課題であるが、情報の共有化と個人情報の保護とを両立させるには、「ケースファイル」を電子化し、それについての十分なセキュリティー対策を講じることが適当であろう。

保土ヶ谷区サービス課における児童相談所関連業務については、窓口での届出を記録するファイルの保管状況に改善すべき点がみられたが、家庭訪問時の個人情報の持ち出し禁止なども行われており、個人情報の取扱いは概ね適切に行われていた。

ただし、福祉5法システム端末にログインしたまま複数の職員が端末を操作していた状況については、個人情報へのアクセスを適正に管理するため、端末操作者ごとにログイン・ログアウトするルールを徹底すべきである。また、将来的には、一定時間で強制

的にログアウトするシステムなどを検討すべきである。

<検査結果について>

検査結果については、実地検査の対象ごとに、「改善を求めるもの」「評価するもの」及び「提案事項」に分類して意見を述べている。

個人情報漏えい等の事故を防止していくためには、現場での取組みが中心となることはもちろんのことであるが、現場で短期間に改善可能なもの以外にも、システム改修などの時機をとらえて中長期的に行うものや、業務を主管している局の支援をはじめ必要な予算措置など横浜市全体で取り組まなければならないことも少なくない。また、市民に協力を求めながら改善を進めていくという視点も重要である。

そこで、改善意見については、対応の緩急によって

①**早急**に改善を図るべきもの

②**中長期**に改善を図るべきもの

また、改善の取り組み主体によって

①**現場**で改善を図るべきもの

②**システム改修や職場環境の改善、予算措置など市全体**で取り組むもの

に分類して示している。

評価意見については、他の職場においても参考となり得る取組みにふれているので、業務の内容や職場環境等に合わせて応用するなどして、積極的に活用されたい。

提案事項については、個人情報の取扱状況をより良いものとするための一案として、本委員会の視点で提案するものであり、将来的な取り組みの参考として検討されたい。

なお、個別の意見については、以下の各論で述べているので参照されたい。

3 検査の結果（各論）

3-1 こども青少年局中央児童相談所

(1) 個人情報取扱事務の概況

中央児童相談所では、多様な個人情報を取り扱っており、秘匿性の高い情報がほとんどであるが、昼間は事務所内に常時職員がおり、事務室内に市民、相談者等が入ることはない。夜間の出入りは、通用門のみでオートロックとなっており、一時保護所、ホットラインは職員が常駐し24時間対応を行っているなど、外部からの進入に対する漏えい等の対策は適切に行われている。

一方で、事務室内については、担当している児童の情報（児童台帳）が担当者の机の上に常時置かれているほか、児童を担当する職員を1名とする専任制をとっていることから、現在かかわっている児童の書類が個人管理となっている。また、可動式の書架など施錠管理できないものにも個人情報が保管されているなど、内部からの漏えい等のリスクを想定した対策を講じていない。

個人情報保護の取り組みとしては、担当者の直行直帰を行わないことや、やむを得ずFAX送信するときには個人名等を伏せて送信すること、また、委託業者による清掃があるときには個人情報が見えないように隠すなどの対応がとられている。

(2) 意見（改善を求めるもの）

ア 会議資料の管理ルール【早急・現場】

係長職以上を構成員とし、援助方針を検討する会議が定期的に行われているが、この会議で配付された資料の取扱いについては統一したルールがなく、すべてシュレッダーで裁断する者、すべて保存する者など、自主的な判断に委ねられていた。業務で取り扱う個人情報の管理を各人の自己責任に委ねる状況は適切ではないので、次回以降の会議で継続利用する必要性なども考慮し、統一したルールをつくるように改善すべきである。

イ 書庫の施錠管理【中長期・市全体（環境整備）】

事務室全体として施錠管理されているものの、ケースファイルを保管している可動式書庫は、施錠管理できない構造となっていた。

また、現在かかわっている児童のケースファイルが職員個人の机の引き出しに保管されていたが、施錠されていないものや施錠できないものがあった。

業務及び人員増に伴う事務スペースの狭あい化により、施錠可能なキャビネット類も撤去せざるを得ない状況とのことであったが、少なくとも、夜間については施錠し

管理できるよう、中長期的には整備し改善すべきである。

ウ 担当者による個人情報の保有【早急・現場】

担当している児童の情報が担当者の机上にファイルされているもの（児童台帳）が置かれていた。

担当業務の基本情報として手元におくべき個人情報がある場合であっても、その必要性を考慮し最小限度とするとともに、業務時間外は収納するなど、適正に管理するためのルールをつくるべきである。

(3) 意見（評価するもの）

ア 個人情報の持ち出し制限等

個別訪問時にケースファイルを持ち出すことを厳禁とし、必要部分のコピーのみとするなど、個人情報を含む資料の持ち出しに制限を加えていること、また、担当者の直行直帰を行わないことや、やむを得ずFAX送信するときに個人名等を伏せて送信するなどの個人情報保護の取り組みは評価できる。

(4) 提案事項

ア 職員の知己児童の情報管理

職員の居住区は担当させないこととされているが、居住区以外であっても親類・知人等の児童を担当したり、又はその案件に関する情報を知り得ることは適切ではないので、その職員に情報が伝わらないように配慮する仕組みをつくることを提案する。

イ 支援児童の個人情報の管理

福祉5法システムにより業務の入口（児童情報の初期登録）と出口（一時保護の決定や解除等の帳票出力）は電算化されているが、途中の支援経過が電算化されておらず紙媒体のケースファイルにより管理されている。他の職員が問合せ等に対応することもあり、職員はだれでも児童情報にアクセスできる状態となっているが、このことは内部漏えいのリスク要因ともなり得るものである。

また、担当職員1名のみでは対応困難な案件も増えているとのことであるので、主担当者以外に副担当者を加えたチーム体制とし当該個人情報へアクセスできる職員の範囲を制限するなど、情報を共有するルールを明確にするとともに、将来的には支援経過もシステムで管理できるようにすることを提案する。

ウ 端末操作マニュアルの保管方法

福祉5法システムの操作マニュアルが端末の近くに置かれていたが、悪意ある者が不正に操作する可能性を考え、業務時間外は収納するなど、マニュアルの保管方法について配慮することを提案する。

3-2 保土ヶ谷区サービス課

(1) 個人情報取扱事務の概況

一般的な区役所と同じく、カウンターで仕切られた事務室内で取り扱われており、カウンター外の市民から事務室内で取り扱う個人情報が見える状況はない。業務時間外は、事務室を含む建物全体で関係者以外の立ち入りが管理され、外部に対する漏えい等の対策がとられている。

今回は、サービス課の児童相談所業務と関連のある子育て支援担当業務を検査対象としたが、業務上の取扱いについては、家庭訪問では、必要な情報をあらかじめ確認しておき、書類を持ち出さないなど、漏えい等事故の防止が図られている。一方、“市民を待たせない”ことを優先し、システム端末をログインしたままの状況も見受けられた。

(2) 意見（改善を求めるもの）

ア 福祉5法システム端末のログイン・ログアウトの徹底【早急・市全体】

迅速な市民対応のためとして、規定に反してシステム端末にログインしたまま複数の職員が端末を操作していたが、これでは個人別IDを付与している意味がなく、個人情報へのアクセスが適正に管理されていない状況となっていた。再度ログインし端末操作が可能となるまでの状況も検分したが、15秒程度であり、市民の個人情報を保護するための手順として、十分市民の理解を得られる範囲であると思われる。

平成18年度第1回実地検査では、中長期に改善を図るべきものとして、データ参照時のアクセスログも保存し点検できるようにすべきとしているが、これは端末操作者ごとにログイン・ログアウトするルールが守られていることが大前提となっている。少なくとも、ログインしたままにせず離席時に自らログアウトし、再度ログインする基本的なルールを遵守すべきである。

業務所管局は、他の職場についても、端末操作者ごとにログイン・ログアウトするルールの徹底について改めて周知徹底すべきである。また、将来的には、一定時間で強制的にログアウトするシステムなどを検討すべきである。

イ 常用ファイルの保管管理【早急・現場】

窓口カウンター背後のキャビネット上に児童手当現況届などの受付を記録するファイルが置かれているが、夜間も置いたままとのことであった。常用ファイルであるとしても、夜間は施錠できる書庫に保管するなど、保管状況を見直すべきである。

(3) 意見（評価するもの）

ア ヒヤリハット事例の共有

身近なヒヤリハット事例をまとめた事例集を作成しているが、単に事例集を配布するだけにとどめず、事例集を活用して研修を行っており、個人情報の取扱いについて共通の問題意識が持てるので、個人情報保護の取り組みとして評価できる。

イ 外部持ち出し禁止の徹底

家庭訪問の際は、過去の経過等をあらかじめ確認しておき、個人情報記録を持ち出さないことを、原則ではなく、例外なく禁止しており、個人情報紛失等の事故を防止する取り組みとして評価できる。

なお、例外としてやむを得ず持ち出す必要が想定される業務にあつては、担当者個人の裁量で判断することなく、必要な部分のコピーに限るなど、あらかじめ事故防止に配慮した統一ルールをつくり、個人情報を適切に取り扱うべきと考える。

(4) 提案事項

特になし。

4 これまでの振り返り

平成17年度には港南区役所（戸籍課、税務課及びサービス課）、18年度の第1回は、健康福祉局福祉保健課（福祉5法システム）及び中区サービス課、18年度の第2回は、こども青少年局中央児童相談所及び保土ヶ谷区サービス課の現地検査を行ってきた。

これら3回の検査を通じて、特定の検査対象に限らず、広く横浜市役所の事務処理の特徴としていえるものがいくつか見受けられたので、これまでの振り返りとして述べてみたい。

(1) 横浜市役所の組織風土

ア 詳細な共通業務マニュアルの不備

各区で共通する業務について、詳細な共通業務マニュアルが整備されていないことから、それぞれの区役所で独自の様式やルールを決めているものが見受けられた。

これらは、現場の実情に応じた効率的で優れた内容であることが多いものの、他の区役所においては行われておらず、業務所管局が作成している共通マニュアルにも反映されていないことが多い。

区役所への分権が推進されても、業務所管局における総合調整や現場支援の役割は適切に果たされるべきである。

全市共通の業務については、業務所管局において各区の優れた内容を盛り込み、より詳細な共通業務マニュアルを作成し、統一的に業務処理を行うべきであると考える。

イ マニュアルやルールの軽視

職員個人のこれまでの業務経験に対する過信、詳細な共通業務マニュアルが作成されていないこと、業務マニュアルは常に守らなければならないという意識が希薄であることなどから、決められたマニュアルやルールを軽視しがちである。

ウ 組織的ルールの欠如

業務で使用する個人情報を含む書類を机の引き出しに保存していたり、個人情報を含むコンピュータデータの保存場所も個人任せとなっている状況が見受けられた。

このような状態では、職員の不正利用に対するチェック機能が働かず、個人情報の管理上問題があると考える。

個人情報の管理について組織的なルールを作成するとともに、中長期的には、業務で使用する書類は共用書庫への保管、コンピュータデータは共有サーバーへ保存するという方向性を目指すべきと考える。

エ 個人情報等の認識不足

氏名のみを受付整理簿などが常時机上に置いてあるなど、個人情報としての適切な

管理が行われていない状況が見られた。その原因は、氏名のみであっても個人情報であるという認識が不足しているためと考えられる。

また、システムの操作マニュアルが端末の脇に常時置いてある状況も見受けられたが、外部からの進入に備え、夜間は施錠できる書庫に保管する必要があると考える。

(2) デジタル機器の進歩への対応

カメラ付き携帯電話をはじめ、小型デジタルカメラやUSBメモリなど記録可能なデジタル機器や記憶媒体の急速な進歩により、個人情報の新たな流出リスクが顕在化している。個人情報を取り扱う現場へのこれらの持込や使用をどのようにコントロールするかなど、新たな課題として検討していく必要がある。

資 料

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会設置運営要綱

制定 平成17年 9 月29日

改正 平成18年 3 月31日

(設置)

第1条 横浜市が保有する個人情報の取扱い等について検査・評価することにより、個人情報の適正な取扱いを確保し、個人情報保護の推進に資するため、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。）を設置する。

(委員会)

第2条 委員会の委員は、地方自治並びに情報管理及び個人情報の保護に関し学識経験又は実務経験を有する者のうちから、市長が任命する。

2 委員会は、委員6人以内をもって組織する。

3 委員会の委員は、地方公務員法第3条第3項第2号に規定する非常勤特別職職員とする。

(任期)

第3条 委員の任期は2年以内とし、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。

(委員長)

第4条 委員会に委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員長が指名する委員が、その職務を代理する。

(会議)

第5条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 委員会の会議は、委員の過半数の出席がなければ開くことができない。

3 委員会の会議の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(委員会の業務)

第6条 委員会は、第1条の目的を達するため、次の業務を行う。

(1) 検査基準の策定

(2) 実施機関（横浜市個人情報の保護に関する条例第2条に規定する実施機関をいう。以下同じ。）が行う個人情報取扱事務に関する定期の实地検査

(3) 実施機関が個人情報を不適切に取り扱っているとき、又はそのおそれがあるときの

随時の実地検査

(4) その他実施機関における個人情報の適正な取扱いの推進に資するため、委員会が必要と認める業務

(意見及び措置)

第7条 委員会は、前条第2号及び第3号の実地検査の結果について、市長に意見を述べることができる。

2 市長は、前項の意見に対し必要な措置を講ずるものとする。

3 市長は、前項の措置結果を委員会に報告するものとする。

4 市長は、市長以外の実施機関にかかわる第1項の意見について当該実施機関に伝え、第2項の措置を当該実施機関に行わせ、及び第3項の報告を当該実施機関から受け委員会に報告するものとする

5 委員会は、第1項、第3項及び第4項の意見及び措置結果について、横浜市個人情報保護審議会に報告するものとする。

(秘密を守る義務)

第8条 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。

(事務局)

第9条 委員会の事務局は、市民活力推進局総務部市民情報室に置く。

(委任)

第10条 この要綱に定めのない事項については、委員長が別に定める。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成17年10月1日から施行する。

(施行期日)

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

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

(委員は50音順)

職	氏名	カテゴリー	職歴・専門分野等
委員長	※ もりや 森谷 宜暉	情報処理分野	産業能率大学経営情報学部教授（経営情報論）
委員 委員長職務代理者	たかはし 高橋 良	弁護士	横浜弁護士会会員 （情報問題対策委員会副委員長） 高橋良法律事務所
委員	はんだ 半田 彰	金融機関等 実務経験者	株式会社横浜銀行 コンプライアンス統括部個人情報管理室長
委員	※ ふじもり 藤森 立男	ヒューマンエ ラー研究分野	横浜国立大学大学院 国際社会科学研究所教授（産業心理学）
委員	みかみ 三上 雅之	自治体OB 監査・情報関連 事務等経験者	元東京都監査事務局次長（特別監査室長）

※横浜市個人情報保護審議会委員との兼任