

「令和3年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告」に対する
措置報告について

1 「意見（改善を求めるもの）」について

(1) 個人情報を含む書架を開錠するための鍵の管理	1
(2) 個人情報の持ち出し管理簿への記載方法	2
(3) 個人情報を含む書架の鍵の管理	3
(4) 個人情報を含む書架の管理	4
(5) 個人情報を含む書類の運搬	5
(6) 個人情報を含む書架の施錠	6
(7) USBメモリの管理	7

2 「提案事項」について

(1) 共用書庫での個人情報の保管	8
(2) 個人情報を含む書類の送付	9
(3) DVに関する統一マニュアルの作成	10
(4) 個人情報を含む書類の印刷	11
(5) 執務スペースの拡大	12
(6) 個人情報を含む書類のリスト化	13

【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について

個人情報を含む書架を開錠するための鍵の管理

- ・ 個人情報を含む書架の鍵やキーボックスを開錠するための鍵については、管理者を定め、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。

(実地調査報告書 12 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

A区こども家庭支援課

- ・ 業務時間中は現行どおり、庶務係長が鍵の管理を行います。
なお、「執務室の書架の鍵を保管している場所」の鍵は庶務係長不在時に備えて、守衛室（総務課）でも管理するように致しました。あわせて、その鍵の貸出・返却の際には、鍵の管理簿に記入することと致しました。
- ・ 鍵の管理方法については職場ルール（「個人情報漏洩事故等防止及び対応マニュアル」）に記載するとともに、課の職員へ周知致しました。

B区こども家庭支援課

鍵の管理者は責任職と庶務担当等とし、開庁時は管理者が開錠し、閉庁時は管理者が施錠して鍵を指定の場所に保管します。

また、管理者の退庁後に書架内の書類を利用する予定の職員がいる場合は、対象の鍵のみをその職員が預かり、その職員が退庁時に別途指定する保管場所に保管する運用とし、職場ルールに明文化し周知を行います。

【意見（改善を求めるもの）】

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

- ・ 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。

「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。）

（実地調査報告書 12・13 ページ）

【措置の内容又は対応方針】

A区こども家庭支援課

「個人情報の持ち出し管理簿」を備え、課の職員へ周知致しました。それに伴い、「USB及びデータの持ち出し許可・承認簿」には「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載すること」という注意書きを明記致しました。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ B区こども家庭支援課

(7) 個人情報を含む書架の鍵の管理

- ・ キーボックスは、閉庁時には目につかない場所に収納すべきである。

(実地調査報告書13ページ)

【措置の内容又は対応方針】

B区こども家庭支援課

閉庁時は施錠可能な場所に保管する取扱いへと変更しました。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ B区こども家庭支援課

(イ) 個人情報を含む書架の管理

- ・ 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、こ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。
- ・ 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の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。

(実地調査報告書 13・14 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

B区こども家庭支援課

- ・ 令和4年9月ごろに実施するレイアウト変更により保管スペースを確保し、書類の保管及び書架の鍵の管理をこども家庭支援課執務室内のスペースで一括して行うこととします。
- ・ レイアウト変更に合わせて、現在保管している紙文書の要不要の精査や、使用頻度の低い書類の別館地下共用書庫への移動により、執務室内書架のスペースを確保します。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ B区こども家庭支援

(ウ) 個人情報を含む書類の運搬

- ・ 職場のルールとして、執務室外に個人情報を含む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。

(実地調査報告書 14 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

B区こども家庭支援課

個人情報を含む書類を持って市民利用スペースを通行する際には、窓口に備え付けられたケースや専用バッグを用いて運搬を行うよう職場ルールに定め明文化します。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ B区こども家庭支援課

(イ) 個人情報を含む書架の施錠

- ・ 閉庁時には、執務室内の使用しない書架を一旦施錠することが必要である。

(実地調査報告書14ページ)

【措置の内容又は対応方針】

B区こども家庭支援課

閉庁時には一旦全ての個人情報を含む書架を施錠し、必要な書架についてのみ改めて開錠する運用に変更しました。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ B区こども家庭支援課

(オ) USBメモリの管理

- ・ USBメモリを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。
- ・ 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。

(実地調査報告書 14・15 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

B区こども家庭支援課

- ・ 継続して長期間使用する場合も、毎日返却を行い、改めて貸出簿へ記入の上利用する運用に変更しました。
- ・ これまでは1か月に1度経理担当がUSBメモリの貸し出し状況をチェックしていましたが、主管課長がチェックを行う運用に変更しました。

【意見（提案事項）】

ア A区・B区こども家庭支援課共通の事項について

(7) 共用書庫での個人情報の保管

- ・ 共用書庫に保管する書類は、ファイルから取り出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、照会等があった際には、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。その場合、ファイルから取り外された書類については、書類の戻し忘れのリスクがあり、また、引き抜いた者の氏名や返却日を記録していないと、廃棄の際に他の職員が書類を引き抜かれた事実気が付かず廃棄してしまう可能性がある。引き抜き・返却等の記録を行うことを検討されたい。
- ・ 責任職が定期的に引き抜かれたままの書類がないか確認することを検討されたい。
- ・ 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。

(実地調査報告書 15・16 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

A区こども家庭支援課

- ・ 現行どおり段ボール箱から書類を抜き取る際には、抜き取る場所にアリバイカードを挟み、戻す場所を間違えないように致します。
抜き取る段ボール箱に入れるアリバイカードとは別に、抜き取り前に執務室保管用の「アリバイカード」に必要事項を記入し、執務室で保管しておきます。
- ・ 書類を元の箱に戻した時点で執務室保管用のアリバイカードに、責任職の確認を受ける手順を追加致します。
- ・ 廃棄準備のために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、現行どおり複数人で作業致します。
また、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に間違いがないかについても確認しながら作業することを再度周知徹底致します。

B区こども家庭支援課

- ・ 書類引き抜き時に対象文書・引き抜いた者の氏名・引き抜き日・返却日等を記載する管理簿を作成し、責任職は戻し忘れ等がないか定期的に確認することを検討します。
- ・ ファイルから書類を取り出し段ボールに詰める際には、これまでも保存期間や事業名等について間違いがないか複数人で確認していますが、改めてそのルールについて周知しました。

【意見（提案事項）】

ア A区・B区こども家庭支援課共通の事項について

(イ) 個人情報を含む書類の送付

- ・ A区こども家庭支援課は、個人情報を含む書類を送付する際は、ダブルチェックの証跡を封筒に残しているが、その手法の場合は、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。

(実地調査報告書 16 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

A区こども家庭支援課

個人情報を含む書類を送付する際は、現行どおり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ます。

それに加えて、「個人情報郵送チェック票」を設定し、すべての封筒に証跡があったことを確認した旨を記録する手順を追加致します。

B区こども家庭支援課

発送者については、「個人情報郵送チェック票」ではなく「後納郵便差出票」の区控えに記載する運用に変更しました。

【意見（提案事項）】

ア こども青少年局こども家庭課、A区・B区こども家庭支援課共通の事項について

(ウ) DVに関する統一マニュアルの作成

- ・ 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。
- ・ 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。

(実地調査報告書 16・17 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

こども青少年局こどもの権利擁護課（旧 こども家庭課児童虐待・DV対策担当）
18区共通の課題として、マニュアル作成等の対応を検討してまいります。

A区こども家庭支援課

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があれば加筆対応をするように致します。

また、加筆の有無やマニュアルの改訂頻度も考慮し、電子媒体又は印刷物で保管し、閲覧できるように致します。

B区こども家庭支援課

統一マニュアルをもとに、区独自の運用が生じた場合には職場ルールとして定め、ファイルとして1か所に保管することを検討します。

【意見（提案事項）】

イ B区こども家庭支援課

(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。

(実地調査報告書 17 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

B区こども家庭支援課

現在使用しているプリンターのうち一部はセキュリティ印刷機能が備わっているため、原則セキュリティ印刷を行うこととしました。

その他のプリンターについても備品入れ替え時にセキュリティ印刷機能搭載プリンターの導入を検討します。

【意見（提案事項）】

イ B区こども家庭支援課

(イ) 執務スペースの拡大

- ・ 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が検討されたい。

(実地調査報告書 17 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

B区こども家庭支援課

令和4年9月に行う予定のレイアウト変更の際には、執務スペースや書架の確保を検討します。

【意見（提案事項）】

イ B区こども家庭支援課

(ウ) 個人情報を含む書類のリスト化

- ・ 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。
- ・ 共用書庫と執務室で書類の保管を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。

(実地調査報告書 18 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

B区こども家庭支援課

- ・ 個人情報を含む書類のうち、執務室内の書架に保管しているものについては事業ごとにリスト化しました。
また、令和4年9月に行うレイアウト変更に合わせて、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できるよう検討します。
- ・ 共用書庫で保管する書類・執務室で保管する書類の整理を行い、その結果を踏まえ共用書庫に保管している書類についてもリスト化します。