

「令和7年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告書」の意見に対する  
措置結果報告について

1 改善を求める事項

区保険年金課

- (1) 書架の鍵の管理 . . . . . 1
- (2) 執務スペースの安全管理 . . . . . 2
- (3) 書架の見える化 . . . . . 3

2 提案事項

(1) 健康福祉局

- ア 業務システム用プリンターの混入防止対策 . . . . . 4
- イ ダブルチェック方法における好事例の共有について . . . . . 5

(2) 市民局

- ア 入退室の管理について . . . . . 6
- イ 完結から1か月が経過した書類の保存について . . . . . 7
- ウ セキュリティ設備及び書類管理環境の改善について . . . . . 8

**【改善を求める事項】**

**a 書架の鍵の管理**

書架の鍵について、課内で管理の方法が定まっておらず、担当係長の袖机に常時保存され、かつ袖机が施錠されていないようなケースも見受けられた。業務開始時に全ての書架を開錠しているとのことだったが、業務時間外に当該担当係長及び周囲の職員の不在時に袖机から書架の鍵を取り出すことが容易である。そのため、課内での鍵の運用について、管理者不在時の場合も含めた統一的な運用を整備し、担当外の鍵を扱えないようにする方が情報管理の面からも望ましいといえる。

また、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、扱う情報に応じて保存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の書架については都度開錠する運用に改め、セキュリティを高めることが必要である。

(実地調査報告書 6・7 ページ)

**【措置の内容】**

書架の鍵については、各担当係長の施錠できる引き出しで管理し、当該係長不在時は当該係の職員のみが施錠・開錠できるよう課内で統一しました。

また、参照頻度が高くない書類の書架については、都度開錠する運用に改めました。

**【改善を求める事項】**

**b 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が存在せず、国民年金係以外は執務スペースからの見通しが悪いため、万が一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、スイングドアを設置したうえで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。

(実地調査報告書7ページ)

**【措置の内容】**

執務スペースと来庁者の待合いスペースの間については、スイングドア等を設置し、関係者以外が容易に立ち入れないように対応します。

**【改善を求める事項】**

**c 書架の見える化**

執務室の書架について、どの棚にどの書類が入っているのかが分かりづらく、やや煩雑な印象を受けた。全体的な書類数の規模は小さくリスクは少ないのかもしれないが、転入者等の書類の取り違えを防ぐ意味でも、各書架のリストを作成する等の運用について、検討されたい。

また、併せて廃棄年度の明記及び西暦・和暦の統一等、誤廃棄及び紛失を起こしにくい措置を講じられたい。

(実地調査報告書7ページ)

**【措置の内容】**

執務室の書架については、書類の取り違えを防止するため、各書架の書類配置リストを作成し、関係職員で共有します。

また、廃棄文書を梱包した箱には廃棄年度を和暦で記入します。

**【提案事項】**

**a 業務システム用プリンターの混入防止対策**

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導入されていないため、書類の混入や取り違えのリスクが高い（現に、書類の取り違えに起因する事故、つまり、セキュリティ印刷機能があれば防げたと思われる事故も発生している。）。

予算等の制約もあるだろうが、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。

(実地調査報告書7ページ)

**【対応方針】**

業務システムのプリンターについては、セキュリティ印刷機能の搭載が可能であるため、システム端末（PC、プリンター等）の次回更新（令和12年度）に向けて、ユーザーである区保険年金課の意見なども踏まえながら、導入を検討していきます。

**【提案事項】**

**b ダブルチェック方法における好事例の共有について**

評価する事項として記したとおり、区保険年金課が行っていたダブルチェックの方法は、職員の番号管理も含め、個人情報保護及びカスタマーハラスメント対策の面でも好事例として本委員会では捉えている。こういった事例は、18区で処理を行う際の標準化に活用する等の検討をぜひ進められたい。

(実地調査報告書 8 ページ)

**【対応方針】**

ダブルチェック方法における本事例については、第三者評価委員会からいただいた評価も含め、18 区の責任職が集まる課長会や係長会にて共有いたしました。今後、本事例を参考にしながら、ダブルチェック方法の標準化について、18 区保険年金課とともに検討を進めていきます。

**【提案事項】**

**a 入退室の管理について**

入退室の際は入館証の提示が必要とされており、着脱のタイミングについても明確なルールが定められていて、厳格に管理されていた。ただし、その厳格な運用により、現場では一部に運用上の負担が生じている可能性もあるのではないかと感じられた。

近年では、入館証と生体認証を組み合わせた二重認証による入退室管理が一般化しつつあり、セキュリティの強化と運用の効率化の両立が可能となっている。こうした背景を踏まえ、生体認証の導入についても、今後の運用改善の一環として検討されたい。

(実地調査報告書 4 ページ)

**【対応方針】**

入館証と生体認証を組み合わせた二重認証による入退室管理の導入については、設備の改修が必要となるため、今後の課題として関係部署等と共有してまいります。

**【提案事項】**

**b 完結から1か月が経過した書類の保存について**

完結から1か月未満の書類については鍵付きキャビネットで保存されていたが、情報の重要性や性質は同様であることから、完結から1か月が経過した後の書類についても同様に鍵付きの場所に保存する等保存方法についても統一した取扱いが望ましい。

(実地調査報告書4ページ)

**【対応方針】**

完結から1か月が経過した書類の保存については、情報の重要性や性質から、鍵付きの場所に保存することが望ましいと認識しております。

現時点では、保存文書量の多いことや執務室スペースに限りがあることが課題となります。

今後の文書量の推移や、MMC C書庫の活用等、他部署との調整を含め実現の可能性について検討してまいります。

**【提案事項】**

**c セキュリティ設備及び書類管理環境の改善について**

執務スペース内には防犯カメラが設置されていたが、一部に死角が存在していた。従業員の勤務時間中は、必ず管理者が立ち会っているとの説明があったものの、内部関係者であれば、個人情報を含む書類を比較的容易に持ち出せる状況であるようにも見受けられた。

また、ファイルに入れた書類をまとめたかごが床に直置きされている場面も確認され、足元に置かれていることで確認しづらく、管理・監督の面でも望ましい状態とは言えない。

情報管理の観点からも、こうしたリスクを放置するのは望ましくないため、監視体制の強化やカメラの増設に加え、書類の保管方法についても環境面の改善を検討されたい。

(実地調査報告書 5 ページ)

**【対応方針】**

セキュリティ設備及び書類管理環境の改善について、セキュリティ設備については、現在設置の監視カメラで執務室内を広範囲に確認できると認識しておりますが、死角の解消のためのカメラの増設について検討してまいります。

ファイルに入れた書類をまとめたかごが床に直置きされている件につきましては、机や棚のスペースの確保等を検討し、今後改善を検討してまいります。