

令和5年11月29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5年度

個人情報取扱事務に関する実地調査

報告書

令和5年11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

1	実地調査の概要	1
2	調査結果	2
3	まとめ	9
4	参 考	11

### 資 料

	横浜市個人情報保護に関する条例（抜粋）	13
	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	14

## 1 実地調査の概要

### (1) 実地調査の対象

小学校及び中学校における個人情報取扱事務

#### (選定理由)

令和4年度に個人情報の漏えい事故件数が急増したことから、個人情報の取扱い状況の確認が急務と判断した。

### (2) 調査実施日

令和5年7月21日（金）

### (3) 調査場所

A小学校及びB中学校

### (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

小学校及び中学校の教育活動に係る企画及び実施に関することを所管する教育委員会事務局小中学校企画課から、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 調査の視点

今回の実地調査は、次の事項を確認し、漏えい事故を防ぐために改善すべき点はないか、という視点から行った。

(ア) 個人情報を含む書類の交付方法

(イ) 個人情報を含む書類の管理状況

(ウ) 個人情報に係る研修の状況

(エ) 個人情報漏えい事故の防止のための取組

## 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。

他の学校はもちろん、個人情報を取り扱う全ての所管課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されたい。

なお、実施機関は、「改善を求める事項」及び「提案事項」については、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交付方法

事前の業務概要説明で、児童・生徒に交付する個人情報を含む書類の種類やその内容、一般的な交付方法を確認した。また、通知表等の一部の書類については、その内容を確認した上で、各家庭から学校への提出を要することを確認した。

交付に当たっては、当該児童・生徒に交付すべき書類であることを確認しているが、40名程度を相手に一斉になされる作業であることから、時間をかけての確認が難しく、「一対一の関係」で対応できる一般の窓口職場とは、状況が大きく異なることを認識した。

また、複数の書類を同時に交付する場合には、個人別の封筒に入れて交付することもあった。この方法は、他人の書類との入れ違い、混入のリスクもないではないが、特に小学校低学年の児童は書類の管理が難しいことから、この対応を採用しているとのことであった。

#### イ 個人情報を含む書類の管理状況

##### (ア) 念頭に置くべき学校の特徴

学校で取り扱う書類には、ほぼ全てに児童・生徒の名前等の個人情報が含まれていた。また、その内容も、住所や氏名といった基本的な情報だけでなく、成績、健康診断結果、さらには家庭の経済状況をうかがわせる情報等、秘匿性の高いものも多く含まれていた。

このように多くの個人情報扱うこと、しかも、数百人の児童・生徒が長時間滞在することは、一般の役所とは異なる、学校が置かれた状況の特徴といえよう。

これらの点を念頭に置きつつ、報告書を取りまとめることとする。

#### (1) 確認した管理状況

個人情報を含む書類については、主に職員室、事務室、校長室及び書庫に保管していた。どの部屋も教職員以外は入室禁止が原則となっていた。

書庫以外の執務室においては、利用頻度の高い書類や緊急時に必要なものを除き、原則的に施錠された書架に保管されていた。

また、特に秘匿性の高い書類を保管している書庫については、常時施錠されており、その鍵を副校長が管理することで、高い安全性が確保されていることが確認できた。

#### ウ 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の通知に基づき、各学校において研修を実施しており、教職員の受講状況の記録も作成していた。

#### エ 個人情報漏えい事故の防止のための取組

個人情報の取扱いについては、教育委員会事務局が作成する「横浜市立学校における個人情報の取扱いに関する補足資料」において、詳細なルールが定められていることが、事前の業務概要説明で確認できた。

実際に漏えい事故が発生した場合は、各学校とも職員会議やイントラネット内の電子掲示板等で共有し、再発防止を図っていた。

### (2) 委員会としての意見

#### ア 評価する事項

##### (7) A小学校・B中学校共通事項

##### a 個人情報を含む書類を保管する場所の入室管理

既述のとおり、個人情報を含む書類の保管場所は、教職員以外は入室禁止が原則となっていた。区役所等の一般的な執務室においては、個人情報を含む書類は原則として施錠された書架で保管すべきとしているが、既述の学校の特徴から、すぐに確認できる状態で保管すべき書類も存在する。そのため、執務室全体を外部から保護する仕組みは、個人情報を保護する上で必須であり、現実的な取組だといえよう。

また、成績に関する書類等の特に秘匿性の高い書類は常時施錠された書庫に保管されており、その鍵は副校長が管理し、入退室者を副校長が一元的に把握するという厳格な管理がなされている。

#### **b 校務用及び教務用端末のネットワーク分離**

各学校のイントラネットは、「校務用」と「教務用」の二系統に分かれていた。

校務用端末では成績、出欠席、保健関係等の事務処理を行い、秘匿性の高い情報も取り扱う。一方、教務用端末では主に授業で使う教材等を取り扱い、児童・生徒にそのデータを配信することもある。

これらの端末が接続するネットワークは別々になっているため、校務用端末で作成した秘匿情報が教務用ネットワークを通じて外部に流出することはない。物理的にネットワークを分離することは、有効な手段だといえよう。

#### **c 個人情報の取扱いに関する保護者からの同意**

児童・生徒の容貌も個人情報なので、その写真を学校だより等に掲載する場合については、保護者にその利用目的を伝え、同意を得る必要がある。どちらの学校も、主な用途について年度始めに包括的に同意を得ることで、個別の同意取得を最小限にとどめる工夫がされていた。同意書のやり取りには書類紛失のリスクがある上、教職員・保護者ともにその事務が負担になるので、一括して同意を得ることは、個人情報保護の面でも事務効率化の面でも評価できる。

#### **d 情報共有の仕組み**

職員会議による共有等はもちろんだが、どちらの学校も学校用のグループウェアを導入し、その電子掲示板機能を活用することで、教育委員会事務局からの通知や漏えい事故等の情報について共有していた。

教職員は授業や校務活動等で離席していることも多いため、各教職員の都合に合わせて確認できる電子掲示板での共有は効果的である。また、各教職員の確認状況を把握できる設定としていることは、各教職員の確認を促すという意味でも有効である。

### **(イ) A 小学校に関する事項**

#### **a ダブルチェックを効果的に行う工夫**

事務職員は、学校における庶務や経理等の事務を担当しており、各

学校に原則として一人配置されている。事務処理を進める過程でダブルチェックが必要なものもあるが、事務職員は一人しかいないため、他職種の職員の協力が必要となる。

このような状況の中、ダブルチェックが必要な事務のうち定例的なものについて、チェックすべき事項等を簡単にまとめた文書（以下便宜上「チェックシート」という。）を作成していた。依頼する際は、チェックシートと対象文書をクリアホルダーに挟んで相手に渡すことで、依頼事項や具体的なチェック項目を漏れなく伝えることができ、適正なダブルチェックにつながる取組だといえる。また、チェックシートは事務の分類ごとに色分けされているため、一見しただけでも依頼の概要がうかがえるようになっていた。

教職員は離席も多いが、チェックシートがあることで、直接渡せなくても、依頼内容を的確に伝えることができ効率的である。

なお、このチェックシートを活用した依頼方法は、「一人で作業をするとミスをしてしまうので、何とかしたい」という事務職員の思いから、考案されたとのことであった。

事務職員が一人しか配置されていない環境下で、ダブルチェックを実施するためには、職種の垣根を超えた協力体制を構築する必要があり、御苦勞もあったことと推察する。それでも臆せず働きかけたこと、さらに、教職員側もその必要性を認めて応じたことは、A小学校が一つのチームとして機能していることを物語っているといえよう。

個人情報保護の分野に限った話ではないが、人間はミスをする存在であり、ミスを防ぐための仕組みが重要なので、この取組は他の学校、職場の範になるものと高く評価できる。

※ 巻末にチェックシートのサンプル掲載

## **b 事務室の書類保管**

文書を保管するファイルの背表紙を作成年度ごとに色分けするとともに、通し番号を振って書架に保管していた。作成年度・廃棄年度を視覚的に認識できるため、毎日の事務執行においても書類が探しやすいし、廃棄年度誤りによる誤廃棄のリスクが低減されている。

また、通し番号で管理することで、年度ごとのファイルの冊数が容易に把握できるため、廃棄漏れの対策としても評価できる。

## **c 作業工程の可視化**

就学援助費支給事務について、作業工程を細かく分けたチェックリストを作成していた。これは100項目以上に細分化されており、一つ

の工程が済むごとにチェックを行うことで、作業の進捗を管理できる。作業工程を可視化して進捗管理をすることは、ミスを防ぐための仕組みとして評価できるし、事務処理漏れの防止に有効である。

なお、この事務以外でも進捗管理が特に必要なものについては、同様のチェックリストを作成しているとのことであった。

#### (ウ) B 中学校に関する事項

##### a 事務処理日の設定

教職員は、授業や部活動等の合間に事務処理をすることが多く、まとまった時間を確保することが難しい。そこで、月1回程度、「事務処理日」を設けていた。部活動も実施しない日とすることで、授業後は事務処理に専念することができる。また、この日は全教職員が一斉に事務処理を行っているため、ダブルチェックが必要なものについてお互いに頼みやすい状況を作り出す効果もある。学校の年間計画にも織り込んでいるため、計画的に事務処理を進めることができる点も評価できる。

##### b 事務室の書類保管

書架の段は、収納するファイルの作成年度別に分けられており、かつ、保存期間が同じものはまとめて置くように工夫されていた。これにより、日々の業務においても書類が探しやすいし、作成及び廃棄年度が明確になるので、廃棄年度の誤認による誤廃棄のリスクが抑えられる有効な取組である。

また、秘匿性の高い個人情報を含むファイルについては、外からは背表紙が見えない書架に保管していた。さらに、その書架の鍵については当該事務に関わる職員しか開けることができないキーボックスに保管されており、高いセキュリティが確保されていた。

#### (イ) 教育委員会事務局に関する事項

##### 職員室業務アシスタントの配置

教職員の事務的業務を補助するため、各学校に原則一人の「職員室業務アシスタント」を配置し、書類の印刷や資料作成、授業準備等の事務補助に従事させている。

既述のとおり教職員は授業等の合間に事務処理を進めることが多いため、事務補助専門スタッフの存在により負担が軽減されている。また、原則として一人しか配置されていない事務職員にとっても、職員室業務アシスタントが配置されていることでダブルチェック等もしや

すくなり、事務処理ミスリスク低減、効率的な事務処理につながっているとのことであった。

## イ 意見（改善を求める事項）

### (7) A小学校・B中学校共通事項

#### a 印刷時の混入対策

多くの教職員が職員室のプリンターを共用しているので、出力したものについては「取り違え」や「混入」の危険性がある。個人情報を含む書類を多く印刷する時期には、声掛け等による注意喚起を行っているとのことであったが、根本的な対策にはならない。

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、どちらの学校も利用していなかった。両校のプリンターに搭載されているかは確認できなかったが、最近の複合機の場合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。これにより難しい場合も、印刷時の混入防止対策は必須と考えられるので、教職員の協力の下、各校の実情に応じた対策を講じられたい。

#### b ダブルチェックの証跡

教育委員会事務局が発出している「横浜市立学校における個人情報の取扱いに関する補足資料」では、個人情報を含む書類の封入作業等の際には、ダブルチェックを実施した上で、その記録を残すことになっている。

どちらの学校も、ダブルチェックは実施しているが、その証跡は残していないとのことであった。

郵送の際に、各封筒に証跡を残せば、チェックがなされたか否かが明確になる。その上で、発送簿にも記録を残せば「いつ、なんの書類を、誰が確認して発送したか」が明確になるので、送付トラブルの際等も、市の事務手順が明確に説明でき有益であろう。

### (イ) 教育委員会事務局に関する事項

#### 情報配信システムの安全性の確保

学校では、保護者への連絡のために、個別に情報配信システムを選定し契約していることもあり、どのシステムを選定するかは、各学校の判断に委ねられているとのことであった。

学校として保護者の個人情報を収集するわけではないが、学校が選定するシステムに登録することを保護者に求める以上は、その情報が不適切に取り扱われるようなことがあってはならない。

まずは、教育委員会事務局として、各学校がどのような情報配信システムを利用しているのかを把握されたい。

さらに、安全なシステムを選定し、全校で使用できれば、全保護者に共有すべき情報が一斉配信できる等の利点もあろう。そこまではできないにしても、情報配信システムに求められる安全基準を示し、各学校にはその基準に適合したものを選定するよう求める等により、一定の安全性を確保する必要がある。

なお、無料のシステムを利用する場合は、広告が表示されたり、利用者にアンケートが送られてきたりすることもあるようである。行政の中立性が疑われることがないよう、保護者に対しては、無料であることに伴い生じるこれらの事象について、丁寧に説明した上で登録を求めるべきと考える。

## ウ 意見（提案事項）

### 教育委員会事務局に関する事項

#### (7) 就学援助に関する書類の提出方法

就学援助に関する書類は、家庭の経済状況を類推させる秘匿性の高い書類であり、その処理に当たっては特に慎重な配慮が必要となる。

横浜市においては、まず、学校を通じて、児童・生徒全員に申請書（個人情報不記載）を配布し、該当する家庭のみ申請することになる。申請する場合の書類の基本的な流れは、学校によって若干の差異はあるものの、

- ① 保護者が児童・生徒に渡し、
- ② 児童・生徒から担任に渡し、
- ③ 担任は事務職員に渡し、
- ④ 事務職員が処理し教育委員会事務局に提出する、

というものである。

一般論でいっても、受け渡し段階が増えるほどに紛失等のリスクは高まるが、児童が関与する場合はなおのことであろう。

例えば、保護者から学校に郵送し、それを事務職員が処理するスキームとすれば二段階、保護者が直接教育委員会事務局に郵送させることとすれば三段階減らせ、リスクを低減することができる。

担任や事務職員の事務負担を軽減できる一方、教育委員会事務局の負担を増やすことになるので、どちらが優れていると断言できるものではないが、既に一部実施している近隣自治体もあるようなので、それらの取組を参考に検討する価値はあるものと考えられる。

#### (4) IT化による事務の効率化

教員は授業の実施だけでなく、学校運営に関する多くの校務を担っており、教育以外の負担が大きくなっている。

特に小学校では、一部の教科について担任制を導入する「チーム学年経営」が広まりつつあるものの、ほとんどの学年ではクラス担任がほぼ全ての授業を担当しており、教材作りや事務処理を放課後に行うことが常態化し、長時間勤務を余儀なくされる者もいるとのことである。教員が児童・生徒の教育というコア業務に注力できるようにするためには、昨今発達の著しいITの力を活用し、事務の効率化を進める必要があるのではないか。

学校における個人情報関係の事故は、書類の紛失、誤交付等が大部分を占めているので、IT化を進め書類を減らすことができれば、事故のリスク低減にもつながるだろう。

IT化は一朝一夕に可能な話ではないし、相当な予算も必要となるであろう。しかし、事務の効率化や個人情報保護の観点のみならず、学校における教職員の働き方改革の視点からしても、避けては通れない道ではないだろうか。

なお、検討に当たっては、現場の教職員がどの事務を負担と感じているか、IT化によって効率化できると考えているか等について、意見を吸い上げることが必要だと考える。

### 3 まとめ

#### (1) より一層のリスク低減に向けての視点

横浜市における令和4年度の個人情報の漏えい事故件数は379件となっており、過去最多であった令和3年度の429件からは減少しているものの、引き続き高い水準にある。また、令和4年度の事故のうち約1割強が小学校及び中学校において発生している。

教育委員会事務局において個人情報を取り扱う上での詳細なルールが定められていて、各学校ではそれを踏まえた個人情報保護の仕組みが、今回調査対象となった2校と同様に構築されているとすると、漏えい事故が増加している要因として、教職員の忙しさや事務処理の煩雑さも考えられるのではないだろうか。

調査を実施している中でも、教職員一人ひとりの尽力が感じられ、それ自体には敬意を表するものではあるが、横浜市における個人情報保護とは、個々人の並々ならぬ努力がなければ実現できないようなものであってはならない。

人事異動により毎年多くの職員が入れ替わるのが宿命的な職場であるか

からこそ、担当者が変わっても、個人情報保護の上で安定的に業務を遂行することが社会から求められているといえよう。

そのためには、事務手順を一つ一つ検討し、よりミスが発生しないやり方はないか、個人情報漏えいリスクを減らせる手法はないかを、組織として検討し、よりよい手法をルールとして定着させることが必要である。

一時的な事務集中等により事故に至っているのだとすれば、事故を防ぐためにどんな工夫が考えられるのか、ゼロベースで考えていただきたい。既述のIT化の推進はもちろん策の一つだが、IT化は手段であって目的ではないので、リスクを減らすために「郵送」等の手法が有効なのであれば、その活用も排除するべきではない。

予算等の制約や人材難等、様々な課題があることも承知はしているが、人員増強などの抜本的な取組も、必要ではないかと感じられる。

## (2) 好事例の共有による学び合いのすすめ

今回、調査を実施した両校についていえば、様々に創意工夫を行った学校運営をしていたのが印象深かった。先に述べたチェックシートを活用したダブルチェック等の依頼手法に代表されるように、目を見張るべき工夫も見られたことには、当委員会としても勇気づけられる思いがした。

他にも、様々な工夫を凝らしている学校もあるだろうことを考えると、好事例を共有し、学び合い、参考にできる取組をお互いに取り入れていくことで、よりよい学校運営につなげていただくことを大いに期待するものである。

## (3) 最後に

個人情報に関する意識の高まりを踏まえると、学校運営に保護者の理解を求める上でも、市政全般への市民の信頼を得るためにも、個人情報の適切な取扱いは大前提である。

そのためには、個人情報に関する研修の充実も必要である。実施に当たっては、教職員が長時間在席していることは稀なことや、出勤日がまちまちな非常勤の教職員も多いことを考えると、都合のよい時間に、少しずつでも受講が可能なeラーニングをより積極的に活用していただきたい。

適切なダブルチェックの実施等の『【A】当たり前のことを【B】バカにせず【C】ちゃんとやる』のはもちろんのこと、他校、他部署、場合によっては他都市や民間事業者の取組も貪欲に吸収し、よりリスクの少ない事務執行を追求していくことで、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。

【参考】チェックシートのサンプル  
(P4～5「ダブルチェックを効果的に行う工夫」関連)

<サンプル①:就学援助関係>

## 就学援助関係書類の照合依頼 よろしくお願いいたします。

- ①【職員室アシスタント】支給内訳書と支給のお知らせ照合  
学年・名前・金額
- ②【学校事務職員】 修正
- ③【職員室アシスタント】修正した①のみ再照合
- ④【学校事務職員】 送信データ精査表プリントアウト
- ⑤【職員室アシスタント】支給のお知らせと送信データ精査表照合  
名前・金額

誰が、どの書類を使って、どの項目を確認するかが明確！

<サンプル②:在学証明書関係>

在学証明書への押印をお願いします。

事務

在学証明書は、保護者からの申請で作成します。

HPからの申込、もしくは申請書と校務システムとを照合して作成しています。

申込書を添付しますので、ご確認ください。

依頼日  
作成日

依頼事項、照合に使う書類が明確！

資 料

---

## 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4年6月1日～令和6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	おおたちめ 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