

令和 7 年11月26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 7 年度

個人情報取扱事務に関する実地調査

報 告 書

令和 7 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】

## 1 実地調査の概要

### (1) 実地調査の対象

#### ア 横浜市の委託先事業者における個人情報取扱事務

##### (選定理由)

本市における漏えい事故のうち、約3割が委託先等で発生していることから、委託元としての管理体制や現場の実態を把握するため、調査が必要と判断した。

#### イ 区保険年金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り、調査が必要と判断した。

### (2) 調査実施日

令和7年8月5日（火）

### (3) 調査場所

ア 横浜市委託先事業者

イ 区保険年金課

### (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

委託先事業者の委託元である市民局及び区保険年金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、個人情報の保存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（マイナンバーを含む）の管理状況

- (イ) 業務システムの概要
- (ウ) 個人情報に係る研修の実施状況
- (エ) 個人情報漏えい事故の防止策

## イ 結果の概要

個人情報の取扱いは、両調査先共に、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。

今回の調査先に関連する部署はもちろんのこと、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) 本市委託先

#### ア 個人情報取扱事務の概況

#### (7) 個人情報を含む書類（マイナンバー含む）の管理状況

本市委託先は、2つの担当で構成されている。どちらの担当においても、扱う書類の多くは個人情報を含むとのことだった。

個人情報を含む書類（マイナンバー含む）は、手続中のものは、施錠可能な書架に保管し、業務開始時に全ての書架を開錠し、業務終了時は棚に戻し施錠しているとの説明を受けた。手続が完結している書類については、直近1か月以内のものは、施錠可能な書架で保存し、1か月经過したものについては、書類の保存箱に入れ執務室内で保存をしていた。

いずれも、入館証で入退室を管理している執務室内で保存されていた。

#### (イ) 業務システムの概要

委託業務の遂行に当たり、業務システムを利用しているが、アクセスするためには、IDとパスワードでのログインが必要となることを、事前の説明により確認した。

#### (ウ) 個人情報に係る研修の実施状況

本市委託先が作成する資料を用いて、定期的に研修を実施しているほか、原則として、配属後の業務内容に応じた1 on 1のO J Tを実施していることを確認した。また、随時事故事例に特化した研修も行っているとの説明を受けた。

#### (エ) 個人情報漏えい事故の防止策

漏えい事故が発生した場合には、有効な再発防止策を策定し、従業員に必ず周知がされるよう、ミーティングや回覧により周知を徹底していることを確認した。

また、漏えい事故事例については、本市委託先事業者内で共有しあい、他の事業所で発生した事例についても把握し、同様の事例が発生しないように漏えい事故防止に取り組んでいるとの説明を受けた。

### イ 委員会としての意見

#### (7) 評価する事項

##### a 従業員を対象とした個人情報等に関する研修の実施

従業員に対しては、個人情報保護の研修が非常に充実しており、ヒューマンエラーの防止を目的とした取組が継続的に行われていた。特に、月に1回の定期研修や年に1回の個人情報保護に関する研修が実施されており、従業員の意識向上に寄与している。

研修内容には、セルフチェックや気づきを促す工夫に加え、K Y T（危険予知トレーニング）を取り入れることで、日常業務の中で注意すべき点を意識させる仕組みが整えられていた。これにより、従業員が自身の業務を振り返りながら、ルールの遵守を徹底する姿勢が育まれており、非常に良い取組であると評価できる。

##### b ダブルチェックの徹底

証明書の交付時には、申請書に記載された住所等の内容について、担当者が上段に、確認者が下段にそれぞれ一文字ずつチェックを入れることで、ダブルチェックを実施していた。チェックの証跡を残したうえで、確認が完了すると1人目は「OK」と記載、2人目は「OK」に丸をつける運用となっており、ダブルチェックの徹底が図られていた。

なお、過去の漏えい事故の原因としては不完全なダブルチェックが要因となっているケースが多く、このような運用はミス防止に対して有効な手段であると評価できる。

### c **ダブルチェックの証跡の相互点検の実施**

ダブルチェックの運用が徹底されているかどうかについては、月初めに一度、ダブルチェックの証跡に関する相互点検が実施されており、定期的な事後の確認体制が整えられていた。

このダブルチェックの運用は、過去に発生した漏えいの再発防止策として導入されたものであり、実際に過去の漏えいの多くは、ダブルチェックが適切に行われていれば防げたと考えられる。

そのため、こうした相互点検による運用状況の確認は、ダブルチェックの有効性を維持・向上させるうえで、非常に有意義な取組である。

## (イ) **改善を求める事項**

### **手続が完結した書類の管理**

手続が完結した書類については、完結から1か月が経過した後、廃棄までの間、専用の保存箱に収納し、執務室内で保存する運用となっていた。保存箱には廃棄年度を記載する様式が設けられていたが、実際には記載がされておらず、誤って廃棄されるリスクがあると考えられるため、廃棄年度の記載を徹底されたい。

## (ウ) **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。

### 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。

### 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。

## (2) 区保険年金課

### ア 個人情報取扱事務の概況

#### (7) 個人情報を含む書類（マイナンバー含む）の管理状況

保険年金課は、区によって一部名称は異なる場合もあるが、基本的には、「国民年金係」「保険係（資格賦課担当、収納担当、給付担当）」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。

個人情報を含む書類は施錠可能な書架に保存されているが、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、申請内容等に応じた担当者引き継ぐ必要があるが、漏れがないよう工夫しながら、確実に引き継ぎをしていた。

なお、区保険年金課においては、個人情報を取り扱う事務（15件）の全てがマイナンバー利用事務であることを、健康福祉局からの事前説明で確認し、マイナンバーを含む書類についても、施錠可能な書架に保存されていることを確認した。

#### (イ) 業務システムの概要

保険年金課では、各係において業務システムを導入しており、IDとパスワードでのログインが必要となることを確認した。

また、過去に発生した事務処理ミスを契機に、保険係業務につき「受付管理・申請業務支援システム」を導入し、申請のステータス管理等を行い、事務処理遅延の防止及び書類の紛失のおそれがある場合における早期発見とその後の迅速な対応につなげていることを、健康

福祉局からの事前説明で確認した。

#### (f) 個人情報に係る研修の実施状況

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及び責任職会議等においても、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。

#### (g) 個人情報漏えい事故の防止策

漏えい事故が発生した場合には、毎月開催している責任職会議において、事故の概要や原因、再発防止策等を共有し、当該事案についての意見交換を行っていることを確認した。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、18区全体で事故防止に取り組んでいることが確認できた。

### イ 委員会としての意見

#### (7) 評価する事項

##### 保険係業務におけるダブルチェックの仕組化

保険係業務に係る文書を発送する際、決裁文書頭紙の分かりやすい位置に、ダブルチェック担当者押印箇所を設けており、送付先に誤りが無いように確認する仕組化が徹底されていた。また、ダブルチェックを行った場合、発送する封筒に押印する担当者の印鑑について、職員個人の印鑑ではなくそれぞれの職員に割り振られた番号で管理されていたことは、近年問題となっているカスタマーハラスメント対策の面を考えても、評価すべき取組である。

このダブルチェックの取組は、令和6年度に発生した事故を契機に取り入れた再発防止策とのことであったが、当該事務だけでなく他の事務でも取り入れるべき好事例と捉えている。

#### (i) 意見（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。

#### **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。

#### **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。

### **(ウ) 提案事項**

#### **健康福祉局に関する事項**

#### **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、個人情報が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。

#### **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。

### **3 まとめ**

#### **(1) 事故防止に向けた取組の共有**

今回調査を行った両調査先共に、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、システマ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。

本市委託先においては、漏えい事故事例や再発防止策を本市委託先事業者内で共有しあい、他の事業所で発生した事例についても把握し、同様の事例が発生しないように取り組んでいるとのことで、こうした情報共有の姿勢は、非常に高く評価できる。

区保険年金課においては、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) 内部関係者による個人情報への不正アクセス**

今回の両調査先においては、「誤送付・誤送信」「誤交付」「紛失」といった、ミスや過失による一般的な個人情報漏えいの対策についてはおおむね適正に行われていたと評価することができる。一方で、執務室には外部の人間が入れない仕組みになっていたものの、鍵がかかっている棚へ個人情報を保存していたり、職員であれば別の担当であっても鍵を容易に取り出すことができたりと、両調査先共に、内部関係者による不正アクセスのリスクという点で課題を抱えているように見受けられた。

ミスによる漏えい対策だけでなく、不正アクセスへの対策を講じることができるようになれば、より高いレベルでの「個人情報の漏えい防止」を実現することができると思う。両調査先においては、対策についてぜひ検討されたい。

#### **(3) 最後に**

本市における漏えい事故の約3割が委託先等で発生していることから、委

託元としての管理体制や現場の実態を把握する必要があると判断し、今回の調査対象を委託先とした。また、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ことから、併せて区保険年金課を調査対象とした。

今回の両調査先においても、限られたスペースの中で大量の個人情報を含む書類を取り扱っていたが、他にも同様の環境で個人情報の取扱いをしている職場は多いだろう。こういった状況では、どうしてもヒューマンエラーが発生するリスクを孕んでいると考えられる。漏えい事故の多くがヒューマンエラーによるものである以上、事故を防ぐためには、職員や従業員の意識だけに頼るのではなく、「当たり前」のことが「当たり前」に行われる仕組みを整えることが不可欠である。今回の調査対象先では、漏えい事故の再発防止策を考えさせる研修の実施や、過去に発生した漏えい事故を教訓とし、効果的な再発防止策の策定及び運用を行っていたほか、ダブルチェックが効果的に機能しているかを定期的に確認していた。

漏えい事故を起こしてしまった部署の中には、再発防止策の策定はしたものの、徐々に形骸化し、漏えい事故発生前と同じ状況となり、再び似たような漏えい事故が発生している例も見られる。今回の調査先のように、再発防止策の策定だけでなく、その運用が正しく行われているかを確認し続けることこそが、事故防止の基本であり、見習うべき取組である。

この考え方は、個人情報の種類や業務内容にかかわらず、すべての部署に共通して求められるものである。市民の信頼を守るためにも、こうした仕組みづくりを委託先等も含め全市的に進めていくことが、今後ますます重要になるだろう。

以上をもって、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実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、前項の実地調査及び審議を行ったときは、当該実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