

横浜市政記者、横浜ラジオ・テレビ記者 各位

平成17年度「個人情報取扱事務に関する実地検査報告書」が個人情報保護に関する第三者評価委員会から市長に提出されました

本市における個人情報の漏えい事故等の再発防止及び個人情報の適正な取扱いを確保するため、各職場における個人情報の取扱状況について、第三者の視点で実地検査を行い、問題点等を指摘していただくため、平成17年10月に横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会を設置しました。

平成18年1月には港南区役所を検査対象として、個人情報取扱事務に関する初めての実地検査が行われました。この結果が委員会意見としてまとめられ、市長に報告されました。

実地検査の結果は、この後、全庁的に周知するとともに、必要な措置を講じ、その結果を委員会に報告することとなっており、各職場の改革、改善に役立てていきます。

【実地検査の概要】

- 検査日 平成18年1月19日（木）
- 検査対象 港南区役所（サービス課・戸籍課・税務課）
- 検査方法 検査担当委員2名が検査対象の各課から直接説明を受けるとともに、業務の現場に立ち入り職員からヒアリングするなどの方法により、業務の現場における個人情報の取扱状況を実地に検査した。
- 検査担当委員 森谷 亘暉（委員長）
三上 雅之（委員）

【実地検査結果の概況～総評～】

- ・個人情報漏えい事故が発生した時点での取組みを確認したところ、各課とも個人情報漏えい等に対するリスクの洗い出しやそれに基づくマニュアル作成などの事故防止対策が十分とは言えない状況であった。
- ・事故発生後は、個人情報漏えい等のリスクの洗い出しや各課独自の事故防止に向けたマニュアルの作成・改訂などに取り組んでいる。
- ・「港南区事故ゼロプロジェクトチーム」を立ち上げ、区役所全体として情報の共有化及び改善に取り組んでいる。
- ・事故発生後の各課の取組みは、現時点で未だ不十分な点があるものの、概ね評価できるものである。
- ・現時点において、個人情報漏えい事故等の防止に対する取組みが不十分であるものについては、管理職と職員が一丸となって早急に対策を講じる必要がある。

＝ 検査結果の概要は裏面参照 ＝

委員会の概要

| | | |
|------|---|-----------------------------|
| 主な業務 | (1) 検査基準の策定 | |
| | (2) 個人情報を取り扱う各課が行う個人情報取扱事務に関して定期に実地検査を行う。 | |
| | (3) 個人情報を取り扱う各課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に随時に実地検査を行う。 | |
| | (4) 実地検査の結果について市長等に意見を述べるとともに、市長等から改善結果の報告を受ける。 | |
| 委員 | ◎森谷 亘暉 ※ | 産能大学経営情報学部教授（経営情報論） |
| | ○高橋 良 | 弁護士（横浜弁護士会情報問題対策委員会副委員長） |
| | 半田 彰 | 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 |
| | 藤森 立男 ※ | 横浜国立大学大学院国際社会科学部教授（産業心理学） |
| | 三上 雅之 | 元東京都監査事務局次長（特別監査室長） |
| | ◎委員長、○委員長職務代理者、※横浜市個人情報保護審議会委員と兼務 | |

平成17年度個人情報取扱事務に関する実地検査報告書【概要】

【報告書の内容】

委員会の意見は、対策の優先度により (1)早急に改善を図るべきもの 及び (2)中長期に改善を図るべきもの の2種類に分類されている。

さらに、(1)については対策の実施主体の違いから、現場で改善を図るべきもの、システム改修や職場環境の改善、職員配置など 横浜市全体で取り組むもの 及び市民自ら書類と一緒に確認するなど 市民の協力を求めるもの に分類されている。

(1) 早急に改善を図るべきもの

ア 現場で改善を図るべきもの

チェック体制の確保

事故リスク軽減のための作業手順の見直しや職員個人の裁量の余地が極力少なくなるようなチェック体制の確保が必要である。

書架の施錠管理

個人情報を保管する書庫は、一定のルールによる適切な管理が必要である。

パソコンの盗難防止対策

個人情報を扱う事務用パソコンの盗難対策が必要である。

証明発行窓口の混雑時における作業環境の改善

混雑時においても、お客様をお待たせしないことと同時に間違えないことが重要であり、事故リスクを軽減するための作業環境の改善が必要である。

イ 横浜市全体で取り組むもの

適切な職員配置

個人情報の事故防止の観点から、研修等を充実させ、業務習熟度の向上を図るとともに、各職場において業務分担の見直しや適切な配置を行っていくことが必要である。

マニュアルの共通化

業務の現場で作成された個別の業務マニュアルは、現場の業務実態に対応した効果的なものと思われるので、同一業務を行っている他の職場においても活用すべき優れた内容については積極的に活用し、業務所管局等によるマニュアルの共有化などのサポートも望まれる。

共通業務マニュアルに基づく業務執行

手順に反してダブルチェックを行わないことは、事故防止の仕組みが存在しないのと同じである。業務を担当する職員に対する一層の意識付けと、責任の所在の明確化、及びそれに対する注意・指導等、より厳しい対処を行っていくことが必要と考える。

ウ 市民の協力を求めるもの

窓口での書類受領時の市民自身による確認や資料の持参

行政サービスのコストを負担する市民自らが、窓口で書類を受け取る際に最後のチェックとして書類の内容に誤りがないかを一緒に確認することにより、行政が行う確認作業を軽減し、ひいてはコストの増加を抑制することができる。市民にも一定の協力を求め、あらかじめ誤発行のリスクを低減することが必要である。

(2) 中長期に改善を図るべきもの

横浜市全体で取り組むものとして以下のものがある。

介護保険被保険者証の本人外送付

介護保険被保険者証（保険証）本人外送付が保険証発送量の1～2割を占めており、本人外の送付先を記載した用紙と保険証を入れ間違えるリスクがあるので、保険証と送付先住所を一体の帳票で出力するなど、リスク回避にも配慮した機能改善を行うことを提案する。

複数枚の出力帳票を自動的にステープル留めする機能

住民票の複数枚の出力では取り違いや取り忘れのリスクが常に存在するため、自動的にステープル留めされる機能を導入すべきである。

システムの検索機能の改善

氏名のカナ・漢字検索では、あいまい検索ができ、検索結果にも複数の候補が選択表示されるようにすれば、思い込みによる事故の誘発を防ぐことができると考えられるので、システムの検索機能改善を提案する。

【参考 報告書提出までの経緯】

| | |
|------------|---|
| 平成17年4月1日 | 横浜市個人情報の保護に関する条例を全部改正 |
| 平成17年10月1日 | 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の設置 (委員会において検査基準等を検討) |
| 平成18年1月19日 | 実地検査(検査対象:港南区役所) |
| 平成18年2月21日 | 第5回委員会で報告書の内容を検討 |
| 平成18年3月2日 | 森谷委員長から市長へ報告 |