

**平成24・25年度「個人情報取扱事務に関する実地調査報告書」が  
横浜市個人情報保護審議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調査を行い、問題点等を指摘していただくため、横浜市個人情報保護審議会の部会として、横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会（以下、「第三者評価委員会」という。）を設置しています。

このたび、指定管理者に関する個人情報取扱業務を調査対象として行われた、平成24・25年度個人情報取扱事務に関する実地調査の結果が、第三者評価委員会意見として横浜市個人情報保護審議会に報告され、横浜市個人情報保護審議会から本日（2月4日）市長あてに提出されました。

今後、市長は、改善意見に対して必要な措置を講じ、その結果を横浜市個人情報保護審議会に報告します。また、報告書の内容は各職場に周知し、それぞれの業務に役立てていきます。

**【実地調査の概要】**

調査日及び調査対象

指定管理者に関する個人情報取扱業務

(24年度)平成25年1月24日(木) スポーツセンター1館、地区センター1館

(25年度)平成25年7月25日(木) 地域ケアプラザ2館

調査方法 調査対象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調査した。

**【実地調査結果の概況～総評～】**

- ・今回の調査対象では、個人情報取扱事務は概ね適正に行われていた。
- ・システムのパスワードの更新時期・貸与者について、管理者が確実に把握し、必要最小限の職員のみアクセスとなるよう、パソコンのロック徹底、パスワードの管理についてセキュリティを高めるよう改善されたい。
- ・施設によっては、個人情報保護に対する意識がそれほど高くない状況も見受けられた。指定管理施設を多種多様な法人が運営している状況も鑑み、研修の機会などを捉えて今回指摘した点について啓発するなど、引き続き指定管理者の個人情報保護の取組を推進されたい。

= 調査結果の概要（改善意見等）は裏面参照 =

第三者評価委員会の概要		
主な業務	(1) 実施機関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。	
	(2) 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。 (横浜市個人情報の保護に関する条例 第58条の2)	
委員	森谷 亘暉	産業能率大学名誉教授（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委員長）
	山田 洋之（～H25.10.31）	株式会社横浜銀行リスク統括部コンプライアンス統括室長
	西尾 卓治（H25.11.1～）	
	三上 雅之	元東京都監査事務局次長（特別監査室長）
	塩入 みほも	駒澤大学法学部政治学科准教授（行政法）
	上野 可南子	コンサルティングオフィスU&K代表、中小企業診断士
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

お問合せ先

市民局市民情報室 担当課長 錦織 基剛 Tel 045-671-3881

## 平成24・25年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告書【概要】

### 【報告書の内容】

委員会の意見は、1 改善を求めるもの、2 評価するもの及び3 提案事項の3種類に分類されている。主な内容は以下のとおり。

#### 1 意見（改善を求めるもの）

##### (1) 市共通システムにおけるきめ細かい認証の実施【スポーツセンター】

市共通システムである「市民利用施設予約システム」について、各施設に与えられた認証IDが1つのみの状況であったため、職員ごとに認証を分けて、後にアクセスログを確認できる状況が必要である。

##### (2) 個人情報の所在確認【地区センター】

個人情報書類の一部が施錠されていない書庫に保管されていたため、どの書類に個人情報が含まれるか把握し施錠保管するとともに、職員間で個人情報の管理状況について情報共有できるよう努められたい。

##### (3) 書類の保管期限資料の策定【共通】

施設によっては、個人情報を含む資料について保管期限の定めがない状況が見受けられたため、整備のうえ、不要な個人情報を持たないように改善されたい。

##### (4) パソコン及びパスワードの管理の適正化【共通】

システムのパスワードの更新時期・貸与者について、管理者が確実に把握し、必要最小限の職員のみへのアクセスとなるよう、パソコンのロック徹底、パスワードの管理についてセキュリティを高めるよう改善されたい。

#### 2 意見（評価するもの）

##### (1) 職員のユニフォーム着用【複数施設】

職員が統一のユニフォームを着用することで、執務場所との境界にドアがない施設においても、部外者が容易に識別できる環境を作っており、利用者サービスの向上に資すると同時に執務場所における個人情報の安全性を高めていた。

##### (2) サービスにおける利用者荷物の誤返却防止の取組【地域ケアプラザ】

サービス利用時に預かる利用者の荷物を返却する際は、同時に複数の利用者に返却するため誤返却が生じやすい。ある施設では、利用者にサービス利用中に「名札」をつけて頂き、帰宅時に「預かっていた荷物（名札付）」と交換することで、効率性と確実性を実現しながら誤返却防止を行っていた。

#### 3 提案事項

##### (1) 持出記録の複数確認【地域ケアプラザ】

地域ケアプラザでは、利用者宅の訪問等個人情報を持ち出す機会が多く、漏えい事故のリスクも高くなる。持ち出しをする際は、持ち出しの必要性の確認、実際に最小限の資料持ち出しとなっているか、定期的に管理者が記録をチェックし、不適切と判断される場合は指導を行うことが望ましい。

##### (2) 個人情報に対する意識の更なる醸成【共通】

施設によっては、個人情報保護に対する意識がそれほど高くない状況も見受けられた。指定管理施設を多種多様な法人が運営している状況も鑑み、研修の機会などを捉えて今回指摘した点について啓発するなど、引き続き指定管理者の個人情報保護の取組を推進されたい。

### 【参考 報告書提出までの経緯】

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

平成24年10月、11月 調査対象に関する業務説明（スポーツセンター及び地区センター）

平成25年1月24日 実地調査（同施設）

平成25年7月 調査対象に関する業務説明（地域ケアプラザ）

平成25年7月25日 実地調査（同施設）

平成25年9月、11月 第三者評価委員会で報告書の内容を検討

平成26年1月29日 第三者評価委員会から横浜市個人情報保護審議会に報告書を提出