

平成28年度

個人情報取扱事務に関する実地調査

報 告 書

平成28年12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

報 告 書	1
1 実地調査の概要	2
2 調査の結果	4
3 まとめ	8
資 料	
横浜市個人情報の保護に関する条例	10
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	11

平成28年12月 5 日

横浜市長 林 文子 様

横浜市個人情報保護審議会
会長 花村 聡



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58条の2第2項の規定に基づき次のとおり報告します。

1 実地調査の概要

(1) 実地調査の対象

図書館業務に係る個人情報取扱事務

(選定の理由)

実地調査対象の選定にあたっては、各区局別の過去3箇年度の個人情報漏えい事故発生件数をもとに検討した。教育委員会事務局における個人情報漏えい事故件数は、平成24年度は17件、25年度は31件、26年度は13件と、年度によってばらつきはあるものの、過去3箇年度で計61件と、最も多い水道局の66件に次ぐ件数の漏えい事故が発生している。この61件を発生場所別に見ると、26件が小学校で発生したもの、次いで25件が図書館で発生したものとなっている。

本委員会では過去、平成21年に市立小学校及び中学校を、また平成26年に水道局お客さまサービスセンター受託業務及び地域サービスセンター検針・料金整理受託業務を調査対象としたことを踏まえ、今年度は図書館業務を実地調査の対象とすることとした。

また、具体的な調査対象としては、西区の中央図書館及び、市直営の図書館との比較の観点から、指定管理者により運営されている青葉区の山内図書館の計2館を対象として選定した。

(2) 調査日程

平成28年7月6日(水)

(3) 調査の場所

中央図書館及び山内図書館

(4) 調査担当委員

加島 保路(委員長)

上野 可南子

塩入 みほも

砂川 佳子

中野 智昭

西尾 卓治

(5) 調査の方法

ア 中央図書館

中央図書館を運営している、教育委員会事務局中央図書館企画運営課、調査資料課及びサービス課の担当職員から、施設概要について説明を受けた後、質疑を交えながら個人情報の保管及び管理状況等を実地に調査した。

イ 山内図書館

山内図書館を運営している、指定管理者である有隣堂グループの担当職員から、施設概要について説明を受けた後、質疑を交えながら個人情報の保管及び管理状況等を実地に調査した。

(6) 調査の結果

ア 調査の視点

今回の実地調査は、横浜市の図書館業務に係る個人情報取扱事務における個人情報の取扱いや管理状況について、以下のような視点を念頭に調査を行うこととした。

- (ア) 図書館で扱っている個人情報の所在確認について
- (イ) 個人情報取扱状況について
- (ウ) 個人情報を取り扱う業務システムについて
- (エ) 所管課による指定管理者に対する指導・監督について

イ 調査の結果概要

今回の調査対象においては、個人情報取扱事務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。

調査の結果に関する本委員会としての意見は、次ページ以降に記載しているが、実地調査の対象ごとに、現状を改善する必要があると思われる事項を「改善を求めるもの」、他の職場においても参考となり得る取組を「評価するもの」として意見を述べている。「評価するもの」として取り上げた取組については、業務の内容や職場環境等に合わせて応用するなどして、積極的に活用されたい。また、本委員会独自の視点で個人情報保護の推進に資すると思われる事項を「提案事項」として述べている。

なお、横浜市個人情報の保護に関する条例第58条の2第3項で、審議会から述べられた意見が、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、実施機関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されていることを申し添える。

2 調査の結果

(1) 個人情報取扱事務の概況

<総論>

今回の実地調査は、横浜市における図書館業務に係る個人情報取扱事務を対象として行った。図書館が保有している主な個人情報には、利用登録者の住所・氏名・連絡先といった基本情報や、図書館が主体となって実施しているセミナー等のイベント参加者の情報等が挙げられる。

前者については、紙の書類で申込を受けた後、全館共通の図書館情報システムに登録されて管理される。図書館情報システムの情報は、貸出・返却・予約業務に利用され、予約があった場合は予約連絡票という紙の帳票が出力される。

後者については、図書館ごとに作成する紙の予約受付簿等をファイリングすることによって管理されている。

また、中央・都筑・戸塚の3図書館では、カウンターでの窓口業務を委託（司書補助業務委託）で行っており、受託事業者の従事者が図書館情報システムの端末を操作し、図書の貸出・返却等の処理を行っている。

なお、図書の貸出記録については、利用者に貸出中・あるいは利用者が予約中のものは図書館情報システムで確認できるが、図書の返却があった時点で貸出記録は消去されるようになっており、「過去に誰がどの図書を借りたのか」という情報は保存されないようになっていた。

所管課による指定管理者に対する指導・監督の状況については、指定管理者の選定時だけでなく選定後も、指定管理者セルフモニタリング評価（自己点検の報告）や、指定管理者選定評価委員会という外部委員による第三者評価において、それぞれ個人情報保護に関する項目が設けられ、個人情報保護の状況を確認する仕組みが作られていた。また、指定管理者は直営図書館を含めた毎月の館長会議に参加することになっており、個人情報の漏えい事案や未遂事案等、定例的な情報共有の機会を設けている。

<各論>

ア 中央図書館

中央図書館は、地上5階地下3階建てであり、個人情報を取り扱う主な区域としては、1階に利用登録や貸出・返却等を行う総合カウンター、またイベント等の申込受付を行うヘルプデスクがある。2階には、事務室兼配送業者が出入りする配送室がある。

1階で利用者から受領した利用申込書等、紙の個人情報については、日中はカウンター内で仮保管し、閉館後に2階事務室の鍵のかかる書棚へと保管されている。

また、図書館情報システムのサーバを設置している施設は、中央図書館企画運営課が所管しているが、入室には職員及び受託事業者の従事者に配布されているIDカードが必要となる。この施設では、最低1名の受託事業者の従事者が常駐し、図書館情報システムの運用及び保守を行っている。

イ 山内図書館

山内図書館は、横浜市の18図書館のうち唯一指定管理者（有隣堂グループ）により運営されており、3階建ての山内地区センターの2階部分のフロアが山内図書館となっている。

なお、総論で記載したとおり、使用している図書館情報システムは18館で共通であるため、

山内図書館も本システムを利用し貸出管理を行っている。

紙の個人情報については、中央図書館同様、日中はカウンター内で仮保管し、閉館後にカウンター裏手の執務室にある、鍵のかかる書棚へと保管されている。

また、山内図書館が独自で実施しているサービスのひとつとして、予約図書の宅配サービスがある。これは、利用者があらかじめ予約した図書の手配が完了した際に、図書館から自宅まで図書を郵送するサービスである。利用者の個人情報については、システム上で管理されているのではなく、利用者からの申込書を綴って管理しており、発送処理をする際は、職員がその都度、宛先を手書きで配送表に記入する方式となっている。

<調査結果について>

調査結果については、調査対象ごとに「改善を求めるもの」「評価するもの」「提案事項」に分類して意見を述べることにした。

図書館が保有している個人情報は、福祉や税といった分野に比べて多岐にわたっている訳ではない。しかし、だからといって保護措置が不十分であれば、悪意のある者により個人情報が不正に取得される可能性を生むことになるため、適切な管理を行うことが必要である。

以下に記す対策や取組は、図書館だけでなく、他の所管課や指定管理施設においても応用可能であると考えられるものも多く含まれている。このため、個人情報を所管する各課においても、以下に述べる意見を参考に、業務実態を踏まえた更なる個人情報保護の取組を進められたい。

(2) 意見（改善を求めるもの）

ア 中央図書館

(7) ヘルプデスクにおける書類の一時保管場所について

1階カウンターとは独立した窓口となっているヘルプデスクでは、講座の申込やカード紛失時の対応などの個人情報の記載された書類を取り扱う業務を行っており、個人情報を記載した書類は原則として紙封筒など不透明なものに入れ、かつ利用者の手の届かない場所に置くこととなっている。しかし、職員が目を離れた隙に来館者が持ち出す危険があり、また書類を一時保管する棚や引出しの設置もされていない状況が見受けられた。このため、来館者の目につかない一時保管場所を確保されたい。

(4) 執務エリアへの業者等の立入対策について

2階事務室は搬入口と近接しており、搬入作業のために事務室外を配送業者等が頻繁に行き来している状況がある。事務室では個人情報の記載された書類の保管や図書館情報システム端末があるため、電話当番の職員を執務スペースの境界付近に配置し、業者等の立ち入りについて確認している。事務室の出入りに対し職員の目が届くよう配置することは重要だが、個人情報を取り扱う事務を行うスペースと搬入スペースが近い状況にあるため、事務室内で立入禁止エリアと立入可能なエリアを明確にし、例外的に禁止エリア内に立ち入る場合は記名させるなどの対策を検討されたい。

(5) 図書館情報システム利用端末の画面について

カウンターや事務室においては図書館情報システムを起動したまま、職員が離席することがあるが、レイアウトの関係上、近づいた立入業者や来館者から画面に表示された内容が見

えてしまう可能性がある状況となっている。スクリーンセーバーを短時間で作動させるなどの対応に努められたい。

イ 山内図書館

個人情報に記載した紙を保管する施錠した棚等については、全て開館中は開錠しておく運用となっていた。利用頻度別に保管場所を整理し、頻度が高い書類以外については、常に施錠しておくよう運用の変更を図られたい。

ウ 共通事項

(7) 鍵の管理について

個人情報を記載した紙の保管場所の鍵については、図書館サービスの運営の必要上、職員であれば誰でも利用が可能となっている。しかし、不正利用防止や事故対応の観点から、鍵の使用者について記録を保管されたい。

(4) 情報の持出し対策について

職員や受託事業者の従事者に対し、一人配置のカウンターやサーバ設置施設における持ち物制限は、行われていない状況であった。携帯電話端末による写真撮影機能を利用して、業務システム画面を撮影するなど、痕跡の残らない情報の持出しのリスクなども予見される。そのため、カウンターにおける携帯電話端末の使用制限や、サーバ設置施設における個人所有の機器の使用制限など、場所や状況に応じたルールを設定されたい。

(3) 意見（評価するもの）

ア 中央図書館について

サーバ設置施設の USB 差込口への対処について

図書館情報システムを管理しているサーバ設置施設の端末について、USB 差込口を塞ぎ、機器の接続ができないようになっていた。

平成 26 年度に教育関連事業者で発生した大規模な個人情報漏えい事故の際も、USB 接続ができるようになっていたことが原因となり、個人所有の機器を通じて個人情報が持ち出されたため、これを塞いだことは評価できる。情報の持出しを可能とする機器や手段を可能な限りなくすことが、大量漏えいのリスク対策として効果的であるため、他の持出し方法についても引続き見直しや検討を期待したい。

イ 山内図書館について

指定管理者独自の取組について

山内図書館の指定管理者である有隣堂グループでは、内部監査の取組として、リスクアセスメントを実施している。その結果を踏まえて実施したリスク低減のための取組のひとつとして、執務室内部へのセキュリティゾーンの設定が挙げられた。これは、個人情報を取り扱う区域に入る場合は、台帳に入退室時間と氏名を記入させるものである。

このように、指定管理者独自でリスクを低減しようとする取組を実施し、それを図書館の運営に反映させており、評価できる。

ウ 中央図書館・指定管理者共通の取組について

予約連絡票の記載項目の変更について

予約連絡票とは、図書に予約が入った際に、他館から図書を配送する際の伝票として、またカウンター裏に予約図書を並べて置く際に、検索性を高めるための目印として使用されている紙の帳票である。この予約連絡票について、以前は予約者のフルネーム及び利用者番号という個人情報が記載されており、本票を挟み込んだまま配架してしまう等の個人情報漏えい事故が発生する原因となっていた。

しかし、平成28年7月までに、本票には利用者の頭文字及び利用者番号を記載する方式に変更し、個人識別性を低減させた。これにより、個人情報漏えい事故の発生防止につながると考えられ、高く評価できる取組である。

更に、予約貸出冊数と回収された本票の枚数の確認を行えば、より情報漏えいを防ぐことができるものとする。

なお、他都市においてはICタグの導入により、紙帳票を使用せずに予約図書の配架場所を管理し、利用者自らが貸出処理を行う仕組みを取り入れるという事例があり、利用者のプライバシー感情への配慮にもつながることから、今後の予防策の参考とされたい。

(4) 提案事項

ア 中央図書館について

(7) カウンター等における図書館情報システムのアクセス制御について

現在、カウンター等で職員が図書館情報システムを操作する場合に閲覧できる利用者の個人情報の範囲について、職員と受託事業者の従事者で差異を設けていない状況であるが、不必要な個人情報の閲覧を防ぐため、必要な範囲での権限を与えるアクセス制御を行うなどの運用を検討されたい。

(4) 保守管理業務における図書館情報システムの管理ID及び利用記録について

サーバ設置施設において保守管理のために利用される図書館情報システムの管理IDについてはアクセスログの取得はしているが、保守管理の委託先と再委託先の従事者で複数人が共有して利用している状況にあり、管理責任を明確化し、安全性を高めるため、IDの使用・貸与履歴の記録簿や監視カメラの導入等、誰がいつ利用していたかわかるように記録を残す方策を検討されたい。

イ 共通事項について

(7) 個人情報を記載した書類の管理について

図書館においては、利用申込書等の共通の書類については、全館共通の保存期間を定めて管理しているが、各館の企画講座等の申込用紙など、不定期に収集している書類については、現時点でどのような情報を保管しているかの記録がなく、また、いずれの書類も現時点で何冊分保管しており、いつどのような方法で廃棄したのかは記録されていない状況である。保有する個人情報の簿冊数や廃棄の記録があれば、盗難・紛失・誤廃棄等の発生時に迅速に状況を把握し、対応を取ることができるため、検討されたい。

(イ) 執務エリアでの個人情報の利用状況の監視について

2 (2) ウ (ア) に挙げた鍵の利用管理やサーバ設置施設での不正利用の抑止につながる方法として、執務室エリアでの監視カメラなどの設置を検討されたい。

(ウ) 指定管理者の取組について

山内図書館の指定管理者である有隣堂グループが行っているリスク分析やリスク管理表、内部監査等の個人情報保護の取組について、直営の図書館においても参考にされたい。

3 まとめ

図書館で取り扱う個人情報は氏名・住所・電話番号・生年月日といった項目であり、これらは他の公共サービスで扱う項目と比較して、とりわけ多岐にわたっているわけではないが、利用価値の高い個人情報であり、悪用される危険を想定し対策を行う必要性が高まっている。

今回の実地調査を行った図書館業務のうち、図書の利用登録、予約、貸出、リファレンス等の業務は、市内全館共通の手続により運用されていた。中央図書館のような業務の総合調整機能を担い、業務システム管理を行っている場合は、予約連絡票の改修などのように、非常に効果の高い措置を実施できることが確認できた。今後もこういった業務改善の取組に期待したい。

もっとも、制度や仕組みの改善による効果は大きいですが、漏えい事故の全てを防ぐことは困難である。現在発生している漏えい事故の多くはヒューマンエラーによるものであり、個々の職員が個人情報保護の重要性を常に意識するように意識啓発することが必要である。そのためには、繰り返し研修を行うほか、他部署の漏えい事故事例や他都市の取組などを情報共有し、各職場で日常的なPDCAサイクルを構築することも重要である。今回の調査では、こういった点について、まだ取り組む余地があるという印象を受けたので、検討されたい。

なお、指定管理者では、プライバシーマークの取得やリスクアセスメントの実施など、横浜市より先進的な個人情報保護措置を実施しているケースもあり、今回のように横浜市による運営と民間事業者による運営が併存する事業においては、横浜市は民間事業者を監督するだけでなく、先進的な取組については積極的に取り込んで行くことで、より良い個人情報保護体制を築いていただきたい。

資 料

横浜市個人情報保護に関する条例（関係条文抜粋）

制定 平成12年2月25日

最近改正 平成27年12月25日

（横浜市個人情報保護審議会の設置等）

第58条 この条例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10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58条の2 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：平成28年6月1日～平成30年5月31日

職	氏名	職歴・専門分野等	備考
委員長	かじま やすみち ※1 加島 保路	東京都国民健康保険団体連合会専務理事（元東京都総務局情報システム部長）	
委員	うえの かなこ 上野 可南子	中小企業診断士（コンサルティングオフィスU&K代表）	
委員 委員長 職務代理者	しおいり みほも 塩入 みほも	駒澤大学法学部政治学科准教授（行政法）	
委員	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	にしお たくじ 西尾 卓治	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	平成28年8月31日退任
	たまたに ひろし 玉谷 博	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	平成28年9月1日就任
委員	なかの ともあき 中野 智昭	弁護士	

（委員は50音順）

平成28年9月1日現在

※1 横浜市個人情報保護審議会委員