

平成29年度第1回横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会会議録	
議 題	1 前回会議録の承認 2 平成29年度活動方針について 3 マイナンバー制度及び住民基本台帳事務の概要について 4 実地調査対象事務所管課の業務について 5 その他
日 時	平成29年5月11日（木）10時00分～11時00分
開催場所	関内中央ビル5階特別会議室
出席者	加島委員長、上野委員、塩入委員、砂川委員、中野委員、西村委員
欠席者	なし
開催形態	公開（傍聴者なし）
決定事項	平成29年度活動スケジュールの決定
議 事	<p>1 開会、会議の定足数確認            （事務局） それでは、平成29年度第1回横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の開会に先立ちまして、本日の定足数について御報告いたします。本日は、委員全員の御出席をいただいております。横浜市個人情報保護審議会規則第5条第3項により準用する、同規則第4条第2項に規定する、委員の過半数の出席という要件を満たしておりますことを、御報告いたします。            この後の進行につきましては、委員長よろしくお願ひいたします。</p> <p>（加島委員長） ただいまから委員会を開会いたします。本日の会議は公開で行います。</p> <p>2 前回会議録の確認            （加島委員長） それでは、これより議事に入ります。まず、前回会議録の承認です。前回の会議録につきましては、事務局から、前期委員に既に送付済みです。何か御意見等ありますでしょうか。特になければ、承認としたいと思います。よろしいですか。それでは、承認します。</p> <p>3 平成29年度活動スケジュールの確認について            （加島委員長） 次に、「平成29年度活動方針の確認」に移りたいと思います。それでは、事務局から御説明をお願いします。            （事務局） それでは、お手元の資料に基づいて、担当係長から御説明いたします。            （事務局） &lt;資料2に基づき説明&gt;            （加島委員長） ありがとうございます。委員の皆さんから何かありますか。それでは、29年度の活動方針はこれで確定します。</p>

4 マイナンバー制度及び住民基本台帳事務の概要について

(加島委員長) 次に、「(3) マイナンバー制度及び住民基本台帳事務の概要について」に移りたいと思います。

それでは、お手元の資料に基づきまして、担当係長から御説明いたします。

(事務局) <資料3に基づき説明>

(加島委員長) ありがとうございます。この説明内容について、御質問等ありましたらお願いいたします。

(中野委員) 参考資料2の、1の2の「マイナンバー付番」で、横浜市が持っている住基中間サーバーと都道府県サーバーとの間に「CS」という言葉がありました。これは何のことでしょうか。

(所管課) CSというのは、「コミュニケーションサーバー」の略です。住基ネットが立ち上がったとき、全国サーバー、都道府県サーバー、市町村サーバーができました。その市町村サーバーを「CS」と略しています。これは単純に、住基ネット用の市町村のサーバーだと思ってもらえばいいです。

(中野委員) 資料2の2で「情報提供の流れ」が書かれています。情報連携ネットワークは地方自治体との情報のやり取りをする話で、庁内連携の場合にはこの流れをたどるわけではないのですか。

(事務局) この流れとはまた別です。

(中野委員) 情報連携ネットワークシステムは現在試行段階だけれども、庁内連携については実施されていますか。

(事務局) はい、マイナンバーが導入されなくても庁内連携は法令により、照会できるものであるため、もともと動いているものです。

(中野委員) 中間サーバーとの関係では、住基ネットのとき、情報を一元化することについて、裁判所が「それはいけない」と言ったので、各自治体ごとにパーティションのように分けてアクセスできなくしたという話がありました。それぞれの自治体が持っているハードディスクは、各自治体で管理しているのかなと思ったのですが、そういうわけでもないのですか。

(所管課) 自治体ごとにパーティションという意味では分かれています。中間サーバーはもともと、各市町村が持つものです。市町村の場合は東西二つのサーバーに分けて、東日本のサーバーと西日本のサーバーを一括管理していますが、中身は、横浜市のものに関しては横浜市しか触れません。

(中野委員) ただ、その保守やメンテはJ-LISが担当しているのですか。

(所管課) ハードのメンテナンスはJ-LISがやっています。

(加島委員長) 今もう既に別のコードを使って、庁内連携をやっているわけですね。今度は住基コードではなく、マイナンバーを使ってもう庁内連携しているということですか。

(事務局) 実際には、庁内連絡にはマイナンバーは使用していません。

(中野委員) 各窓口などでマイナンバーを出されたとき、横浜の市町村で使っているPINコードで単なる符号に置き替えて連携したりしているはずですが。直接マイナンバーでやり取りしないのですが、マイナンバーを使って庁内連携をひも付けられるようにしている意味では近いのかもしれないですね。直接、マイナンバーをデータでやり取りしているわけではないです。

(事務局) 国の見解では、マイナンバーを使ってやり取りしなくても、シ

システム上、個々にマイナンバーを持つ事務同士が何らか別の方法で連携していれば、自治体全体として見たときに、法制上はマイナンバーを使用して連携しているのと同じことだと言われています。番号条例などの中で庁内連携の仕組みは持っています。物理的に個人番号でひも付けているわけではありません。

(中野委員) つまり、個人番号とは違う番号を持っていて照会を取っています。日弁連が「だったら、個人番号はいらんではないか」と言いました。誠にもっともな議論なので、みんな考えてしまいました。

(加島委員長) 自治体によっては庁内連携で使っているところはあるのですか。

(事務局) 庁内連絡にマイナンバーを使うこと自体は禁止されているわけではないです。

(加島委員長) ただ、マイナンバーを使う場合は、J-LISへ行って戻ってこなければいけないということはあるのですね。

(所管課) J-LISはマイナンバーを発行してもらうときや、自治体が別な自治体とやりとりする場合なので、庁内でマイナンバーを使う際は、そういうやり方はしないです。

(加島委員長) 他に何かありますか。

それでは、仕組みについての説明は終了とさせていただきます。

#### 5 実地調査対象事務所管課の業務について

(加島委員長) 次に、「(4) 実地調査対象事務所管課の業務について」に移りたいと思います。

(事務局) 本日は、戸籍課における特別個人情報を取り扱う業務及び特定個人情報保護対策の内容について、所管課である市民局区政支援部窓口サービス課から説明をさせていただきます。それでは、説明をお願いします。

(所管課) <資料4に基づき説明>

(加島委員長) ありがとうございます。

ここまで御説明のありました内容について、御質問等がありますか。

(中野委員) 3ページについてですが、戸籍課で個人番号入りの住民票写しの交付があります。制度発足当初、沖縄辺りでは、自動交付機からマイナンバー住民票が出るようになっていて、間違えて発行するミスがありました。横浜市内では自動機からマイナンバー住民票が出るのですか。

(所管課) 横浜市では自動交付機は取り扱っていません。

(加島委員長) コンビニはやっていますよね。

(所管課) コンビニにはありますが、マイナンバー入りは発行できません。

(中野委員) 転入のとき、転出証明書を見せてもらい、マイナンバーなどを入力する作業があると思います。そこの記載がないのはなぜですか。

(所管課) ここにあるのは交付する業務ということですよ。

(中野委員) 10 ページの情報提供ネットワークについて、国保と税金はこれを使用するけれども、区役所の戸籍課は扱っていないという話

がありました。区役所戸籍課がほかのところへ情報を照会する必要が生じるとは思いませんが、回答を返すときに関与することも全くないですか。

(所管課) 回答に関与することはあります。例えば、外字とって、システム上に名前の文字のない人は、自動応答フラグが付いていないので、自動応答しません。その場合は、利用者側で「この人は自動で返ってこない」となり、その場合は所管に連絡し、「この人のデータはもらえないか」というやり取りになります。この時、区のほうで「出せないデータです」となるかもしれません。そういった対応は出てきますが、このシステム上で利用する場合にはならないです。

(中野委員) そうすると、自動設定になっていないものは対応することがあるというのが分かったのですが、それは横浜市の戸籍課ではなく、各区役所の戸籍課が回答するのですか。

(所管課) そうです。

(中野委員) 11 ページの「アクセス権限」で、システムが三つ載っています。PIA では証明発行システムがもう一つ挙がっています。

(所管課) 端末としては、証明発行システムも住民記録システムも同じものを使っています。確かにセキュリティ上では証明発行システムもこの住民票システムと同じやり方です。

(中野委員) マイナンバーは全国的なつながりがある以外に、各自治体のある区役所がどこまでアクセスを持っているのかが私たちには分からないので、区役所も何を見ればいいのかよく分かりません。さっきの説明で、統合番号連携システムは見なくていいことが分かりました。住基システムと証明発行システムと住基ネットの三つの中で、区役所の誰かがアクセス権限を持って管理するのはあるのか、全然ないのでしょうか。恐らく証明発行システムはあると思いますが。

(所管課) アクセスログに対してですか。それとも、アクセスをすることに対してですか。

(中野委員) 証明発行システムは、住基システムの情報を基に証明書を発行するシステムでしょう。住基システムは新しい住民の登録をしたり、色々と書き替えするためのマザーシステムに近いものだと思います。

(所管課) 異動と証明の両方できるのは住基システムです。

(中野委員) 住基システムは書き替えや新しい情報の入力までできるのか、そこまではできなくて、市の戸籍課が全部やっているのでしょうか。

(所管課) 異動に関しては住民記録システムでやるので、市役所ではなく、区戸籍課で全部やります。

行政サービスコーナーは、証明発行システムしかないなので、異動はできません。区役所では異動と証明両方できます。

(中野委員) 住基ネットも区役所で扱えますか。

(所管課) マイナンバーカード交付などは全部区役所でやります。

(中野委員) マイナンバーを扱うアクセス権限は、一つの区役所の戸籍課の職員全員が持っているのか、一部の人だけなのでしょう。

(所管課) 基本的に、戸籍課は全員できます。

(中野委員) 12 ページで、コンビニ交付は委託の扱いなのでしょう。委託という扱いだと、契約書上では委託について色々条項を設けてお願ひしますが、直接監査が及ぶかという点、義務はありますが、また別な扱いかと思ひます。

(所管課) コンビニ交付に関しては、区役所で何かすることは一切ないです。

(中野委員) これは区役所で扱うものではないのですか。

(所管課) はい。コンビニと横浜市のシステムのやり取りだけです。

(中野委員) 13 ページの誤交付の一覧で、今年の第3回のときには、鶴見区の3回目のケースは載っていませんでした。私は自分で見て「これはどうすれば」と思ひました。PIAには、マイナンバーでミスや情報漏えいがあったときに、朝礼でその情報を共有すると書いてありました。ほかの区役所で共有するという話にはなっていないのですか。

(所管課) 事故が起こったときには毎回、全区で「こういう事故があった。再発防止に努めてくれ」という通知をこちらから出し、全職員で共有しています。

(中野委員) 通知を出しても、これだけ起きてしまったということですか。

(所管課) そうですね。

(中野委員) PIAで、「年1回、個人情報の研修」と書いてあります。

市で一つの研修をビデオか何かで作って各所に配付したり、市で全員集めてやったりしているのでしょうか。それとも、ある程度区役所ごとの裁量でやるのでしょうか。

(所管課) システム担当で年1回、個人情報の研修をしており、あくまでも各区の戸籍課に、ということです。それぞれの戸籍課で課長からレクチャーしてもらいます。

(中野委員) つまり、年1回やるのはあくまで個人情報についてのシステム関係からの研修で、戸籍課ごとの研修は各区役所戸籍課に任せてあるという認識ですか。

(所管課) そうですね。

(中野委員) そうすると、情報漏えいや誤交付に応じて研修内容が変化しているかどうかについては、各区役所でないと分からないのですか。

(所管課) マニュアルは毎年改訂しています。こういうことが起きれば時事ネタとしてどんどん追加して、重点的にやっていく形にはなっています。

(中野委員) これらの事故がある前に、事故を起こした職員に、各区戸籍課に特化した研修やマニュアルを読ませることが行われていたのですか。

(所管課) 私どもの行っている研修は、まず年度初めに、全く戸籍を経験したことがない転入者向けの初任者研修を必ず毎年やります。あと

行政サービスコーナーや証明発行窓口の嘱託職員にも、3月末、配属される前に嘱託職員向け研修を行っています。それ以外の研修では、昨年までは中・上級者研修やOJT養成リーダー研修をしていました。個人情報保護というよりは実務に関する研修になるのですが、そういった研修は毎年定期的を実施しています。

(中野委員) 各区役所ともどういうミスがあったかはインターネットで公開しています。ひとつおとり目を通したのですが、事故を起こしたのがいつ頃戸籍課に配属されたどのぐらいの職歴の人なのか、その人が研修を受けていたのかいなかったのかが分かりませんでした。また、受けた研修にはどう書いてあって、どう改善をしたのかについて記載がなかったところがあります。PDCAで研修を内部でチェックするシステムができていればいいのですが、それが全くないと不安かなという気がしました。

(加島委員長) 過去に起こした事故についての分析は何か出してもらったほうがいいですか。例えば、マイナンバー以外の個人情報漏えいのベースとなる件数と、今回のマイナンバーの事故と、起こした人の関係などです。

(中野委員) それは少し考えました。それぞれどんな経歴でどんなことをしていたのかは集めてもいいとは思っていました。一方で、現場を見に行ってから必要かどうかを委員で判断してもいいかなという思いもあり、迷いました。

同時に、自己点検表を毎年やっているはずですが、恐らく事故をやる前のものを見ることができれば良いと思います。

(加島委員長) 自己点検表はどのレベルでやっていくかということですかね。

(中野委員) やはりこれらの漏えい事故でも、自己点検表に基づいてやっていて、「問題ない」にチェックしているのではないかと思います。でも、こういう事故が起きているということは、やはり改善の余地があるのではないかと思います。あるいは、自己点検をどうしたらいいかという話につながるかとは思っていました。こういう漏えい事故が起きた前後の自己点検表だけでももう一度見ようかと思いました。

ただ、事前に見なければいけないかという、必ずしもそうと決まったものでないと思います。マイナンバーは今後3年ぐらいやらざるを得ないような感じですが、今そこまでやらなければいけないということではないです。

(加島委員長) 自己点検表も、どんなレベルでやったかは情報としてもらいたいです。

あと、どういう研修をやっているのかは一覧表で欲しいです。

それと、戸籍課の事務は4月が多いとか、季節別変動を見ていくと、少しこのアンケート効果が出ているのかなと思いました。転出証明書が季節的にいつが多いか分かれば、それも欲しいです。

住基ネットワークシステムのマイナンバーカードの発行や申請書の交付は、戸籍課の中で独立して、分けていますよね。

(所管課) 分けているところは多いです。

(加島委員長) 今度見に行くところはどこですか。

(所管課) そちらは分けています。

(加島委員長) 専任職員ですか。

(所管課) 区によって違うと思います。港北では受付が専属で1人いて、統合端末を扱う職員が1人付いていました。

(砂川委員) 3ページで、返戻された通知カードは、区役所内でどのような形で保管されているのですか。

(所管課) 鍵のかかる部屋で管理しています。

(砂川委員) 取り扱うのは戸籍課の人ですか。

(所管課) 職員です。基本的に戸籍課の執務スペースなので、ほかの人は出入りしません。

(砂川委員) それは何年かたったら処分しますか。

(所管課) そこは今、検討しているところです。

(中野委員) 初め総務省は、「6か月とかその程度は保管しろ」という以上のことを言いませんでした。さすがにすぐ捨てられて交付が受けられなくて、再交付の費用がかかるのもいかなものかという反発があったような気がします。

(上野委員) 7ページで、西と栄と瀬谷ではカード受取りの事前予約がないのには何か理由があるのでしょうか。

(所管課) 西、栄、瀬谷は区の規模が小さく、申請者が少ないので、予約しなくても対応できます。

(上野委員) もう一点ですが、13ページの「個人情報漏えい事故」で、それまでも転出証明書や住民票は出していたと思いますが、マイナンバー入りになったことで事故が起きる要因は増えたのですか。

(所管課) 増える要因はないと思います。特定個人情報が漏えいした場合には総務省に報告しなければいけないので、それがかなり負担になります。ですが、マイナンバーがあったことによって個人情報漏えいが増えたかどうか、はっきりした原因は分かりません。

(上野委員) 職員にとっては、交付自体は今までと大して変わらないですよ。

(所管課) マイナンバー制度が入ったことにより、転入・転出届けの流れが変わるかどうかということでしょうか。

(上野委員) マイナンバー導入の固有の要件で発生したものか、普通の事務で発生したのかが分かるかなと思いました。

(所管課) 転出証明や住民票写しはこれまでもやっています。その中にマイナンバーが入るか入らないかの違いなので、手順での大きな要因はないと思います。マイナンバーの交付申請書を出したり、通知カードを渡していくことは、制度に伴ってやっていく事務の流れになります。事務そのものが新しく追加されてきたものです。

(上野委員) 神奈川区と青葉区は新しくできた事務の部分だと思います。それ以外のところは、もともと起きていたのでしょうか。マイナンバーに関係があったのかは分かりませんが、何なのでしょう。

(事務局) 住民票交付の事故の中には、マイナンバーを記載する必要がないのに誤って記載して出してしまったものがありました。

(上野委員) ここに書いてあるのは転出証明書ですね。

(中野委員) 最初の鶴見の転出証明書は、別の人に渡してしまったというように話だった気がします。プリンターで2人分データが混同したということだったと思います。

(上野委員) 住民票に書かないようにしなければいけないのに、プリントアウトの項目に入れないようにする作業が増え、そのことによってミスがというのであればそこを改善すればいいです。そうではなく、今まであったような業務上の漏えい事故が続いているのかが分かればと思います。

(所管課) 転出証明書は作業として何も変わりません。出物にマイナンバーが入っているか入っていないかの違いだけです。住民票の写しも、初期値はマイナンバーが出ません。わざと出るようにしないと出ません。

(中野委員) 事故の概要は、各区のホームページで足りませんが、マイナンバー特有の事故というよりは、たまたまマイナンバーが書いてあったという感じの回答だった気がします。

(上野委員) すると、この報告書の中でも、マイナンバーに関する研修よりも、本当に基本的なダブルチェックなどを行っているのかということになってしまうのかなと思います。それは、行ったときに見ます。

最後に、アンケート結果のデータチャートの部分です。アンケートは課長、係長、職員、嘱託員に分かれています。責任職と係長は、このアンケートを出している先はどこですか。

(所管課) 責任職は課長です。

(上野委員) 係長は赤で、職員はどれですか。

(所管課) グリーンです。嘱託が紫です。

(所管課) これを見ると、係長は全部満点ということになります。

(事務局) 塩入委員が退席します。

(加島委員長) 最後に質問はありますか。

(塩入委員) どういう件数の仕組みになっているのかなということです。

(西村委員) 13 ページで質問です。鶴見区で3件ほど起きていますが、やった当事者は同一人物ですか。もし同一人物で、その人に業務が過度に集中しているのなら、あながち間違いではありません。そうした場合は、過度に集中しないように業務を分担しないと、結果的にまた起こりかねません。

(所管課) 同一人物かどうかは分かりません。

(西村委員) 実際に返却する担当者が一部の特定の人だと、研修をしてそ



の人が真剣に聴いても、周りの人はあまり真剣に聴かないのかなという気がします。その辺は工夫する必要があります。

10 ページの「情報提供ネットワークシステム」で、「符号に変換する」とあります。マイナンバーを違う番号に変えることだと思います。これは永遠に変わらないのか、業務の都度符号変換していくのでしょうか。

(所管課) 一度付番されたら変わらないです。

(西村委員) では、基本的にマイナンバーと1対1ですか。

(所管課) その市町村であればそうです。Aという番号が振られれば、その人は再転入していてもAです。

(西村委員) その横の「横浜市用符号 処理通番」と書かれています。これは処理の都度変わっていくのですか。

(所管課) 処理通番というのは、左下の①から、市民が利用するときはどういったデータが流れていき、その人の情報が入ってくるのかということを示したものです。処理通番は、利用するとき中間サーバーで番号を付番します。例えば、川崎で処理通番1番というのを、情報提供ネットワークのコアシステムを通して横浜市の中間サーバーに連絡が入ってきたときに、誰に返せばいいのかが分かるための番号になっています。

(中野委員) マイナンバーそのものをやり取りしてしまうと、全部の情報がマイナンバーと関連付けられてしまいます。横浜市は横浜市オンリーのマイナンバー、神奈川県は神奈川県オンリーのマイナンバーみたいなものを持ってきます。この符号変換というのは横浜市のマイナンバーに対応する人は、神奈川県ではこの番号だというような変換の仕方をしてくれるものです。

マイナンバーは確かに情報漏えいが生じたときには変更ができるはずですが、横浜市の符号はその後に変更されないのですか。それとも、マイナンバーが変更されると、横浜市の符号も変わるのですか。

(所管課) マイナンバーが変われば変わります。

(加島委員長) 符号は自動生成するのですか。

(所管課) 自動生成です。

(加島委員長) システムでつくるのですか。

(所管課) システムの中です。符号は世の中に出回りません。市民にも分からないです。

(所管課) 先ほど「窓口は特定の人なのか」という質問がありました。基本的には登録担当の職員が全員のローテーションで窓口や事務をしています。経験年数でスキルは変わってきますが、全員が同じ研修を受けています。

(西村委員) あまねく業務に皆が関わるということですね。

(所管課) ただ、アルバイトもいます。アルバイトは統合端末に触れなかったりして制限があります。

(中野委員) アルバイトは嘱託とはまた違うのですか。

(所管課) 違います。嘱託員は繁忙期対応で入ることもあります。

(中野委員) アルバイトは統合端末に触れないという話がありました。各区役所戸籍課の職員は全員、住基ネットへのアクセス権限が付与されているということでした。そうすると、各戸籍課に配属されても、アルバイトにはアクセス権限が与えられていないことになるのですか。

(所管課) アルバイトと嘱託は、住民記録システムには触れますが、住基ネットは触れません。

(中野委員) これまでの情報漏えいがアルバイトや嘱託から出ているかどうかといったことは分からないですか。

(所管課) 鶴見の転出証明は職員です。

(中野委員) 転出証明は職員で、住民票については分からないですか。

(所管課) 基本的にアルバイトは、客との対面業務はさせないことになっています。断言はできませんが、今回、情報漏えいがあったときの職員は戸籍課の職員だと思います。

(事務局) 私もこの事務の経験があります。基本的に誤交付といっても、途中、何人かの職員と連携し、交付のところで最終チェックします。誤交付が発生するときは、その前の段階で別人のところに入り込んだりして、最後までノーチェックで本人に渡ってしまう形だと思います。最後の交付の人が起こした事故というわけでもないかと思えます。

(中野委員) 逆に言うと、発表される資料でそこまで書かれていません。当時の情報漏えいについて、もう少し詳しい報告書や、途中で誰がどう関わったかというものがもしあったら見たい気もします。そういうものはなさそうですか。

(事務局) 審議会に出しているような事務ミス of 表があります。

(中野委員) 審議会の人は見ているのですね。

(加島委員長) 毎回見えています。

では、この8件についてその資料を次回お願いします。

(事務局) はい。

(所管課) 28年11月の行政サービスコーナーは、所属は鶴見区ですが、ローテーションではないです。行サビの職員で、基本的には嘱託員です。区役所は区役所の中でローテーションを組んでいます。11月のものについては嘱託員が住民票の写しを誤交付しました。

(加島委員長) ほかに何かありますか。いいですか。それでは、今日の説明は終了します。次回、何か追加の資料で必要なものはありますか。

(中野委員) さっきの報告書は必要ですかね。

(加島委員長) そうですね。あと研修と内容の一覧と、誰がどう受けたかです。

(中野委員) 事故の関係で、誰が受け取っていたかがあると助かります。研修のマニュアルは作っているようですから、それは教えてもらおうと

助かります。そういう研修は、誰がいつ受けたかをちゃんと記録に残しているかどうか重要です。

この8件の誤交付の問題を注視するだけなら、これまでと同じように簡単に済みます。それだけでいいのかどうかです。ほかを見るべきかどうかは難しいところです。今回見るのはあくまでも戸籍課ではなく、区役所です。そこはある程度、重きを置いてもいいと思います。

(上野委員) 実地調査のときに、誤交付とか、窓付き封筒にするというのを提案したのが過去にあると思います。住民票も、職員が気をつけるのはもちろんですが、お客様にも受け取るときに確認をお願いする看板を立てたらという提案をしました。行ってみないとわからないですが、この事故を見ていると、個人カードのところはマイナンバー特有のものですが、それ以外のところはちょっと違うところがあります。そこを見るのか、マイナンバーのところを見るのでしょうか。マイナンバーができたから増えたという感じもしません。

(西村委員) 誤交付事案そのものが全体でどれだけあったのかを知りたいです。ここに載っているのは、たまたまマイナンバーが記載されていたという理解なのかなと思います。

(砂川委員) マイナンバーに絞るというより、戸籍課の個人情報の取扱いについて見るのかということですね。絞るとなるとやはりシステムの形が決まっています。本当に出てきたものをどう管理するかということだけです。そうすると、本当に作業が限定されてしまいます。

(上野委員) もし今までの事務取扱みの部分なら、前回の報告書を皆さんに見てもらいましょう。

(加島委員長) 戸籍の前回のときのですか。

(上野委員) 戸籍課ではなかったと思います。

(事務局) 戸籍は平成17年なので、上野先生はいませんでした。

22年度は市大、24年度はスポーツセンター・地区センター、25年度は地域ケアプラザ、26年度は水道局のお客様サービスセンターです。

(上野委員) 受け渡しのときに「市民にも協力してもらおうのもいいですよ」というのが出たときがあったのです。何か交付絡みのところはないですか。

(中野委員) 去年の図書館で、本を渡すときに別の人に渡さないように、後ろから確認するという回答が出たような気がしなくもないですが。

(上野委員) これまで私たちで区役所はなかったですか。

(事務局) 区政推進課も行ったことがあります。客の相談を受けるところで、交付するところではないです。あとは平成21年に小・中学校です。

(上野委員) では、その前の年に行った結果を聞いて、私が行った気にな

っているかもしれません。ただ、私が始めたときは教育委員会のことで苦労していた時代だったみたいです。

(事務局) そうすると、やはり小・中学校に行った平成21年度だったのでしょうか。

(上野委員) すみません。調べてみます。ホームページに過去の報告書は上がっていますか。

(事務局) 全て上がっています。

(上野委員) では、見てみます。

(加島委員長) マイナンバーだけというわけにいかないの、やはり誤送付や誤交付の範ちゅうで全体を見る中で、最終報告書で「特定個人番号についてはこういうふうにしる」という感じになるのですかね。

(西村委員) ちなみに、浜銀で起きている誤返却の要因で一番多いのは、浜銀の言葉で「指差呼称」と呼びますが、窓口で指差しで、客の名前と返却の内容が合っていることを確認して返却するルールが定着しています。このルールを知らない人は基本的にいないのですが、それでもやはり起きてしまうのです。思い込みで、Aさんなのに、なぜかBさんだと思い込んでしまったというようなことです。

(加島委員長) 病院の薬などもそうですね。「何々さんですね」と確認しますが、高齢者などは、ほかの名前でも「はいはい」と答えてしまいます。

(西村委員) 今、基本的に郵便物は本部処置をするルールになっています。各店は封筒に入れ、封をしない状態で本部に集中します。本部のセクションが封筒の宛名と内容物が完全に一致しているかチェックします。1万件に1件ぐらひはやはり間違いがありますが、そのときは営業店に申入れをします。

ただ、本部に集中するとやはり時間がかかってしまいます。緊急の場合は営業店から客に直接発送します。そのときには入れる人と再鑑者を必ず設け、再鑑者は必ず役職者以上で、判子を押して送るルールにしています。ただ、重々確認はしていますが、業務量が多いと、全くミスがゼロかといったらそうではありません。

(上野委員) 「ダブルチェック」という言葉は皆分かっています。ダブルチェックしていても、やはり集中力を欠くときがあります。それだけをやっているわけではなく、隣から声がかかったりすると、人間どうしてもエアポケットのようになりますときがあります。ダブルチェックを知っていて行っている、そこで例外的に起きたことが事故につながっていると思います。

(加島委員長) 「ダブルチェックがミスを増やす」というのがありました。結局、誰かがやっているから、責任を持たせて1人でやったほうがミスが少ない事例もあるということです。同じものを2人でやっている、どうしても「あの人がやったのだから」と思ってしまいます。数だけ合わせる人と、中身をチェックする人を分けるなどして、ダブルチェックといっても違う仕事をさせるべきですね。

(上野委員) 日にちもたっているし、全然違う人が見るのはダブルチェックになると思いますが、やはり同じ職場の人が見るのは、仕組み的には一見よさそうですが、実態としてはあまり機能していないことがあります。中には機能する場合もあるので、やらないよりはやったほうが良いとは思いますが。

(西村委員) 難しいところですが、気づくのはお客様です。連絡がないと、誰も誤返却・誤送付に気づいてないケースがあるかもしれません。善意の客からの連絡ではじめて判明します。銀行の場合は、通帳を返却して「まだもらっていない」という申し出ではじめて分かるケースもあります。言ってくれないとなかなか判明しません。プロセスとしては交付するところが一番重要なのかなと思います。途中のプロセスで別の客のものが紛れ込んだとしても、最後に返却する人が不純物が混じっていないかどうか、客と確認しながら返すのが一番理想的です。

(上野委員) ただ、最初に間違えとずっと行ってしまう傾向が多々あります。なぜなのかなと思います。

(西村委員) 銀行が言うので、客はあまり見ないケースもあります。私もコンビニでおつりをもらったとき、あまり数えません。それと同じような感覚だと思います。とはいえ店員は必ず確認するので、どんなに忙しくても行員が確認する癖をつけ、思い込みを排除するように、口酸っぱく言い続ける必要があるのかなと考えています。

(中野委員) 国の個人情報保護委員会は、去年は6件、一昨年は1件ぐらい、監査をしました。どこの自治体を監査したか分かりませんが、各自治体向けに「こういうところが危ないというのが分かりました」という結果のフィードバックみたいなことをやっています。それを見ると確かに住民票の誤交付が一番初めか二番目にパパッと出てきて、「やはり有効な対策はどこもないんだ」と思って読んでいました。ただ、問題になる事例を共有して、我々が行ったりすることによってチェックされ、研修のやり方もきちんと手順を定めることによって意識をある程度高める方法を考えるのも必要だとは思いますが。

(加島委員長) 戸籍課は、自己点検表は独自に作っているのですか。

(事務局) 私どもが作っているものかなと思って話を聞いたのですが、確認できませんでした。

(加島委員長) それももし戸籍課が作っていれば、次回見せてもらいたいです。

(事務局) 我々が共通で作っているもので、実際回答したものも用意したほうが良いですか。

(加島委員長) そうですね。

(上野委員) 事故件数は年度で集計しているのですか。

(事務局) 年度で集計しています。

(上野委員) 28年度はもうできていますか。

(事務局) できています。

	<p>(上野委員) 27年度はもう入っているので、マイナンバーが導入される前で一番新しい事故件数と、28年度の事故件数の一覧を見せてもらいたいです。</p> <p>(事務局) それは戸籍課でなくてということですかね。</p> <p>(上野委員) 区ではまとまっていないですよ。戸籍課レベルですね。</p> <p>(事務局) 区でもできますが。</p> <p>(上野委員) 戸籍課だと、どこの区がやったかというのがありますよね。</p> <p>(事務局) あります。</p> <p>(上野委員) では、戸籍課のほうで。事故種別で、何を誤交付したか、ここに出してもらったような情報はありますか。</p> <p>(事務局) 概要はあります。</p> <p>(中野委員) マイナンバーカードが送られたのが26年9月か10月からでしたか。</p> <p>(事務局) 27年11月からです。</p> <p>(中野委員) そうすると、26年の統計ならばまだマイナンバーがないときの数字が出るのかなと思います。</p> <p>(上野委員) 見てみないと、関係が見えるかどうか分かりません。</p> <p>(加島委員長) それでは、これで説明は終了とさせていただきます。お疲れ様でした。</p> <p>6 その他</p> <p>(加島委員長) それでは次にその他になりますが、事務局から何かありますか。</p> <p>(事務局) 事務局からは特にございませぬ。</p> <p>(加島委員長) では、委員の皆様からは何かありますか。</p> <p>それでは他に、事務局から何かありますか。</p> <p>(事務局) 最後に、次回委員会の開催日について、御都合をお伺いしたいと思います。次回委員会の開催日については、7月6日(木)午前10時から本日と同様、関内中央ビル5階特別会議室ということで考えておりますが、いかがでしょうか。それでは、次回委員会は7月6日午前10時からと決定させていただきます。</p> <p>(加島委員長) はい、ありがとうございました。</p> <p>(事務局) 事務局からは以上でございます。</p> <p>(加島委員長) それでは、本日予定いたしました議事は以上ですので、会議を終了いたします。</p>
資料	<p>資料</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 平成28年度第6回委員会会議録</li> <li>2 平成29年度委員会活動スケジュール</li> <li>3 区役所戸籍課における個人番号を取扱う業務概要</li> <li>4 実地調査対象事務所管課の業務について</li> </ol>

本会議録は、平成29年7月6日平成29年度第2回横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会において承認を得、確定しました。

署名 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