

平成30年度第4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30年度報告書案について 3 平成31年度以降の实地調査の方向性について 4 その他
日 時	平成30年11月1日（木）15時00分～16時00分
開催場所	関内中央ビル5階特別会議室
出席者	上野委員、加島委員長、齋藤委員、塩入委員、砂川委員、西村委員
欠席者	なし
開催形態	公開（傍聴者なし）
決定事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成30年度第3回会議録の承認 ・ 平成30年度实地調査報告書の承認 ・ 平成31年度实地調査対象について再度検討
議 事	<p>1 開会、会議の定足数確認 （事務局） 本日は、お忙しい中お集まりいただきまして、ありがとうございます。平成30年度第4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） これより議事に入ります。まず、「(1) 前回会議録の承認」です。前回の会議録につきましては、事務局から既に送付済みですが、事務局から説明がありますので、お願いします。</p> <p>（事務局） 一点だけ修正させていただきます。1ページ1開会、会議の定足数確認の部分です。事務局の発言4行目に「委員全員の5名の御出席」とありますが、正しくは「委員5名の御出席」でした。失礼しました。</p> <p>（加島委員長） はい。他に御意見がなければ承認としたいと思います。よろしいでしょうか。それでは、承認とします。</p> <p>3 实地調査結果の検証及び平成30年度報告書案について （加島委員長） 次に、「(2) 平成30年度報告書案について」に移りたいと思います。前回の意見を受けて、修正案が出されています。事務局から説明をお願いします。</p> <p>（事務局） こちらの報告書については次回委員会で最終決定となりますが、修正案について改めて御議論いただきたいと思います。具体的な内容については、担当係長から御説明します。</p>

(事務局) <資料2に基づき説明>

(加島委員長) ただいまの報告書案について皆さんの御意見を伺いたいと思います。まず、1の調査結果の概要について、何かありますか。

それでは、私からは「調査結果」という標題が1ページの(6)と2ページの2に二回出てきているので、変えた方がよいです。また、目次では「調査の結果」となっています。どちらが正しいですか。

(事務局) 「の」が入ります。

(加島委員長) 2ページの2は「の」が入るということですね。

(6)は概要なので、「調査の結果」は変かなと思います。

(齋藤委員) 今までの報告書の前提だとどのような感じですか。

(加島委員長) スタイルとしてはこのような感じですか。

(事務局) あまり変えていません。「の」は入っていました。

(加島委員長) では、「の」が入った方がよいと思います。

2点目のイの「調査結果概要」に、「次ページ以降に記載しているが」とありますが、ページがどこか分からないと思うので、「2ページの2の調査の結果に記載しているが」という書き方がよいです。

それでは、1は以上とします。次に、2の調査の結果です。いかがでしょうか。

私からは、5ページに「背表紙にナンバリング」とありますが、「ナンバリング」という名称なのですか。少し違和感があります。どういう名称で使っていますか。「評価するもの」なので、どういうやり方をしているか分かるようにした方がよいです。

(事務局) 全体の連番みたいな感じでした。

(西村委員) 分母は変わるのですか。

(事務局) 変わります。

(上野委員) 増える度に書き替えているのでしょうか。消した形跡はなかったです。きれいに「何分の幾つ」と書いてありました。

(事務局) 分母は変えないと無理ですね。

(西村委員) 消して書き直したのもあったかもしれません。

(上野委員) 実地調査のときは「ちゃんと振ってある」と思いました。今、話が出てきて、分母が変わっているときはどうしているのかと思いました。連番よりも「何分の幾つ」の方が、何冊なければならないのかが分かりやすいですが、増えたときが疑問です。

(加島委員長) 「分冊番号と全体の数の番号管理をしていた」という書き方をしてもらえればよいかと思います。5ページの下部「評価するもの」の中にも「ナンバリング」と入っているので、同じ書き方で直してください。

(西村委員) 「郵送物の発送」で、本来は二つ判があるのが正しかったが、初めの封入者は判があり、再確認者の判がなかったということですね。

(事務局) 8ページの方が詳しく記載されています。そのまま書いてあります。

(砂川委員)「棚やキャビネット」と書いてあるところと「棚は」とだけ書いてあるところがあります。何か意識していますか。

(事務局) キャビネットは引き出し付きだと思います。ただ「棚」だけだったり、「キャビネット」だけだったりするところは単純に統一してないのかもしれませんが。

(砂川委員)「鍵のかかる」というのはキャビネットなのかなとも思います。

(事務局) A区の棚はスライドして行って、裏側が出るものでした。ああいうものを棚だとしています。全体を見直して統一します。

(砂川委員)「書庫」は、もっと大きい一体化されたものです。

(西村委員) 郵便物の発送については、「・・・封入した際に封筒に印を押し、その後、ダブルチェックした嘱託職員が確認した印等の証跡が封筒に残されていなかった」としたらと思います。そのまま所管者がダブルチェックを経ずにやってしまったわけではありません。2人でやったけれど、2人目の証跡が残っていなかったという文脈になるかと思いました。

(加島委員長) それでは、2 (1) はいいですね。次に2 (2) について、何かありますか。

(西村委員) 5 ページ一番下の「ナンバリング」は直した方がいいです。

(加島委員長) 8 ページの上の方にも「ナンバリング」とあります。これは違う意味ですか。

(西村委員) 真ん中のイの辺りですね。

(事務局) 全体の検索をかけてみます。

(加島委員長)「評価できるもの」に、研修記録について入れていただければと思います。研修実施状況一覧を作っていました。「マニュアルの整備」の後に入れてもらってもいいです。

あと、朝会で「ヒヤリ・ハット」をやっていました。それも「評価するもの」にした方がいいです。ヒヤリ・ハットの情報共有は非常に大事です。

(2) は以上でよろしいですか。(3) 改善事項について何かありますか。

(上野委員) 9 ページ上から4行目「個人情報の紛失懸念の早期発見」は、どうでしょうか。ファイルの抜けているものが分かることは、イコール紛失ではないかもしれないので、「懸念」と入れたのでしょうか。

(西村委員) 可能性があることに一早く気づくという意味だと思います。前回、私が文章を直した方がよいと言った記憶があります。

(上野委員)「紛失の可能性の早期発見」の方が意味は通るかなと思います。

(西村委員) 入れ間違いの可能性の意味合いも残っていた方がいいと言った記憶があります。文章がきれいではないですね。もう少しまい表現があると思います。

(塩入委員)「紛失等」でいいのではないですか。

(西村委員) そうですね。「個人情報の紛失等の早期発見」がスムーズに流れます。

(齋藤委員) 8ページウ(ア)の4行目共用書庫にはケースファイルのほかにも、他課の個人情報「が」含むとありますが、ここは「を」だと思います。9ページ(ウ)1行目は「2の(3)(ア)で述べたとおり」の方が良いかと思います。この段落は、冊数を減らすプロジェクトが立ち上がってきたようなので、その事情の変化をどう反映させるかが残っています。

(加島委員長) 今、プロジェクトをやっているということですね。

(事務局) プロジェクトはひと段落し、方向性についても各区に投げました。基準に従って廃棄するようにといいるところです。

分冊の作成簿は今、一括保存ですが、物によっては「5年が経過したら廃棄できるようにする」という文言を付け加え、それに従って各課も廃棄を進めていくことになります。

(上野委員) 見直し案は正式に各区に投げたものでよいのですか。

(事務局) そうですね。

(上野委員) 個別に区で検討するよりも、出された方向に沿って検討していく方がよいのではないですか。これだと「自分たちで考えてやりましょう」と読めてしまいます。私たちが調査に行った段階ではまだプロジェクトが出ていないから、どうでしょうか。出たのだったら「それに基づいて」とした方がよいような気がします。

(齋藤委員) 「調査終了後、市でこういう検討が進められていると聞いているので、それに従って対応されたい」と書くとよいと思います。

(加島委員長) ここに入れますか。

(事務局) 報告時点で検討が進められているようなことがあればそれでいいと思います。

(加島委員長) では、そういう書き方にしてください。改善報告書の中に出てくるわけですね。

(事務局) そうですね。それを花村先生に渡し、副市長に行きます。そこで反映されていた方がよいかもしれません。

(加島委員長) (3)は他にございますか。次の(4)に行きたいと思います。

(加島委員長) 二要素認証のところをどのように書きましょうか。

(事務局) 前段と同じような感じでよければ、その方向だと思います。

(加島委員長) 「調査終了後、改善がされている」という書き方を入れた方がよいのかなと思います。

(齋藤委員) 9ページ、アの第2段落「各区の共用書庫内の生活保護が・・・」は、「各区の共用書庫」が2回続いてくどいです。最初の「各区の共用書庫内の」は取っても意味が通じるのではないのでしょうか。

10ページ(ア)1行目から、「執務室や専用書庫に保管し切れず」で、「共用書庫」がまた重複して出てきています。「専用書庫に保管し切れず、他課との共用書庫に格納しているケースファイルが多くあった」という修正を提案します。

(事務局) 修正します。

(加島委員長) はい、よろしいでしょうか。最後にまとめについてです。

11 ページ下から 10 行目「B 区が取る一括管理」は「別冊管理」ですか。最初の方は「別冊管理」と書いてあります。初めの方では何と書いていますか。

(事務局) 別冊でした。

(加島委員長) 統一した方がよいです。

(事務局) 5 ページに「一括で管理できるように別冊方式で」と書いてありました。「別冊方式」です。

(齋藤委員) 12 ページ 3 行目「個人情報保護に係る取組」で、ほかのところでは「取組」と、平仮名なしの漢字 2 文字で書いています。どちらかの表記にそろえた方がよいです。

(加島委員長) 文書管理規程で決まっています。それは、ほかのところも見てください。

個人情報の誤発送等がかなり多いです。今までの研修の方法を変えて、個人情報の強化月間を設けたり、事故時の対応ロールプレイングを行ったりするなど、新しい方法を入れないといけないと思います。今までどおりではなかなか事故がなくなりません。「研修方法の見直しなど検討されたい」と入れてもらいたいです。

一方で、横浜市役所来庁者の満足度は、ここ数年全てで 90 パーセント以上です。せっかく高い評価なのに、個人情報の事故が多いのは残念です。研修方法を変えたりして、できるだけ改善してもらいたいというのをまとめに入れてほしいです。

(上野委員) 研修方法の見直しはよいと思います。「やった」ということで安心したり、満足している風潮になっています。視点を変えて認識してもらおう時期にも来ているのかなと思います。ほかの会社でも、研修を全員が受けると、満足してしまいます。是非入るとよいと思います。

(西村委員) キャンペーンを継続するとマンネリ化が起きるので、それはその時にまた考えるという繰り返しです。何もやらないよりは、まずはやった方がよいと思います。改善に向けた不断なき取組を継続していくことだと思います。

(上野委員) 継続しながら方法は常に変えるので、やる側は大変です。

(加島委員長) 23 区などの生活保護課に聞いてみました。IT 化がかなり進んでいて、別冊ファイルは持っていないそうです。もう全部打ち込んでいるので、アクティブな分はファイルとして持っていますが、もうほとんどデータ化されて倉庫には入っていません。

(塩入委員) 現状では紙が多いですが、今後完全に電子化するようにシステムを持っていく段階です。全部電子申請に移行します。地方もそれに合わせていかないと、国と手続が違うのは困ります。

(加島委員長) かなりの分冊が倉庫の中にありました。それを見に行くわけです。「まだこのようなことをやっているのかな」という感じです。

(塩入委員) ドイツなど、もう申請が完全に電子です。紙はあまりないです。

(事務局) 古いものは画像としてスキャナーで取るのですか。

(加島委員長) 5年前からやっているのですが、もう保存期間を過ぎて捨てていました。

(事務局) 今回のように、保存年限を5年と区切らないと駄目なのだと思います。

(加島委員長) そうですね。それはあります。もっと古いのがたくさんありました。

(事務局) もしかしたら少し可能性が出てくるかもしれません。全部電子化されると、かなり広いスペースができて安全です。

(加島委員長) 「IT化」とか「電子化」という言葉は入っていましたか。

(事務局) 「光学文字認識による電子化スペースの確保をはかること」というところです。もう少し書きますか。

(加島委員長) そうですね。

(事務局) 先ほどの改善を加えたいということで、「それに引き続き」みたいな形で入れますか。メールで改善案を送付いたしますので、見てください。

(加島委員長) そうですね。電子化はやはり世の中の流れです。

ほかになければ、メールで皆さんに送って合意するということではないですね。もし追加の修正があれば、いつまでですか。

(事務局) 1週間ほどでお願いできればと思います。

(加島委員長) 何か気がついて修正したければ、1週間以内をお願いします。それでは、報告書の内容については、今回の案で確定としたいと思います。その他、補足説明を事務局からお願いします。

(事務局) 今後の流れについて御説明いたします。まず、次回の審議会におきまして、第三者評価委員会から審議会に報告書を提出し、審議会から実施機関に報告書を提出する運びになります。

具体的には、11月28日の審議会に報告書を提出し、その後12月に、実施機関の代表である市長に、対応は副市長となりますが、報告書を提出する予定としております。その際には個人情報保護審議会の花村会長、当委員会の加島委員長に御出席いただく予定となっております。提出後、記者発表を行い、市のホームページにも報告書の内容を掲載し、各職場にも周知を図る予定としております。

(加島委員長) それでは、報告書について質問等はございますか。なければ、次の議題に移りたいと思います。

4 平成30年度以降の实地調査の方向性について

(加島委員長) 次に、「(3) 平成30年度以降の实地調査の方向性について」に移りたいと思います。それでは、事務局から説明をお願いします。

(事務局) 翌年度以降の活動については、1月の委員会において調査先を選定し、3月に年間スケジュール等の方針を決定する予定でおります。このため、昨年度の個人情報の漏えい状況等について担当係長から御説明させていただきます。

(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。それでは、これについて、皆さんの御意見を伺いたいと思いますが、いかがでしょうか。

(西村委員) 1 ページ 2 の表、左から三つ目に「指定管理者委託先等」とありました。郵便局の誤配は含まれていますか。

(事務局) 入っていません。

(加島委員長) 一昨日の東京新聞に、千葉県の事務処理ミスがすごく増えており、原因は団塊世代の退職で、チェックできるベテラン職員がすごく少ないという分析がありました。そういうことはありますか。

(事務局) あります。

(加島委員長) 長年やった人は勘みたいなものを持っています。注意するところを押さえているのでしょうか。

(事務局) 職員数を抑制しています。今まで主任級で残っていたベテラン職員を全部係長にしようということで、職員級と一緒にチェックしてくれる人がいなくなりました。

(加島委員長) 一昨日の新聞も、「主任級がすごく少なくなって、チェックができない」とありました。

(事務局) そうです。どこも同じだと思います。事務系だけでなく、技術系もそうです。

(加島委員長) そういう視点を加味すると、事務局から何かありますか。

(事務局) マイナンバー制度が始まったということで、個人情報を取り扱う職場を選定して見てもらうということです。戸籍課はマイナンバーカードという特有の事務がありますが、それ以外の職場では特定の情報ではなく、通常書類の中に入ってきています。そこだけ独自で見ると感じはあまりないです。マイナンバーにこだわらずに考えてもいいかと思います。

(上野委員) 指定管理者の事故が増えてきているという話がありました。どういったものが増えているのですか。

(事務局) 保管していたものがなくなっていたり、窓口でAさんに渡す利用許可証をBさんに渡したりというのが多いです。

(上野委員) 内容は、この左側にある誤送付や誤交付というようなものですか。

(事務局) 誤交付や誤送付が多いところです。ケアプラから介護事業者宛の書類はファックスで送ります。それを別の事業者に送ってしまうというのがあります。

(塩入委員) 発送業務を委託している委託業者よりは、指定管理者の誤送付などの方が多いですか。

(事務局) 横浜市の公の施設を任せている指定管理者がやってしまうのは多いです。

(上野委員) 健康福祉局の件数が多いのと、指定管理は関連がありますか。健福局関連の指定管理者の事故が多いわけではないですか。

(事務局) 事故分析としては分かりませんが、印象としては、ケアプラが

多いです。個人情報をたくさん扱うこともあると思います。

(事務局) ケアプラは、区福祉保健課で指定管理をしています。

(加島委員長) 1回行っているのですよね。

(上野委員) 行ったところはしっかりやっていました。もちろん、改善してほしいところもありましたが。

(塩入委員) スポーツセンターの方は少し課題がありました。

(上野委員) 色々ありました。お客様目線だけれど、結果的に危ないというのがありました。

(塩入委員) 反対から来て見られてしまいます。

(上野委員) お客様は手に取りやすいけれど、そのまま持っていかれたらどうするのかというのがありました。

(西村委員) 区役所ごとの偏りはありますか。

(事務局) あまりそれはありません。

(事務局) 割と新しくて、片付いているようなところの方がミスはあまりないかもしれません。古くてごちゃごちゃしているところが、事故が起きやすいところはあるかもしれません。

(事務局) 横浜市体育協会は、18区の8割ぐらい指定管理になっています。ケアプラでは、区をまたいで特定法人が色々なところをやっています。事業者ごとの特徴はあるかもしれません。横浜市体育協会の研修や管理の仕方は一律にやっていますが、そこがうまくいっているのかいっていないのかというところはあったのかなと思います。スポーツセンターは民間の株式会社もたくさん入っています。そういう方法が優れているのかどうかは分かりません。

(西村委員) 起こした部署が自己申告する形ですか。

(事務局) そうですね。ケアプラなら、まず指定管理を所管している区の福祉保健課にまずは報告する形です。

(事務局) 手を挙げないと、発覚したときはかなり重いペナルティがかかります。小さいことでも全て挙げていると思います。

(加島委員長) 横浜市はそこはすごくいいですね。ほかの自治体はここまで出てないです。毎回、審議会で見えています。ヒヤリ・ハットに入れて事故扱いしていないところがたくさんありますが、横浜市はきちんと報告していてすごいです。

(事務局) 所管でも後で分かると事態が重くなります。我々職員も懲戒がかかってしまいます。

(西村委員) 銀行では、「未開封であれば漏えいはしていない」という整理をしています。

(事務局) そういうギリギリの判断をしている場合もあります。

(西村委員) 窓口で渡したけれど、その場で気づいたらセーフとか。銀行でも誤送付はずっと悩んでいます。「どこの支店で誤送付が起きた」とか、事案の概要を還元して、「我が店でも起こり得るから、気をつける」ということでやらせるのですが、パターンを見るとほぼ同じです。紛失のところは、銀行の場合は顧客情報を持ち帰らない前提です。「財

布をなくした」とか、そういうのはありますが。

(事務局) 持ち帰る場合は許可をもらってきちんとしなければなりません。

(加島委員長) 出張の直帰もなるべくないようにしているのですよね。

(事務局) 11月、12月に採用2年目研修があり、個人情報の研修をしました。一番多い誤送付に焦点を当てて、ダブルチェックというケースで考えてもらいます。どこに危険があるかを考えて、どういうところでしなければいけないか、奥が深いです。

(西村委員) 銀行でも初鑑者と再鑑者、確認印を押す箇所が二つ枠があり、押し漏れは考えられません。

(齋藤委員) 大体、封筒の端に押すのが分かりやすいです。

(西村委員) 責任を明確化します。それでも起きてしまいますが。

(齋藤委員) 平成24、25年と続けて、指定管理先と思われる施設に行っています。このときの問題意識はどのようなものでしたか。誤交付や誤送付がその時期、共に増えていたのですか。

(上野委員) そういうことではないです。市直轄でないところを見に行くという話だったと思います。

(塩入委員) 指定管理者や委託先には協力してもらうので、こちらに強く言う権限はありませんが、行政の在り方として指定管理者制度ができています。そういった観点からしっかりチェックしていく必要があるということから見せてもらった感じですか。公務員と比べると、個人情報保護に関してはどの程度意識が高いのかなというのはかなり疑問を感じる部分がありました。

(上野委員) 今から5、6年前だから、当時から比べると今の方がコンプライアンス等の意識が強くなっているのかなと思います。

(塩入委員) 制限自体がされていなかったり、端末も固定されてなかったりしました。

(上野委員) 「せめて、個人情報はカウンターに出さずにカウンターの下の棚に入れましょう」という話もしました。お客様の目の前のカウンターにお客様個人のファイルが乗っていたりしました。

(塩入委員) 基本的に個人情報で、こういうのはしっかり管理しなければいけないという意識もそもそもなかった時代でした。

(上野委員) 業務的なものはしっかりしていたとは思いますが、今と比べるとすごく緩くて、観念がありませんでした。今見ると、もし変わっていないならばめちゃくちゃ、ということもあるかもしれません。

(塩入委員) アルバイトの人が多かったです。

(砂川委員) 図書館のときは逆に、指定管理者の方がしっかりやっていた。

(加島委員長) 当該指定管理者はちゃんとしていました。

(塩入委員) 今は協定書や委託の契約の際に、個人情報についてもモデル規定を提示して設けさせたりしています。でも、このころはまだ細かく書いていなかったのではと思います。

	<p>(加島委員長) 指定管理者委託先の中で何か所か、考えてください。スポーツセンターやケアプラザに限らない委託先があればとも思います。</p> <p>(事務局) 事故報告とも併せて見てみます。</p> <p>(加島委員長) それでは、ただいまいただいた御意見について事務局で調整いただいたうえ、次回委員会で改めて検討する、ということによろしいでしょうか。</p> <p>(事務局) 御意見を踏まえて調整し、改めて御連絡いたします。</p> <p>5 その他</p> <p>(加島委員長) それでは最後に、「(4) その他」について、事務局から何かございますか。</p> <p>(事務局) 事務局からは、特にございません。</p> <p>(加島委員長) では、委員の皆様からは何かありますか。それでは最後に、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は、1月17日木曜日14時から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1月17日(木)14時からと決定させていただきます。場所は関内中央ビル5階特別会議室です。ありがとうございました。</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"> 1 平成30年度第4回委員会会議録 2 平成30年度実地調査報告書(案) 3 平成31年度以降の実地調査の方向性について

本会議録は、平成30年1月17日平成30年度第5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