

平成20年度第1回

個人情報取扱事務に関する実地検査

報告書

平成20年11月

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 実地検査の概要 .....	2
2 検査の結果 .....	4
2 - 1 市民活力推進局広聴相談課	
2 - 2 鶴見区区政推進課（広報相談係）	
3 まとめ .....	7
資 料	
投稿用紙 .....	11
・市民からの提案	
・鶴見区「ご意見カード」	
横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会設置運営要綱 .....	15
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 .....	17

平成20年11月19日

横浜市長 中田 宏 様

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会  
委員長 森谷 亘暉

横浜市が行う個人情報取扱事務について、横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会設置運営要綱第6条第2号の規定に基づき実地検査を行ったので、以下のとおり報告します。

## 1 実地検査の概要

### (1) 実地検査の対象

広聴情報データベースシステムに関する事務  
(市民活力推進局及び鶴見区)

#### 選定の理由

平成20年度第1回個人情報取扱事務に関する実地検査については、

- ・市職員による個人情報の漏えい事故が依然として多く見受けられることから、市職員による個人情報の取扱状況を検査すること
- ・特定の所管課だけでなく、すべての部署の職員が関わるシステムでの個人情報の取扱状況について、システム所管課を対象とすること

とし、市民活力推進局広聴相談課が所管する広聴情報データベースシステム(以下「広聴DB」という。)を利用した事務を対象に、実地検査を実施することとした。また、システムを扱う現場として、鶴見区区政推進課(広報相談係)も併せて実地検査の対象とした。

### (2) 検査日程

平成20年8月4日(月)

### (3) 検査の場所

市民活力推進局広聴相談課及び鶴見区区政推進課(広報相談係)の事務室

### (4) 検査担当委員

森谷 亘暉(委員長)  
高橋 良  
半田 彰  
藤森 立男  
三上 雅之  
渡邊 裕子

### (5) 検査の方法

市民活力推進局広聴相談課

広聴DBについての業務説明等を受けた後、市民からの提案の投稿受付から広聴DBへ入力するまでの事務及び投稿原本の保管状況等を実地に検査したほか、随時ヒアリング等を行った。

鶴見区区政推進課(広報相談係)

鶴見区独自の広聴制度である「ご意見カード」事業について説明等を受けた後、投稿受付から広聴DBへの入力までの事務及び投稿原本の保管状況等を実地に検査した

ほか、ご意見カード投稿ポストの設置状況等も検分した。また、随時ヒアリング等を行った。

(6) 検査の結果

すべての検査対象において、個人情報取扱事務は概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。また、個人情報を保護する仕組みとして評価できるものもあった。

検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、実地検査の対象ごとに、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。評価意見でとりあ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、同要綱第7条では、市長は、本委員会の意見に対し必要な措置を講じ、その結果を委員会に報告するものとされている。

## 2 検査の結果

### 2 - 1 市民活力推進局広聴相談課

#### (1) 個人情報取扱事務の概況

「市民からの提案」への投稿は、専用封筒により郵送される投稿用紙のほか、FAXやホームページ上の投稿フォームなどでも受け付けられている。郵送やFAXで届いた投稿は、スキャナーで読み込み、広聴DBに取り込まれている。ホームページなどから電子データで投稿されたものは、ワード文書などに貼り付けた上で広聴DBに取り込まれるとともに、紙媒体としても出力されている。これらは、投稿の原本としてファイルに整理され、鍵付きの書庫に適切に保管されている。

直接スキャナーで対応できない大判の書類等は、縮小コピーした上で読み込んでいるが、コピーしたものは読み込み後すぐにシュレッダー処理しているとのことであった。

広聴DBでは、直接回答を担当することとなる課等以外では、投稿者の氏名などの個人情報は閲覧できないように保護されている。また、広聴DBへのログインは市役所内共通の職員認証システムを利用しており、ログインした職員の所属等に応じて閲覧権限が管理されている。

来庁者から見える可能性のある位置のパソコンについては、ディスプレイにのぞき見防止のフィルターが取り付けられてあり、情報の漏えいを防いでいる。

#### (2) 意見（改善を求めるもの）

特になし。

#### (3) 意見（評価するもの）

##### ア チェックボックスによる再確認

広聴DBでは、入力後、次の画面へ遷移するときに、投稿要旨など他課でも閲覧可能な項目に個人情報が含まれていないか、チェックボックスを設けて入力者に確認を促す仕組みが設けられており、個人情報の誤掲載を防ぐ対策として評価できる。

##### イ システムの画面構成

広聴DBの受付入力画面は、個人情報に関する項目の入力欄がまとまって構成され、内容が一覧で確認しやすくなっており、個人情報の誤入力を防ぐ対策として評価でき

る。

(4) 提案事項

特になし。

## 2 - 2 鶴見区区政推進課（広報相談係）

### (1) 個人情報取扱事務の概況

鶴見区では、市全体の制度である「市民からの提案」の受付のほか、区独自の広聴制度として「ご意見カード」を設置している。

「ご意見カード」投稿ポストは窓口のある各階に配置されているが、取り出し口は施錠され、投函口からものぞかれるおそれはない。

投稿の原本はファイルに整理され、鍵付きの書庫に保管されている。また、事務処理の必要の都度取り出し、使用後は放置せず速やかに収納するなど、個人情報は適切に管理されている。

### (2) 意見（改善を求めるもの）

#### パソコン画面ののぞき見防止対策

広聴業務に限ったことではないが、パソコンの画面に個人情報を表示することもあると思われるので、来庁者から見える位置にあるパソコンについて、のぞき見防止のフィルターをつけるなど何らかの対策をすべきである。

### (3) 意見（評価するもの）

特になし。

### (4) 提案事項

#### 「ご意見カード」の利用目的

「ご意見カード」には「区役所を利用した感想や窓口改善などのご意見をお寄せください。」と記載されているが、例えば、1階にある記載台兼投稿ポストの表示は「区役所の窓口サービスや区政に関するご意見・ご要望などをお寄せください。」と異なっている。

市や区の施策に対する意見や要望を主とする市民からの提案に対し、「ご意見カード」には窓口対応など区役所に関する内容が多いとのことであり、住所・氏名などの個人情報も収集することを考えると、投稿者に示す「ご意見カード」の利用目的を整理することを提案する。



### 3 まとめ

今回、検査対象とした広聴DBは、直接回答を担当することとなる課等以外では、投稿者の氏名などの個人情報閲覧できないように保護されている一方、個人情報を含まない投稿要旨などはどの職場からも閲覧できるようになっており、市民の声を広く市役所全体で把握できる仕組みになっている。個人情報の保護を図った上で、市政に対する市民の要望等を共有することができる有効なシステムといえる。

ただし、「市民からの提案」の投稿用紙には、個人情報をはじめとする投稿情報がこのような市のデータベースに蓄積されていることが明確に示されているとはいえず、投稿した市民が個人情報の取扱状況を容易に知り得るか、という点では、説明内容の見直しは必要と思われる。

一方で、このような広聴DBの機能からは想定されていないと思われる状況も起きている。

例えば、同一と思われる内容の投稿が複数の市民から大量に送られてきた場合に、投稿者が違うことからそれぞれを個別の投稿として取り扱い、1件ごとに受付から回答までの対応をしている。それぞれの投稿者の個人情報をシステムに入力することは、非効率であるだけでなく、誤入力や漏えいのリスクも高まると考えられる。

他に市長陳情などの制度もあることから、このような大量投稿を「市民からの提案」として個別対応することには再考の余地があると思われる。システムで対応できない大量の資料が添付されている投稿についても、「市民からの提案」として広聴DBで取り扱うべきなのかは、疑問の残るところである。

いずれにしても、市民の声を市政へ反映させ、市民満足度の向上や市政の合理的運営に役立てるといふ広聴制度の趣旨を踏まえつつ、個人情報の保護という視点からも、これらの投稿に対する対応を検討していくことが必要と思われる。

資 料

投稿用紙 [ 市民からの提案 ]  
( 表 )

**市民からの提案**

受付  
番号

年 月 日

※下記の欄は統計上利用しますので、差し支えなければご記入ください。

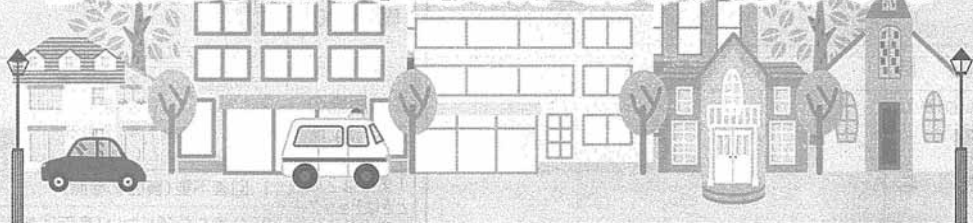
住所	(〒 - )	年 齢	歳	男 ・ 女
電 話	( )	職 業	1 勤 め 2 自営業 3 公務員 4 パート、アルバイト	5 学生 6 その他 ( )
ふりがな		この用紙の 入手場所	1 市の施設 (市役所、区役所、 地区センター、図書館、 スポーツセンター等	2 銀行 等 3 駅 4 その他 ( )
氏 名		1または2の ときはチェック してください	<input type="checkbox"/> 1 回答不要(裏面②参照) <input type="checkbox"/> 2 公表を希望しない(裏面④参照)	

件 名 —

Blank area for writing the proposal content.

# 皆さんからのご提案・ご要望は、 「市民からの提案」へ!

## 地域に身近な区役所で受け付けます



### 1 これからの市政は、 「分権」と「協働」が基本

市民の皆さんに身近な区役所を中心として声を受け止め、ニーズを把握し、皆さんとともに課題を解決することが重要です。そこで「市民からの提案」は、お住まいの区役所が受け付け、地域に密着した対応と協働による地域の身近な課題の解決をめざします。

### 2 迅速な回答・対応を めざしています

いただいたご提案・ご要望は、原則として受付日の翌日から起算して14日以内に回答(対応)します。

### 3 市長はパソコンから、いつでも 内容を見ることができます

「市民からの提案」ではIT化を進め、皆さんのご提案・ご要望を受け付けした区役所がデータ入力した後、市長はパソコンを通してその内容と回答をいつでも見ることができるシステムになっています。

### 4 横浜市の回答(対応)をホーム ページなどで明らかにしています

お寄せいただいたご提案やご要望は、個人情報に十分配慮し、投稿内容の要旨と回答(対応)をQ&A形式でホームページなどで公表しています。市民の皆さんがお互いに情報を共有するとともに、横浜市の回答(対応)がどのようなものか明らかにしています。

### 5 「インターネット」でも受け付けています



「市民からの提案」は、インターネットでも受け付けています。市役所のホームページにある専用の投稿フォームをご利用ください。

平成18年度投稿ベスト5  
(手紙・インターネットほか)

順位	1位	2位	3位	4位	5位
内容	道路	バス	市民応対	教育内容	店舗・広聴 市民相談

平成18年度の投稿数は8,480通です。

<http://www.city.yokohama.jp/me/shimin/kouchou/>

## ご意見カードの流れ

**【受付】** カードは、毎日確認しています。  
また、受付したカードは、担当課に送付されます。

**【対応】** カードを受取った課は、対策を考えます。  
●いまある制度で対応できるものは、担当が対応します。  
●予算が必要なものは、翌年以降実施できるか検討します。  
●まちづくりなど、大きな事業になるものは、今後の計画の  
参考とします。

**【回答】** お名前と連絡先が記入されている場合には、  
担当課から回答させていただきます。

鶴見区役所広報相談係 ( 電話 510-1680/FAX510-1891 )  
E-mail :tsurumi@city.yokohama.jp

## ご意見カード

鶴見区役所では「区民満足度の  
向上を目指した区役所づくり」に  
取り組んでいます。区役所を利用した  
感想や窓口改善などのご意見をお  
寄せください。

投稿ポストは 1 階正面玄関と  
各階エレベーター前にあります。



## ご意見カード

区役所を利用した感想や窓口改善などのご意見をお寄せください。

件名:

いただいたご意見や連絡先は、横浜市のデータベースに蓄積し、市政や区政を考えるうえで参考させていただきたく思います。収集した個人情報、業務を担当する部署以外は閲覧できないようになっています。

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

ご意見ありがとうございました。

住所	(〒 . )
電話	( )
ふりがな	
氏名	年齢 男・女

お客様に連絡する場合には、回答をご希望の場合は、必ずご記入ください。

(裏)

(注)様式は検査日現在

## 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会設置運営要綱

制定 平成17年9月29日

改正 平成18年3月31日

### (設置)

第1条 横浜市が保有する個人情報の取扱い等について検査・評価することにより、個人情報の適正な取扱いを確保し、個人情報保護の推進に資するため、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。）を設置する。

### (委員会)

第2条 委員会の委員は、地方自治並びに情報管理及び個人情報の保護に関し学識経験又は実務経験を有する者のうちから、市長が任命する。

2 委員会は、委員6人以内をもって組織する。

3 委員会の委員は、地方公務員法第3条第3項第2号に規定する非常勤特別職職員とする。

### (任期)

第3条 委員の任期は2年以内とし、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。

### (委員長)

第4条 委員会に委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員長が指名する委員が、その職務を代理する。

### (会議)

第5条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 委員会の会議は、委員の過半数の出席がなければ開くことができない。

3 委員会の会議の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

### (委員会の業務)

第6条 委員会は、第1条の目的を達するため、次の業務を行う。

(1) 検査基準の策定

(2) 実施機関（横浜市個人情報の保護に関する条例第2条に規定する実施機関をいう。以下同じ。）が行う個人情報取扱事務に関する定期の实地検査

(3) 実施機関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の

#### 随時の実地検査

(4) その他実施機関における個人情報の適正な取扱いの推進に資するため、委員会が必要と認める業務

#### (意見及び措置)

第7条 委員会は、前条第2号及び第3号の実地検査の結果について、市長に意見を述べることができる。

2 市長は、前項の意見に対し必要な措置を講ずるものとする。

3 市長は、前項の措置結果を委員会に報告するものとする。

4 市長は、市長以外の実施機関にかかわる第1項の意見について当該実施機関に伝え、第2項の措置を当該実施機関に行わせ、及び第3項の報告を当該実施機関から受け委員会に報告するものとする

5 委員会は、第1項、第3項及び第4項の意見及び措置結果について、横浜市個人情報保護審議会に報告するものとする。

#### (秘密を守る義務)

第8条 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。

#### (事務局)

第9条 委員会の事務局は、市民活力推進局総務部市民情報室に置く。

#### (委任)

第10条 この要綱に定めのない事項については、委員長が別に定める。

#### 附 則

#### (施行期日)

この要綱は、平成17年10月1日から施行する。

#### (施行期日)

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。



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

(委員は50音順)

職	氏名	職歴・専門分野等
委員長	もりや よしてる 森谷 宜暉	産業能率大学名誉教授(経営情報論)
委員 委員長 職務代理者	たかはし りょう 高橋 良	横浜弁護士会会員(情報問題対策委員会委員長) 高橋良法律事務所
委員	はんた あきら 半田 彰	株式会社横浜銀行 コンプライアンス統括部顧客情報管理室長
委員	ふじもり たつお 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)
委員	みかみ まさゆき 三上 雅之	元東京都監査事務局次長(特別監査室長)
委員	わたなべ ゆうこ 渡邊 裕子	駿河台大学経済学部准教授(障害福祉論)

横浜市個人情報保護審議会委員との兼任

平成20年5月21日現在