

平成30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会議録	
議 題	1 前回会議録の承認 2 実地調査対象事務所管課の業務について 3 実地調査対象の調査項目検討 4 実地調査当日のスケジュールについて 5 平成29年度実地調査報告書に対する措置結果報告について 6 窓口サービス課の取組みについて 7 鶴見区戸籍課の改善報告について
日 時	平成30年7月12日（木）15時00分～17時00分
開催場所	スカーフ会館ビル 大会議室
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	一部非公開（傍聴者なし）
決定事項	・実地調査当日スケジュール
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2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、横浜市の保有する情報の公開に関する条例第31条第1項第2号 非開示情報に該当する事項を審議する場合に基づき、公にすることにより、当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるものに該当するため、横浜市附属機関の会議の公開に関する要綱第4条に基づき、議事（6）イは非公開といたしますが、よろしいですか。それでは、一部非公開とします。</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、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。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 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、「（2）実地調査対象事務所管課の業務について」に移ります。前回に引き続き健康福祉局生活支援課から、説明をいただくことになっています。説明をいただいた後、委員の皆さんから御質問等をいただきたいと思います。それでは事務局から説明をお願いします。</p>

(事務局) 本日は、前回委員会で御質問いただいた内容を踏まえたうえで、所管課である健康福祉局生活支援課から説明をさせていただきます。なお、所管課は次の議事3の説明終了後の退席とさせていただきます。それでは御説明をお願いします。

(所管課) <資料2に基づき説明>

(西村委員) 1ページ、一番下のなお書きで、「当該ファイルがなければその都度気づくものです」と記載があります。過去、しまい忘れなどの事件がありましたか。

(所管課) ゼロではないです。私も係長時代、ケースワーカーから気になるファイルを預かり、見た後にきちんと戻せばよかったのですが、次の会議があって、自分の机の中に入れており、ケースワーカーが「ケースファイルがない」と大騒ぎしたことがありました。

(西村委員) 騒いですがすぐ見つかったということでしょうか。

(所管課) そうです。

(西村委員) 見つからなかった事案はないですか。

(所管課) 私は20年いますが、聞いたことはないです。

(西村委員) 分厚いファイルですか。

(所管課) そうです。ただ、中身が何枚か抜かれていたら、どうしても気づかないものはあると思います。

(西村委員) 格納する場所が間違っていたことはないでしょうか。

(所管課) ケースワーカーがA氏のものを戻すときに、誤ってB氏のところへ戻してしまうようなことはありました。

(齋藤委員) 相談で終わった、受給決定には至らなかったファイルは別に保管すると書いてあります。その辺りの行方がどうなるのか、もう少し詳しく教えてください。

(所管課) 2ページ下のところで、相談表については相談の綴りを作っています。開始に至らなかったものは却下取下げ綴りを作っています。

(齋藤委員) それも生活支援係の部屋の特定の場所にあるのですか。

(所管課) そうです。大抵は面接担当員近くの書棚にしまっています。

(齋藤委員) この相談記録表は時系列か、それとも5音順ですか。

(所管課) 基本的には時系列です。ただ、同じ人が何回も相談に来るときは、過去のを全部まとめて、最新のところにその人の分が綴ってあります。Aさんが5回来ているのであれば、3年前のところではなく最新のところに5枚一緒にしてあります。

(上野委員) 保管期限はどのくらいでしょうか。

(所管課) 3年です。

(上野委員) 3年経ってから再度来た場合は、新たに相談になるのでしょうか。

(所管課) そうです。ケースファイルは5年ですが、相談記録表は3年です。

(上野委員) 3年経つとちゃんと廃棄されていますか。

(所管課) ケースファイルは5年ですが、溶解処理にかかる時期は一緒な

ので、3年前の相談表も一緒に持っていきます。

(齋藤委員) 最後のページで「事件・事故例」として、受給者名簿を持ち出して忘れてしまったケースがあります。受給者名簿は、その区の地区ごとに紙のリストになっているのですか。

(所管課) そうです。旭区には3,500世帯ありますが、ケースワーカーは自分の担当世帯分を打ち出しています。

(砂川委員) 受給者名簿は常に出している状態で一式保管されているのではなく、システムに入っているものをその都度担当者が出力するのでしょうか。

(所管課) そうです。

(砂川委員) 名簿として一覧で出して管理しているものはないのでしょうか。

(所管課) 3,500世帯を全部打ち出して取っておく必要性はないです。

(砂川委員) 出そうと思えば幾らでも印刷はできるのでしょうか。

(所管課) 出せます。

(西村委員) ケースファイルは紙ベースでしょうか。

(所管課) 紙です。

(西村委員) 14ページ2行目で、ケース記録というのはケースファイルとは違うのでしょうか。

(所管課) ケースファイルの中で、受給者への支援や保護の決定の流れを書いています。手書の人もパソコンで作る人もいます。基本は紙です。

(加島委員長) 決裁があるわけではないのでしょうか。

(所管課) 決裁はあります。紙で押印しています。

(加島委員長) それと同時にシステムでも決定入力するのでしょうか。

(所管課) そうです。

(加島委員長) システムは文書決裁のように、課長が見て決裁するわけではないのでしょうか。

(所管課) ケースファイルの一番前に調書が付いています。システムでバーコードを読み込み、調書を出しています。

(加島委員長) 紙に判子を押して、システムの方も入力するのでしょうか。

(所管課) そうです。

(加島委員長) 自分のバーコードですか。

(所管課) スーパーに付いているようなバーコードです。決定調書というものがあるので、そこで読み込んで消し込みます。一度に何枚も回ってくるので、該当するものをピックアップします。

(西村委員) 紙とシステムの双方で行うとなると、片方だけやり忘れることは起こり得るのでしょうか。

(所管課) 判子の押し忘れなどはたまにあります。また、システム上での決裁を忘れていることも、月に何回かありますが、締め処理のときに未処理のリストに出るので、もう一度やり直します。それがないとお金が出ません。

(西村委員) ケースファイルは紙ベースということですが、手書きでしよう

か。システムに打ち込んだものをプリントするのでしょうか。

(所管課) 任意なので、人により違うと思います。4割ぐらいはパソコンで打っていると思います。

(西村委員) プリントアウトしたものを切り貼りしてノリ付けする形なのでしょうか。

(所管課) 前回までのところに、その場面だけ追加でプリントをします。ワードもしくは、システムにもケース記録の機能があります。

(西村委員) 8ページで、地区担当員が申請者を訪問するとき、物を持っていくのが通常だという話でした。原本を持っていくのでしょうか。それともプリントアウトしたものを持っていくのでしょうか。もし、原本を持っていくのであれば、万一紛失した場合、記録そのものがなくなってしまうのではないのでしょうか。

(所管課) 原本そのものを持っていくことはまずないと思います。申請書や収入申告書のコピーを持って行きます。

(塩入委員) コピーを持ち出した場合、回収してシュレッダーにかけるのでしょうか。持ち出した後はどうなるのでしょうか。

(所管課) 原本があれば不要なので、シュレッダーにかけます。

(塩入委員) それは各人任せですか。

(所管課) 各人任せだと思います。

(西村委員) 最後のページで、受給者名簿のときは持ち出し記録簿があるということでした。

(所管課) 受給者名簿に限らず、収入申告書や保護申請書などの個人情報紙を持って行くときは、持出記録簿を付けています。

(塩入委員) 持ち帰ったのを確認しないと、どこかで紛失していても管理できないです。その意味での確認でした。

(所管課) その辺りは現場によって違うと思います。

(西村委員) 途中なくしても多分、気づかないままではないのでしょうか。

(塩入委員) 原本があって、システム上にあればということで安心していると、プリントされたものがどこかに流れてしまうかと思います。持出しの記録を作っていれば、持ち帰って廃棄まで確認する必要があると思います。

(加島委員長) 審議会で事件報告がありました。今年の3月に、保土ヶ谷区生活支援課で、入院しているかどうかについて保証会社から問合せがあった際、入院していることを伝えてしまった、というものです。

本来的には入院していることは伝えてはいけないのに、伝えてしまった事例です。そういう問合せに対し、個人情報をきちんと管理しているのか、職員の研修などでのチェックはしたのでしょうか。

(所管課) 数年前、逗子市でストーカー被害者の情報について職員が答えてしまい、殺人事件になりました。その後、平成25年12月に、生活支援課で、電話での問合せについての通知を出しました。個人情報については極力答えないこと。関係機関に対してどうしても答えなければならないときには、必ず折り返してからにする、といった注意書き

を書いた通知を出しています。

(加島委員長) 微妙なケースだと思います。不動産会社と保証会社間で情報を共有していたので、「これぐらい伝えてもいいか」ということで伝えてしまいました。会社側は何回も連絡して、連絡に出ないので、死んでいるのではないかと心配になり、電話がかかってきたと思います。

(所管課) 生活保護の関係機関の中で、不動産会社や家主とのやり取りはよくある事例なので、そのときに気をつけなければいけないことはあるかと思います。

(加島委員長) 物の管理などは見てみないと分からないところです。

(齋藤委員) 特に持出記録簿はどういう体裁でどう運用されているのかを確認したらどうでしょうか。

(加島委員長) それについても実際見て確認しましょう。流れはよく分かりました。ありがとうございました。

#### 4 実地調査対象の調査項目検討

(加島委員長) 次に、「(3)実地調査対象の調査項目検討」に移ります。事務局から御説明をお願いします。

(事務局) 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した。実地調査の調査項目について、委員の皆さんから何かありますか。

(上野委員) 2のイ「鍵の管理」で、レイアウトや職員数によって区ごとに方法が違うと思います。所管課側で、誰が保管しているのかは把握していますか。

(所管課) していません。

(上野委員) 各区に任せていて、どうなっているかについてはわからないということですか。

(所管課) 把握していません。

(塩入委員) 研修は「生活支援課に所属する全員に実施」ということですが、この研修は対面ですか、Eラーニングですか。

(所管課) 対面です。窓口職場で、全員1か所に集めて行うのは不可能です。複数回に分けて全員に対面で行っています。

(塩入委員) 県などでは人数が多くなるので、各課の代表者に研修に出てもらい、その代表者が各課で指導しています。そうではなく、職員が全員受講する体制ですか。

(所管課) 区で行う研修は、その区の職員は全員参加。局で行う研修は全員参加としていないので、持ち帰った上で必要なところについて課の会議で伝達してもらいます。

(塩入委員) それだと対面式というのとは少し違うように思います。

(所管課) 情報セキュリティやマイナンバーの説明編、実務編の研修資料については各区に送っています。生活保護システムの共有フォルダー

に全部入っているので、それを用いて研修を行ってもらおうよう話してあります。局から直接ではなくても、各区で責任を持って研修を実施というのはあります。

(塩入委員) 各課任せにしているということは、プリントをコピーして配付して終わりというところもあるかもしれないということですか。

(所管課) 情報セキュリティやマイナンバーに関する研修は必ず各課で実施することとなっているので、それは実施していると思います。

(塩入委員) 「こういった研修をしてくれ」という所定のマニュアルがあり、それに沿って実施しているのですか。

(所管課) そうです。

(加島委員長) 嘱託員やバイトはどうですか。

(所管課) それも含め、生活支援課に所属する者は職種にかかわらず全員受講することになっています。

(加島委員長) それで、この受講簿を作っているのですか。

(所管課) そうです。

(加島委員長) いつ誰が受けたかは、見学に行ったときに分かるのでしょうか。

(所管課) 特定個人情報については必ずやってもらうこととしています。

(西村委員) やり方については各責任者に任せるという話でしょうか。マニュアルに従えば同じレベル感は確保できるイメージかと思いましたが、そういった理解でよろしいでしょうか。おそらく、実際は各管理者を集めて集合研修をし、各職場に持ち帰って研修をして下さいという話だと思います。その中でマニュアルや資料は全て格納して整っていますので、説明の仕方は管理者次第、となっているように聞こえました。

(塩入委員) 県の審議会でその点について聞いたら、委ねているということだったので、職員がどれほど知識を得たのか、最後のチェックまではできていない、ということがありました。Eラーニングの中で最後にテストして点数が出てくるように、必ず最後のチェックまでしっかり取り組むように改善してもらいました。

(西村委員) 最後に効果測定するのに、簡単な指標として把握する術があるかという質問ということですかね。

(塩入委員) そうです。

(西村委員) 私もその部分は、今聞いていて、裁量に任せている、ということかと思いました。

(所管課) 実際に30ページの資料を配り、一部省略してやっているかまでは把握していません。

(加島委員長) 理解しているかどうかだと思います。業務研修は仕事に密着しています。OJTなどでフォローしますが、個人情報に関する研修はそこまでやっていないのではないかと思います。Eラーニングは最後に点数で出てくるので、できなければ最初からやり直すということが望ましいです。

(西村委員) 最後にテストして、「8割以上取れていなければもう一度テストを行わせる」というやり方も一つの手です。

(所管課) 個人情報の一般的な研修は、所属研修のことになりますが、市民情報課の職員が準備して全所管課でやっています。それについても効果測定はできていません。

(加島委員長) 最近は厳しくて、IT会社などは、合格しないとパソコンを使わせないようです。情報セキュリティも個人情報も全部受からないと、パソコンを使わせてくれない。私のところでもEラーニングを入れたが、1回でパスする人はなかなかいません。イエス、ノーのテストで、引っ掛け問題もあります。

(上野委員) 鍵のことも研修のことも、区の自主性を重んじることは大事ですが、根っこのところは所管課でもう少し立ち入った方がよいのかもしれない。前に調査に行ったとき、各区で全然違うところでおざなりになっているところがありました。

(塩入委員) 鍵の管理のところは前回の实地調査の報告で改善を求めたりしましたが、この部分は今回調査に行って指摘事項があるのかなと思いました。

(上野委員) 全体的に区役所のレイアウトなども違うので、画一的にできないことは分かりますが、もう少し市がイニシアティブをとってもいいと思います。

(齋藤委員) 全区で研修がきちんと行われたかは、どうやって把握するのでしょうか。

(所管課) 確認しているかと言われると、してはいないです。

(事務局) 我々でやっている研修は、それぞれ局区の総務課に依頼し、総務課に研修結果報告をします。受講者名簿も総務課に出されます。

(西村委員) 来ていないところには督促をかけたのでしょうか。

(所管課) はい、そうです。

(加島委員長) 人事記録システムの中に研修受講という項目は入っていないのでしょうか。

(事務局) 一部の研修については研修を受けたかは確認できますが、必須のものが全部入っているかどうかは確認できていません。

(加島委員長) 汚職防止などは必ず年1回あるはずですが、それはちゃんとやっているのでしょうか。

(事務局) 何年何月にどういう研修を受けたか、個人別には付けています。

(砂川委員) 受けてない人がいたら、本人に連絡がいくようにはなっていないのですか。

(事務局) なっていません。

(砂川委員) 記録は付けているが、何かに活かしてはいないのか。

(事務局) これについては管理職のコンプライアンス研修が必須になっていて、今年受講していないと来年また受講するように連絡はきます。そういった幾つかの必須研修について確認はできます。個人情報保護研修はそういう仕組みにはなっていません。

(砂川委員) 生活保護の研修も、人事情報に載るようなものではないのでしょうか。

(事務局) そうですね。Eラーニングで受けている研修については記録が残っています。

(加島委員長) それでは、これらの視点を踏まえて実地調査を行いたいと思いますので、よろしくをお願いします。

#### 5 当日のスケジュール

(加島委員長) 次に、「(4)実地調査当日のスケジュールについて」に移ります。事務局から御説明をお願いします。

(事務局) 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4に基づき説明>

(加島委員長) それぞれの待ち合わせ場所等は後ほどメールで伝えるようにお願いします。それでは、このスケジュールで決定したいと思います。よろしくお願いいたします。

#### 6 平成29年度実地調査報告書に対する措置結果

(加島委員長) 次に、「(5)平成29年度実地調査報告書に対する措置結果報告について」に移ります。事務局から御説明をお願いします。

(事務局) 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5に基づき説明>

(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。

(塩入委員) A区の方は、管理者が退庁する際には、倉庫の鍵をかけてもよいか職員に声をかけて確認した上で施錠して、責任者と庶務担当しか知らないところにしまうということで、非常にしっかりしています。

B区は、現状を変える意思はあるのかなというのがあります。「困難である」という理由として通用するのか、改善しようとする意思が読み取れません。

現状は誰でも保管庫から出して施開錠できます。「出勤や超勤の状況等により、施開錠する者が毎日異なるので」という理由ですが、それを変えなければいけないということになります。

また、管理者のみの管理とすると、「開錠前の準備作業や超勤時の業務に支障を来してしまう」とあります。A区では、鍵をかけるまでに特定個人情報を必要とするような作業は優先的に終えてもらう業務体制に変わっていくと思います。まずそういった努力をしようという考えがA区は読み取れます。

開錠前の準備で特定個人情報を取り出す必要があるものなのでしょうか。

(上野委員) 「開庁前」とは出勤前の時間を指しているのですか。それとも所定時間内の業務開始前という意味であれば通常管理者は来ていると思います。そこで準備するときにかけてしまうのだなと思いました。

(塩入委員) 個々で必要な準備はするべきだと思いますが、特定個人情報を

開錠前から触る必要があるのか、と思います。

(事務局) 耐火書庫を「隣接書庫」と言っており、この書庫には電動シャッターが付いています。耐火書庫のシャッターの鍵をいつ開けるかという話です。最初の出勤者がこれを開けます。システムの立上げに必要なカードが倉庫の中に一部入っています。まずシャッターを開け、カードを取り出し、システム一台一台にカードを通して立ち上げていく作業があります。というところから、まずシャッターを開けなければいけないのだということだと思います。

(上野委員) そのカードは、シャッターのところに入れなければならないのか。別の場所に保管すべきものではないのですか。

(事務局) 書棚の鍵やカードは全て、最後にシャッターの中にしまいます。そこでなければできないのかと言われると、いろいろ回答と事情はあるかと思いますが。

(事務局) B区は煩雑になっていますが、分離できるとすれば、特定個人情報だけ扱っている書棚の鍵は管理職が預かることで、B区も適切に管理できると思います。あとの作業は最後の人たちに任せる形ではどうか、ということで話をしています。予算なのか場所の問題なのかは分からないが、なかなか進んでいないようです。

(砂川委員) 守衛に預けるのはかえって危なくないのですか。

(西村委員) 開けたらむき出しということですよ。鍵がかかっているだけでもいいのですが、確かに守衛は危険だと思います。こういう書き方だと「労務管理上大丈夫か」というように見えてしまいます。

(砂川委員) 働き方から見直していくことも多分必要です。時間外を使わなければいけないのがそもそも問題です。

(西村委員) 遅くなるのであれば、安全な鍵の取扱いの標準化など、うまくできないかというところから気になります。

(塩入委員) まず一つ、「取扱変更困難な状況」と言っているのだから、最低限、期限を付して「いつまでに」という目標を立てて改善に取り組まなければ駄目です。

そうでないと、これを書いて出して、我々が承認したということで、安心して放置してしまいます。「いつまでに取り組んで報告してください」と言っておかないといけません。

「今後については実現可能な範囲で改善検討」と言っていますが、最終退出者に鍵を渡して守衛に預けることになっていますが、誰でも鍵の開け閉めができると何も変わらないです。

(砂川委員) この指摘はそういうリスクがあるから、危険だから直してくださいと言っているのに、やれと言われたが、できないという言い訳になっています。本当にそれが必要なことは何となくは分かるけれど、無理だから諦める、という感じになってしまっています。

でも、他の区でも問題が起きたらみんな大変な目に遭っています。区の人が危機意識を持たないと変わらないと思います。

(事務局) 期限を切って取り組むということは必要だと思います。

守衛にやらせるということについては、最終的な鍵の管理が難しいということだったので、私たちの方から代替案でこういうことも考えられるのではと示唆したところでした。

(塩入委員) この報告書は公表されるのですか。

(事務局) これは公表していきます。

(塩入委員) 守衛がやって、鍵を預かってしまおう、ということも考えられないでしょうか。

(事務局) どちらかという、時間外に職員の誰もが預かることのできる状態より、守衛が一人預かっていれば、少なくとも誰が鍵を使用したかの記録は確認できます。

(西村委員) 倉庫を開ける場所には防犯カメラはありますか。誰が開けたかが映っているのであれば抑止力にはなると思います。

(事務局) 倉庫も一部は映っています。

(加島委員長) いずれにしても、第三者評価委員会としてはこのままでは難しいです。先程話にあった、特定個人情報だけ分離するという事は難しいのでしょうか。

(事務局) 使う量はどのぐらいなのか聞きながら、それに合う書棚を入れていくようにしたいと思います。

(加島委員長) その方がいいと思います。具体的にいつまでにするか。お願いします。

#### 7 窓口サービス課の取組について

(加島委員長) 次に、「(6) その他 ア 窓口サービス課の取組について」に移ります。事務局から御説明をお願いします。これについては、私からお願いしたものです。横浜市の窓口サービスの満足度はすごく高い状況です。私が読んだ本で、関東学院の教授が、「横浜市は平成18年度から目標を定めて、非常にレベルの高いサービスをしてきた」と書かれていました。最近、事故が多いので矢面に立たされていますが、実際には非常に高い評価を得ています。このことから、資料をお願いします。それでは、説明をお願いします。

(事務局) 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6に基づき説明>

(加島委員長) ありがとうございます。参考にしてもらえればと思います。

#### 8 鶴見区戸籍課改善報告

(加島委員長) 次に、「イ 鶴見区戸籍課の改善報告について」をお願いします。なお、冒頭でご説明した通り、これより議事は非公開といたします。

**【以下、横浜市の保有する情報公開に関する条例第31条第2号、横浜市審議会等の会議の公開に関する要綱第4条の規定に基づき非公開で進行】**

<主な検討の趣旨>

- ・防犯カメラの設置については、よい取組である。

	<p>10 その他</p> <p>(加島委員長) 次に、「ウ その他」に移ります。なお、ここからは議事は公開となります。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、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9月6日(木)14時からということ考えておりますが、いかがでしょうか。それでは、次回委員会は9月6日14時からと決定させていただきます。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>
<p>資 料</p>	<p>資料</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 平成30年度第1回委員会会議録</li> <li>2 実地調査対象事務所管課の業務説明</li> <li>3 実地調査対象の調査項目検討</li> <li>4 実地調査スケジュール(案)</li> <li>5 平成29年度実地調査報告書に対する措置結果報告</li> <li>6 窓口サービス課の取組</li> <li>7 鶴見区戸籍課改善報告</li> </ol>

本会議録は、平成30年9月6日平成30年度第3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