

平成17年度

個人情報取扱事務に関する実地検査

報 告 書

平成18年 3 月

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会

目 次

1	検査の概要	1
2	実地検査結果の概況（総論）	3
3	検査の結果（各論）	7
3-1	港南区サービス課	7
3-2	港南区戸籍課	10
3-3	港南区税務課	12
4	まとめ	14

資 料

	個人情報取扱マニュアル（港南区サービス課）	17
	税務証明交付申請書（港南区税務課）	22
	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	23
	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	25

平成18年 3 月 2 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1項第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 検査の概要

(1) 実地検査の対象

港南区役所（福祉保健センターサービス課、総務部戸籍課及び総務部税務課）

(2) 検査日

事前説明 平成17年12月26日（月）

実地検査 平成18年 1 月19日（木）

(3) 検査の場所

港南区役所福祉保健センターサービス課、総務部戸籍課及び税務課の各事務室

(4) 検査担当委員

森谷 亘暉 委員長

三上 雅之 委員

(5) 検査の方法

平成17年12月26日に、検査対象の各課から検査担当委員2名が課の業務内容及び漏えい事故等が発生した業務の概要説明を受け、総務課から港南区個人情報漏えい事故ゼロプロジェクトの内容についての説明を受けた。

検査当日は、検査の対象が行う個人情報取扱事務が適正に行われているかなどにつ

いて、検査担当委員2名が検査対象の各課から直接説明を受けるとともに、業務の現場に立ち入り、職員からヒアリングするなどの方法により、業務の現場における個人情報の取扱状況を実地に検査した。

また、総務課から港南区個人情報漏えい事故ゼロプロジェクトの内容についての説明を受けた。

(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る。また、事故後の対応策として評価できるものもあった。

次ページ以降に、本委員会としての意見を、改善を求めるもの、評価するもの及び提案事項に分類して述べる。

なお、同要綱第7条の規定に基づき、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 実地検査結果の概況（総論）

<調査対象>

今回、本委員会が港南区役所を対象として実地検査を行うにあたり、各課の業務内容の説明を受けた上で、本年度に発生した個人情報漏えい等の事故について、事故発生時の状況や原因、事故発生の背景、及び再発防止策などに関して調査を行った。

<総 評>

誤送付や誤交付・誤発行等の個人情報漏えい事故が発生した時点での取組みを確認したところ、各課とも個人情報漏えい等に対するリスクの洗い出しやそれに基づくマニュアル作成などの事故防止対策が十分とはいえない状況であった。

しかし、事故発生後は、原因を分析し、個人情報漏えい等のリスクの洗い出しや各課独自の事故防止に向けたマニュアルの作成・改訂に取り組むとともに、注意喚起のための張り紙を活用するなど改善が図られていた。

また、港南区においては、事故発生直後の平成17年6月3日に各課の職員及び管理職からなる「港南区事故ゼロプロジェクトチーム」を立ち上げ、区役所全体として情報の共有化及び改善に取り組んでいる。

このプロジェクトでは、今後、A課がB課のマニュアルをチェックするなどのクロスチェックを行い、徹底したリスクの洗い出しを行うとともに、他課の優れた点を取り入れることによって更なる防止を図っていくことにしている。このことを通じて、区役所全体として、より改善が進むものと期待できる。他の局区においても参考とすべき優れた取組みである。

事故発生後の各課の取組みは、現時点で未だ不十分な点があるものの、概ね評価できるものである。

なお、現時点において、個人情報漏えい事故等の防止に対する取組みが不十分であるものについては、管理職と職員が一丸となって早急に対策を講じる必要がある。

<検査結果について>

7ページ以下の各論では、実地検査を行った各課ごとにその検査結果についての意見を述べている。また、意見については、「改善を求めるもの」「評価するもの」「提案事項」に分類して記述している。

総論部分では、次ページ以下でそれらを集約し、(1)早急に改善を図るべきもの(2)中長期に改善を図るべきものに分類して述べる。

また、事故を防止していくためには、現場での取組みが中心となることはもちろんのことであるが、業務を主管している局の支援をはじめ、市役所で取り組まなければならないことも少なくない。また、市民に協力を求めながら進めていくという視点も重要である。

そこで、上記(1)(2)に分類した上で、さらに①現場で改善を図るべきもの、②システ

ム改修や職場環境の改善、職員配置など横浜市全体で取り組むもの、③行政サービスを受ける市民の協力を求めるもの、に分けて以下記載する。

(1) **早急に改善を図るべきもの**

ア **現場で改善を図るべきもの**

チェック体制の確保

サービス課における誤送付事故については、ダブルチェックが徹底していなかったことが原因となっている。事故のリスクを軽減するためには、複数同時作業など作業手順の見直しや職員個人の裁量の余地が極力少なくなるようなチェック体制の確保が必要である。

書架の施錠管理

個人情報を保管する書庫について、退庁時に施錠するなどの管理が行われていないところが見られた。書庫については、時間外にはいったん施錠し、業務の必要により時間外に使用しようとする時は責任者の承諾を得るなど、課内において一定のルールによる適切な管理が必要である。

パソコンの盗難防止対策

事務用パソコンについては、盗難対策がとられていないものが見受けられた。個人情報扱うパソコンについては、パソコンそのものを持ち去られる危険もあるので、ワイヤーロックなどの盗難対策が必要である。

証明発行窓口の混雑時における作業環境の改善

混雑時においても、お客様をお待たせしないことと同時に間違いを起こさないことが重要であり、例えば管理職による市民へのフォローや目隠しの設置、郵送請求についての専用作業時間の見直し及び窓口以外に設置されている端末の活用などにより確実な作業ができる環境づくりの検討が必要である。

イ **横浜市全体で取り組むもの**

適切な職員配置

システム端末で市民の個人情報を取り扱う業務であるにもかかわらず、パソコン等を使った業務に不慣れな再任用職員を操作に習熟する間もなく配置せざるを得ないことや、現在欠員等が生じているため、係長が日常的に窓口ローテーションに入り本来の管理業務等が行えない状況があることなどが確認された。

個人情報の事故防止の観点から、研修等を充実させ、業務習熟度の向上を図るとともに、各職場において業務分担の見直しや適正な配置を行っていくことが必要である。

マニュアルの共通化

民間企業では、本社が作成した共通業務マニュアルを全社で使用することが一般的であるが、横浜市では、全市共通で使用されるマニュアルは、税務証明窓口やシステム端末の操作手順のマニュアルなどがある一方で、業務の現場で

は、蓄積されたノウハウをもとに各課で個別に業務マニュアルを作成する傾向がある。

個別の業務マニュアルは、現場の業務実態に対応したものであり、より効果的なものと思われるが、同一業務を行っている他の職場においても活用すべき優れた内容については、他の職場でも積極的に活用することが重要である。

この点では、区の税務担当課と財政局が平成17年7月に立ち上げた「税務証明書誤発行防止プロジェクト」による取組みが参考となる事例である。

このように、業務を所管する局等は、リスクや対策の内容を全市で共有し、共通マニュアルに盛り込むことなどのサポートも望まれる。

マニュアル策定にあたっては、具体的な作業のレベルまで文書化し、実際に作業を行う職員の裁量の余地をできるだけ少なくすることが重要である。そして、実際にそのとおり行っているかチェックできるものでなければならない。

業務マニュアルに基づく業務執行の徹底

マニュアルやチェックの仕組みが存在している場合で、決められた手順どおりにダブルチェックを行ったが結果としてミスをしてしまった事例と、手順に反してダブルチェックを行わなかった事例は、根本的に異なるものである。

前者については、チェックが行き届かなかった原因を分析し、問題点を改善することによって再発防止を図ることができる。改善の内容を他の職場でも共有し、応用するなどすれば、横浜市全体の改善にもつながるものと考えられる。

しかしながら、後者については、いくら仕組みを改善しても実際に個人情報を取り扱う担当者が実行しない限り、事故防止の仕組みは存在しないのと同じである。このような事例は、前者と比べて責任が重く、業務を担当する職員に対する一層の意識付けと、責任の所在の明確化、及びそれに対する注意・指導等、より厳しい対処を行っていくことが必要と考える。

ウ 市民の協力を求めるもの

窓口での書類受領時の市民自身による確認や資料の持参

行政が事故防止のために最善の取組みを行うべきことは当然であるが、それにはコストが伴う。これらのコストは納税者である市民が負担することとなる訳であるが、窓口で書類を受け取る際に、市民自らが最後のチェックとして書類の内容に誤りがないかを一緒に確認することにより、行政が行う確認作業を軽減し、ひいてはコストの増加を抑制することができる。したがって、市民にそのような協力を求めることも必要である。

また、今夏から行政サービスコーナーでの固定資産税課税台帳登録事項評価証明書の発行事務の開始が予定されているが、固定資産税等の納税通知書など証明対象の資産を特定する手がかりとなるものを持参してもらうようなPRを徹底するなど、市民にも一定の協力を求め、あらかじめ誤発行のリスクを低減することが必要である。

(2) 中長期に改善を図るべきもの

横浜市全体で取り組むものとして以下のものがある。

介護保険被保険者証の本人外送付

介護保険被保険者証（保険証）本人外送付が保険証発送量の1～2割を占めており、本人外の送付先を記載した用紙と保険証を入れ間違えるリスクがある。保険証と送付先住所が一体の帳票で出力され、これをそのまま窓開き封筒に封入することができれば、入れ間違えのリスクは回避されることとなるので、システムの改修や更新時には、リスク回避にも配慮した機能改善を行うことを提案する。

複数枚の出力帳票を自動的にステープル留めする機能

住民票の複数枚の出力では取り違えや取り忘れのリスクが常に存在するため、自動的にステープル留めされる機能を導入すべきである。

システムの検索機能の改善

カナ検索における読みや漢字検索における異体字、俗字など、あいまい検索ができ、検索結果にも複数の候補が選択表示されるようにすれば、思い込みによる事故の誘発を防ぐことができると考えられるので、システムの改修や更新時に検索機能を改善することを提案する。

3 検査の結果（各論）

3-1 港南区サービス課

(1) 個人情報取扱事務の概況

サービス課では相談業務をはじめ、介護保険に関する申請や認定審査会の事務局業務、児童手当申請や保育所入所手続など、福祉保健サービスに関して多岐にわたり個人情報を取り扱う事務を行っている。

これら多様で複雑な事務を行っていることに対し、事務スペースが狭いとの印象を受けた。また、業務が多忙である中で、次々と複数業務の処理に追われている状況でもある。

職場内では、事故発生後、事故事例やヒヤリ・ハット事例をもとにした「港南区サービス課個人情報取扱マニュアル」を作成・配付し事故防止に努めているが、このような作業環境の中では、書類の取扱等により一層の注意が必要であるといえる状況であった。

個人情報漏えい等のリスクの洗い出しという観点では、前述のマニュアルに送付・交付時のダブルチェックが盛り込まれたものの、手作業時のリスク、一般事務用パソコンのリスク（データのコピー・持ち出しが可能、盗難予防のワイヤーロックなし等）や紙データの取扱いに関するリスク（持ち出し、書庫に鍵なし等）等の認識が十分ではないなどの問題点が見られた。

(2) 意見（改善を求めるもの）

ア チェック体制の確保

平成17年6月から7月にかけて、児童手当現況届の誤送付など3件の誤送付事故が発生しているが、これらはアルバイト職員にダブルチェックを指示していなかったり、作業手順のある時点でのダブルチェックが漏れていたりしたことによるものであった。

職員が複数の作業を抱え、作業時間にも余裕がない中で複数の作業を同時並行的に行うことは、事故のリスクを高めるものである。また、マニュアルで詳細に規定されていない具体的な作業手順については、結果として職員個人の裁量に委ねられることとなり、チェックがおろそかになるなどのおそれも考えられる。

限られた人員配置の中で多忙な業務に追われている状況ではあるが、事故リスク軽減のため、複数同時作業など作業手順の見直しや職員個人の裁量の余地が極力少なくなるようなチェック体制の確保が必要である。

イ 書架の施錠管理

パソコンによるデータ管理については、パスワード入力等により保護されていたが、個人情報を含む書類の書架については、退庁時に施錠するなどの管理が行われ

ておらず、また、当該書架の鍵の所在が直ちにはわからない状態であった。

最終退庁時には事務スペースそのものが施錠され保安装置も作動することから、一定の安全性は確保されているが、時間外にはいったん施錠し、業務の必要により時間外に使用しようとする時は責任者の承諾を得るなど、課内においても一定のルールによる適切な管理が必要である。

ウ パソコンの盗難防止対策

システム用のノートパソコンについては、ワイヤーロックによる盗難防止対策がとられていたが、各職員の机上有る事務用パソコンについては、個人情報を取り扱っているにもかかわらず、盗難対策がとられていないものが見受けられた。

パスワード設定等によるデータ保護以外に、パソコンそのものをデータごと持ち去られる危険もあるので、一定の盗難対策も必要である。

(3) 意見（評価するもの）

ア 「港南区サービス課個人情報取扱マニュアル」の作成・配付

サービス課では、事故を受けて個人情報事故防止のためのマニュアルが作成され、担当者に配付されていた。職員が実際に経験し、または見聞きしたヒヤリ・ハット事例をもとに作成されており、業務の現場に即した実効性のある取組みとして、事故防止の効果が期待される。

なお、マニュアルは、一般にその内容が粗いほど職員個人の裁量に委ねる部分が増え、リスクも比例して増えることになる。今後の見直しにおいてその内容をより詳細に規定し、職員個人の裁量の余地を少なくしていくことが必要である。また、マニュアルに掲載された事例をそれぞれの業務に置き換えてリスクを自己点検するなど、「配付して終わり」ということにならないような、マニュアルをフォローする継続的な取組みも併せて行われたい。

(4) 提案事項

ア 介護保険被保険者証の本人外送付

サービス課では、平成17年7月に介護保険被保険者証（保険証）の本人外送付において誤送付が発生している。

保険証の送付にあたっては、原則として、保険証1面の被保険者住所・氏名が記載された部分に対応した窓開き封筒により発送されるので、誤送付のリスクは回避されている。ところが、被保険者が施設に入所しているなど特段の事情がある場合に、本人や親族からの申出により、保険証記載の住所以外の場所に送付することがあり、その送付先をラベルに手書きで記載した上で保険証を郵送したところ、誤送付が発生したものである。

その後、福祉局により、手書きで管理した本人外送付先をシステムで管理し出力できるようシステム改善が行われた。これにより、手書き管理によるリスクを解消

したことは評価できる。

しかし、港南区では、このような本人外送付が保険証発送量の1～2割を占めており、本人外の送付先を記載した用紙と保険証を入れ間違えるリスクは残されている。そこで、例えば、保険証と送付先住所が一体の帳票で出力され、これをそのまま窓開き封筒に封入することができれば、入れ間違えのリスクは回避されることとなる。受領後に保険証を切り離して使用すれば、保険証様式の規定に影響することもないと思われる。これは一例ではあるが、本人外送付が少なくない中で、システムの改修や更新時には、リスク回避にも配慮した機能改善を行うことを提案する。

3-2 港南区戸籍課

(1) 個人情報取扱事務の概況

戸籍課では婚姻、死亡等の戸籍に関する諸手続、戸籍謄抄本の発行などの戸籍に関する事務及び市民の市外転出・転入等の手続や住民票の写しの発行など、市民の個人情報を取り扱う様々な事務を行っている。

戸籍関係事務は戸籍係、住民票の写しなどは登録係と分かれているが、住民票の写しなどの証明発行については専門に行う戸籍証明発行窓口を設置し、発行・交付事務を集中させることで、市民サービスの向上を図っている。

システム端末へのアクセスログはシステムに記録されており、端末操作時には担当者ごとにログインする必要がある。また、一定時間経過後は、新たにパスワードを入力しなければ端末操作を再開できないようになっていた。

他区や行政サービスコーナーで受け付けた戸籍謄本等の請求に対しては、専用のFAXで原簿を読み取り受付先に送信、出力されるようになっていた。FAXのディスプレイに表示されるイメージ画面は小さく文字が読み取りにくいものであり、出力帳票と請求書との照合チェックは受付先で行うこととなっていた。

戸籍簿等の紙データについては、耐火性や遮断性など国の基準を満たした書庫に保管され、業務終了後はシャッターにより閉鎖される取り扱いにより、適正に管理されていた。

(2) 意見（改善を求めるもの）

ア 証明発行窓口の混雑時における作業環境の改善

住民票の写しなどの証明発行を専門に行う戸籍証明発行窓口では、郵送請求件数が増える週明けには、2台ある端末のうち1台を郵送請求にかかる発行作業などに特化させることがあるが、週明けは窓口も同様に混雑しており、カウンター外で待つ市民からの視線が気になり落ち着いて確認をしにくく、作業ミスにつながることもある、とのことであった。

「区役所にとっては、窓口受付も郵送受付もどちらもお客様である」とのこと、対応には苦慮されるころではあるが、お客様をお待たせしないことと同時に間違えないことも重要なことであり、例えば管理職による市民へのフォローや目隠しの設置、専用作業時間の見直しや窓口以外に設置されている端末の活用などの対応を検討されたい。

(3) 意見（評価するもの）

ア 視覚的なチェックシートの導入

戸籍課では、他人の証明書を誤って発行するなどの誤交付の発生を受け、チェックの実効性を高めるため、申請書と出力帳票を左右対照形式で並べ、チェックポイントを彩色して視覚的に明示したシートの作成が試行されていた。

チェックすべき箇所を直接視覚に訴えて明示する方法は、短時間でも認識することが容易であり、効果的なものと思われ、事故防止への効果が期待される。

(4) 提案事項

ア 複数枚の出力帳票を自動的にステープル留めする機能

住民票 1 通に 5 人以上記載されている場合に複数枚の帳票が出力されるが、帳票出力後に職員がステープル機（契印機）によりステープル留めしている。

複数枚の出力では取り違えや取り忘れのリスクが常に存在する。誤交付のリスクをシステム改善により回避できるのであるから、自動的にステープル留めされる機能を導入すべきである。

イ システムの検索・確認機能の改善

住民基本台帳システムでは検索を容易にするため「生年月日+カナ氏名」による検索が基本となっている。住民基本台帳では、カナは記載事項になっておらず、システムに登録されているカナ氏名は、過去の電算化時に検索のツールとして本市が任意の読みで登録したものがあり、本人が使っている読みと異なっている場合がある。

また、現在のシステムでも漢字氏名での検索が可能であるが、「生年月日+漢字氏名」による検索であっても、例えば「渡辺」と入力すると、異体字である「渡邊」、「渡邊」は検索されない。そのため、異体字と正字を混同して申請されると、誤交付の可能性が高くなってしまう。

現在のインターネットの検索機能では、完全に一致しなくても、選択候補として表示されるようになっているが、本システムの改修や更新時には、同様の機能を備えることにより、検索時に完全に一致するもの以外に類似の選択候補も出せるような機能改善を提案する。

ウ 適切な職員配置

個人情報を日常的に取り扱う窓口職場であり、システム端末で市民の個人情報を取り扱う業務に対して、パソコン等を使った業務に慣れていない再任用職員を操作に習熟する間もなく配置せざるを得ない現状である。また、個々の作業全体を統括する管理機能が重要であるが、現在欠員等が生じているため、係長が日常的に窓口ローテーションに入り本来の管理業務等が行えない状況があること、などが確認された。

個人情報の事故防止の観点から、研修等を充実させ、業務習熟度の向上を図るとともに、各職場において業務分担の見直しや適切な配置を行っていくことが必要である。

3-3 港南区税務課

(1) 個人情報取扱事務の概況

税務課では、市民税などの課税に関する諸手続や税金未納の徴収事務、税金に関する諸証明の発行などを行っている。

カナ氏名検索の際にシステムに登録されているものと異なった読みで検索したことが事故の発端であったが、漢字検索ではインターネット検索で見られるようなあいまい検索に対応していないため、完全に一致しないと検索結果でヒットしない。例えば「澤」で登録されていると「沢」で検索しても出てこない。また、漢字検索では変換などの手間がかかることもあり、現場ではどうしてもカナ検索となってしまうとのことであった。住民情報については、住民基本台帳システムからデータを取り込んでいるため、戸籍課と共通の問題である。

非電算の紙データについては、本年から、事業者から提出される給与支払報告書などの処理を横浜市特別徴収事務センターで一括して取り扱うこととなり、区役所で新たに保有することはなくなっている。昨年までに提出されたものはデータの電算入力後も規定により5年間保存されるが、鍵付きの書架で保管され、退庁時に施錠する取り扱いとなっていた。

証明発行窓口では、各種税務証明の発行以外に、原動機付自転車の登録など複数の業務を取り扱っており、作業の輻そうによる事故防止に、より一層の注意が必要と思われた。

(2) 意見（改善を求めるもの）

改善を求めるものは、特にみられなかった。

(3) 意見（評価するもの）

ア 税務証明交付申請書のチェック欄の見直し

納税証明書誤発行事故を受け、発行時のダブルチェックを確実に実行し記録するため、税務証明交付申請書の様式内にあったチェック欄を見直し、住所・氏名等のチェックを記録することとされていた。

チェック作業を記録することは、チェック作業の確実な実行につながるものなので、同様の誤発行再発防止への効果が期待される。

イ コンシェルジェの配置

税関係の諸証明については、例えば市民税では「平成18年度（4月～3月）」の税額が「平成17年（1月～12月）」の所得額によって決定されるなど、市民が求める証明と申請書に記載すべき内容の関係が一見ただけでは分かりにくい。また、固定資産の評価証明では、証明の対象となる固定資産の所在を特定しなければならないが、例えば自宅の土地であっても、住所と土地の表示が異なることもある。窓口

では慣れない市民からの申請書の記載指導に追われることもあり、窓口担当職員の負担を増し、ヒューマンエラー発生リスクを高めている。

港南区税務課では、カウンター外にコンシェルジュと称する案内担当職員を配置し、申請書の記載方法などの案内と交付時の確認を行っている。金融機関ではよく見られるものであるが、窓口担当職員の負担を軽減させ、ヒューマンエラー発生の予防効果が大きいものと思われる。

(4) 提案事項

ア システムの検索機能の改善

平成17年4月に発生した納税証明書誤発行事故は、システムに登録されている読みと異なった読みで検索した上、システムの検索結果で1件だけ表示されたことから、思い込みでそのまま発行作業を進めてしまったものである。

例えば、カナ検索であれば「タ」と「ダ」など濁点の有無、漢字検索であれば「澤」と「沢」など異なる字体がある場合に、あいまい検索ができ、検索結果にも複数の候補が選択表示されるようにすれば、思い込みによる事故の誘発を防ぐことができると考えられるので、本システムの改修や更新時に検索機能を改善することを提案する。

イ 行政サービスコーナーにおける評価証明書の発行

今夏から、行政サービスコーナーにおいて、新たに固定資産税課税台帳登録事項評価証明書の発行事務が開始される予定となっている。

評価証明にあたっては、申請者の住所と証明対象資産の所在（登記簿上の地番）が異なる場合も多く、窓口では、証明書を発行すべき対象を特定する作業が発生する。

行政サービスコーナーでは、区民からの申請を区役所に取り次ぐ業務を行うとのことであるが、申請受付にあたっては、特定誤りや誤発行が生じないよう細心の注意が求められる。

そこで、行政サービスコーナーで証明書の交付を受け付ける場合には、証明対象の資産を間違いなく特定するためのものとして、固定資産税等の納税通知書などを持参してもらうようなPRを徹底するなど、市民にも一定の協力を求め、あらかじめ誤発行を防ぐ仕組みを構築していくことが必要と考えられる。

4 まとめ

横浜市においては、個人情報の漏えい事故等が発生した場合には、自らの課題として事故を共有し、再発防止に取り組むため、公表することを徹底している。このような姿勢は高く評価できるものである。

平成17年度の実地検査は、港南区役所を対象に行ったが、各課においては注意喚起のための張り紙等を活用しており、税務課における申請様式の見直しによるチェックシートの導入など、他の局区においても参考とすべき内容が多く見られた。

また、自主的に港南区個人情報漏えい事故ゼロプロジェクトを立ち上げ、再発防止に取り組んでおり、このような取組も他の局区においても参考とすべきものと考えられる。

個人情報の漏えい事故等防止の取り組みは区役所だけの問題ではなく、局も含めて行わなければならないことも多い。局は何をすべきか、区役所は何をすべきか、区役所内部についても管理職は何をすべきか、実際に作業に携わる職員は何をすべきか、これらのことをきちんと考えていかなければならない。

個人情報を日常的に取り扱う窓口では、お客様をお待たせしないこと（効率）と間違えないこと（個人情報の保護）を同時に実現することが重要である。そのためには、事務ミスが発生させない仕組みの構築と、その仕組みに基づいた業務の徹底の二つが必要である。

さらには、行政だけでなく市民の側についても、市民自らが、行政サービスを受けるにあたってどのような役割を果たすべきかということも考えることも重要である。

行政が事故防止のために最善の取組を行うべきことは当然であるが、それにはコストが伴う。これらのコストは納税者である市民が負担することになるわけであるが、窓口で書類を受け取る際に、市民自らが最後のチェックとして書類の内容に誤りがないかを一緒に確認することにより、効率的な行政運営ひいてはコストの軽減を図ることができるので、市民の協力を求めることも必要である。

横浜市のすべての職場において事務ミスが発生させない仕組みを構築するために、現場サイドの改善に加え、各種事務システムの改善や適切な職員配置や業務分担、研修の充実を行うなど、業務を所管する市役所全体として引き続き積極的に取り組まれない。

資 料

平成17年度
港南区サービス課
個人情報取扱マニュアル

区民から預かる大切な個人情報を守るために
～サービス課職員の基本的な心構え～

- 私達は、区民の生活向上に直接役立つ仕事をしていることに誇りをもって、日々の業務にあたります。
- 私達は、窓口に来られる区民の方に、常に誠実に対応するとともに、確実な事務処理を行います。
- 私達は、定められた手順・方法は必ず守り、適正な事務処理を行います。

このマニュアルは、皆さんが実際に経験した、あるいは見聞きしたヒヤリ・ハットをもとに作成しました。
「自分にも似た経験が…」と思うことがあるかもしれませんが、今までは単なるミスで済まされていたことも、これからは個人情報の漏洩として厳しく責任を追及されるようになります。サービス課全員の取り組みで、「こんなこと、あるある…」を「こんなこと、絶対ない！」に変えていきましよう。

1 情報を受け取るとき

【事例 1】 アルバイト職員から、「手続きのために預けたはずの年金手帳が戻ってこない」と申し出がありました。何人分もの処理をまとめて行っており、手帳をいつ誰が受け取ったのか、あるいは受け取っていないのか、はっきりしません。また、実際にはこの方の年金手続きは不要で、手帳を提出していただく必要がなかったこともわかりました。本人に謝罪し、了解を得て再発行手続きをとることにになりました。

【事例 2】 窓口で受け取り、担当者机においた書類が、行方不明になってしまいました。個人情報漏洩につながるおそれもあり、徹底的にさがしましたが、結局発見できませんでした。

★個人情報を受受するときは、必ず受理確認を行います。
□受理印 □受付簿 □受理した書類名の記録

★受理した個人情報、すみやかに担当者に引き継ぎます。

- 引継ぎファイル □引継簿
- 引継いだ書類名の記録
- 引継ぐときはクリアファイルにいれて

受理・引継ぎのときは、処理日、処理した人がわかるように

★不要な個人情報は、受け取りません。受理する情報をなるべく少なくするよう、手続き方法の見直しも行っていきます。

2 情報を記録するとき

【事例 1】 カルテから受診者の住所録を作る際に、同姓の別人の住所を転記してしまいました。健診結果が誤って送られました。が、受け取った方が下の名前がらがうに気づき、未開封のまま返してくれました。

【事例 2】 5法OAで対象者を選ぶときに、苗字・生年月日・地名が同一の別の人を選択してしまい、そのまま決定通知を作成、送付してしまいました。

【事例 3】 健診受診者へ勧奨通知をしたところ、複数の方から受診済みとの連絡がありました。調べたところ、カルテから基礎台帳、受診リストへの記入が漏れていたために、未受診者台帳が作成されていたことがわかりました。

★元帳との照合は、急いでいても必ず行います。

★処理件数をあらかじめチェック。処理したあとで、漏れているものがないか確認します。

★5法OAで対象者を選ぶときは、「名前」「生年月日」「住所」の3つを必ず確認します。

3 情報を保管するとき

【事例 1】 健診時、カルテが一通別人のカルテに挟まってしまい一時見あたらなくなっていました。また、他区ではカルテを対象者に持ち去られたということを聞きました。

【事例 2】 「申請書類」を事務処理しようとしていたところから電話がかかってきたため、対応していて、しばらくして気がついたら「申請書類」が見あたりませんでした。机の上を整理したところ他のファイルに紛れて発見されました。

【事例 3】 アルバイト雇用関係の書類を一時的に大量に預かり保管しましたが、一人から年金手帳が返ってこないとの申し出があり、探しましたが出てきませんでした。預かり証もなく、預かったかどうかの確認もありませんでした。

★健診、教室、行事等、執務室以外で個人情報を取扱う場合は、厳重に管理します。

★事務机、書架、書棚等、常に身の回りの整理整頓を心がけます。

★書類を机の上に出したままにせず、クリアファイル等に入れるか、一旦所定の場所に収納します。

★預かった書類を保管する場合は預かり証などを取り交わし、確認します。

4 情報を伝達するとき

郵送

【事例 1】 大量の書類の発送作業をしていた際に、足りない書類があったので、転居先不明等で返戻された封筒の中の書類を再利用したところ、その中に入っていた個人情報が入った書類も同封して送付してしまいました。

【事例 2】 繁忙期で時間に余裕がなく、2件同時に申請書類を処理したところ、書類を入れ違えて送付してしまいました。

【事例 3】 個別通知の発送作業を流れ作業で行った際、別の方の通知と2枚重ねて封入してしまいました。

★書類を送付する際は、必ず複数人で複数回チェックを行います。

□「住所」「名前」「生年月日」「申請内容」等

★送付文書の件数をあらかじめチェックし、封入作業後の件数と照合します。

★混入を防ぐため、他の書類が置いてある机の上では発送作業を行いません。

★他の業務と平行して行わず、一件ずつ確実に処理をします。

★窓明き封筒を使用し、一文書一通とし、合封はしません。

電話・FAX・交付

【事例 1：電話】 電話連絡をする際に、番号を間違えてかけてしまい、そのことに気づかず、留守番電話にメッセージを入れてしまいました。メッセージを入れた相手先から連絡があり、間違いがわかりました。

【事例 2：FAX】 訪問の都合を聞くために電話連絡をしていましたが、毎回 FAX につながらり連絡がとれなかったため、FAX を送信したところ、誤って送信してしまいました。誤受信先より連絡を受けて間違いがわかりました。

あらためて確認をすると、電話番号の誤入力があり、その情報で連絡をしていました。

【事例 3：交付】 窓口が混んでいたため、書類を複数枚まとめて出力して対応していたところ、別の方に交付してしまいました。

★電話番号、FAX 番号は、口頭の際は必ず復唱して確認をし、手書きやメモの場合には、番号の読み間違いがないようにハッキリと書きます。

★FAX では個人情報を送らないのが原則です。やむを得ず送る時は、送り先の番号を再度確認し（相手方が書いてきたものも必ずしも正しいとは限りません。）、番号を入力する人と入力番号をチェックする人、二人で送信作業をします。

★書類を交付する際には、混んでいても、その場で受け取る方と一緒に書類の確認をします。

5 情報を持ち出すとき

【事例 1：盗難】 ①訪問のため、個人ファイルを入れたカバンを自転車のかごに入れ走行中、カバンをひったくられそうになりました。②家庭訪問中、カルテを車中に置いていて盗難にあいました。

【事例 2：置き忘れ】 ①家庭訪問した先に次の訪問先の個人ファイル置き忘れましたが、すぐに気がついて取りに行き、事なきを得ました。②家庭訪問した先にその家庭の個人ファイルを置き忘れ、連絡を受けるまで、気がつきませんでした。

【事例 3：紛失】 ①アルバイトの履歴書、口座振り込み先等が添付された同いが決載中に所在が判らなくなっていました。②連絡票葉書を持ち歩いていて道に落としてしまいました。

【事例 4：不適切な管理】 ①親子教室でだれも見られる公共スペースに個人記録を置いてしまいました。②庁内移動の際、個人名が見える形でファイルを持ち歩き、区民から指摘を受けました。

★持ち出し情報は最小限とします。

★訪問等で庁外に持ち出す場合は使用場所以外立ち寄り寄らないようにし、個人ファイルを身体から離さないようにします。(置き忘れがないように、電車、バスの網棚や座席、車中等に置かず、また、ひったくりや盗難に気をつけます。)

★庁内でも区民の目のあるエレベーター内では、個人情報が見られないよう工夫します。

6 情報を処分するとき

【事例 1】 個人情報の記載された用紙を裏紙として使用し、メモ書きし、区民に渡そうとしてしまいました。

【事例 2】 異動で書類の整理をしている時、個人情報の入った不要文書が大量に出たため、2～3回破いただけでビニール袋に入れ集積場所に置きましたが、風で飛ばされてしまい、翌日隣接の小学校で発見されました。袋が破けて道路上に散乱するなどしたらと思うとぞっとしました。

★個人情報の入った書類の処分は、裏コピーやメモ活用はせず必ずシュレッターにかけ廃棄します。

★保存すべき個人情報を除き、使用が終了した個人情報は廃棄します。不要な個人情報は持たないようにします。

★大量にある場合は区で定期的に行う文書廃棄時に所定の場所に出します。

○ 誤送付（誤交付）を防止するためには <まとめ>

誤送付等は、誰でもやってしまう恐れがあります。自分は絶対に大丈夫とか、十分に注意しているからと思っても、作業中に電話がかかってきたり、他に気を取られたりすると、誰でも犯してしまうものです。通信は禁物です。誤送付等を防止するには、以下の点に注意するとともに、作業手順の見直しも必要です。是非、自分の問題として取り組んでください。お願いします。

1 氏名の他に住所・生年月日を確認する。
氏名のみの確認では不十分です。住所や生年月日まで必ず確認してください。
(同姓同名の人への誤送付や窓口で誤交付が多く見受けられます。同姓同名の人はいるものだとあって、必ず、住所や生年月日も確認しましょう。)

2 窓空き封筒を使用する。
1 文書・1通とします。
兄弟姉妹・家族の分であっても、合封しないでください。合封の際に、組み合わせを間違える場合があります。

3 窓空き封筒で書類が1枚しかない場合でも、1人の人に複数人分送付してしまふ恐れがありますので、通信は禁物です。
(窓空き封筒で書類が1枚しかない場合でも、1人の人に複数人分送付してしまふ恐れがありますので、通信は禁物です。送る人数がわかっている場合は、予め同数の封筒を用意しておきましょう。)

3 ダブルチェックを必ず行う。
封入の際は、たとえ急ぎでも、ダブルチェックを必ず行ってください。ダブルチェックするのは、中身の組合せと中身と宛名の両方が合っているかどうかです。また、封入作業をアルバイトや普段担当しない人に依頼した場合は、送付の前に担当者が必ず最終確認を行ってください。(指示を誤解している場合もあります。)

4 発送作業をする場合は、整理整頓してから行う。
他の書類が混じる恐れがあるため、発送業務を行うときは、できる限り作業テーブルで行ってください。
(少しでも早く発送し、サービス向上に寄与したいという気持ちは大切です。しかし、夕方の郵便発送に間に合わせようという気持ちがあせりとなって、ダブルチェックを怠り、誤送付しては元も子もありません。ダブルチェックを省略してまで絶対に今日中に送らなくてはならないのか、考えてください。)

4 発送作業をする場合は、整理整頓してから行う。
他の書類が混じる恐れがあるため、発送業務を行うときは、できる限り作業テーブルで行ってください。
自分の机の上で行う場合には、机の上をまず整理整頓してから行ってください。

5 余分な書類は、送らない・もらわない。
申請等の際は、必要最小限の書類を求めるようにします。収集した情報は適切に管理しなくてはなりません。初めからもらわなければ、漏えいの心配はありません。

前提出された書類のコピーを参考に送付することは、極力控えましょう。再申請の可能性がある場合は、提出前にコピーを取るよう伝えてください。申請には必要ない書類を参考のためとか念のためということなどで、提出してもらったことがありますが、後々の管理(情報の更新)の問題もありますので、本当に必要な書類なのかどうかを見極めた上で提出を求めてください。

誤送付等漏洩があった旨の連絡を受けたときの対応

1 まず、誤送付先に迷惑をかけたことを謝罪する。

このたびは、大変失礼しました。ご迷惑をおかけしまして、まことに申し訳ございませんでした。

2 すぐに、回収に向う旨伝える。

さっそく、お詫びと、間違えてお送りしてしまいました文書を回収にお伺いさせていただきますと思います。

3 お詫びにうかがう時間と場所を確認する。

ただいまから、お伺いしてよろしいでしょうか。(何時ごろがよろしいでしょうか?)
大変申し訳ございませんが、(念のため)お客様のご住所、お名前、連絡先を確認させていただきたくありませんか。

4 文書の内容と相手方及び本来の送付先を確認する

また、お時間をとらせて重ねて申し訳ございませんが、今回の文書の内容と相手先のご住所、お名前を教えてくださいませんか。

5 連絡をいただいたお礼をいう。

それでは、時 分 分ごろお伺いします。お忙しいところお電話いただきましてどうもありがとうございました。失礼します。



直ちに上司に報告をする。
不在時の順位：業務担当の課長→サービス課の課長→相談係長→直近の係長

税務証明交付申請書

横浜市 区長		平成 年 月 日		日
窓口に来た人(申請者)	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称) ※氏名が自署でない場合は、印鑑を押印してください。法人の場合は代表者印を押印してください。	連絡先電話番号 () □本人 □本人以外	明・大・昭・平 年 月 日	証紙貼付欄
納税者との関係	証明される人(納税者) ・ 固定資産の所在 など	必要年度 部数	証明の種類(該当するものにシ印を)	使用目的
市区	(課税・非課税) ・ 市民税・県民税は前年の所得を基に税額計算します。 平成16年中の所得の証明が必要な場合は、17年度と記載してください。	年度 部数	□1 一般用(総所得金額・税額) 記載	□融資・保証人□扶養 □児童手当 □社会保険 □私学助成 □就学援助 □奨学生出願 □福祉保健センター (保育園・児童扶養手当)
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称) ※証明される年度の1月1日の住所をご記入ください。	年 月 日	□2 所得用(1の証明)	□公営住宅入居 □その他
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	見直し前
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	見直し後
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄
市区	住所 (所在) (フリガナ) 氏名 (名称)	年 月 日	欄	欄

3 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

(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実地検査

(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1項第2号及び第3号の实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、市民局市民情報課に置く。

(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。

4 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	カテゴリー	職歴・専門分野等
委員長	※ もりや 森谷 よしてる 亘暉	情報処理分野	産能大学経営情報学部教授（経営情報論）
委員 委員長 職務代理者	たかはし 高橋 りょう 良	弁護士	横浜弁護士会会員 （情報問題対策委員会副委員長） 高橋良法律事務所
委員	はんた 半田 あきら 彰	金融機関等 実務経験者	株式会社横浜銀行 コンプライアンス統括部個人情報管理室長
委員	※ ふじもり 藤森 たつお 立男	ヒューマンエ ラー研究分野	横浜国立大学大学院 国際社会科学研究科教授（産業心理学）
委員	みかみ 三上 まさゆき 雅之	自治体OB 監査・情報関連 事務等経験者	元東京都監査事務局次長（特別監査室長） 東京都競馬株式会社取締役開発部長

※横浜市個人情報保護審議会委員との兼任