

令和3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会議録	
議 題	1 前回会議録の承認 2 令和3年度報告書案について 3 令和4年度以降の实地調査の方向性について 4 その他
日 時	令和3年10月7日(木) 14時00分～16時00分
開催場所	市庁舎18階 共用会議室 なみき16 (WEB会議)
出席者	加島委員長*、大立日委員*、齋藤委員、砂川委員*、寺田委員*、松委員* (*の委員はWEB会議により参加)
欠席者	なし
開催形態	公開(傍聴者なし)
決定事項	・令和3年度第2回委員会会議録の承認
議 事	<p>【開会、会議の定足数確認】</p> <p>(事務局) 定刻となりましたので、令和3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。</p> <p>本日は、委員全員の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。</p> <p>なお、傍聴人はおりません。</p> <p>この後の進行につきましては、委員長よろしくお願いいたします。</p> <p>(加島委員長) ただいまから委員会を開会します。</p> <p>本日の議事に入る前に、本日の委員会はWEB会議による方法にて開催したいと思っておりますが、委員のみなさまよろしいでしょうか。</p> <p>(各委員) <異議なし></p> <p>(加島委員長) それでは、本日はWEB会議にて開催いたします。本日の会議は公開で行いますが、調査対象の具体的な職場や施設名については従来から公表しないこととしておりますので、会議中は区役所名を出さないようお願いします。</p> <p>1 前回会議録の確認</p> <p>(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。前回の会議録は、事務局から委員に既に送付済みです。何か御意見等がありますか。特に御意見がなければ承認としたいと思っておりますが、よろしいですか。</p> <p>(各委員) <異議なし></p> <p>(加島委員長) それでは、承認とします。</p> <p>2 令和3年度報告書案について</p> <p>(事務局) <資料2に基づき説明></p>

(加島委員長) 報告書案は次回の会議で確定したいので、御意見があれば、本日の会議で伺えればと思います。

わたしの意見を3点ほど申し上げます。P4の2(1)ウ「個人情報を取り扱う業務システム」で、「DV被害者の情報も取り扱うが、今回の実地調査では時間の関係上(略)確認できなかった」とあります。DVについて、調査していないような誤解を受けてしまいます。実際は、書面で画面のイメージを確認しています。「セキュリティ上、実地調査の際に実際の画面を見るのは難しいので、書類で確認した」と書くと良いのではないのでしょうか。

(事務局) DVの画面は、事前に書面で確認しておりますので、御指摘のとおり修正します。

(加島委員長) P8(2)ア(ア)「共用書庫での個人情報の保管」の1行目で、「保存期間の経過を待つだけの状態」とありますが、「常時使用しない」と書くと良いと思います。

(事務局) 御指摘のとおり、「常時使用しない」に修正します。

(加島委員長) P13(3)ウ(イ)で言及した「B区こども家庭支援課の書類の一部が高齢・障害支援課の書架に保管されていた」ことが、P14(ウ)で再度言及されていますが、その際、P14(ウ)「個人情報を含む書類の運搬」の冒頭の「B区こども家庭支援課では」の次に、「(イ)でも述べたように」と入れてください。

(事務局) 前述を受けてということが分かるように修正します。

(加島委員長) 実地調査の報告書としてはこれで良いと思います。

3「まとめ」に、横浜市の個人情報の漏えい事故件数が載っていて、令和元年度の件数は過去最多の360件とありますが、資料3によれば令和3年度は8月末時点ですでに187件です。令和3年度は、漏えい事故件数が過去最多になると見込まれます。

「まとめ」に書いたような「いま一度、個人情報保護の視点で業務を見直してもらいたい」や、「定められた手順をしっかりと遵守する」ことだけで、この高止まりの状況を改善できるのだろうかという疑問に思います。

横浜市がいろいろなことに取り組んでいるのは聞いていますが、少し視点を変えないと、件数が減らないのではないのでしょうか。

平成24年3月に、本委員会は、「横浜市の個人情報保護施策に関する提言」を出しています。その当時の漏えい事故件数は、5年間の年間平均248件で、今より100件近く少ないのですが、件数が減らないために、幾つかの提言をしていました。その時の状態に戻れば、少なくともあと100件ぐらい減らせると思います。

実地調査の際、職場がだらけていたり、緊張感がなかったりということは全く見受けられませんでした。誤送付や誤送信がかなり増えていますが、新型コロナウイルス感染症の影響で業務が繁忙となっていることも理由かと思えます。

緊急事態宣言が解除され、新型コロナウイルス感染症が収束していくのならば、今は、改善する良い機会だと思います。初心に戻ってもらい、新たな取組を提言として、「まとめ」に付け加えると良いと思いました。

各委員から意見を聞きたいと思います。齋藤委員、いかがですか。

(齋藤委員) 難しい問いかけです。実地調査の際にだけ特別な対応をしているわけではないと思いますが、事故が起きたときのその瞬間の状況を我々は確認することができません。どのような提案をしていくのかが難しいです。

DVに関して言えば、DV関係を取り扱う部署は、会計年度任用職員が多く、経験がない人や、不慣れな人が実務を行う中で事故が起きてしまうこともあるかもしれません。そのような人員体制が今後も変わらないのであれば、DV対応マニュアルを作るのが一つの解決策になる場合もあるでしょうが、市全体への提言と考えると、これという名案がすぐには浮かんでできません。

(加島委員長) 他に御意見はございますか。砂川委員、お願いします。

(砂川委員) 本当に難しいと思います。ダブルチェックの徹底により、漏えい事故の発生件数は大幅に下がっていると思います。今やっていることが全く無意味なのではなく、やっているからこそ300件で済んでいると思います。やらなかったら、もっと多い件数が出てくると思います。ここは引き続きやってもらうしかありません。

誤送付や紛失は、一瞬で起きてしまうもので、その状況がなくなるのは難しいです。人がやっている以上、事故件数をゼロにはできないと思いますが、なるべく減らしていく取組をし続けるしかないと思います。IT化により誤送付を完全に防ぐ仕組みにしない限りは、難しく、何を提言するのか悩ましいです。

委員長がおっしゃっていることはよく分かります。いろいろな対策を行っても、事故件数が増えているので、何か違うことを考えなくてはいけないという提言は必要だと思いました。

(加島委員長) 大立目委員、どうでしょうか。

(大立目委員) 提言となると、どのような提言をするかが、難しいと思います。

弊行でも、ここ3年くらいの間には誤送付や誤返却の件数に増加の傾向がありました。実際に起きた事案を見ていると、同じようなミスがいろいろなところで発生していたため、発生した事案を月1回程度、速やかに各部署で共有することとしました。横浜市でも、ミスを防ぐ注意点や再発防止策を横浜市全体で共有することにより、同様の事案の再発防止につながると思います。実態としては、共有をしてもどこかで起きてしまうことはありますが、共有することで事故の減少に寄与できると思います。そのような仕組みの検討を、提言というほどではありませんが、提案したらどうでしょうか。

(加島委員長) 具体的な提案であり、すでに実施されていることなので、役に立つと思います。松委員、いかがでしょうか。

(松委員) ルールというのは緩和されることはあまりなくて、年数を経っていくごとにやらなければいけないことが増えてくる性質を持っています。勤務年数の浅い職員など管理体制が甘かった状態を体験していない職員が、現在のルール下で実務を行っていると思います。そうすると、「理由は分からないが、実務上の制約が多い」と思い、やらされている

感や非効率性を感じている人がいると思います。

組織開発の研修のひとつに、管理体制のない状態を想定するイメージトレーニングの訓練があります。ルールのない状態で実務をして漏えいが発生したら、どのような見直しが必要か、どのようなところが問題でそのようなことが起こり得るのかを現場さながらに想像し、危機感を醸成するという研修コンテンツです。全くルールのない状態を仮定し、実務的な体制を振り返る機会を設けるのも良いと思います。

提言というほどではありませんが、視点を変えるのは非常に大事だと、私も考えていました。

(加島委員長) ダブルチェックをしても、誤送付は発生してしまいます。ダブルチェックをやめ、1人だけでチェックするようにしたら事故件数が減ったというケースもあります。責任を負うことで改善する場合もあるそうです。何か視点を変えるのも大事だと思いました。

(砂川委員) 横浜市の漏えい事故件数が多いということですが、他自治体の漏えい事故件数は公表されていますか。横浜市が他都市に比べて多いのか少ないのか、規模感を知りたいです。

(事務局) 他都市の状況をホームページで調べてみました。横浜市と同様の集計結果を公表しているかは確認できませんでしたが、大阪市では事故件数を公表しており、本市とは業務内容や規模は異なると思いますが、200件程度でした。

(砂川委員) 個人情報の漏えい事故の定義からして横浜市と大阪市では違うかもしれませんね。

(事務局) 大阪市は事務処理と関連性のある定義になっています。

(砂川委員) 横浜市は事故件数は多いとは思いますが、他都市との比較では、どうなるのでしょうか。

(事務局) 他都市と比較するのは難しいです。

(砂川委員) やはり横浜市の過去の事故件数の増減や推移での状況の確認が現時点でできることですか。

(事務局) はい。横浜市は全件公表していますが、他都市はそうではない場合もあり、比較が難しいです。

(寺田委員) 全件公表した中で、取材対応が必要になったものは、世間の関心や重要度が高いと思います。取材対応が必要になった事故はどのくらいありますか。

(事務局) 横浜市では、公表の方法が、個別での記者発表と、1か月分の事務処理ミスを一括で発表する2通りのやり方があります。個別発表か一括発表かで、取材対応が求められるかどうか違ってくると思います。

(寺田委員) 記者は漏えい事故をどこかで把握し、横浜市に連絡してくるのでしょいか。

(事務局) はい、記者発表しているので、事案によっては記者から取材が来ます。ただし、取材は所管課に対して行われるため、我々市民情報課が対応するわけではないので、どの程度問合せが来ているかを把握できません。記者発表の翌日の新聞に掲載されている事故はあるので、記

者発表への問合せなどは来ているのだと思います。

(寺田委員) その実態はよく分からないということですね。分かりました。

(加島委員長)「まとめ」で、「新たな対策も含めて、検討していただきたい」という提言にしたいと思います。過去の事例をもう少し分析したり、マニュアルについても検討してもらえればと思います。

(事務局) 事例などを確認し、修正します。

3 令和4年度以降の实地調査の方向性について

(事務局) <資料3に基づき説明>

(加島委員長)事務局としては、高齢・障害支援課、保険年金課と児童相談所の3つを考えているのですね。

(事務局) そうですね。分野の絞り込みを行い、細かい内容を確認できる資料を次回以降に用意します。

(砂川委員) 高齢・障害支援課、保険年金課の場合は、区役所に行って調査するのですね。児童相談所はどこで調査するのですか。

(齋藤委員) 平成18年度の实地調査対象にこども青少年局児童相談所があった際には、児童相談所で实地調査をしたのですか、それとも、こども青少年局の別の所管課ですか。

(事務局) 後ほど確認いたします。前回の調査が平成18年度とかなり前なので、同じところを調査しても問題ないと思います。

(齋藤委員) 局別の漏えい事故件数をみると、消防局の件数は多いと思います。消防局は、個人情報も多く取り扱うイメージがありませんが、事故が発生しているのはなぜですか。

(事務局) 消防署の場合、救急搬送や火災の発生の際に、個人情報を取り扱うことが多いかと思います。

(加島委員長) 漏えい事故件数が多い、重大事故が発生した部署の实地調査をすると、その部署での事故後の対応はしっかり行われています。实地調査の対象よりも、調査の際に、重点的に課題となる箇所を見られるよう、事故に関する分析を行うと良いですね。

高齢・障害支援課、保険年金課、児童相談所の過去の事故の状況を調べてもらい、どのような組合せにするかを次回の委員会で話し合います。

(大立目委員) 発生件数を見ると、指定管理者、委託先で発生した事故の件数も多いのですが、委託先などの情報管理に対する管理や点検はどこが行っているのですか。

(事務局) 基本的には、委託や指定管理をしている所管課で行います。

(大立目委員) 委託先などで発生した漏えい事故については、原因を報告させ、それを横浜市で取りまとめたりしていますか。

(事務局) 記者発表の際に、個々の事案の原因を分析し、再発防止策を整理します。

(大立目委員) 指定管理者や委託先の事故件数が多いので、これを減らせないかと思いました。契約するに当たって、委託先の情報管理について事前に調査し、横浜市と同じレベルの管理をしていることを確認した上で

契約しているのですか。

(事務局) 委託については、新規のものは横浜市個人情報保護審議会で検討します。指定管理者は市会の議決で行いますが、所管課がその前に確認しています。

(大立目委員) 情報管理の検証も定期的に行っていますか。

(事務局) それは今、はっきりとは分かりません。

(大立目委員) 横浜市の職員による事故件数を減らすほかに、委託先などの事故件数を減らしていくような対策を立てていくことで、全体的な事故件数が減っていくと思いますので、何か考えた方が良いと思います。

(事務局) ここ数年、指定管理者や委託先の事故が多いため、令和元年度は地域ケアプラザを調査しました。地域ケアプラザは中学校区に一つ程度と施設数が多いこともあり、漏えい事故の中でもかなりの割合を占めています。所管課である区福祉保健課が各区内の地域ケアプラザを統括しています。任せっきりでなく、月1回所長会議を開き、本市でも管理して一緒に業務を行っています。

(大立目委員) 所管課とのやり取りを、当委員会で見直すことも一つの方法かと思います。

(事務局) 委託先の事務をどのように監督していくかは非常に難しい課題です。事前に横浜市個人情報保護審議会に諮りますが、そこでも具体的にどのような事務をしているかまでは分かりません。プライバシーマークを取得している等の外見的なところで委託できるかを審議しています。委託した後、委託事務の現場を監督しているかどうかまでは見られていません。

(加島委員長) 高齢・障害支援課、保険年金課、児童相談所で業務を委託しているところがありますか。

(事務局) 委託で言えば、高齢・障害支援課はしているかもしれません。保険年金課や児童相談所は委託していないと思います。指定管理は、これらの部署とは別の部署が行っており、どこに着目するかで担当する局も変わります。

(加島委員長) 実際に事故が発生してなくても、委託を行っていれば、管理体制が分かるかと思います。委託や指定管理をしているかも確認してください。

では、他に意見がないようですので、今回は高齢・障害支援課、保険年金課、児童相談所の資料を出してもらい、検討することになります。

4 その他

(加島委員長) 最後に、事務局から連絡事項等何かありますか。

(事務局) はい、次回第4回委員会の日程を確認させていただきます。

次回の第4回委員会は、メールで調整させていただきましたが、11月12日金曜日の午前10時からと考えております。いかがでしょうか。

それでは、11月12日金曜日の午前10時からと決定させていただきます。今回同様、WEB会議となる予定です。よろしくお願いたします。

(加島委員長) では、予定いたしました議事は以上ですので、本日の委員会

	<p>を閉会といたします。 本日はどうもありがとうございました。 【閉会】</p>
資 料	<p>資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 令和3年度第2回委員会会議録（案） 2 令和3年度個人情報取扱事務に関する実地報告書（案） 3 令和4年度以降の実地調査の方向性について

本会議録は、令和3年11月12日令和3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