

「平成 28 年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告」に対する措置報告について

1 「意見（改善を求めるもの）」について（教育委員会事務局 中央図書館企画運営課）

- (1) ヘルプデスクにおける書類の一時保管場所について・・・・・・・・・・ 1
- (2) 執務エリアへの業者等の立入対策について・・・・・・・・・・ 2
- (3) 図書館情報システム利用端末の画面について・・・・・・・・・・ 3
- (4) 個人情報を記載した紙を保管する施錠した棚等について・・・・・・・・ 4
- (5) 鍵の管理について・・・・・・・・・・ 5
- (6) 情報の持出し対策について・・・・・・・・・・ 6

2 「提案事項」について（教育委員会事務局 中央図書館企画運営課）

- (1) カウンター等における図書館情報システムのアクセス制御について・・・・ 7
- (2) 保守管理業務における図書館情報システムの管理 ID 及び利用記録について・ 8
- (3) 個人情報を記載した書類の管理について・・・・・・・・・・ 9
- (4) 執務エリアでの個人情報の利用状況の監視について・・・・・・・・ 10
- (5) 指定管理者の取組について・・・・・・・・・・ 11

【意見（改善を求めるもの）】

ア 中央図書館

(7) ヘルプデスクにおける書類の一時保管場所について

1階カウンターとは独立した窓口となっているヘルプデスクでは、講座の申込やカード紛失時の対応などの個人情報の記載された書類を取り扱う業務を行っており、個人情報を記載した書類は原則として紙封筒など不透明なものに入れ、かつ利用者の手の届かない場所に置くこととなっている。しかし、職員が目を離した隙に来館者が持ち出す危険があり、また書類を一時保管する棚や引出しの設置もされていない状況が見受けられた。このため、来館者の目につかない一時保管場所を確保されたい。

【措置の内容又は対応方針】

ヘルプデスク内の既存のキャビネットを整理し、開館中に個人情報が記載された書類を一時保管する引出しを新設し、安全な保管場所を確保しました。

【意見（改善を求めるもの）】

ア 中央図書館

(イ) 執務エリアへの業者等の立入対策について

2階事務室は搬入口と近接しており、搬入作業のために事務室外を配送業者等が頻繁に行き来している状況がある。事務室では個人情報の記載された書類の保管や図書館情報システム端末があるため、電話当番の職員を執務スペースの境界付近に配置し、業者等の立ち入りについて確認している。事務室の出入りに対し職員の目が届くよう配置することは重要だが、個人情報を取り扱う事務を行うスペースと搬入スペースが近い状況にあるため、事務室内で立入禁止エリアと立入可能なエリアを明確にし、例外的に禁止エリア内に立ち入る場合は記名させるなどの対策を検討されたい。

【措置の内容又は対応方針】

事務室床に、立入禁止エリアの境界線を表示し、「これより先 関係者以外 立入禁止」と掲示しました。例外的に禁止エリア内に立ち入る場合は記名させるなどの対策をとります。

【意見（改善を求めるもの）】

ア 中央図書館

(ウ) 図書館情報システム利用端末の画面について

カウンターや事務室においては図書館情報システムを起動したまま、職員が離席することがあるが、レイアウトの関係上、近づいた立入業者や来館者から画面に表示された内容が見えてしまう可能性がある状況となっている。スクリーンセーバーを短時間で作動させるなどの対応に努められたい。

【措置の内容又は対応方針】

省電力効果もあることから、パソコンの電源オプションの機能を利用し、ディスプレイの電源を3分で切る設定を業務用端末全台に導入し、平成29年2月末に対策が完了しました。また、離席時には図書館情報システムの画面を最小化することとし、システム画面の情報を表示したまま離席しないように職員に周知しました。

【意見（改善を求めるもの）】

イ 山内図書館

個人情報に記載した紙を保管する施錠した棚等については、全て開館中は開錠しておく運用となっていた。利用頻度別に保管場所を整理し、頻度が高い書類以外については、常に施錠しておくよう運用の変更を図られたい。

【措置の内容又は対応方針】

現在個人情報を含む書類を保管する棚は、職員が朝開錠し、閉館後に施錠しています。今後は、棚を①「常に施錠」、②「閉館時に施錠、朝職員が開錠。開館時は開錠状態」の2つに振り分け、個人情報が1番多く含まれる利用申込書は、常に施錠する棚に保管することとしました。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ 共通事項

(7) 鍵の管理について

個人情報に記載した紙の保管場所の鍵については、図書館サービスの運営の必要上、職員であれば誰でも利用が可能となっている。しかし、不正利用防止や事故対応の観点から、鍵の使用者について記録を保管されたい。

【措置の内容又は対応方針】

管理者を決め、鍵管理簿に鍵の使用者を記録し、保管することとしました。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ 共通事項

(イ) 情報の持出し対策について

職員や受託事業者の従事者に対し、一人配置のカウンターやサーバ設置施設における持ち物制限は、行われていない状況であった。携帯電話端末による写真撮影機能を利用して、業務システム画面を撮影するなど、痕跡の残らない情報の持出しのリスクなども予見される。そのため、カウンターにおける携帯電話端末の使用制限や、サーバ設置施設における個人所有の機器の使用制限など、場所や状況に応じたルールを設定されたい。

【措置の内容又は対応方針】

カウンターでの携帯電話端末の使用については、従来から禁止としていましたが、ルールとして明確化しました。一人配置のカウンターへ私物の持込みに関しては、飲み物、ハンカチ等に限定し、別途、許可を受けた場合を除き、それ以外は持込禁止としました。

また、サーバを設置しているマシン室については、室内に、休憩室等の別室を設けることが難しいため、業務中は室内のロッカー等に保管するとともに、マシン室内での使用は一切認めないことを受託業者等に徹底いたしました。

【提案事項】

ア 中央図書館について

(7) カウンター等における図書館情報システムのアクセス制御について

現在、カウンター等で職員が図書館情報システムを操作する場合に閲覧できる利用者の個人情報の範囲について、職員と受託事業者の従事者で差異を設けていない状況であるが、不必要な個人情報の閲覧を防ぐため、必要な範囲での権限を与えるアクセス制御を行うなどの運用を検討されたい。

【措置の内容又は対応方針】

カウンター等で貸出返却のみを行う端末については、不必要な個人情報の閲覧を不可とするシステム改修を、平成29年度に予定しているサーバ等の機器更新に合わせて実施できるよう検討していきます。

【提案事項】

ア 中央図書館について

(イ) 保守管理業務における図書館情報システムの管理ID及び利用記録について

サーバ設置施設において保守管理のために利用される図書館情報システムの管理IDについてはアクセスログの取得はしているが、保守管理の委託先と再委託先の従事者で複数人が共有して利用している状況にあり、管理責任を明確化し、安全性を高めるため、IDの使用・貸与履歴の記録簿や監視カメラの導入等、誰がいつ利用していたかわかるように記録を残す方策を検討されたい。

【措置の内容又は対応方針】

システムの管理IDを利用した場合の履歴がわかるように、業務日誌の様式を変更することで管理を徹底しました。

また、委託先及び再委託先の従事者毎に異なる管理IDを付与することによって、システムにアクセスした従事者を明確に把握できるような仕組みを、平成29年度のサーバ等の機器更新にあわせて導入できるように検討していきます。

【提案事項】

イ 共通事項について

(7) 個人情報を記載した書類の管理について

図書館においては、利用申込書等の共通の書類については、全館共通の保存期間を定めて管理しているが、各館の企画講座等の申込用紙など、不定期に収集している書類については、現時点でどのような情報を保管しているかの記録がなく、また、いずれの書類も現時点で何冊分保管しており、いつどのような方法で廃棄したのかは記録されていない状況である。保有する個人情報の簿冊数や廃棄の記録があれば、盗難・紛失・誤廃棄等の発生時に迅速に状況を把握し、対応を取ることができるため、検討されたい。

【措置の内容又は対応方針】

個人情報の収集から廃棄までの期間が、概ね2か月以上のものについては、課ごとに「個人情報管理簿」を作成し、収集から業務上使用する担当者、廃棄処理まで一貫して記録管理することとしました。2か月未満のものについては事業報告書等にチェック欄を設け記録します。

【提案事項】

イ 共通事項について

(イ) 執務エリアでの個人情報の利用状況の監視について

2(2)ウ(ア)に挙げた鍵の利用管理やサーバ設置施設での不正利用の抑止につながる方法として、執務室エリアでの監視カメラなどの設置を検討されたい。

【措置の内容又は対応方針】

執務室への監視カメラの設置については予算等の課題もあり、今後の検討課題といたします。

【提案事項】

イ 共通事項について

(ウ) 指定管理者の取組について

山内図書館の指定管理者である有隣堂グループが行っているリスク分析やリスク管理表、内部監査等の個人情報保護の取組について、直営の図書館においても参考にされたい。

【措置の内容又は対応方針】

指定管理者の個人情報保護の取組については、市立図書館全館の館長が出席する会議において情報共有を行い、今後の各館での取組の参考としていきます。