

「令和4年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告書」の意見に対する
措置結果報告について

1 消防局 A 消防署及び同署 B 消防出張所

(1) 改善を求める事項

- a 個人情報の持ち出し管理簿等の記載事項 1
- b 消防団員を対象とした個人情報に関する研修の実施 2

(2) 提案事項

- a 届出書類の受付管理 3
- b 届出書類のデータによる管理 4

2 こども青少年局 C 児童相談所

(1) 改善を求める事項

- a 書庫及び書架の鍵の管理 5
- b 個人情報の持ち出し管理簿の記載事項 6
- c 一時保護所入所者情報等の共有方法 7
- d 個人情報を含む書類の出力 8
- e 個人情報漏えいリスクに係る意識 9

(2) 提案事項

- a ケースファイルの所在管理 10
- b ケース記録に係る決裁等の運用 11
- c ケースファイルの保管方法 12

【改善を求める事項】

a 個人情報の持ち出し管理簿等の記載事項

横浜市では、個人情報を含む書類を庁舎外に持ち出す場合は、上司の許可を得るとともに、持ち出し管理簿に持ち出す書類の名称や日時等を記録することとなっている。

B消防出張所の持ち出し管理簿には、持ち出す書類の名称は記載されていたが、名称だけでなく、どの建物に関する書類なのかも記載することで、より適正な管理が可能になるので、持ち出し管理簿の様式や記載方法を改善する必要がある。

また、消防出張所職員が火災予防査察に出向く際に、A消防署が保管する書類を使用することがあるが、その記録を残していなかった。使用するのがA消防署所属の職員とはいえ、保管場所からの持ち出しになるので、行政文書の所在管理のため記録を残すべきである。

(実地調査報告書5ページ)

【措置の内容又は対応方針】

保管場所から個人情報を含む書類を持ち出す場合は、使用者が誰であっても、持ち出し管理簿に、文書名に加えて当該文書に関係する建物の名称を明確に記載することで、適正に管理するように改善しています。

【改善を求める事項】

b 消防団員を対象とした個人情報に関する研修の実施

消防団員に対しては、入団時にその身分や服務についての研修を実施するほか、入団以降も消防局主催のコンプライアンス研修やA消防署主催の災害時要援護者情報の取扱研修など、個人情報に関する研修を複数実施していた。

しかし、入団時研修以外の研修は、一部の団員のみが受講して、その受講者が他の団員に研修内容を伝える運用となっていた。この運用だと、どこまで伝えるかは受講した団員任せになってしまうので、研修の趣旨が全団員に伝わるのか定かでない。

消防団員も、その職務上個人情報に触れる機会があるので、一般職職員と同様に年1回は個人情報に関する研修を受講させる方が望ましい。ただし、その勤務状況からすれば、一般職職員と同様の研修であることまでは必ずしも必要ないので、書面研修やeラーニングの導入等、実施方法については実情に応じた方法を検討されたい。

(実地調査報告書5・6ページ)

【措置の内容又は対応方針】

- ・ A消防署主催の個別研修も、消防局主催の「横浜市消防団コンプライアンス研修会」(個人情報保護研修含む。)も、今後も継続して実施します。
- ・ 後者については、eラーニング形式を活用し、全消防団員が毎年受講するように変更しました。

【提案事項】

a 届出書類の受付管理

概況にも記したとおり、A消防署では、窓口で受理した各種届出書類の件数を記録し、システムへの入力件数と相違がないか確認していた。

しかし、件数のみを記録するやり方では、相違があった場合にどの届出書類が見当たらないのかが確認できない。

万が一紛失した場合は届出者への対応が必要になること等からも、受理した届出書類の概要も記録し、把握できる仕組みの構築を検討されたい。

(実地調査報告書6ページ)

【措置の内容又は対応方針】

今までは、窓口で来庁者を待たせないようにするため、窓口混雑時は、ひとまず届出受付簿に件数のみを記録し、混雑が解消した後にまとめてシステムに入力していました。

ご指摘を踏まえ、今後は、受理の時点でシステムに入力することとします。

この際、全てを入力していると窓口の混雑を招くので、届出書類の種別、届出者等、当該届出を特定するに足りる最低限の情報をまず入力し、採番し（数分程度）、未入力部分は、混雑解消後に改めて入力することとしました。

なお、この運用開始に伴い、届出受付簿は廃止します。

【提案事項】

b 届出書類のデータによる管理

受理した届出書類については、「消防業務支援システム」に入力した上で書庫等に保管しているのので、届出内容については、システムデータと紙媒体とで重複して保有していることになる。

国においては、「公文書の管理に関する法律施行令」や「行政文書の管理に関するガイドライン」が改正され、紙で入手した文書をデジタル化したものを「正本」として管理することも認められるようになるとのことである。これが横浜市でも可能となれば、重複保有しなくても済むようになることも考えられる。

届出書類には個人情報も含まれており、その削減は漏えいリスクの低減にもつながるので、検討されたい。

(実地調査報告書6ページ)

【措置の内容又は対応方針】

市の行政文書の取扱いに関わるため消防局のみでは対応できませんが、今後の動向に応じて検討を進めていきます。

【改善を求める事項】

a 書庫及び書架の鍵の管理

概況にも記したとおり、書庫等については業務開始時に全て開錠するという運用にしているが、一部の書架についてはその鍵が挿されたままになっており、鍵の管理が適切ではなかった。

また、利用頻度にかかわらず全てを開錠するという運用は、取り扱う個人情報秘匿性を考慮すると適切とは言えない。

まずは、鍵の適切な管理を徹底されたい。その上で、利用頻度に応じて、常を開錠するものと、必要な都度開錠するものとに分ける運用に変更できないか検討されたい。

(実地調査報告書9ページ)

【措置の内容又は対応方針】

開錠する書架等の鍵が挿されたままとならないよう、鍵の管理方法について周知徹底しました。その上で、令和5年3月までに係ごとにキーボックスを購入し、鍵の所在が一元的に管理できるよう改善を図ります。

書庫及び書架の開錠に係る運用については、業務時間中常を開錠するものと、必要な都度開錠するものとの仕分けを行いました。

【改善を求める事項】

b 個人情報の持ち出し管理簿の記載事項

持ち出し管理簿には、持ち出す書類の対象児童名は記載されていたが、その児童に関するどの書類を持ち出すのかが記載されていないものがあった。この場合、持ち出した全ての書類が揃っているのかが、返却時に確認できない。持ち出した書類の一部を途中で紛失している可能性もあることから、返却時に確認できる仕組みに改める必要がある。

また、返却時の確認の記録がないものや、確認者が持ち出し者自身であるものがあったので、C児童相談所としての正式な運用方法を、改めて職員に周知徹底されたい。

(実地調査報告書9ページ)

【措置の内容又は対応方針】

持ち出し管理簿の様式を変更し、持ち出し書類の詳細が把握できるよう、書類の名称・枚数の記入欄を追加しました。

また、持ち出し管理簿への記録方法や確認方法について、改めて職員への周知徹底を図りました。

【改善を求める事項】

c 一時保護所入所者情報等の共有方法

一時保護所入所者の名前がホワイトボードに記載され、執務室内に置かれていた。また、他の施設の入所者名簿を含むフラットファイルが、施錠できる書架内ではなく棚の上に置かれていた。確認しやすいというメリットはあるのだろうが、個人情報の内容を考えると問題がないとは言えない。

業務時間内はともかく業務時間外にも、委託業者等が出入りすることを考えると、職員が不在となる業務時間外は、ホワイトボードについては人目に付かないよう布をかぶせたり、可能であれば施錠できる書庫等にしまうなどの、また、他施設入所者名簿については施錠できる書架にしまうなどの、実情に応じた対策を実施されたい。

(実地調査報告書 9・10 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

一時保護所入所者の名前を記載したホワイトボードについては、業務時間外は布で覆う対応を始めました。

他施設入所者名簿については、施錠できる書架に保管する運用に変更しました。

また、一時保護所入所者情報については、今後、児童相談所のファイルサーバーでのデータ共有についても検討を進めてまいります。

【改善を求める事項】

d 個人情報を含む書類の出力

プリンターを多くの職員が共用で使用するため、出力したものについては取り違えや混入の危険性がある。プリンターに残されたままになっている書類の一時的な保管場所を作り、取り忘れについての注意喚起は行っていたが、根本的な解決にはならない。

C児童相談所のプリンターには、操作者ごとに出力できるセキュリティ印刷機能を搭載したものもあるとのことであったので、個人情報を含む書類を出力する際には、その機能を活用する運用に変更されたい。

(実地調査報告書 10 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

セキュリティ印刷機能の活用について、改めて職員に周知しました。

また、今後導入するプリンターについては、セキュリティ印刷機能を必須として機種を選定することとします。

【改善を求める事項】

e 個人情報漏えいリスクに係る意識

外部からの侵入予防など、執務室全体を保護する意識は高く、全体的なセキュリティレベルは高いといえる。

その一方で、内部に関しての意識は十分とはいえない。鍵の管理や一時保護所入所者情報の共有方法に、そのような面が見られた。

委託業者が執務室内に立ち入ることもあるだろうし、職員による不正な持ち出し等が起こり得ないとも言えない。執務室の中でも個人情報漏えいリスクがあるという意識を職員に持ってもらうよう、留意されたい。

(実地調査報告書10ページ)

【措置の内容又は対応方針】

執務室内における個人情報漏えいリスクについて、今回の指摘を踏まえ、職員への注意喚起を行いました。今後も、個人情報保護に関する研修等の機会を捉えて、リスクの共有を図ってまいります。

【提案事項】

a ケースファイルの所在管理

一旦関わりが終わった児童のケースファイルは、主にケースファイル庫という執務室内の書庫に保管されていた。他機関等からの照会でもない限り、当該ケースファイルを使用することは基本的にはなく、所内での持ち出しについての記録は残していなかった。

しかし、記録を残しておかないと、書庫にその児童のケースファイルが見つからない場合、所内で持ち出されているのか、紛失しているのかの確認が難しくなる。実際、書庫にケースファイルが見つからず、所内で発見されたという事例もあったとのことである。

そこで、いつ、誰が、どの児童のファイルを持ち出したのかを記録することを検討されたい。なお、昨年度に実地調査を行った区では、ファイルを引き抜いた場所にカードを差し込み、そのカードに持ち出しの記録を残す運用としていたので、参考にされたい。

(実地調査報告書 10・11 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

書庫からケースファイルを持ち出す際の記録について、他部署の運用例も参考に検討を行い、今後改善してまいります。

【提案事項】

b ケース記録に係る決裁等の運用

対象児童への対応記録であるケース記録については、「福祉保健システム」に入力したものを、紙に出力した上で決裁をとり、ケースファイルに綴る運用としていた。

しかし、横浜市では「文書管理システム」が導入され、すでに電子決裁が行われているのだから、ケース記録について電子決裁で処理しないことに合理性があるのかが疑問である。

決裁のために出力しているのであれば、電子決裁にすることで紙文書量を削減することができるし、個人情報漏えいリスクの低減にもつながる。関係部署とも連携して、将来的な課題として検討されたい。

(実地調査報告書 11 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

「福祉保健システム」は、ケース記録を対象者ごとに管理することができ、記録の作成や閲覧・参照を効率的に行うことが可能ですが、決裁機能は有しません。一方、「文書管理システム」は、決裁機能を有していますが、対象者ごとの記録管理には向いていません。

このため、「福祉保健システム」に入力したケース記録を、紙に出力した上で決裁をとり、ケースファイルに綴る運用が、記録の管理と決裁の管理を両立させるためには必要です。

「福祉保健システム」と「文書管理システム」を連携させることができれば、ケース記録の作成から決裁、決裁後の閲覧・参照まで、より効率的な運用を図ることが可能になりますが、そのためにはネットワーク基盤及び電算システムの大規模な改修が必要となるため、今後の課題として関係部署と共有してまいります。

【提案事項】

c ケースファイルの保管方法

前述のとおり、一旦関わりが終わった児童のケースファイルについては、ケースファイル庫の書架に保管し、収まりきらないものについては執務室内の書架に保管していた。

そのようなケースファイルについては、書架に保管するのではなく、段ボール箱等に詰めて別途保管するなどできないか。そうすることでケースファイル庫に空きスペースが生まれ、分散して保管している状況の改善につなげることができる。

個人情報を含む書類は、集約して保管する方が施錠等の対策が取りやすくなるので、検討されたい。

(実地調査報告書 11 ページ)

【措置の内容又は対応方針】

現状として、次年度廃棄予定のケースファイルについては、段ボール箱での保管としています。御提案を踏まえ、段ボール箱で保管する文書の対象拡大などについて検討し、可能な限りケースファイル庫1か所で保管できるよう対策を講じてまいります。