

令和元年度第4回横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会会議録	
議 題	1 前回会議録の承認 2 令和元年度報告書案について 3 令和2年度以降の实地調査の方向性について 4 その他
日 時	令和元年11月14日（木）14時00分～16時00分
開催場所	関内中央ビル5階特別会議室
出席者	加島委員長、上野委員、齋藤委員、塩入委員、砂川委員、光安委員
欠席者	なし
開催形態	公開（傍聴者なし）
決定事項	・令和元年度第3回委員会会議録の承認
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、ありがとうございます。それでは、令和元年度第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。  （加島委員長） ただいまから委員会を開会します。本日の会議は公開で行います。</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、「(1) 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。事務局から修正のご連絡がございます。  （事務局） &lt;資料1に基づき説明&gt;  （加島委員長） 他に何か御意見等がありますでしょうか。特に御意見がなければ承認としたいと思いますよろしいでしょうか。それでは、承認とします。</p> <p>3 令和元年度報告書案について  （加島委員長） 次に、「(2) 令和元年度報告書案について」に移りたいと思います。前回の意見を受けて、修正案が出されています。事務局から説明をお願いします。  （事務局） こちらの報告書については今回委員会で最終決定となりますが、修正案について改めて御議論頂きたいと思っております。具体的な内容については、担当係長から御説明します。  （事務局） &lt;資料2に基づき説明&gt;  （加島委員長） 修正案について皆さんの御意見を伺いたしたいと思います。いかがでしょうか。  （光安委員） 私はこの案のとおりで賛成です。  （塩入委員） 前回の指摘はだいたい直っていると思っております。</p>

全体的に、「X施設では・・・」「Y施設では・・・」、「～している」という表現になっていて違和感があります。「この施設は・・・している」だったらいいです。「この施設では・・・されている」「このように取り込まれている」としたらと思います。

調査の視点ごとに見出しが掲げられています。見出しが「〇〇について」となっています。その本文の中も逐一「〇〇については」となっています。例えば、「頻繁に書類を送付する事務所については～」といったところですが、何でもかんでも「〇〇については」で始まり、終わりが「している」と、能動態になっています。これはもう少し表現を工夫してもいいと思います。

3 ページのエの一番下、「権限ごとに利用できる範囲に制限がかけられていた。」は、「権限に制限がかけられていた」なら分かりますが、「利用できる範囲に制限がかけられていた」は、違和感があります。ここは「権限ごとに利用できる範囲が制限されていた」が正しいかと思えます。「権限に制限がかけられていた」というのと、「利用できる範囲が制限されていた」がミックスになっています。

その1行上の「システムを利用して行っている」は、「システムを利用して業務を行っている」なら分かります。業務の一部についてであるなら、「システムを利用している」で十分かなと思います。

4 ページ<各論>アで「この3名による確認については、過去に複数件の個人情報の漏えい事故が発生した後に、再発防止策として取り組まれたものであった。」は、恐らく「3名による確認体制は～」などということだと思います。「確認についてはこのように取り組まれた」という表現なら分かるのですが、修正したほうがいいかと思えます。

同じ段落の1行目「送付者本人、事務担当者・・・」で、「送付者本人」と「事務担当者」はどういう意味ですか。これらは別人ですか。

(事務局) 送付者は、発送物の準備をした者という設定です。事務担当者は、送付者と同じ係の担当者ということです。

(塩入委員) 送付者本人と言うと、メインとしては職務長の名義などになるのかなと思います。ここだと会長の名前で発送されましたよね。それをイメージするのですか。「送付事務の担当者と〇〇の事務の担当者」と書かないと分かりにくいです。

4 ページの最終段落で、「研修については」で始まり、「学んでいた」とあります。誰が学んでいたのですか。職員が学んでいたのだと思いますが。結語と文の始まりが一致しないところがあります。

次の段落は、前回指摘したところです。「保管場所は複数に分かれて保管されていた」は、「保管場所は複数にしていた」とか、「保管場所が複数に散財していた」「複数の場所に分けて保管されていた」ならいいですが、保管が2回でてくるのはおかしいです。これは、「場所が散在している」と言いたいのか、書類がどのような状態で保管されていたということを言いたいのか、どちらでしょうか。言いたいことを明らかにすることで表現は変わってきます。場所が散在しているのなら「保管場所が～」です。書類の保管状態を言いたいなら「複数の場所に分けて保管されていた～」です。前回指摘した3ページのイのところは「複数の書庫に分けて保管されていた」となっています。ところが、若干、表現が変わった部分だと、指摘した部分がこのように直っていません。同じようにしてもらいたいです。

次に5ページのイの2段落目の研修についてです。「研修は、4月と

秋の年2回実施している」の部分は、研修については実施しているというのは誰が実施しているのかという話になります。また、「その内容を職員に情報共有を行っている。」とあります。ここも日本語がおかしいです。受講するのは責任者です。それをどのような形で職員に周知徹底し、情報共有しているかが重要です。そこも明確にしてください。責任者が受講した上、どのような形で職員に情報共有を図っているのかという書き方のほうがいいです。改めて責任者が講義をするのか、テキストを置いておくから必ず見てくれという形にしているのか、様々です。

次の文は、わからないところがあります。「法人主催の研修」は、上の「秋の研修」と同じですか別の研修ですか。

(事務局) 同じ研修です。

(塩入委員) そうであれば、そこをもう少し分かるように、「なお、この秋の研修においては」などと明確にしないと、法人主催の研修がまた別にあるのかという印象です。

次の「マンネリ化防止に取り組んでいる」は、誰が取り組んでいるのかという話です。主語を明確にしてください。

その次の段落も「保管されているべき書類」とあります。「保管すべき書類」ですか。6ページのイ(ウ)にも、「保管されている書類」があります。

あと、読点が足りないところがあります。6ページのイ(ア)「個人情報を含む書類が保管された一部の書架にはその書架に」のあとには普通ここで点が入りますよね。

次の(イ)2行目「重要項目についての掲示がされていた」とあります。重要項目について、また別途の掲示がされているような感じですが。これも「重要項目が掲示されていた」で十分ではないでしょうか。

ウ(ア)2段落目「利用頻度の低い書類について」も、「書類は～」です。「また、各書架や書庫の鍵については」も、「鍵はキーボックスで保管されていた」です。次に、「キーボックスの鍵の所在を一部の職員しか知らない状態にしていた」というのは若干、口語的です。「キーボックスの鍵の所在を知り得る者は、一部の職員のみ限定されていた」などです。「所在を知り得る者は」又は「把握している者は」として、「一部の職員に限定されていた」としたほうがいいです。おそらくこれは、鍵をキーボックスで保管しておいて、そのキーボックス自体に鍵をかけてということだと思います。

公文書管理の話だと、「文書の所在情報は」という表現をしたりします。これは鍵なので、「鍵の所在情報」でなく、「所在は」でいいと思います。いずれにしても、「それを知ることができる者」ということなので、「知り得る者」です。「知っている状態」「市の職員しか知らない状態」は口語調なので、そのようにしたほうがいいです。

先ほど読み上げてもらったところで、一文が少し長いと思ったところがありました。

8ページウ(ア)2段落目「手作業では限界があるため」で点、「例えば・・・窓付き封筒の利用など」で点、として、文の長いところは点を入れてもらいたいです。

9ページ「まとめ」の2段落は、「個人情報を含む書類が毎月大量に発送されているが」でしょう。「工夫しながら、発送業務を実施している」は、両施設ともということですか。

(事務局) ともにです。

(塩入委員) ここもよく分かりません。段落が変わっていますが、どの施設か確定されていません。

5段落目最後「効果的だと考えられる」は、「効果的と考えられる」でいいです。

これらは専門的な観点ではなく、文章表現の話です。十分事務局で精査してもらえばいいです。

(加島委員長) ありがとうございます。「ついて」と書いてあるところは何だか分からないので、全体でそういう視点で整理してもらえればと思います。構成などはいいでしょうか。

(塩入委員) 項目が一つしかなくても(ア)などと付けたりするのですか。5ページ目にあります。いきなり一つだけ出てくるのもどうかと思うから(ア)と付けているのでしょうかね。論文を書くときは、次にイとかウと付かないと、見出しは付けません。そこに違和感はあるものの、見出しを付けたいところですね。

(上野委員) 項目として取りたいのなら、カッコでくるんだらいいと思います。

(塩入委員) 今までもア、イ、ウで続かなくても付けていましたか。

(加島委員長) 市の文書管理規定上はどうですか。

(事務局) 基本はないかと思います。ただ、そうすると見出しがなくなってしまうので、今回は付けています。

(上野委員) 1ページ目の「実地調査の対象」で、「地域ケアプラザ業務に係る個人情報取扱事務」みたいな形でタイトルっぽくしてもいいのではないのでしょうか。「(選定理由)」などとしているところもあります。そういうような処理をしたらと思います。一つしかないのは気になります。目立つように何か工夫してもらえるといいかと思います。

(加島委員長) そうしたほうがいいと思います。落丁と思う可能性があります。

(事務局) 付けないでタイトルを閉じた形にします。

(加島委員長) もう一度文言整理してください。

(事務局) 事務局で1回直して、加島先生に確認していただきます。大きな変更があるときは皆さんで共有する形で考えていますが、よろしいでしょうか。

(加島委員長) 分かりました。

(上野委員) 8ページのウ(ア)に「誤送付防止のため、ダブルチェックのみならずトリプルチェックまで行っていた」とあります。その後、「形骸化する」ということで、3回までやることはないと言っているのでしょうか。そこが分かりにくいです。

その3行下に「より作業効率のよい手順」とあります。何の作業効率でしょうか。事務自体の作業効率でしょうか。まとめを見ると、そういうことかと思いますが、発送業務自体の作業効率を上げるのでしょうか。チェック方法を考えようということですか。

また、形骸化するリスクという記載は少し詳しく書いたほうがいいと思います。まとめを読むと、大勢で責任の所在が不明確になったり、次の人に頼ってしまう部分でリスクがあるということでしょうか。そこを説明しないと、ただ回数を増やすとリスクが上がるという書き方になってしまいます。次も「トリプルチェックまで」というように「まで」が付くと、否定的です。多分、事故が多く、工夫して、3回チェックして、とりあえず収まったのだと思います。今後もトリプルチェックを続けて

いったら、自分が責任を持たなければという意識が欠如し、形骸化してくる」ということだと思います。そういった書き方にしたほうがいいです。

(砂川委員) 6 ページイ(ウ)「個人情報保護に関する研修について」となっています。本文に入ると、「個人情報に関する研修」とあります。最後の行は「個人情報保護に関する研修」です。統一されていません。全体的に、直すなら直したほうがいいです。

ほかにも、「多量の書類を」と何回か表現されています。9 ページ2 段落目だけ「大量に」となっています。そろえてください。

あとは先ほどの、「トリプルチェックまで」は悪い感じになってしまいます。「のみならず」という言い方もどうかと思います。トリプルチェックをしていること自体は悪いことではありません。少し表現を柔らかくした方がいいです。

(斎藤委員) 2 ページ(カ)では「個人情報に係る研修」となっています。4 ページもそうになっています。6 ページだけ「個人情報保護に関する研修」です。

(塩入委員) 個人情報を取り扱うというのと、研修の対象は何かというのは違いますね。

(加島委員長) はい、違います。

(塩入委員) 取り扱う業務にあたり、何のための研修かということ、保護に関してのことです。取り扱うにあたり、個人情報を保護する必要があるから、そのための研修です。やはり「保護」は必要かと思います。

(加島委員長) 「個人情報」と言う場合と「個人情報保護」と言う場合と、どう規定するのか決めたほうがいいですね。あと、同じような話で「送付」と「発送」があります。分けていますか。

(事務局) 「送付」で統一するつもりです。抜けてしまっています。

(加島委員長) 4 ページの X 地域ケアプラザに関する記載では「発送」となっています。F A X は「送付」と言わないですか。

(事務局) F A X は「送信」です。

(加島委員長) 統一したほうがいいです。

(上野委員) 5 ページのイの Y 地域ケアプラザに関する記載で、F A X の件数があります。「事故防止のため至急送信しなければならない場合に限定していた」ということで、件数としては3 か月で約150件送信ということです。限定している割に、3 か月で150件は多い印象を受けました。限定していたら非日常のことで、自然に緊張感が出てきます。しかし、こんなに送っているということは日常的なものです。仕組みをしっかり作っておかないと、漏えいに繋がっていくのではないのでしょうか。至急送信しなければいけないのに、150件あるのか、とも読めてしまいます。

(斎藤委員) 確かに「限定」という言葉の割にはという感じがします。

(事務局) 実際に調査したときに、施設長も原則として F A X は使わないと言っていました。件数はかなり多いです。

ここの部分は状況を述べているので、そこをどう整理するかということかと思いますが、「限定するとのことであったが、実際150件送信している」、という修正でしょうか。

(塩入委員) どこがどれぐらいかによって、150件が多いか少ないかというのはあると思います。大量発送というのが大体どのぐらいか、目安が出てくるのであれば、この記載でも問題ないと思います。

(上野委員) 量を考えるとそんなに多くはないのだと思います。ただ、ヒア

リングしていたときも限定と言っていた割に多いと思いました。

(砂川委員) X地域ケアプラザは毎月約300件と書かれています。Y地域ケアプラザは、FAXだけで全部で何件かは書いていません。「一定数送信している」という感じでぼやかすか、そこをきちんと伝えて、実際は多いというところで問題視するのですか。

(塩入委員) しかも、なぜ3か月単位なのでしょう。

(事務局) 3か月しか保存していないようです。それ以降は廃棄したので分からないということです。

(砂川委員) 単位として、1か月で何件かにしたほうがいいです。

(加島委員長) 数字はいれずに、一定数といった形にしましょうか。よろしいですかね。

(塩入委員) 5ページのイの送信について限定する文脈で、「至急送信」と続くのはおかしくないですか。「至急連絡」ということですよ。

(上野委員) 事故防止のために至急送信する必要がある、と読めてしまいます。

(塩入委員) 「事故防止のため、緊急を要する場合」にしたらどうでしょうか。

(上野委員) 発送事故を無くすため、至急の場合でなければFAXは使わないという意味ですよ。

(塩入委員) そうなのですね。これだと誤解します。私は、事故防止のため、至急連絡を取らなければならないから、FAXで送信しなければいけない、そのことに限定していたというふうに読めました。

(上野委員) 送信事故なのか、利用者の事故を防ぐために、家族に至急連絡を取らなければならないのかという二つに取れてしまいます。今回は、FAX送信の事故を防ぐということですね。

(塩入委員) 「誤送信等の事故防止のため、」などとしないと伝わりません。

(加島委員長) 「郵送を原則とし、FAXによる送信は至急のものに限定していたが、一定数送信しているのが見受けられた」ということです。

2ページ2「調査結果概要」真ん中辺りに、「評価するもの」と「提案事項」を並列して挙げたほうがいいでしょうか。「積極的に活用されたい」という意味なら、提案事項についても活用してもらいたいです。

(事務局) 入れます。

(加島委員長) 「地域ケアプラザ」を検索してみたら、そもそも横浜市が地域ケアプラザをつくったきっかけは、まだ介護保険法で地域包括がなかった頃に全国に先がけて始めました。横浜市が主導し、地域ケアシステムをやってきました。伝統あるちゃんとした組織が個人情報保護などで色々とたたかれるのはかわいそうな気がします。先例をつくってきた地域ケアシステムが全国のモデルとなったように、個人情報の面でも主導的な役割を持ってやるべきではないかということも、まとめの部分に入れてもらいたいです。指定管理者制度も割と先駆的にやっています。

(塩入委員) 9ページ目のまとめの3段落目は、「懸念すべき事項は」ではないでしょうか。「としては」「について」という表現は全体的に見直したほうがいいです。

(加島委員長) 「として」「について」は、主語と述語がかみ合っていない。「ついて」は全部取ってしまっているのですか。

(塩入委員) 「〇〇に関しては」に置き換えて、正しいかどうかをチェックしてください。

(加島委員長) それでは、報告書の内容については、今回の案で確定とした

いと思います。その他、補足説明を事務局からお願いします。

(事務局) 今後の流れについて御説明いたします。まず、次回の横浜市個人情報保護審議会におきまして、第三者評価委員会から審議会に報告書を提出し、審議会から実施機関に報告書を提出する運びになります。

具体的には、11月27日の審議会に報告書を提出し、その後12月に、実施機関の代表である市長に、対応は副市長となりますが、報告書を提出する予定としております。その際には個人情報保護審議会の花村会長、当委員会の加島委員長に御出席いただく予定となっております。

提出後、記者発表を行い、市のホームページにも報告書の内容を掲載し、各職場にも周知を図る予定としております。

(加島委員長) それでは、報告書について質問等はございますか。ないようであれば、次の議題に移りたいと思います。

#### 4 令和2年度以降の实地調査の方向性について

(加島委員長) 次に、「(3) 令和2年度以降の实地調査の方向性について」に移りたいと思います。それでは、事務局から説明をお願いします。

(事務局) 翌年度以降の活動については、1月の委員会において調査先を選定し、3月に年間スケジュール等の方針を決定する予定でおります。このため、昨年度の個人情報の漏えい状況等について担当係長から御説明させていただきます。

(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す。それでは、これについて、皆さんの御意見を伺いたいと思いますが、いかがでしょうか。

(事務局) 補足です。資料4ページ「過去の実地調査先」で、「区サービス課」とあります。現在、区サービス課はありません。現高齢・障害支援課とこども家庭支援課を合体した課でした。

(加島委員長) 事務局としては、区のこども家庭支援課か高齢・障害支援課はどうかということなのですね。

(砂川委員) 内容として、重い漏えい事故が発生しているのはどちらですかね。

(加島委員長) マイナンバーに限らずですね。重い漏えい事故はどちらが多いか、分かるのですか。

(事務局) 両課とも、DV被害者の情報を漏えいしてしまうことがあります。

(斎藤委員) 高齢・障害支援課でもあるのですか。

(事務局) 夫婦間ではなく、親を虐待していた事例があります。

(斎藤委員) いずれの課もこの10年以上行っていないということでもいいのですよね。

(加島委員長) そうですね。18年の区サービス課以来行っていません。

(事務局) こども家庭支援課が最近、順位が上がっています。あとは、漏えい事故の原因について簡単に説明しますと、高齢・障害支援課は全体的に要介護認定の申請書類で誤送付や紛失が多くなっています。要介護認定1から5を付けて、主治医の意見書をシステムで入力し、事業所や交付者に返すときに誤送信・誤交付してしまったりします。また、システムに入れるときに、病院名や医師名を間違えてしまった事例が多くなっています。主治医の意見書を要介護で使うときにシステムの処理誤りで間違えてしまったものが多いです。紛失は、保険証を返却するときに間違えたものが多くなっています。

こども家庭支援課は、保育園の入園の関係の業務を行っています。保護者に渡す連絡帳の誤交付など保育園での事故が多くなっています。それ以外では、乳幼児の検診書をやり取りするときに間違いが起こることが多くなっています。保育園の申請書類で中身が違ったり、似たような事業所に送ってしまったことがあります。紛失に関しては、書類のやり取りや手続をする中で、執務室のどこかへ行ってしまうということが多くなっています。

(事務局) こども家庭支援課は保育園を所管していますが、区役所に行ったときには、保育園で起きている事故まで見切れないかもしれません。

(加島委員長) 実際に起きた重大事故を調べてもらい、今後起こさないためにはどうしたらいいかという視点で見ますか。

後でプレミアム商品券の処理の話をしませんが、前住所や現住所など、その時点での住所がどんどん変わってきます。間違えて前の人に送ってしまうミスがあります。特別に印を付けてやっていますが、ちゃんとできているかどうかという視点も見たほうがいいかと思います。通常の誤送付、誤発送を見ても、地域ケアプラザを見たときのようになってしまいかと思います。「今はちゃんとやっている」というテーマで、確認するだけになってしまうと、調査しても意味がありません。過去の事故の中から、重大事故を起こさないような提言ができるように調査していきたいです。

対象をこども家庭支援課か高齢・障害支援課にするかはこの次に決めるとしても、過去の重大事故を調べてもらい、その中から選定するのはどうでしょうか。今日決めたほうがいいですか。

(事務局) もう1回1月に時間があります。次回、重大事故を調べて報告します。

(加島委員長) 本当は市民病院を見たいです。先日の話だと、本当にずさんかと思っています。医師の個人情報の扱いで、漏えいしてはいけない情報を平気でメールで出したりします。

(事務局) 市大病院ですかね。

(加島委員長) 市大病院ですね。あちらは第三者調査委員会をやっているので、その辺りの結果を見たいと思います。余談ですみません。それでは、今出た意見を参考に調べてください。

(加島委員長) それでは、ただいま頂いた御意見について事務局で調整いただいたうえ、次回委員会で改めて検討する、ということでしょうか。

(事務局) 御意見を踏まえて調整し、改めて御連絡いたします。

## 5 その他

(加島委員長) それでは最後に、「(3) その他」について、事務局から何かございますか。

(事務局) 事務局から一点ご連絡がございます。前回委員会で、9月27日にこども青少年局が記者発表をしました「横浜市プレミアム付商品券事業における購入引換券の誤印字及び誤送付について」報告させていただきましたが、追加のご報告をさせていただきます。

(事務局) <資料4に基づき説明>

(加島委員長) 一番下の「※」で、6月1日時点で住民登録している人が一番最初です。まず全部マスキングし、11月中旬に7月31日基準日の住所に送ります。

	<p>(事務局) はい。</p> <p>(加島委員長) 厳密に言うと、7月31日から住所変更した人は分かりますか。発送までにまた変わったものは抜くと言っていましたね。</p> <p>(事務局) そうです。抜く形で誤送付を避けることになるかと思います。</p> <p>(加島委員長) 抜く処理もあるのですよね。</p> <p>(事務局) はい。</p> <p>(加島委員長) システム更新だけでなく、抜取り作業も漏れてしまったということですね。</p> <p>(事務局) はい。もともとの誤送付の状況はそうなります。</p> <p>(砂川委員) 更新作業のときか、第1回目7月31日基準日、10月9日に抽出するときに更新が行われていなかったという前提ですか。</p> <p>(事務局) 6月1日基準日のものについては更新作業を行っていなかったということです。</p> <p>(加島委員長) 7月31日基準日のものはどうですか。</p> <p>(事務局) 6月1日でこういうことになって、原因を突き止めたので、再発防止策として、今後行われる7月31日、9月30日基準日は更新をかけていきます。</p> <p>(加島委員長) 6月1日基準の抽出処理はいつしたのですか。ここには書いてないです。</p> <p>(事務局) すみません、すぐには分かりません。</p> <p>(加島委員長) 言いたかったこととしては、更新処理も抜けましたが、発送前にもう1回住所を確認して、抜く作業をすると言っていました。それも漏れてしまったのですね。</p> <p>(事務局) そうです。</p> <p>(加島委員長) 問題がありましたが、基準日から抽出処理して更新しています。抜いて更新するのは1か月分ということですか。</p> <p>(事務局) そうです。</p> <p>(加島委員長) では、委員の皆様からは何かありますか。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は、1月23日(木)14時からということで考えておりますが、いかがでしょうか。それでは、次回委員会は1月23日(木)14時からと決定させていただきます。場所は関内中央ビル5階特別会議室です。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>
資料	<p>資料</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 令和元年度第3回委員会会議録</li> <li>2 令和元年度実地調査報告書(案)</li> <li>3 令和2年度以降の実地調査の方向性について</li> <li>4 個人情報の漏えい事故に係る記者発表資料</li> </ol>

本会議録は、令和2年1月23日令和元年度第5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