

「平成 29 年度特定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（区役所戸籍課）

- (1) 関係者以外の執務室への侵入を防ぐ措置について・・・・・・・・・・ 1
- (2) 個人情報保護に関する研修受講者の記録管理について・・・・・・・・ 2
- (3) プリンター周辺の書類の混入防止策について・・・・・・・・・・ 3
- (4) 鍵の管理について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- (5) 廃棄担当者の記録について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- (6) 再発防止策等の明文化等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

2 「提案事項」について（区役所戸籍課）

- (1) ヒヤリハット事例の共有について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
- (2) 防犯カメラについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- (3) 紙文書の電子データ化について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- (4) アルバイト等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- (5) 個人情報保護に関する研修受講者の記録管理について・・・・・・ 12

**【意見（改善を求めるもの）】**

**ア A区戸籍課**

**関係者以外の執務室への侵入を防ぐ措置について**

A区戸籍課は、四つの窓口カウンターのそれぞれの間の執務室に出入りできる空間には、一般市民や子どもなどの部外者の侵入を防ぐため、低い敷居が設けられているものの、大人の見線では一見遮蔽物がなく、侵入に対し、心理的な障壁があまりない状況が見受けられた。

調査により、業務の責任者等が執務室全体を監督できるよう、遮蔽物等を取り除く工夫をおこなった結果生じている状況であったと認められたが、執務室では特定個人情報に限らず多くの個人情報を取扱っている。これより、部外者に対しては立ち入りが禁じられているエリアであることを表示により明確にするなど、戸籍課執務室に通ずる一部の出入口及びカウンター間の侵入防止に係る効果的な方法を併せて検討されたい。

**【措置の内容又は対応方針】**

**A区戸籍課**

市民サービスの観点から、職員がすばやく、待合部分にアクセスできるようカウンターの間に出入りできるスペースを設けていました。平成30年2月から待合室に出入りできるスペースを減らし、執務スペースと待合室の境界の床へのテープの貼付及びパーテーションの設置の侵入防止策を講じました。

**【意見（改善を求めるもの）】**

**イ A区・B区戸籍課共通の事項について**

**(7) 個人情報保護に関する研修受講者の記録管理について**

各区役所では、特定個人情報や個人情報に関する研修を実施していたが、戸籍課個人情報保護研修以外の受講者の記録については、保管がされていなかった。アルバイト等の年度途中に採用される職員がいる中で、必要な研修実施の有無が曖昧になる可能性もあり、受講が必須とされる研修については、研修日時ごとの受講者の名簿を作成し、保管されたい。

**【措置の内容又は対応方針】**

**A区戸籍課**

市民局市民情報課指定の平成28年度及び平成29年度特定個人情報及び個人情報保護研修については、研修日時ごとの受講者名簿を作成、保管していました。

他の受講が必須とされる研修についても、研修日時ごとの受講者名簿を平成30年2月から作成しました。

**B区戸籍課**

平成29年度市民局市民情報課指定の特定個人情報及び個人情報に関する研修について所属で実施後、受講者の記録を保管しています。

また、受講が必須とされる研修については、研修日時ごとに受講者名簿を作成、保管する取扱いとし、研修を実施した平成30年3月16日分から記録を行っています。

**【意見（改善を求めるもの）】**

**イ A区・B区戸籍課共通の事項について**

**(1) プリンター周辺の書類の混入防止策について**

書類を出力する端末等については、複数の端末でプリンターを共有している状況が見受けられ、複数の端末操作者が一つのプリンターに同時に出力を行うことにより、書類が混入する危険性が依然として残されている。

このため、市民へ交付するために特定個人情報を記載した書類を印字するプリンターについては、一つの端末に対し、専用のプリンターを使用できるよう環境整備を行うことが望まれる。

こういった改善を短期的に措置することが困難である場合は、プリンターやプリンターの設置場所付近にこういった危険が存在する旨を注意喚起する表示を行うなど、対応を図られたい。

**【措置の内容又は対応方針】**

**A区・B区戸籍課**

複数端末で共有するプリンターについては、短期的には周辺に出力先や書類混入の危険性についての掲示を行い、改めて職員への注意喚起を行うとともに、全市的なシステム更新時もしくは他のシステム更新と合わせて、一つの端末に対し、専用のプリンターを使用できるようシステム所管局に要請しました。

**【意見（改善を求めるもの）】**

**イ A区・B区戸籍課共通の事項について**

**(ウ) 鍵の管理について**

特定個人情報を記載した書類の保管場所の鍵については、休業日や夜間は多重に施錠された状態で保管されているものの、日中においては業務運営の必要上、職員であれば誰でも利用が可能となっている。更にA区においては執務室に立入りできる者が前を通れば、使用する必要のある戸籍課職員でなくてもどこに鍵があるか認識できるような状況であった。

また、その日の最後の鍵の使用者及び保管者を明確に記録したものはどちらの区においても確認できなかった。

A区においては閉庁後も、業務を行う職員が必要に応じ、鍵を使用することは可能な状況であった。施錠による安全管理措置については、鍵の複製や盗難を防止する措置も同時に実施する必要がある。不正利用防止や事故対応の観点からは、本来であれば鍵の保管責任者を決め、他の職員は使用できないようにすることが望ましい。しかし、業務上そういった対応が難しいということであれば、最低限責任者以外の鍵の使用者を記録につけて管理をすることを徹底されたい。

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】**

**A区戸籍課**

平成30年2月からマイナンバーカード、通知カード及び現年度分の通知カード関連申請書類を保管する保管庫は常時施錠、鍵の使用簿を作成し、鍵は責任職（不在時は庶務担当）が管理しています。

また、その他の特定個人情報については、利用頻度の低い書類は専用倉庫（常時施錠）、利用頻度の高い書類は執務室に隣接された倉庫に保管しています。専用倉庫、隣接された倉庫の鍵は、責任職（不在時は庶務担当）が管理しています。これら保管場所の鍵の開錠と施錠時についても、前記鍵の使用簿に記録しています。鍵はすべて鍵のかかる場所に保管しており、責任職（不在時は庶務担当）が退庁する際には超過勤務している職員に施錠してよいか確認の上鍵の保管場所を施錠し、その鍵は責任職及び庶務担当しか知らない場所に保管しています。

また、個人情報を記載した紙を保管する棚については、文書廃棄の機会に利用頻度別に保管場所を整理し、利用頻度が高い書類以外については専用倉庫（常時施錠）に移動させていきます。今後も引き続きこちらの運用を継続していきます。

## B区戸籍課

マイナンバーカードの保管庫については、平成29年11月から次の取扱いとしています。鍵の管理者を責任職として、管理者が鍵の保管を行うこととしています。また、実際の鍵の施錠については、原則管理者が管理することとしました。管理者不在時には指定した職員が管理を行うこととしています。作業時の鍵の施錠者・時間、作業内容等は作業管理簿に記録し、加えて、保管庫の設置場所を責任職の席から目が届きやすい場所に変更しました。

その他の特定個人情報については、利用頻度の低い書類は地下倉庫（常時施錠）に移し、地下書庫の鍵は総務課が管理しています。利用頻度の高い書類は執務室に隣接された倉庫に保管しておりましたが、執務室内のキャビネット（常時施錠）に移動しました。キャビネットの鍵の施錠については、原則管理者が管理することとしました。管理者不在時にはマイナンバーカード保管庫の鍵の取扱いルールに準じ、指定した職員が管理を行うこととしています。また、個人情報を記載した紙を保管する棚については、文書廃棄の機会に利用頻度別に保管場所を整理し、利用頻度が高い書類以外については地下倉庫（常時施錠）に移動しています。今後も引き続きこちらの運用を継続していきます。

**【意見（改善を求めるもの）】**

**イ A区・B区戸籍課共通の事項について**

**(I) 廃棄担当者の記録について**

両区の戸籍課においては、随時発生する特定個人情報を含む不要書類については職員が一括してシュレッダー処理を行っている。

この作業では、システム上出力を行った職員や点検作業を行った職員以外の職員でも特定個人情報を扱うこととなるが、廃棄する職員のローテーションや担当が決まっておらず、又当該処理の担当者の記録も行っていないため、誰が作業をしたか把握できていない状況であった。

このため、シュレッダー処理を行った場合は、当該処理の担当者についての記録を保管されたい。

**【措置の内容又は対応方針】**

**A区戸籍課**

シュレッダー処理については、必要な書類を誤って裁断しないように、1日分をまとめて、職員2名で確認しながら行っています。シュレッダー処理を行う職員は、毎日の窓口ローテーション表で指定しています。窓口ローテーション表は保存するようにしました。

シュレッダー処理を行う職員は、毎日の窓口ローテーション表により指定し、変更等があった際は責任職がこの表に記入することで、記録を残すこととしました。

**B区戸籍課**

シュレッダー処理については、平成30年3月から複数人で相互に確認しながら作業を行うとともに、シュレッダー管理簿に作業者と日時を記入する等作業記録を残すようにしました。

**【意見（改善を求めるもの）】**

**イ A区・B区戸籍課共通の事項について**

**(オ) 再発防止策等の明文化等について**

戸籍課における特定個人情報を取扱う事務については、市民局が18区共通のマニュアルを作成し、窓口業務に関する必要書類や本人確認の方法、記載事項やどのようにシステムを操作し処理を行うかといった内容を示している。

一方で、どのような手順でダブルチェックを行い、どの項目を点検するかといったことは、各区異なる人員体制、執務環境の中で業務を執行するため、各区の裁量に任されている。各区では特定個人情報等の漏えいの防止に向けたルールの掲示等により、業務の手順等を引き継いでいく取組が進められている。

これらの取組の中には、細かな手順や、これまで発生した事故等を受けて確認することとなった事項について、区独自で集約され明文化したものがない状況が見受けられた。

これらの貴重なノウハウは、職員の異動や機器、什器の入れ替え等があっても確実に実施することが望まれる。このため、これらの取組や点検のノウハウは、作業台や作業機器に掲示しておくのみならず、可能な限り集約し、区独自にルールを明文化するなど、確実な引継ぎを実施されたい。

**【措置の内容又は対応方針】**

**A区戸籍課**

従前よりヒヤリハットや事務手順の変更などは、書面にして朝ミーティングなどで職員に周知し、朝ミーティング後回覧しています。

A区の独自ルールを明文化したもの及び各担当（庶務、窓口、学籍）などが作成した資料などを一元管理し、掲示や回覧するとともに、確実に引き継いでいきます。

**B区戸籍課**

これまで、事務処理ミス防止に向けた職場の基本ルールについては、明文化し職場内に掲出をしていましたが、今回の御指摘を踏まえ、明文化されていなかったマイナンバーカード保管庫の鍵の取扱いやシステム誤処理時の他部署への連絡方法等の作業ルールについても集約し、明文化するとともに共有ファイルに綴っていつでも見返せるようにしました。



**【提案事項】**

**ア B区役所戸籍課**

**ヒヤリハット事例の共有について**

ヒヤリハット事例の収集については、積み重ねた事例に基づく組織的な改善策の検討や、改善策を区独自のルールへ明文化し反映するなど、一時的な取組に終わらず、ヒヤリハット事例をきっかけとした気づきを継続的に業務に活かしていけるよう取り組まれない。

また、事故を未然に防いだ職員を賞揚する等、報告のしやすい雰囲気作りが取組み、ヒヤリハット事例の共有を努められたい。

**【措置の内容又は対応方針】**

**B区戸籍課**

これまでも、ヒヤリハット事例があった場合には、上司へ速やかに報告することや朝礼等の機会に職場内で共有をするよう職員に対して声かけを行っていましたが、記録として残していけるように簡易な報告様式を整備し職場内に印刷したものを設置しました。

また、報告のあったヒヤリハット事例については、その都度、速やかに職場内で共有を図るとともに、一定数集約できた段階でヒヤリハット事例と改善策をまとめたヒヤリハット集を作成し、職場内で共有することとしました。

**【提案事項】**

**イ A区・B区戸籍課共通の提案事項**

**(7) 防犯カメラについて**

不正な利用防止や、鍵利用や紙文書の廃棄処理による不正利用の抑止につながる方法として、防犯カメラの設置を検討することも必要だと考えられる。

**【措置の内容又は対応方針】**

**A区戸籍課**

平成30年3月に、不正な利用や犯罪の抑止力を高めるため、マイナンバーカードの保管庫周辺や交付作業等を行うすべての統合端末、枚数確認等を行う作業場所を撮影できるように防犯カメラ4台を設置し、設置に関して職員及び市民に向け周知しています。

**B区戸籍課**

平成30年3月及び5月に、不正な利用や犯罪の抑止力を高めるため、マイナンバーカードの保管庫周辺や交付作業等を行うすべての統合端末、枚数確認等を行う作業場所を撮影できるように防犯カメラを合計4台設置し、設置に関して職員及び市民に向け周知しています。

**【提案事項】**

**イ A区・B区戸籍課共通の提案事項**

**(1) 紙文書の電子データ化について**

戸籍課では、特定個人情報を記載した紙文書を大量に保有しており、処理を終えた紙文書には、一定期間の保管を求められるものが多い状況であることが確認された。

区役所庁舎は、文書保管に使用できるスペースや什器に制限があり、鍵の管理にも課題が見られた。特定個人情報を記載した文書は、年度の新しいものは電子データ化されるようだが、それ以前のものについては何らかの対応策について、検討されたい。

**【措置の内容又は対応方針】**

**A区・B区戸籍課**

18区共通の課題として、市民局を中心に対処を検討してまいります。

**【提案事項】**

**イ A区・B区戸籍課共通の提案事項**

**(ウ) アルバイト等について**

アルバイト等採用のタイミングが異なるなどの理由で他の職員と同時に研修を受けられない場合がある。個人情報を取り扱うためには各研修を受け終わった上で業務に従事すべきである。このため、録画物等により随時研修を受けられる体制を検討されたい。

また、嘱託員職員やアルバイトは出勤時間が職員と異なるため、朝礼による情報共有が行えないこともある。そういった場合には朝礼の記録を残し、内容の確実な共有を図る仕組み作り等の対策に努められたい。

**【措置の内容又は対応方針】**

**A区・B区戸籍課**

アルバイト雇い入れ時に、18区共通の資料として市民局が作成した、個人情報の取扱いを含めた業務の概要を分かりやすくまとめた資料を用い必ず研修を実施し、その後に具体的な業務をOJTで行うこととしました。

また、職員や嘱託員、アルバイトへの情報共有については、これまでも適宜実施してきましたが、今回の御提案を踏まえ、職場内に情報共有ファイルを設置し、共有すべき資料などを、各自で確認できるようにしました。また、職員に実施していた朝礼に加えて、アルバイトについても新たに朝礼を開始し、共有事項をタイムリーに伝達するようしました。

**【提案事項】**

**イ A区・B区戸籍課共通の提案事項**

**(I) 個人情報保護に関する研修受講者の記録管理について**

市として誰がどの研修を受講したか、人ごとに把握することは個人情報の適正な取扱い上有効である。人ごとに研修の記録が確認できるデータベースを作成し保管するなどの対応を検討することが望ましい。

**【措置の内容又は対応方針】**

**A区戸籍課**

誰がどの研修を、いつ受講したか、人ごとに把握できるエクセルファイル形式の受講者名簿を平成30年2月から作成しました。

**B区戸籍課**

個人情報保護に関する研修について、誰がどの研修を受講したかを容易に把握できるよう、研修日時ごとの受講者名簿を作成し、エクセルファイルで保管する取扱いとしました。これにより、誰がどの研修を受講したか、人ごとに把握できるようになっています。なお、平成30年3月16日に実施した研修から記録を保管しています。