

「平成 30 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（区役所生活支援課）

(1) 書棚等の施錠	1
(2) 鍵の管理	2
(3) 個人情報の送付確認	3
(4) 分冊されたファイルの整理	4
(5) 共用書庫への侵入防止措置について	5
(6) ケースファイルの保管方法について	6
(7) 保管場所の確保	7

2 「提案事項」について（区役所生活支援課）

(1) 特定個人情報の管理方法	8
(2) 共用書庫での個人情報の保管について	9
(3) システム利用時の安全性の確保	10

【意見（改善を求めるもの）】

ア A区生活支援課

(7) 書棚等の施錠

A区生活支援課は、職員数に対する執務スペースが狭く、設置可能な施錠できる書棚等の数も限られており、施錠できる書棚等に入りきらないケースファイルは足元収納用ワゴンにも保管されている状態であった。これらについては、執務スペースの問題から、室内で施錠できる書棚等に全ケースファイルを格納することは難しい状況であり、執務室全体を施錠することによって個人情報の施錠管理をしていた。

現状の施錠管理は個人情報の管理として十分であるとはいいがたく、個人情報を含む書類は施錠できる書棚等に保管することが望ましい。この点については、短期的及び中長期的な視点から改善を進められたい。

まず、短期的な視点としては、施錠できる書棚等の施錠が考えられる。A区生活支援課では施錠できる書棚等があるにも関わらず、それらの書棚等は部屋を施錠しているという理由から施錠されていなかった。しかし、そのような運用では責任の所在が不明確になることや書類の管理についての意識がおろそかになることが懸念される。少なくとも施錠できる書棚等については施錠されたい。

また、中長期的な視点としては、A区における全ての書棚等を施錠可能なものとし、施錠保管することを検討されたい。この改善については設備や予算の問題があるため、中長期的に所管局等の支援も含めた検討をし、改善を図られたい。また、これらの対応をもって施錠保管が困難な場合には、今後執務室の改築や移転等をもってスペースの問題を改善する必要も考えられる。

【措置の内容又は対応方針】

A区生活支援課

以前より懸案であった執務環境の改善について、平成31年2月12日に什器の更新を含む、大幅なレイアウト変更を行いました。それに伴い、個人情報関連の文書は鍵のかかる書棚等に保管することが可能になりました。中には、旧来からの鍵が見当たらなくなってしまった書棚もありますが、レイアウト変更後鍵の手配をし、平成30年度内にはすべて鍵のかかる書棚に収納できる見込みです。

また、上記レイアウト変更に伴い、平成31年3月1日より鍵の管理方法を、朝出勤時に書棚のカギを開錠し、退出時に施錠する方法に改めます。

【意見（改善を求めるもの）】

ア A区生活支援課

(1) 鍵の管理

A区生活支援課では執務室外の書庫の鍵について、鍵を管理するボックスや引き出し等を使用せず、執務室内の責任職から見えない位置に鍵を吊るすボードが設置され、そこにむき出しでかけられており、職員は誰でも自由に鍵を使用できる状態になっていた。職員であれば誰でも自由に鍵を使用できる状態は不正利用防止の観点から望ましくない。鍵の重要性について見直し、責任職の目の届く場所で鍵を適正に管理できる取扱いに改善されたい。

【措置の内容又は対応方針】

A区生活支援課

平成31年2月12日の執務環境改善を機に、キーボックスを責任職の目の届く位置に設置し、使用簿とあわせて運用することにしました。

【意見（改善を求めるもの）】

ア A区生活支援課

(ウ) 個人情報の送付確認

個人情報を含む文書の発送方法について、両区生活支援課では担当職員が内容や氏名、住所等を確認し、封をせず所定の位置に集約した後、嘱託員がダブルチェックを行い、封をすることとなっていた。その際、A区では、最初のチェックをした職員は確認印を押すものの、ダブルチェックをした嘱託員が封筒に確認印を押すことはしていなかった。ダブルチェックの責任の所在を明確にするため、ダブルチェックを実施した際にも確認印を付す対応を検討されたい。

【措置の内容又は対応方針】

A区生活支援課

チェック用の印を購入し、平成31年2月6日より、個人情報を含む文書の発送時には、チェック実施者2名の確認印を封筒に押印するように取扱いを変更しました。

【意見（改善を求めるもの）】

イ B区生活支援課

分冊されたファイルの整理

B区生活支援課では、共用書庫内の分冊ファイルの定期的な確認はしておらず、又分冊されたケースファイルについては、特に保管方法がルール化されていないため、ファイルの紛失があった際に速やかに気付くことは困難な状態であった。一世帯に複数の分冊ファイルがある場合は、そのファイルを紐でくくる又はファイルの背表紙に分冊番号を記載するなどし、定期的に細かく点検できずとも、紛失時に速やかに気付けるような工夫を検討されたい。

【措置の内容又は対応方針】

B区生活支援課

平成30年10月から11月にかけて、分冊ファイルの背表紙に分冊番号を記入しました。また、各ケースファイルの分冊数及び廃棄年度を管理するための分冊名簿を作成し、分冊ファイルを作成及び廃棄をするたびに、分冊名簿を更新するルールとし、平成30年12月1日から運用を始めています。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ A区・B区生活支援課共通の事項について

(7) 共用書庫への侵入防止措置について

両区生活支援課が利用していた共用書庫は来庁者駐車場に近接していたり、人通りの少ない場所であり、書庫内が広く死角も多いため、一旦中に入ると、部外者が侵入した場合、気付くのは困難である。共用書庫にはケースファイルのほかにも他課の個人情報を含む重要な書類が保管されているため、盗難防止を図り、部外者の侵入に注意を払う必要があることから、関係者以外立入禁止である旨の表示をする、書庫利用時は入口の扉を開放したままにしないなどの措置を図られたい。

【措置の内容又は対応方針】

A区生活支援課

従来、書庫での作業時は入り口扉を閉じて作業をしておりましたが、平成31年2月6～8日の課内における会議にて改めて職員に説明し、書庫使用時は入口の扉を閉めるよう、周知徹底をしました。

課内個人情報取り扱いマニュアルにも、上記を追記し、今後も継続的に周知できるようにしました。

書庫使用時に入り口の扉が開いたときには音が鳴るようにドアベルを設置し、外部からの侵入の抑止を図ります。

B区生活支援課

共用書庫の扉にドアベルを取り付け、出入りがあった場合は音が鳴るようにし、共用書庫で作業中に音が鳴った場合は、出入りの確認をすることとしました。

また、従来、共用書庫での作業時は入口の扉を閉じて作業をしておりましたが、平成31年3月5日の責任職会議にて改めて説明し、書庫利用時には入口の扉を閉めること、ドアベルの音が鳴った場合は出入りの確認をすることについて周知徹底しました。

「B区生活支援課個人情報取扱マニュアル」にも、上記を追記し、今後も継続的に周知できるようにしました。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ A区・B区生活支援課共通の事項について

(1) ケースファイルの保管方法について

執務室内に保管されているケースファイルの整理については、統一されたルールはなく、ケース担当職員の裁量で、利用頻度順や氏名順とするか等が決められていた。

個人情報や安全に保管するためには、個人情報登録された書類が一定の基準により整理された状態で保管されることが望ましい。また、担当のケースワーカーが不在の際に、担当者以外の者がケースファイルを容易に取り出すことができる状態に整理しておくことも重要である。ケースファイルが一定のルールのもとに保管されている場合、抜けているファイルに速やかに気付くことができ、個人情報の紛失等の早期発見にも有効である。

そのため、執務室内に保管されているケースファイルについては、個人情報の適正管理を主眼においた保管方法の見直しについて検討されたい。

【措置の内容又は対応方針】

A区・B区生活支援課

執務室内のケースファイルは、原則全ケース五十音順で並べるルールとしました。

【意見（改善を求めるもの）】

ウ A区・B区生活支援課共通の事項について

(ウ) 保管場所の確保

ア(ア)で述べたとおり、ケースファイルを施錠できる書棚等で保管するにあたって、保管スペースが問題になる。このため、保管する書類を整理し、書類の量を減らすことを検討する必要がある。調査時にはケースファイルに含まれる書類の廃棄までの年数は保護廃止時から起算することとなっており、生活保護が長期にわたる場合に分冊される書類を減らすことは難しい。

なお、調査終了後に健康福祉局は文書の保存期間を見直し、分冊ファイルの廃棄については文書の保存期間を分冊作成時から起算する等、書類を減らす取組を実施し、各区生活支援課に通知しているとの報告を受けた。両区においてもこの通知に沿って書類の保管場所の確保ができるよう、検討を進められたい。

【措置の内容又は対応方針】

A区生活支援課

検討中であった分冊ファイルの保存期間について、平成30年10月9日に発出された健康福祉局生活支援課長通知により、保護廃止後5年保管から分冊ファイル作成後5年保管とする取り扱いに変わりました。

それに従い、平成30年10月の文書廃棄時に分冊ファイルの点検を行い、作成後5年が経過していることが確認できた分を廃棄しました。平成31年の文書廃棄時には残りの分冊ファイルの点検を行い、作成後5年が経過しているものは廃棄します。これにより書庫の分冊ファイルが減少し、執務室内のケースファイルも分冊化が進みスリム化できる見通しです。

B区生活支援課

検討中であった分冊ファイルの保存期間について、平成30年10月9日に発出された健康福祉局生活支援課長通知により、保護廃止後5年保管から分冊ファイル作成後5年保管とする取り扱いに変わりました。

これに伴い、分冊ファイルを廃棄できるように作業をすすめており、平成31年度の書類の廃棄後は大幅にスペースの確保ができる見込みです。

【提案事項】

ア A区生活支援課

特定個人情報の管理方法

A区生活支援課では、B区生活支援課が実施している特定個人情報の別冊方式については、作業の都合上今後の課題となっているとのことであった。

特定個人情報を別冊方式としない場合、マイナンバーを含む書類はそれぞれのケースファイルに綴じて保管される。また、生活保護が廃止となった世帯のケースファイルは各区の共用書庫等にも保管されており、他課の職員等が触れられる状態となっている。また、特定個人情報が一元的に管理できていない場合、当該情報の定期的な在庫点検は困難となる。これらのことから、特定個人情報を含む書類については個人情報よりも厳格な保管が必要なため、別冊方式への移行を検討されたい。また、全市的な別冊方式への移行についても検討を進められたい。

【措置の内容又は対応方針】

A区生活支援課・健康福祉局生活支援課

特定個人情報の個別ケースファイル保管から別冊化して一括保管する方式への変更について、移行作業の作業時間確保、作業時の紛失等を防ぐ安全性確保の課題検討を局所管課とともに行いました。

移行作業に伴うリスクや人員体制の制約等からすぐさま変更することは困難な状況ですが、将来的な課題として、全市的に検討していきます。

【提案事項】

イ A区・B区生活支援課共通の事項について（全市的取組事項も含む。）

(7) 共用書庫での個人情報の保管について

両区生活支援課では執務室や専用書庫に保管しきれず、他課との共用書庫に格納しているケースファイルが多くあった。共用書庫は死角もあり、中で作業をしていると外部からの侵入に気付きにくい状況であった。また、共用書庫内は施錠して閲覧できる範囲を区分けする対策等はとられておらず、共用書庫を利用できる者であれば、自課以外の個人情報を含む書類を閲覧できる状況であった。こういった状況から外部の者の侵入や内部職員の不正閲覧のリスクが考えられる。

ケースファイルは機微情報を多く含んでいるという点も踏まえ、上記リスクに対応するため、防犯カメラを設置するなどの措置を庁舎管理者とともに検討されたい。さらには、書類を光学文字認識等により電子化し、スペースの確保を図ることや、倉庫会社への保管の外部委託など安全性を確保した保管方法などを併せて検討されたい。

【措置の内容又は対応方針】

A区・B区生活支援課

当該個人情報の所管課以外の者の侵入を完全に防ぐためには、区の管理する文書を全て課別に独立して管理できる書庫を用意する必要があり、多額の予算・調整を必要とするため、18区共通の課題として、保存期間の見直しや電子化等の状況を踏まえて対応を検討します。短期的な措置としては、書庫入口の扉へのドアベル設置により外部からの侵入の抑止を図りましたが、他に既存の書庫への外付けの施錠など、効果的な対策について引き続き検討します。

また、文書の電子化について、利用者や業者からの提出資料・書類の対応は困難ですが、保護決定調書、通知書の写し、ケース記録等の電子化は文書削減効果と業務効率のアップが期待されます。実現には巨額の費用と長い時間を要しますが、18区共通の課題として対応を検討します。

【提案事項】

イ A区・B区生活支援課共通の事項について（全市的取組事項も含む。）

(1) システム利用時の安全性の確保

両区生活支援課に設置されている端末については、システム端末へのログイン時に顔認証の仕組みが導入されていたが、離席時に端末にロックがかかる設定やスクリーンセーバーがかかる設定とはなっていなかった。現在の顔認証システムは認証に一定の時間を要するため、利用者が替わる度に顔認証によるログインをする仕組みを導入することは、業務の遅滞を招き現実的ではないとのことであった。また、生活保護システムは一定時間が経過すると自動でログアウトする仕組みとなっている。

端末利用者が離席時に端末の画面をそのままにし離席することは、利用者以外の者が端末内の個人情報にアクセスする可能性がある。また、利用者のログイン情報を用い、他の職員が不正利用できる状態となってしまう。

このため、離席時の画面ロックのルール化、スクリーンセーバーの設定又は自動ログアウト時間の短縮等により、システムの安全性の確保を図りたい。

なお、調査終了後、健康福祉局から、端末の更新に伴い認証精度が向上し、顔認証に要する時間が改善され、各区でスクリーンセーバーを導入する方針との報告を受けた。両区ではこの取扱いの変更に沿った運用の改善及びシステムの安全性の確保を図るよう努められたい。

【措置の内容又は対応方針】

A区・B区生活支援課

平成30年10月～12月にかけて実施した生活保護システムの機器更新に伴って、端末無操作の状態が10分間継続（電源接続時）後には、スクリーンセーバーに切り替わる設定となりました。また、端末機器の性能が向上したことにより顔認証の精度も向上し、認証に要する時間が短縮されています。

あわせて、年1回実施している生活支援課における情報セキュリティ研修等により離席時に生活保護システムのログアウトを実施するよう周知徹底を行っています。