

「令和6年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告書」が
横浜市個人情報保護審議会会長から市長宛てに提出されました。

横浜市個人情報保護審議会（以下「審議会」。会長 中村俊規）の部会である横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会（以下「第三者評価委員会」。委員長 加島保路）では、毎年、横浜市の現場における個人情報の取扱い状況について実地調査し、報告書をまとめています。

令和6年度は、区高齢・障害支援課における個人情報取扱事務について調査を行い、本日、その報告書が市長宛てに提出されました。

【実地調査の概要】

○調査日及び調査対象

区高齢・障害支援課における個人情報取扱事務

令和6年7月12日（金） A区及びB区高齢・障害支援課

○調査方法 あらかじめ区高齢・障害支援課の事務を所管する健康福祉局から業務概要の説明を受け、当日は、質疑応答を交えながら、個人情報の管理状況等を実地にて調査

＝報告書の概要は裏面参照＝

第三者評価委員会の概要

主な業務	(1) 実施機関等における個人情報の保護に関し審議会が必要と認める事項についての実地調査及び審議を行う。 (2) 実地調査及び審議を行ったときは、当該実地調査及び審議に係る事項を審議会に報告する。	
委員	◎加島 保路 ※	前東京都国民健康保険団体連合会専務理事
	齋藤 宙也	弁護士
	鈴木 竜太	株式会社横浜銀行 リスク管理部コンプライアンス企画グループグループ長
	◎砂川 佳子	公認会計士、税理士 (税理士法人アンサーズトラスト所属)
	寺田 麻佑 ※	国立大学法人一橋大学 ソーシャル・データサイエンス教育研究推進センター教授
	松 美奈子	中小企業診断士
◎委員長、○委員長職務代理者、※審議会委員と兼務		

お問合せ先

市民局市民情報課長 平賀 匡生 Tel 045-671-3881



GREEN x EXPO 2027
YOKOHAMA JAPAN

2027年国際園芸博覧会 2027年3月～9月 横浜・上瀬谷



令和6年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告書【概要】

【報告書の内容】

1 主な意見

(1) 評価する事項

○ 日々の業務の見える化（A区）

定例的な業務について、担当ごとのチェックリストを毎日執務室内に張り出し、1つのプロセスを終えるごとにチェックをしていた。また、申請書については、複数のトレーを用意し、処理の状況ごとに分類し、保管していた。これらの取組は、処理状況を視覚的・客観的に把握でき、組織として処理漏れ等を発生させないために効果的なものであった。

○ 郵送書類のダブルチェックの仕組化（B区）

次のように、発送前の確認が確実に実行される仕組みが構築されていた。

- ① 準備ができたなら、発送セット一式を「ダブルチェック前」かごに入れる。
- ② チェック担当職員が、一日2回、そのかご内の郵送物を確認し、「ダブルチェック後」のかごに移す。
- ③ 発送担当職員は、そのかご内の郵送物を集計し、郵便局に持ち込む。

単純な仕組みではあるが、それだけに実行しやすく、漏えい事故の原因の約30%を占める誤送付を防ぐための、効果的な取組だといえよう。

(2) 改善を求める事項

○ ケースファイルの所在管理（共通）

ケースファイルを書架から持ち出す際の記録をしていないため、他の職員が使用しているのか、所在不明になっているのが、確認できない状況であった。日々の取扱いにおいて、アリバイカード（ファイルを持ち出す際に、「持出日」「使用者」等を記録し、その所在位置に挟み込むカード）を活用する等により、誰がどのファイルを持ち出しているのか、所在管理を行うことが望ましい。

(3) 提案事項

○ ケースファイルの電子化について

両区とも大量のケースファイルを紙で保管しており、書架や書庫のスペースを占有していた。国が主導する「自治体情報システムの標準化」に伴う再構築の際に、ケースファイルを電子化できないだろうか。スペースの確保だけでなく、記録の作成や検索といった事務の効率化にもつながるので、ぜひ検討を進められたい。

2 まとめ

令和4年度から取り組んでいるABCキャンペーン（「A：当たり前のことを」「B：バカにせず」「C：ちゃんとやる」）の結果、漏えい事故が2年連続で減少したことは評価に値する。しかし、人間はミスをする存在であることから、ダブルチェック等の手順を失念し、事故につながることも考えられるので、「当たり前のことが当たり前に行われる仕組みづくり」が重要となる。このことも意識しつつABCの取組を全市的に進め、市民から一層信頼される横浜市となることを期待する。

