

「令和6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 改善を求める事項

(1) A区及びB区高齢・障害支援課

ア 離席時のPC画面	1
イ 書架の鍵の管理	2
ウ ケースファイルの所在管理	3

(2) A区高齢・障害支援課

執務スペースの安全管理	4
-------------	---

(3) B区高齢・障害支援課

ア 袖机での書類の管理	5
イ 通常業務用プリンターでの印刷時の混入防止対策	6

2 提案事項

健康福祉局

(1) ケースファイルの電子化について	7
(2) 業務システム用プリンターでの印刷時の混入防止対策	8

**【改善を求める事項】**

**a 離席時のPC画面**

業務システム用でも、通常のPCでも、個人情報を扱うことが多いが、離席時に、PCの作業中の画面が、表示されたままになっているものも多く見られた。

一般の来庁者が立ち入るエリアではないとはいえ、個人情報が見られる状態のままにすることは、適切とはいえない。

離席時には、キーボードの「Windows」と「L」のキーを押すことで画面をロックすることが必要だし、さらに、スクリーンセーバーが短時間で稼働を始める設定にしておけば万全であろう。

(実地調査報告書6ページ)

**【措置の内容】**

**A区**

個人用PCについては、離席時に画面ロックをかけること、その上でスクリーンセーバーが短時間で稼働する設定としました。業務システム用PCについては自身の担当業務終了時にログアウトする運用を徹底しました。

**B区**

個人用PCについては離席時に画面ロックをかけること、業務システム用PCについては自身の担当業務終了時にログアウトすることを、改めて職員に周知徹底しました。

また、新たに、スクリーンセーバーが稼働するまでの待ち時間を5分で設定することとしました。

**【改善を求める事項】**

**b 書架の鍵の管理**

書架の鍵について、A区では共用の袖机で、B区ではキーボックスで保管しており、両区ともそれぞれの鍵を庶務担当係長が中心となり管理していた。

A区では、鍵一式を袖机に入れているだけなので、どの鍵が持ち出されているのかが分からない。B区のようにキーボックスで管理すれば、そこに存在しない鍵が一目で分かるので、A区においても持出状況が把握できるよう管理すべきである。

また、両区とも、全ての鍵を一つの袖机又はキーボックスで管理しているため、担当業務と関係のない鍵を扱うこともできてしまう状況にある。概況にも記したとおり、業務時間中は全ての書架が開錠されているため、実質的な問題はないのかもしれないが、そもそもその運用が適切なのだろうか。例えば、係や担当ごとにキーボックスを分け、担当外の鍵は扱えなくする方が、情報管理の面からは望ましいといえる。

マイナンバーや要配慮個人情報等、機微な個人情報を数多く扱っている部署なので、扱う情報により保管する書架やその鍵を個別に管理したり、参照頻度が低い書類を保管する書架については都度開錠する運用に改めることで、セキュリティを高めることは考えられないだろうか。

(実地調査報告書6・7ページ)

**【措置の内容】**

**A区**

書架の鍵について、使用状況が一目で判別できるようキーボックス内での管理に改めました。ただし、係間で連携して行う業務があるため、係単位での管理では業務に支障が生じるため、課として一元管理を行います。

個人情報を含む書類を保管している書架で、使用頻度が低いものについては、利用ごとに開錠する運用に改めました。

**B区**

- ・ 係横断で連携して対応するケースもあり、係単位での鍵管理とすると業務に支障が生じるおそれがあります。そこで、キーボックスにて一元管理を行いつつも、担当外の書架を使用する際には、担当係の職員に対して声掛けや開錠を依頼する運用とし、担当外の鍵を無断で扱うことのないようにします。
- ・ 開閉する頻度が低い書架については、利用するごとに開錠する運用とします。

**【改善を求める事項】**

**c ケースファイルの所在管理**

対象者の支援には複数の職員が関わるので、特定のケースファイルも複数の職員が扱うことになる。両区とも、書架から持ち出す際の記録をしていないため、職員が使用しているのか、所在不明になっているのかが確認できない状況だった。紛失事故は起きていないのかもしれないが、起きていないことの客観的説明も困難であり、課題も感じる管理状況といえる。

年に一回程度「棚卸し」をすることも対策として考えられるが、量的な問題からそこまでは難しいとしても、日々の取扱いにおいて、アライバイカード（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。持出しの頻度等との兼ね合いから手間が煩雑になり過ぎるようであれば、職場の実情に応じた簡便な方法を検討されたい。

(実地調査報告書7ページ)

**【措置の内容】**

**A区**

ケースファイルを持ち出す際に、その所在位置に、持ち出した職員の名前が記載されたカードを差し込む運用を開始しました。

**B区**

職員の名前が記載されたカードを用意します。ケースファイルを持ち出す際には、当該ケースファイル所在場所に、当該カードを差し込む運用とします。

**【改善を求める事項】**

**執務スペースの安全管理**

執務スペースと来庁者の待合いスペースの仕切りは、開閉の容易なスイングドアであり、しかも執務スペースからの見通しが悪いため、不審者が執務スペースに入ろうとした場合の対応に不安がある。

書類管理だけでなく、職員の安全管理の面でのリスクもあるので、スイングドアにかんぬき錠を設置する等、執務スペースの安全を確保する措置を講じられたい。

(実地調査報告書7ページ)

**【措置の内容】**

総務課庁舎管理担当と協議し、スイングドアの執務室側にかんぬき錠を設置する等により、部外者が容易に侵入できないようにします。

**【改善を求める事項】**

**a 袖机での書類の管理**

ケースファイルが大量にあり書架に収納し切れないため、職員個人用の袖机の一部にも保管していた。袖机も施錠はできるので著しくリスクが高いとまではいえないし、やむを得ないとも思うが、個人情報を含む書類の保管方法として望ましいとはいえない。

袖机には、個人持ちの書類を保管していることも多いため、混入や紛失のリスクもあるし、その利用方法は個人に委ねられていることから、組織としての管理も届きにくい。

書架・書庫等を整理し収納スペースを生み出すことで、袖机での保管をやめることが望ましいが、それが難しいとしても、個人持ちの書類との混入を防ぐ対策は必要だろう。

(実地調査報告書7・8ページ)

**【措置の内容】**

個人持ちの書類との混入を防ぐため、個人持ちの書類とケースファイルを、それぞれ別の引き出しで保管する運用とします。なお、それが難しい場合は、複数のファイルボックスを用意し、個人持ちの書類とケースファイルを別のファイルボックスに収納した上で保管することとします。

**【改善を求める事項】**

**b 通常業務用プリンターでの印刷時の混入防止対策**

執務室内に、通常のPC用のプリンターが複数台あったが、どれも多くの職員が共用しているため、出力したものについての「混入」や「取り違え」のリスクがある。

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」を搭載したものがあるが、利用されていない実態もあった。最近の複合機では標準機能となっている場合も多いので、活用を検討されたい。

もし搭載されていないのであれば、機器更新時には当該機能を有する機種を選定することが望ましいし、それまでの間も区の実情に合わせた混入防止策を講じられたい。

(実地調査報告書 8 ページ)

**【措置の内容】**

次の機器更新時に「セキュリティ印刷機能」を搭載した機種を選定することとします。

なお、現在でも出力された印刷物を見つけた場合は、プリンターから取り除いて箱に入れる運用をしており、機器更新時まではその運用を継続します。

**【提案事項】**

**(7) ケースファイルの電子化について**

他の項でも記したとおり、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。

障害者福祉の分野も、国が主導する「自治体情報システムの標準化」の対象となっているので、これ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、国が示す標準化の内容を踏まえ、ぜひ検討を進められたい。

(実地調査報告書 8 ページ)

**【対応方針】**

ケースファイルの電子化については、支援の継続性を維持するためにも、今後作成するものだけでなく、これまでに作成されたものの保存方法も含めて検討する必要があると認識しています。

現時点では、標準化におけるケースファイルの電子化の取扱いは分野によって異なりますが、様々な分野で共通して活用できるものとなるよう、引き続き、実施に向けて検討してまいります。



**【提案事項】**

**(イ) 業務システム用プリンターでの印刷時の混入防止対策**

業務システム用プリンターでは、個人情報記載された通知書等の市民の方にお渡しする書類を印刷することも多いが、1台のプリンターを複数の端末で共有していることが多く、セキュリティ印刷機能が活用されていないため、書類の混入や取り違えのリスクが高い（現に、活用されてさえいれば防げたと思われる事故も発生している。）。

B区では、プリンターのすぐ隣に、出力した者が取りに来ない書類を一時的に保管する箱を設けることで対策としており、一定の効果は期待できるが、根本的な対策にはならない。

システムのネットワーク構成上の制約もあるとのことだが、業務システム用プリンターについても、セキュリティ印刷機能を活用できないか、検討されたい。

(実地調査報告書 8・9 ページ)

**【対応方針】**

区の意見も踏まえながら現在の運用における課題を整理し、次回機器更新時のセキュリティ印刷機能導入に向けて、検討してまいります。