

個人情報検討会議 「外部評価委員会改善・提案事項に対する検討結果・改善措置」

別表

納税課の实地調査結果

評価項目	事務処理の現況	改善・提案事項	検討結果・改善措置等	備考
(1) 業務登録簿等の管理 情報公開・個人情報保護制度の手引き等の活用について	「情報公開・個人情報保護制度の手引き(第2改訂版)」、 「個人情報保護・情報セキュリティ基本マニュアル」については、納税課の職員数に対して冊数がやや少なく見受けられた。	「情報公開・個人情報保護制度の手引き(第2改訂版)」、 「個人情報保護・情報セキュリティ基本マニュアル」については、印刷物のほか全庁LANにも掲載されており、一人ひとりが有効に活用できるよう、改めて全職員に周知徹底されたい。	全庁LANのものも含め、「情報公開・個人情報保護制度の手引き(第2改訂版)」、 「個人情報保護・情報セキュリティ基本マニュアル」の活用について、職員に指導した。今後も引き続き、研修等による周知徹底に努める。 (納税課) 全庁的に文書を送付し、全庁LANのものも含め、「情報公開・個人情報保護制度の手引き(第2改訂版)」、 「個人情報保護・情報セキュリティ基本マニュアル」の活用について、全職員への周知徹底を図った。 (区政情報課・IT推進課) 上記を受け、各課においては、職場内の事務打ち合わせや新人研修の際に個人情報保護の重要性と各種マニュアルの周知徹底を図った。 (全庁)	改善措置済 改善措置済 改善措置済
(2) 個人情報の適正管理 個人カードの出力ログについて	外部に持ち出す帳票は、住所・氏名・納税額程度の必要最小限の内容で出力することを検討中である。 出力する個人カードは滞納者によって枚数が異なり、最低2枚、納税交渉の記録すべき内容が多い場合は5～6枚のこともある。個人カードには、出力月日と出力者の氏名が印字され、いつ、誰が、どの端末機から出力したかのログは残るが、何枚出力したかのログは残らない。	外部に持ち出す帳票は必要最小限の内容で出力するとともに、滞納整理システムの改善や出力帳票へのページ番号印字(ページ/総ページ)による枚数管理の標準化について速やかに検討されたい。 さらに、出力帳票については、例えば目的外利用のために出力されたものなのか、あるいは臨戸のために出力されたものなのか、印刷物へのマークから分かるような仕組みを検討されたい。	外部へ持ち出す出力帳票のレイアウトについて、業務の遂行体制もふまえて必要最小限の個人情報となるよう項目等を精査するとともに、21年度にシステム修正の内容を検討のうえ予算要求し、22年度に修正する。 (納税課) 外部へ持ち出す出力帳票へページ番号(ページ/総ページ)を印字するためのシステム修正については、21年度に予算要求し、22年度に修正する。 (納税課) 同様のリスクが他課においても想定されることから、全庁的に文書を送付し、外部へ持ち出す出力帳票のレイアウトについて、必要最小限の個人情報となるよう項目等を精査すること、外部へ持ち出す出力帳票へページ番号(ページ/総ページ)を印字すること、ワード、エクセルなどで作成した個人情報記録文書については、出力時にページ番号(ページ/総ページ)を印字することを周知徹底した。 (区政情報課・IT推進課) 出力枚数と出力帳票種類のログを残すためのシステム修正及び出力用途を印字できるシステム修正については、修正に要する経費が高額となるため直ちに実施することは困難である。このため、ゴム印等で出力用途の表示を実施した。 (納税課)	引き続き検討 検討終了 改善措置済
出張時チェック簿の改善について	チェック簿には、個人カードを何枚出力したのか、また、最後にカードをシュレッダーにかけて廃棄したことまでのチェック欄はなかった。	出張時チェック簿の様式について、滞納整理システムの導入に対応したものとなるよう見直しを図るとともに、照合手続きについても検討されたい。	出張時チェック簿の様式については、個人カードの出力人数及び枚数欄を加えるほか、出張終了後の個人カードの廃棄チェック欄を設けるとともに、持ち出し時と持ち帰り時の双方についての確認欄を設けた。 (納税課) 全庁的に文書を送付し、個人情報が記載された帳票・ファイル等の持ち出し、当該帳票等の廃棄・返却等の管理体制について、周知徹底を図った。 (区政情報課・IT推進課)	改善措置済 改善措置済

評価項目	事務処理の現況	改善・提案事項	検討結果・改善措置等	備考
シュレッダーの適正配置について	課員数が61名と多い納税課において、即時にセンシティブな情報を破砕できるシュレッダーが一台だけというのは、少なく見受けられた。	即時廃棄しなくてはならないものは、シュレッダーによる破砕が有効であり、職員が一層使いやすい台数、設置場所等を検討されたい。また、ハードコピーの複写禁止を独自のマニュアルに明記し、残存リスクの低減に努められたい。	シュレッダーの必要台数を検討したが、1台で足りるとの結論に至った。 (納税課) ハードコピーの複写禁止を独自のマニュアルに明記し、職員へ周知した。 (納税課) 全庁的に文書を送付し、ハードコピーの複写禁止、シュレッダーの利用について、周知徹底を図った。 (区政情報課・IT推進課)	検討終了 改善措置済 改善措置済
3) 外部委託・指定管理に係る措置 金融機関との磁気データの使用期限について	CGMTのローテーション、有効期限は特に定めていない。経年劣化を考え、定期的な交換が必要である。	セキュリティの一層の向上の観点から、所定のローテーション期間を定め、これ以上は使わないという使用期限を検討されたい。	CGMTの経年劣化等によるエラー発生を予防するため、定期的に交換する。 (IT推進課) 全庁的に文書を送付し、磁気媒体の推奨交換時期について、情報提供を行った。 (区政情報課・IT推進課)	改善措置済 改善措置済
(4) 適正利用、目的外利用及び外部提供 目的外利用による情報提供先の把握について 目的外利用・外部提供の統一的対応について 目的外利用・外部提供の提供元の明示について	納税課では、戸籍情報など提供を受けたものの把握は適正に行われていたが、納税課所有の情報が、庁内のどの部署に提供されているのか、十分に把握していなかった。	納税課の情報がどこで利用されているのか、リスクとしての確に把握されたい。 承認されている個人情報の項目、提供方法等を独自のマニュアルに明記し、統一的な対応となるよう研修を通じて全職員に徹底されたい。 紙媒体による目的外利用・外部提供については、情報の流れを明確にするとともに、リスクマネジメント意識の徹底を図るため、提供元を明示されたい。	目的外利用による情報提供先一覧を作成・配付し、提供を行っている各課がその内容を確認のうえ、提供を受けている課を把握するよう周知徹底を図った。 (区政情報課) 目的外利用により情報提供を受けている各課は、情報提供を行っている課に当該目的外利用記録票の送付を行った。情報提供を行っている課は、これを個人情報業務登録簿に綴り込むとともに、提供内容を把握した。 (全庁) 新たな目的外利用については、情報提供を受ける課が作成した目的外利用記録票を区政情報課へ送付することに加え、情報提供を行う課へ送付することを制度化した。 (全庁) 区政情報課からの情報提供を受け、承認がされている目的外利用・外部提供の個人情報の項目、提供方法等を独自のマニュアルに明記し、全職員が統一的な対応をできるよう指導した。 (納税課) 全庁的に文書を送付し、承認されている目的外利用・外部提供の個人情報の項目、提供方法等のマニュアルへの明記、研修等による職員の統一的対応について、周知徹底した。 (区政情報課・IT推進課) 全庁的に文書を送付し、紙媒体による目的外利用・外部提供については、提供年月日、提供を行う課名(板橋区 部 課)を明示するよう、周知徹底した。 (区政情報課・IT推進課)	改善措置済 改善措置済 改善措置済 改善措置済

評価項目	事務処理の現況	改善・提案事項	検討結果・改善措置等	備考
<p>(5) 電子計算組織への記録及び電子計算組織の外部結合</p> <p>パスワードの適正利用について</p>	<p>滞納整理システムの立ち上げ時に使用する個人パスワードは、桁数が少ないように見受けられた。また、個人パスワードはIT推進課で付与する税システムのもの共通で、個人個人に紙で通知されているが、パスワード変更の頻度は低かった。</p>	<p>変更の頻度を段階的に上げていくなどの改善をしていくことが望まれる。また、滞納整理システムのパスワードは、その桁数が少ないと思われるので併せて改善されたい。</p> <p>さらに、基幹システム以外の独自システムについては、IT推進課で付与する個人パスワードによらず、個々の職員が自分で設定するものとするよう改善をされたい。</p>	<p>滞納整理システムのパスワードは、変更の頻度を短縮した。 (納税課)</p> <p>全庁的に文書を送付し、独自システムのパスワード変更の頻度短縮について、周知徹底した。 (区政情報課・IT推進課)</p> <p>全庁LANシステムなどのパスワード変更の頻度短縮については、21年度にセキュリティポリシーを検討する中で見直していく。 (IT推進課)</p> <p>滞納整理システムの個人パスワードは、桁数を増やすとともに、職員が別途自分で設定するよう変更した。 (納税課)</p> <p>全庁的に文書を送付し、独自システムのパスワード桁数の増と、個人パスワードの独自設定について、周知徹底した。 (区政情報課・IT推進課)</p>	<p>改善措置済</p> <p>改善措置済</p> <p>引き続き検討</p> <p>改善措置済</p> <p>改善措置済</p>
<p>USBメモリの適正利用について</p>	<p>滞納整理システムのパソコンを利用し、催告実績報告書などの一般的な文書をワード・エクセル文書として作成のうえ、USBメモリに保存している。USBメモリを使用することのリスクを十分に認識する必要がある。</p>	<p>やむを得ずUSBメモリを使用する場合は、課で用意したUSBメモリを、課長の管理の下に使用するというようなルールを導入されたい。</p> <p>併せて、個人情報を記録するUSBメモリについては、暗号化することにも区のパソコン以外では使用できないよう、必要な措置を講じられたい。</p>	<p>従来から、外部記録媒体には個人情報を記載しないことをルール化しているが、改めて徹底した。 (納税課)</p> <p>IT推進課と区政情報課で協議のうえ、共有フォルダ内への個人情報の保存の適否について、21年度に検討を進める。 (区政情報課・IT推進課)</p> <p>全庁的に文書を送付し、外部記録媒体の現状の使用ルール(持ち帰りの禁止、保管場所の設定、暗号化など)を周知徹底した。21年度には、新たな使用ルールを検討・作成する。 (区政情報課・IT推進課)</p> <p>外部記録媒体を、区のパソコン以外で使用できないようにする機能の設定について、21年度に検討する。 (IT推進課)</p>	<p>改善措置済</p> <p>引き続き検討</p> <p>引き続き検討</p> <p>引き続き検討</p>
<p>パソコン画面の保護について</p>	<p>納税相談を行う窓口のカウンターには、相談者からも覗き見ることができるような位置にノートパソコンが配置されていた。また、事務室内のパソコンも、物理的な制約があることは理解するものの、一部は窓口から視認することが可能な距離であった。</p>	<p>物理的な制約がある場合は、例えば偏光スクリーンを貼るなど、個人情報保護のための最低限の措置を講じられたい。</p>	<p>パソコンの設置場所を見直し、物理的な制約により移動が困難な端末画面には、偏光スクリーンを貼った。 (納税課)</p> <p>全庁的に文書を送付し、パソコン画面ののぞき見防止について、周知徹底した。 (区政情報課・IT推進課)</p>	<p>改善措置済</p> <p>改善措置済</p>

おとしより保健福祉センターの实地調査結果

評価項目	事務処理の現況	改善・提案事項	検討結果・改善措置等	備考
(2) 個人情報の適正管理 独自マニュアルの有 効活用について	おとしより保健福祉センター独自の「個人情報持ち出し基準」が作成されていた。しかしながら、持ち出し基準が机の中にしまわれている状態が見受けられ、職員にその活用が十分に徹底されていなかった。	職員の身近なところに分かりやすく掲示するなど、有効活用を徹底されたい。	「個人情報持ち出し基準」の遵守について、各係内打合せの中で周知徹底を図った。また、基準は「個人情報持ち出し簿兼報告書」に添付し、各職員が個人情報を持ち出す際に、随時確認できるようにした。 (おとしより保健福祉センター) 全庁的に文書を送付し、独自マニュアルの作成及び活用について、周知徹底した。作成された独自マニュアルは、区政情報課へ提出するよう依頼した。 (区政情報課・IT推進課)	改善措置済
訪問記録(相談記録)の管理体制の改善について	訪問記録(相談記録)には、相談者の情報が個人単位に記載され、認知症、虐待などの事案により色別のファイルに収納されていた。ファイル自体に整理番号は付されておらず、今後、付番による台帳管理を検討するとしていた。また、ファイル自体が何ページから構成されているのか、記録がされていなかった。	今後付番のうえ台帳管理するとしていたが、早急に実施されたい。さらに、訪問記録を持ち出す際は、持ち出した書類の代わりに職員名が表示されたものを挟み込むなど、誰が何を持ち出しているか瞬時にわかる仕組みを検討されたい。 例えば、ファイルに表紙を付け、基本項目、総ページ数、更新日を記載し、ページを追加した場合は、日付と総ページ数を記入するというような、情報の総量が把握できる仕組みについて検討されたい。	ケース別の訪問記録は、ファイルに付番して台帳管理するとともに、既定の保管場所から持ち出す際は、職員名が表示されたものを挟み所在を把握できるようにした。 (おとしより保健福祉センター) ケース別の訪問記録の表紙には、基本項目は記載されている。訪問記録には、枚数毎に連続した番号を付番のうえ、表紙に総ページ数を記載し、情報の総量が把握できるようにした。 (おとしより保健福祉センター) 全庁的に文書を送付し、紙媒体で管理されている個人情報の総量管理について、周知徹底した。 (区政情報課・IT推進課)	改善措置済 改善措置済 改善措置済
個人情報持ち出し簿の改善について	相談記録等を持ち出す際は、「個人情報持ち出し簿兼報告書」に記載していた。帰庁後は、係長が持ち出した相談記録等を確認のうえ押印していた。しかしながら、個人情報持ち出し簿兼報告書には、持ち出し時と持ち帰り時の二重の確認はされていなかった。	個人情報持ち出し簿について、持ち出し時と持ち帰り時の二重の確認ができるよう、さらに、持ち出し時は何の書類が持ち出されたのか、帰庁した際はその書類が全部戻されているかどうかチェックできるよう、様式の見直しを検討されたい。	「個人情報持ち出し簿兼報告書」の様式を改善し、持ち出す書類の種別欄を追加するとともに、持ち出し時と持ち帰り時に各係長が二重の確認をする欄を追加した。 (おとしより保健福祉センター) 全庁的に文書を送付し、個人情報が記載された帳票・ファイル等の持ち出し、当該帳票等の廃棄・返却等の管理体制について徹底を図った。 (区政情報課・IT推進課)	改善措置済 改善措置済 (再掲)
守秘性の高い書類の保管方法改善について	シュレッダーの設置はなく、プリンターからのハードコピー等不要となった個人情報が記録された書類は、事務室内の所長席前にある棚に一定期間収納され、一定量がたまった段階で地下の保管庫に移動されていた。	環境への配慮の視点から、シュレッダーによる処理を避けるのも一つの方法であるが、昨今の情報管理に対する意識の高揚を踏まえ、ただ単に棚に収納するのではなく、守秘性の高いものはセキュリティボックスを活用するなどの方策を検討されたい。	収納するボックスの形状を外部から見えないように改善した。また、セキュリティボックスを導入するとともに、シュレッダーの活用も図った。 (おとしより保健福祉センター)	改善措置済

評価項目	事務処理の現況	改善・提案事項	検討結果・改善措置等	備考
<p>(3) 外部委託・指定管理に係る措置 地域包括支援センターの立入調査について</p> <p>個人情報授受等確認簿について</p>	<p>おとしより保健福祉センターでは、指定管理者である高齢者在宅サービスセンターを運営する法人への立入調査は行っていたが、地域包括支援センターへの立入調査は行っていなかった。</p> <p>委託先との授受等確認簿に授受の日付が一部前後しているもの、日付の記入が漏れているもの、確認欄に押印がなく、押印漏れであるのか実際にまだ確認をしていないのか不明であるものが見受けられた。</p>	<p>相談業務などの確認を含め個人情報の取扱いについて、例えば、16箇所の地域包括支援センターのうち毎年数箇所だけでも立入調査を実施されたい。</p> <p>委託業務の適正な履行確認はもとより、授受簿の記録自体を軽視することなく、授受に関する記録について適正に処理されたい。</p>	<p>地域包括支援センターに対しても、21年度10月より年4、5ヶ所、立入調査を計画的に実施する。 (おとしより保健福祉センター) 全庁的に文書を送付し、立入調査の実施について、周知徹底を図った (区政情報課・IT推進課)</p> <p>授受簿の適正な記録について、職員に周知徹底した。委託先との授受は、担当職員など所定の職員が適正に行い、所属係長が記録簿の確認を行うこととした。 (おとしより保健福祉センター) 全庁的に文書を送付し、委託業務の適正な履行確認について、周知徹底を図った。 (区政情報課・IT推進課)</p>	<p>検討終了</p> <p>改善措置済</p> <p>改善措置済</p> <p>改善措置済</p>
<p>(5) 電子計算組織への記録及び電子計算組織の外部結合 パスワードの適正利用について</p> <p>USBメモリの適正利用について</p>	<p>パソコンのOS立ち上げ時のID及びパスワードはおとしより保健福祉センター共通のもので、福祉総合システム立ち上げ時のパスワードは職員個人のものである。</p> <p>個人情報を伴う文書をワード・エクセル文書として作成した場合は、USBメモリに保存し、USBメモリは係単位で管理がされている。</p>	<p>パスワードについては、使用期間が長期にわたるとパスワード本来の役割を果たさなくなってくる。納税課の場合と同様、変更の頻度を段階的に上げていくなどの改善をしていくことが望まれる。</p> <p>サーバー内の共有フォルダ等を用いた文書管理が望ましいが、やむを得ずUSBメモリを使用する場合は、納税課の場合と同様、職場で用意したUSBメモリを、所長の管理の下に使用するというようなルールを徹底し、併せて、個人情報を記録するUSBメモリについては、暗号化するとともに区のパソコン以外では使用できないよう、必要な措置を講じられたい。</p>	<p>パスワードは、変更の頻度を年1回に短縮した。 (おとしより保健福祉センター) 全庁的に文書を送付し、独自システムのパスワード変更の頻度短縮について、周知徹底した。 (区政情報課・IT推進課) 全庁LANシステムなどのパスワード変更の頻度短縮については、21年度にセキュリティポリシーを検討する中で見直していく。 (IT推進課)</p> <p>USBメモリ内に保存されている個人情報のデータは、係単位で管理している。個人情報が記録されたUSBメモリ取扱いマニュアルを作成し、周知徹底した。 (おとしより保健福祉センター) IT推進課と区政情報課で協議のうえ、共有フォルダ内への個人情報の保存の適否について、21年度に検討を進める。 (区政情報課・IT推進課) 全庁的に文書を送付し、外部記録媒体の現状の使用ルール(持ち帰りの禁止、保管場所の設定、暗号化など)を周知徹底した。21年度には、新たな使用ルールを検討・作成する。 (区政情報課・IT推進課) 外部記録媒体を、区のパソコン以外で使用できないようにする機能の設定について、21年度に検討する。 (IT推進課)</p>	<p>改善措置済</p> <p>改善措置済 (再掲) 引き続き検討 (再掲)</p> <p>改善措置済</p> <p>引き続き検討 (再掲)</p> <p>引き続き検討 (再掲)</p> <p>引き続き検討 (再掲)</p>