

平成 28 年度 特定項目監査

「個人情報_の保管状況等について」

写

東京都板橋区監査委員告示第10号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条
第9項の規定により、平成28年度特定項目監査の結果を別紙のとおり公表する。

平成29年3月29日

東京都板橋区監査委員

菊地裕之

同

川口志朗

同

松岡しげゆき

同

松島道昌

第1 監査実施概要

1 監査の種類

地方自治法第199条第5項の規定に基づく監査

2 監査テーマ

「個人情報の保管状況等について」

3 監査テーマ設定の趣旨

区は、様々な業務の中で多くの個人情報を保管しており、その利用や外部への委託については、特に慎重な取扱いが必要である。

今年度は、「個人情報の保管状況等について」を監査のテーマとし、各部署が個人情報の管理について適切な取組をしているかについて検証を行った。

4 監査の着眼点

個人情報の保管状況等について、次の着眼点から特定項目監査を行った。

- (1) 個人情報は適正に保管され、取り扱う職員への意識啓発は十分に行われているか。
- (2) 個人情報を取り扱う業務を外部に委託するときは、個人情報に関する十分な保護措置を講じているか。
- (3) 個人情報が記録された文書等を外部に持ち出すときは、紛失等事故防止のための取組を行っているか。

5 監査対象及び監査方法

- (1) 監査対象とする個人情報は、東京都板橋区個人情報保護条例（以下「条例」という。）第2条第1号に規定する「個人に関する情報（事業を営む個人の

当該事業に関する情報を除く。) であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るもので、文書、図画、写真、フィルム、磁気ディスク、磁気テープその他これらに類する媒体に記録されたもの」のうち、紙媒体で保管しているものとした。

- (2) 監査対象部署は、平成 28 年度定期監査の対象であるすべての部署とした。
- (3) 監査方法は、定期監査と同時に聴取を行い、一部の部署については、実地調査を行った。また、区の個人情報事務を統括する総務部区政情報課（以下「区政情報課」という。）に対し、平成 29 年 1 月 30 日（月）に聴取を実施した。

6 監査実施期間

平成 28 年 4 月 1 日（金）から平成 29 年 2 月 27 日（月）まで

第2 監査結果

1 個人情報の保管状況及び職員研修の状況

条例第11条では、個人情報の適正な管理について、「正確かつ最新なものとする」、「漏えい、紛失、改ざん、破損その他の事故を防止すること」、「保有が必要でなくなったときは、速やかに廃棄し、又は消去すること」を義務付けている。

(1) 個人情報の保管状況

各部署が保管する個人情報登録業務数については、表1のとおりである。

表1 各部署が保管する個人情報登録業務数

部	監査対象 部署数 ^{※1}	保管する個人情報登録業務数 ^{※2}		
		各部署登録数		区政情報課 把握数
		(紙媒体の 保管数)		
政策経営部 ^{※3}	7	15	14	15
総務部	8	34	34	33
危機管理室	2	5	5	5
区民文化部	17	22	21	28
産業経済部	4	16	16	17
健康生きがい部 (保健所)	13	64	63	68
福祉部	5	47	47	47
子ども家庭部	28	17	16	18
資源環境部	5	13	13	13
都市整備部	5	36	36	36
土木部	7	25	23	23
会計管理室	1	1	1	1
教育委員会 教育委員会事務局	11	42	37	46
選挙管理委員会 選挙管理委員会事務局	1	7	4	7
農業委員会 農業委員会事務局	1	5	5	5
監査委員事務局	1	1	1	1
区議会事務局	1	7	6	7
合計	117	357	342	370

※1：特定項目監査「各課提出調書」の数（監査対象の出先施設、児童館、保育園を含む。）である。
ただし、小・中学校、高島幼稚園は除く。

※2：各部定期監査実施日の把握数である。

※3：個人情報登録業務のない課は、政策経営部財政課のみである。

個人情報を取り扱う業務については、条例第 10 条の規定により、帳簿への登録が義務付けられており、帳簿への登録は東京都板橋区個人情報保護条例施行規則（以下「規則」という。）第 3 条第 1 項で個人情報業務登録簿により行うこととしている。

また、規則第 3 条第 3 項では、新たな業務の登録若しくは既に登録されている業務を廃止又は変更したときは、区政情報課長に届け出るものとしている。今回の監査では各部署が登録している業務数と区政情報課が把握している業務数に一部相違があった。

個人情報は主に鍵のかかる書庫に保管されているが、個人情報保管書庫等の鍵の状況や鍵使用簿について聴取及び実地調査を行ったところ、一部の部署において鍵なしの書庫や開架書庫、段ボール箱に個人情報が保管されているケースが見受けられた。また、開錠者、施錠者を記録する鍵管理簿を、作成していない部署が多数見受けられた。

<課題・意見>

- 個人情報が、鍵なしの書庫等で保管されているものについては、早急に対応を講じる必要がある。
- 鍵の保管場所・保管方法、鍵の開錠者・施錠者の記録など、鍵の管理について検討する必要がある。
- 書類の紛失や誤送付を防ぐためには、執務室内の整理整頓を徹底する必要がある。

(2) 職員研修の状況

個人情報保護に関する職員研修の状況は、表2のとおりである。

表2 個人情報保護に関する職員研修の状況

部	監査対象 部署数 ^{※1}	職員研修(朝礼、会議等) ^{※2}			
		課単位	係単位	未実施	主な実施内容
政策経営部	7	4	4	0	・個人情報保護に関する事例の周知 ・机上の整理整頓 ・指さし確認の導入
総務部	8	4	5	0	・個人情報保護の意識啓発 ・事故発生時等に全職員に注意喚起
危機管理室	2	2	0	0	・複数確認の徹底
区民文化部	17	1	17	0	・事故発生時等に注意喚起 ・個人情報保護に関する取扱いの周知
(うち、地域センター、 区民事務所)	(12)	(0)	(12)	(0)	・事故事例を周知 ・職員の意識啓発
産業経済部	4	2	2	0	・個人情報持ち出し時等に注意喚起
健康生きがい部 (保健所)	13	8	6	0	・個人情報保護の意識啓発 ・事故防止の取組を再度周知
福祉部	5	3	2	0	・事故発生時等に注意喚起 ・個人情報送付時は複数確認の実施
子ども家庭部	28	1	27	0	・事故内容の共有 ・事故防止策の確認 ・個人情報保護の意識啓発
(うち、児童館、保育園)	(24)	(0)	(24)	(0)	・事故事例の周知 ・危機意識の共有 ・個人情報保護の意識啓発 ・鍵の管理体制の確認
資源環境部	5	3	2	0	・事故発生時の対応を確認
都市整備部	5	3	2	0	・事故事例の周知 ・事故防止策について意見交換 ・ファイルストレージ ^{※3} 等の使用の徹底
土木部	7	1	6	0	・自己点検と書類の管理を徹底 ・個人情報保護の意識啓発
会計管理室	1	1	0	0	・実務と照合しながら、事故防止策を検証
教育委員会 事務局	11	3	8	0	・事故発生時等に職員の意識啓発 ・マニュアルの周知
選挙管理委員会 事務局	1	1	0	0	・取り扱う個人情報を基に、事故防止策を 検証
農業委員会 事務局	1	0	1	0	・個人情報の取扱いを再度周知
監査委員事務局	1	1	0	0	・書類の紛失がないよう注意喚起
区議会事務局	1	1	0	0	・個人情報保護に関する所属長の講義
合計	117	39	82	0	

※1：特定項目監査「各課提出調書」の数(監査対象の出先施設、児童館、保育園を含む。)である。ただし、小・中学校、高島幼稚園は除く。

※2：課単位、係単位双方で実施している場合は、重複して計上している。

※3：データを暗号化し、パスワードを使って安全にデータのやり取りを行うシステムである。

個人情報保護に関する職員研修は、年度内1回以上実施することとされており、すべての部署において、個人情報保護研修を実施している。研修は、朝礼や事務打合せの機会を活用し、区政情報課が発信する事故事例や通知文を用いて注意喚起を行っていることが多い。

区政情報課は、個人情報保護措置状況チェックリストを作成し、各部署において自己点検を行うよう依頼している。また、パソコン起動時に全職員あてのメッセージを表示したり、個人情報紛失等事故防止強化月間における個人情報保護ニュースを配信したりするなど、個人情報の適切な取扱いについて、徹底を図っている。

<課題・意見>

- 区政情報課が個人情報保護に関する職員研修を義務付けているため、すべての部署では、研修を実施している。しかし、簡易な注意喚起を研修として報告しているケースが多く見受けられる。
- 個人情報保護管理責任者である所属長は、職員研修の重要性を強く認識し、研修が形式的にならないよう努める必要がある。

2 外部委託における個人情報保護措置

条例第13条及び第14条は、区が個人情報に係る業務の処理を区の機関以外のものに委託しようとするときに講じるべき措置と手続について規定している。

また、規則第6条において委託に係る措置として、秘密の保持、目的外利用の禁止、複写及び複製の禁止、事故発生時の報告などが列挙されている。

外部委託先事業者に対する指導の状況について聴取したところ、表3のような結果となった。

表3 外部委託先事業者に対する指導の状況

部	委託先事業者 指導件数	指導方法				指導内容	
		立入検査	研修	文書指導	口頭指導	特記事項	持ち出し時の 注意事項
政策経営部	5	2	0	3	3	5	1
総務部	21	9	0	4	12	21	9
危機管理室	4	0	0	2	2	4	2
区民文化部	28	4	0	12	20	27	17
産業経済部	8	1	4	0	3	8	3
健康生きがい部 (保健所)	174	22	4	121	80	165	69
福祉部	33	5	2	14	22	29	18
子ども家庭部	17	1	2	14	4	17	13
資源環境部	7	3	0	2	5	6	5
都市整備部	39	3	5	6	36	39	25
土木部	22	14	0	0	15	22	21
会計管理室	1	0	0	0	1	1	0
教育委員会 事務局	30	9	1	7	24	27	9
選挙管理委員会 事務局	2	0	0	2	2	2	1
農業委員会 事務局	0	0	0	0	0	0	0
監査委員事務局	0	0	0	0	0	0	0
区議会事務局	0	0	0	0	0	0	0
合計	391	73	18	187	229	373	193

※区政情報課へ提出された「委託先事業者指導報告書」の集計による。

※委託先事業者指導件数には、指定管理者も含まれる。

※指導方法及び指導内容を複数で実施している場合は、重複して計上している。

※監査の実施日により、平成27年9月報告分と平成28年9月報告分が混在する。

個人情報を取り扱う業務を委託する場合は、委託契約書に「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を添付し、指定管理者の場合は協定書に必要な個人情報の措置を講じる規定を設けている。

委託先事業者への指導方法では、「立入検査」や「研修」を実施しているものは少なく、多くは「文書指導」や「口頭指導」によるものであった。

指導内容は、「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を指導の内容としているものが多かったが、当該特記事項を契約書に添付するのみで、具体的な指導を行っていない事例が見受けられた。

また、個人情報を取り扱う業務の委託先事業者への立入検査は、73 業務で実施していた。

<課題・意見>

- 区は、個人情報を取り扱う業務の委託先事業者に対して、個人情報保護の重要性及び事故の防止について、強く指導する必要がある。

また、指導にあたっては、必要に応じて立入検査を行うなど厳格な対応が必要である。

- 区は、委託先事業者への個人情報引渡し・返却等に係る記録を適切に管理する必要がある。

3 個人情報の持ち出しに関する状況

個人情報を含んだ紙媒体を職場外へ持ち出す際は、業務遂行上やむを得ない場合に限り、必要最小限の範囲となるよう内容を精査した上で、個人情報保護管理責任者である所属長の許可を得ることとしている。(28 板総区第 20 号「個人情報の適正な取扱いについて (通知)」)

個人情報の持ち出し状況、個人情報持出管理簿 (以下「管理簿」という。) について聴取及び実地調査したところ、表 4 のような結果となった。

表 4 個人情報の持ち出しに関する各部の状況

部	監査対象 部署数※1	職場外への個人情報 持ち出し(部署数)		個人情報持出管理簿(部署数)	
		あり	なし	あり	なし
政策経営部	7	2	5	3	4
総務部	8	4	4	7	1
危機管理室	2	1	1	1	1
区民文化部	17	6	11	6	11
(うち、地域センター、 区民事務所)	(12)	(3)	(9)	(3)	(9)
産業経済部	4	3	1	4	0
健康生きがい部 (保健所)	13	13	0	13	0
福祉部	5	5	0	5	0
子ども家庭部	28	4	24	20	8
(うち、児童館、保育園)	(24)	(1)	(23)	(17)	(7)
資源環境部	5	3	2	4	1
都市整備部	5	5	0	5	0
土木部	7	5	2	5	2
会計管理室	1	0	1	0	1
教育委員会 事務局	11	7	4	11	0
選挙管理委員会 事務局	1	1	0	1	0
農業委員会 事務局	1	1	0	1	0
監査委員事務局	1	1	0	1	0
区議会事務局	1	1	0	1	0
合計	117	62	55	88	29

※1：特定項目監査「各課提出調書」の数（監査対象の出先施設、児童館、保育園を含む。）である。
ただし、小・中学校、高島幼稚園は除く。

職場外への個人情報の持ち出しを行う部署では、管理簿が作成されていた。

しかし、管理簿の様式は任意であり、個人情報の授受記録のないものや、返却記録がないものなど、確認すべき事項が盛り込まれていない管理簿が見受けられた。

なお、一部の部署では、施設内の執務室間を移動する際の個人情報の持ち出しであっても、管理簿の記載を徹底する対策が講じられていた。

<課題・意見>

- 個人情報を持ち出す場合は、持ち出す職員、持ち出す個人情報の内容・枚数などを確認し、持ち出した個人情報が、確実に返却されたかどうかを記録する必要がある。
- 個人情報を持ち出した場合は、当該個人情報が現在、どこに保管され、又は使用されているかが確認できる仕組みを工夫する必要がある。

4 個人情報に関する事故の発生状況

区において過去3年間に発生した個人情報に関する事故について、区政情報課に聴取を行ったところ、次のような状況であった。

個人情報に関する事故は、過去3年間で27件、平成28年度11月までの期間を含めると、31件の事故が繰り返し発生し、うち4件は委託先事業者によるもので、表5のとおりである。

事故内容を分類すると、誤送付・誤配布・誤送信が12件、紙媒体の紛失が13件、USBメモリの紛失が3件、メールアドレス流出が3件となっている。

事故が発生した部別の件数は、表5-2のとおりである。

表5 事故件数

事故内容	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 (11月まで)	合計
誤送付・誤配布・誤送信	1	7	—	4(2)	12(2)
紙媒体の紛失	2	7	4(1)	—	13(1)
USBメモリの紛失	2	1	—	—	3
メールアドレス流出	1	1	1(1)	—	3(1)
年度合計	6	16	5(2)	4(2)	31(4)

※()内の数字は、委託先事業者による事故件数で、うち数である。
※区政情報課作成「事故一覧表(平成25年度～平成28年11月)」による。

表5-2 部別一覧(該当部のみ掲載)

部	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度 (11月まで)	
	事故内容	件数	事故内容	件数	事故内容	件数	事故内容	件数
政策経営部		—	アドレス流出	1		—		—
総務部	誤送付等	1		—		—		—
健康生きがい部 (保健所)		—	誤送付等 紛失(紙)	1 2	●紛失(紙)	1	●誤送付等	2
福祉部		—	誤送付等	2		—		—
子ども家庭部		—	誤送付等 紛失(紙)	1 1		—	誤送付等	2
資源環境部	アドレス流出	1	紛失(紙)	1		—		—
教育委員会 事務局 (うち小・中学校)	紛失(紙) 紛失(USB)	2(1) 2(2)	誤送付等 紛失(紙) 紛失(USB)	3(-) 3(3) 1(1)	紛失(紙) ●アドレス流出	3(2) 1(-)		—
年度合計		6		16		5		4

※事故内容の誤送付等は「誤送付・誤配布・誤送信」、紛失(紙)は「紙媒体の紛失」、紛失(USB)は「USBメモリの紛失」、アドレス流出は「メールアドレス流出」である。
※事故内容の欄に●がついているものは、委託先事業者による事故件数である。

個人情報に関する事故については、「個人情報紛失等事故の公表に係る内部基準について（平成25年7月12日政策経営部長決定）」により、公表している。

事故が発生した場合、個人情報保護管理責任者である所属長は、板橋区危機管理対応指針に基づき、区政情報課に事故等発生報告書を提出している。報告書には、発生原因、今後の対応、再発防止策を記載し、再発防止に努めることとしているが、同じ内容の事故が同一部署で繰り返し発生している。

区政情報課では、各部署の事故発生後に、事故の発生原因を踏まえて見直した業務フローやマニュアルの確認を実施している。

<課題・意見>

- 個人情報に関する事故は断じてあってはならない。区は事故防止のため、再発防止への取組を徹底すべきである。

第3 総括意見

今回の監査では、区のほとんどの部署において、個人情報適切に管理され、職員の意識も高いことを確認した。

しかし、依然として、個人情報に関する事故が発生していることは憂慮すべき事態である。

区は、個人情報の管理に関し、区民の信頼を失うことのないよう、あらゆる方策を講じなければならない。

○ 職員のコンプライアンス徹底を図るべきである。

事故の未然防止のための研修や、日頃の事故防止への取組は、ともすればマンネリになりがちである。特に個人情報を取り扱う部署の管理監督者は、高いコンプライアンス意識をもって、職員指導に取り組むべきである。

また、個人情報を取り扱う業務の外部委託にあたっては、委託先事業者に対する指導や検査を徹底する必要がある。

○ 執務室内の整理整頓を進めるべきである。

一部の部署において、執務室内が雑然としており、事務机の上に書類ファイルや資料が積まれている状況が散見された。書類の紛失や誤送付を防ぐためには、執務室内の整理整頓が不可欠である。

また、執務室、書庫の鍵の保管についても厳格な取扱いが望まれる。

以上のことを踏まえ、区は、今後も個人情報の厳正かつ適切な保管・管理を行い、区民から信頼される区政運営に取り組むべきである。

平成 28 年度 特定項目監査結果報告書

「個人情報の保管状況等について」

(平成 29 年 3 月発行)

刊行物番号

28-139

発行 板橋区監査委員事務局

住所 板橋区板橋二丁目 66 番 1 号

電話 03-3579-2662

再生紙を使用しています