

第 88 回平塚市個人情報保護審査会議事録

日時 令和 8 年 1 月 1 6 日 (金) 14:00 ~ 16:00	場所 平塚市役所本館 6 階 619 会議室
--	---------------------------

出席者	19 名
委員	諸坂会長、佐藤委員、慎委員、長谷川委員、蓑島委員、内田委員
事務局	課長代理、担当者 3 名
実施機関	子ども教育相談センター：中山所長、所長代理
	保険年金課：鈴木課長、課長代理
	市民課：小島担当課長、担当者 1 名
	教職員課：課長代理、担当者 2 名

議題

(1) 保有個人情報に係る事故報告について【公開】

各実施機関から個人情報に係る事故報告について、発生の経緯や対応結果、再発防止策等を報告した。

課名	発生事案
子ども教育相談センター	紛失
保険年金課	誤送付
市民課	その他
教職員課	誤送付
	紛失
	紛失
	その他

【子ども教育相談センター】

- ・ (委員) 通室承認書とはどのようなものか。
⇒ (実施機関) 教育支援室「くすのき」に通うためには、子ども教育相談センター(以下、センター)の相談を通じて、通室への希望を確認したところで、通室願出書を学校に提出することとなっている。通室承認書とは、学校での了承を得た後、センターが承認して保護者と学校に通室を認めることを通知する書類である。
- ・ (委員) 通室承認書が発行されていなくても、通室は可能なのか。
⇒ (実施機関) 通室承認書が無いと通室ができないということになると、本人が希望しても通室出来ないということになるので、日付が前後する場合がある。保護者と学校の意味確認ができた段階で通室を開始し、後追いという形になるが、その後正式な承認書が発行している。
- ・ (委員) 情報の漏えい 2 名の内訳は。
⇒ (実施機関) 通室する児童と保護者である。
- ・ (委員) 通室承認書の交付欄にチェックをしてあるとあるが、通常は承認書をすぐに交付するものか。
⇒ (実施機関) そのとおりである。交付済みでないにもかかわらずチェックを付けたことも、大きな原因の一つである。
- ・ (委員) 直接届けた場合や郵送した場合でも、外部に漏れた可能性はあるか。
⇒ (実施機関) その可能性は少ない。

- ・ (委員) 再発防止の作業は大変なものである。今後も受け取った受け取っていないというのは起こりうることなので、事務作業が増えてしまうのはどうかと思うが、改善につながるような対策をしてもらいたい。
⇒ (実施機関) センターでは特別支援関係の書類も扱っており、学校から沢山の書類を受け取ることから、授受の記録を作成している。通室については件数が少ないことから、受取時に確認のみで済ませていたが、今後は受け取った証拠を残すためにも、特別支援関係と同様の対応を行う。
- ・ (委員) 4月30日分の文書だが、5か月間気づいていないことに問題がある。前期分、後期分という確認の仕方だと、事故の発見が遅れてしまうので、年2回のみの確認は見直す必要がある。
- ・ (委員) 個人情報保護法上の基本的な考え方は、余計な書類を作成しないことである。保存するものがあれば増えるほど、事故が起きるリスクは増える。保護者からの受領書類、学校へ送付したことを確認するデータシート、学校で保管するコピーなど、この事業運営にこれほど多くの書類が本当に必要なのか。通室関係の対象者が数名であるにもかかわらず、大量の書類を管理するのは非効率的であり、行政手続きを根本的に見直すべきである。再発防止のためにダブルチェックリストの作成・保管がよく提案されるが、さらに書類を増やす管理方法が果たして合理的か疑問である。また、異動によって新たなミスが発生が今後懸念されるため、重要なポイントを確実に把握することで事故を減らせる。これが本当の再発防止であり、単なるダブルチェックでは改善とは言えない。
- ・ (委員) 提出に〆切はないのか。
⇒ (実施機関) 〆切はない。そのケース、そのタイミングで提出することとなっている。
- ・ (委員) 学校なら入学や年度明けは4月と決まっているので、期日を決めて、その後に確認した方が効率的だと感じる。
⇒ (実施機関) 通所の希望は一斉ではなく、ケースごとに通いたい意思が確認された時点で管理することとなっている。また、コピーを保管しているのは、学校が平時に提出したという記録を残しておくためである。書類を複雑に保管することはできるだけ避けているつもりだが、書類の在り方をもう一度検討する必要があるかと思う。
- ・ (委員) 個人情報とは報告書以外のものはないか。
⇒ (実施機関) 他の個人情報は無い。
- ・ (委員) おそらく他の文書と一緒に裁断処理したことが考えられる。今後の運用において、合理化することも含めて再発防止を考えてもらいたい。ダブルチェックでは、あまり合理性を感じない印象だった。

【保険年金課】

- ・ (委員) 7月29日に窓口受託者の職員が、「これ間違ってますよ」と市の職員に渡したのに、翌日市職員はどこが間違っているのか気付かなかったのか。
⇒ (実施機関) 窓口受託者の職員は、書類に誤りがないものであると判断してチェックに回しており、市の職員は誤りに気付かなかった。
⇒ (委員) 窓口受託者の職員は、間違いがあると指摘して市の職員に渡したというわけではないのか。

⇒（実施機関）そのとおりである。

- ・（委員）書類は画面の誤りで住所を間違えて印刷されていたが、実際には正しい処理を行ったものとして渡されたため、チェックができなかったということか。

⇒（実施機関）窓口受託者の職員は送付すべき市民の作業を行っていたが、作業を中断して、その時に対応した市民の宛名を作成してしまった。窓口受託者の職員は誤りが無いと思い込んでいるので、その宛名のまま封に入れて、受託者側のダブルチェックを経ずに市側のチェックにまわした。市側の職員も発見すべきだったが、多様な書類作業があったことから、発見できなかった。

⇒（委員）二つの作業を同時に時間差で行っていたため、誤りに気付かなかったということか。

⇒（実施機関）そのとおりである。

- ・（委員）対策として何か行っているか。

⇒（実施機関）普通の封筒に宛名を貼り付ける作業を行っていたが、宛名を作成する作業をやめ、窓付き封筒に切り替えて宛名を直接貼らない方法に変更した。

- ・（委員）市全体として、システムの改修を行い同様の事故を防ぐことはできないのか。

⇒（事務局）大量の発送がある部署は、窓付き封筒の使用がある程度徹底されているが、1～2通を送付するような事務だと、窓付き封筒ではなく貼り付けや手書きの事務が行われている。

⇒（委員）コストが結構かかるのか。1～2通ぐらいであれば、あまり高額にはならないような気がする。

⇒（事務局）窓付き封筒を使うにはシステム仕様の統一が必要なため、発送数が少ない場合は窓付き封筒の利用が十分に行われていない状況である。

⇒（実施機関）大量の対象案件の事務手続きには予算措置が必要で印刷も伴うため、急な対応は困難であった。今回のケースは、返信用封筒が同封されていなかった市民への送付作業であり、そもそも件数が少なかった。そのため、課の在庫で対応することが出来たが、大量にある課だと、また条件が異なってくるかと思われる。

- ・（委員）色々な作業が発生しやすい午後1時の時間帯では、複数人数で対応するかと思うが、それができなかった理由などはあるか。

⇒（実施機関）受託者側のヒアリングによると、時間単位で担当員を分けて対応することになっていたが、遅延が生じないようにするために、本来あたるべき職員でない職員が作業を中断して対応したとの報告があり、窓口受託者へ指導を行った。

- ・（委員）遅延を防ごうとした対応が事故につながったため、他の職員がフォローすると自分に不利益が及ぶと感じる雰囲気生まれる可能性がある。管理職には、そのような状況をうまく調整する方法を検討してほしい。

⇒（実施機関）ヒューマンエラーのリスクをカバーする体制、職場環境を作りたい。

- ・（委員）再発防止のとおりの対応をしてもらいたい。人間の行う仕事である以上、ヒューマンエラーやケアレスミスは発生する。朝礼などのタイミングで漏えい事故の重大さを周知し、緊張感を持って作業させることにしてもらいたい。

⇒（実施機関）承知した。

【市民課】

- ・（委員）窓口受託者は、保険年金課と同じ事業者か。
⇒（実施機関）そのとおりである。
- ・（委員）この事業者で本当に大丈夫なのか。窓口受託者のミスは結局、市が責任を負う契約になっているはずである。次の契約更新時にチェックを入れた方がよいのではないか。保険年金課にも本事故があった旨、事務局には共有をしておいてもらいたい。
⇒（事務局）承知した。
- ・（委員）戸籍のデータは膨大にあると思う。同姓同名別人は多くいるということをおき、2つあるいは3つの情報で照合することとしてもらいたい。
- ・（委員）かなり初歩的なミスである。業者選定時に研修を実施した方がよい。
- ・（委員）窓口受託者は、窓口での確認が誤交付防止のためのものと認識していた模様である。A氏が公表を求めたことで問題と受け止め、翌日に市職員へ報告したことから、窓口受託者は情報漏えいしたという意識は持っていなかったと考えられる。また、戸籍確認のエラーは初歩的であり、窓口受託者に不安がある。
- ・（委員）氏名のみ検索だけ、というのは窓口受託者の問題を感じる。再発防止策に関しては、実施機関の対応でよいと思われる。
- ・（委員）B氏は本籍も住所も市内か。
⇒（実施機関）市内在住者である。万が一、市外住民であっても訪問する必要がある。

【教職員課】

① 誤送付

- ・（委員）封筒が糊付けされてしまっていたということか。
⇒（実施機関）そのとおりである。
- ・（委員）中身は漏えいとなっていないか。
⇒（実施機関）封筒の中身までは見られていない。住所及び氏名の漏えいである。
- ・（委員）郵便局の作業はなかったのか。
⇒（実施機関）郵便局による配達である。

② 紛失

- ・（委員）ゴミ箱に入っていたものをまとめて廃棄して紛失したならまだ理解できるが、1クラス分のハガキをシュレッダーにかける場合は、流石に作業中に気づくはずである。ハガキは他の書類と性質が異なるため、書類と一緒に裁断するとは考えにくい。
- ・（委員）個人情報に係る文書を、教室の中で保管するというのはどうなのか。教職員室の先生の机の引き出しや、第三者がアクセスできない場所、教職員の管理課にあるところに本来保管すべきではないか。個人情報というものを、自分の管理下から外れているところで保管しているのは、認識が甘いと言わざるを得ない。

- ・ (委員) 27通のはがきということは輪ゴムでとめていたと考えられる。
⇒ (実施機関) 27人の児童が作成したはがきであり、宛先の個人情報と合わせると54人分の漏えいである。
- ・ (委員) 今回の授業は、毎年小中学校で行われているのか。
⇒ (実施機関) 他の学校で実施されているかは不明だが、市内全体を対象とした募集であるため、基本的に希望する子どもが応募するものである。この学校では授業の一環として取り扱った。
- ・ (委員) 54人分の個人情報の保管方法としては、不適切であり、重大事故である。本事故を受けて、次年度には改善を図らなければならない。情報発信は、単に「鍵をかけましょう」という指示だけでなく、「54人分の個人情報を紛失した」という具体的な事例を示し、事故の教訓として個人情報を置かない意識を徹底させるべきである。また、何が個人情報であるのかという基礎知識が足りない。全国の自治体で個人情報の研修をする機会があるが、「初めて個人情報と認識した。」という感想があることに驚かされる。教職員に対して、個人情報及び情報公開の研修を実施すべきである。
- ・ (委員) ゴミとして燃やされているとしたら、外部に流出していないのだろうが、管理をしっかりとってもらいたい。

③ 紛失

- ・ (委員) 相談したのは経験豊富な教職員だと思われる。20年以上前は個人情報の管理が甘い時代だったが、適切な取り扱いが徹底されたのは最近のことである。時代が変わったことを踏まえ、研修などで周知する必要があるだろう。
- ・ (委員) 次年度からデータ化またはオンライン化するのか。
⇒ (実施機関) 指導要録については、そのとおりである。
- ・ (委員) 転入の場合は紙で届くことが考えられるが、PDFで保管して紙保管を必要としないようなことはできないか。二重管理をしないようにする手段である。
⇒ (実施機関) 教育研究所が主管となるので、検討していきたい。
- ・ (委員) できたらオンライン化してほしい。大学でも学生から紙での提出でなく、データでの提出を求めている。
- ・ (委員) PDFでも漏えいの可能性があるが、PDFの漏えいはより深刻な問題になることがある。システム内で情報を入れられるようにした方が、安全性が高まる。
- ・ (委員) なるべくスマート化して業務を減らしてほしい。不要な書類は保存せず、コストもかけないことが個人情報のマネジメントの基本である。原本やコピーのダブルチェックは、結果的に4回の確認が必要となり負担が大きいため、管理対象を減らして作業工数を軽減してほしい。教職員は多忙なため、書類の1枚2枚の紛失をやむを得ないと考えているかもしれないが、過去のルーティンにとらわれず、従来のやり方をそのまま続けるのは避けるべきである。これだけ多くの事故が発生しているのは、システムに根本的な問題がある。

- ・（委員）ヒューマンエラーをなくすDX化をしてもらいたい。
- ・（委員）35ページ目で2次被害がないとなっているが、2次被害の可能性ありと報告書を訂正してもらいたい。
⇒（事務局）承知した。
- ・（委員）転籍に関する漏えい事故については、比較的最近あった気がするが、再発防止策が十分に徹底されていない印象を受ける。

④ その他

- ・（委員）B教諭が言ったからA教諭が展示したというのは、A教諭も個人情報の認識が甘い。A教諭の責任は大きい。A教諭からB教諭に対話をしてもらいたかった。個人情報の研修やオンライン教材を活用してもらいたい。
- ・（委員）C教諭がその場で片づけてもらいたかった。報告の時間差がないようにしてもらいたい。
- ・（委員）教職員課には毎回事故報告がある。対象が大きいということもあるが、事務局と相談して、研修を含めて対応を検討してもらいたい。過去10年間の事故の記録を一覧として、全教職員に共有し、平塚市立小中学校で発生した事故を認識してほしい。知識と危機感を克服しなければ、また次回も事故の発生が予想される。

（2）保有個人情報取扱事務の業務委託報告について【公開】

事務局から新規15件、変更12件及び廃止5件のうち、特徴ある業務委託について補足説明した。

- ・（委員）何件かインターネットを用いて、個人情報を提供しているとのことだが、専用線なのか。市と委託先が持っている専用線なのか。
⇒（事務局）そのように報告を受けている。
- ・（委員）今回の新規報告は、前回よりも審査会と契約日が近くなっているが、原則として報告は契約より事前であるため、もっと早く報告があるべきだった。
⇒（事務局）申し訳なかった。
- ・（委員）特記事項とはどういうものか。
⇒（事務局）個人情報の廃棄等を定めている。
- ・（委員）契約時に特記事項が載せられるようになっているということか。
⇒（事務局）そのとおりである。
- ・（委員）漏えいが発生した場合は委託元が責任を負うこととなるが、契約書上で廃棄の指示など定めているのは、委託元がある程度管理を行っているともいえるか。
⇒（事務局）特記事項において、市が委託先に対して個人情報管理の重要性を強く認識していることを示している状況である。
⇒（委員）昨年度ハッキングにより、削除していなかった個人情報が漏えいされた事案があったので、それを踏まえて対応してほしい。
⇒（事務局）承知した。

- ・（委員）固定資産税課の周知の方法は具体的であり、指導方法も適切であり、報告の仕方も評価できる。
- ・（委員）新規 11 において、複製ありとなっているが、次ページの「電子計算機内に複製された個人情報」にチェックがなくてよいのか。
⇒（事務局）内容が被ってしまうので、あえて一つの項目のチェックへ入れていたが、疑問が残るようになってしまった。
⇒（委員）チェックを入れるのか、もう一度実施機関と確認してもらいたい。似たような報告書があるので、それらも対応してほしい。
- ・（委員）86 ページの「従事者への研修」が空欄になっている。
⇒（事務局）確認が不十分であったため、記載漏れとなっている。
⇒（委員）合わせて確認とってもらいたい。

（3）その他【公開】

- ・内田委員が今回から委員として委嘱された。
- ・次回開催日程は、各委員へ照会する。

以 上

< 配付資料 >

- ・ 個人情報保護法ハンドブック
- ・ 個人情報に係る事故報告書（資料 1）
- ・ 保有個人情報取扱事務の業務委託報告書（資料 2）
- ・ 令和 6 年度個人情報保護制度の実施状況報告書（資料 3）