

報告第 3 6 5 号

世田谷区個人情報保護条例に基づく監査の結果について（令和 5 年度分）

令和 6 年 5 月 1 7 日
総務部 区政情報課

個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）及び世田谷区個人情報保護条例（以下「条例」という。）の改正に伴い、令和 5 年 4 月 1 日から、法第 6 6 条の規定に基づく安全管理措置の一環として、個人情報の管理の状況について監査を実施することとなった。

この度、条例第 5 条第 5 項の規定に基づき設置する個人情報保護監査責任者が同項の規定により実施する個人情報の管理の状況についての監査に関して、令和 5 年度の実施結果を下記のとおり報告する。

記

・ 監査の結果

報告資料No. 1 - 2「令和 5 年度 世田谷区個人情報保護条例に基づく監査 報告書」のとおり。

監査対象課で発生した保有個人情報の滅失に関する世田谷区情報公開・個人情報保護審議会への報告内容については、報告資料No. 1 - 3「個人情報を含む保存期間中の文書の誤廃棄について（個人情報保護条例第 4 条第 2 項第 2 号の報告）」（令和 5 年 8 月 1 8 日付報告第 3 6 0 号）のとおり。

令和5年度 世田谷区個人情報保護条例に基づく監査 報告書

1 監査の観点

個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第68条の規定に基づき、国（個人情報保護委員会）に報告すべき漏えい等の事態が生じた事案に係る所管課に対し、その改善状況について確認するとともに、当該所管課に対して保有個人情報を取り扱う事務について世田谷区個人情報保護管理基準に即した方法で行っているかどうかについて確認する。

2 監査対象課

砧総合支所保健福祉センター健康づくり課（事業係）

3 監査対象課の選定理由

上記監査対象課は、令和5年8月に、保存期間内の文書保存箱を、誤って廃棄した。当該文書保存箱には、要配慮個人情報（病歴等）を含む文書を格納しており、本件は要配慮個人情報を含む保有個人情報の滅失に該当することから、法第68条の規定に基づき、国（個人情報保護委員会）に報告するとともに、世田谷区個人情報保護条例（以下「条例」という。）第4条第2項第2号の規定に基づき、世田谷区情報公開・個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）に対しても報告を行った。

誤廃棄後の改善策等について検証する必要があることから、同課を監査対象課として選定することとした。

4 監査の実施日時、場所及び内容

- （1）日 時 令和6年1月31日（水）午後3時30分から午後5時まで
- （2）場 所 砧総合支所保健福祉センター健康づくり課 集団指導室及び執務室
砧総合支所地下1階 第2文書庫
- （3）監査項目 漏えい等が生じた保有個人情報に係る事務の改善状況の確認
保有個人情報の保存・保管状況の確認
- （4）実施手法 上記（3） について：担当職員への聴き取り調査及び提出資料の確認
上記（3） について：現地調査

5 監査の結果

文書の誤廃棄後に監査対象課が策定し、実施した改善策等については、概ね適正であると判断する。以下にその理由を記載する。

（1）漏えい等が生じた保有個人情報に係る事務の改善状況の確認について

再発防止策の検討について

監査対象課においては、本件誤廃棄に係る審議会への報告文書で、「事務手順の見直しや定例会議における確認等、職員の参画による事故発生防止体制の構築に向けて取

り組んでいる」と記載している。本件監査において、この「事務手順の見直し」についての具体例として、地下文書庫に格納されている文書保存箱への整理番号の付番及び一覧表の作成を行い、誤廃棄が起これないように対策を講じていることを確認した。

また、同様に、審議会への報告文書で「相談の開始から終結、文書廃棄までを一覧にした台帳を作成し、相談状況の情報管理を徹底する。」と記載している。こちらについても本件監査で確認したところ、精神保健相談者リストについて相談状況、相談者氏名、初回相談日等をリスト化し、電磁的記録において情報管理をするよう事務改善が図られていることを確認した。

一方で、今後継続して検討を要する点も存在する。本件は、紙文書のみ存在していたことで、誤廃棄が即ち個人情報の滅失となってしまった事故である。この点に係る対策として、審議会への報告文書で「相談記録については、電子化（システムによる管理）の検討を進める。」との記載があった。監査対象課の説明では、電子化の検討については行ったものの、相談記録の様式が5支所統一様式であることや、相談の対象となる区民等の数が多いことから、現時点ですぐに電子化することは難しいとのことであった。改善には様々なハードルが存在することは理解できるが、引き続きこの点について検討していただきたい。

監査対象課職員の個人情報保護制度への理解について

本件誤廃棄について監査対象課が覚知したのは令和5年7月7日（金）である。監査対象課においては、翌営業日の同年7月10日に区政情報課に対して報告をしている。また、区政情報課を通じて国に対する報告（速報）を同日に行っている。これらの対応を速やかに行うことができたことを鑑みるに、漏えい等の事故が発生した際の対応については事前に理解し、これを実践できたものと考えられる。

また、本件誤廃棄を受け、同年8月8日（火）に実施した文書監督者研修に監査対象課の係長2名で出席している。監査対象課の説明によれば、その後、当該研修の資料を課内で共有し、当該研修の内容について理解を深めたとのことであった。

本件監査の聴き取り調査の中で、区の個人情報保護体制（総括個人情報保護管理者及び個人情報保護管理者が誰であるか）についての質問を行ったところ、監査対象課から即座に「総括個人情報保護管理者は総務部を担任する副区長である」「個人情報保護管理者は所管課長である」との回答があり、区の個人情報保護体制について十分に理解していることが見て取れた。引き続き、監査対象課全体で区の個人情報保護制度に関する理解を深めていただきたい。

（2）保有個人情報の保存・保管状況の確認について

本監査において、本件誤廃棄が発生した現場である砧総合支所地下第2文書庫について現地調査を行った。

同文書庫における監査対象課の書棚においては、通路から一見して、保存文書の内容が確認できるように記載されていることを確認した。

また、上記（1）のとおり、本件誤廃棄の発生後、監査対象課において文書保存箱

への整理番号の付番を行い、保存年限が正しいかについて確認を行ったとのことであった。本監査において、文書保存箱への整理番号の付番については適正に行われていることを確認した。

ただし、複数の文書保存箱において、廃棄年月日に誤記載があり、保存期間満了の1年前に廃棄をすることになっているものが見受けられたため、該当する保存箱についてはその場で修正を行った。監査対象課においては、文書の保存期間は文書の作成年度の翌年度から起算されることに留意し、適正な廃棄年月日を記載するよう努めていただきたい。

6 終わりに

個人情報を取り扱う業務全般に関しては、令和5年4月に改正法及び改正条例が全面施行され、新たな個人情報保護制度に基づき実施されている。区の各担当課においては、これらの法令に基づき、適切に個人情報を取り扱わなければならないことに留意の上、今後の事務に取り組んでいただきたい。

監査対象課に限らず、相談対応事務を行う各担当課においては、区民の個人情報を取り扱う機会が多い。これらの事務に際しては、漏えい等の事故を防止するのはもちろんのこと、個人情報の保有に係る基本的なルールを十分に理解して行う必要がある。具体的には、個人情報の保有については法令の定める所掌事務又は業務を遂行するために必要な限度でのみ認められていること、個人情報の利用目的が明確にされ、その利用目的に沿って適切に取り扱われること等が挙げられる。

個人情報を保有する際に各担当課において設定する利用目的については、相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲であれば、当初に設定したものからの変更も可能ではある。しかし、一度特定された利用目的が無限定に変更されることになれば、利用目的を特定した実質的意味は失われることから、利用目的の範囲について慎重な検討を行った上で、区民から個人情報を収集する必要があることを念頭に置いて、これを設定する必要があることに留意されたい。

結びに、条例においては、区における個人情報の適正な取扱いについて必要な事項を定めることだけでなく、区民の基本的な人権の擁護と信頼される区政の実現を図ることについても目的として掲げている。信頼される区政の実現のために、すべての職員が個人情報保護制度に関する理解を十分に深め、区民のプライバシーの権利の保護を的確に図っていくことを着実に取り組まれない。

【別紙】

砧総合支所地下1階 第2文書庫



報告第360号

個人情報を含む保存期間中の文書の誤廃棄について
(個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告)

令和5年8月18日
砧総合支所保健福祉センター健康づくり課
総務部 区政情報課

1 事案の概要

区では、公文書の性質によりそれぞれ保存期間を定め、保存期間が満了したものから廃棄することとしている。本事案は、保存期間が満了していない公文書を誤って廃棄し、公文書に記録されていた保有個人情報を滅失させてしまったものである。

個人情報の保護に関する法律(以下「法」という。)において、保有個人情報の「滅失」とは、保有個人情報の内容が失われることをいい、誤廃棄や紛失の場合に「滅失」に該当することがある。

誤廃棄した公文書の詳細は、以下のとおり。

(1) 名称

精神保健相談記録

(2) 記録されることが想定される個人情報の項目(下線は要配慮個人情報)

氏名、住所、生年月日、性別、婚姻歴、連絡先、職業、学歴、関係機関(通院先、通所先等)、親族関係、宗教、経済状況、住居状況、利用している社会資源の内容(障害者手帳の有無、等級、利用している福祉サービスの種別等)、診断名(疑いを含む)、既往歴、対応の記録等

相談対象者の状況により記録される項目が異なるため、上記すべてが記録されていたものではない。

(3) 誤廃棄した件数

約40件(平成30年度中に相談が終結したものを文書箱1箱に納めたもの)

2 事案の経過

- (1) 6月26日(月) 平成30年度中に相談が終結した(区外転居を含む。)「精神保健相談記録」一式(以下「本件文書」という。)を文書箱へ納める。本件文書は5年の保存期間を定めているものであり、文書箱には「平成30年度文書、令和6年3月廃棄」と記載し、職員2名で地下文書庫へ移動させた。
- (2) 6月27日(火) 廃棄対象の文書箱の確認作業を職員1名で実施した。廃棄対象(保存期間を満了した)文書であるかを確認し、廃棄対象の文書箱総数を算出した。

このとき、本件文書を収めた文書箱を誤って廃棄対象としたと推測される。

- (3) 7月3日(月) 砧総合支所における廃棄文書の一括回収のため、職員2名で搬出作業を実施。搬出の際、廃棄する文書箱として引き渡す総数の再確認は行ったが、実際に廃棄対象の文書であるかの確認は行われないうまま、搬出作業を終了した。
- (4) 7月7日(金) 他自治体より照会があり、文書庫を確認したところ、本件文書がないことが発覚する。文書庫内を搜索しても発見できなかったため、誤って3日(月)に搬出したと判断。搬出した文書は当日中に溶解処理工場に搬入され、溶解処理が済んでいることを確認したことから、本件文書は滅失したものと判断した。
- (5) 7月10日(月) 本件文書には要配慮個人情報が含まれており、本件文書の滅失は法施行規則第43条第1号に掲げる事態に該当することから、個人情報保護委員会へ法第68条第1項、法施行規則第44条第1項の報告(速報)を実施した。
- (6) 7月27日(木) 福祉保健常任委員会で本事案について報告した。
- (7) 8月4日(金) 本人への通知が困難な状況であることから、法第68条第2項第1号に基づき、代替措置として本事案を区のホームページで公表した。同日、個人情報保護委員会へ法第68条第1項、法施行規則第44条第2項の報告(確報)を実施した。

3 本事案における二次被害又はそのおそれの有無について

本事案においては、文書庫内を複数回搜索したが発見されなかったこと、廃棄対象とした文書箱の総数と引き渡した文書箱の総数は合致しており、文書庫から本件文書の文書箱のみが持ち出されたとは考え難いことから、本件文書は誤って廃棄してしまったと考えられる。よって、本件文書は溶解処理により完全に滅失しているものであって、経済的損害を伴うような二次被害又はそのおそれは発生しないと判断した。

4 発生の原因

(1) 保管ルールの未設定

文書庫内の保管ルールを設けていなかったため、文書の種類や廃棄年度による区分けがされていなかった。そのため、文書庫内の棚に廃棄年度の異なる文書箱が混在し、廃棄対象となる文書箱がわかりにくい状態になっていた。

(2) 確認手順の不備

廃棄対象の文書の特定作業はダブルチェックを行う手順としていなかった。また、搬出時の確認も引き渡す文書箱の総数のみとなっており、廃棄対象の文書が否かを再確認する機会がなかった。

5 今後の対応

(1) 再発防止対策

個人情報保護及び適正な事務処理に関する意識醸成

課内の職員全員に対して、個人情報保護の重要性及び適正な事務処理について改めて注意喚起した。また、事務手順の見直しや定例会議における確認等、職員の参画による事故発生防止体制の構築に向けて取り組んでいる。

相談記録の台帳作成及び電子化の検討

精神保健相談について、相談の開始から終結、文書廃棄までを一覧にした台帳を作成し、相談状況の情報管理を徹底する。また、相談記録については、電子化（システムによる管理）の検討を進める。

文書廃棄作業工程の見直し

文書廃棄の準備に際しては、担当者のみならず、係長が上記の台帳等を用いて廃棄対象文書であることを確認してから文書箱へ収納し、「廃棄対象」と表示する。「廃棄対象」とした文書箱についてはリストにまとめ、「廃棄リスト」を作成する。廃棄当日は係長が立ち合い、廃棄リストと廃棄（搬出）予定とされている文書箱との照合を行い、廃棄対象であることを確認できた文書箱を搬出する。

（２）当事者への対応

個人情報開示請求や問合せがあった場合は、個別の状況に合わせ、丁寧に説明・対応する。

個人情報の保護に関する法律（抜粋）

（漏えい等の報告等）

第六十八条 行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の保有個人情報の安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。

2 前項に規定する場合には、行政機関の長等は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

一 本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき。

二 当該保有個人情報に第七十八条第一項各号に掲げる情報のいずれかが含まれるとき。

個人情報の保護に関する法律施行規則（抜粋）

（個人の権利利益を害するおそれ大きいもの）

第四十三条 法第六十八条第一項の個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする。

一 要配慮個人情報が含まれる保有個人情報（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下この条及び次条第一項において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下この条及び次条第一項において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態

二 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

三 不正の目的をもって行われたおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

四 保有個人情報に係る本人の数が百人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

五 条例要配慮個人情報が含まれる保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態（地方公共団体の機関又は地方独立行政法人が法第六十八条第一項の報告を行う場合であって、当該地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に適用される条例において条例要配慮個人情報について定められているときに限る。）

（個人情報保護委員会への報告）

第四十四条 行政機関の長等は、法第六十八条第一項の規定による報告をする場合には、前条各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次に掲げる事項（報告をしようとする時点において把握しているものに限る。）を報告しなければならない。

- 一 概要
 - 二 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報の項目
 - 三 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報に係る本人の数
 - 四 原因
 - 五 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
 - 六 本人への対応の実施状況
 - 七 公表の実施状況
 - 八 再発防止のための措置
 - 九 その他参考となる事項
- 2 前項の場合において、行政機関の長等は、当該事態を知った日から三十日以内（当該事態が前条第三号に定めるものである場合にあっては、六十日以内）に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない。
- 3 法第六十八条第一項の規定による報告は、電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と報告をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この項において同じ。）を使用する方法（電気通信回線の故障、災害その他の理由により電子情報処理組織を使用することが困難であると認められる場合にあっては、別記様式第六による報告書を提出する方法）により行うものとする。

（本人に対する通知）

第四十五条 行政機関の長等は、法第六十八条第二項本文の規定による通知をする場合には、第四十三条各号に定める事態を知った後、当該事態の状況に応じて速やかに、当該本人の権利利益を保護するために必要な範囲において、前条第一項第一号、第二号、第四号、第五号及び第九号に定める事項を通知しなければならない。

報告第366号

個人情報を取り扱う業務の審査の状況について

（令和5年9月1日から令和6年3月31日までの審査分）

令和6年5月17日

総務部区政情報課

区の各実施機関（区長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員及び農業委員会）が個人情報を取り扱う業務（外部委託、目的外利用、外部提供、オンライン結合及びシステム導入）を実施する際には、世田谷区個人情報保護管理基準に基づき、各所管課において審査基準による審査を実施することとしている。

令和5年9月1日から令和6年3月31日までの期間に審査が行われた業務のうち、要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱う案件について、世田谷区個人情報保護条例第4条第2項第1号及び世田谷区個人情報の保護に関する規則第4条の規定に基づき、下記のとおり報告する。

記

1 審査件数（審査基準別）

（1）外部委託の審査基準

実施機関	審査件数	審査件数のうち、要配慮個人情報を取り扱うもの	審査件数のうち、条例要配慮個人情報を取り扱うもの
区長	24	7	3
教育委員会	1	0	0
選挙管理委員会	0	0	0
監査委員	0	0	0
農業委員会	0	0	0
合計	25	7	3

(2) 目的外利用の審査基準

実施機関	審査件数	審査件数のうち、要配慮個人情報を取り扱うもの	審査件数のうち、条例要配慮個人情報を取り扱うもの
区長	6	2	1
教育委員会	0	0	0
選挙管理委員会	0	0	0
監査委員	0	0	0
農業委員会	0	0	0
合計	6	2	1

(3) 外部提供の審査基準

実施機関	審査件数	審査件数のうち、要配慮個人情報を取り扱うもの	審査件数のうち、条例要配慮個人情報を取り扱うもの
区長	1 2	3	3
教育委員会	0	0	0
選挙管理委員会	0	0	0
監査委員	0	0	0
農業委員会	0	0	0
合計	1 2	3	3

(4) オンライン結合・システム導入における審査基準

実施機関	審査件数	審査件数のうち、要配慮個人情報を取り扱うもの	審査件数のうち、条例要配慮個人情報を取り扱うもの
区長	1 2	2	1
教育委員会	0	0	0
選挙管理委員会	0	0	0
監査委員	0	0	0
農業委員会	0	0	0
合計	1 2	2	1

2 要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱う案件（一覧）

報告資料No. 2 - 2 ~ 報告資料No. 2 - 5のとおり。

外部委託の審査基準案件一覧

報告資料No. 2 - 2

要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱うもの

No	委託の内容	実施機関	担当部課	要配慮個人情報 (有/無)	条例要配慮個人情報 (有/無)	条例要配慮個人情報の内容
1	価格高騰重点支援金（追加給付金）に係るオンサイト業務委託	区長	保健福祉政策部 保健福祉政策課	有	有	国籍 ドメスティック・バイオレンス
2	価格高騰重点支援金（追加給付金）に係るシステム構築および保守委託	区長	保健福祉政策部 保健福祉政策課	有	有	国籍 ドメスティック・バイオレンス
3	地域資源開発事業委託	区長	保健福祉政策部 生活福祉課	有	有	性的マイノリティ ドメスティック・バイオレンス
4	後期高齢者への糖尿病性腎症重症化予防事業・健康相談委託	区長	保健福祉政策部 国保・年金課	有	無	
5	補助金等業務の集約実施委託に係る高齢者福祉サービスの補助金の関連事務の委託	区長	高齢福祉部 高齢福祉課	有	無	
6	世田谷区高齢者安心コールにおける行方不明発生時の通報受付業務委託	区長	高齢福祉部 介護予防・地域支援課	有	無	
7	予防接種に関する電話問い合わせ対応及び予防接種予診票等の発送の業務委託	区長	世田谷保健所 感染症対策課	有	無	

要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱うもの

No	利用目的	該当条項	実施機関	保有課	利用課	要配慮個人情報 （有 / 無）	条例要配慮個人情報 （有 / 無）	条例要配慮個人情報の内訳
1	保有課における身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法に基づく入所等の措置が執られている者に関する情報を、利用課の令和５年度世田谷区住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金支給要綱に基づく支給対象者の抽出及び支給可否の審査業務において利用する。	第６９条第１項	区長	世田谷総合支所 保健福祉センター 保健福祉課	保健福祉政策部 保健福祉政策課	有	無	
2	保有課における世田谷区組織規則及び令和５年度世田谷区住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金支給要綱に基づく先行給付金の支給に関する情報を、利用課の令和５年度世田谷区住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金支給要綱に基づく追加給付金の支給対象者の抽出及び支給可否の審査業務において利用する。	第６９条第１項	区長	保健福祉政策部 保健福祉政策課	保健福祉政策部 保健福祉政策課	有	有	ドメスティック・バイオレンス

要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱うもの

No	提供先	提供先での利用目的	該当条項	実施機関	担当部課	要配慮個人情報 (有/無)	条例要配慮個人情報 (有/無)	条例要配慮個人情報の内容
1	弁護士会	弁護士法第23条の2に基づく照会に対して個人情報 を提供し、提供先は受任している事件のために利 用する。	第69条第1項	区長	玉川総合支所 保健福祉センター 子ども家庭支援課	有	有	ドメスティック・バイオレンス
2	警察署	刑事訴訟法第197条第2項に基づく捜査に必要な 取調べを行うために利用する。	第69条第1項	区長	烏山総合支所 保健福祉センター 子ども家庭支援課	有	有	ドメスティック・バイオレンス
3	警察署	刑事訴訟法第197条第2項に基づく捜査に必要な 取調べを行うために利用する。	第69条第1項	区長	世田谷保健所 感染症対策課	有	有	国籍

要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱うもの

No	オンライン結合・システム導入の別	オンライン結合・システム導入の内容	実施機関	担当部課	要配慮個人情報 (有/無)	条例要配慮個人情報 (有/無)	条例要配慮個人情報の内容
1	オンライン結合	認知症又はその疑いがあり、行方不明になった人が発生した場合に、早期解決を目的として、高齢者の24時間365日の電話相談窓口である「世田谷区高齢者安心コール」において、区の搜索対応受付を行う。受け付けた内容をもとに迅速に区の搜索対応を行うため、区（介護予防・地域支援課及び地域生活安全課）と世田谷区高齢者安心コールでメールにて相互に情報共有を図る。	区長	高齢福祉部 介護予防・地域支援課	有	無	
2	システム導入	重点支援給付金(追加給付金)の多数の給付対象者情報を正確かつ効率的に管理するために、新たに管理システムを構築する。当該システムを構築した後、申請者からの照会等へ迅速かつ的確に対応するため、申請書の受付・進捗状況を記録する。	区長	保健福祉政策部 保健福祉政策課	有	有	国籍 ドメスティック・バイオレンス