

令和5年度

行政監査（テーマ監査）
結果報告書

令和6年3月28日

静岡市監査委員
同
同
同

遠藤 正 方
白鳥 三和子
畑田 響
後藤 哲 朗

目 次

第 1	監査の基準	1
第 2	監査の種類	1
第 3	監査の対象	1
第 4	監査の着眼点	3
第 5	監査の主な実施内容	4
第 6	監査の実施場所及び日程	4
第 7	監査の結果等	4
1	監査の結果	7
2	その他必要と認める事項	10

第1 監査の基準

この監査は、静岡市監査基準（令和2年静岡市監査委員告示第1号。以下「監査基準」という。）に基づいて実施した。

第2 監査の種類

1 監査の名称

令和5年度行政監査（テーマ監査）

2 根拠法令

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項

第3 監査の対象

1 監査のテーマ

「個人情報の管理について」

2 選定の理由

行政サービスの多様化及び行政のデジタル化により個人情報の利用が拡大している。

本市では、令和3年度の事務事業事故及び事務事業ミス（以下「事務事業事故等」という。）の発生件数が過去最多となり、令和4年度には全体の件数は減少したものの、令和4年度における「個人情報の漏えい・紛失」の発生件数については、令和3年度を上回る状況となり、事務事業事故等の分類の中で最も多い件数となった。

また、令和3年5月に公布されたデジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和3年法律第37号）により改正された個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「新個人情報保護法」という。）が令和5年4月1日から施行されたことにより、個人情報保護制度が同法の下に一元化されており、その制度に基づき個人情報を取り扱っていくこととなった。

そこで、適正な個人情報の管理に資するため、本市における個人情報保護制度の理解を確認するとともに個人情報の漏えい等の防止に係る取組について監査を実施することとした。

3 監査対象とした所属及び事務事業事故等

(1) 監査対象所属

ア 令和4年度に個人情報の漏えい・紛失に係る事務事業事故が発生した所属

イ 総務局総務課及び総務局コンプライアンス推進課

(2) 対象とした事務事業事故等

局等の名称	部名等	所属名	分類	事務事業事故等
総務局		職員厚生課	事故	被扶養者申告書等の紛失
財政局	税務部	固定資産税課		
葵区役所		保険年金課	事故	国民年金保険料に係る返戻書類の送付誤り
			ミス	高額療養費自動償還申請書の紛失
			ミス	葬祭費支給申請書等の手渡し誤り
	葵福祉事務所	生活支援課	事故	保護変更決定通知書誤送付
	事故		被保険者記録照会回答票の手交誤り	
駿河区役所	駿河福祉事務所	障害者支援課	事故	①障害福祉サービス受給者証の誤送付、②障害福祉サービス更新通知書の窓口での誤交付、③障害福祉サービス支給決定通知書及び受給者証の誤送付
			ミス	日常生活用具費助成申請時における医師意見書提出依頼文書の誤送付
清水区役所	清水福祉事務所	戸籍住民課	事故	交付請求書の紛失
		子育て支援課	事故	教育・保育認定申請書兼保育利用申込書の紛失
		高齢介護課	事故	在宅福祉サービス決定通知書の事務処理誤り
ミス	介護保険負担限度額認定証の誤送付			
環境局		廃棄物対策課	事故	ショートメールの誤送信による個人情報の漏えい
		収集業務課	事故	不燃・粗大ごみ受付管理個票の紛失
保健福祉長寿局		地域包括ケア・誰もが活躍推進本部	事故	電子メール送信によるメールアドレスの漏えい
			ミス	介護保険サービスの利用実績票の紛失
			ミス	イベント参加者の電話番号の漏えい
			ミス	介護保険代行申請における申請書の記載ミスによる個人情報の漏えい
	健康福祉部	保険年金管理課	事故	国民健康保険高額療養費支給決定通知書の送付先誤り

		福祉債権収納 対策課	事故	郵便物の誤封入による個人情報の漏えい
			事故	郵便物の送付先誤りによる個人情報の漏えい
	保健衛生医 療部保健所	生活衛生課	事故	情報提供依頼への個人情報漏えい
			ミス	販売従事登録証の誤交付
子ども未来局	こども園課	事故	4歳児クラス専用SDカードの紛失	
		事故	連絡ノートの入れ間違い	
		事故	業者注文写真の渡し間違い	
		ミス	おたより袋（連絡ノート、健康観察記録表）の入れ間違い	
		ミス	健康チェック表の渡し間違い	
		ミス	健康チェック表の入れ間違い	
		ミス	就労証明書の渡し間違い	
		ミス	食品摂取状況調べの渡し間違い	
		ミス	園児の写真を載せた掲示物の紛失	
		子ども家庭課	事故	母子家庭等医療費助成事業における個人番号の流出
上下水道局	下水道部	下水道維持課	事故	排水設備指定工事店への個人情報誤送信
			ミス	電子メールの誤送信

第4 監査の着眼点

- 1 個人情報の漏えい等の防止のために講ずることとした再発防止策が適切に実施されているか。
- 2 マニュアル等が整備され、事務事業事故等の発生後に見直しが行われているか。また、当該見直しの内容が所属内の個人情報を取り扱う他の業務に水平展開されているか。
- 3 マニュアル等に基づき、業務が適正に運用されているか。
- 4 マニュアル等の周知が十分に行われているか。
- 5 個人情報保護制度に関する周知は適切になされているか。

第5 監査の主な実施内容

監査委員事務局職員による帳簿簿冊等関係書類の監査、説明聴取及び現地調査を実施した。

第6 監査の実施場所及び日程

1 実施場所

監査委員事務局執務室ほか

2 日程

令和5年10月23日から令和6年3月28日まで

第7 監査の結果等

1 監査の結果（地方自治法第199条第9項）

（1）監査基準第19条第2項又は第3項の規定に基づく記載

第1から第6までのとおり監査した限り、対象となった事務が重要な点において、法令に適合し、正確に行われ、最少の経費で最大の効果を上げるようにし、その組織及び運営の合理化に努めていることが認められた。

（2）監査基準第19条第4項の規定に基づく記載

監査した結果、指摘事項はなかった。

（3）4件の業務意見があった。

2 その他必要と認める事項（監査基準第19条第1項第8号）

3件の指導事項があった。

監査の結果の詳細は、後述のとおりである。

用語説明

① 指摘事項

合規性、正確性、経済性、効率性又は有効性の観点から是正又は改善が必要である事項として監査委員が指摘するもので、地方自治法及び監査基準の規定に基づき監査結果報告書に記載し、公表するものである。

なお、経済性、効率性及び有効性の意味は以下のとおりであり、これらを「3E」と総称する。

- ・経済性 (Economy)・・・より少ない費用で実施できないか。
- ・効率性 (Efficiency)・・・同じ費用で、より大きな効果は得られないか。
- ・有効性 (Effectiveness)・・・目的を達成し、効果を上げているか。

② 指導事項

①以外で、軽微な誤りと認められる事項等である。

③ 業務意見

監査の結果に必然的に伴う、各業務に対する監査委員の意見である。

【参考】

地方自治法（昭和22年法律第67号）（抄）

第199条 監査委員は、普通地方公共団体の財務に関する事務の執行及び普通地方公共団体の経営に係る事業の管理を監査する。

2 監査委員は、前項に定めるもののほか、必要があると認めるときは、普通地方公共団体の事務（自治事務にあつては労働委員会及び収用委員会の権限に属する事務で政令で定めるものを除き、法定受託事務にあつては国の安全を害するおそれがあることその他の事由により監査委員の監査の対象とすることが適当でないものとして政令で定めるものを除く。）の執行について監査をすることができる。この場合において、当該監査の実施に関し必要な事項は、政令で定める。

第3項から第8項まで 略

9 監査委員は、第98条第2項の請求若しくは第6項の要求に係る事項についての監査又は第1項、第2項若しくは第7項の規定による監査について、監査の結果に関する報告を決定し、これを普通地方公共団体の議会及び長並びに関係のある教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会若しくは公平委員会、公安委員会、労働委員会、農業委員会その他法律に基づく委員会又は委員に提出するとともに、これを公表しなければならない。

第10項以降 略

静岡市監査基準（令和2年静岡市監査委員告示第1号）（抄）

（監査報告等の内容）

第19条 監査報告等には、原則として次に掲げる事項を記載するものとする。

第1号から第6号まで 略

（7）監査等の結果

（8）前各号に掲げるもののほか、必要と認める事項

2 前項第7号の監査等の結果には、次の各号に掲げる監査等の種類に応じて、重要な点において当該各号に定める事項が認められる場合にはその旨その他監査委員が必要と認める事項を記載するものとする。

第1号 略

(2) 行政監査 前項第1号から第6号までの記載事項のとおり監査した限りにおいて、監査の対象となった事務が法令に適合し、正確に行われ、最少の経費で最大の効果を挙げるようにし、その組織及び運営の合理化に努めていること。

第3号から第8号まで 略

3 第1項第7号の監査等の結果には、前項各号に掲げる監査等の種類に応じて、重要な点において当該各号に定める事項が認められない場合にはその旨その他監査委員が必要と認める事項を記載するものとする。

4 監査委員は、是正又は改善が必要である事項が認められる場合は、その内容を監査等の結果に記載するとともに、必要に応じて監査等の実施過程で明らかとなった当該事項の原因等を記載するよう努めるものとする。

第5項以降 略

監査の結果等

1 監査の結果

監査した結果、指摘事項はなかった。また、4件の業務意見があった。

【業務意見】

① 所属内への周知及び水平展開について（葵区役所保険年金課（【事故】国民年金保険料に係る返戻書類の送付誤り））

市事務事業危機管理マニュアルによれば、事故等への対応に係るチェック項目として、一連の事故対応（事故発生時から対策実施まで）について課内の職員で情報共有を行ったか、所属長は再発防止に向けた取組を所属内に周知したかなどが挙げられている。

そして、国民年金保険料に係る返戻書類の送付誤りに係る事務事業事故において、所属が報告した事務事業事故等発生報告シートに記載した再発防止策では、文書を送付する際のダブルチェック等の手順及び注意事項を定めたマニュアルを作成し、遵守することを徹底することとされており、当該マニュアルが作成されていた。

しかし、所属が作成したマニュアルの周知の状況について確認したところ、当該マニュアルは、共有フォルダに格納しており、所属職員が確認できる状況ではあるものの、継続的な周知としては不十分なものであった。また、当該マニュアルの他の事務への水平展開についても確認したところ、他の係の書類送付に係る事務については既にダブルチェックを実施しているとのことから、他の事務には水平展開していないとのことであったが、当該マニュアルはダブルチェックの手順や注意点を示したものであり、既にダブルチェックを行っている事務であっても、そのダブルチェックを確実にを行うために水平展開が望まれるものの、されていない状況であった。

所属内で共通する書類の送付等の事務については、再発防止策を共有することで、事務を見直すきっかけとなることから、再発防止に向けた取組の水平展開を確実に行うとともに、定期的な注意喚起が継続して行われることを望むものである。

② 保有個人情報取扱業務登録簿の適切な登録と新たな個人情報保護制度の周知について

市個人情報の保護に関する法律施行条例（以下「施行条例」という。）第3条の規定によれば、市の機関等は、個人情報取扱業務について、登録簿を備え付けなければならないとされている。そして、個人情報取扱業務を開始しようとするときは、あらかじめ、登録簿に登録しなければならず、個人情報取扱業務を廃止し、又は変更しようとするときは、あ

らかじめ、登録簿の当該個人情報取扱業務に係る登録を抹消し、又は変更しなければならないとされている。

なお、施行条例は、令和3年に改正された新個人情報保護法の施行により市個人情報保護条例（以下「旧条例」という。）の廃止とともに制定されているが、旧条例第6条においても「業務の届出」として同様の手続が規定されていたことから、登録簿の備付けは、旧条例における業務の届出を事実上継続するものとなっている。

しかし、複数の所属において、登録簿に登録されている業務と実際に個人情報を取り扱っている業務との対応関係が不明確となっているものが散見され、登録簿に対する意識の希薄さが認められた。

前記のとおり施行条例第3条と旧条例第6条は同様の規定であるところ、旧条例の手引においては、当該規定は保有個人情報の内容、収集目的等を明確にすることにより、保有個人情報の適正な取扱いを図るための規定であるとされていることから、各所属においては、個人情報を取り扱っている業務と登録簿の登録内容について改めて点検を行い、新たな登録や更新が必要となる場合は速やかに対応することが求められる。また、施行条例を所管する総務課においては、各所属に対して適時適切な登録が行われるよう周知徹底されることを望むものである。

加えて、今回監査の対象となった所属の多くが、個人情報保護制度の改正を受けての個人情報の取扱いについて、自所属内での確認や総務課等との相談・調整を行っていない状況が見受けられたことから、制度改正そのものへの認識が足りていないと感じられた。総務課においては、各所属が円滑に事務手続を進めることができるよう、新個人情報保護法施行に伴い事務の取扱いに変更が生じている点について継続して周知するとともに、個人情報を取り扱う職員の意識の向上が図られるよう、様々な機会を活用し継続的な取組が行われることを望むものである。

③ 事務執行におけるチェック機能の充実について（総務局総務課）

今回の監査において、個人情報の漏えい件数が記載された参考資料が提出されていたが、当該資料に数値上の単純な誤りが見受けられた。

起案者が添付した誤った資料が、そのまま提出されたことについては、提出された資料の内容について決裁権者まで事前の打合せを行っていたため、決裁文書が回議される過程において必要な確認が行われず、結果として資料の記載が誤ったまま決裁がなされたことが原因である旨の回答があった。

一方、今回の監査対象とした個人情報の漏えい案件の中には、その再発防止策としてダブルチェックを徹底すること、決裁時における確認を徹底すること、送付する文書と決裁された文書との照合を行うことが示されているように、個人情報の漏えいを防ぐための取組としては、チェックを行うことが最も基本的な内容となる。

今回提出された資料には個人情報の記載はないが、決裁時における確認をおろそかにしてよいものではない。

決裁時における確認の徹底については、令和4年度静岡市内部統制評価報告書審査意見書において意見を付したところであり、決裁時における確認が適切に行われない場合、重大な事務事業事故につながるおそれがある。

総務課は、個人情報の保護を所掌し、各所属に対して個人情報の漏えいが生じないように対応を求める立場であることに加え、文書管理の指導及び統括に関すること、職務権限に関すること、行政事務の管理改善に関すること等を所掌し、事務管理を総括する立場であることから、自らのチェック機能を確実なものとし、総務課が中心となって個人情報の適正な管理を始め、より一層、本市における適正な事務の執行が図られることを期待する。

④ 事務事業事故等における覚知日の取扱いについて（総務局コンプライアンス推進課）

新個人情報保護法第68条第1項の規定に基づく個人情報保護委員会への報告は、個人情報の保護に関する法律施行規則（以下「施行規則」という。）第44条第1項の規定により、事態を知った後、速やかに報告しなければならないとされており、また報告する事項として、「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」との規定があり、発生したおそれがある場合も報告の対象とされている。また、市事務事業危機管理マニュアルによれば、事故を覚知した時とは、職位にかかわらず職員（指定管理者、委託先等を含む）が事故の発生を最初に覚知した時をいうとされており、事故の発生について危機管理責任者（所属長）から報告を受けた危機管理統括責任者（各局の局次長等）は、事故を覚知した時から1時間以内を目途にコンプライアンス推進課へ第一報を入れることとされている。

しかし、個人情報を含む書類の紛失に係る事務事業事故等において、当該事務事業事故等が発生した時（職員が最初に書類の不存在の可能性を認識した時）から数日が経過した後の日を覚知日として報告している事案が見受けられた。

このことから、覚知日の取扱いについて確認したところ、覚知日は職員（指定管理者、委託先等を含む）が事故の発生を最初に覚知した日とするよう全庁に周知しているが、当該事案は、所在不明となっている書類について執務室内などをくまなく探したものの、こ

れが見当たらなかったことをもって初めて「事故」が発生したと評価したものと考えられ、この時点をもって、各所属が「事故」の発生を初めて覚知したと評価したことについて特段問題はないと考えているとのことであった。

しかし、前述のとおり、施行規則第44条第1項の規定では、保有個人情報の漏えい等に係る個人情報保護委員会への報告について、「発生したおそれがある保有個人情報」との規定がある。

また、個人情報保護委員会事務局が策定した「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」によれば、「報告対象事態における「おそれ」については、その時点で判明している事実関係に基づいて個別の事案ごとに蓋然性を考慮して判断することになる。漏えい等が発生したおそれについては、その時点で判明している事実関係からして、漏えい等が疑われるものの漏えい等が生じた確証がない場合がこれに該当する。」とされている。

個人情報の漏えいに係る事故等については、事故等により被害を受ける市民への対応や被害の拡大防止の点からも、施行規則や事務対応ガイドに基づき、事故等と思われる事案が発生し、又は発生したおそれがある段階で、直ちに所管の危機管理責任者等へ報告をした上で、事実確認や原因等の把握に努める必要があると考える。

事故等が発生した所属において適切な報告の体制が確保されるためにも、事故等の覚知日に係る取扱いが改めて全庁的に周知徹底されることを望むものである。

2 その他必要と認める事項

3件の指導事項があった。