

令和2年度行政監査結果報告について

令和2年度監査報告書（行政監査結果報告）を、本日、監査委員が市長に提出しました。監査報告書は別添のとおりです。

行政監査テーマ「個人情報の保護について」

個人情報を取り扱う業務の所管課では、おおむね適切に事務処理を行っているものの、個人情報の漏えいを伴う事務処理ミス等は完全にはなくなっていない。これら事務処理ミス等について、平成31年4月1日から令和2年8月31日までの間に発生し、本市が公表したもの（指定管理者、委託先等で発生したものを除く。）のうち約7割が区で発生していた。このため、区における事務処理ミス等の防止の取組等について、区及び関連する局に対して行政監査を実施した。

1 監査の概要

(1) 監査の対象

区で発生した個人情報の漏えいを伴う事務処理ミス等を所属区にかかわらず課ごとに集計し、発生件数の上位6課を監査対象課とし、この6課において事務処理ミス等の発生件数が多かった計13業務を監査対象業務とした。これを踏まえて、監査対象13業務の制度を所管する局など5局12課も監査対象とした。

(2) 監査の結果

監査対象業務のうち、個人情報の漏えいを伴う事務処理ミス等が過半数の区で発生していた次の3業務における誤交付・誤送付防止の取組等について重点的に確認した。

ア 介護保険業務【各区高齢・障害支援課及び健康福祉局介護保険課】

- ・ 制度所管局：発生しやすい誤交付・誤送付について、マニュアル等で手順の明確化や注意喚起を行っている例、研修等により周知している例が見受けられた。
- ・ 区：誤交付・誤送付防止策を追加した独自のマニュアル等を作成している例が見受けられた。

イ 生活保護業務【各区生活支援課及び健康福祉局生活支援課】

- ・ 制度所管局：交付事務及び送付事務の手順についてマニュアル等に定めがなかった。
- ・ 区：交付事務・送付事務の手順を定めた独自のマニュアル等を作成している例が見受けられた。

ウ 国民健康保険業務【各区保険年金課及び健康福祉局保険年金課】

- ・ 制度所管局：発生しやすい誤交付・誤送付について、マニュアル等で手順の明確化や注意喚起を行っている例、研修等により周知している例が見受けられた。
- ・ 区：誤交付・誤送付防止策を追加した独自のマニュアル等を作成している例が見受けられた。

2 監査委員からの主な意見（抜粋）

意見 個人情報の保護に向けた取組

- ・ 個人情報を取り扱う所属においては、他区で発生した事務処理ミス等も参考に、事務処理ミス等の防止のために取り組んでいることが十分であるか、それらが意図した効果をあげているかなどについて随時確認し、必要に応じて見直しを行うこと。
- ・ 事務処理ミス等の防止の取組が効果的に実践されるためには、取組の主体となる職員がこれらの取組の意義について十分理解していることが必要であることから、個人情報を取り扱う所属においては、様々な機会を活用し、繰り返し周知すること。
- ・ 制度所管局が定めた誤交付・誤送付防止の取組に加え、各区においては、マニュアル等に、誤交付・誤送付の発生を防止する手順を記載している例など、独自の取組が見受けられた。個人情報を取り扱う業務の制度所管局においては、各区が独自に行っている取組のうち広く活用が可能なものについて、必要に応じてマニュアル等に反映し、全区に共有するなど、事務処理ミス等の防止の取組の充実を図ること。

お問合せ先

監査事務局財務監査課長 佐倉 康之 Tel 045-671-3362