

令和 2 年度

監 査 報 告 書

行 政 監 査 結 果 報 告

横浜市監査委員  
横浜市報定期第 65 号 別冊



地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づき  
監査を行ったので、その結果に関する報告を次のとおり提出します。

令和3年3月31日

横浜市監査委員	藤	野	次	雄
同	本	間		豊
同	高	品		彰
同	佐	藤	祐	文
同	高	橋	正	治



# 目 次

第1	監査の概要	1
1	監査のテーマ	1
2	監査の対象	1
3	主な着眼点	4
4	監査の方法	4
5	監査実施期間	5
第2	監査の結果等	6
1	調査票の回答状況等	6
(1)	調査票	6
(2)	事務処理ミス等報告書	6
2	監査対象業務における事務処理ミス等の発生状況	6
3	重点的に監査を行った業務の確認結果	7
(1)	介護保険業務（高齢・障害支援課）	7
(2)	生活保護業務	10
(3)	国民健康保険業務	12
<b>意見</b>	個人情報保護に向けた取組	16
資料集		17

注 比率数値は、原則として小数第1位で表示し、本来整数であるものは、整数で表示した。表示単位未満は四捨五入した。  
したがって、総数と内訳の合計が一致しない場合がある。



# 第 1 監査の概要

## 1 監査のテーマ

市政運営において個人情報を取り扱うことは不可欠であるとともに、市民サービスの多様化に伴い、本市では個人情報を取り扱う業務が拡大している。

個人情報の漏えい防止のため、本市全体では、総務局及び市民局による「情報セキュリティ・個人情報月次研修」等の研修の実施や、定期的な情報発信などに取り組んでおり、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。しかしながら、個人情報漏えいを伴う事務処理ミス等は完全にはなくなっておらず、令和元年度に発生し、本市が公表した個人情報漏えいを伴う事務処理ミス等の件数<sup>\*</sup>は 357件であり、件数が確認できた平成24年度以降では最多となっている。

そこで、「個人情報の保護について」をテーマに、個人情報漏えいを伴う事務処理ミス等（以下「事務処理ミス等」という。）の防止の取組等について監査を行った。

## 2 監査の対象

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、本市が公表した事務処理ミス等を監査対象とする。

監査対象とした事務処理ミス等の件数から指定管理者、委託先等で発生したものを除いた 328件のうち約7割に当たる 221件が区で発生していることから、全区（18区）を監査対象とした。その上で、221件を所属区にかかわらず課別に集計し、件数の多い上位6課（18区合計 108課）を監査対象課とした（**図表1-1**）。

---

<sup>\*</sup> 各区局において発生したものに加え、指定管理者、委託先等で発生したものを含む件数

図表1-1 全区で発生した監査対象の事務処理ミス等の課別件数

監査対象課		対象外	
課名	件数	課名	件数
こども家庭支援課	50件	福祉保健課	8件
高齢・障害支援課	44件	土木事務所	7件
保険年金課	40件	総務課	5件
生活支援課	23件	地域振興課	5件
税務課	22件	生活衛生課	2件
戸籍課	14件	区政推進課	1件

さらに、区の監査対象課である6課において、監査対象とした事務処理ミス等が発生した主な13業務を監査対象業務とした。あわせて、監査対象業務の制度所管局4局についても監査対象局とした（図表1-2）。

図表1-2 監査対象業務

区の所管課	業務	制度所管局
戸籍課	戸籍業務、住民基本台帳業務、印鑑登録業務、個人番号カード業務	市民局【窓口サービス課】
税務課	市民税・県民税業務、固定資産税・都市計画税業務	財政局【税務課、固定資産税課】
高齢・障害支援課	介護保険業務	健康福祉局【介護保険課】
こども家庭支援課	市立保育所の運営業務、保育園業務、幼稚園業務	こども青少年局【子育て支援課、保育・教育運営課】
生活支援課	生活保護業務	健康福祉局【生活支援課】
保険年金課	国民健康保険業務、介護保険業務、後期高齢者医療制度業務	健康福祉局【保険年金課、医療援助課、介護保険課】

注 区における介護保険業務については、高齢・障害支援課及び保険年金課の2課で業務を行っている。

また、全庁的な個人情報保護の取組を確認するため、情報セキュリティを総括する総務局行政・情報マネジメント課及びICT基盤管理課を、個人情報保護に係る事務を総括する市民局市民情報課を、それぞれ監査対象とした。

各業務の規模の参考として、主な指標を図表1-3に示す。なお、監査対象業務について、業務量を具体的に示すことが困難な業務もあり、単純に事務処理ミス等の発生率を算出・比較することはできない。

図表1-3 監査対象業務の規模を示す主な指標

業務	業務の規模を示す指標
戸籍業務	令和元年度末時点の戸籍件数 1,291,405件 令和元年度戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）発行件数 <sup>注</sup> 384,790件 令和元年度戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）発行件数 <sup>注</sup> 86,807件
住民基本台帳業務	令和元年度転出届届出数（市内から市外） 106,236件 令和元年度転入届届出数（市外から市内） 112,776件 令和元年度住民票の写し交付件数 <sup>注</sup> 1,644,261件
印鑑登録業務	令和元年度末時点の印鑑登録者数 2,250,627人 令和元年度印鑑登録証明書交付件数 <sup>注</sup> 1,019,074件
個人番号カード業務	令和元年度末時点の人口 3,757,831人 令和元年度個人番号カード（マイナンバーカード）交付枚数 110,589枚
市民税・県民税業務	令和元年度納税義務者数（延べ人数） <sup>※1</sup> 2,001,305人 令和元年度課税証明書発行件数 <sup>注</sup> 445,941件
固定資産税・都市計画税業務	令和元年度納税義務者数 1,262,751人 令和元年度公課証明書等発行件数 <sup>注</sup> 284,353件
市立保育所の運営業務	令和2年度当初時点の市立保育所利用定員 <sup>※2</sup> 6,747人
保育園業務	令和2年度当初時点の保育所（市立及び民間）及び特定地域型保育事業利用定員 67,241人
幼稚園業務	令和2年度当初時点の幼稚園利用定員 <sup>※3</sup> 52,277人
生活保護業務	令和元年度末時点の保護状況 被保護世帯数 54,111世帯 被保護人員 68,921人
国民健康保険業務	令和元年度末時点の国民健康保険加入状況 被保険者世帯数 466,379世帯 被保険者数 684,097人
介護保険業務	令和元年度末時点の要介護・要支援認定者数 171,001人 令和元年度要介護認定申請件数（新規、更新、区分変更） 149,100件
後期高齢者医療制度業務	令和元年度末時点の後期高齢者医療制度被保険者数 460,973人

注 証明書等の発行件数は、区窓口及び行政サービスコーナーの合計

- ※1 令和元年度納税義務者数（延べ人数）  
納税通知書によって納税義務者本人が納税する普通徴収及び給与等の支払の際に税額分を差し引く特別徴収による納税者の合計
- ※2 令和2年度当初時点の市立保育所利用定員  
公設民営による2箇所<sup>1</sup>の保育所を含む71箇所<sup>2</sup>の市立保育所の利用定員
- ※3 令和2年度当初時点の幼稚園利用定員  
認定こども園を含む利用定員

### 3 主な着眼点

今回の監査の主な着眼点は、次のとおりである。

- ・事務処理ミス等の発生後、手順の変更を行ったか。
- ・事務処理ミス等に対応し手順を変更した情報を制度所管局が各区と共有しているか。
- ・同様の業務において、区ごとや課ごとで手順の違いはないか。
- ・事務処理ミス等の防止を念頭に置いたマニュアルとなっているか。
- ・マニュアルの周知が継続的になされているか。
- ・マニュアルに基づき業務を徹底するための工夫がなされているか。

### 4 監査の方法

監査に当たっては、横浜市監査委員監査基準に従い、実施した。

監査対象業務の制度所管局に対しては調査票への回答及び関連資料の提供を依頼したほか、総務局及び市民局に対してはヒアリングを行った。

各区に対しては、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から、訪問してのヒアリング等を行わないこととしたが、これに代わり、質問事項をまとめた調査票への回答及び関連資料の提供を依頼し、書類での確認を中心として監査を行った（図表1-4）。

図表1-4 監査対象所属に対する依頼内容等

区局名	依頼内容等
各区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査票への回答</li> <li>・監査対象業務に係る事務処理ミス・事件事故報告書*（以下「事務処理ミス等報告書」という。）の提供</li> <li>・監査対象業務に係るマニュアル・チェックリスト等（以下「マニュアル等」という。）及び研修資料等の提供</li> </ul>
総務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市全体の情報セキュリティについてのヒアリング</li> </ul>
財政局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査票への回答</li> <li>・監査対象業務に係るマニュアル等及び研修資料等の提供</li> </ul>
市民局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市全体の個人情報の管理についてのヒアリング【市民情報課のみ】</li> <li>・調査票への回答【窓口サービス課のみ】</li> <li>・監査対象業務に係るマニュアル等及び研修資料等の提供【窓口サービス課のみ】</li> </ul>
こども青少年局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査票への回答</li> <li>・監査対象業務に係るマニュアル等及び研修資料等の提供</li> </ul>
健康福祉局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査票への回答</li> <li>・監査対象業務に係るマニュアル等及び研修資料等の提供</li> </ul>

\* 事務処理ミス・事件事故報告書

各区局において事務処理ミス及び事件・事故が発生した際、区局コンプライアンス担当課（総務課等）を通して総務局コンプライアンス推進室へ送付される報告書

## 5 監査実施期間

令和2年8月31日から令和3年3月25日まで

## 第2 監査の結果等

### 1 調査票の回答状況等

#### (1) 調査票

監査対象業務の制度所管局に対して、監査対象業務に関する調査票への回答を依頼し、全件（13件）の回答があった。

また、各区の監査対象課に対して監査対象業務ごとに調査票への回答を依頼し、全件（371件）の回答があった。

制度所管局及び区の調査票の回答結果の集計は、巻末の資料集に掲載している。

#### (2) 事務処理ミス等報告書

監査対象業務において、監査対象とした事務処理ミス等は 135件発生し、これに係る事務処理ミス等報告書について各区総務課に提出を依頼したところ、全件の提出があった。

### 2 監査対象業務における事務処理ミス等の発生状況

監査対象業務において監査対象とした事務処理ミス等 135件の内訳は、窓口などにおける誤交付 41件、郵送等の誤送付 78件、その他 16件であった。

そこで、監査対象とした事務処理ミス等の内訳の大半を占める誤交付・誤送付について確認を行うこととした。監査対象業務における誤交付・誤送付の発生件数及び発生した区数は次のとおりである（図表2-1）。

図表2-1 監査対象業務における誤交付・誤送付の発生件数及び発生した区数

業務	区の所管課	誤交付	誤送付	計	発生区数
戸籍業務	戸籍課	2件	0件	2件	2区
住民基本台帳業務	戸籍課	1件	0件	1件	1区
印鑑登録業務	戸籍課	2件	0件	2件	2区
個人番号カード業務	戸籍課	4件	2件	6件	5区
市民税・県民税業務	税務課	4件	3件	7件	5区
固定資産税・都市計画税業務	税務課	0件	2件	2件	2区
介護保険業務	高齢・障害支援課	6件	15件	21件	13区
市立保育所の運営業務	こども家庭支援課	8件	0件	8件	4区
保育園業務	こども家庭支援課	0件	12件	12件	9区
幼稚園業務	こども家庭支援課	0件	7件	7件	5区
生活保護業務	生活支援課	4件	18件	22件	16区
国民健康保険業務	保険年金課	8件	10件	18件	11区
介護保険業務	保険年金課	0件	5件	5件	4区
後期高齢者医療制度業務	保険年金課	2件	4件	6件	6区
合計		41件	78件	119件	

### 3 重点的に監査を行った業務の確認結果

多くの区で誤交付・誤送付が発生している業務においては、誤交付・誤送付防止の取組について検討する余地があると考えられる。そこで、誤交付・誤送付が、過半数の区で発生した介護保険業務（高齢・障害支援課）、生活保護業務及び国民健康保険業務の3業務について重点的に誤交付・誤送付防止の取組等の確認を行った。

#### (1) 介護保険業務（高齢・障害支援課）

##### ア 誤交付・誤送付の原因

各区から提出された事務処理ミス等報告書を確認し、原因の分類を行った（図表2-2）。

図表2-2 介護保険業務（高齢・障害支援課）における誤交付・誤送付の原因

原因	件数	割合
宛先誤り	13件	61.9%
同姓同名等の取違い	9件	42.9%
システム操作ミス	7件	33.3%
書類の混入 <sup>※</sup>	7件	33.3%
その他	1件	4.8%

注 誤交付・誤送付の原因は、上表の原因欄に記載した複数の項目に該当する場合がある。したがって表中の件数は延べ件数であり、合計数とは一致しない。

注 割合は当該業務に係る誤交付・誤送付の合計数 21件に対する割合としている。

注 ダブルチェックはミスがないことを確認するための手段であり、その不足がミスの根本的な原因とは考えにくいことから、原因から除外して集計している。

##### イ 制度所管局の状況

介護保険業務（高齢・障害支援課）の制度所管局である健康福祉局における誤交付・誤送付防止の取組等について、調査票の回答、マニュアル等及びヒアリングによる確認を行った。

#### (ア) 制度所管局作成のマニュアル等

##### a 交付事務・送付事務についての記載

制度所管局が作成したマニュアル等に交付事務・送付事務についての記載があるか質問したところ、交付事務・送付事務ともに記載があるとの回

※ 書類の混入  
交付又は送付の際、他の書類が混入したために個人情報の漏えい等が発生したもの

答があった。

b 事務処理手順の見直し等

誤交付・誤送付の発生を受け、平成31年4月1日から令和2年8月31日までの間に事務処理手順の見直し又はマニュアルの更新を行ったか質問したところ、行っていないとの回答があった。

手順の見直しやマニュアルの更新を行っていない理由としては、誤交付・誤送付が発生した事務の手順について、既にマニュアルには記載があるため等の回答があった。

そこで、「ア 誤交付・誤送付の原因」で確認した原因のうち件数の多かった、宛先誤り及び同姓同名等の取違えに係る対策等について、制度所管局が作成したマニュアル等に記載があるか確認を行った。この結果、送付時に宛先誤りを防ぐため、確実に送付先を確認するための手順を定め、誤りやすい事例を示して注意喚起する記載が見受けられた。一方、同姓同名等の取違えを防ぐような手順の明記又は注意喚起に係る記載は見受けられなかった。

制度所管局によると、同姓同名等の取違えについては、研修等や各区OJTにおいて取違えを防ぐ方法を周知しているとのことである。

(イ) 誤交付・誤送付発生後の情報共有

誤交付・誤送付が発生した際、発生した区以外の区にも情報共有を行っているか質問したところ、情報共有を行っているとの回答があった。

情報共有の手段について質問したところ、全区の業務所管課の課長会や係長会において、誤交付・誤送付が発生した区からその経緯や原因等を説明し、共有しているとの回答があった。

ウ 各区の状況

各区が行っている誤交付・誤送付防止の取組等について、調査票の回答及び区独自マニュアル等から確認を行った。なお、区独自マニュアル等とは、区で独自に作成したマニュアル等、及び制度所管局が作成した資料（マニュアル等を含む。）を区で加工したものを指す。

(ア) 区独自マニュアル等

制度所管局が作成したマニュアル等のみを使用している区のほか、区独自マニュアル等のみを使用している区も見受けられたため、「ア 誤交付・誤送付の原因」で確認した原因についての対策等が記載されているか確認を行った。

この結果、区独自マニュアル等には、対象者を検索する際に氏名以外の複数項目を併用して絞り込む手順など、同姓同名等の取違えを防止するための独自の記載が見受けられた。

(イ) ダブルチェック

各区で交付事務・送付事務を行う際、他の職員によるダブルチェックを行っているか質問したところ、交付事務・送付事務いずれについても全区からダブルチェックを実施しているとの回答があった。

(ウ) 区における個人情報保護に関する知識の共有について

個人情報保護に関する知識の共有方法について質問したところ、全区から朝礼や職場内の打合せなどを活用し情報共有しているとの回答があり、区内他課の事務処理ミス等の事例について共有を行っているとの回答した区もあった。

(エ) 課題及び要望

当該業務において個人情報保護の観点から感じている課題と、制度所管局に対する要望について、それぞれ自由記載で回答を依頼した。

個人情報保護の観点から感じている課題として、次のような回答があった。

- ・ 取り扱う個人情報の量の多さ
- ・ 経験の浅い職員等への誤交付・誤送付防止手順の徹底
- ・ チェックリストによる確認やダブルチェックを意義あるものとするための意識啓発
- ・ ミスそのものが起こりにくい仕組みづくり

また、制度所管局に対する要望として、次のような回答があった。

- ・ チェックリストの充実
- ・ 個人情報に関する外部からの問合せ対応についての全区共通ルールの拡充

## エ 小括

制度所管局においては、発生しやすい誤交付・誤送付について、マニュアル等により、手順の明確化や注意喚起を行っている例が見受けられた。また、マニュアル等に記載のない事例について、研修等を通じて周知を行っている例も見受けられた。

区においては、独自の誤交付・誤送付防止策を追加した区独自マニュアル等を作成している例が見受けられた。また、交付事務・送付事務ともに全ての区でダブルチェックが実施されていたが、ダブルチェックを意義あるものとするための意識啓発を課題として挙げている区もあった。

## (2) 生活保護業務

### ア 誤交付・誤送付の原因

各区から提出された事務処理ミス等報告書を確認し、原因の分類を行った(図表2-3)。

図表2-3 生活保護業務における誤交付・誤送付の原因

原因	件数	割合
書類の混入	13件	59.1%
同姓同名等の取違え	5件	22.7%
システム操作ミス	4件	18.2%
宛先誤り	3件	13.6%
その他	6件	27.3%

注 誤交付・誤送付の原因は、上表の原因欄に記載した複数の項目に該当する場合がある。したがって表中の件数は延べ件数であり、合計数とは一致しない。

注 割合は当該業務に係る誤交付・誤送付の合計数 22件に対する割合としている。

注 ダブルチェックはミスがないことを確認するための手段であり、その不足がミスの根本的な原因とは考えにくいことから、原因から除外して集計している。

## イ 制度所管局の状況

生活保護業務の制度所管局である健康福祉局における誤交付・誤送付防止の取組等について、調査票の回答、マニュアル等及びヒアリングによる確認を行った。

### (ア) 制度所管局作成のマニュアル等

制度所管局が作成したマニュアル等に交付事務・送付事務についての記載があるか質問したところ、交付事務・送付事務ともにマニュアルには記載が

ないとの回答があった。このため、事務処理手順の見直し等について確認は行っていない。

(イ) 誤交付・誤送付発生後の情報共有

誤交付・誤送付が発生した際、発生した区以外の区にも情報共有を行っているか質問したところ、情報共有を行っているとの回答があった。

情報共有の手段について質問したところ、全区の業務所管課の課長会において誤交付・誤送付の周知を行っているとの回答であった。

## ウ 各区の状況

各区が行っている誤交付・誤送付防止の取組等について、調査票の回答及び区独自マニュアル等から確認を行った。

(ア) 区独自マニュアル等

制度所管局が作成したマニュアル等には交付事務・送付事務に関する記載がないが、区独自マニュアル等においては記載している区が見受けられた。このため、区独自マニュアル等に「ア 誤交付・誤送付の原因」で確認した誤交付・誤送付の主な発生原因に係る対策等が記載されているか確認を行った。

この結果、区独自マニュアル等には、窓口における書類の置き場所や複数書類を同時に郵送する場合の手順等、書類の混入を防ぐための記載が見受けられた。また、対象者を検索する際に氏名以外の複数項目を併用して絞り込むよう指示するものなど、同姓同名等の取違えを防止するための記載も見受けられた。

(イ) ダブルチェック

各区で交付事務・送付事務を行う際、他の職員によるダブルチェックを行っているか質問したところ、交付事務は6区、送付事務は全区からダブルチェックを実施しているとの回答があった。

(ウ) 区における個人情報保護に関する知識の共有について

個人情報保護に関する知識の共有方法について質問したところ、全区から

朝礼や職場内の打合せなどを活用し情報共有しているとの回答があり、独自の個人情報漏えい事故防止マニュアルによる研修を行っているという回答した区もあった。

#### (エ) 課題及び要望

当該業務において個人情報保護の観点から感じている課題と、制度所管局に対する要望について、それぞれ自由記載で回答を依頼した。

個人情報保護の観点から感じている課題として、次のような回答があった。

- ・全区共通の業務ルールがなく、各区が独自にルールを定めている
- ・郵便物の発送が多く誤送付が生じやすい
- ・システムの不備による誤交付・誤送付の誘発

また、制度所管局に対する要望として、次のような回答があった。

- ・誤交付・誤送付を市全体の課題として対策を講じる
- ・全区共通の事務手順をマニュアル等で定め、事故があれば随時更新する
- ・誤入力のリスクを減らす視点からのシステム設計

## エ 小括

制度所管局が作成したマニュアル等においては、交付事務・送付事務についての定めがなかった。

一方で、区においては、交付事務・送付事務について手順を定めた区独自マニュアル等を作成している例が見受けられた。こうした状況について、制度所管局に対し、全区共通の手順を定めることを要望する区もあった。また、交付事務については一部の区で、送付事務については全区で、ダブルチェックが実施されていた。

### (3) 国民健康保険業務

#### ア 誤交付・誤送付の原因

各区から提出された事務処理ミス等報告書を確認し、原因の分類を行った(図表2-4)。

図表2-4 国民健康保険業務における誤交付・誤送付の原因

原因	件数	割合
書類の混入	11件	61.1%
システム操作ミス	8件	44.4%
宛先誤り	6件	33.3%
同姓同名等の取違い	2件	11.1%
その他	1件	5.6%

注 誤交付・誤送付の原因は、上表の原因欄に記載した複数の項目に該当する場合がある。したがって表中の件数は延べ件数であり、合計数とは一致しない。

注 割合は当該業務に係る誤交付・誤送付の合計数 18件に対する割合としている。

注 ダブルチェックはミスがないことを確認するための手段であり、その不足がミスの根本的な原因とは考えにくいことから、原因から除外して集計している。

## イ 制度所管局の状況

国民健康保険業務の制度所管局である健康福祉局における誤交付・誤送付防止の取組等について、調査票の回答、マニュアル等及びヒアリングによる確認を行った。

### (ア) 制度所管局作成のマニュアル等

#### a 交付事務・送付事務についての記載

制度所管局が作成したマニュアル等に交付事務・送付事務についての記載があるか質問したところ、交付事務・送付事務ともに記載があるとの回答があった。

#### b 事務処理手順の見直し等

誤交付・誤送付の発生を受け、平成31年4月1日から令和2年8月31日までの間に事務処理手順の見直し又はマニュアルの更新を行ったか質問したところ、行っていないとの回答があった。

手順の見直しやマニュアルの更新を行っていない理由としては、誤交付・誤送付が発生した事務の手順について、マニュアルとは別に、既存のチェックリストに記載があるためとの回答があった。

そこで、「ア 誤交付・誤送付の原因」で確認した原因のうち件数の多かった、書類の混入及びシステム操作ミスに係る対策等について、制度所管局が作成したマニュアル等に記載があるか確認を行った。この結果、書類の混入については、前述のチェックリストにおいて混入を防ぐための手順又は注意喚起の記載が確認できた。システム操作ミスについては、入力時

に起きやすい誤操作を防ぐための手順の記載があるものの、誤りやすい事例を示すなどの注意喚起に係る記載がないマニュアル等が見受けられた。

制度所管局によると、国民健康保険業務について個々の事務ごとにマニュアル等を作成するに当たり、個人情報の取扱いは本市全体に共通であること、事務処理ミス等の発生した事務については研修等で事例紹介を含めた注意喚起を行っていること等から記載していない項目もあるとのことである。

#### (イ) 誤交付・誤送付発生後の情報共有

誤交付・誤送付が発生した際、発生した区以外の区にも情報共有を行っているか質問したところ、情報共有を行っているとの回答があった。

情報共有の手段について質問したところ、区から局に誤交付・誤送付の発生を報告する際、メーリングリストを活用し、全区の業務所管課の責任職にも共有される体制となっているとのことである。また、誤交付・誤送付が発生した区から全区の業務所管課の課長会や係長会においてその経緯や原因等を説明し、共有しているとの回答もあった。

### ウ 各区の状況

各区が行っている誤交付・誤送付防止の取組等について、調査票の回答及び区独自マニュアル等から確認を行った。

#### (ア) 区独自マニュアル等

制度所管局が作成したマニュアル等のみを使用している区のほか、これとあわせて区独自マニュアル等も使用している区が見受けられたため、区独自マニュアル等に「ア 誤交付・誤送付の原因」で確認した原因に係る対策等が記載されているか確認を行った。

この結果、区独自マニュアル等には、対象者を検索する際に氏名以外の複数項目を併用して絞り込む手順や、特定の操作における注意喚起など、システム操作ミスを防止するための独自の記載が見受けられた。

#### (イ) ダブルチェック

各区で交付事務・送付事務を行う際、他の職員によるダブルチェックを行

っているか質問したところ、交付事務は9区、送付事務は全区からダブルチェックを実施しているとの回答があった。

(ウ) 区における個人情報保護に関する知識の共有について

個人情報保護に関する知識の共有方法について質問したところ、全区から朝礼や職場内の打合せなどを活用し情報共有しているとの回答があり、区内他課の事務処理ミス等の事例について共有を行っているとは回答した区もあった。

(エ) 課題及び要望

当該業務において個人情報保護の観点から感じている課題と、制度所管局に対する要望について、それぞれ自由記載で回答を依頼した。

個人情報保護の観点から感じている課題として、次のような回答があった。

- ・ 取り扱う個人情報の量の多さ
- ・ チェックリストやダブルチェックを用いても事故を完全に防ぐことが困難
- ・ 宛名書きなどシステム化されていない手作業があり、確認作業に時間がかかる

また、制度所管局に対する要望として、次のような回答があった。

- ・ 窓付き封筒が活用できるよう様式を統一する
- ・ 宛名を印刷する機能をシステムに追加する

## エ 小括

制度所管局においては、発生しやすい誤交付・誤送付について、マニュアル等により、手順の明確化や注意喚起を行っている例が見受けられた。また、マニュアル等に記載のない事例について、研修等を通じて周知を行っている例も見受けられた。

区においては、独自の誤交付・誤送付防止策を追加した区独自マニュアル等を作成している例が見受けられた。また、交付事務については半数の区で、送付事務については全区で、ダブルチェックが実施されていた。

監査の結果等を踏まえ、次のとおり監査委員の意見を付す。

#### 意見 個人情報保護に向けた取組

今回の監査では、過半数の区で誤交付・誤送付が発生していた3業務について重点的に確認を行ったが、事務処理ミス等の対策を考える上では、個人情報を取り扱う他の業務においても共通する要素はあると考えられる。個人情報を取り扱う所属及び制度所管局においては、次のことを踏まえ、事務処理ミス等の防止に取り組まれない。

各区における誤交付・誤送付防止の取組として、実際に発生した誤交付・誤送付を踏まえてマニュアル等を見直していた例などが見受けられた。一方で、誤交付・誤送付を含む事務処理ミス等は依然として発生していることから、全ての所属で必要な取組が行われているか、また、取組が行われているとしても、それが十分に機能しているかについては疑問が残る。

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上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。

また、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、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。それぞれの区において実務を行う中で考え出された誤交付・誤送付防止の取組の中には、他区においても有効なものが含まれていると考えられる。

このため、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。

# 資料集

行政監査の実施に伴い、制度所管局及び区に対して調査票への回答を依頼した。調査票の依頼数及び回答数は次のとおりである。

調査票の回答依頼数及び回答数

(単位：件)

		依頼数	回答数
制度所管局		13	13
区	区役所	252	252
	行政サービスコーナー	50	50
	市立保育所	69	69
区の合計		371	371
制度所管局及び区の合計		384	384

## 1 制度所管局調査票の回答結果（抜粋）

1-①当該業務は特定個人情報情報を扱っていますか。

【はい/いいえ】

1-②区職員が、市民からの申請を受け、書類を窓口で交付する事務はありますか。

【はい/いいえ】

1-③区職員が、書類を封入・封かんし、送付する事務はありますか。

【はい/いいえ】

1-④当該業務で使用するマニュアルを作成していますか。

【はい/いいえ】

2-①マニュアルとは別に、書類を窓口で交付する際に区職員が使用するチェックリストを作成していますか。

【はい/いいえ/書類を窓口で交付する業務がない】

3-①マニュアルとは別に、書類を封入・封かんし送付する際に区職員が使用するチェックリストを作成していますか。

【はい/いいえ/書類を封入・封かんし送付する業務がない】

調査項目	1-①	1-②	1-③	1-④	2-①	3-①
戸籍業務	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ
住民基本台帳業務	はい	はい	はい	はい	いいえ	いいえ
印鑑登録業務	いいえ	はい	はい	はい	いいえ	いいえ
個人番号カード交付業務	はい	はい	はい	はい	はい	はい
市民税・県民税業務	はい	はい	はい	はい	はい	いいえ
固定資産税・都市計画税業務	はい	はい	はい	はい	はい	はい
介護保険業務	はい	はい	はい	はい	はい	はい
市立保育所の運営業務	いいえ	はい	はい	はい	いいえ	いいえ
保育園業務	はい	はい	はい	はい	いいえ	いいえ
幼稚園業務	はい	はい	はい	はい	いいえ	いいえ
生活保護業務	はい	はい	はい	はい	いいえ	いいえ
国民健康保険業務	はい	はい	はい	はい	はい	はい
後期高齢者医療制度業務	はい	はい	はい	はい	いいえ	はい

4-①当該業務に関する 18 区の区課長会、区係長会について、開催しているものを選択してください(複数回答可)。

【区課長会/区係長会/主催が区のため把握していない/開催していない】

5-①区役所において、平成 31 年 4 月から令和 2 年 8 月 31 日の間に、当該業務における誤交付、誤送付などの事務処理ミスが発生しましたか。

【はい/いいえ/把握していない】

5-②区役所において、当該業務における誤交付、誤送付などが発生した場合、区から局への報告を義務付けていますか。

【はい/いいえ】

5-③区役所において、当該業務における誤交付、誤送付などが発生したことが分かった場合、制度所管局として 18 区への情報共有を行っていますか。

【はい/いいえ】

5-④当該業務において、平成 31 年 4 月から令和 2 年 8 月 31 日の間に、システムの運用や局がとりまとめて実施した委託など区以外が原因で発生した誤交付、誤送付などの事務処理ミスはありますか。

【はい/いいえ】

調査項目	4-①	5-①	5-②	5-③	5-④
戸籍業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ
住民基本台帳業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ
印鑑登録業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ
個人番号カード交付業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ
市民税・県民税業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ
固定資産税・都市計画税業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ
介護保険業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ
市立保育所の運営業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ
保育園業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	はい
幼稚園業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	はい
生活保護業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	はい
国民健康保険業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ
後期高齢者医療制度業務	区課長会、区係長会	はい	はい	はい	いいえ

6-①この業務について令和元年度及び令和2年度に業務研修を実施しましたか。

【はい/いいえ】

7-①当該業務で使用するシステムはありますか。

【はい/いいえ】

7-③当該業務で使用するシステムから個人情報を含む文書出力する際に使用するプリンターは専用機ですか。

【はい/いいえ】

7-④当該システムにおいて区役所間や所管局と各区の間で情報共有できるような機能がありますか。

【あり/なし】

調査項目	6-①	7-①	7-③	7-④
戸籍業務	はい	はい	はい	あり
住民基本台帳業務	はい	はい	はい	あり
印鑑登録業務	はい	はい	はい	あり
個人番号カード交付業務	はい	はい	はい	なし
市民税・県民税業務	はい	はい	はい	なし
固定資産税・都市計画税業務	はい	はい	はい	なし
介護保険業務	はい	はい	はい	なし
市立保育所の運営業務	はい	はい	はい	あり
保育園業務	はい	はい	はい	なし
幼稚園業務	はい	はい	はい	なし
生活保護業務	はい	はい	はい	なし
国民健康保険業務	はい	はい	はい	あり
後期高齢者医療制度業務	はい	はい	はい	なし

8-①当該業務で、定例的に大量の個人情報を含む文書等を一括で発送する業務はありますか。  
【はい/いいえ】

8-②文書等の印刷、封入、封かん、発送等の一連の手順の中で一部又は全部をまとめて局が行って（委託等を含む）いるものがありますか。  
【はい/いいえ】

10-①当該業務において、週の中、月の中で繁忙期がありますか。  
【はい/いいえ】

10-②当該業務において、1年の中で繁忙期がありますか。  
【はい/いいえ】

調査項目	8-①	8-②	10-①	10-②
戸籍業務	いいえ	いいえ	はい	いいえ
住民基本台帳業務	いいえ	いいえ	いいえ	はい
印鑑登録業務	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
個人番号カード交付業務	はい	いいえ	はい	はい
市民税・県民税業務	はい	はい	はい	はい
固定資産税・都市計画税業務	はい	はい	いいえ	はい
介護保険業務	はい	はい	はい	はい
市立保育所の運営業務	はい	はい	いいえ	はい
保育園業務	はい	はい	はい	はい
幼稚園業務	はい	はい	いいえ	はい
生活保護業務	はい	いいえ	はい	はい
国民健康保険業務	はい	はい	はい	はい
後期高齢者医療制度業務	はい	はい	はい	はい

## 2 区役所調査票の回答結果（抜粋）

1-①当該業務において、市民からの申請を受け、書類を窓口で交付する事務に関するマニュアルがありますか（マニュアルは分冊化されているかどうかは問いません）。

【はい/いいえ/書類を窓口で交付する事務がない】

1-②書類を窓口で交付する事務に関するマニュアルについて、以下の中から該当するものを選択してください（1-①で「はい」と回答した場合に回答、複数回答可）。

【A：制度所管局が作成したマニュアルをそのまま使用/B：制度所管局が作成したマニュアルを追加・変更して使用/C：独自に作成】

1-④当該業務において、書類を封入・封かんし送付する事務に関するマニュアルがありますか（マニュアルは分冊化されているかどうかは問いません）。

【はい/いいえ/書類を封入・封かんし送付する事務がない】

1-⑤書類を封入・封かんし送付する事務に関するマニュアルについて、以下の中から該当するものを選択してください（1-④で「はい」と回答した場合に回答、複数回答可）。

【A：制度所管局が作成したマニュアルをそのまま使用/B：制度所管局が作成したマニュアルを追加・変更して使用/C：独自に作成】

（単位：件）

調査項目	1-①			1-②			1-④			1-⑤		
	はい	いいえ	事務がない	A	B	C	はい	いいえ	事務がない	A	B	C
戸籍業務	17	1	0	17	0	1	11	7	0	11	0	0
住民基本台帳業務	18	0	0	18	0	1	9	9	0	9	0	0
印鑑登録業務	18	0	0	18	0	1	11	3	4	11	0	0
個人番号カード交付業務	17	1	0	17	1	2	15	3	0	15	0	0
市民税・県民税業務	17	1	0	16	1	2	14	4	0	13	1	2
固定資産税・都市計画税業務	18	0	0	17	1	1	17	1	0	15	0	2
介護保険業務（高齢・障害支援課）	16	2	0	15	3	7	15	3	0	13	3	6
市立保育所の運営業務	2	3	13	2	0	0	8	6	4	8	0	1
保育園業務	6	6	6	6	0	1	10	8	0	6	0	5
幼稚園業務	4	2	12	4	0	0	10	8	0	6	0	5
生活保護業務	12	6	0	3	0	12	13	5	0	2	1	12
国民健康保険業務	18	0	0	16	3	3	17	1	0	17	0	2
介護保険業務（保険年金課）	18	0	0	16	3	3	17	1	0	17	1	1
後期高齢者医療制度業務	18	0	0	15	1	3	16	2	0	15	0	2

2-①マニュアルとは別に、書類を窓口で交付する際に職員が使用するチェックリストはありますか。  
【はい/いいえ/書類を窓口で交付する事務がない】

2-②使用するチェックリストは、次のどれに該当するの请选择してください(2-①で「はい」と回答した場合に回答、複数回答可)。

【A：制度所管局が作成したチェックリストをそのまま使用/B：制度所管局が作成したチェックリストを追加・変更して使用/C：独自に作成】

2-⑤書類を窓口で交付する際、交付の準備作業をした職員と別の人によるダブルチェックを行っていますか。

【はい/いいえ】

(単位：件)

調査項目	2-①			2-②			2-⑤	
	はい	いいえ	事務がない	A	B	C	はい	いいえ
戸籍業務	1	17	0	1	0	0	17	1
住民基本台帳業務	4	14	0	3	0	1	18	0
印鑑登録業務	4	14	0	3	0	1	17	1
個人番号カード交付業務	13	5	0	5	7	4	17	1
市民税・県民税業務	15	3	0	14	2	0	17	1
固定資産税・都市計画税業務	17	1	0	14	3	0	18	0
介護保険業務(高齢・障害支援課)	8	10	0	6	1	3	18	0
市立保育所の運営業務	1	4	13	0	0	1	5	0
保育園業務	1	11	6	0	0	1	11	1
幼稚園業務	0	6	12	0	0	0	5	1
生活保護業務	1	17	0	0	0	1	6	12
国民健康保険業務	16	2	0	15	0	2	9	9
介護保険業務(保険年金課)	12	6	0	11	0	2	6	12
後期高齢者医療制度業務	5	13	0	4	0	1	7	11

3-①マニュアルとは別に、書類を封入・封かんし送付する際に職員が使用するチェックリストはありますか。

【はい/いいえ/書類を封入・封かんし送付する事務がない】

3-②使用するチェックリストは、次のどれに該当するのを選択してください（3-①で「はい」と回答した場合に回答、複数回答可）。

【A：制度所管局が作成したチェックリストをそのまま使用/B：制度所管局が作成したチェックリストを追加・変更して使用/C：独自に作成】

3-⑤書類を封入・封かんし送付する際、送付の準備作業をした職員と別の人によるダブルチェックを行っていますか。

【はい/いいえ】

(単位：件)

調査項目	3-①			3-②			3-⑤	
	はい	いいえ	事務がない	A	B	C	はい	いいえ
戸籍業務	1	17	0	1	0	0	18	0
住民基本台帳業務	2	16	0	1	0	1	17	1
印鑑登録業務	1	13	4	1	0	0	13	1
個人番号カード交付業務	12	6	0	7	2	3	18	0
市民税・県民税業務	1	17	0	1	0	0	18	0
固定資産税・都市計画税業務	9	9	0	7	0	3	18	0
介護保険業務（高齢・障害支援課）	10	8	0	3	0	7	18	0
市立保育所の運営業務	3	11	4	0	0	3	13	1
保育園業務	5	13	0	0	0	5	18	0
幼稚園業務	4	14	0	0	0	4	18	0
生活保護業務	4	14	0	1	0	3	18	0
国民健康保険業務	12	6	0	10	0	2	18	0
介護保険業務（保険年金課）	14	4	0	13	0	1	18	0
後期高齢者医療制度業務	10	8	0	10	0	0	18	0

4-①区独自で業務に関する研修や勉強会を行っていますか。

【はい/いいえ】

5-①窓口で申請を行う市民の方々に対して、書類を交付する際に確認していただく項目を事前に伝えるため、掲示やご案内をお渡しする等の取組をしていますか。

【はい/いいえ】

6-①書類の窓口での交付についてお聞きします。所管局が作成したマニュアル以外で、貴課を含む区内の複数課、または、他区で同様の業務を担当する課との間で統一している手順がありますか。

【はい/いいえ】

6-③書類の封入・封かん及び送付についてお聞きします。所管局が作成したマニュアル以外で、貴課を含む区内の複数課、または、他区で同様の業務を担当する課との間で統一している手順がありますか。

【はい/いいえ】

7-①当該業務において、貴課における個人情報保護に関する知識の共有方法、個人情報保護の徹底に向けた取組を選択してください（複数回答可）。

【A：課・係などの打合せ/B：朝会・朝礼/C：係・課内回覧/D：個別面談/E：その他】

(単位：件)

調査項目	4-①		5-①		6-①		6-③		7-①				
	はい	いいえ	はい	いいえ	はい	いいえ	はい	いいえ	A	B	C	D	E
戸籍業務	0	18	3	15	0	18	0	18	15	18	16	1	4
住民基本台帳業務	1	17	4	14	0	18	0	18	11	18	15	2	4
印鑑登録業務	1	17	4	14	0	18	0	14	11	18	14	1	3
個人番号カード交付業務	2	16	5	13	0	18	0	18	14	18	14	2	4
市民税・県民税業務	1	17	3	15	0	18	0	18	10	18	18	1	0
固定資産税・都市計画税業務	2	16	4	14	0	18	0	18	14	18	18	3	2
介護保険業務（高齢・障害支援課）	4	14	4	14	0	18	0	18	16	18	13	4	2
市立保育所の運営業務	0	18	1	17	0	5	0	13	16	16	7	1	3
保育園業務	5	13	2	16	0	12	0	18	16	16	11	0	3
幼稚園業務	5	13	2	16	0	6	0	18	16	15	11	1	3
生活保護業務	7	11	2	16	0	18	1	17	15	16	12	1	5
国民健康保険業務	8	10	6	12	0	18	0	18	17	18	16	4	3
介護保険業務（保険年金課）	8	10	5	13	0	18	0	18	17	18	17	3	3
後期高齢者医療制度業務	5	13	3	15	0	18	0	18	15	17	15	5	2

### 3 行政サービスコーナー調査票の回答結果（抜粋）

1-①当該業務において、市民からの申請を受け、書類を窓口で交付する事務に関するマニュアルがありますか（マニュアルは分冊化されているかどうかは問いません）。

【はい/いいえ/書類を窓口で交付する事務がない】

1-②書類を窓口で交付する事務に関するマニュアルについて、以下の中から該当するものを選択してください（1-①で「はい」と回答した場合に回答、複数回答可）。

【A：制度所管局が作成したマニュアルをそのまま使用/B：制度所管局が作成したマニュアルを追加・変更して使用/C：独自に作成】

(単位：件)

調査項目	1-①			1-②		
	はい	いいえ	事務がない	A	B	C
戸籍業務	10	1	0	10	0	2
住民基本台帳業務	10	0	0	10	0	2
印鑑登録業務	10	0	0	10	0	2
市民税・県民税業務	10	1	0	10	0	2
固定資産税・都市計画税業務	10	0	0	10	0	2

2-①マニュアルとは別に、書類を窓口で交付する際に職員が使用するチェックリストはありますか。

【はい/いいえ/書類を窓口で交付する事務がない】

2-②使用するチェックリストは、次のどれに該当するのを選択してください（2-①で「はい」と回答した場合に回答、複数回答可）。

【A：制度所管局が作成したチェックリストをそのまま使用/B：制度所管局が作成したチェックリストを追加・変更して使用/C：独自に作成】

2-⑤書類を窓口で交付する際、交付の準備作業をした職員と別の人によるダブルチェックを行っていますか。

【はい/いいえ】

(単位：件)

調査項目	2-①			2-②			2-⑤	
	はい	いいえ	事務がない	A	B	C	はい	いいえ
戸籍業務	0	10	0	0	0	0	10	0
住民基本台帳業務	0	10	0	0	0	0	10	0
印鑑登録業務	0	10	0	0	0	0	10	0
市民税・県民税業務	10	0	0	0	0	0	10	0
固定資産税・都市計画税業務	10	0	0	0	0	0	10	0

4-①区独自で業務に関する研修や勉強会を行っていますか。

【はい/いいえ】

5-①窓口で申請を行う市民の方々に対して、書類を交付する際に確認していただく項目を事前に伝えるため、掲示やご案内をお渡しする等の取組をしていますか。

【はい/いいえ】

6-①書類の窓口での交付についてお聞きします。所管局が作成したマニュアル以外で、貴課を含む区内の複数課、または、他区で同様の業務を担当する課との間で統一している手順がありますか。

【はい/いいえ】

7-①当該業務において、貴課における個人情報保護に関する知識の共有方法、個人情報保護の徹底に向けた取組を選択してください（複数回答可）。

【A：課・係などの打合せ/B：朝会・朝礼/C：係・課内回覧/D：個別面談/E：その他】

(単位：件)

調査項目	4-①		5-①		6-①		7-①				
	はい	いいえ	はい	いいえ	はい	いいえ	A	B	C	D	E
戸籍業務	0	10	3	7	0	10	0	1	1	1	4
住民基本台帳業務	0	10	4	6	0	10	0	1	1	1	3
印鑑登録業務	0	10	4	6	0	10	0	1	1	1	3
市民税・県民税業務	0	10	2	8	0	10	1	0	0	1	1
固定資産税・都市計画税業務	0	10	2	8	0	10	1	0	0	1	1

#### 4 市立保育所調査票の回答結果（抜粋）

1-①連絡票などを保護者の方々とやり取りする際に使用するマニュアルやチェックリストや掲示などで、保育所が独自に作成したものはありますか。

【はい/いいえ】

(単位：件)

調査項目	1-①	
	はい	いいえ
市立保育所の運営業務	62	7