

磐 監 第 163 号

令和7年3月25日

磐田市議会議長 鈴木 喜文 様

磐田市監査委員 中 野 純

同 鈴木 博 雄

同 加 藤 文 重

行政監査結果の報告について

地方自治法第199条第2項の規定に基づき行政監査を実施したので、同条第9項の規定によりその結果を別紙のとおり報告する。

令和 6 年 度

磐 田 市 行 政 監 査 結 果 報 告 書
(個 人 情 報 の 取 扱 い に つ い て)

磐 田 市 監 査 委 員

目 次

1	監査の種別	1
2	監査のテーマ	1
3	監査の目的	1
4	監査の対象	1
5	監査の期間	1
6	監査の方法	1
7	監査の着眼点	2
8	監査の結果及び意見	2
	（1）個人情報の取扱いについて	2
	（2）個人情報漏えいリスク低減のための全庁的な取組みについて	3
資料 1	概要調査結果	5
資料 2	不適切な事務処理に係る事後調査 対象業務一覧	6

1 監査の種別

行政監査（地方自治法第 199 条第 2 項の規定による監査）

2 監査のテーマ

「個人情報の取扱いについて」

3 監査の目的

社会環境の変化により個人情報を取り扱う業務が拡大していることに加え、個人情報保護の重要性は年々高まっている。

一方で、本市における不適切な事務処理等の事例では、令和 5 年 8 月以降に発生した 13 事例のうち、個人情報に係るものが 11 件を占めており、そのうち誤送付又は誤送信が 7 件となっている。

そこで、個人情報を含む通知の送付等に関し、個人情報の取扱い及び個人情報漏えい対策の状況等を調査、検証することにより、今後の適切な事務執行の確保及びチェック機能の充実、強化に資することを目的とする。

4 監査の対象

- (1) 令和 6 年度に個人情報を含む内容を庁外（他の行政機関等を除く）に送付する業務
ただし、企業会計及び学校、幼稚園、保育園、こども園は対象外とする。
- (2) 令和 5 年 8 月から令和 6 年 10 月までの間に発生し、本市が公表した不適切な事務処理等のうち誤送付又は誤送信にあたるもの

5 監査の期間

令和 6 年 10 月から令和 7 年 3 月まで

6 監査の方法

本監査は、磐田市監査基準に基づき実施した。監査を効果的に進めるため、始めに概要調査を行い、監査の着眼点に基づく調査票の提出を各課に求めた。その調査結果により 28 業務を抽出し、業務手順やマニュアルの整備状況等を関係職員から聴取した。

また、令和 5 年 8 月から令和 6 年 10 月までの間に発生し、本市が公表した不適切な事務処理等のうち、誤送付又は誤送信にあたる業務について、事務処理の状況及び個人情報漏えい対策について関係職員から聴取した。

(1) 概要調査

実施期間 令和 6 年 11 月 7 日～11 月 27 日

対 象 全部局（企業会計、学校、幼稚園、保育園、こども園を除く）

調査内容 個人情報を含む内容を庁外に送付する業務の状況 ※資料 1 参照

(2) 抽出調査

実施期間 令和6年12月11日～令和7年1月10日

対 象 誤封入のリスクや宛名情報の誤作成のリスクが高いと考えられる23業務及び内容物の封入等を委託している5業務

調査内容 業務手順やマニュアルの整備状況、委託契約の内容等

(3) 不適切な事務処理に係る事後調査

実施期間 令和6年11月18日～12月6日

対 象 令和5年8月から令和6年10月までの間に発生し、本市が公表した不適切な事務処理等のうち、誤送付又は誤送信にあたる業務 ※資料2参照

調査内容 事務処理の状況及び個人情報漏えい対策

7 監査の着眼点

- (1) 各種業務の中で個人情報を適切に管理しているか。
- (2) 個人情報を含む書類等の送付及び送信について、誤送付、誤送信の防止対策を講じているか。
- (3) 誤送付、誤送信の発生後、マニュアルや事務手順等の見直しを行ったか。また、見直した事項を共有しているか。
- (4) 誤送付、誤送信の防止策が適切に実施されているか。
- (5) 発送業務を委託する際、個人情報保護に留意した契約となっているか。

8 監査の結果及び意見

概要調査結果によれば、各課により発送数や頻度に差はあるものの、ほとんどの課で個人情報を含む通知の送付を行っており、個人情報を含む内容を庁外に送付する業務として389業務の報告があった。しかし、抽出調査等により各業務の詳細をみると、個人情報の取扱い及び個人情報漏えい対策の状況は課によって様々であった。

今後、各課が下記の事項に留意し、総務課やDX推進課などの関係課と連携して個人情報漏えい防止対策に取り組み、適切な事務執行が図られるよう望むものである。

(1) 個人情報の取扱いについて

ア 各業務の個人情報の管理状況について

全体の43.7%の業務において、基幹系業務システム等により個人情報を管理していると回答があったが、それ以外では、エクセルファイルや紙台帳等での管理としていた。

エクセルファイルでは、パスワードを設定して管理するなど、セキュリティに配慮した取扱いが見られたが、類似ファイルを複数作成しているものや、それらのファイルを別々の場所に保管するなど、データの一元管理ができていないものも見受けられた。データの取違えや修正漏れのリスクを踏まえ、個人情報の適切な管理について検討されたい。

イ 業務委託における個人情報の取扱いについて

通知の印刷や発送等の委託に係る個人情報の取扱いについて、抽出した業務においては、業務終了後のデータ削除や、CD-ROM でのデータ提供及び完了後の返還など、個人情報に関する取扱いを契約書に明確に規定していた。

しかし、一部の業務において、法改正により令和 5 年度から個人情報の取扱いを含む委託等の契約時に規定することとなっている特記事項に不備のあるものや、受託者に必要な届出をさせていないものが見受けられた。定期監査においても、契約締結時の個人情報の取扱いについて同様の不備が散見されることから、「物品製造等にかかる契約事務取扱要領」を参考に適切に取扱われたい。

ウ 個人情報漏えい防止対策について

個人情報を含む通知の発送状況は、全体で 389 業務であった。その中から抽出した 28 業務について、個人情報漏えい防止対策の状況を調査した。

書類の混入対策として別室で封入作業を行っているもの、確実な入力チェックのために確認方法を変更したものなど、誤送付のリスクに対応した予防策が講じられていた。

誤封入対策として窓付封筒を利用している業務は 212 件あったが、中には宛名と決定通知を 1 枚に統合することにより、宛名となる決定通知以外に個人情報を含まない構成とするなどの誤封入が発生しない好例も見受けられた。

誤封入、誤入力対策として、ダブルチェックを行っている業務が多く見受けられたが、ダブルチェックが単なる作業にならないよう確認を徹底されたい。

誤送信については、複数あての送信を自動的に BCC 送信とする新たな仕組みの導入など、DX 推進課による対策が講じられている。

(2) 個人情報漏えいリスク低減のための全庁的な取組みについて

ア マニュアルの整備について

抽出した業務のマニュアル等には、誤送付防止策を盛り込んでいない、実務としてダブルチェックを行っているが記載していないなどの不備が見受けられた。また、マニュアルを作成しておらず、前年度資料や前任者からの聞き取りにより業務を行っているものもあった。送付、送信の際は、個人情報を取扱う際のリスクを理解し、誤送付、誤送信対策を講じたうえで処理されたい。

そのほかマニュアルは作成しているが、宛名や通知の作成手順が複雑で作成誤りのリスクが高いと考えられるものが見受けられた。業務そのものの必要性を検討するとともに、データベースソフトを活用して作成手順の簡素化を図られたい。

なお、データベースソフトの活用にあたっては、組織的な取組みが必要となることから、「事務ミス・事故解消プロジェクト」が中心となってサポート体制の充実や研修等により活用できる人材の育成を進められたい。

イ 事務手順の見直しについて

複数の業務において、書面による申請を電子申請に切替え、通知を郵送からデータ送信とする検討をしていた。これにより書面でのやり取り自体がなくなり、誤送付リスク低減が見込まれる。

また、誤封入対策として、令和7年度に封入封かん機の導入が予定されている。誤封入リスク低減のため各課において積極的に活用されたい。

不適切な事務処理については、総務課より概要、原因及び再発防止策が各課に情報提供されている。今回の事後調査では、各業務において講じられた再発防止策が適切に実施されていた。また、課内にて他業務のマニュアル等の見直しや、関係課へ具体的な改善内容について情報提供している例も見受けられた。良い事例は課内にとどまらず情報共有し、各種業務の見直しの参考とすることで、庁内のどの部局においても誤送付、誤送信のリスクを低減できるよう努められたい。

ウ 窓付封筒の利用について

概要調査では宛名シールを使用している業務が72件、そのうち令和6年度の送付見込みが501通以上である業務が8件となっている。

抽出調査では、窓付封筒作成の予算が確保できないことを理由に窓付封筒の利用を検討せず、宛名シールを使用している業務が複数見受けられた。宛名シールの使用や封筒への印字は、封筒宛名と内容物を照合する必要があるため、誤封入リスクが高くなる。現に窓付封筒の利用を誤封入の再発防止策として導入している業務もあることから、未実施の課は導入を検討されたい。

また、会計課が共通封筒を取りまとめ作成しているが、窓付封筒についても共通封筒とし、総務課が対応する様式を提示するなど、導入が円滑に行われるよう図られたい。

資料１ 概要調査結果

監査の対象のうち「（１）令和６年度に個人情報を含む内容を庁外に送付する業務」について、概要調査を行い庁内の状況を確認した。主な内容は、下記概要調査結果のとおりである。

なお、表中の単位について、件数は件、比率は％であり、個別の記述は省略した。

（１）個人情報を含む資料を送送する業務の部局別業務数

区分	件数	構成比率
総務部	55	14.1
企画部	59	15.2
自治市民部	15	3.9
健康福祉部	104	26.7
こども部	40	10.3
経済産業部	35	9.0
建設部	18	4.6
環境水道部	16	4.1
危機管理課・会計課・議会事務局・監査委員事務局	12	3.1
教育部	25	6.4
消防本部	10	2.6
合計	389	100.0

（２）各業務の令和６年度発送（見込）数

区分	件数	構成比率
1,001 通以上	88	22.6
501 通以上 1,001 通未満	29	7.5
51 通以上 501 通未満	117	30.1
1 通以上 51 通未満	155	39.8
合計	389	100.0

（３）各業務の個人情報の管理方法

区分	件数	構成比率
基幹系業務システム等	170	43.7
エクセルファイル	157	40.4
紙台帳	11	2.8
その他	51	13.1
合計	389	100.0

(4) 印刷、封入封かん、発送の委託状況

区分	件数	構成比率
印刷、封入封かん、発送の 全部又はいずれかについて 業務委託あり	28	7.2
業務委託なし	361	92.8
合計	389	100.0

(5) 宛名作成の状況

区分	件数	構成比率
窓付封筒を利用	212	54.5
宛名シール	72	18.5
手書き	46	11.8
圧着はがき	15	3.9
その他	44	11.3
合計	389	100.0

資料2 不適切な事務処理に係る事後調査 対象業務一覧

監査の対象のうち、「(2) 令和5年8月から令和6年10月までの間に発生した不適切な事務処理等のうち誤送付又は誤送信にあたるもの」は下記のとおりである。

【誤送付】

発生時期	内容	関係課
令和5年10月	高齢者インフルエンザ予防接種関係書類の誤送付	健康増進課
令和5年11月	国民健康保険納税通知書の誤送付	国保年金課
令和5年12月	個人情報記載書類の誤送付	福祉課
令和6年2月	介護保険料納付額通知書の誤送付	高齢者支援課
令和6年4月	保育園入園承諾通知書の誤送付	幼稚園保育園課

【誤送信】

発生時期	内容	関係課
令和6年6月	業務メールの誤送信	建築住宅課
令和6年10月	電子連絡網（コドモン）による誤配送信	学校教育課

※課名は発生当時