

大阪市監査委員	森	伊 吹
同	森	恵 一
同	ホンダ	リ エ
同	辻	義 隆

## 令和 4 年度監査委員監査結果報告の提出について

(内部統制の不備の是正状況のフォローアップ [個人情報])

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条の規定による監査を実施し、その結果に関する報告を次のとおり決定したので提出する。

### 第 1 大阪市監査委員監査基準への準拠

内部統制の不備の是正状況のフォローアップ（個人情報）に対する当該監査は、大阪市監査委員監査基準に準拠して実施した。

### 第 2 監査の種類

地方自治法第 199 条第 1 項及び第 5 項の規定に基づく財務監査  
地方自治法第 199 条第 2 項の規定に基づく行政監査

### 第 3 監査の対象

#### 1 対象事務

内部統制の不備の是正状況のフォローアップ（個人情報）

#### 2 対象所属

全所属（IR 推進局、大阪都市計画局を除く。）を対象とした横断監査。

#### 3 監査の目的

内部統制制度において、監査委員は、内部統制の不備があり、当該不備による影響を受ける事務について監査等を実施する場合には、当該不備による影響の程度に応じて、当該事務に係る内部統制に依拠する程度を勘案し、適切に監査等を実施することとなっている（地方公共団体における内部統制制度の導入・実施ガイドラインより）。

内部統制の不備を把握し、重大な不備に該当するか否かを評価する中で、個人情報に係る事務処理誤り等（以下「事務処理誤り」という。）が多数報告されている。こうしたことから、事務処理誤りに着目して、適切な再発防止策が講じられているかを検証するため、本監査を実施した。

## 第4 監査の着眼点等

監査の実施に当たり、重要リスク及び監査の着眼点を次のとおり設定した。

重要リスク	着眼点	監査の結果
(1) 事務処理誤りにより、個人情報流出し、市政の信頼を損ねるリスク	ア 各所属は個人情報に係る事務処理誤りがあった場合に、適切な再発防止策を講じ、かつそれを遵守しているか。	—
	イ 総務局は、個人情報に係る事務処理について適切なルールを設定しているか。また、そのルールを十分に周知徹底しているか。	—
	ウ 総務局は、各所属における個人情報に係る事務処理誤りの再発防止策が適切なものか、それを遵守しているかを十分に確認しているか。	—

(注) 監査の結果欄の「—」の項目については、今回の監査の対象範囲において試査等により検証した限り、指摘に該当する事項が検出されなかったことを示すものである。

## 第5 監査の主な実施内容

監査手続は試査を基本とし、質問・閲覧等の手法を組み合わせ実施した。

## 第6 監査の結果

第1から第5までの記載事項のとおり監査した限り、重要な点において、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がおおむね認められた。

なお、個人情報の事務処理誤りにかかる是正の流れは別紙のとおりである。

### [調査結果]

#### 1 着眼点アに基づく監査について

第4の着眼点アに基づき、各所属において、令和元年度以降に同一課において複数の事務処理誤りが発生した事案について、前回の事務処理誤りを踏まえた原因分析及び再発防止策がとられているかにつき確認した結果を抽出すると、次のとおりであった。

<各所属に対する監査（多い事例を抜粋）>

事例	原因分析	再発防止策	監査結果
<b>【誤送付】</b> 個人情報記載された書類を誤って別人宛て送付した。	送付先と送付文書の宛名の確認が不十分であった。	送付の際のルール（ダブルチェックなど）の周知徹底に加え、日頃から遵守責任者等が声出し・指さしのダブルチェックが徹底して実行されているかをモニタリングすることとした。	原因分析及び再発防止策は一定合理的なものとなっていた。
		送付の際のルール（内容点検のうえ封緘しサインすることなど）の周知徹底に加え、新たに「送付簿」を作成し、宛名と送付物が同一であることをチェックすることとした。	
	送付先を被保険者番号で確認していたため、類似した番号の別人の書類を本人のものと思い込み確認が不十分となった。	標準作業書を作成し、手順や誤りやすいポイントの明確化に加え、送付時に氏名と、被保険者番号または住所の2点で確認することとした。	
<b>【誤交付】</b> 個人情報記載された書類を誤って別人宛て交付した。	窓口に来客者が多く、特に経験の少ない職員に焦りが生じ、ルール遵守の意識が薄れた。	交付の際のルール（帳票とシステム内容の点検、ダブルチェックなど）の周知徹底に加え、管理監督者から、発生事例の周知やルールの失念がないように定例的な注意喚起を行った。	
		交付の際に行うべきルール（ダブルチェック及び申請者への確認）を失念した。	
<b>【紛失】</b> 転出届が1件見当たらず、事務室内で紛失した。	専用トレイに分けて保管することになっていたが、失念した。	確認帳票を用いたルール遵守の仕組みに加えて、注意喚起掲示物及び朝礼を通じた職員への継続的な啓発を実施することにした。	

2 着眼点イに基づく監査について

第4の着眼点イに基づき、総務局が設定しているルールが適切なものか、またその周知方法は十分なものかにつき確認した結果は、次のとおりであった。

<総務局に対する監査>

発生事象	実施された対策	監査結果
個人情報的重要性が増し、事務処理誤りの防止に向けた対策が必要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドラインの策定及び改定</li> <li>・個人情報保護に関する研修</li> <li>・メールマガジンや庁内ポータルによる事務処理誤り発生状況や好事例の情報共有</li> </ul>	保有する個人情報の取扱いについて、ルールが適切に整備・改正され、その結果を庁内ポータル等に掲載して、各所属に周知していた。
誤送付・誤交付が減少しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所属に対するヒアリングの実施</li> <li>①同一担当・同一形態の事務処理誤りが発生した所属</li> <li>②事務処理誤りの発生件数改善が見られた所属</li> <li>・有効な取組を全所属に周知</li> </ul>	重要管理ポイントを設定する取組が発生抑止及び再発防止に有効であることが確認できた。また、その取組を全所属に共有していた。
ルール未設定又は設定内容の不備による事務処理誤りの発生が多発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・汎用ルール（重要管理ポイント（例））の作成</li> </ul>	年間を通して数回しか行わないとしてルール（重要管理ポイント）を設定していない事務にも活用できるよう、事務処理の汎用ルールを作成し、周知していた。
同一の事務処理誤りや発生件数が多い所属があった	直近（同一年度内）で同一の事務処理誤りが発生した所属や事務処理誤りが多発した所属に対して、総務局長から所属長に対する口頭での注意喚起	繰り返される事務処理誤りを防止するために、再発防止対策を講じていることを確認した。
	発生件数が増加傾向にある所属や委託先における事務処理誤りが複数発生した所属に対する注意喚起	
	メールマガジン・個人情報に係る職場研修・事務処理誤り等防止強化月間などにより、繰り返し発生する事例を共有し再発防止策の周知徹底を行った。	

3 着眼点ウに基づく監査について

第4の着眼点ウに基づき、総務局において、各所属が作成した「個人情報に係る事務処理誤り等報告票」に記載の原因分析及び再発防止策を十分に確認しているかにつき、令和3年度の協議状況を確認した結果は、次のとおりであった。

### <総務局に対する監査>

監査の視点	監査結果
再発防止策を十分に確認していたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 書面確認や必要に応じた経過の聞き取り等を実施し、有効な再発防止策が講じられているかを確認していた。</li> <li>・ 対策不足の所属に対しては、過去に発生した他の事案で有効であった対応策等を共有し、ルール遵守を徹底するための具体策を講じるよう指導が行われていた。</li> </ul>

#### 4 事務処理誤り件数の推移

しかしながら、事務処理誤り件数の推移は次のとおりとなっている。

[事務処理誤りの推移 (内容別)]

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
誤送付	89	91	89	93
誤交付	61	58	48	53
紛失	42	38	29	35
持出	9	6	5	4
その他	28	14	18	16
計	229	207	189	201

※ 令和4年度については、速報日が令和5年2月20日分までの報告分。

令和元年度は229件あった事務処理誤りは、令和2年度は207件、令和3年度は189件と減少しているが、令和4年度については前年度を上回る215件(令和5年3月31日時点の総数)の事務処理誤りが発生している。特に誤送付・誤交付がその大半を占める状況は変わっていない。

今回の監査において、「第4 監査の着眼点等」に基づき検証した限り、各所属及び総務局の取組は、ルール設定等により一定の進展が見られ、指摘に該当する事項は検出できなかった。しかしながら、令和4年度に事務処理誤りの発生が再び増加していることから、その要因を更に掘り下げて分析し、対策を打つ必要があると考えられる。

## 第7 その他

### 今回の監査に関する横断的な所見

事務処理誤りを発生原因別にみると、総務局も認識しているように、令和2年度以降はルール設定は進んだが、それが十分に守られなかった、あるいは、ルールの見落としがあった等の「ルール違反」の事由が多数を占めている。また、事務処理誤りの種別については、誤送付、誤交付が多数を占めている。総務局によるヒアリング結果においてルール自体は有効であるとされていることを勘案すると、誤送付、誤交付事案において、設定されたルールが遵守さ

れなかった原因をその背景まで究明し対策が実行できれば、事務処理誤りの発生を大きく減少できると思われる。

[事務処理誤りの推移（原因分類別）]

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
ルール未設定	171	17	18	26
ルール違反	7	162	149	142
その他	2	0	5	1
委託	49	28	17	32
計	229	207	189	201

※ 令和4年度については、速報日が令和5年2月20日分までの報告分。

そこで、誤送付及び誤交付事案の実態を見てみると、次のようにさらなる原因の究明と対策が必要であると考ええる。

① 誤送付

(原因とされていること)

- ・送付文書の内容確認や送付時のダブルチェックが不十分であった。

【さらに必要な原因の究明】

- ・ダブルチェックが徹底できなかった要因は何か。ダブルチェックのための時間、場所、人員の確保に課題はなかったか、他業務と輻輳なく行える環境にあったのか、などについて検証する。

② 誤交付

(原因とされていること)

- ・窓口に来客数が多く待ち時間が長時間に及ぶことから、早く処理しようと職員に焦りが生じルール遵守の意識が薄れてしまった。

【さらに必要な原因の究明】

- ・ルールが遵守できなかった環境そのものに着目し、来客数の平準化策、繁忙期の業務フローの改善や応援体制などについて対策を講じる。

上記はあくまで一例であるが、事務処理誤りが発生した所属においては、ルールが守られなかった原因をその背景まで究明し、業務フロー全体を俯瞰して再発防止策が真に有効なものとなっているか、ルールを遵守するにあたって課題はないかなどを検証する必要がある。そのため、個人情報保護管理者及び内部統制責任者である所属長は先頭に立って組織的に事務処理誤り対策に取り組まれない。

本監査は内部統制の不備の是正状況のフォローアップとして実施したものである。総務局は、内部統制の実施における各所属との調整、支援及び運用状況の評価等を担うが、本市が保有する個人情報の保護の総括に関する事務を所掌する所属でもある。内部統制を所掌する部署と個

個人情報保護を所掌する部署は連携を密にして、事務処理誤りの発生原因をその背景まで究明し、その削減に向け尽力されたい。あわせて各所属が的確な原因分析やより実効性のある再発防止策を講じることができるように、支援されたい。

また、対策が有効に機能しているかを検証するためにも、例えば、繰り返し事務処理誤りが発生している所属や業務に対して、再発防止策の浸透状況、有効性の検証、ルールを遵守する際の課題を追跡調査するなど、実態について各所属へのモニタリングを強化されたい。

個人情報事務処理誤りの件数が減少しておらず、各所属の削減に向けた取り組みについて、今後の監査でも確認する予定である。

【総務局】

- 個人情報の事務処理誤りを未然に防ぐための支援、周知
- ガイドラインの策定・改定
- 汎用ルールの作成 など

【各所属】

- [全ての所属]
- 研修受講による意識向上
  - 「事務処理誤り等防止強化月間」の取組

7 研修資料などについて

支援・周知

＜事故発生時の流れ（現行）＞

- ③ 所属から提出された報告票の内容確認
  - ・ 事案の概要、経過の聞き取り
  - ・ 原因分析や再発防止策が実効性のあるものとなっているかの確認
- ④ 原因分析や再発防止策が不十分な場合は指摘
- ⑤ 事務処理誤りが増加傾向・多発している所属への注意喚起

② 報告票の提出

③ 確認、④ 指摘

⑤ 注意喚起

- ① 原因分析、再発防止策の設定  
(個人情報の事務処理誤り等の報告票を作成)  
例)
- ・ 原因：繁忙期で来客数が多かったため、ダブルチェックを怠った
- ・ 再発防止策：届出書類に作成者、確認者のサインを記載
- ⑥ 再発防止策の運用・所属内周知

＜さらなる原因究明及び対策（監査における所見）＞

- 総務局内の連携による事務処理誤りの発生原因の背景の究明・所属の原因分析、再発防止策への支援
- 対策が有効に機能しているかの検証（モニタリング）

分析・支援

モニタリング  
フィードバック

- ルールが遵守されなかった原因の背景を究明
- 業務フロー全体を俯瞰して再発防止策が有効なものとなっているか、ルールを遵守するにあたり課題がないかの検証  
例)
- ・ 分析：繁忙期の業務の進め方を改善できないか
- 総務局の支援による再発防止策への取組み
- 所属長による組織的対策の実施