

## 別紙 3

# 重要管理ポイント

## 東淀川区役所窓口サービス課(住民情報) 重要管理ポイント

種別	送付
1	項 目
ア	作業者は、作業前に整理整頓を行い、作業に関係のあるものだけにすること
イ	作業者は、作業を中断せず専念できる環境において行うこと
ウ	作業者は、大量帳票を印刷する際プリンタの設定を変更し、当該帳票のみ印刷するようにして作業すること
エ	作業者は、送付文書と封筒の枚数を事前に揃えておくこと
オ	作業者は、原則として窓あき封筒を使用すること
カ	発送前には作業者と確認者の複数人で送付物のチェックを行うこと
キ	作業者は、作業終了後、送付物が残っていないか点検すること

種別	交付
2	項 目
ア	プリンターの整理整頓は常に行い、書類が混在しないようにすること
イ	本人確認は、複数(氏名・生年月日等)確認をすること
ウ	本人確認資料は、確認後すぐに返すこと
エ	作業者は、1つの保管ファイルごとに作業を行うこと (書類紛失の防止)
オ	作業者は、システム等で検索するときは複数の検索条件を入力して検索を行うこと ※ 戸籍システムを除く
カ	作業者は、システム直前検索機能使用時、直前が本人であることを確認すること ※ 戸籍システムを除く
キ	即時処理が求められる入力データの点検は、必ず、作業者及び確認者の複数人で行うこと

種別	交付
2	項 目
ク	作業者は、プリンターから証明書等を出力したときは速やかに氏名等の確認を行い、取り間違いがないようにすること
ケ	作業者は、交付前に請求内容に合った証明内容、認証及び枚数となっているか必ず確認すること
コ	作業者は、交付すべき書類が複数枚にわたる場合は、もれなく順番通りに揃っているか確認すること
サ	作業者は、交付すべき書類について説明が必要と想定される場合は、必ず交付前に内容の説明及び確認を済ませたうえで交付すること
シ	交付前には作業員及び確認者の複数人で交付物のチェックを行うこと
ス	作業者は、請求書・交付文書等の残存がないか常に注意を払うこと

種別	持出
3	項 目
ア	庁外に個人情報を持ち出す場合、必ず上司(個人情報保護責任者)の許可を得ること
イ	必ず持出管理簿(台帳)に持ち出す個人情報を記入すること
ウ	持ち出す個人情報は必要最小限にすること
エ	庁内・庁外を問わず持ち出す書類は、かばんやファイルなどに入れ、他者の目に触れないようにすること
オ	帰庁後、持ち出した個人情報がすべて揃っているか確認のうえ管理簿に記入すること

種別	その他
4	項 目
ア	受付カウンターは常に整理整頓すること
イ	受付カウンターでは、要件が終了後、速やかに関係書類を整理し、次の方の目に触れないようした後、呼び出しを行うこと
ウ	受付カウンターに配置された端末画面は、外部から見えないようにし、データ表示されない画面に戻しておくこと
エ	受付を行った書類は、種類を問わず保管ファイルに入れること
オ	作業担当者は、受理した書類の確認を行い、一連の作業等が完了するまで保管ファイルに収納すること
カ	他都市等からの電話での照会でシステム検索した時は記録簿に必ず記入すること
キ	届出内容等確認のため呼び出す時は、受付番号・氏名等を確認してから行うこと