

資料3 調査一覧表

1 自己申告調査

| | 中間公表内容 | | 中間公表後実施 | | |
|--------|--|---|--|---|---|
| | ①初回調査 | ②補充調査（初回調査の補充的調査） | ③追加調査 | ④自己都合による「出力」をしたと申告した職員にかかると調査 | ⑤「自己都合」とした回答者の趣旨確認補充調査 |
| 実施時期 | 平成26年3月12日～18日 (受託事業者：同月20日) | 平成26年4月11日～平成26年4月18日 | 平成26年5月23日～平成26年6月2日 | 平成26年12月22日～平成27年2月6日 ①所属による調査：平成26年12月22日～26日 ②市民局による作業：平成27年1月8日 市民局から外部監察チームへの概況報告：平成27年1月8日 ③外部監察チームによる調査 書類調査：平成27年1月22日～2月6日 ヒアリング：平成27年1月29日 | 平成27年1月26日～平成27年2月18日 ①書面調査：平成27年1月26日～平成27年1月29日 電話確認：平成27年2月9日 ②外部監察チーム 平成27年2月6日～2月18日 |
| 目的 | ・戸籍情報を検索、閲覧または出力する意思をもって、業務とは無関係な著名人、自己・親族または友人・知人等の戸籍情報を検索、閲覧または出力した事実の有無を確認する。 ・戸籍情報システムを利用した職場での研修状況を確認する。 | ①初回調査に関し、詳細に申告させることにより、対象者からの申告内容を確定する。 | 自己申告調査の申告内容を精査する。 | 自己申告調査において「自己都合」により出力したと申告した事例について、出力した事実の有無を確認する。（「証明書」を取得していた場合は、手数料の納付を求めため） | 戸籍情報システムの操作目的を精査するため、具体的な目的などを確認する。 |
| 対象者 | ・平成22年度～平成25年度に戸籍事務に従事した全職員(982人)*1 ・区役所等窓口業務受託事業者の従業員(308人) | ①初回調査において、「業務外の閲覧」と「研修の実施状況」のいずれかに該当する旨の回答を行った職員(223人) | 自己申告した内容が目的類型「問合せ対応等」「システムの稼働確認」「先例確認」「他業務に係る届出等内容確認」「その他」に該当する職員(24人) | 自己都合により証明書等の出力を行ったと申告した職員(6人) | 自己申告調査において「自己都合」と申告した職員のうち、具体的な目的が確認できない職員(9人) |
| 回答状況 | ・回答者 職員：982人(全職員)*1 受託事業者：305人 ・未回答者 受託事業者：3人(休職者) | ・回答者：222人 ・未回答者：1人(休職者) | ・回答者 特定職員：24人 | 【書面調査】 実施者：5人 未実施者：1人(退職者) 【外部監察チームによる調査】 ヒアリング実施者：1人 | 【書面調査】 回答者：9人(うち1人は電話確認も実施) 【外部監察チームによる調査】 ヒアリング実施者：1人 |
| 方法等 | 【調査方法】 ・配付した調査票を職員本人が回答する方式(アンケート方式) 【調査項目】 ①戸籍情報を検索、閲覧または出力する意思をもって、業務とは無関係な著名人、自己・親族または友人・知人等の戸籍情報を検索、閲覧または出力した事実の有無の確認 ②戸籍情報システムを利用した職場での研修状況 | 【調査方法】 ①ヒアリングによる調査：左記(①初回調査)において、申告内容の判別が困難な職員 ②調査票による調査：調査対象者のうち、上記①の対象者を除く全員 【調査項目】 ①戸籍情報を検索、閲覧または出力する意思をもって、業務とは無関係な著名人、自己・親族または友人・知人等の戸籍情報を検索、閲覧または出力した事実の有無の確認 ②戸籍情報システムを利用した職場での研修状況 | 【調査方法】 ・ヒアリングによる調査 【調査項目】 ・特定職員を対象とし、申告した目的に関する具体的な事象、本人への同意の有無及び上司への報告状況等を確認 | 【発行履歴の出力】 自己申告者に出力した戸籍情報を確認のうえ、発行履歴情報を出力 【外部監察チームによる調査】 外部監察チームが証明書の発行履歴を職員の申告内容と比較し、疑義があると判断した場合は、ヒアリングを実施 | 【調査方法】 ・自己申告調査票のコピーを送付し、具体的な内容を記述させる方法 ・ヒアリングによる調査 |
| 実施主体 | 【職員に対する調査】 市民局長 (区長は、市民局長からの指示に基づき、補助する。) 【受託事業者に対する調査】 受託事業者 (委託者である市民局長又は区長からの依頼による。) | 市民局長 (区長は、市民局長からの指示に基づき、補助する。) | 市民局長 (区長は、市民局長からの指示に基づき、補助する。) | 【履歴データの抽出】 市民局の職員 【外部監察チームによる調査】 外部監察チーム | 【書面による調査】 市民局長 【ヒアリングによる調査】 外部監察チーム |
| 調査結果 | ・「業務外の閲覧」を行ったと申告した職員数：141人(*1) ・「研修」によりシステム操作を行ったと申告した職員数：100人 ・重複回答者数：32人 ・「研修」によりシステム操作を行ったと申告した受託事業者の従業員：49人 | ・戸籍情報にアクセスしたと申告した職員：193人 | 自己申告調査結果として、集約 | 「証明書」として出力した職員はおらず、「事務専用帳票」として出力していた。 ・自己申告通りの内容であると評価：3人 ・申告内容誤りであると評価(出力の事実がなかった職員)：2人 | 自己都合と申告した職員のうち、うち2人を研修に、うち2人を興味本位と評価した。うち1名は、「業務上許されると誤信した」ものであったと評価した。 |
| 最終調査結果 | 資料1 自己申告調査結果のとおり | | | | |

*1：対象者数等の職員数に当初発覚した職員2人を含む。

2 アクセスログ調査

| | ①サンプル調査 | ②追加サンプル調査 |
|--------|--|--|
| 実施時期 | 平成26年5月15日～平成27年2月23日 ①所属による調査：平成26年5月15日～8月21日 ②外部監察チームによる調査： 事前作業：平成26年7月9日～ アクセスログ確認作業：平成26年9月17日～ ヒアリング：平成26年11月4日～平成27年1月27日 アクセスログ再現調査：平成26年12月19日 | 平成26年12月22日～平成27年2月23日 ①所属による調査：平成26年12月22日～平成27年1月21日 ②外部監察チームによる調査： アクセスログ確認作業：平成27年1月22日～平成27年2月6日 ヒアリング：平成27年2月4日～5日 |
| 目的 | ・職員からの自己申告内容の信頼性を確認する。 ・自己申告以外の業務目的外での閲覧等の有無を確認する。 | 自己申告調査において自己都合の閲覧等を申告していた者のうち、サンプル調査の対象期間には在籍していなかったために、アクセスログ調査の対象となっていなかった者に対して、業務に従事していた期間のアクセスログ調査を追加で実施する。 |
| 対象者 | ・平成25年度に戸籍事務に従事した職員（711人） ・受託事業者5社（20区） | 自己申告調査において、興味本位または自己都合と申告した職員のうち、左記（①サンプル調査）の調査対象に含まれていなかった職員（12人） |
| 調査状況 | [所属調査] 実施者：711人 ヒアリング実施者：402人 ヒアリング未実施者：16人（休職者） [外部監察チームによる調査] アクセスログ調査：711人 ヒアリング実施者：42人 ヒアリング未実施者：1人（休職者） | [所属調査] 実施者：11人 未実施者：1人（対象期間のアクセスログを抽出できなかった職員） [外部監察チームによる調査] ヒアリング実施者：3人（うち1人は所属調査未実施の職員） |
| 対象期間 | 平成25年5月の平日（21日間）及び平成25年度の第四日曜日（11日間）【サンプル調査】 ※平成25年度のうち自己申告において本来の業務目的以外の目的で最も多く閲覧等をしたと申告された月である5月及び同年度の休日開庁日を選定 | 当該職員が1年間従事した年度において、5月の平日及び第四日曜日（約32日間） ※アクセスログ調査と同期間を対象とする |
| 方法 | [所属調査] アクセスログデータと照合する書類の突合せを行い、照合する書類がないが確認できないアクセスログについて、操作した職員にヒアリングを実施 [外部監察チームによる調査] ・事前作業 所属調査の結果（ヒアリングシート及び判断シート）について、照合書類と突合できなかったログの件数の確認やその閲覧等に至る目的等の説明を確認し、不合理な説明がなされていないか確認 ・アクセスログ確認作業 アクセスログデータを直接確認し、所属調査で照合書類と突合できなかったログを中心に、検索の方法、操作内容、閲覧等対象者、職員と対象者の関係などを確認。 ・ヒアリング 職員の説明が不合理であると考えられた職員のほか、業務上の操作であるか否かを判断するためには直接ヒアリングをして確認する必要があると判断された職員や、不自然な検索と思われるログが残っている職員などに対して、ヒアリングを実施。 ・追加調査 ヒアリング後、最終判断を行うにあたりさらに再度のヒアリングが必要であると考えられた職員に対しヒアリングを実施。ヒアリングに先立ち、当該職員が行った戸籍情報システムの操作を再現する方法により、当該職員の説明が合理的に成り立つかどうかを確認。 | [所属調査] 左記（①サンプル調査）と同じ [外部監察チームによる調査] 左記（①サンプル調査）と同じ（追加調査を除く） |
| 実施主体 | [所属調査] 内部統制体制による区役所等の職員 [外部監察チームによる調査] 外部監察チーム [追加調査における操作再現] 市民局の職員 | [所属調査] 内部統制体制による区役所等の職員 ⇒アクセスログ調査と比較し、最低限の規模に縮小 [外部監察チームによる調査] 外部監察チーム |
| 調査結果 | ・追加調査 業務外による操作と評価した職員1人 業務外による操作とまで評価できない職員2人 | 業務外と評価した職員2人 |
| 最終調査結果 | 資料2 アクセスログ調査結果のとおり | |

3 外部通報窓口調査

| 外部通報窓口調査 | |
|----------|---|
| 実施時期 | 平成26年5月15日～平成27年2月23日 ①外部通報窓口設置期間：平成26年3月26日～5月15日 ②外部監察チーム ・ヒアリング：平成26年11月5日 ・所属調査結果確認：平成27年1月23日 ③市民局作業：平成26年12月19日 ④所属による調査：平成26年12月26日～平成27年1月16日 |
| 目的 | 設置した外部通報窓口になされた通報内容の成否を確認。 |
| 対象者 | 外部通報窓口に通報があった職員(1人) |
| 調査状況 | [所属調査] 実施者：1人 [外部監察チームによる調査] ヒアリング実施者：1人 |
| 方法 | [外部監察チームによる調査] 対象職員に対し、通報の対象となった戸籍情報の提供を受けるため、ヒアリングを実施。 [発行履歴の出力] 市民局の保守用端末機を利用し、回答内容に基づき、証明書の発行履歴情報(証明書発行管理一覧)の出力を行う。 [所属調査] 当該戸籍にかかる発行履歴情報のうち、被通報者の職員が操作した発行履歴について届書等の内容を照合することによりシステムへのアクセスが届書等に基づく適正なものであるかどうかを調査し、届書等と照合のできないログについては、当該職員にヒアリングを実施。 |
| 実施主体 | [外部監察チームによる調査] 外部監察チーム [履歴データの抽出] 市民局の職員 [所属調査] 被通報者の所属の内部統制体制による職員 ⇒アクセスログ調査と比較し、最低限の規模に縮小 |
| 調査結果 | ・「業務外」と評価した。 |

4 「研修」の実態に関する調査

| | ①市民局による住民情報事務所管課長等を対象とした調査 | ②外部監察チームによる研修の実施状況に関する調査 |
|------|--|--|
| 実施時期 | 平成26年5月23日～平成26年6月2日 | 平成26年11月5日～平成27年1月13日 |
| 目的 | 研修の実施状況等所属における現状の確認及び公用閲覧等記録簿の記録状況の確認。 | 自己申告者による研修の実施状況と所属の回答内容に差が生じているため、戸籍情報システムを利用した研修の実態を調査する。 |
| 対象者 | 各区住民情報事務所管課長及びサービスカウンター所長 (25人) | <ul style="list-style-type: none"> 自己申告した内容が目的類型「研修」に該当する職員のうち、次の基準に基づき抽出した職員から外部監察チームが指定する職員 (34人) [ヒアリング対象者数] 所属における申告者数に応じ、次のとおり定めた。 <ul style="list-style-type: none"> 申告者数5人以下の場合、1人 申告者数6人以上の場合、2人 [対象者類型による抽出] 申告内容のうち、対象者類型ごとにヒアリング候補者を抽出。 <ul style="list-style-type: none"> 対象者類型「親族」及び「本人等」から1人 上記以外の対象者類型から1人 |
| 実施状況 | ・ヒアリング実施者 住民情報事務所管課長等：25人 | <ul style="list-style-type: none"> ヒアリング実施者：33人 ヒアリング未実施者：1人(休職者) |
| 方法 | [調査方法] ヒアリングによる調査 [調査項目] 研修の実施状況等所属における現状の確認及び公用閲覧等記録簿の記録状況 | [調査方法] ヒアリングによる調査 [調査項目] 研修の実施状況等所属における現状の確認、個人情報の取り扱いに関する認識及び公用閲覧等記録簿の記録状況 |
| 実施主体 | 市民局長 (区長は、市民局長からの指示に基づき、補助する。) | 外部監察チーム (市民局は書記等補助をする。) |
| 調査結果 | <ul style="list-style-type: none"> 組織として戸籍情報システムを用いて、実際の戸籍データなどにアクセスした上で研修を実施していたところはなかった。研修を実施していた所属はなかった。 公用閲覧を行った際に記録する公用閲覧等記録簿への記録の必要性を認識していない所属部署が8あった。 | <ul style="list-style-type: none"> 研修と回答した内容には、 戸籍情報システムの利用方法に習熟するため 戸籍の記載方法等について知識を得るため <p>があった。</p> <p>いずれの事例についても、当該職員の所属組織において正式なものとしてではなく、各職員自身の判断において実施されていたもの。</p> |