

品川区服務監察規程に基づく予防監察結果について

これまでの経過

- 第1回コンプライアンス推進委員会でご説明・審議いただいた予防監察について、令和7年10～12月にかけて以下の通り実施。
 - ・10月10日（火）・31日（金） 税務課および国保医療年金課へ事前説明
 - ・11月 3日（月）～27日（木） チェック結果の取りまとめ・精査、リスクの選別、予防策の検討など
 - ・11月28日（金） **監察（税務課）**
 - ・12月10日（水） **監察（国保医療年金課）**
 - ・12月11日（木）～ 税務課および国保医療年金課へ報告書案の事前説明
 - ・3月25日（水） 第2回委員会にて報告（後日、区長報告したうえ、全庁へ共有予定）

実施内容

【過去に指摘のあった監査事項の振り返り（共有）】

- 過去の一般監査(直近4年分)で、再三にわたる指摘事項や知識不足が招いた事務誤りについて、区の規程にも照らし振り返りを行った。

【過去に発生した情報漏えい事故の振り返り（共有）】

- 前年度に区で発生した情報漏えいの事故原因を分析し、漏えいを発生させないための取組みポイントについて共有した。

【各課の情報漏えい防止に向けた取組状況の把握と強化（ヒアリング）】

- 各課における現在の情報漏えい防止のための取組みについてヒアリングし、さらなる取組みについて提言した。

【各課におけるリスクの見える化と対策（ヒアリング）】

- 係単位で「自己点検チェックリスト」を実施してもらい、見える化した潜在リスクへの対応策について提言した。

品川区服務監察規程に基づく予防監察結果について

結果（各課による事故防止の取組み）

【誤送付の防止】

- 郵送申請のあった証明書を封入・封緘する際、前日と当日の当番が、送付先の宛名・住所・証明内容を読み合わせ確認している。
- 電子メールで委託事業者と個人情報を取り取りする際は、LGWAN環境から送付している。

【委託事業者による誤送付の防止】

- 委託事業者に対し、「送付先のダブルチェックの徹底」を口頭指示することに加え、その旨を仕様書に明記している。
- 委託事業者において3人体制により、折込→封入→確認→通数確認→封緘の流れで、三重に封入内容、通数等を確認させている。
- 委託事業者に引き渡す送付書類に通し番号を付し、送付までの手順を明確にすることで、誤封入が生じないようにしている。
- デジタル推進課と委託事業者を視察し、手封入による誤封入を防止するため複数人で点検していることを実地確認した。

【誤送信の防止】

- 個人宛メールや新規メールを送信する際に、複数職員による宛先チェックを行うなど、メリハリをもって誤送信の取組みをしている。

【情報管理】

- 個人情報の持ち出し・持ち込みの際は、情報セキュリティ対策基準に則り施錠付きのジェラルミンケース等を用いている。
- 外部メールの際に組織アカウントを用いることで、組織による情報管理、事故の早期発見、組織的対応を図れるようにしている。

【その他事務】

- 住民税申告書について、申告内容の点検、システムへの資料登録、登録内容の点検をそれぞれ別の職員が行い、課税誤りを防いでいる。
- 窓口で原付バイクを課税登録する際、申請者と登録内容に誤りがないか読み合わせ確認している。
- 窓口での釣銭誤り防止のため、レジスターには釣銭表記されるよう打ち込むことに加え、必ず申請者と相互に釣銭を数え渡している。
- パラメーター設定等の業務を属人化させず、急遽一部のシステム担当者が異動となっても組織で補える体制を構築している。 など

品川区服務監察規程に基づく予防監察結果について

より良い事務執行に向けて

【情報管理】

- 郵送で様式や案内文など一般文書を送付する際、その宛名を「各位」とするなどできる限り個人情報に記載しないようにするほか、用品である窓付き封筒を積極的に活用する。
- 委託事業者に「不用帳票類の返還」「不用帳票データの完全消去」を口頭指示するだけでなく、その旨を仕様書に明記する。
- 無断再委託は入札参加資格指名停止となり得るため、定型的な単純業務等を委託する際には、委託先に対し無断再委託禁止の旨事前説明する。 など

【その他事務】

- 支出事務の遅れ・漏れ防止のため、例えば、請求書受領から3日以内に支出処理をするなど、課内で原則ルールを設定する。
- 調定など定期的な事務の遅延・漏れを防止するため、Outlookにスケジュール登録する際、アラーム機能を活用する。 など

総 括

【対象課において】

- 対象課での自己点検チェックや予防監察結果の課内フィードバックを通じて、組織内のリスク管理意識の醸成に寄与した。
- 総合危険度の高いリスク（7～9）は見受けられず、むしろ情報漏えい防止のため前向きに独自の取組みを行っていた。
- 他方で、ヒューマンエラーによる事故も発生していることを踏まえ、引き続き高い注意力をもって情報管理に取り組んでもらえるよう、対象課を含め全庁に対し各種研修やコンプライアンスニュースの機会を活かしながら意識喚起を図っていく。

【全庁に向けた取組み】

- 今回把握した情報漏えい防止に係る独自の取組みや全庁的に取り組みたい事項について、組織内における業務改善の参考、事務事業上のリスクの低減などに活かしてもらうため、全庁へ周知していく。

【その他】

- 今回初めて予防監察に取り組む、進め方につき反省点（監察対象の絞り込み、各課取組みの深掘りなど）が見えてきたことから、次年度以降より効果的な予防監察を実施するため改善していく。