

豊島区監査委員公告第15号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第14項の規定に基づき、
令和5年度行政監査結果の報告に係る措置状況を別添のとおり公表する。

令和6年9月30日

豊島区監査委員	小	沼	博	靖
同	中	川	貞	枝
同	鈴	木	善	和
同	星		京	子

6 豊総総発第 538 号
令和 6 年 8 月 30 日

豊島区監査委員 様

豊島区長 高際 みゆき

令和 5 年度に実施した監査結果報告における監査委員指摘、指導及び
意見・要望に対する改善等措置及び検討状況の報告方について（回答）

標記の件につきまして、意見の付された事項への措置を講じたので、
地方自治法第 199 条 14 項に基づき、別紙のとおり通知します。

**令和5年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

項目番号	第2 4 意見・要望	(1) 個人情報の取扱いに対する職員の意識レベルの向上について
監査結果報告における意見・要望事項		
<p>(1) 個人情報の取扱いに対する職員の意識レベルの向上について</p> <p>区は、個人情報を取扱う全ての職員に対して研修を実施している。しかし、各職員の理解度に差があることから、課単位の組織レベルで、個人情報の取扱いについての意識が高いとは言い難い状況が見受けられた。</p> <p>個人情報保護管理責任者である各所管課長は、職員が日常業務を通して個人情報保護制度に関する理解と意識を高めることができるよう、指導・育成に努められたい。</p> <p style="text-align: right;">(対象課：関係各課)</p>		

上記の意見・要望事項に対する措置状況等

対 象 課	政策経営部区民相談課	
原因・理由・背景などの事情説明	<p>区民相談課では個人情報保護法が地方公共団体に適用されることに合わせて制度変更に関する説明会を開催した。また、新規採用職員に向けた集合研修の実施や全職員に向けたeラーニングコンテンツの作成・提供により職員の指導・育成に努めてきた。</p> <p>しかしながらeラーニングについては受講率が50%程度と低い状況にあり、旧制度からの変更点も多いことから新制度への理解が充分とはいえ旧制度の情報から更新できていない人も存在している。</p>	
措置の状況	いつ (いつまでに)	<p>① 令和6年1月、3月</p> <p>② 令和6年5月、7月</p>
	誰が (どこが)	<p>① 区民相談課</p> <p>② 区民相談課</p>
	何を (どこを)	<p>① eラーニング</p> <p>② 管理職研修およびeラーニング</p>
	どのように措置(改善)した(する)	<p>① 全庁に向けてeメールにて受講勧奨を2度行った。これにより受講率は50%から75%にあがり職員の知識底上げを図った。</p> <p>② 令和6年度は新たに新任管理職に向けても集合研修を行った。管理職は個人情報保護法のもと重大な役割を担う個人情報保護管理責任者であるため、正しい知識・意識を持つ機会を提供することで区の適切な制度運営を支援した。</p> <p>また全職員向けのeラーニングについては内容の見直しを行い、情報を厳選した。最低限知って貰うべき情報に絞ることで確実な知識定着を目指した。</p> <p>関連画像等があれば貼付する</p>
情報の共有	措置状況に関する周知	<p>① 令和6年1月、3月 周知済</p> <p>② 令和6年5月14日、令和6年7月18日 周知済</p>

**令和5年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

項目番号	第2 4 意見・要望	(2)個人情報の安全管理措置のさらなる徹底について
監査結果報告における意見・要望事項		
<p>(2) 個人情報の安全管理措置のさらなる徹底について</p> <p>① 業務レベルに織り込まれた安全管理措置の工夫</p> <p>保有個人情報の漏えい等による事故は、漏えいした個人情報に係る本人の権利利益を侵害するとともに、区にとっても組織的に大きなリスクとなる。</p> <p>各所管課長は、各業務の一連の流れの中で、いつ、どの段階で漏えいのリスクがあり、その対策としてアクセス制限等管理、所掌事務に関する実施手順の見直し等による安全管理措置を講じたうえで、定期的な点検確認の実施など個別具体的に準備をすることにより、リスクを軽減できるよう努められたい。</p> <p>② 個人情報に係る外部委託における計画的な確認・検査の実施</p> <p>個人情報を取扱う業務を委託する場合には、要綱により「業務の委託に係る個人情報の安全確保のために守るべき事項」を遵守することとしている。この「守るべき事項」により契約書へ添付することを定めた「個人情報特記事項」の文章は標準例を示しており、具体業務に合わせて、適宜修正を施す必要がある。しかし標準文章のまま契約関係書類とし、業務の個別事業内容を加味していない事例が散見された。</p> <p>また、委託者による個人情報の取扱いについては、当該業務に即して計画的に検査することで、事故等の不測の事態を回避することにつながる。しかし、業務委託契約に際して検査計画を設けている課がある一方で、未計画なまま契約業務を進め、具体的な検査方法を定めていない課が見受けられた。</p> <p>区が保有する個人情報を第三者が取り扱うことに伴うリスクを可能な限り未然に防止するため、取扱いに関する制限とともに、その検査と確認を適宜適切な時期に実施するよう努められたい。</p> <p style="text-align: right;">(対象課：関係各課)</p>		

上記の意見・要望事項に対する措置状況等

対 象 課	政策経営部区民相談課	
原因・理由・背景 などの事情説明	<p>① 区民相談課では個人情報保護法の適用に合わせて「個人情報保護事務の手引き」を改訂した。法で求められる安全管理措置について解説し、問い合わせがあれば相談に応じ、全課が適切な対応をとれるよう支援してきた。しかしながら、業務レベルに織り込まれた安全管理措置の工夫は最終的には各課に委ねられておりリスク軽減策が充分であるかの確認ができていない状況にある。</p> <p>② 改正法施行に向けて「業務の委託に係る個人情報の安全確保のために守るべき事項」について改定をおこなった。準備期間が充分にとれない状況であったために委託事業者から徴求すべき書面例の用意や充分な解説ができず関係各課において適切に活用できているとは言い難い状況が一部で見られた。</p>	
措置 の 状 況	いつ (いつまでに)	<p>① 令和6年7月</p> <p>② 令和5年11月</p>
	誰が (どこが)	<p>① 危機管理担当課および区民相談課</p> <p>② 区民相談課</p>
	何を (どこを)	<p>① 内部統制制度の導入</p> <p>② 「業務の委託に係る個人情報の安全確保のために守るべき事項」改定</p>

	<p>どのように措置（改善）した（する）</p>	<p>① 令和6年10月から試行する内部統制制度の対象事務に個人情報保護に関する事務が選定された。これにより所管課は業務レベルでリスクの洗い出し、評価を自己で行い、またその内容を関連部署の係長級を中心としたメンバーで編成するチームが評価することとなり、全庁をあげてリスク軽減に取り組むこととなる。</p> <p>② 令和5年度の個人情報保護審議会にて委託に関する安全管理措置について諮問し「業務の委託に係る個人情報の安全確保のために守るべき事項」を学識経験者らの見識を取り入れたものへと改定した。あわせて、委託先から徴求すべき書式的具体例も作成し関係各課がより使いやすいものとした。個人情報特記事項の冒頭には「契約の実情にあわせ、注記等を参考の上、記載内容の加除修正を行う」旨を明記し関係各課が適切に活用できるよう配慮した。</p> <p>関連画像等があれば貼付する</p>
<p>情報の共有</p>	<p>措置状況に関する周知</p>	<p>① 令和6年7月29日 周知済</p> <p>② 令和5年11月1日 周知済</p>

**令和5年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

項目番号	第2 4 意見・要望	(3) 個人情報を取得する際の利用目的の具体的な明示について
監査結果報告における意見・要望事項		
<p>(3) 個人情報を取得する際の利用目的の具体的な明示について</p> <p>個人情報を収集する場合には、利用目的をできる限り特定することが改正法にて定められている。これは、具体的、個別的に特定することを求める趣旨であり、恣意的判断に委ねるものではない。しかし、課によっては個人情報を記載させる申請様式に明記された文章に「個人情報保護に関する法律の規定に基づき適切に取り扱う」といった抽象的な表現なども見受けられた。</p> <p>事業により個人情報を扱うことを決定する際は、どのような利用や取扱いをするのか目的を明確に文書等へ記録してもらいたい。利用目的を明示する参考例や秀でた民間の事例等を全庁で共有し、今一度、規則要綱等における申請届出様式を見直すなど、個人情報を区へ提供しようとする申請者等の立場を十分に踏まえた対応を図られたい。</p> <p style="text-align: right;">(対象課：関係各課)</p>		

上記の意見・要望事項に対する措置状況等

対 象 課	政策経営部区民相談課	
原因・理由・背景 などの事情説明	個人情報を書面により取得する際は、取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められるとき等を除いて本人に対し利用目的を明示しなければならない。個人情報保護事務の手引きやeラーニングではその旨の解説を行い、個別に相談があれば応じてはいるものの、全庁に向けたひな型等の提示はできておらず関係各課のノウハウに委ねられている部分が多い。	
措 置 の 状 況	いつ (いつまでに)	令和7年3月まで
	誰が (どこが)	区民相談課
	何を (どこを)	利用目的の明示の好事例紹介
	どのように 措置(改善) した(する)	好事例を持つ関係課を探すとともに民間の好事例も調べ、好事例の紹介を行い関係各課の適切な個人情報取得を支援する。 関連画像等があれば貼付する
情 報 の 共 有	措置状況に関する周知	令和7年3月31日までに周知予定

**令和5年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

項目番号	第2 4 意見・要望	(4) 個人情報の目的外利用及び外部提供にあたっての 手続きの徹底について
監査結果報告における意見・要望事項		
<p>(4) 個人情報の目的外利用及び外部提供にあたっての 手続きの徹底について</p> <p>改正法では、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならないと規定している。ただし、本人同意がある等の例外規定が別途設けられている。</p> <p>個人情報の目的外利用と外部提供に関する個別の判断は、個人情報保護審議会ではなく法改正後は個人情報保護管理責任者である各所管課長に委ねられた。</p> <p>この判断にあたって、旧個人情報保護制度からの運用継続であることを根拠として新制度下での検証をしていない事例や、文書による意思決定をしていない事例が見受けられた。</p> <p>保有個人情報の目的外利用や外部提供により個人情報の漏えい等の事故が発生した場合、区が明確な根拠と的確な判断による手続きをしていなければその責を免れられないことから、判断した経緯を文書等に記録するよう適切な運用に努められたい。</p> <p style="text-align: right;">(対象課：関係各課)</p>		

上記の意見・要望事項に対する措置状況等

対 象 課	政策経営部区民相談課	
原因・理由・背景 などの事情説明	区民相談課では「個人情報保護事務の手引き」等により目的外利用および外部提供について判断する際の考慮点等を解説しており、相談が来れば応じてはいるものの最終的な判断は個人情報保護管理責任者である各課長に委ねておりその意思決定のプロセスが適切に行われているかについての確認ができていない。	
措 置 の 状 況	いつ (いつまでに)	令和7年3月まで
	誰が (どこが)	区民相談課
	何を (どこを)	目的外利用および外部提供にあたっての注意点の提示
	どのように 措置(改善) した(する)	旧個人情報保護制度からの運用継続であることを根拠とすることが不適切であること、目的外利用および外部提供時の判断のポイント、外部提供時に添える提供を受ける者への通知等の文例についてまとめたものを全庁に周知する。 関連画像等があれば貼付する
情 報 の 共 有	措置状況に関する周知	令和7年3月31日までに周知予定

**令和5年度行政監査結果報告における
監査委員意見・要望に対する措置状況等報告書**

項目番号	第2 4 意見・要望	(5) 個人情報保護制度の運用に関する内部統制の徹底及び支援体制の強化について
監査結果報告における意見・要望事項		
<p>(5) 個人情報保護制度の運用に関する内部統制の徹底及び支援体制の強化について</p> <p>区においては、組織として個人情報の管理体制が生まれ、統一的な取扱いを行うための規定等を準備し、さらに研修による職員の啓発にも努めており、的確な運用体制が全庁として整備されていることが確認できた。</p> <p>しかし、個人情報保護制度の運用については個人情報保護管理責任者である各所管課長に委ねられているところであるが、その運用をチェックする仕組みが十分であるとは言い難く、各課における判断基準の違いから運用に差異が生じることで、誤った運用を招きかねない状況が見受けられた。</p> <p>制度の運用を全庁的に把握することで、適切でない事例を是正し、良い事例を横展開していくことも可能になることから、定期的な実態調査や監査の実施等による内部統制を徹底されたい。また、その運用を判断する際に全庁的な観点から相談を受ける窓口を設置するなど、各課への支援体制を強化されたい。</p> <p style="text-align: right;">(区民相談課、情報管理課)</p>		

上記の意見・要望事項に対する措置状況等

対 象 課	政策経営部区民相談課、情報管理課	
原因・理由・背景などの事情説明	個人情報保護制度において、管理体制、規定、研修については整備しており、運用については情報セキュリティ内部監査で安全管理措置の状況や委託先の監督等についての自己点検を求め、実施監査も行っている。しかしながら、監査項目は豊島区情報セキュリティ対策基準を元に作成したものであることから、個人情報保護法に基づいた制度の運用状況を十分に確認できているとは言えない状況にある。	
措置の状況	いつ (いつまでに)	令和7年3月まで
	誰が (どこが)	区民相談課、情報管理課
	何を (どこを)	内部統制試行で予定する独立評価の中で個人情報保護に関する事務の運用状況を評価する
	どのように 措置(改善) した(する)	従来の情報セキュリティ内部監査に加えて、内部統制の取り組みを追加で行うこととする。内部統制での独立評価チームに区民相談課も参加し各課の運用状況を点検し、必要に応じて不適切事例の是正、好事例情報の横展開に努めたい。 関連画像等があれば貼付する
情報の共有	措置状況に関する周知	令和7年3月31日までに周知予定