

令和元年度

行政監査結果報告書

令和2年3月

瀬戸内市監査委員



本報告書は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づき行った監査の結果を、同条第9項の規定により瀬戸内市議会及び瀬戸内市長並びに瀬戸内市教育委員会、瀬戸内市選挙管理委員会、瀬戸内市農業委員会に提出するものである。

なお、監査の結果に関する報告の決定は、同法同条第11項の規定により、監査委員の合議によるところであるが、馬場政教監査委員が令和2年3月7日急逝され、後任が決定していないため、当職が監査の結果に関する報告を決定し、提出する。

令和2年3月

瀬戸内市監査委員 小野 和 倫



## 目 次

	ページ
第 1 基準に準拠している旨	1
第 2 監査の種類	1
第 3 監査の対象	1
第 4 監査の着眼点	1
第 5 監査の主な実施内容	1
第 6 監査の実施場所及び日程	2
第 7 監査の結果及び意見	2



## 第1 基準に準拠している旨

監査委員は、瀬戸内市監査基準（平成28年瀬戸内市監査委員告示第1号）に準拠して監査を行った。

## 第2 監査の種類

行政監査（地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定による監査）

## 第3 監査の対象

住民記録、税、福祉等の業務を実施するためのシステムを利用している部署

## 第4 監査の着眼点

### （1）個人情報管理規程の順守状況について

- ア 保有個人情報等の複製、送信、持ち出し等が適切に管理されているか
- イ 保有個人情報等の取扱状況が規程に定められたとおり記録されているか
- ウ アクセス状況が適切に記録、監視されているか
- エ 監査及び点検が適切に実施されているか

### （2）基幹システムの運用状況について

- ア ユーザーID及びパスワードは適切に設定されているか
- イ 利用者が適切に記録されているか

## 第5 監査の主な実施内容

実査、立会、確認、質問、観察、閲覧等の手法により、効果的かつ効率的に十分かつ適切な監査の証拠を入手して監査を実施した。

## 第6 監査の実施場所及び日程

監査期日	対象部課		実施場所
令和元年11月5日(火)	保健福祉部	いきいき長寿課	長船支所
		子育て支援課	ゆめトピア長船
	市民部	市民課	市役所本庁
		税務課	〃
		収納推進課	〃
12月13日(金)	保健福祉部	福祉課	ゆめトピア長船
		健康づくり推進課	〃
		トータルサポートセンター	トータルサポートセンター
12月17日(火)	農業委員会		市役所本庁
	総務部	総務課	〃
	選挙管理委員会		〃
12月23日(月)	市民部	牛窓支所	牛窓支所
		裳掛出張所	裳掛出張所
		長船支所	長船支所
	総務部	契約管財課	市役所本庁
2年1月7日(火)	教育委員会	総務学務課	〃

## 第7 監査の結果及び意見

### 1 はじめに

現在、地方公共団体では、行政サービスの多様化等に伴い、個人情報を含む様々な情報を取り扱っている。これらの情報は、法令等に基づき適切に管理される必要があり、とりわけ、個人情報については、流出した場合の影響が当該地方公共団体のみならず、市民に多大な影響を及ぼすこととなることから、より厳重な管理が求められる。

このような中、本市では、令和元年5月に、個人情報記録されたUSBが紛失する事故が発生している。幸いなことに、これまでUSBに記録された個人情報が悪用されたとの情報はないものの、紛失したUSBは、未だ発見に至っていない。

また、近年、行政事務において、情報システムの利活用が進んでおり、個人情報の管理等にお

いても従来の紙での管理等からデータでの管理等に移行している。

これらの状況を踏まえ、個人情報を取り扱う部署のうち、住民記録、税、福祉等の特に重要な個人情報を取り扱う部署において、個人情報が条例や規程、セキュリティポリシー等に定められた方法によって適切に管理されているか、個人情報に係る点検、監査等が適切に実施されているか、また、住民情報、税務情報、介護情報、福祉情報、保健情報、農業・地図に関連する情報（以下、これらを合わせて「基幹情報」という。）を記録、管理するためのシステム（以下「基幹システム」という。）の運用が適切に実施されているかなどについて調査・検証することにより、今後の個人情報保護の一層の適正化に資することを目的として監査を実施した。

## 2 監査の結果

### (1) 本市における個人情報保護の概要

#### ア 個人情報保護条例の概要

市では、自己に関する個人情報の開示、訂正等を求める権利を定めること等本市の保有する個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な事項を定めることにより、市民の基本的人権を擁護することを目的として、瀬戸内市個人情報保護条例（平成17年瀬戸内市条例第5号。以下「条例」という。）を定めている。

条例には、個人情報の保護について、市長等の実施機関が講ずるべき責務や個人情報を適正に維持管理するに当たって講ずるべき措置等が定められている。また、条例に定めるもののほか、条例の施行のために必要な事項については、規則で定めることとされており、これに基づき、瀬戸内市個人情報管理規程（平成27年瀬戸内市訓令第16号。以下「規程」という。）が定められている。

#### イ 規程の概要

規程は、市の保有する個人情報について、その適切な管理に必要な事項を定めることにより、行政の適正かつ円滑な運営を図るとともに、市民の権利利益を保護することを目的としている。

規程では、各行政機関における保有個人情報及び個人番号（以下「保有個人情報等」とい

う)の管理のため、総括保護管理者に総務部長を、監査責任者に内部監査室長を充てることとされ、また、保有個人情報等を取り扱う各課室等においては、保護管理者とそれを補佐する保護担当者を置くこととされている。

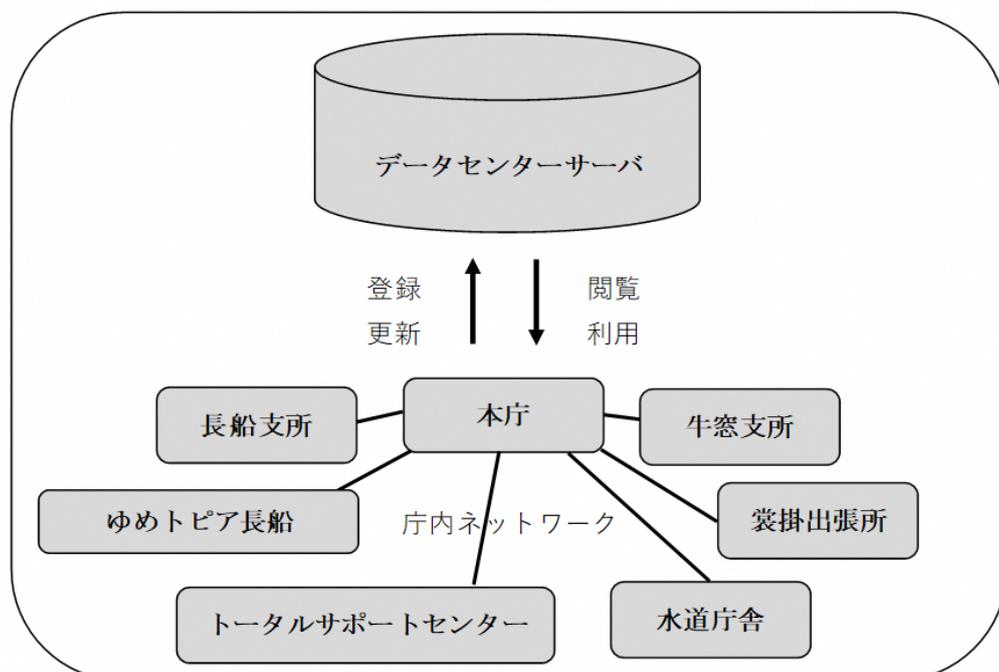
さらに、上記の他に、規程では、保有個人情報等の取扱状況の記録、保有個人情報等を取り扱う場合に利用する情報システムにおける安全の確保及び監査の実施等について定められている。

## (2) 基幹システムの概要

基幹システムを運用するに当たって、市は、平成 23 年度から、株式会社両備システムズとデータセンターサービス契約を締結しており、同契約に係る 31 年度の契約額は、38,520,897 円となっている。

基幹システムは、表 1 のとおり、基幹情報に係る 38 業務に対応するためのシステムにより構築されている。また、基幹情報は、同社のデータセンターに設置されているサーバに格納されており、市では、必要に応じて、各部署に設置されている専用端末を利用し、基幹情報の閲覧、更新等を行っている。(図 1 参照)

【図 1】 基幹システム概要図



【表1】基幹システムにおける業務一覧

番号	業務系統	業務名
1	住民情報関連	住民情報報
2		住民記録
3		印鑑登録
4		国民年金
5		国民健康保険
6		選挙
7		国民投票
8		期日前国民投票
9	税務情報関連	個人住民税
10		法人住民税
11		固定資産税
12		国民健康保険料(税)
13		軽自動車税
14		収納消込
15		住登外宛名
16	介護情報関連	介護保険
17	福祉情報関連	福祉基本
18		重度心身障害者
19		身体障害者
20		精神障害者
21		知的障害者
22		自立支援
23		乳幼児医療
24		ひとり親医療
25		保育料
26		児童館
27		児童手当
28		子ども手当
29		老人保健
30		老人保護措置
31		高齢者福祉
32		育成医療
33		児童扶養手当
34	保健情報関連	健康管理
35		特定健診
36	農業・地回関連	地籍管理
37		固定資産税
38		農家台帳

(3) 個人情報管理規程の順守状況について

ア 保有個人情報等の複製、送信、持出し等の管理状況について

規程によると、職員は、業務上の目的で保有個人情報等を取り扱う場合であっても、保有個人情報等の複製、送信、保有個人情報等が記録されている媒体の外部への送付又は持出し(以下、これらを「持出し等」という。)の場合については、保護管理者の指示に従うものとされている。

そこで、監査対象となった14部署における持出し等の状況について確認すると、表2のとおりとなっていた。

【表2】持出し等の状況

部署	口頭で指示図は承認している	職員に任せている
選挙管理委員会	○	
市民課	○	
税務課		○
収納推進課		○
牛窓支所	○	
長船支所	○	
裳掛出張所	○	
福祉課	○	
子育て支援課	○	
いきいき長寿課	○	
健康づくり推進課	○	
トータルサポートセンター	○	
農業委員会	○	
総務学務課	○	

全ての部署において、原則として、保有個人情報等の持出し等は行わないこととされていたものの、やむを得ず持出し等を行う場合について、その具体的な手続き等を整備している部署はなかった。また、12部署においては、保護管理者が口頭で指示、承認を行うこととしており、残りの税務、収納推進の両課においては、職員に任せている状況となっていた。

このように、保有個人情報等の持出し等は原則として行わないこととしているものの、やむを得ず持出し等を行う場合については、持出し等に係るマニュアルや台帳等を整備し、市全体が共通の手続きを行えるよう検討する必要があると認められる。

#### イ 保有個人情報等の取扱状況の記録について

規程によれば、保護管理者は、保有個人情報等の秘匿性等その内容に応じて、台帳等を整備し、当該保有個人情報等の利用、保管等の取扱いの状況について記録するものとされている。

しかし、14部署のうち、台帳等を整備していたのは、農業委員会のみで、他の部署においては、台帳等が整備されていなかった。

さらに、台帳等については、これまで、台帳等に記載すべき内容、具体的な様式、記載方

法等について定められておらず、また、台帳等の整備についての周知もされていなかったことから、各部署において、台帳等を整備するという認識が十分でなかった。

#### ウ アクセスの監視状況について

規程によると、保護管理者は、保有個人情報等の秘匿性等その内容に応じて、当該保有個人情報等への不適切なアクセスの監視のため、一定数以上の保有個人情報等がダウンロードされた場合に警告表示がなされる機能の設定、当該機能の定期的確認等の必要な措置を講ずるものとされている。

個人番号については、基幹システムからの抽出、ダウンロードは不可能となっているものの、氏名、住所、生年月日、性別（以下、これらを「基本4情報」という。）については各部署において、抽出、ダウンロードが可能となっている。

しかし、基本4情報に係る抽出、ダウンロードについては、一定数以上の保有個人情報等がダウンロードされた場合においても警告表示がなされる仕様とはなっておらず、規程に定められている状態となっていなかった。

なお、アクセス状況については、専用端末に係る操作記録については1年間、基幹システムの操作に係る記録については、契約の締結以降のもの全てが同社のデータセンターに保管されている。

#### エ 監査及び点検の実施状況について

規程によれば、監査責任者は、保有個人情報等の管理の状況について、定期的に又は随時に監査を行い、その結果を保有個人情報等の管理に関する事務を総括する総括保護管理者に報告することとされている。

また、保護管理者は、自ら管理責任を有する保有個人情報等の記録媒体、処理経路、保管方法等について、定期又は随時に点検を行い、必要があると認めるときは、その結果を総括保護管理者に報告するものとされている。

監査及び点検状況について確認すると、保有個人情報等に係る監査については、これまで実施されていなかった。

また、点検については、表3のとおり、必要があると認められる場合に実施しているとし

ているものが 14 部署のうち 7 部署となっている。そして、残りの 7 部署においては、保護担当者が記録媒体や保管等について随時に確認しているなどの理由から点検を実施していなかった。

【表 3】 定期点検の実施状況

部 署	実施していない	必要があるときに実施している	定期的に実施している
選 挙 管 理 委 員 会	○		
市 民 課	○		
税 務 課		○	
収 納 推 進 課		○	
牛 窓 支 所	○		
長 船 支 所	○		
裳 掛 出 張 所	○		
福 祉 課		○	
子 育 て 支 援 課		○	
い き い き 長 寿 課	○		
健 康 づ くり 推 進 課	○		
トータルサポートセンター		○	
農 業 委 員 会		○	
総 務 学 務 課		○	

#### (4) 基幹システムの運用状況について

##### ア ユーザー ID 及びパスワードの設定状況について

基幹システムを利用するに当たっては、まず、各部署に設置されている専用端末を指紋認証により立ち上げ、次に、ユーザー ID 及びパスワード（以下、これらを「ID等」という。）を入力し、それぞれの権限に基づく基幹システムを利用することとなっている。

そして、これらの ID 等の設定については、各保護管理者が登録者を決定し、契約管財課において実際の登録作業を行っている。

そこで、基幹システムにおける ID 等の設定状況について確認したところ、以下のとおりとなっていた。

ID 等の設定が利用者のみとなっていたのは、10 部署が利用する 17 システムとなっていた。これらの部署が ID 等の設定を利用者のみとしている理由としては、そもそも ID 等を付与された職員以外の職員がシステムを利用することがないことやセキュリティーの強化を図るためとしていた。

【表4】基幹システムにおけるID等の設定状況

部署	利用システム	利用者のみ	利用者及び共有	共有のみ
選挙管理委員会	選挙システム	○		
市民課	住民基本台帳事務		○	
	国民健康保険分 健康かるて	○		
市民課(総合窓口)	総合行政システム		○	
税務課	R - S T A G E	○		
	家屋評価システム	○		
	マルコポーロ 介護保険システム	○		
収納推進課	R - S T A G E	○		
牛窓支所	総合行政システム			○
	地籍管理システム			○
	介護保険システム			○
長船支所	総合行政システム			○
	地籍管理システム			○
裳掛出張所	総合行政システム			○
福祉課	住民情報システム(福祉)	○		
子育て支援課	健康かるて	○		
	子ども子育て支援システム	○		
	保育システム	○		
	児童扶養手当システム	○		
いきいき長寿課	介護被保険者システム			○
	健康管理システム	○		
	住民基本台帳システム			○
健康づくり推進課	健康管理システム	○		
トータルサポートセンター	住民基本台帳システム			○
	介護被保険者システム			○
	健康管理システム	○		
農業委員会	農家台帳システム	○		
総務学務課	福祉(子供子育て)システム			○
	学齢簿システム			○
計		10部署 17システム	1部署 2システム	6部署 12システム

一方で、市民課では、住民基本台帳システム及び総合行政システムに係るID等の設定については、表4のとおり、利用者ごとのID等と共有のID等の両方が設定されており、臨時職員が住民基本台帳システム等を利用する場合にこの共有のID等を利用していた。

また、いきいき長寿課、総務学務課、牛窓、長船の両支所及び裳掛出張所、トータルサポートセンターの6部署においては、共有のID等のみの設定となっていた。

## イ 利用者の記録状況について

上記のとおり、共有のID等のみの設定となっているものが多数見受けられたり、多数の部署において、ID等の設定は利用者ごととなっているにもかかわらず、利用者の交代ごとにID等を入力すると時間を要し、市民等を待たせるとして、前に使用した職員がログインしたままの状態での職員がそのまま利用していたりするなどの状況も見受けられた。

また、基幹システムにおいては、一定時間が経過すると、自動的にログアウトし、再度ID等を入力しなければ利用できないという機能があるにもかかわらず、それを設定したり、周知したりはされていなかった。

このように、アクセス状況については、専用端末に係る操作記録については1年間、基幹システムの利用に係る記録についてはすべて記録されているものの、共有のID等のみの設定や利用者が交代しても再ログインせずにそのまま利用するなど、記録されている操作記録と実際の利用者が一致していない状況となっており、利用者が適切に記録されていない状況となっていた。

## 3 意見

保有個人情報等を適切に管理し、流出等を防ぐために以下の点において、是正、検討する必要がある。

ア 規程に定められている台帳等が作成されていなかったり、基幹システムが規程どおりの仕様となっていなかったりしているため、これらについて各部署に改めて周知する必要がある。

併せて、基幹システム等の現行の運用状況と規程を勘案し、規程の見直しを行う必要がある。

イ 規程に定められている監査、点検については、定期的実施していく必要がある。

ウ 共有のID等とすると、事故等が発生した場合、利用者の特定が困難となり、対策等が遅れる可能性もあることから、共有ID等の設定をやめ、利用者ごとの設定に変更していく必要がある。また、基幹システムの実際の利用者とログイン者が異なることがないよう、基幹システムの設定や運用方法を改善していく必要がある。

#### 4 むすびに

個人情報保護委員会の発表によれば、30年の漏えいインシデント合計は、4,380件に及んでいる。

個人情報が流出した場合は、当該地方公共団体のみならず、市民に多大な影響を及ぼすこととなるため、より厳重な管理が求められることは冒頭でも述べたところである。

今回の行政監査において、市の保有する個人情報の管理・運用の実態を確認することはできたが、個人情報保護における職員の危機管理意識は、十分とは言いがたい状況であった。

今後は、個人情報の適正な管理のため、規程を見直し、各部署へ周知するとともに、各部署においては、職員に対し、適切な管理・運用を徹底することが求められる。