

世田谷区監査委員告示第4号

令和2年度定期監査の結果に基づき講じた措置について、世田谷区長から通知があったので、地方自治法第199条第14項の規定により公表する。

令和3年3月2日

世田谷区監査委員	萩原賢一
同	中根秀樹
同	山口裕久
同	津上仁志

## 改善要望事項に対する措置状況

### (1) 原稿の校正等を慎重に行うべきもの

#### 【改善要望事項】

政策経営部広報広聴課は、区のおしらせ「せたがや」令和2年6月1日号（12ページ建て定期号）について、通常どおり印刷、配布準備を行っていたが、発行直前になって1面に掲載した令和元年の台風第19号による水害に関連した4枚の写真のうち3枚の説明文の誤りに気付いたため、区民が常時参照できる保存版部分を除いた部分を印刷し直して同年6月4日に改めて特集号として発行していた。

これらの経費については、6月1日号の新聞折込み分、戸別配布分及び広報紙用スタンド入れ替え分からの引き抜き作業経費として合わせて、3,230,097円が追加となり、また、6月4日号については、別途、年間単価契約の特集号の経費で賄われていた。

直接の原因としては、写真を含め記事の担当所管課である危機管理部災害対策課の原稿提出時の確認ミスや校正ミスにあることから、原稿の内容確認や校正等については、より慎重に行い、チェック体制の強化等を検討されたい。また、区のおしらせの発行所管課である広報広聴課においては、原稿提出時や校正の際に所管課へデータや写真などの内容に誤りがないか、再度注意を徹底し、改善すること。

#### 【措置状況】

定期庶務連絡で「広報物の原稿提出時や校正時における確認の徹底について（依頼）」を全庁向けに提示するとともに、全所属あてにメール送信及び職員ポータル「全庁へのお知らせ」に掲載し、原稿提出時や校正時の確認をこれまで以上に慎重に行うよう、各所属長及び職員に周知徹底した。

課内においても、原稿提出所管課との確認を慎重かつ複数回行うよう改めて徹底した。

### (2) 未受講の研修に伴う費用の支出

#### 【改善要望事項】

交流推進担当部交流推進担当課では、「東京2020大会関連業務に従事する職員の語学研修等費用負担要綱」（以下「負担要綱」という。）に基づき、日常業務の中で外国語を使用する必要がある関係課の職員に対し、語学力を向上させて業務を円滑に遂行できるように育成するため、受講期間が1年以内で、年度内に修了できる語学研修等の費用を、区で負担することとしている。

職員が令和2年2月28日に英会話スクールと契約した英語講座について、同年3月6日に受講費用の負担を決定しているが、英会話スクールは、新型コロナウイルス感染症の影響で3月2日から22日まで並びに28日及び29日が休校となった。

この結果、受講予定のレッスンの全てが未受講となったため、令和2年4月以降に受講すると記載された職員語学研修等実施報告書が、令和2年3月31日付けで当該職員から提出されたが、年度内に受講が修了していない当該研修の費用212,300円全額を負担金として、4月6日に会計事務上の手続きを行い、4月9日に当該職員へ支出している。

この支出に関しては、3月31日付け職員語学研修等実施報告書の提出を受けたが、令和元年度中に支出の根拠となる負担要綱の改正等の意思決定は行われておらず、負担要綱第4条第3号の規定から適切な処理とは言い難いため、会計年度独立の原則を踏まえ、現行の負担要綱に即して、令和元年度の未実施分の受講費用の支出は行わず、令和2年度に改めて職員語学研修等実施計画書を提出させ、受講費用の負担を決定すべきであった。負担要綱に明記されていない事案については、支出の根拠を慎重に判断し、改めて必要な意思決定を行った上で、適正な事務処理が行われるよう改善すること。

### 【措置状況】

指摘の件は、研修を行う英会話スクールから休校への対応策として、返金対応は行わないが受講できる期間を延長することが示されたため、研修受講を年度を超えて行うことにしたものの、このことについて要綱の改正等の適正な意思決定を怠ったままにしてしまったものである。

改善策として、当該事案については、新型コロナウイルス感染拡大の影響による休講および東京2020大会延期発表に伴う業務の繁忙という不測の事態により、研修受講期間を令和2年度に延長することについて起案により意思決定した。

今後の再発防止策として、実施報告書により研修受講状況を確認し、年度内に受講が修了しない等研修実施計画に変更が生じた場合は、変更部分の受講決定を取り消し、受講する際に改めて研修実施計画書を提出して受講するよう要綱を改正する。また、不測の事態が生じた場合においては、要綱の改正等、事態に対応する適正な意思決定を必ず行うことについて、改めて職員に周知徹底した。

なお、当該事案については、令和3年1月27日にすべての受講を修了している。

## (3) 適正な事務処理とチェック機能の強化を行うべきもの

### 【改善要望事項】

保健福祉政策部国保・年金課は、40歳から74歳までの国民健康保険加入者を対象とした特定健診・特定保健指導について、特定健診受診券（以下「受診券」という。）63,391件を対象者に送付したが、そのうち47,089件について、「自己負担金区分」及び「過去の特定健診受診結果」の両方又はいずれかが誤っていることが判明した。

このため、誤った受診券を送付した47,089人全員に対し、正しい「自己負担金区分」と「過去の特定健診受診結果」の両方又はいずれかを記載した通知文書を7月21日から7月27日までに改めて発送し、郵送料、封筒代及び職員の超過

勤務手当の経費として、合わせて5,047,558円の新たな負担が生じた。

これは、新型コロナウイルス感染症の影響により、受診券の発送スケジュールに変更が生じたため、職員が手作業で対象者のデータを最新の状態に更新することとなった際のデータ処理を誤ったことが原因であったが、区民の個人情報を取り扱い、厳格に管理することが求められる事務処理において、作業ミスがあってはならない。また、特異な作業であるからこそ、リスクを予想し、複数の職員による事務手順やシステムの設定・変更の検証など様々な角度・手法による十分な確認が不可欠であるが、それがなされていたとは言い難いため、個人情報のデータ処理・データ管理に当たっては、携わる職員一人ひとりが個人情報保護の重要性を再認識するとともに、作業前に綿密に打合せを行い、作業手順ごとのチェック機能を強化すること。

## 【措置状況】

指摘事項の「リスクを予想し、複数の職員による事務手順やシステムの設定・変更の検証など様々な角度・手法による十分な確認が不可欠である」について、受診券発行に関する全ての事務手順を見直し、本件の原因となった職員によるデータ処理については、以下の三点を実施することとした。

### ①データチェックツール等を活用したデータの全件確認

職員が印字データを加工する際、データに破損がないかを複数の職員がソフトウェアを活用して迅速かつ正確に確認できるようにすることとした。具体的には、データチェックツールを活用して、処理前後でデータのズレや未処理部分がないかを全件確認する。今後は、ICTに不慣れな職員でも対応できるよう確認の作業を自動化するRPAツールを新たに導入し、操作の動画マニュアルもあわせて整備していくこととした。なお、庁内関係所管部と調整の上、RPAツール活用の横展開を図る。

### ②手作業によるデータ処理の見直し

データの確認に十分な人員、時間を確保するため、繁忙期に過大な業務集中が発生しないよう、これまで納期直前まで担当職員が手作業でデータ処理していた一斉発信用印字データからの個人データの引き抜きは、印刷業者による対応に代替する。

### ③複数の職員による課題認識の共有と事務処理結果の検証

職員が新たな事務手順やデータ処理を試みる際は、必ず係で綿密な打合せを行い、作業のテストを経てから実行することとし、事務処理結果についても複数人で検証を行うこととした。

また、指摘事項の「個人情報のデータ処理・データ管理」に関する「職員一人ひとりの重要性の再認識」については、法律や制度を確認するとともに個人情報の取扱いに関する事務手引きを係内で読み合わせ、職員一同が重い責任のある職務を担っていることを改めて認識し、再発防止に努めるよう周知徹底した。来年度以降についても、個人情報保護制度に関する職場研修を毎年継続することとした。