

監査公表第632号

地方自治法第199条第2項の規定による監査を実施し、同条第9項に規定する監査の結果に関する報告及び同条第10項に規定する意見を決定しましたので、次のとおり公表します。

平成22年3月19日

| | |
|---------|------|
| 京都市監査委員 | 内海貴夫 |
| 同 | 日置文章 |
| 同 | 不室嘉和 |
| 同 | 出口康雄 |

平成21年度行政監査公表

監査の種類 行政監査

監査の対象局等 環境政策局，総合企画局，保健福祉局（病院），建設局，左京区役所，下京区役所，選挙管理委員会事務局，人事委員会事務局及び教育委員会（学校等）

監査の対象年度 平成21年度（必要に応じて他の期間も対象とした。）

監査の実施期間 平成21年9月から平成22年3月まで

監査の方法 関係帳簿，証書類等を審査し，文書及び口頭による質問調査を行い，必要なものについて実地調査を行った。

監査のテーマ 情報の伝達及び情報の管理について

京都未来まちづくりプランでは，市民との「共汗」と政策の「融合」により，未来の京都づくりを進めており，その基本方向の一つとして「市民感覚を徹底し，活気あふれる市役所づくり」が掲げられている。このような政策目標を達成するためには，市民との緊密な意思疎通はもとより，本市の内部組織の情報

の伝達及び情報の管理を強化し、職員が共通の認識を持って、一丸となって取り組むことが重要である。

先の、市長の要求監査の結果においても、管理監督職員と一般職員間、また、関係所属間において、組織的な情報の伝達や情報の管理に一部ではあるが不十分さが見受けられたところである。

このようなことから、本年度の行政監査においては、適切な情報伝達が行われる職場環境が形成されているか、また、情報管理が組織的かつ適切に行われているかについて、法令等を根拠とするほか、市民感覚を踏まえた評価も行い、定期監査の抽出課等を対象に実施したものである。

監査の項目等

6点の監査項目を設定し、法令等に基づく評価とともに、対象局等に対して市民感覚を踏まえた評価を行った。

1 所属方針の周知

所属方針の周知は、風通しの良い組織が構築されているかという、組織において情報伝達の基盤が整備されているかどうかを確認する項目である。

2 情報伝達の仕組み

情報伝達の仕組みは、情報が組織のすみずみや外部まで浸透しているか、また、組織のすみずみや外部から情報を封鎖せずに取り入れているかという、情報伝達のための仕組みが構築されているかどうかを確認する項目である。

3 事務処理の基準

事務処理の基準は、職責分離が行われず、他者によるチェックができない業務が発生していないか、また、業務の品質が統一されず、担当する職員によって職責が変更されていないかという、業務伝達のための具体的な基準があるかどうかを確認する項目である。

4 苦情・要望等の伝達及び管理

苦情・要望等の伝達及び管理は、外部からの苦情・要望に対し、適切に対応する体制が構築されているかという、情報伝達のための具体的手法を確認する項目である。

5 外部情報の伝達及び管理

外部情報の伝達及び管理は、組織外の情報を封鎖せずに取り入れているか、また、それらに対応する体制が構築されているかという、情報伝達のための具体的手法を確認する項目である。

6 重要情報の管理

重要情報の管理は、重要な情報が容易に取り出せるパソコンや記録媒体等をどのように管理しているかという、内部からの情報漏えいといった情報伝達のための体制におけるリスクを回避又は低減する措置を取っているかを確認する項目である。

今回、新たに監査の視点としては、情報の伝達及び情報の管理における組織の体制や制度、基盤などの枠組みについても監査を行った。これは、監査の対象局等の業務を実施する上での職場の風土や制度など、具体的な組織体制を監査の対象としたものである。

このため、従来の監査のような法令等に沿って業務がなされているかに加えて、本市における現行の体制や制度、仕組みについて、市民感覚を踏まえ、今日の社会情勢の変化などを参考に、法令等には規定されていないが、本市における制度等に照らして判断し、意見を付した部分もある。

近年、民間企業等においてはいわゆる内部統制の法制化によって、従来からの経営感覚や経営手法が大幅に改善されている。企業等の組織による不祥事が続いたことは、具体的な問題検証や今後の再発防止策の検討があいまいにされてきたと同時に、各業務でのチェック体制の不備に起因している。今後、地方公共団体においても、地方分権の進展や厳しい財政状況などを背景とする行政改革の重要性から、同様の制度の導入の検討が進められている。

今回は、これらの社会情勢の変化などの状況を市民感覚として、本市の内部統制の整備に向けた取り組みに資するものとなるよう実施した。

第1 環境政策局

1 抽出した課等

| | |
|----------|------------------------|
| 地球温暖化対策室 | |
| 環境企画部 | 業務監理課，環境管理課 |
| 循環型社会推進部 | まち美化推進課，山科まち美化事務所 |
| 適正処理施設部 | 施設整備課，施設建設課，東部クリーンセンター |

2 監査の結果

情報の伝達及び情報の管理について，おおむね適切に構築されていましたが，情報の管理について，次のとおり市長に措置を求める指摘事項があり，また，情報の伝達について，次のとおり意見を付し要望します。

(1) 指摘事項

ア 重要情報の管理

(ア) 記録媒体の管理方法

外部記録媒体（ハードディスク）について，鍵の掛からないキャビネットに保管されており，施錠管理がされていないものがあつた。

紛失，盗難等による個人情報及び重要情報の漏えいにつながるおそれもあることから，施錠管理するなど，適切に取り扱うようにされたい。

(施設建設課)

(2) 意見

ア パソコンの更新などについて

環境政策局では，情報機器としてイントラネットパソコン等を日常的に使用しているが，これらの中には，配備以来ある程度の年数を経過したことから，機能が相対的に低下し，円滑な事務執行に支障を来している事例が見受けられた。

については，環境政策局及び総合企画局において，配備先の業務を踏まえて，重要性，緊急性等に配慮したうえで，パソコンの更新や機能強化に努められたい。

(地球温暖化対策室，施設建設課，東部クリーンセンター)

第2 総合企画局

1 抽出した室

市民協働政策室，国際化推進室，情報化推進室

2 監査の結果

情報の伝達及び情報の管理について，市長に措置を求める指摘事項はなく，適切に構築されていました。

第3 保健福祉局（病院）

1 抽出した課等

| | |
|----------|-----------------|
| 京都市立病院 | 管理課，医事課，栄養科，薬剤科 |
| 京都市立京北病院 | |

2 監査の結果

情報の伝達及び情報の管理について，おおむね適切に構築されていましたが，情報の管理について，次のとおり市長に措置を求める指摘事項があり，また，情報の伝達について，次のとおり意見を付し要望します。

(1) 指摘事項

ア 重要情報の管理

(イ) 記録媒体の管理方法

ノートパソコン及び記録媒体について，ロッカーなど鍵の掛かる場所で保管されず，机の上に置かれたままになっているなど，施錠管理がされていないものがあった。

紛失，盗難等による個人情報及び重要情報の漏えいにつながるおそれがあることから，施錠管理するなど，適切に取り扱うようにされたい。

(市立病院管理課，栄養科，市立京北病院)

(2) 意見

ア 所属方針の周知

(イ) 全体目標の伝達

市立病院では，「京都市立病院理念」及び「京都市立病院憲章」を全職員及び来院者の目に留まりやすいよう各階の廊下に掲示している。

現在の市立病院の理念や憲章等の全般的な方針を、広く日常業務の中で目に留まりやすいように明示することは、情報伝達の最も根幹となる基盤整備につながるものであり、進んだ取組である。また、すべての職員、来院者に対し、組織の方針や気風を広く伝え、意識に影響を与える環境を整備することは、内部統制システムを構築するうえで重要な要素の一つである。

他の所属においても、職員及び市民に対する組織方針等の周知に努められたい。

(市立病院管理課, 医事課, 栄養科, 薬剤科)

イ 重要情報の管理

(ア) 記録媒体の使用申請の有無

小型大容量記録媒体の利用については、原則、利用禁止とされているが、「小型大容量記録媒体の取扱い等について（通知）」により、運用管理基準に該当することが確認できた場合のみ、導入が許可されている。市立病院では、業務遂行上の必要性から、導入が許可されており、その運用については、「京都市立病院USBメモリ運用管理要綱」及び「京都市立病院外部記録媒体による電子情報の取り込み及び取り出しに関する要領」等を策定し、運用している。

小型大容量記録媒体の一つであるUSBメモリの取扱いについては、市立病院では、原則として医事課システム担当による「院内貸し出し用USBメモリ貸し出し前研修」を受講した者に使用資格を与えて貸し出すこととし、情報セキュリティに対して当事者意識を持つことを徹底させていた。

この手法は、私物のUSBメモリの使用、紛失及び盗難等による個人情報及び情報漏えいを防ぐ有効な情報セキュリティ対策であり、進んだ取組であるので、他の所属においても、このような手法を参考にするなど、小型大容量記録媒体の厳正な管理に努められたい。

(市立病院管理課, 医事課, 栄養科, 薬剤科)

第4 建設局

1 抽出した課等

| | |
|--------|-------------------------|
| 建設企画部 | 建設企画課 |
| 土木管理部 | 道路明示課, 東部土木事務所, 南部土木事務所 |
| 道路建設部 | 道路計画課, 道路環境整備課 |
| 水と緑環境部 | 緑地管理課, 北部みどり管理事務所 |

2 監査の結果

情報の伝達及び情報の管理について、適切に構築されていましたが、情報の伝達について、次のとおり意見を付し要望します。

(1) 意見

ア 苦情・要望等の伝達及び管理

(ア) 外部からの情報の把握

南部土木事務所では、主に道路、里道、河川及び水路の維持管理業務を行っており、道路補修等の要望を受けた場合には、場所を住宅地図で確認し、そのつど、要望内容、調査内容及び処理内容を「市民等要望・処理報告書」（以下「報告書」という。）に記入することで、情報の伝達及び管理を行っており、件数は年間約1,500件である。

同事務所では、報告書は整理された状態で、職員誰もが閲覧可能な場所に保管されており、住宅地図に報告書の受付番号を記入することで、索引簿として利用していた。

この手法は、同一内容で問い合わせがあった場合でも、道路補修等の要望箇所を確認することで受付内容を迅速に確認でき、担当者が不在の場合でも、正確に対応を行うことのできる有効手段である。

他の所属においても、このような手法を参考に、記録された情報が合理的に共有できるよう、努められたい。

(南部土木事務所)

(イ) 内部関連情報の把握

道路環境整備課は、平成19年度の組織改正により旧道路維持課の業務

を引継ぎ、主に無電柱化事業及びバリアフリー事業に関する業務を行っている。

同課は、道路関係の工事全般について問合せ等が多く、迅速かつ正確に対応するためには、建設局全体の工事概要を把握する必要があるという事情を抱えている。

そのため、建設局において、道路関係の「工事箇所、所管課等の一覧表」を作成し、定期的に更新するよう、努められたい。

(道路環境整備課)

第5 左京区役所

1 抽出した課

| | |
|-----|-----------------------|
| 区民部 | 総務課, まちづくり推進課, 固定資産税課 |
| 福祉部 | 福祉介護課 |

2 監査の結果

情報の伝達及び情報の管理について、市長に措置を求める指摘事項はなく、適切に構築されていました。

第6 下京区役所

1 抽出した課

| | |
|-----|-----------------------|
| 区民部 | 総務課, まちづくり推進課, 固定資産税課 |
| 福祉部 | 福祉介護課 |

2 監査の結果

情報の伝達及び情報の管理について、適切に構築されていましたが、情報の伝達について、次のとおり意見を付し要望します。

(1) 意見

ア 情報伝達の仕組み

(ア) 所属外との情報交換

区役所福祉部の各課は、所管する福祉施策が相互に関連する場合も多く、市民からも福祉行政の窓口として一体的にとらえられることが多い。このため、下京区役所では、業務の実施と業務上の課題の解決に当たっては、各課の職員が他課の業務状況等についても所属を超えて共通の理解を持ち、福祉業務を担う部署一体として取り組むことが有用であるとの観点から、テーマごとに福祉介護課、支援課及び保護課の各係の職員1名ずつが所属を超えて参加する委員会活動を実施していた。

この委員会では、実際にそれぞれの窓口等で実務を担当する各課の職員が課題等を持ち寄って意見交換を行い、自課と福祉行政の窓口全体の運営改善につなげられていた。中でも研修委員会においては、業務相互の理解をはかるための業務研修のあり方が議論され、新たに実施された後期高齢者医療制度に関する業務研修が行われたなど、自課の所管外の業務についても、福祉行政の窓口全体として理解を促進させるものとなっていた。

この取組は、各職員の関連業務への視野を広め、担当ごとの縦割り意識を除くことにつながり、相互に関連する福祉業務の円滑な実施に資することはもちろんのこと、福祉に関する相談に訪れる市民へのよりスムーズな対応へとつながることが期待されるものであり、更なる取組の充実が望まれる。

他の所属においても、このような手法を参考にするなどにより、所属を超えた情報交換や議論を積極的に行い、より円滑な業務の遂行に努められたい。

(福祉介護課)

第7 選挙管理委員会事務局

1 抽出した課

選挙課

2 監査の結果

情報の伝達及び情報の管理について、選挙管理委員会に措置を求める指摘事項

はなく、適切に構築されていました。

第8 人事委員会事務局

1 抽出した課

任用課，調査課

2 監査の結果

情報の伝達及び情報の管理について、人事委員会に措置を求める指摘事項はなく、適切に構築されていました。

第9 教育委員会（学校等）

1 抽出した学校等

| | |
|------|--------------------------------|
| 幼稚園 | 楊梅幼稚園 |
| 小学校 | 紫竹小学校，醒泉小学校，唐橋小学校，花背小中学校，御室小学校 |
| 中学校 | 加茂川中学校，下京中学校，花背小中学校，大宅中学校 |
| 高等学校 | 音楽高等学校 |

注 花背小中学校については、小中一貫校であるため、小学校及び中学校に記載している。

2 監査の結果

情報の伝達及び情報の管理について、おおむね適切に構築されていましたが、情報の管理について、次のとおり市長及び教育委員会に措置を求める指摘事項があり、また、情報の伝達について、次のとおり意見を付し要望します。

(1) 指摘事項

ア 重要情報の管理

- (ア) 下京中学校では、私物のパソコン、周辺機器類及び小型大容量記録媒体（以下「USBメモリ等」という。）を業務において使用していた。また、音楽高等学校では、PTAから寄贈を受けたパソコンを備品として登録しない状態で業務において使用していた。

備品として管理していない周辺機器をネットワークに接続することやUSBメモリ等を業務において使用することは禁じられている。また、本市の情報機器類に私物のパソコン、周辺機器類、USBメモリ等をネットワークに接続した場合、コンピュータウイルスの感染や、紛失、盗難等による個人情報及び重要情報の漏えいにもつながるおそれが生じる。

本市の備品として管理していない情報機器類及び記録媒体については、京都市教育委員会情報セキュリティポリシー、周辺機器の増設に関する運用基準及び小型大容量記録媒体に係る運用管理基準に従い、適切に取り扱われたい。

(下京中学校、音楽高等学校)

- (イ) ノートパソコン及び外部記録媒体（ハードディスク）について、ロッカーなど鍵の掛かる場所で保管されず、机上に置かれたままになっているなど、施錠管理がされていないものがあつた。

紛失、盗難等による個人情報及び重要情報の漏えいにつながるおそれもあることから、施錠管理するなど、適切に取り扱われたい。

(紫竹小学校、御室小学校、加茂川中学校、下京中学校、大宅中学校)

(2) 意見

ア 情報伝達の仕組み

御室小学校では、職員からの意見の把握のため、毎月「月間反省用紙」の配布及び回収を行っている。これは、直近の1箇月で発生した問題や意見、行事等における反省点など、改善が必要な問題点の把握や来年度の実施に向けての改善点の提案を職員に求めるものである。回収した月間反省用紙には、その回答を直ちに教務主任が記入し、管理職が確認した上で当該職員にフィードバックしている。また、月間反省用紙については校長及び教頭が確認することで、管理職も意見を把握できる仕組みになっている。

これにより、職員から意見をくみ上げて把握する仕組みが確立されている。また、その後の対応については当該職員にフィードバックされるだけでなく、一定のルールのもとで回覧されることで、職員間においても情報の伝達及び共有化がされるなど、課題の把握及びその共有化の手法としては有効

なものである。

他の所属においても、このような手法を参考に、実務における課題の把握に努められたい。

(御室小学校)

イ 苦情・要望等の伝達及び管理

御室小学校では、苦情・要望について、対応した職員が個人的に記録したメモで報告を行っていた。このため、管理職への報告が確実に行われたかどうかを確認できなかった。また、対応についての管理職の意思が職員に伝達されなかったため、職員により対応が異なる状況が発生した。

対応に当たった職員は、記録用紙を用いた上、確実に管理職に報告し、また、管理職は対応の指示を記録用紙で行い、学校等に対する苦情・要望対応の均質化を図られたい。

教育委員会は、学校等に対する苦情・要望に対応するモデル的なマニュアル等を作成するなど、各学校での市民要望等への対応の強化に向けて取り組まれたい。

(御室小学校)

第10 全体意見

個別の具体的な指摘事項及び意見については、各局等の項に記載したとおりであります。

全体としては、おおむね適切に情報の伝達及び情報の管理体制が構築されていましたが、次のとおり意見を付し要望します。

- 1 「所属方針の周知」については、全般的な方針を広く明示し、全職員や施設利用者に周知するなど、特に進んだ取組が見受けられた。
- 2 「情報伝達の仕組み」については、業務上の課題の解決について、課を超えて職員が参加する委員会を設置し、情報交換を行う体制や、職員からの意見集約を定期的に図り、当該職員へのフィードバック及び職員間での回覧を行う体

制を構築するなど、他の所属においても参考となる例もあった。

- 3 「事務処理の基準」については、前任者やベテランの職員に頼るなど、個人に頼っていたためにマニュアルが整備されていなかったものが一部の課等において見受けられた。個人に頼るだけでは業務の検証がされにくくなり、その業務に問題があった場合に見逃してしまうおそれもある。また、マニュアルを整備するだけでなく、その業務を所属長が理解していることが必要である。さらに、マニュアルの検証についても適切に行われることが必要である。
- 4 「苦情・要望等の伝達及び管理」については、即時に対応できる体制が整備されていなかったものが複数の課等で見受けられた。外部からの苦情・要望に対し、適切に対応するための体制を構築するためには、対応マニュアルの整備や、対応ルールの策定が最低限必要になる。市民サービスを向上させるためにも、苦情・要望への対応は正確かつ速やかに行われることが必要である。その中においては、外部からの苦情・要望に誰もが正確かつ速やかに対応できる体制を構築していた例があり、他の所属においても参考になるものであった。
- 5 「重要情報の管理」については、おおむね適切であったが、体制に問題のあった課等が複数見受けられた。個人情報をはじめとする重要情報が漏えいする事故が全国で多発しているが、その主な原因はUSBメモリなどの小型大容量記録媒体等の亡失や、ノートパソコンの盗難等、物理的セキュリティ対策の不備である。本市のルールに従い、施錠管理するなどの対策を講じられたい。また、今回見受けられた問題点について、高度情報化推進統括責任者（CIO）及び情報セキュリティ統括責任者（CISO）は、これらの発生要因について、速やかに検証し、対処されたい。

これらについては、今回の監査の対象外である局等も含め、本市全体で再度検証し、不備が見受けられた場合については、今回の監査の結果を参照するなど、早急に対処することが求められる。また、不備が見受けられなかった場合

についても、定期的な点検、検証を行うなど、問題を未然に防ぐ体制を構築し、維持することが求められる。

地方分権が進む中、国の権限や財源を移譲できる基礎的自治体となるよう、地方公共団体の信頼性を高める内部統制の整備が検討されているところである。

本市においては、プラス思考で職員の意欲、使命感を高め、市民感覚、市民の目線に立った市政を創造していくため、「全庁“きょうかん”実践運動」に市長のリーダーシップの下で取り組んでいる。そして、市民の声が直ちに業務に反映されるように、全職員による自己業務の主体的な点検と職場単位でのミーティングによる相互の点検、また職場ごとに職務の執行体制、仕事の進め方、更には新たな仕事に取り組んでいく創造力やモチベーションを高めていくために、すべての職場で「“きょうかん”ミーティング」を実施しているところである。

この市政改革を更に効果的なものとするために、財政状況が厳しい中、限られた財源をより効率的・効果的な市政運営に充当し、更なる改革に取り組むなど、市民により信頼される市役所づくりに取り組まれるとともに、今回の行政監査での事例等を本市全体で参考事例とするなど、情報の伝達及び情報の管理を強化し、今後求められる内部統制の構築に向け、具体的に取り組まれない。

(監査事務局第二課及び第三課)