

## 令和5年度文京区内部統制評価報告書附属資料

本資料は、内部統制評価報告書の附属資料として、本区における内部統制の評価の概要等並びに全庁的な内部統制及び業務レベルの内部統制の取組結果について記載したものです。

なお、内部統制は、内部統制の目的<sup>1</sup>を達成するために必要とされる6つの基本的要素である「統制環境」、「リスクの評価と対応」、「統制活動」、「情報と伝達」、「モニタリング」及び「ICTへの対応」が有機的に結び付き、一体となって機能することで、その目的を合理的な範囲で達成しようとするものです。そのため、内部統制は、その目的の達成を阻害する全てのリスクを未然に防止し、又は当該リスクの顕在化を適時に発見することができない可能性があるものとされていますが、継続的に見直しを行いながら精度の向上を図っていきます。

### 第1 評価の概要

#### 1 評価対象

##### (1) 対象期間及び評価基準日

令和5年度(会計年度)を評価対象期間とし、令和6年3月31日を評価基準日とします。  
地方自治法(昭和22年法律第67号。以下「法」という。)第235条の5に規定する出納閉鎖までの間の整理事項は、評価基準日までに整理されたものとします。

##### (2) 評価対象事務

「文京区内部統制に関する方針」(別紙1)において、内部統制の対象とする事務(以下「内部統制対象事務」という。)として定めた次の事務を評価の対象とします。

- ・ 財務に関する事務
- ・ 個人情報に関する事務

#### 2 評価方法

「地方公共団体における内部統制制度の導入・実施ガイドライン」(平成31年3月総務省公表。以下「ガイドライン」という。)を踏まえ、全庁的な内部統制については、ガイドラインで示された評価項目に準じた「全庁的な内部統制の評価の基本的考え方及び評価項目」(別紙2)に基づき、評価を実施し、業務レベルの内部統制については、ガイドラインに掲載された例示を参考に区独自のリスク評価シート(別紙3)を作成し、評価を実施しました。その上で、不備がある場合には、当該不備が重大な不備に該当するか否かを判断しました。

---

<sup>1</sup> 内部統制の目的とは、①業務の効率的かつ効果的な遂行、②報告の信頼性の確保、③業務に関わる法令等の遵守、④資産の保全の4つがあります。これらは、それぞれ固有の目的ではありますが、お互いに独立して存在するものではなく、相互に密接に関連しています。

### 3 有効性の判断

内部統制対象事務について、評価基準日において整備上の重大な不備が存在する場合又は評価対象期間において運用上の重大な不備が存在する場合、内部統制対象事務に係る内部統制は有効に整備又は運用がされていないと判断し、いずれにも該当しない場合には、法第150条及びガイドライン等の内部統制の枠組みに基づき、評価基準日において有効に整備され、及び評価対象期間において有効に運用されていると判断します。

なお、評価の過程で発見された整備上の重大な不備について、評価基準日までには是正を行った場合は、当該重大な不備に係る内部統制は有効であると認めることができます。

#### ○ 内部統制の不備

内部統制の不備は、内部統制が存在しない、内部統制として規定されている手続等では内部統制の目的を十分に果たすことができない、内部統制として規定されている手続等が適切に適用されていない等の整備上の不備と、整備段階で意図したように内部統制の効果が得られておらず、結果として不適切な事案を発生させた運用上の不備からなります。

なお、地方公共団体における内部統制制度においては、結果として発生した不適切な事案に係るものを内部統制の運用上の不備とし、リスク対応策が適切に実施されていないものは、運用上の不備ではなく、整備上の不備に当たるものとされています。

#### ○ 内部統制の重大な不備

整備上の重大な不備とは、整備上の不備のうち、住民・区に対し大きな経済的・社会的不利益を生じさせる蓋然性が高いものが該当します。また、運用上の重大な不備とは、運用上の不備のうち、不適切な事案が実際に発生したことにより、結果的に、住民・区に対し大きな経済的・社会的不利益を生じさせたものが該当します。

なお、本区においては、重大な不備に該当するか否かの判断に当たっては、業務の特性に応じて影響度等を検討し、個別に判断を行うこととし、その際の目安として、次の観点から検討を行うこととしています。

- ア 区民・区に対する被害や損害は、どの程度のものであるか。
- イ 区の業務遂行への影響は、どの程度のものであるか。
- ウ 同一部署において同様な不備がどのくらい繰り返し発生しているか。
- エ 区の信用を大きく失墜させるものであるか。

## 第2 全庁的な内部統制に関する事項

### 1 概要

内部統制についての組織的な取組の方向性等を示すため、法第150条第2項の規定により、文京区内部統制に関する方針を策定しています。

内部統制対象事務は、法第150条第2項第1号に規定する財務に関する事務及び同項第2号の規定により追加する個人情報に関する事務としました。

その上で、内部統制の目的を達成するために必要とされる6つの基本的要素ごとに、評価の基本的な考え方と評価項目を示した「全庁的な内部統制の評価の基本的考え方及び評価項目」を踏まえて、内部統制の目的を達成するために適切なものとなるよう以下の取組等を行っています。

### 2 取組状況等

#### (1) 統制環境

統制環境とは、組織文化を決定し、組織内の全ての者の統制に対する意識に影響を与えるとともに、他の基本的要素の基礎をなし、それぞれに影響を及ぼす基盤をいいます。

こうした環境を整備するために、区長は、文京区内部統制に関する方針を定めて、持続可能な行財政運営の確保に努めていくことや、内部統制の4つの目的に対する取組の観点等について職員及び区民等に示しています。また、内部統制を組織的かつ効果的に推進するため、文京区内部統制推進本部<sup>2</sup>（以下「推進本部」という。）を設置し、推進本部の効率的な運営を図るため、文京区内部統制推進本部幹事会<sup>3</sup>（以下「幹事会」という。）を設置しています。令和5年度においては、不適切な事案が多頻度で発生した状況を踏まえ、10月に区長訓示を発し、全職員に向けて適正な業務執行と個人情報の取扱いの徹底について、注意喚起を行いました。

また、職員の職務遂行における具体的な行動基準として、文京区職員服務規程（昭和47年10月文京区訓令甲第8号）、文京区職員倫理規程（平成13年3月文京区訓令第7号）、文京区職員コンプライアンス規程（平成17年5月文京区訓令第11号）等の各種規定を整備しています。

さらに、職員の能力開発、公務員倫理、意識改革等を促進する研修等を実施しており、令和5年度においては、リスクマネジメント研修を係長昇任前研修に位置付けて実施したほか、係長以下の全職員を対象とした、DX推進マインドセット研修を実施し、区のDX推進に必要な風土づくりとチームワーク強化のための意識啓発を図りました。また、会計事務の基礎知識についてテーマごとに学習するeラーニングを新たに開始し、庁内全体の財務事務能力の向上を図りました。

<sup>2</sup> 区長を本部長、副区長及び教育長を副本部長、庁議を構成する部長等を本部員として構成されています。

<sup>3</sup> 総務部長を幹事長、会計管理者及び監査事務局長を副幹事長とし、企画政策部企画課長、企画政策部財政課長、企画政策部広報課長、企画政策部情報政策課長、総務部総務課長、総務部職員課長、総務部契約管財課長及び教育推進部教育総務課長を幹事として構成されています。

## (2) リスクの評価と対応

内部統制の目的に係るリスクの評価と適切な対応ができるよう、リスク評価シートを活用した取組を行いました。

リスク評価シートの作成に当たっては、リスク評価シート作成マニュアルで作成手順を示すとともに、「財務及び個人情報に関する事務についてのリスク例」（別紙4。以下「リスク例」という。）において全庁的に共通して起こり得るリスクを例示しています。

各部署は、リスク例を参考に業務におけるリスクを識別し、及び評価し、重要性が高く優先的に取り組むリスクを選定してリスク評価シートに記載しました。その上で、リスク対応策を整備して、適正な業務執行の確保に努めました。

リスク例については、区を取り巻く状況の変化等を踏まえ、必要に応じて年度ごとに内容の見直しを行っているほか、令和5年度からは、リスク例の中でも不適切な事案の発生が多い特定のリスクを「要注意リスク」に指定し、事故防止に向けて重点的に注意すべき事項の徹底について、全庁的な認識共有を図りました。

また、内部統制制度の概要や区の実施方法に関する基本的事項等を記載した、文京区内部統制制度の手引の内容を適宜改訂し、職員の制度理解や意識啓発への活用を図っています。

## (3) 統制活動

統制活動とは、長の命令及び指示が適切に実行されることを確保するために定める方針及び手続をいいます。

事案の決定権限及び決定手続について、事務執行の能率的運営を図るとともに、権限と責任の所在を明確化し、事案決定の適正化に資する規定を定めています。さらに、適正に業務を執行するための手続等も各種規定に定め、組織内の全ての者は、この手続等に従って業務を遂行することとしています。

各部署におけるリスク対応策の取組状況については、リスク評価シートを活用した自己評価及び独立評価の実施を通して把握しており、評価結果を踏まえて必要な是正及び改善等を行っています。

## (4) 情報と伝達

必要な情報が識別され、把握され、及び処理され、組織内外及び関係者相互に正しく伝えられることを確保するために、公益通報制度、「区民の声」制度等により入手した情報については、その内容に関する業務を所管する部署へ速やかに伝達し、適切に対応するための整備を行っています。

また、庁内においては、庁議、推進本部等を開催して、情報の伝達・共有を図るとともに、庁内掲示板や全庁共有フォルダを活用して、適時・適切に情報の共有を図る体制を整備しています。

個人情報については、文京区個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年3月文京区条例第1号）、文京区個人情報の保護に関する法律等施行規則（令和5年3月文京区規則第34号）等により実施機関等の責務、収集の制限、適切な管理等を定めています。

令和5年度は、個人情報の漏えい事故が多く発生した状況を受け、ダブルチェック漏れによる事故の防止を呼び掛ける注意喚起の資料を作成し、各課に掲出してもらうことで、ダブルチェックの習慣付けへの意識啓発を図りました。

さらに、個人情報保護制度の適正かつ円滑な運営を図るため、個人情報保護管理責任者等を設置するほか、文京区情報公開制度及び個人情報保護制度運営審議会を設置して、個人情報保護制度の運営に関する重要事項について審議する体制を整備しています。

#### (5) モニタリング

モニタリングとは、内部統制が有効に機能していることを継続的に評価するプロセスをいいます。

通常の業務に組み込まれて実施されているものとして、各部署における事案決定のプロセスや、支出命令書等における会計管理室による審査が行われています。そこで発見された事務処理の誤りについては、担当者等へ伝達され、適宜適切に是正しています。

内部統制の評価に当たっては、リスク評価シートに記載されたリスク対応策の整備状況及び運用状況について、各部署による自己点検及び自己評価と、内部統制対象事務を全庁的に所管する部署等による独立的評価を組み合わせることで実施することにより、内部統制の取組の向上に努めています。また、リスク評価シートに記載していないリスクに関わる不適切な事案が把握された場合は、状況に応じて該当課に対し、当年度中のリスク評価シートに追加して再発防止に取り組むよう指導しています。

個人情報及び特定個人情報に関する安全管理措置の取組状況については、企画政策部情報政策課及び総務部総務課による監査を実施しています。本監査では、書面による監査の後、一部の部署に対して実地による監査を実施し、個人情報等の適正な取扱いを確保するための取組の強化を図っています。

また、監査委員による監査で指摘された事項については、各部署における措置結果を監査委員に報告しています。内部統制対象事務に関する事故で報道発表を行った事例等は、重大な不備に該当する可能性があることから、適時、監査委員に情報を提供しています。

#### (6) ICTへの対応

自治体DXの推進に向けた職員の意識改革の必要性と目指すべき方向性や将来像を示すものとして、文京区職員DX推進行動指針（令和4年8月）を策定し、AI（人工知能）、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）、Logoチャット、Logoフォーム等を活用した行政サービスの向上、業務効率化等を推進しています。

令和5年度からは、現場レベルでの計画的な人材育成に取り組み、デジタル技術の活用による業務改善を推進していく職員体制を整備するため、DX推進サポーター制度を開始しました。

区の情報セキュリティ対策については、二要素認証の導入、庁内ネットワークとインターネットの論理的分離の実施等により、安全対策や情報セキュリティの向上を図っています。加えて、情報セキュリティインシデント発生時には、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止等の措置を迅速かつ適切に実施するための体制を構築しています。

また、小型機（システム）を利用する委託事業者や、委託事業者を管理する職員への研修を実施し、情報セキュリティを確保した適正な運用を確認しました。

### 3 評価

#### (1) 評価方法

内部統制の目的を達成するために必要とされる6つの基本的要素ごとに、評価の基本的な考え方と評価項目を示した「全庁的な内部統制の評価の基本的考え方及び評価項目」により評価を実施しました。

具体的には、評価項目ごとに、統制内容を示す資料や所管部署等を整理・確認して内部統制の不備の有無を把握し、不備がある場合には、当該不備が重大な不備に該当するか否かを幹事会にて判断し、推進本部において決定しました。

#### (2) 評価結果

上記のとおり評価を実施した結果、令和5年度の全庁的な内部統制の評価については、不備なしと判断しました。

## 第3 業務レベルの内部統制に関する事項

### 1 概要

各部署は、全庁的に共通して起こり得るリスクを例示したリスク例を参考として業務におけるリスクを識別し、及び評価して重要性が大きく優先的に取り組むリスクを選定しました。

また、リスク例以外でも、内部統制対象事務で重要性が大きいリスクがあれば、個別のリスクとして選定することとしています。

選定したリスクについては、リスク評価シートに記載し、その対応策を整備して、所属内で適切に実施することでリスクの発生を未然に防止する取組を行い、適正な業務執行の確保に努めました。

さらに、リスク評価シートに記載した取組については、自己点検、自己評価及び独立的评价を実施し、改善又は是正をすることで、PDCAサイクルにより内部統制を向上させていくこととしています。

### 2 取組件数

各部署が令和5年度リスク評価シートに記載して取り組むこととした件数は、合計270件（51部署）であり、前年度（260件）から10件増加しました。

内訳は、財務に関する事務のリスクでは、「支払遅延・支払漏れ」が45件、「郵券、ごみ処理券等の紛失」が16件、「国庫支出金等の不適切な事務処理」が15件の順に取組件数が多く、また、個人情報に関する事務のリスクでは、「個人情報の誤送付」が38件、「個人情報の紛失」が23件、「電子メール等による誤送信」が12件の順に取組件数が多い結果となりました。個別のリスクとして取り組んだものでは、「債務負担行為の未設定」、「旅費の支払誤り」、「債権

者口座情報の誤り」及び「個人情報の誤入力」の4件がありました。

■ 財務に関する事務のリスク

No.	取組対象のリスク名	取組件数
1	支払遅延・支払漏れ	45 (42)
2	郵券、ごみ処理券等の紛失	16 (15)
3	国庫支出金等の不適切な事務処理	15 (16)
4	進捗管理の未実施	9 (10)
5	見積書徴取の不備	9 (9)
6	報酬・報償の支払誤り	8 (8)
7	不十分な引継ぎ	7 (7)
8	現金の紛失	7 (7)
9	収納金払込みの遅延	6 (7)
10	不適切な内容での発注・契約	6 (5)
11	不適切な物品管理	6 (7)
12	意思決定プロセスの失念	4 (4)
13	調定遅延	4 (4)
14	実績報告等の未確認	4 (3)
15	委託業者トラブル	4 (6)
16	その他	31 (28)
合 計		181 (178)

■ 個人情報に関する事務のリスク

No.	取組対象のリスク名	取組件数
1	個人情報の誤送付	38 (37)
2	個人情報の紛失	23 (19)
3	電子メール等による誤送信	12 (11)
4	個人情報の誤交付	8 (7)
5	アクセス権の不適切な管理	7 (7)
6	個人情報の誤入力	1 (1)
合 計		89 (82)

※ 上記の件数は、実際に不適切な事案が発生した件数ではありません。

※ ( ) 内は、前年度の取組件数

### 3 自己点検

令和5年9月に各部署において自己点検を実施し、リスク評価シートに記載されたリスク対応策が整備され、適切に適用されていることなどを確認し、把握した問題点は、必要な措置を講じることでリスク対応策の実効性を高めることとしました。

### 4 評価

#### (1) 評価方法

各部署は、リスク評価シートに記載したリスク対応策に対する取組に関し、令和5年12月に整備状況について、令和6年2月以降に運用状況について、それぞれ自己評価を実施しました。

自己評価の結果を踏まえ、内部統制対象事務を全庁的に所管する部署等は、評価担当部署<sup>4</sup>として独立的評価を実施し、不備がある場合は、当該不備が重大な不備に該当するか否かの判断を行いました。

具体的には、整備状況評価においては、リスク対応策に関する資料等を確認し、必要に応じて聞き取りを行った上で、不備の有無を把握し、不備がある場合には当該不備が重大な不備に該当するか否かを判断しました。整備上の不備とは、次の項目のいずれかに不備が把握された場合が該当します。

- ・ リスク対応策の整備が行われていたか。
- ・ 整備した内容は、リスク対応としての目的を果たすものとなっていたか。
- ・ リスク対応策を適切に実施していたか。
- ・ 自己点検や不備の発生状況等を踏まえて、必要な対応が行われたか。

運用状況評価においては、自己評価の結果から運用上の不備を把握するとともに、評価担当部署の業務の中で、自己評価の結果と相違する事項を把握した場合には、それも踏まえて評価を行いました。運用上の不備とは、結果として不適切な事案を発生させたものが該当します（リスク対応策が適切に実施されていないものは、運用上の不備ではなく、整備上の不備になります。）。

なお、事故等の発生により報道発表が行われた事例等については、リスク評価シートへの記載の有無にかかわらず、重大な不備に該当するか否かについて評価担当部署等が判断したことの記録を作成し、評価手続の向上を図りました。

#### (2) 整備状況の評価結果

令和5年度リスク評価シートに記載された270件のリスク対応策について、整備状況の自己評価及び独立的評価を行った結果、3件（3部署）の整備上の不備を把握しました。前年度（10件（9部署））からは減少しています。これらの不備については、いずれにおいても、重大な不備に該当すると判断した事例はありませんでした。

内訳は、財務に関する事務が2件、個人情報に関する事務が1件で、整備した内容が適

---

<sup>4</sup> 評価担当部署とは、企画政策部財政課、企画政策部情報政策課、総務部総務課、総務部職員課、総務部契約管財課及び会計管理室が該当します。



切に実施されていない、又はリスク対応策としての目的を果たすものとなっていないなどの理由から整備上の不備ありとなっており、進行管理におけるチェック体制の見直しや、リスク対応策をより具体化することなどの改善が求められました。

各部署は、評価結果を踏まえて、マニュアルやチェックリスト等の見直しを行うなど、適宜改善を図ることで、内部統制の強化に取り組むこととしています。

### (3) 運用状況の評価結果

令和5年度リスク評価シートに記載されたリスク対応策について、運用状況の評価を行った結果、延べ19部署において次頁以降のとおり運用上の不備が把握され、前年度（延べ16部署）に比べて、財務に関する事務、個人情報に関する事務ともに増加しました。さらに、そのうちの1件については、結果的に、区民及び区に対して大きな経済的・社会的不利益を生じさせたものとして、運用上の重大な不備に該当すると判断いたしました。

当該運用上の重大な不備については、内部統制評価報告書に記載のとおり、子ども家庭部子育て支援課において、令和5年10月1日から使用する子ども医療証を、有効期間等の印字部分に不備がある状態で対象者34,320人に送付していたもので、区民からの多数の問合せへの対応により通常業務に支障を来した上、医療証の再送付にかかる追加費用3,511,085円のうち、1,011,085円を区が負担したものです。

令和5年度は、内部統制の制度導入以降、不適切な事案が最も多い頻度で発生したため、区長訓示を発し、適正な業務執行及び個人情報の取扱いルール（ダブルチェック等）の徹底について、全職員に向けた注意喚起を行いました。

また、同一部署において同様の不備が、同年度内に複数回又は2年度以上連続して発生しているといった傾向が見られることから、不適切な事案が発生した部署においては、所属長の主導の下、再発防止に向けた組織的な取組を強化する必要があります。そのため、令和6年4月に管理職を対象としたリスクマネジメント研修を実施し、職場内のマネジメント強化に向けて管理職の意識向上を図りました。

さらに、個人情報に関する事務については、委託事業者等による漏えい事故が増えていることから、受託者に対する管理・監督を適切に行うとともに、講ずべき安全管理措置を具体的に示すことで、実効性のある再発防止策を整備していきます。

なお、令和5年度から、「支払遅延・支払漏れ」、「個人情報の紛失」及び「個人情報の誤送付」の3つのリスクを「要注意リスク」に指定しましたが、令和6年度のリスク評価シート作成に当たっては、要注意リスクに該当する業務がある部署は、要注意リスクを優先して記載することとし、リスク対応策の充実強化に取り組んでいます。

各評価担当部署においては、「個人情報等の取扱いの徹底について」（令和5年4月7日付総務部総務課長通知）、「保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損事案発生時等の対応について」（令和5年9月15日付総務部総務課長通知）、「会計事務の適正な執行について」（令和5年4月7日付会計管理者通知）、「債権者への適正な支払について」（令和6年2月16日付会計管理者通知）等の通知を発出して、全庁的な注意喚起等を行いました。

■ 運用上の不備の内容

リスク分類	部署数	概要・原因等	主な改善事項
支払遅延・ 支払漏れ	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者からの請求書の提出が遅れた。</li> <li>・契約変更手続における事業者との調整が遅れた。</li> <li>・支払の進捗管理が不十分であった。</li> <li>・事務処理手順に誤りや理解不足があった。</li> <li>・支払手続を失念した。</li> <li>・学校が謝礼支払に関する事業実施報告書の提出を失念した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・進行管理シートの改善を図るなど、チェック体制を強化するとともに、運用ルールを周知徹底し、支払状況の管理・確認を組織的に行っていく。</li> <li>・事業者との調整においては、情報交換を密にし、進捗管理を徹底する。</li> <li>・適正な事務処理について職員への指導を行う。</li> <li>・支払担当課が各学校の事業実施について把握できるよう、双方で情報共有を図ることで、支払の進行管理を徹底する。</li> </ul>
不適切な 検査	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・納品時に区と事業者双方の確認作業が不十分であったことにより、印字内容に不備がある医療証を対象者に送付した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に検査方法・検査内容を明確に記載する。</li> <li>・校正作業やデータの出力確認は必ず複数の職員で行う。</li> </ul>
個人情報 の紛失	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・敬老金の配付中に受領書を紛失した（後日回収済み）。</li> <li>・がん検診を実施する医療機関が受診券を紛失する事案が複数回発生した。</li> <li>・郵便物の管理が不十分であったため、予防接種に係る予診票を紛失した（後日回収済み）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の適切な管理について民生委員に注意喚起を行うとともに、より安全に配付できる方策を検討する。</li> <li>・個人情報を取り扱う際の事務手順や再発防止策を具体的に示すことで、医療機関に対して手順の遵守を求める。</li> <li>・区と医療機関双方において書類の管理や収受確認を徹底する。</li> </ul>
個人情報 の誤送付	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・封入時におけるダブルチェック漏れ等により、別人に書類を誤送付する事案が複数部署において発生した。</li> <li>・申請書類の発送作業において、別人の個人情報が記入された申請書類を未記入の書類と誤認して封入し、送付した。</li> <li>・委託事業者が避難行動要支援者名簿に同姓同名の別人の情報を誤登録し、関係者に配付した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックリストを用いたダブルチェックを徹底し、全ての封入物について確認を行う。</li> <li>・通知文書と封筒の枚数の突合を徹底し、別人の書類の混入を防ぐ。</li> <li>・ダブルチェックを行う際の確認元となるデータの真正性も確認する。</li> <li>・申請不要となった記入済みの書類を窓口で回収した場合は、その場でシュレッダー処理を行う。</li> <li>・マニュアルを改善し、名簿登録における区と委託事業者とのチェック体制を強化する。</li> </ul>
個人情報 の誤交付	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・氏名等の確認不足により、委託事業者が利用票の写しを別の利用者に交付する事案が複数回発生した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルを見直すとともに、委託事業者に対して交付時に氏名等の確認を徹底するよう繰り返し指導し、再発防止に努める。</li> </ul>

#### (4) その他の不適切な事務事例

リスク評価シートには記載していなかったリスクに関わる不適切な事務事例については、令和5年度中に判明した過年度分の事例を含め、延べ25部署において把握されました。その内容は、個人が特定されるなど配慮を要する事例とした、個人情報の誤交付2件及びメールの誤送信1件を除き、下表のとおりです。これらの不適切な事務事例は、幹事会又は評価担当部署において、財務に関する事務については区民等の金銭的な被害状況等を踏まえ、個人情報に関する事務については紛失・漏えいした個人情報の内容や拡散・悪用の有無の状況等を踏まえた上で、重大な不備に該当するか否かを検討し、いずれも重大な不備には該当しないと判断しました。

財務に関する事務については、正式な契約手続を経ずに物品の発注・納品、業務委託等を行った事例が複数把握されました。これらの事例の中には、コロナ禍において緊急を要するため例外的に行われた事務処理が引き続き適用されると誤認していたケースも見られたことから、「契約事務の適正な手続について」（令和6年4月1日付総務部契約管財課長通知）及び「文書事務の適正かつ円滑な処理の徹底について」（令和6年4月9日付総務部総務課長、職員課長通知）を発出し、改めて関係法令・規則等に基づき、適正な契約手続や意思決定を徹底するよう、全庁的に注意喚起を行いました。今後も研修の実施等により、職員全体の財務事務に関する知識・能力の向上を図っていきます。

個人情報に関する事務については、児童や生徒に関わる個人情報の不適切な取扱い事例が把握されていることから、全ての区立学校に対して、個人情報の管理体制の強化と、教職員への個人情報の取扱いルールの周知徹底について指導するとともに、服務に関する研修等の実施により、再発防止に取り組んでまいります。

事故等が発生した部署においては、適切な対応策を講じるとともに、リスク評価シートを活用して継続的な改善を図ることで、再発防止に向けた取組を強化していきます。同時に、他の部署において同様の誤りが発生することのないよう、これらの不適切な事務事例については庁内掲示板等を通して情報を共有し、定期的な注意喚起を行ってまいります。

#### ■ その他の不適切な事務事例

区分	リスク 件名	部署 数	概要・原因等	主な再発防止策
財務	軽自動車税 の課税誤り	1	営業車として申告されていた車を、自家用車として誤登録したことで、複数年度にわたり本来の課税額よりも多く課税していた。	新システムの導入で手入力による誤登録のリスクはなくなったが、申告書と入力結果リストとの突合作業においてダブルチェックを行う。
	補助金の変 更交付申請 漏れ	1	国が実施する補助金について、事業担当者が行った増額補正に、補助金担当者が気付かず、補助金の変更交付申請の手続を行わなかったため、追加分の補助金が不交付となった。	補助金に関する年間スケジュール表を作成し、申請の進捗状況を管理する。調査回答については、管理表への入力を徹底し、期日までの回答の有無をチェックする。

財 務	補助金の 過払い	1	区が補助金を支払う事業者から、年度途中で事業所を廃止する旨の連絡を受けたにもかかわらず、上司への報告を行わずに廃止後の期間を含む額の補助金を事業者を支払った上、事業所閉鎖までに過払い分の返還手続をとらなかった。	事業所廃止等の情報を得た時は、速やかに上司に報告するとともに、事業者に対しては必要な書類の提出を求め、過払いが生じる場合は返還手続を確実に実行させる。
	手当の 支給誤り	1	心身障害者等福祉手当の受給資格の認定に誤りがあったことにより、10年以上にわたり本来支払う額よりも過少に支給していた。 また、手当の支給要件を失った者に対して、手当を支払っていた。	手当の認定時に複数人で認定要件を確認するとともに、小児慢性特定疾病医療受給者証などの有効期限があるものについては、手当支払い時に複数人で有効期間を確認する。
	謝礼の 誤入金	1	学習支援員への謝礼を同姓同名の別人の口座に誤って振り込んだ。	新規学習支援員の口座登録情報のダブルチェックを行う。支払時は名簿を確認し、住所も含めてチェックする。
	予算措置及 び契約締結 前の工事発 注・完了	1	AED格納箱の移設・取付工事について、予算措置や契約手続を行わずに業者に発注した。さらに、工事完了後も手続を怠ったため支払遅延につながった。	適正な業務執行について職員へ指導するほか、定期的なヒアリングの実施により進捗状況を確認する。係内においても業務完了までの進捗状況を共有し、相互のチェック体制を強化する。
	契約締結前 の発注・納品	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新年度に窓口で配付する印刷物について、契約手続を行う前に印刷を依頼し納品を受けた。また、契約手続が完了していない旨を後任に引き継がなかった。</li> <li>・区報特集号の印刷について、国からの情報の遅れにより仕様を確定できず、契約手続を行う前に印刷を依頼し、納品を受けた。納品後に業者指定による契約依頼を行ったが、契約担当課から手続の不備や契約方法が適切でない旨の指摘を受けた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所属長が印刷物の作成や発送時期に業務の進捗状況を確認するなど、契約事務の適正な執行に向けた取組を強化する。</li> <li>・人事異動で事業に支障が生じないよう、意思決定を行った記録を残す。</li> <li>・適切なスケジュール管理のもと、事前に関係部署との協議を行うことで適正な契約事務手続を徹底する。</li> </ul>
	契約締結前 の業務履行	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給付事業関連の業務委託について、事業決定から開始まで期間が短かった上、業者指定理由について契約担当課から懸念が示され、調整に時間を要したことで、契約手続が完了する前に業務が履行された。</li> <li>・システム運用保守委託について、年度途中で新たに契約する必要があったが、手続を失念した。</li> <li>・事業者の見積書提出の遅れによる契約変更手続の遅滞や、契約手続前の工事発注事案が複数部署で発生した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンスと適正な契約事務手続を徹底する。契約事務における進捗状況を可視化し、指導管理体制の強化を図る。</li> <li>・事故の記録を残し、年度途中の契約において注意すべき事項を確実に引き継ぐ。</li> <li>・事業者に対して、速やかに見積書を作成して提出するよう周知徹底し、十分な働きかけを行う。</li> </ul>

	保険料及び医療費の窓口負担割合の算定誤り※	2	保険料算定において、住民税賦課情報をシステムに取り込む際、対象期間を誤ったことで取り込み漏れが生じ、一部の被保険者の保険料及び医療費の窓口負担割合が過少に算定された。	事故の原因を再検証するとともに、同様の事象が発生し得ないシステムの運用方法を確立する。
	個人情報の紛失	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護認定調査訪問の際、路上で取り出したファイルから連絡票が落ちたことに気付かず、紛失した（同日中に拾得された。）。</li> <li>・納入済通知書の保管場所が不適切であったため、職場内で紛失した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類を持ち出す際のファイルに落下防止策を施した。</li> <li>・連絡票や申請書情報をシステム内に取り込み、タブレットでの持ち出しに替えた。</li> <li>・専用の箱で管理することで、他の書類への混入を防ぐ。</li> </ul>
	個人情報の誤送付	1	育成室関連の書類を保護者へ送付する際、別の保護者が記載済みの口座振替依頼書を誤って封入し、送付した。	封入を行う職員以外の複数の職員による、内容物と宛先の再検を徹底する。
個人情報	個人情報の誤交付	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者緊急連絡カード配付時に氏名や住所等の確認が不十分であったため、対象者を取り違えたり、別人宅のポストに投函したりする事例が複数回発生した。</li> <li>・保育園で送迎票への追記を保護者に依頼した際、誤って別の保護者の送迎票を渡した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員に対して、個人情報の適切な管理について注意喚起を行う。また、ポスト投函はやめて直接配付のみとし、対面での氏名等の確認を徹底した上で配付する。</li> <li>・書類の配付時の本人確認を、職員と保護者双方で行うことを徹底する。</li> </ul>
	電子メールの誤送信	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託事業者が申請者にメール送信する際、送信先の確認が不十分であったため、他の申請者のアドレスをBCCに入れたまま送信した。</li> <li>・事業参加者への案内通知メールを、ダブルチェック漏れにより別の参加者宛てに誤送信した。</li> <li>・事業者への周知のメールをBCCで送るべきところ、誤って宛先（TO）に入れて一斉送信した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メール作成者以外の職員による、チェックリストを用いたダブルチェック（宛先と添付内容）を徹底する。</li> <li>・再発防止策をまとめたマニュアルを作成する。</li> <li>・委託事業者に対し、送信済メールの再利用の禁止、ダブルチェックの徹底、送信前宛先確認チェックボックス機能での確認等をオペレーションに追加するよう指導した。</li> </ul>
	児童・生徒に関わる個人情報の不適切な取扱い	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在校生及び卒業生の個人情報（氏名、成績、進路先、個人写真等）を含む教員用資料が、誤って生徒用サーバーに格納され、生徒が閲覧できる状態となっていた。</li> <li>・担任教員がクラスの児童の成績に関する資料を誤って教室内で落とし、資料を拾った児童が自宅に持ち帰った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての区立学校に対して、個人情報の適切な管理を徹底するよう指導する。</li> <li>・サービスに関する研修の実施等により再発防止に努める。</li> </ul>

※ 令和5年度に判明した、令和4年度の事例

## 文京区内部統制に関する方針

文京区は、区民に信頼される地方公共団体として、行政サービスを持続的かつ安定的に提供していくため、内部統制制度を導入します。そして、組織的かつ効果的に内部統制に取り組むことで、持続可能な行財政運営の確保に努めてまいります。

そこで、区では、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 150 条第 2 項に基づき、取組の基本的な考え方として、「内部統制に関する方針」を次のとおり定め、今後は、この方針に基づき内部統制体制の整備及び運用を行ってまいります。

### 1 内部統制の目的及びその取組

#### (1) 業務の効率的かつ効果的な遂行

事務事業の業務プロセスを常に検証し、見直しをすることで、効率的かつ効果的な業務執行に取り組みます。

#### (2) 財務報告等の信頼性の確保

会計事務などの財務に関する業務において、リスクを把握しつつ、適正なルールの運用を行うことで、予算、決算等による財務報告等の信頼性を確保するとともに、その情報の適切な保存及び管理に取り組みます。

#### (3) 業務に関わる法令等の遵守

職員一人一人が業務に関わる法令その他の規範を理解し、遵守して適正に業務を執行するとともに、組織としてチェックできる体制づくりに着実に取り組みます。

#### (4) 資産の保全

区が保有する財産を適正に管理するために、正当な手続に基づく取得、使用、処分等を行うことで、その保全に取り組みます。

### 2 内部統制の対象とする事務

#### (1) 財務に関する事務

地方自治法第 150 条第 2 項第 1 号に規定する事務

#### (2) 個人情報に関する事務

地方自治法第 150 条第 2 項第 2 号の規定により追加する事務

令和元年 11 月 11 日

文京区長 成澤 廣修

## 全庁的な内部統制の評価の基本的考え方及び評価項目

基本的要素	評価の基本的な考え方		評価項目	
統制環境	1	長は、誠実性と倫理観に対する姿勢を表明しているか。	1-1	長は、地方公共団体が事務を適正に管理及び執行する上で、誠実性と倫理観が重要であることを、自らの指示、行動及び態度で示しているか。
			1-2	長は、自らが組織に求める誠実性と倫理観を職員の行動及び意思決定の指針となる具体的な行動基準等として定め、職員及び外部委託先並びに住民等の理解を促進しているか。
			1-3	長は、行動基準等の遵守状況に係る評価プロセスを定め、職員等が逸脱した場合には、適時にそれを把握し、適切には是措置を講じているか。
	2	長は、内部統制の目的を達成するに当たり、組織構造、報告経路及び適切な権限と責任を確立しているか。	2-1	長は、内部統制の目的を達成するために適切な組織構造について検討を行っているか。
			2-2	長は、内部統制の目的を達成するため、職員、部署及び各種の会議体等について、それぞれの役割、責任及び権限を明確に設定し、適時に見直しを図っているか。
	3	長は、内部統制の目的を達成するに当たり、適切な人事管理及び教育研修を行っているか。	3-1	長は、内部統制の目的を達成するために、必要な能力を有する人材を確保及び配置し、適切な指導や研修等により能力を引き出すことを支援しているか。
3-2			長は、職員等の内部統制に対する責任の履行について、人事評価等により動機付けを図るとともに、逸脱行為に対する適時かつ適切な対応を行っているか。	
リスクの評価と対応	4	組織は、内部統制の目的に係るリスクの評価と対応ができるように、十分な明確さを備えた目標を明示し、リスク評価と対応のプロセスを明確にしているか。	4-1	組織は、個々の業務に係るリスクを識別し、評価と対応を行うため、業務の目的及び業務に配分することのできる人員等の資源について検討を行い、明確に示しているか。
			4-2	組織は、リスクの評価と対応のプロセスを明示するとともに、それに従ってリスクの評価と対応が行われることを確保しているか。
	5	組織は、内部統制の目的に係るリスクについて、それらを識別し、分類し、分析し、評価するとともに、評価結果に基づいて、必要に応じた対応をとっているか。	5-1	組織は、各部署において、当該部署における内部統制に係るリスクの識別を行っているか。
			5-2	組織は、識別されたリスクについて、以下のプロセスを実施しているか。 (1) リスクが過去に経験したものであるか否か、全庁的なものであるか否かを分類する。 (2) リスクを重要性（発生可能性と影響度）によって分析する。 (3) リスクに対していかなる対応策をとるかの評価を行う。 (4) リスクの対応策を具体的に特定し、内部統制を整備する。
			5-3	組織は、リスク対応策の特定に当たって、費用対効果を勘案し、過剰な対応策をとっていないか検討するとともに、事後的に、その対応策の適切性を検討しているか。
	6	組織は、内部統制の目的に係るリスクの評価と対応のプロセスにおいて、当該組織に生じうる不正の可能性について検討しているか。	6-1	組織において、自らの地方公共団体において過去に生じた不正及び他の団体等において問題となった不正等が生じる可能性について検討し、不正に対する適切な防止策を策定するとともに、不正を適時に発見し、適切な事後対応策をとるための体制の整備を図っているか。

統制活動	7	組織は、リスクの評価及び対応において決定された対応策について、各部署における状況に応じた具体的な内部統制の実施とその結果の把握を行っているか。	7-1	組織は、リスクの評価と対応において決定された対応策について、各部署において、実際に指示どおりに実施されていることを把握しているか。
			7-2	組織は、各職員の業務遂行能力及び各部署の資源等を踏まえ、統制活動についてその水準を含め適切に管理しているか。
	8	組織は、権限と責任の明確化、職務の分離、適時かつ適切な承認、業務の結果の検討等についての方針及び手続を明示し適切に実施しているか。	8-1	組織は、内部統制の目的に応じて、以下の事項を適切に行っているか。 (1) 権限と責任の明確化 (2) 職務の分離 (3) 適時かつ適切な承認 (4) 業務の結果の検討
			8-2	組織は、内部統制に係るリスク対応策の実施結果について、担当者による報告を求め、事後的な評価及び必要に応じた是正措置を行っているか。
情報と伝達	9	組織は、内部統制の目的に係る信頼性のある十分な情報を作成しているか。	9-1	組織は、必要な情報について、信頼ある情報が作成される体制を構築しているか。
			9-2	組織は、必要な情報について、費用対効果を踏まえつつ、外部からの情報を活用することを図っているか。
			9-3	組織は、住民の情報を含む、個人情報等について、適切に管理を行っているか。
	10	組織は、組織内外の情報について、その入手、必要とする部署への伝達及び適切な管理の方針と手続を定めて実施しているか。	10-1	組織は、作成された情報及び外部から入手した情報が、それらを必要とする部署及び職員に適時かつ適切に伝達されるような体制を構築しているか。
10-2			組織は、組織内における情報提供及び組織外からの情報提供に対して、かかる情報が適時かつ適切に利用される体制を構築するとともに、当該情報提供をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制を構築しているか。	
モニタリング	11	組織は、内部統制の基本的要素が存在し、機能していることを確かめるために、日常的モニタリング及び独立的評価を行っているか。	11-1	組織は、内部統制の整備及び運用に関して、組織の状況に応じたバランスの考慮の下で、日常的モニタリング及び独立的評価を実施するとともに、それに基づく内部統制の是正及び改善等を実施しているか。
			11-2	モニタリング又は監査委員等の指摘により発見された内部統制の不備について、適時に是正及び改善の責任を負う職員へ伝達され、その対応状況が把握され、モニタリング部署又は監査委員等に結果が報告されているか。
ICT への対応	12	組織は、内部統制の目的に係る ICT 環境への対応を検討するとともに、ICT を利用している場合には、ICT の利用の適切性を検討するとともに、ICT の統制を行っているか。	12-1	組織は、組織を取り巻く ICT 環境に関して、いかなる対応を図るかについての方針及び手続を定めているか。
			12-2	内部統制の目的のために、当該組織における必要かつ十分な ICT の程度を検討した上で、適切な利用を図っているか。
			12-3	組織は、ICT の全般統制として、システムの保守及び運用の管理、システムへのアクセス管理並びにシステムに関する外部業者との契約管理を行っているか。
			12-4	組織は、ICT の業務処理統制として、入力される情報の網羅性や正確性を確保する統制、エラーが生じた場合の修正等の統制、マスター・データの保持管理等に関する体制を構築しているか。







## 財務及び個人情報に関する事務についてのリスク例

分類No. 14 41 42 ⇒「要注意リスク」

区分	大分類	分類No.	リスク	具体例	評価担当部署	
財務に関する事務	プロセス	1	不十分な引継ぎ	人事異動や担当者不在時の事務引継ぎが十分に行われないことにより業務が停滞する。	職員課	
		2	進捗管理の未実施	業務の実行過程において、業務の進捗状況を管理していない。	総務課	
		3	情報の隠蔽	担当者が上司への報告・相談等をしなかったため問題が拡大する。	職員課	
		4	意思決定プロセスの失念	事業の開始に関する意思決定プロセスを失念する。	職員課	
		5	不明確な事務分担	職員間において、担当業務を押し付け合うなどにより業務が停滞する。	職員課	
	収入	6	徴収額の誤り	計算誤りにより徴収額を過大に、又は過少に間違える。	会計管理室	
		7	国庫支出金等の不適切な事務処理	不適切な事務処理や事務処理遅延により、補助金等が不交付となる。	財政課	
		8	収納金払込みの遅延	収納金の払込時期が遅延する。	会計管理室	
		9	調達遅延	国庫支出金等の歳入調定が遅れる。	会計管理室	
	支出	10	不適切な予算執行	予算に余剰が生じた場合でも、経費を使い切る。会計年度を誤る。	財政課	
		11	不適切な補助金等の交付	補助金額の算定誤りがある。補助金等が補助金等対象事業以外に不正に使用される。	財政課	
		12	報酬・報償の支払誤り	報酬等の算定誤り・支払誤りや別人に報酬等を支給する。	会計管理室	
		13	誤払い	支払額や支払先を間違える。二重に支払う。	会計管理室	
		14	支払遅延・支払漏れ	契約額や補助金の支払時期が遅延する。報償費等の支払が漏れる。	会計管理室	
		15	不正要求	不正請求を見過ごし、誤った給付等をする。	総務課	
		16	不当要求	不当な圧力に屈し、要求に応じて給付等をする。	総務課	
		17	前渡金の清算遅延	清算手続が遅延する。	会計管理室	
		18	実績報告等の未確認	実績報告書の不備又は内容誤りがある。	会計管理室（財政課）	
	19	概算払の清算遅延	概算払の清算が遅延する。	会計管理室		
	決算	20	決算書類の誤り	作成方法の誤りや財務データ等の改ざんを行う。	会計管理室	
		21	過大・過少入力	収入金額よりも過大な、又は過少な金額を財務会計システムに入力する。	会計管理室	
		22	システムへの科目入力ミス	財務会計システムへの入力時に、使用する科目を誤る。	会計管理室	
	契約	23	委託事業者トラブル	事業者に委託した内容が、適切に履行されない。事前承諾なしに再委託される。	契約管財課	
		24	取賄	事業者から賄賂を受け取る。	職員課（契約管財課）	
		25	不適切な内容での発注・契約	意思決定とは異なる内容又は不適切な価格での発注・契約をする。産業廃棄物処理に係る契約が法令に違反する。	契約管財課	
		26	架空受入れ	事業者からの納品に関して、架空の受入処理を行う。	契約管財課	
		27	意図的な分割契約	入札を避けるために意図的に分割契約をする。	契約管財課	
		28	不適切な業者指定	入札に適している契約を業者指定して契約している。	契約管財課	
		29	見積書徴取の不備	見積書未徴取や見積書に押印漏れ等の不備がある。	契約管財課	
		30	不適切な検査	発注内容と異なる数量を見逃して納品する。検査が遅延する。	契約管財課	
	現金・財産	31	現金の紛失	現金を紛失する。	会計管理室	
		32	郵券、ごみ処理券等の紛失	郵券、ごみ処理券等を紛失する。	会計管理室	
		33	横領	現金、郵券、備品等を横領する。	会計管理室	
		34	備品の紛失	管理体制の不備により備品を紛失する。	会計管理室	
		35	不適切な物品管理	継続使用可能な備品を不用品に組み替えて処分する。	会計管理室	
		36	公有財産の貸付料算定誤り	公有財産の貸付け（使用）において、貸付（使用）料の算定を誤る。	契約管財課	
		37	不十分な債権管理	債権管理台帳の記入に不備がある。	総務課	
	個人情報に関する事務	ICT	38	システム設定の誤り	システム設定に法令等に適合しないなどの誤りがあり、給付額等の算定を誤る。	情報政策課
			39	システムの操作ミス	操作ミスにより不適切な事務処理が発生する。	情報政策課
			40	アクセス権の不適切な管理	異動者のアクセス権を停止していないため、異動後に個人情報が閲覧できる。	情報政策課（総務課）
		個人情報	41	個人情報の紛失	個人情報が記載され、又は記録された書類や電子記録媒体を紛失する。	総務課
			42	個人情報の誤送付	別人の個人情報が記載された書類を郵送する。	総務課
			43	個人情報の誤交付	申請者を誤って個人情報が記載された書類を交付する。	総務課
			44	電子メール等による誤送信	メールやFAXの送信先や添付ファイルを間違えて、情報が漏えいする。	総務課（情報政策課）
			45	ホームページ等への誤掲載	ホームページ等に誤って個人情報を掲載する。	総務課（広報課）
			46	個人情報の不適切な提供・公開	不正に又は誤って第三者に個人情報を提供する。個人情報のマスキングが漏れた文書を公開する。	総務課

## 【留意事項】

※ 業務を外部化する場合（民間委託、指定管理者等）も含めて財務及び個人情報に関する事務に係るリスクの評価を行ってください。

※ 財務及び個人情報に関する事務において、上記以外に重要性の大きいリスクがあれば個別リスクとして選定してください。