

令和4年度包括外部監査結果における
「指摘及び意見」に対する措置状況
(令和6年度・2年目)

特定の事件（テーマ）

「区政におけるガバナンス視点の浸透とその文脈での行政機構の内部統制制度の構築の状況ならびに運用実態の妥当性について」

令和6年10月10日

大 田 区

令和4年度包括外部監査結果における「指摘及び意見」に対する措置状況

(令和6年度・2年目) (令和6年10月10日現在)

1 特定の事件 (テーマ)

区政におけるガバナンス視点の浸透とその文脈での行政機構の内部統制制度の構築の状況ならびに運用実態の妥当性について

2 監査実施期間

令和4年7月1日から令和5年3月23日まで

3 指摘及び意見

(1) 指摘 5件

法令、条例、規則等の形式的な違反を含む、実質的な違反がある場合、もしくは実質的な違反とまではいえないが、社会通念上、適切でないものであり是正すべきもの、又は、それに準ずるもの。

(2) 意見 50件

是正を必ずしなくてはならないものではないが、事務の執行について参考にするべき事項として監査人が区に対して提言するもの。

4 措置状況

指摘 5件				意見 50件			
措置済	措置中	検討中	参考扱	措置済	措置中	検討中	参考扱
5件	0件	0件	0件	16件	0件	0件	34件

(内訳No.)

(1) 指摘 5件 (6~10 ページ)

措置済	1、2、3、4、5
措置中	(該当なし)
検討中	<u>(該当なし)</u>
参考扱	(該当なし)

(2) 意見 50件 (14～51 ページ)

措置済	1、8、9、18、19、20、21、25、26、29、37、39、44、45、48、49
措置中	(該当なし)
検討中	<u>(該当なし)</u>
参考扱	2、3、4、5、6、7、10、11、12、13、14、15、16、17、22、23、24、27、28、30、31、32、33、34、35、36、38、40、41、42、43、46、47、50

(定義)

措置済 具体的な措置方針・内容が決定し、措置が完了している。

措置中 具体的な措置方針・内容が決定したが、措置の完了には至っていない。

検討中 具体的な措置方針・内容を検討中、又は措置を行うかどうかを検討中である。

参考扱 措置を行わないことを決定、又は措置を行うことが困難である(そぐわない)。

【指摘 5 件 (P 6 ~10)】

指摘 No.	報告書 指摘No.	報告書 ページ	項目	措置 状況	所属	本書 ページ
1	1-1	37	区ホームページにおける包括外部監査報告書等の公表	措置済	総務課	6
2	3-1	98	添付ファイル付きメール送信方法の検討	措置済		7
3	10-1	212	大田区職員等公益通報要綱の改善	措置済		8
4	10-2	213	公益通報制度の庁内周知	措置済		9
5	10-3	213	公益通報における外部通報窓口	措置済		10

指摘：No. 01（指摘 1－1）	措置状況：措置済	部課名：総務部総務課
項目：区ホームページにおける包括外部監査報告書等の公表		
指摘事項		
<p>大田区の場合、包括外部監査での報告と措置の公表に関して形式的には地方自治法の規定に遵守している。しかしながら、やはり、監査委員監査の結果やそれに対する区長等の措置状況を監査委員関連のweb siteのページでも公表しているように、同じweb siteでの公表も検討すべきだったと考える。地方自治法の公表規程との関わりの点では、内部統制推進担当の方の所管としてweb 公表を今後も続けるのが適切なのか、監査事務局とも協議の上、整理されることを提案する</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>指摘内容を踏まえ、包括外部監査の結果報告や措置状況の大田区ホームページでの公表方法について、監査事務局と協議しました。</p> <p>包括外部監査事務は、区長部局である総務部総務課（内部統制・情報セキュリティ担当）が所管課であり、公表内容に係る区民等からの問合せに第一義的に対応する窓口から公表することが適切であると考えています。</p> <p>なお、監査事務局の外部監査についての説明ページから、包括外部監査の結果報告及び措置状況のページへのリンクを貼ることで、確認しやすくなるよう改善しました。</p>		

指摘：No. 02（指摘 3-1）	措置状況：措置済	部課名：総務部総務課
項目：添付ファイル付きメール送信方法の検討		
指摘事項		
<p>PPAPから移行する計画のオンライン・ストレージからのダウンロード方式で外部との情報ファイル共有する代替案に関し、仮にパスワードがダウンロード用のリンクを送るメールと「同一経路」から、ほぼ同時に送られるようになるのであれば、それはPPAP問題の中の盗聴対策、誤送信対策としては同じことの繰り返しになると思われるので、パスワードの別途送信の件は再検討すべきである。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>外部へのファイル送信の代替案として、他の官公庁でも代替えとして採用されているオンライン・ストレージによる方式を採用しました。</p> <p>新方式におけるリンクとパスワードの送信方法については、送信先メールアドレスが同一であるため、異なる経路で送信した場合でも新たな盗聴対策や誤送信対策の効果を得られないこと、送信先にパスワード送付用の異なるメールアドレスを用意させることが困難であることから現状と同じ方式とし、ダウンロードの回数制限や停止、ダウンロード先の特定、送信したファイルの取戻し等のセキュリティ機能により誤送信対策を強化します。</p> <p>運用は、各種設定の完了、職員向け運用変更及び注意事項周知完了後、令和6年度中に全庁で移行します。</p> <p>※PPAP</p> <p>メールで外部とファイルをやり取りする際に、①メールでパスワード付のZIPファイルを送る、②別のメールでパスワードを送る、という2段階の方法を取る。従来セキュリティを考慮した方法として広く採用されてきたが、同じ経路でパスワードを送ることで盗み見される可能性があること、パスワード付のZIPファイルはウイルスチェックができないなどの問題点が指摘されており、企業・官公庁において見直しが進められている。</p> <p style="text-align: right;">（令和6年度・2年目）</p>		

指摘：No. 03（指摘 10－1）	措置状況：措置済	部課名：総務部総務課
項目：大田区職員等公益通報要綱の改善		
指摘事項		
<p>改正後の大田区職員等公益通報要綱は、改正目的である「退職職員への対応や匿名通報への対応」を一般職員が認識できるようには規定していない。要綱以外の文書でそれが可能になっていると説明できるだけでは十分とは考えられないので、改めて一般職員が分かり易い表現でこれらの要素を明記する必要がある。また、匿名通報を受け入れる場合に矛盾することになると思われる総務部長から通報者への通知義務の規定は、「希望があれば個別に通知する規定」に改めるべきである。また、要綱に明示された通報取扱の関係者と、現状の実務上の担当者の関係がわかりにくくなっている。実務の実態を反映した要綱の記載が望まれる。以上から、要綱は外部の法律専門家の助言も求めてなるべく早く再改定すべきである。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>指摘内容を踏まえ、令和5年9月1日付けで大田区職員等公益通報要綱を改正し、通報者の範囲を明確化しました。</p> <p>具体的には、要綱中の職員等の定義に「大田区職員等であった者（退職の日から起算して1年を経過していない者に限る。）」を加えました。</p> <p>また、「公益通報等は、原則として、通報者の氏名、所属その他の通報者が特定できる情報を記載し行うものとする。」との従前からの記載は残したものの、ただし書を追記し、「ただし、通報事実を具体的かつ客観的に指摘している場合その他通報取扱者がやむを得ないと認める場合は、匿名によることができるものとする。」としました。併せて、匿名通報の場合及び通報者が当該通報に係る受理、処理、調査結果の各通知を希望しない場合について、当該通知義務は対象外となることとしました。</p>		

指摘：No. 04 (指摘 10-2)	措置状況：措置済	部課名：総務部総務課
項目：公益通報制度の庁内周知		
指摘事項		
<p>内部通報制度の職員への案内・周知は、それがされたとしても最新でも2009年に各所属長からそれぞれの所属職員への周知という方法で行われたことしか記録に残っていない。内部通報制度が機能するようにその存在と安心と通報処理の実効性が期待できる仕組みであることを、頻繁に（例えば、庁内掲示や毎月の職員向け一斉庁内メール配信などの手法で）通報取扱者名で情報発信すべきである。内部通報制度に本気で取り組むのであれば、周知の不足問題には待った無しのアクションが求められる。なお、職員に対する通報窓口の案内文書の例示を民間の一例からこの節の末尾に資料として収載しているので参考にされたい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>指摘内容を踏まえ、令和5年度から庁内向けの内部統制推進広報紙「Action!」の中で、制度、通報対象者、通報者及び通報内容の秘密保持並びに相談窓口等公益通報制度の周知を行っています。</p> <p>今後も、職員の制度理解、実効性の確保に寄与するよう当該広報紙を始めとした周知を継続していきます。</p>		

指摘：No. 05（指摘 10－3）	措置状況：措置済	部課名：総務部総務課
項目：公益通報における外部通報窓口		
指摘事項		
<p>コスト面の懸念があるとしても外部通報窓口のない内部通報制度は制度の実効性を高める上で重要な要素が欠けていると言わざるを得ない。区の職員にとっては、通報窓口が総務課長や人事課長に限定されていると、通報を躊躇する心理が働きがちと思われるため、区長部局の執行組織の幹部から独立した弁護士や内部通報窓口サービス受託の専門業者などの外部通報窓口の設置をし、通報先の選択肢を増やすべきである。これは、要綱の改正にも反映させるべきである。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>令和6年度から大田区職員等公益通報要綱を一部改正の上、区長部局管理職（総務課長、人事課長等）から独立した弁護士資格を有する外部相談員（制度）を導入しました。</p> <p>区職員等が公益通報を行う際は、通報取扱者を選択できることとなり、実効性をより一層担保できるよう改善しました。</p> <p style="text-align: right;">（令和6年度・2年目）</p>		

【意見 50 件 (P14～51)】

意見 No.	報告書 意見No.	報告書 ページ	項目	措置状況	所属	本書 ページ
1	1-1	37	大田区内部統制取組報告書の公表	措置済	総務課	14
2	1-2	38	トップダウン、ボトムアップ双方からの内部統制	参考扱		14
3	1-3	38	リスク評価と対応の継続的な見直し	参考扱		15
4	1-4	38	内部監査の必要性	参考扱		16
5	1-5	38	包括外部監査、監査委員監査指摘事項等の対応	参考扱		16
6	1-6	39	例規集システム登載の要綱等整理	参考扱		17
7	1-7	39	業務における弁護士法律相談	参考扱		18
8	1-8	39	区ホームページの組織図改善	措置済		19
9	2-1	73	「情報ガバナンスの確立のためのガイドライン」更新	措置済	情報 政策課	20
10	2-2	73	システム操作ログ等確認	参考扱		21
11	2-3	74	職員の情報セキュリティ意識向上	参考扱		22
12	2-4	74	アクセス権限管理	参考扱		23
13	3-1	98	情報セキュリティ管理体制	参考扱	総務課	24
14	3-2	99	大田区情報セキュリティ対策基準の公表	参考扱		25
15	3-3	99	情報セキュリティ監査における監査計画立案	参考扱		26
16	3-4	99	情報セキュリティ委員会における課題共有	参考扱		27
17	3-5	100	添付ファイル付きメール送信方法改善対応	参考扱		28
18	3-6	100	委託契約等終了時の機密情報、個人情報返却	措置済		29
19	3-7	100	委託事業者等へ機密情報を提示する際の取扱い	措置済		29

意見 No.	報告書 意見No.	報告書 ページ	項目	措置状況	所属	本書 ページ
20	4-1	126	特別出張所における情報セキュリティ対策共通化	措置済	地域力 推進課	30
21	4-2	127	特別出張所におけるリスク分析を踏まえた継続的な情報セキュリティ研修	措置済		31
22	4-3	127	特別出張所における郵送による証明書等発行事務	参考扱		31
23	5-1	146	執務場所への監視カメラ設置	参考扱	戸籍 住民課	32
24	5-2	146	アクセスログの定期的な確認	参考扱		33
25	6-1	163	BCP策定及び見直しにおける外部評価	措置済	防災危機 管理課	34
26	6-2	163	BCPの有効性を高める取組	措置済		35
27	6-3	164	BCPの継続的改善	参考扱		36
28	7-1	174	ICT-BCPの見直し検討	参考扱	情報 政策課	36
29	7-2	174	災害時事業継続のための連絡手段	措置済		37
30	7-3	175	BCPの実効性を高める事業継続管理体制構築	参考扱		38
31	7-4	175	災害時復旧見直し情報の設定	参考扱		38
32	7-5	175	災害復旧時のデータセンター活用	参考扱		39
33	8-1	191	誤送金回収手順事務の標準化	参考扱	会計 管理室	40
34	8-2	191	資金前渡事務の改善検討	参考扱		41
35	10-1	213	内部通報制度の有効性確保	参考扱	総務課	42
36	10-2	214	専門家による内部通報に関する研修及びマニュアル整備支援	参考扱		43
37	11-1	233	「福祉オンブズマン制度運営状況報告書」の区ホームページ掲載方法	措置済	広聴 広報課	43
38	11-2	233	福祉オンブズマンの調査対象範囲	参考扱		44
39	11-3	234	意見・要望等受付制度の区ホームページ案内方法	措置済		45

意見 No.	報告書 意見No.	報告書 ページ	項目	措置状況	所属	本書 ページ
40	12-1	260	若年層職員の昇任意欲醸成	参考扱	人事課	46
41	12-2	260	多様性を意識した組織運営	参考扱		46
42	12-3	261	I C T人材確保と受入体制	参考扱		47
43	12-4	261	特別区人事・厚生事務組合による共同処理	参考扱		47
44	13-1	274	広聴広報におけるL I N E活用	措置済	広聴 広報課	48
45	13-2	274	区ホームページにおける統一的な表現	措置済		48
46	13-3	275	外部コンサルタント等を活用した区ホームページ見直し、改善	参考扱		49
47	13-4	275	区ホームページの運用ルール	参考扱		49
48	13-5	275	区ホームページの翻訳機能	措置済		50
49	13-6	275	区報のP R	措置済		50
50	13-7	276	区報の発行、紙面の充実等検討	参考扱		51

意見：No. 01（意見 1－1）	措置状況：措置済	部課名：総務部総務課
項目：大田区内部統制取組報告書の公表		
意見事項		
<p>現状の区議会報告用の内部統制取組報告書は一般区民にとってわかりやすいかと言えば、そうとも言えず、今後、内部統制推進担当からの広報として庁内の活動をわかりやすく外部利害関係者に伝えるという視点で、分かり易くまとめたサマリー版の作成というのも十分検討すべき点と史料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>意見内容を踏まえ、内部統制取組報告書（令和 5 年度）の本編及び概要版について、大田区ホームページ「内部統制の推進」コンテンツで公表しました。</p> <p>今後、記載内容等についても、区民にとってわかりやすいよう、より一層工夫に努めます。</p> <p style="text-align: right;">（令和 6 年度・2 年目）</p>		

意見：No. 02（意見 1－2）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：トップダウン、ボトムアップ双方からの内部統制		
意見事項		
<p>リスク分析においては職員からのボトムアップでの指摘、それから区政のリーダーからの問いかけや指摘の、双方からのインプットで区におけるリスク分析が行われているという状態が区のステークホルダーから見ると好ましいと考える。ボトムアップで作られた点検チェックリストを承認するという関与にプラスアルファの関与が望ましいと外部監査人は考える。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>区は、令和元年度に内部統制取組方針を定めるとともに、全庁で内部統制を進めていくため、区長を会長とする大田区内部統制推進会議を中心とする内部統制推進体制を構築しました。自己点検チェックリストを始めとした、現在進めている様々な取組を推進会議の決定に基づき進めています。</p> <p>今後は、各部局が実施している独自の内部統制の取組を全庁に広げていくなど、内部統制の更なる充実に継続的に取り組んでいきます。</p>		

意見：No. 03（意見 1－3）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：リスク評価と対応の継続的な見直し		
意見事項		
<p>過剰なリスク対応になっていないかという視点は、区の組織においては一層注目すべき点である。リスク分析、リスク管理というのは、すべて管理を強める方向に行くばかりではなく、今となっては必要もないのに管理を厳しくしていたものについては、管理を緩めていかないと非効率な事務運営になるということも意識してもらいたい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>区では業務の効率的かつ効果的な遂行を実現するため、事務事業の見直し、改善を進めています。例えば、業務自動化ツール（RPA）を導入する際は、既存の事務フローを見直し、RPA対応の処理手順を新たに作成しています。併せて、リスクの評価と対応に関しても適切に見直し、作業時間の短縮や正確性の向上につなげています。</p> <p>コンプライアンスの推進、業務の効率的かつ効果的な遂行、財務に関する適切な事務の遂行等の内部統制取組方針に基づき、今後も、個々の事務の目的や特性を確認し、あり方を整理、見直しする中で、適切に対応していきます。</p>		

意見：No. 04（意見 1－4）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：内部監査の必要性		
意見事項		
<p>内部監査のない内部統制システムは画龍点睛を欠く、というのが外部監査人の意見である。立ち上げまでのハードルは高く、時間も掛かるかもしれないが、内部監査部門を立ち上げる際には、担い手としては内部異動で、一から勉強してもらって内部監査活動を始めてもらうというより、責任者ならびに室員とも外部から民間での内部監査経験者を採用または委託形式で活動を始められ、順次、内部からの異動者とミックスして活動を充実させるのが良いと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>所管課では、業務を進めていく上で、日常的モニタリングとして、自己点検を行っています。また、会計管理室では、会計事務規則及び物品管理規則に基づき、全所属を対象とし、現金及び有価証券の取扱い、帳簿及び証拠書類の整理、物品の出納保管、供用その他の管理事務並びに使用状況について実地による自己検査を実施しています。</p> <p>さらに、総務課では、セキュリティ対策基準に基づき、機密性の高い情報の管理状況、パスワード設定、記録簿確認等の運用関係に係るセキュリティ監査を継続的に実施しています。なお、セキュリティ監査の実施に当たっては、専門性、最新のセキュリティ対策を取り込むことが効果的であることから、外部事業者に業務委託しています。</p> <p>このように、日常的モニタリングとともに、必要に応じて統制機能部門によるチェックを行うなど、内部統制が有効に機能していることの確認を継続的に進めています。</p>		

意見：No. 05（意見 1－5）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：包括外部監査、監査委員監査指摘事項等の対応		
意見事項		
<p>監査委員監査や外部監査の報告書が出た後の、庁内でのアクションが、行政トップを巻き込まない形でルーティン作業化しているように見える点については内部統制上、改善の余地があるのではと考える。</p> <p>監査委員監査や外部監査人監査については、ガバナンス上、今まで以上の行政トップのコミットメントが見えることが望ましい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>定期監査等の監査委員による監査及び包括外部監査の結果（指摘等）に対し、講じた措置は、区長の確認を経て、自治法の規定に基づき監査委員へ通知しています。</p> <p>引き続き、各監査における結果に対して、全庁で適切に対応していきます。</p>		

意見：No. 06（意見 1－6）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：例規集システム登載の要綱等整理		
意見事項		
<p>要綱でもオンライン上での確認不能、検索できないとなると、定められたルールを守れない、他方、事実上無効となった要綱もまだ形の上では廃止されていないという不具合が生じる可能性があり、内部統制上の一つのテーマとして要綱の棚卸しと整理は取り上げるべきと思料する。要綱の次は、要領レベルも対象に。尚、内部統制推進担当からの補足説明で、「「●年●月●日に限る」「失効する」などの文言で抽出し、ヒットしたものは所属へ確認している。」とのことだった。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>区の要綱等については、大田区例規集システム取扱要綱及び要綱、要領、基準等のシステム登載等に関する基準に基づき、区民生活に直接関係しないものを除き、原則、大田区例規集システムに登載し、大田区ホームページ上で閲覧に供しています。</p> <p>各所管課が、要綱等の制定、改正、廃止等を行い、総務課宛て同システム登載等依頼を行います。総務課では、当該システムの整備・保守運用を行い、登載に係る事務を執行しています。</p> <p>同システム登録データの更新については、総務課から、例年1月頃、所属長宛て通知しています。さらに、年10回、直近の要綱等の制定、改正、廃止等に係るシステム登載依頼期限について全課周知を行い、所管課へ勧奨し、必要な更新作業を行っています。併せて、効力を失った要綱等の登載終了にも努めています。</p> <p>今後も、同システム登載データの適切な更新等について、庁内全体で意識を高め、正確な情報公開に取り組んでいきます。</p>		

意見：No. 07（意見 1－7）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：業務における弁護士法律相談		
意見事項		
<p>庁内の法規担当の幹部職員が弁護士資格を持っている場合でも、より客観的・専門的な法的知見を行政に活かすためには、役所外で法律事務所を構える開業弁護士に各所管課からも法規担当からの個別の許可を得なくても相談できるなど、相談しやすい体制の確保が欠かせないと考える。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>区では、弁護士資格を有する法務担当課長が区の事務執行における法律事務、訴訟事務、法規関係文書審査、条例・規則及び訓令審査等の事務を所管しています。</p> <p>また、業務に必要な法律相談体制として、区の一般事務について、総務課法規担当が契約している顧問弁護士に、職員が法律相談可能な仕組みがあります。具体的には、各事業課における困難事例の照会、根拠法令、法解釈、区としての考え方、注意点、今後の対応等についてアドバイスを受け、その後の事務執行に反映しています。</p> <p>また、企画、人事、債権管理、生活福祉、まちづくり等の特殊で、専門性が高い法律相談分野については、各事業課において、当該業務専門の顧問弁護士業務委託の契約を締結し、問題解決に取り組んでいます。</p> <p>さらに、教育分野の知見を有する弁護士が小・中学校を含む大田区教育全般の相談等に対応しています。</p> <p>今後も、契約内容や対象分野の見直しを図りながら、区職員が相談しやすい環境確保を継続し、弁護士の専門的知見を活かして問題解決を図っていきます。</p>		

意見：No. 08（意見 1－8）	措置状況：措置済	部課名：総務部総務課
項目：区ホームページの組織図改善		
意見事項		
<p>区が内部統制システムを導入している過程においても、例えば小学生高学年でもわかるように「区におけるガバナンスはこうやって成り立っている」ということを分かり易く説明するページがあってもいいのではないかと思われる。</p> <p>現在開示されている組織図について外部監査人が考える問題点は、階層構造は示されているとは言え、数ページに渡る部課名の羅列であって、一覧性がないということである。他の自治体等の組織図の開示例も掲載したので、参照してもらいたい。</p> <p>これからもこれまでの伝統的な組織図のパターンを活かした web 開示をするのであれば、組織図のトップページとしてはもう少し纏めた形で 1 ページに収まるように、区長部局・教育委員会・選挙管理委員会・議会・監査委員の関係性がわかる組織図を持ってきて、区長部局の詳細については、各部毎にドリルダウンで詳細ページに飛ぶような提示の仕方がいいのではないか、また更に課ごとの職務の情報ページとも相互リンクされるような構成にしたらいのではないかと思われる。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>意見内容を踏まえ、大田区ホームページに掲載の組織図は、罫線を追記するなど表記を修正しました。</p> <p>なお、組織図の記載については、当該自治体の規模、行政所管（部局課所）数及び区民ニーズ等に応じて、各自治体の裁量で必要な対応を取るべきものであり、現状の組織図が適切であると所管の企画課も考えています。</p> <p>今後も、区民要望及び行政課題を踏まえ、必要な対応を行います。</p>		

意見：No. 09（意見 2－1）	措置状況：措置済	部課名：企画経営部情報政策課
項目：「情報ガバナンスの確立のためのガイドライン」更新		
意見事項		
<p>情報システムの形態の変化、管理体制の変更や要員の異動などにあっても適切な管理運用が継続できるように、今後はガイドラインの適時の見直しが行われることが望ましい。そのために、ガイドラインのアップデートを各年度の業務計画に盛り込み、担当課員も指定して、確実かつ着実なガイドライン更新が図られる体制とすることを提案する</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>ガイドラインの定期見直し及び更新に係る体制を令和 5 年 9 月修正の情報政策課事務分担及び年度業務計画に明記しました。</p> <p>なお、監査時に対応中であった情報ガバナンス確立のためのガイドラインを補完する位置付けの「クラウドサービス導入のためのガイドライン」は、令和 5 年 6 月 30 日付で制定済みです。</p>		

意見：No. 10（意見 2－2）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部情報政策課
項目：システム操作ログ等確認		
意見事項		
<p>ログの確認に関しては、不定期のランダムサンプリングチェックを業務に組み込むことができな いか、検討してもらいたい。ランダムサンプリングと言っても、無作為抽出よりは、AI 活 用あるいは人による条件設定での監査プログラム実行で怪しい動きのログを解析することが望 ましい。</p> <p>このような提案をする理由は、要求フォルダからリリース・フォルダにファイルを移すプロ セスに関して、係長以上は自己承認できる運用ルールであることを確認しているからである。 悪用されると、係長以上は不正目的で庁内ネットワーク上の情報を外部に送信することができ る。新任係長への昇任時研修で、何か漏洩があった場合には一番初めに疑われるのは係長以上 になると説明し、自身の行動に気を付けるよう忠告することで牽制しているとの説明であった。 それだけでは心理的牽制は十分ではないと考えるので、ログの不定期モニタリングの実施と、 そういう監視体制であることを周知することで牽制効果を高めるべきと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>職員（係長を含む）がファイルを書き出した場合、各課で通知先と設定した係長宛に、書き 出し操作状況通知（操作者名、ファイル名等）をグループウェアにより送信し、都度適正な処 理がされているかチェックしています。</p> <p>また、セキュリティ維持及び向上のため、今後も最新技術情報及びそれに基づくソリューシ ョンの情報収集を常に行い、自治体でも採用可能なソリューションについて研究すると共に、 職員のセキュリティ意識の向上に取り組んでいきます。</p>		

意見：No. 11（意見２－３）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部情報政策課
項目：職員の情報セキュリティ意識向上		
意見事項		
<p>対話型のテクノロジーを使うことで、職員ユーザーのITリテラシー、セキュリティ感度を上げながら、セキュリティインシデントを生じさせない仕組みをプロセスの中にビルトインすることも検討してもらいたい。具体的には、メールの最終的な送信前に、庁内ユーザー宛てのメールアドレスと、外部のメールアドレスを自動的に峻別し、本当にこのまま（この相手、このコンテンツ、この添付ファイル）送っていいのか問いかける電子メール付加サービスがある。大量の送信先がある場合には、受信者のメールアドレス開示を避けるために、Bccで送るべき状況ではないかと、提案してくるようなメニューも考えられる。最終的には、ユーザーが理解した上で選択・決定というプロセスを日常的に使うことで、セキュリティ感度も上がっていくものだろうし、そこに研修という知識をブラッシュアップする機会が加われば更に、ユーザーの正しい理解も促進できるのではないか。</p> <p>また、庁内のオペレーションでもAIの活用を進めて行けば、強制Bccの件に留まらず、必ずしも問答無用型のソリューションを採用せずとも、利便性を確保しつつ、情報セキュリティの堅牢さも維持できるのではないだろうか。是非検討いただきたいテーマである。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>現在、区が採用しているメールシステムには、対話型の機能はありません。</p> <p>指摘のような機能を満たすシステムについて調査はしていませんが、今後、情報報収集を行い、次期メールシステム選定時に選定要件に盛り込むことを検討します。</p> <p>また、AIによるサポートがあっても、ヒューマンエラーをなくすことはできないことから、今の段階で一律強制のセキュリティをなくすことができないものと考えますが、今後は情報収集を行い研究していきます。</p>		

意見：No. 12（意見 2－4）	措置状況：参考級	部課名：企画経営部情報政策課
項目：アクセス権限管理		
意見事項		
<p>特権アカウントが許可された者にのみ適切に付与されているかを確認するために、定期的な特権アカウントの棚卸作業が行われることがより望ましいと考える。また、高度なネットワークシステムを扱う情報政策課なのだから、管理体制の不備をアナログな手作業で解決するのではなく、管理台帳の自動作成・更新に R P A（Robotic Process Automation）の活用が可能かどうかとも検討すべきではないかと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>情報政策課内における特権 I D の権限管理については、毎年度切替時及び年度途中の人事異動発生時に適時対応しています。</p> <p>提案の定期的な I D 棚卸に資する特権管理システムは、現行システムの運用が大きく変わる可能性があること及び費用対効果の面から現在導入はしていませんが、今後も調査・研究を行っていきます。</p>		

意見：No.13（意見３－１）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：情報セキュリティ管理体制		
意見事項		
<p>情報セキュリティ管理体制における執行と方針策定・評価チェック体制の仕組みは、現状のメンバー構成だと、相互牽制が十分に働くとは考えにくい。内部統制上、望ましい仕組みとしては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 執行サイドのトップと方針策定・評価チェック体制を司る機関のトップは別人が担当する方が望ましい ● 情報セキュリティ委員会で、十分な専門性を持ち、執行サイドから独立して公正・客観的な立場から意見を述べられる者が必要である。具体的に考えられるのは、ここに外部の情報セキュリティの専門家も委員として追加選任することである。 <p>以上は今後の検討課題だが、意思決定の透明性と客観性を保つための仕組み作りというのは情報セキュリティの分野でも重要だというのが外部監査人の考えである。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>情報セキュリティ委員会は、総務省「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、情報セキュリティに関する重要事項を決定する機関として設置しています。同ガイドラインにおいて委員会は情報セキュリティ管理体制のトップであるCISO（最高情報セキュリティ責任者）が構成員を招集し開催することとしています。区では国のガイドラインに沿って、CISOである情報統括責任者と情報セキュリティ委員会の委員長とも総務部を担任する副区長としています。</p> <p>情報セキュリティ委員会で情報セキュリティポリシー等、情報セキュリティに関する区の重要事項を決定するにあたっては、必要に応じて、委員以外の者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができます。</p> <p>情報セキュリティ委員会の下部組織として、情報セキュリティ部会を設置し、委員会における審議事項の細部についての調査、検討、確認及び委員会から委任又は検討を指示された事項を審議しています。情報セキュリティ部会においても、調査及び検討を円滑に行うため専門的知識を有するもの出席を求め、その意見又は説明を聴くことができるとしています。</p> <p>情報セキュリティ部会で審議した事項のうち個人情報を取り扱うものについては、大田区情報公開・個人情報保護審議会に意見を求め、その意見を踏まえて情報セキュリティ委員会で決定しています。</p>		

意見：No. 14（意見３－２）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：大田区情報セキュリティ対策基準の公表		
意見事項		
<p>区のweb siteでの情報セキュリティのポリシーに関する説明は公開できる情報セキュリティ基本方針の説明をしている程度であるが、区民向けに安心できる情報を開示するのであれば、総務省の発表する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改訂に情報セキュリティ対策基準まで含めて、どこまで準拠しているのか、大田区独自のポリシーがあるとすればそれは何か、開示できる限りで説明することが望ましいと外部監査人は考える。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>区が保有する情報資産に対して、必要かつ効果的な情報セキュリティ対策を実施し情報資産を守っていくために、情報セキュリティポリシーを定めています。</p> <p>区のセキュリティポリシーは、総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき策定しておりますが、区の情報セキュリティ対策についてのも具体策等を掲載しているため、大田区情報セキュリティ対策基準及び各所属のセキュリティ実施手順については、外部には非公開としています。</p>		

意見：No. 15（意見 3－3）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：情報セキュリティ監査における監査計画立案		
意見事項		
<p>情報セキュリティ監査の指摘事項の内容には、現場ユーザーの初歩的なセキュリティルールに対する考えの甘さに起因するものなどが見受けられ、情報セキュリティ対策担当による、随時の全庁向け注意喚起での情報管理リテラシーのレベル向上は引き続き必要と思料する。</p> <p>また、監査の有効性を高めるためにも、しっかりした監査計画の立案は重要である。最近の監査結果のトレンド、最近の世の中のセキュリティ監査関連トピックを踏まえた、リスク分析と重点監査項目の設定、監査結果に対する改善状況のフォローアップチェックまでを視野に入れた適切な監査計画の立案が望まれる。もし、それらが明確に意識されて来なかったのであれば、今後の監査計画の立案に活かしていただきたい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>情報セキュリティ監査にあたっては、大田区の情報セキュリティ対策の現状とともに、実施する事業者の専門的知見を踏まえて行うことが効果的であり、意見のとおり事前に監査計画を策定しています。</p> <p>また、監査により指摘された事項については、監査を受けた所属だけの改善に留めることなく、全庁的な視点で対応し改善を進めていくことが必要であることから、情報セキュリティ委員会への報告や全職員に向けた周知を引き続き行っていきます。</p>		

意見：No. 16（意見 3－4）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：情報セキュリティ委員会における課題共有		
意見事項		
<p>PPAPに関して問題があることが社会的に認知されている中で、問題の解説自体、情報セキュリティ部会や情報セキュリティ委員会で議題として取り上げられず、区の方針策定やセキュリティ状況を評価する組織に正しい情報が速やかに共有される動きとならなかったことは、内部統制の観点からは問題であると考えます。</p> <p>この問題に限らず、様々なセキュリティ上の検討課題について、対策の目途がつくまで待たずに部会や委員会との適切・適時な情報共有を図っていくことが必要である。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>大田区情報セキュリティ委員会規則に基づき、委員会の下部組織として、情報セキュリティ部会を設置し、情報セキュリティ委員会における審議事項の細部についての調査、検討、確認及び委員会から委任又は検討を指示された事項を審議しています。情報セキュリティ部会は、審議の結果を委員会に報告し、情報セキュリティ委員会において決定されます。</p> <p>なお、大田区ではメールの圧縮や暗号化に伴う事故は発生しておりませんが、発生した場合又は発生の疑いがある場合は、速やかに情報セキュリティ部会において調査・検討を行い、情報セキュリティ委員会に報告を行っています。</p>		

意見：No. 17（意見 3－5）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：添付ファイル付きメール送信方法改善対応		
意見事項		
<p>PPAPから移行する代替案に関して、技術的な情報セキュリティの観点ではなく、区民向けの説明上の無難さからか、クラウド・ストレージからのダウンロードにパスワードが必要な仕組みに設計しようとしていると理解しているが、本来、情報セキュリティの主管部署として考えるべきは、専門家の立場から説明責任をきちんと果たすことなのではないだろうか？ 区长レベルの政策判断として、区民の安心感を重視した工夫をするというのは政策上ありうると思われるが、税金という公金の使い方として、そこを重視することは妥当なのかという疑問がある。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>代替案については、オンライン・ストレージにアクセスするサイトのURLを記載したメールと、別メールでサイトにアクセスするためのパスワードを送信する方法を検討しています。これは、万が一サイトのURLが外部に漏れた際の二重の安全管理措置として検討しているものです。</p> <p>新方式については、今後予定されている区のメール・システム及びオンライン・ストレージの改修・再構築に併せて移行する予定です。引き続き運用方式の検討を進めます。</p>		

意見：No. 18（意見 3－6）	措置状況：措置済	部課名：総務部総務課
項目：委託契約等終了時の機密情報、個人情報返却		
意見事項		
<p>業務上一時的に機密情報や個人情報に接する可能性のある外部業者に対して、契約終了時、付帯条項第 16 条の即時返却義務の対象にならない情報あるいはケースの例示がないのは、相手方業者にとっては不安定な状態に置かれることにもなるため、除外されるケースなどの例示集や考え方の整理を情報セキュリティ対策担当で作成すれば、全庁で同じ目線で各所管課が運用するのを支援できると思われる。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>付帯条項第 16 条の即時返却義務については、本来は全ての契約に適用されるものです。返却義務の対象にならないケースについては、取り扱う情報や業務内容等に特有の事情により異なるため画一的な例示は困難ですが、契約締結時に契約相手方が返却義務の適用について把握できるようにすることは、区の情報資産を守ることにつながります。</p> <p>契約締結時に各所属において契約相手方への丁寧な説明と相互理解を進めるよう、改めて全職員に周知しました。</p>		

意見：No. 19（意見 3－7）	措置状況：措置済	部課名：総務部総務課
項目：委託事業者等へ機密情報を提示する際の取扱い		
意見事項		
<p>庁内の契約主管課になる各所管課あるいは所管課でなくても外部業者に機密レベル 3 以上の機密情報を提示する時には、明確に付帯条項上の機密情報に該当する旨の指摘と、（電子的に提供されたケースも含め）契約終了時の情報取り扱いの指示をするよう、情報セキュリティ対策担当よりある程度定期的に注意喚起すべきと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>個人情報を含む機密性の高い情報を取り扱う委託契約については、事前に情報セキュリティ部会に、契約終了時の情報の取り扱いも含めたセキュリティ対策を記して付議することとしています。契約締結時に各所属において契約相手方へ情報の取扱いについて適切に指示するよう、改めて全職員に対して注意喚起を行いました。</p>		

意見：No. 20（意見４－１）	措置状況：措置済	部課名：地域力推進部地域力推進課
項目：特別出張所における情報セキュリティ対策共通化		
意見事項		
<p>紙による事務処理がまだかなり残っているため、保管を含めた後処理の工程での紙文書の流出による情報漏洩リスクをゼロにすることはできない。これらは、区民等による申請・届出に電子申請システムを導入することで、申請から受付・承認に至るプロセスをシステム上で行うことによって低減できる可能性がある。</p> <p>しかし、申請者の中には不慣れから電子申請などに対応できず新しい方式への不満が募る場合があるかもしれない。庁舎内での申請者に対するアシスト要員を配置することで、申請等の手続きを支援しスムーズな移行を実現することも可能だろう。</p> <p>更に、区民情報系システムの操作ログのチェックは特別出張所として共通の定められたルールにはなっていないが、日常的に（ランダムでサンプリング的に）チェックできる特別出張所もあるようなので、共通手順に採用してはどうだろうか。この提案に対しては、定期的なログチェックと問題発生時のログチェックは分けて考えるべきで、前者は機械的な方法、後者は発見的手法で行う等、異なるアプローチをすべきという意見がある。また、定期的なログチェックという提案に対しては、「何を以て問題操作なのか、というのを特定することは困難であり、今後紙の申請書が必要なくなれば、さらに困難となる。事故が起こった後、検証するのがログであって、未知の問題（大量検索や特定情報の頻繁なアクセス等、明らかに異常なものを除く）に対してログチェックはまったく有効ではない（サンプリングは無意味）と考える。」という特別出張所関係者からの意見がある。</p> <p>特別出張所における個人情報漏洩対策は、特別出張所全体で同水準・同内容とは言えない状況がある。住民サービス担当係長会で共通対策と、出張所毎の状況に応じた対策を行うものの整理をすることを提案する。</p> <p>また、紙ベースのオペレーションが残る限りは、使用済み紙のシュレッダー手続きについても、すべての特別出張所で同じ目線での規則の採用が必要ではないかと思われる。</p> <p>最後に、紙であれ電子であれ個人情報の取り扱いをする以上は、問題の発生を未然に防ぐために執務室内に監視カメラの設置による牽制をすることを検討する余地があるのではないかと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>令和５年６月に地域力推進係長会の幹事所長と副所長によりPTを組んで、各所の情報セキュリティ実施手順の内容の統一化について検討を進めました。総務課内部統制・情報セキュリティ担当へ相談しながら、ひな型を作成し、各所は、ひな型に基づき、情報セキュリティ実施手順の見直しを行いました（令和５年８月）。</p>		

意見：No. 21（意見４－２）	措置状況：措置済	部課名：地域力推進部地域力推進課
項目：特別出張所におけるリスク分析を踏まえた継続的な情報セキュリティ研修		
意見事項		
<p>地域力推進課では、特別出張所職員向けの研修を定期的実施することにより、問題事例を共有し、同様の事故の再発を防止する努力をしている。令和４年度の７月に実施した研修では、各出張所の住民サービス担当の係長からリスク想定洗い出しをしてもらってから、それを取りまとめる形で研修を企画した。今後もこの研修企画を通じてリスク分析をビルトインし、現場の事務処理におけるコントロール・ポイントを見直す仕組みを継続してもらいたい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>引き続き、部内において、セキュリティ研修を実施していきます。 令和５年度は令和５年９月２６日に、地域力推進部情報セキュリティ研修を実施しました。</p>		

意見：No. 22（意見４－３）	措置状況：参考扱	部課名：地域力推進部地域力推進課
項目：特別出張所における郵送による証明書等発行事務		
意見事項		
<p>行政事務の経済性・効率性を考えた場合には、現状の職務分掌を郵送請求について継続することは、処理件数とそのため行政コストのバランスが良くないと考えている。部統制的リスク評価をするのであれば、区的意思決定者は、むしろ戸籍ならびに住民票に関する郵送による申請への対応は戸籍住民課の郵送担当に集中させるという、新たなルールの採用を検討する方が合理的であると思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>ホームページや市町村便覧、電話の問合せ等においては、郵送請求先は戸籍住民課を案内しています。一方で、行政サービスとして、特別出張所へ届いたものは、戸籍住民課への回送に日数がかかるため、住民等の不利益にならないよう、特別出張所において処理すべきと考え、要綱において特別出張所においても所管すると定めています。</p> <p>また、取扱いについては、令和５年５月の特別出張所住民サービス担当係長会において周知しました。</p>		

意見：No. 23（意見５－１）	措置状況：参考扱	部課名：区民部戸籍住民課
項目：執務場所への監視カメラ設置		
意見事項		
<p>不適切な個人情報閲覧、持ち出しについては研修等を通じて醸成された職務倫理に関する組織文化と職員等の順法意識の高さ、現場の多忙さを根拠に情報漏洩のリスクは低いと外部監査人も認識しているが、一般論として（不正の）意思があれば巧妙な偽装も可能かもしれないので、執務場所に監視カメラを設置する対策は再考の余地があると思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>所属長は、セキュリティ対策基準でセキュリティ管理者、かつ、大田区個人情報の保護に関する法律施行条例に規定する個人情報管理責任者として、区の機密情報及び保有個人情報の適正な管理、職員の指導、監督及び意識啓発等総括的に指揮監督を行っています。</p> <p>具体的には、入力内容や送付文書等郵送前の複数人によるチェック、許可された機器以外のシステム接続制限、委託事業者に対する機密情報の持ち出しなどを防止するための私物の持込禁止や事業者による持ち物チェック及びログの確認等、様々な方法で執務室内における漏洩等の対策を講じています。</p> <p>これからもセキュリティ対策基準等の定めに基づき、所属長を中心に、職員に対し、適切な指導監督を行っていきます。</p>		

意見：No. 24（意見 5－2）	措置状況：参考扱	部課名：区民部戸籍住民課
項目：アクセスログの定期的な確認		
意見事項		
<p>アクセスログが保存されていることは職員等に周知されているが、一層の不正抑止と早期発見を期待するなら、定期的なアクセスログの確認やログ解析にA I 技術の活用など検討すべきだろう。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>区では個人情報などの保護を、区民が安心して区のサービスを利用できるようにするための最重要課題としています。</p> <p>このため、個人情報の取扱いの重要性やシステムの適正利用の徹底などについては、異動者はもちろん全ての職員に対し、頻繁に指導を行っています。</p> <p>また、システムの操作は詳細にログとして記録され、万が一不正な行為を行っても必ず判明すること、その行為により厳正に処分がされることなどを周知しています。</p> <p>引き続き、最新技術の動向を注視しつつ、情報セキュリティ事故を起こさない、起こさせないといったポリシーを職員同士で共有し、不正防止を図りながら、日々の業務に取り組んでいきます。</p>		

意見：No. 25（意見 6－1）	措置状況：措置済	部課名：総務部防災危機管理課
項目：BCP策定及び見直しにおける外部評価		
意見事項		
<p>財務的な制約なのか、あるいは自分達のこと自分達で十分に解決できるという自負の強さなのか、BCPの策定や、アップデートの過程で、外部専門家の活用は必要とされてきていない。しかしながら、それが、BCMやBCMSという民間で活発に議論されている概念の反映不足にもつながっているのではないかと思われ、区の事業継続体制の実効性について外部専門家による評価を受けるのは有意義なことと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>「東京都地域防災計画」が令和5年度に修正され、連動して「東京都業務継続計画」が修正されました。「東京都業務継続計画」と「大田区業務継続計画（BCP）」は連携を図ることとされており、「東京都業務継続計画」の修正を踏まえ更新をする予定です。</p> <p>更新に当たっては、区における業務継続計画の必要性や意義を再整理し、区の上位計画との整合を図ることに留意し、検討に着手しています。</p> <p>また、検討内容に応じた、専門的な知見も取り入れていきます。</p> <p style="text-align: right;">（令和6年度・2年目）</p>		

意見：No. 26（意見 6－2）	措置状況：措置済	部課名：総務部防災危機管理課
項目：BCPの有効性を高める取組		
意見事項		
<p>各部、各所管課が自律的に動ける体制の良さは認めつつ、縦で動いている組織に横串を通して連携力を高めることは大事である。せめて、BCP発動時における業務継続調整部署のところに、各所管課の代替作業プロセスに関する情報、訓練実施に関する情報を集めてデータベース化する仕組みは作るべきである。情報を集めたからと言って、それは業務継続調整部署がすべてを管理・統轄する責任を負っていることにはならないし、そのように集約された情報を防災危機管理課と業務継続調整部署の2部署間で共有し、BCPの有効性を高めるために活用する有用性は危機管理室長や区政トップも認めるものだと思う。</p> <p>訓練においても、グループワーク型の図上訓練を積極的に取り入れることを検討するなど、その旗振り役として防災危機管理課ならびに業務継続調整部署が果たせる横串機能を活性化させたい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>令和6年度から全庁に向け、新たな危機管理体制の構築と合わせ、BCP見直しを指示しました。BCP見直し案の作成に当たっては、各部、各所管課で必要とする人数等の算出・振り分け、受援の可能性を考慮した災対各部の業務特定することとし、これに防災危機管理課が関与することでデータ集約を図っていきます。</p> <p>また、全庁的な課題である業務継続について、議論を重ねる中で、総合調整機能を持つ部署（業務継続調整部署）との役割分担も整理を進めていきます。</p> <p>今後、訓練においてもテーマ性を持たせ、関連する災対各部と連携した災対本部訓練などを企画していきます。</p> <p>※受援</p> <p>災害時において、被災自治体が他の地方公共団体や指定行政機関、指定公共機関、民間事業者、NPO、ボランティア等の各種団体から、人的・物的資源などの支援・提供を受け、効果的に活用すること。</p> <p style="text-align: right;">（令和6年度・2年目）</p>		

意見：No. 27（意見 6－3）	措置状況：参考扱	部課名：総務部防災危機管理課
項目：BCPの継続的改善		
意見事項		
<p>大田区の事業継続対策では、BCPの策定に比重が偏っている印象があり、世の中で議論され、東京都でも採用されているBCMのコンセプトの導入はまだ行われていない。しかしながら、実態としてはBCMの領域に関わる活動は防災危機管理課や各所管課でも行われているようなので、これからはBCMやBCMSというコンセプトを前面に出して、区として取り組んでいる状況を明らかにし、BCPの策定・アップデートはその中に内包されてくるという位置づけで、情報と活動を整理されてはどうだろうか。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>業務継続の強化を全庁的な課題と捉え、令和5年度、自治体経営実践戦略庁内検討委員会において、全4回議論しました。</p> <p>現在、業務継続を含む災害対応について、訓練等で実践、検証し、改善を反映させる危機管理サイクルの循環体制構築に取り組んでいるところです。引き続き、計画策定、運用、見直しといった継続的な改善サイクルの確立に努めていきます。</p> <p style="text-align: right;">（令和6年度・2年目）</p>		

意見：No. 28（意見 7－1）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部情報政策課
項目：ICT-BCPの見直し検討		
意見事項		
<p>IT部門のBCP関連で参照できるガイドラインは一つというわけではなく、複数ある。これらのガイドラインは既に情報政策課でも参照済みではないかと考えられるが、現状、初動対応中心に留まっていると思われる、大田区のICT-BCPについて、改めて俯瞰的な視点を確認するため、今一度文献を開いてみて、情報政策課のBCP関連活動に漏れがないのかどうか検討されるのは有意義なことではないかと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>当課作成のICT-BCP（災害時行動マニュアル（震災編））は、毎年見直しを行う運用とされています。見直しに当たっては、引き続き各種文献を確認し検討を重ねていきます。</p>		

意見：No. 29（意見 7－2）	措置状況：措置済	部課名：企画経営部情報政策課
項目：災害時事業継続のための連絡手段		
意見事項		
<p>情報政策課にもMCA ADVANCEの無線通信サービスが配備されているのか、不明である。防災危機管理課あるいは災害対策本部関係者用の専用なのかもしれないが、全庁の事業継続でも重要なIT-BCPの所管課の情報政策課にも正確な情報を対策本部と共有するためにも何台か、通信端末の配備があるべきと思料する。</p> <p>また、防災危機管理課での緊急連絡は、職員個人の携帯電話にソフトウェアを導入してもらい、(Google Playからの) LOGOチャットで情報共有している。電気通信事業者の電話回線、通信回線が途絶するような災害でない限り、通信手段は確保されていると言えるとの説明があった。これに対して、情報政策課では、通信途絶という状況でなければ災害時の連絡手段として、「伝言ダイヤル171もしくはWeb171」を使うという説明であった。なお、令和4年12月以降は大田区防災アプリを安否確認手段の第一とするとのことである。</p> <p>課が違うと、災害時の連絡手段が異なるというのは、それぞれの課の状況に合わせた独自性が確保されていて良いとも言えれば、バラバラ過ぎると收拾がつかないのではという心配も感じるところである。闇雲に統一すべきとは考えないが、庁内サービスのインフラを担当する部局では協議の上、ある程度の共通ツールの利用を目指した方が良いと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>MCAアドバンス無線通信サービス（対災害性が確保された移動端末無線）については、担当所管課（防災危機管理課）に確認したところ、令和4年に現在のスマートフォン型「MCAアドバンス無線機」に置換えを行った際に配備箇所の見直しを行い、区庁舎に加え、区内警察署、消防署、拠点病院等に全83台配備しました。その内、情報政策課のある大森地域庁舎内には1台あります。</p> <p>また、災害時の連絡手段の複線化は大切な視点と捉えています。</p> <p>連絡手段となり得るツールが複数存在する状況の中、防災危機管理課で緊急連絡に利用しているLOGOチャットについては、現時点で全庁展開はされておらず、職員個人の携帯電話での利用についても当該職員の利用希望を前提としています。このため、当課は、現時点における課の状況に則した連絡手段（第一手段「大田区防災アプリ」、第二手段「伝言ダイヤル171もしくはWeb171」）を選択しています。災害時には適切な対応が取れるよう引き続き対応していきます。</p>		

意見：No. 30（意見 7－3）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部情報政策課
項目：BCPの実効性を高める事業継続管理体制構築		
意見事項		
<p>大規模災害時に限らず「システム障害という事故は起こりうるもの」、「事故前提」でのシステム構築・保守の考え方を前面に打ち出しても良いのではないだろうか？その考え方の下に、BCP策定だけでなく、その実効性、客観性を高める仕組みとしてBCMSやBCMというコンセプトを取り入れた事業継続体制を構築していただきたい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>システム構築及び保守に当たっては、システム障害は起こるものという前提で行っています。具体的には重要システムやネットワークは冗長化した構成とし、障害が発生した場合には自動的に予備のシステムに切り替わるよう構築しています。</p> <p>今般、区民情報系システムで前述のような構成をとっているにもかかわらず、障害が発生したことを踏まえ、更にデータバックアップや冗長構成について検討を行うと共に、より実効性を高めた事業継続体制を検討します。</p>		

意見：No. 31（意見 7－4）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部情報政策課
項目：災害時復旧見直し情報の設定		
意見事項		
<p>実際に災害後にネットワークが稼働して、運用保守ができるかどうかは、電力・通信・委託先 vendor の参集可能性など、情報政策課外部の資源制約によるところが大きい。それぞれの供給先が、復旧までどの程度を見込むかという情報を独自に集めてみて、現実的な（最速・中間・最悪の3パターンで）、区のITネットワーク復旧が見通せるRTO情報を作ることは他の所管部局の仮復旧時の代替作業期間の目安となる重要なBCP情報になると思われる。</p> <p>RLOも現状では未整理かもしれないので、改めて、時系列的な目標復旧レベルの段階を検討し、影響を受ける各所管課へのコミュニケーションを積極的に行うことが期待される。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>情報政策課が所管するシステムについては、総務省が策定した「地方公共団体におけるICT部門の業務継続計画（BCP）策定に関するガイドライン」をたたき台とした災害時行動マニュアルを作成しています。</p> <p>本マニュアルでは、事業継続のため優先的に早期復旧すべき重要業務の整理と復旧手続きの明確化、指揮命令系統の確立及び初動対応などが策定済みです。</p>		

意見：No. 32（意見 7－5）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部情報政策課
項目：災害復旧時のデータセンター活用		
意見事項		
<p>単にデータのバックアップ先としての隔地の I D C 活用だけでなく、そこをリストア・テストができる環境のある機器やシステムの備わった、仮復旧や本格復旧時のデータセンターとして活用するという構想を中期目標に据えてはどうだろうか？</p> <p>また、h o w t o の部分に関しては、このプロジェクトは大田区だけですべて自前で解決しようと思わず、隔地の自治体との受援協定の枠組みを使ったり、災害へのレジリエンスに強い国づくりを目指す、内閣府や総務省にアジェンダとして採用するよう働きかけたりするなど、複数の負担軽減化のアプローチが取れるのではないだろうか。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>I D C をリストアテストができる環境として仮復旧や本格復旧時のデータセンターとして活用する構想については、外部接続システム等の一部のシステムにおいて既にテスト環境を構築しています。</p> <p>その他のシステム環境においては、今後その実現可能性について調査・研究を行いたいとは考えますが、その実現には相当の困難を伴うことから予定はしていません。</p>		

意見：No. 33（意見 8－1）	措置状況：参考扱	部課名：会計管理室
項目：誤送金回収手順事務の標準化		
意見事項		
<p>誤送金回収手順については、会計管理室から見れば、要求所管課でしっかりやってもらえばいいということなのだろうが、大田区としては、所管課毎の判断のブレによる回収困難事案が生じないように、ルールのある一定の標準化が必要ではないかと感じる次第である。また、ではどの部局でリーダーシップを取ってその標準化をするのか、今の業務分掌体制では、外部監査人にも判断が付かない。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>地方自治法施行令第 159 条は、「歳出の誤払又は過渡となった金額を返納させるときは、収入の手続の例により、これを当該支出した経費に戻入しなければならない。」としており、第 160 条は、「出納閉鎖後の収入は、これを現年度の歳入としなければならない。前条の規定による戻入金で出納閉鎖後に係るものについても、また同様とする。」としています。</p> <p>現金の出納以外の当該収入に係る徴収（調定に相当する戻入の決定及び納入の通知に相当する戻入の通知）は、大田区会計事務規則第 4 条第 2 項で「歳出の誤払又は過渡となった金額の返納に関する事務は、所管の課長又は所長が行う」としています。</p> <p>戻入の決定及び戻入の通知については、地方自治法施行令第 154 条を準用し、納期限は民法第 142 条を適用しています。</p> <p>一連の処理は「会計事務の手引」として、職員ポータルから参照できるよう掲示しており、毎年、規則改正等に併せて改定しています。</p> <p>このように一定のルールは地方自治法、施行令及び大田区会計事務規則等に定められており、各職員が参照できるように掲示されています。</p> <p>今後も、適正な事務の執行に継続して取り組んでいきます。</p>		

意見：No. 34（意見 8－2）	措置状況：参考扱	部課名：会計管理室
項目：資金前渡事務の改善検討		
意見事項		
<p>資金前渡については、運用実態のチェックを特定の所管課で行っていないので、単なる杞憂かもしれないが、資金前渡受者による経理的管理（出納簿、証憑、承認、チェック等）の水準のバラつきが出るのではないかと懸念が包括外部監査人にはある。</p> <p>その不安の背景にあるのが、区は複式簿記を採用せず、正確には簿外資金ということはできないのかもしれないが、仮に複式簿記を採用しているとすると、資金前渡時点で事業費として経理する現在の方法であれば、結果的に簿外資金ということになり、また、会計管理室としては、資金前渡の残高を日々把握管理する仕組みがないという 2 点の事実である。所管課に資金がプールされている間に不適切な使用を招いてしまうのではないかと、ここが内部統制的に気になる点である。事業費の先行計上の方法を見直すなど、より統制が効きやすい方向への改善を検討されるのが望ましい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>資金前渡は、地方自治法施行令第 161 条で限定列挙されている特定の経費についてのみ前渡することができるかとされている、支出の特例です。</p> <p>大田区会計事務規則第 78 条で地方自治法施行令第 161 条と同様の経費を資金前渡できる資金前渡受者が定められています。</p> <p>資金前渡受者は、大田区会計事務規則第 112 条で「現金出納簿を備えて、現金の出納を整理しなければならない。」としており、自己検査の対象でもあります。大田区会計事務規則第 79 条で前渡金の管理について、「確実な金融機関に預金しなければならない」としており、第 80 条で「債主から支払の請求を受けたときは、法令又は契約書等に基づき、その請求は正当であるか、資金前渡を受けた目的に適合するか否かを調査して、その支払をし、領収書を徴さなければならない。」と支払上の原則について定めています。精算については第 81 条で「資金前渡受者は、精算書を作成し、証拠書類を添えて、その用件終了後 5 日以内に収支命令者を經由して会計管理者に提出することにより精算しなければならない。」とし、併せて第 82 条で「精算の終わっていない者は、当該資金と同一の用途の資金を重ねて受けることができない。」と制限もかけています。</p> <p>支払の目的は資金前渡を受ける前に設定しており、支払う際にも資金前渡受者が調査し、支払うと同時に領収書を徴し、精算時には証拠書類である領収書を精算書に添えて提出するので、会計管理室での審査により、万が一の外部監査人が懸念する「不適切な使用」は確認ができると考えています。精算の前については、単式の帳簿であっても、その出納が客観的に把握できる現金出納簿を備えているので、確認すれば確認時点の残高等について明らかにすることができます。</p> <p>また、地方自治法第 243 条の 2 の 2 では「会計管理者若しくは会計管理者の事務を補助する</p>		

職員、資金前渡を受けた職員が故意又は重大な過失(現金については、故意又は過失)により、その保管に係る現金を亡失し、又は損傷したときは、これによって生じた損害を賠償しなければならない。」と、資金前渡受者の賠償責任が明記されています。

区として、改善すべき帳簿の記帳方法等は自己検査でも必ず内容を確認し、修正等を行っているところです。

意見：No. 35 (意見 10-1)	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：内部通報制度の有効性確保		
意見事項		
<p>内部通報制度が有効に機能することは組織ガバナンスの健全性を保つ上で不可欠の要素である。このレベルの重要度がある制度については区長あるいは副区長から、この制度の意義と健全な運用に対する強いコミットメントを表明したメッセージの発信が望まれるところである。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>内部通報があった場合、大田区職員等公益通報要綱に基づき、適宜区長へ報告し、調査を進めています。</p> <p>また、調査の結果、法令等違反が認められた場合、区長が、是正、改善、処分等の措置を講ずることが規定されています。</p> <p>なお、公益通報制度を有効に機能させるため、公益通報が区政運営における公正の確保と透明性の向上に資する制度であること、また、公益通報者の保護、秘密の保持が不可欠であることを、職員向け内部統制推進広報紙等で都度、広報を継続しています。今後も職員の制度理解に向けて、周知を徹底していきます。</p>		

意見：No. 36（意見 10－2）	措置状況：参考扱	部課名：総務部総務課
項目：専門家による内部通報に関する研修及びマニュアル整備支援		
意見事項		
<p>内部通報の適切な取り扱いと、通報者の保護が担保されるため、内部通報に接することになる区長部局の関係者は定期的な研修を受けることが望ましい。また、まだ未整備の通報者保護のマニュアル作成も含め、外部の専門家の支援を得て取り組むべきである。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>公益通報対応体制の整備及び運用を適切に実施するため、所管官庁である消費者庁作成の研修資料等を活用しています。</p> <p>また、公益通報に係る業務フローを作成しており、当該フローに沿って、通報者の保護を徹底し、事務を適切に実施しています。</p>		

意見：No. 37（意見 11－1）	措置状況：措置済	部課名：企画経営部広聴広報課
項目：「福祉オンブズマン制度運営状況報告書」の区ホームページ掲載方法		
意見事項		
<p>福祉オンブズマンの年次運用状況報告書のweb site開示に関して、多数の（15個以上の）PDFのファイルに分割して掲載していると、全体を一気に読むことができず反って煩わしい。せめて、本編と資料編の2部ぐらいの分け方に留めて欲しい。事務局からは、「検索しやすさのため、福祉分野別に掲載しています。音声読み上げ機能で閲覧している方からは、大量の情報を掲載してしまうと、一度全部聞かないと聞きたい箇所が分からないので不便である、というご意見も伺っています。」との追加説明もあったが、そうであれば、報告書全体版の1ファイルと従来通りの分野別ファイルの二通りの選択肢を用意してはどうだろうか。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>区ホームページにおいて、「令和4年度運営状況報告書」（令和5年7月から掲載）から、分野別ファイル、全体版の2通り掲載することとしました。</p>		

意見：No. 38（意見 11－2）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部広聴広報課
項目：福祉オンブズマンの調査対象範囲		
意見事項		
<p>福祉サービスの提供事業者の事業所と相談者の住所が異なる自治体にある場合の越境サービス提供において、不利益を受けた利用者等が大田区民でないと、大田区が関与する福祉サービスの事業者から受けた不利益であっても福祉オンブズマン制度での調査・救済ができないという議論がある。しかしながら、現条例の目的論的あるいは文理解釈において自区民からの苦情申立てでなければオンブズマンの調査の対象とできないとは必ずしも断定できないのではないかとというのが監査人の意見である。オンブズマンを設置した政策目的に立ち返り、現行制度でオンブズマンが対処できる範囲を拡張した運用を検討するか、必要があればルール自体の明示的な改正にも取り組んでいただきたい。引いては、それによって区が提供し、あるいは関与する福祉サービスに対する大田区民からの信頼を高め、福祉サービスの一層の向上に資するものであると思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>福祉オンブズマンは、区が行い、又は関与する福祉サービスに関する区民の苦情等を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、福祉サービスに対する区民の信頼を高め、福祉の一層の向上を図るために設置されています。条例に規定する対象の範囲で適正に運用しています。</p> <p>なお、越境サービスに関する苦情については、東京都社会福祉協議会に設置されている福祉サービス運営適正化委員会、東京都国民健康保険団体連合会による介護保険サービスについての苦情相談があります。</p>		

意見：No. 39（意見 11－3）	措置状況：措置済	部課名：企画経営部広聴広報課
項目：意見・要望等受付制度の区ホームページ案内方法		
意見事項		
<p>「行政相談」、「福祉オンブズマン」の苦情受付制度、ならびに、区民等の意見を吸い上げる仕組みの「区民の意見・要望」、「わたしの提案」、「区長の手紙」をまとめて総合的に案内し、各制度の違いをわかりやすく説明するポータルページの追加を提案する。</p> <p>また、「区政へのご意見・ご要望」「区政に対するわたしの提案」「区長への手紙」は一つの入り口にまとめても良いと思われる。</p> <p>さらに、区が用紙したメール入力方式について、送信後に登録した自分のメールアドレス宛に区側での受信通知を兼ねて、送信内容がコピーされたものが自動で送られると、送信者側としては記録の整理、安心感につながるので改良を検討されたい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>「区民の意見・要望」等について各制度の違いを分かりやすく説明するページの追加については、「区民の声」ホームページに「お問い合わせメール」、「ご意見・ご要望メール」、「わたしの提案」、「区長への手紙」に対する説明を新たに記載しました。</p> <p>「区民の意見・要望」等、区民の方が区へ意見を提言する方法は「区民の声」に、「行政相談」、「福祉オンブズマン」等、区が提供する相談窓口は「相談窓口一覧」にそれぞれまとめています。</p> <p>また、自動返信メールのご意見に関しましては、現在、一番多く寄せられるご意見・ご要望メールに対して取り入れています。</p>		

意見：No. 40（意見 12－1）	措置状況：参考扱	部課名：総務部人事課
項目：若年層職員の昇任意欲醸成		
意見事項		
<p>主任職への申し込みの低迷の問題に関しては、区では上司とは異なる立場のメンター制度は導入していないので、人事課が昇任対象の若年層職員に直接かつ匿名のアンケートを実施する、あるいは外部の調査会社に依頼するなど、真意を丁寧に聞き出し、分析可能な情報を得るための一層の工夫が必要ではないかと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>主任職は係長・課長補佐及び管理職選考の基礎となる職であり、また中堅職員として、特に高度で困難な業務に積極的に取り組むことが期待されます。一方、出産・育児とライフスタイルが大きく変わる時期にあたることで、受験を見送る職員も見られます。</p> <p>そのため、若年層職員に対し、研修や所属長による個別職員面談等、様々な機会を捉えて、昇任意欲の醸成を引き続き図っていきます。</p>		

意見：No. 41（意見 12－2）	措置状況：参考扱	部課名：総務部人事課
項目：多様性を意識した組織運営		
意見事項		
<p>外部監査人としては、やはり経営戦略の問題として大田区もダイバーシティを意識した組織運営に取り組むべきではないかという意見である。一つのロールモデルだけで組織運営をしなければならないということはないと思われるので、様々な価値観を持つ職員を繋ぎとめられる柔軟で複線的な組織運営の考え方が採用されれば、働きやすく・無駄に人材を流出させない組織に向かっていけるのではないだろうか。</p> <p>また、ダイバーシティへの取り組みで大事なものは、組織内の意思決定プロセスへ多様な考えの人々が参画していくことだと外部監査人は考えている。変化に強い組織は同質性の重視ではなく、多様性を重視して、色々な立場、考えの人が包摂され、生き生きと働き、意思表示ができる組織である。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>職員の多様な属性や個人の価値観・発想を取り入れることで、最少のコストで最大の成果をあげることができる効果的・効率的な執行体制の確立に向け、引き続き取り組んでいきます。</p>		

意見：No. 42（意見 12－3）	措置状況：参考扱	部課名：総務部人事課
項目：ICT人材確保と受入体制		
意見事項		
<p>ICT人材の募集で令和6年度から新しい採用試験が始まるだけではIT人材の確保には十分な結果を上げにくい環境なので、キャリア採用も含め、IT人材確保の戦略を練り上げる必要がこれからもある。また、確保しただけでなく、その後に提供されるキャリアプランが魅力的でなければ、人材は結局流出することにもなる。採用からキャリアプラン、待遇の大枠を含めてどれだけ特段の配慮ができるか、人事委員会も巻き込んだ議論が必要になってくると思われる。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>令和6年度の特別区I類採用試験から、ICTに関する知識やデータを活用した政策立案の他、各種システムの導入・管理等を行う、「事務（職務名：ICT）」の募集を開始します。</p> <p>採用後は、（1）「職場でのOJT」への支援の強化、（2）人事評価とキャリアデザインを中心としたOJT、Off-JT、異動・昇任などの有機的な連携、（3）職員が意欲的に業務に取り組める勤務環境の整備により、専門的知識を有する人材の育成及び定着を図っていきます。</p>		

意見：No. 43（意見 12－4）	措置状況：参考扱	部課名：総務部人事課
項目：特別区人事・厚生事務組合による共同処理		
意見事項		
<p>大田区においても、仮に人事委員会、事務組合による共同処理のフローが無くなった場合、一部の業務がそこから外れることになった場合、何が可能になって、何が困ることになるのか、せめてブレイン・ストーミングして、20年先、30年先の最適な仕組みを検討しても良いのではないかと思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>特別区人事・厚生事務組合は、地方自治法に基づき、特別区がその事務の一部等を共同処理するため、その協議により規約を定め、都知事の許可を得て設ける特別地方公共団体です。また、特別区人事委員会に関する事務は、共同処理で行っています。</p> <p>状況の変化が想定される場合には、必要に応じて適切に対応していきます。</p>		

意見：No. 44（意見 13－1）	措置状況：措置済	部課名：企画経営部広聴広報課
項目：広聴広報におけるLINE活用		
意見事項		
<p>区の広聴広報活動におけるLINE公式アカウントの利用は抑制的と表現された方が良い段階に留まっているが、単なる情報配信だけでなく、登録者との双方向コミュニケーション型で関係性を高められるツールであり、大田区でのLINEのポテンシャルの活用は広報と広聴の両面でもっと研究しても良いテーマだと考える。広聴広報課でもより積極的な活用について、既に検討をしているとのことだった。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>基本構想策定の資料とする区民アンケートをLINEを活用して実施し、区民参画のツールとしても使用しました。引き続き、運用全般を管理する情報政策課とともに、より積極的な活用について検討を進めています。</p>		

意見：No. 45（意見 13－2）	措置状況：措置済	部課名：企画経営部広聴広報課
項目：区ホームページにおける統一的な表現		
意見事項		
<p>区のweb siteについては広聴広報課のマンパワー不足で巡回チェックできる範囲、頻度が足りないのではないかと考えられる。チェックに代えて、広聴広報課が各課の課員・管理職層に、不適切な表現等のアラートを内部メールなどで定期的に配信する、管理職・担当者向けの年次研修で伝えるなどの工夫も考えられるが、「性弱説」とも言う人が世の中にいるように、人は易きに流れるという傾向は避けられない。なので、チェックの量的水準を上げていくことを是非とも検討してもらいたい。マンパワー不足の部分は外注でカバーできる余地もあると思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>広聴広報課にて行う巡回チェックの頻度を増加させました。引き続き区ホームページの効果的なチェック体制の構築について研究していきます。</p>		

意見：No. 46（意見 13－3）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部広聴広報課
項目：外部コンサルタント等を活用した区ホームページ見直し、改善		
意見事項		
<p>web site の使い勝手、見やすさ、コンテンツの理解しやすさに関するトータルコーディネーター、改善に関して、外部のPR/ マーケティング・コンサルタントによる現状評価・改善提言のサービスを受けることは有意義であると思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>ホームページの運用保守の一環として、保守事業者より、アクセス解析結果に対する評価やデザインに関するコンサルテーションを受けています。</p> <p>保守事業者や利用者からの意見など、様々な立場からの意見を取り入れ、より利用しやすく分かりやすいホームページとなるよう、引き続き改善に取り組んでいきます。</p>		

意見：No. 47（意見 13－4）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部広聴広報課
項目：区ホームページの運用ルール		
意見事項		
<p>広聴広報課が決定した区のweb siteへのコンテンツ掲載ルールに関して、各所管課での自己点検手続きとその自己点検プロセスを広聴広報課が内部監査するルールを含む、監査人が必要と考えるいくつかのルールを盛り込んでいただきたい。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>ホームページコンテンツの掲載に当たっては、課内関係者複数での内容確認を運用ルールの中で既に定めています。また、各所管課では公開コンテンツの内容の改善や見直しに継続的に取り組んでおり、サイト構造の変更等、比較的大掛かりな見直しについても、各所管課の判断のもと必要に応じ実施することができています。広聴広報課ではこれらに対するサポートはもちろん、日々コンテンツの点検を行い、ページ内の不備等を各所管課へ共有し改善する流れを整えているところです。</p> <p>これらにより、現状の運用下で掲載コンテンツの自己点検は円滑に行えているものと考えます。今後もより分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう、これらの取組を継続していきます。</p>		

意見 : No. 48 (意見 13-5)	措置状況 : 措置済	部課名 : 企画経営部広聴広報課
項目 : 区ホームページの翻訳機能		
意見事項		
<p>現状の区の web site の外国語対応は9言語に限定されている。また、各ページを言語変換する仕組みは冗長で、直感的でなく、求める結果を得るまでに通過するステップが多すぎる。採用した機械翻訳のツールの機能限界もあるようなので、対応言語数、使いやすさ、導入コストなどの点で、今、どのシステムを組み込むのが最善の選択なのか、改めて検討し外国人にとっての情報利用の不便さを改善するべきである。広聴広報課からの追加説明で、翻訳機能の改善については、既に決定済みで、来年度中に実装予定であり、今回翻訳について外部監査人から指摘した点はすべて解消するとのことである。</p>		
措置内容 (具体的な対応策・再発防止策等)		
<p>令和5年8月1日から、ホームページ上の翻訳機能を改善しました。</p> <p>現在は131言語に対応しております。区ホームページ内の各ページに言語選択バナーを設置し、これまでに比べ直感的に使用できるよう改善しています。</p>		

意見 : No. 49 (意見 13-6)	措置状況 : 措置済	部課名 : 企画経営部広聴広報課
項目 : 区報のPR		
意見事項		
<p>区の web site での区報の表示の仕方には、web版、PDF版ともまだ改善の余地はあると見受けられるので、スマートフォンアプリのマチイロ並みの水準を目指して工夫されることを勧めるとともに、マチイロの活用をもっと積極的にPRしても良いと考える。</p>		
措置内容 (具体的な対応策・再発防止策等)		
<p>意見内容を踏まえ、令和3年度以前の区報PDF版(全ページ)の掲載位置につきまして、修正しました。引き続き、他自治体のホームページでの掲載方法なども注視し、よりよい紙面の掲載を目指します。</p> <p>スマートフォンアプリ「マチイロ」での区報配信につきましては、従来から行っている区ホームページでの紹介に加え、大田区公式TwitterでPRしました。引き続き、区民のニーズに応じて選択できるよう、区ホームページ、大田区公式LINEアカウント、大田区公式Twitterでの区報発信とともにPRしていきます。</p>		

意見：No. 50（意見 13－7）	措置状況：参考扱	部課名：企画経営部広聴広報課
項目：区報の発行、紙面の充実等検討		
意見事項		
<p>区報の全戸配布の方針の堅持が現実には難しい状況を踏まえ、世帯カバー率、区報の発行回数、紙面の充実などについて新たな政策目標の検討が有意義であると思料する。</p>		
措置内容（具体的な対応策・再発防止策等）		
<p>1日号の全戸配布については、自治会・町会から各戸へ配布しています。また、配布が困難な自治会・町会につきましては、ポスティング事業者による配布を行っています。</p> <p>未達の連絡があった場合は、配布状況を確認し、以後配布漏れのないよう対応しています。</p> <p>このことから、全戸配布の方針の変更については、現状、想定していません。</p> <p>なお、紙面の充実につきましては、引き続き取り組んでいきます。</p>		

大田区総務部総務課

内部統制・情報セキュリティ担当

〒144-8621 大田区蒲田五丁目 13 番 14 号

電話 03 - 5744 - 1160

F A X 03 - 5744 - 1505