

熊本市内部統制評価報告書

(令和 6 年度)

熊本市

目 次

| | | |
|--------|--------------------|----|
| 1 | 内部統制の整備及び運用に関する事項 | 1 |
| (1) | 内部統制の趣旨及び目的 | |
| (2) | 熊本市の内部統制 | |
| (3) | 全庁的な体制の整備 | |
| 2 | 令和6年度の内部統制の取組について | 2 |
| 3 | 評価対象期間及び評価基準日 | 2 |
| 4 | 評価対象事務 | 3 |
| 5 | 評価項目及び評価基準 | 3 |
| (1) | 全庁的な内部統制 | 3 |
| (2) | 業務レベルの内部統制 | 6 |
| (3) | 内部統制における重大な不備の判断基準 | 8 |
| 6 | 評価結果 | 8 |
| (1) | 全庁的な内部統制 | |
| (2) | 業務レベルの内部統制 | |
| 7 | 重大な不備の是正に関する事項 | 9 |
| 8 | 令和6年度の評価を振り返って | 10 |
| <参考資料> | | |
| 参考資料1 | 全庁的な内部統制の評価について | 12 |
| 参考資料2 | 運用上の重大な不備について | 20 |

1 内部統制の整備及び運用に関する事項

(1) 内部統制の趣旨及び目的

ア 内部統制の趣旨

内部統制とは、①業務が効率的かつ効果的に行われず、②財務報告の信頼性が確保されない、③業務に関わる法令等が遵守されない、④資産の保全がされないというリスクを一定の水準以下に抑えることを確保するために、業務に組み込まれ、各地方公共団体の全ての者によって遂行されるプロセスであるとされています¹。

内部統制は、内部統制の目的の達成を阻害する全てのリスクを防止し、又は当該リスクの顕在化を適時に発見するものではありませんが、内部統制の各基本的要素（①統制環境、②リスクの評価と対応、③統制活動、④情報と伝達、⑤モニタリング、⑥ICT（情報通信技術）への対応）を有機的に結び付け、一体となって機能させることで適正な事務執行を確保することができます。

イ 内部統制が導入された目的

地方分権の推進や人口減少社会の中で地方公共団体は、これまで以上に多様化する行政サービスを限られた財源により適正かつ効率的に提供することが求められていることから、地方公共団体では事務処理が適正に行われずリスクが高まっていることが指摘されていました。

そこで、既に民間企業において導入されていたリスクを低減する仕組みである内部統制の発想が重要視され、行政サービスの提供等の事務上のリスクを評価及びコントロールし、事務の適正な執行を確保する内部統制が導入されることになりました。

(2) 熊本市の内部統制

本市の内部統制の整備及び運用に係る責任は市長が有しており、地方自治法第150条第1項及び「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「総務省ガイドライン」という。）に基づき、令和2年3月24日に「熊本市内部統制基本方針」（以下「基本方針」という。）を策定し、基本方針に従い内部統制の整備及び運用を行っています。

(3) 全庁的な体制の整備

ア 内部統制の体制整備

本市における内部統制体制の整備及び運用においては、「内部統制最高責任者」を市長とし、基本方針に基づき、内部統制の取組を実施するために必要な措置を行います。また、「内部統制統括責任者」である副市長は、市長を補佐し、各局（区）等に対し必要な指示を行う役割を担います。

イ 熊本市内部統制本部

熊本市内部統制本部設置要綱（令和2年2月5日市長決裁）第1条に基づき、全庁的な取組の推進や重要事項の決定のため、市長を本部長とした熊本市内部統制本部を設置します。同本部の役割として、内部統制最高責任者である市長の意識を共有し、全庁的な取組の推進を図ることとしています。

ウ 内部統制推進部局

内部統制を推進する部局（以下「推進部局」という。）は、総務局行政管理部総務課コンプライアンス推進室が担います。その役割は、基本方針に基づく内部統制体制の整備及び運用を全庁的に推進することです。

エ 内部統制評価部局

¹ 久保直生・川口明浩編著（2020）『地方公共団体の内部統制の実務－制度解説と先事例－』中央経済社、2ページを参照

内部統制を評価する部局（以下「評価部局」という。）は、総務局行政管理部総務課が担います。その役割は、内部統制の整備及び運用状況について独立的評価²を行うとともに、内部統制評価報告書を作成することです。

2 令和6年度の内部統制の取組について

本市においては、評価部局による令和5年度内部統制評価結果を踏まえ、令和6年度内部統制において以下のことについて全庁的な取組を行いました。

(1) 総合的かつ広範な視点によるリスクの洗い出し

ア 令和5年度内部統制における不備事案や事務処理ミス事案の状況を踏まえ、令和6年度内部統制においては、「財務事務」及び「情報セキュリティ」に関するリスク並びに令和5年度の事務処理ミス公表事案に係る業務上のリスクを取組対象にしました。

イ 財務事務に関するリスクの中でも不備が発生しやすい補助金交付事務については、所管部署におけるリスクの洗い出しを必須としました。

ウ 各区役所等の制度運用課においては、業務内容及びそれに関するリスクが共通することが多いことを考慮し、一部の部署において5区共通のリスクを選定しました。

エ 定期監査指摘事項、包括外部監査指摘事項等も参考にして、リスクの洗い出しを実施しました。

(2) 事務処理ミス防止研修の実施

ヒューマンエラーに起因する事務処理ミスが多発している状況を踏まえ、職員一人一人がミスの発生原因について理解を深めるとともに、組織としてミス防止の仕組みを構築できるようになることを目的とした「事務処理ミス防止研修」を、全職員対象に実施しました。

(3) 中間確認における原因分析・対策改善等の実施

ア 内部統制中間確認（例年10月実施）の際、(2)の「事務処理ミス防止研修」で学んだ内容を活用し、想定されるミスの原因分析をするとともに、これに対する既存の対策の改善、見直し等を実施しました。

イ 併せて、議会の議決を受けて締結すべき契約について議案が提出されていなかったというミスが発生したことを受けて、議会案件の手續遺漏に関するリスクがある部署については、当該リスクを選定リスクに追加する対策をとりました。

(4) 事務処理ミス撲滅月間による取組の実施

事務処理ミス撲滅月間（令和6年10月～12月）において、複数部署で同内容のミスが発生している「文書の誤送付リスク」及び「メール・FAXの誤送信リスク」について、各課における対策やルールの一斉点検、見直し等を行い、全庁を挙げて再発防止に取り組みました。

3 評価対象期間及び評価基準日

本市においては、令和6年度を評価対象期間、令和7年3月31日を評価基準日として、総務省ガイドラインの「IV 内部統制評価報告書の作成」に基づき、次の「4 評価対象事務」に示す事務について内部統制の評価を実施しました。

² 日常的モニタリングでは発見できないような組織運営上の問題がないかを、別の視点から評価するために定期的又は随時に行われるもの。

4 評価対象事務

内部統制の評価対象とする事務は、次のとおりです。

- (1) 財務に関する事務や適正な管理及び執行を特に確保する必要がある事務
- (2) 各部署が選定した取組対象リスクに関する事務以外で、評価部局が不備を把握した事務

5 評価項目及び評価基準

- (1) 全庁的な内部統制

評価部局は、総務省ガイドラインにおける「地方公共団体の全庁的な内部統制の評価の基本的考え方及び評価項目」に基づき、推進部局及び制度所管課に対して、全庁的な内部統制の整備状況を確認し、整備上又は運用上の不備がないか評価を行います。

具体的には、評価項目ごとに内部統制の概要や統制内容を示す資料等を確認し、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どうか判断を行います。

内部統制における重大な不備とは、内部統制の不備のうち、事務の管理及び執行が法令に適合していない、又は適正に行われていないことにより、地方公共団体・市民に対し大きな経済的・社会的な不利益を生じさせる蓋然性の高いもの又は実際に生じさせたものです。

整備上の不備：内部統制が存在しない又は規定されている方針及び手続では内部統制の目的を十分に果たすことができないもの等
 ※整備上の不備については、評価基準日までに是正を行った場合には、内部統制は有効であると認めることができるとされている。
 [例] 業務に関する規則やマニュアルの未整備、作業に必要なスペースや時間の不足
 運用上の不備：整備段階で意図したような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項を発生させたもの等
 [例] 予算関係説明資料の誤り、研修の未実施等による事務の理解不足や事務の運用の不徹底

【地方公共団体の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、適切に是正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 | 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。 |
| | | |

| | | |
|-----------|---|---|
| | 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、それによ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網羅的に行っているか。 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) リスクを質的及び量的（発生可能性と影響度）な重要性によって分析する 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 | 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、実際に指示通りに実施されていることを把握しているか。 |

| | | |
|---------|---|--|
| | 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。 | 7-2 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 | 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。 |

| | |
|---|--|
| 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。 | 12-3 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。 |

出典 総務省（2019）『地方公共団体の全庁的な内部統制の評価の基本的考え方及び評価項目』

(2) 業務レベルの内部統制

評価部局は、各部署が選定した取組対象リスクに関する事務についての自己評価結果により不備の有無を確認するとともに、当該事務の担当職員等に必要に応じてヒアリング等を行い、当該不備が重大な不備に該当するかどうかの判断を行います。また、各部署が選定した取組対象リスクに関する事務以外についても、不備を把握した場合は、併せて評価を行います。これらは、内部統制における独立的評価として実施するものです。

ア 自己評価の実施

(ア) 自己評価の時期

令和6年12月から令和7年1月まで

(イ) 評価項目

各部署において「選定リスク対応管理表及び自己評価表」に記載したリスクを対象とします。

(ウ) 実施方法

各所属長は、リスク発生防止策の実施状況について、職員への聞き取り等により自己評価を行います。その結果、実施状況が不十分であることを認めた場合は、その是正を図るとともに、必要に応じて当該防止策の変更を行います。

(エ) 自己評価結果

自己評価結果は、「選定リスク対応管理表及び自己評価表」に記載し、各局（区）等において「局（区）等とりまとめ自己評価結果報告表」に取りまとめ、評価部局に提出します。

また、自己評価の結果、各部署において「整備上の不備あり」とした場合には、「改善報告書」を作成し、評価部局に提出します。なお、令和6年度の自己評価の結果は以下のとおりです。

【令和6年度 局（区）等とりまとめ自己評価結果報告表】

「各部署で選定したリスク」

| 局(区)名 | 選定リスクの数 | 評価結果 | | | | 局(区)名 | 選定リスクの数 | 評価結果 | | | | 局(区)名 | 選定リスクの数 | 評価結果 | | | |
|-------|---------|------|------|------|------|-------|---------|------|------|------|------|------------|---------|------|------|------|------|
| | | 整備状況 | | 運用状況 | | | | 整備状況 | | 運用状況 | | | | 整備状況 | | 運用状況 | |
| | | 不備あり | 不備なし | 不備あり | 不備なし | | | 不備あり | 不備なし | 不備あり | 不備なし | | | 不備あり | 不備なし | 不備あり | 不備なし |
| 政策局 | 42 | 0 | 42 | 0 | 42 | 都市建設局 | 73 | 0 | 73 | 2 | 71 | 病院局 | 17 | 0 | 17 | 1 | 16 |
| 総務局 | 43 | 0 | 43 | 0 | 43 | 中央区役所 | 35 | 0 | 35 | 1 | 34 | 教育委員会事務局 | 51 | 0 | 51 | 3 | 48 |
| 財政局 | 22 | 0 | 22 | 3 | 19 | 東区役所 | 38 | 2 | 36 | 4 | 34 | 議会局 | 9 | 0 | 9 | 0 | 9 |
| 文化市民局 | 39 | 1 | 38 | 1 | 38 | 西区役所 | 37 | 3 | 34 | 4 | 33 | 会計総室 | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 健康福祉局 | 53 | 0 | 53 | 1 | 52 | 南区役所 | 42 | 1 | 41 | 2 | 40 | 監査事務局 | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| こども局 | 33 | 0 | 33 | 2 | 31 | 北区役所 | 39 | 0 | 39 | 2 | 37 | 人事委員会事務局 | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 環境局 | 33 | 0 | 33 | 2 | 31 | 消防局 | 37 | 0 | 37 | 0 | 37 | 選挙管理委員会事務局 | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 経済観光局 | 36 | 1 | 35 | 1 | 35 | 交通局 | 6 | 0 | 6 | 2 | 4 | 農業委員会事務局 | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 農水局 | 32 | 0 | 32 | 0 | 32 | 上下水道局 | 37 | 0 | 37 | 1 | 36 | 合計 | 769 | 8 | 761 | 32 | 737 |

イ 評価部局による評価の実施

(ア) 確認時期

令和7年2月から3月まで

(イ) 確認対象

上記アにおいて、「不備あり」とした部署及びこれとは別に評価部局が把握した事案に係る部署に対し確認を行いました。確認を行った部署は以下のとおりです。

○上記アにおいて「不備あり」とした部署（36部署）

| | |
|----------|---|
| 財政局 | 市民税課、固定資産税課、納税課 |
| 文化市民局 | 生涯学習課 |
| 健康福祉局 | 介護保険課 |
| こども局 | こども支援課、保育幼稚園課 |
| 環境局 | 脱炭素戦略課、東部クリーンセンター |
| 経済観光局 | 競輪事務所 |
| 都市建設局 | 都市政策課、都市デザイン課 |
| 中央区役所 | 中央区まちづくりセンター大江交流室 |
| 東区役所 | 総務企画課、区民課、託麻まちづくりセンター託麻総合出張所、保護課 |
| 西区役所 | 総務企画課、河内まちづくりセンター河内総合出張所、河内まちづくりセンター河内交流室、保護課 |
| 南区役所 | 区民課、保護課 |
| 北区役所 | 清水まちづくりセンター、清水まちづくりセンター清水総合出張所 |
| 交通局 | 運行管理課 |
| 上下水道局 | 経営企画課 |
| 病院局 | 医事課 |
| 教育委員会事務局 | 千原台高等学校、総合ビジネス専門学校、清水中学校、鮑田中学校、託麻原小学校、高平台小学校、託麻北小学校、城南小学校 |

○上記アとは別に評価部局が把握した事案に係る部署（11部署）

| | |
|----------|-------------------------|
| 健康福祉局 | 介護保険課 |
| 経済観光局 | スポーツ振興課 |
| 都市建設局 | 市街地整備課 |
| 東区役所 | 福祉課 |
| 交通局 | 総務課、運行管理課 |
| 上下水道局 | 計画調整課 |
| 病院局 | 総務企画課 |
| 教育委員会事務局 | 学務支援課、教育センター、総合ビジネス専門学校 |

(ウ) 実施方法

提出された「局（区）等とりまとめ自己評価結果報告表」及び「改善報告書」の内容を基に、

評価を行います。必要に応じて各部署に対してヒアリングや実地確認等を行います。

(3) 内部統制における重大な不備の判断基準

重大な不備に該当するかどうかについては、各局（区）等から状況を聴取するとともに、個々の事案ごとに経済的・社会的な不利益の程度を総合的に勘案し、内部統制最高責任者である市長が最終的に決定します。

6 評価結果

(1) 全庁的な内部統制

総務省ガイドラインにおける「地方公共団体の全庁的な内部統制の評価の基本的考え方及び評価項目」に示されている評価項目ごとに、本市の例規、計画、制度等の整備状況及びその概要を確認し、それらを踏まえ、内部統制の整備及び運用状況について評価しました。その結果、全庁的な内部統制については、評価基準日において不備は確認されなかったため、内部統制が有効に整備及び運用されていたと判断しました。なお、詳細については、参考資料1「全庁的な内部統制の評価について」のとおりです。

(2) 業務レベルの内部統制

ア 整備状況について

評価の結果、評価基準日において整備上の不備は確認されなかったため、内部統制は有効に整備されていたと判断しました。なお、自己評価の段階では、8件の整備上の不備がありましたが、該当部署から改善報告書が提出され、評価基準日までに改善されていることを確認しました。

イ 運用状況について

評価の結果、評価対象期間中において運用上の不備に該当すると判断した事務を除き、内部統制は有効に運用されていたと判断しました。

ウ 不備ありとされた主な対象事務の概要

(ア) 契約事務に関するもの

例：はたちの記念式典開催に伴う委託業務において、個人情報取扱いに関する書類の徴取漏れ及び契約書様式の更新漏れがあった。（生涯学習課）

(イ) 支払事務に関するもの

例：児童手当の受給資格がない方に対して、誤って1か月分の児童手当を支給した。（こども支援課）

(ウ) 窓口事務に関するもの

例：公民館使用料免除許可となっていた団体から、誤って使用料を徴収した。（清水まちづくりセンター）

(エ) 誤送付に関するもの

例：償却資産に係る修正申告に伴い送付することとなった固定資産税・都市計画税納税通知書の1通を、他者へ送付する納税通知書に混入して誤送付した。（固定資産税課）

エ 重大な不備に該当すると判断した事務の概要

評価部局が確認した「不備あり」事案のうち、次の6件を重大な不備に該当すると判断しました。（参考資料2）

(ア) 市電の衝突事故事案

(イ) 市電の人身事故（令和6年2月18日発生）事案

- (ウ) 委託先事業者における個人情報漏えい疑いが発生した事案
- (エ) スケート教室申込者等の個人情報漏えいが発生した事案
- (オ) 介護認定進捗確認ツールの脆弱性による個人情報漏えいが発生した事案
- (カ) 熊本市高校等進学支援金申請者の個人情報漏えいが発生した事案

【令和6年度の評価結果の内容】

(単位：件)

| | 選定件数 | 評価対象 ※1 | 整備上の不備 | | | 運用上の不備 | | |
|--------------|------|------------|--------|---------|---------|--------|------|---------|
| | | | 不備なし | 不備あり | うち重大な不備 | 不備なし | 不備あり | うち重大な不備 |
| | | | | | | | | |
| ①各部署で選定したリスク | 769 | 769 | 769 | 0 ※2 | 0 | 737 | 32 | 1 ※3 |
| ②事件・事故 | 49 | 12 | 12 | 0 | 0 | 0 | 12 | 3 |
| ③事務処理ミス | 22 | 22 | 22 | 0 | 0 | 0 | 22 | 3 |
| 合計 | 840 | 803 | 803 | 0 | 0 | 737 | 66 | 7 ※3 |

※1 評価対象件数は、選定件数から評価対象外（評価期間外、内部統制が機能しない事案等）のものを除外した件数である。

※2 「整備上の不備あり」は、評価基準日までに改善されていることを確認したため、0件となっている。

※3 ①に係る重大な不備1件（交通局関係）は②の重大な不備と重複してカウントされているため、重大な不備の実数は、計6件となる。

7 重大な不備の是正に関する事項

6 評価結果(2)エに掲げた重大な不備に関して、以下のとおり是正されていることを確認しました。

(ア)について

- ・ 同種構造の車両について緊急点検（オイル漏れの有無）を実施し、運行する車両について問題がないことを確認した。
- ・ 全車両の制動試験を実施し、異常がないことを確認した。
- ・ 通町筋停留場から熊本城・市役所前停留場までの間以外の軌道には、固着した油のようなものが付着していないことを確認した。
- ・ 通町筋停留場から熊本城・市役所前停留場までの間のレール踏面の削正を実施し、試運転の結果、停止制動距離に異常がないことを確認した。
- ・ 当面の間、通町筋停留場から熊本城・市役所前停留場までの間で時速 15km/h 以下の速度制限を行うとともに、1日1回、当該区間の徒歩巡回及び点検車による全線点検を実施することとした。
- ・ 全運転士に対し個別面談を行い、衝突事故ドラレコ映像を視聴させた後に改めて 100m以内に前方車が存在する時の時速 15 km/h の速度制限の周知徹底指示、事業管理者による安全訓示、管理職による早朝点呼立会いによる安全訓話などを行い、安全意識の向上・基本ルールの徹底を改めて指導した。
- ・ 全運転士について、速度感覚及び距離感覚の確認を改めて行い、必要に応じて指導を実施することとした。

(イ)について

- ・ 全乗務員に対し、始業点呼前時に「前方を注視し歩行者等の横断に注意すること」の注意喚

起を実施した。

- ・ 水道町停留場付近の南側歩道から県道を横断し、停留場や北側歩道へ徒歩でアクセスするのを防止するため、「横断禁止」のサイン表示を水道町停留場の擁壁に表示するとともに、軌道敷内に横断防止柵を設置した。

(ウ)について

- ・ 情報漏えいのおそれの対象となった当該個人情報データを、委託先事業者のネットワークから削除した。
- ・ 情報漏えいのおそれの対象となった当該個人情報データ及び当該個人情報データを使用する機能についてシステムから削除した。

(エ)について

- ・ 財団職員全員に対し、個人情報の取扱いについて研修を実施するとともに、ホームページを編集する際は、複数人での確認を徹底するよう財団ホームページ取扱いマニュアルの改訂を行った。
- ・ 記事の掲載前・掲載後における複数人での確認など、改訂マニュアルによる運用管理の徹底を財団の全職員に周知した。
- ・ ホームページ管理システムでアップロードできるファイルの種別を限定する改修を行った。

(オ)について

- ・ 介護認定進捗確認ツールの運用を中止した。
- ・ 担当課内において、改めて個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施した。
- ・ 広報課にて、市ホームページ管理マニュアルへ、個人情報の公開・公表についての注意喚起を記載した。

(カ)について

- ・ 公開状態となっていた個人情報は事案把握後速やかに削除するなど、インターネット上で表示させない対応を行い、不適切な状態の是正を完了した。
- ・ 職員に対し個人情報保護制度実務研修資料等を用いつつ、改めて適正処理に係る周知徹底を図る研修を行った。

8 令和6年度の評価を振り返って

まず、各部署が選定したリスクについてですが、誤送付や誤支給、支払遅延など、例年発生している不備が令和6年度においても複数の部署で発生しています。同様の不備を発生させない工夫として、これまでの成功事例や改善事例を全庁的に共有する工夫や、定期的な研修やワークショップを通じて、リスク管理の重要性を再認識させ、自分の所属のリスクや発生防止策を定期的に見直し、改善点を洗い出す意識を職員一人一人に持たせるような工夫が求められます。

次に、評価部局が不備を把握した事務についてですが、令和6年度は交通局に関する不備案件、個人情報漏えいに関する不備案件が多く確認されました。

交通局では、運転業務上の不備や車両の不具合による不備によって、市電の衝突事故やインシデント案件が相次いで発生しました。市民が安心して利用できる安全な公共交通機関となるよう、これまでに発生した事案については、原因の徹底的な究明、再発防止策の強化、情報共有の促進、リスク管理の徹底等の様々な対策を一つ一つ丁寧に講じる必要があります。

個人情報漏えいについては、今回重大な不備と判断した事案4件を含む大小様々な事案が発生しました。これらの原因のほとんどが人為的ミスによるものであり、職員の意識向上と適切な研修、啓発、

内部監査等の強化が急務であるといえます。

令和6年度の内部統制評価を通じて、熊本市におけるリスク管理の重要性が再認識されました。各部署における不備の発生は、全庁的な課題として捉え、全職員が一丸となって取り組む必要があります。特に、交通局や個人情報漏えいに関する事案は、市民の信頼を損なう重大な問題であり、迅速かつ効果的な対策が求められます。今後も継続的な改善と意識改革を進めることで、より安全で信頼性の高い行政運営を実現していくことが期待されます。

全庁的な内部統制の評価について

| 評価項目 | 本市の整備状況 (例規、計画、制度等) | 概要 |
|---|--|---|
| 統制環境 | | |
| 1-1 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、指示、行動及び態度で示しているか。 | ア：熊本市職員の倫理の保持に関する条例【コンプライアンス推進室】 イ：熊本市職員の倫理の保持に関する条例施行規則【コンプライアンス推進室】 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の職務に係る倫理の保持に資するための必要な措置等を整備している。(ア)、(イ)、(ウ)、(エ) ・ 内部統制についての組織的な取組の方向性等を示している。(オ) |
| 1-2 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。 | ウ：熊本市職員倫理規則【コンプライアンス推進室】 エ：熊本市職員行動規範【コンプライアンス推進室】 オ：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】 | |
| 1-3 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、適切に是正措置を講じているか。 | ア：懲戒処分の指針【人事課】 イ：熊本市職員の分限及び懲戒等に関する条例【人事課】 ウ：懲戒処分等の公表基準について【人事課】 エ：事件・事故、業務上のミス等の公表基準【広報課・コンプライアンス推進室】 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の懲戒処分の処分量定や公表を決定するための基準を策定している。(ア)、(イ)、(ウ) ・ 事件・事故、業務上のミス等の公表基準を定めている。(エ) |
| 2-1 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。 | ア：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】(再掲) イ：熊本市内部統制本部設置要綱【コンプライアンス推進室】 ウ：熊本市事務分掌条例【人事課】 エ：熊本市事務分掌規則【人事課】 オ：熊本市事務決裁に関する訓令【人事課】 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 内部統制の推進に必要な体制等を定めている。(ア)、(イ) ・ 市長の権限に属する事務を分掌させるため、必要な部署を定めている。(ウ) ・ 市長の権限に属する事務等の一部を補助執行する場合における当該事務を処理するために必要な組織、分掌事務、職制等を定めている。(エ) ・ 事務処理における権限と責 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 任の所在を明確にしている。 (オ) |
| 2-2 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。 | ア：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】(再掲) イ：熊本市内部統制本部設置要綱【コンプライアンス推進室】(再掲) | ・内部統制の推進に必要な体制等を定めている。(ア)、(イ) |
| 3-1 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。 | ア：熊本市職員成長・育成方針【人事課・人材育成センター】 イ：熊本市職員研修に関する訓令【人材育成センター】 ウ：熊本市職場研修推進制度実施要綱【人材育成センター】 | ・方針や計画を策定し、使命感と熱意を持ち、自ら考え行動できる職員の育成支援を具体化している。(ア) ・職員の資質及び能力向上を図るため、必要な事項を定めている。(イ)、(ウ) |
| 3-2 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。 | ア：新人事評価制度マニュアル【人事課】 イ：懲戒処分の指針【人事課】(再掲) ウ：熊本市職員の分限及び懲戒等に関する条例【人事課】(再掲) エ：懲戒処分等の公表基準について【人事課】(再掲) オ：事件・事故、業務上のミス等の公表基準【広報課・コンプライアンス推進室】(再掲) | ・人事評価の目的、仕組み、具体的な評価手続等について職員の理解を促すとともに、実際に評価する際の手引を作成している。(ア) ・職員の懲戒処分の処分量定や公表を決定するための基準を策定している。(イ)、(ウ)、(エ) ・事件・事故、業務上のミス等の公表基準を定めている。(オ) |
| リスクの評価と対応 | | |
| 4-1 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。 | ア：第7次熊本市定員管理計画【人事課】 イ：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】(再掲) ウ：熊本市内部統制本部設置要綱【コンプライアンス推進室】(再掲) エ：熊本市事務分掌条例【人事課】(再掲) オ：熊本市事務分掌規則【人事課】(再掲) | ・市の重点的取組分野に職員を積極的に再配置する方針を示している。(ア) ・内部統制の推進に必要な体制等を定めている。(イ)、(ウ) ・市長の権限に属する事務を分掌させるため、必要な部署を定めている。(エ) ・市長の権限に属する事務等の一部を補助執行する場合における当該事務を処理す |

| | | |
|---|---|---|
| | カ：熊本市事務決裁に関する訓令【人事課】（再掲） | <p>るために必要な組織、分掌事務、職制等を定めている。</p> <p>（オ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務処理における権限と責任の所在を明確にしている。 <p>（カ）</p> |
| 4-2 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。 | <p>ア：選定リスク対応管理表及び自己評価表の整備【コンプライアンス推進室】</p> <p>イ：事件・事故、業務上のミス等の公表基準【広報課・コンプライアンス推進室】（再掲）</p> <p>ウ：内部統制制度取組に係る実施要領【コンプライアンス推進室】</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・組織目的の達成を阻害する要因をリスクとして識別、分析及び評価し、当該リスクへの適切な対応策を整備している。（ア） ・事件・事故、業務上のミス等の公表基準を定めている。（イ） ・内部統制制度の取り組み方についてまとめている。（ウ） |
| 5-1 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網羅的に行っているか。 | ア：選定リスク対応管理表及び自己評価表の整備【コンプライアンス推進室】（再掲） | <ul style="list-style-type: none"> ・組織目的の達成を阻害する要因をリスクとして識別、分析及び評価し、当該リスクへの適切な対応策を整備している。（ア） |
| <p>5-2 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。</p> <p>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。</p> <p>2) リスクを質的及び量的（発生可能性と影響度）な重要性によって分析する。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>ア：内部統制制度取組に係る実施要領【コンプライアンス推進室】（再掲）</p> <p>イ：選定リスク対応管理表及び自己評価表の整備【コンプライアンス推進室】（再掲）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・内部統制制度の取り組み方についてまとめている。（ア） ・組織目的の達成を阻害する要因をリスクとして識別、分析及び評価し、当該リスクへの適切な対応策を整備している。（イ） |
| 5-3 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。 | ア：内部統制制度取組に係る実施要領【コンプライアンス推進室】（再掲） | <ul style="list-style-type: none"> ・内部統制制度の取り組み方についてまとめている。（ア） ・組織目的の達成を阻害する |

| | | |
|---|--|--|
| <p>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。</p> | <p>イ：選定リスク対応管理表及び自己評価表の整備【コンプライアンス推進室】(再掲) ウ：内部統制中間確認について(依頼)【コンプライアンス推進室】</p> | <p>要因をリスクとして識別、分析及び評価し、当該リスクへの適切な対応策を整備している。(イ) ・年度途中に各部署でのリスク発生防止策が有効なものか見直しを行っている。(ウ)</p> |
| <p>6-1 本市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。</p> | <p>ア：熊本市職員等の内部通報制度に関する要綱【コンプライアンス推進室】 イ：熊本市職員行動規範【コンプライアンス推進室】(再掲) ウ：懲戒処分の指針【人事課】(再掲) エ：事件・事故、業務上のミス等の公表基準【広報課・コンプライアンス推進室】(再掲) オ：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】(再掲)</p> | <p>・本市職員からの公益通報が迅速かつ公平に取り扱われる仕組み等を定め、職員の法令遵守を推進している。(ア)、(イ) ・本市職員の懲戒処分の処分量定を決定するための基準を策定している。(ウ) ・事件・事故、業務上のミス等の公表基準を定めている。(エ) ・本市における内部統制の推進に必要な体制等を定めている。(オ)</p> |
| <p>統制活動</p> | | |
| <p>7-1 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、実際に指示通りに実施されていることを把握しているか。</p> | <p>ア：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】(再掲) イ：内部統制中間確認について(依頼)【コンプライアンス推進室】(再掲)</p> | <p>・本市における内部統制の推進に必要な体制等を定めている。(ア) ・年度途中に各部署でのリスク発生防止策が有効なものか見直しを行っている。(イ)</p> |
| <p>7-2 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。</p> | <p>ウ：各部署における自己評価【各部署】 エ：評価部局による独立的評価【総務局総務課】</p> | <p>・自己評価により、リスク発生防止策どおり実施できたか確認している。(ウ) ・リスクの評価及びその対応状況について、独立的評価を実施している。(エ)</p> |
| <p>8-1 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</p> | <p>ア：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】(再掲) イ：熊本市事務分掌条例【人事課】(再掲) ウ：熊本市事務分掌規則【人事</p> | <p>・本市における内部統制の推進に必要な体制等を定めている。(ア) ・市長の権限に属する事務を分掌させるため、必要な部署を定めている。(イ)</p> |

| | | |
|---|---|--|
| 4) 業務の結果の検討 | <p>課】(再掲)</p> <p>エ：熊本市事務決裁に関する訓令【人事課】(再掲)</p> <p>オ：新人事評価制度マニュアル【人事課】(再掲)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・事務の適正かつ能率的な執行を図ることを目的とし、市長の権限に属する事務等の一部を補助執行する場合における当該事務を処理するために必要な組織、分掌事務、職制等を定めている。 (ウ) ・事務の処理における権限と責任の所在を明確にしている。(エ) ・人事評価の目的、仕組み、具体的な評価手続等について職員の理解を促すとともに、実際に評価する際の手引を作成している。(オ) |
| 8-2 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。 | <p>ア：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】(再掲)</p> <p>イ：熊本市内部統制本部設置要綱【コンプライアンス推進室】(再掲)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・内部統制の推進に必要な体制等を定めている。(ア)、(イ) |
| 情報と伝達 | | |
| 9-1 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。 | <p>ア：熊本市事務分掌条例【人事課】(再掲)</p> <p>イ：熊本市事務分掌規則【人事課】(再掲)</p> <p>ウ：熊本市事務決裁に関する訓令【人事課】(再掲)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・市長の権限に属する事務を分掌させるため、必要な部署を定めている。(ア) ・事務の適正かつ能率的な執行を図ることを目的とし、市長の権限に属する事務等の一部を補助執行する場合における当該事務を処理するために必要な組織、分掌事務、職制等を定めている。 (イ) ・事務処理における権限と責任の所在を明確にしている。(ウ) |
| 9-2 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 | <p>ア：熊本市市民の声取扱要綱【広聴課】</p> <p>イ：熊本市市民の声データベース</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・市民と行政のコミュニケーションの充実を図るため「市民の声」の全庁的かつ統一的 |

| | | |
|---|---|---|
| <p>を図っているか。</p> | <p>ースシステム取扱基準【広聴課】</p> <p>ウ：外部の労働者等からの公益通報等に関する取扱要綱【広聴課】</p> <p>エ：公益通報等に関する事務処理マニュアル【広聴課】</p> <p>オ：熊本市職員等の内部通報制度に関する要綱【コンプライアンス推進室】(再掲)</p> | <p>な取扱いを示している。</p> <p>(ア)、(イ)</p> <ul style="list-style-type: none"> 本市の機関が労働者からの公益通報を迅速かつ適切に処理するため必要な事項を定めている。(ウ) 本市の職員が公益通報を受けた場合に容易に参照することができるよう、公益通報者保護制度の概要、公益通報に対する対応の手順等をまとめている。(エ) 本市の職員等が公正な職務の遂行を確保するために行う内部通報制度が整備されている。(オ) |
| <p>9-3 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。</p> | <p>ア：熊本市情報公開条例【法制課】</p> <p>イ：熊本市情報公開条例施行規則【法制課】</p> <p>ウ：熊本市情報セキュリティ基本方針【情報政策課】</p> <p>エ：熊本市情報セキュリティ対策基準【情報政策課】</p> <p>オ：情報公開条例の手引【法制課】</p> | <ul style="list-style-type: none"> 市民の公文書の公開を求める権利を明らかにし、公文書の公開に関し必要な事項を定めている。(ア)、(イ) 保有する情報及び情報システムに関するセキュリティ対策を総合的、体系的かつ具体的に規定している。(ウ)、(エ) 保有情報の公開を行うに当たり基本となる事項及びその処理方法を定めている。(オ) |
| <p>10-1 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。</p> | <p>ア：熊本市市民の声取扱要綱【広聴課】(再掲)</p> <p>イ：熊本市市民の声データベースシステム取扱基準【広聴課】(再掲)</p> <p>ウ：熊本市公文書管理条例【総務局総務課】</p> <p>エ：熊本市公文書管理規則【総務局総務課】</p> | <ul style="list-style-type: none"> 市民と行政のコミュニケーションの充実を図るため「市民の声」の全庁的かつ統一的な取扱いを示している。(ア)、(イ) 公文書の作成及び管理について規定している。(ウ)、(エ) |
| <p>10-2 組織内における情報提供及び組織外からの情報提</p> | <p>ア：外部の労働者等からの公益通報等に関する取扱要</p> | <ul style="list-style-type: none"> 本市の機関が労働者からの公益通報を迅速かつ適切に |

| | | |
|---|--|---|
| <p>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。</p> | <p>綱【広聴課】(再掲) イ：公益通報等に関する事務処理マニュアル【広聴課】(再掲) ウ：熊本市職員等の内部通報制度に関する要綱【コンプライアンス推進室】(再掲) エ：熊本市公文書管理条例【総務局総務課】(再掲) オ：熊本市公文書管理規則【総務局総務課】(再掲)</p> | <p>処理するため必要な事項を定めている。(ア) ・本市の職員が公益通報を受けた場合に容易に参照することができるよう、公益通報者保護制度の概要、公益通報に対する対応の手順等をまとめている。(イ) ・本市の職員等が公正な職務の遂行を確保するために行う内部通報制度が整備されている。(ウ) ・公文書の作成及び管理について規定している。(エ)、(オ)</p> |
| <p>モニタリング</p> | | |
| <p>11-1 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。</p> | <p>ア：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】(再掲) イ：評価部局による独立的評価【総務局総務課】(再掲)</p> | <p>・本市における内部統制の推進に必要な体制等を定めている。(ア) ・リスクの評価及びその対応状況について、独立的評価を実施している。(イ)</p> |
| <p>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。</p> | <p>ア：監査委員監査の結果に対する措置状況の報告について(依頼)【総務局総務課】 イ：監査結果に対する措置状況の報告について(回答)【総務局総務課】 ウ：熊本市内部統制実施指針【コンプライアンス推進室】(再掲)</p> | <p>・定期監査において指摘を受けた部署に対し、措置状況の提出を依頼し、その結果を監査委員に対して通知している。(ア)、(イ) ・本市における内部統制の推進に必要な体制等を定めている。(ウ)</p> |
| <p>ICT への対応</p> | | |
| <p>12-1 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。</p> | <p>ア：熊本市情報セキュリティ基本方針【情報政策課】(再掲) イ：熊本市情報セキュリティ対策基準【情報政策課】(再掲)</p> | <p>・保有する情報及び情報システムに関するセキュリティ対策を総合的、体系的かつ具体的に規定している。(ア)、(イ)</p> |
| <p>12-2 内部統制の目的のために、当該組織における必要か</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>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。</p> | | |
| <p>12-3 ICTの全般統制として、システムの保守及び運用の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。</p> | | |
| <p>12-4 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。</p> | | |

運用上の重大な不備について

【No. 1】市電の衝突事故事案

| | |
|----------------|---|
| 概要 | 令和7年3月25日（火）8時31分頃、熊本城・市役所前停留場において、停車していた電車に後続の電車が追突する事故が発生したものの。 |
| 原因 | 現在、国の運輸安全委員会において事故原因の調査が行われており、確定的な原因の究明には時間を要する見込みだが、現時点では、制限速度の超過とレールに付着した油状のものによって後続車両が滑走し、停車できずに衝突した可能性が高いと考えられる。 |
| 影響 | 乗客14名及び先行車の運転士1名の計15名が負傷した。 |
| 再発防止策及び是正措置の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・同種構造の車両について緊急点検（オイル漏れの有無）を実施し、運行する車両について問題がないことを確認した。 ・全車両の制動試験を実施し、異常がないことを確認した。 ・通町筋停留場から熊本城・市役所前停留場までの間以外の軌道には、固着した油のようなものが付着していないことを確認した。 ・通町筋停留場から熊本城・市役所前停留場までの間のレール踏面の削正を実施し、試運転の結果、停止制動距離に異常がないことを確認した。 ・当面の間、通町筋停留場から熊本城・市役所前停留場までの間で時速15km/h以下の速度制限を行うとともに、1日1回、当該区間の徒歩巡回及び点検車による全線点検を実施することとした。 ・全運転士に対し個別面談を行い、衝突事故ドラレコ映像を視聴させた後に改めて100m以内に前方車が存在する時の時速15km/hの速度制限の周知徹底指示、事業管理者による安全訓示、管理職による早朝点呼立会いによる安全訓話などを行い、安全意識の向上・基本ルールの徹底を改めて指導した。 ・全運転士について、速度感覚及び距離感覚の確認を改めて行い、必要に応じて指導を実施することとした。 |

<評価結果>

本事案は、停留場に停車していた電車に後続の電車が追突し、乗客14名及び運転士1名が負傷した事故事案である。

本事案の事故原因については現在究明中であるが、後続の電車が制限速度を超過して運行していたことは既に確認されており、少なくとも運転士の不適切な運行管理が事故の発生原因の一つであることは間違いない。

また、令和6年度の業務目標達成上のリスクとして「運転取扱い誤りによる事故等の発生」を掲げていたにもかかわらず本事案が発生した。このことは日々多くの人が利用する市電への信頼の低下、さらには市政への信頼の低下を招いたことから、「運用上の重大な不備」に該当する。

【No. 2】市電の人身事故（令和6年2月18日発生）事案

| | |
|----------------|--|
| 概要 | 令和6年2月18日19時42分頃、水道町停留場にて乗降客取扱い後、乗客約13名を乗車させ出発した電車が、軌道敷内を横断しようとする歩行者と接触する事故が発生したものの。 |
| 原因 | 横断歩道外における歩行者の軌道敷内進入及び運転士による前方不注意によるもの。 |
| 影響 | 歩行者は接触後、転倒し頭部を強打し、救急車にて緊急搬送されたが、5日後の2月23日に亡くなった。 |
| 再発防止策及び是正措置の実施 | <ul style="list-style-type: none">・全乗務員に対し、始業点呼前時に「前方を注視し歩行者等の横断に注意すること」の注意喚起を実施した。・水道町停留場付近の南側歩道から県道を横断し、停留場や北側歩道へ徒歩でアクセスするのを防止するため、「横断禁止」のサイン表示を水道町停留場の擁壁に表示するとともに、軌道敷内に横断防止柵を設置した。 |

<評価結果>

本事案は、令和5年度中に発生した、市電と歩行者が接触した事故事案である。

本事案については、横断歩道外における歩行者の軌道敷内進入が原因の一つではあるものの、同時に市電の運転士による前方不注意も原因とされている。

また、令和5年度の業務目標達成上のリスクとして「運転取扱い誤りによる事故の発生」を掲げていたにもかかわらず本事案が発生した。このことは、日々多くの人を利用する市電への信頼の低下、さらには市政への信頼の低下を招いたことから、「運用上の重大な不備」に該当する。

【No. 3】 委託先事業者における個人情報漏えい疑いが発生した事案

| | |
|----------------|---|
| 概要 | <p>上下水道局が所管している水道・下水道管路等の台帳を閲覧、管理するための上下水道管路情報システム（以下「システム」という。）の保守業務の委託先事業者が、令和5年度のシステムの保守業務委託において、契約書に基づき上下水道局から貸与された個人情報データ（以下「当データ」という。）を、契約書に添付している個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）に規定する「個人情報の管理及び取扱い」の届出区域外に保存し、契約完了後も当データを区域外に残置したままにしていたところ、委託先事業者のネットワークが外部から不正アクセスを受けたことにより、一部の市民に関する個人情報が外部から閲覧可能な状態となっていたもの。</p> |
| 原因 | <p>当データは本来、特記事項に規定する個人情報の管理及び取扱い区域として、委託先事業者が届け出ていた外部からの通信が遮断された開発室に保存すべきところ、届出区域外である外部との通信が遮断されていない区域に保存していた。</p> <p>また、契約完了後、当データを特記事項に基づき返却・消去すべきところ、同区域に残置したままとしていた。併せて、当時の事業担当課担当職員も、委託先事業者に対し、当データの返却・消去について確認していなかった。</p> <p>そのため、本来であれば漏えいするおそれのなかった当該個人情報が委託先事業者のネットワークに残り続け、令和6年度に外部からの不正アクセスを受けたことにより、今回の事態となったもの。</p> |
| 影響 | <p>下水道利用者 6,710 人</p> |
| 再発防止策及び是正措置の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・委託先事業者の社内ネットワークへの外部からの通信を遮断するとともに、委託先事業者へ貸与していた情報漏えいのおそれの対象となった当該個人情報データを、委託先事業者の社内ネットワークから削除した。 ・個人情報を取り扱う契約をする際には、特記事項を遵守させ、契約終了時にはデータ返却・消去の確認を徹底する。 ・委託先事業者が提出する業務計画書に、個人情報を取り扱う場合の個人情報の管理及び取扱い区域を明確に図示させるとともに、業務履行期間においても、委託先事業者が個人情報を特記事項に基づき適正に管理しているか確認を行う。 |

<評価結果>

本事案は、委託先事業者による個人情報の不適切な管理と、事業担当課の監督不行き届きにより、本来漏えいするおそれのなかった下水道利用者6,710人分の個人情報が外部から閲覧可能な状態となったものである。

委託先事業者の調査結果によると、個人情報の不正利用や流出の痕跡は確認されなかったが、大量の個人情報を漏えいリスクにさらしたという深刻な事態は、多くの市民に不安を与え、市政への信頼の低下を招いたことから、本事案は「運用上の重大な不備」に該当する。

【No. 4】 スケート教室申込者等の個人情報漏えいが発生した事案

| | |
|----------------|--|
| 概要 | 熊本市総合屋内プール（アクアドームくまもと）において、指定管理者である財団が実施したスケート教室について、申込者及び参加者 111 人分の個人情報が記載された名簿ファイルが財団ホームページ上で公開されており、外部から閲覧可能な状態となっていたもの。 |
| 原因 | 担当者は、スケート教室申込者に対して連絡事項を周知するため、財団ホームページ上にスケート教室の実施要項をアップロードしようとしたところ、誤って申込者等 111 人分のデータが記載された名簿ファイルをアップロードした。また、アップロード後の掲載データの確認作業を行っていなかった。 |
| 影響 | 申込者及び参加者 111 人 |
| 再発防止策及び是正措置の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・財団職員全員に対し、個人情報の取扱いについて研修を実施するとともに、ホームページを編集する際は、複数人での確認を徹底するよう財団ホームページ取扱いマニュアルの改訂を行った。 ・記事の掲載前・掲載後における複数人での確認など、改訂マニュアルによる運用管理の徹底を財団の全職員に周知した。 ・ホームページ管理システムでアップロードできるファイルの種別を限定する改修を行った。 |

<評価結果>

本事案は、担当者のミスにより、教室への申込者及び参加者 111 人分の個人情報が記載されたファイルが、誤ってホームページ上に掲載されていたものである。

担当者その他複数の職員が掲載後の資料確認を行うことで容易に防げた事案であるが、ホームページを編集する際に複数人による確認を行うというルールが財団ホームページ取扱いマニュアルの中で明確でなく、また、担当者自身もその認識が欠如していたことにより本事案が発生することとなった。

業務上市民から提供を受けた情報が適切に管理されず、大量の個人情報漏えいにつながったことは、多くの市民に不信感を与え、市政への信頼の低下を招いたことから、本事案は「運用上の重大な不備」に該当する。

【No. 5】 介護認定進捗確認ツールの脆弱性による個人情報漏えいが発生した事案

| | |
|----------------|--|
| 概要 | パスワード等で保護した上で本市ホームページ上に公開していた介護認定進捗確認ツール（要介護・要支援認定の進捗状況を本人や関係者が確認するためのエクセルファイル）について、専門知識を持った者が特定の操作を行うと、介護保険被保険者番号等が閲覧できる状態となっていたもの。 |
| 原因 | データを暗号化（パスワードで保護）すれば、個人情報をホームページに掲載していることにならないと誤認していたもの。 |
| 影響 | 32,673人 |
| 再発防止策及び是正措置の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・介護認定進捗確認ツールの運用を中止した。 ・担当課内において、改めて個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施した。 ・広報課にて、市ホームページ管理マニュアルへ、個人情報の公開・公表についての注意喚起を記載した。 ・今後、熊本市情報セキュリティポリシーに基づき、必要以上の情報を提供（ダウンロード可能な状態に）することのないよう担当課内で徹底し、取扱いに疑義がある場合はセキュリティ担当部署に確認を行いながら、慎重に事務を進めていく。 |

<評価結果>

本事案は、担当者が個人情報の取扱いを誤認していたことにより、3万人を超える個人情報を閲覧できてしまうおそれがある状態としてしまったものである。

閲覧できてしまうおそれがある状態となっていた介護保険被保険者番号等だけでは個人を特定することはできないが、介護保険被保険者番号も市が保有する個人情報であることに変わりはなく、このことは多くの市民に不信感を与え、市政への信頼の低下を招いたことから、本事案は「運用上の重大な不備」に該当する。

【No. 6】熊本市高校等進学支援金申請者の個人情報漏えいが発生した事案

| | |
|----------------|---|
| 概要 | 令和6年12月26日に教育委員会会議において使用した高校等進学支援金の認定資料を本市ホームページ上で公開していたが、その資料がパソコンなどの電子機器で特定の操作を行うことにより、申請者の氏名を確認できる不適切な状態となっていたもの。 |
| 原因 | 公開した資料の氏名欄は黒塗り加工を施し目視できない状態としていたが、氏名のテキストデータが残ったまま公開したため、その情報を確認できる状態となっていたもの。 |
| 影響 | 令和6年度熊本市高校等進学支援金申請者 562人 |
| 再発防止策及び是正措置の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・公開状態となっていた個人情報は事案把握後速やかに削除するなど、インターネット上で表示させない対応を行い、不適切な状態の是正を完了した。 ・職員に対し、個人情報保護制度実務研修資料等を用いつつ、改めて適正処理に係る周知徹底を図る研修を行った。 ・公開用資料の作成に当たっては、氏名や生年月日など個人の特定につながりかねない情報を削除すること、また、公開前の再チェックを徹底することで再発防止に努める。 ・万が一、本件個人情報の不正利用が強く疑われるケースがあれば、専門部署とも連携しながら適切に対応する。 ・今後、より一層の注意を払いながら、個人情報の安全確保を目的とした個人情報保護体制の強化を徹底する。 |

<評価結果>

本事案は、ある特定の操作を行うことにより申請者の氏名が確認できてしまう不適切な状態となっていた資料をホームページ上で公開したことで、500人を超える個人情報が漏えいしてしまったものである。

職員・組織における適切な個人情報データの処理についての知識不足により大量の個人情報が漏えいしたことは、本件申請者のみならず多くの市民に不信感を与え、市政への信頼の低下を招いたことから、本事案は「運用上の重大な不備」に該当する。