

大竹市監査公表第7号

令和2年度定期監査及び行政監査の結果の報告に対し、当該結果に基づき講じた措置の内容について、大竹市長及び大竹市選挙管理委員会委員長から通知があったので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第14項の規定により、別紙のとおり公表します。

令和3年6月15日

大竹市監査委員 薬師寺 基 夫
大竹市監査委員 網 谷 芳 孝

令和2年度定期監査及び行政監査の結果に対する措置状況について

【共通指摘要望事項】

1 内部統制に関すること

(1) 規定どおりに行われない事務処理について

広島県発出の各種通知・照会文書において、県担当者からの電子メール送信文を印刷して受付・回覧するなど、誤った文書取扱事務の実態が福祉課及び土木課で見受けられた。正しくは公文書の鑑文により受付処理すべきであるので、適切に処理されたい。

措置状況

指摘のとおり適切に処理するよう改める。

(2) 文書取扱上の不備及び適正な文書の「保管」「保存」について

生活保護関係書類において、文書整理簿の登録文書と異なる簿冊が存在するなど、文書管理が適切に行われているか危惧される状態であった。また、福祉課共通事項として、收受文書が適切に受付・登録されていない実態が見受けられた。

膨大な文書取扱量のため事務が煩雑となることを差し引いても、なお不適切な取扱であり文書散逸のリスクが高い事案である。大竹市文書事務取扱規程及び文書事務の手引により適切に処理するとともに、個人情報を含む簿冊が散逸等しないように施錠付キャビネット等で適正に保管・保存されたい。

いずれも平成29年度及び平成30年度定期監査の指摘要望事項であり、繰り返して指摘しておく。

措置状況

指摘のとおり処理するよう改める。

(3) 庁議における指示事項の伝達について

これまでの庁議において、職員に注意指導したことは記録に残しておくよう指示されてきたところである。当年度の定期監査対象課に対して指示事項等を記録に残しているかを照会したところ、記録として残していた課は見受けられなかった。

福祉課からは、「今後は注意喚起等をした日付を記録するとともに、庁議記録等を課内で回覧し周知に努める」旨の回答を得ていたが、庁議記録の閲覧印は課長及び障害福祉係の一部の職員のものしか確認できなかった。

記録等の回覧によって注意を促す場合は、空席などにより閲覧印が確認できない職員も含めて、全員に注意を促したことを確認できる仕組みなどを検討する必要があると考える。

また、庁議での指示の主旨を踏まえると、口頭で注意したことを業務記録として記録しておく場合も同様である。

措置状況

5月28日第4回庁議において、部局長に対し、指示事項等を部局内の職員にしっかりと伝達するよう、改めて徹底を依頼した。

また、伝達方法については、部局内会議の場での伝達、メールの一斉送信、文書の送付等、その部局の状況に応じた適切な方法により行い、所属職員への周知徹底を図るよう努めたい。

(4) 土壤汚染対策法に係る土地の形質変更の無届出工事について

一定規模（政令により3,000平方メートル）以上の土地の形質変更については、土壤汚染対策法第4条第1項の規定に基づき、県知事への届出が義務付けられているところである。

本事案の届け出を促すための通知が令和元年10月に環境省から発出されるとともに、同年11月11日に広島県環境保全課から市環境整備課経由で、県公共工事における法令違反の事案の判明と関係法令の順守徹底を求める通知を受けているが、この通知に対して土木課が対応した経緯が見受けられなかった。

本事案については、令和2年12月市議会定例会において市長が「法令を遵守すべき市の立場からも法令違反は極めて重大な問題であると認識しており、改めて職員に法令の周知徹底を図るとともに、県への確認や関係課内の情報共有を徹底し再発防止に努めたい」旨を答弁するとともに、同月の生活環境委員協議会において建設部長が「今後、このようなことがないように関係部署で情報共有を徹底し再発防止に努めたい」旨を説明している。まさに「内部統制としてチェックする仕組みづくり」が求められるところである。

関係部局において、本事案の発生原因、これまで環境省及び広島県から発出されてきた法令順守の徹底に対して対応できなかったことの原因の検証、組織内の緊密な連携及び再発防止策などの確実な実施の必要性を指摘事項とする。

措置状況

○建設部

無届の工事が発生したのは、法による届出対象工事について、事業規模を路線等による全体規模ではなく、単年度事業規模と解釈していたことに原因があった。

今後は、部内において、事業計画に伴う設計業務等で届出に関する関係機関協議等の特記事項に明記するとともに、関係部署で情報共有し再発防止に努める。

○上下水道局

土壤汚染対策法に係る無届工事の報道後、県西部厚生環境事務所に上下水道の法

届出対象工事の考え方について協議を行った結果、平成22年度から令和元年度までの上下水道工事で法届出対象工事に該当する工事はないと判断したが、無届工事報道がされるまでの間、局職員においても土壤汚染対策法に対する認識不足、理解不足があったものとする。

報道以降、環境省水・大気環境局土壤環境課から同法届出等の義務について、再注意喚起の事務連絡、また、令和3年4月には広島県から下水道事業における土壤汚染対策法の届出の判断(Q&A)が示された際には、再度上下水道局職員に対し、周知を行った。

今後は、この判断基準に基づき事務処理を行う。また、上水道・工業用水道事業についても、これに準じて法届出対象事業の判断、事務処理をすることとし、判断について迷う場合には、その都度、県西部厚生環境事務所に協議を行うこととした。

なお、法届出対象工事の最終確認については、各係内で工事設計の起案時に行うこととした(法届出対象工事については、工事着手30日前までに届出書が受理されるよう事務処理を行う。)

(5) 業務委託契約における事務の適正処理について

令和2年4月1日付けで締結された土木課所管の大竹港港湾管理業務に係る労働者派遣個別契約書については、派遣を受ける大竹市長に対して、派遣元である公益社団法人広島県シルバー人材センター連合会会長(以下「県連合会長」)、実施事業所である同連合会大竹市事業所所長(以下「大竹事業所長」)の連名によっているが、県連合会長の契約印は省略されていた。

令和2年3月31日付けの見積書は両者の連名、押印により提出されている。令和2年5月14日付け支出負担行為決議書の添付書類として、4月分請求書及び検査調書は県連合会長名により作成されているなど、契約者名と請求者名が相違していた。

土木課に対する聴き取りでは、「4月分支払伝票作成時に会計課から指摘を受けて大竹事業所長と問合わせしたところ、協定等により労働者派遣契約関係事務は県連合会長が大竹事業所長に業務を委譲しているため、同所長の契約印により対応することとするが、請求書は県連合会長名により連合本部から請求することを伝えられた。その回答によって支出負担行為決議書の相手方欄を県連合会長から大竹事業所長に手書きで修正した」旨の説明を受けた。

本事例における事務処理の問題点としては、支出負担行為決議書及び支出命令書の決裁過程で必要な証拠書類を添付することなく決裁されていたことであり、大竹事業所長に対して問合わせした時点においても、その内容を記録化して上司に報告することを怠っていたことである。

また、当該派遣業務に係る基本契約と単年度の個別契約において、契約の相手方が県連合会長から大竹事業所長に権限移譲されていることが市に正確に伝わっておらず、関係部署で異なる対応となっていた。このような場合には、相手方と協議

を行ったうえで、全庁で統一的な契約形態となるよう関係各課に周知徹底する必要がある。

措置状況

事務処理について疑義が生じ、相手方及び関係部署と協議した場合は、その内容を記録し上司に報告するとともに決裁を受けることとする。

また、全庁で統一的な扱いが必要となる契約事務等については、相手方及び関係部署と協議し、その結果を各課において周知徹底するとともに、全庁で統一的な契約形態となるよう他課と連携する。

(6) ホームページによる情報発信の取組について

魅力あるホームページについては、「イベントカレンダー」等の内容充実とともに、最新情報が公開されているか所属長等による定期的なチェックの仕組みづくりが求められることを平成28年度定期監査から継続して指摘してきたところであるが、現状においては、所属長等によるホームページ等の掲載データの総括管理が行われていないため、情報の掲載や更新が適切に行われていない。「イベントカレンダー」についても、依然として限られた部署の僅かなイベント情報が掲載されているのみで、市の魅力を積極的に発信していこうという方向性が伺えない状況である。

市長からは、「市民に対する情報発信が最新の内容であるか定期的に確認するよう全庁に適宜通知を発出して、適切に情報更新される仕組みとなるよう取り組む」旨の回答を得ているところであるが、市長の指示事項が方針として示されているにも関わらず、全部署にその指示が徹底されていない現状は、内部統制の観点から疑問を持たざるを得ない。

本市では、令和3年度から新たな「まちづくり基本構想」のもと、「第1期基本計画」において「広報紙による定期的な市政情報の発信と、ケーブルテレビやホームページ、SNSによる即時性の高い情報発信を効果的に行う」ことや「時代に合わせた新たな情報発信媒体の検討」などを取組の方針に掲げている。こうした情報発信の取組は、自分の住んでいるまちへの誇りや愛着に繋がるだけでなく、その価値や魅力の見せ方がまちの活性化のキーワードになるものと考え。積極的な情報発信の実現に向けて、まずは全庁的にホームページ掲載内容の総点検を行うなど実態の検証に取り組まれない。

措置状況

まずは全庁的な実態把握と検証をし、有効かつ効果的な対応策を検討のうえ実施したいと考えている。

また、市民により分かりやすく、しっかり伝わる広報・ホームページをめざし、職員に対しては、研修等を通して、市民目線での原稿・記事の作成・更新に努める

よう周知したい。

2 危機管理に関すること

(1) 個人情報の管理の在り方について

全庁的に回線を共有している庁内LANの共同作業フォルダ内において、福祉課保護係以外の職員が閲覧可能な状態で生活保護の措置状況等が保存されていた。こうした状況の改善について、令和元年度定期監査の共通指摘要望事項において指摘しており、市長から「係単位で閲覧可能なように保存するよう依頼する」旨の回答を得ていたところである。また、庁議でも繰り返し指摘され、チェックして対処することが指示されてきたが、これまで対応が放置されていたことは内部統制が十分に機能していない証左である。全庁的に速やかに確認を行い是正措置されたい。

また、大竹市個人情報の適正な管理のための措置に関する要綱第44条に「監査責任者は、保有個人情報の管理の状況について、定期又は随時に監査を行い、その結果を総括保護管理者に報告するものとする。」と規定されているが、監査を行った形跡が見受けられない。速やかに全庁における個人情報の管理の実態を把握するとともに、その結果を踏まえて同要綱第46条の規定による評価及び見直し等の措置を講じられたい。

措置状況

今年度8月下旬までに、1課について要綱に基づく監査を実施する。来年度以降についても、年1か所を目途に監査を実施したい。

(2) 公金以外の金銭の取扱いについて

企画財政課において、各種団体に係る金銭等の管理状況が標準化した手順に沿って取り扱われているか全庁で調査しているが、その結果を課長への報告だけに留めており回答の内容を評価していない。また、リスク軽減のため緊急に行うべきことの指示などが行われていない。

今後、調査結果による管理実態の検証・評価を行うとともに、その結果と合わせて必要な措置対応を全庁に通知するなど一定の整理を検討されたい。

なお、チェックシートについては実態に合わせて引き続き見直しを行ない、定期的なチェックを指示して報告を求めるなど、チェック機能を有効化させる仕組みを構築してチェックシートの実効性を高められたい。

措置状況

令和2年12月21日の第14回行財政システム改善推進本部会議で集計結果を報告し、出納の際の書類や出納簿の作成、定期的な出納簿・通帳の照合などの対応ができていない場合の見直しと、規程や事務マニュアルの整備など取扱いの明文化について、取組をお願いした。

また、回答にあたって各課からチェックシートの設問について問い合わせがあったため、チェックシートの見直しをしたのち、令和3年3月29日付で、全庁に通知をした。

(3) システムの管理・運用におけるブラックボックス化について

本市では現在、ファイルサーバーにより情報等が一体的に管理・運用されている。他方で土木課、都市計画課、上下水道局及び選挙管理委員会事務局においては、ネットワークハードディスクによる独自のデータ保存共有システムが構築されているところであるが、その一部に管理・運用面における不安定な実態（ハードディスクドライブの破損によりデータバックアップできない、無停電電源装置が一時期適切に機能しない等）が見受けられた。

各部局におけるデータ管理共有システムについては、成文化された管理・運用規程等が見受けられず、一部の管理担当者に依存している実態があった。現状において、システムの管理・運用面のブラックボックス化が懸念され、また、管理担当者の人事異動・退職等によりその安定性が損なわれることが危惧されるなど、組織としての情報管理に関わるリスクが潜在していると考えられる。

いわゆる業務の「属人化」から組織的に業務を遂行できる「標準化」に向けて、速やかに管理・運用体制の点検・整備に取り組みたい。

なお、ファイルサーバシステムとの管理・運用の一体化については、メリット・デメリットを比較検討しつつ、関係各課において将来を見据えた方向性から検討を始めることも考えられないか。

措置状況

各課において個別に記憶媒体を整備している実態については完全に把握しきれていない部分もあるが、セキュリティやデータ保護の観点から、サーバによる一括管理が望ましいと考える。サーバの記録容量や担当課での使用実態等について聞き取りを行いながら、運用方法を検討していく。

○選挙管理委員会

従来使用していた独自のデータ保存共有システム（リンクステーション）は管理・運用面における不安定な実態があったため、5月末までに企画財政課情報広聴係の管理するファイルサーバ内の、事務分掌毎に区分された適切なファイルフォルダへ全てのファイルを移し、権限を付与された全ての事務局職員がファイルの閲覧、修正等できる状態にした。

なお、現在のデータ保存共有システムはバックアップデータの保存先として使用したい。

3 その他事項に関すること

(1) 工事請書、見積書等の文書受付について

庁舎・関係施設修繕工事及び防災行政無線保守点検工事において、工事請書・見積書の文書受付印漏れや回覧漏れ、見積書の提出日及び有効期限の年月日の未記載など不適切な事務処理が散見した。

平成30年度及び令和元年度定期監査と続けて、請負業者から市長に提出された書類については受付・閲覧処理が必要であるという決まりを守るよう指摘してきたところであり、誤りを繰り返さないよう事務処理を正されたい。

措置状況

次の事項について各課かい長に周知する。

ア 工事請書、見積書等の文書についても、收受した際は受付処理が必要であること。

イ 文書を收受する際は、相手方に日付を記入してもらった上で收受すること。

(2) 完了検査に添付する工事写真について

令和元年度工事監査（技術調査）において、業務完了届に添付された工事写真により実施状況を確認するため、実際に施工した年月日を明示するよう指摘しているところであるが、庁舎・関係施設修繕工事、防災行政無線保守修繕工事、保育所等修繕工事及び大竹港東栄緑地の循環型水洗トイレ維持管理業務において、いずれも写真に撮影年月日の記載が見受けられなかった。例えば施工箇所ごとの施工前・施工後において、工事看板に撮影年月日を記載して撮影するなどの方法が考えられる。

また、工事完了後に不可視となる箇所においては、後から確認できるよう特に多くの写真で記録しておくことも考えられる。いずれも完了検査において確認できるよう適切に対応されたい。

措置状況

工事を施工する際は、あらかじめ施工業者と次の事項について調整するよう各課かい長に周知する。

ア 工事の施工前・施工後の写真を撮影すること。

イ 工事完了後に不可視となる箇所については、特に写真を撮影すること。

ウ 工事の写真については、撮影年月日を記載すること。

(3) 工事(業務)打合せ簿による施工状況等の確認について

防災行政無線保守点検業務において、打合せ簿の処理欄に具体的な指示等のチェックがなく、提出日及び処理日の記載がないものが見受けられた。

工事(業務)打合せ簿は、発注者及び受注者が施工状況を相互に確認し合い、互いの認識のずれが生じないように記録しておく重要な書類である。小規模工事等におい

ても必要に応じて、例えば現場の安全対策などを明確にして、それを確認できる必要最小限の関係資料を添付させるなど、安全かつ円滑に工事等を進行させるためにも有効である。また、協議内容や処理状況等も可視化できるなどの利点が考えられる。

発注者である事業課においては、無用なトラブルを避けるためのリスク管理として、必要に応じて打合せ簿を適切に活用されたい。

措置状況

記載漏れのあった工事打合せ簿については、事実関係を確認後、補完した。

今後、工事打合せ簿を担当課で回覧する際は、提出日及び処理日、発注者・受注者の処理チェック欄に記載漏れがないかも確認し、必要に応じ補完する。

(4) 福祉タクシー利用券等の交付申請手続きについて

令和2年度における阿多田地区住民の福祉タクシー利用券等の交付申請について、福祉課障害福祉係と地域介護課介護高齢者係に聴き取りしたところ、両課の係員1名ずつの計2名が3月末に阿多田島に出向いて、申請書の受付及びフェリー券及びタクシー券の配付を行っている実態があった（令和2年度交付実績：障害者7名，高齢者64名）。

フェリー券交付については、高齢者及び障害者の移動支援それぞれを対象とした離島対策事業実施要綱において翌年度の利用券を前年度に申請することができるように規定しており、実際に新年度予算として、4月1日からの使用に対して阿多田島汽船からの請求に応じて支払っているため、4月1日から使用可能との表示（色分け）があれば、申請日が3月中であっても差し支えないと考える。

タクシー券交付については、大竹市福祉タクシー等事業実施要綱の規定により「申請日の属する月から当該年度末までの月数を乗じて得た枚数を一括交付する。」こととされ、「乗車券の有効期間は交付した日から当該年度の末日とする。」となっているなど、翌年度の利用券を前年度に申請することができるように規定されていない。このため前年度3月中の申請による4月からの乗車券交付申請は受け付けられないこととなっている。

本事案は、福祉課に対する前回平成29年度の定期監査で指摘しており、「翌年度の利用券を前年度に申請することができるように規定する大竹市障害者離島対策（障害者移動支援）事業実施要綱と同様の表現に改正する方向で検討する」旨の措置回答を得ていたところである。要綱改正等の必要な措置を講じられたい。

なお、日本郵便株式会社中国支社との協定締結により阿多田島郵便局に事務委託するなど、離島で申請・交付が可能となることで島民の利便性が向上し効果的な事業になると考えられないか。島民の利便性と事務効率等を勘案して、地域介護課と合わせて部内で検討されたい。

措置状況

他自治体の状況を調査し、タクシー事業者との協議を経て、前年度中に申請できるように検討する。

なお、事務委託については、部内での検討事項とする。

【個別指摘要望事項】

●総務部総務課

○職員秘書係

1 公務災害補償等に関すること

(1) 職場環境配慮義務の履行について

労働安全衛生法では、職場における労働者の安全・健康の確保及び快適な職場環境の形成を目的として、使用者に対して仕事が原因で労働者が事故に遭ったり、病気になったりしないよう措置するための職場環境配慮義務が定められているところであるが、大竹市職員安全衛生管理規程第6条に基づく「安全衛生委員会」の議事録を見ると、公務災害の発生状況や再発防止策の実施を確認した経緯等の記録が確認できなかった。

総務課長からは各課の所属長に対して、ストレスチェックの結果報告や公務災害等の防止についての通知を発出するなど注意喚起が行われているが、例えば、個別の事故等の検証や再発防止策を所属長と協議した形跡がなく、事故後の再発防止策が実際にそのとおりに措置されたか最終的な確認が行われていないように見受けられる。

職場環境配慮義務の履行が不十分と受け取られかねないリスク事案として指摘し、適切な措置対応を求めたい。

措置状況

令和2年度から公務災害が発生した場合、所属課において発生原因とその対策を整理した「公務災害防止対策実施報告書」を作成し、総務課へ提出することとした。

今後は、この報告書を活用し、再発防止に努めていく。

●総務部危機管理課

○保安防災係

1 自主防災組織及び地域防災リーダーの育成・指導に関すること

(1) 自主防災組織の設立促進及び育成について

本市の自主防災組織については、平成16年度から設立促進の取り組みを始め、令和3年度3月末時点の世帯加入率は74.61%となっている。

危機管理課においては、自主防災組織の設立促進と育成及び市との連携等に資するため、育成研修会や避難呼び掛け体制づくりセミナー、聴覚障害者防災連絡協議会まち歩き、呼びかけ体制づくり災害図上訓練等を開催するなど積極的な強化に取

り組んでいる状況が伺え、高く評価される場所である。

今年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため自主防災組織育成研修会が書面開催となったが、呼びかけ体制づくりセミナーについては広島県の推進事業として市がその準備を進めて研修会等が行われた。また、呼びかけ体制づくり災害図上訓練及びワークショップについては全6回の計画中、4回が開催されている。

次年度以降も「呼びかけ体制づくり」活動を基軸として、自主防災組織の機能強化や地域リーダーの育成に努めるとともに、災害時における実例などから現状を検証・評価することで、地域住民の防災意識の醸成による組織設立の促進や既設立団体の課題解決に向けて取り組むことを期待したい。

措置状況

共助力の向上のため、引き続き自主防災組織の強化に努めていく。

2 防災行政無線等の運用その他防災情報の収集及び発信に関すること

(1) 防災情報等メールシステム登録の普及・啓発について

防災情報メールシステム登録については、平成27年度から運用を開始して以降、毎年、前年比で10%から20%程度の伸びで登録者数が増加してきたところであり、直近の令和3年度3月末時点においては、3,595人の登録者数となっている。

同システム登録の進捗状況や災害時の運用状況など、所管課としてどのように検証・評価しているか確認したところ、現状においては防災無線との併用により有効な防災情報の提供手段ではあるが、登録数の伸び悩みの原因は高齢者や若年層に登録に対する抵抗感や煩雑感にあるのではないかと現状分析であった。

例えば、同メールシステム登録をより一層普及させるため、市の行事や会議等で市民と接する機会を積極的に活用するなど、全庁一体となった普及・啓発に取り組まれない。

措置状況

これまでも、防災に関するイベント等の啓発機会において、メール登録のチラシ配布や、広報や避難所一覧表に登録方法の掲載を行っているが、一定数の積極的な需要を満たした後は、登録者数が伸び悩んでいる状況である。

今後は、庁内で情報の共有を行い、市民向けのイベントや会議等でも周知・啓発の場を設けていくとともに、より登録に繋がりやすいものになるよう、チラシの内容や働きかけの工夫についても研究していく。

3 避難行動要支援者避難支援制度の総括に関すること

(1) 避難行動要支援者事業における個人情報管理について

避難行動要支援者事業については、保健医療課、地域介護課、福祉課及び危機管

理課において情報共有され、支援者名簿の原本は「地域福祉支援システム」で一体管理されているところである。

危機管理課においては、支援者名簿を市内自治会、社会福祉法人大竹市社会福祉協議会、大竹消防署及び大竹警察署に支援者名簿を配付して管理を依頼しているところであるが、「同名簿は関係機関等に可能な限り訪問して直接手渡しし、その場で専用バインダーに綴じ替えている」旨の説明があった。

なお、同名簿の受渡し及び旧名簿の回収に際して、各担当が回収リストをそれぞれ管理しているが、そのリストは取りまとめられていなかった。また、同名簿引渡し時の名簿受領書兼管理責任者届及び名簿紛失届を見ると文書受付印がなく、提出日に日付の記入がないものが見受けられた。

同名簿の管理の状況については、平成29年度から3年間で4件の名簿紛失の事案が確認されたが、管理責任者に対して顛末を聴き取った記録が作成されておらず、紛失原因や管理体制を検証した形跡も見受けられなかった。防犯対策の上でも要支援者情報は極めて慎重に取り扱われるべきものであり、不適切な対応であると考えられる。

顛末を検証・評価して取り扱いの改善点を見出して、関係者に注意を促すなど再発防止策をとられるよう強く促したい。

措置状況

今後の改善策として、要支援者名簿の受渡しと旧名簿の回収については、それぞれの管理リストを取りまとめ、記録として保管することとする。

また、名簿受領書兼管理責任者届及び名簿紛失届については、収受の際に提出日等の記載事項を確認し、文書受付印の押印を徹底する。

なお、名簿を紛失した場合には、顛末を聞き取り、記録票を作成した上で、個人情報管理の重要性について改めて説明し、管理の徹底をお願いする。

4 その他に関すること

(1) 業務記録の作成（記録の「完結」と「見える化」）について

業務記録の作成については、平成30年度及び令和元年度定期監査において共通指摘要望事項として意見したところであるが、依然として記録の「完結」と「見える化」が浸透していない事案が見受けられた。

危機管理課においては、外部からの要望文書の対応を都市計画課が引き継いで処理する旨のメモ書きが残されているが、記録票を作成していないので課長の決裁はメモ書きの前後どちらかは不明であった。処理漏れ等を防ぐためには記録票の作成と課長の閲覧が必要であり、都市計画課に対応を引き継いだこと、相手方に都市計画課が対応することを伝えて記録に残すこと、その内容を責任者である課長が了解していることを分かるようにしておくことが必要であると考えられる。

また、令和2年9月1日付けの大竹警察署からの提言については、土木課へ情報

提供済みの旨のメモ書きがあり、鉛筆書きで危機管理課における対応の追記が残されているが、土木課にどのような方法で情報提供したか、その後の土木課の対応を確認したか不明であった。また、市に対する提言なので、相手方に対して市の対応を回答しておく必要があると考える。所属長においては課内の業務記録の作成を指導徹底されたい。

措置状況

ご指摘のケースは、いずれも課長から口頭で処理方法の指示があったものであるが、今後の苦情・相談等の処理については、所掌が他の課に移ることで完了とせず、その後の事案の流れや、確実に伝達・処理されたことが記録に残るよう、受付対応票なども活用していく。

●総務部企画財政課

○企画係

1 その他に関する事

(1) 文書事務取扱上の誤りについて

各課から提出されたフェイスブック投稿依頼書について、企画財政課において課長決裁まで回覧しているが、文書收受日が不明であり、確認事項欄の企画財政課チェック欄が空欄となっている。

また、フェイスブックにアップした期日欄に鉛筆書きや記載なしの事案が散見され、使用が不適切な文具（こすると消えるペン）による記入も見受けられた。原稿内容（日時、氏名、記述内容等）に対するチェック機能の適切な運用が求められる。

措置状況

現在は、確認事項欄の企画財政課チェック欄に適切な方法で記入し、事務処理を行っている。

○情報広聴係

1 広聴活動、市政への要望、陳情、相談等の総括に関する事

(1) 陳情・要望・広聴活動等における進捗管理について

陳情書、要望書及び電子メールによる要望等については、所管課の企画財政課が受付して担当課に振り分けた後、各課から送信者に対して回答する流れとなっている。担当が複数の課にまたがる場合のみ情報広聴係で取りまとめを行うが、現状においては担当課に対応を依頼するのみで、取りまとめを担当する企画財政課においては対応状況を把握しておらず、大半は各課任せで処理後の総括が行われていない。

事例の一つとして、市民からの市営外灯の不具合の対応を求める電子メールを土木課に転送しているが、12日後に同一市民から依然として対応されていないとの再度の電子メールが届いている。対応に時間を要するようであれば中間報告をする

ことが必要であると思われる。本事案については、電子メールを土木課へ再度転送しただけで、対応が遅れた原因の究明や再発防止措置は取られていないように見受けられる。

処理等の遅れにより市政に対する信用失墜につながるリスクを考慮すれば、受付から回答して完結に至るまでの対応状況を全庁統一の処理簿により管理することが考えられないか。例えば、共同作業フォルダ等を活用して処理簿を「見える化」すれば、処理漏れがない進捗管理ができないか検討されたい。

措置状況

陳情・要望・問い合わせ等を担当課に振り分ける際に、回答結果を情報広聴係に報告するよう求めるとともに、回答状況等が確認できるリストを作成し、進捗管理を行う。

2 情報公開及び個人情報保護の総括に関すること

(1) 情報公開コーナーにおける情報更新及び総括管理について

行政文書の積極的な公表に関する要綱第1条において、「大竹市情報公開条例第28条の規定に基づき、情報公表施策及び情報提供施策の充実を図るため、市の保有する行政文書に記録されている情報のうち市民に特に周知を図る必要があると認められるものについて、条例に基づく開示請求によることなく積極的に公表し、又は提供すること」とあり、情報公開コーナー及び市ホームページ掲載によることとされている。また、「各所管において公表すべき行政文書を決定したときは、別紙『公表する行政文書に関する届出書』に当該写しを添えて企画財政課に提出しなければならない。」と規定されている。

情報公開コーナーに備付けの行政計画・資料等については、計画や情報が更新されていなかったり、過去の行政計画のまま放置されていたりするなど適切な管理がなされていない資料等が多く見受けられる。各課の任意によることなく、例えば公開情報の更新等の報告を求めるなど、現在の届け出と公開・更新の状況を総括的に管理することはできないか。

なお、同要綱第8条では、「市長は、毎年1回、情報の公表及び情報の提供の運用状況について取りまとめ、これを公表しなければならない。」と規定されているが、ホームページでは開示請求（申し出）の件数のみの公表で、2年前以降は更新されていない。情報の公表と提供の運用状況に至っては公表されていないように見受けられる。

いずれもこのような状態が続けば市の情報開示の姿勢が問われかねないので、適切な対応を取られたい。

措置状況

情報公開コーナーに文書を公開するときは企画財政課に所定の様式を提出する

ことになっているが、徹底されていない。各課に対し適宜適切な運用を行うよう通知する。

3 その他に関すること

(1) 債務負担行為及び長期継続契約等について

Desknet's クラウドサービスの利用契約にあたって、令和2年4月1日から1年間の契約を4月1日付けで締結している。年度末・当初も継続してサービスを利用するものであるため、債務負担行為又は長期継続契約によるべきではないか。広島県・市町共同利用型電子サービスに関する業務委託も同様であろう。

同様の事案は、過年度の定期監査指摘要望事項において繰り返し述べているところであり、今後遺漏がないよう適切に事務処理されたい。

なお、契約事務全般において、起案文書に添付されている見積書に日付がなく、文書受付印も押印されていない。有効期限の記載がない見積書も見受けられたので是正されたい。

措置状況

指摘のとおり適切に対応する。

●健康福祉部福祉課

○児童係

1 保育所、認定こども園等に関すること

(1) ホームページによる積極的な情報発信等について

福祉課所管の「(仮称) おがたこども園」については現在建設中であるが、同施設に関する情報が市ホームページに掲載されていない。市の魅力を向上させるための事業等については概要を掲載するなど、積極的に市民に周知することは考えられないか。市広報、ホームページ、フェイスブック等の適切な活用に留意されたい。

なお、ホームページ掲載情報として、「保育所オープンデイのご案内」が、平成31年度事業の内容が掲載されたまま未更新となっている。また、令和2年度の市広報では、4月のオープンデイ中止と5月の開催内容の記事が掲載されているが、6月以降の記事は掲載されていなかった。所属長等においては掲載情報の更新に特に留意されたい。

措置状況

指摘のとおりであったため、早急に改善した。今後は最新の情報を更新していくよう努める。

2 その他に関すること

(1) 国等関係機関から発出された通知等の周知について

国及び広島県から発出された安全衛生管理に関する各種通知について、市内の公立・私立保育施設等に周知するため転送しているが、通知文に鉛筆で「コピー10部配布済み」等のメモ書きがされて処理が終了している。具体的な配布時期・配布先が不明であり、また適切な対応であると課長が確認しているのか不明である。他に同様の処理が多数見受けられる。

周知する責任を果たしたか具体的に記録し、責任者である課長が確認しておくことが必要であると考え。このように情報の転送だけで済ませる簡易な取扱については、例えば処理箋（連絡付箋）の形式を予め作成しておき、処理箋の必要欄にチェックして課長の確認印欄に押印するような工夫をすれば、記録も容易に残せるのではないかと。

措置状況

配布日、配布先施設名、課長の確認印を附箋形式で作成し配布文書に糊付して回覧を行うよう改善した。

○保護係

1 生活保護法に関すること

(1) 意思決定に際しての根拠等の記載について

医療扶助嘱託医の委嘱にあたって、当該医師を選択する理由の記載が見受けられない。令和元年度の定期監査においては、「決裁権者が意思決定をする起案書には経緯や根拠理由等の記載が必要であることを指摘し、文書取扱規程に沿って適切に起案文書を作成することを通知するとともに、文書事務の手引きにその旨を加える」旨の措置回答を得ているところである。事務の標準化対象事務として取り組まれているものであり、今後より実効性のある事務改善に取り組まれない。

措置状況

次年度以降も継続できるよう、今年度の起案文書に根拠を追記した。

(2) 業務内容の共有について

生活保護システムにおいて、受託業者からのシステム改修等の確認通知が文書受付・登録が行われずに担当者の手書きのメモが残されているだけで、処理経過や意思決定の経過が不明確であった。担当者宛ての事務連絡であっても、係内の職員誰もが処理の経過を容易に分かるように、業務に関する公文書に準じた適切な取扱いをされたい。

措置状況

適切に文書を受け付けし、処理後は確認のために係内で回覧することとした。

(3) 個人情報ファイル（簿冊、電子データ）の保管について

生活保護関係通知の保存文書紙ファイルに、個人情報を含む「収入申告書及び資産状況届出書」の提出を求める起案が綴じられていたが、鍵付き収納庫等で保管されていなかった。

個人情報を含む文書の「保管」と「保存」には十分留意する必要があるが、例えば、事務処理が完了した後に、出力した名簿は速やかに廃棄して、当該電子データのPC上の保管場所を起案書に記載しておくなど、可能な限り個人情報流出のリスク低減の対応が取れないか。同様の事案について課全体の事務改善（マニュアル化）として検討されたい。

措置状況

鍵付き保管庫で保存するとともに、当該事務処理の完了後は、起案に添付した名簿を破棄し、ケース番号の一覧を添付し保存することとした。

●建設部土木課

○管理係

1 道路、橋りょう、河川等の管理に関すること

(1) 放置自転車の適正処分及び管理業務の電子システム化について

大竹市職務権限規程では、自転車の放置防止等に関するもののうち、「放置自転車の移動命令」、「保管措置の決定及び撤去処分の決定」、「自転車保管場所及び保管期間の決定」、「保管自転車の返還措置及び処分の決定」は全て課長決裁と規定されているが、課長が決裁した書類が確認できなかった。

大竹市自転車等の放置防止に関する条例施行規則第4条の規定に基づく保管台帳は課長の閲覧を受けていたが、他の手続きに係る課長の決定書類が確認できなかった。個人の私有財産を移動処分する行為は、担当者個人の判断ではなく、大竹市としての行為であるということを認識するとともに、市としてのリスクだけでなく、担当職員個人のリスクを回避するためにも事務マニュアル等の整理と確実に執行する仕組みづくりが求められる。

また、所有者から撤去自転車の返還請求を受けて、所管課で返還を決定した経緯が見受けられなかった。自転車の受領書を徴しているので返還したと思われるが、費用を受領したか市長が特別な理由があるとして免除したのかは不明である。リスクを回避するためには、返還請求の受理から返還決定、費用の受領手続きに至るまでの事務マニュアル等を整理し、処理を決定した経緯を起案書に明確に記載するなどの仕組みづくりが求められる。

個別の管理台帳（エクセルデータ）による放置自転車等の一元管理について、事務の効率化と人為的ミスの削減を勘案のうえ、所要の予算を確保して電子システム化を検討されたい。

措置状況

事務マニュアルを見直し、事務処理の手順を記載するとともに、大竹市職務権限規程に基づき適正に決裁を受けることとする。

(2) 各種管理台帳等の電子システム化について

平成27年度に道路台帳写しの証明交付の事務取扱を定められ、これまで適切に運用されているものとするが、その後の道路台帳管理電子システムの導入に対応する事務マニュアルの見直しには未着手であった。

また、道路台帳管理電子システムの導入時のメリットとして、道路台帳図面を手作業で検索して行われていた台帳写しの出力作業の省力化を見込んでいたが、現状では従前の手作業による証明書発行事務が継続されている。電子システム導入による事務の軽減を目的として予算を確保したのであれば、その投下資源に対する効果を得ようとしていないことになる。

市営外灯管理業務については、市内の設置状況と台帳登録内容が整合していない状況が一部に見受けられる。台帳管理業務における電子システム化に取り組むとともに、例えばリースによる一括のLED化も並行することによって、市営外灯の適正管理と電気代の省力化が一層進むものと考えられないか。管理部門における業務の効率化及び省力化に向けて、費用対効果の検討を行ったうえでの事務改善を促したい。

措置状況

道路台帳写しの証明交付に際して、システムの利用ができていないため、事務軽減の観点からもシステム出力することによる省力化を図る。

市営外灯管理業務について、電子化による費用対効果を考慮しながら電子システム化についても検討する。

(3) 占用料の適切な債権管理について

水路占用料の債権管理状況を確認したところ、同一の債務者が継続占有している事案として、平成30年度収入未済額の決算額98,550円、令和元年度収入未済額の決算額78,120円となっているが、占用料の滞納に関して債務者と納付協議や時効中断の措置等を行った記録が見受けられなかった。

組織内で滞納情報が共有されていない状況で、組織的なリスクが存在する事案として危惧される。今後、滞納発生初期段階における課内の情報共有と必要な措置対応の遺漏がないよう適切な債権管理に取り組まなければならない。

措置状況

占用料について、債務者と納付協議や時効中断の措置を行った場合は、その記録を残し、組織内で情報を共有するなど適切な債権管理に努める。

(4) 陳情書・要望書に対する措置対応の情報管理について

要望・陳情書に対して、多くの事案が記録票としての整理が行われておらず、メモの走り書きが行われたもので編綴されている。このため処理内容の適切な進行管理が行われているか、対応策は適切で内容が課長まで伝わっているか不明であり、担当者以外の課員が資料を見て処理状況が分かるのか懸念される。

陳情・要望書は一件の簿冊でファイリングされているが、種別が多岐にわたって個別事案ごとに記録綴が存在しており、対応が長期にわたると対応漏れ等が危惧される。

特に、市民からの陳情・要望・苦情に対しては、何らかの措置回答（対応できない場合の理由も含め）を怠っていると行政不信につながる大きなリスクとなり得る。リスク管理の観点から、電子データによる記録の進捗管理の改善に向けて取り組まれない。

措置状況

陳情・要望等に対する措置について、記録を作成し大竹市職務権限規程に基づき適正に決裁を受けることとする。

また、記録やそのデータについては、適切な管理に努める。

○維持係

1 道路、橋りょう、河川、水路、樋門及びポンプ場の維持に関すること

(1) 建設部水防対策班マニュアル等について

建設部においては水防対策班が編成されている。これは大雨洪水警報等の発令による災害対策本部設置の前段階において、市内の水路・樋門等の事前対策と冠水等の被害に対応するためのものである。建設部職員を6班体制に振り分けて、あらかじめ定めた当番によって勤務時間外の対応に備えている。

例年4月1日付けの人事異動後に班編成されるもので、出水期前の5月下旬までに巡視・点検箇所を事前把握するため、各班に分かれて市内各所の水路・樋門等を確認して回ることで、組織として情報の共有が図られているところである。

水防対策班で常備されているマニュアルについては、樋門・水路のスクリーン等の設置箇所やチェックポイントなどが位置図と写真で視覚的に分かりやすく整理されるなど、事前点検から現場出動に際しても活用しやすいマニュアルとして評価される。

意見を付け加えるとすれば、業務上の指示に対する報告を求め、記録に残しておくことが望ましいと考える。本事案であれば班長主導による出水期前点検を庁内メールで建設部全職員に指示した後、班ごとの実施状況を報告させて記録しておくことを考えられたい。

措置状況

班ごとに点検実施後の記録を残すこととする。

(2) 単価契約における支出負担行為予定額による決裁について

単価契約を締結する場合は、予定数量を乗じて得た額を支出負担行為額とみなして、大竹市職務権限規程第14条関係の別表第1「3 財務事項, 1 支出負担行為」の決裁区分によることとなっているが、環境維持工事契約一件を見ると、契約締結伺い起案が支出行為予定額の記載がなく課長決裁によっている。予定数量が流動的である場合は、予算編成において想定していた予定数量によるのが一般的ではないか。

措置状況

当該契約について、予算編成時に想定していた数量により予定価格を作成することとする。

○工務係

1 道路、橋りょう、河川等の新設改良に関すること

(1) ホームページによる情報発信の充実について

土木課所管のホームページ掲載情報については、市民等に対して必要な情報提供が十分ではないように見受けられる。

一例を挙げると、ホームページの「事業者向け」コンテンツでは、土木課関連の掲載すべき情報（工事関係、占用関係、港湾利用関係）が公開されていなかった。

また、トップページの「緊急情報」における「大竹市内の道路交通状況」のコンテンツについては、道路規制のお知らせとして広島県ホームページにリンクした「ひろしま道路ナビ」だけが掲載されている。「緊急情報」として掲載すべきか貴課において適切に判断される場所であるが、例えば土木課発注の道路改良工事に伴う「通行規制情報」や国土交通省施行「岩国大竹道路に伴う市道付け替え工事等」、広島県施行の「小方地区港湾道路事業計画」「大竹港港湾道路事業計画」など、市民に周知すべき情報や市民生活に直結する事業に関する情報については、関係機関にも了解を得たうえで公開可能となる適切な時期に掲載することは考えられないか。

自課に関連する最新情報をいかに適時かつ正確に提供できるか、いま一度検討のうえ適切な情報発信に取り組まれない。

措置状況

広く市民に周知すべき道路規制情報等については、適切な情報発信に取り組む。

【総括意見】

1 事務の効率化に向けた電子システム化の推進について

今回監査を実施した一部の部署において、電子システム化の遅れによる非効率的な手作業での事務処理が見受けられるなど、全庁において事務の省力化に向けた見直しの必要性を感じたところである。

本市においては今後も厳しい財政状況が続くことが見通されるなかで、所要の財源が確保できることを前提として、職員の定数管理を勘案しつつ、仕事の効率化・均質化を図ることを考えられないか。

例えば、行財政改革の一環として庁内に検討組織を設置することで、台帳管理業務や施設予約業務などシステム化が遅れている事務を抽出して、計画的な整備の進行管理を行うなど、庁内の電子システム化をより一層進める取組を検討されたい。

措置状況

令和3年3月に策定した「大竹市行財政システム改善実施計画」の取組項目1「効率的な事務の推進」において「業務プロセスの根本的な見直し」に取り組み、令和3年度は具体的な取組の一つとして「事務の見直し」の中で、「事務処理方法の効率化について照会し、検討する」こととしている。

令和3年6月2日付で、民間委託やAI・RPAの導入、処理システム等の導入などの検討状況を各課かい宛てに照会しているところであり、これらの回答内容を行財政システム改善推進本部で共有し、持続可能な行財政運営の実現に向け、費用対効果をしっかり考慮した上で、具体的な検討作業に入ることとしている。

2 リスク管理に重点化した効果的な内部統制の仕組みの構築について

リスク管理については、これまでも繰り返し同様の指摘要望事項を提言してきたが、全庁において同じ過ちを繰り返す事案が多数見受けられることから、真に歯止めとなる効果的な措置が求められるところである。

また、他市で発生したリスク管理に関する事例等についても、本市に置き換えてリスク対応が不十分なケースがないか点検する作業も必要ではないかと考える。

例えば、庁内及び他市事例によるリスク事案が発生した場合、所管課がその事案の検証・評価等を行って報告するとともに、再発防止策の妥当性やリスク顕在化の未然防止などを協議するリスク管理専門の庁内組織の必要性を特に感じる。

専門の組織でリスク対策を検討し、所要の対策を実施すべきとされた事案については、当該組織から全庁に周知を行い、全職員に対して対策の実施を図ることを通じて、効果的な内部統制の徹底やリスクマネジメントの向上を目指すことが望ましい。特に、神奈川県秦野市の「秦野市コンプライアンス推進委員会」等の事例が参考になるものとする。

将来にわたって市民に信頼される市政を運営するために、リスク管理に重点を置いた内部統制の仕組みを構築することで、組織のガバナンス強化に取り組まれない。

措置状況

リスク管理に重点を置いた内部統制の仕組みについては、その必要性を感じているところではあるが、専門の庁内組織の新設は、本市の組織規模や業務量の面からも、現時点では現実的でないと考えている。これまでどおり、事案ごとに内部統制の視点を持ってリスク対策を検討し、必要に応じて周知を図るなど、適切な対策を講じていきたい。