

大竹市監査公表第49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4年2月28日

大竹市監査委員 薬師寺 基 夫
大竹市監査委員 西 村 一 啓

別紙

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

令和２年度定期監査及び行政監査の結果（令和３年５月１１日付け大竹市監査公表第４号）に対する措置状況について、措置が完了していない指摘要望事項について継続して措置状況の報告を求めた結果、次のとおり措置が講じられました。

【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（令和３年６月１１日付け回答）

指摘のとおり適切に処理するよう改める。

措置状況（フォローアップ調査令和４年２月１５日付け再回答）

●健康福祉部福祉課・建設部土木課

鑑文により受付処理している。

（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、収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（令和３年６月１１日付け回答）

指摘のとおり処理するよう改める。

措置状況（フォローアップ調査令和４年２月１５日付け再回答）

●健康福祉部福祉課

福祉課において、共通事項である登録については、一部職員に仕事として担ってもらうことで責任の所在を明確にし、その他職員が管理に関わることを極小とすることで、概ね適切に管理できるようになった。ただし、膨大な通知の処理に職員の能力を大きく割いている現状は課題に感じている。

保護系の文書整理についても同様に文書事務担当職員を決め、その後は概ね適切に管理できている。

（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念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する。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（令和３年６月１１日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

●総務部企画財政課

広報については、令和3年8月に職員研修を行い、ホームページについては令和4年3月に職員研修を行う予定。

また、各課かいからの情報発信が積極的に行えるよう、情報発信担当者の設置など、情報発信の方法などについて検討中。

なお、令和4年度からの組織変更により、情報発信を強化する体制を整備する。

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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

●総務部企画財政課

8月に1課に対し監査を実施した。来年度以降も毎年度1課に対し監査を実施する。

●健康福祉部福祉課

速やかに庁内LANの共同作業フォルダ内を確認し、業務に関する文書について適切な場所への移動もしくは破棄を行い、現在は当該箇所に文書を保存していない。

（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・整備に取り組まれないか。

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（令和３年６月１１日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和４年２月１５日付け再回答）

●総務部企画財政課

ファイルサーバによる一括管理が望ましいが、サーバの容量や予算的な制約もあり、セキュリティやデータ保護を担保しつつ運用可能な方法を検討中である。

●上下水道局

上下水道局では、独自で外付けのサーバを導入し、データを管理している。当初は行っていたバックアップも、容量の問題から現在は行っていない状況である。

外付けのサーバには、データ化した図面が多く保存されているが、市のファイルサーバシステムの空き容量から推測するに、これらのデータを市のファイルサーバシステムに保存することは難しいと考えている。また、既にあるファイルサーバシステムを使わず、他の独自のサーバを使用しているのは、リスク分散のためでもある。

現時点では、指摘のとおり、システムを構築した職員が人事異動・退職すると、不測の事態に対応できない状況である。今まで何事もなくシステムを運用できていたこともあり、不測の事態について考慮しようとしていなかったことも事実であり、現在は、今後の対応について苦慮している状況である。

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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

●総務部総務課

各課かい長への通知は、文書事務の見直しとあわせて行う予定である。

●総務部危機管理課

指摘された部分を含め、取扱文書全体で、收受の際に日付の記入や受付処理を徹底している。

(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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

●総務部総務課

工事写真について、撮影年月日に記載するよう指示している。

●総務部危機管理課

工事に際し、記録方法について事業者に必要な事項を説明し、日付や工事経過の適切な記録を行うよう指導している。

●健康福祉部福祉課

施工業者に、工事写真について、撮影年月日を記載するよう指示している。提出後に記載がないことが判明した際は、施工業者に確認して年月日を記載するようにしている。

●建設部土木課

ア、イについては、写真撮影を行い、完了検査で確認している。なお、イについては、現場の段階確認等でも確認を行っている。

ウについては、現場の段階確認や月毎の工程実績報告に写真を添付することより、現場進捗の確認を行えているため、撮影年月日の記載については行っていない。

（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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

●健康福祉部福祉課

前年度中に申請可能な状態へ要綱を改正した。なお、事務委託については担当係内で話し合った結果見送ることとした。

【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3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和４年２月１５日付け再回答）

令和４年２月に、各課から総務課へ提出された公務災害防止報告書の内容を取りまとめ、生じた災害事案とその後の防止策について啓発と併せて各課に通知し、再発防止又は類似事案の未然防止に活用できるよう周知した。

●総務部危機管理課

○保安防災係

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（令和３年６月１１日付け回答）

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、より登録に繋がりの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。

措置状況（フォローアップ調査令和４年２月１５日付け再回答）

コロナ禍において、イベントの開催や人の集会機会が極端に減少しているが、転入者への周知や、防災行政無線の放送内容の問い合わせがあった場合に登録の案内をするなど、現在可能なことは継続して行っている。

現在の登録者数は３,９２２人となっているが、今後も登録に繋がる方法の模索を続けていく。

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（令和3年6月11日付け回答）

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、收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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

要支援者名簿の受渡し日と旧名簿の回収日については、受け渡し簿に日付を記録して管理している。また、名簿受領書兼管理責任者届及び名簿紛失届には文書受付印の押印を徹底している。

なお、紛失事例が今年度に1件発生したものについては、管理責任者に事情聴取を行い、顛末を記録票に残したうえ、今後の管理徹底について指導を行うとともに、発見した場合は速やかに返却するよう指示した。

●総務部企画財政課

○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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

陳情・要望・問い合わせ等を担当課に振り分ける際に、回答結果の報告を依頼している。

2 情報公開及び個人情報保護の総括に関する事

(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

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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

現在情報公開コーナーの文書について、リストを作成中である。年度内に各課に対し、情報公開コーナーの運用に関する通知を行う。

令和2年度の開示請求について、ホームページを更新した。

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ので、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（令和3年6月11日付け回答）

指摘のとおり適切に対応する。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

長期継続契約で契約する予定である。

●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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

事務マニュアルに詳細な事務処理手順を記載し、回収・返還・処分の際には必ず課長決裁を受けている。

（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考えるが、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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

道路台帳写しの証明交付に際していくつか問題点が見受けられたことから、システム出力に向けて対応策を検討している。

市営外灯管理業務は、リースによる一斉LED化及び維持管理（台帳管理・システム化含む。）について業者を交えて協議・検討中である。

（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、滞納発生の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れない。

措置状況（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

納付協議等を行った場合は記録に残し、適切な債権管理に努めている。

（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捗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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

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ている。また、記録やそのデータについては、適切に管理している。

○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

（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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

令和3年度から、市長決裁により予定価格を決定している。

○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ところであるが、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（令和3年6月11日付け回答）

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。

措置状況（フォローアップ調査令和4年2月15日付け再回答）

広範囲の市民に生活道として利用される道路工事等に伴う規制については、ホームページを活用し、広く市民に周知している。また、規制終了後に削除忘れがない様、掲載期限（実施工程予定）で削除されるよう設定している。