

令和 2 年度

定期監査結果報告書

( 第 1 号 )

袋井市監査委員

# 目 次

ページ

## 第1 令和2年度 定期監査結果報告（第1号）

1	監査の種類	1
2	監査の対象	1
3	監査の着眼点	1
4	監査の主な実施内容	1
5	監査の実施場所及び実施日	1
6	監査の結果	2
7	監査所見	3
	総務部	
	協働まちづくり課（駐車場事業特別会計）	3
	国際課	3
	浅羽支所	
	市民サービス課	3
	危機管理部	
	危機管理課	4
	企画財政部	
	市長公室	4
	企画政策課	4
	ICT政策課	5
	財政課	5
	税務課	5
	総合健康センター	
	健康づくり課（介護保険特別会計）	6
	市民生活部	
	市民課（国民健康保険特別会計・後期高齢者医療特別会計・介護保険特別会計）	6
	しあわせ推進課（介護保険特別会計）	6
	スポーツ政策課	7
	産業環境部	
	産業政策課	7
	農政課	7
	環境政策課（墓地事業特別会計）	8
	ごみ減量推進課	8
	議会事務局	8

## 第2 令和2年度 テーマ監査結果報告（第1号）

1	監査の種類	9
2	監査のテーマ	9
3	監査の対象	9
4	監査の着眼点	9
5	監査の主な実施内容	9
6	監査の実施方法及び実施日	9
7	監査の結果	10
8	監査所見	12

## 第1 令和2年度 定期監査結果報告（第1号）

### 1 監査の種類

定期監査(地方自治法第199条第4項)

### 2 監査の対象

総務部(協働まちづくり課、国際課、浅羽支所市民サービス課)、危機管理部危機管理課、企画財政部(市長公室、企画政策課、ICT政策課、財政課、税務課)、総合健康センター健康づくり課、市民生活部(市民課、しあわせ推進課、スポーツ政策課)、産業環境部(産業政策課、農政課、環境政策課、ごみ減量推進課)及び議会事務局における令和2年9月末日現在の財務に関する事務の執行、経営に係る事業の管理及び事務事業の執行状況を対象とした。

### 3 監査の着眼点

市の財務に関する事務の執行が適正かつ効率的に行われているかを主眼として、合规性・有効性の観点から最少の経費で最大の効果が挙げられているか、また、経営に係る事業の管理が合理的かつ効率的に行われているかを着眼点とした。

### 4 監査の主な実施内容

袋井市監査基準に準拠し、提出された監査資料及び関係帳票を確認するとともに、関係職員から予算及び事務事業の執行状況を聴取し、適正かつ効率的に執行されているかを監査した。

### 5 監査の実施場所及び実施日

実施場所	実施日	対象
監査委員事務局	令和2年11月6日	企画財政部 企画政策課 総務部 国際課 総務部 協働まちづくり課(駐車場事業特別会計) 総合健康センター 健康づくり課(介護保険特別会計)

実施場所	実施日	対象
監査委員事務局	令和2年11月10日	産業環境部 環境政策課(墓地事業特別会計) 産業環境部 ごみ減量推進課 市民生活部 市民課(国民健康保険特別会計・後期高齢者医療特別会計・介護保険特別会計) 企画財政部 市長公室
	令和2年11月12日	議会事務局 産業環境部 農政課 危機管理部 危機管理課 産業環境部 産業政策課
	令和2年11月16日	企画財政部 税務課 浅羽支所 市民サービス課 市民生活部 しあわせ推進課(介護保険特別会計) 市民生活部 スポーツ政策課
	令和2年11月18日	企画財政部 財政課 企画財政部 ICT政策課

## 6 監査の結果

監査の対象となった予算及び事務事業について、おおむね適正に執行されているものと認めた。

なお、監査の際に見受けられた軽微な事項については、その都度関係課に改善又は検討を指導したので記述を省略した。

会計処理(経理事務)において、昨年度、適正に処理されていない事案については、全体的に改善されているものの、一部改善されていない所属が見受けられたため、所属内での審査体制をさらに強化・徹底するとともに、職員の指導育成に努められたい。

また、管理・監督者が伝票を起票している所属が見受けられた。管理・監督者は伝票を審査する立場であるので、審査に徹し、チェック体制やリスク管理等の内部統制の確保に努められたい。

## 7 監査所見

各所属における監査の所見は次のとおりである。（記載：行政組織順）

### 総務部 協働まちづくり課

- 1 自治会やまちづくり協議会の地域活動については、自主・自立した安定的な運営が図られるよう、関係各課と連携しながら、多面的かつ継続的な支援に努められたい。
- 2 公共交通対策事業については、路線バスの廃止が相次ぐ中、自主運行バスやデマンドタクシーの運行業務委託に取り組んでいるが、受託業者においては運転手不足等の課題もある。

このような状況を踏まえ、持続可能な地域公共交通ネットワークの構築のため、公共交通計画の策定を進めているが、計画の策定にあたっては、現状を把握し多面的な分析を行うとともに、関係機関等と十分協議し、事業効果が得られるよう取り組まれたい。

### 総務部 国際課

- 1 本市に居住する外国人が、快適で安定した生活を送るためには、市から発信する情報は必要不可欠である。ホームページや広報紙等による情報提供をする際、受け手である外国人の意見を反映し、体系化するなど、よりわかりやすく、より情報を得やすいものとするよう努められたい。

### 浅羽支所 市民サービス課

- 1 浅羽支所は、様々な手続きや相談に対応する総合窓口の役割を担っており、職員は多岐にわたる業務に対応している。業務の効率化やミスの未然防止を図るためにも、事務処理内容を検証し、機器導入等のコスト意識を持ちつつ、AI、RPA、OCR等を活用した業務の機械化・自動化の促進を検討されたい。
- 2 袋井市と浅羽町の合併から15年が経過した。浅羽支所は、市南部地域の行政拠点であることから、今後の課題を整理し、関係各課と連携して住民サービスの向上に努められたい。

## 危機管理部 危機管理課

- 1 社会におけるデジタル化の進展に伴い、自治体業務のデジタル化も急速に進んでいる。  
本市の防災・減災対策においても、袋井市防災センターを拠点として、河川の水位観測や道路の冠水監視等、災害情報の集約・共有のデジタル化を加速させ、市民の安全・安心な暮らしの確保に努められたい。
- 2 市民の防災意識の向上や災害対策の制度設計については、過去の災害の把握が不可欠であり、対策の原点となるものであることから、市内における河川・内水氾濫をはじめとする災害の記録を集約し、災害の未然防止に努められたい。

## 企画財政部 市長公室

- 1 市長公室では、特命による重要課題の戦略的な推進に関することを分掌し、一定の成果が上がり、浸透したと思われる。  
今後は、業務の一体性や事務効率等の面から、重要施策の企画調整を分掌している企画政策課に移し、シティプロモーション事業を市長公室の分掌とする等、事務分掌や組織のあり方について検討されたい。

## 企画財政部 企画政策課

- 1 行政改革推進事業については、第2次前期実施計画が今年度末までとなっており、現在後期実施計画の策定に向け準備を進めている。  
後期実施計画の策定にあたっては、計画の執行状況を検証・評価した上で、現在流行している新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、「ウィズコロナ」、「アフターコロナ」を視野に入れた、従来の枠組みにとらわれない内容を検討されたい。
- 2 政策研究費 300 万円の有効的な活用にあたり、着手すべき研究項目・内容を十分見極めるとともに、事業を執行する際には、担当課任せではなく、常に連携・協力し、成果を上げるよう努められたい。

## 企画財政部 ICT政策課

- 1 本市における行政サービスのデジタル化については、保育所入所申込等の電子申請や道路の水位監視等のLPWAを活用したIoTサービスを導入するなど先進的な取組が行われており、高く評価する。今後も引き続き、行政サービスや生産性の向上のため、関係各課に対し、課題の把握、業務改善の提案、他自治体の事例の紹介などを積極的に行い、業務のデジタル化を進められたい。

## 企画財政部 財政課

- 1 本市の財政状況については、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響やそれに伴う法人市民税等の減収により、従来のような収入の確保が難しい状況にある。市民生活や地域活力の回復・向上にあたり、ワイズスペンディング（賢い支出）を進め、今後の予算編成や財政健全化に努められたい。
- 2 公共施設の長寿命化を推進する上で、個別施設計画に基づいた時間計画型予防保全による適正管理に努めるとともに、市民ニーズ等に則した施設の統廃合、再配置なども検討されたい。

## 企画財政部 税務課

- 1 税の課税及び収納における業務のデジタル化については、現在、AI-OCRによる届出書類の読込処理等、導入に向けた模索・検討が続けられている。事務効率の向上のため、引き続き、AI、RPA、OCR等を活用した業務の機械化・自動化に向け取り組まれたい。
- 2 税収予測は、新型コロナウイルス感染症の流行下においては困難を極めると思うが、健全な財政運営に資するため、本年度の税収状況を把握するとともに、次年度以降の税収見通しについても、可能な限り正確な額の算定に努められたい。

## 総合健康センター 健康づくり課

- 1 本市は、平成 22 年に「日本一健康文化都市」を宣言し、市民満足度の高いまちづくりを展開してきたが、さらなる「心と体の健康」に向け、根拠に基づいた具体的な目標や施策を立案し、職員一丸となって取り組まれない。
- 2 所有する公用車の中に、運転中にエンジンが停止する 19 年経過した軽乗用自動車を使用しているが、整備不良車の事故による道路交通法違反や道路運送車両法の違反に問われるだけでなく、業務上過失致死傷の罪に問われる可能性もあるため、優先的に車両の更新を行われたい。

## 市民生活部 市民課

- 1 効率的な事務体制の確立に向け、A I、R P A、O C R等を活用した業務の機械化・自動化、またアウトソーシングについて検討されたい。
- 2 当課は定型的な事務処理件数が多く、かなりの部分がシステム化され、誤りの軽減が図られている。より人為的なミス回避の上で、手引書を作成するなどしてミスを最小限に留める仕組みを作り、リスク管理に取り組まれない。

## 市民生活部 しあわせ推進課

- 1 敬老祝い事業については、敬老会の出席率が低下傾向にある一方、敬老会開催団体の負担が大きくなっている。また、今後、高齢者の増加に伴い、市財政への負担も増えていくことが予測される。  
新型コロナウイルス感染症の収束見通しが不透明な状況において、敬老会をはじめとする敬老祝い事業のあり方を協議する必要があると思われることから、審議会等による協議する場を設け、今後の事業のあり方について検討されたい。
- 2 福祉業務については、児童手当現況届の電子申請等のデジタル化に向け検討している。今後も引き続き、効率的な事務体制の確立に向け、A I、R P A、O C R等を活用した業務の機械化・自動化に取り組まれない。

## 市民生活部 スポーツ政策課

- 1 新型コロナウイルス感染症の収束見通しが立たない状況下において、オリンピック・パラリンピックの開催が不透明であるが、開催を前提に関係各課や関係団体と連携し、本市のスポーツ推進とまちの国際化に努められたい。
- 2 市民の健康づくりの推進と地域のコミュニケーションの醸成に向け、各コミュニティセンターと有機的に連携したスポーツ施策の展開に努められたい。
- 3 本年4月に供用を開始した袋井市総合体育館「さわやかアリーナ」については、新たなスポーツ拠点として利活用を図るとともに、市民の健康増進や憩いの場として、多面的な事業展開に取り組まれたい。

## 産業環境部 産業政策課

- 1 市内事業者に対し、新型コロナウイルス感染症対策として、休業要請協力金等様々な補助金を創設し支援を行っている。今後も引き続き、事業の支援や経営者の人材育成、また、隠れた資源を持つ事業者の掘り起こしを行うなど、地域産業の振興に努められたい。
- 2 袋井市労働者福祉センター（サンライフ袋井）の指定管理業務委託にあたり、受託業者に対し、協定書、事業計画等に沿った管理・運営が適切に行われているか確認し、必要に応じ指導されたい。

## 産業環境部 農政課

- 1 本市の主要農産物の一つであるお茶については、管理されていない茶園が増えていると見受けられる。については、大規模農業者への集積・集約を進めるとともに、茶に代わる作物への転換を検討するなど、生産性の向上や耕作放棄地の対策に努められたい。
- 2 急速に進展しているデジタル化に伴い、農業においてもロボットやIoT、AIなどの先端技術を活用する「スマート農業」の導入が始まっており、本市においても水田のICT水管理システムの実証研究や鳥獣捕獲用箱わなセンサーの試験運用等に先進的に取り組んでいる。引き続き、関係機関と連携し、スマート農業の導入促進に取り組むとともに、若者の農業の担い手確保や育成に努められたい。

## 産業環境部 環境政策課

- 1 公害予防対策事業における苦情件数について、悪臭及び水質は目標値をクリアしているが、大気及び騒音・振動は目標値に達していない。計測器を備えて現状を把握し、適宜・適時に改善指導を行い、目標達成に向け取り組まれない。
- 2 みつかわ夢の丘公園の墓園部分については、芝を植栽して修景の向上を図るとともに、樹木葬墓所や芝生墓所等、社会潮流をとらえた取組の実施により、成果が表れている。  
将来、墓所が無縁となることも想定されることから、無縁墓所や合葬墓所の設置について研究されたい。

## 産業環境部 ごみ減量推進課

- 1 ごみ減量対策事業として、ごみ処理の有料化、事業系一般廃棄物の減量、リサイクルシステムの構築等様々な施策に取り組んでいるが、ごみの減量には、市民や事業者の意識の向上・理解が重要であるため、減量の意識啓発に努めるとともに、新たなリサイクル等ごみ削減の仕組みづくりにも取り組まれない。
- 2 国本地内廃家電処理にあたり、破砕ガラスの撤去完了までには相当な期間を要することから、地元自治会等と連携し、新たな処理方法を模索するとともに、県に対し処理方針や財政支援等の要望を継続して行われたい。
- 3 ごみ減量対策事業については、環境政策課の分掌事務の区分とその責任の所在を明確化し、円滑な事業推進を図られたい。

## 議会事務局

- 1 コロナ禍の中、議員同士の情報交換や視察研修が難しい状況となっている。オンラインによる会議や研修会に積極的に取り組み、議員の資質向上の支援に努められたい。
- 2 令和元年度の政務活動費については、おおむね適正に運用されていたが、マニュアルである「政務活動費の手引き」に、情報が古いままとなっている箇所があった。定期的な内容を確認・更新し、円滑な運用が図られるよう努められたい。

## 第2 令和2年度 テーマ監査結果報告（第1号）

### 1 監査の種類

行政監査(地方自治法第199条第2項)

### 2 監査のテーマ

窓口業務マニュアルの整備と運用状況について

### 3 監査の対象

企画財政部税務課収納対策室、市民生活部(市民課保険サービス係、しあわせ推進課障がい者福祉係)及び産業環境部環境政策課環境衛生係における、令和2年9月末日現在の窓口業務に関するマニュアルの整備及び運用状況を対象とした。

### 4 監査の着眼点

- (1) 窓口業務マニュアルは、遺漏なく全て作成されているか。
- (2) 窓口業務マニュアルは有効に活用され、必要に応じ随時更新されているか。
- (3) 窓口業務マニュアルは、非正規職員を含む全ての職員に周知されているか。
- (4) ミス、事故(災害を除く)及びクレーム発生時に対するリスク対応マニュアルは、作成されているか。

### 5 監査の主な実施内容

袋井市監査基準に準拠し、調査票や関係書類(該当マニュアル及びチェックシート)の提出を求め、これらを確認するとともに、関係職員から説明を聴取し、適正かつ適切に整備・運用されているか監査を実施した。

### 6 監査の実施場所及び実施日

実施場所	実施日	対象
監査委員事務局	令和2年11月10日	産業環境部 環境政策課 環境衛生係 市民生活部 市民課 保険サービス係
	令和2年11月16日	企画財政部 税務課 収納対策室 市民生活部 しあわせ推進課 障がい者福祉係

## 7 監査の結果

定期監査を補完する目的で、窓口業務マニュアルの整備及び運用状況についてテーマ監査を実施した結果、おおむね整備され、適切に運用されているものと認めた。

なお、監査の際に見受けられた軽微な事項については、関係課に改善又は検討を指導したので記述を省略した。

また、調査票や関係書類(該当マニュアル及びチェックシート)を調査した結果については、次のとおりである。

### (1) 窓口業務マニュアル及び窓口処理チェックリストの作成状況について

表1 窓口業務マニュアル及び窓口処理チェックリストの作成状況

対象課係	マニュアル及び チェックリストあり (件)	マニュアルのみ (件)	チェックリストのみ (件)
税務課 収納対策室	1	0	1
市民課 保険サービス係	1	3	1
しあわせ推進課 障がい者福祉係	1	4	0
環境政策課 環境衛生係	1	5	0
合 計	4	12	2

窓口業務における事務処理ミスや事故、クレーム発生時に対するリスク対応マニュアルを作成している係はなかった。

作成していない理由として、次のとおり回答を得た。

- ア 内容に応じて上司、所属内で適宜協議して対応するため。
- イ 窓口マニュアルが、ミスやクレームを起こさないものであるため。
- ウ システム障害については、保守業者への緊急連絡により対応するため。
- エ 多忙なため。

### (2) 過去の事務処理ミス、市民からのクレーム等に対する事例活用及び再発防止について

過去の事務処理ミスや市民からのクレーム等に対しては、4係中3係が聴聞票やシステム等で整理し、係員の共有化を図っていた。

また、作成されているマニュアル16件のうち、再発防止策の記載有無とその実施状況については、次のとおりである。

表2 マニュアルの再発防止策の記載有無とその実施状況

回答項目	回答数(件)
行っている	2
行っていない	8
マニュアル等に記載はしていないが、再発防止は実施している	6
合 計	16

(3) 見直し及び更新について

作成されているマニュアル 16 件のうち、マニュアルの見直し時期については、全て随時見直しが行われており、不明 2 件を除いた 14 件が過去 1 年以内に更新されていた。

(4) 係員(正規・非正規)への周知及び内容の把握状況について

作成されているマニュアル 16 件のうち、全て周知が行われていた。

また、マニュアルの内容の把握状況については、次のとおりである。

表3 マニュアル内容の把握

回答項目	回答数(件)
係員全員	14
担当者全員	1
一部の職員	1
合 計	16

(5) 事務引継ぎについて

作成されているマニュアル 16 件のうち、全てのマニュアルが職員の異動等による事務引継ぎに使用されていた。

(6) 管理職(課長)の内容把握及びチェック状況について

作成されているマニュアル 16 件のうち、管理職(課長)の内容把握及びチェック状況については、次のとおりである。

表4 管理職(課長)の内容把握及びチェック状況

回答項目	回答数(件)
行っている	11
行っていない	5
合 計	16

(7) 保管場所について

作成されているマニュアル 16 件のうち、マニュアルの保管場所については、次のとおりである。

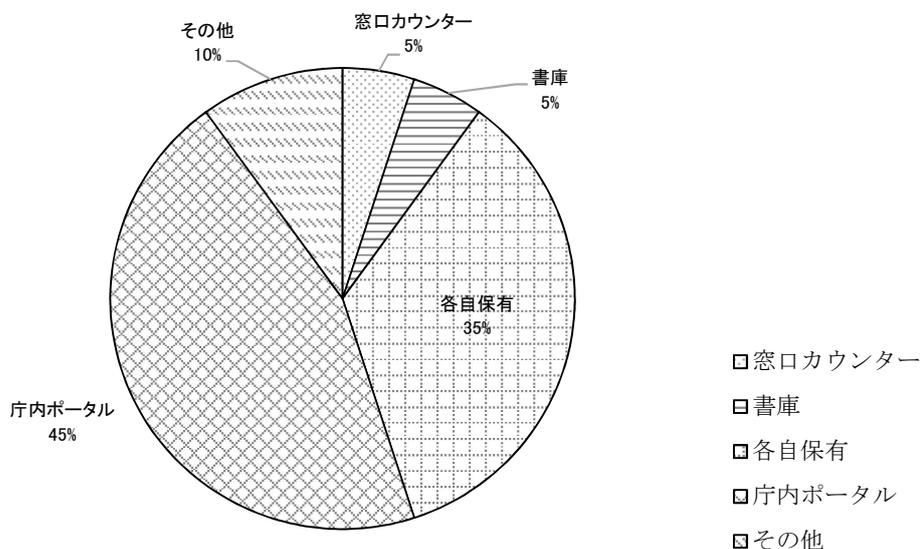


表5 マニュアルの保管場所

回答項目	回答数(件)	構成比率(%)
窓口カウンター	1	5
書庫	1	5
各自保有	7	35
庁内ポータル	9	45
その他 (広域連合システム端末機、 レターケース)	2	10
合計	20	100

\*複数回答あり

8 監査所見

監査の結果を踏まえ、監査委員の所見を次のとおり述べる。

マニュアルを整備する目的は、事務の標準化・統一化を図り、業務の品質や効率性を確保するとともに、事務処理ミスやクレームを未然に防止することにある。

今回は、市民に最も近い業務である「窓口業務マニュアル」の整備状況やその運用状況を調査した結果、総体的にはマニュアル化やチェック体制の強化が進んでおり、一定の評価ができる。ただし、未だ整備が行き届いていない係もあり、係員の意識やマニュアル内容に濃淡が見受けられた。

- (1) 窓口業務におけるリスク対応マニュアルが整備されていなかった。少なくとも、電算システムダウン時は、システムの復旧対応のみならず、システムダウン中の窓口対応が発生することから、電算システムダウン時の窓口対応マニュアルを作成し、非常時であっても、市民に対する影響が最小限となるよう努められたい。
- (2) 過去の事務処理ミスやクレームの再発防止策の記載状況について、係ごとに濃淡が見られた。過去の事例の共有化を図ることは言うまでもなく、再発防止につながるものでなくてはならないことから、再発防止策をマニュアルに盛り込み、リスク回避に努められたい。