

令和 2 年度

定期 監査 結果 報告 書

(第 2 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2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	4
	総務部 総務課	4
	総合健康センター 地域包括ケア推進課（介護保険特別会計・病院事業会計）	4
	都市建設部 都市計画課	5
	都市整備課	5
	建設課	6
	水道課（水道事業会計）	6
	下水道課（下水道事業会計）	6
	教育部 教育企画課	7
	おいしい給食課 袋井・浅羽・中部学校給食センター	7
	すこやか子ども課	8
	育ちの森	8
	学校教育課	8
	生涯学習課 袋井・浅羽図書館	9
	出納室	9

第2 令和2年度 テーマ監査結果報告（第2号）

1	監査の種類	11
2	監査のテーマ	11
3	監査の対象	11
4	監査の着眼点	11
5	監査の主な実施内容	11
6	監査の実施場所及び実施日	11
7	監査の結果	12
8	監査所見	14

第1 令和2年度 定期監査結果報告（第2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

総務部総務課、総合健康センター地域包括ケア推進課、都市建設部(都市計画課、都市整備課、建設課、水道課、下水道課)、教育部(教育企画課、おいしい給食課、すこやか子ども課、育ちの森、学校教育課、生涯学習課)、出納室、監査委員事務局における令和2年11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、合規性・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
監査室	令和3年1月12日	都市建設部 建設課 教育部 おいしい給食課 袋井・浅羽・中部学校給食センター
	令和3年1月15日	教育部 すこやか子ども課 教育部 育ちの森 教育部 生涯学習課 袋井・浅羽図書館 都市建設部 都市計画課

実施場所	実施日	対象
監査室	令和3年1月18日	都市建設部 都市整備課
	令和3年1月20日	総務部 総務課 監査委員事務局
	令和3年1月22日	教育部 学校教育課 教育部 教育企画課
	令和3年1月25日	出納室 都市建設部 水道課(水道事業会計) 都市建設部 下水道課(下水道事業会計) 総合健康センター 地域包括ケア推進課 (介護保険特別会計・病院事業会計)

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、その都度関係所属に改善又は検討を指導したので記述を省略した。

入札・契約事務については、令和2年4月1日に改正された民法、また契約規則、要領・手引き等の規定にそぐわない事務処理がみられた。これは、入札・契約に関する規定等の基本的な理解が不十分であることなどによるものである。

今一度、基本に立ち返り、各所属内での教育を強化し、審査を徹底することにより、適正な事務処理の確保に努められたい。

時間外勤務については、厚生労働省が一つの基準として定めている1ヶ月45時間を超えて勤務している所属が見受けられた。また、同じ所属内での時間外勤務時間の偏りや、長時間勤務が慢性化している所属が見受けられた。

長時間勤務は、職員の心身の健康を害するだけでなく、事故が発生するリスクにもつながるものである。所属間・職員間において事務分担の偏りが無いよう、事務を平準化し、部・課・係間の協力体制等による柔軟な業務配分を図られたい。

更に、行政改革のより一層の推進や、業務の機械化・自動化を積極的に導入し、事務の合理化・効率化に努め、時間外勤務の削減に取り組まれたい。

各所属で保有している公用車について、道路運送車両法に基づく定期点検の未実施、

失念による遅れが見受けられた。法令順守は言うまでもなく、安全確保のためにも、該当車は早急に定期点検を行うとともに、点検漏れを防止するため、点検期日の管理を徹底する方策を講じられたい。

会計処理(経理事務)において、伝票内容の不備による返戻については、全体的に改善されているものの、未だ一部改善されていない所属が見受けられる。については、より一層所属内での審査体制を徹底するとともに、職員の指導育成を強化されたい。

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 総務課

監査所見

- 1 公の施設の管理は、従来市の直営が基本であるが、市民サービスの向上や管理に要する経費の縮減・削減等について、指定管理制度の意義を尊重し進めるべきである。

当課においては、指定管理を実施している各所属に対し、本来の指定管理制度の理念に基づいて、協定書や事業計画書等に沿った管理・運営が適切に行われているか、今一度確認するよう指導されたい。

- 2 慣例的な押印見直し(廃止)については、近隣市に先駆けた取り組みであり、これにより市民等の申請負担が軽減されたこと及び事務の効率化が図られたことは大変評価できる。

また、本年度から導入した「庶務管理システム」や令和3年4月に導入する「文書管理システム」により事務の省力化・効率化を進めている。今後も、各所属へ指導・助言を行うとともに、更なる市民サービスの向上や業務の効率化を進められたい。

- 3 職員の人事管理を担っている課として、各所属の模範となるような課内の協力体制及び事務の平準化・合理化に積極的に取り組み、時間外勤務を削減するよう努められたい。

- 4 組織機構については、業務の一体性や事務効率等の面からも、市民に分かりやすい組織の体制・名称とするとともに、職員配置については、各所属の事務の質・量を的確に把握し、適正な人事配置に努められたい。

総合健康センター 地域包括ケア推進課

監査所見

- 1 休日急患診療室の運営事業は、地域に密着した一次救急医療体制として重要なセーフティーネットの一翼を担っている。

コロナ禍の状況下ではあるが、引き続き医師・薬剤師・看護師等を確実に確保し、ハード・ソフト両面において、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努められたい。

- 2 新型コロナウイルス感染症対策事業については、静岡県からの委託を受け、磐田市・森町とともに、磐周医師会・磐田市医師会の協力のもと、令和2年7月からPCR検査センターを設置運営しており、地域住民の不安の解消と感染拡大防止に寄与している。

今後は、PCR検査に加え、市民に対する早期ワクチン接種にも、医師会の協力が不可欠となることから、更なる連携・調整を図り、円滑な事業運営に努められたい。

都市建設部 都市計画課

監査所見

- 1 JR袋井駅南側から東海道新幹線北側の地区において、商業施設及び公共施設の整備、土地の整序といった計画的な大規模開発事業を進めているが、事業の進展に伴い、新幹線南側から高南地区までの区域において、無秩序な土地利用の誘発が懸念される。

この区域は、袋井駅南における、安全・安心・快適な市街地形成拡大への要となる地区と捉えるとともに、土地利用の促進について、治水対策の所管課等との連携を図り、土地所有者や地域へ丁寧な説明、協議を重ね、将来を見据えたまちづくりの取組みに一層努められたい。

- 2 市営住宅管理業務において、月見町団地をはじめとした6団地については、施設の老朽化が課題となっている。今後の用途廃止に向けた対応については、入居者や関係者等に、理解を得ながら進められたい。

また、住宅困窮者等に対し、市営住宅に代わる制度として、民間賃貸住宅の家賃補助制度を検討するとともに、関係所属及び関係組織と連携・協力し、本市の状況に合った支援の枠組みや体制づくりに取り組まれたい。

都市建設部 都市整備課

監査所見

- 1 都市計画道路山梨中央通り線新設事業は、沿道整備土地区画整理事業の成功事例として、街路・まちづくり事業を推進する上での良き手本となることから、客観的データに基づいた効果検証を行うとともに、地元住民の意見等を集約し、今後の事業推進へつなげるよう努められたい。
- 2 生垣づくり補助事業は、毎年予算の執行率が低いため、今一度、補助事業の設置目的、補助内容、事業効果等の検証と併せ、「ふくろい」に住む誇りや愛着心を育む取組みとして、市の木「きんもくせい」や市の花「コスモス」の普及にも努められたい。

都市建設部 建設課

監査所見

- 1 各自治会から、通学路の安全確保や大規模地震時の避難経路の確保等のため、市民生活に直結する生活道路の拡幅要望が数多くあがっている。必要な事業費を確保するとともに人員体制を強化し、危険な^{きょうあい}狭隘道路の早期解消など、安全・安心な道づくりに向けた行政支援を検討されたい。
- 2 河川愛護事業については、市民共有の財産である河川の環境美化のため、自治会単位で河川堤防の草刈りが行われているが、近年の高齢化や生活スタイルの多様化などの社会情勢の変化に伴い、自治会単位での草刈りが困難になってきている。については、地域の負担軽減となるよう、施行面積、人員及びその内容を把握し、必要な事業費を確保するとともに、河川管理者である県と改めて担うべき範囲を整理し、河川環境の保全に取り組まれたい。

都市建設部 水道課

監査所見

- 1 メーターに通信機能を持たせ、自動的に水道の検針データを送信できる「スマートメーター」は、全国各地で実証実験が行われている。スマートメーターの導入により、検針コストの削減が期待できる反面、設置及び運用コストの課題があるが、先進事例の調査等を行うとともに、導入にかかるメリット・デメリットを整理するなど、将来的な導入に向け研究されたい。
- 2 市民に安全・安心な水道水を供給するため、大規模自然災害等の有事に備えた災害復旧や、経年劣化による布設管の更新などの施設整備に精力的に取り組まれたい。

都市建設部 下水道課

監査所見

- 1 合併処理浄化槽の普及促進による公共用水域の水質保全と生活環境の改善に向け、事業者の設置動向を把握するとともに、国・県補助金を確実に確保するため、市長会や、県内の市町が加盟する静岡県浄化槽推進協議会などを通じて国・県に対する補助制度の継続要望に努められたい。
- 2 合併処理浄化槽普及事業については、市内の単独浄化槽設置件数を把握し、付替に要

する全体事業費を算出した上で、今後の事業計画や適正な予算の確保に努められたい。

教育部 教育企画課

監査所見

- 1 小中学校情報教育推進事業については、国のGIGAスクール構想に対応し、全児童生徒1人1台の学習用タブレット端末の配備や校舎内の通信ネットワーク整備を進め、3学期からは授業で活用する運びとなった。

学習用タブレット端末の活用にあたり、機器の管理運用やセキュリティに関するルール等を定め、その周知をより徹底し、安全で効率良く有効活用できるよう努められたい。

- 2 新型コロナウイルス感染症の影響により、経済的理由から就学困難な児童生徒が増加すると見受けられる。

要保護・準要保護児童生徒就学援助制度を推進する中で、外国人等の児童生徒にも確実に制度内容が伝わるよう周知を図り、取りこぼしを防止するよう努められたい。

- 3 令和2年11月に開館した教育会館は、教育及び文化の振興を図るための拠点として、外国人初期支援教室、交流・自主学习コーナー、ICT研修室等を整備した。

これらの機能を最大限に引き出すため、市民・教職員等のニーズに対応し、会館全体の利用率アップに努められたい。

教育部 おいしい給食課、袋井・浅羽・中部学校給食センター

監査所見

- 1 学校給食センターについては、市内3か所の給食センターが1業者に委託されたことにより、安心かつ安定して業務を遂行していると判断するが、委託業者の評価については、先進市の事例や他市等の状況をベンチマークした上で、審査・指導を徹底されたい。

また、調理・配送委託業務は令和3年7月をもって現契約が終了となる。次回の契約に当たっては、委託内容・範囲を十分検討するとともに、適正な審査を行い、円滑な業務の継承に努められたい。

- 2 学校給食費の公会計化については、令和4年度の導入に向け準備に着手した。導入にあたり、システムの整備や金融機関との協議等様々な準備が必要となることから、遺漏のないよう確実に進めるとともに、システムの構築にあたり、教職員等の事務負担の削

減に配慮されたい。

教育部 すこやか子ども課

監査所見

- 1 共働き世帯の増加や幼児教育・保育の無償化等に伴い、保育ニーズの高まりとともに、放課後児童クラブの需要についても今後一層増加が見込まれる。

現在、山名小学校と袋井南小学校の校舎内において実施している放課後児童クラブの運営状況を多面的に検証するとともに、公共施設の有効活用を模索し、建設費、維持管理費等の削減に努められたい。

- 2 令和2年9月から、RPA*を活用した保育所等入所の電子申請を開始し、保護者の負担軽減や事務処理の効率化に効果が得られたことを大いに評価する。

今後は、効果的なPRにより電子申請の利用の普及促進に努めるとともに、他の業務のデジタル化についても一層推進されたい。また、この成果をICT政策課とともに、市全体の業務において横展開を図られたい。

*「Robotic Process Automation」略語で、人間がパソコン上で行う作業を代わりに行うようにプログラムされたソフトウェアロボットのこと。

教育部 育ちの森

監査所見

- 1 当課では、子どもやその保護者の「困りごと」に寄り添い、一人ひとりのニーズに応じた支援を展開している。

「困りごと」には、外国人の言葉や子どもの特性など様々な要因を整理し、個別指導や系統立てた相談支援に努められたい。また、学校等関係機関との連携を深めるとともに、心理士資格者等専門相談員や対応スタッフを充実させ、引き続き生き生きとした子どもの育成や保護者に寄り添った相談支援に努められたい。

教育部 学校教育課

監査所見

- 1 国のGIGAスクール構想により、全児童生徒に整備した学習用タブレット端末を用いた授業が、3学期から本格的に実施することとなった。

導入後は、授業内容がより充実するよう、ICT支援員による支援を強化するとともに、インターネットによる新たなトラブルを防止するため、児童生徒への教育及び教員への指導育成に努められたい。

2 小中学校英語力向上事業及び学力向上対策事業において実施している英語・漢字・算数検定について、検定結果の傾向を分析し、今後の教育指導に当たられたい。

3 平成29年4月に「教員の働き方改革」の一環として、学校教育施行規則の一部が改正され、新たに学校職員の身分を有した「部活動指導員」が制度化された。

部活動指導員は、部活動の顧問として技術的な指導を行うだけでなく、日常的な生徒指導を行うことが求められていることから、雇用する上で「指導するスポーツや文化活動等に係る専門的な知識・技能のみならず、学校教育に関する十分な理解を有する者。」の判断となる詳細な基準や資格要件を設定するとともに、優秀な人材確保に努められたい。

教育部 生涯学習課、袋井・浅羽図書館

監査所見

1 浅羽支所の利活用について、令和3年7月に予定している水道課及び下水道課の移転に伴い、子どもが遊べる図書館機能を持たせた施設の整備を進めている。

整備に当たっては、郷土資料館やメロウプラザ等の文化施設を視野に入れ、これらと地域文化資源との一体化を図り、有機的に連携したエリア内の施設として整備されたい。

2 大門遺跡発掘調査事業については、区画整理事業の所管課である都市計画課と協議、連携し計画的に推進している中で、両事業に対する市民の一層の理解と協力を得るため、また事業効果を図る上からも出土品等の展示・説明が必要である。

また、文化財を観光資源として捉えた講座及びイベント等の開催や、斬新なホームページへの掲載に努められたい。

出納室

監査所見

1 財務会計システムについては、令和3年4月の更新に向けて、システム構築に取り組んでいるところである。更新に当たっては、事故がないよう、運用テストや動作確認を確実にを行うとともに、全職員が操作するシステムであることから、操作マニュアルの整

備や操作説明会を十分に行い、更新に伴う職員の事務処理の負担や遅延、トラブル等を回避す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2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

都市建設部水道課総務経理係、教育部すこやか子ども課子ども保育係における、令和2年11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
監査室	令和3年1月15日	教育部 すこやか子ども課 子ども保育係
	令和3年1月25日	都市建設部 水道課 総務経理係

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、一部に改善を要する事項がみられたため、必要な措置を講じられたい。

なお、監査の際に見受けられた軽微な事項については、関係所属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)
			リスク対応マニュアル (件)	
水道課 総務経理係	0	3	1	0
すこやか子ども課 子ども保育係	0	0	0	0
合 計	0	3	1	0

なお、チェックリストのみは0件となっているが、届書内に記載したチェック欄により確認しているものがあつた。

今回調査した2係のうち、1係がマニュアル及びチェックリストのいずれも作成していない状況であつたが、作成していない理由として、次のとおり回答を得た。

ア 市民向けの資料により対応しているため。

イ システム障害時には、台帳により対応可能なため。

(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、2係中1係が資料を作成し、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3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	1
行っていない	2
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	0
合 計	3

(3) 見直し及び更新について

作成されているマニュアル3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、令和2年に作成した2件を除いた1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3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	3
担当者全員	0
一部の職員	0
合 計	3

(5) 事務引継ぎについて

作成されているマニュアル3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3件のうち、全てのマニュアルが管理職(課長)の内容把握とチェックが行われていた。

(7) 保管場所について

作成されているマニュアル3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4 マニュアルの保管場所

回答項目	回答数(件)
窓口カウンター	0
書庫	0
各自保有	3
庁内ポータル	3
その他	0
合 計	6

*複数回答あり

8 監査所見

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、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、マニュアル化やチェック体制の整備が進んでいた係と、未だ整備が行き届いていない係があった。

整備が進んでいた係については、苦情対応マニュアルの作成等、リスク回避体制もとられており、大いに評価する。今後も引き続き、定期的にマニュアルの見直しや点検を行い、更なるチェック体制の強化を図るとともに、職員間の共有化を図り、継続的に有効活用されるよう努められたい。

また、整備が行き届いていない係については、マニュアルの重要性を認識し、早期に整備されたい。