

令和4年度

# 高槻市包括外部監査結果報告書

(市民生活に密着した窓口業務に関する財務事務及び管理について)

令和5年3月

高槻市包括外部監査人

公認会計士 本田裕一

## 目次

I	包括外部監査の概要	1
1.	外部監査の種類	1
2.	選定した特定の事件（テーマ）	1
3.	特定の事件（テーマ）を選定した理由	1
4.	監査対象年度	2
5.	監査の方法	2
	（1）監査の実施期間	2
	（2）監査対象	2
	（3）補助者	2
	（4）監査の実施方法	2
	（5）監査報告書作成上の共通事項	3
6.	利害関係	4
II	監査対象の概要	5
1.	地方公共団体の窓口業務に関する国の取組み	5
	（1）窓口業務の民間委託の推進	5
	（2）総合窓口化やアウトソーシングの推進	15
	（3）自治体DXの推進	20
2.	市民生活に密着した窓口業務に関する市の取組み	26
	（1）国の取組みへの対応	26
	（2）市役所・総合センターの窓口改善	29
III	業務量調査の概要	33
1.	業務量調査の目的	33
2.	業務量調査の対象及び実施時期並びに調査項目	33
	（1）対象課	33
	（2）実施時期と実施対象期間	34
	（3）調査項目	34
3.	業務量調査の結果と分析	36
	（1）業務量調査の結果	36
	（2）業務量調査の分析	37
IV	監査の結果及び意見（総論）	62
1.	窓口業務全体に対する意見	62
	（1）意見	62
2.	監査結果及び意見のまとめ	78
	（1）結果及び意見の一覧	78
V	監査の結果及び意見（各論）	80

1. 総務部（税制課・市民税課・資産税課）	80
(1) 総論	80
(2) 実施手続	88
(3) 結果及び意見	88
2. 市民生活環境部（市民課・斎園課・市民生活相談課）	91
(1) 総論	91
(2) 実施手続	105
(3) 結果及び意見	105
3. 健康福祉部（国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉 相談支援課・障がい福祉課）	110
(1) 総論	110
(2) 実施手続	134
(3) 結果及び意見	134

# I 包括外部監査の概要

## 1. 外部監査の種類

地方自治法第252条の37第1項及び第2項に基づく包括外部監査

## 2. 選定した特定の事件（テーマ）

市民生活に密着した窓口業務に関する財務事務及び管理について

## 3. 特定の事件（テーマ）を選定した理由

各種証明書発行や社会保険、公的サービスの利用等の手続を行う市民生活に密着した窓口業務は、市民の出生、転出入、婚姻、死亡等のライフイベントにおいて欠くことのできない重要な業務であり、市役所の「顔」となる重要な機能を担っている。近年、全国の地方公共団体では、情報通信技術（以下、「ICT」という。）の発展やICTを更に戦略的に進化させたデジタル・トランスフォーメーション（以下、「DX」という。）の活用により、窓口のさらなる利便性の向上や業務効率化を図る試みが進められている。

従来の窓口業務は、紙による申請・承認と人的作業による確認が業務の大半を占め、比較的多くの人的資源の投入が求められる業務であったが、ICTやDXの活用により、デジタル化や自動化が可能となるため、より一層の業務の最適化や効率化が可能な分野であると考えられる。

一方、この分野は、民間企業におけるパートタイマー等に当たる会計年度任用職員が活用されている分野でもあるが、令和2年度から施行された会計年度任用職員制度により同一労働同一賃金の考え方の下、常勤職員との適切な業務分担を行うことが求められているため、業務効率化に当たっても常勤職員の担当する業務と会計年度任用職員の担当する業務の的確な定義づけが必要となっている。

この定義づけに合わせて、窓口業務等における適切かつ効率的な業務フローの確立に向け、業務量調査や業務フローの分析を行い、業務の最適化や効率化を図るビジネス・プロセス・リエンジニアリング（以下、「BPR」という。）の手法を活用することは、窓口業務における市民サービスの向上のみならず、職員の労働環境の改善にも役立つものと期待される。

高槻市（以下、「市」という。）においても、令和2年度に市役所内部における業務量調査を実施するなど、BPRの手法を活用した業務改善に向けた取組みを始めている。また、国が定めた「自治体DX推進計画」に基づき、子育てや介護等に関する手続や転出届・転入予約等について市民が自宅のパソコン等を使ってマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする準備を進めているとのことである。

さらに、第6次高槻市総合計画において、将来の都市像の一つに「効果的・効率的な行財政運営が行われているまち」を掲げ、基本計画における施策の方向として「民間活力の導入」や「ICT利活用による効率的な行財政運営」を示していることから、これらにより更なる



市民サービスの向上を図ることが望まれる。

以上より、市民生活に密着した窓口業務に関する財務事務及び管理について適切に行われているかを法規性のみならず、有効性、効率性及び経済性等の観点から検証することは有用性が高いと判断し、特定の事件として選定した。

#### 4. 監査対象年度

原則として、令和3年度

(必要に応じて令和2年度以前の各年度、令和4年度についても対象とした。)

#### 5. 監査の方法

##### (1) 監査の実施期間

令和4年6月1日から令和5年3月29日まで

##### (2) 監査対象

- ① 高槻市本庁舎及び支所の窓口業務(常時、一般市民への対応を行うものとし、事業者への対応及び特定の施設等における対応を行うものは除く。)に関連する次の部署  
総務部(税制課、市民税課、資産税課)  
市民生活環境部(市民生活相談課、市民課(支所含む)、斎園課)  
健康福祉部(国民健康保険課、長寿介護課、生活福祉総務課、生活福祉支援課、福祉相談支援課、障がい福祉課)
- ② 行財政改革に関連する部署
- ③ その他、特定事件に関連する部署

##### (3) 補助者

公認会計士	石崎一登
公認会計士	橋高英治
公認会計士	原 繭子
公認会計士	鳥生紘平
公認会計士	成山哲平

##### (4) 監査の実施方法

(監査要点)

- ① 市の窓口業務の執行及び管理が関係する法令や条例等に準拠しているか。
- ② 市の窓口業務の執行及び管理を行う部署の組織体制、人員等が適切であるか。
- ③ 市の窓口業務の執行及び管理において適切な内部統制が構築され、運用されているか。
- ④ 市の窓口業務の執行及び管理が民間活用やICT導入等の先進事例を取り入れ、効果

的かつ効率的に行われているか。

- ⑤ 市の窓口業務の執行及び管理がB P Rの手法等を活用し、適切な人事管理の下、随時業務改善を図りながら効果的かつ効率的に行われているか。
- ⑥ 市の窓口業務の執行及び管理の状況について適宜に必要な情報が公開され、住民及び利用者に周知されているか。

#### (実施した監査手続)

- ① 市の窓口業務の執行及び管理が関係する法令や条例等に準拠して適切に行われているかについて、現地視察、資料の閲覧、職員等に対する質問、サンプル抽出による証憑突合を実施し、検討した。
- ② 市の窓口業務の執行及び管理を行う部署の組織体制が適切であるかについて、現地視察、資料の閲覧、職員等に対する質問を実施し、検討した。
- ③ 市の窓口業務の執行及び管理において適切な内部統制が構築され、運用されているかについて、現地視察、資料の閲覧、職員等に対する質問、業務フローにおける証憑突合を実施し、検討した。
- ④ 市の窓口業務の執行及び管理が民間活用やI C T導入等の先進事例を取り入れ、効果的かつ効率的に行われているかについて、資料の閲覧、職員等に対する質問を実施し、検討した。
- ⑤ 市の窓口業務の執行及び管理において、B P Rの手法等を活用し、適切な人事管理の下、随時業務改善を図りながら効果的かつ効率的に行われているかについて、資料の閲覧、職員等に対する質問、監査人による業務量調査やデータ分析、フローチャート分析を実施し、検討した。
- ⑥ 市の窓口業務の執行及び管理の状況について適宜に必要な情報が公開され、住民及び利用者に周知されているかについて、資料の閲覧、職員等に対する質問を実施し、検討した。

#### (5) 監査報告書作成上の共通事項

監査報告書作成に際して、下記の事項を本文における共通事項として整理している。ただし、図表についてはその限りではない。

##### ① 監査の結果及び意見の区分

本報告書での指摘の取扱いは、監査の「結果」と「意見」に区分している。

監査の「結果」(地方自治法第252条の37第5項)とは、事務の執行における合規性(適法性と正当性)の観点からは是正・改善を求めるものである。

監査の「意見」(地方自治法第252の38第2項)とは、監査の「結果」には該当しないが、合規性や経済性、効率性、有効性等の観点からみて、不合理な事項等を発見した場合に、

市の組織及び運営の合理化に資するために述べる見解のことである。

## ② 金額の単位

本文中の金額は原則として千円単位、千円未満は四捨五入。

なお、入手した資料によっては表示単位未満を切り上げ、あるいは切り捨てて表記しているものもある。したがって、表中に金額の合計と内訳が一致しない場合がある。

## 6. 利害関係

包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第 252 条の 29 に規定する利害関係はない。

## II 監査対象の概要

### 1. 地方公共団体の窓口業務に関する国の取組み

#### (1) 窓口業務の民間委託の推進

##### ① 公共サービス改革法の制定

国は、国及び地方の財政が依然厳しい状況にある中で、これまで政府が大きな役割を果たしてきた制度について見直し、行政部門の徹底した効率化、経費削減を通じた「簡素で効率的な政府」の実現が求められているとし、公共の仕事に競争原理を導入し、より良いサービスを提供しようとの発想の下、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（以下、「公共サービス改革法」という。）を平成18年5月に制定し、同年6月に施行した。

公共サービス改革法は、「官」と「民」が対等な立場で競争入札に参加し、質と価格の両面で最も優れた者がそのサービスの提供を担う仕組みである、いわゆる「市場化テスト」を実施するにあたって、この市場化テストの手法を明らかにするものであり、法律上の制約があるものとならないものを区分し、あるものは「特定公共サービス」とし、その入札の方法を法律で規定し、ないものは地方自治法等に基づき地方公共団体の判断で官民競争入札等を実施できるように整理された。

なお、対象業務と入札の種類の関係は図表1のとおりである。

図表1 公共サービス改革法における対象業務と入札の種類の関係

	地方公共団体が実施する 「官民競争入札」	地方公共団体が実施する 「民間競争入札」
法律の特例あり (特定公共サービス)	本法で規定（第3章第3節）	本法で規定（第3章第4節）
法律の特例なし	地方自治法等において 対応可能 ※	地方自治法等において 対応可能

※「官民競争入札」は、公共サービス改革法のみで規定。法律の特例のない業務については、法の手続を参考に地方自治法等に沿って対応することが可能。

(出所：総務省「市場化テスト」の手引き)

この特定公共サービスとして、現在、地方公共団体関連の業務として、窓口5業務がある。窓口5業務は以下のとおりである。

- ① 戸籍謄本等の交付の請求の受付および引渡し
- ② 納税証明書の交付の請求の受付および引渡し
- ③ 住民票の写しの交付の請求の受付および引渡し
- ④ 戸籍の附票の写しの交付の請求の受付および引渡し
- ⑤ 印鑑登録証明書の交付の請求の受付および引渡し

さらに、市町村の主な窓口業務 24 事項について、法に基づかなくても、公務員が常駐する場所で市町村の適切な管理の下にあれば、申請の受付、文書の引渡しに加え、端末操作、台帳への記載、書類の作成なども民間委託できることを明確化している。(内閣府平成 20 年 1 月 17 日付通知「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」(以下、「民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」という。))

この民間業者に委託することが可能な業務の範囲等の内容は図表 2 のとおりである。

図表 2 市町村の適切な管理の下、市町村の判断に基づき民間事業者の取扱いが可能な窓口業務

事項名	民間事業者の取扱いが可能な業務	担当省
住民異動届	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 住民異動届の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・届出人の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認</li> </ul> </li> <li>2 住民票の記載に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>3 転出証明書の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・転出証明書の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>4 転出証明書の引渡し業務</li> <li>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ ただし、住民基本台帳ネットワークシステムについては、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	総務省
住民票の写し等の交付	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 住民票の写し等の交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・第三者（自己又は自己と同一の世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。</li> </ul> </li> <li>2 住民票の写し等の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し等の作成のみならず、電算化されている場</li> </ul> </li> </ol>	総務省

	<p>合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>3 住民票の写し等の引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ ただし、住民基本台帳ネットワークシステムについては、民間事業者の取扱いは認められない</p>	
戸籍の附票の写しの交付	<p>1 戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・ 第三者（自己又は自己と同一世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。</li> </ul> <p>2 戸籍の附票の写しの作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍の附票の写しの作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 戸籍の附票の写しの引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	総務省
地方税法に基づく納税証明書の交付	<p>以下の事実上の行為又は補助的な作業については、別途発出する通知に従い、市町村の適切な管理のもと（庁舎内）において、個人情報保護に留意しつつ、民間事業者に取り扱わせること。</p> <p>1 証明書の交付請求の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求者の確認、請求書の記載事項の確認</li> </ul> <p>2 証明書の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 証明書の作成及び作成に係る端末の入出力の操作</li> </ul> <p>3 証明書の引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 証明書の作成に係る端末の入出力については、守秘性の高い税務システムを操作することから証明書作成に限定したアクセスに制限する等の策を講じる必要がある</p>	総務省
戸籍の届出	<p>1 戸籍の各届出の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出人の確認、届書の記載事項及び添付書類の確認</li> </ul> <p>2 戸籍の記載に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ ただし、1の届出人の本人確認業務のうち、戸籍法施行規則第53条の2において準用する第11条の2第3号に規定する本人確認（問を発してする本人確認）について</p>	法務省

	<p>は、市町村職員の裁量的判断を伴うものであるため、民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲に含まれない。</p> <p>また、2の戸籍の記載業務（端末操作を含む。）のうちの移記事項の記載については、移記を要するか否かにつき、法令・通達等に照らして明白ではなく、高度な判断を要する場合には、市町村職員においてその判断をして、記載する必要があるため、民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲に含まれない。</p>	
戸籍謄抄本等の交付	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・請求者の確認、請求書の記載事項及び添付書類の確認</li> <li>・第三者（本人、配偶者、直系尊属及び直系卑属以外の者）からの請求の受付も含む。</li> </ul> </li> <li>2 戸籍謄抄本等の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍の謄抄本等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>3 戸籍謄抄本等の引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ ただし、1の請求者の本人確認業務のうち、戸籍法施行規則第11条の2第3号に規定する本人確認（問を發してする本人確認）は、市町村職員の裁量的判断を伴うものであるため、民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲に含まれない。</p>	法務省
中長期在留者に係る住居地の届出	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 住居地の届出の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・届出人の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認 ・代理人からの届出の受付も含む。</li> </ul> </li> <li>2 在留カードへの住居地の記載に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・在留カードへの記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> </li> <li>3 在留カードの返還に関する業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ ただし、出入国管理及び難民認定法第61条の8の2に規定する 通知に係る業務については、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	法務省
特別永住許可等の申請、住	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 申請・届出の受付に関する業務（日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する</li> </ol>	法務省

<p>居地等の届出及び特別永住許可書等の交付</p>	<p>特例法第4条第4項に規定する審査を除く。)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者・届出人の確認、申請・届出書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・代理人及び取次者（ただし、日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法施行規則第17条第2項第1号に該当する場合に限る。）からの申請・届出の受付も含む。</li> </ul> <p>2 特別永住者証明書への住居地及び交付年月日の記載に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別永住者証明書への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 特別永住許可書及び特別永住者証明書の交付（特別永住者証明書については再交付を含む）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別永住者証明書の返還・失効した特別永住者証明書の返納に関する業務</li> </ul> <p>4 その他、事実上の行為又は補助業務</p> <p>※ ただし、出入国管理及び難民認定法第61条の8の2に規定する通知に係る業務については、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	
<p>転入（転居）者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知（教育委員会から市町村に事務委任されている場合）</p>	<p>1 学齢簿への記載に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学齢簿への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>2 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通知文書への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の引き渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>文部科学省</p>
<p>埋葬・火葬許可</p>	<p>1 埋葬・火葬許可申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> </ul> <p>2 埋葬・火葬許可証の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・埋葬・火葬許可証の作成のみならず電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 埋葬・火葬許可証の引渡し業務</p> <p>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	<p>厚生労働省</p>



<p>国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認</li> <li>2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>4 被保険者証等の引渡し業務</li> <li>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認</li> <li>2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>4 被保険者証等の引渡し業務</li> <li>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認</li> <li>2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末への入出力の操作を含む。</li> <li>3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>4 被保険者証等の引渡し業務</li> <li>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ 民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について別途お示しする予定であるので、詳細はこれにより了知されたい。</p>	<p>厚生労働省</p>

<p>国民年金関係 (老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。)の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 届出書・申出書・申請書・請求書(以下「届出書等」という。)の受付に関する業務 ・届出者等の確認、届出書等の記載事項、添付書類の確認</li> <li>2 受付処理簿に記載する業務 ・受付処理簿の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 届出書等の報告・送付に関する業務 ・届出書等の件名ごとに区分、送付書の作成、書類の送付</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 妊娠届の受付に関する業務 ・届出者の確認、届出書の記載事項の確認、添付書類の確認</li> <li>2 母子健康手帳の引渡し業務</li> <li>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol> <p>※ 母子保健法に基づく保健指導等の適切な実施を図るため、妊娠届を受理した際には、すべてのケースを保健師につなぎ、保健師がすべてのケースを把握すること。</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>飼い犬の登録</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 飼い犬の登録に関する申請の受付に関する業務 ・申請者の確認、申請書の記載事項の確認</li> <li>2 原簿への記載 ・原簿への記載のみならず電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 犬鑑札の引渡し業務</li> <li>4 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>狂犬病予防注射済票の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 狂犬病予防注射済票の交付に関する受付業務 ・狂犬病予防注射済証等の確認(交付及び再交付に際し、申請書の提出を求めている場合は、申請者の確認、記載事項の確認を含む。)</li> <li>2 狂犬病予防注射済票の引渡し業務</li> <li>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>
<p>児童手当の各種請求書・届出書の受付</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務 ・請求人の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>2 受給者台帳等への記載に関する業務 ・受給者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> <li>3 通知書等の作成に関する業務</li> </ol>	<p>厚生労働省</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認定通知書、却下通知書等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力を含む。</li> </ul> <p>4 通知書等の送付に関する業務</p> <p>5 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	
精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付（市町村の経由事務）	<p>1 精神障害者保健福祉手帳交付申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</li> </ul> <p>2 精神障害者保健福祉手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 精神障害者保健福祉手帳の交付は、都道府県（指定都市）の事務であるが、上記業務については、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行令第6条の2に基づき、市町村を経由して行うこととされている。</p>	厚生労働省
身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付（市町村の経由事務）	<p>1 身体障害者手帳交付申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</li> </ul> <p>2 身体障害者手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 身体障害者手帳の交付は、都道府県（指定都市及び中核市）の事務であるが、上記業務については、身体障害者福祉法施行令第4条に基づき、市町村を経由して行うこととされている。</p>	厚生労働省
療育手帳の交付（市町村の経由事務）	<p>1 療育手帳交付申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> <li>・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</li> </ul> <p>2 療育手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>※ 療育手帳の交付は、都道府県（指定都市）の事務であるが、上記業務については、療育手帳制度要綱第5の1に基づき、市町村を経由して行うこととされている</p>	厚生労働省
自動車臨時運行許可	<p>1 自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</li> </ul> <p>2 自動車臨時運行許可証の作成に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車臨時運行許可証の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</li> </ul> <p>3 自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号標の貸</p>	国土交通省

	与業務	
	4 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納の受付業務	
	5 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納がない場合における督促に関する業務・電話等による催告業務	
	6 その他、事実上の行為又は補助的業務	

(注) 印鑑登録、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付については、法律に基づくものではないが、市町村の判断に基づく受付から引渡までの一連の業務の中の民間事業者の活用にあたっては、住民基本台帳事務に準じて考えるべきである。(総務省)

(出所：総務省「民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」別表)

## ② 市場化テスト導入のメリットと地方公共団体の取組状況

公共サービス改革法に基づき市場化テストを実施した場合のメリットとして、国が示しているものは図表3のとおりである。国は、「市場化テスト」の手引きやFAQ等を作成し、地方公共団体の窓口業務における市場化テストの実施を推進している。

図表3 公共サービス改革法に基づき市場化テストを実施した場合のメリット

① 法律の特例・・・公務員が行うとされていた行政サービスも市場化テストの対象となります。
② 秘密保持義務規定・・・民間事業者、従事者に対し守秘義務を課し、違反した者に対しては罰則が適用されます。
③ みなし公務員規定・・・民間人であっても、公共サービスに従事する者については刑法その他の罰則（賄賂罪、公務執行妨害罪、職務強要罪など）が適用されます。
④ 監督規定・・・民間事業者に対し報告を求め、必要に応じ立入検査等を行います。

(出所：総務省「市場化テスト」の手引きを監査人が加工)

一方、地方公共団体における市場化テストの取組状況は図表4のとおりである。窓口業務に関連する事例が多くなっている。

図表4 「市場化テスト」に関する地方公共団体の取組状況（平成27年3月現在）

市場化テストの種類	地方公共団体（業務内容）
法に基づく「市場化テスト」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道由仁町（三川支所窓口業務）（官民競争入札）</li> <li>・宮城県丸森町（まちづくりセンター7箇所の窓口業務）（民間競争入札）</li> <li>・長野県南牧村（野辺山出張所窓口業務）（民間競争入札）</li> <li>・兵庫県神河町（センター長谷窓口業務）（官民競争入札）</li> <li>・茨城県守谷市（公民館3箇所の窓口業務）（民間競争入札）</li> <li>・大阪府箕面市（証明書発行拠点の拡大）（民間競争入札）</li> </ul>
官民競争型「市場化テスト」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岩手県（法人二税関連業務）</li> <li>・東京都（都立技術専門校における求職者向け公共職業訓練業務）</li> <li>・愛知県（県自治研修所職員研修業務、県旅券センター旅券申請窓口業務、名古屋高等技術専門校短期課程「OAビジネス科」業務）</li> <li>・和歌山県（県庁南別館管理運営業務）</li> <li>・岡山県（職員公舎等管理業務）</li> <li>・岩手県奥州市（水道止水栓開閉栓業務）</li> <li>・岡山県倉敷市（車両維持管理業務）</li> </ul>
民間提案型「市場化テスト」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道（旅券業務）</li> <li>・大阪府（職員研修業務、建設業許可申請の受付等業務、自動車税コールセンター等業務、府営水道管理運営業務、監査業務、税務業務、府立図書館管理運営業務、宅建業免許申請受付等業務、居宅サービス事業者及び障がい福祉サービス事業者等指定申請受付等業務、府営住宅家賃催告・債権回収業務）</li> <li>・熊本県（くまもと県民交流館・NPO活動支援業務、県立農業大学校給食委託事業、放置車両確認事務委託業務）</li> </ul>
「市場化テスト」に関する条例等の制定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都足立区（足立区における公共サービス改革の推進に関する条例）</li> <li>・神奈川県横浜市（提案競争型公共サービス改革制度ガイドライン）</li> <li>・岐阜県多治見市（多治見市市場化テストガイドライン（基本指針））</li> </ul>

（出所：総務省「市場化テスト」の手引き」を監査人が加工）

## (2) 総合窓口化やアウトソーシングの推進

### ① 地方行政サービス改革における総合窓口化、アウトソーシングの推進

国は市場化テストの推進等を図り、窓口業務等の民間委託を進めてきたが、地方公共団体における依然として厳しい財政状況や職員数の減少の一方、社会保障、子育て支援、教育、社会資本整備等多様化し増大する住民ニーズに対応するため、「BPRの手法及びICTを徹底的に活用して業務の標準化・効率化に努めるとともに、民間委託等の積極的な活用等による更なる業務改革の推進が必要であり、そこで捻出された人的資源を公務員が自ら対応すべき分野に集中することが肝要である」とする「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項」を平成27年8月に発出した。

窓口業務に関する当該通知の内容は以下のとおりである。

① 窓口業務は、住民サービス提供の最前線である。社会保障・税番号制度の導入等を踏まえ、BPRの手法やICTを活用しつつ、コンビニにおける各種証明書の交付など、行政手続のオープン化・アウトソーシングによる利用者の機会費用の削減・窓口の混雑緩和等、住民の利便性向上につながるよう業務方法の見直しを行うこと。

個人番号カードを利用したコンビニ交付については、住民における証明書の取得に要する時間など、社会的コストを削減する効果があるとともに、土日祝日を含め早朝から夜まで(6:30~23:00)の取得が可能になることによる利便性の向上、また市区町村における証明書の交付に要する行政コストを削減する効果があることから、導入について積極的に検討すること。

また、住民異動、戸籍届出、各種証明書交付、国民健康保険・介護保険等の受付等、従来、別々の窓口で行ってきた事務手続について、縦割を廃し、原則1ヶ所の窓口にてワンストップ対応を行う「総合窓口」の取組について、待ち時間の短縮など住民の利便性向上につながる取組であることから、先行事例を参考にしつつ、積極的に検討すること。

なお、その際、単に各窓口事務を集約するのではなく、業務フローの見直しを行い、受付・引渡し・入力業務等については、積極的に民間委託等を活用し、業務の効率化を図ること。

社会保障・税番号制度の導入に伴い整備される宛名システムを活用し、当該システムを介して住基担当部局、福祉担当部局等との間で庁内連携を行い必要な情報をやり取りすることにより、窓口を総合窓口として一元化し、抽出された情報を総合窓口で待つ住民に提供する対応も可能となる。このような事務フローを整え、手続時間の短縮及び添付書類の削減を伴うワンストップサービスを実現することによって、住民サービスの向上及び手続漏れの防止、事務の効率化及び正確性の向上、効率的な業務手順の構築及びマニュアルの整備が可能となるなどの効果が期待できるものであること。

また、窓口業務の民間委託を行うにあたっては、「住民基本台帳関係の事務等にかかる市町村の窓口業務に関して民間事業者に委託することができる業務の範囲について」（平成 20 年 3 月 31 日総行市第 75 号、総行自第 38 号、総税企第 54 号）の内容を十分に踏まえて対応されたいこと。

また、当該通知の前提となった平成 27 年 6 月の「経済財政運営と改革の基本方針 2015～経済再生なくして財政健全化なし」では「窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数を平成 32 年度までに倍増させる。」という目標を掲げており、これを踏まえて、総務省では図表 5 の「基本的な取組方針」を掲げ、「地方自治体における業務改革プロジェクトを実施することとなった。

図表 5 総務省の「基本的な取組方針」

- 2016～18 年度（平成 28～30 年度）の各年度において、モデルプロジェクトを 10 市町村において実施（計 30 市町村）
- 2018 年度までに、他の自治体のモデルとなる市町村（モデル自治体）が全ての都道府県に存在することを目指す。
- 総務省としても、地方自治体における取組状況を毎年度フォローアップし、取組状況を比較可能な形で公表し、見える化を実施。
- その結果、2020 年度（令和 2 年度）までにモデル自治体の取組の波及効果として、少なくとも各都道府県で 3～5 市町村が先進的な改革に取り組むことを目指す。

（出所：総務省「地方自治体における業務改革プロジェクトについて」）

## ② 地方行政サービス改革の進捗状況

総務省では地方行政サービス改革の取組状況について、平成 28 年から毎年調査を実施しており、その調査結果をインターネットで公表している。令和 3 年 4 月時点で、市を含む中核市では、8 割（82.3%）の団体が窓口業務の民間委託を実施しており、3 分の 1 超（35.5%）の団体が総合窓口を導入している。

令和 3 年 4 月時点の全国における窓口業務の民間委託、総合窓口化、庶務業務の集約化の実施状況は図表 6 のとおりである。

図表 6 窓口業務の民間委託、総合窓口化、庶務業務の集約化等の実施状況

窓口業務の民間委託、総合窓口化、庶務業務の集約化等の実施状況について			
<b>窓口業務の民間委託の実施状況</b> 令和3年4月1日時点			
	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	490団体	1,741団体	28.1%
指定都市	18団体	20団体	90.0%
特別区	21団体	23団体	91.3%
中核市	51団体	62団体	82.3%
指定都市・中核市以外の市	284団体	710団体	40.0%
町村	116団体	926団体	12.5%
<small>(※)「市区町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」(令和元年6月24日付け)により、民間事業者に取り扱わせることができると整理された窓口業務のいずれかを委託している団体数</small>			
<b>総合窓口の導入状況</b> 令和3年4月1日時点			
<small>住民等からの各種申請等(戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等)に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。</small>			
	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	253団体	1,741団体	14.5%
指定都市	9団体	20団体	45.0%
特別区	7団体	23団体	30.4%
中核市	22団体	62団体	35.5%
指定都市・中核市以外の市	123団体	710団体	17.3%
町村	92団体	926団体	9.9%
<b>庶務業務の集約化に関する実施状況について</b> 令和3年4月1日時点			
<small>人事・給与・旅費・福利厚生等の庶務業務について、庶務事務システム等を使用して発生源入力を行い、審査確認等の担当部局を集約し、各部局の庶務担当者の業務を削減する取組を行っていることをいう。</small>			
	導入団体数	市区町村数	割合
都道府県	47団体	47団体	100.0%
全市区町村	593団体	1,741団体	34.1%
指定都市	17団体	20団体	85.0%
特別区	23団体	23団体	100.0%
中核市	38団体	62団体	61.3%
指定都市・中核市以外の市	329団体	710団体	46.3%
町村	186団体	926団体	20.1%

(出所：総務省ホームページ)

また、BPRの手法を用いた業務分析の取組状況についてもインターネットで公表しており、指定都市ではほぼ全て、指定都市を除く市町村では3分の1超の団体が窓口業務改革(総合窓口化、民間委託)を実施しているが、BPRによる効果を把握している団体は指定都市が4団体、指定都市を除く市町村が50団体に過ぎない。

うち中核市は山形市、船橋市、八王子市、鳥取市、松山市の5市であり、山形市では「窓口業務にあたる職員(臨時職員を含む)の件数について896万円の削減」(総務省ホームページ「BPRによる業務改革の効果把握の状況について」。以下同じ)、船橋市では「①窓口滞在時間を最大7.3分(約16%)削減、②手戻りを約45%削減、③95%の住民満足度」、八王子市では「①市民の待ち時間が約80%削減」、鳥取市では「平成31年4月から、駅南庁舎総合案内・市民課証明業務の委託を開始し、前年度に比べ臨時職員・嘱託職員14名削減」、松山市では「総合窓口での取扱い業務の増加(19→155業務)により1カ所で手続きを終えるため、処理時間が5分～25分短縮でき、お客様に満足していただいている。接遇面向上にも力を入れ、市役所のイメージアップにも貢献し、好評を得ている」といった効果実績も挙げている。

令和3年4月時点の全国におけるBPRによる業務改革の効果把握の状況は図表7のとおりである。



図表7 全国におけるBPRによる業務改革の効果把握の状況

BPRによる業務改革の効果把握の状況について				
調査方法：「地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査」の一環として調査を実施 調査内容：窓口業務改革（総合窓口化、民間委託）及び庶務業務の集約化を実施している団体（業務改革モデルプロジェクト実施団体を含む。）のうち、BPR（Business Process Re-engineering:業務フローの再構築）実施による業務改革の効果把握している団体について調査 調査時点：令和3年4月1日現在				
窓口業務改革	団体数	窓口業務改革 （総合窓口化、民間委託） を実施している団体数	BPRによる効果を 把握している団体数 （うち実績ベース）	主な指標例
指定都市	20	19	4 (3)	市民満足度、待ち時間、手続時間、コスト
市区町村 （指定都市を除く。）	1,721	621	50 (47)	市民満足度、待ち時間、手続時間、職員数、人件費、時間外勤務時間、業務量等
庶務業務の 集約化	団体数	庶務業務の集約化を 実施している団体数	BPRによる効果を 把握している団体数 （うち実績ベース）	主な指標例
都道府県	47	47	24 (23)	職員数、コスト、人件費、業務量等
指定都市	20	17	7 (7)	職員数、業務量等
市区町村 （指定都市を除く。）	1,721	576	22 (18)	職員数、紙の使用量、業務量等

（出所：総務省ホームページ）

監査人がまとめた令和3年4月時点の大阪府内の市町村における窓口業務の民間委託、総合窓口化、BPRの手法を用いた業務分析の実施状況は図表8のとおりである。

大阪府内の中核市で比較すると、7市中4市が総合窓口を既に設置あるいは設置予定であり（市は設置予定なし）、6市が窓口業務の民間委託があり（市は委託有）、BPRの手法を用いた業務分析は全ての中核市で実施されていない。

図表8 大阪府内の市における窓口業務改革の実施状況

自治体名	総合窓口の実施 （設置時期）	窓口業務の 民間委託	BPRの手法を用 いた業務分析
高槻市	設置予定なし	委託有	—
大阪市	設置済（記載なし）	委託有	○
堺市	設置予定（未定）	委託有	—
岸和田市	設置予定なし	委託有	—
豊中市	設置済（令和元年11月6日）	委託有	—
池田市	設置済（記載なし）	委託有	—
吹田市	設置予定なし	委託予定	—

泉大津市	設置予定なし	委託有	○
貝塚市	設置予定なし	委託予定なし	—
守口市	設置済（記載なし）	委託有	—
枚方市	設置済（記載なし）	委託有	—
茨木市	設置予定（未定）	委託有	—
八尾市	設置予定なし	委託有	—
泉佐野市	設置予定なし	委託有	—
富田林市	設置予定なし	委託有	○
寝屋川市	設置済（記載なし）	委託予定なし	—
河内長野市	設置済（令和2年1月）	委託有	○
松原市	設置予定なし	委託有	—
大東市	設置予定なし	委託有	—
和泉市	設置予定なし	委託有	—
箕面市	設置済（記載なし）	委託有	—
柏原市	設置予定なし	委託有	—
羽曳野市	設置予定なし	委託有	—
門真市	設置予定なし	委託予定なし	—
摂津市	設置予定なし	委託有	—
高石市	設置予定（現在、検討中）	委託有	—
藤井寺市	設置予定なし	委託有	—
東大阪市	設置予定（未定）	委託有	—
泉南市	設置予定（未定）	委託有	—
四条畷市	設置予定なし	委託予定なし	—
交野市	設置予定なし	委託予定なし	—
大阪狭山市	設置予定なし	委託予定なし	—
阪南市	設置予定なし	委託予定なし	—

（出所：総務省「地方行政サービス改革の取組状況等（令和3年4月1日現在）」  
を監査人が加工）

### (3) 自治体DXの推進

#### ① 自治体DX推進の意義

地方行政サービス改革においても「自治体情報システムのクラウド化」等デジタル化、ICTの導入が進められてきたが、国は令和2年12月、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を決定し、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を示した。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、リモートワークやインターネットによる書類申請等ICTの活用による業務執行の優位性が一般にも認識されてきたことから、令和4年6月、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、このビジョンが目指すべきデジタル社会のビジョンとして改めて位置づけられた。

国が考える自治体DX推進の意義は以下のとおりである。

自治体においては、まずは、

○ 自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、

○ デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく

ことが求められるとともに、DXを推進するに当たっては、住民等とその意義を共有しながら進めていくことも重要です。

さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待されます。

また、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において掲げられた「デジタル社会の実現に向けた構造改革」及び「デジタル田園都市国家構想の実現」は、国・自治体が歩調を合わせて取り組むデジタル社会の実現に向けた基本戦略であり、自治体においても両戦略に基づいた取組が期待されます。

※DX(デジタル・トランスフォーメーション)：ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

※EBPM：Evidence-Based Policy Makingの略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと

(出所：総務省ホームページ)

## ② 自治体DX推進計画の策定

国は「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下、「自治体DX推進計画」という。）として策定した。

同計画の策定以降、国は新たに「デジタル田園都市国家構想」を掲げるなど、自治体DXに関連する動きがあり、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等を踏まえ、令和4年9月、「自治体DX推進計画【第2.0版】」として改定が行われた。

改定後の自治体DX推進計画の概要は図表9のとおりである。国は重点取組事項として、i.自治体情報システムの標準化・共通化、ii.マイナンバーカードの普及促進、iii.行政手続のオンライン化、iv.AI・RPAの利用促進、v.テレワークの推進、vi.セキュリティ対策の徹底、を挙げており、いずれの取組みも地方公共団体の窓口業務のあり方に大きな影響を及ぼす可能性が高いと考えられる。

図表9 自治体DX計画の概要

自治体DX推進計画等の概要	
<p><b>自治体DX推進計画の趣旨</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○『デジタル・ガバメント実行計画』（R2.12）に掲げられた各施策のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策等を取りまとめ、令和2年12月に計画を策定。</li> <li>○その後、『骨太の方針2022』において「自治体DX計画改定により、国の取組と歩調を合わせた地方自治体におけるデジタル化の取組を推進する」とされたことを受け、令和4年9月、『デジタル社会の実現に向けた重点計画』『デジタル田園都市国家構想基本方針』（令和4年6月閣議決定）において国が掲げる理念や支援策等を盛り込む改定を実施。</li> </ul>	
<p><b>自治体DX推進計画（2022.9.2改定）</b> ※計画期間：2021.1～2026.3</p> <p>■自治体におけるDXの推進体制の構築</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 組織体制の整備（全庁的・横断的な推進体制）</li> <li>② デジタル人材の確保・育成</li> <li>③ 計画的な取組み（スケジュール策定等）</li> <li>④ 都道府県による市区町村支援</li> </ol> <p>■重点取組事項（※）自治体の業務システムの改革</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 自治体情報システムの標準化・共通化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行</li> </ul> </li> <li>② マイナンバーカードの普及促進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・2022年度末までに殆どの住民が保有することを目指し申請・交付促進等</li> </ul> </li> <li>③ 行政手続のオンライン化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民に身近な31手続をマイナポータルでオンライン手続可能に</li> </ul> </li> <li>④ AI・RPAの利用推進、⑤ テレワークの推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・②、③による業務見直しなどに併せ導入・活用を推進</li> </ul> </li> <li>⑥ セキュリティ対策の徹底</li> </ol> <p>■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化</li> <li>② デジタルデバйд対策</li> <li>③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し</li> </ol>	<p><b>自治体DX推進手順書（2022.9.2一部改定）</b></p> <p>■自治体DX全体手順書（2022.9.2改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・DXを推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理</li> <li>ステップ0：認識共有・機運醸成</li> <li>ステップ1：全体方針の決定</li> <li>ステップ2：推進体制の整備</li> <li>ステップ3：DXの取組みの実行</li> </ul> <p>■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体情報システムの標準化・共通化の意義・効果や、自治体における作業手順等を示すもの</li> </ul> <p>■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2022.9.2改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体の行政手続のオンライン化の取組み方針や、自治体における作業手順等を示すもの</li> </ul> <p>■参考事例集</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・DXの認識共有・機運醸成、推進体制の整備、個別のDXの取組み等について、先行する自治体の事例を集めたもの</li> </ul> <p><b>地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2022.9.2改定）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各団体の事業概要を写真やイラストとともにまとめたもの。令和4年9月、取組に至った経緯・課題意識、活用した国等の支援制度等を盛り込むバージョンアップを実施。</li> </ul>

（出所：総務省ホームページ）

### ③ 行政手続のオンライン化とそのメリット

自治体DX推進計画の重点取組事項において、特に窓口業務やそれを利用する住民に関連するものが「行政手続のオンライン化」である。当該事項について、国は令和4年9月に「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」を策定している。

令和4年6月に策定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、「地方公共団体が優先的にオンライン化すべき手続」として「a) 処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続、b) 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続」がまとめられた。

その上で、自治体DX推進計画に記載の「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた31手続については、令和4年度末を目指して、原則、全自治体で、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にすることとしている。また、それ以外の各種行政手続についても、積極的にオンライン化を進めることとしている。

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に示された「オンライン化を実施する行政手続の一覧等」と令和4年度末を目指してオンライン化する31手続は以下のとおりである。

#### V 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続

デジタル庁及び総務省は、次に掲げる手続について、地方公共団体が優先的に、かつ、早急に進めることができるよう、関係府省庁と連携しガイドラインの作成等により支援する。

a) 処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化 効果が高いと考えられる手続

- 1) 図書館の図書貸出予約等
- 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約
- 3) 研修・講習・各種イベント等の申込
- 4) 地方税申告手続（e L T A X）
- 5) 自動車税環境性能割の申告納付
- 6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
- 7) 自動車税住所変更届
- 8) 水道使用開始届等
- 9) 港湾関係手続
- 10) 道路占用許可申請等
- 11) 道路使用許可の申請
- 12) 自動車の保管場所証明の申請
- 13) 駐車の許可の申請
- 14) 建築確認

- 15) 粗大ごみ収集の申込
- 16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告
- 17) 犬の登録申請、死亡届
- 18) 感染症調査報告
- 19) 職員採用試験申込
- 20) 入札参加資格審査申請等
- 21) 入札
- 22) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求
- 23) 消防法令における申請・届出等

b)住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

ア.子育て関係

- 1) 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
- 2) 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- 3) 氏名変更／住所変更等の届出
- 4) 受給事由消滅の届出
- 5) 未支払の児童手当等の請求
- 6) 児童手当等に係る寄附の申出
- 7) 児童手当に係る寄附変更等の申出
- 8) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- 9) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
- 10) 児童手当等の現況届
- 11) 支給認定の申請
- 12) 保育施設等の利用申込
- 13) 保育施設等の現況届
- 14) 児童扶養手当の現況届の事前送信
- 15) 妊娠の届出

イ.介護関係

- 1) 要介護・要支援認定の申請
- 2) 要介護・要支援更新認定の申請
- 3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 4) 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
- 5) 介護保険負担割合証の再交付申請
- 6) 被保険者証の再交付申請

- 7) 高額介護（予防）サービス費の支給申請
- 8) 介護保険負担限度額認定申請
- 9) 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
- 10) 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
- 11) 住所移転後の要介護・要支援認定申請

ウ. 被災者支援関係

- 1) 罹（り）災証明書の発行申請
- 2) 応急仮設住宅の入居申請
- 3) 応急修理の実施申請
- 4) 障害物除去の実施申請
- 5) 災害弔慰金の支給申請
- 6) 災害障害見舞金の支給申請
- 7) 災害援護資金の貸付申請
- 8) 被災者生活再建支援金の支給申請

エ. 転出・転入手続関係

- 1) 転出届
- 2) 転入予約

※下線が「自治体DX推進計画」において「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた 31 手続

（出所：総務省「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」）

なお、「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」には行政手続のオンライン化のメリットとして「住民の利便性の向上」と「行政運営の簡素化・効率化」を挙げており、その具体的な内容は以下のとおりである。

① 住民の利便性の向上

- ・夜間、休日など、24 時間いつでも手続を行える。
- ・自宅やオフィス、遠隔地からでもどこでも手続を行える。
- ・スマートフォンやタブレットから手続を行える。
- ・申請、届出等の用紙の入手が不要で、移動時間や待ち時間を節約することができる。
- ・利用者に分かりやすく、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できる UI（ユーザーインターフェース）／UX（ユーザーエクスペリエンス）により、誰もが迷わず簡単に利用できる。

- ・入力チェック機能、オンラインヘルプ機能により記入漏れや入力誤りといったミスが防止できる。
  - ・マイナンバーカードの電子証明書を利用して申請することにより、本人確認用書類などの添付書類が不要となる。また、マイナンバーカード所持者について、電子証明書のスマートフォン（移動端末設備）への搭載を可能とするとして法改正がされたところである。
  - ・財務省の歳入金電子納付システム等を活用したインターネットバンキングなど、支払い手段が増える。
  - ・前年度記載した履歴を翌年度活用することで、書き写しが不要になる。
  - ・申請内容によっては複数の手続をまとめて申請することができる。
- などが考えられる。

## ② 行政運営の簡素化・効率化

- ・住民から受け付けた申請情報（申請データ）と業務システム保持情報との目視点検での確認作業（突合）が不要になり、職員の負担軽減につながる。
  - ・申請者の個人特定が自動化できるため、本人確認作業の時間削減のみならず、正確性向上が図れる。
  - ・住民票や罹災証明書発行をコンビニで行うなどにより窓口の混雑緩和につながる。
- などが考えられる。

（出所：総務省「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」）



## 2. 市民生活に密着した窓口業務に関する市の取組み

### (1) 国の取組みへの対応

#### ① 民間委託、総合窓口化への対応

市では平成 28 年 1 月、「高槻市みらいのための経営革新宣言 ～フューチャープログラムの実行～」を発出し、20 年後、30 年後の未来を見据え、「強い財政をつくる」、「強い組織をつくる」、「輝く未来をつくる」ための改革に取り組むことを宣言し、窓口業務のみならず、庁内全体の業務の抜本的な見直しに着手した。

この背景として、今後の少子高齢化の進行による人口減少の加速が見込まれる中、これまで多くの生産年齢世代の活躍によって支えられてきた日本の社会構造は大きな転換期を迎えており、社会の様々な局面において、著しい変化が起きると想定されており、多くの地方公共団体が、従来の行政運営手法では対応が難しくなることは明らかであり、将来の運営の在り方について変革を迫られることが見込まれているためという。

特に市は、昭和 40 年代に大阪・京都の住宅都市として、全国的にもまれに見る人口急増を経験しており、急激な高齢化の進行に伴う社会保障関係費等の増大や公共施設の老朽化対策など、行財政面のほか、令和 27 年（2045 年）には人口が 28 万 5 千人まで減少するなど、様々な課題に直面することが想定されており、変革を行う必要性・重要性・緊急性が高いといえる状況にある。

令和 3 年 2 月に策定された「第 6 次高槻市総合計画」において、将来の都市像の一つに「効果的・効率的な行財政運営が行われているまち」を掲げており、基本計画における施策の方向として「民間活力の導入」や「ICT利活用による効率的な行財政運営」を示している。特に窓口業務全体を管理している部署はなく、その対応は各課が対応しているという。

図表 8 のとおり、窓口業務の民間委託は実施しているが、一部団体で見られるような複数の窓口を包括して外部委託に出すものではなく、一部業務に止まっている。なお、総合センター1 階に設けられているマイナポイント支援窓口は市民課が民間委託により実施されたものである。

総合窓口化は後述のとおり、令和元年 9 月に本館・総合センターのレイアウト変更を実施したばかりであり、さらなるレイアウト変更が必要となるため、現状は予定なしとしている。なお、総合窓口ではなく、実際の手続も各課の窓口で行う必要があるが、市は令和 4 年 6 月、遺族の不安や負担を軽減することを目的に、遺族が実施する手続を案内する「おくやみコーナー」を設けている。

BPRの実施については、図表 8 では空欄としているが、令和 2 年 9 月に庁内全体の業務量調査、令和 4 年 3 月に窓口業務を含む一部業務の業務分析や業務改善案を作成しており、実施中であるといえる。

## ② 自治体DX推進への対応

自治体DX推進計画に対する対応については令和2年2月、情報戦略室を中心として「高槻市ICT戦略～高槻市官民データ活用推進計画～」(以下、「市ICT戦略」という。)を策定し、国の自治体DX推進計画に則った取組みを進めている。

市ICT戦略によると、市のこれまでの情報化の取組みは図表10のとおりであり、情報化は昭和46年から、従来手作業で行ってきた事務を汎用コンピュータにより大量一括処理(バッチ処理)を行うことから始まり、平成11年度に、国のIT基本戦略等を踏まえ、「高槻市行政情報化計画」を策定し、職員へのパソコン配備やクライアントサーバ方式によるシステム導入に積極的に取り組んできたという。

平成16年度には、市民の利便性の向上、行政の透明性の向上及び行政運営の簡素・効率化を図ることを目的に「e-たかつき計画」を開始し、5年ごとに計画を更新し、行政サービスの電子化と行政内部の電子化に取り組んできたとしている。

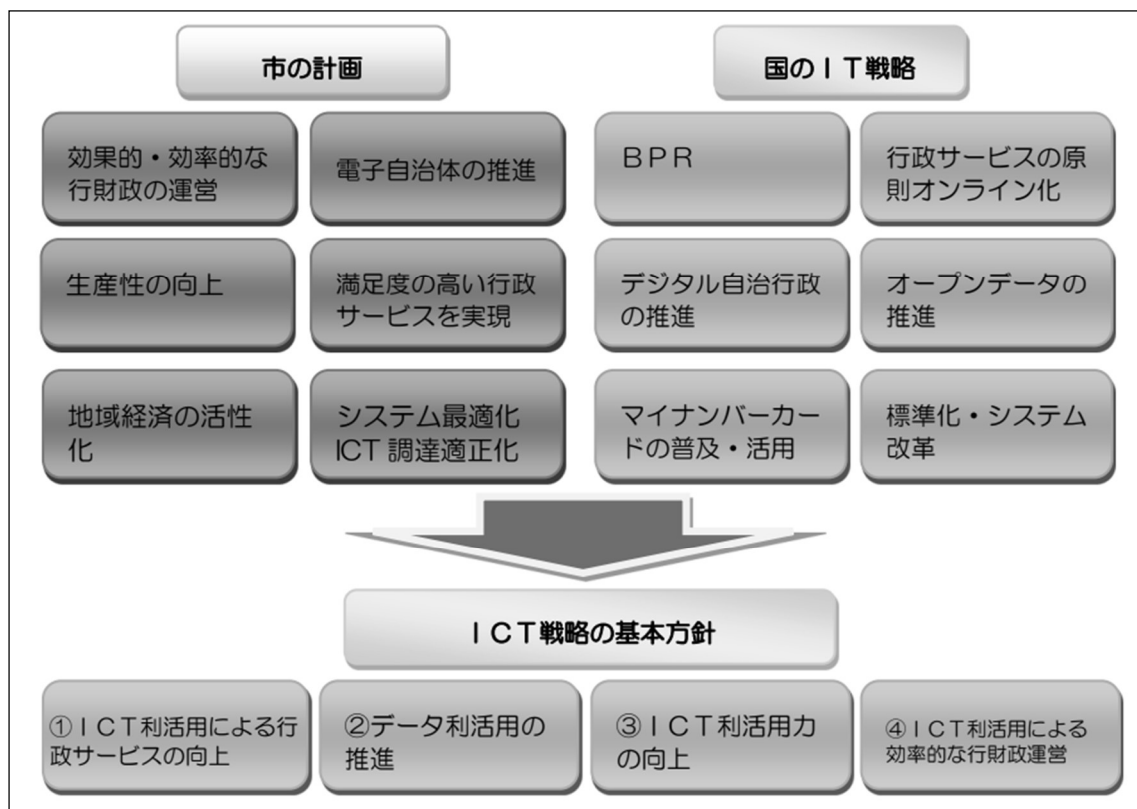
図表10 情報化計画の経過

策定	高槻市	国の動向等
平成11年 (1999)	高槻市行政情報計画	
平成13年 (2001)		IT基本法施行/e-Japan戦略
平成15年 (2003)		e-Japan戦略II
平成16年 (2003)	e-たかつき計画	
平成21年 (2009)	e-たかつき計画II	e-Japan戦略2015
平成25年 (2013)		世界最先端IT国家創造宣言
平成26年 (2014)	e-たかつき計画III	電子自治体の取組みを加速するための10の指針
平成27年 (2015)		新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化に向けて
平成28年 (2016)		官民データ活用推進基本法施行
平成29年 (2017)		世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画
平成30年 (2018)		世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画
令和元年 (2019)		デジタル手続法公布

(出所：市「市ICT戦略」)

市ICT戦略は令和2年度から令和6年度までの5年間を計画期間とし、市の各種計画及び国のICT戦略を踏まえて、「ICT戦略の基本方針」を設定している。市の計画と国のICT戦略を踏まえたICTの戦略の基本方針は図表11のとおりである。

図表11 ICT戦略の基本方針



(出所：市「市ICT戦略」)

市のICT戦略の基本方針は①ICT利活用による行政サービスの向上、②データ利活用の推進、③ICT利活用力の向上、④ICT利活用による効率的な行財政運営の4つの主な取組みを柱としている。

窓口業務との関連が深い「①ICT利活用による行政サービスの向上」については、「(イ)スマートシティ実現のためのICTの利活用」として、「市税等のクレジットカード決済のほか、スマートフォンを利活用した決済といったキャッシュレス化など、スマートシティ化による行政サービスの向上を検討」、「(ウ)デジタルファーストの推進」として、「国が策定した「マイナンバーカード利活用推進ロードマップ」に基づき、これまで窓口に来ていただく必要があった手続を電子申請化するなど、デジタル手続法が目指す行政手続のオンライン原則や添付書類の撤廃・行政サービスのワンストップ化など、市役所に来なくても手続が完結するよう、デザイン思考による、高齢者や障がい者の方にも配慮した利用者目線での行政のデジタル化を推進」等の個別施策の方向性が示されている。

また、国の自治体DX推進計画では令和4年度末を目指して31手続のオンライン化を図ることとしているが、市ICT戦略の令和4年度個別施策一覧においても、「申請管理システムの構築」として令和4年度中に「国の「自治体DX推進計画」及び本市の「ICT戦略」に基づき、行政手続のオンライン化推進のため、その基盤となる申請管理システムの構築を行い、特に国民の利便性向上に資する31手続のうち市町村が行うべき27手続及び転出届・転入予約について、令和4年度末までにマイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする」と記載されている。

## (2) 市役所・総合センターの窓口改善

### ① 市役所・総合センターのレイアウト変更

市は従来の市役所1階では各窓口間の移動距離が長く、待合スペースと通路が狭かったとして、平成29年9月から令和元年9月までにレイアウト変更を行い、市民の利便性向上を図った。

レイアウト変更により、収納課を本館から総合センターに移転することで、図表12のとおり来庁者エリアの面積が868.5平方メートルから1,000.5平方メートルに広がり、待合席数は118席から171席へほぼ1.5倍に増加した（新型コロナウイルス感染症感染拡大前の数値）。

図表12 リニューアル前後のフロア面積比較表と待合席数比較表

(単位：平方メートル、率は%)

フロアの割り振り	リニューアル前面積	リニューアル後面積	増減	増減率 (%)
収納課	171.3	-	-	-
市民エリア	868.5	1,000.5	132.0	15.2
執務エリア	1,635.5	1,674.8	39.3	2.4

(単位：席、率は%)

待合席の数	リニューアル前席数	リニューアル後席数	増減	増減率 (%)
市民エリア	118	171	53	44.9

(出所：市ホームページ「こちら部長室」を監査人が一部加工)

その他のレイアウト変更による改善点は以下のとおりである。

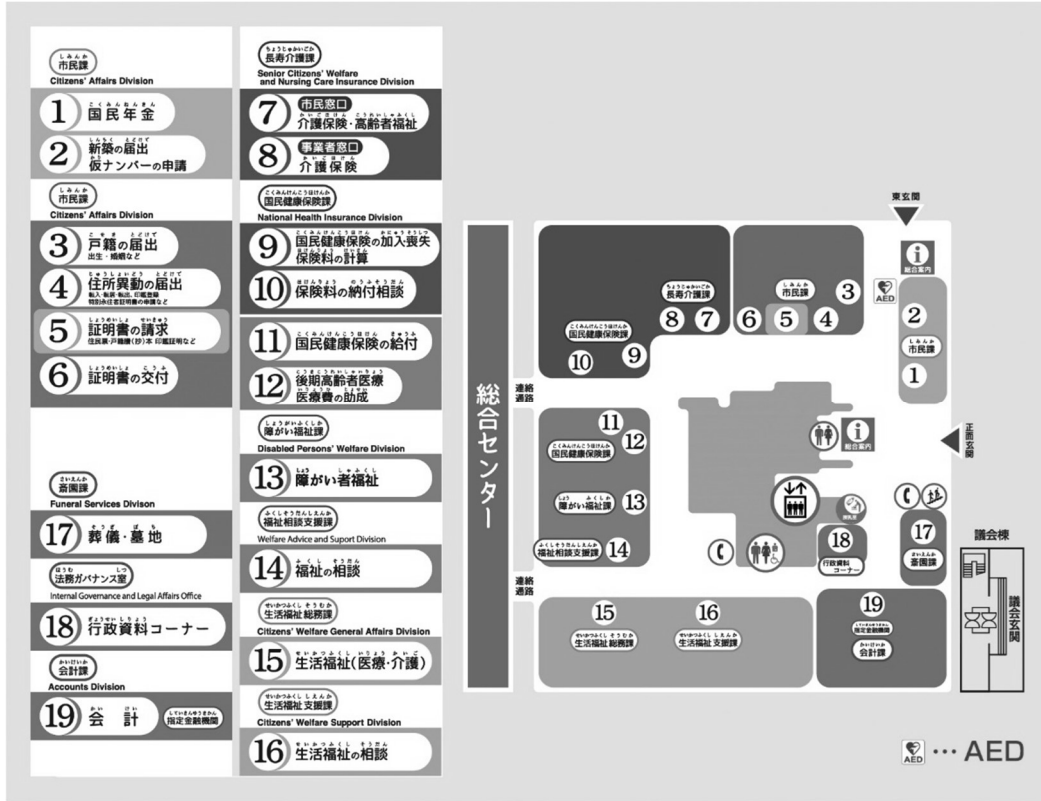
- ・プライバシーに配慮した着脱式のカウンターの設置
- ・将来的な組織変更時の作業を減らすための可変性の高いユニット式のカウンターの採用
- ・窓口案内サインや案内表記の見直し・デザイン変更
- ・待合ロビーに高齢者や車いす使用者に利用しやすいロビーチェアの採用
- ・床の色を窓口エリアと通路で区別し、市民に分かりやすい動線の確保

- ・スマートフォンで混雑状況等を確認できる窓口発券システムの設置

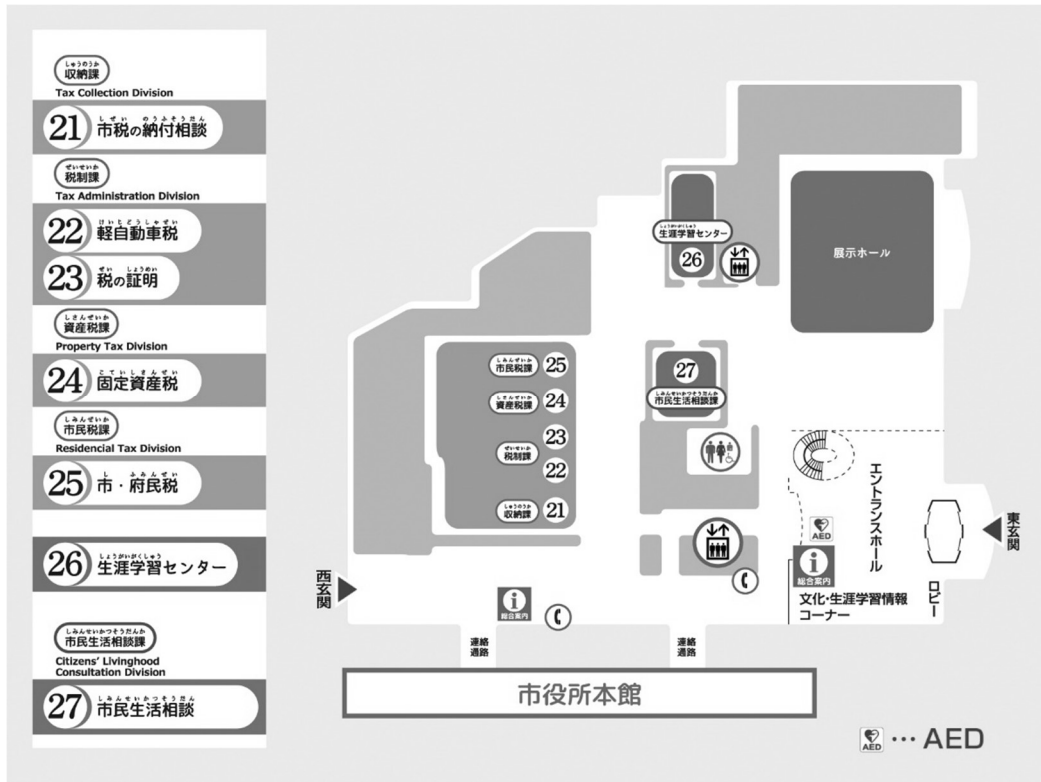
なお、今回の監査では「市民生活に密着した窓口業務」として、このレイアウト変更を実施した窓口業務を所管する各部署を主な監査対象としており、レイアウト変更後の窓口の配置図は図表 13 のとおりである。また、来庁者が用件によって市役所のどの課に行けば良いかを案内する総合案内を、本館 1 階に 2 か所、総合センター 1 階に 2 か所の計 4 か所設けている。

図表 13 レイアウト変更後の窓口の配置図

【市役所本館 1 階】



【総合センター1階】



(出所：市ホームページ)

## ② 窓口環境維持に向けた共通ルールの設定

市は上記のレイアウト変更に伴い、執務スペースも改善し、大型デスク・個人ロッカーの導入やOAフロアの整備等、働きやすい環境の確保を図った。

執務スペースの改善も行うことになった背景は、個人机をなくすことにより、人員の増減時に机等の移動を不要とし、共有化によるスペースの有効活用を図るとともに、引き出しなどに集積しがちな個人書類の削減にもつながるとの期待があるという。

そのため、市は平成31年2月、来庁者にとっても職員にとっても快適な庁舎空間を保つことを目的に共通のルールを設定した。

「本館1階窓口環境維持に向けた共通ルールの設定について」における基本的な考え方は以下のとおりである。

- ・来庁者スペース…来庁者目線に立ち、わかりやすく、快適な環境が保たれていること
- ・執務スペース…見通しを良くし、誰にとっても働きやすい環境であること
- ・統一感を持ったレイアウトによる快適な庁舎空間を維持していくために、共通ルールを設定する

また、具体的なルールとして、以下のとおり来庁者スペースは3項目、執務スペースは5項目のルールを設定している。

### 【来庁者スペース】

- ① ポスター等の掲示は、定められた場所以外では行わない。
- ② 各課で個別の張り紙は、原則禁止する。
- ③ 業務等で使用する物資等を来庁者スペースに置かない。

### 【執務スペース】

- ① カウンター、収納庫等の上には原則物を置かないようにし、見通しの良い環境にする。
- ② 机には、終業後や長時間の離席時には何も置かないようにする。
- ③ 共有物についても、綺麗に整頓し、勤務時間終了後は所定の場所に片付ける。
- ④ 業務上不要なものは執務スペース内に置かない。
- ⑤ いわゆる個人持ちの書類は原則持たない。

### Ⅲ 業務量調査の概要

#### 1. 業務量調査の目的

今回の包括外部監査のテーマは、「市民生活に密着した窓口業務に関する財務事務及び管理」であり、窓口業務に関連する部署に対して業務量調査を実施し、市の窓口業務の現状を定量的に把握することにより、監査実施の参考資料にできると考えた。

そこで、市の窓口業務に関連する部署における各職員の具体的な業務内容や執務時間等を把握することを目的として業務量調査を行った。

#### 2. 業務量調査の対象及び実施時期並びに調査項目

##### (1) 対象課

総務部 3 課（税制課、市民税課、資産税課）、市民生活環境部 3 課（市民生活相談課、市民課、斎園課）、健康福祉部 6 課（国民健康保険課、長寿介護課、生活福祉総務課、生活福祉支援課、福祉相談支援課、障がい福祉課）の窓口業務に携わる可能性のある職員（会計年度任用職員を含み、原則として管理職を除く）を対象とした。

各課の対象者数の内訳は図表 14 のとおりである。

図表 14 対象課の職種別職員数

(単位：人)

対象課	正職員・再任用職員	会計年度任用職員	合計
総務部税制課	15	13	28
総務部市民税課	24	3	27
総務部資産税課	30	5	35
市民生活環境部市民生活相談課	5	2	7
市民生活環境部市民課	42	57	99
市民生活環境部斎園課	16	19	35
健康福祉部国民健康保険課	47	51	98
健康福祉部長寿介護課	30	49	79
健康福祉部生活福祉総務課	16	13	29
健康福祉部生活福祉支援課	51	9	60
健康福祉部福祉相談支援課	14	17	31
健康福祉部障がい福祉課	31	19	50
合計	321	257	578

(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)



## (2) 実施時期と実施対象期間

上記の対象課に対して、業務調査票を令和4年8月30日に送付し、令和4年9月28日までに回答された業務量調査票を全件回収した。

実施対象期間は監査対象期間と同じ令和3年度であり、月別、正職員（再任用職員含む）・会計年度任用職員（月給制・時間制ともに含む）別に各業務内容の累計業務時間を入力するように依頼した。回答者は対象課チームリーダーである。なお、具体的な執務時間を把握していないが、業務割合なら大体把握している場合については、市の勤務時間（1日あたり7時間45分）を参考に業務割合から勤務時間を算出するように求めた。

## (3) 調査項目

窓口業務の具体的な状況を把握するため、以下の12項目について業務量調査票に項目を設けて調査を実施した。

- ① 係（チーム）
- ② 事務分掌
- ③ 業務内容（L v1）
- ④ 業務内容（L v2）
- ⑤ 関連する主要事務執行報告書の業務
- ⑥ 関連法令・条例
- ⑦ 住民の位置
- ⑧ 職員の位置
- ⑨ 処理媒体
- ⑩ 業務上の留意事項12項目
- ⑪ ライフイベント
- ⑫ 執務時間（注）

（注） 執務時間については1か月間の平均執務時間としている。市職員の勤務時間は、「高槻市職員の勤務時間、休日、休暇等に関する規則」第2条に定められており、1週間当たり38時間45分、月20日勤務すると1月当たり155時間となる。おおむね1月当たり30分以上従事した業務については記入するように依頼している。

業務量調査票の具体的な内容は図表15のとおりである。なお、窓口業務に従事する会計年度任用職員の人事管理関連事務等も調査対象に含む。

図表 15 業務量調査票の内容例

①係 (チーム)	②事務分掌	③業務内容 (Lv1)	④業務内容 (Lv2)	⑤関連する主要事務執行 報告書の業務	⑥関連法令・条例	⑦住民の 位置	⑧職員の 位置	⑨処理媒体	⑩業務上の留意事項				⑪ライフイベント						⑫4月(時間)	
									専門性	公権力	マイナ ナンバー	非定型	転入	転出	転居	婚姻	出生	死亡	正職員・ 再任用	会計年度 任用職員
諸税証明チーム	原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識に関すること。	原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識に関すること。	住民対応	第12 2軽自動車税	地方税法・市税条例	窓口	フロント	紙のみ	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識に関すること。	原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識に関すること。	データ入力・事務処理	第12 2軽自動車税	地方税法・市税条例	待合	フロント	紙・電子	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識に関すること。	原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識に関すること。	書類確認・承認作業	第12 2軽自動車税	地方税法・市税条例	待合	バックヤード	紙・電子	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	法人市民税、固定資産税(償却資産に係るものに限る。)、軽自動車税、市たばこ税、特別土地保有税、入湯税及び事業所税の賦課に関すること。	軽自動車税の賦課(減免受付)	住民対応	第12 2軽自動車税減免台数	地方税法・市税条例	窓口	フロント	紙のみ	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	法人市民税、固定資産税(償却資産に係るものに限る。)、軽自動車税、市たばこ税、特別土地保有税、入湯税及び事業所税の賦課に関すること。	軽自動車税の賦課(減免受付)	書類確認・承認作業	第12 2軽自動車税減免台数	地方税法・市税条例	その他	バックヤード	紙・電子	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	所管に係る市税の証明及び閲覧に関すること。	市税の証明	住民対応	第12 6税証明発行件数(1)(2)(3)	地方税法・市税条例	窓口	フロント	紙のみ	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	所管に係る市税の証明及び閲覧に関すること。	市税の証明	データ入力・事務処理	第12 6税証明発行件数(1)(2)(3)	地方税法・市税条例	待合	バックヤード	紙・電子	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	所管に係る市税の証明及び閲覧に関すること。	市税の証明	書類確認・承認作業	第12 6税証明発行件数(1)(2)(3)	地方税法・市税条例	待合	バックヤード	紙・電子	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	所管に係る市税の証明及び閲覧に関すること。	市税の証明	住民対応	第12 6税証明発行件数(1)(2)(3)	地方税法・市税条例	窓口	フロント	なし	○	×	×	○	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	所管に係る市税の証明及び閲覧に関すること。	証明	住民対応	第12 6税証明発行件数(2)	租税特別措置法	窓口	フロント	紙のみ	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	所管に係る市税の証明及び閲覧に関すること。	証明	データ入力・事務処理	第12 6税証明発行件数(2)	租税特別措置法	待合	バックヤード	紙のみ	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×		
諸税証明チーム	所管に係る市税の証明及び閲覧に関すること。	証明	書類確認・承認作業	第12 6税証明発行件数(2)	租税特別措置法	待合	バックヤード	紙のみ	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×		
税制チーム	該当なし	会計年度任用職員の管理・報酬支払等	書類確認・承認作業	—	—	その他	バックヤード	紙・電子	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×		

(出所：監査人作成)

### 3. 業務量調査の結果と分析

#### (1) 業務量調査の結果

各担当課別、職員種別の総窓口執務時間は図表 16 のとおりである。

調査票に記入された執務時間を集計したところ、12 課全体の年間総窓口業務執務時間は 372,679 時間となった。

担当課別にみると年間総窓口業務執務時間が最も多い課は市民課 143,171 時間であり、全体の約 38%を占めている。最も少ない課は資産税課 1,010 時間であり、全体の 1%未満であった。

職員種別ごとにみると、正職員・再任用職員の窓口業務時間が 194,936 時間であるのに対して、会計年度任用職員の窓口業務時間が 177,743 時間と全体の約 48%を占めていた。

図表 16 対象課の職種別年間窓口執務時間数

(単位：時間)

対象課	正職員・再任用 職員	会計年度任用 職員	合計
総務部税制課	2,096	7,914	10,010
総務部市民税課	25,626	5,430	31,056
総務部資産税課	802	208	1,010
市民生活環境部市民生活相談課	4,522	2,154	6,676
市民生活環境部市民課	57,536	85,635	143,171
市民生活環境部斎園課	3,907	4,864	8,771
健康福祉部国民健康保険課	38,346	27,754	66,100
健康福祉部長寿介護課	10,877	5,618	16,495
健康福祉部生活福祉総務課	82	1,899	1,981
健康福祉部生活福祉支援課	11,255	6,820	18,075
健康福祉部福祉相談支援課	8,842	22,061	30,903
健康福祉部障がい福祉課	31,045	7,386	38,431
合計	194,936	177,743	372,679

(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

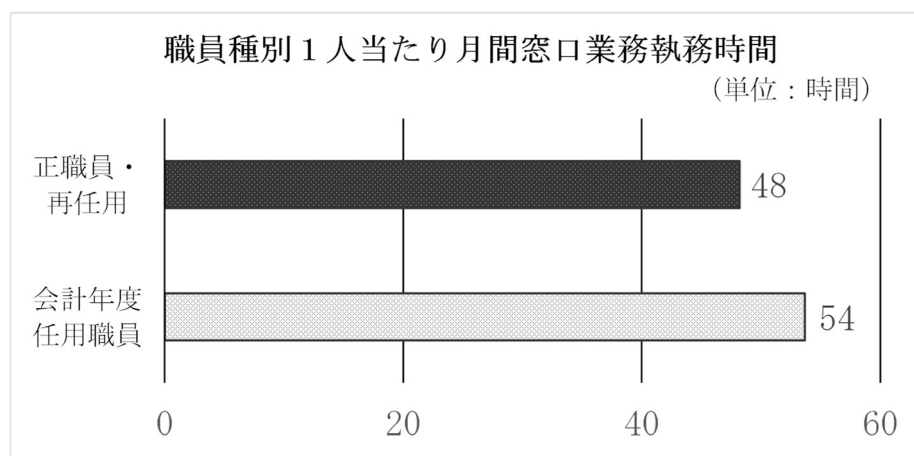
## (2) 業務量調査の分析

業務量調査票集計結果を基に、以下の6項目に基づき分析した。

### ① 職員種別1人当たり月間窓口業務執務時間

職員種別1人当たり月間窓口業務執務時間は民間委託を検討する等の目的において職員種別の1人当たり月間窓口業務執務時間を算出し、正職員と会計年度任用職員の業務分担の状況を時間数で分析したものである。分析結果は図表17のとおりである。12課全体では、正職員・再任用職員の1人当たり月間窓口業務執務時間が約48時間であるのに対して、会計年度任用職員の1人当たり月間窓口業務執務時間は約54時間と、正職員・再任用職員と概ね同程度の水準であった。

図表17 職員種別1人当たり月間窓口業務執務時間\_\_全体 (12課)



(出所: 業務量調査結果を基に監査人作成)

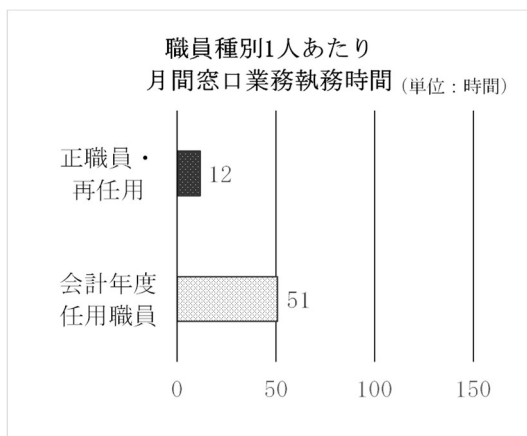
図表18の担当課別では、市民税課において会計年度任用職員による1人当たり月間窓口業務執務時間が約151時間と最も長く、12課全体の約2.8倍となっていた一方で、正職員・再任用職員の1人当たり月間窓口業務執務時間は約89時間と12課全体の約1.9倍に留まった。次いで、市民課において会計年度任用職員による1人当たり月間窓口業務執務時間が約125時間と市民税課の8割程度であったが、正職員・再任用職員の1人当たり月間窓口業務執務時間は、約114時間(12課全体の約2.4倍)と最も長く、市民税課の約1.3倍となっていた。

一方で正職員・再任用職員による1人当たり月間窓口業務執務時間については資産税課及び生活福祉総務課、会計年度任用職員による1人当たり月間窓口業務執務時間については資産税課が3時間以下と短くなっていた。

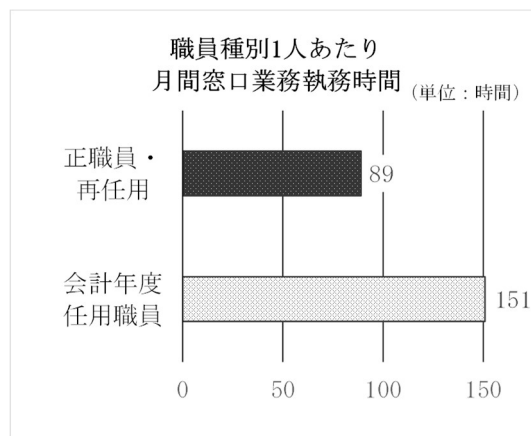
以上から、職種に関わらず職員が窓口業務に従事する執務時間が担当課により大きく異なっていることが把握できた。

図表 18 職員種別1人あたり月間窓口業務執務時間\_\_課別

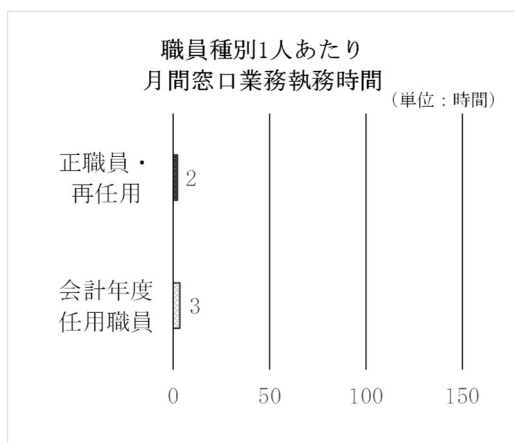
【税制課】



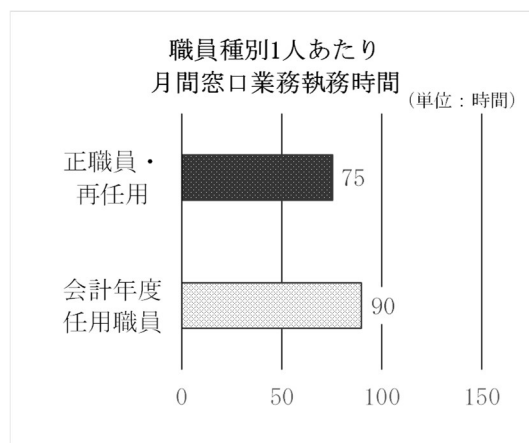
【市民税課】



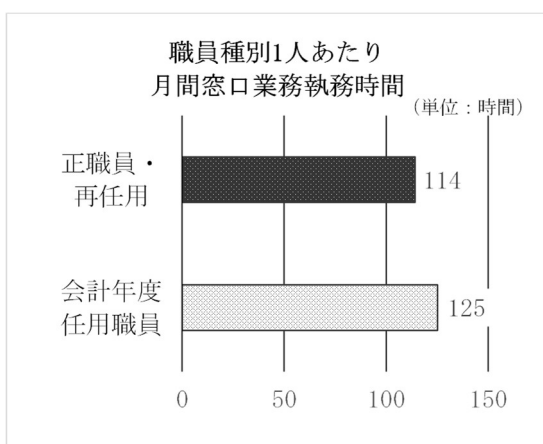
【資産税課】



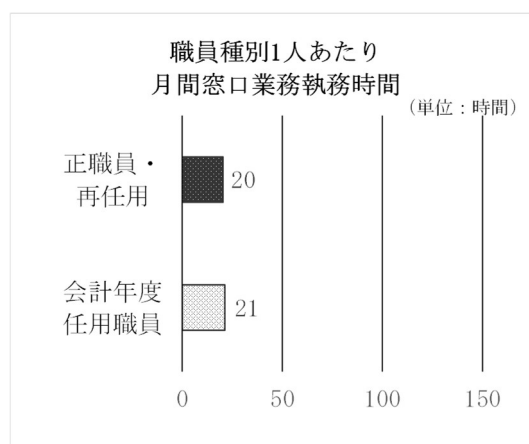
【市民生活相談課】



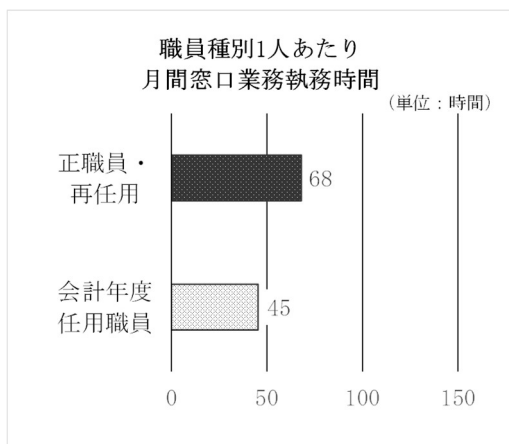
【市民課】



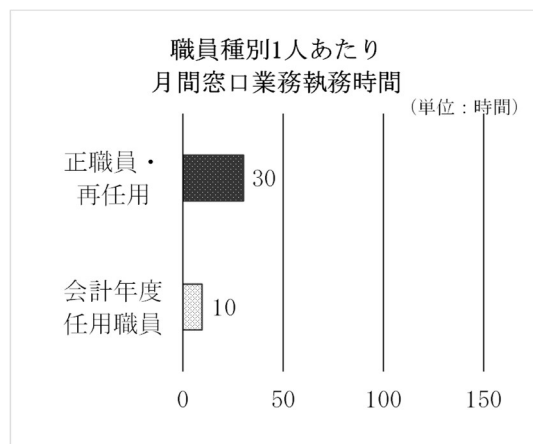
【斎園課】



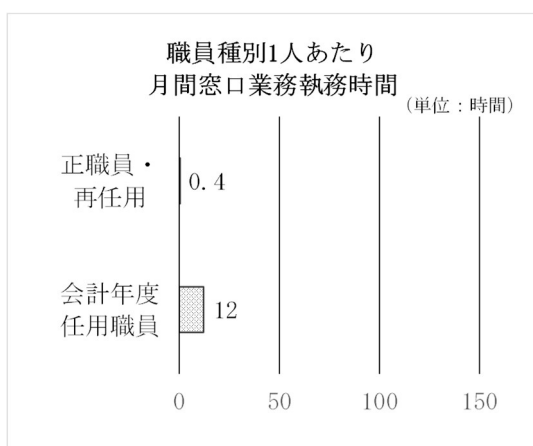
【国民健康保険課】



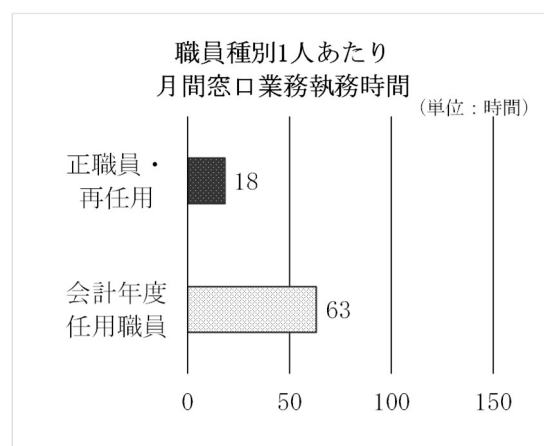
【長寿介護課】



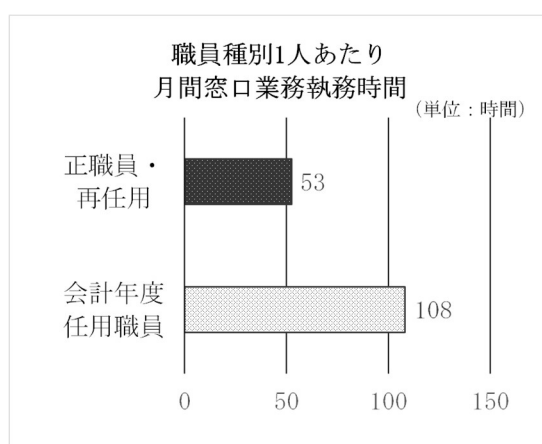
【生活福祉総務課】



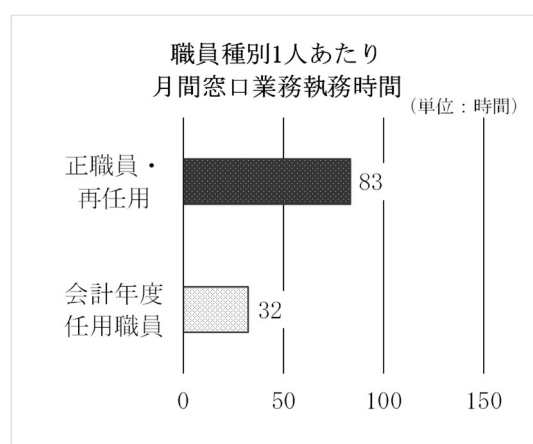
【生活福祉支援課】



【福祉相談支援課】



【障がい福祉課】

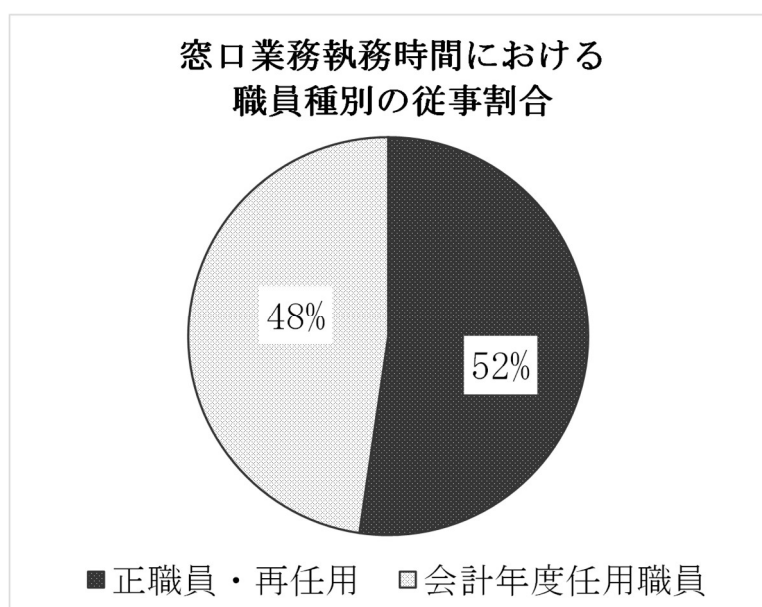


(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

## ② 窓口業務執務時間における職員種別の従事割合

窓口業務執務時間における職員種別の従事割合は民間委託を検討する等の目的において職員種別の従事割合を算出し、正職員と会計年度任用職員の業務分担の状況を従事割合で分析したものである。分析結果は図表 19 のとおりである。12 課全体では、窓口業務執務時間のうち、正職員・再任用職員の従事割合が約 52%であるのに対して、会計年度任用職員の従事割合は約 48%と、正職員・再任用職員の従事割合のほうが若干ながら高い水準であった。

図表 19 窓口業務執務時間における職員種別の従事割合\_\_全体（12 課）



(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

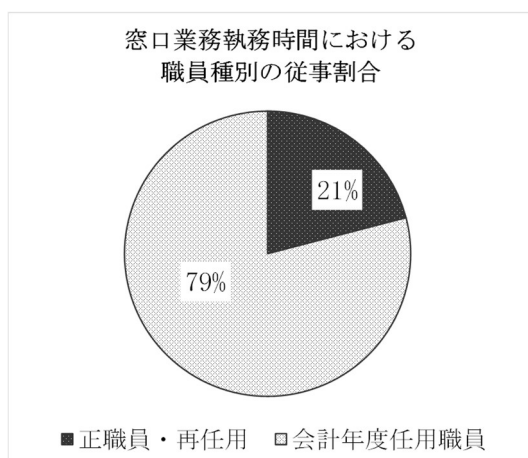
図表 20 の担当課別では、市民税課において正職員・再任用職員の窓口業務従事割合が 83%と最も高くなっていた一方で、生活福祉総務課において正職員・再任用職員の窓口業務従事割合が 4%と最も低くなっていた。

また、会計年度任用職員の窓口業務従事割合が 50%を超える課は 12 課のうち 5 課であった。年間の総窓口業務時間が 20,000 時間を超える 5 課（市民税課、市民課、国民健康保険課、福祉相談支援課、障がい福祉課）では、市民課（60%）、福祉相談支援課（71%）の 2 課で会計年度任用職員の窓口業務従事割合が 50%を超えていた一方で、市民税課及び障がい福祉課では 20%未満であった。市民税課の窓口業務には、減免受付や申告受付など公権力の行使に係る業務が含まれるため、正職員の従事割合が高いとのことである。

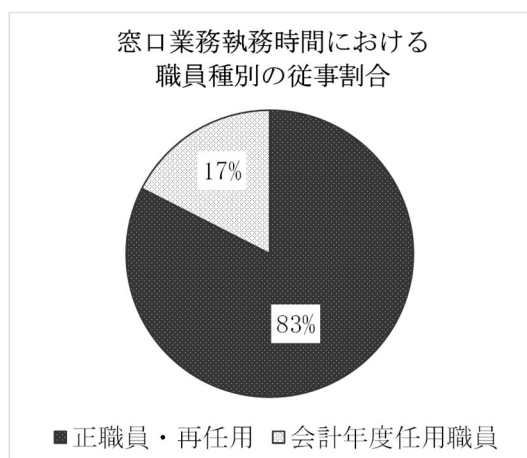
以上から、担当課により窓口業務執務時間における職員種別の従事割合が大きく異なっており、年間の総窓口業務時間が長い課においても正職員・再任用職員の窓口業務従事割合が高い課と低い課にわかれることが把握できた。

図表 20 窓口業務執務時間における職員種別の従事割合\_\_課別

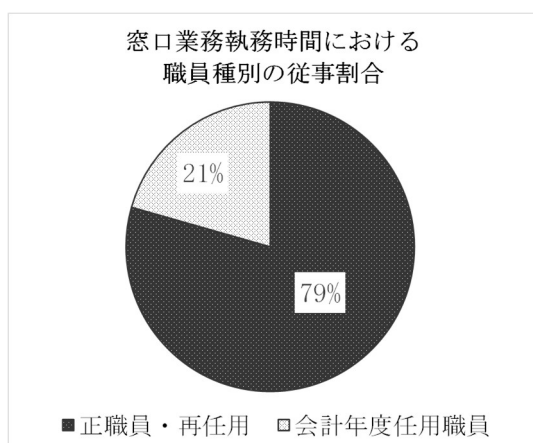
【税制課】



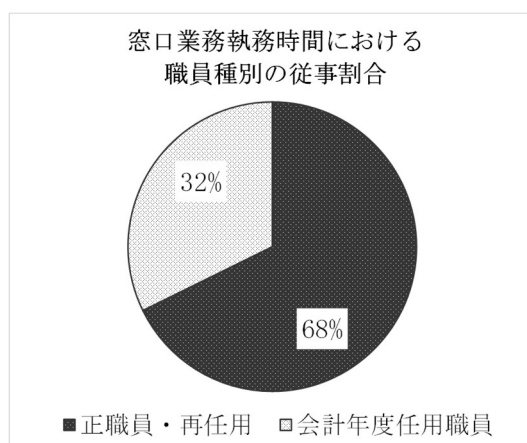
【市民税課】



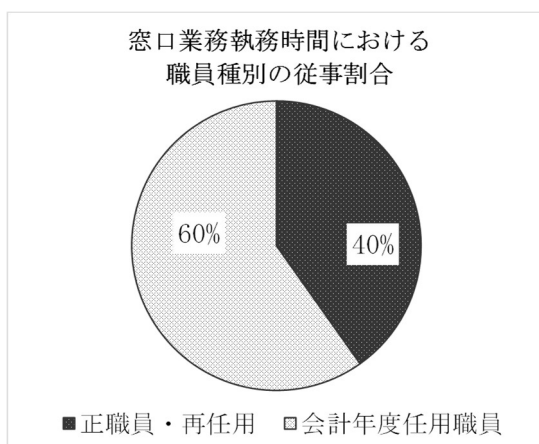
【資産税課】



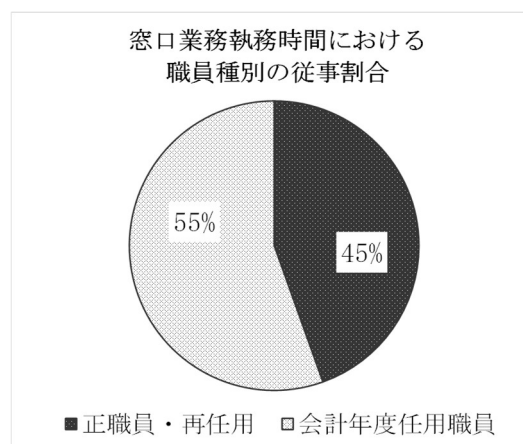
【市民生活相談課】



【市民課】

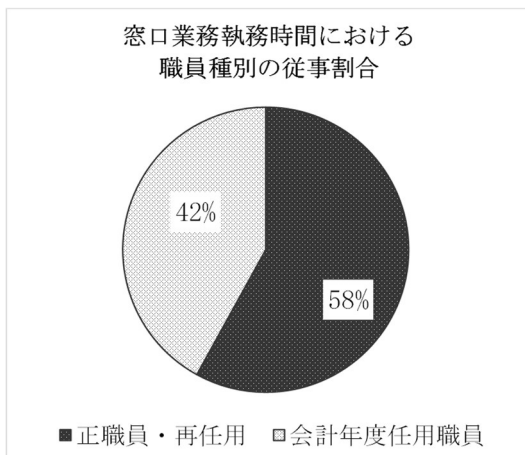


【斎園課】

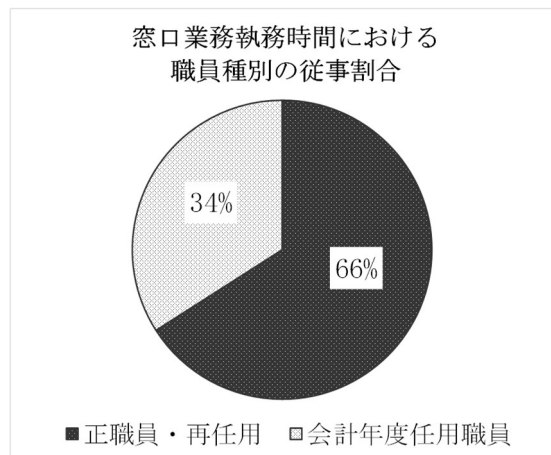




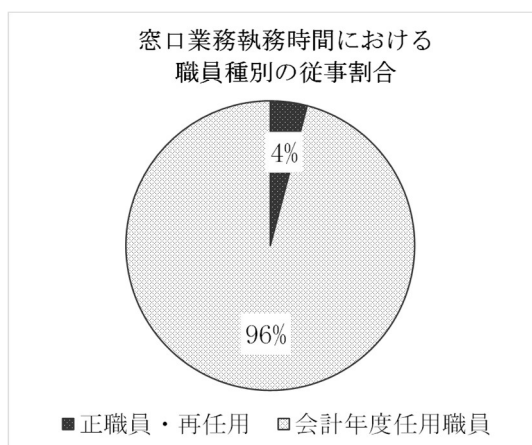
【国民健康保険課】



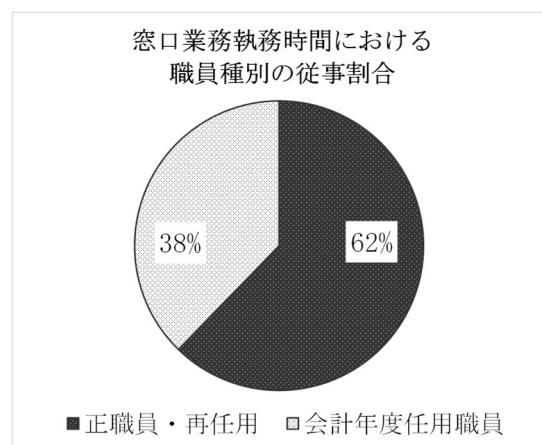
【長寿介護課】



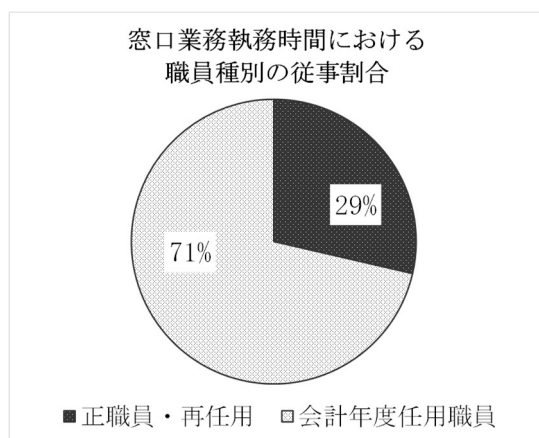
【生活福祉総務課】



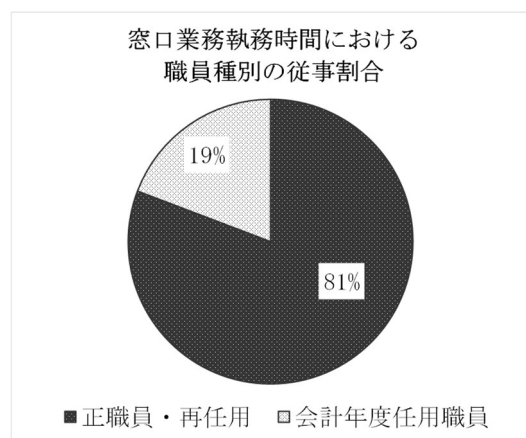
【生活福祉支援課】



【福祉相談支援課】



【障がい福祉課】

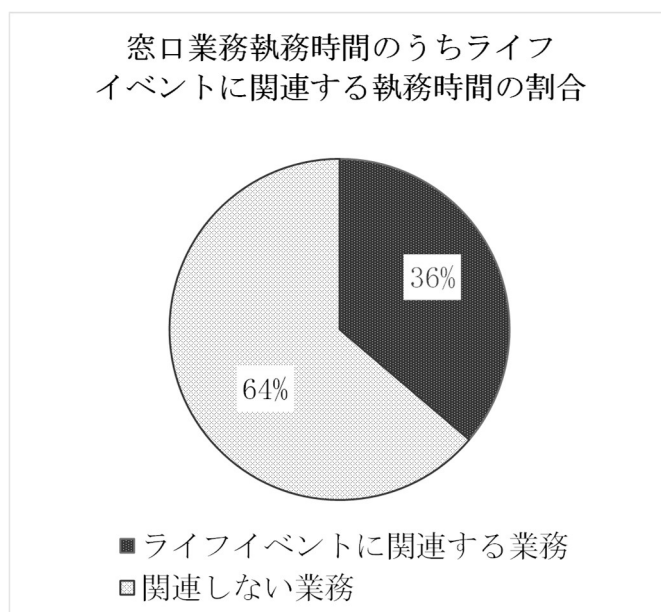


(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

### ③ 窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合

窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合は、市民が市役所窓口を利用する頻度が高いライフイベントに関連する執務時間の割合を算出することによって総合窓口を設置することによる業務効率化を分析するものである。分析結果は図表 21 のとおりである。12 課全体では、窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する業務の執務時間割合が約 36%、関連しない業務の執務時間割合が約 64%であった。

図表 21 ライフイベントに関連する執務時間の割合\_\_全体 (12 課)



(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

図表 22 の担当課別では、12 課のうち、6 課（市民生活相談課、市民課、斎園課、国民健康保険課、長寿介護課、障がい福祉課）でライフイベントに関連する窓口業務を行っており、うち市民課、斎園課、障がい福祉課の 3 課で窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合が 50%を超えていた。

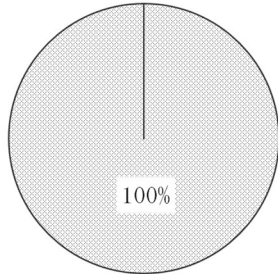
特に、障がい福祉課で窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合が 90%と最も高くなっているが、これは例えば身体障害者手帳の交付手続などについて、転入等のライフイベントを契機として発生することがあるためライフイベントとして集計されているものであるが、実際にはライフイベントに関わらず手続が発生することも多いとのことである。また、市民生活相談課では、一般相談業務として相続に関連する相談を受けることが多いが、これはライフイベントに関連する業務としては集計していないため低い割合となっている。

以上から、ライフイベントに関連する窓口業務は該当課に一定程度集約されていることが把握できた。

図表 22 ライフイベントに関連する執務時間の割合\_\_課別

【税制課】

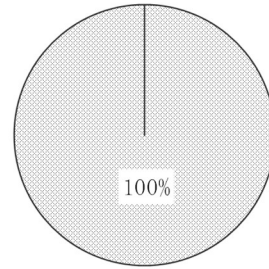
窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合



□ 関連しない業務

【市民税課】

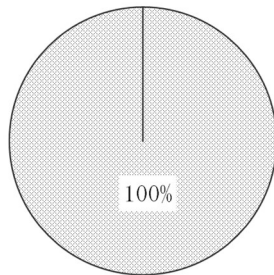
窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合



□ 関連しない業務

【資産税課】

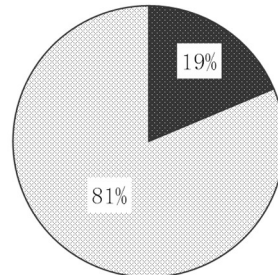
窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合



□ 関連しない業務

【市民生活相談課】

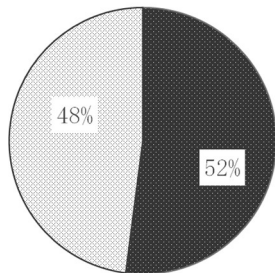
窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合



■ ライフイベントに関連する業務  
□ 関連しない業務

【市民課】

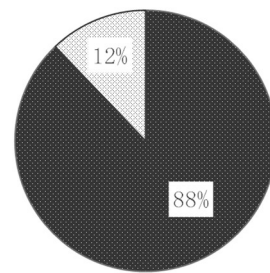
窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合



■ ライフイベントに関連する業務  
□ 関連しない業務

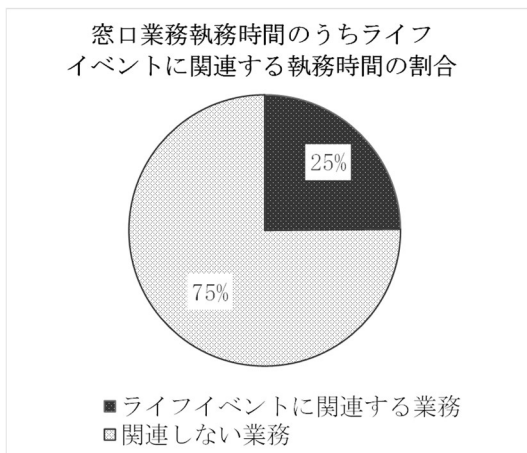
【斎園課】

窓口業務執務時間のうちライフイベントに関連する執務時間の割合

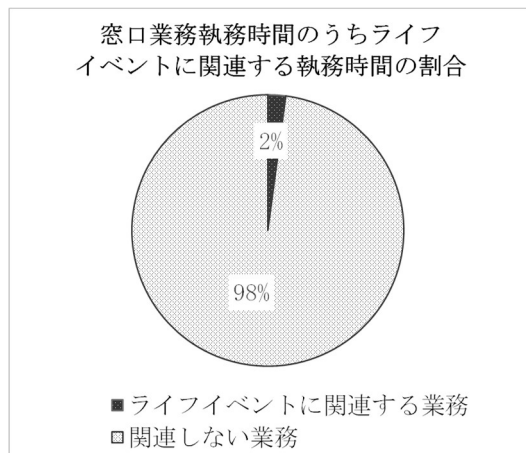


■ ライフイベントに関連する業務  
□ 関連しない業務

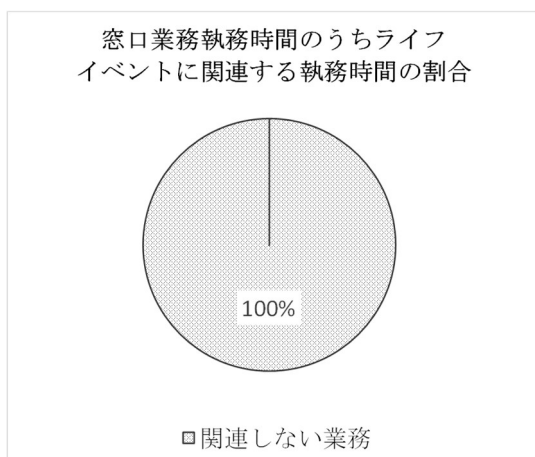
【国民健康保険課】



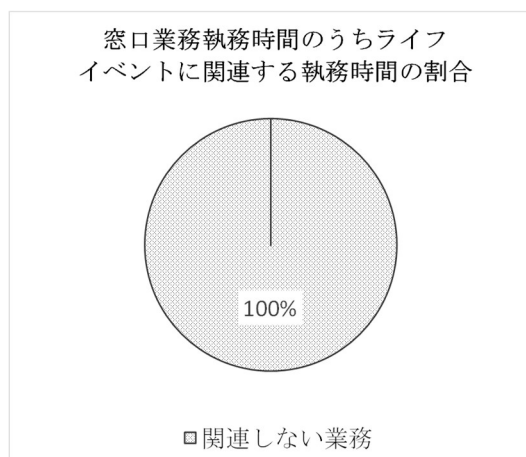
【長寿介護課】



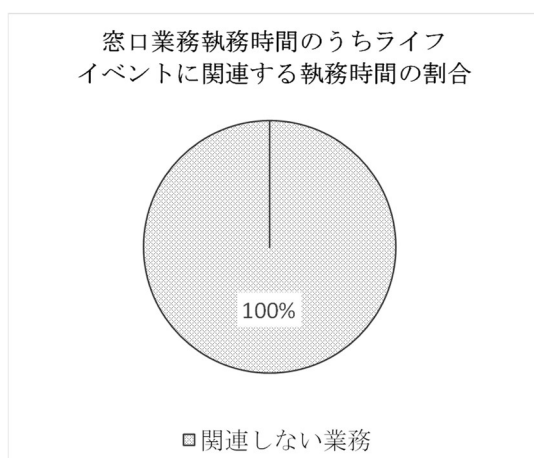
【生活福祉総務課】



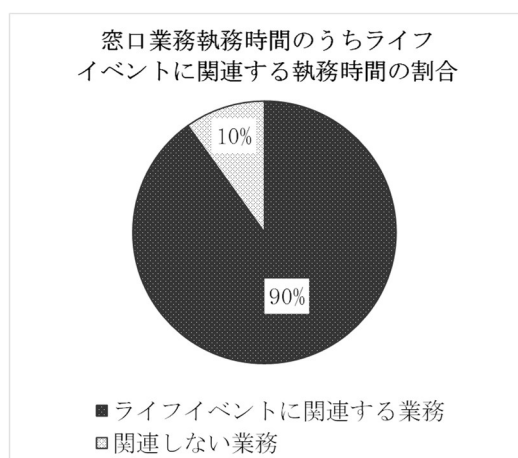
【生活福祉支援課】



【福祉相談支援課】



【障がい福祉課】

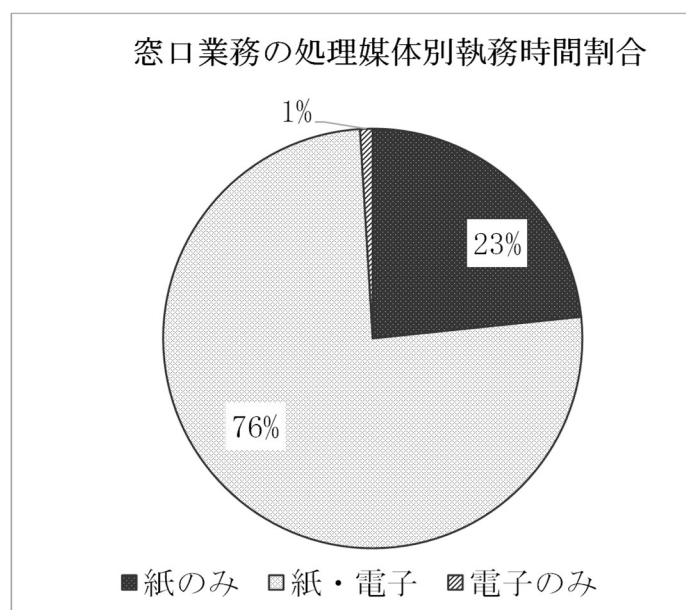


(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

#### ④ 窓口業務の処理媒体別執務時間の割合

窓口業務執務時間の処理媒体別執務時間の割合は、自治体DXの導入に向けて処理媒体別執務時間割合を算出し、自治体DX導入による業務効率化の可能性を分析するものである。図表23のとおりである。12課全体では、窓口業務執務時間のうち、紙のみを処理媒体とする業務の割合が約23%、紙及び電子を処理媒体とする業務の割合が約76%を占めており、電子のみを処理媒体とする業務の割合はほとんどなかった。

図表23 窓口業務の処理媒体別執務時間の割合\_\_全体（12課）



(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

図表24の担当課別では、12課のうち3課（市民税課、資産税課、生活福祉支援課）で全ての窓口業務が紙及び電子を処理媒体として実施されている一方で、斎園課では窓口業務が紙のみを処理媒体として実施している業務の割合が75%となっていた。

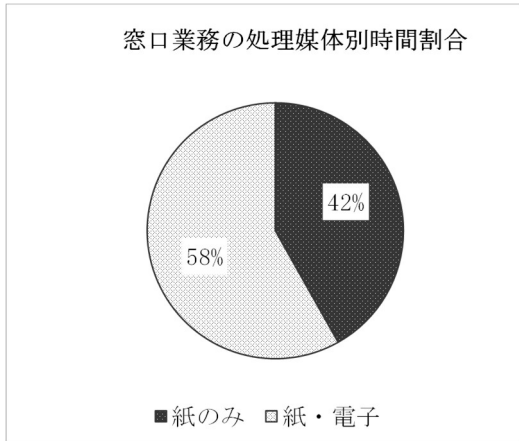
年間の総窓口業務時間が20,000時間を超える5課（市民税課、市民課、国民健康保険課、福祉相談支援課、障がい福祉課）では、福祉相談支援課（49%）で、紙のみを処理媒体とする業務の割合が最も高い水準となっていた。

また、12課のうち電子のみを処理媒体として窓口業務を実施しているのは、市民課（2%）のみであり、市民課についても電子のみを処理媒体として実施する窓口業務執務時間の割合は非常に低い水準であった。

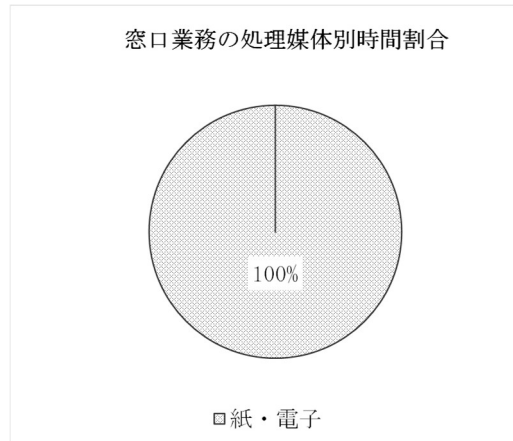
以上から、担当課により窓口業務における電子媒体の活用状況が大きく異なること、窓口業務量の多い課においても一部の課では紙のみを処理媒体とする業務割合が高くなっていることが把握できた。

図表 24 窓口業務の処理媒体別執務時間の割合\_\_課別

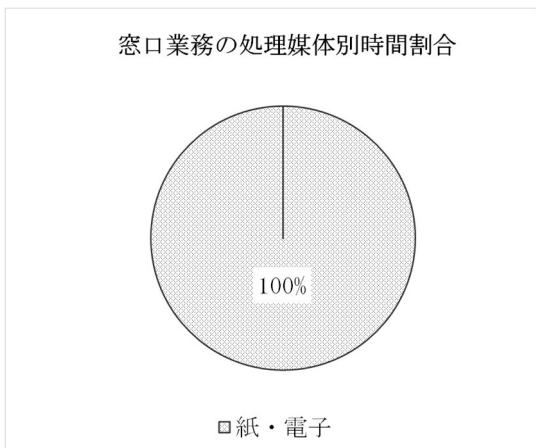
【税制課】



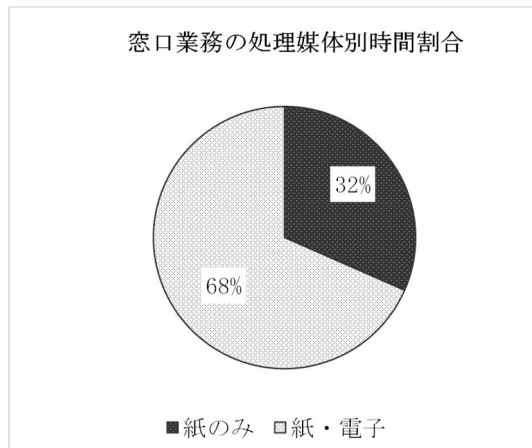
【市民税課】



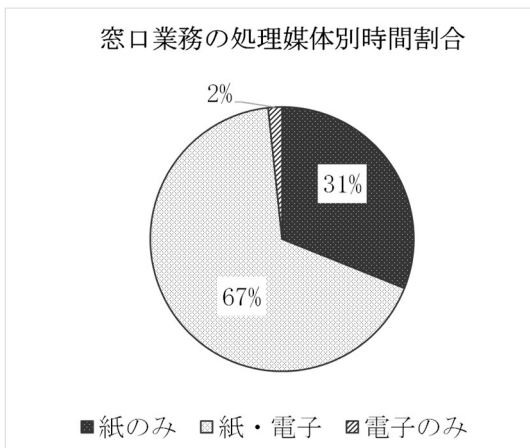
【資産税課】



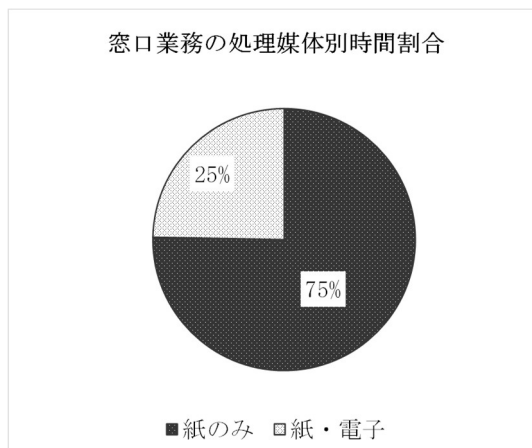
【市民生活相談課】



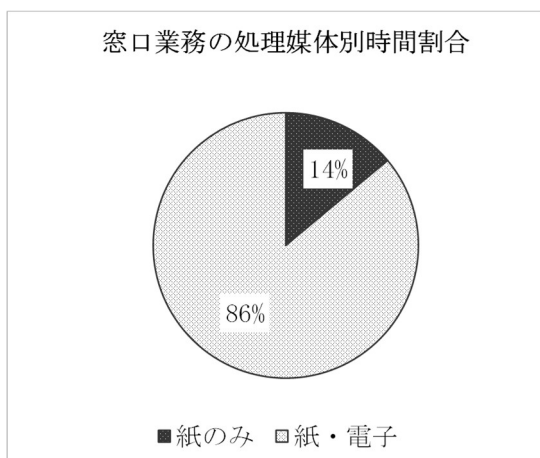
【市民課】



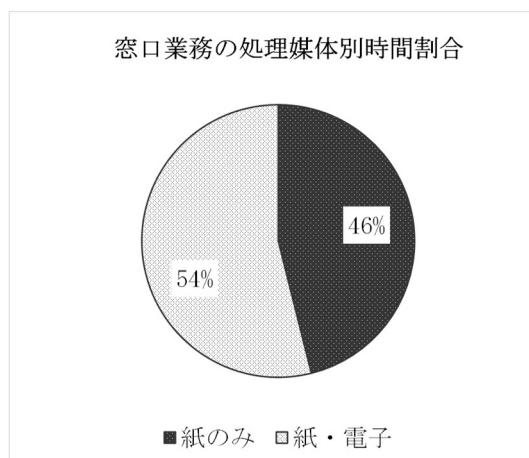
【斎園課】



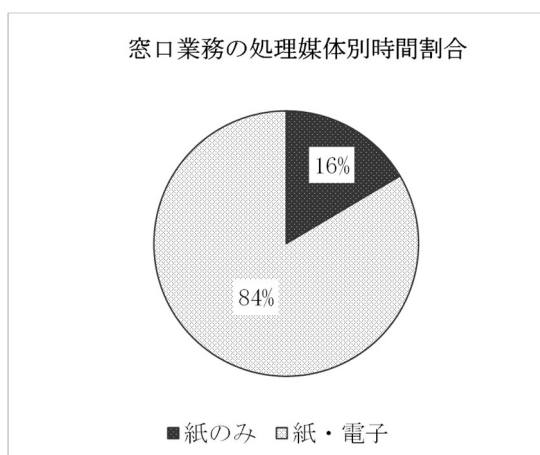
【国民健康保険課】



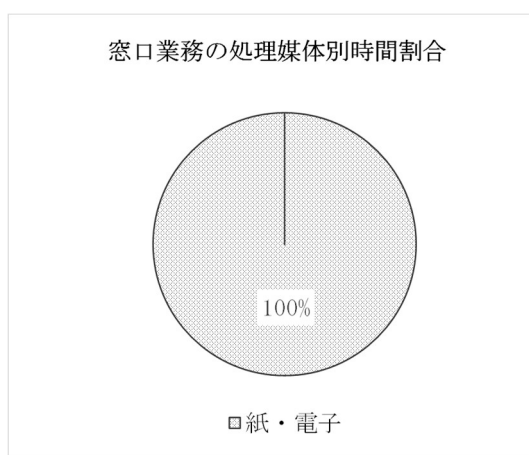
【長寿介護課】



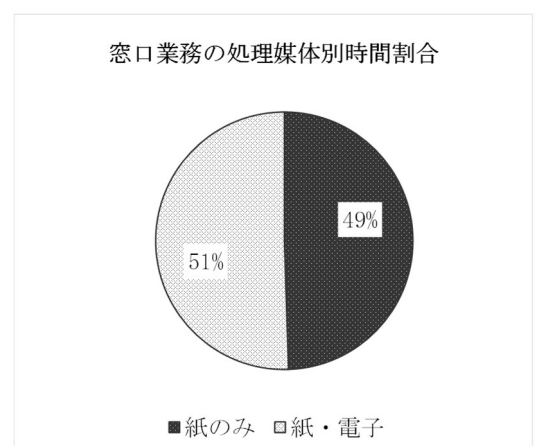
【生活福祉総務課】



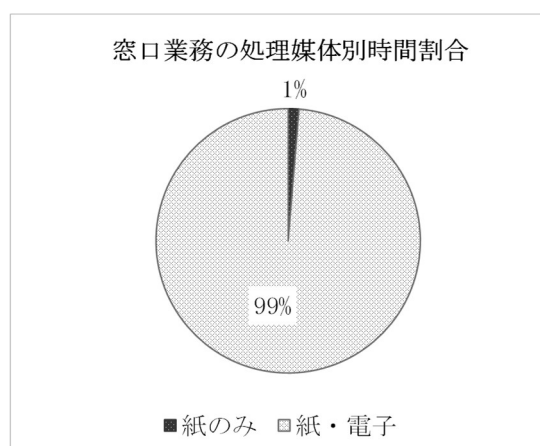
【生活福祉支援課】



【福祉相談支援課】



【障がい福祉課】

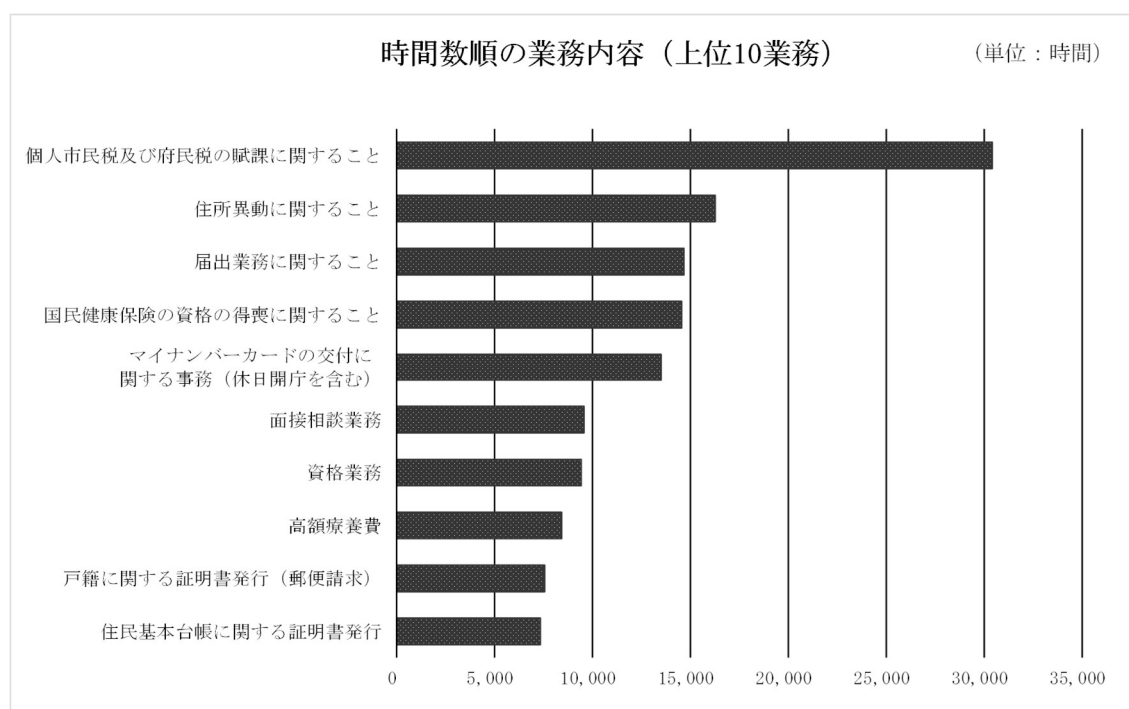


(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

⑤ 窓口業務の中で執務時間の多い業務

市の窓口業務の中で執務時間の多い業務は、包括外部監査を実施するうえで業務別の重要性を検討するために分析を行ったものである。分析結果は図表 25 のとおりである。12 課全体では、申告受付や減免申請受付を含む「個人市民税及び府民税の賦課に関すること」（市民税課）が最も多く 30,401 時間であり、次いで「住所異動に関すること」（市民課）が 16,264 時間、戸籍事務としての「届出業務に関すること」（市民課）が 14,664 時間、「国民健康保険の資格の得喪に関すること」（国民健康保険課）が 14,542 時間の順となっていた。

図表 25 窓口業務の中で執務時間の多い業務\_\_全体（12 課）



（出所：業務量調査結果を基に監査人作成）

図表 26 の担当課別では、市民課や長寿介護課、福祉相談支援課、障がい福祉課では複数の業務で特に執務時間が長い業務が発生していた。

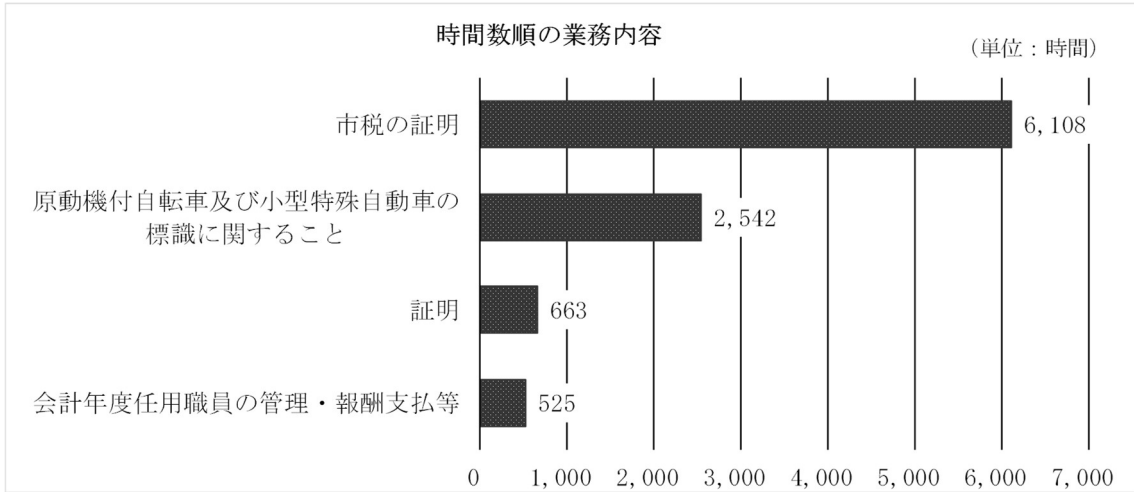
一方で、国民健康保険課や市民税課、生活福祉支援課では突出して執務時間の長い業務があるが、それ以外の各業務の執務時間は少なくなる傾向にあった。

以上から、市民課で行う住所異動や戸籍の届出といったライフイベントに関する業務の執務時間が多くなる一方で、一部の課では一つの突出した中心的窓口業務を行っていることがあり、そのような窓口業務の執務時間も多くなっていることが把握できた。

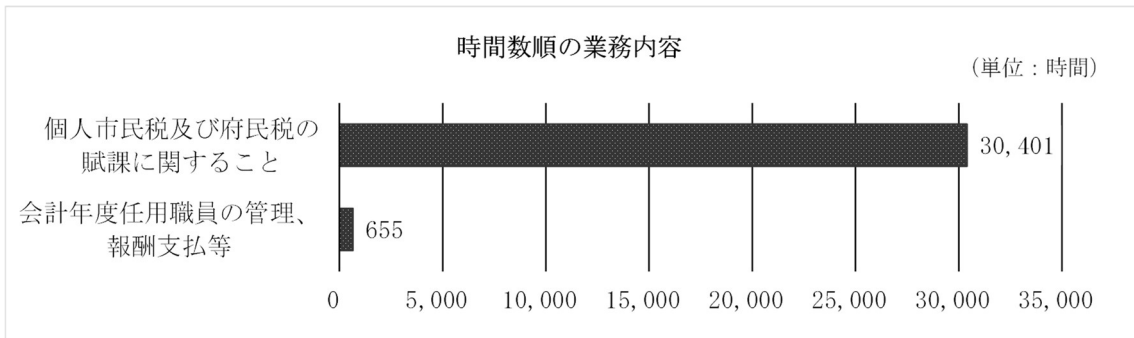


図表 26 窓口業務の中で執務時間の多い業務\_\_課別

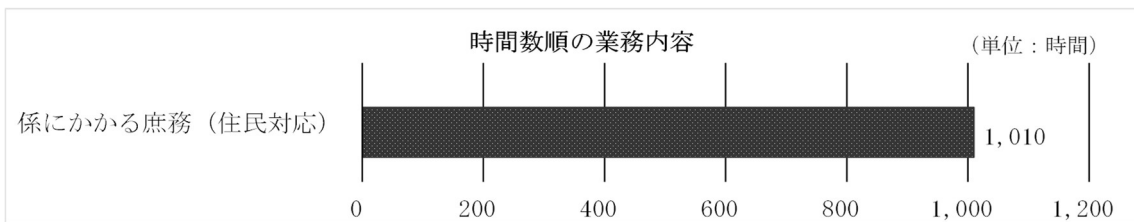
【税制課】



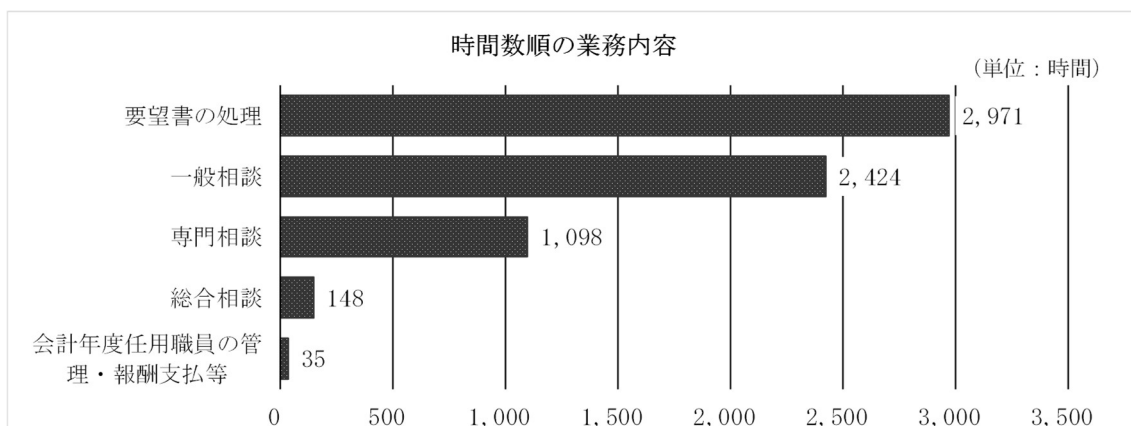
【市民税課】



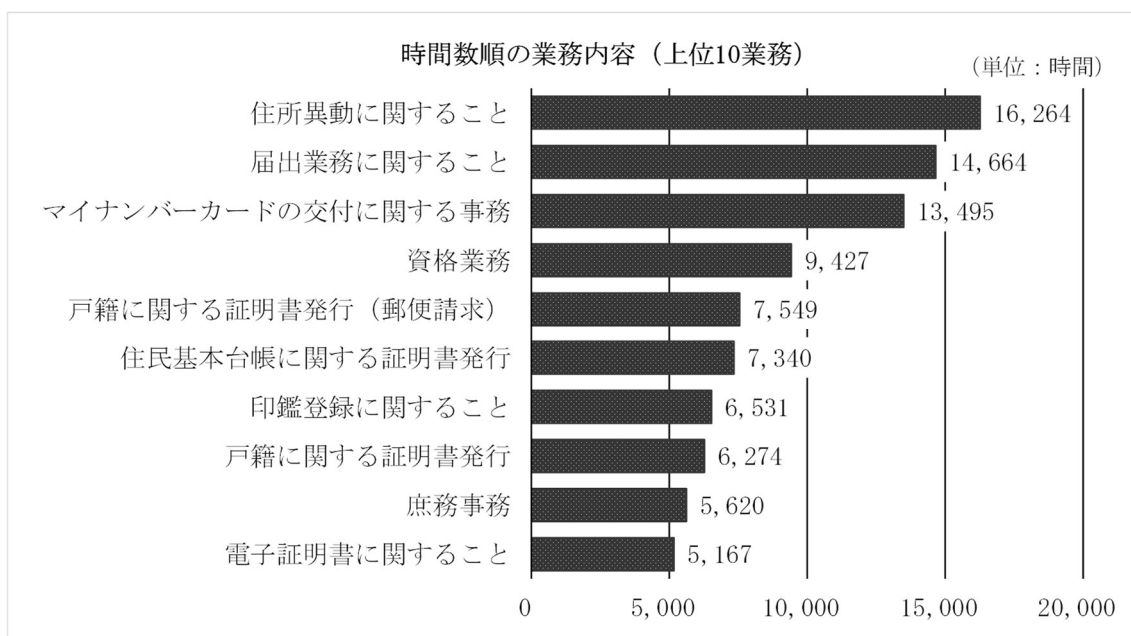
【資産税課】



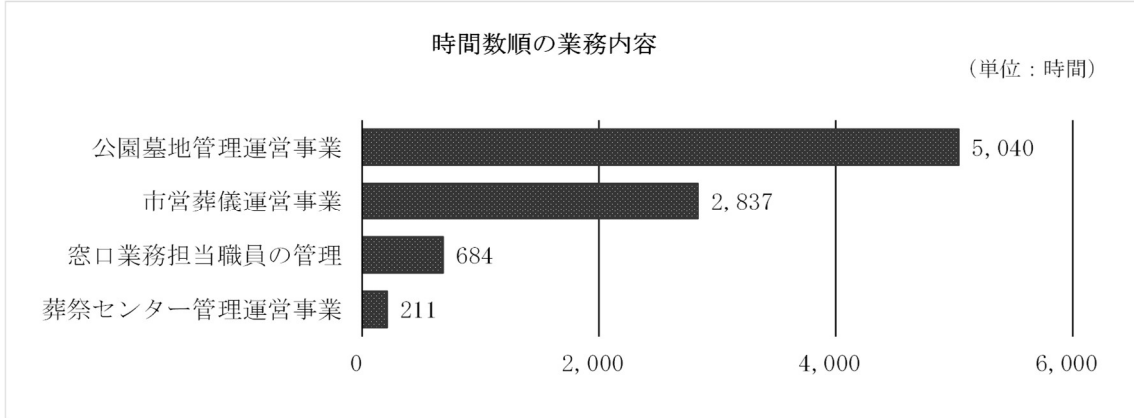
### 【市民生活相談課】



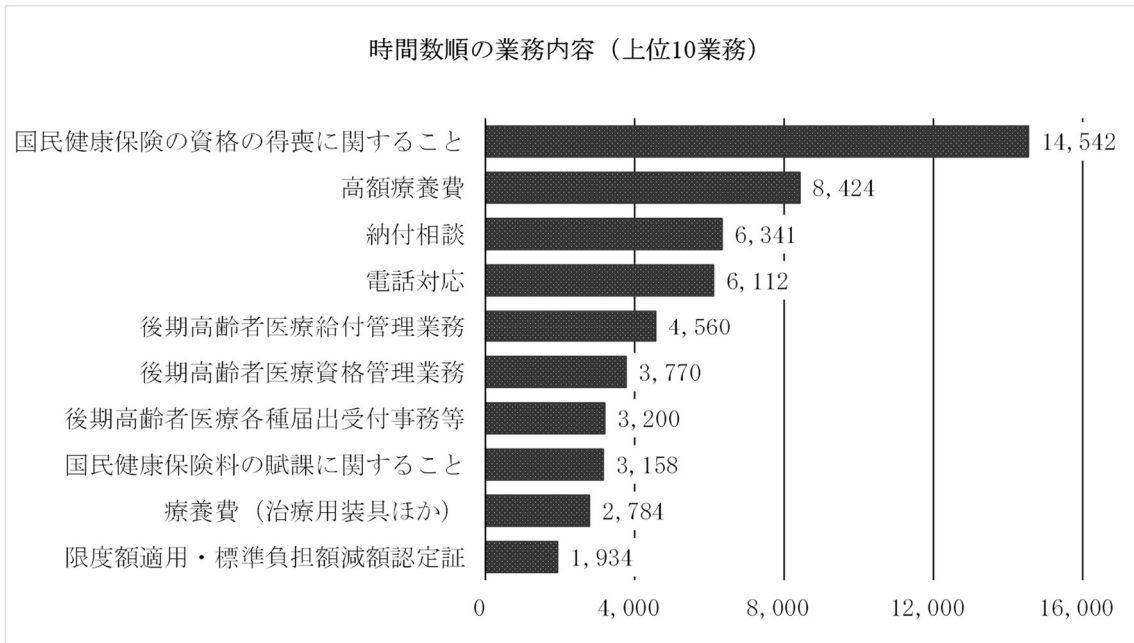
### 【市民課】



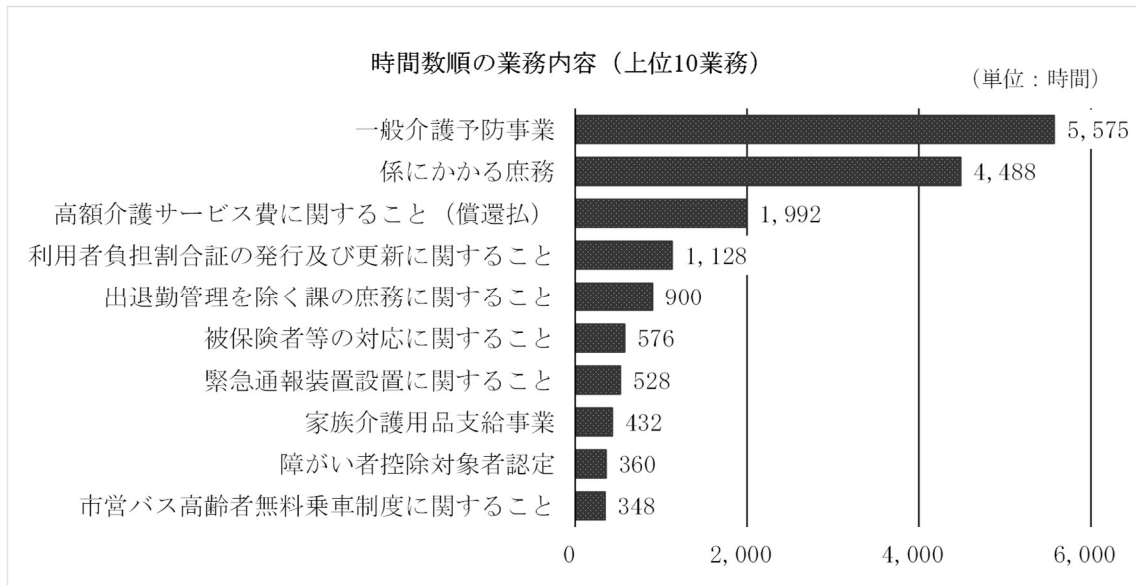
【斎園課】



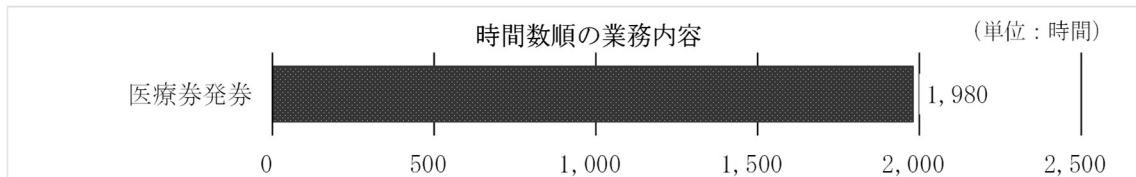
【国民健康保険課】



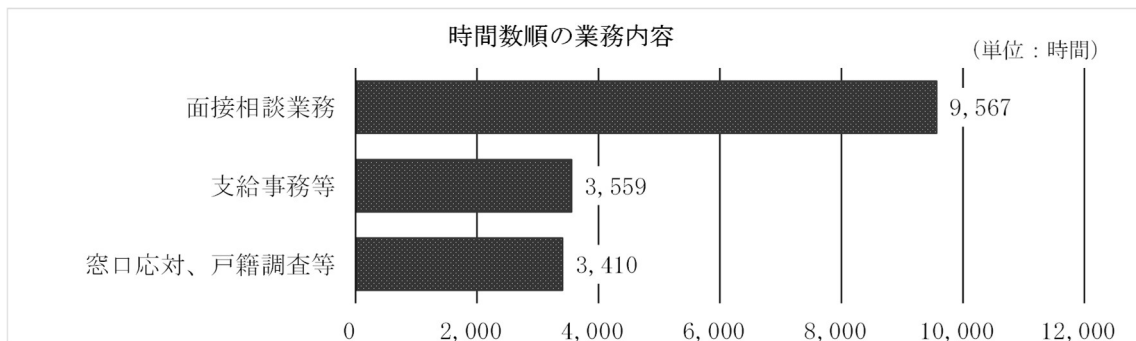
【長寿介護課】



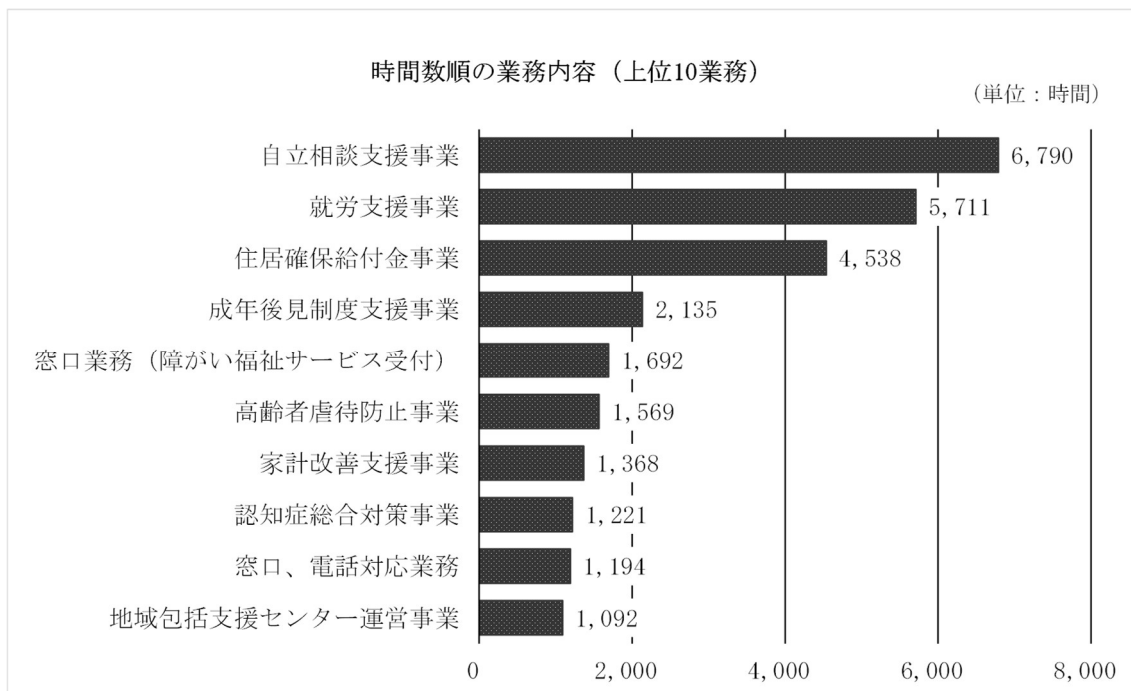
【生活福祉総務課】



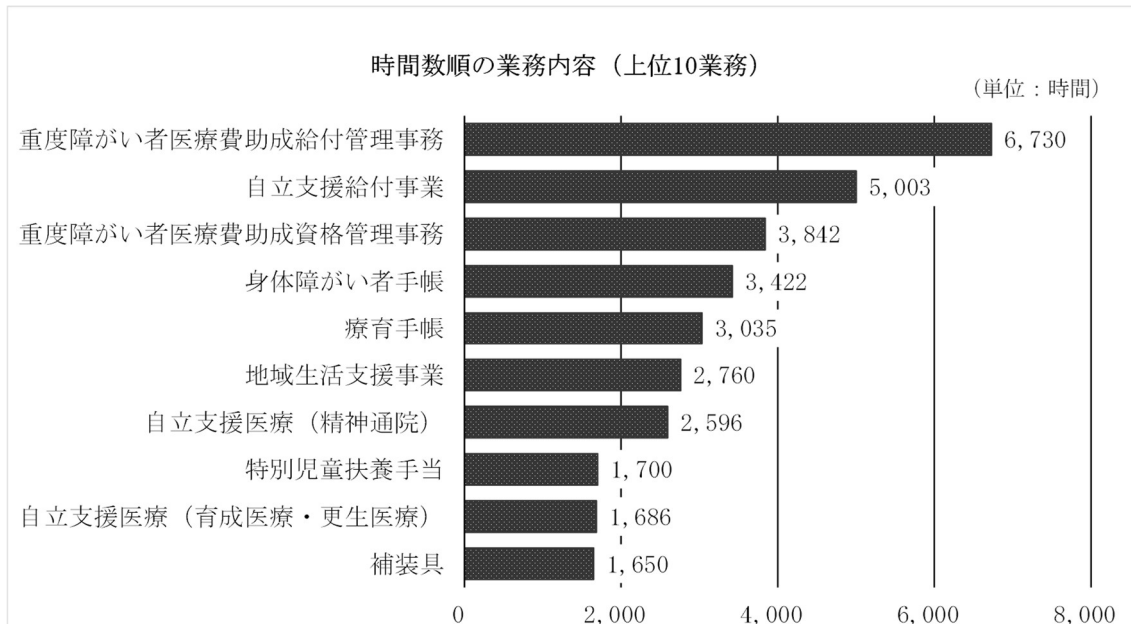
【生活福祉支援課】



### 【福祉相談支援課】



### 【障がい福祉課】

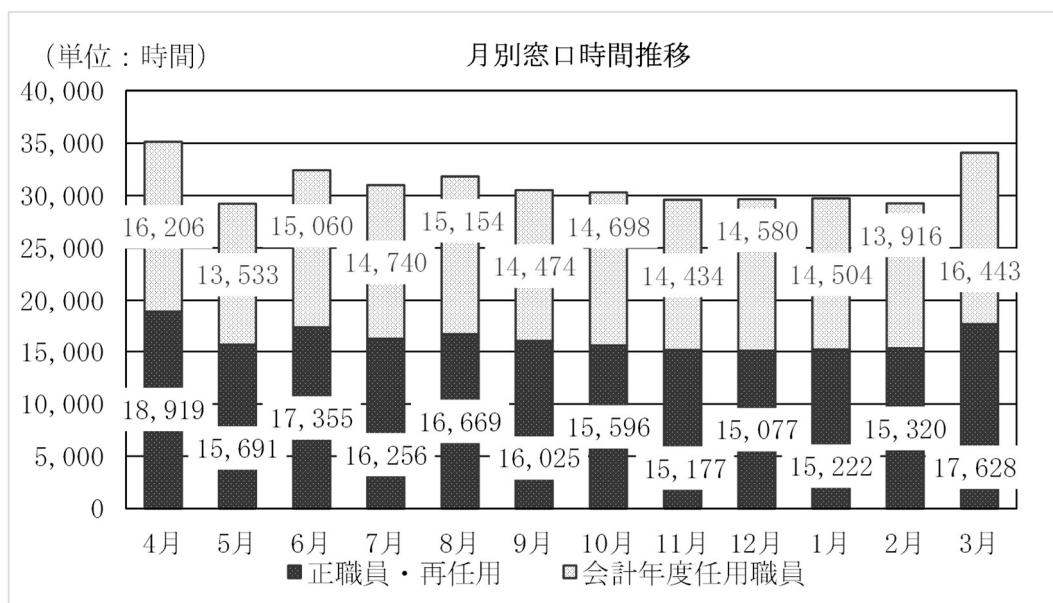


（出所：業務量調査結果を基に監査人作成）

### ⑥ 月別窓口業務時間の推移

市の月別窓口業務時間の推移は包括外部監査を実施するうえでの時期的な重要性を検討するために分析を行ったものである。分析結果は図表 27 のとおりである。12 課全体では、4 月が最も多く 35,125 時間、次いで 3 月が 34,071 時間と 4 月と同程度となっている。その他の月は 30,000 時間前後の水準で推移しており、転入・転出の多い年度終わり及び年度初めに窓口業務時間が増加していると推察される。

図表 27 月別窓口業務時間の推移\_\_全体（12 課）



(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

図表 28 の担当課別では、市民税課、市民課では 12 課全体の傾向と同様に年度終わり及び年度初めに窓口業務時間が増加していたほか、国民健康保険課では 4 月の窓口業務時間が他の月と比較して非常に高い水準であった。特に市民税課では月別窓口業務時間の増減幅が大きく、3 月、4 月のほか 1 月、2 月、5 月、6 月の窓口業務時間が高い水準となっていた。

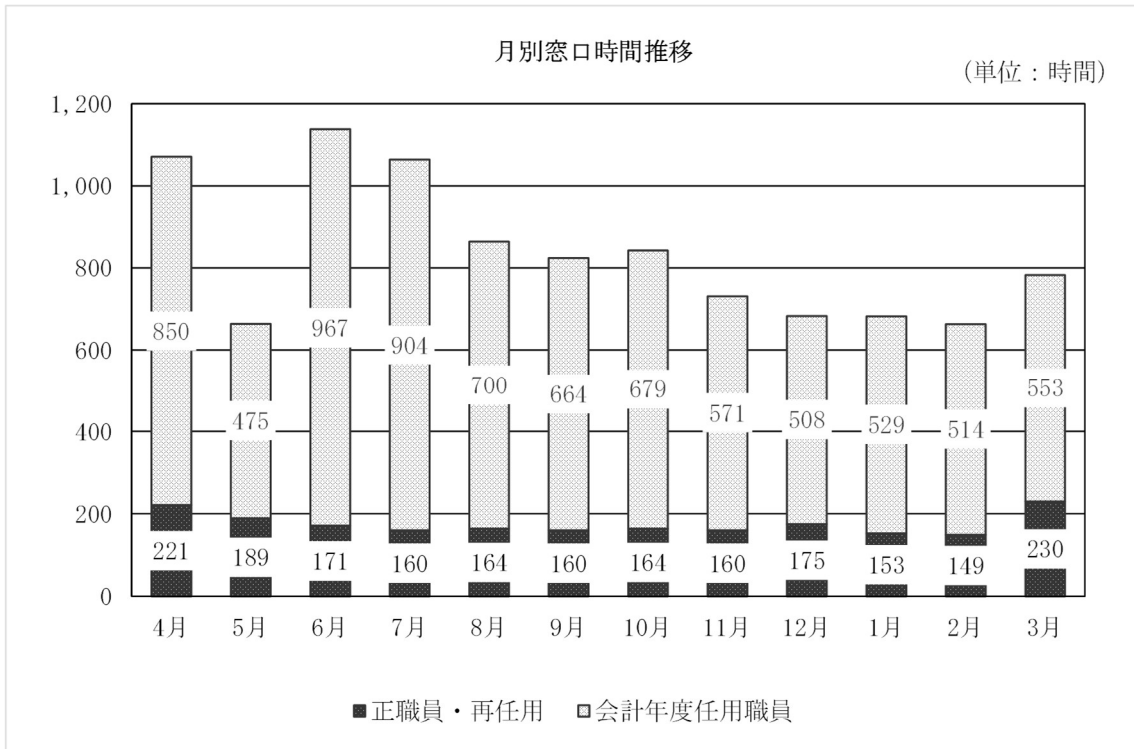
一方で、年間の総窓口業務時間が 20,000 時間を超える 5 課（市民税課、市民課、国民健康保険課、福祉相談支援課、障がい福祉課）のうち、福祉相談支援課、障がい福祉課では、年間を通じての窓口業務時間の著しい変動は見受けられなかった。

また、市民税課や市民課、国民健康保険課では上記の窓口業務時間の増減に応じて会計年度任用職員の窓口業務時間も大幅に増加しており、会計年度任用職員の活用により繁忙期への対応がされていると推察される。

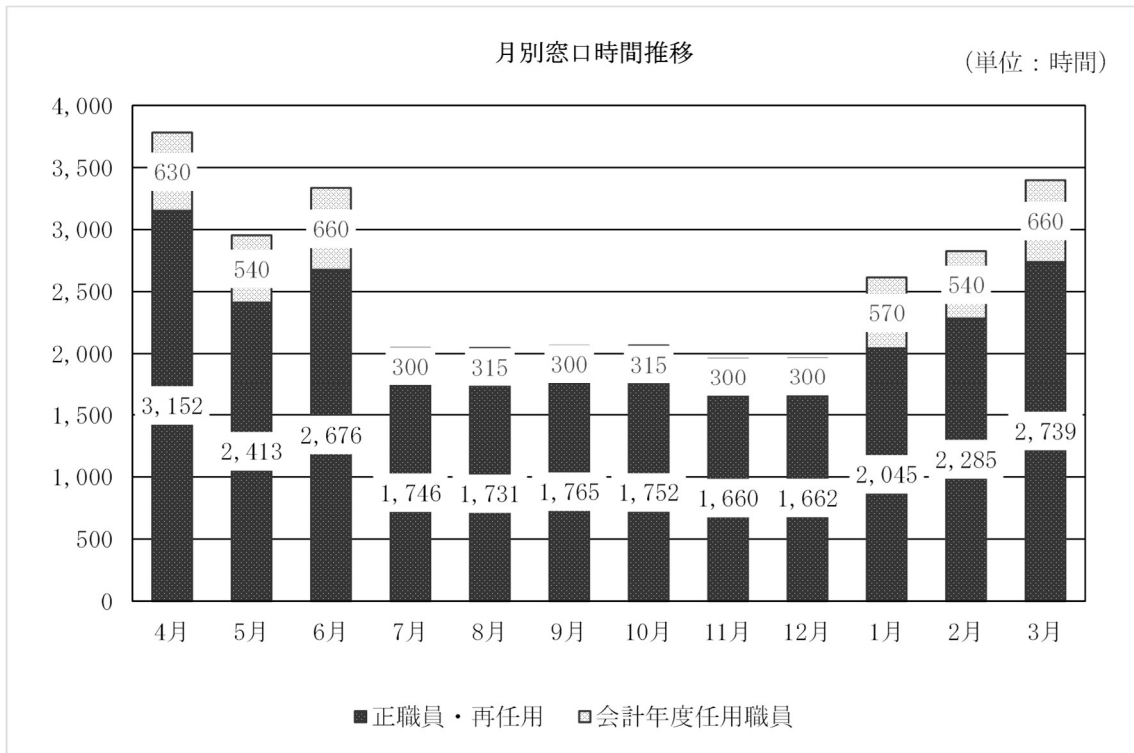
以上から、窓口業務の年間を通じての増減の有無は担当課により異なるものの、増減がある課については同様の増減傾向にあることが把握できた。

図表 28 月別窓口業務時間の推移\_\_課別

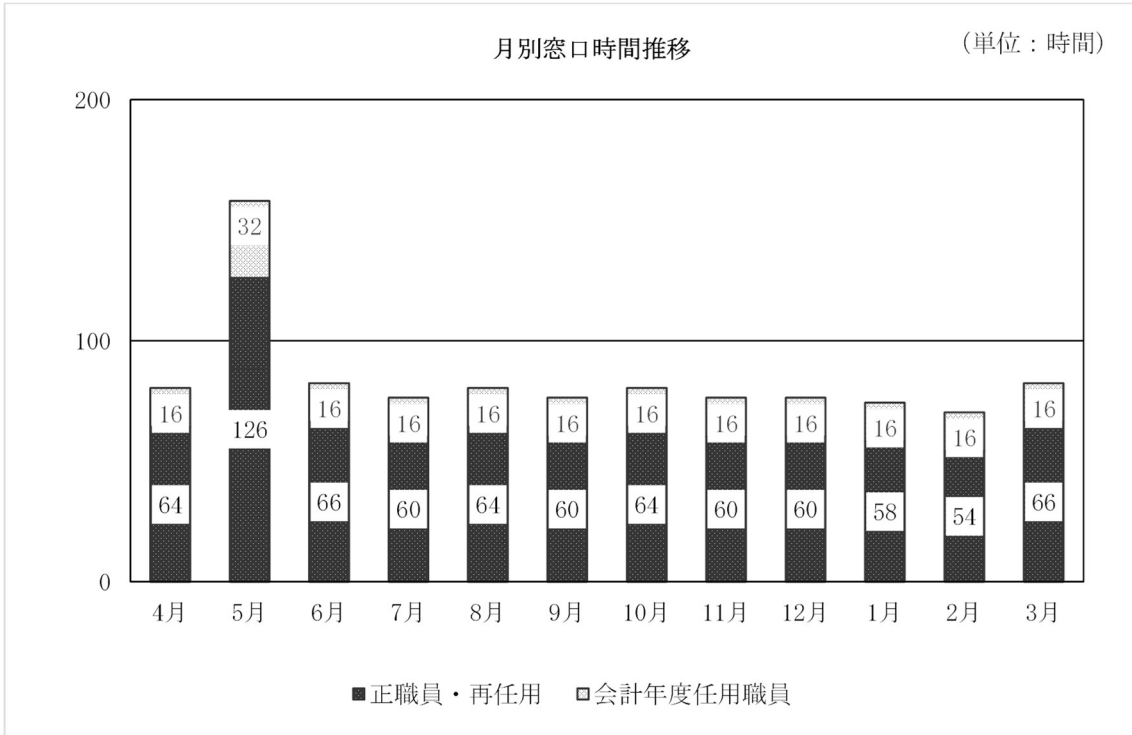
【税制課】



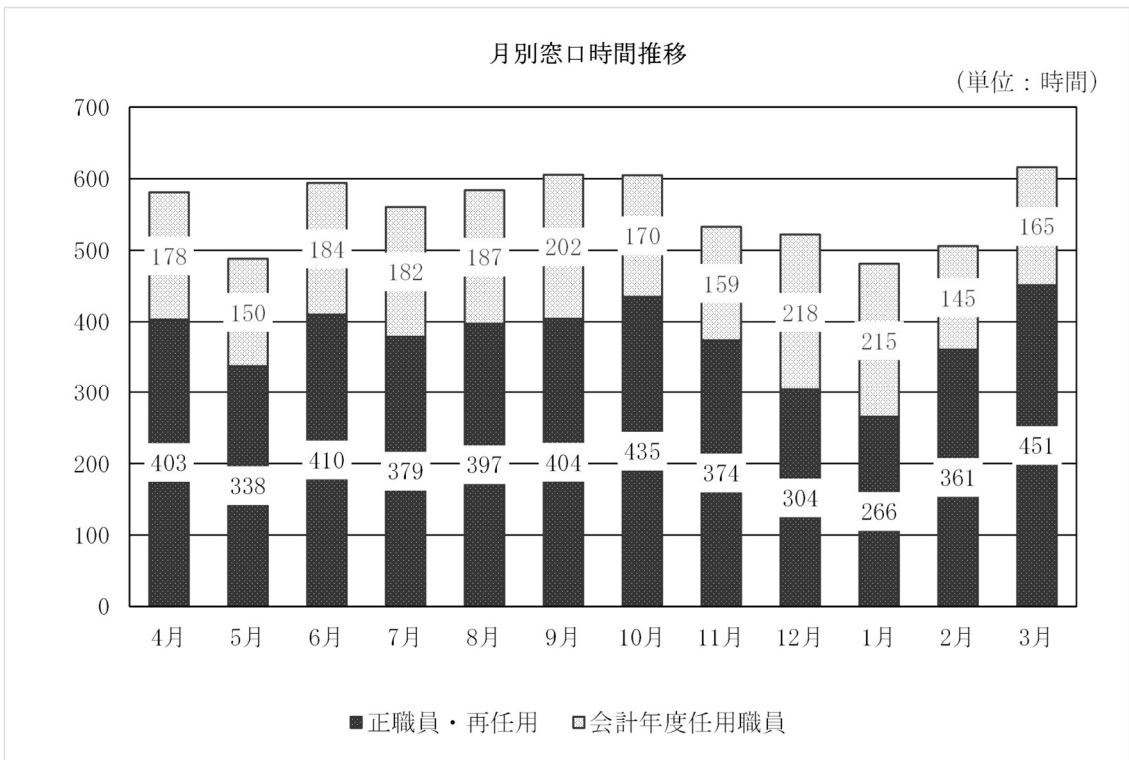
【市民税課】



【資産税課】

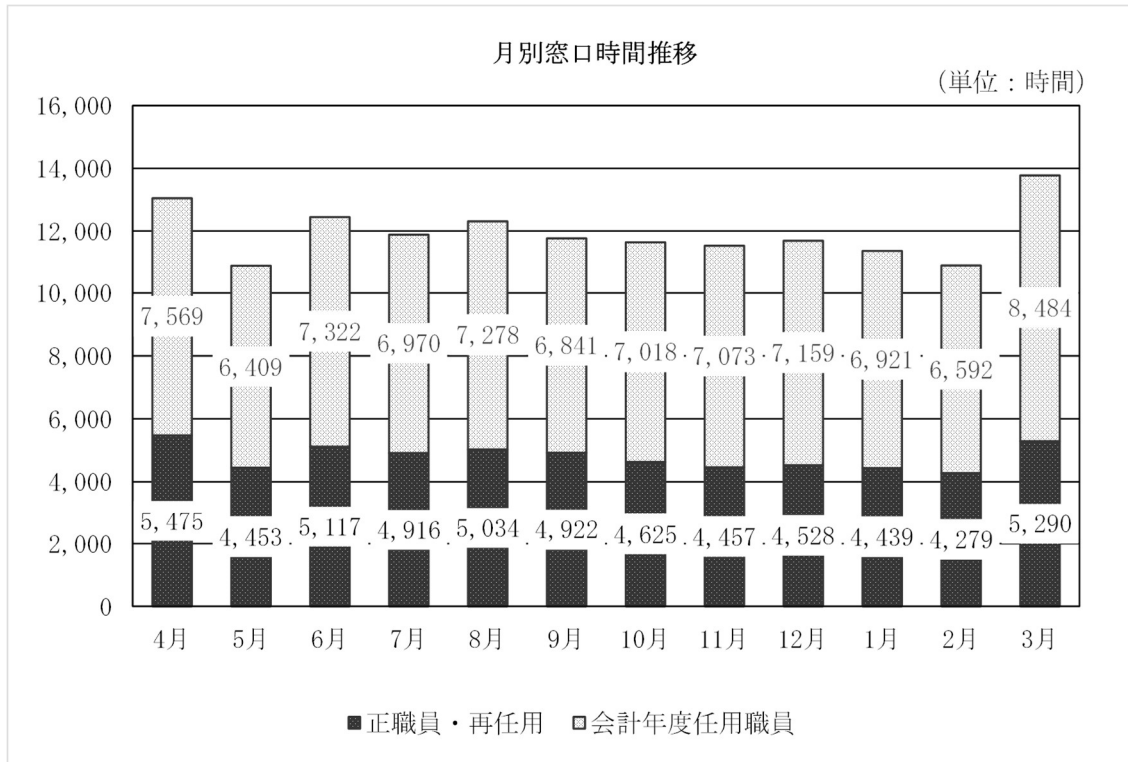


【市民生活相談課】

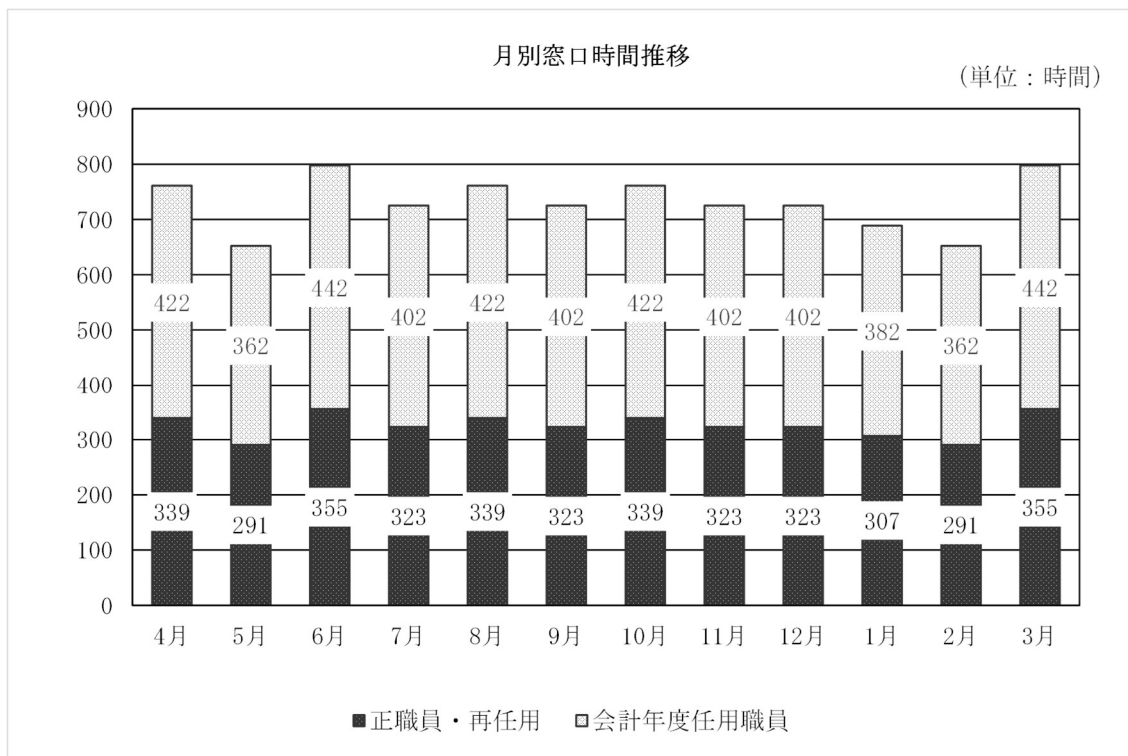




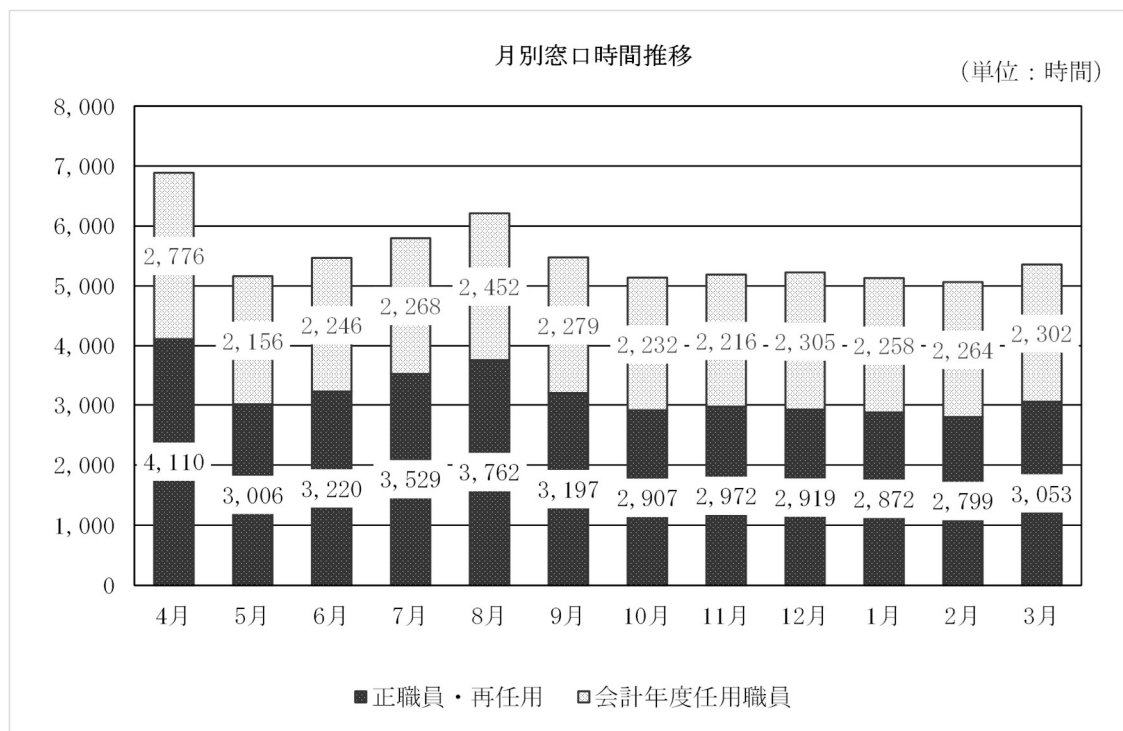
【市民課】



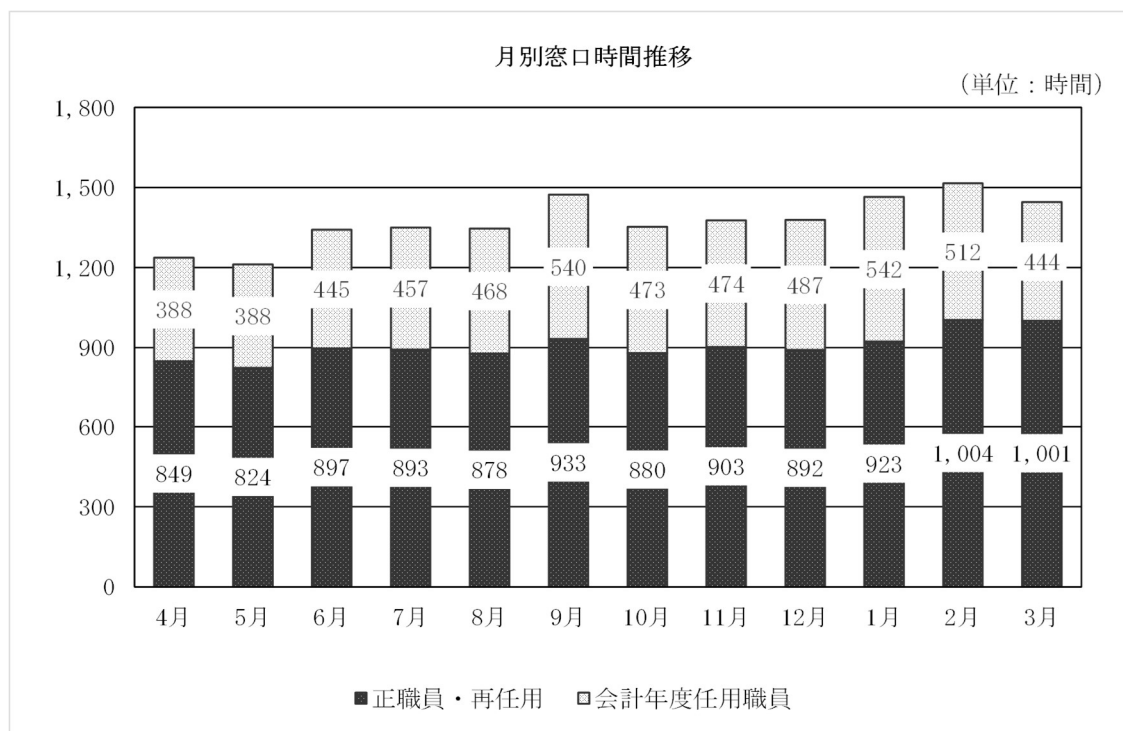
【斎園課】



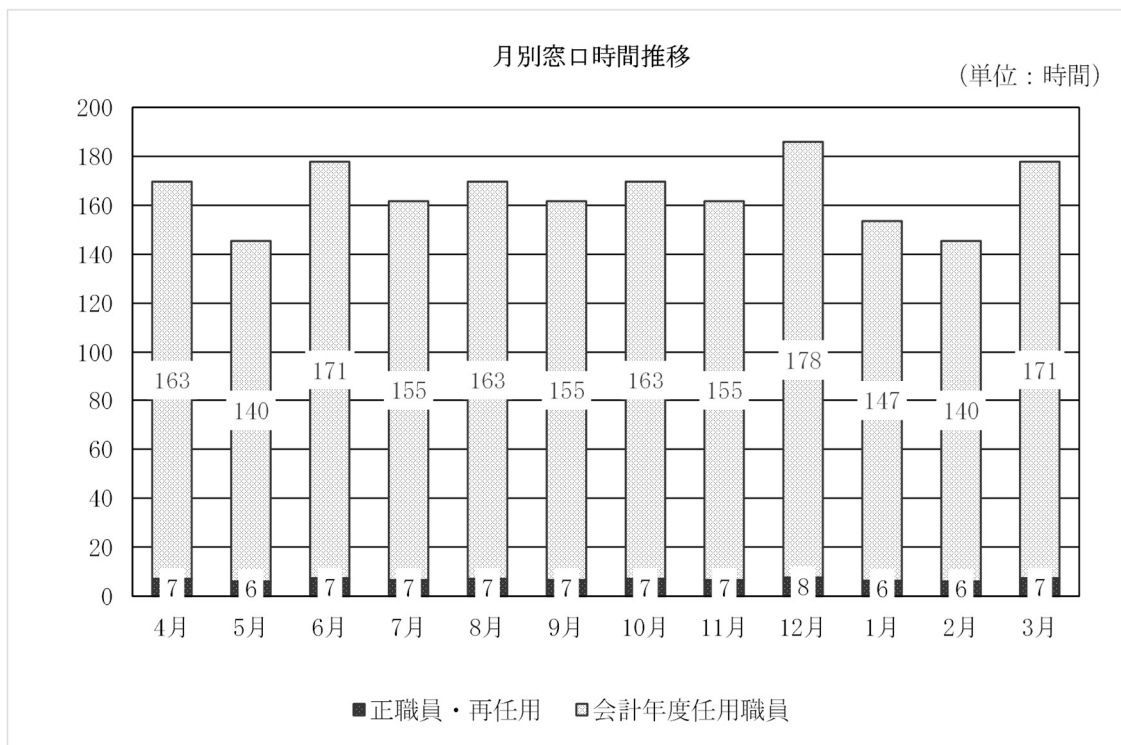
【国民健康保険課】



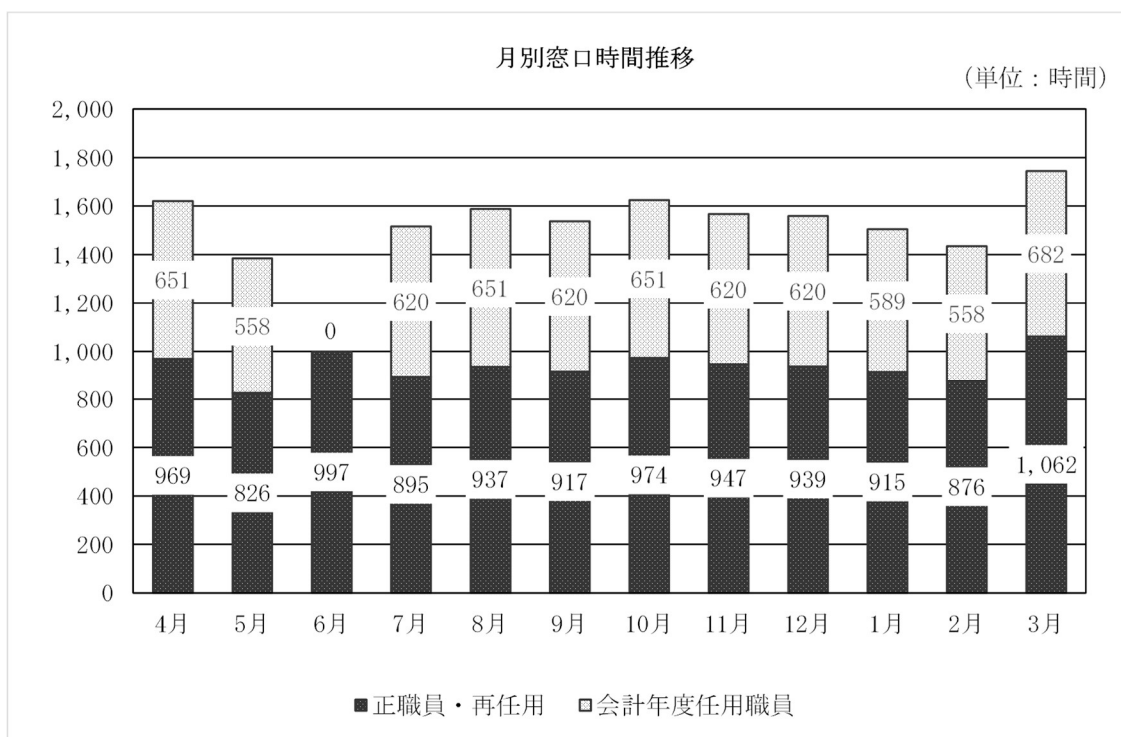
【長寿介護課】



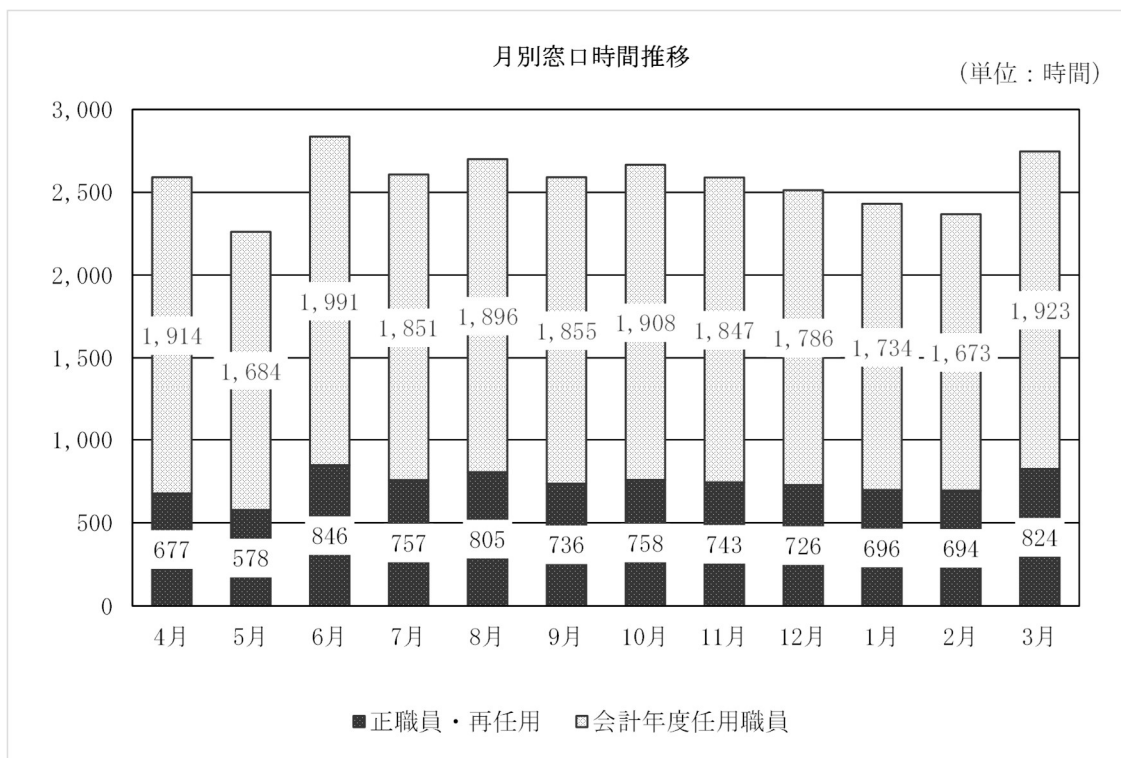
【生活福祉総務課】



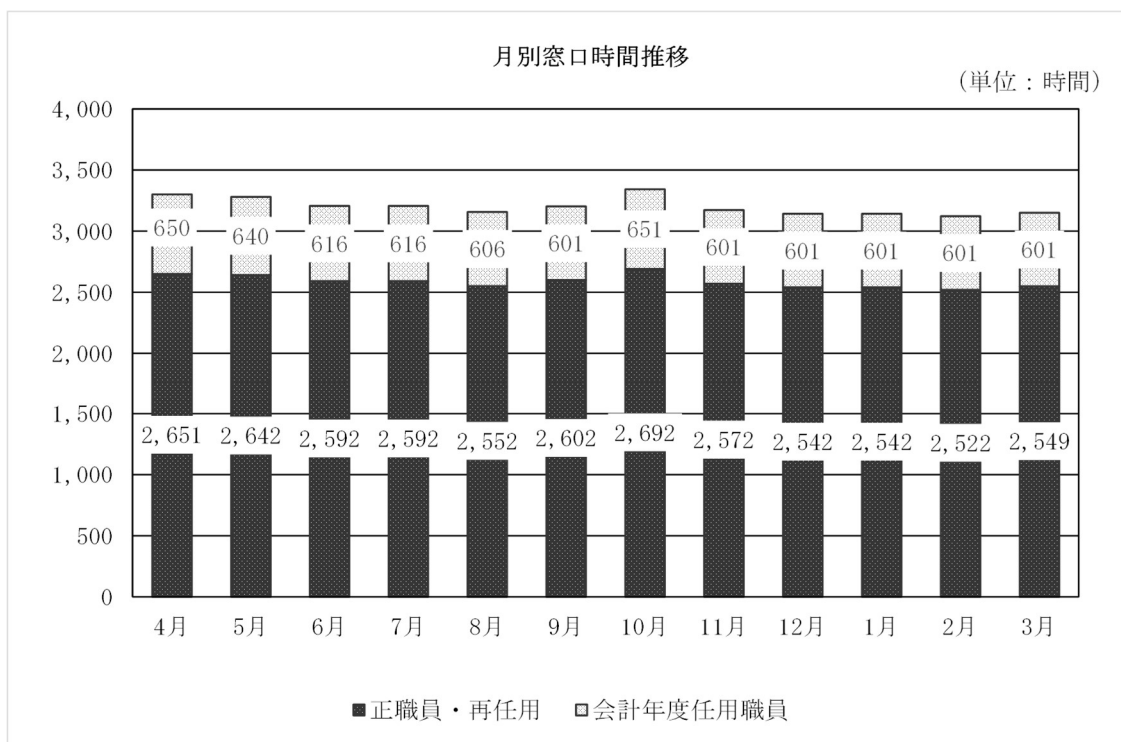
【生活福祉支援課】



【福祉相談支援課】



【障がい福祉課】



(出所：業務量調査結果を基に監査人作成)

## IV 監査の結果及び意見（総論）

### 1. 窓口業務全体に対する意見

#### （1）意見

##### 0-① 窓口業務改革に向けた業務の標準化について

国は民間委託や総合窓口化、自治体DX等、いわゆる窓口業務改革の推進を図っており、市においてもその対応が求められている（Ⅱ. 1「地方公共団体の窓口業務に関する国の取組み」参照。）。特に自治体DXについては、各自治体の特有な環境を分析し検討することが必要ではあるが、いずれにしても令和4年度末までに31 手続のオンライン化が求められており、今後もオンライン化や自動化の流れはさらに進むと考えられる。

国が推し進める民間委託や総合窓口化、自治体DXを市が効率的に進めていくために共通して必要な取組みが業務の標準化であると考え。業務の標準化がなされずこれらの取組みを進めていった場合には以下のような課題が生じることが想定される。

1. 民間委託においては、なるべく複数の業務を一括して民間委託に出すことが望ましいが、各業務で業務フローや手続が異なるため一括発注することができず、あるいは個別に発注することになったため、受託事業者において規模の経済によるコスト削減が難しくなる。
2. 総合窓口化においては、総合窓口は複数の部署の業務を担当することになるが、各部署や業務で業務フローや手続が異なるため、総合窓口担当者の業務負担が重くなるとともに、手続の統一化や共通化を図れず、市民の待ち時間もそれほど削減できない。
3. 自治体DXにおいても、デジタル化や自動化を進めていくには各業務で業務の標準化が図られていることが前提であるが、それがなされていないため導入コストが高くなる。

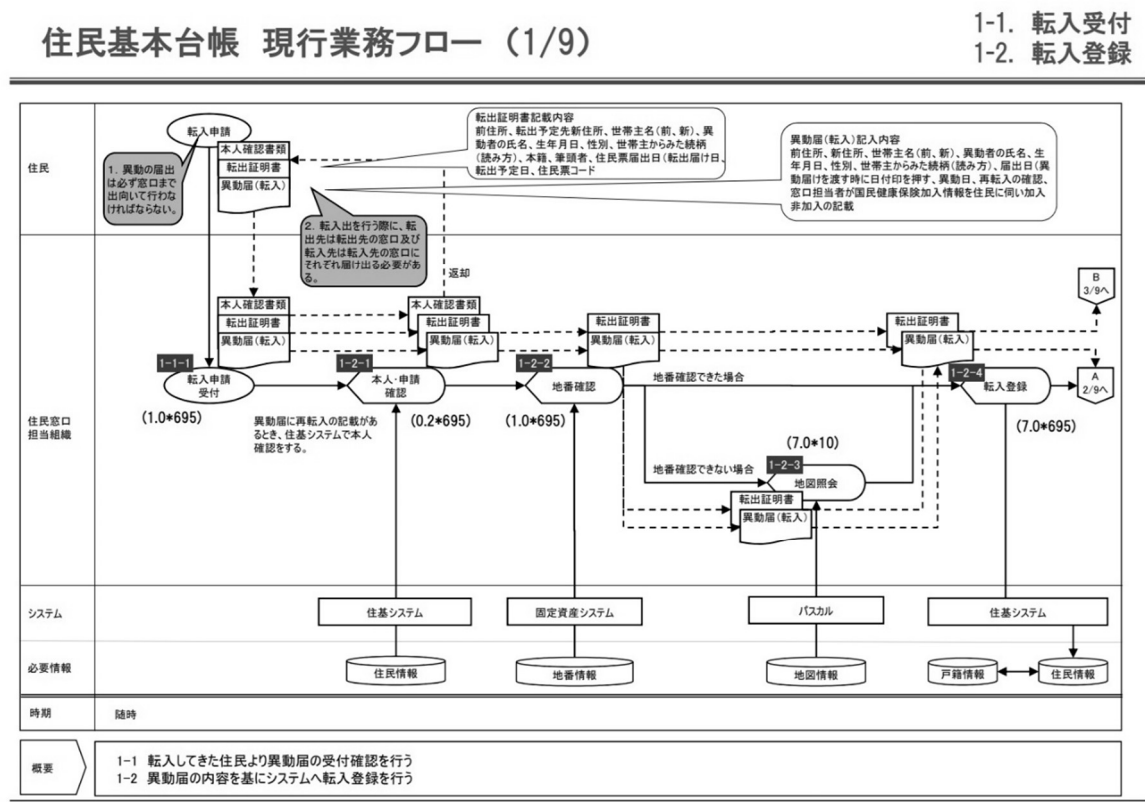
監査人が各事務手続の業務マニュアル、業務フロー、作成書類等の様式を閲覧したところ、多くの事務手続において標準化・共通化を意識した取組みが進んでいないと考えられる。具体的には、業務マニュアルや業務フローにおいては統一した様式がなく、各部署あるいは担当者が任意で作成しているものが多く見られた。また、業務フローについては自治体DXや民間企業における内部統制制度等で一般的に作成されているフローチャートの様式ではなく、業務手順書といった内容のものになっている（V 1～3.（1）⑤「主な業務のフロー」参照）。

現状のフローチャートではさらなる自治体DXの拡大や民間委託、総合窓口化の推進といった窓口業務改革の局面において、追加の内容確認や再作成等追加のコストが発生するおそれも否めない。また、内部で作成する書類等についても、総務部では同じ部内でも切手受払簿が異なる様式になっていることが確認されており（V 1（3）1-①「郵便切手の管理方法の統一について（意見）」等参照）、同じ手続を実施するために作成される書類は統

一化・標準化したほうが望ましい。たとえ自治体DXや民間委託、総合窓口化等の窓口業務改革の具体的な実施に至らなくとも、フローチャートやマニュアルの統一、各種書類の共通化等は、正職員の異動が多く、会計年度任用職員がその実働の大半を占める通常の窓口業務の改善にも役立つものになると考えられる。

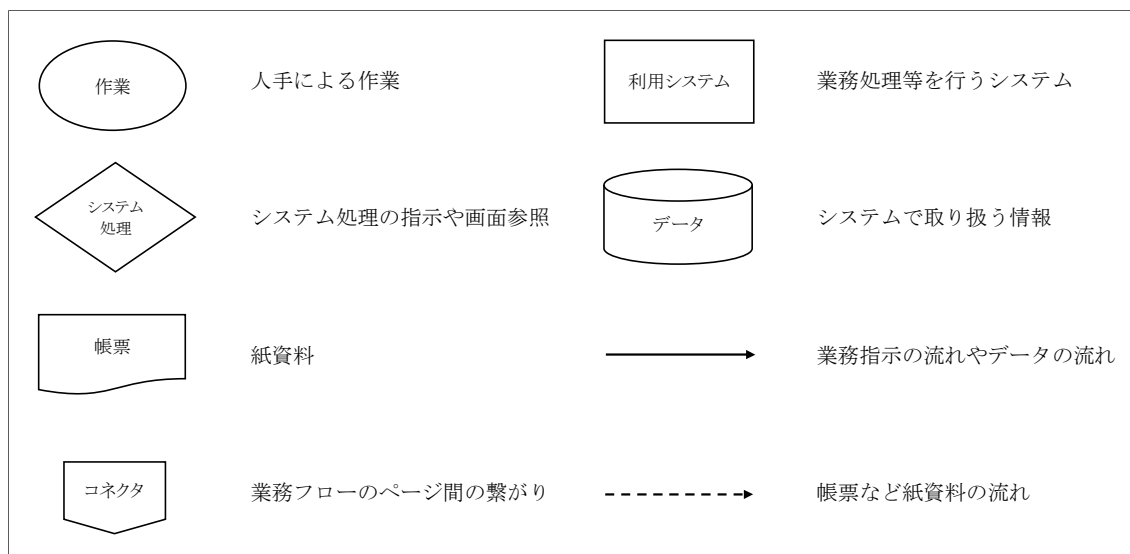
なお、フローチャートについては、総務省が平成23年3月、「自治体クラウド開発実証調査研究報告書」において図表29のとおり「業務改革結果フロー図（例）（現行モデル・次期モデル）」として公表されているため、市で作成した業務フロー図がなく監査人がV1～3.（1）⑤「主な業務のフロー」において業務フロー図を作成した際には当該報告書の例を参考とした。また、監査人が業務フロー図を作成した場合の記号の説明は図表30のとおりである。市が今後、業務の標準化に向けた取組みを進めていくうえでの参考にされたい。

図表29 業務改革結果フロー図



(出所：総務省「自治体クラウド開発実証調査研究報告書」)

図表 30 監査人が作成した業務フロー図で使用する記号



(出所：総務省「自治体クラウド開発実証調査研究報告書」を監査人が一部抜粋・改変)

#### 0-② 民間委託や総合窓口化の検討に向けたBPRの活用について

国は、Ⅱ 1. (2)「総合窓口化やアウトソーシングの推進」のとおり、地方自治体の窓口業務改革を進めており、各地方自治体における取組み状況についてもインターネット上で公表している。図表 8 においてはBPRの取組みについて市の回答は空欄(「-」)とされていたが、実際には令和 2 年度に窓口業務も含む全業務について調査を実施し、令和 3 年度にはノンコアで定型作業の負荷が高い所管部署の業務やICTの適用が容易な作業などの観点で 21 業務を選定し、その中から 5 業務に絞り込んだうえで、業務分析を行っている。

令和 3 年度に市が実施した業務分析結果によると、窓口業務関連で分析対象となったのは「住民基本台帳に関する証明書発行業務」と「住所異動に関する業務」であり、0-①でも指摘した業務の標準化やマニュアル化等を前提として、自治体DX等の導入により住民基本台帳に関する証明書発行業務では最大約 9,000 時間、住所異動に関する業務では同約 12,000 時間の削減が可能とのことである。

一方、窓口業務における民間委託の状況について監査人が確認したところ、もっとも委託可能な業務が多いと考えられる市民課において図表 31 という状況であり、他課においても民間委託している分野はマイナンバーカード対応のような一時的な業務やシステム等の保守管理業務が中心である。

図表 31 市民課の窓口業務に係る委託業務一覧

(単位：円)

費目	チーム	契約名称	令和3年度支払額
委託料	パスポートセンターチーム	IC旅券端末保守業務委託契約	52,800
	戸籍チーム	戸籍システム保守業務委託契約	15,873,000
	戸籍チーム	戸籍副本法改正対応にかかる副本等情報の全件送信業務委託契約	2,720,300
	戸籍チーム	戸籍システムミドルウェア保守業務委託契約	2,983,200
	戸籍チーム	戸籍附票連携オプションパッケージ保守管理委託契約	631,122
	住民記録チーム	除票に係る対応についての住基システム等改修業務委託契約	10,711,250
	証明チーム	証明書等自動交付サービス契約約款	5,550,597
	証明チーム	コンビニ交付対応システム保守管理委託契約	9,166,080
	証明チーム	次期証明書交付センター移設に伴うコンビニ交付システム改修業務委託契約	940,500
	マイナンバーカード推進チーム	高槻市個人番号カード関連業務委託契約(R3.4.1～R3.9.30)	63,525,000
	マイナンバーカード推進チーム	高槻市個人番号カード関連業務委託契約(R3.10.1～R4.3.31)	54,383,400
	マイナンバーカード推進チーム	マイナポイント関連業務委託契約(R3.10.1～R3.12.31)	1,166,000
	マイナンバーカード推進チーム	マイナポイント関連業務委託契約(R4.1.1～R4.3.31)	4,593,600
	庶務チーム	住居表示台帳管理システム保守管理業務委託契約	475,200

(出所：市提供資料)

国が公共サービス改革法を制定し、窓口 5 業務を特定公共サービスとして市場化テストの対象としたことや市町村の主な窓口業務 24 事項について公務員が常駐する場所で市町村の適切な管理の下にあれば民間委託できることを明確化していることを踏まえると、現状のように一時的な業務やシステム等の保守管理業務を委託することに止まらず、特定公共サービスとされた窓口 5 業務や委託可能な窓口業務 24 事項についても一括して民間委託に出すことも検討することが望まれる。

しかし、民間委託に出すことがかえってコストを増やすことにもなりかねない。そこで BPR の実施に際して行った業務量調査の活用が重要となる。今回の監査においては業務量調査を並行して実施しており、その結果を監査実施におけるリスク分析等にも活用した。また、監査人が実施した業務量調査の結果を用いて、窓口業務を一括委託することによるコストを試算することとした。

コスト試算における前提条件は図表 32 のとおりである。



図表 32 窓口業務の人件費コスト試算における前提条件

<b>&lt;各職員の時間当たり単価&gt;</b>		
市「職階別人件費」と各課職員数、時間制会計年度任用職員時間数等に基づき算定した。		
①会計年度任用職員単価	<input type="text" value="1,488"/> 円/時間	時間制（995円/時間）と月額制（1,830円/時間）で単価が異なるため、監査対象課の会計年度任用職員従事時間数で加重平均した。
②正職員単価	<input type="text" value="3,627"/> 円/時間	人事異動等により人員構成に変動があることが予測されるため、窓口業務を担当することが多い主査級以下の人員で加重平均した。 なお、主査級（4,657円/時間）、一般職級（3,399円/時間）である。
<b>&lt;委託事業者が得るマージン率&gt;</b>		
厚生労働省「令和2年度労働者派遣事業報告書の集計結果（令和4年3月31日）」に基づき算定した。 窓口業務の民間委託であることから、業種は一般事務従事者とした。		
③一般事務従事者の派遣料金	$\frac{\text{日額}}{\text{時間額}} = \frac{\text{16,583}}{\text{2,073}}$ 円/日 ÷ 8 = <input type="text" value="2,073"/> 円/時間	
④一般事務従事者の賃金	<input type="text" value="11,297"/> 円/日 ÷ 8 = <input type="text" value="1,412"/> 円/時間	
⑤委託事業者が得るマージン率	<input type="text" value="1.47"/>	(⑤=③÷④)

(出所：監査人作成)

これらの前提条件に、業務量調査によって得た窓口業務従事時間数を加味することにより、窓口業務による現状の人件費コスト、委託に出した場合の人件費コストを試算することが可能である。実際の委託の実施に際しては窓口業務すべてを委託に出すことは難しく、通常、専門性が高い業務、公権力の行使を伴う業務、非定型的な業務は対象から除外されることが多いため、民間委託による効果額の算定はこれらを除いて試算した。

窓口業務の人件費コスト試算の結果は図表 33 のとおりである。

図表 33 窓口業務の人件費コスト試算結果

< 窓口業務時間の集計 > (単位：時間 (⑥、⑦)、千円 (⑧～⑰))

監査人が実施した業務量調査結果を集計した。  
 専門性、公権力、非定型を除く業務については以下、「委託可能業務」という。

	⑥総調査時間	⑦委託可能業務時間
会計年度任用職員時間数	177,743	116,779
正職員時間数	194,936	101,887
合計	372,679	218,666

< 業務量調査対象となった窓口業務の人件費コスト試算 >

⑧会計年度任用職員分

①	⑥	⑧=①×⑥
1,488	177,743	264,482

⑨正職員分

②	⑥	⑨=②×⑥
3,627	194,936	707,033

⑩総窓口業務コスト  $\text{⑩} = \text{⑧} + \text{⑨}$  971,515

< 委託可能業務を民間委託した場合の人件費コストと効果額試算 (会計年度任用職員分のみ) >

⑪委託可能業務を従来どおり実施した場合の人件費コスト (会計年度任用職員分のみ)

①	⑦	⑪=①×⑦
1,488	116,779	173,767

⑫委託可能業務を民間委託した場合のコスト (会計年度任用職員分のみ)

①	⑦	⑤	⑫=①×⑦×⑤
1,488	116,779	1.47	255,438

なお、会計年度任用職員の管理コストとして、業務量調査により3,627円×2,099時間=7,613千円が把握されたが、入札等契約にかかるコストや民間事業者の管理コストもかかるとして上記コストに算入していない。

⑬民間委託効果額 (会計年度任用職員分のみ)  $\text{⑬} = \text{⑪} - \text{⑫}$  ▲ 81,671

< 委託可能業務を民間委託した場合の人件費コストと効果額試算 (正職員含む) >

⑭委託可能業務を従来どおり実施した場合の人件費コスト (正職員分のみ)

②	⑦	⑭=②×⑦
3,627	101,887	369,544

⑮委託可能業務を従来どおり実施した場合の人件費コスト (正職員分と会計年度任用職員分)

⑮=⑪+⑭
543,311

⑯委託可能業務を民間委託した場合のコスト (正職員分含む業務)

①	⑦	⑤	⑯=①×⑦×⑤
1,488	218,666	1.47	478,301

⑰民間委託効果額 (正職員分含む)  $\text{⑰} = \text{⑮} - \text{⑯}$  65,010

(出所：監査人作成)

監査人が試算した窓口業務の総人件費コストは約 972 百万円となり、このうち、委託可能業務の人件費コストは会計年度任用職員分が約 174 百万円、正職員分が約 370 百万円と試算された。

会計年度任用職員の雇用の維持も考慮して、会計年度任用職員分の業務が民間委託に出される可能性が高いと考えられるが、当該業務のみ民間委託に出した場合には民間企業が付加すると考えられるマージン率に応じてコストが増えることになる。監査人の試算では約 82 百万円のコスト増となる。

しかし、市においては、委託可能業務についても正職員が従事しており（公権力や専門性のある一連の窓口業務の一部を切り出し現実的に民間委託が可能かどうかという議論はあるが、試算上含めている。）、その割合も比較的高いため、現状、正職員が従事している委託可能業務についても民間委託に出すことにより最大約 65 百万円のコスト削減が期待されることになる。

仮に包括的な民間委託を実施しなくても、正職員は専門性が高く、公権力の行使を伴う、非定型的な業務、いわゆるコア業務に注力し、委託可能業務のような、いわゆるノン・コア業務は会計年度任用職員に従事させることにより、同様のコスト削減効果は得られると考えられるが、同一労働同一賃金や働き方改革の考え方が一層進めば、会計年度任用職員の人件費が今後も増加する可能性もある。窓口業務を民間委託に出すことを検討する際には業務の内容を十分に精査し、市と民間事業者の業務範囲を調整したうえで、市に最もメリットがある形で実施できるように、BPRの業務量調査結果等を活用されたい。

また、総合窓口の設置については、総務省の公表資料では未だ検討されていない状況となっているが、令和元年 9 月にレイアウト変更して 3 年ほど過ぎたばかりであり、さらなるレイアウト変更を実施するのは難しいことも理解できる。他自治体では新庁舎建設等に合わせて総合窓口を導入することが多いため、市もそのような状況にならないければ具体的な検討をすることは難しいかもしれないが、BPRの結果等を受けて、より市民に便利な窓口づくりに向けた検討を期待したい。

なお、一般的には転入・転出・転居・婚姻・出生・死亡といったライフイベントに関連して市民が市役所窓口を利用し、その際に複数の部署を回ることになるため、関連業務を総合窓口で一括して受け付けるケースが多くなると考えられるが、図表 34 では、ライフイベントに関連した窓口業務について分析を実施した。総合窓口の導入に合わせた民間委託の実施も併せて検討されたい。

図表 34 ライフイベント関連業務の人件費コスト試算結果

＜窓口業務時間の集計＞		(単位：時間 (18)、千円 (19～23))	
監査人が実施した業務量調査結果を集計した。			
	18 ライフイベント関連時間		
会計年度任用職員時間数	29,550		
正職員時間数	29,274		
合計	58,824		
＜ライフイベント関連窓口業務の人件費コスト試算＞			
19 会計年度任用職員分			
①	18	19 = ① × 18	
1,488	29,550	43,970	
20 正職員分			
②	18	20 = ② × 18	21 = 19 + 20
3,627	29,274	106,176	150,146
21 ライフイベント関連業務コスト			
＜ライフイベント関連業務を民間委託した場合の人件費コストと効果額試算 (正職員含む)＞			
22 ライフイベント関連業務を民間委託した場合のコスト (正職員含む業務)			
①	18	⑤	22 = ① × 18 × ⑤
1,488	58,824	1.47	128,669
23 ライフイベント関連業務民間委託効果額 (正職員分含む)			
			23 = 21 - 22
			21,477

(出所：監査人作成)

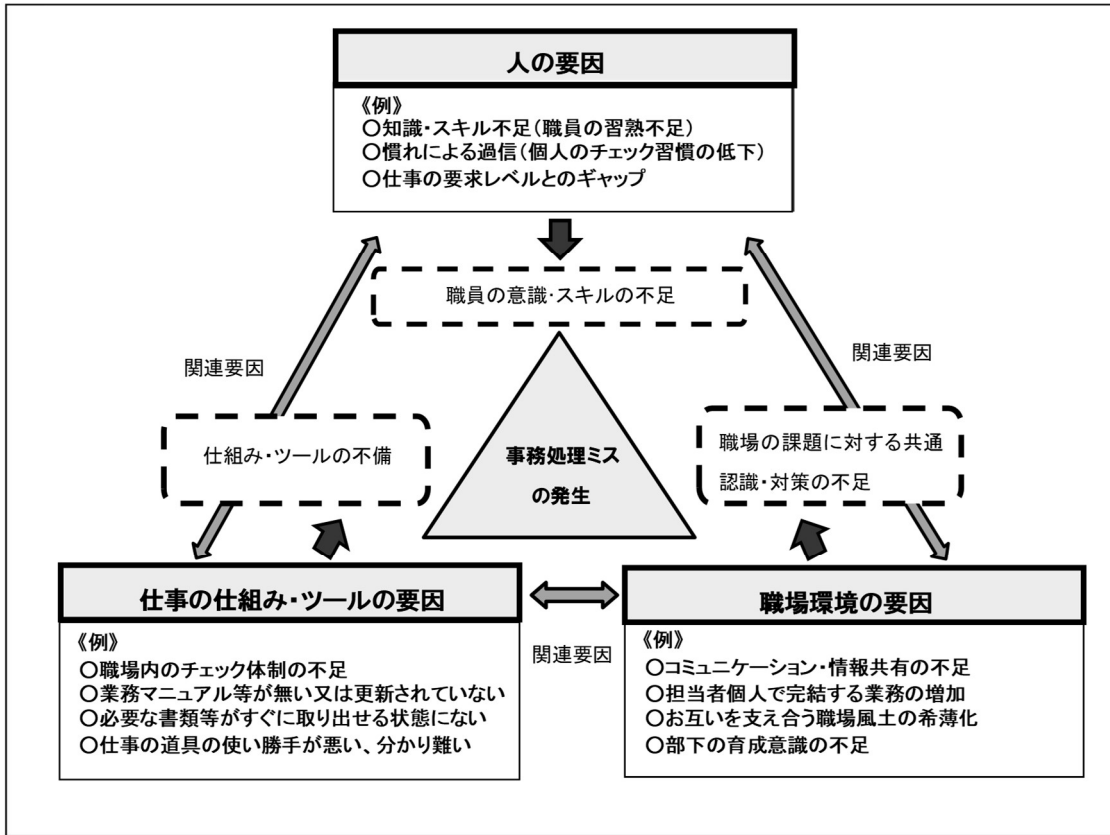
### 0-③ 内部統制の導入に向けた検討について

国の窓口業務改革においてはBPRを実施することにより、業務の標準化や共通化、統一化を図り、さらなる窓口業務の効率化や利用者の利便性を図ることに主眼を置いているが、一方で事務処理ミスの防止等適切な事務手続の実施も窓口業務において重要な課題であると考えられる。

市は事務処理ミスの防止を図るため、平成25年3月より「事務処理ミス等の公表に関する要綱」に従って、定例公表として1週間単位でインターネット上に公表している。また、市民への影響が大きい事案等については個別公表を行い、危機拡大のおそれがあるものについては報道機関への公表も行うという。なお、令和3年度においては定例公表が75件、個別公表が6件あった。

市が考える再発防止の取組みとしては、図表35のとおり、事務処理ミスの原因を単に事務処理ミスを起こした当事者の問題として済ますのではなく、ミスの発生を改善の契機としてとらえ、各職場においてミスを誘発した原因を「人の原因」・「仕事の仕組み・ツールの原因」・「職場環境の原因」など複数の観点から分析し、再発防止等の対策を講じるものという。

図表 35 市が考える事務処理ミスの再発防止の取組み  
 《参考》3つのリスク要因の関係図[イメージ]



(出所：市提供資料)

このような事務処理ミスの対策も一定の効果を得られていると考えられるが、近年、官民双方で導入が進められている事務処理ミス等の対策等も含めた経営の仕組みとして内部統制制度がある。民間企業においては、平成 18 年 5 月に施行された会社法や平成 19 年 9 月に施行された金融商品取引法により、その制度が法的にも導入されているが、地方自治体においては令和 2 年 4 月の地方自治法の改正により導入されたものである。

国の定めた「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」によると、内部統制とは「基本的に、①業務の効率的かつ効果的な遂行、②財務報告等の信頼性の確保、③業務に関わる法令等の遵守、④資産の保全の 4 つの目的が達成されない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、組織内の全ての者によって遂行されるプロセスをいい、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（監視活動）及び⑥ICT（情報通信技術）への対応の 6 つの基本的要素から構成される。」と定義されており、この定義を踏まえると、地方自治体の内部統制とは「住民の福祉の増進を図ることを基本とする組織目的が達成されるよう、行政サービスの提供等の事務を執行する主体である長自らが、組織目的の達成を阻害する事務上の要因をリス

クとして識別及び評価し、対応策を講じることで、事務の適正な執行を確保することであると考えられる。」とされている。

なお、内部統制の4つの目的、6つの基本的要素は図表36のとおりである。

図表36 地方自治体における内部統制の4つの目的と6つの基本的要素

目的	内容
業務の効率的かつ効果的な遂行	<p>業務の効率的かつ効果的な遂行とは、業務の目的の達成に向け、効率的かつ効果的にその業務を遂行することをいう。</p> <p>地方公共団体においては、その事務を処理するに当たっては最少の経費で最大の効果を挙げるとともに、常にその組織及び運営の合理化に努める（地方自治法（以下、「法」という。）第2条第14項及び第15項）という法の趣旨を踏まえつつ、担当職員の個人的な経験や能力に過度に依存することなく、組織として一定の水準を保ちつつ滞りなく業務を遂行できるようにすることで、業務の目的達成を図ることが重要である。</p>
財務報告等の信頼性の確保	<p>財務報告等の信頼性の確保とは、組織の財務報告又は非財務報告に重要な影響を及ぼす可能性のある情報の信頼性を確保することをいう。</p> <p>地方公共団体においては、予算・予算の説明書（法第211条）・決算（法第233条）等による財務報告は、議会や住民等が地方公共団体の活動の確認や監視をする上で極めて重要な情報を提供しており、その情報の信頼性を確保することは地方公共団体に対する社会的な信用の維持・向上に資することになる。逆に、誤った財務報告は、個々の地方公共団体の住民をはじめとする多くの利害関係者に対して不測の損害を与える可能性を高めるだけでなく、全国の地方公共団体に対する信頼を著しく失墜させることとなる。</p>
業務に関わる法令等の遵守	<p>業務に関わる法令等の遵守とは、業務に関わる法令その他の規範を遵守することをいう。</p> <p>地方公共団体は法令に違反してその事務を処理してはならず（法第2条第16項）、公金を扱う主体である公務員に対しては、住民の信頼の基礎となる法令等の遵守についての要請が特に高い。</p> <p>したがって、法令等の遵守は、地方公共団体における内部統制において、着実に取り組むことが求められる。</p>
資産の保全	<p>資産の保全とは、資産の取得、使用及び処分が正当な手続及び承認の下に行われるよう、資産の保全を図ることをいう。</p> <p>地方公共団体においては、税を主な財源として取得された資産である財産（法第237条第1項）及び現金が不正に又は誤って取得、使用及び処分された場合、地方公共団体の財産的基盤や社会的信用に大きな損害</p>

	や影響を与える可能性があるため、これらを防止するための体制を整備することが求められる。
--	---

基本的要素	内容
統制環境	<p>統制環境とは、組織文化を決定し、組織内の全ての者の統制に対する意識に影響を与えるとともに、他の基本的要素の基礎をなし、それぞれに影響を及ぼす基盤をいう。</p> <p>統制環境は、組織が保有する価値基準及び組織の基本的な人事、職務の制度等を総称する概念であり、組織独自の意識や行動を規定し、組織内の者の内部統制に対する考え方に影響を与える最も重要な基本的要素である。</p>
リスクの識別と対応	<p>リスクの評価と対応とは、組織目的の達成に影響を与える事象について、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を選択するプロセスをいう。</p>
統制活動	<p>統制活動とは、長の命令及び指示が適切に実行されることを確保するために定める方針及び手続をいう。</p> <p>統制活動には、権限及び職責の付与、職務の分掌等の広範な方針及び手続が含まれる。このような方針及び手続は、業務のプロセスに組み込まれるべきものであり、組織内の全ての者において遂行されることにより機能するものである。</p>
情報と伝達	<p>情報と伝達とは、必要な情報が識別、把握及び処理され、組織内外及び関係者相互に正しく伝えられることを確保することをいう。組織内の全ての者が各々の職務の遂行に必要とする情報は、適時かつ適切に、識別、把握、処理及び伝達されなければならない。また、必要な情報が伝達されるだけでなく、それが受け手に正しく理解され、その情報を必要とする組織内の全ての者に共有されることが重要である。一般に、情報の識別、把握、処理及び伝達は、人的及び機械化された情報システムを通して行われる。</p>
モニタリング	<p>モニタリングとは、内部統制が有効に機能していることを継続的に評価するプロセスをいう。モニタリングにより、内部統制は常に監視、評価及び是正されることになる。モニタリングには、業務に組み込まれて実施される日常的モニタリング及び業務から独立した視点から実施される独立的評価がある。両者は個別に又は組み合わせて行われる場合がある。</p>
I C T への対応	<p>I C T への対応とは、組織目的を達成するために予め適切な方針及び手続を定め、それを踏まえて、業務の実施において組織の内外の I C T に対し適切に対応することをいう。</p>

	<p>I C Tへの対応は、内部統制の他の基本的要素と密接に関連するもので、必ずしも独立した要素というわけではないが、組織の業務内容が I C Tに大きく依存している場合や組織の情報通信システムが I C Tを高度に取り入れている場合等には、内部統制の目的を達成するために不可欠の要素として、内部統制の有効性に係る判断の規準となる。</p>
--	--

(出所：総務省「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」より一部抜粋)

この地方自治体における内部統制の定義や4つの目的と6つの基本的要素を窓口業務改革の取組みと比較すると、内部統制が最も重要な目的とする「業務の効率的かつ効果的な遂行」はB P Rが目指す目的と重複するものであるし、自治体D Xで取り組むべき「I C Tへの対応」もその基本的要素に含まれている。

実際に内部統制制度を導入する段階においても、「統制環境」、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」については全庁的な体制の整備やリスク評価等の手続が新たに必要となるが、他の基本的要素においてはB P Rと同様に業務マニュアルや業務フローの整備を前提としており、並行して取り組むことにより、別個に実施するよりも導入事務を効率化できるものと考えられる。

地方自治体における内部統制制度の導入は都道府県や政令指定都市では義務化されており、府内では大阪府、大阪市、堺市が導入済である。それ以外の市において導入は任意とされているが、府内では豊中市が地方自治法に基づく内部統制を導入しており、枚方市、東大阪市、泉南市、大阪狭山市においても任意の取組みとして導入されている。

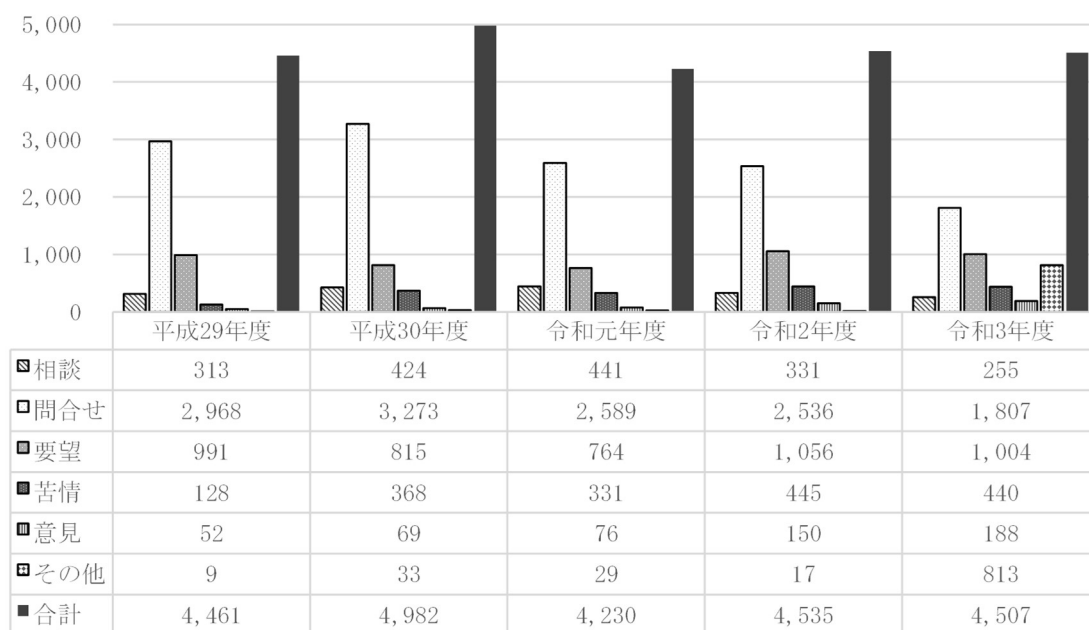
市においてもその導入が研究・検討されているとのことではあるが、B P Rや自治体D X等の他事業と同時並行で行うこと等によって効率的な内部統制の導入を検討することが望まれる。

#### 0-④ 改善状況の見える化等P D C Aサイクルによる窓口業務改善の推進について

市民生活相談課では毎年、同課に寄せられた相談や問い合わせ、苦情等を「市民の声」として冊子にまとめ、インターネットでも公表している。過去5年間の市民の声の年度別件数の推移は図表37のとおりである。なお、今回の監査対象となった総務部、市民生活環境部、健康福祉部の令和3年度の件数はそれぞれ140件、341件、458件であった。



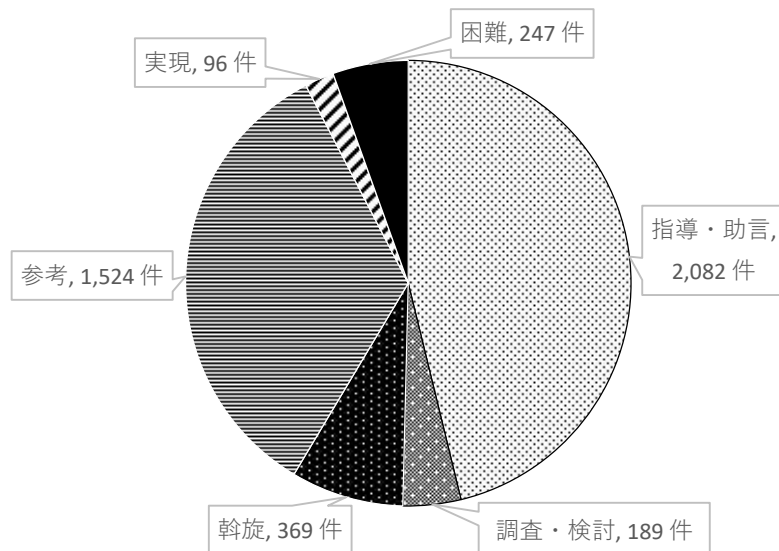
図表 37 市民の声の年度別件数



(出所：市「令和4年度版（令和3年度のまとめ）市民の声」を監査人が一部加工)

図表 37 によると、市民の声の総件数は4千件台で推移しているものの、苦情が128件から440件、意見が52件から188件に増加傾向にあることが分かる。このような市民の声に対する対応も公表しており、図表 38 のとおり、令和3年度の総件数4,507件のうち2,547件(56.5%)について「実現」「指導・助言」「斡旋」を行っており、1,524件(33.8%)については施策の「参考」としているとのことである。これに対して、市が関わることができない等の理由により「困難」とされたものは247件(5.5%)であった。

図表 38 市民の声の処理結果

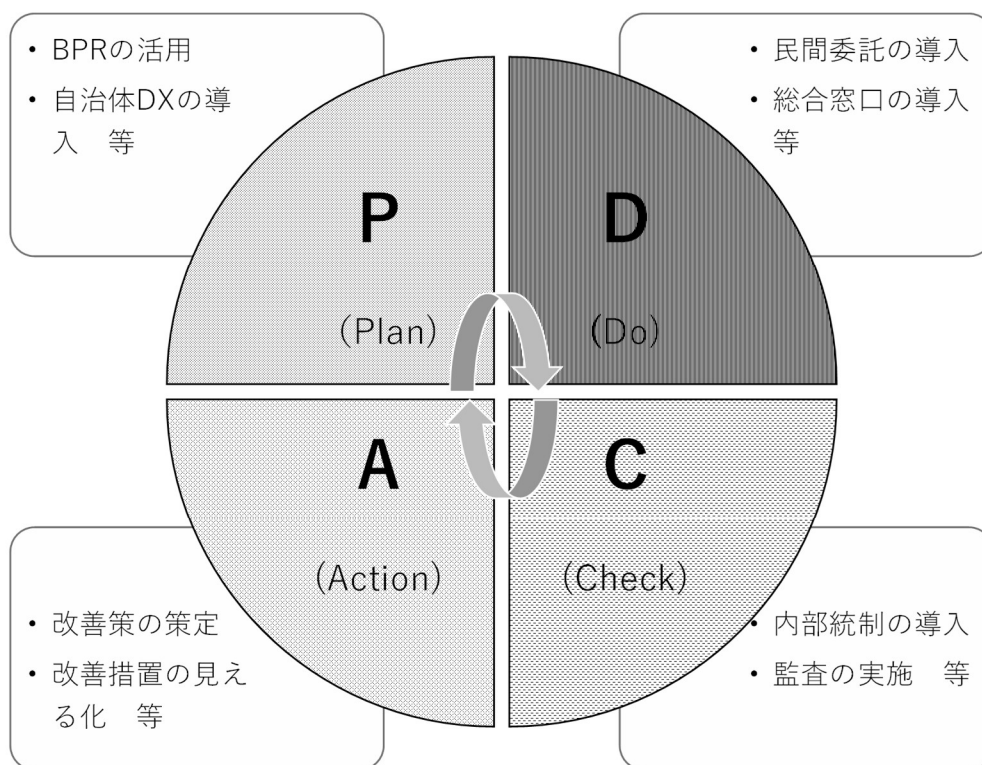


(出所：市「令和4年度版（令和3年度のまとめ）市民の声」を監査人が一部加工)

上記の市民の声については窓口業務に関するものも含まれ、各課における対応状況について個別に確認したが、適切な対応がなされていた。しかし、その対応については図表 38 のように数値として公表されるのみであり、具体的な事例等については公表されていない。

市が現在進めているBPRも含めて、具体的な改善状況については冊子の「市民の声」やインターネット等に公表するなど、業務改善の積極的な「見える化」を図っていくことにより、利用する住民等にその理解が高まるとともに、継続的な窓口業務改革を促すことにつながると考える。この取組みを一過性のものとせず、継続的な効率化と住民の利便性向上を図るため、図表 39 のようなPDCAサイクルを働かすことも意識しながら窓口業務改革を進めていくことを検討されたい。

図表 39 窓口業務改革におけるPDCAサイクル



(出所：監査人作成)

0—⑤ 窓口業務改革の推進における専門家等の活用について

窓口業務改革に向けた取組みにおいては、0—③「内部統制の導入に向けた検討について」のとおり、現在市が進めているBPRの取組みとともに内部統制の導入を同時並行で行うことが効率的であると考えられ、その実施については内部統制の専門家である公認会計士等の参画を求めることが望まれる。

また、福祉関連の窓口では、「今後の年金や各種手当等の見込みなど住民からの相談のレベルが高くなっており、対応する側としても専門的知識が求められることが多くなってきている」との職員の声も聞かれた。現状、市職員においても社会保険労務士やファイナンシャル・プランナー、社会福祉士等の有資格者がいるとのことであるが、市の人事制度では社会福祉士や保育士等の専門採用の正職員を除き、一般採用の正職員を継続的に配置することは難しく、会計年度任用職員になっている者も少なくないという。

窓口業務改革にあたって、民間委託という方式を採用した場合には、民間事業者がこれらの専門家を一定数確保するため、会計年度任用職員という期間雇用ではなく、民間事業者における継続的な雇用となることも可能である。そのため、職員にとっても一定のメリットがあり、専門家の活用も比較的容易に実施できると考えられる。

なお、市民生活相談課では図表40のとおり、各種専門家団体の協力を得て、定期的に各種専門家相談を実施している。

図表40 市民生活相談課の実施する各種専門相談と令和3年度の相談件数

(単位：件)

相談名称	内容	件数
行政相談	国や公庫・公団・事業団などの仕事に対する要望・意見や相談	114
行政書士による法務相談	官公庁へ提出する書類・契約書・許可申請書・遺言書などの作成に関する相談	4
法律相談	契約、保証、賃借、相続、損害賠償、訴訟など法律上の問題に関する相談	1,483
税務相談	相続や贈与、不動産の売買に伴う税の申告など国税に関する相談	171
登記・測量・建築相談	不動産の譲渡や相続など登記・成年後見に関する相談 分筆・新(増)築などの登記や測量に関する相談 住宅の新築、増改築などの建築に関する相談	260
民事調停手続相談	近隣関係・金銭貸借などの問題を訴訟前に話し合いで解決するための手続相談(離婚などの家事調停案件除く)	17
不動産に関する相談	不動産全般に関する相談	8

(出所：市「令和4年度版(令和3年度のまとめ)市民の声」を監査人が一部加工)

## 2. 監査結果及び意見のまとめ

### (1) 結果及び意見の一覧

監査の結果及び意見の一覧は、図表 41 のとおりである。結果が 5 項目、意見が 23 項目あり、合計 28 項目である。

なお、表中の右側にある「頁」は、本報告書における各項目の記載箇所である。

図表 41 監査の結果及び意見の一覧

項目	No	監査の結果及び意見		頁
全体意見	0-①	窓口業務改革に向けた業務の標準化について	意見	62
	0-②	民間委託や総合窓口化の検討に向けた B P R の活用について	意見	64
	0-③	内部統制の導入に向けた検討について	意見	69
	0-④	改善状況の見える化等 P D C A サイクルによる窓口業務改善の推進について	意見	73
	0-⑤	窓口業務改革の推進における専門家等の活用について	意見	77
総務部 (税制課・ 市民税課・ 資産税課)	1-①	郵便切手の管理方法の統一化について	意見	88
	1-②	郵便切手の照合の証跡について	意見	88
	1-③	税証明交付申請書への手数料の記載誤りについて	意見	88
	1-④	税証明交付申請書の証明書交付番号記載欄の様式の改善について	意見	89
	1-⑤	窓口業務の電子化に向けた対応について	意見	90
市民生活 環境部 (市民生活 相談課・市 民課・斎園 課)	2-①	印鑑登録証受領書の記載誤りについて	結果	105
	2-②	相談者のプライバシーへの配慮について	意見	106
	2-③	支所における現金の持ち運びについて	意見	106
	2-④	切手受払簿の確認証跡について	意見	107
	2-⑤	切手受払簿の簡素化及び様式の統一について	意見	107
	2-⑥	仕様書における成果品の規定について	意見	108
	2-⑦	書庫における保管書類について	意見	108
	2-⑧	現金残高の照合証跡について	意見	109
	3-①	国民健康保険の本人確認の不備について	結果	134
	3-②	健幸パスポートの健幸ポイント記念品交換券の保管方法について	結果	134
	3-③	健幸ポイント記念品交換券に係る在庫記録簿につ	結果	135

健康福祉部		いて		
(国民健康 保険課・長 寿介護課・ 生活福祉総 務課・生活 福祉支援 課・福祉相 談支援課・ 障がい福祉 課)	3-④	「金庫内現金残高表」による現金実査時の照合の証 跡について	結果	135
	3-⑤	国民健康保険加入の窓口業務における手続につい て	意見	135
	3-⑥	国民健康保険高額療養費支給申請における消滅時 効の中断の適用について	意見	136
	3-⑦	国民健康保険高額療養費支給申請における申請者 の確認について	意見	137
	3-⑧	葬祭費支給申請における申請者の確認について	意見	138
	3-⑨	各種記念品在庫数に係る各拠点からの月次報告書 の書式について	意見	138
	3-⑩	「金庫内現金残高表」の管理職の承認印について	意見	139

## V 監査の結果及び意見（各論）

### 1. 総務部（税制課・市民税課・資産税課）

#### （1）総論

##### ① 総務部税制課・市民税課・資産税課の概要

総務部の分掌事務のうち、「市税に関すること」に関連する窓口業務は、主に、税制課・市民税課・資産税課の3課が担っている。

高槻市事務分掌規則によると、これら3課の分掌事務は次のとおりである。

##### ・税制課

- (1) 税に関する諸制度の調査、研究等に関すること。
- (2) 市税の総括及び税務統計に関すること。
- (3) 市税制度の啓発その他税制に関すること。
- (4) 所管に係る市税の証明及び閲覧に関すること。
- (5) 固定資産評価審査委員会との連絡に関すること。
- (6) 法人市民税、固定資産税（償却資産に係るものに限る。）、軽自動車税、市たばこ税、特別土地保有税、入湯税及び事業所税の賦課に関すること。
- (7) 償却資産の評価に関すること。
- (8) 償却資産課税台帳の整備及び保管に関すること。
- (9) 所管に係る税の課税計画及び調査に関すること。
- (10) 地方消費税交付金その他所管に係る交付金に関すること。
- (11) 原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識に関すること。

##### ・市民税課

- (1) 個人市民税及び府民税の賦課に関すること。
- (2) 府民税の報告及び徴収委託金に関すること。
- (3) 所管に係る税の課税計画及び調査に関すること。
- (4) その他個人市民税及び府民税に関すること。

##### ・資産税課

- (1) 固定資産税（償却資産に係るものを除く。）及び都市計画税の賦課に関すること。
- (2) 所管に係る税の課税計画及び調査に関すること。
- (3) 土地の評価に関すること。
- (4) 土地課税台帳の整備及び保管に関すること。
- (5) 評価用地籍図等の整備に関すること。
- (6) 家屋の評価に関すること。
- (7) 家屋課税台帳の整備及び保管に関すること。

② 窓口業務の概況

ア) 窓口業務一覧

税制課・市民税課・資産税課において実施されている窓口業務は、図表 42 のとおりである。

図表 42 税制課・市民税課・資産税課の窓口業務一覧

業務内容	担当課	窓口番号
税証明書の発行	税制課	②③
原動機付自転車・小型特殊自動車の標識交付又は返納申告		②②
軽自動車税の減免		
申告受付、市民税減免	市民税課	②⑤
名寄帳等閲覧及び縦覧	資産税課	②④

(注) 窓口番号は、「図表 13 レイアウト変更後の窓口の配置図」の番号(総合センター1階)

(出所: 監査人作成)

イ) 手数料一覧

税制課における各種税証明の手数料は、図表 43 のとおりである。

図表 43 税証明の手数料一覧

証明の種類		証明の内容	手数料
市・府民税所得(課税)証明 (「非課税証明」も同じ様式で証明します)		所得額及び市・府民税額	1通 1年度 300円
納税証明	税目	納付すべき額・納付済額及び未納額	各税目 1年度 300円
	市・府民税		
	法人市民税		
	固定資産税・都市計画税		
	固定資産税(償却資産)		
	軽自動車税		
	完納証明(入札参加資格申請用)	市税の滞納がない	1通 300円
	滞納処分を受けたことがない証明	市税の滞納処分を受けたことがない(過去2年間)	1通 900円
	公益法人等に対する滞納処分に係る納税証明	市税の滞納処分を受けたことがない(申請日から過去3年間)	
	軽自動車税納税証明(継続検査用)	未納の税額がない	無料
固定資産	評価証明	評価額・納税義務者住所・氏名・登記簿表示部分	土地1筆、家屋1棟



課税台帳 記載事項 証明	公租・公課証明	年税相当額・課税標準額・ 評価額・納税義務者住所・ 氏名・登記簿表示部分	各 300 円 2 件目以降 150 円加算
	所有証明（土地のみ）	納税義務者住所・氏名・ 登記簿表示部分	
住宅用家屋証明			1 件 1,300 円

（出所：市提供資料を基に監査人作成）

また、資産税課における名寄帳等の閲覧に係る手数料は、図表 44 のとおりである。

図表 44 名寄帳等の閲覧に係る手数料一覧

閲覧されるもの	手数料
名寄帳（本人・代理人のみ可）	無料
固定資産課税台帳（本人・代理人・利害関係人のみ可）	利害関係人のみ有料 1 件 300 円
建物図面（未登記は本人・代理人のみ可）	1 件 300 円
地積測量図（分筆申告図）	1 件 300 円

（出所：市「固定資産課税台帳等 閲覧・交付申請書」を基に監査人作成）

ウ) 取扱い件数の状況

・税制課

税証明等の取扱い状況は、図表 45 のとおりである。

マイナンバー制度による情報連携により証明書の提出が不要となる手続が増加しつつあり、取扱い件数は減少傾向となっている。

図表 45 税証明等の取扱い件数の推移

（単位：件）

区分		令和元年度	令和2年度	令和3年度
市民税関係	所得証明等	45,710	37,319	36,114
資産税関係	評価証明等	20,313	17,906	17,691
納税関係	納税証明等	8,217	8,939	7,823
台帳閲覧（有料分）		341	285	430
被相続人居住用家屋		76	63	96
合計		74,657	64,512	62,154

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

原動機付自転車・小型特殊自動車の標識交付又は返納申告の取扱い状況は、図表 46 のとおりである。

図表 46 原動機付自転車・小型特殊自動車の標識交付又は返納申告の取扱い件数の推移  
(単位：台)

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
標識申請（登録）	5,145	5,142	5,307
標識返納（廃車）	6,014	6,135	5,711

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

軽自動車税の減免の取扱い状況は、図表 47 のとおりである。

図表 47 軽自動車税の減免の取扱い件数の推移

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
申請・受付件数（件）	333	339	327
減免台数（台）	1,097	1,147	1,157

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

・市民税課

市民税の申告受付・減免の取扱い状況は、図表 48 のとおりである。

図表 48 市民税の申告受付・減免の取扱い件数の推移

	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
来場者数（人）	22,148	19,192	17,962
申告受付件数（件）	15,049	13,908	13,583
減免件数（件）	98	120	114

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

・資産税課

名寄帳等の閲覧の取扱い状況は、図表 49 のとおりである。

図表 49 名寄帳等の閲覧の取扱い件数の推移

	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
閲覧件数（件）	2,728	2,313	2,609

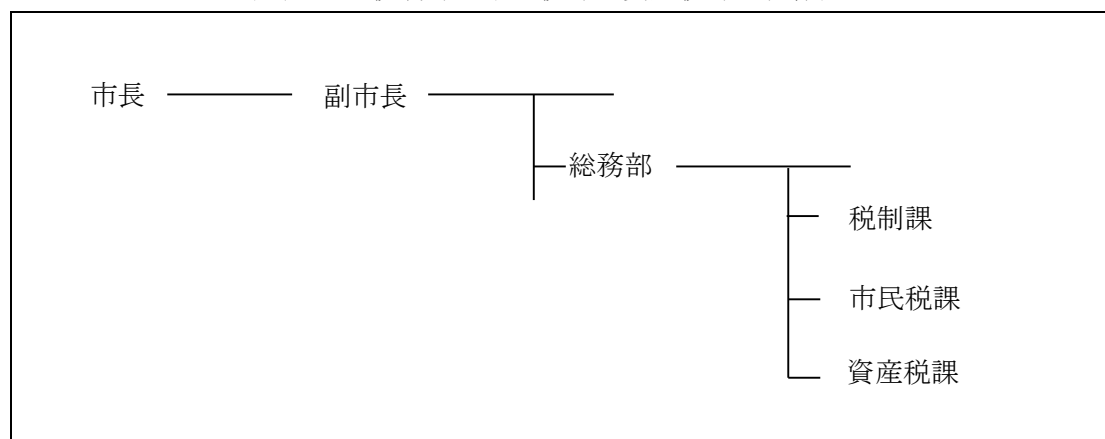
(出所：市提出資料を基に監査人作成)

③ 組織体制及び職員の状況

ア) 組織図

総務部税制課・市民税課・資産税課の組織図は、図表 50 のとおりである。

図表 50 税制課・市民税課・資産税課の組織図



(出所：市「高槻市行政組織図」(令和4年4月1日))

イ) 職員数の推移

総務部税制課・市民税課・資産税課における直近3年間の職員数の推移は、図表 51 のとおりである。

図表 51 職員数の推移 (各年4月1日現在)

(単位：人)

課名	区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
税制課	正規職員	15	15	15
	再任用短時間職員	2	1	0
	時間額制会計年度任用職員	11	11	13
市民税課	正規職員	23	24	24
	時間額制会計年度任用職員	3	3	3
資産税課	正規職員	30	29	29
	再任用短時間職員	0	1	1
	月額制会計年度任用職員	0	1	1
	時間額制会計年度任用職員	4	4	4

(注) 時間額制会計年度任用職員は、令和元年度においては臨時的任用職員。

市民税課の会計年度任用職員は年間平均の人数。

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

④ 歳入歳出決算の推移

税制課・市民税課・資産税課・収納課の歳入決算額（市税を除く）の過去3年間の推移は、  
図表52のとおりである。

図表52 歳入の推移（令和元年度～令和3年度）

（単位：千円）

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
各種交付金 <sup>(注1)</sup>	6,148,088	7,615,655	8,619,319
新型コロナウイルス感染症対策 地方税減収補填特別交付金	—	—	208,338
使用料及び手数料 手数料 総務手数料	20,398	17,695	16,785
府支出金 府委託金 総務費府委託金	540,554	550,489	567,343
その他の歳入	21,870	11,897	9,492
合計	6,730,911	8,195,736	9,421,277

(注1) 各種交付金は、利子割交付金、配当割交付金、株式等譲渡所得割交付金、地方消費税交付金、ゴルフ場利用税交付金の合計である。

(注2) 使用料及び手数料には、富田支所・三箇牧支所・樫田支所における税証明の手数料を含む。

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

このうち、窓口業務に関連する使用料及び手数料に含まれている税証明等の手数料及びその他の歳入に含まれている地番参考図のコピー料金収入の過去3年間の推移は、図表53のとおりである。

図表53 窓口業務に関連する歳入の推移（令和元年度～令和3年度）

（単位：千円）

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
税証明閲覧手数料	20,398	17,695	16,785
コピー料金収入	13	11	12

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

また、税制課・市民税課・資産税課の歳出決算額の推移は、図表54のとおりである。

図表 54 歳出の推移（令和元年度～令和 3 年度）

（単位：千円）

課名	款項目（注 1）	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
税制課	総務費 総務管理費 共通物品費	93	101	92
	総務費 徴税費 賦課徴収費	39,413	37,644	38,472
	合計	39,505	37,745	38,563
市民税課	総務費 総務管理費 共通物品費	231	275	274
	総務費 徴税費 賦課徴収費	87,197	115,894	100,351
	合計	87,428	116,169	100,625
資産税課	総務費 総務管理費 共通物品費	29	29	25
	総務費 徴税費 賦課徴収費	95,901	54,509	77,528
	合計	95,931	54,538	77,553

（注 1）一般会計は款項目を記載しているが、特別会計は款のみを記載している。以下の歳入・歳出に係る図表も同じである。

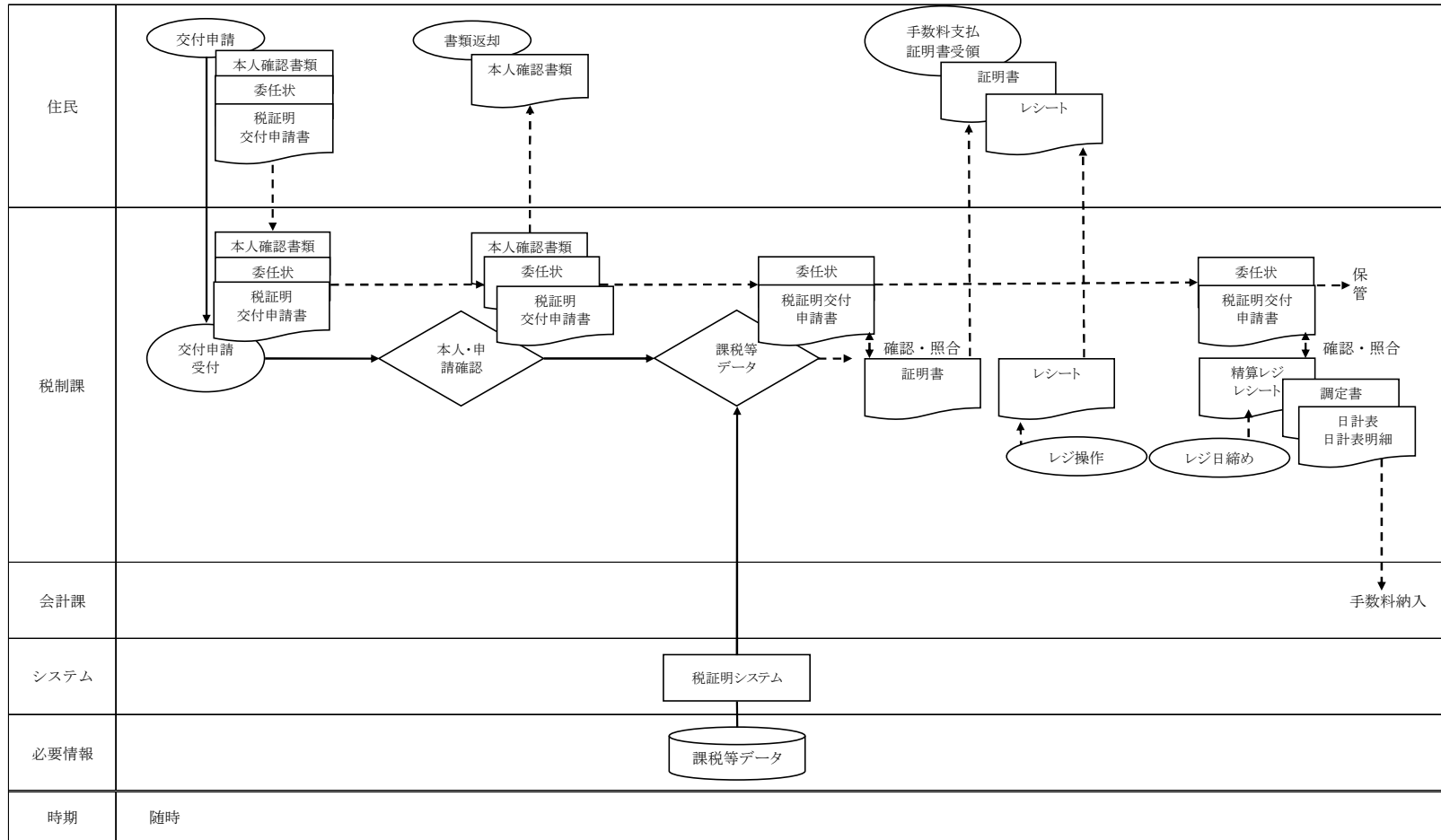
（注 2）共通物品費は燃料費分を除いている。

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

#### ⑤ 主な業務のフロー

税制課における各種税証明の発行の一般的な業務フローは、図表 55 のとおりである。

図表 55 税証明発行のフローチャート



(出所：監査人作成)

## (2) 実施手続

1. 税制課・市民税課・資産税課における業務や管理について担当者へのヒアリング
2. 業務の流れについての関連法令及び決裁文書等の閲覧
3. 郵便切手等の現物調査

## (3) 結果及び意見

### 1-① 郵便切手の管理方法の統一化について（意見）（税制課・市民税課・資産税課）

市では全庁的に切手受払簿を用いて郵便切手の在庫の月例チェックを行っているとのことであるが、切手受払簿について統一的な様式が作成されていないため、税制課・市民税課・資産税課において作成されている切手受払簿はそれぞれ様式が異なるものが使用されていた。

具体的には、税制課及び市民税課においては、郵便切手の券面額ごとに物品受払簿を作成しているのに対し、資産税課においては、一枚の受払簿において全ての券面額の枚数が一覧できる形式で作成されていた。

業務の標準化の観点から、切手受払簿について様式を統一化することが望まれる。

### 1-② 郵便切手の照合の証跡について（意見）（市民税課）

1-①で述べたように、切手受払簿の様式が統一されていない状況となっていたが、監査人が月例チェックに使用されている切手受払簿について内容を確認したところ、税制課及び資産税課の切手受払簿では、定期的に現物との照合を行っている証跡が残されているが、市民税課の切手受払簿では、そのような証跡が残されていない状況となっていた。また、物品出納員の記名・押印もないため、後日、切手受払簿を確認しても、現物照合を行った日付や確認者がわからない状況となっている。

実際には、市民税課においても、郵便切手の在庫の月例チェックを行っているとのことであるが、切手受払簿にも実施した証跡を残すようにすべきである。

### 1-③ 税証明交付申請書への手数料の記載誤りについて（意見）（税制課）

税証明交付申請書の下部には、担当者記入欄が設けられており、手数料を受領し、証明書を交付した後に、担当者が手数料の金額を記入することになっている。

この点、監査人が令和3年8月24日申請分の税証明交付申請書を確認したところ、図表56のように記載されているものが見受けられた。

図表 56 税証明交付申請書の記載状況

担当者名記入欄 (〇〇、〇〇)			
課税証明	納税証明	資産証明	
件	件	2枚	2件
円	円	400円	

(出所：監査人作成)

前述のように、固定資産課税台帳記載事項証明の手数料は、「土地 1 筆、家屋 1 棟各 300 円、2 件目以降 150 円加算」となっており、手数料が 400 円となることはあり得ない。

本件の手数料は、600 円が正しいとのことであり、当日收受した手数料の一覧である日計表明細における記載も 600 円となっていたことから、税証明交付申請書への記載を誤っているのみで、実際の手数料の收受額は誤っていなかったようである。

しかし、手数料の收受額は誤っていなかったとはいえ、税証明交付申請書への記載は正確に行う必要がある。

1-④ 税証明交付申請書の証明書交付番号記載欄の様式の改善について（意見）（税制課）

税証明交付申請書の下部の担当者記入欄には、証明書交付番号記載欄が設けられている。そして、証明書の発行時には、税証明システムにおいて交付番号が付与されるが、この交付番号を担当者が税証明交付申請書に記入することになっている。

この点、令和 3 年 8 月 24 日申請分の税証明交付申請書を確認したところ、一見すると、税証明交付申請書に記載された交付番号から想定される証明書の枚数と日計表明細における手数料を收受した証明書の枚数が異なっているように見えるものが存在した。

具体的には、税証明交付申請書には次のように記載されており、証明書が 5 枚発行されているような記載となっていたが、実際には、29442、29443、29444 は別の税証明交付申請書により発行されており、29441 と 29445 の 2 枚がこの税証明交付申請書に対応する証明書となっていた。

証明書交付番号 高総税証 29441～29445
-----------------------------

この事象の一因として、税証明交付申請書に、「～」があらかじめ印刷されていることがあるため、「～」の表記を削除し、発行した証明書の交付番号と発行した証明書の枚数の一致を確認することが望まれる。



1-⑤ 窓口業務の電子化に向けた対応について（意見）（税制課・市民税課・資産税課）

地方税分野においてもデジタル化が進められており、インターネットを利用して地方税に関する手続を電子的に行う e L T A X（エルタックス）による電子申告や電子納税が可能となっている。

そして、税制改正により、地方税に関する納税者から地方団体宛の申請手続等（税証明申請等含む）についても、実務的な準備が整ったものから、e L T A Xを経由して電子的な手続が可能となるようにしていくこととされており、現在、地方税共同機構において検討されている。

また、現状では、各地方公共団体における税務システムは、それぞれの団体が独自に構築したものであり、システムの維持・管理や税制改正等に伴う改修については、個別の対応が必要となっている。このような課題を解決するために、国において「自治体情報システムの標準化・共通化」が推進されている。

市においては、現在、住民情報システム（ホストコンピュータ）において税関係の業務を処理しているが、税務の窓口手続の電子化に向けた対応については、国や地方税共同機構の方針が明確になってから着手したいとのことである。

この点、独自の投資を行った後、国や地方税共同機構の仕様に沿った改修を迫られることは避けるべきであり、現状では、適切な判断であると考えます。今後、国や地方税共同機構の動向を注視し、機を逸することなく、窓口業務の電子化に向けた対応を進めることが望まれる。

## 2. 市民生活環境部（市民生活相談課・市民課・斎園課）

### （1）総論

#### ① 市民生活環境部市民生活相談課・市民課・斎園課の概要

市民生活相談課では、市政に関する市民からの要望・意見等の受付、各所管課への連絡及び処理等の窓口業務を行っている。また、それら要望・意見等を、毎年度、冊子「市民の声」としてまとめ、市政運営の参考資料として活用するため、広報に係る課に周知するとともに市民へ公表している。その他、行政相談や広聴に関することへの対応を担っている。

市民課では、戸籍に係る届出受理や住民異動に係る住民基本台帳事務、住民票等の各種証明書の発行、マイナンバーカードの申請受付や発行などの事務を取り扱っている。

斎園課では、市営葬儀や葬祭センターに関する窓口受付や運営等のほか、公園墓地や納骨堂等の管理、運営を行っている。

高槻市事務分掌規則によると、これら3課の分掌事務は次のとおりである。

#### ・市民生活相談課

- (1) 市民の意見及び要望に関すること。
- (2) 行政相談他所管に係る市民相談に関すること。
- (3) その他広聴に関すること。

#### ・市民課

##### （庶務チーム）

- (1) 自動車の臨時運行許可に関すること。
  - (2) 町又は字の区画及び名称の変更等に関すること。
  - (3) 住居表示に関すること。
  - (4) 各支所との連絡及び調整に関すること。
- 全チーム共通業務のため以下省略。
- (5) その他窓口業務における市民への情報提供等に関すること。
- 全チーム共通業務のため以下省略。

##### （戸籍チーム）

- (1) 戸籍事務に関すること。
- (2) 民事及び刑事の記録及び保管に関すること。
- (3) 人口動態調査に関すること。
- (4) 埋火葬の許可に関すること。

##### （住民記録チーム）

- (1) 在留管理及び特別永住者に関すること。
- (2) 住民基本台帳事務に関すること。
- (3) 住民実態調査に関すること。

- (4) 印鑑登録証明事務に関すること。
- (5) 国民健康保険及び介護保険の被保険者の資格の得喪に関すること。(届出に基づくものに限る。)
- (6) 小、中学校の入転退学事務の受付に関すること。
- (7) 公的個人認証サービスに関すること。
- (8) 個人番号カードに関すること。

(マイナンバーカード推進チーム)

- (1) 個人番号カードに関すること。

(証明チーム)

- (1) 戸籍事務に関すること。
- (2) 住民基本台帳事務に関すること。
- (3) 印鑑登録証明事務に関すること。
- (4) その他所管に係る証明に関すること。

(国民年金チーム)

- (1) 市が行う国民年金事務に関すること。

(富田支所、三箇牧支所、檜田支所)

- (1) 戸籍事務に関すること。
- (2) 埋火葬の許可に関すること。
- (3) 住民基本台帳事務に関すること。
- (4) 在留管理及び特別永住者に関すること。
- (5) 印鑑登録証明事務に関すること。
- (6) 公的個人認証サービスに関すること。
- (7) 個人番号カードに関すること。
- (8) 住居表示の証明に関すること。
- (9) 各種使用料及び手数料の収納に関すること。
- (10) 市税等の収納に関すること。
- (11) 軽自動車税(原動機付自転車及び小型特殊自動車に係るものに限る。)の申告の受付及び標識の交付に関すること。
- (12) 市税等の証明に関すること。
- (13) 児童手当の届出等の受付に関すること。
- (14) 重度障害者福祉タクシー利用券の交付に関すること。
- (15) 子ども医療証の交付等の申請及び資格変更届等の受付に関すること。
- (16) 国民健康保険料の収納に関すること。
- (17) 国民健康保険及び介護保険の被保険者の資格の得喪に関すること。(届出に基づくものに限る。)
- (18) 国民健康保険に係る出産育児一時金及び葬祭費の支給申請の受付に関するこ

と。

(19) 国民健康保険に係る高額療養費の支給申請及び人間ドック等助成金の申請の受付に関すること。

(20) 後期高齢者医療保険料及び介護保険料の収納に関すること。

(21) 国民年金に係る被保険者の資格得喪の受付及び各種届出の受理に関すること。

(22) 市営葬儀の受付に関すること。

(23) 小、中学校の入転退学事務の受付に関すること。

(24) 行政連絡に関すること。

(25) 各種団体との連絡及び調整に関すること。

(26) その他窓口業務における市民への情報提供等に関すること。

・ 斎園課

(1) 市営葬儀に関すること。

(2) 葬祭センターに関すること。

(3) 公園墓地、富田墓地及び納骨堂の管理及び運営に関すること。

② 窓口業務の概況

ア) 窓口業務の一覧

市民生活相談課・市民課・斎園課で実施されている窓口業務は、図表 57 のとおりである。

図表 57 市民生活相談課・市民課・斎園課の窓口業務一覧

業務内容	担当課	窓口番号
市民の意見及び要望に関する受付・対応	市民生活 相談課	⑳
行政相談その他所管に係る市民相談の受付・対応		
広聴に関する対応		
国民年金事務に係る受付・対応	市民課	①
自動車の臨時運行許可申請の受付・対応		②
戸籍各種届出(出生・死亡・婚姻・離婚等)の受付・対応		③
住民基本台帳事務に係る各種届出(転入届、転出届、転居届等)の受付・対応		④
マイナンバーカードの申請及び交付に係る受付・対応		本館 7 階等
各種証明書(戸籍・住民票等)の発行		⑤、⑥
市営葬儀に関する受付・対応	斎園課	⑰
火葬場使用申請等の受付・対応		
墓地使用許可等に関する受付・対応		

(注) 窓口番号は、「図表 13 レイアウト変更後の窓口の配置図」の番号（市役所本館 1 階）  
 (出所：監査人作成)

イ) 手数料一覧

市民課における住民票の写しの交付等、住民基本台帳法関係の手数料は、図表 58 のとおりである。

図表 58 住民基本台帳法関係の手数料一覧

区 分	単 位	金 額
住民基本台帳の一部の写しの閲覧	1 件	300 円
住民票の写しの交付	1 件	300 円
住民票記載事項証明書の交付	1 件	300 円
戸籍の附票の写しの交付	1 件	300 円
住民基本台帳事務に係るその他の事項に関する証明書の交付	1 件	300 円

(出所：市「高槻市手数料条例」を基に監査人作成)

市民課における戸籍の謄本又は抄本の交付等、戸籍法関係の手数料は、図表 59 のとおりである。

図表 59 戸籍法関係の手数料一覧

区 分	単 位	金 額
磁気ディスクをもって調製された戸籍に記録されている事項の全部又は一部を証明した書面の交付	1 通	450 円
戸籍の謄本又は抄本の交付	1 通	450 円
戸籍に記載した事項に関する証明書の交付	1 件	350 円
磁気ディスクをもって調製された除かれた戸籍に記録されている事項の全部又は一部を証明した書面の交付	1 通	750 円
除かれた戸籍の謄本又は抄本の交付	1 通	750 円
除かれた戸籍に記載した事項に関する証明書の交付	1 件	450 円
届出(戸籍訂正の申請を含む。)、もしくは申請の受理の証明書の交付又は届書(戸籍訂正の申請書を含む。)、その他市長の受理した書類に記載した事項の証明書の交付	1 通	350 円 (注)
届書(戸籍訂正の申請書を含む。)、その他市長の受理した書類の閲覧	1 件	350 円
戸籍事務に係るその他の事項に関する証明書の交付	1 通	300 円

(注) 婚姻、離婚、養子縁組、養子離縁又は認知の届出の受理について、請求により法務省令で定める様式による上質紙を用いる場合は、1通1,400円となる。

(出所：市「高槻市手数料条例」を基に監査人作成)

市民課における印鑑証明関係の手数料は、図表 60 のとおりである。

図表 60 印鑑証明関係の手数料一覧

区 分	単 位	金 額
印鑑登録証の交付又は印鑑登録証明	1 件	300 円

(出所：市「高槻市手数料条例」を基に監査人作成)

市民課におけるその他の証明関係の手数料は、図表 61 のとおりである。

図表 61 その他の証明関係の手数料一覧

区 分	単 位	金 額
自動車の臨時運行の許可	1 両	750 円

(出所：市「高槻市手数料条例」を基に監査人作成)

斎園課における市営葬儀の各種手数料は、図表 62 のとおりである。

図表 62 市営葬儀使用料一覧

(単位：円)

区 分		大人		小人 (12 歳未満)	
		市民	市外	市民	市外
全部使用	1 号	116,380	252,760	105,040	226,090
	2 号	37,800	61,040	29,610	48,000
祭壇のみ使用	1 号	46,090	92,190	40,850	81,710
	2 号	14,660	22,000	11,520	17,280
祭壇なし	1 号	70,280	160,570	63,140	142,280
	2 号	22,090	39,000	17,040	31,000

(注) 2号は生活保護法による被保護世帯が対象となり、1号はそれ以外の利用者が対象となる。

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

斎園課における式場の各種使用料は、図表 63 のとおりである。

図表 63 式場使用料一覧

(単位：円)

区分	1号	2号
式場1 (定員 100名)	157,140	78,570
式場2 (定員 150名)	209,520	104,760
式場3 (定員 25名)	104,760	52,380
法要室	31,420	15,710
多目的室 (15名)	38,760	19,380
多目的室 (控室利用)	1時間当たり / 1,040円	
霊安室	24時間当たり / 3,140円	

(注) 2号は生活保護法による被保護世帯が対象となり、1号はそれ以外の利用者が対象となる。

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

斎園課における火葬炉の使用料は、図表 64 のとおりである。

図表 64 火葬炉使用料一覧

(単位：円)

区分	市民	市外
大人	20,000	60,000
小人 (12歳未満)	16,000	48,000
死産児	4,000	12,000
身体の一部	4,000	12,000
火葬場霊安室	3,140	4,710

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

#### ウ) 取扱い件数の状況

市民生活相談課における窓口業務の各種取扱い状況は、図表 65 のとおりである。

図表 65 市民生活相談課窓口業務における相談等の取扱い件数の推移

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
相談	441	331	255
問合せ	2,589	2,536	1,807
要望	764	1,056	1,004

苦情	331	445	440
意見	76	150	188
その他	29	17	813
合計	4,230	4,535	4,507

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

市民課における窓口業務のうち各種証明書・登録証等の発行に係る取扱い状況は、図表 66 のとおりである。

図表 66 各種証明書・登録証等の発行に係る取扱い件数の推移

(単位：件)

区分		令和元年度	令和2年度	令和3年度
証明書発行件数	戸籍	77,425	67,705	69,598
	住民票	164,576	161,193	154,057
	印鑑登録証明	89,378	88,654	80,395
	戸籍附票	17,359	16,070	16,705
	自動車運行許可	731	689	701
	その他	3,319	3,049	3,508
印鑑登録証発行件数		10,390	10,543	9,566
マイナンバーカード再交付 ・通知カード再交付件数		1,368	533	526
合計		364,546	348,436	335,056

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

市民課における窓口業務のうち各種届出受付・処理に係る取扱い状況は、図表 67 のとおりである。

図表 67 各種届出受付・処理に係る取扱い件数の推移

(単位：件)

区分		令和元年度	令和2年度	令和3年度
戸籍届出受付件数	出生届	2,511	2,385	2,468
	死亡届	3,513	3,635	4,063
	婚姻届	1,638	1,471	1,387
	離婚届	512	473	427
	転籍届	1,113	936	822



	その他	1,238	1,267	1,068
住民基本台帳 処理件数	転入届	8,685	8,590	7,902
	転出届	8,801	8,505	8,591
	転居届	6,093	6,105	5,306
	その他	10,079	9,970	10,615
	戸籍附票	14,611	14,073	18,481
合 計		58,794	57,410	61,130

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

市民課における窓口業務のうち証明書コンビニ交付サービスに係る取扱い状況は、図表 68 のとおりである。

図表 68 証明書コンビニ交付サービスに係る取扱い件数の推移

(単位：件)

区 分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
戸籍	2,043	2,829	4,663
住民票	9,845	15,134	24,796
印鑑登録証明	7,812	11,457	17,489
戸籍附票	243	289	493
合 計	19,943	29,709	47,441

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

市民課における窓口業務のうちマイナンバーカード申請・交付に係る取扱い状況は、図表 69 のとおりである。

図表 69 マイナンバーカード申請・交付件数の推移

区 分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
申請数（人）	13,161	69,450	37,885
交付数（枚）	12,756	45,565	47,757

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

斎園課における窓口業務の各種取扱い状況は、図表 70 のとおりである。

図表 70 斎園課窓口業務における申請等の取扱い件数の推移

(単位：件)

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
葬祭センター市営葬儀使用申請書	883	888	938
葬祭センター火葬場使用申請書	2,732	2,852	3,240
合葬式墓地使用許可申請書	3,563	987	708
その他	821	1,117	1,174
合 計	7,999	5,844	6,060

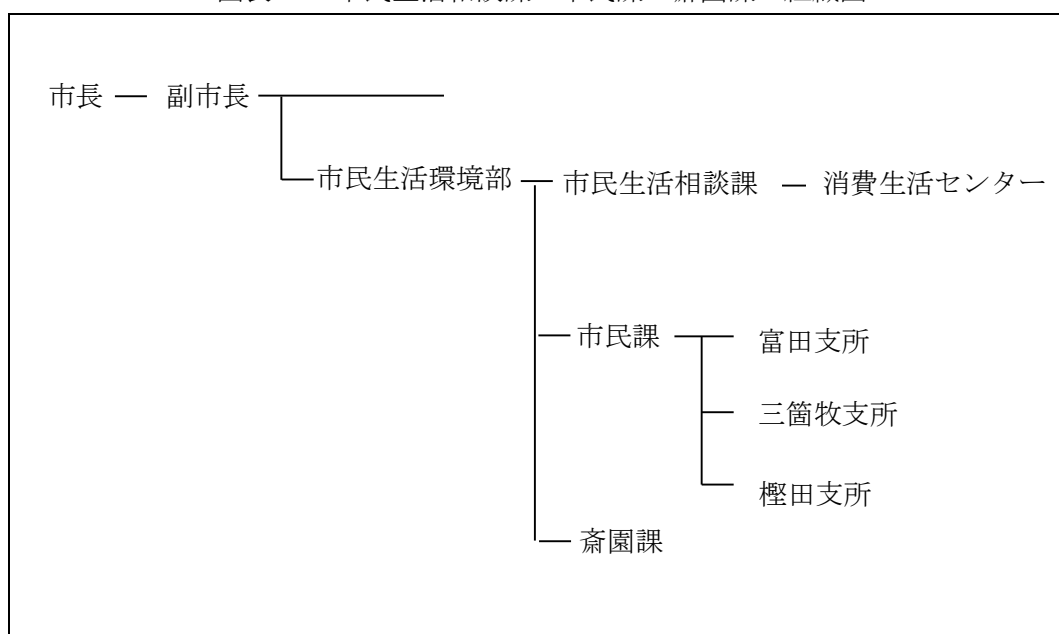
(出所：市提出資料を基に監査人作成)

### ③ 組織体制及び職員の状況

#### ア) 組織図

市民生活相談課・市民課・斎園課の組織図は、図表 71 のとおりである。市域の 3 箇所に支所（富田支所、三箇牧支所、檜田支所）が設置されているが、組織上、各支所は市民課に属する形となっている。

図表 71 市民生活相談課・市民課・斎園課の組織図



(出所：市「高槻市行政組織図」(令和 4 年 4 月 1 日))

#### イ) 職員数の推移

市民生活相談課・市民課・斎園課における直近 3 年間の職員数の推移は、図表 72 のとおりである。

近年、大きな変動はないが、市民課における月額制会計年度任用職員は増加傾向である一

方で、時間額制会計年度任用職員は減少傾向となっている。

図表 72 職員数の推移（各年 4 月 1 日現在）

（単位：人）

課名	区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
市民生活相談課	正規職員	5	5	5
	再任用短時間職員	0	0	0
	月額制会計年度任用職員	1	1	1
	時間額制会計年度任用職員	3	3	1
市民課	正規職員	54	56	54
	再任用短時間職員	3	3	2
	月額制会計年度任用職員	45	49	56
	時間額制会計年度任用職員	27	20	17
斎園課	正規職員	16	16	16
	再任用短時間職員	0	0	0
	月額制会計年度任用職員	12	12	12
	時間額制会計年度任用職員	6	7	7

（注 1）令和元年度においては、月額制会計年度任用職員は非常勤職員、時間額制会計年度任用職員は臨時的任用職員。

（注 2）市民生活相談課は、消費生活センターの職員数を含んでいない。

（注 3）市民課は、パスポートセンターの職員数を含んでいない。

（注 4）斎園課の正規職員には、任期付短時間職員を含む。

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

#### ④ 歳入歳出決算の状況

市民生活相談課における歳入については、市民意識調査実施に係る立替郵便料の収入のみが計上されている。

市民課における近年の歳入は、個人番号カードの申請受付や交付業務に係る補助金や戸籍事務等に係る手数料が主なものとなっている。令和3年度は社会保障・税番号制度交付事務費補助金 300,652 千円や戸籍住民基本台帳手数料 100,725 千円が計上されている。

斎園課における一般会計の歳入は市営葬儀使用料のほか、公園墓地特別会計からの繰入金が多くなっている。なお、斎園課が担う業務として、市営葬儀や葬祭センターの運営等は一般会計に含まれるが、それとは別に令和3年度まで公園墓地特別会計を設置していた。

市民生活相談課・市民課・斎園課の歳入決算額の過去3年間の推移は、図表73のとおりである。

図表 73 歳入決算の推移（令和元年度～令和 3 年度）

（単位：千円）

課名	款項目	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
市民生活 相談課	諸収入 雑入 雑入	368	374	374
	合計	368	374	374
市民課	使用料及び手数料 手数料 総務手数料	109,040	104,063	100,870
	国庫支出金 国庫補助金 総務費国庫補助金	88,588	329,289	303,372
	国庫支出金 国庫委託金 民生費国庫委託金	67,805	81,493	76,309
	諸収入 雑入 雑入	157,674	29,614	24,248
	その他の歳入	18,228	9,411	8,466
	合計	441,334	553,870	513,264
斎園課	使用料及び手数料 使用料 衛生使用料	235,975	234,725	248,477
	繰入金 特別会計繰入金 公園墓地特別会計 繰入金	308,628	117,995	328,479
	その他の歳入	3,615	3,291	2,977
	合計	548,218	356,010	579,933
斎園課 (公園墓地 特別会計)	使用料及び手数料	363,265	162,945	77,451
	その他の歳入	254	9,291	303,330
	合計	363,519	172,236	380,782

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

市民生活相談課における歳出は、市民の利便性の向上、業務効率の向上等を目的として、市役所代表電話・メール・FAXの受付業務や電話問い合わせ対応及び各所管課への転送業務をコールセンターに委託しており、当該委託料が主なものとなっている。

市民課における歳出は、システムの保守や改良、個人番号カード申請受付等に係る委託料が主なものとなっている。令和 3 年度で主な委託料は、個人番号カード申請受付委託料 123,668 千円、戸籍システム保守委託料 19,487 千円、戸籍住民基本台帳システム改修委託料 18,596 千円等となっている。

斎園課における歳出は、葬祭センターの修繕費や同センターの施設管理や清掃・整備に係

る委託料が主なものとなっている。

市民生活相談課・市民課・斎園課における歳出決算額の過去3年間の推移は、図表74のとおりである。

図表74 歳出決算の推移（令和元年度～令和3年度）

（単位：千円）

課名	款項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
市民生活 相談課	総務費 総務管理費 共通物品費	75	72	67
	総務費 総務管理費 公聴費	59,040	59,595	63,675
	合計	59,115	59,667	63,742
市民課	総務費 総務管理費 共通物品費	467	569	564
	総務費 総務管理費 一般管理費	200,394	71,246	11,038
	総務費 戸籍住民基本台帳費 戸籍住民基本台帳費	274,392	575,300	482,860
	総務費 総務管理費 支所費	62,834	67,632	66,163
	その他の歳出	25,244	17,006	18,328
	合計	563,331	731,752	578,953
斎園課	総務費 総務管理費 共通物品費	32	34	34
	衛生費 保健衛生費 市営葬儀費	249,068	239,767	231,405
	衛生費 保健衛生費 保健衛生総務費	20	17	18
	合計	249,120	239,817	231,456
斎園課 （公園墓地 特別会計）	公園墓地事業費	354,486	172,236	377,185
	合計	354,486	172,236	377,185

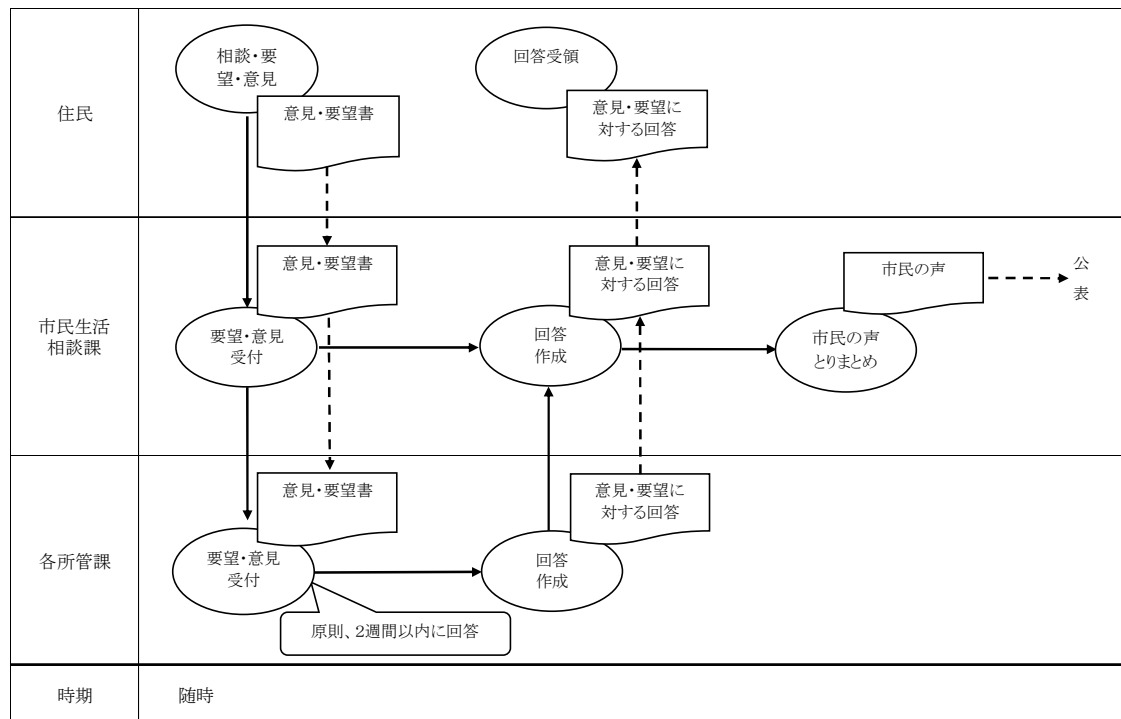
（注）共通物品費は燃料費分を除いている。

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

⑤ 主な業務のフロー

市民生活相談課における市民相談等に係る業務フローは、図表 75 のとおりである。

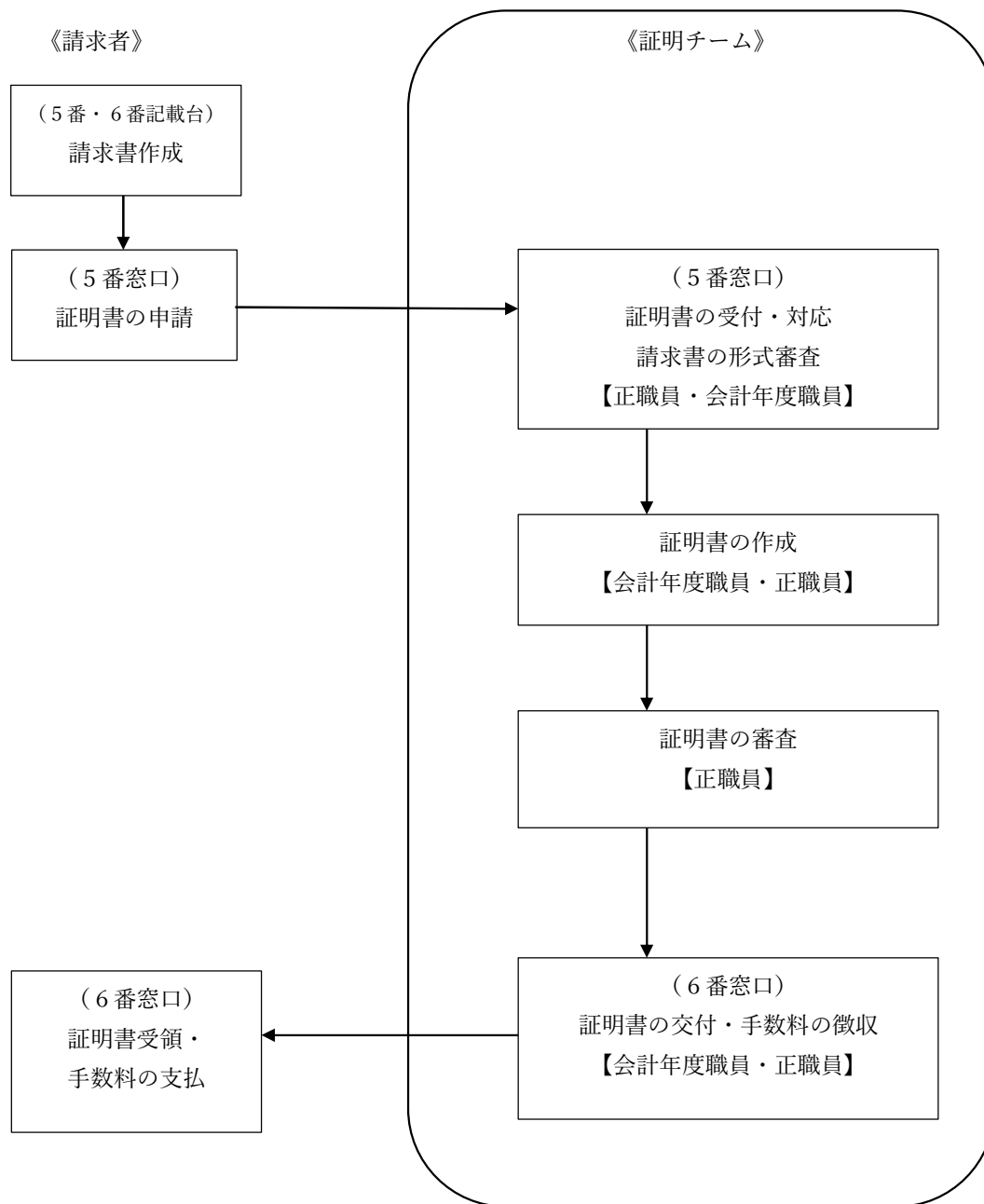
図表 75 市民相談等に係る業務フロー



(出所：市提出資料を基に監査人作成)

市民課における窓口証明書発行事務に係る業務フローは、図表 76 のとおりである。

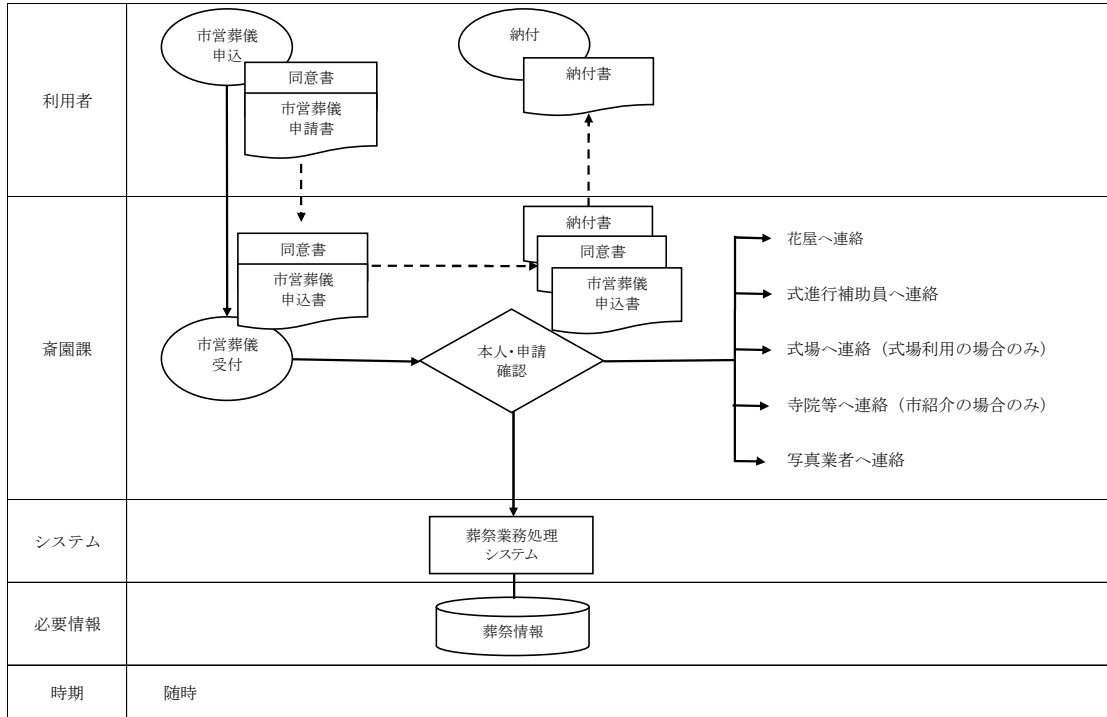
図表 76 窓口証明書発行事務に係る業務フロー



(出所：市提出資料)

斎園課における市営葬儀に係る業務フローは、図表 77 のとおりである。

図表 77 市営葬儀に係る業務フロー



(出所：市提出資料を基に監査人作成)

## (2) 実施手続

1. 市民生活相談課・市民課・斎園課における業務や管理について担当者へのヒアリング
2. 業務の流れについての関連法令及び関連資料等の閲覧
3. 現金や郵便切手等の現物調査
4. 日常窓口業務に係る現地視察（支所を含む）

## (3) 結果及び意見

### 2-① 印鑑登録証受領書の記載誤りについて（結果）（市民課）

市民課の窓口で受け付けた令和4年2月1日の印鑑登録、印鑑証明の綴りを確認したところ、申請日付が2月1日以外の印鑑登録証受領書が1件発見された。当該綴りに綴られている各印鑑登録証受領書の手数料の合計金額と令和4年2月1日の日計表の合計金額は70,800円で一致しており、件数についても236件で一致しているため、単に当該印鑑登録証受領書の申請日の記入を申請者が誤って記載したものが修正されずに、そのまま綴られて保管されてしまったものと考えられる。

処理済みの印鑑登録証受領書の保管は、当該印鑑登録証に係る事務を合理的に跡付け、外部機関等による検証を可能とするものであるため、受付時に申請書や受領書の記載内容



を確認するとともに、日計表の集計時にも他の者が内容を再度確認するなどして不備がないことの確認を徹底すべきである。

#### 2-② 相談者のプライバシーへの配慮について（意見）（市民生活相談課）

市民生活相談課における窓口相談について、課内に窓口カウンター2箇所とソファが設置されており、仮に相談者の来訪が重なった場合は、当該3箇所で受付、対応することが可能となっている。1日当たりの相談件数は約10件であり、相談者が重複することはほとんどないが、もし重複した場合は、総合センター12階の相談室ブースを利用することとなっているとのことである。また、12階までの移動に支障がある場合は、同1階の他課所有の相談ブースの借用も可能となっているという。

現状、相談の内容は市への苦情や単純な問い合わせが多いため、相談者が来訪した場合は、まず相談内容を確認したうえで課内の窓口カウンターで相談を受け付けることとなっている。しかし、課内の窓口カウンターとソファは近接しており、他の相談者等が来訪した場合は、相談内容が聞こえてしまうおそれがあり、相談内容によっては相談者のプライバシーに配慮が必要な場合もある。そのため、相談内容を確認したうえで必要があれば相談者に個室利用の必要性の有無を確認することが望ましい。

#### 2-③ 支所における現金の持ち運びについて（意見）（市民課）

各種申請書の手数料等について窓口にて現金で収納した場合の処理については、以下のとおり、高槻市財務規則第29条において規定されている。

##### 第29条

会計管理者又は出納員若しくは第81条第3項に規定する現金分任出納員(以下「会計管理者等」という。)は、現金(現金に代えて納付される証券を含む。次項、次条第1項、第33条第2項及び第4項、第33条の2第2項並びに第81条第3項において同じ。)を直接収納したときは、領収書を当該納入義務者に交付しなければならない。

2 会計管理者等は、前項の規定により収納した現金を当該収納した日又はその翌日(その日が銀行法(昭和56年法律第59号)第15条第1項に規定する銀行の休日に当たるときは、その休日の翌日)(出納員又は第81条第3項に規定する現金分任出納員が収納した現金のうち、これらの日に払い込むことが困難であると会計管理者が認めたものにあつては、当該収納した日から会計管理者が定める日までの間の日)に現金等払込書(様式第2号)により指定金融機関等に払い込まなければならない。

このように収納した現金は、収納した日又はその翌日に市の指定金融機関に払い込む必要があるが、各支所の窓口で収納された現金は、土を除き、富田支所は毎日、三箇牧支

所は週3回、樫田支所は一部の銀行納付を除き2日に1回、市役所本館の会計課まで各支所の職員が当該現金を持参して指定金融機関へ入金している。

時期によってはまとまった金額を運搬することもあるが、現金運搬についての特別な訓練等を受けている専門職ではなく一般の事務職員が運搬している状況である。

この点、安全性の確保や事務の効率化、並びに経費削減の観点から、平成26年に現金輸送業務を外部に委託することを全庁的に検討したが、現金輸送を外部委託することなく、公金の保管及び輸送中の事故等に備えた公金に係る損害保険に加入したとのことであった。それまで、所管課ごとに保険加入の有無や加入保険の種類、条件に差異があったが、所管課単位での保険契約としていたものを全庁的な団体保険契約に見直しを行っている。しかしながら、一般の事務職員が運搬し、負担となっている状況は改善されていないため、再度現状の運搬方法について検討すべきである。

なお、府内の他自治体では、支所から金融機関等への現金輸送については、専門業者に委託している自治体もあり市の調べによると3団体とのことではあるが、職員の安全等も考慮し、現金輸送の専門業者に委託する等の対策を検討されたい。

#### 2-④ 切手受払簿の確認証跡について（意見）（市民課）

市民課では証明チーム等及び各支所において、窓口業務に必要な切手を保管、管理しており、切手の受入れ、払出しの都度、受払い数を記録する切手受払簿を作成している。そして、切手の受払いの都度、当該受払簿に使用者が押印又は記名するとともに、月末に切手の現物と受払簿に記載されている金種ごとの残数が一致しているかを管理者が確認することとしている。

監査人が証明チーム及び各支所の切手受払簿を査閲したところ、切手の現物と受払簿の数が一致していることを管理者が確認しているにもかかわらず、証明チーム、三箇牧支所及び樫田支所において、確認したことを示す確認印等の証跡が残されていなかった。

確認証跡が残されていなければ、切手を適切に管理していることについて、外部から検証することが困難となるため、管理者が確認を実施した際には、適切に証跡を残すことが望ましい。

#### 2-⑤ 切手受払簿の簡素化及び様式の統一について（意見）（市民課）

富田支所において、前述のとおり、窓口業務に必要な切手を保管、管理しており、切手受払簿を作成している。富田支所で運用されている切手受払簿は、使用用途ごとに記載する様式となっており、具体的には、戸籍関係、住民基本台帳関係、印鑑登録関係、庶務関係等の使用用途に分けて記載する様式となっている。しかし、業務上、使用用途に区分する必要性は乏しく、単に昔から使用されている様式を継続しているものであるため、業務効率化の観点から使用用途ごとに区分しない様式に簡素化することが望ましい。

また、市民課の中でも切手の受払いを管理する切手受払簿については、統一的な様式が

作成されていないため、証明チームや各支所において作成されている切手受払簿を確認したところ、それぞれ様式が異なるものが使用されていた。

業務の標準化の観点から、切手受払簿について様式を統一することが望まれる。

## 2-⑥ 仕様書における成果品の規定について（意見）（市民課）

マイナンバーカード推進チームにおいて、マイナンバーカードの申請受付業務等の窓口業務を業者に委託しており、監査人は当該委託業務の内容が定められている「令和3年度高槻市個人番号カード関連業務仕様書」を閲覧した。

当該仕様書では「(4) 連絡体制 ①提出書類」の中で本委託業務の実施にあたり、図表78の書類を提出することが定められているが、委託業務完了時に提出すべき成果品に関する項目が定められていなかった。

図表 78 委託業務の実施に当たり提出する書類

提出書類	提出期限
研修報告書	各業務開始日の前日
勤務予定表	前月の末日
日報	翌営業日の正午
月報	翌月の3営業日
その他必要な報告	協議のうえ決定

（出所：市提供資料）

これについて市民課に確認したところ、各項目（例えば、業務計画関連の提出書類であれば、仕様書上の「9 業務計画」の中で「受託者は、本業務を確実に実施できる具体的な業務計画を立て、契約締結後速やかに提出すること。」と定められている。）の中で提出が必要な書類を定めているため、成果品として別段の項目を設定して規定していないとのことであった。

しかし、成果品に関する項目を別途定めていた方が、業務完了時に成果品として必要書類が漏れなく提出されているかを双方が明確に確認することができるとともに、業務完了検査においても、仕様書の成果品の項目を基に検査を進めることが可能となるため、仕様書上、成果品に関する規定を設けることが望ましい。

## 2-⑦ 書庫における保管書類について（意見）（市民課）

樫田支所において、窓口業務で提出された過年度の各種申請書類等が書庫に保管されているが、各種申請書類等が格納されている段ボール箱は、一見して文書の保存年限や保存期間の満期等が明瞭でない状態で保管されていた。

市の文書には図表 79 のとおり保存年限が定められており、保存期間の満期到来後には

適切に処分できるように、段ボール箱の側面に保存年限や保存期間の満期を記載する等して、一見してそれらが分かる状態で管理することが望ましい。

図表 79 市の文書の保存年限

保存年限	主な内容
永年保存	市行政の総合計画及び運営に関する基本方針の決定に関する文書 ほか
10年保存	比較的重要な事務事業の計画の策定、変更、廃止及び実施に関する文書 ほか
5年保存	比較的軽易な事務事業の計画の策定、変更、廃止及び実施に関する文書 ほか
3年保存	軽易な事務事業の実施に関する文書 ほか
1年保存	決定事項の単なる連絡に関する文書 ほか

(出所：市「高槻市文書取扱規程」より抜粋)

#### 2-⑧ 現金残高の照合証跡について（意見）（斎園課）

斎園課では、葬祭センターに係る使用料を窓口で現金にて受け付ける場合があり、そのための釣銭現金を保管、管理している。釣銭現金については、小口の手提げ金庫で保管しており、毎日、業務終了時に売り上げを集計して確認するとともに、売上金を除く釣銭について所定の金額（15,000円）が金庫に保管されていることを管理者が確認し、現金管理簿（葬祭センター料金領収書交付簿）に管理者が押印する運用ルールとなっている。

しかし、令和4年3月及び4月の現金管理簿（葬祭センター料金領収書交付簿）を通査したところ、令和4年3月30日及び令和4年4月2日において、当該管理簿の釣銭確認欄に押印がなされていなかった。これについて斎園課に確認したところ、実際には、毎日、適切に釣銭確認を実施しているものの、その日は担当者の失念により押印が漏れてしまっていたとのことである。確認時に適切に証跡を残すことが望ましい。

### 3. 健康福祉部（国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課）

#### （1）総論

- ① 健康福祉部国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課の概要

健康福祉部の分掌事務のうち、「福祉に関する事」に関連する窓口業務は、主に、国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課の6課が担っている。

なお、福祉相談支援課は、令和元年8月に長寿介護課の一部、障がい福祉課の一部、生活福祉支援課の一部を統合したものである。

高槻市事務分掌規則によると、これら6課の分掌事務は次のとおりである。

#### ・国民健康保険課

- (1) 国民健康保険事業の企画及び立案に関する事。
- (2) 国民健康保険及び介護保険の被保険者の資格の得喪に関する事。
- (3) 日雇特例被保険者の健康保険に関する事。
- (4) 国民健康保険料及び介護保険料の賦課に関する事。
- (5) 国民健康保険料及び介護保険料の減免に関する事。
- (6) 国民健康保険料及び介護保険料の徴収に関する事。
- (7) 国民健康保険料及び介護保険料の督促及び滞納処分に関する事。
- (8) 国民健康保険料及び介護保険料の徴収嘱託及び受託に関する事。
- (9) 国民健康保険料及び介護保険料の納付奨励に関する事。
- (10) その他国民健康保険料及び介護保険料の賦課及び徴収に関する事。
- (11) 所管に係る後期高齢者医療保険料の徴収に関する事。
- (12) 国民健康保険の保険給付に関する事。
- (13) 所管に係る保健事業に関する事。
- (14) 後期高齢者医療に係る届出の受理等に関する事。

#### ・長寿介護課

- (1) 他の室及び課の所管に属しない高齢者福祉に関する事。
- (2) 所管に係る高齢者施設に関する事。
- (3) 所管に係る施設の整備に関する事。
- (4) 公益社団法人高槻市シルバー人材センターとの連絡及び調整に関する事。
- (5) 所管に係る地域支援事業に関する事。
- (6) 介護保険に係る企画、立案及び調整に関する事。

- (7) 介護保険の保険料率の算定に関する事。
- (8) 介護保険の保険給付に関する事。
- (9) 要介護認定及び要支援認定に関する事。
- (10) 要介護者及び要支援者に係る被保険者証の交付等に関する事。
- (11) 介護認定審査会に関する事。
- (12) 介護保険事業計画に係る所管の施設整備等の国庫補助の予算に関する事。

なお、介護保険の保険給付及び要介護認定等について、市役所窓口での対応は介護保険事業者が代行している業務が多いため、今回の監査では監査対象外としている。

・生活福祉総務課

- (1) 所管に係る保護費等の経理及び統計に関する事。
- (2) 生活保護法(昭和 25 年法律第 144 号)に基づく診療報酬及び介護報酬に関する事。
- (3) 生活保護法に基づく医療機関、介護機関等の指定及び指導に関する事。
- (4) 保護施設の運営指導に関する事。
- (5) 嘱託医に関する事。
- (6) 所管に係る介護保険に関する事。
- (7) 福祉事務所の庶務に関する事。

・生活福祉支援課

- (1) 生活保護法に基づく保護に関する事。
- (2) 中国残留邦人等に対する支援等に関する事。
- (3) 行旅病人、行旅死亡人等の保護、救済及び援助に関する事。

・福祉相談支援課

- (1) 老人福祉法(昭和 38 年法律第 133 号)、身体障害者福祉法(昭和 24 年法律第 283 号)、知的障害者福祉法(昭和 35 年法律第 37 号)及び所管に係る児童福祉法(昭和 22 年法律第 164 号)に基づく措置に関する事。
- (2) 所管に係る地域支援事業に関する事。
- (3) 生活困窮者自立支援法(平成 25 年法律第 105 号)に基づく生活困窮者自立相談支援事業の実施及び生活困窮者住居確保給付金の支給に関する事。
- (4) 高齢者及び障害者の権利擁護に関する事。
- (5) 所管に係る障害者(児)の相談支援に関する事。

・障がい福祉課

- (1) 身体障害者(児)及び知的障害者(児)の関係団体の指導及び育成に関すること。
- (2) 特別児童扶養手当等の支給に関すること。
- (3) 所管に係る調査、研究及び立案に関すること。
- (4) 所管に係る施設の整備に関すること。
- (5) 所管に係る自立支援給付に関すること。
- (6) 所管に係る地域生活支援事業に関すること。
- (7) 身体障害者手帳に関すること。
- (8) 身体障害者(児)、知的障害者(児)及び精神障害者の福祉に関すること。
- (9) 重度障害者の医療費の助成に関すること。

② 窓口業務の概況

ア) 窓口業務一覧

国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課において実施されている窓口業務は、図表 80 のとおりである。

図表 80 国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課の窓口業務一覧

業務内容	担当課	窓口番号
国民健康保険の加入・喪失、保険料の計算	国民健康保険課	⑨
国民健康保険料の納付・相談		⑩
国民健康保険の給付		⑪
後期高齢者医療		⑫
高齢者福祉事業の利用申込み等	長寿介護課	⑦
医療券交付申請の受付・交付 窓口での生活保護費の支給	生活福祉総務課	⑮
生活保護申請の相談受付 収入申告及び各扶助費の申請	生活福祉支援課	⑯
福祉全般の相談（高齢者、障がい者）	福祉相談支援課	⑭
福祉全般の相談（生活困窮者）		8階
障がい者福祉、医療費の助成	障がい福祉課	⑬

(注) 窓口番号は、「図表 13 レイアウト変更後の窓口の配置図」の番号（総合センター1階）

(出所：市提供資料を基に監査人作成)

イ) 手数料一覧

国民健康保険課における各種証明の手数料は、図表 81 のとおりである。

図表 81 証明の手数料一覧

証明の種類	証明の内容	手数料
国民健康保険保険給付費返納金支払済証明	返納金納付後、納付済領収書を紛失した場合、申請により返納金支払済証明書を交付。	1 通 200 円

(出所：市提供資料を基に監査人作成)

長寿介護課、障がい福祉課における窓口業務のうち、手数料が伴うものは図表 82 のとおりである。

図表 82 市営バス無料（割引）乗車券の再交付の手数料

証明の種類	証明の内容	手数料
市営バス無料（割引）乗車券の再交付	市営バス無料（割引）乗車券交付後、紛失した場合、申請により市営バス無料（割引）乗車券を再交付。	1 件 500 円

(出所：市提供資料を基に監査人作成)

なお、生活福祉総務課・生活福祉支援課、福祉相談支援課においては手数料のある業務はない。

ウ) 取扱い件数の状況

- ・国民健康保険課

各種証明の取扱い件数は、年間数件である。

- ・長寿介護課

長寿介護課の窓口業務は複数にわたる。それぞれの取扱状況は、以下のとおりである。

老人クラブへの助成申込受付の取扱い状況は、図表 83 のとおりである。高齢者の生きがいや健康づくりを推進することを目的とする代表的な施策として、単位老人クラブ及びシニアクラブ連合会に対して助成を行うものである。



図表 83 老人クラブへの助成の取扱い件数の推移

(単位：クラブ)

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
クラブ数	193	186	177

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

高齢者バス「ことぶき号」の利用申込受付の取扱い状況は、図表 84 のとおりである。この事業は、老人クラブ活動の活性化を図ることを目的の一つとして、老人クラブに貸切りバスの貸出しを行うものである。

市が運行业務を委託し、日帰りバス旅行を企画した老人クラブに対し、距離等に応じて 6 千円程度の負担金で貸出できるようにしていた。令和 2 年度、令和 3 年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大のため利用件数が大きく減少したため、取扱い件数が減少した。

なお、バス以外に鉄道等の利用も可能とすることで、老人クラブ活動のさらなる活性化を図るため、貸切りバスを貸し出す方法は令和 3 年度までとし、令和 4 年度からは老人クラブが主体で実施する日帰り旅行にかかる交通費の一部を事後的に補助する形に変更している。

図表 84 高齢者バス「ことぶき号」運行事業の取扱い件数の推移

(単位：台)

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
借上台数	174	2	0

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

市営バス無料乗車券の取扱い状況は、図表 85 のとおりである。この事業では、70 歳以上の高齢者に対し、市営バス無料乗車券を交付し、外出機会を減少させずに社会活動を行えるよう便宜を図っている。

令和 3 年度から制度改正し、無料乗車の対象年齢を 70 歳から 75 歳に段階的に引き上げ、70 歳から 74 歳までは割引乗車へと変更されることとなり、今はその経過措置期間である。よって令和 3 年度より従来の「無料乗車券」に加えて「割引乗車券」も同時に発行されることになった。

なお、本交付は市内の各郵便局に業務委託し、市役所窓口では再交付のみを行う。

図表 85 市営バス無料（割引）乗車券の取扱い件数の推移

（単位：枚）

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
無料乗車券交付枚数	5,475	4,590	521
割引乗車券交付枚数	-	-	2,754
再交付枚数	875	685	644

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

日常生活用具の申込受付の取扱い状況は、図表 86 のとおりである。この事業は、ひとり暮らし高齢者等の生活基盤安定を目的とし、日常生活に必要な用具（福祉電話・緊急通報装置等）を貸与するものである。なお、福祉電話の貸与は、平成 28 年度末で新規受付を廃止している。

図表 86 日常生活用具の取扱い件数の推移

（単位：件）

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
福祉電話	43	31	23
緊急通報装置	1,576	1,573	1,615
（熱感知センター）	680	728	802

（注）熱感知センサーは緊急通報装置を設置しているひとり暮らし高齢者が対象となっている。

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

健幸パスポートの発行・記念品交換の取扱い状況は、図表 87 のとおりである。健幸ポイント事業とは、主に介護予防や健康づくりを推進するため、健幸パスポートを発行し市の指定する各種事業への参加に応じてポイントを付与し、貯まったポイントで記念品との交換や寄付ができるというものである。

図表 87 健幸パスポートの発行及び記念品交換等の取扱い件数の推移

（単位：人）

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
健幸パスポート発行者数	6,981	5,732	5,118
記念品交換等申請者数	3,262	1,464	1,742

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

家族介護用品の支給申込受付の取扱い状況は、図表 88 のとおりである。家族介護用品の支給事業とは、在宅で高齢者を介護している家族の経済的負担の軽減を図るため、紙おむつ

等の介護用品を定期的に自宅に配達するものである。

図表 88 家族介護用品の支給の取扱い件数の推移

(単位：人)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者	98	91	92

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

・生活福祉総務課

医療券交付申請の受付・交付の取扱い状況は、図表 89 のとおりである。新型コロナウイルス感染症感染拡大以降、被保護者に対し、医療券の発行依頼を電話連絡で行うよう勧奨した結果、件数が大きく減少している。

図表 89 医療券交付申請の受付・交付の取扱い件数の推移

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
医療券交付	26,474	13,124	14,641

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

窓口での生活保護費の支給の取扱い状況は、図表 90 のとおりである。

図表 90 窓口での生活保護費の支給の取扱い件数の推移

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
窓口支給	2,627	2,260	2,247

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

・生活福祉支援課

生活保護申請の相談受付の取扱い状況は、図表 91 のとおりである。

図表 91 生活保護申請の相談受付の取扱い件数の推移

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
相談受付	1,356	1,253	1,353

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

収入申告及び各扶助費の申請の取扱い状況は、図表 92 のとおりである。令和 2 年度以前は件数を記録していないため件数の把握ができないが、令和 2 年度及び令和 3 年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大により、申請書や申告書は郵便での届出を勧奨していたため、令和元年度は令和 3 年度よりも件数は多いことが推測できる。

図表 92 収入申告及び各扶助費の申請の取扱い件数の推移

(単位：件)

	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
申請	-	-	約 9,000 件

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

・福祉相談支援課

高齢者に関する相談の取扱い状況は、図表 93 のとおりである。高齢者の方（本人、家族、近隣の方、後見人、施設の方を含む。）を対象に、以下のような内容の相談対応が行われている。

- ・虐待に関する相談対応
- ・成年後見制度についての相談
- ・配食サービスの申込受付
- ・墓地埋葬法に関する相談
- ・認知症の相談対応（福祉相談支援課と長寿介護課が分担してそれぞれで行う。）
- ・養護老人ホームに関する相談（入居、一時利用）
- ・全般的な不安等の相談

図表 93 高齢者に関する相談の取扱い件数の推移

(単位：件)

区分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
相談件数	7,619	10,145	9,934

(注) 電話相談を含む、市役所と 12 箇所の地域包括支援センターに寄せられた相談件数。  
 なお、令和元年度については、地域包括支援センターは通年だが、市に寄せられた相談は機構改革後の 8 月 13 日以降の件数となっている。

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

障がい者に関する相談の取扱い状況は、図表 94 のとおりである。障がい者の方（本人、家族、近隣の方、後見人、施設の方を含む）を対象に、以下のような内容の相談対応が行われている。

- ・虐待に関する相談対応
- ・成年後見制度についての相談
- ・障害者差別の相談対応
- ・施設入所希望者の申請受付
- ・手続以外の相談対応（初期相談）

図表 94 障がい者に関する相談の取扱い件数の推移

（単位：件）

区 分	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
相談件数	19,542	20,255	20,989

（注）電話相談含む、市役所と 8 箇所の委託相談支援事業所に寄せられた相談件数。

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

生活困窮者に関する相談の取扱い状況は、図表 95 のとおりである。生活困窮者の方（本人、家族、近隣の方、後見人、施設の方を含む）を対象に、以下のような内容の相談対応が行われている。

なお、家計改善支援事業は生活保護受給者にも行っている。

- ・住居確保給付金の申請受付
- ・一時生活支援事業：ホームレスの宿泊施設の申込受付
- ・家計改善支援事業：令和元年 11 月から消費者相談センターから移管、家計の見直し、多重債務の相談など。ファイナンシャル・プランナーによる月 1 回の無料診断。
- ・手続以外の相談（初期相談）
- ・就労支援プログラムの実施

イ．市とハローワークが協力して行う職探し：本館 8 階にある福祉相談支援課に隣接してハローワークの出張所を設置し、求職者へのサポートを臨機応変に行う。

ロ．職業体験：求職者と受入企業のマッチングを行う。また職業体験に協力する受入企業の協力依頼を行う。

図表 95 生活困窮者に関する相談の取扱い件数の推移

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
相談件数	746	2,666	2,760

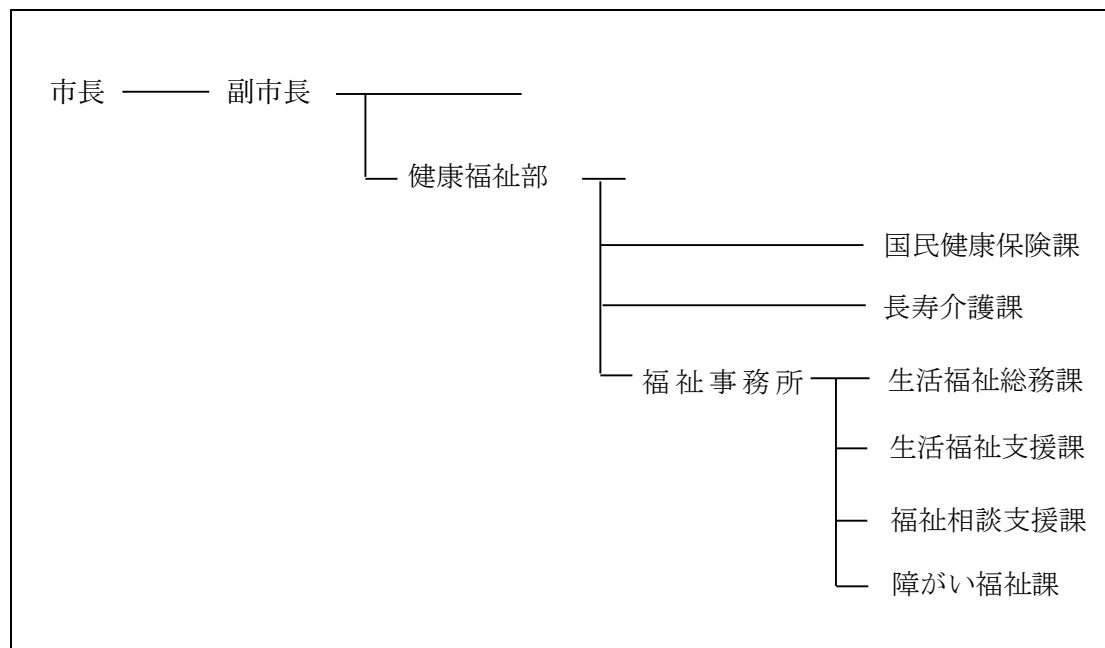
(出所：市提出資料を基に監査人作成)

③ 組織体制及び職員の状況

ア) 組織図

健康福祉部国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課の組織図は、図表 96 のとおりである。

図表 96 健康福祉部国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課の組織図



(注) 福祉事務所の下に生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課が配置されている

(出所：市「高槻市行政組織図」(令和4年4月1日))

イ) 職員数の推移

健康福祉部国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課における直近3年間の職員数の推移は、図表 97 のとおりである。

図表 97 職員数の推移（各年 4 月 1 日現在）

（単位：人）

課名	区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
国民健康保険課	正規職員	53	52	47
	再任用短時間職員	0	0	0
	月額制会計年度任用職員	13	13	11
	時間額制会計年度任用職員	39	40	40
長寿介護課	正規職員	37	31	30
	月額制会計年度任用職員	19	21	20
	時間額制会計年度任用職員	31	29	29
生活福祉 総務課	正規職員	15	16	16
	月額制会計年度任用職員	3	3	3
	時間額制会計年度任用職員	12	10	10
生活福祉 支援課	正規職員	56	52	51
	月額制会計年度任用職員	14	4	5
	時間額制会計年度任用職員	3	5	4
福祉相談支援課	正規職員	-	14	14
	月額制会計年度任用職員	-	11	11
	時間額制会計年度任用職員	-	6	6
障がい福祉課	正規職員	32	26	31
	再任用短時間職員	0	0	0
	月額制会計年度任用職員	7	7	9
	時間額制会計年度任用職員	7	8	10

（注 1）令和元年度においては、月額制会計年度任用職員は非常勤職員、時間額制会計年度任用職員は臨時的任用職員。

（注 2）国民健康課の令和元年度は、令和元年 8 月の機構改革前の医療給付課の職員数を含む。

（注 3）福祉相談支援課は令和元年 8 月に、長寿介護課の一部、生活福祉支援課の一部及び障がい福祉課の一部を統合して発足しており、令和元年度の職員数については、長寿介護課分、生活福祉支援課分及び障がい福祉課分に包含されている。

（注 4）障がい福祉課は、障がい者福祉センターの職員数を含んでいない。

（出所：市提出資料を基に監査人作成）

#### ④ 歳入歳出決算の推移

国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課の歳入決算額の過去 3 年間の推移は、図表 98 のとおりである。

図表 98 歳入の推移（令和元年度～令和3年度）

（単位：千円）

課名	款項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
国民健康 保険課	国庫支出金 国庫負担金 民生費国庫負担金	341,863	353,163	359,147
	国庫支出金 国庫補助金 労働費国庫補助金	1	1	1
	府支出金 府負担金 民生費府負担金	1,732,868	1,833,303	1,918,628
	府支出金 府補助金 民生費府補助金	424,242	422,427	-
	その他の歳入	35,412	53,103	116,747
	合計	2,534,386	2,661,998	2,394,523
国民健康 保険課 (国民健康 保険特別 会計)	国民健康保険料	7,075,409	7,163,465	7,014,868
	使用料及び手数料	1	0	1
	国庫支出金	18,099	253,921	122,777
	府支出金	27,039,307	25,609,947	26,700,101
	その他の歳入	3,187,001	2,959,125	3,407,390
	合計	37,319,819	35,986,459	37,245,136
国民健康 保険課 (後期高齢 者医療特 別会計)	後期高齢者医療 保険料	4,986,842	5,410,235	5,432,074
	国庫支出金	-	2,471	-
	その他の歳入	1,212,851	1,270,060	1,277,411
	合計	6,199,693	6,682,766	6,709,485
長寿介護 課	分担金及び負担金 負担金 民生費負担金	35,662	-	-
	使用料及び手数料 使用料 民生使用料	-	-	13
	使用料及び手数料 手数料 民生手数料	438	343	322
	国庫支出金 国庫負担金 民生費国庫負担金	105,511	179,108	206,068
	国庫支出金 国庫補助金 民生費国庫補助金	43,008	15,916	48,697
	国庫支出金 国庫交付金 民生費国庫交付金	23,000	-	-



	府支出金 府負担金 民生費府負担金	52,755	93,939	99,489
	府支出金 府補助金 民生費府補助金	230,676	299,671	209,562
	その他の歳入	1,673	171	352
	合計	492,722	589,148	564,503
長寿介護 課（介護 保険特別 会計）	介護保険料	5,703,255	5,756,624	6,327,644
	国庫支出金	6,335,726	7,344,165	6,938,207
	支払基金交付金	6,911,872	7,328,509	7,682,867
	府支出金	3,844,089	3,954,117	4,143,783
	その他の歳入	5,496,312	6,459,399	6,500,452
	合計	28,291,254	30,842,814	31,592,953
生活福祉 総務課	国庫支出金 国庫負担金 民生費国庫負担金	7,843,756	7,813,143	7,811,371
	国庫支出金 国庫補助金 民生費国庫補助金	32,371	30,204	3,061,315
	国庫支出金 国庫委託金 民生費国庫委託金	2,651	145	2,515
	その他の歳入	136,951	104,529	106,597
	合計	8,015,729	7,948,021	10,981,798
生活福祉 支援課	—	—	—	—
	合計	—	—	—
福祉相談 支援課	分担金及び負担金 負担金 民生費負担金	—	32,089	29,796
	国庫支出金 国庫負担金 民生費国庫負担金	—	61,023	42,895
	国庫支出金 国庫補助金 民生費国庫補助金	—	15,111	173,607
	府支出金 府補助金 民生費府補助金	—	1,165	1,159
	その他の歳入	—	73	7
	合計	—	109,460	247,463
福祉相談支 援課 (介護保険 特別会計)	諸収入	—	20	3
	合計	—	20	3

障がい福祉課	分担金及び負担金 負担金 民生費負担金	103	68	38
	使用料及び手数料 手数料 民生手数料	162	129	130
	国庫支出金 国庫負担金 民生費国庫負担金	3,662,000	3,945,339	4,160,563
	国庫支出金 国庫補助金 民生費国庫補助金	219,661	237,808	213,037
	国庫支出金 国庫委託金 民生費国庫委託金	1,656	1,685	1,750
	府支出金 府負担金 民生費府負担金	1,753,410	1,815,850	1,926,307
	府支出金 府補助金 民生費府補助金	101,486	94,388	476,856
	府支出金 府交付金 民生費府交付金	4,378	2,929	4,876
	その他の歳入	4,690	1,303	34,867
	合計	5,747,547	6,099,499	6,818,424

(注1) 国民健康保険課は令和元年8月に、国民健康保険課と医療給付課を統合しており、令和元年度の決算については、国民健康保険課分と医療給付課分の合計である。

(注2) 国民健康保険課（国民健康保険特別会計）については、他課執行分を含む。

(注3) 生活福祉総務課について、令和3年度より非課税世帯等給付金を支給開始した。非課税世帯等給付金を含む歳入合計額は、10,981,798千円である。

(注4) 福祉相談支援課は令和元年8月に、長寿介護課の一部、生活福祉支援課の一部及び障がい福祉課の一部を統合して発足しており、令和元年度の決算については、長寿介護課分、生活福祉支援課分及び障がい福祉課分に包含されている。

(出所：市提出資料を基に監査人作成)

また、国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課の歳出決算額の過去年間の推移は、図表99のとおりである。

図表 99 歳出の推移（令和元年度～令和3年度）

（単位：千円）

課名	款項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
国民健康 保険課	総務費 総務管理費 共通物品費	44	55	-
	民生費 社会福祉費 社会福祉総務費	7,606,783	7,723,862	7,923,400
	民生費 社会福祉費 障がい者福祉費	859,577	756,436	-
	民生費 社会福祉費 高齢者福祉費	98,205	84,894	-
	合計	8,564,608	8,565,247	7,923,400
国民健康 保険課 (国民健康 保険特別 会計)	総務費	510,657	461,344	401,598
	保険給付費	26,250,011	24,694,380	25,945,797
	共同事業拠出金	4	4	1
	保健事業費	377,265	264,293	296,334
	国民健康保険事業費 納付金	9,693,663	9,670,573	9,983,330
	その他の歳出	34,842	87,184	74,316
	合計	36,866,442	35,177,778	36,701,376
国民健康 保険課 (後期高齢 者医療特 別会計)	総務費	161,380	144,038	111,034
	後期高齢者医療広域 連合納付金	5,858,357	6,344,849	6,383,355
	その他の歳出	1,964	4,387	4,147
	合計	6,021,700	6,493,274	6,498,536
長寿介護 課	民生費 社会福祉費 社会福祉総務費	3,979,261	4,262,855	4,496,180
	民生費 社会福祉費 障がい者福祉費	1,327	-	-
	民生費 社会福祉費 高齢者福祉費	1,302,443	1,241,739	1,204,719
	民生費 社会福祉費 高齢者福祉施設費	328,560	298,808	371,466
	合計	5,611,591	5,803,402	6,072,364
長寿介護 課	総務費	543,932	498,738	504,817
	保険給付費	23,737,174	25,190,780	26,468,459
	地域支援事業費	1,954,089	1,349,648	1,349,585

(介護保険特別会計)	基金積立金	1,022,857	1,176,733	797,964
	その他の歳出	106,083	521,329	1,075,673
	合計	27,364,135	28,737,227	30,196,497
生活福祉総務課	総務費 総務管理費 共通物品費	477	658	624
	民生費 社会福祉費 社会福祉総務費	75,196	33,194	3,506,821
	民生費 生活保護費 生活保護総務費	82,470	100,306	79,776
	民生費 生活保護費 扶助費	10,265,604	10,094,629	10,415,498
	合計	10,423,746	10,228,786	14,002,720
生活福祉支援課	—	—	—	—
	合計	—	—	—
福祉相談支援課	総務費 総務管理費 共通物品費	—	33	7
	民生費 社会福祉費 社会福祉総務費	—	94,333	209,497
	民生費 社会福祉費 障がい者福祉費	—	107,914	103,614
	民生費 社会福祉費 高齢者福祉費	—	82,946	83,199
	合計	—	285,226	396,317
福祉相談支援課 (介護保険特別会計)	地域支援事業費	—	449,707	454,437
	合計	—	449,707	454,437
障がい福祉課	総務費 総務管理費 共通物品費	372	379	431
	民生費 社会福祉費 社会福祉施設費	103,913	103,739	103,427
	民生費 社会福祉費 障がい者福祉費	8,217,155	8,456,250	9,524,387
	民生費 社会福祉費 高齢者福祉費	—	—	10,428
	合計	8,321,440	8,560,368	9,638,673

- (注1) 国民健康保険課は令和元年8月に、国民健康保険課と医療給付課を統合しており、令和元年度の決算については、国民健康保険課分と医療給付課分の合計である。
- (注2) 国民健康保険課（国民健康保険特別会計）については、他課執行分を含む。
- (注3) 生活福祉総務課について、令和3年度より非課税世帯等給付金を支給開始した。非課税世帯等給付金を含む歳出合計額は、14,002,720千円である。
- (注4) 福祉相談支援課は令和元年8月に、長寿介護課の一部、生活福祉支援課の一部及び障がい福祉課の一部を統合して発足しており、令和元年度の決算については、長寿介護課分、生活福祉支援課分及び障がい福祉課分に包含されている。
- (注5) 長寿介護課（介護保険特別会計）については、福祉相談支援課以外の他課執行分を含む。）

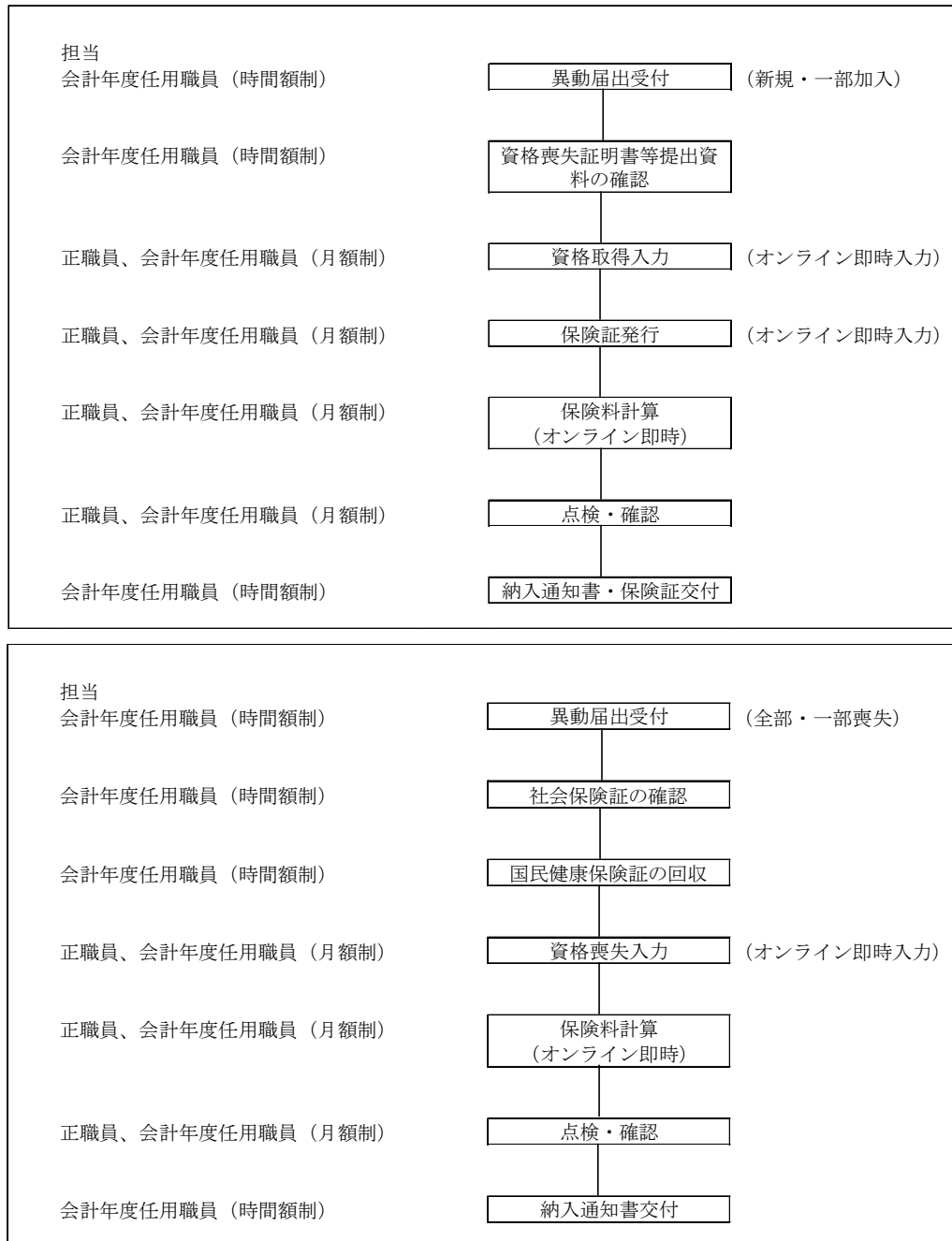
(出所：市提出資料を基に監査人作成)

⑤ 主な業務のフロー

・国民健康保険課

国民健康保険加入・喪失の窓口業務フローは、図表 100 のとおりである。

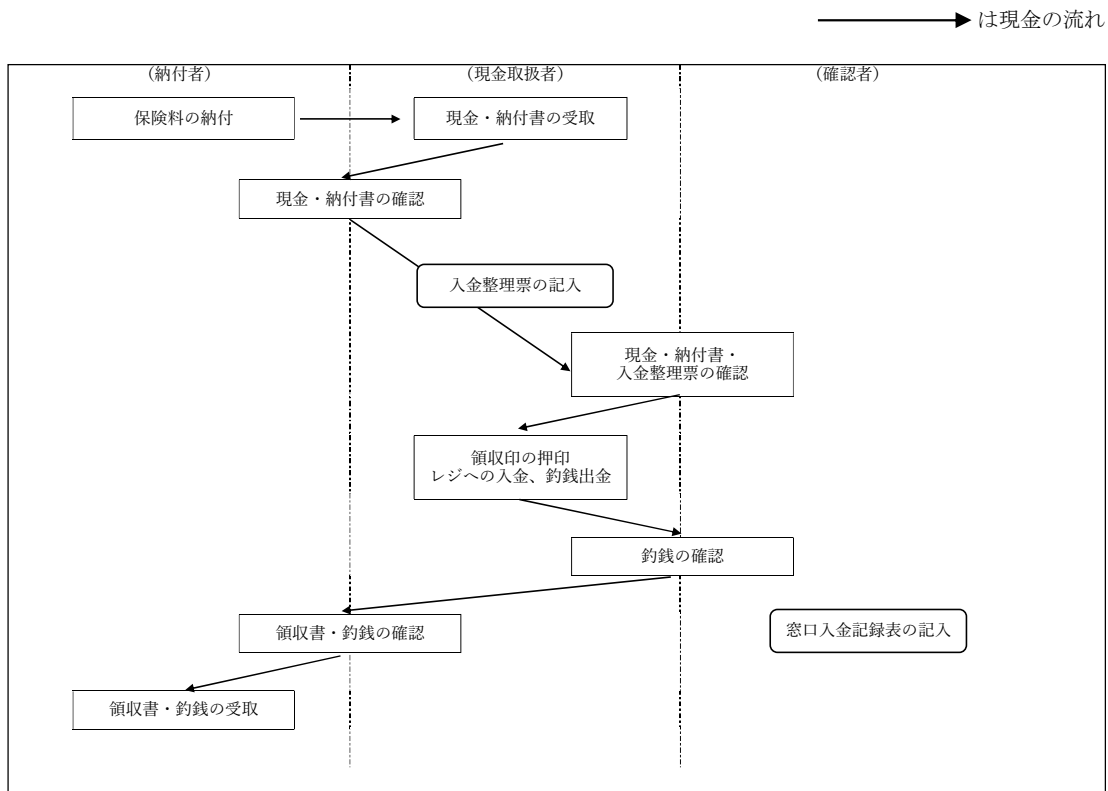
図表 100 国民健康保険加入（上）喪失（下）の窓口業務フローチャート



(出所：市提出資料)

国民健康保険料の納付の窓口業務フローは、図表 101 のとおりである。

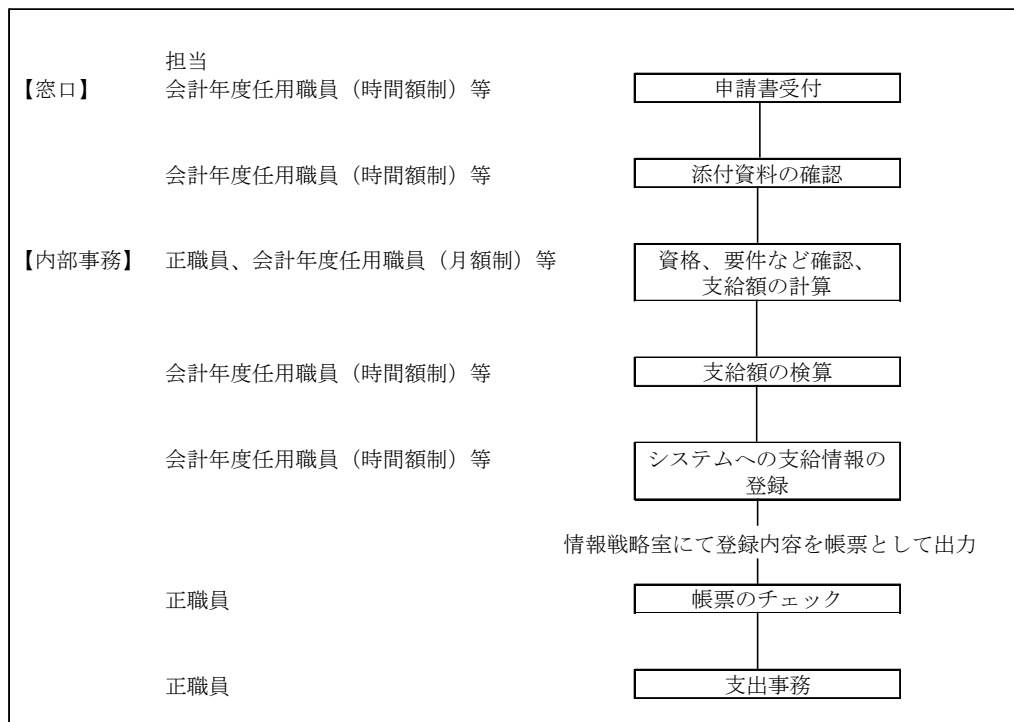
図表 101 国民健康保険料の納付の窓口業務フローチャート



(出所：市提出資料)

国民健康保険の給付の窓口業務フローは、図表 102 のとおりである。

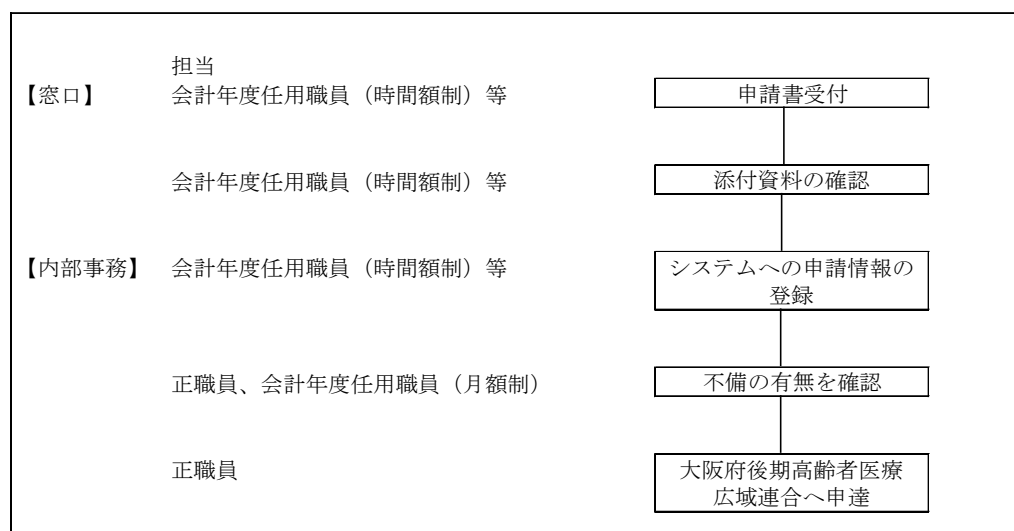
図表 102 国民健康保険の給付の窓口業務フローチャート



(出所：市提出資料)

後期高齢者医療の窓口業務フローは、図表 103 のとおりである。

図表 103 後期高齢者医療の窓口業務フローチャート



(出所：市提出資料)



・長寿介護課

長寿介護課における健幸パスポート発行の業務フローは、図表 104 のとおりである。

図表 104 健幸パスポート発行のフローチャート

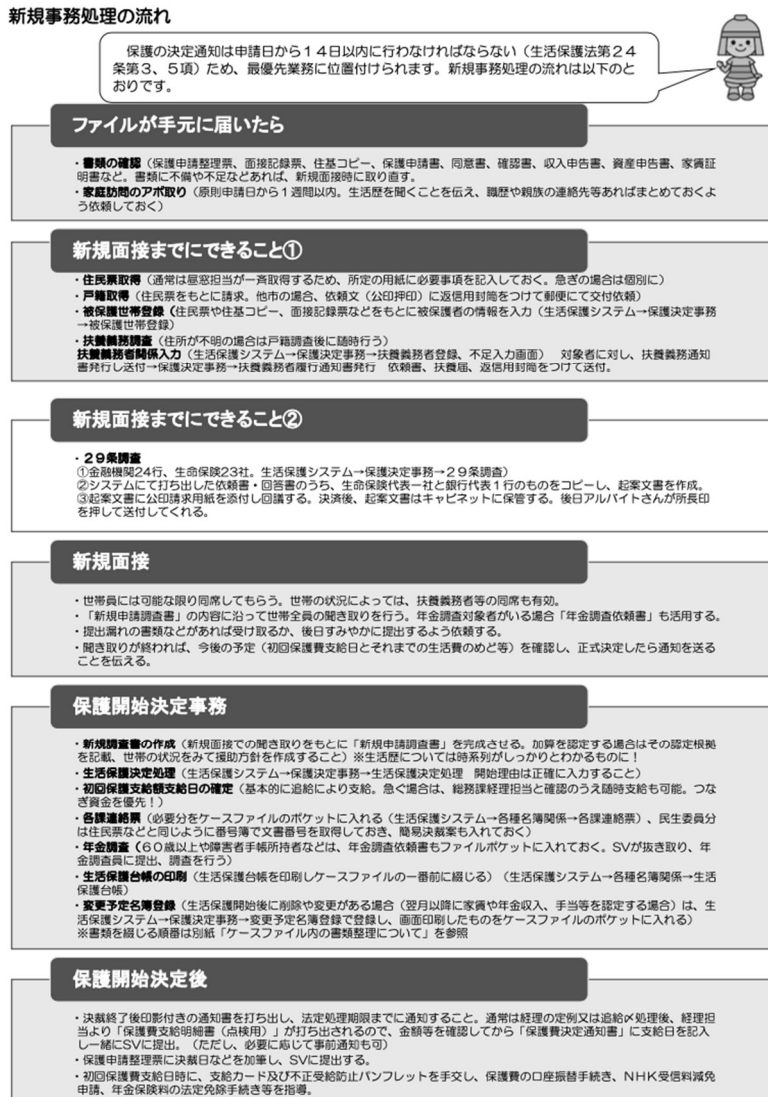
健幸パスポートの発行	
(1) 業務内容	市が指定する各種事業に参加することで、「健幸パスポート」にスタンプを押印してポイントを増やす。貯まったポイントで記念品との交換や寄付ができる。
(2) 業務フロー	
ア 参加申込	健幸パスポート申請書を市に提出する。市は、参加の申込みがあったときは、その内容を確認の上、適切であると認めた場合に、健幸パスポートを申込者に交付する。
イ 再発行	再発行は、紛失又は破損した場合に限り行うものとし、再交付時に再度、申請書を提出する。
ウ 記念品交換および寄付申請	参加者がポイントを増やし、一定ポイントに到達した場合、記念品との交換、民間保育園等への寄付又はその双方を選択できる。また、記念品との交換又は民間保育園等への寄付を希望する場合、健幸ポイント記念品交換・寄付申請書を市に提出する。
エ 寄付	寄付金を受領し、活用を希望する民間保育園等の施設長は、健幸ポイント事業寄付金活用登録申請書を市に提出する。参加者からの申請及び委任に基づき、健幸ポイント事業寄付金決定通知書により民間保育園等に通知し、参加者が選択する民間保育園等の指定口座に振込む。
オ 寄付金活用報告書	寄付金を受領した民間保育園等は、健幸ポイント事業の実施年度の翌年度の9月末までに健幸ポイント事業寄付金活用報告書を市に提出する。

(出所：市提出資料)

・生活福祉支援課

生活福祉支援課における保護開始決定に係る業務フローは、図表 105 のとおりである。

図表 105 保護開始決定に係るフローチャート

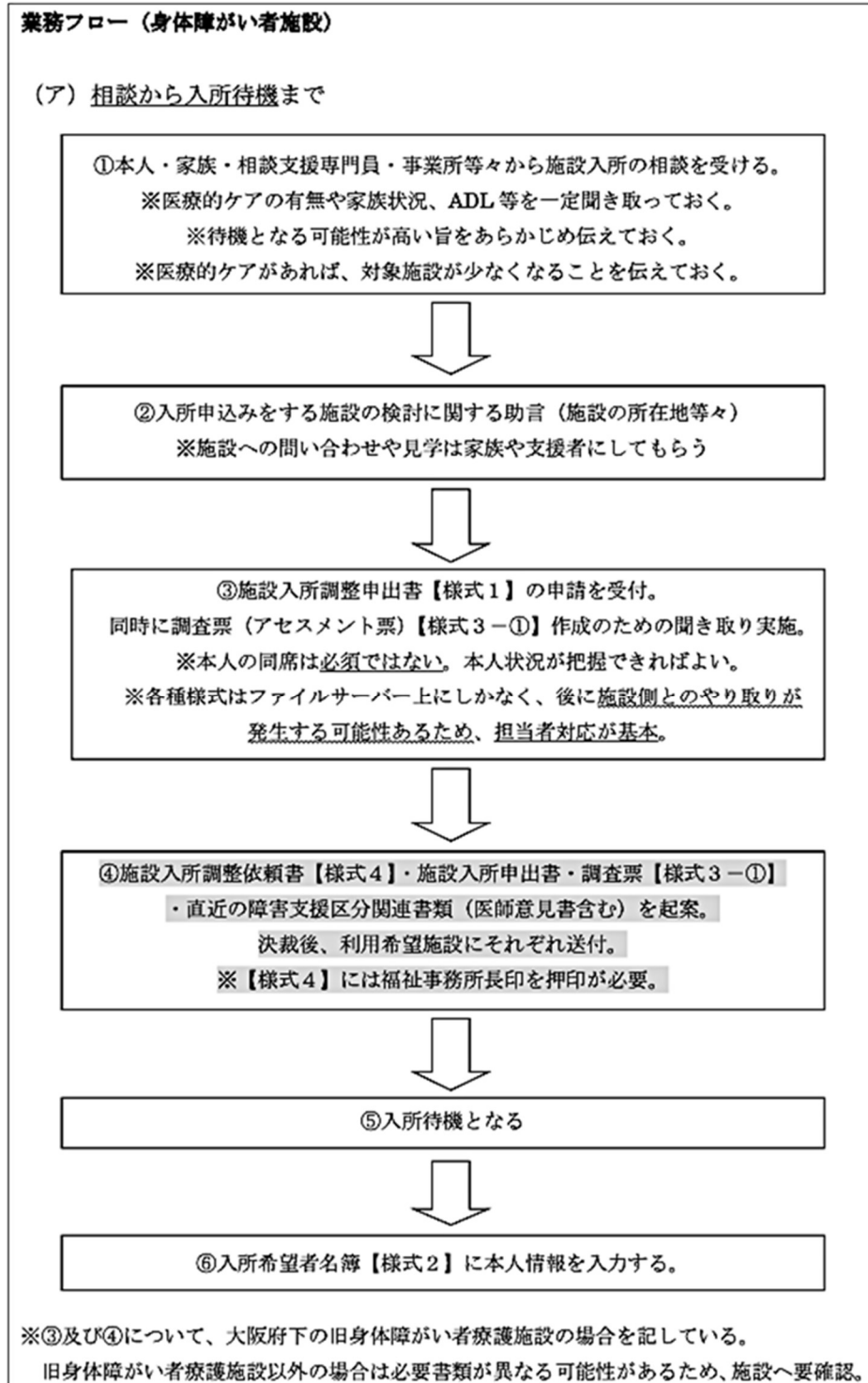


（出所：市提出資料）

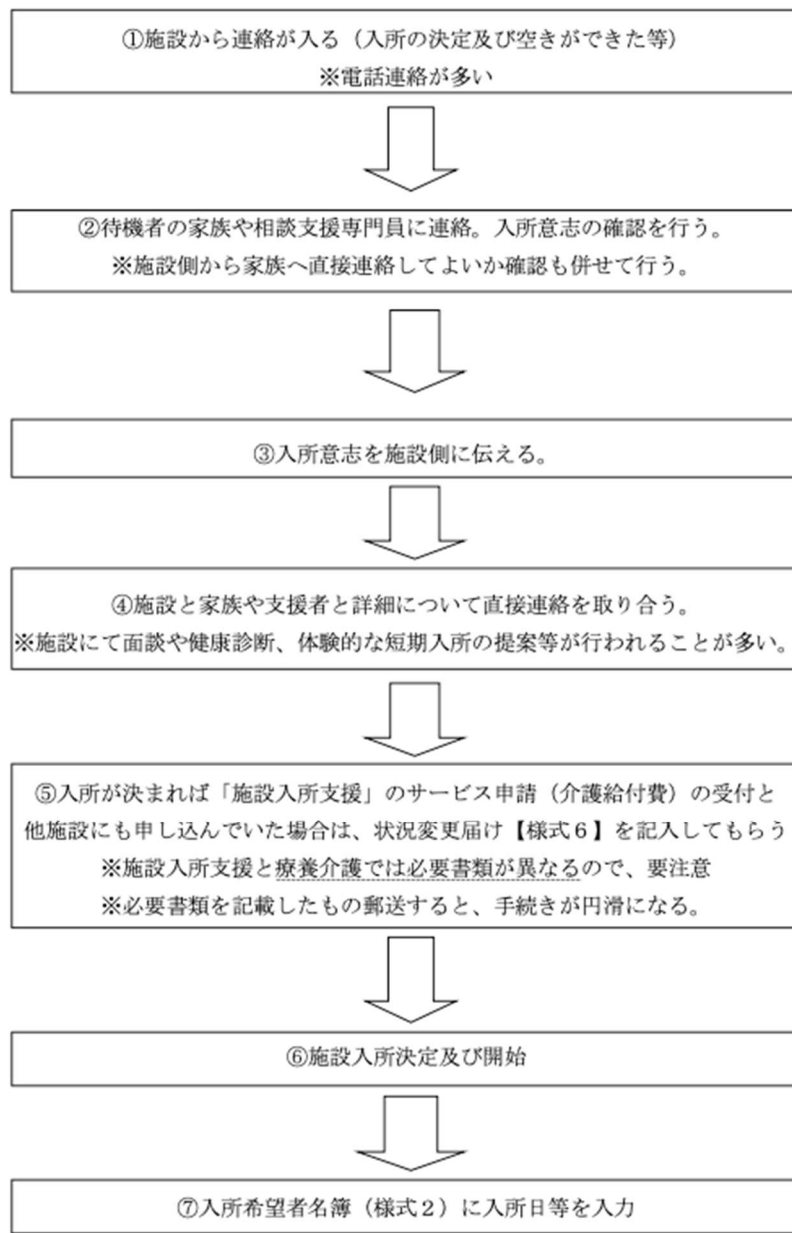
・福祉相談支援課

福祉相談支援課における身体障がい者施設入所支援に係る業務フローは、図表 106 のとおりである。

図表 106 身体障がい者施設入所支援に係るフローチャート



(イ) 入所待機から入所まで



(出所：市提出資料)

## (2) 実施手続

1. 国民健康保険課・長寿介護課・生活福祉総務課・生活福祉支援課・福祉相談支援課・障がい福祉課における業務や管理について担当者へのヒアリング
2. 業務の流れについての関連法令及び決裁文書等の閲覧
3. 窓口業務の現場視察
4. 現金や郵便切手の現物管理状況のヒアリング

## (3) 結果及び意見

### 3-① 国民健康保険の本人確認の不備について（結果）（国民健康保険課）

令和4年3月に実施された国民健康保険加入の窓口業務は262件であった。このうち、3月1日から3月10日に実施された46件について監査人が手続の状況の検討を行った。この結果、下記の不備があった。

国民健康保険異動届を確認したところ、委任状のない親族が届出人である申請書類があり、「本人が入院中のため委任状不可」と記載されていた。また、資格取得を証する書類として添付されていた本人の「健康保険資格喪失証明書」が、本人の住所宛ではなく、届出人である親族の住所宛に送られたものであった。

監査人がその顛末を確認したところ、別世帯の親族が届出人となり申請する場合は、委任状の提出が必要となる。しかしながら本件は、本人が入院中のため委任状の提出が不可能な状況であった。そのため、市は届出に必要となる本人の資格確認書類について、本人宛に発行された「健康保険資格喪失証明書」が提出されたことにより、資格取得要件を確認したとのことである。以上から、本人が委任状を提出できない状況にあったが、資格取得の要件を確認したことから、被保険者証については本人に安全かつ確実に到達するよう住民票の住所へ簡易書留郵便により送付することを前提に受付を行ったとしている。

本件は、資格取得を証する書類が本人の住所に送られたものではなく、委任状がないことから本人が当該申請に関わった形跡が希薄である。委任状が提出できない状況という例外的な事案ではあるが、国民健康保険の資格の不正取得を防ぐ上で、本人確認は重要な手続きであることから、本人の入院先へ電話するなどの確認を実施すべきであった。

国民健康保険の資格取得の本人確認は不正取得を防ぐうえで重要な手続であり、不備がないよう徹底して実施すべきである。

### 3-② 健幸ポイント事業の健幸ポイント記念品交換券の保管方法について（結果）（長寿介護課）

市では、介護保険法に基づく介護予防事業の一つとして、市民の介護予防や健康づくりを推進するため、健幸ポイント事業を実施している。65歳以上の市民が市の指定する各種事業への参加に応じて、一定のポイントを集めた場合に、各種記念品等との交換ができ、その一つに「健幸ポイント記念品交換券」がある。健幸ポイント記念品交換券は、1枚につき500

円相当の記念品との交換が可能であり、ここでの記念品とは予め指定された社会福祉サービスを行う事業者の製品である。

健幸ポイント記念品交換券は一種の金券に相当するが、監査人が保管状況を現場で確認したところ、未使用の健幸ポイント記念品交換券の在庫は長寿介護課の職員であれば誰でも入室可能な施錠できる倉庫に保管されていた。不適切な使用がなされうる状況をなくするため、今後は金品同様に鍵のある金庫で保管する必要がある。

### 3-③ 健幸ポイント記念品交換券に係る在庫記録簿について（結果）（長寿介護課）

3-②で述べたように、健幸ポイント記念品交換券は一種の金券に相当し、1冊につき50枚綴りであり、1枚につき1つの固有番号が予め印刷される形で連番管理されている。この場合、在庫数の記録簿には冊数だけでなく番号も記録することが必要となる。

しかし、健幸ポイント記念品交換券の現物と在庫数の記録簿である「(倉庫にある)健幸ポイント記念品在庫数：記念品交換券」の一致を確認したところ、その記録簿の一部について冊数は記録されていたものの、番号記録がなされていない状態であった。今後は、「(倉庫にある)健幸ポイント記念品在庫数：記念品交換券」には冊数とともに番号も記録する必要がある。

### 3-④ 「金庫内現金残高表」による現金実査時の照合の証跡について（結果）（生活福祉総務課）

生活保護の被保護者へ支給する保護費は原則銀行振込であるが、市は被保護者の事情を勘案してやむを得ない場合に限り現金で支給することができる。この現金については生活福祉総務課が管理しており、毎日決まった時間に、保管しているべき金額と現物の一致を確認し、その金額を「金庫内現金残高表」に記録しているとのことである。

監査人が「金庫内現金残高表」を閲覧したところ、確認行為の証跡として確認実施済みの印や確認者名が残されておらず、第三者が事後に「金庫内現金残高表」を閲覧しても、現物照合を行ったことや確認者が明瞭でない状況となっている。保管している現金は高額であり、過不足なく現金があることを確かめた事実を第三者にも担保するために、実施した証跡（時刻明記に代替することも可）と確認者名を「金庫内現金残高表」に残す運用とすべきである。

### 3-⑤ 国民健康保険加入の窓口業務における手続について（意見）（国民健康保険課）

3-①に記載した検討の結果、以下の確認漏れがあった。

国民健康保険異動届に資格取得を確認した書類名の記載がなく、書類も添付されていないものがあるため、監査人がその顛末を確認したところ、長い間加入の届出が遅れ、申請時に資格取得日の確認ができなくなっている場合には、保険料の賦課決定の期間制限である2年まで遡って資格取得させることがあるという。

国民健康保険異動届の備考欄には「2年遡及」との記載があったが、国民健康保険異動届のチェック欄で、「その他の取得」をチェックすることとなるところ、そのチェックがなされていなかった。より慎重に窓口業務を行うよう注意をされたい。

### 3-⑥ 国民健康保険高額療養費支給申請における消滅時効の更新（中断）の適用について （意見）（国民健康保険課）

同一月内に保険医療機関等で支払った保険診療の一部負担金が自己負担限度額を超えた場合、市への申請により、超えた金額が高額療養費として、国民健康保険に加入している世帯主に支給（償還払）される。高額療養費の支給が見込まれる国民健康保険に加入している世帯主には、診療月から約4ヶ月後に市から「国民健康保険高額療養費支給申請書兼請求書」が送付されることとなっている。

令和4年3月処理分は約800件あったが、このうち128件について手続の状況の検討を行った。この結果、下記の申請が同一の国民健康保険の加入している世帯主からあり、支給処理されていた。

- ・申請日：令和4年2月15日
- ・診療年月：令和2年1月、令和2年3月～6月、令和2年11月・12月、令和3年2月、令和3年4月～6月、令和3年8月～10月

高額療養費の支給を受ける権利に係る消滅時効は、国民健康保険法第110条第1項において2年と規定されている。したがって、原則として高額療養費制度の支給申請の期限は、診療を受けた月の翌月の初日から2年となる。このため、令和2年1月診療分についての申請期限は、令和4年1月末までであり、高額療養費の支給を受ける権利は消滅時効であるため、原則として、市は支給を行う義務はないと考えられる。

しかし、厚生労働省保険局総務課長からの通達「老人医療の高額医療費に係る消滅時効の取扱いについて」では高額療養費に係る消滅時効について、以下のような考え方を示している。

民法第147条第3号においては、時効の中断事由として承認が規定されているが、一般に同号の承認については、

- ① 時効の利益を受ける当事者が、時効によって権利を失う者に対して、その権利の存在することを知っている旨を表示すること
- ② 承認の法律上の性質は、いわゆる観念の通知であり、時効を中断しようとする効果意思は必要ではない。承認には特別の方式は必要なく、その権利の存在を認識して、その認識を表示したと認めることのできる行為はすべて承認となると解されている。

現在、高額医療費の支給対象となる者に対して実施している該当通知のうち、市町村が高額医療費の支給対象となる者の有する高額医療費を受ける権利の存在を認識し、その認識を表示したものであると認められるものは、時効の中断事由たる承認に該当するものである。

## 2 具体的な高額医療費の時効の取扱いについて

高額医療費の支給を受ける権利に係る消滅時効は、2年であるが、高額医療費の支給対象となる者に対して実施している該当通知のうち、市町村が、高額医療費の支給対象となる者の有する高額医療費を受ける権利の存在を認識し、その認識を表示したものであると認められるものは、高額医療費の時効が中断しているもとの取扱うこととしたこと。

時効中断の効力が生じる該当通知は、市町村が、老人医療の対象者に対して送付した通知文書のうち該当通知に当たるもの、すなわち、特定の個人に対して、当該特定の個人に係る高額医療費を受ける具体的な権利が存在する旨を表示する行為であると認められるものは、時効の中断事由たる承認に該当するものであること。

なお、該当する診療年月や金額の表示がない場合でも、権利の存在の認識を表示したものと解し得ること。

また、この場合の時効中断後の新たな2年の消滅時効の起算日については、該当通知が高額医療費の支給対象となる者に到達した日の翌日から起算されるものであること。

この考え方によると、令和2年1月診療分の「国民健康保険高額療養費支給申請書兼請求書」は、令和2年5月に国民健康保険の加入している世帯主に送付され、時効の更新（中断）が生じており、消滅時効は令和4年5月となる。

以上のように、消滅時効となる国民健康保険高額療養費支給申請について、消滅時効の更新（中断）を適用していたが、決裁文書等に特段の記載はされていなかった。消滅時効の判断を適切に行うためにも消滅時効の更新（中断）を適用する旨を明記して決裁を行うことが望ましい。

### 3-⑦ 国民健康保険高額療養費支給申請における申請者の確認について（意見）（国民健康保険課）

「国民健康保険高額療養費支給申請書兼請求書」は、国民健康保険の加入している世帯主に送付され、通常はその世帯主が申請者となる。しかし、世帯主以外の者が申請者となる場合は、世帯主が委任者となり、「国民健康保険高額療養費支給申請書兼請求書」の下部の委任状欄に受任者氏名を記載することとなる。

国民健康保険高額療養費支給申請について手続の状況を検討した128件のうち、世帯主以外の者が申請者となっているにもかかわらず、「国民健康保険高額療養費支給申請書兼請求書」の委任状欄に記載がなく、このほかにも特段の記載がないものが1件あった。これに



については、申請対象の診療年月であった令和3年10月には、世帯主は存命であったが、その後死亡し、申請時の令和4年2月においては、新しい世帯主が申請者であったことが判明したとのことである。

国民健康保険高額療養費の支給に特段の問題はないが、決裁を受けるにあたっては、世帯主が変更となった旨を「国民健康保険高額療養費支給申請書兼請求書」に明記しておくべきであった。

### 3-⑧ 葬祭費支給申請における申請者の確認について（意見）（国民健康保険課）

後期高齢者医療制度の被保険者が死亡した場合、葬祭費として5万円が支給される。申請者は葬祭を行った人であり、申請者を確認できる領収書（紛失時は支払済証明書でも可）を添付して、市を窓口として大阪府後期高齢者医療広域連合に対して「葬祭費支給申請書」にて申請を行う。なお、申請者以外の者が葬祭費の受取人となる場合は、申請者が委任者となり、「葬祭費支給申請書」の下部の委任状欄に受任者氏名を記載することとなる。

後期高齢者医療制度の葬祭費支給申請についての手続の状況については、令和4年3月処理分約300件のうち、33件について検討を行った。このうち、「葬祭費支給申請書」に記載された申請者が、申請者を確認できる領収書の宛名と異なる場合で、「葬祭費支給申請書」の委任状欄に記載がなく、このほかにも特段の記載がないものが1件あった。これについては、故人の登記事項証明書が添付されており、葬儀費用の領収書の宛名の者は、故人の成年後見人であることが判明した。

葬祭費の支給に特段の問題はないが、葬儀費用の領収書の宛名の者と申請者が異なる旨を「葬祭費支給申請書」に明記しておくべきであった。

### 3-⑨ 各種記念品在庫数に係る各拠点からの月次報告書の書式について（意見）（長寿介護課）

3-②で述べたように、健幸ポイント事業では長寿介護課を含め合計11ヶ所の拠点において各種記念品等との交換をおこなっている。記念品の種類には、Tシャツ、フェイスタオル、体操のDVD、記念品交換券があり、各拠点が毎月末に記念品の在庫数を定形書式である「健幸ポイント事業関係書類受渡書」と題した月次の報告書に記入し長寿介護課に提出している。

監査人がこの書式を確認したところ、月中払出数と月末在庫数の記載欄があるが、月中受入数の記載欄がない状況となっている。なお、月中受入数とは拠点が長寿介護課へ要求した発送数であるが、その発送要求は書面やメールのように記録が残る方法以外、例えば電話による方法も容認されている。

この月次報告書を作成する際に、作成者である各拠点自身が月末在庫数の整合性を確かめられる書式にすれば、作成者自身が確実に整合性を確かめることができ、長寿介護課は10拠点の在庫の整合性を確かめる手続の負担を軽減することが可能になる。そのためには、

「健幸ポイント事業関係書類受渡書」に、月中受入数と前月末在庫数の記載欄を設け、「前月末在庫数＋月中受入数－月中払出数＝当月末在庫数」の計算に間違いがないことを確認できるような書式にすることを検討されたい。

3－⑩ 「金庫内現金残高表」の管理職の承認印について（意見）（生活福祉総務課）

3－④で述べたように「金庫内現金残高表」について、毎月末に管理職複数名が「金庫内現金残高表」に金庫内の管理状況を確認した旨の承認印を残しているが、その際、保管しているべき金額と現物の一致確認をするかどうかは、平時は行わず疑義があるときのみ行う運用となっている。

経理担当の職員は毎日一致確認を実施しているが、一致確認を行っているのが当該職員のみであるため、担当者以外の職員が保管しているべき金額と現物の一致確認を定期的に行うことにしたうえで、一致確認する役割をどの管理職が負うのか、月ごとに当番制にするのかなども含めて、決めておくことが望ましい。

以上