

令和4年度 包括外部監査措置結果報告書

＜監査テーマ＞

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

監査テーマ	令和4年度	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
-------	-------	-------------------------------

No.	1
-----	---

項目	大分類	監査の結果及び意見(総論)		
	中分類	窓口業務全体		
	小分類	0-① 窓口業務改革に向けた業務の標準化について		
所管部課		総務部 税制課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>国が推進す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である標準化・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。</p> <p>今後、国の推進する取組に対し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、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。</p>		
報告書該当ページ	P.62			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>国の推進する自治体DX計画や税システム標準化について、国が期限と定める令和7年度中の移行を目指し、現在取り組んでいるところです。これまで独自で作成していたマニュアル等については、今後国の示す内容に準拠することとなり、令和5年に更新される各種仕様の第3版を待つ状況にあります。</p> <p>国や地方税共同機構の方針を注視し、後戻りがないように順次進めるとともに、業務フロー等の様式についても国の提示様式を参考に統一化・標準化を図ってまいります。</p> <p>また、各所属の内部で使用する書類等については、統一化を基本としながらも、業務の効率化を勘案し各所属の実情に合ったものとするよう対応してまいります。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年3月29日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(総論)		
	中分類	窓口業務全体		
	小分類	0-① 窓口業務改革に向けた業務の標準化について		
所管部課		市民生活環境部 市民生活相談課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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が業務の標準化であるが、監査人が確認したところ、多くの事務手続きにおいて標準化・共通化を意識した取組が進んでいない。</p> <p>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、各部署や担当者が任意で作成しているものも多く見られた。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。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実働の大半を占める窓口業務の改善にも役だつものになると考えられる。</p> <p>監査人が作成した業務フロー図等は、市が今後、業務の標準化に向けた取り組みを進めていく上での参考にされたい。</p>		
報告書該当ページ	P.62			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>市民からの相談に係る業務について、総務省の「自治体クラウド開発実証調査研究報告書」に掲載されている「業務改革結果フロー図」や、監査人が作成した「市民相談等に係る業務フロー」を参考に業務フロー図を作成した。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年6月7日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(総論)		
	中分類	窓口業務全体		
	小分類	0-① 窓口業務改革に向けた業務の標準化について		
所管部課		市民生活環境部 斎園課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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が業務の標準化であるが、監査人が確認したところ、多くの事務手続において標準化・共通化を意識した取組が進んでいない。</p> <p>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も多く見られた。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。</p> <p>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実働の大半を占める窓口業務の改善にも役だつものになると考えられる。</p> <p>監査人が作成した業務フロー図については、市が今後、業務の標準化に向けた取組みを進めていく上での参考にされたい。</p>		
報告書該当ページ	P.62	<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>市営葬儀に係る業務について、総務省の「自治体クラウド開発実証調査研究報告書」に掲載されている「業務改革結果フロー図」や、監査人が作成した「市営葬儀に係る業務のフロー」を参考に業務フロー図を作成した。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年5月22日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(総論)		
	中分類	窓口業務全体		
	小分類	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		
所管部課		総合戦略部 みらい創生室	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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。</p> <p>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ため、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。</p> <p>総合窓口の設置については、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。また、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。</p>		
報告書該当ページ	P.64			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>本市の窓口業務については、税関係での公権力の行使に係る業務や福祉関係の支給決定に係る業務など、正職員が担うことが適切と判断される業務も多く残る中で、必ずしも正職員でなくても処理が可能な業務については、会計年度任用職員を活用しています。本監査で示された業務量調査の結果によると、窓口業務における会計年度任用職員の従事時間は全体の約48%を占めています。</p> <p>現在、窓口業務については、正職員と会計年度任用職員が一連の対応を行うことで、業務の繁閑や突発的な事案に対処できる、柔軟で効率的な運営体制を構築しているところ。監査人の意見にあるとおり、会計年度任用職員が従事する業務を民間委託した場合、コスト面のメリットがないため、民間委託については現時点で検討する必要はないと考えますが、引き続き、必ずしも正職員でなくても処理が可能な業務の精査と会計年度任用職員の更なる活用について検討していきます。</p> <p>現在、各窓口で受付した際には、必要に応じて、他の窓口での手続を案内する対応を行っています。総合窓口では市民が1つの窓口で必要な手続きを完結できる一方、一人当たりの処理時間が長くなることから、本市のように窓口来庁者の多い自治体では、待ち時間が長くなる懸念があります。このため、総合窓口の設置については、市民の利便性の向上につながるか慎重に検討すべきと考えています。</p> <p>また、総合窓口の設置に当たっては、監査人のご指摘のとおり大幅なレイアウト変更が必要になると想定され、他市では新庁舎建設等に合わせて導入を検討することが多いとされています。</p> <p>本市においては、案内サインの充実、待合スペースの拡充、来庁者導線の改善等を目的として、令和元年に1階窓口の大規模なレイアウト変更を行ったところであり、今回の監査結果を参考に、各課においてご提案いただいた業務フロー作成などにより業務改善に取り組む中で、市民サービスの向上に努めていきます。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年6月30日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(総論)		
	中分類	窓口業務全体		
	小分類	0-③ 内部統制の導入に向けた検討について		
所管部課		総務部 法務ガバナンス室	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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」に従って定例公表して、一定の効果が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。地方自治体においては令和2年4月の地方自治法改正により導入された。</p> <p>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。」と定義されている。</p> <p>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、それ以外の市においては任意とされているが、府内でも導入されている自治体が複数ある。市においてもBPRや自治体DX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。</p>		
報告書該当ページ	P.69			
措置(対応)の状況		<input type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input checked="" type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>地方自治法に規定されている内部統制に関する方針や体制については、本市では現時点で策定及び導入はしていないが、法の趣旨や制度の目的である、業務の効率的かつ効果的な遂行、業務に関わる法令等の遵守、財務報告等の信頼性の確保、資産の保全については、従前より、各所管課における事務処理マニュアルの作成やルールを整備をはじめとし、公正な職務の執行の確保等に関する条例や内部通報制度の運用、会計事務に関する月例の点検、事務処理ミス等が発生した場合の対応といった様々なコンプライアンスに関する取組、さらには法務やコンプライアンスに関する研修などを通じて、リスク管理に取り組んできている。</p> <p>また、昨年度中は、内部統制制度の導入自治体の取組の調査・研究を行ってきたところであり、今後も引き続き内部統制制度を含めた本市の業務上のリスク管理に必要な手法について検討を行っていく。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日				

項目	大分類	監査の結果及び意見(総論)		
	中分類	窓口業務全体		
	小分類	0-④ 改善状況の見える化等PDCAサイクルによる窓口業務改善の推進について		
所管部課		市民生活環境部 市民生活相談課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>市民からの相談や問い合わせ、苦情などへの対応については、市民生活相談課で「市民の声」として冊子にまとめているが、数値としての公表のみで、具体的な事例は公表されていない。</p> <p>具体的な改善状況について、冊子「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」を図ることで、市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。</p> <p>この取組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、PDCAサイクルを動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。</p>		
報告書該当ページ	P.73			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>今後、年に一度作成している冊子「市民の声」の中で、プライバシー等に配慮しつつ、改善事例を掲載していく方針とした。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年6月7日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(総論)		
	中分類	窓口業務全体		
	小分類	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		
所管部課		総務部 法務ガバナンス室	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>窓口業務改革に向けた取組みにおいては内部統制の導入を行うことが効率的であり、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。</p>		
報告書該当ページ	P.77			
措置(対応)の状況		<input type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input checked="" type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>地方自治法に規定されている内部統制に関する方針や体制については、本市では現時点で策定及び導入はしていないが、法の趣旨や制度の目的である、業務の効率的かつ効果的な遂行、業務に関わる法令等の遵守、財務報告等の信頼性の確保、資産の保全については、従前より、各所管課における事務処理マニュアルの作成やルールの整備をはじめとし、公正な職務の執行の確保等に関する条例や内部通報制度の運用、会計事務に関する月例の点検、事務処理ミス等が発生した場合の対応といった様々なコンプライアンスに関する取組、さらには法務やコンプライアンスに関する研修などを通じて、リスク管理に取り組んできている。</p> <p>また、昨年度中は、内部統制制度の導入自治体の取組の調査・研究を行ってきたところであり、専門家の導入を含め、今後も引き続き内部統制制度を含めた本市の業務上のリスク管理に必要な手法について検討を行っていく。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日				

項目	大分類	監査の結果及び意見(総論)		
	中分類	窓口業務全体		
	小分類	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		
所管部課		健康福祉部 福祉相談支援課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>福祉関連の窓口では現状、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。</p>		
報告書該当ページ	P.77			
措置(対応)の状況		<input type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input checked="" type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>業務の特性上、全ての業務を民間委託することは困難であるが、既にファイナンシャルプランナー等の必要な専門団体と相談に関する委託契約を締結しており、必要な体制整備は図られていると考える。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日				

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	総務部		
	小分類	1-① 郵便切手の管理方法の統一化について(意見)		
所管部課		総務部 税制課・市民税課・資産税課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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。</p>		
報告書該当ページ	P.88			
措置(対応)の状況		<input type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input checked="" type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>各所属で使用する切手の在庫管理は、「いつ、誰が、何のために、どれだけ」の数量を受払ったのかを明確に管理できる切手受払簿にて行っています。また、「歳入・歳出事務の適正管理の徹底(通知)」（高コ158号平成28年3月25日付け）及び、「歳入・歳出に係る会計事務月例点検の実施要領(制定：平成28年3月24日)」に則り、管理職が毎月10日までに前月分の受払について、現品との点検を行い、その結果を所属長に報告しています。</p> <p>今回の「意見」の通り各所属において使用している様式は異なっておりますが、いずれも、「日付、用途、数量、残高、利用者、繰越高」の欄が設けられており、各課の切手の使用実態に合わせ、受払数や残額を効率的かつ確実に点検、管理することに最適な様式としています。</p> <p>要領には切手の管理は各所属に実情に合わせて実施する旨とあることや、項目要件を満たしていれば標準化の観点も満たしていることと考えておりますことから、今後も引き続き、各所属の実情に合わせた様式で適正管理に努めてまいります。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日				

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	総務部		
	小分類	1-② 郵便切手の照合の証跡について(意見)		
所管部課		総務部 市民税課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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。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。</p>		
報告書該当ページ	P.88			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>切手は有価証券に該当しないものの証券自体が特定の金銭的価値を有する「金券」であるという性格に着目し、特別に整理すべき「消耗品」と定めて管理すべきであり、取扱いについては、「歳入・歳出事務の適正管理の徹底(通知)」(高コ158号平成28年3月25日付け)及び、「歳入・歳出に係る会計事務月例点検の実施要領(制定:平成28年3月24日)」に則り、歳入・歳出事務の適正管理の徹底を図っております。</p> <p>今回の「意見」については、「会計事務月例点検シート」において、現品との点検を行い、所属長へ報告をしておりましたので、切手受払簿へ点検実施の証跡が残っておりませんでした。今後は現物照合を行った日付や確認者を記載し適正に管理を行ってまいります。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和4年11月10日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	総務部		
	小分類	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)		
所管部課		総務部 税制課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>監査人が税証明交付申請書を確認したところ、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」であるところ、手数料が400円と記載されているものがあった。当日收受した日計表一覧には正しい金額である600円が記載され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。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。</p>		
報告書該当ページ	P.88			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>今回の事案は、交付担当者が申請書に別担当(証明作成者等)が記入した手数料の誤りに気づき、市民からは正確な手数料を領収しました。しかし混雑による連続した申請があったため、記載訂正をその場で行わず、後に訂正することにしたことで失念していました。交付済の申請書を事後チェックする日計事務においても見過ごしがありました。</p> <p>正確な処理手順を遵守し業務を行うよう、また訂正時は、必ずその時点で作業員間で情報共有や、見え消し訂正を朱書きで行うように、指導を徹底いたしました。さらに日計表の作成にあたり、業務終業の締め時に加えて、日中における時点時点での小計レシートとの突合回数を増やし、申請書の手数料記載誤り等をチェックしやすくするよう改善を図りました。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和4年10月5日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	総務部		
	小分類	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)		
所管部課		総務部 税制課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>監査人が税証明交付申請書を確認したところ、税証明交付申請書には29441～29445と記載され、証明書が5枚発行されているように見えるが、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るものがあつた。税証明交付申請書に、「～」があらかじめ印刷されているため、「～」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。</p>		
報告書該当ページ	P.89			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>新年度の様式からは「～」の表記を削除しました。 令和4年度当時においては様式上「～」を初期印刷しており、記入者も「29441、29445」の意味合いで記入したのですが、誤解が生じないよう「～」でない場合は「、」と表記するようにしました。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年4月1日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	総務部		
	小分類	1-⑤ 窓口業務の電子化に向けた対応について(意見)		
所管部課		総務部 税制課・市民税課・資産税課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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eLTAX(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が、現状では、各地方自治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。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。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ると考え。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。</p>		
報告書該当ページ	P.90			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>国は「自治体DX推進計画」において、情報システムの標準化として、令和7年度末までに、一定国が示す、標準仕様に準拠したシステムへの移行完了を目標として進めており、税務システムがその対象とされています。また、地方公共団体における行政手続きのオンライン化についても情報システムを優先的に整備するよう求められており、税部門ではeLTAXがその対象となっています。</p> <p>本市においては、税証明のコンビニ交付サービスなど、窓口来庁自体が不要となるような取組を進めてきました。税務の窓口手続きのさらなる電子化に向けた対応については、税務システムの標準準拠システムの導入状況や、国や地方税共同機構の窓口業務の電子化の方針を注視し、後戻りがないうように順次進めてまいります。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年3月29日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	市民生活環境部		
	小分類	2-① 印鑑登録証受領書の記載誤りについて(結果)		
所管部課		市民生活環境部 市民課	区分	<input checked="" type="checkbox"/> 結果 <input type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>市民課の窓口で受け付けた印鑑登録証受領書の綴りを保管しているが、申請日付が異なる印鑑登録証受領書が保管されていた。 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。 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。</p>		
報告書該当ページ	P.105			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>各種証明書の請求窓口において、印鑑登録証受領書の日付等、記載内容の確認を徹底するとともに、日計表の集計時にも他の職員が記載内容を再度点検する体制を整備した。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和4年12月16日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	市民生活環境部		
	小分類	2-② 相談者のプライバシーへの配慮について(意見)		
所管部課		市民生活環境部 市民生活相談課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>市民生活相談課における窓口相談について、相談者が重複した場合は、総合センター12階の相談室ブースを利用することになっている。また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。</p> <p>現状、相談者が来訪した場合は、相談内容を確認のうえ、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が、窓口カウンターとソファが近接しており、他の相談者が来訪した場合、相談内容が聞こえてしまう恐れがある。</p> <p>プライバシーに配慮が必要な場合もあるため、相談内容を確認の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。</p>		
報告書該当ページ	P.106			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>窓口のパーテーションに、個室を希望する場合は申し出ていただくよう記載した張り紙を掲示するとともに、相談者が来訪された際に、相談内容を確認する中で、プライバシーへの配慮の希望を確認するよう、課内で周知した。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年2月1日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	市民生活環境部		
	小分類	2-③ 支所における現金の持ち運びについて(意見)		
所管部課		市民生活環境部 市民課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>各支所の窓口で収納された現金は、定期的に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。</p> <p>この点、市は平成26年に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、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、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る。なお、府内の他自治体では、支所から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。</p>		
報告書該当ページ	P.106			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>平成26年度に「市民課・3支所事務改善検討委員会」において、現金の運搬方法等について検討し、全庁的な公金総合保険への加入と、支所の現金についてはタクシー等で運搬することとした。今般、大阪府内市区町村へ現金の運搬方法について照会したところ、支所等出先機関で現金収納業務を行っているという回答があった29団体の内、運送を外部へ委託しているのは3団体で、大半は職員が運搬している状況であった。本市においては、公金総合保険への加入やタクシーの利用など、職員の負担軽減を図る措置も講じていることから、現状の運搬方法を継続するとともに、今後も他市の状況等を注視する。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年4月1日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	市民生活環境部		
	小分類	2-④ 切手受払簿の確認証跡について(意見)		
所管部課		市民生活環境部 市民課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		市民課では、切手の受払いを管理する切手受払簿を作成しているが、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、三箇牧支所及び檜田支所において、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。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になるため、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。		
報告書該当ページ	P.107			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		切手受払簿について、管理者が毎月末に確認したことを証する確認印欄を設けた統一様式を市民課において作成し、令和5年度から使用を開始した。		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年4月14日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	市民生活環境部		
	小分類	2-⑤ 切手受払簿の簡素化及び様式の統一について(意見)		
所管部課		市民生活環境部 市民課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>富田支所においては、区分する必要性が乏しいにも関わらず、戸籍関係、住民基本台帳関係、印鑑登録関係等の使用用途ごとに分けて記載する様式になっていた。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。</p> <p>また、市民課の中でも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はそれぞれが異なる様式を使用していた。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。</p>		
報告書該当ページ	P.107			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		切手受払簿について、使用用途ごとに区分せず簡素化し、市民課内の各支所及び各チームが使用できる統一様式を作成し、令和5年度から使用を開始した。		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年4月14日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	市民生活環境部		
	小分類	2-⑥ 仕様書における成果品の規定について(意見)		
所管部課		市民生活環境部 市民課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>マイナンバーカードの申請受付業務等の窓口業務を委託する契約において、仕様書中に、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。市民課に確認したところ、仕様書の「業務計画」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。</p> <p>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。同時に、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。</p>		
報告書該当ページ	P.108			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		令和5年度のマイナンバーカード関連業務委託契約において、仕様書に委託業務完了時における提出すべき成果品の規定を設けた。		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年4月1日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	市民生活環境部		
	小分類	2-⑦ 書庫における保管書類について(意見)		
所管部課		市民生活環境部 市民課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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。</p> <p>市の文書には保存年限が定められているため、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。</p>		
報告書該当ページ	P.108			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>書庫の保管書類について、文書保存箱の側面に貼られていた保存箱ラベルを全て前面に貼付け、文書の保存年限、保存期間を確認できる状態に改めた。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和4年12月15日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	市民生活環境部		
	小分類	2-⑧ 現金残高の照合証跡について(意見)		
所管部課		市民生活環境部 斎園課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		釣銭金額(15,000円)を確認し、管理者が押印する運用ルールとなっているが、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。確認時に適切に証跡を残すことが望ましい。		
報告書該当ページ	P.109			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		宿日直から引き継いだ使用料や釣銭金額を確認した際、「葬祭センター料金領収書交付簿」の引継者欄及び釣銭金額欄に、確認した箇所全て押印するようにした。		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年1月22日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	3-① 国民健康保険の本人確認の不備について(結果)		
所管部課		健康福祉部 国民健康保険課	区分	<input checked="" type="checkbox"/> 結果 <input type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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。</p> <p>監査人がその顛末を確認したところ、市は本人が委任状を提出できない状況にあったが、「健康保険資格喪失証明書」によって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。</p> <p>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。</p>		
報告書該当ページ	P.134			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>国民健康保険の資格取得の届出において、別世帯の親族が届出人となる場合には委任状の提出を求めており、本人が入院中で委任状の提出ができない場合などは、状況により別の確認手段等により妥当性を判断している。指摘を受けた事案については、本人が入院中のため委任状の提出が不可能な状況であり、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、資格取得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ものである。</p> <p>被保険者証の取り扱いに関しては、その重要性に鑑み、安全で確実な対応を行う必要があることから、委任状の提出ができない場合などは、状況に応じ、別の確認手段等を実施することを徹底する。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年3月29日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	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)		
所管部課		健康福祉部 長寿介護課	区分	<input checked="" type="checkbox"/> 結果 <input type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		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ため、今後は金品同様に金庫で保管する必要がある。		
報告書該当ページ	P.134			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		未使用の健幸ポイント記念品交換券について、不適切な使用がなされうる状況をなくすため、金庫で保管することとした。		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年4月1日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	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)		
所管部課		健康福祉部 長寿介護課	区分	<input checked="" type="checkbox"/> 結果 <input type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		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。		
報告書該当ページ	P.135			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		健幸ポイント記念品交換券について、冊数とともに番号も記録することができるよう記録簿の書式を改め、在庫管理を行うこととした。		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年4月1日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	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)		
所管部課		健康福祉部 生活福祉総務課	区分	<input checked="" type="checkbox"/> 結果 <input type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>生活保護の被保護者へ現金で支給する保護費を、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、その金額を一覧表に記録している。</p> <p>この一覧表には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、第三者が事後にこの表を閲覧しても、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、実施した証跡と確認者名を一覧表に残す運用とすべきである。</p>		
報告書該当ページ	P.135			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>一覧表に確認者欄を設け、その日確認した職員の氏名を記入し、実施した証跡としている。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年3月1日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	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)		
所管部課		健康福祉部 国民健康保険課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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ため、適切なチェックを実施されたい。</p>		
報告書該当ページ	P.135			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>意見を受けた当該届出書については、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おり、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たものであることから、事務処理欄において異動理由は「その他」に該当するため、詳細情報として「2年遡及」と記載したものである。今後の事務処理において「その他」を選択したことが明らかなる場合においても、チェック印の記入を省略しないよう対応する。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年3月29日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	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)		
所管部課		健康福祉部 国民健康保険課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>令和2年1月診療分の高額療養費の支給について、令和4年2月に申請されたものがあつた。高額療養費の支給を受ける権利に係る消滅時効は、原則として、診療を受けた月の翌月の初日から2年であるため、市は支給を行う義務はないと考えられた。</p> <p>国の通達により、「国民健康保険高額療養費支給申請書兼請求書」が送付された月に消滅時効が更新されているという考え方が示されており、本件は、令和2年5月に世帯主に送付され、消滅時効は令和4年5月となる。</p> <p>本件は、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。</p>		
報告書該当ページ	P.136			
措置(対応)の状況		<input type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input checked="" type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>本市では、高額療養費の支給対象となつた全世帯に、原則として診療月の3か月後の月末に「国民健康保険高額療養費支給申請書兼請求書」を送付していることにより、消滅時効は更新されている。そのため診療月の月末から2年3か月を経過していない場合は、すべて支給対象となることから、勧奨通知発送による時効の更新については、特筆すべき内容ではないと判断する。</p> <p>ただし、一部負担金の支払い遅延などにより時効の起算日が受診月以降となるなど、2年3か月を超えて支給対象とする場合は、時効の更新を適用した旨を記載するものとする。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日				

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	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)		
所管部課		健康福祉部 国民健康保険課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>「国民健康保険高額療養費支給申請書兼請求書」は通常、世帯主が申請者となるが、世帯主以外の者が申請者となっているにもかかわらず、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あった。これについては、申請対象の診療年月であった月には世帯主は存命であったが、その後死亡し、申請時においては、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。</p> <p>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。</p>		
報告書該当ページ	P.137			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>死亡等により世帯主(申請者)が勧奨通知送付時とは異なる場合は、「①世帯主変更(同世帯の新世帯主が申請)」「②発送先変更(別世帯相続人が申請)」等を補記するなど、決裁を受けるにあたって説明できるよう対応する。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年3月29日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	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)		
所管部課		健康福祉部 国民健康保険課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>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監査人が検討を行ったところ、「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。</p>		
報告書該当ページ	P.138			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>支給の可否を判断するために、申請書と添付書類等を精査し、一定の推察を必要とする場合には、申請書または添付書類等に整合について補足するための文言を記載する。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年3月29日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	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)		
所管部課		健康福祉部 長寿介護課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		<p>健幸ポイント事業の記念品の在庫数を管理する「健幸ポイント事業関係書類受渡書」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。</p> <p>「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。</p>		
報告書該当ページ	P.138			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		<p>「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、当月末在庫数の計算に間違いがないことを確認できる書式に改めた。</p>		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年4月1日		

項目	大分類	監査の結果及び意見(各論)		
	中分類	健康福祉部		
	小分類	3-⑩「金庫内現金残高表」の管理職の承認印について(意見)		
所管部課		健康福祉部 生活福祉総務課	区分	<input type="checkbox"/> 結果 <input checked="" type="checkbox"/> 意見
結果(指摘)又は意見の内容		生活保護の被保護者へ現金で支給する保護費を記載した一覧表について、毎月末に管理職複数名が一覧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、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、疑義があるときのみ行う運用となっている。毎日一致確認を実施しているのが担当職員のみであるため、担当者以外の職員が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。		
報告書該当ページ	P.139			
措置(対応)の状況		<input checked="" type="checkbox"/> 措置済(対応済) <input type="checkbox"/> 検討中(改善途中) <input type="checkbox"/> 相違 <input type="checkbox"/> 対応困難 <input type="checkbox"/> その他()		
措置(対応)内容		毎日同一人物が全ての種別の金額確認を行っていたものを、複数職員で確認する体制へと変更した。		
措置(対応)済の場合 措置(対応)日		令和5年3月1日		