

大阪市監査委員	森	伊 吹
同	森	恵 一
同	ホンダ	リ エ
同	辻	義 隆

令和 5 年度監査委員監査結果報告の提出について

(内部統制の不備の是正状況のフォローアップ[収入事務に係る内部統制])

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条の規定による監査を実施し、その結果に関する報告を次のとおり決定したので提出する。

第 1 大阪市監査委員監査基準への準拠

内部統制の不備の是正状況のフォローアップ（収入事務に係る内部統制）に対する当該監査は、大阪市監査委員監査基準に準拠して実施した。

第 2 監査の種類

地方自治法第 199 条第 1 項及び第 5 項の規定に基づく財務監査
地方自治法第 199 条第 2 項の規定に基づく行政監査

第 3 監査の対象

1 対象事務

収入事務のうち、次に該当するもの

- ・ 福祉局が制度を所管する国民健康保険と後期高齢者医療保険に関する事務
- ・ 財政局が制度を所管する税務事務のうち市民税に関する事務

なお、収入事務の「収入」とは、調定、納入通知、収納といった一連の行為を総称したものをいう。

2 対象所属

【保険事務】此花区役所、生野区役所、西成区役所及び福祉局

【税務事務】京橋市税事務所、弁天町市税事務所、あべの市税事務所及び財政局

第4 監査の着眼点

監査の実施に当たり、重要リスク及び監査の着眼点を次のとおり設定した。

重要リスク	着眼点	監査の結果
(1) 収入事務が適切に行われず、本市に損害が生じるリスク	ア 収入事務に係る規程、マニュアル等は適切に整備され、運用されているか。	—
(2) 不適切な事態の報告票で報告があった事項が改善されず、業務が有効又は適正に実施されないリスク	ア 不適切な事態に対する改善策が機能しているか。	指摘事項1
	イ 制度所管所属からの周知や支援が適切に行われているか。	—

(注) 監査の結果欄の「—」の項目については、今回の監査の対象範囲において試査等により検証した限り、指摘に該当する事項が検出されなかったことを示すものである。

第5 監査の主な実施内容

監査手続は試査を基本とし、質問・閲覧等の手法を組み合わせて実施した。

第6 監査の結果

第1から第5までの記載事項のとおり監査した限り、重要な点において、監査の対象となった事務が法令に適合し、正確に行われ、最少の経費で最大の効果を挙げるようにし、その組織及び運営の合理化に努めていることがおおむね認められた。

ただし、是正又は改善が必要な事項は次のとおりである。

1 再発防止策の策定及び遵守・徹底について改善を求めたもの

【生野区役所に対して】

個人情報 を適正に取り扱い、事務処理誤りのリスクを低減するためには、作業ルール の策定により統一された手法・手順により、事務作業の均質化を図り、誰が担当しても、同様の結果・答えとなるよう、事務負担を最小限にしつつ、かつ実効性の高い対策として、典型的な事務処理誤り（誤送付、誤交付など）に係る業務について「重要管理ポイント」^(注)を設定し遵守を徹底することが必要とされている。

(注) 個人情報 を適正に取り扱うために各所属が設定した、作業工程やルールの中に存在する必ずそのポイントを押さえればミスが発生しにくくなる業務管理上のポイント

生野区役所の対象事務を所管する担当の書類交付時の重要管理ポイントには、次のとおり定められている。

- ・ 作業者は、システム等から出力した際は、速やかにプリンタから取り出すこと
- ・ 作業者は、システム等から出力しプリンタから文書を取る際は、枚数、氏名等の確認を行い取り間違いがないようにすること

- ・ 作業者は複数枚の帳票を交付するとき、他人のものが混じっていないか確認すること
- ・ 作業者は、窓口での交付時には、請求者である市民から名前・生年月日等の発話を受けることで本人確認を行うこと
- ・ 作業者は、窓口に持っていく前に、執務室内で他の職員に請求内容に合った文書であるか必ず確認を受けること。確認を受けた証として、確認欄に押印を受けること

(注) 複数人での確認作業については、全件行くと待ち時間の長時間化につながり市民サービスの低下が懸念されるため、被保険者証の再発行など被保険者からの請求によって発行する書類の交付時に限定している。

生野区役所では、不適切事務の削減をめざし、各課での朝礼やメールでの注意喚起に加え、毎朝の始業時に区長による全庁放送での注意喚起や管理職からのメッセージメールを毎月配信するなど、所属全体として職員への意識付けが行われ、これらを受けて各職場では様々な事務改善や工夫が実施されていた。

上記取組の結果、所属全体の不適切事務の発生件数は、令和3年度15件、令和4年度9件、令和5年度は調査時点で2件と大幅に減少してきており、これらの成果が上がっていることが確認できた。

しかし、令和5年度にプリンタから出力した保険料決定通知書を取り出す際に、プリンタに残っていた別人の保険料決定通知書をあわせて取り出し交付してしまう事案が発生した。

重要管理ポイントの理解、遵守状況を確認したところ、各職員は重要管理ポイントの各項目について認識しており普段から重要管理ポイントに沿って事務を行っていたが、対応した職員が2枚目に気付かず、1枚目の書面をもとに相手に内容を確認し交付してしまった、とのことであった。

なお、本事案については、窓口で書類交付を行った数日後に市民が再度来庁し、国民健康保険料の減免手続きの際に、持参していた書類を職員が確認したことで判明したものであり、事案の発生から数日経過していたため、当日の詳細な状況までは確認できず、確認作業が漏れた背景まで究明することは困難であった、とのことである。

本事案発生後の再発防止の取組について確認すると、従前から定めている重要管理ポイントの作業を徹底するように朝礼や課内メールで注意喚起を実施していた。また、新たに「交付前に別人の書類が混入していないか複数人で確認する」という再発防止策を設定したが、試行したところ、様々な種類の交付物がある中、全てを複数人で確認することは対応時間の長時間化につながるため、待ち時間の縮減をめざす中では継続が難しく、実施しないこととした。その後、代替案を検討していたが、令和5年度途中で突発的に発生した、国民健康保険証の交付方法の変更に伴う事務の見直しなどによる繁忙のため注意喚起にとどまり、現段階では、再発防止策の見直しが完了していない、とのことであった。

これは、再発防止策について現場の状況に応じたものになっているか十分に検証せずに設定したこと、及び再発防止策の検討、策定に係る進捗管理が十分ではなかったことが原因である。

現状では、従前の重要管理ポイントの注意喚起にとどまっており、実効性のある再発防止策となっておらず、個人情報漏えいを未然に防止できないリスクがある。

したがって、以下のとおり指摘する。

[指摘事項1]

生野区役所は、本事案について、担当課の職員全体で作業工程を見直し、実現可能な再発防止策を講じるとともに、重要管理ポイントの作業が形骸化しないように、具体的な留意点を示して注意喚起を実施するなど、引き続き工夫して取り組まれない。また、当該取組に当たっては、時宜を逸することのないよう、進捗管理を徹底されたい。

第7 その他

留意すべき事項

今回の監査では、第6において改善を求めた事案以外は、過去に発生した不適切な事態の再発防止策が有効に機能しており、各所属において継続的に対策が取られていることを確認した。

とりわけ、税務事務においては、不適切な事態が発生した部署の担当は、同じ業務を行っている他市税事務所等を含む全ての担当と会議体を設け、会議体において事案及び発生原因の共有を行うとともに、策定した再発防止策を提示し、同会議体の出席者と再発防止策に係る意見交換を行うなど効果的な仕組みも確認できた。

一方で、保険事務において令和5年度に発覚した国民健康保険料減免額の算定誤りは、税制改正に伴う変更後の算定方法の理解不足によるものであったが、その変更があった際に、制度所管所属である福祉局から各区役所に複数回事務連絡を発出し、周知が図られていたにもかかわらず、24区役所中11区役所において算定方法を誤った、というものであった。当該事案について、現在は研修資料に明文化し全体周知を行うなど、再発防止策が図られている。しかし、福祉局に当時の周知方法について確認すると、通常、大きな制度変更などがあれば対面による事務説明会を開催し、詳細を説明しているが、新型コロナウイルス感染症対策の影響で、対面での説明会の開催が行われていなかった、とのことであった。

事務処理方法が各区役所に浸透していなかった一つの要因は、主に事務連絡のみでの周知で各区役所に内容が正しく認識されていなかったことにある。新型コロナウイルス感染症対策の影響により、やむを得ない措置であったと考えられるが、そのような場合であっても、制度所管所属である福祉局は、WEBで説明会を開催するなど、各区役所に事務処理方法が浸透する、より有効な手法について検討し、各区役所を支援されたい。