

大阪市監査委員	森	伊 吹
同	森	恵 一
同	大 橋	一 隆
同	土 岐	恭 生

## 令和 7 年度監査委員監査結果報告の提出について

(区役所住民情報担当におけるDV等支援措置に関する事務)

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以下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

本監査は、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 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

区役所住民情報担当におけるDV等支援措置<sup>(注)</sup>に関する事務

- ・ 主に直近事業年度及び進行事業年度を対象とした。

(注) DV等支援措置とは、配偶者からの暴力、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者を保護するための住民基本台帳事務における支援措置のことをいう。

#### 2 対象所属

市民局<sup>(注)</sup>、北区役所、東淀川区役所、住吉区役所及び平野区役所

(注) 市民局は、DV等支援措置に関する事務を所掌するため監査対象所属とした。また、全区役所を対象とした予備調査の結果から上記 4 区役所を選定し実地調査を実施した。

## 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	監査の着眼点	監査の結果
(1) DV等支援措置に関する事務が適切に行われず、市民からの信用が失墜するリスク	ア 規程・マニュアル・システム等が適切に整備、周知されているか。	—
	イ 区役所においてマニュアル等に沿って適切に手続が行われているか。	指摘事項1 指摘事項2
(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 不適切な事態の再発防止策が機能しているか。	—

(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以下のとおりである。

### 1 支援措置の開始や終了の決裁時に添付する根拠資料について改善を求めたもの

【北区役所及び東淀川区役所に対して】

大阪市公文書管理条例（平成18年条例第15号）第4条第1項では、「本市の機関は、意思決定をするに当たっては、公文書（法人公文書を除く。以下この条及び次条において同じ。）を作成してこれをしなければならない」と規定されている。

また、総務局作成の文書事務の手引では、「文書は、あらゆる事務・事業に関する意思決定の方式としてだけでなく、なぜそのような意思決定に至ったのかの記録として、事務・事業の執行段階から終結に至るまでの指針、記録として重要な役割を果たすもの」と記載されている。

監査対象事務の制度所管所属である市民局作成の、ドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為等及び児童虐待等の被害者支援にかかる住民基本台帳事務並びに戸籍事務処理マニュアル（以下「事務処理マニュアル」という。）では、「支援の要否の決定（中略）など一連のすべての手続については、責任者等の承認及び押印を得た後に行い、必ず決裁等による意思決定手続を経ること」と定められている。

また、住民基本台帳事務における支援措置（以下「支援措置」という。）の決定に当たり、住民基本台帳事務における支援措置申出書（以下「申出書」という。）を受け付けた区役所は、警察署、配偶者暴力相談支援センター、保健福祉センター、児童相談所等（以下「相談機関」という。）へ申出書の写し及び「申出書に係る確認書」を送付し、意見を付すよう求め、それにより支援の必要性の有無を確認することとなっている。

さらに、申出書を受け付け、支援措置が決定された者（以下「支援措置対象者」という。）には、支援措置が終了する前月の 10 日までに、支援措置の延長が必要な場合は再度申出書の提出が必要な旨の通知（以下「終了予定通知」という。）を送付した上で、支援措置の期間が経過し、延長の申出がなかったときは支援措置を終了することとなっている。

今回の監査で、監査の対象事務における意思決定に係る手続を確認したところ、次のとおりであった。

#### <北区役所>

- ・ 支援措置開始の決定に当たり、相談機関から「申出書に係る確認書」の提出を受けることが困難であったものについては、支援措置開始の決定を行った過去の住所地の市区町村に電話で支援の必要性を聴取しているとのことであったが、電話での聴取内容など支援の必要性を判断した根拠資料が決裁に添付されていなかった。
- ・ 支援措置終了の決定に当たり、支援措置の期間が経過し、支援措置対象者に支援措置の延長の意思がないと判断した根拠資料が決裁に添付されていないものが見受けられた。

これらは、支援措置の開始や終了の決定において、その決定に至った根拠資料等の記録を残すことの認識が十分ではなかったことが原因である。

#### <東淀川区役所>

- ・ 申出書を受け付けたとき、決裁権者による口頭承認によって支援措置の開始を決定し、申出者に支援措置を決定した旨の通知を即日交付することが常態化し、文書による決裁を事後に受けていた。
- ・ 支援措置開始の決定に当たり、相談機関から「申出書に係る確認書」の提出を受けることが困難であったものについては、相談機関や支援措置の決定を行った過去の住所地の市区町村に電話で支援の必要性を聴取しているとのことであったが、電話での聴取内容など支援の必要性を判断した根拠資料が決裁に添付されていなかった。
- ・ 支援措置終了に際し、令和 7 年 9 月頃まで、事務処理マニュアルで定められた終了予定通知を送付しておらず、東淀川区役所によれば、支援措置対象者へ電話でその旨を連絡していたとのことであったが、その記録がないものが見受けられた。また、決裁において、延長の意思がないと判断した根拠資料の添付がないものが見受けられた。

これらは、意思決定を行う際の決裁手続に関する認識や、その決定に至った根拠資料等の記録を残すことの認識が十分ではなかったことが原因である。

現状では、支援措置の決定及び終了の判断過程について、説明責任が果たせないリスクがある。

したがって、次のとおり指摘する。

[指摘事項1]

1. 北区役所は、支援措置の開始や終了について意思決定を行う際は、その判断根拠を明確にする必要があることを関係職員に周知徹底し、意思決定の判断経過について対外的に説明できるように、その根拠資料を決裁に添付する等、確実に記録を残すよう運用されたい。
2. 東淀川区役所は、支援措置の決定に当たっては、必ず事前に決裁権者の決裁を受けるよう関係職員に周知徹底されたい。

また、支援措置の開始や終了について意思決定を行う際は、その判断根拠を明確にする必要があることを関係職員に周知徹底し、意思決定の判断経過について対外的に説明できるように、その根拠資料を決裁に添付する等、確実に記録を残すよう運用されたい。

## 2 支援措置対象者の終了日の管理及び関係市区町村に対する通知について改善を求めたもの 【東淀川区役所に対して】

事務処理マニュアルによると、申出者が従前の住民登録地、本籍地、従前の本籍地又は固定資産所在市区町村等において併せて支援措置を実施することを求める場合には、申出書を受け付けた区役所は支援措置責任者等の了解を得て、支援措置を決定した旨の通知（以下「支援措置決定通知」という。）等を当該市区町村へ送付することになっている。

また、支援措置の期間が経過し、支援措置の延長申出がなかった場合、支援措置を終了することになっており、支援措置決定通知を送付した市区町村に対し、支援措置を終了した旨の通知（以下「支援措置終了通知」という。）を送付することまでは定められていない。しかし、他市区町村が申出書を受け付け、区役所が支援措置決定通知の送付を受けた場合、支援措置の期間が経過したことによる支援措置終了の決定に当たり、「実際の運用としては、当初受付市区町村に確認のうえ、支援措置を終了するのが望ましい」と記載されている。

そのため、東淀川区役所では、支援措置対象者について支援措置の期間が経過し支援措置の延長申出がなかった場合、支援措置決定通知を送付した市区町村へ支援措置終了通知を送付することとしている。

今回の監査で、支援措置終了に係る手続を確認したところ、東淀川区役所が決定した支援措置対象者のうち、支援措置終了の意思決定を行っておらず、本籍地の区役所へ支援措置終了通知を送付していなかったものが見受けられた。

その結果、支援措置の期間が経過しているにもかかわらず、戸籍の附票の写しの発行制限措置がなされたままの事案が複数の区役所で検出された。

これは、支援措置対象者に係る支援措置の終了日の管理が十分ではなかったことが原因である。

現状では、支援措置の終了が適切になされず、関係する市区町村においても本来の支援措置期間を超えて支援措置が継続され、DV等支援措置を必要とする被害者を保護するという制度本来の趣旨が損なわれるリスク及び市民等から支援措置の適正性に疑念を抱かれるリスクがある。

したがって、次のとおり指摘する。

#### [指摘事項2]

東淀川区役所は、支援措置の終了日の管理を適切に行う仕組みを構築し、支援措置を延長しない場合、適時に終了の決定を行い、関係する市区町村へ漏れなくその旨を通知するよう運用されたい。

## 第7 その他

### 留意すべき事項

本監査は、対象事務において、令和6年度に3区役所で不適切な事態が発生したことなどから実施したが、監査対象所属の4区役所では、同様の事案の発生につながる事項は検出されなかった。また、DV等支援措置に関する事務の担当者からは、申出書の受付件数は年々増加し業務負担が大きくなっているとの意見があったが、当該事務の重要性を認識し、不適切な事態が発生しないよう、申出書1件1件に対し丁寧に事務処理を行っていたことを確認した。

本市では、市民局が事務処理マニュアルを定めており、国の制度改正などがあれば適時見直しを行っていることを確認した。

しかし、監査対象所属の区役所では、事務処理マニュアルに明記されていない、相談機関から「申出書に係る確認書」の提出を受けられない場合の対応や、支援措置対象者に対する支援措置終了通知の送付時期について、実務上の取扱いに差異が見られた。

このため、市民局は、各区役所における実務上の課題等を把握した上で、負担軽減や効率化の観点から事務処理マニュアルを改正するなど、区役所が円滑に事務処理を行えるよう支援を強化されたい。

また、監査対象所属の4区役所中2区役所で、支援措置の開始及び終了の決定に至った理由の記録に不十分なものがあつたことを第6で指摘したところである。

DV等支援措置は、支援措置対象者の保護を目的とした制度である一方、相手方とされた者が住民票の写し等の証明書を取得する権利を一部制限する側面もある。

監査対象所属とならなかった区役所においても、支援措置の開始や終了の決定に至った理由について、説明責任を果たせるよう、十分な記録を残すように徹底されたい。