

和歌山市監査委員公表第10号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定に基づき、和歌山市長及び和歌山市教育委員会から包括外部監査結果に基づく措置等の状況について通知があったので、同項の規定により別添のとおり公表する。

令和元年8月28日

和歌山市監査委員	森	田	昌	伸
同 上	柳	野	純	夫
同 上	芝	本	和	己
同 上	中	塚		隆

# 包括外部監査結果に基づく措置等の状況の公表

令和元年8月28日

和歌山市監査委員

和行経第47号  
令和元年 8月19日  
(2019年)

和歌山市監査委員 様

和歌山市長 尾花正啓

包括外部監査結果に基づく措置等の通知について

包括外部監査の結果に基づき、又は当該監査の結果を参考として講じた措置等について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定により、別紙のとおり通知します。

## 包括外部監査結果に基づく措置状況（監査実施年度：平成29年度）

〔監査テーマ〕 窓口業務に関する財務事務について

監査結果等	措置等の内容及び状況	担当局部 課等名	頁
<p>1 各担当課共通</p> <p>(1) PDCAサイクルを意識した窓口業務の改善について</p> <p>イ アンケート実施や要望・苦情のリスト化と関連部署への共有について</p> <p>当年度の配置により提供された窓口業務に関する住民からの要望や苦情等は、窓口担当者や職員へ直接口頭で伝えられたもののみ把握しており、アンケート等により幅広く受け入れる仕組みはない。また、直接口頭で伝えられた場合にも、当該内容を市として内覧等により情報を共有することはない、とのことであり、住民からの要望や苦情等は翌年度の人員配置や予算には反映されず、住民要望等に沿った改善が困難となることが想定される。</p> <p>そのため、窓口を利用する住民に対してアンケートの実施や、要望や苦情等をリスト化して内覧に供する等により関係部署においても情報を共有し、人員配置を含めた窓口業務の改革に生かしていくとともに、窓口業務の改善のための調査実施や具体的な窓口環境向上のため必要な予算に反映させる仕組みを構築することが望まれる。</p>	<p>現在、市民課においては窓口において利用者アンケートを実施し、窓口での要望・苦情等を合わせてリスト化し、各サービスセンターを含む関係部署とも情報を共有しています。</p> <p>また、要望・苦情についてはそれぞれホームページからの問合せ、市長への手紙等でも受け付けており、課内での情報共有を図っています。</p> <p>今後は全体的な窓口業務改善や窓口環境向上の仕組みづくりに向け、全庁的な窓口対応アンケートの様式や、その結果をフィードバックする手法の検討を進めます。</p>	<p>総務局 企画部 行政経営課</p> <p>財政局 税務部 市民税課</p> <p>市民環境局 市民部 市民課</p> <p>健康局 保険医療部 保険総務課 介護保険課 国保年金課</p>	30

## 包括外部監査結果に基づく措置状況（監査実施年度：平成29年度）

### 〔監査テーマ〕 窓口業務に関する財務事務について

監査結果等	措置等の内容及び状況	担当局部 課等名	頁
<p>ウ 窓口業務に関する評価の実施について</p> <p>単に現状どおり窓口業務を実施するだけでなく、住民からの要望や苦情等に対応し、より住民満足度を高めるような業務を実施するためには、執務時間の分析や必要人員数の把握により、窓口業務が滞りなく行えているか、住民のニーズをとらえてサービスに反映できているか評価することが必要である。市では独自に行政評価を実施し、事業が効率的・効果的に行われているか、事業の見直しの必要性は無いか等を検証しているものの、戸籍住民基本台帳事業や税証明書交付事業を除けば、窓口業務そのものは行政評価の対象とされていない。</p> <p>現状では、行政評価の対象業務は事務事業を基本の評価単位とし、窓口業務はその一業務でしかないためではあるが、例えばアンケート回答率や住民の平均待ち時間等を評価指標にして、窓口業務独自の評価を実施し、評価結果を人員配置や予算に反映し改善できる仕組みを構築することが望まれる。</p>	<p>申請、相談など窓口対応の種別によって住民からの要望は変化すると考えますが、全体的な窓口業務改善や窓口環境向上の仕組みづくりに向け、ニーズを踏まえた統一的な評価手法や成果指標の設定などの検討を継続して進めます。</p>	<p>総務局 企画部 行政経営課</p>	31
<p>エ 窓口業務の継続的な改善に向けた検討について</p> <p>総務省では、地方公共団体の窓口業務改革として総合窓口の設置と民間委託導入の推進を図っており、市においても総合窓口の設置に向けた検討がなされたことがあり、税証明窓口の統合、サービスセンターの開設、フロアマネージャーの配置など窓口の利便性の向上を図っている。民間委託の導入については、今回の包括外部監査で対象とした窓口業務で外部委託がなされていたのは、市民課の「住民基本台帳入出力業務」と「タイプによる戸籍記載及び戸籍電算システムによる戸籍の移記等の業務」のみであった。</p> <p>総合窓口の設置や民間委託の導入の実現可能性について、各担当課からは「総合窓口については各担当課で法制度が異なるため、現場の負担が大きい」、「民間委託については公権力の行使が伴う業務はそもそも委託できず、住民のプライバシー保護の問題もある」との意見が出されており、その設置・導入は容易ではないことが想定される。</p> <p>しかし、今回の包括外部監査において業務量調査を実施したが、調査対象とした部署のライフイベントに関連する執務時間は窓口業務執務時間の4割程度となっており、市全体の窓口業務の中でも大きな割合を占めていることが推察されることから、ライフイベントという観点から住民の利便性を高めることを目的として総合窓口に業務を集約することが考えられる。</p>	<p>物理的な総合窓口の設置についてはスペースや人員配置などの課題が多く、現時点では困難を伴いますが、ICT等を活用することで窓口業務における市民及び職員の負担軽減を図ることが可能かを含め、検討を継続します。</p>	<p>総務局 企画部 行政経営課</p>	31

## 包括外部監査結果に基づく措置状況（監査実施年度：平成29年度）

〔監査テーマ〕 窓口業務に関する財務事務について

監査結果等	措置等の内容及び状況	担当局部 課等名	頁
<p>また、正職員以外の職員の執務時間は窓口業務執務時間の6割程度とこちらも大きな割合を占めていることから、公権力の行使を伴わず、プライバシー保護に関連しない業務も相当数あると考えられ、そのような業務は民間委託等を実施し、業務効率化と財政負担の軽減を図る方法も考えられる。</p> <p>まずは、上記の①執務時間や人員の分析、②アンケート実施や要望・苦情のリスト化と関連部署への共有、③窓口業務に関する評価を実施することにより、窓口業務改革の検討に必要なデータを取りまとめて「見える化」し、次のアクションとして、総合窓口の設置や民間委託の導入も含めた窓口業務の継続的な改善に向けた検討を行うことが望まれる。</p> <p>民間企業や地方公共団体では近年、PDC Aサイクルの考え方を採り入れた業務改善手法が活用されている。これら4点の課題はPDC Aサイクルと関連して認識することにより、窓口業務の継続的かつ効果的な改善につなげることが望まれる。</p>			

包括外部監査結果に基づく措置状況（監査実施年度：平成29年度）

〔監査テーマ〕 窓口業務に関する財務事務について

監査結果等	措置等の内容及び状況	担当局部 課等名	頁
<p>(3) 住民の利便性向上や業務効率化に向けた申請書等様式の改善について</p> <p>市民課の証明書交付事務において、住民票、戸籍謄抄本、印鑑証明書の申請書（戸籍謄抄本等交付申請書、住民票の写し等交付請求書、印鑑登録証明書交付申請書）が、別々の申請書となっている。申請者は申請書ごとに住所、氏名、電話番号及び生年月日（生年月日は、住民票及び戸籍謄抄本の場合のみ）を記入しなければならず、担当課はこれらの申請書を別々に管理しなければならない。</p> <p>これら3種類の証明書は同じ担当課の窓口で受付をしており、ライフイベントと関わりが深く、同時に申請されることが想定される。監査人が実施した業務量調査によると、担当課における当該3種類の証明書に関する業務は、住民票が672時間（月間計。以下、この項において同様）、戸籍謄抄本が792時間、印鑑証明書が112時間となっており、比較的執務時間が多くなっている。</p> <p>また、これら3種類の執務時間数のうち、申請書様式に影響を受けると考えられる処理内容は申請書の受付・審査等であり、その執務時間は計509時間である。</p> <p>現状では3種類の申請書を別々に処理しているが、統一した様式を採用すれば、担当者が処理する書類は一つで済み、管理しやすくなるため、計509時間の執務時間の一部を削減することが可能であると想定される。また、他市の事例においても、例えば鳥取市は3種類の申請書を統一しており、別府市は2種類（住民票及び印鑑登録証明書）の申請書を統一している。</p> <p>窓口業務の効率化及び申請書記入に係る住民負担軽減の観点から、複数の申請書を一つにまとめる等の申請書様式を検討されることが望まれる。</p> <p>一方、住民異動届については、国民健康保険届及び国民年金届が3枚複写式になっており、住民負担の軽減が図られているものも既に存在するが、監査対象となった部署の申請書を比較すると、申請者と当事者が異なる場合に記入する欄の配置が異なるものがあったり、申請者と当事者が同じ場合のチェック欄がなかったりするものがあるなど申請書の様式に不統一な部分があることから、窓口業務の各担当課を横断した申請書様式の見直しを検討することが望まれる。</p>	<p>検討の結果、それぞれの申請書様式には法令等において定めがあるものや、県下統一書式となっているものなどがあることから、現状では各担当課の様式統一を図ることは困難となっています。</p> <p>また、変更可能なものについても、住民負担軽減の観点から検討を重ね、わかりやすい申請書様式を心掛けており、現段階においては改善の必要は無いものと考えています。</p> <p>今後も、申請受付や申請書の記入方法等の工夫を行うことで、申請にかかる時間を短縮し、住民の負担軽減を図るとともに、窓口業務の効率化のためにどのような方法が有効であるか、検討を重ねてまいります。</p>	<p>財政局 税務部 市民税課</p> <p>市民環境局 市民部 市民課</p> <p>健康局 保険医療部 保険総務課 介護保険課 国保年金課</p>	34
<p>2 市民税課</p> <p>(5) 特定個人情報へのアクセスの管理について</p> <p>税総合オンラインシステムの異常なアクセスについては担当職員が自ら確認しているが、異常なアクセスかどうかを判別できるのは各職員の業務内容を把握している者と想定されるため、その上席者又は担当課から独立した者（例えば情報システム課）により確認を行うことが望まれる。</p>	<p>各班の班長によるアクセス記録の確認を行うようにしました。</p>	<p>財政局 税務部 市民税課</p>	50