

和歌山市監査委員公表第6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。

平成30年8月31日

和歌山市監査委員	伊藤隆通
同 上	森田昌伸
同 上	尾崎方哉
同 上	藪 浩昭

包括外部監査結果に基づく措置等の状況の公表

平成30年8月31日

和歌山市監査委員

和行経第36号
平成30年8月23日
(2018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>ア 執務時間・必要人員の分析に基づいた配員について</p> <p>各担当課では次年度の予算要求に際して、窓口業務を含めた事業実施のために必要な正職員及び再任用職員、非常勤職員、賃金支弁職員の配置数を人事課へ要求している。必要人員数を把握するためには、業務ごとの実際執務時間や標準執務時間等に基づいた客観的な分析をすることが有効であるが、各担当課では当年度の配置数と事業数を基準に要求人員数を算定しており、執務時間の分析を実施していない。</p> <p>なお、今回の包括外部監査においては、職員の適正配置に係る市の検討に役立てるため、市の協力を得て、業務量調査を実施した。しかし、今回の調査は実施期間に限界があり、監査人が業務内容等についての細部に亘る検討を実施していないため、必要な職員配置数の分析までは至っていない。</p> <p>そこで、市は業務量調査結果を踏まえながら、各担当課で業務ごとの実際執務時間や標準執務時間等に基づいた客観的な業務量分析を行い、窓口業務を含めた事業実施のために必要な職員配置数を把握することが望まれる。</p>	<p>毎年度、定期人事異動を前に、局長、部長、課長から、職員の現状、新年度の事業予定、配置希望人数等のヒアリングを行い、時間外勤務の状況等のデータとあわせて、配置人数を決定しています。</p> <p>これまでの方法に加え、事務事業量や職員意識等の分析を行い、各課の状況を多角的に把握した上で人員配置を行います。</p>	<p>総務局 総務部 人事課</p> <p>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>	<p>30</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>(2) 本人確認書類及びマイナンバーカードの利用促進について</p> <p>保険総務課及び国保年金課において、監査人は本人確認を行う際の書類の不十分性を指摘している。本人確認書類としては、運転免許証、写真付きの「みらいカード」（市の住民基本台帳カード）、パスポート等の顔写真付の証明書の場合には、1点で本人確認が可能であり、健康保険証、年金手帳等の顔写真のない証明書の場合は、複数点必要としている場合が多いが、上記2課においては、本人確認の証拠力が乏しい顔写真のない証明書を本人確認資料と取り扱っている場合や、和歌山県後期高齢者医療広域連合のマニュアルにより本人確認自体を省略しているものがあった。このような実務が行われている理由としては、特に高齢者の場合、運転免許証を返上しており写真付の証明書を持っていない場合があることや、何度も窓口に出向いてもらうことへの配慮等がある。</p> <p>本人確認が不十分な場合に発生することが考えられる主な不正としては、他人のなりすましによる不正請求が考えられるが、担当課では「本人確認自体に若干の問題があったとしても、顔写真付証明書により申請者が本人である場合には窓口で手渡しを行い、顔写真付証明書により本人確認が行えなかった申請者については、郵送対応を行うことでなりすまし等による不正請求リスクを低減させている」とのことである。しかし、郵送書類は別人による受け取りが可能であり、十分に不正請求リスクを低減させているとは言い難く、郵送コストも発生する。</p> <p>他方、市では平成29年2月より顔写真付証明書として有用であるマイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアで各種証明書を交付できるサービスを開始している。</p> <p>マイナンバーカードは個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な本人確認書類として利用できるICカードであり、本人の申請により交付される。全国的に交付率が低いものの、市は全国平均の9.0%よりも更に低い7.0%という状況にある。</p>	<p>本人確認については、国の通達等に基づき実施していますが、確認が不十分な場合に発生することが考えられる不正についても理解した上で、本人確認に必要な証明書の確認と照合の徹底に努めてまいります。</p> <p>また、マイナンバーカードの利用促進については、従来から周知に取り組んでいるところですが、平成30年3月に商業施設で開催されたマイナンバーカード啓発イベントにおいて特設窓口を設置し、申請の受付を実施しました。さらに、平成30年4月からは、大学や企業等を訪問し、学生や従業員の方に申請をしてもらえるよう、周知を行いながら普及促進に努めています。</p> <p>マイナンバーカードは、本人確認書類としても有用であることから、今後も様々な機会を捉えて周知に努めてまいります。</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>	<p>33</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 課等名	頁
<p>しかし、マイナンバーカードは顔写真付証明書であり、市でも本人確認書類の一つとして取り扱っていると同時に、市役所庁舎内も含むコンビニエンスストアで、各種証明書を待ち時間が短く受領可能な上に、市の窓口受付時間外にも受領が可能であるという利便性がある。</p> <p>市におけるコストを考えると、コンビニエンスストアを利用した各種証明書の交付により生じるコストは固定費が主であるため、利用者数が増えれば増えるほど利用者あたりの単価を減少させることが可能であり、市の窓口業務にかかるコストの削減も可能となる。また、住民にとっても、当面マイナンバーカードの交付手数料は無料とされているため、追加のコストは発生しない。</p> <p>市では、コンビニエンスストアを利用した証明書の交付開始時に、自治会回覧、市報わかやま、テレビ、ラジオ等の媒体の利用や、市長によるデモンストレーションを行うことで住民への周知を行っており、現在も窓口を利用する住民へはカード申請の案内チラシを配布して周知を続けているとのことであるが、本人確認の徹底、及び行政コストの削減を目的として、本報告を契機に、マイナンバーカードの交付率の高い地方公共団体の取り組みも参考としながら、改めて住民へマイナンバーカードの利便性をより一層周知するなどの方策を検討し、利用を促進することが望まれる。</p> <p>より具体的には、平成29年9月に総務省から「マイナンバーカード取得促進のための先進事例集」が公表されており、例えば宮崎県都城市における「特設会場の設置や公民館、商業施設等で申請補助を行い申請機会を創出」などの取得促進、兵庫県姫路市における「マイナンバーカードの電子証明書による図書館利用」や「マイナンバーカードの券面情報による申請書自動作成サービス」などの住民の利便性向上に関する地方公共団体の取り組みが紹介されているので参考にされたい。</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) 職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した執務時間の設定について</p> <p>今回の包括外部監査においては業務量調査を実施し、平成28年度における正規職員の残業時間を集計した。対象課全体の年間一人当たり残業時間は187.6時間であったが、担当課別では市民税課と介護保険課は210.7時間、国保年金課は199.1時間、市民課は187.9時間、保険総務課は93.6時間であった。</p> <p>対象課全体では県庁所在地平均の年間1人当たり残業時間187.6時間を約10時間下回ったが、各担当課を個別に分析した結果、市民税課、介護保険課、国保年金課で県庁所在地平均を超えていた。</p> <p>個人別の残業時間についても、地方公務員においては、労働基準法第33条第3項により、公務のために臨時の必要がある場合においては労働時間の延長が可能ではあるが、民間企業で求められている「①年間の時間外労働は月平均60時間（年720時間）以内とする。②休日労働を含んで、2ヵ月ないし6ヵ月平均は80時間以内とする。③休日労働を含んで、単月は100時間を基準値とする。④月45時間を超える時間外労働は年半分を超えないこととする。」（「時間外労働の上限規制等に関する労使合意」（一般財団法人日本経済団体連合会、日本労働組合総連合会、平成29年3月13日）という条件を超えて残業を行っている職員は、職員の勤務データを監査人が分析した結果、平成28年度において16名存在していることが判明した。</p> <p>地方公務員においては労働基準法により労働時間の延長が認められるにしても、職員の健康や私生活、いわゆるワーク・ライフ・バランスを考慮すれば労働時間の延長には限界があり、内閣府や厚生労働省においては残業時間の削減など「働き方改革」を推進している。窓口業務の担当課は一般的に繁忙期等があり、他の部署に比べて残業時間が多くなりがちではあるが、2.本人確認書類及びマイナンバーカードの利用促進についてで記載した窓口対応時間の削減はもとより、繁忙期における一時的な臨時職員や賃金支弁職員等の増員、あるいは一部業務の民間委託を実施するなど、残業時間をより一層削減する方策を検討することが望まれる。</p>	<p>一時的な繁忙期には、非常勤職員又は賃金支弁職員を追加配置していますが、法令等により正規職員にしかできない業務もあるため、時間外勤務の大幅な縮減が難しい現状となっています。</p> <p>また、時間外勤務の縮減を目指し、所属長に対し、所属内の適正な業務配分・事務分担を行うよう周知していますが、同じ課に属する職員について時間外勤務にばらつきが見受けられる所属もあるため、現在、時間外勤務の「見える化」として、班ごとの時間外勤務について、前年度との増減を比較したグラフを各所属に掲示するよう周知しています。</p> <p>今年度は、平成29年度組織改正後の時間外の状況も踏まえた「見える化」の資料を基に、時間外勤務にばらつきがある所属の所属長に対してヒアリングの実施を予定しており、時間外勤務の平準化及び縮減を目指します。</p>	<p>総務局 総務部 人事課</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>	36
<p>(4) 残業の事前承認について</p> <p>市では、残業を行う際に、事前に「時間外・休日勤務命令簿」において残業時間を記載し、上席者の承認及び承認印を得る必要がある。しかし、「時間外・休日勤務命令簿」には、残業内容の記載欄がなく、書面上では残業理由が不明である。この点、市の担当者に確認したところ、上席者は各職員に残業理由を口頭で確認の上、承認しているとのことであるが、事前の残業承認の形骸化を防ぐ観点から、残業内容の記載欄を設けることが望まれる。</p>	<p>事前命令については浸透してきていますが、具体的な業務内容や、業務の進捗状況等の把握については、徹底されていないことも考えられるため、職員の担当業務の進捗状況を含めた業務内容を上司が把握できるよう、今年度より「時間外・休日勤務命令簿」に『具体的な業務内容』の記載欄を設けました。</p>	<p>総務局 総務部 人事課</p>	37

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>(5) 情報システムに係るパスワード要件について</p> <p>市のセキュリティポリシーでは、パスワードの文字数や複雑性等の細かい要件が定められていない。パスワード要件が明確でない場合、脆弱なパスワードが設定され、パスワード漏えいによる不正アクセス等を招くおそれがあるため、パスワード要件を明確にすることが必要である。</p>	<p>パスワードには桁数の多い、数字、アルファベット等を交えた複雑なパスワードを設定するようにセキュリティ研修にて指導を行い、全庁的に指示しました。</p>	総務局 総務部 情報システム課	38
<p>(6) 情報システムに係るセキュリティ要件について</p> <p>市はシステム導入時に網羅すべきセキュリティ要件について明文化していない。セキュリティ要件が明確でない場合、セキュリティが脆弱なシステムが導入され、不正アクセス等の事態を招くおそれがあるため、最低限必要となるセキュリティ要件を定めることが望まれる。</p>	<p>要件追加を次回改訂時に検討します。</p> <p>システム評価において、セキュリティ要件のチェックを行うとともに、契約書へのセキュリティポリシー遵守の項目を指示し、セキュリティ要件について確認をしています。</p>	総務局 総務部 情報システム課	39
<p>(7) 情報システムに係るアクセスログ管理について</p> <p>市は内部からの不正アクセスについて、個人情報へのアクセスログを取得し事後の分析が可能な状態となっているが、牽制機能をさらに強化するため、不正アクセスを発見するためのログ分析手法や、発見後の対応が速やかに行えるようなルールを定めることが望まれる。</p>	<p>ログの分析方法について、ルールを定めました。</p>	総務局 総務部 情報システム課	39
<p>(8) 情報システムに係る脆弱性管理について</p> <p>市はセキュリティパッチの適用について、①公開されたパッチの適用が必要であるかの重要性、②パッチを適用した際のシステムやアプリケーションへの影響、③上記①②の検討にしたがってパッチの適用可否を判断、といった観点でルール整備をすべきである。</p>	<p>利用する情報システムの用途に応じて緊急性やセキュリティパッチの適用によるシステムへの影響度を考慮し、パッチ適用のルールを整備しました。</p>	総務局 総務部 情報システム課	39
<p>(9) 個人情報管理に係る委託先管理について</p> <p>市では、個人情報に係る委託業者を選定する際の明確な基準が定められていない。情報漏えい等の事態を招くおそれがあるため、個人情報の取り扱いに係る委託業者に求める選定基準を明確にし、担当者による判断のばらつきを防止することが望まれる。</p>	<p>個人情報を取扱う委託業者の選定にあたり、原則として、セキュリティ関連資格等の取得を条件に加えることにしました。</p>	総務局 総務部 情報システム課	40

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>2 市民税課</p> <p>(1) 個人情報の管理について</p> <p>個人情報の管理については、「和歌山市個人情報保護条例」第12条において、適正な維持管理に努めることが求められている。</p> <p>担当課で取り扱う窓口業務に係る申請書類には、特定個人情報を含む個人情報が記載されており、原則鍵付きの書庫に保管されているとのことであった。しかし、一部の申請書類については、文書保存箱に梱包の上、課内に置かれていた。</p> <p>個人情報については、特に厳格な管理が求められるところであることから、当該申請書類について適正に保管すべきである。</p>	<p>現場調査で指摘のあった申請書類を梱包した文書保存箱は、施錠している書庫に保管するために梱包していたものであり、指摘の後、速やかに移動しました。以後は梱包の後、速やかに書庫に移動し、保管しています。</p>	<p>財政局 税務部 市民税課</p>	47
<p>(2) 郵便切手の管理について</p> <p>郵便切手は切手受払簿で管理されているが、帳簿上の管理のみで、実物との照合が行われていない。また、相当数の切手を保有しているものの、使用数はごくわずかである。そのため、切手を使用する部署への所管替え等も含めた検討を行うことが望まれる。</p>	<p>平成30年7月に納税課に所管替えしています。</p>	<p>財政局 税務部 市民税課</p>	47
<p>(3) 税証明交付窓口業務に係る入金管理体制について</p> <p>当該業務に係る現金の取扱いについては、非常勤職員と賃金支弁職員が、申請書、受領した現金及びレジから出力した日報額との照合を行うことにより、日々の入金額を管理しているが、正職員が再度、照合作業を行い、最終的な確認を行うことが望まれる。</p>	<p>最終の照合作業の際に正職員が立会って作業を行い、確認するようにしています。</p>	<p>財政局 税務部 市民税課</p>	48
<p>(4) 税総合オンラインシステムに関連する委託業務について</p> <p>税総合オンラインシステムに関連する委託業務について、随意契約により契約がなされているが、随意契約の場合、競争性がないことから、委託契約金額の妥当性の検証は契約締結にあたり必須である。そのため、契約金額の妥当性を検証し、文書化することが望まれる。</p>	<p>契約金額の妥当性を検証し、文書化するようにします。</p>	<p>財政局 税務部 市民税課</p>	48

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>(5) 証明書等用紙の在庫管理の徹底について</p> <p>税証明書等の出力用紙について、担当課では当該用紙の管理簿を作成しているが、管理簿は持ち出し数量等を記載するのみで、持ち出した担当者の管理は行われていない。不正流用を防ぐ観点から、持ち出した担当者についても管理簿で管理することが望まれる。</p>	<p>持ち出した担当者名も記録するようにしています。</p>	<p>財政局 税務部 市民税課</p>	50
<p>3 市民課</p> <p>(1) 随意契約理由について</p> <p>契約については、地方自治法第234条で規定されているとおり、原則一般競争入札による契約が求められる。</p> <p>現在、住基電算入出力業務の委託契約について、システムについて熟知しており、当該業務を支障なく行うためとして、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号に規定される随意契約を締結している。</p> <p>しかし、当該業務については、他地方公共団体で一般競争入札による発注が行われており、随意契約とする意義に乏しいと判断せざるをえない。そのため、地方自治法第234条で規定されているとおり、競争入札により契約すべきである。</p>	<p>平成27年度に新システムへの移行を実施後、当該業者以外でも業務が行えると判断し、平成30年度から一般競争入札を実施しています。</p>	<p>市民環境局 市民部 市民課</p>	60
<p>(2) 備品管理について</p> <p>担当課所管の備品について備品番号シールが添付されていないものがあった。受払状況の正確な把握という観点から、市物品管理規則に基づき備品番号シールを添付すべきである。</p>	<p>指摘のあった物品については、平成30年1月10日に備品番号シールを添付しています。</p>	<p>市民環境局 市民部 市民課</p>	60

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) 入金管理方法について</p> <p>担当課では2台レジスタを配置し、1台を領収書発行時、もう1台を入金時に使用しているが、領収書発行用レジスタと入金管理用レジスタの照合を実施していない。領収書控を破棄し、入金を行わなかったとしても判明しないリスクがあるため、照合を実施すべきである。</p>	<p>平成30年4月から1台のレジスタで、領収書発行、入金管理、照合を行い、2台目のレジスタは、レシート交換や故障時に使用しています。</p>	<p>市民環境局 市民部 市民課</p>	61
<p>(4) コンビニエンスストアにおける証明書等の交付について</p> <p>コンビニエンスストアにおける証明書等の交付について、当初の市の見込みと実際の件数に1万通もの乖離がある。市のマイナンバーカードの交付率が低いことが原因ではあるが、窓口業務の軽減につながるため、積極的にマイナンバーカードのメリットについて周知することが望まれる。</p>	<p>窓口等において、ポスターの掲示や案内チラシ、ポケットティッシュを配布し、ホームページ等でも周知に努めています。また、大学や企業等を訪問し、申請を希望する方については、職場等で申請受付を行っています。</p>	<p>市民環境局 市民部 市民課</p>	61
<p>(5) 誤交付した証明書等の管理について</p> <p>証明書等を誤交付した場合、誤交付の原因となった申請書の後ろに誤交付した証明書等を綴じ、申請書の保存年限まで書庫にて保管されているが、不正使用を防ぐための特段の処置がなされず綴じられている。不正使用ができないように処置を施した上で保管することが望まれる。</p>	<p>不正使用ができないよう、証明書全体と、証明印部分に「×」を記入した上で保管するようにしました。</p>	<p>市民環境局 市民部 市民課</p>	64

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>(6) 随意契約金額について</p> <p>戸籍タイプ及び戸籍データの入出力業務について随意契約によって契約されているが、その大部分は他業者でも実施可能と考えられることから、他業者からの相見積もりの入手や、戸籍タイプの入出力業務の内製化も含めて、委託すべき業務内容及び金額を検証することが望まれる。</p>	<p>検証の結果、タイプライターのタイピング技術があり、戸籍データ入力の実績があれば、業務を行えると判断し、平成30年度から一般競争入札を実施しています。</p>	<p>市民環境局 市民部 市民課</p>	64
<p>(7) 証明書等用紙の在庫管理について</p> <p>市では住民票等の出力用紙について、受払管理簿等による在庫管理が行われていない。当用紙は、各種証明書として使用が可能な用紙であり、紛失や盗難を未然に防ぐ観点から、受払管理簿等で在庫管理を行うことが望まれる。</p>	<p>指摘後、切手受払簿と同様の受払簿を作成し、平成30年2月1日から在庫管理を行っています。</p>	<p>市民環境局 市民部 市民課</p>	65

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>4 自治振興課</p> <p>(1) 個人情報が含まれる申請書の鍵のない書棚での保管について</p> <p>河西、河北両サービスセンターで個人情報が含まれる申請書等が鍵のない棚に保管されていた。コミュニティセンターを間借りしており、書庫等が確保できないためであるが、個人情報保護のためには保管のための適切なスペースを確保し、鍵の付いた書庫等で保管すべきである。</p>	<p>個人情報を含む書類は全て施錠した保管庫や収納スペースで保管しています。</p>	<p>市民環境局 市民部 自治振興課</p>	71
<p>(2) 郵便切手の定期的な枚数確認の証跡について</p> <p>サービスセンターの窓口業務等で使用する郵便切手について、年度末のみ枚数確認の証跡を残している状況では管理台帳と郵便切手の枚数に差異が生じた場合、いつ差異が生じたのか不明確になるおそれがある。定期的、例えば月末毎に枚数確認を実施し、その証跡も残すべきである。</p>	<p>月末毎に切手の残数を切手受払簿と照合し、確認者の押印を行っています。</p>	<p>市民環境局 市民部 自治振興課</p>	71
<p>5 保険総務課</p> <p>(1) 資格喪失等により被保険者から回収した被保険証の保管について</p> <p>担当課では、資格喪失等により被保険者から回収した被保険者証を一定期間鍵のかかったロッカーに保管しているが、市個人情報保護条例では速やかに破棄することを求めているため、条例に基づき速やかに破棄すべきである。</p> <p>なお、平成29年11月より被保険者から回収した被保険者証は直ちに破棄しており、本指摘への対応が図られていた。</p>	<p>平成29年11月から被保険者から回収した被保険者証は直ちに廃棄しています。</p>	<p>健康局 保険医療部 保険総務課</p>	76
<p>(2) 本人確認に必要な証明書の確認、照合の徹底について</p> <p>ア 減額認定証の再交付等における本人確認について</p> <p>後期高齢者医療保険の減額認定証については、なりすましによる不正な届出のおそれはないと考えられるが、各種証明書の持参を周知徹底し、原則として証明書の提出を求めるべきであり、どうしても提出できない申請者に対しては理由書の提出を求めることも検討すべきである。</p>	<p>ホームページ等で減額認定証の再交付時に必要となる本人確認書類の周知徹底に努めています。</p> <p>なお、本人確認書類が不備な場合は、保険者である和歌山県後期高齢者医療広域連合の「減額認定証は虚偽の申請を行う者に利益が生じるものではなく、本人確認ができなかった場合は郵送とする。」の通知に従っています。</p>	<p>健康局 保険医療部 保険総務課</p>	77

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>イ 被保険者証の再発行における本人確認について</p> <p>被保険者証の再発行は減額認定証の再交付等と異なり、それ自体が証明書となりうるものであるため、なりすましの危険性があり本人確認が必要であると考えられるが、被保険者証の再発行申請書において本人確認資料のコピーが添付されていないものがあつた。</p> <p>担当課によると、和歌山県後期高齢者医療広域連合事務連絡「平成28年1月からの個人番号利用開始に向けた窓口対応について（通知）」（平成27年12月14日付）の「本人確認ができなかった場合は、被保険者証、限度額適用・標準減額認定証等は郵送とする。」との文言のとおり処理しているとのことである。</p> <p>しかし、簡易書留で本人宅に送付しても家族等によるなりすましの危険性は回避できないと考えられる。また、上記通達では「なりすましによる不正な届出等のおそれ」には十分留意することが記載されており、やむを得ず簡易書留で郵送するにしても不正な届出等のおそれがないと判断した理由を文書等の形で残すべきである。</p> <p>被保険者証の再発行においては、なりすましによる不正な届出等のおそれがあるため、本人確認を実施すべきであり、どうしてもそのような書類が用意できないという特殊な事情がある申請者については、緊急性が高い等の理由を記載した理由書等を作成すべきである。</p>	<p>市のホームページや市が発行しているパンフレット等に被保険者証の再発行時に必要となる本人確認書類を列挙するなどし、添付書類の不備がないよう周知徹底に努めていますが、事情によっては、理由の追記を求めるようにします。</p>	<p>健康局 保険医療部 保険総務課</p>	77
<p>(3) 窓口と執務スペースにおける物理的セキュリティについて</p> <p>窓口と執務スペースの間には入室を禁じる張り紙はあるものの物理的に入室を遮る構造物はない状態である。入退出管理の徹底という観点から、簡易扉の設置など物理的セキュリティを設けることが望まれる。</p>	<p>物理的な入室を遮るためのロープを平成30年2月19日に設置しています。</p>	<p>健康局 保険医療部 保険総務課</p>	78
<p>(4) 郵便切手の定期的な枚数確認の証跡について</p> <p>担当課の窓口業務等で使用する郵便切手について、年度末のみ枚数確認の証跡を残している状況では管理台帳と郵便切手の枚数に差異が生じた場合、いつ差異が生じたのか不明確になるおそれがある。定期的、例えば月末毎に枚数確認を実施し、その証跡も残すべきである。</p>	<p>当指摘を受け、月末毎に枚数確認を実施し、その証跡を残すことにしました。</p>	<p>健康局 保険医療部 保険総務課</p>	78
<p>(5) 被保険者証台紙の在庫管理のための台帳作成について</p> <p>担当課では、後期高齢者医療保険の被保険者証の台紙について管理台帳を作成していない。台紙は偽造防止の処理がなされているものの、偽造されるリスクは皆無とは言えず、台紙には偽造防止等一定のコストがかかっていることから、適切な管理を行うことが求められる。</p>	<p>当指摘を受け、管理台帳の作成を行いました。被保険者証台紙については、鍵のかかる倉庫で保管しています。</p>	<p>健康局 保険医療部 保険総務課</p>	78

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>6 介護保険課</p> <p>(1) 再発行等により被保険者から回収した被保険証の保管について</p> <p>担当課では、再発行等により被保険者から回収した介護保険被保険者証を直ちに破棄することなく、1～2か月を目途に鍵のかかった執務スペース内のロッカーに保管している。</p> <p>鍵のかかったロッカーに保管されているとはいえ、介護保険被保険者証は個人情報に記載された重要な書類であり、庁内で保管している限り紛失や盗難が発生し、なりすましに悪用される等のリスクは残ることになる。また、「和歌山市個人情報保護条例」第12条第1項第3号では「保有する必要のなくなった保有個人情報（歴史的又は文化的価値が生ずると認められるものを除く。）は、速やかに廃棄し、又は消去すること」としており、一定期間保管する必要がなければ、速やかに破棄すべきである。</p> <p>担当課では被保険者から介護保険被保険者証を回収した際には、介護保険被保険者証に無効であると思われるような記載を行っており、なりすましに悪用されるおそれはないとしているが、そのような記載があったとしても被保険者に記載された個人情報は流出してしまうため、個人情報流出のリスクという観点からは十分な措置ではない。</p> <p>したがって、被保険者から回収した介護保険被保険者証については、なりすましによる不正使用のリスクだけではなく、個人情報保護の観点も重視して、直ちに破棄し、破棄事実の確認も記録すべきである。</p>	<p>回収した被保険者証は、回収記録のシステムへの登録と届書・申請書への記入の確認後、速やかに破棄しています。</p>	<p>健康局 保険医療部 介護保険課</p>	<p>85</p>
<p>(2) 介護保険被保険者証等交付申請書の記載について</p> <p>介護保険被保険者証等交付申請書には手続内容について市職員が記入する欄が設けられているが、記入がされていないものが散見された。担当者が受け付けた内容がシステム入力者や審査担当者に明確に引き継ぎできるよう、漏れなく記入することが望まれる。</p>	<p>窓口担当者による手続き欄への記入漏れがないか、審査担当者が確認を行っています。</p> <p>記入漏れの場合は窓口担当者への聞き取りとシステムの履歴により処理を確認し、追記しています。</p>	<p>健康局 保険医療部 介護保険課</p>	<p>85</p>
<p>(3) 窓口の席間の間仕切りについて</p> <p>4か所ある窓口の一部で視線を遮るような備品の設置が不十分であり、手元が見えやすい状況のところがあった。窓口の境にパーティションを設置するなど、より確実に手元が見えない措置をすることにより、プライバシー配慮を強化することが望まれる。</p>	<p>当指摘を受けて、平成29年9月からカウンター用パーティションを設置しています。</p>	<p>健康局 保険医療部 介護保険課</p>	<p>87</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>(4) 賦課徴収班で保管する郵便切手の保有数と照合について</p> <p>執務エリアの金庫に保管されている郵便切手について、監査対象年度から監査日まで1枚も使用されていない。また現物と帳簿の照合は年度末に1人で実施している。急な対応に郵便切手が必要となる可能性はあるが、定期的な現物確認を実施することが望まれる。</p>	<p>当指摘を受けて、切手の使用を進めています。（監査日に保管していた44,448円分のうち、平成30年4月までに15,418円分を使用）。</p> <p>また、切手を使用する度、使用者とは別の職員（担当者又は班長）が切手の残数を確認して受払簿に押印するようにしています。</p>	健康局 保険医療部 介護保険課	87
<p>7 国保年金課</p> <p>(1) イレギュラーな保険料入金の払込手続漏れについて</p> <p>担当課では「和歌山市出納員」名義の普通預金通帳1冊を出納事務に使用する通帳として利用している。当該通帳の入出金状況を確認したところ、平成29年6月22日に個人から振り込まれた11,850円が監査日（平成29年8月29日）まで残高に残ったままとなっていた。当該入金は、海外に転出した元被保険者の国民健康保険料の納付とのことであった。</p> <p>通常、国民健康保険料の納付は窓口で現金納付する方法、金融機関等で納入通知書を用いて納付する方法、口座振替といった方法を選択できるが、振り込みによる納付は行っていない。しかしながら、当該事案においては、被保険者が海外へ転出するため国民健康保険を脱退した後に電子メールで納付相談を受け、市でも電子メールで原則的な方法と当該口座に振り込む方法を送信したが、翌日には当該口座に振り込まれていた。</p> <p>また、イレギュラーな入金であり、本来は速やかに指定金融機関等に払い込まなければならないにもかかわらず、約2か月間放置された状態となっていた。</p> <p>当該事案のような納付相談を受けた場合は、債権消込や市会計への入金フローが通常と異なることが想定されることから、対応方針について事前に上席者と協議の上、決裁等により相談内容や対応方針の記録を残すことが望ましい。しかしながら、当該事案では上席者と協議はしていたものの、その協議結果や経過が共有されていなかったために、入金があっても内容精査ができず、監査で当該事案が発覚されたことで調査が実施され、払い込み処理が入金から約2か月後にされることとなった。</p> <p>当該事案のみならず、通常の納付方法にて保険料納付が不可能な場合、対応方針について上席者と協議の上、決裁等により相談内容や対応方針の記録を残すとともに、速やかに指定金融機関等へ払い込みを行うべきである。</p>	<p>普通預金通帳の残高がある場合については、早急に調査し、原因をつきとめるように職員に周知徹底を行いました。</p> <p>対応方針や上席者との協議については、決裁等を行い、記録を残しています。</p>	健康局 保険医療部 国保年金課	93
<p>(2) 国民健康保険システムのアクセス管理について</p> <p>国民健康保険システムのアカウント設定において、他課の職員が設定する場合は上長の決裁を得ているが、担当課の職員が自ら設定する場合は上長の決裁を得ていない。登録誤りや不正アクセスを防止するため、設定時には必ずその内容について上長による決裁を行うことが望まれる。</p>	<p>国保年金課職員のアカウント設定を行う際も決裁を行うよう改善を行いました。</p>	健康局 保険医療部 国保年金課	94

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) 国民健康保険料減額免除申請書の職員によるチェックについて</p> <p>国民健康保険料減額免除申請書において、市職員が記入する「決定の理由」欄の記載がされていないものが散見された。減免事由により減免期間が異なることもあり、決定の理由は後から確認可能なように明確にする必要があるため、当欄へ漏れなく記載することが望まれる。</p>	<p>決裁を回付する段階で、「決定の理由」欄に記載漏れがないか各承認者が確認を行っています。</p>	<p>健康局 保険医療部 国保年金課</p>	94
<p>(4) 本人確認書類について</p> <p>病院の診察券2枚で本人確認を実施しているケースが見受けられた。窓口を訪れた住民が公的な書類を所持していない場合もあるが、異なる診察券2枚の組み合わせで本人確認とすることは極力避け、できる限り診察券とより証明力の高い本人確認書類の提示を求めることが望まれる。</p>	<p>異なる診察券2枚の組み合わせによる本人確認ではなく、診察券とより証明力の高い本人確認書類の提示を求めています。</p>	<p>健康局 保険医療部 国保年金課</p>	95
<p>(5) 特例対象被保険者等届書の審査実施者押印について</p> <p>減免処理された特例対象被保険者等届書綴りにおいて押印欄への押印が無いまま減免決定したものが散見された。審査は減免決定に際して審査した者の責任の所在を明らかにする重要な手続であることから、その履行の事実が確実に確認できるよう、押印を徹底することが望まれる。</p>	<p>再度、押印の有無を確認し、押印漏れのないよう徹底します。</p>	<p>健康局 保険医療部 国保年金課</p>	96
<p>(5) 切手使用簿と実物の照合について</p> <p>切手使用簿について、使用の都度使用者の押印があるのみで、照合者の押印が確認できなかった。切手使用簿の残数は月末や年度末に実物と帳簿上の残数を照合するとともに、照合者による押印をすることで、その証跡を残すことが望まれる。</p>	<p>切手使用簿については、月末に残数を照合し、照合者の押印を残すよう改善を行いました。</p>	<p>健康局 保険医療部 国保年金課</p>	96