

令和2年度

定期(部局・施設)監査結果報告書

令和3年2月

豊島区監査委員

豊島区監査委員公告第3号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第9項の規定に基づき、令和2年度定期（部局・施設）監査の結果を別添のとおり公表する。

なお、この監査には、星京子前監査委員が、令和2年5月24日まで関与し、高橋佳代子監査委員が令和2年5月25日から関与した。

令和3年3月1日

豊島区監査委員	永	田	謙	介
同	中	川	貞	枝
同	鈴	木	善	和
同	高	橋	佳	代子

目 次

第1	監査の概要	
1	監査の目的	1 頁
2	監査対象部局	1 頁
3	監査の観点	1 頁
4	監査の実施期間	1 頁
5	監査の方法	1 頁
6	監査結果の基準	2 頁
第2	監査の結果	
1	指摘事項	3 頁
2	指導事項	5 頁
3	意見・要望	
(1)	部局監査における事項	1 2 頁
(2)	施設監査における事項	2 1 頁
(3)	リスク発生状況を踏まえた監査	2 5 頁
第3	監査結果等による改善措置等の報告	3 4 頁
別表	監査対象部局・施設一覧	

第1 監査の概要

1 監査の目的

本区の事務の執行が適正、適切に行われているかを主眼に、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第1項及び第4項の規定に基づき監査を実施した。

2 監査対象部局

(1) 部局監査 別表のとおり（21部局91課 担当部長8、担当課長28含む）。

(2) 施設監査 別表のとおり（3部局19施設）。

3 監査の観点

主として予算の執行、収入、支出、契約及び現金の出納保管など、原則として令和元年度の財務に関する事務の執行及び施設の管理状況等について、令和2年度監査計画に基づき実施した。

4 監査の実施期間（新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部日程変更のうえ実施。）

(1) 部局監査

令和2年4月13日（月）から12月22日（火）まで

(2) 施設監査

令和2年11月2日（月）から26日（木）まで

5 監査の方法

(1) 部局監査

部局監査をより効率的かつ効果的に進めるために、監査委員事務局職員による事務監査を先行して実施し、事務監査の結果を踏まえて監査委員監査を実施した。

事務監査では、主として予算の執行、収入、支出、契約及び現金の出納保管の事務について、関係書類及び帳簿等を調査し、担当職員から説明の聴取を行った。

監査委員監査においては、事務監査の結果を踏まえ、提出された監査資料に基づく各所管課長からの説明を受け、決算数値の確認、事業の有効性、効率性等の観点を中心に質疑応答による監査を実施した。

また、各部局の監査実施の際、当該部局長から「部の組織と分掌事務」及び「部の主要課題と対応状況」についての説明を聴取した。

(2) 施設監査

事務監査においては、各施設から提出された現金管理及び施設管理事務の関係書類及び帳簿等を調査するとともに、関係職員からの説明を聴取した。

監査委員監査においては、施設の管理状況等について実地監査を行うとともに、提出資料に基づく各施設長からの説明聴取、質疑応答による監査を実施した。

6 監査結果の基準

地方自治法第 199 条第 9 項の規定による監査の結果及び地方自治法第 199 条第 10 項の規定による意見は、次の「監査結果における指摘事項等の基準」(平成 29 年 1 月 16 日豊島区監査委員協議会決定)に基づき述べる。

[監査結果における指摘事項等の基準]

1. 指摘事項

- ① 法令等の規定に違反する執行状況にあるもののうち、その内容が重大と認められる事項
- ② 不適正な執行状況にあり、その結果が区の事務事業に著しい支障をきたすと認められる事項または区政に対する不信を招くおそれがあると認められる事項
- ③ 過去に指摘事項または指導事項としたもののうち、必要な改善措置がなされていないと認められる事項(特別な事情があると認められるものを除く。)
- ④ その他是正、改善または再発防止に向け取り上げるべき重大な事項

2. 指導事項

- ① 法令等の規定に違反する執行状況その他不適正な執行状況にあるが、その内容または結果から指摘事項とするに至らないと認められる事項(軽微な誤謬等によるもので、他に影響が少ないと認められるものを除く。)
- ② その他是正、改善または再発防止に向け取り上げるべき事項

3. 意見・要望

地方自治法第 199 条第 10 項の規定に基づき、組織及び運営の合理化に資することを目的に表明する次の事項

- ① 行政運営上の諸課題または事務事業の執行等について、経済性、効率性、有効性等の観点から改善に向けた検討が必要と認められる事項
- ② 法令、各種通知等に違反するものではないが、事務処理上、改善に向けた検討が必要と認められる事項
- ③ その他表明すべき事項

第2 監査の結果

1 指摘事項

(1) 負担金交付決定における不適正な処理

土木管理課においては、「副都心移動システム運営経費負担金」を交付する際、予算配当額が不足していたにもかかわらず、交付決定（支出負担行為）を行った。これは、「普通地方公共団体の支出の原因となるべき契約その他の行為（これを支出負担行為という。）は…予算の定めるところに従い、これをしてしなければならない」と定める地方自治法第232条の3の趣旨、及びこれを具体化した豊島区予算事務規則第16条（予算執行の原則）、同規則第20条（支出負担行為）、豊島区支出負担行為手続規程第3条（予算執行計画等）に違反する不適正な事務処理である。

（土木管理課）

(2) 複数年にわたる不適正な事務処理

次の課においては、これまで複数年にわたり同一事項に対して指導を行っているにもかかわらず、依然として改善が図られていない。

① 見積書徴取数の不足

豊島区契約事務規則第3条の2では、次の各号に該当する場合は、契約事務分掌の特例として主管課において契約するものとしている。

ア. 相手方が国・地方公共団体、及び営利を目的としないことが明らかでかつ競争相手がない個人又は団体であって、予定価格がそれぞれ定めた上限金額未満の業務委託契約である場合

イ. 契約の内容が飲食物の調達、電気、ガス、水道等の供給など定めた要件に該当する場合

ウ. 契約の内容が物品の買い入れや修繕、業務委託などでかつ予定価格が50万円以下（物件の借上げは40万円以下）の場合

また、随意契約における見積書の徴取者数については、同規則第40条においてなるべく2者以上から見積書を徴さねばならないとし、さらに、豊島区随意契約ガイドライン（以下「ガイドライン」という。）により、予定価格が5万円以上30万円未満のときは2者以上、30万円以上50万円以下のときは3者以上の徴取を定めている。

これら要件を満たしているかを確認した結果、文化観光課においては、規定の見積数を徴していない契約があった。

（文化観光課）

② 業者指定理由の不備等

主管課が処理する契約（50万円以下（物件の借上げは40万円以下））において、随意契約により業者を指定する際、ガイドラインでは「第3 見積書の徴取」の（3）において、「契約の性質又は目的により契約の相手方が特定されるとき」などその要件を述べているが、併せて「原則として価格の妥当性を証する資料（積算資料、類似契約資料等）を添付するものとする」ことにより、見積書の徴取者数を1者まで減ずることができるとしている。

主管課契約案件のうち特命随意契約について確認したところ、見積書の徴取が1者のみで、しかも業者を指定するに足る理由が起案本文に記載されていない契約があった。会計課に対しては、昨年度においても同様に「指摘事項」として取り上げている。

（会計課、指導課）

③ 業務委託契約における監督員の不指定等

業務委託契約の適正な履行を確保するため、平成26年7月31日26豊総契発第1163号「業務委託契約の監督員による適正な履行の確保について」により、契約課から業務委託契約における監督・検査実施マニュアルが通知され、監督員の設置が義務付けられた。

しかし、住宅課においては、監督員を指定せずに契約を行っていた案件があった。

また、保育課においては、監督員は指定されていたものの、受託者へ監督員を通知していない契約があった。

（保育課、住宅課）

④ 調定起案文書における必要記載事項の不備

調定起案文書には、「歳入事務の手引き」により、件名、調定金額、歳入年度、歳入科目、納入義務者の住所・氏名、納付期限、徴収の根拠法令、処理方法などが必要記載事項とされている。

しかし、必要事項のうち一部のみの記載で、決裁者の決定を受けるに足る内容の記載がされていない起案文書が複数件あった。文化観光課に対しては、昨年度においても同様に「指摘事項」として取り上げている。

（文化観光課）

⑤ その他

収支に関する証拠書類における金額や数量等の記載事項の訂正について

は、豊島区会計事務規則第 15 条により「訂正部分に二線を引き認印を押す」ことと定められているところ、健康推進課においては、助成金関係の書類の内容を訂正するにあたり、金額や誤字を削って訂正している不適切な処理が行われていた。

(健康推進課)

2 指導事項

(1) 主管課契約に関する事項

① 見積書徴取数の不足

見積書徴取についての要件を満たしているかを確認したところ、規定の見積書を徴していない契約があった。見積の徴取は価格競争を促すものであり、厳格に実施されたい。

(生活衛生課、都市計画課)

② 業者指定理由の不備等

主管課契約案件のうち随意契約について確認したところ、見積書徴取者数が 1 者のみの契約で、有効な資料添付によるその理由、または業者を指定するに足る理由が起案本文に記載されていない案件が見受けられた。また、記載された指定の理由が不適正である案件も見受けられた。契約においては、競争による最適価格の追求が原則であることを踏まえ、業者指定の際には、指定業者及び予定価格が有効かつ効率的である具体的な理由を起案本文に明記されたい。

(西部区民事務所、文化デザイン課、ごみ減量推進課、障害福祉課、地域保健課、長崎健康相談所、学務課、学校施設課、指導課)

なお、以下に示す課は、前年度に引き続く指導である。速やかにかつ確実に是正されるよう重ねて申し添える。

(契約課、男女平等推進センター、介護保険課、健康推進課、選挙管理委員会事務局)

③ 近接・類似した複数契約

予定価格が 50 万円超のものは契約課での契約となるため、当該課で処理できるよう 50 万円以下に分割して契約することは規則違反の行為であり、厳に禁止するとガイドラインに明記されている。

しかし、契約年月日及び契約期間が近接し、契約業者が同一でかつ契約内容が類似している複数の契約を締結していた。分割契約と判断されかねないものである。契約をまとめてスケールメリットを活かすことや、競争に付して契約総額の低減を図ることなどが可能な内容と判断できたため、契約方法について見直しをされたい。

(総務課、地域まちづくり課)

なお、以下に示す課は、前年度に引き続く指導である。速やかにかつ確実に是正されるよう重ねて申し添える。

(文化観光課、選挙管理委員会事務局)

④ 業務委託契約における監督員の不指定等

業務委託契約の適正な履行を確保するため、監督員の設置が義務付けられているところ、監督員を指定せずに契約締結していた案件があった。

(男女平等推進センター、区民活動推進課、地域区民ひろば課、学習・スポーツ課、健康推進課、土木管理課、学校施設課)

なお、以下に示す課は、前年度に引き続く指導である。速やかにかつ確実に是正されるよう重ねて申し添える。

(高齢者福祉課、保育課)

また、以下に示す課は、前述のマニュアルで指示されている事務処理とは異なるところで監督員を指定したとみなしていた事に対して、前年度に引き続く指導である。速やかにかつ確実に是正されるよう重ねて申し添える。

(文化デザイン課)

⑤ 主管課検査員と監督員の重複

業務委託契約において監督員を設置することにより検査体制の強化を図る趣旨から、豊島区契約事務規則第66条(兼職制限)では「監督員又は検査員は、特別の必要がある場合は除き、相互にこれを兼ねることができない。」と定めているところ、主管課検査員を監督員に指定していた。

(障害福祉課、子育て支援課(東部子ども家庭支援センター、西部子ども家庭支援センター))

⑥ その他

以下に示す課は、契約締結にあたって必要な見積書について、相手先から見

積書を徴取しないまま、契約を締結していた。

(健康推進課)

(2) 会計処理に関する事項

① 歳入関係事務

ア. 調定起案文書における必要記載事項の不備

調定起案本文に何ら記載のないもの、あるいは必要事項の一部のみが記載されているもの等、調定起案本文として決裁者の決定を受けるに足る内容が記載されていなかった。

(総務課、契約課、文化デザイン課、学習・スポーツ課、障害福祉課、指導課)

また、以下に示す課においては、起案本文に記載の調定額と添付の調定決定調書兼通知書の額とが合致していないにもかかわらず、決定・処理されている案件があった。

(学校施設課)

イ. 調定日の誤り

歳入の調定額通知書は当該年度内に発行すべきところ、翌年度の4月以降の日付で処理していた。調定起案文書及び決定の日付は、年度内で処理すべきである。

(ごみ減量推進課、障害福祉課(心身障害者福祉センター))

なお、以下に示す課は、前年度に引き続く指導である。速やかにかつ確実に是正されるよう重ねて申し添える。

(学校施設課、指導課)

ウ. 納期限の誤り

納入通知書で通知する場合の納期限については、豊島区会計事務規則第25条第3項により、法令その他の定めがある場合を除くほか、調定の日から20日以内で適宜の納期限を定めるものとされている。

しかし、法令その他の定めがないにもかかわらず、調定の日から20日を超える日を納期限として定めていた。

(財産運用課、文化デザイン課、学習・スポーツ課、豊島清掃事務所、高齢者福祉課、生活福祉課、地域保健課、子育て支援課、学校施設課)

なお、以下に示す課は、前年度に引き続く指導である。速やかにかつ確実に是正されるよう重ねて申し添える。

(公園緑地課、放課後対策課)

エ. 収納金日報の不作成

豊島区会計事務規則第 29 条第 2 項により、金銭出納員は、歳入金を受納したときは、収納金日報を作成し、歳入徴収者に報告しなければならないとされている。しかし、本来備えるべき収納金日報が、一部作成されていない案件があった。

(防災危機管理課)

オ. 税外収入徴収簿の不作成

豊島区会計事務規則第 103 条により、収支命令者は、歳入簿や歳出予算差引簿など、必要な帳簿を備えて整理しなければならないとされている。分担金、使用料、加入金、手数料及び過料、その他普通地方公共団体の歳入である税外収入については、税外収入徴収簿の備えが必要である。しかし、一部の税外収入について税外収入徴収簿が作成されていなかった。

(文化デザイン課)

② 歳出関係事務

ア. 資金前渡の不適正管理

ア) 地方自治法第 243 条の 2 の 2 により、資金前渡を受けた職員が故意又は過失により現金を亡失したときは、その賠償をしなければならないとされている。前渡金の保管については正当債権者に対して支払を完了するまでは公金であるから、善良な管理者としての注意を怠ってはならないことは、職員向け実務研修のテキストにも記載されているところである。

しかし、以下に示す課においては、共同で事業を実施する他課の職員に前渡金を渡し、当該職員に 2 日間、自宅にて手持ちで保管させていた。公金の管理においては、事故を防ぐために金融機関や金庫で保管するよう計画的に事務処理を進め、適正な管理に努められたい。

(男女平等推進センター)

イ) 前渡金については、豊島区会計事務規則第 75 条により、3 万円以上の現金は預金しなければならないが、特に必要がある場合は、会計管理者と協議の上、常時必要とする現金を保管することができるとされている。

しかし、会計管理者との協議がないまま 3 万円以上の現金を手元で保管し、その保管が長期に及ぶ課もあった。会計事務規則を遵守し、現金の適正管理を徹底されたい。

(環境政策課、高齢者福祉課、西池袋第二保育園)

ウ) 豊島区会計事務規則第 105 条により、現金の出納を整理するために備えなければならないとされている現金出納簿は備えており、総括口座において校長の交際費の受払は確認できるものの、交際費の具体的な執行内容が記帳されていなかった。

(池袋第一小学校)

イ. 補助金資料の不適正処理

補助金交付関係書類において、領収書の不備や不適切な訂正処理等があった。収支に関する証拠書類における金額や数量等の記載事項の訂正については、豊島区会計事務規則第 15 条において定められている「訂正部分に二線を引き認印を押す」方法により、適正に処理されたい。

(地域まちづくり課、公園緑地課)

ウ. その他

以下に示す課は、支出処理を行うにあたり、適正な書類の内容確認、管理がなされていなかった。

ア) 豊島区会計事務規則第 103 条により、収支命令者は必要な帳簿を備えて整理しなければならないとされている。概算払については概算払整理簿の整理が必要であり、財務会計システムにより調製される。

しかし、案件によってシステム上概算払により事務処理できずに、一般の支払になる場合がある。その場合は、概算払整理簿がシステムにより調製されないため、課において概算払整理簿を作成するよう複数年に渡り注意していたが、作成されていなかった。

(住宅課)

イ) 契約締結の事案決定前の段階にもかかわらず、起案に契約相手方の押印までされた契約書の写しが添付されていた。処理方法の見直しを図るよう複数年に渡り注意していたが、改善されていなかった。

(住宅課)

ウ) 支出の起案本文に支払根拠等が記載されていないものが多数見受けられた。複数年に渡り注意していたが、改善されていなかった。

(住宅課)

③ その他

ア. フロン排出抑制法に基づき、全ての業務用エアコン、冷蔵冷凍機器について3か月に1回以上の簡易点検を求められているところ、点検を実施していなかった。放課後対策課においては、各子どもスキップにおける機器の設置状況を把握し、その内容に応じた点検を実施するよう、適正に取り組みたい。

(子どもスキップ要)

イ. 契約及び会計関係書類における日付を、上書きにより訂正するなど不適切な訂正処理が行われていた。収支に関する証拠書類における金額や数量等の記載事項の訂正については、豊島区会計事務規則第15条において定められている「訂正部分に二線を引き認印を押す」方法により、適正に処理されたい。

(選挙管理委員会事務局)

(3) 私費会計に関する事項

学校徴収金の不適正監査

学校徴収金事務取扱要綱第8条及び第11条において、学校徴収金(給食費、教材費、校外学習費等)については、2名以上の会計監査委員(うち保護者1名以上)による監査を受け、保護者に報告することとされているが、会計監査委員として署名・押印があったのは保護者1名のみだった事例や、会計監査委員に保護者を入れていない事例、そもそも会計監査委員による監査が実施されていない事例などがあった。早急に改善されたい。

(豊成小学校、さくら小学校、池袋本町小学校、池袋中学校)

(4) その他(共通事項)の事項

① 契約事務の適正化

これまでも定期監査結果報告書で指導しているが、今年度においても多くの課で、依然として、見積徴取漏れや委託契約時の監督員指定漏れ、受託事業者への監督員通知漏れ等、契約事務処理における基本的な誤りが発生

している。

委託契約では、監督員を指定することはもちろん、監督員は、その委託業務が仕様書通りに履行されているかを確認し、履行内容が不十分であると確認した場合は改善指示を行う重要な役目を担っている。監督員の指定漏れは、単なる事務処理ミスにとどまらず、事業者の不完全な履行を見逃すことで区の損害発生に繋がりがねないため、十分に注意されたい。監督に関しては、契約事務を統括する契約課が、今年度マニュアルを改定し、履行確認チェックシートについて具体的な表記を追加しているため、各課は参考にされたい。

また、事務処理ミスの多くは、主管課契約事務で発生しているため、各課は、契約事務の研修参加、契約課が作成した「契約事務の手引き」「随意契約ガイドライン」等を教材としたOJT等を活用するなど職員育成に努め、正確な主管課契約事務及び書類の作成に努められたい。

(契約課、各課)

② 会計事務の適正化

これまでも定期監査結果報告書で指導しているが、今年度においても多くの課で、調定額通知書起案本文に根拠法令、収入科目などの必要事項を記載せずに決定されているものや、納入通知書を発行する際の納期限が守られていないものがあつた。さらに、現金出納簿、税外収入徴収簿が作成されていないなど、会計事務処理における基本的な誤りが依然として発生している。それらについて事務監査で注意を受けたにもかかわらず、翌年度においても同様の誤りを繰り返し、改善されていないケースが多数見受けられる。少なくとも、注意されたケースについては早急に改善し、類似のケースについても注意するよう努められたい。

会計事務を統括する会計課は、これら会計事務処理ミスや再発の防止のための研修の実施等、内部統制も視野に入れ、職員の会計事務処理能力の更なるレベルアップに向けた対策を図られたい。さらに、歳入関係の調定事務や現金出納事務処理についても、財務会計システムに依拠するだけでなく、主管課が豊島区会計事務規則に則した正確かつ確実な事務処理ができるよう指導強化に努められたい。

ところで、今年度4月1日付けで豊島区会計事務規則が改正されていたが、その周知が漏れ、9月になって会計課から通知したケースがあつた。事務処理の根拠となる規程や取扱方法が変更となった場合は、速やかに周知されたい。

(会計課、各課)

3 意見・要望

(1) 部局監査における事項

① 行政手続のさらなるオンライン化推進について

ア. 現状と課題

政府は令和2年12月25日、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(以下「基本方針」という。)及び「デジタル・ガバメント実行計画(改定版)」(以下「実行計画」という。)を閣議決定した。

今般の新型コロナウイルス感染拡大において、マイナンバーシステムをはじめ、行政の情報システムが国民が安心して簡単に利用する視点で十分に構築されていなかったことや、国・地方公共団体を通じて情報システムや業務プロセスがバラバラで、地域・組織間で横断的なデータの活用が十分にできないことなど、様々な課題が明らかになっている(基本方針の前書きより)。

まず、本区の行政手続のオンライン化状況について見ると、すでに「豊島区情報システム管理運営規則」に基づき、行政情報化推進本部の下に政策経営部長をチームリーダーとする「デジタル・ガバメント検討プロジェクトチーム(以下「PT」という。)」を設置し、検討を開始している。令和2年度はこれまでにPTを2回開催し、国が実行計画に示す「優先的にオンライン化を推進すべき手続」について、各課にヒアリングを実施するとともに、オンライン化の可否などについて検討を進めているところである。PTの資料によれば、下表のとおり本区におけるオンライン化「実施済み」の割合は、23区平均値に比べて低い状況にあり、さらなるオンライン化の推進が課題となっている。

【国が実行計画に例示する「優先的にオンライン化を推進すべき手続」(※)の取組状況】

(※) 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求、要介護・要支援認定申請、罹災証明発行申請、道路占用許可申請など55事務

令和2年11月1日現在

	対象外	実施済み	対応中	対応検討中	保留
23区平均	16.6%	26.1%	2.0%	28.0%	27.5%
豊島区	13.6%	13.6%	13.6%	37.3%	22.0%

(出典：令和2年度第2回デジタルガバメント検討PT資料)

次に、今後のオンライン化や業務効率化推進の鍵となるマイナンバーカードの普及率を見ると、23区中3位の29.08%となっており、写真撮影サービスなどの普及キャンペーンの効果が一定程度出ていると思われる。

しかしながら、住民基本台帳関係証明の発行件数を見ると、自動交付機廃止の影響で、令和元年度は窓口での証明交付件数が、前年度比で約3万8千件も増加しており、窓口混雑の一要因となっている。自動交付機を利用していた約5万8千件の6割以上が窓口へ流れた計算となる。

一方、マイナンバーカード利用によるコンビニエンスストアでの証明交付件数は約4万件となり、前年度と比較して約1万5千件、約60%増と大幅に伸びたものの、窓口交付件数の約6分の1にとどまっている。窓口混雑を緩和し、区民の利便性を高めるため、窓口に行かなくても証明が取れる方法をさらに拡大することが課題である。

【マイナンバーカード普及状況】

令和2年8月末現在

	人口 R2. 1. 1 (人)	申請件数 (件)	申請率 (%)	交付数 (枚)	交付率 (%)	備考
豊島区	290,246	116,976	40.30	84,406	29.08	23区中3位
23区	9,570,609	3,273,177	34.20	2,347,664	24.53	
全国	127,138,033	32,328,010	25.42	24,642,330	19.38	

(出典：総合窓口課調べ)

【住民基本台帳関係証明発行件数】(住民票写し、印鑑登録証明などの発行件数)

(単位：件)

交付手段	平成30年度	令和元年度	増減	備考
コンビニ	24,941	39,792	14,851	マイナンバーカード利用
窓口	191,890	229,690	37,800	
自動交付機	57,900	0	△57,900	H30年12月廃止
郵送	25,282	25,203	79	
計	300,013	294,685	△5,328	

(出典：総合窓口課調べ)

イ. 意見・要望

前述のとおり、本区における行政手続のオンライン化は、23区平均値と比べ、まだ低い状況にある。他区では子育て関係手続のオンライン化の割合が高く、例えば「児童手当等の額の改訂の請求及び届出」は既に14区で実施済みである。犬の登録・死亡届も14区で実施されている。まずは、このように多くの区でオンライン化が実施されているものについては、本区もできる限り速やかに実施するとともに、区民の利便性と費用対効果を検証しながら、積極的に行政手続のさらなるオンライン化、業務効率化を推進されたい。

新聞報道によれば、港区では2022年度末までに、住民や事業者による手続を原則としてオンラインでできるようにするとしており、2021年3月

には納税証明書等の交付申請をスマートフォンから受け付け、クレジットカード払いなどで手数料を受け取り、区民の自宅に郵送する取組を始めるとのことである。

本区においても、マイナンバーカードのさらなる普及に努めるとともに、スマートフォンの活用等により窓口に来庁せずに証明交付等の区民サービスを行えるよう、さらなる業務改革を推進されたい。

(情報管理課、総合窓口課)

② 防犯カメラについて

ア. 現状と課題

近年、防犯カメラは、施設や地域の防犯対策として設置が進められており、区施設だけでなく、東京都や本区も補助金を支出し、町会や商店会等にも設置を促している。区が把握している防犯カメラの設置台数は、区庁舎等、公園、道路、学校、通学路、町会、商店会、マンション等あわせて2,501台にもものぼる。



(区庁舎内防犯カメラ)

【区内防犯カメラ設置台数】(防災危機管理課報告) 令和2年4月1日現在 (単位:台)

区庁舎等	駐輪場	道路等	公園	学校	通学路	スキップ	町会	商店会	マンション
613	123	24	27	122	110	30	980	173	299

(出典:防災危機管理課報告資料)

しかしながら、令和元年度定期監査において、区庁舎等に設置された防犯カメラの画像保存期間が「原則7日以内」と定められているにもかかわらず、施設によっては実際の保存期間が規定を超えて保存していたり、義務付けられている設置表示がなかったりと、統一的な取扱いがなされていなかった。例えば、区本庁舎専有部分の画像保存期間は概ね2週間、共用部分は1か月程度となっている。そのため、妥当な画像保存期間の検証とともに、全庁統一的な取扱いについて見直しを図るよう要望したところである。

今年度の定期監査では、教育委員会所管の防犯カメラの画像保存期間についてヒアリングを行った。その結果は下表のとおりである。

要綱等の名称	画像保存期間
豊島区立小・中学校及び幼稚園における防犯カメラの設置及び運用に関する要領	原則7日以上
豊島区通学路における防犯カメラの設置及び運用要綱	原則7日
(参考) 豊島区庁舎の防犯カメラの設置及び運用に関する要綱	原則7日以内

防犯対策上「7日以内」では保存期間が短いと思われるが、「7日以上」では事実上、保存期間の定めがないのと同様である。妥当な画像データ保存期間の検証と併せ、防犯カメラ設置・運用の統一的な取扱いが課題である。

イ. 意見・要望

防犯カメラは地域の安全・安心を確保するために必要な設備であり、実際に今回の学校施設監査でも、刑事事件の容疑者の行動の立証に役立った事例が報告された。しかし、個人の容貌等を本人の承諾なく記録するものである性質上、設置並びに記録の保存・廃棄等に際しては、プライバシーの保護に配慮する必要がある。

他自治体の例を見ると、静岡県では「プライバシー保護に配慮した防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」を定め、「防犯カメラに記録された個人の画像は…個人情報であり、個人情報保護法のガイドラインにも明記され、保護の対象となっています。」とした上で、撮影区域、防犯カメラ設置の明示、管理責任者の指定、画像データの保存・取扱い、秘密保持、画像データの外部提供、苦情処理などを規定している。また、民間事業者向けにわかりやすい啓発冊子を作成し、事業所や個人商店にも運用規定を作成することを呼び掛けている。画像保存期間は「原則として、最大1か月以内」となっており、プライバシー保護と防犯対策との調和の観点から、この程度が妥当な期間と思われる。現状の区本庁舎の運用実態とも合致する。

このような他自治体の事例を参考に、本区においても要綱等について、教育委員会も含め全庁的に再検証し、統一的な運用を行うとともに、事業所や商店向けに防犯カメラ設置・運用ガイドラインを制定し、防犯カメラの適切な設置・運用を働きかけることを要望する。

(防災危機管理課、学務課)

③ 総合窓口の待ち時間の改善について

ア. 現状と課題

本庁舎3階の総合窓口は、年末年始や祝日等を除く年間345日、土日も開庁している。住民記録や戸籍の手続を主とする窓口であるが、住民税の納付など各種手続きもワンストップでできるようにしている。

本区は、消滅可能性都市の指摘を受けて以来の様々なまちづくり施策が功を奏し、平成30年には人口が29万人を突破した。利便性が高い地域特性から、年間の転入・転出者がそれぞれ約3万人と住民の入れ替わりが多い。

総合窓口課では、特に窓口が混雑する2月から5月の繁忙期には、職員

体制を増強するなど混雑緩和に努めているとのことであるが、窓口待ち時間の短縮が大きな課題となっている。

【総合窓口課の平均待ち時間】 (番号札発券から交付呼び出しまでの時間)

業務分類 (一部抜粋)	平成 30 年度	令和元年度
住民票・印鑑証明等交付	14 分 23 秒	15 分 17 秒
転入・転居及びこれに付随する手続	50 分 47 秒	50 分 24 秒
転出	29 分 2 秒	30 分 42 秒
個人番号カード交付 (予約あり)	20 分 7 秒	20 分 58 秒
総合窓口課全体平均	21 分 42 秒	24 分 53 秒

(出典：総合窓口課作成資料)

イ. 意見・要望

特に、転入・転居等の平均処理時間は 50 分を超えており、待ち時間が長いと感じられるが、他区では「待ち時間の目安」として、通常期で 20～60 分、繁忙期で 80～120 分とホームページに表示している例もあり、本区の待ち時間が特段長いわけではない。しかし、前年度比で待ち時間が全般的に長くなっており、さらなる改善が望まれる。

令和元年度の区民部主要課題でも、総合窓口の待ち時間短縮を掲げ、手続きに不慣れな外国人転入者専用窓口を設置するとしているが、新型コロナウイルス感染拡大により海外からの転入者が大幅に減少したとの理由から、具体化に至っていない。

近い将来、コロナ禍の収束とともに、外国人の新規転入者が再び増加することが想定される。そのため、海外からの転入者が少ない現段階において、外国人転入者専用窓口の試行・検証を行うなど、窓口混雑緩和策を積極的に実行されることを要望する。

(総合窓口課)

④ 一般社団法人豊島区観光協会について

ア. 現状と課題

一般社団法人豊島区観光協会（以下「観光協会」という。）に対しては、本区における観光資源の発掘・保護・育成と地域の振興・交流による観光産業の発展を図り、地域活性化に寄与することを目的として補助金を交付している。補助金交付額は、過去 5 年間で 56%増加している。

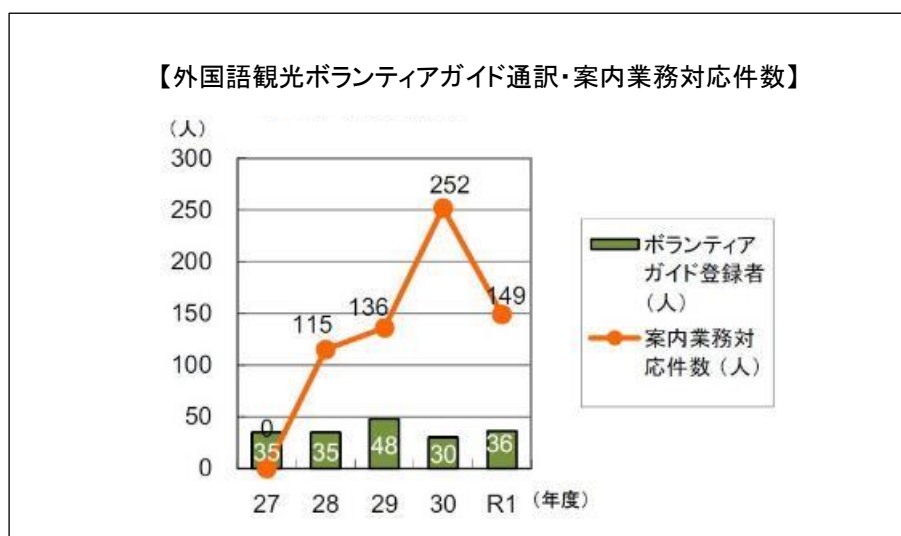
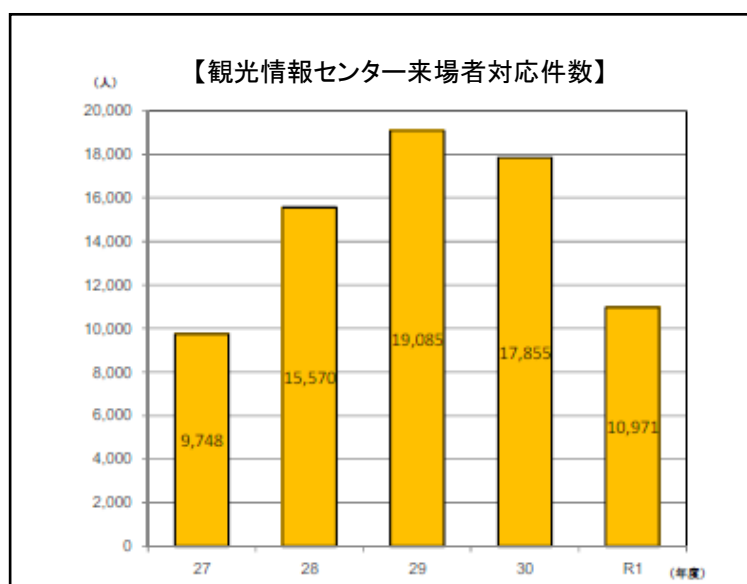
【豊島区観光協会補助金交付状況】 (単位：千円)

平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
24, 110	33, 734	33, 808	34, 934	37, 557

(出典：文化観光課報告資料)

主な事業としては、観光情報センター窓口業務、観光協会ホームページ運営、観光パンフレット等の発行、東京フラフェスタ in 池袋の開催、ソメイヨシノ桜の観光大使コンテスト開催、外国語観光ボランティアガイド事業の実施、東アジア文化都市 2019 豊島交流事業などとなっており、区の観光交流事業において重要な役割を果たしている。

しかしながら、観光情報センター来場者数は平成 29 年度の約 1 万 9 千人をピークに減少傾向がみられ、外国語観光ボランティアガイド通訳・案内業務対応件数も減少している。近年 Wi-Fi 環境が整備され、訪日外国人がスマートフォン等で手軽に観光情報を入手できることから、全国的に観光案内所等の利用が減少しているとのことであり、観光情報の提供のあり方が課題となっている。



(出典：「としま政策データブック 2020」)

イ. 意見・要望

観光庁の調査によれば、訪日外国人が「日本滞在中に役に立った旅行情報源」として最も回答が多かったのは、国によって異なるが、概ね5割前後が「インターネット（スマートフォン）」である一方、「観光案内所」と回答したのは、1割から2割程度であった。本区においても、インターネットによる訪日外国人等への観光情報提供をさらに強化する必要があると思われる。コロナ禍収束後、国内外から観光客を本区に呼び込み、活力あるまちづくりを進めるためには、観光情報センターのあり方も含め、観光情報提供体制のさらなる強化に努められたい。

なお、「豊島区行政経営白書（令和元年度版）」P58以降の「外郭団体」の項目に観光協会の記載が見当たらない。同協会には、毎年多額の補助金を支出しているほか、区職員を派遣しているため、外郭団体の定義である「区が継続的な財政支援、人的支援を行っているもののうち、区の指導・調整が必要な団体」に当てはまるものと思われる。

今後も豊島区の観光振興と観光協会の安定的な発展のため、同協会と十分協議のうえ、外郭団体としての位置づけや支援・協力体制等について、引き続き検討されたい。

(行政経営課、文化観光課)

⑤ 図書館の運営について

ア. 現状と課題

本区には、中央図書館のほかに地域図書館が6館あり、そのうち駒込、上池袋、池袋、目白の各図書館は指定管理者制度を導入しており、巣鴨及び千早図書館の両館は区の直営地域館である。今年度の定期監査において、指定管理者制度を導入している図書館（以下「指定管理館」という。）と直営地域館の運営についてヒアリングしたところ、下表のような差異があった。

【直営地域館と指定管理館との比較】

比較項目	直営地域館 (巣鴨、千早)	指定管理館 (駒込、上池、池袋、目白)	中央図書館
開館時間	19:00 まで	20:00 まで	22:00 まで
読書通帳 (※)	なし	あり (自主事業 ; 池袋・目白のみ)	なし
電子図書	なし	あり (自主事業)	なし
Wi-Fi	なし	あり (自主事業)	あり

(※) 読書通帳：読んだ本の履歴や図書の貸し出し履歴を記録する手帳。

巣鴨図書館は平成 28 年度に、千早図書館は平成 29 年度に、それぞれ運

営を委託から直営に戻している。その理由については「両直営地域館が東西の基幹図書館となり指定管理館との運営を調整するため」との説明があった。

図書館の指定管理者制度導入については、他自治体における指定管理者による古本の大量購入などの不祥事発生を契機に、その是非について様々な議論が生じた。指定管理にあたっては、図書館法が図書や資料を無料で提供することを定めていることから、体育施設のように有料自主事業で収益を向上させることは難しく、最新の図書・資料への定期的な更新、適切な図書の分類・配架、区民の期待に応え得るレファレンスサービスなど、公共図書館としての「質の確保」が課題となる。その意味で、巣鴨・千早の両直営地域館が、駒込・上池袋・池袋・目白の各指定管理館との運営内容の均衡・調整を図り、区立図書館としての質の確保を図るということは、一定の合理性があることも理解しうるところである。

しかしながら、その点を考慮しても、本区の地域館の運営状況を見ると、少なくとも開館時間、読書通帳、電子図書、Wi-Fi の点では、直営地域館よりも指定管理館の方が区民の期待に応えるサービスを実施している。区民の視点から、図書館サービスの内容的・質的な向上を図るとともに、直営地域館と指定管理館の運営を統一化することが課題である。

イ. 意見・要望

区民の視点からすれば、直営地域館も指定管理館も同じ「区立図書館」であり、開館時間などのサービス格差は、できるだけない方が望ましい。23 区の図書館の指定管理者導入状況をみると、23 区中 17 区は直営館がなく、すべて指定管理館又は委託による運営となっている（中央図書館調べ）。

今後、図書館においてもサービス内容、質の確保、指定管理と直営の財政効果など、様々な観点を比較衡量し、区民の視点で、より良いサービスとなるよう、利用者の声を聴きながら、引き続き図書館運営のあり方を検討されたい。

(図書館課)

⑥ 子どもスキップ（学童クラブ）の運営体制について

ア. 現状と課題

子どもスキップは、区内在住の小学生全児童を対象に、学校施設を活用して放課後や学校休業日に、遊び・交流・学びあいの機会と活動の場を提供している。保護者の就労等により放課後に保護を受けられない児童のための「学童クラブ」と区内在住・在学の学童なら誰でも利用できる「一般利用」

がある。平成 29 年度からは、事業が区長部局から教育委員会へ移管され、学校と子どもスキップとの連携により一体的に事業が運営されている。

定期監査において、子どもスキップの運営体制についてヒアリングしたところ、22 か所すべてが区の直営となっており、正規職員が 1~2 名（子どもスキップ池袋本町のみ 3 名）、学童指導員等（会計年度任用職員）が 5~8 名、そのほか学童指導補助（会計年度任用職員）が規模に応じて 10 名前後で運営されているとのことであった。

学童クラブの定員は、児童数の増加に伴い平成 31 年 4 月現在 2,491 名から令和 2 年 4 月現在 2,630 名と 1 年間で 139 名も増える中（「豊島区の教育 2019 及び 2020」より）、施設監査の際においても、新型コロナウイルス感染症に配慮しつつ、職員が熱心に学童保育をしている様子が見られた。

まず施設面の課題としては、保育室に余裕のない状況が見られた。今回の施設監査でも、「コア」（主たる保育室）、「セカンド」（第 2 保育室）だけでは足りず、学校と共用の別室を「サード」（第 3 保育室）として位置付け、学童保育室の面積に加算して定員を確保しているスキップがあった（池袋本町小学校では「つながりホール」を、さくら小学校では「生活科室」を、それぞれ「サード」として学校と共用している。）。国が小学校について令和 3 年から 5 年かけて段階的に全学年 35 人学級を実現する方針を固めたとの報道もあり、今後、さらに教室が不足し、子どもスキップが利用している教室も使用が難しくなる可能性もある。

次に運用面においては、学童指導員等の欠員が全学童クラブで 6 名生じているほか、学童指導補助が高齢者もしくは 10~20 歳代の学生中心となっており、安定的な人材確保に苦慮しているとの報告があった。児童数の増加に伴い、子どもスキップを利用する児童がますます増える中、学童クラブの安定的な運営が大きな課題である。

イ. 意見・要望

各区では学童クラブの民営化が進んでおり、「公設公営」のみで運営する区は、本区と品川区の 2 区だけとなっている（平成 30 年度「東京の児童館・学童クラブ事業実施状況」東京都保健福祉局少子社会対策部発行 P14 より）。

施設面並びに運用面で上記のような課題があることから、今後も学校現場と所管課で緊密な連携を取りつつ、児童や保護者にとって安全・安心な子どもスキップ運営体制を維持・改善していくとともに、将来に向けて、民営化の検討も含め、持続可能な学童クラブの運営体制を引き続き検討されたい。

（放課後対策課）

(2) 施設監査における事項

① 保育園

西池袋第二保育園の門が接する区道は、谷端川の暗渠沿いにあり、非常に道幅が狭い上に南北方向に傾斜がついている。その区道を往来する自転車は、その傾斜のために、どうしてもスピードが速くなりがちである。また、門を入るとすぐに園舎の入口となっており、園舎と区道の間のスペースに余裕がない。そのため、園児の飛び出しや、ベビーカーの操作ミスなど、ほんの少しのタイミングで自転車との接触の可能性があり、大きな事故に繋がりがかねない危険性がある。

このような事故を未然に防ぐため、この区道を利用する自転車走行者に対して、予め保育園の出入口が付近にあることを注意喚起する工夫をすることが必要である。可能であれば、道路上に「保育園あり」などの注意喚起のペイントをすることが望ましいが、すぐできる対策として市販の表示板を活用するなど、検討されたい。

今後も、園舎の中のみならず、園舎周辺も含めた安全な環境作りに努められたい。

(保育課)



(西池袋第二保育園入口)



(参考：市販の表示板)

② 子どもスキップ

子どもスキップ要には、玄関の他に非常口が2か所あるが、その非常口を利用して外に出るとさらに金網に囲われており、金網の扉を開けて外に避難しなくてはならない。金網の扉の鍵（南京錠）は、扉の外側（校庭側）から施錠されており、内側（スキップ側）から開錠できない仕組みとなっていた。

この点は、平成27年度施設監査においても、正面入口から不審者が侵入した場合逃げ場が無くなる等、安全上問題があるとして既に注意しており、改善に向けた検討がなされていると報告を受けていたところであったが、改善されていなかった。早急に施錠方法を検討し、児童の安全を図らねばならない。

また、日頃から定期的に避難訓練等を実施するなど、スキップにおける危機管理を徹底されたい。

(放課後対策課)



(「子どもスキップ要」校庭側から見た金網扉。外側から鍵がかけられており避難できない。)



③ 小中学校

ア. 網戸について

一般的に学校施設において、網戸については、ボールが窓に当たるなどして破損してしまうことがあるため設置されていないことが多い。

しかし、さくら小学校では、比較的湿気の多い地域特性もあり、夏季には学校敷地内の植栽に多くの蚊が発生し駆除しきれないことから、児童の衛生・健康面を考慮し、1階の廊下とスキップが使用している教室の窓について、子どもスキップさくらからの要望で網戸が設置された。

今年度、新型コロナウイルス感染拡大のさなかの夏休み、朝から学童クラブに通う児童が大勢集まり、密閉、密集、密接になりがちであったが、網戸の設置により、蚊を気にすることなく十分な換気を行うことができ、大きな効果があったという。

デング熱対策などの保健衛生面はもちろんのこと、コロナ禍においては特に換気が重要とされていることを考えると、今後ますます公共施設においても網戸の必要性は高いと思慮される。他の小中学校においても、さくら小学校のように網戸を設置するなど、各施設の状況に応じた感染症対策に努められたい。

(施設整備課、学務課、放課後対策課、学校施設課)



(さくら小学校 1階廊下に網戸が設置されている。)

イ. 収納について

どの小学校においても共通することであるが、教材の多様化や大型化などで児童の荷物量が増え、手提げ袋などが廊下に設置されたフックに掛かりきらず散乱していたり、教材等がロッカーからはみ出していたりする状況が数多く見受けられた。給食着の入った袋が廊下に落ちていることもあり、衛生面での問題も懸念される。

校内の収納容量については、児童個人で解決できるものではなく、施設や設備の問題として、長期的な視点で全校的に改善に取り組まれない。

(学務課、学校施設課)



(小学校廊下の荷物フックの様子)



(参考：小学校廊下の可動式収納棚の例)

(3) リスク発生状況を踏まえた監査

① 実施の背景

平成29年に地方自治法（以下「法」という。）が改正され、内部統制体制と監査体制の充実が規定された（令和2年4月1日施行）。これにより、自治体におけるリスクマネジメント体制が強化された。

ア. 内部統制

内部統制とは、①業務の有効性・効率性、②財務報告の信頼性、③法令遵守、④資産の保全の4つの目的が達成されているとの合理的な保証を得るために、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う（金融庁「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準」より）。企業の不祥事が相次いだため、この内部統制制度が会社法等で民間企業に導入され、同様の制度を地方自治体にも導入したのが今回の法改正である。都道府県と政令指定都市については、内部統制方針を定め、毎年度リスク評価報告書を作成し、監査委員の審査を経て議会に提出することが義務付けられているが、市区町村は努力義務となっている（法第150条）。

イ. 監査基準の策定

監査体制の充実については、長による内部統制の実施を踏まえリスクの高い分野など重点化した監査を実施するため、総務大臣の指針に基づく「監査基準」の策定が全ての自治体に義務づけられた（法第198条の4）。これに基づき、本区においても「豊島区監査基準」（令和2年4月1日施行）を策定し、本基準第9条に則り、令和2年度の定期監査から「リスク発生状況を踏まえた監査」を実施することとした。

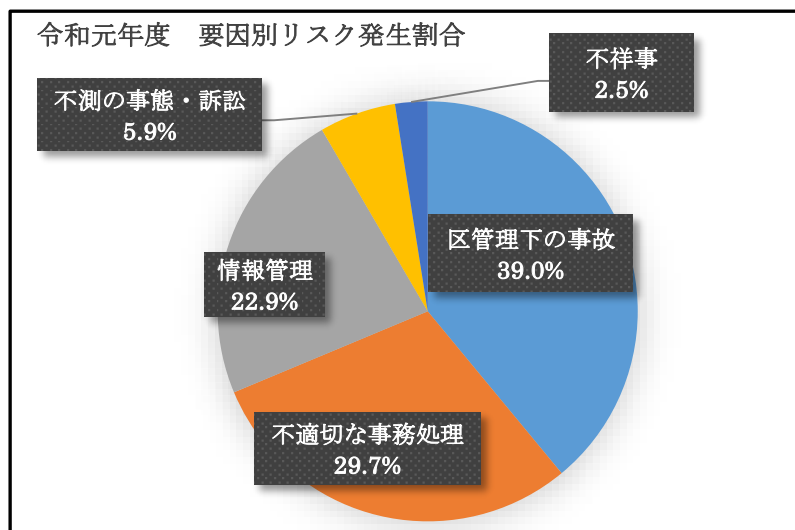
ウ. 本区におけるリスクマネジメント体制

本区の場合、現時点では、法に基づく内部統制は実施していないものの、法施行以前から「豊島区リスクマネジメント指針」を定め（平成22年3月策定）、リスク事象が発生した場合には直ちに区長等に報告し、関係部署と連携しながら適切な対処を行う体制が整っている。

そこで、令和2年度においては、同指針に従って報告された前年度のリスク発生情報の中から、不適切な事務処理、情報管理、財産管理など「再発防止の観点から全庁的に共有すべきリスク」を選択し、重点化した監査を実施した。

② リスク発生状況

自然災害などの外的要因を除く令和元年度に発生した内的要因に基づくリスク事象 118 件の内訳をみると、体育施設利用者のけがなどの「区管理下の事故」が約 4 割、「不適切な事務処理」が約 3 割、「情報管理」が約 2 割である。



要因	件数
内的要因	118
区管理下の事故	46
急病人・けが人の発生	20
事故・トラブル	7
公用車・公用自転車の事故	6
電気・機械の事故	5
その他	8
不適切な事務処理	35
事務処理過程での事故	33
書類の誤送付	1
その他	1
情報管理	27
ネットワーク及びシステム障害・ホストコンピュータ停止	20
公文書の紛失・データ消失・USB紛失	2
その他	5
不測の事態・訴訟	7
当初把握していない事実の判明により区政に悪影響を及ぼす事案	5
その他	2
不祥事	3
職員の非違行為	1
その他	2

(出典：防災危機管理課作成「令和元年度 リスク対応一覧(内的要因)」)

ア. 区管理下の事故について

リスク事象の約4割を占める「区管理下の事故」の46件のうち、最も多いのは「利用施設での急病人・けが人の発生」(20件)であった。その内訳をみると、指定管理施設での「体育館等のスポーツ施設等での利用者のけが」「利用者同士のトラブル」「更衣室での盗難」などとなっており、施設の不具合でけがが発生したなどの状況は認められなかった。また、小さな事故でも欠かさず報告されていたことは評価できる。

引き続き、施設や器具等の点検を怠らず、区民が安全・安心に施設利用できるよう配慮されたい。

(学習・スポーツ課)

イ. 不適切な事務処理について

リスク事象の約3割を占める「不適切な事務処理」の35件について内訳をみると、ほとんどが「事務処理過程での事故(ミス)」(33件)であった。主な事務ミスの事例は、以下のとおりとなっている。

【主な事務ミスの事例】

発生事案名	発生状況
規則改正の際の事前協議手続きの懈怠	元号を改める政令の施行に伴い、関係規則改正を行う際、条例で定められた関係機関への事前協議をすることなく関係規則を公布した。
住民税額決定通知書等の誤送付	別人の住民税額決定通知書等を送付。誤送付である旨、住民からの電話で発覚した。
ショートメールの記載内容の誤記	ショートメールで保険料の支払催告を発信する際、所管課連絡先の電話番号を誤って記載。滞納者から第三者に問い合わせ電話がかかってしまった。
リサイクル団体に対する報奨金支給誤り	集団回収におけるリサイクル団体に対する報奨金支給通知の金額が139団体のうち16団体に誤りがあった。
医療費助成にかかる個人票紛失	委託業者が誤って医療費助成更新申請書の原本を本人に返却。申請データを入力することができなかった。
支出科目の誤り	附属機関の委員に対し、本来「報酬」で支出すべきところ誤って「報償費」で支出した。
使用料の過徴収	公園等使用料の増額改訂があった際、担当者が目白庭園の使用料も改訂されたと誤信し、利用者から使用料を過徴収した。
報酬賃金等明細書の紛失	非常勤職員の報酬賃金等明細書を交換便で送付したが、1名分の明細が行方不明となった。

(出典：防災危機管理課報告資料)

いずれの事例も、遅滞なくリスク情報として報告されており、対応状況等の事後報告もなされていたが、最終的な顛末が不明な事例も見受けられる。

ミスの原因としては、制度の理解が不十分、単純な封入ミスや誤記などが考えられ、複数職員のチェックを徹底すれば防げる事例が多かった。

知識と経験に基づく「気づき」がなければ事故は再発するものであり、ミスをした職員に気づきを促すことが再発防止につながる。そのための仕組みとして、組織的なダブルチェックの励行はもちろん、リスク情報の速やかな報告の徹底を改めて全庁的に周知されたい。また、リスク報告は「速やかな第1報」が重要であることは当然であるが、その顛末についても第2報以降で確実に防災危機管理課に報告するよう各課に再度周知徹底されたい。

また、リスク事象を発生させないための予防策として、eラーニングによるリスクマネジメント悉皆研修や課内OJTによる業務改善の取組など人材育成を充実させ、職員の危機管理能力、業務遂行能力を常に向上させる取組を実施されたい。

(人事課、防災危機管理課)

ウ. 情報管理について

リスク事象の約2割を占める「情報管理」の27件について内訳をみると、ほとんどが「ネットワーク及びシステム障害」(20件)であった。

主なシステム障害の事例は、以下のとおりとなっている。

【主なシステム障害の事例】

発生事案名	発生状況
ネットワーク障害	<ul style="list-style-type: none"> 各課共用フォルダが表示されない。 出先職場のパソコンがログインできない。 住民記録システム、税務システム、国保システムなどの基幹系システムに接続できない。 発券システムが起動しない。
国や都のシステム障害	<ul style="list-style-type: none"> 国の個人番号システムの不具合で電子証明更新ができなくなった。 都の後期高齢者医療システムの不具合により、都内62市区町村で被保険者証の再発行等ができなくなった。
各課独自の電算システムの不具合	<ul style="list-style-type: none"> 税務システムのプログラム不具合が原因で、マイナンバーを使った「情報提供ネットワークシステム」との連携に不具合が生じた。 児童福祉システムにおいて、プログラムの誤りがあり、児童手当等に計算ミスが生じた。 学校安全安心メールが委託先のシステムの不具合により配信・アクセスできなくなった。
庁内パソコンへのウイルス感染	<ul style="list-style-type: none"> 東アジア文化都市事務局の庁内パソコンが1度に5台ウイルス感染した。

(出典：防災危機管理課報告資料)

表のように、一概にシステム障害といっても内容が異なっており、ネットワークの問題、国や都のシステムの問題、各課独自の電算システムの不具合の3つに大別できる。

ア) 本区の電算システムの仕組み

現在、全国ほとんどの自治体では、強靱なセキュリティシステムに守られた外部データセンターにデータの保管や通信を委託するクラウドコンピューティングを採用している。

本区でも庁内にホストコンピュータは存在せず、区民の住所・氏名・生年月日等の基本的な個人情報扱う「共通基盤」システムに、住民記録、税務、国民健康保険など自治体の基幹的業務を動かすための「基幹系」システムがそれぞれ接続され、連携しながら稼働している。

また、国のマイナンバー情報提供ネットワークシステムや、東京都の後期高齢者医療システムなどの外部システムのほか、職員が内部事務で使用する庁内LANネットワークの中に、文書管理システム、財務会計システム、庶務システムなども存在する。

このような複雑なシステムのため、情報管理課では、不測の事態に備え、24時間態勢でシステムを監視している。

イ) ネットワーク障害発生状況

ネットワーク障害について関係各課にヒアリングをしたところ、特にトラブルが多いのが、基幹系システムを使用する際の「仮想端末」の接続エラーであった。外部データセンターのコンピュータ内にはプログラム上に存在する仮想の端末があり、各課職員は毎日、業務開始前に机上の物理端末（パソコン）と仮想端末を接続している。各課の業務システム（ソフト）やデータは、職員のパソコンの中にあるわけではなく、外部データセンター内に存在する。ネットワーク障害とアナウンスされる場合の多くは、各課職員が自席のパソコンから仮想端末に接続しようとした際、接続不能で業務ができないという事態によるものである。課の一部の端末しかつながらない場合もあれば、複数の窓口各課すべての端末がつかない場合もあった。

ウ) 情報管理システム等に関する意見・要望

なぜ仮想端末に接続できない事象がたびたび生じるのかについては、「基幹システム（仮想端末）に接続が集中すると、接続を仲介するサーバーのメモリやCPUの使用率が高くなり、接続しにくい状態となること

がある。再発防止策として、事業者側で接続仲介サーバーのメモリを増設した。」との説明があった。しかし、依然として、全庁一斉に仮想端末に接続しようとする不具合が生じる恐れは解消できていない。

来庁した区民にとっては、必要な証明書等がシステム障害で取得できず、再度来庁しなければならないなど大きな不便を強いられることとなり、区政への信頼失墜にもつながる。金融機関のシステム障害は大きな問題となる場合もある。事業者と十分に協議のうえ、接続仲介サーバーを増設するなど、さらなる再発防止策を講じられたい。

また、各課独自の基幹系システムのプログラムミスによる業務トラブルも発生している。このような事象については、事業者の設定ミスが直接の原因であるが、区職員のチェック機能が働いていれば防げた事例もあると思われる。そのため、各課のシステム担当が基幹系システムのプログラム修正の際に入念に作動状況を検証するなどのチェック機能を果たせるよう、情報管理課と連携しつつ、クラウドコンピューティング時代にふさわしいICT人材の育成に努められたい。

国は、令和3年9月に「デジタル庁」を発足させ、自治体システムの標準化・共通化やマイナンバーカードのさらなる活用を目指している。システムの標準化・共通化は非常にハードルが高く困難を伴うと思われるが、本区はSDGs未来都市として、将来にわたる持続的発展のため、効率的かつ利便性の高い区民サービスを提供する必要がある。

さらなるDX（デジタル・トランスフォーメーション：デジタル技術で人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること）推進のため、将来に向け、基幹系システムの標準化・共通化、ネットワークシステムの強靱化などについて、国や他自治体、最新のICT状況も踏まえ、計画的に検討されたい。

（情報管理課、人事課）

③ 会計事故について

振り込み先の誤りなどの会計事故については、大半はリスク発生情報として報告されておらず、「リスクマネジメント・コンプライアンス推進本部」において、会計課から「会計事故防止に向けた取組」として報告され、全庁的に注意喚起がなされたところである。

そこで、過去5年間（平成27年度から令和元年度）の会計事故29件の事例について、改めて会計課から資料提供を受け、監査委員事務局で検証を行った。

【主な会計事故(過去5年間)】

事象名	発生状況
振り込み先の誤り	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営委託先の法人変更に伴い、住所や債権者名を変更したが、口座情報の書き換えを失念し、別法人に振り込んだ。 ・口座振替のためのエクセルデータが1行ずれていたことに気付かず、誤振込みが発生した。
支払い遅延・未払い	<ul style="list-style-type: none"> ・請求書の存在を忘れ、2度にわたって支払いが遅延した。 ・平成26年度から28年度分の土地賃借料を30年度になってから支払った。 ・国庫補助金の返還が納期限に間に合わず、延滞金も発生した。 ・防犯カメラの電柱使用料について設置時に契約締結を怠った。相手方が社名変更したため、遡って契約できなかった。
誤引き落とし	<ul style="list-style-type: none"> ・退園済みの保護者の口座から保育料相当額を引き落としした。 ・使用料を同姓同名の別人口座から引き落としした。
私費による立替え払い	<ul style="list-style-type: none"> ・公用車でコインパーキングを利用する際、本来は前渡金を用意して支払うべきところ、日常的に私費で立て替え、あとで請求した。
つり銭の不適切な取扱い	<ul style="list-style-type: none"> ・業務終了後、収納金とつり銭を確認したところ、金額が合わなかったため私費で補填した。

(出典：会計課報告資料)

上記の事例をみると、振り込み先の誤り、支払い遅延・未払い、誤引き落としなどはダブルチェックで防止できることであるが、つり銭の不適切な取扱いなど、法的解釈がやや難しい事例もあることがわかった。

以下、二つの事例について検証する。

ア. 「私費による立替え払い」について

民間企業では、先に社員が経費を支払い、後で経理担当に請求することが通常行われているため、私費による立替え払いについては、職員も不適正であるとの認識が低いと思われる。

しかし、地方公共団体においては、原資が税であることから厳格に支出方法が定められており、原則として命令権者(各課長)の支出命令がなければ会計管理者は支出行為を行うことはできず(地方自治法第232条の4)、また、支障がある場合に限り「資金前渡、概算払、前金払、繰替払、隔地払又は口座振替」の特例が認められている(同法第232条の5)。

このため、私費による立替え払いは認められておらず、会計課からもたびたび注意喚起の通知を発出している。また、過去に定期監査において同様の指摘をした際のヒアリングでは、「資金前渡の手続が間に合わなかった」という回答がほとんどであった。

そのため今後も引き続き、会計課から各課長に対し、迅速な会計処理を促すとともに、e-ラーニングで会計制度研修を義務づけるなど、人材育成に努められたい。

イ. 「つり銭の不適切な取扱い」について

つり銭は、「つり銭及び両替金取扱要綱」に基づき、会計課が所管課の申請に基づき、必要と認める額の現金を所管課に預託している。令和2年11月末現在で、36課に対し、合計1,889,000円の現金がつり銭として預けられている。

このように、つり銭は会計課に属する現金であって、所管課に属するものではないため、つり銭を預かった所管課長は「善良な管理者の注意」をもって管理しなければならない、亡失したときは速やかに会計管理者に報告しなければならない（同要綱第10条）。

日々の収納業務において、まれに「つり銭の額が合わない」ことがあるが、その額は一定不変のものであって、正確には「収納金の過大収納又は過少収納」に当たる。

この点については、「地方財務実務提要」（地方自治制度研究会編集）に行政実例として記載があり、「錯誤により入館料の過少収納又はつり銭の過渡しをした行為が地方自治法第243条の2（※注）の現金の亡失にあたるか」という質問に対し、昭和38年12月19日付け自治省行政課長通知は、「入館料の収納のような出納行為は同条の保管にあたらず、もし誤って過少収納した場合は、収入不足額を更に徴収又は収納すべきである。」としている。

したがって、上記事例では、「つり銭亡失」ではなく、「過少収納」として債務者を探索して不足分を徴収するか、債務者不明であれば「不納欠損」として処理するのが正しい処理である。収納時に気付かずに「過大収納」となった場合は、過大収納額を課内の金庫に保管することなく、速やかに「雑入」として調定しなければならない。相手が特定できる場合は速やかに過徴収による還付金として歳出予算の中から支出し、相手方が不明である場合は区の歳入となるものと解される。

以上のつり銭の取扱いについては、すでに会計課から正しい会計処理が全庁的に通知されたが、くれぐれも、安易に「つり銭不足」として職員が私費で補填することのないよう、また過大収納金を各課金庫で保管することのないよう、会計課から定期的に周知徹底されたい。

（※注）現行法は第243条の2の2「資金前渡を受けた職員、占有動産を保管している職員又は物品を使用している職員が故意又は重大な過失（現金については故意又は過失）により、その保管に係る現金、有価証券、物品（中略）を亡失し、又は損傷したときは、これによって生じた損害を賠償しなければならない。」

ウ. 会計事故全般に関する意見・要望

上記の会計事故の中には、退園済みの保護者から保育料相当額を引き落とすなど区の信頼失墜につながるものもあり、本来は、リスク情報として報告すべきものも含まれていた。今後、このような会計事故についても、防災危機管理課に速やかに報告するよう、全庁的に再度周知徹底されたい。

これらの会計事故は、再発防止の観点から全庁的に共有することが大切である。すでに「リスマネ・コンプラ通信」（防災危機管理課編集発行）に「会計事故防止への取組」として特集が組まれ、職員に周知されているが、このようなミスが生じないよう、今後も会計事故防止啓発活動に積極的に取り組まされたい。

（人事課、防災危機管理課、会計課）

第3 監査結果等による改善措置等の報告

監査の結果は前項のとおりであるが、指摘、指導及び意見・要望で記載した各事項について、改善等の措置を講じた時は、地方自治法第199条第14項の規定に基づき、その旨を通知されたい。

また、事務監査の際に、各部局の事務処理等に対して口頭で是正を求めた軽微な事項については、速やかに是正されたい。

別表

監査対象部局・施設一覧

1 部局監査

・ 部局名は、監査委員監査の実施期間における名称。

部 局 名		事務監査 実施日	監査委員 監査 実施日
政策経営部	企画課、国際文化プロジェクト推進室長、 施設計画担当課長、 「わたしらしく、暮らせるまち。」推進室長、 多文化共生推進担当課長、 SDGs 未来都市調整担当課長、財政課、行政経営課、 セーフコミュニティ推進室長、区長室、広報課、 区史編さん担当課長、区民相談課、情報管理課	4月 13日 14日 16日 6月 5日	7月 17日 29日
総務部 危機管理監 施設整備担当部長	総務課、人事課、人材育成担当課長、契約課、 防災危機管理課、危機管理担当課長、 コンプライアンス担当課長、治安対策担当課長、 財産運用課、施設整備課、男女平等推進センター	6月 2日 3日 4日 5日 11日	7月 27日 29日 8月 19日
区民部	区民活動推進課、地域区民ひろば課、総合窓口課、 マイナンバーカード担当課長、東部区民事務所、 西部区民事務所、税務課、収納推進担当課長、 国民健康保険課、高齢者医療年金課	9月 25日 29日 30日 10月 1日 2日	12月 17日 18日
文化商工部 トキワ荘マンガミ ュージアム館長	生活産業課、文化デザイン課、文化観光課 マンガ・アニメ活用担当課長、 トキワ荘マンガミュージアム担当課長、 学習・スポーツ課 東京オリンピック・パラリンピック担当課長、 図書館課	9月 9日 10日 11日 14日	12月 21日 22日
環境清掃部	環境政策課、環境保全課、ごみ減量推進課、 豊島清掃事務所	9月 16日 17日 18日	11月 12日
保健福祉部 健康担当部長 池袋保健所	総合高齢社会対策推進室、福祉総務課、 自立促進担当課長、高齢者福祉課、障害福祉課、 障害福祉サービス担当課長、生活福祉課、 西部生活福祉課、介護保険課、 介護保険特命担当課長、地域保健課、生活衛生課、 健康推進課、長崎健康相談所	10月 5日 7日 8日 12日 15日 19日 20日	12月 10日 11日 18日

部 局 名		事務監査 実施日	監査委員 監査 実施日
子ども家庭部	子ども若者課、子育て支援課、 児童相談所設置準備担当課長、保育課、 保育政策担当課長、保育支援担当課長	6月12日 15日 16日	7月20日
都市整備部 地域まちづくり 担当部長 建築担当部長 土木担当部長	都市計画課、再開発担当課長、地域まちづくり課、 沿道まちづくり担当課長、住宅課、 マンション担当課長、建築課、建築審査担当課長、 土木管理課、地域交通担当課長、道路整備課、 公園緑地課、公園計画特命担当課長	6月18日 19日 22日 23日 24日	8月3日 4日
会計管理室	会計課	6月17日	7月29日
教育委員会	庶務課、教育施策推進担当課長、学務課、 放課後対策課、学校施設課、指導課、教育センター	10月21日 22日 23日	12月14日
選挙管理委員会事務局		9月2日	12月18日
監査委員事務局		6月1日	8月6日
区議会事務局	議会総務課	6月1日	8月6日

2 施設監査

部局・施設名		事務監査 実施日	施設監査 実施日
区民部	区民ひろば駒込、区民ひろば池袋本町、 区民ひろばさくら第一・第二	11月2日 ～26日	11月2日 9日 10日 17日 19日
子ども家庭部	駒込第一保育園、西池袋第二保育園、 池袋第二保育園、池袋第五保育園		
教育委員会	豊成小学校、池袋第一小学校、要小学校、 さくら小学校、池袋本町小学校、池袋中学校、 子どもスキップ豊成、子どもスキップ池袋第一、子ど もスキップ池袋本町、子どもスキップ要、 子どもスキップさくら		

