



燕市監委告示第 4 号

地方自治法第199条第1項及び第4項の規定に基づき定期監査を実施し、同条第9項の規定により次のとおり公表する。

令和元年11月1日

燕市監査委員	五十嵐 昭 五
同	大久保 重 孝
同	渡 邊 雄 三

定期監査結果報告書

第1 監査の概要

1 監査対象

市民生活部 市民課、都市整備部 土木課

2 対象期間

令和元年度（令和元年4月1日～令和元8月31日）

3 監査の実施期間

令和元年9月6日（金）～令和元年10月31日（木） ※10月11日（金）ヒアリングを実施

4 監査の目的及び方法

この監査は、財務に関する事務の執行が法令等に基づいて適正かつ効率的に行われているかを主眼として、監査対象課より事前に監査資料の提出を求め、諸帳簿、証憑書類等を審査し、関係職員から説明を聴取して監査を実施した。なお、行政監査の視点に立った監査も併せて行った。

5 監査の着眼点

- (1) 財務に関する事務の執行（予算執行・収支・契約・出納保管・財産管理等）について
- (2) 市民サービスの向上と事務事業の取組みについて
- (3) 各課の事務内容と職務分担及び職員の勤務状況について

第2 監査対象の概要

（職員数は令和元年8月末現在）

- 1 市民課 【全体 職員14名（うち管理職2名）、再任用職員3名、臨時職員4名】
 - 窓口係 【職員10名、再任用職員1名、臨時職員2名】 ※他に民間事業所から窓口派遣職員5名
戸籍事務、特別永住、埋火葬及び斎場使用に係る許可申請書の受理及びその許可、相続税法による諸報告、人口動態調査、犯歴事務及び身分、住民基本台帳、マイナンバーカード、公的個人認証、自動車臨時運行許可、印鑑の登録及び証明、人口移動調査報告、課所管の手数料等の収納、一般旅券申請・受付及び発給等に関すること
 - 市民生活係 【職員1名、再任用職員1名】
人権擁護委員・人権及び同和教育、消費生活・法律その他相談業務、住民基本台帳事務における支援措置、特定事務実施郵便局、住居表示事業の計画及び実施、住居表示台帳の管理及び住居番号の付定、街区表示板、住居表示審議会等に関すること
 - 燕サービスコーナー 【職員1名、臨時職員1名】
証明書発行、粗大ごみシール・「おでかけきららん号」のチケット販売、税金・保険料等の収納、文書等の預かり、燕庁舎の管理等に関すること

分水サービスコーナー 【再任用職員 1 名、臨時職員 1 名】
証明書発行、粗大ごみシール・「おでかけきららん号」のチケット販売、税金・保険料等の収納、文書等の預かりに関すること

- 2 土 木 課 【全体 職員 20 名（うち管理職 4 名）、臨時職員 3 名】
- 管 理 係 【職員 3 名、臨時職員 1 名】
道路河川の管理占用、市道認定及び廃止、境界立会、道路等台帳、法定外公共物の管理利用及び境界、国土調査等に関すること
- 道路維持係 【職員 6 名、臨時職員 2 名】
道路・橋梁等の維持管理、道路照明の維持管理、除雪及び融雪、道路等のパトロール、現業部門、道路の安全施設の維持管理、市道消雪施設工事補助等に関すること
- 河川水防係 【職員 2 名】
河川治水、河川改修事業、水防、排水施設等の維持管理等に関すること
- 建 設 係 【職員 5 名】
土木工事の調査・設計及び監督、道路・橋梁・舗装の新設改良工事、一般下水路新設改良、道路の交通安全施設、公共土木事業、災害復旧、地すべり防止等に関すること

第3 監査の結果

1 市民課

(1) 調査・聞き取りによる確認事項

ア マイナンバーカードの交付増に向けて、国からの要請により「交付円滑化計画」の策定を進めている。現状の職員体制や交付端末機の台数では、円滑な交付が出来ないことが予想されるため、関係課と連携しながら体制の整備に努めたいとしている。

イ 市内各郵便局における各種証明書発行事務では、取り扱い件数が平成 29 年度の定期監査時と比較して、更に減少している。広報紙やホームページへの掲載、市民課窓口のモニターでのアナウンス、パンフレットや市民課の窓口配布用封筒への記載、転入者への呼びかけなどで周知してきたが、利用増につながっていない。今後も周知活動を継続するとともに、燕・分水サービスコーナーの存続や、コンビニエンスストアでの各種証明書発行を含め、調査・検討をしていきたいとしている。

ウ 市民課の業務のうち、ほぼマニュアルどおりに進められる窓口業務については、派遣職員 5 名と臨時職員 2 名を配置して対応している。一部の窓口業務を任せることで、正職員がそれ以外の業務にあたることができ、人材育成もスムーズに行われている。経済性、効率性を求めつつ、人材育成にも努めていきたいとしている。

ウ 消費生活相談については、相談窓口と専門相談員を設置し、多くの市民から相談を受けている。広報つばめの「消費者コラム」やホームページに、市内で起きている悪徳商法をはじめ最新消費生活問題を掲載し、注意喚起をしたことが消費者被害の未然防止や損害軽減につながっている。

エ 例年 4 月・5 月は戸籍届、住民異動届が集中するため、時間外勤務時間が増える傾向にある。それに加え今年は 5 月に改元と 10 連休があったため、勤務日が少ない中で窓口

が混雑し、時間外勤務時間が増加した。職員のスキルアップや課内の連携により、窓口の対応時間や届出の処理時間は短縮されてきているが、届出の人数や窓口での相談状況にも影響されるため、大幅な時間外勤務時間の削減には至っていない。

(2) 意見

特定郵便局における住民票等証明書発行事務については、証明書の全体発行件数の減少傾向が、平成29年度の定期監査時と同様に現在も続いている。コスト面、ニーズを考慮して再度調査、検証をされたい。また、総務省からマイナンバーカードの普及について要請をされているが、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付についても費用対効果を念頭に入れて検討されたい。検討されるにあたっては、機能が近似する燕・分水サービスコーナーの役割を含め、特定郵便局における住民票等証明書発行事務、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付の使用形態について効率性、経済性、有効性を十分考慮して検討されたい。

事務事業の歳出削減の取組みとして、行政改革の一環である民間活力の導入を進めるとしている。定型業務は派遣職員及び臨時職員で対応することで正職員の業務削減によるコスト削減を目指している。しかしながら民間の考え方ではミス、ロスをどれだけ減らせるかがコスト削減につながるとも考えられている。この点についても検討されたい。

消費生活相談業務については、市民への消費者被害の未然防止、損害軽減につながる重要な業務である。特に燕市では、相談の4割強が高齢者という社会的弱者であり、わかりやすく丁寧な注意喚起、指導が必要となってくる。現状としては相談員が直接事業者と交渉して被害を防止した事例もあり、また今後も相談件数の増加が見込まれることから、一層業務に努められたい。

2 土木課

(1) 調書・聞き取りによる確認事項

ア 建設係に時間外勤務が集中しているのは、人事異動等により係員が減少し1人当たりの業務量が増加したこと、4月・5月は通常業務に加え、社会資本整備総合交付金事業に係る業務が増加したことなどが原因となっている。今後の対策として、人事当局へ職員増員を働きかける一方で、事務効率の向上や、課内連携の一層の強化に努めたいとしている。

イ 道路占用料については、納期限を過ぎたら文書送付や電話により納付を促している。場合によっては自宅訪問により未収金の回収を行っており、翌年度への未収金の繰り越しは無い。

ウ 「燕市観光・防災ステーション」サイトの「燕市への通報」から道路の陥没などの報告を受付けた場合は、位置の確認と、写真による破損規模の把握を行い、状況に応じて直営による応急処置や業者による本修繕で対応している。道路修繕関係の通報は、平成

28年度 27件、平成29年度 21件、平成30年度 8件となっている。

エ 毎年県からの払下げ除雪機械を購入している。主に15年から17年落ちの機械であるが、市所有のものに比べれば十分新しく、購入後10年程度は使用することが出来る。新品を購入する場合は10倍程度の費用が必要となることから、今後も積極的に払下げ機械を購入し、老朽化した除雪機械の更新を行っていきたいとしている。

オ 道路除雪費の修繕料の決算額が、豪雪だった平成29年度と平成30年度ではほぼ同額であった。これは修繕料の内訳が主に消雪パイプの修繕にかかるものであり、消雪パイプは除雪するまでの積雪に至らなくても稼動するため、稼動によって見つかった漏水や散水不良箇所が前年とほぼ同等であったためである。消雪パイプの老朽化が進み修繕箇所が増加していること、建設労務単価が年々上昇していることも原因となっている。

(2)意見

時間外勤務状況は平成29年度の定期監査時と同様に職員間で大きな偏りが見受けられたが、事務の繁忙期の波があることは理解できた。しかしながら、職員の健康管理も事務を効率的かつ有効的に遂行するには重要であり、事務の平準化、また心身の健康のため代休を取得できるような環境を構築されたい。

事務事業の「効率性」について、直接個々に関係ない事業調査、報告についてもメールの複数宛名送信機能を使った配信や特に重要な事項は紙ベースの回覧を行うなど情報共有をしている。ヒアリングでも聴収したが、業務の「事業に対する国、県の考え方、今後の方向性」、「燕市の考え方、事業の方向性」を共有しているとしている。市の職員としては情報の共有、理解は必要なことであるので今後も継続してもらいたい。しかし受信しただけで放置することは断じて避けてもらいたい。