

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 生活環境課、市民生活部 市民課

2 対象期間

令和5年度（令和5年4月1日～令和5年7月31日）

3 監査の実施期間

令和5年6月20日(火)～令和5年10月4日(水) ※9月4日(月)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5年7月末現在)

1 生活環境課

【全体 職員数 16名（うち管理職 2名）、再任用職員 4名、会計年度任用職員 3名】

環境政策係

【職員数 7名、再任用職員 1名、会計年度任用職員 2名】

環境保全に関する政策の企画・立案及び推進、環境基本計画、環境審議会等、環境保全思想の普及及び啓発、新エネルギー、地球温暖化対策、ごみの資源化及び減量化、一般廃棄物処理計画の策定及び進行管理、一般廃棄物処理業の許可、清掃及び廃棄物の処理、浄化槽清掃業の許可、浄化槽の設置届の受理等、畜犬登録及び狂犬病予防、鳥獣の捕獲及び飼養、環境整備基金、霊園、改葬の許可、温泉保養センターの管理運営、燕・弥彦総合事務組合との連絡調整、廃棄物関係団体との連絡調整、せん定枝リサイクル施設、衛生センターの運転管理、公害の未然防止思想の啓発、騒音、振動、悪臭等の公害、公害防止協定、公害関係機関・団体との連絡調整に関すること。

交通安全・防犯係

【職員数 3名】

交通安全計画の策定及び推進、交通安全対策会議、交通安全対策協議会、交通安全施設、交通安全関係機関・団体との連絡調整、交通災害共済、交通遺児、駐車場、地域防犯活動、犯罪被害者等支援に関すること。

衛生センター

【職員数 4名、再任用職員 3名、会計年度任用職員 1名】

し尿処理、衛生センターの施設運転管理業務等に関すること

- 2 市民課 【全体 職員 18 名(うち管理職 4 名)、再任用職員 1 名、会計年度任用職員 20 名】
- 窓口係 【職員 12 名、会計年度任用職員 18 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、証明書等自動交付(コンビニ交付)サービス、自動車臨時運行許可、印鑑の登録及び証明、一般旅券の発給等、課所管の手数料等の収納に関すること
- 市民生活係 【職員 2 名】
人権擁護委員、人権教育及び同和教育、本人通知制度、住民基本台帳事務における支援措置、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、住居表示審議会等、街区表示板、消費生活相談・法律相談その他相談業務に関すること。
- 燕サービスコーナー 【再任用職員 1 名、会計年度任用職員 1 名】
各種証明書発行、粗大ごみシール・おでかけきららん号及び循環バスのチケット販売、税金・保険料等・水道料金の収納、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 【職員 1 名(うち管理職 1 名)、会計年度任用職員 1 名】
各種証明書発行、粗大ごみシール・おでかけきららん号及び循環バスのチケット販売、税金・保険料等・水道料金の収納、文書等の預かり、車輛の管理に関すること

第3 監査の結果

1 生活環境課

(1) 調書・聞き取りによる確認事項

ア 燕・吉田・分水各地区の防犯組合は、防犯啓発チラシの配布や小学校新 1 年生に防犯クリアファイルの配布などの啓発活動を行っているほか、市の防犯カメラ設置補助金を活用して防犯カメラの設置に取り組んでおり、犯罪を未然に防止し安全で安心なまちづくりに寄与している。現在、燕市防犯組合連合会と 3 地区防犯組合の 4 つの組織体制となっているが、市全体の統一的な取り組みとする観点から、令和 7 年度を目途とした組織の見直しの協議が進められている。

イ 燕市の交通事故で高齢者が関与する割合が令和 3 年度 45.4%、令和 4 年度においては 59.2%と県下でも高い状況となっている。事故発生の特徴として、見通しの良い交差点での事故率が高くなっている。交通事故を 1 件でも減らすために燕市交通安全重点施策である「つばめ高齢者事故ゼロ作戦」を更に展開し、関係機関と連携しながら交通安全教室等を開催している。また、市内タクシー、予約制乗合ワゴン車「おでかけきららん号」、市内循環バス「スワロー号」の 1 万円分を支援する公共交通利用券を発行することで自主的な免許の返納についても引き続き促進していきたいとしている。

ウ 令和4年6月に市長が「2050年までに二酸化炭素排出量実質ゼロを目指す」ことを表明したことにあわせ、「燕市ゼロカーボンシティ宣言」を行った。その実現に向けて、令和4年度ではメガソーラー発電施設の誘致、吉田南小学校への太陽光発電機の設置、また公共施設の照明LED化による省エネなどに取り組んだ。令和5年度のMONO²（モノモノ）リユース事業は制服や学用品等でまだ使えるものを再利用する事業で、小規模ではあるがごみの減量化も兼ねていることから、重点を置いている取組である。今後、燕市脱炭素推進協議会での意見などを基に地球温暖化対策実行計画を策定し、施策を進めていきたいとしている。

エ 第2次環境基本計画の環境指標項目の中でも、自然とのふれあいや環境教育・学習などのイベントに関わる指標がコロナ禍の影響により不達成となるなど、今後、コロナ禍前の状況に回復させていく取組が重要であるとしている。第3次計画においては、国や県も2050年排出量実質ゼロに向けての取組を加速していることから「ゼロカーボンシティ」を目指す取組は重要であり、さらには「食品ロス削減」の取組についても、新規で追加していく必要があるとしている。

オ 市営駐車場については、定期駐車の利用率は低いものの、一般利用の収入により、支出より収入が上回っている状況である。

カ 衛生センターは築27年が経過しており、下水終末処理場への搬入開始までの間、施設装置の保守及び機器更新を最小限に抑え、維持管理、稼働していく必要があるとしている。

キ 犯罪被害者等見舞金は、犯罪行為について、警察が被害を認知されていて、認知の事実について警察等の関係機関への照会等により市長が確認できることを要件としている。燕市において、これまで見舞金の対象となる事例はない。（令和5年7月末現在）

ク 温泉保養センター（てまりの湯）の利用者は、コロナ禍の影響により、令和2年度と3年度において10万人を下回った。令和4年度は、新たな指定管理者（よね蔵グループ）となり、道の駅のリニューアルや様々なイベントが実施され、コロナ禍の影響が減少したこともあり、コロナ禍前には及ばなかったものの112,114人と回復傾向が見られた。

令和5年度は、コロナの感染症法上の位置付けが2類から5類へ移行されたこともあり、コロナ禍前の利用人数レベル（月間1万人以上）に戻りつつある状況である。

(2) 意見

燕市防犯組合連合会及び燕・吉田・分水の各地区防犯組合においては、事件事故のない明るい地域社会をつくるため、自主的に地域安全活動を展開されていることに敬意を表したい。市では、各団体に毎年度補助金を交付しているものの、すべての団体でその実績額よりも多い繰越金が発生している。想定外の防犯関連の対応などに備えるため多めの予算になっているとのことであるが、その活動実績を精査したうえで適切な金額の補助金交付を検討されたい。また、連合会の防犯功労者表彰の対象者については、現在3

年の活動を基準としているが、活動内容に個人差があると思われる。表彰には経費がかかることから、表彰者の選考基準の見直しが必要と考える。さらに、防犯カメラについては、現在は防犯組合からの要望があった後に、燕警察署の意見を踏まえて適切な場所に設置されているが、まずは防犯組合等に対して効果的な設置場所等について説明の機会を設けることも有効と思われる。なお、連合会と3地区の防犯組合の組織体制の見直し協議については、市や燕警察署など関係団体との連携がさらに強化され、市全体の防犯活動が一層充実するものと理解できることから、その対応が速やかに行われるよう要望する。

高齢者向けの交通安全に関する事業については、中には損害保険会社と連携するなど内容に工夫を凝らしながら実施されている。現在高齢者の団体などを通して事業参加を呼び掛けており、今後も様々な方法で参加者の増加に向けて働きかけることで、事故の減少につながることを期待したい。高齢者運転免許自主返納支援事業については、生活が不便になるという懸念が運転免許の自主返納をためらう理由の一つと想定され、現在その支援として公共交通利用券を交付している。今後は運転免許所有者の声を聞き支援策の効果等を検証しながら、運転免許の自主返納のさらなる促進に努められたい。

「燕市ゼロカーボンシティ宣言」の表明後に、脱炭素社会の実現と環境負荷の軽減に向けて、早々に様々な事業を始めたことは評価するところである。目標として掲げる「2050年までに二酸化炭素排出量実質ゼロ」の達成は容易ではなく、公共施設における再生エネルギーのさらなる活用や、市民・事業者の省エネルギー活動の推進など、市民生活や産業振興などあらゆる分野において取組が必要になると思われる。今後も目標の実現に向けて、市民・事業者に周知啓発しながら全市的な施策の推進に努められたい。

現在第3次燕市環境基本計画の策定作業を進めている中で、第2次計画で掲げた指標の達成状況を適切に検証しつつ、社会情勢の変化に大きく影響するものなどについては、必要に応じて目標値の設定の見直しに取り組まれている。第3次計画の指標及び目標値においては、適正で市民にわかりやすく設定され、実現可能かどうかを見極めながら、適時見直しを行うことも必要と思われる。さらに計画策定後は、掲載された施策の実施状況を適切に点検評価することで、計画の実効性の確保に努められたい。

2 市民課

(1) 調書・聞き取りによる確認事項

ア マイナンバーカードを普及促進するため、令和2年度から市内の企業、公民館等及び商業施設において出張申請受付を実施し、令和4年度においては113回で2,556人の申請受付を行った。令和5年度は高齢者や障がい者、介護施設の入所者等を対象とした出張申請を実施している。急増した申請や交付、マイナポイント申込等に対応するため、会計年度任用職員の任用や外部委託によりサポート体制を強化しながら、毎週水曜日、毎月第2日曜日、第4土曜日の通常の時間外窓口に加え、休日に臨時窓口を開設しカード取得機会の拡大に努めている。令和5年7月末の交付枚数率は74.4%で、新潟県内30

市町村中 25 番目である。

イ 令和 4 年 8 月から証明書等のコンビニ交付サービスを開始し、マイナンバーカードの交付枚数の増加やチラシ配布等による周知により、利用者数は増加傾向となっている。

令和 5 年 6 月 19 日から証明書等の発行手数料の支払いにおいて、キャッシュレス決済の利用が可能となり、市民の利便性向上が図られている。

ウ 時間外勤務が一部職員に偏ってしまった要因は、4 月の人事異動に加え、6 月からのキャッシュレス決済導入に向けた準備等があったことが挙げられる。今後、マイナンバーカード関連業務が落ち着いてくる一方で、コロナ対策緩和によりパスポート関連の業務増加が予想されるため、年度内で業務担当の見直し等を図り、時間外勤務の削減に努めたいとしている。

エ 消費生活相談の相談内容について、主にインターネットによる商品購入等のトラブルの相談件数が多くなっている。年々巧妙かつ複雑多様化する被害相談に対応するため、担当職員は研修会の参加を通じて事務処理能力の向上を図るとともに、関係機関と連携を図りながら被害の未然防止、損害軽減に努めている。

オ 令和元年度に策定した燕市人権教育・啓発推進計画は令和 5 年度が最終年となる。毎年度、庁内推進会議の委員から分野別の人権施策の取組項目並びに施策の達成目標の進捗状況について報告を受けており、4 年間の評価では、既に目標を達成した取組が約半数を占めている。現在策定中の第 2 次計画については、市民意識調査の結果を基に、人権教育・啓発推進計画策定委員会で燕市の人権課題を「継続して取り組む課題」、「新たに取り組む課題」に分けて審議を行っている。

(2)意見

マイナンバーカードの普及促進に向けては、市内商業施設や公民館等公共施設での出張申請受付のほか、時間外に臨時窓口を設けるなど、努力されていることがうかがえた。しかしながら、7 月末現在の交付枚数率 74.4%は県内平均 75.7%よりも低く、その努力が交付枚数率に反映されていないようである。また、7 月の申請・交付件数は 6 月の 1/3 以下で、急激に減少しており、カードの取得が落ち着いたことのほか、マイナポイントの別人への紐付けやマイナ保険証の誤登録・紐付け未了など全国的にマイナンバーカードをめぐるトラブルが相次ぎ、不信感が広がっていることもその要因と考えられる。本市でも不信感等が理由と思われる自主返納が数件あり、現状では今後さらに交付率を上昇させることは困難ではないかと懸念される。一方で、他自治体では、窓口での手続きにマイナンバーカードの利用によって市民の負担軽減を図るなど、行政事務にマイナンバーカードを有効利用している事例が見受けられる。今後も市民がマイナンバーカードを取得したいと思えるよう、市民の利便性向上を図るための利用方法について全市的な取組として研究されたい。いずれにしても、引き続き取得を希望する市民には丁寧に説明しながら、申請・交付事務が適正に行われるよう努められたい。

マイナンバーカードを利用した各種証明書等のコンビニ交付を導入したことで、市民の

利便性の向上が図られている。また、その取得方法を掲載したチラシを来庁者に配布するなど周知に努めたことで利用件数が増加していることは評価できる。窓口業務の改善は、市民の手続きに係る時間の削減や、窓口の混雑緩和、職員の事務負担の軽減を図ることが可能となり、さらには窓口業務の人員体制の見直しや、時間外窓口等の体制の見直しにもつながるものと思われる。今後も、コンビニ交付の利用件数のさらなる増加に努めるとともに、他自治体の事例を参考に、窓口業務に係る市民の利便性向上に向けた取組について積極的に検討されたい。

現在第2次燕市人権教育・啓発推進計画の策定作業を進められている。第1次計画を策定した当時と比較すると、こどもの人権問題、新型コロナウイルス感染症に関連して発生した感染者や医療従事者等への差別・偏見、性的マイノリティに関する人権問題など、人権を取り巻く状況は変化していると思われる。引き続き様々な人権課題を的確に捉え、差別や偏見のない明るい社会の実現に向けて、積極的な教育活動・啓発活動に取り組まされたい。