

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、市民生活部 生活環境課

2 対象期間

令和7年度（令和7年4月1日～令和7年12月31日）

3 監査の実施期間

令和8年1月7日(水)～令和8年3月25日(水) ※2月10日(火)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り組みについて
- (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7年12月末現在)

1 市民課 【全体 職員17名(うち管理職2名)、会計年度任用職員16名】

市民窓口1係 【職員7名、会計年度任用職員9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、人口動態調査、犯歴事務及び身分、住民基本台帳、住民基本台帳における支援措置、マイナンバーカードに関すること。

市民窓口2係 【職員5名、会計年度任用職員6名】

証明書等の交付、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、一般旅券の発給に関すること。

市民生活相談係 【職員3名、会計年度任用職員1名】

人権擁護委員、人権教育及び啓発、本人通知制度、消費者行政及び消費生活相談、弁護士無料法律相談、司法書士相談、行政相談員、住居表示に関すること。

2 生活環境課 【全体 職員数21名(うち管理職2名、副参事1名)、会計年度任用職員2名】

- 環境政策係 【職員数 9 名、会計年度任用職員 2 名】
一般廃棄物（ごみ）の収集運搬、有害鳥獣、霊園・墓地公園の管理、公害、合併浄化槽補助金及び浄化槽業務、環境基本計画及び地球温暖化、新エネルギー、環境審議会、汚泥収集、一般廃棄物処理計画の策定、薬剤補助金、環境イベント、子育て応援連携事業、公衆浴場、障がい者就労支援事業、畜犬登録、ごみカレンダー、ごみステーション補助金、食品ロス、資源ごみの収集に関すること。
- 交通安全・防犯係 【職員数 2 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、交通安全運動、地域防犯、通学路等防犯カメラ設置事業、交通安全教室、交通災害共済、運転免許自主返納、駐車場・駐輪場、自転車用ヘルメット購入補助金に関すること。
- 衛生センター 【職員数 7 名】
衛生センターの施設運転管理業務全般、搬入受け入れ及び提出伝票の管理、し尿及び浄化槽汚泥の夾雑物の徐渣、汚泥処理のための脱水機運転調整、除渣及び乾燥汚泥の焼却、高度処理方式の維持管理及び機械類の保守点検、施設全体の処理機能把握のための水質等分析、衛生センターの改修等に関すること

第3 監査の結果

1 市民課

(1) 調書・聞き取りによる確認事項

ア 人権教育・啓発推進事業では、「すべての人の人権が尊重され、誰もがいきいきとした人生を送ることができる社会の実現」を目指し、令和6年度にスタートした『第2次燕市人権教育・啓発推進計画』に取り組んでいる。メイン事業として毎年人権講演会を開催しており、今年度は部落差別問題の実情や根深さについての講義をいただき、定員を超える参加があった。参加者からは「部落差別の歴史をもっと知りたいと思った」「今も続く差別を改めて学ぶ機会となった」などの声をいただき、難しいテーマにも関わらず熱心に聴講していただいた。また、会場入口に様々なテーマの人権に関するパネルを展示し、人権問題に対する関心や理解を深めるきっかけ作りができたものと考えている。

イ 証明書の交付に占めるコンビニ交付の割合は順調に増加している。コンビニ交付で取得できる証明書を窓口でなくコンビニ交付で取得される方は、令和5年度は24.3%だったが、令和7年度（12月末現在）は35.6%となっている。窓口での証明やマイナンバーカード交付時などに丁寧に周知を行ってきたことの成果と考えており、今後も継続して周知に努めていきたいとしている。

コンビニ交付の増加により、これまで時間外勤務で対応することの多かった公用請求等

による証明発行業務が、概ね執務時間中に対応できるようになり、返信までの期間も短縮された。また、「コンビニ交付」や「引越し手続オンラインサービス」など、市役所に来なくても利用できるサービスが普及してきたことから、令和6年度から年末及び年度末・年度初めの延長窓口を廃止した。今後は、延長窓口や休日窓口の在り方についても検討を進めていく予定である。

ウ 消費生活相談の相談内容は、年々多様化・複雑化しているため、国や県の相談員との連携を密にして対応している。近年では、特に高齢者のインターネット利用による契約トラブルが増加傾向にあり、高齢福祉担当部署とも連携し、高齢者被害防止のための情報共有、啓発物の配付などに取り組んでいる。

情報技術の発達に伴い、消費者を取り巻く社会経済情勢が年々変化していく中、より専門的な知識や経験が必須となるが、ここ数年は相談員が短期間で交代しており、対応に苦慮している。研修会への参加や、他市町村の相談事例を活用するなど、適切な相談対応ができるよう日々研鑽に努めている。

エ 時間外勤務が常態化している理由の一つに、執務時間と窓口の受付時間が同じということがある。終業時間までにその日受け付けた届出書の処理を完了するため、窓口受付時間の短縮を行う必要があると考え、協議を進めている。

(2) 意見

人権教育・啓発推進事業においては、令和3年度から毎年人権講演会を開催しており、講演会のテーマはアンケートの結果や社会情勢などを加味しながら決定している。今年度は人権ミニパネル展も同時に開催され、同和問題についての講演会を開催した。情報化社会で拡散する悪質な差別、インターネットによる差別情報の拡散や当事者が声を上げにくい現状などの講演があり好評を得た。様々な人権問題を幅広い年代の市民から関心や理解を深めてもらい、差別や偏見のない社会を築き上げるため、今後も取り組んでいただきたい。

証明発行関連事務コンビニ交付については、マイナンバーカードの普及とチラシ配布、窓口での丁寧な説明による周知が徹底された結果、利用増加につながったことは評価できる。また、コンビニ交付に加え、オンラインでも窓口のサービスが利用可能となっていることを踏まえ、今後は、延長窓口や休日窓口の在り方を検討し、市民の利便性のさらなる向上を図るとともに、職員の業務負担軽減、時間外勤務の削減に繋がる取り組みをお願いしたい。

消費者行政については、高齢者がスマートフォンを利用する際、偽広告による被害や意図せずクリックしてしまい、詐欺や不正な請求に巻き込まれるケースや定期購入や身に覚えのない請求や商品が届き、解約や停止が困難となるトラブルの相談が多い。近年は手口が巧妙となっており相談件数も増加傾向となっているため高齢者被害防止をより一層考え

る必要がある。相談内容の複雑化や対応困難者（カスタマーハラスメント等）の増加により、対応に大変苦慮されていることがうかがえるが、相談対応については、専門家を雇い対応することや相談時間の圧縮を検討し職員の負担軽減を図られたい。

時間外勤務が常態化しており、職員の健康リスクへの影響が懸念される。課全体で協力体制を組み業務に取り組んでいるが、時間外勤務が困難な職員もいることから、一部の職員に業務負担が集中しており、非常に厳しい状況がうかがえる。この状況を改善するため、今後、時間外窓口業務の時間短縮や人員体制の見直しを検討し、改善に努められたい。

2 生活環境課

(1) 調書・聞き取りによる確認事項

ア 深刻化する高齢者事故の抑止に向けて、高齢者運転免許自主返納支援事業を継続して実施している。免許返納を後押しし、公共交通機関を利用してもらうきっかけとして、有効期限内の全運転免許を自主返納した65歳以上の市民には、公共交通共通利用券等を交付している。令和6年7月から、従来は種別であった公共交通利用券を共通化するとともに、組み合わせて自転車用ヘルメットも選択可能とすることで、支援内容の拡充を図った。

また、高齢者だけでなく市内小・中学生並びにこども園・保育園も対象とした交通安全教室を関係機関等と連携し開催するなど、安全意識の啓発にも努めている。

イ 燕市でも特殊詐欺による被害額が増加しており、被害防止に向けた防犯意識の向上が重要となっている。被害防止に向けては、各自治会へ防犯啓発チラシの回覧や防犯講座を開催しているほか、燕警察署、各地区防犯組合と合同でスーパーなどでのビラ配布活動にも取り組んでいる。

【特殊詐欺被害等の発生状況】

	令和5年度		令和6年度	
	件数	被害額	件数	被害額
特殊詐欺 ※	5件	409万円	5件	1,228万円
SNS型投資詐欺	1件	39万円	3件	3,342万円
ロマンス詐欺	2件	897万円	1件	266万円

※特殊詐欺の主な手口：オレオレ詐欺・預貯金詐欺・架空請求詐欺・還付金詐欺

ウ 中小企業 CO₂排出量可視化促進事業では、市内の中小企業者を対象に、自社のエネルギー使用量や CO₂排出量の把握を支援するとともに、排出量削減に向けた削減方法の提案を行う事業で、令和7年度は36社にサービスを提供した。

地域脱炭素移行・再エネ推進事業は、国の交付金の事業採択を受け、中小企業者等の脱炭素化を推進するため、太陽光パネル・蓄電池の設置、高効率空調機器や照明機器の設置費用の一部を補助する事業である。そのうち再エネ導入促進補助金は2件、省エネ設備導入促進補助金については36件の申請となっている。今後も補助金を活用し CO₂削減に取り

組んでもらうため、補助上限の見直しなども行っていきたいとしている。

エ 生ごみ処理機普及促進事業は、電動生ごみ処理機を無償で貸し出し、良さを知ってもらうことで、生ごみ処理器（機）の購入を促し、家庭ごみの排出量軽減に繋げることを目的としており、生ごみ処理器（機）を購入する際には補助金を交付している。令和 6 年度、7 年度で 70 名の方に貸し出しを行ったものの、その後、購入に至るケースが少なかったため、事業の見直しを行い、令和 8 年度から電動生ごみ処理機の貸し出し事業は廃止する予定である。

オ 子ども応援 ECO プロジェクトの一環として、8 月から新たに MONO² 夢みらい事業がスタートした。これは、普段、燃えるごみや燃えないごみの有料袋で廃棄しているリユース可能な雑貨等を市民のみなさまから無償で回収し、ごみの減量化や資源の再使用を図る事業で、売却益は市の「子ども夢基金」に積み立て、子どもたちの健やかな成長に役立てていくとしている。

(2) 意見

高齢者の交通事故を防止するため、運転免許を返納した高齢者に対し、燕市内公共交通共通利用券の交付を行っており、代替移動手段としてタクシーやきららん号、スワロー号に利用されている。また、高齢者の事故件数自体は減少傾向にあるものの、全事故に占める高齢者の事故の割合が高い状況であるため、燕警察署の方を講師として夜間の講習会、講演会を開催している。この活動が高齢者の事故減少につながることを期待したい。引き続き高齢者の交通事故防止に取り組んでいただきたい。

全国的に特殊詐欺が増加する中、市内でもオレオレ詐欺や還付金詐欺等の被害にあっている現状がある。被害防止のため、商業施設や金融機関でビラ配りで注意を促したり、年 1 回市民参加の防犯講座を開催するなど、市民一人ひとりが意識を高め詐欺被害にあわないよう啓発活動を行っている。今後も注意喚起の徹底に取り組まれることをお願いしたい。

国が CO₂削減を目指す中、大手企業だけでなく中小企業へも排出量削減の要請が見込まれる。そのため、市内中小企業を対象とした CO₂排出量可視化促進事業を通じ、排出量の把握を支援したところ、今年度は目標件数を上回る申請があった。太陽光発電システムや蓄電システムなどの設備導入には国の交付金を活用できるよう支援し、企業の CO₂排出量削減への取り組みと理解促進を図っている。将来的にはカーボンニュートラルの実現を目指すことから、市民を含め企業へも周知啓発を続けながら、引き続き脱炭素の取り組みに期待したい。

ごみ排出量の軽減のため、電動生ごみ処理器(機)を無償で貸し出し、購入に繋げることが目的であったが、貸し出しの件数は多かったものの、購入に至るケースは少なかった。実際に電動生ごみ処理器(機)を使ってみたら、「手間がかかる」「ごみのかさを少なくするだけで処理器(機)が高額である」との理由があげられる。来年度は廃止するとのことであるが、ごみ排出量軽減に向け、より効果的な方策を検討していただきたい。

MONO²夢みらい事業については、これまで収集していなかったせとものやガラス製品が多く持ち込まれており、従来燃えないごみや粗大ごみとして出していたことから、好評とのことである。今後も多くの市民にこの事業を周知し、子供たちの健やかな成長に役立つことを期待したい。