

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3年度（令和3年4月1日～令和3年8月31日）

3 監査の実施期間

令和3年8月2日(月)～令和3年11月25日(木) ※10月8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3年8月末現在)

1 市民課 【全体 職員15名(うち管理職4名)、再任用職員4名、事務補佐員11名】

窓口係 【職員10名、再任用職員2名、事務補佐員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、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 【再任用職員1名、事務補佐員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 【事務補佐員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 生活環境課 【全体 職員数 19 名（うち管理職 4 名）、事務補佐員 1 名、資源回収員 1 名、施設運転員 1 名】
- 環境政策係 【職員数 6 名、資源回収員 1 名】
環境基本計画及び地球温暖化対策、環境美化監視員、ポスターコンクール、燕子ども応援おひさまプロジェクト、環境審議会、環境政策推進イベント事業、温泉保養センター、薬剤購入費補助、合併処理浄化槽転換促進補助金及び浄化槽業務、公衆浴場、畜犬登録事務、有害鳥獣の捕獲、環境整備基金、霊園・墓地の管理及び改葬許可等、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、災害廃棄物処理計画、一般廃棄物処理業及び浄化槽清掃業の許可、ごみカレンダー、クリーンデー燕及びクリーン大作戦、側溝汚泥収集、せん定枝リサイクル施設及びせんてい君、ごみステーション設置補助、生ごみ処理器設置補助、食品ロス及び食品衛生協会補助、廃食用油の回収及び売払、燕・弥彦総合事務組合、カンカンBOOK・福服BOOK事業、障がい者就労支援事業、公衆便所、公害防止等に関すること
- 交通安全・防犯係 【職員数 3 名、事務補佐員 1 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、交通災害共済、交通安全関係機関・団体との連絡調整、交通遺児、駐車場・駐輪場、地域防犯、防犯組合連合会・防犯組合に関すること
- 衛生センター 【職員数 6 名、施設運転員 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

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 個人番号カード（マイナンバーカード）について、国が令和 4 年度末までに殆どの国民への普及を目指していることから、燕市においても「マイナンバーカード交付円滑化計画」を策定し、マイナンバーカードの申請及び交付機会を拡大してきた。主な取組としては、申請受付・交付する職員の増員及び統合端末機の増設といった体制の整備、企業や公民館等への出張申請受付、毎月第 2 日曜日に加え、第 4 土曜日も交付を行ったこと、交付専用の臨時窓口を開設したことが挙げられる。

イ 無料法律相談は、毎月 1 回 30 分の相談を 7 コマ開催しており、相談業務を新潟県弁護士会に委託している。相談内容としては、主に相続、離婚、金銭に関するものが多く、年間 70～80 件の相談実績がある。行政相談は、6 月、10 月、12 月を除き、毎月 1 回開催しており、総務省から委嘱された行政相談員が相談にあっている。相談件数としては、年に 1 件程度となっている。消費生活相談は、コロナ禍における外出の抑制などにより、通信販売の相談が多くなっている。

ウ 窓口係の時間外勤務が多い理由としては、分散勤務による窓口対応職員の不足を避けるため、従来フレックスで対応していた水曜日の延長窓口を時間外勤務対応にしたこと

や、国のマイナポイント事業実施等によるマイナンバーカード申請の大幅な増加により、水曜延長窓口や土日の休日窓口対応の職員を増員したこと等が挙げられる。9月に入りマイナンバーカードの交付が落ち着いてきたこと等もあり、時間外勤務は今後減少すると予想しているが、改善策としては、特定の職員に業務が偏らないよう、年度の途中で担当業務を見直す等して、業務の平準化に努めていきたいとしている。

エ マイナンバーカードの申請及び交付機会の拡大に伴い、窓口の対応について、令和2年度から、第2日曜日の午前中に加え、第4土曜日の午前中を追加した。その結果、利用件数の合計は、令和元年度の3,720件から5,310件に増加した。しかし、その他住民票等の交付件数については、延長窓口の日数が令和元年度の64日から73日に増加したものの、大きな変化は見られない。

オ 燕市人権教育・啓発推進計画の進捗状況については、分野別に担当部署から庁内会議を通じ毎年報告を受けている。令和5年度の目標値達成の観点から、「障がいのある人の人権」並びに「同和問題」の取組については検討を要する分野といえる。また、総合的かつ効果的な推進を図るため、庁内に人権教育啓発推進体制を構築し、全庁的な取組を推進することを目的に「庁内推進会議」を開催している。「庁内推進会議委員」は毎年度、各担当部署の取組内容について確認および検証を行い、当該年度の取組状況と施策の達成目標の状況を事務局（市民課）へ報告している。

カ 多言語音声翻訳サービスは、外国語を母国語としている市民の方から住民異動届や戸籍届があったときに使用していて、タブレットに向かって話した日本語が外国語に翻訳されたり、直接文字を打っても翻訳されるので、より詳細な説明が可能であるとしている。令和2年度の利用実績は8件で、主な母国語は英語、ベトナム語、中国語、フィリピン語、ネパール語となっている。

(2) 意見

令和元年度に策定した「マイナンバーカード交付円滑化計画」で示した目標を達成するために、臨時職員の配置や統合端末機の増設の他、申請や交付機会の拡大を図るために窓口延長や出張窓口を実施し、着実に交付数の増加に努めていることは評価できる。今後も、職員の健全な労働環境を確保しながら、効率的かつ効果的な事業の推進に努められたい。

市民の暮らしの中で起こる様々な困りごとや不安や悩みごとの相談窓口として、法律、行政、消費生活と各部門の専門家による相談業務を実施している。相談業務の実施に当たっては、相談者のプライバシーが守られ、気軽に安心して相談できる環境整備と相談者の期待に応え来訪等の目的達成に努める必要がある。そのためにも、市民に対し更なる相談窓口の周知とその認知状況や相談者の満足度・ニーズについても把握し、時代に即した相談窓口事業の運営に努められたい。

2 生活環境課

(1) 調書・聞き取りによる確認事項

- ア 燕市防犯組合連合会は、防犯パンフレット（燕市犯罪白書）の作成などの防犯対策及び防犯に対し功績のあった者への表彰等の活動を行っており、活動費の一部に市の補助金を使用されている。また、燕、吉田、分水各地区に防犯組合を設置し、防犯パトロールや防犯カメラの設置、防犯啓発活動等を行っている。しかしながら、この4組織の体制は、事務局として事務が煩雑になっている現状があり、市全体として防犯の取組を統一的に進める観点から、組織の一本化が大きな課題となっている。
- イ 高齢者運転免許自主返納支援事業は、運転免許を自主返納した65歳以上の市民に対し、公共交通利用券（タクシー、おでかけきららん号、スワロー号利用券）1万円分を支援する事業で、利用状況については平成30年度の70.1%から令和2年度には81.6%と増加傾向にある。高齢者が関連する交通事故の防止に向け、高齢者の運転免許自主返納を引き続き促していきたいとしている。
- ウ 平成28年3月より第2次燕市環境基本計画がスタートし、各種環境指標を設定し、施策を展開してきた。達成状況については毎年、生活環境課及び関係各課で項目ごとに評価を行っており、その結果を環境審議会の中で委員にお諮りし、いただいた提言をもとに次年度以降の改善に努めているとしている。
- エ 国の「インフラ長寿命化基本計画」に基づき、一般廃棄物処理施設の管理者は、令和2年度までに「個別施設毎の長寿命化計画」を作成することになっている。また、「燕市建物系公共施設保有量適正化計画」の中で、燕市衛生センターにおいては、令和5年度からの外装、設備改修、令和15年度からの大規模改修に向けた検討を進めることになっている。具体的には、令和5年度から延命化工事（設計・施工）を2年実施し、令和15年度から新施設計画を検討し、令和22年度の新施設移行もしくは下水道処理施設へ搬入する計画としている。
- オ 燕市は、2006年12月25日「交通安全都市宣言」を行った。交通安全意識を高め、交通事故のない安全で住みよいまちづくりを推進するため、関係機関が連携し、交通安全運動等あらゆる取組を実施している。分水地内の2か所の交通安全広告塔もその一環として設置されたものであり、多くのドライバーの目に触れることから、交通事故防止に一定程度寄与しているとしている。
- カ 市営駐車場使用料の納入方法については、年度当初の一括納入、毎月ごとの納入、半年ごとの納入となっている。納入期限を過ぎているものについては、未納者に対し催告を行っており、年度をまたぐ収入未済額は発生していないとしている。

(2) 意見

防犯事業については、自主防犯活動の強化・継続のため、各地区の防犯組合に対し、補助金を交付し活動を支援している。今後、更なる防犯の強化を図るためにも、犯罪抑止効果の高い防犯カメラの設置や地域ぐるみの防犯体制を充実していくことが重要である。所管課として、各防犯組合、自治会、警察との連携を図り、更なる防犯活動の充実と防犯意識の醸成

に努められたい。

「燕市衛生センター施設整備運営最適化事業」については、令和2年度に施設整備に係る基礎調査業務と個別施設計画を作成し、令和3年度は前年度の計画に基づき、施設の整備工事を行うために必要な各種計画を策定する2カ年にわたる事業である。市民生活において必要不可欠な施設の計画であるため、将来的に安定的かつ効率的な施設運営がなされるよう、十分な調査、検討、協議のもと計画の策定に努められたい。

各種事業の実施については、社会情勢の変化、行政ニーズを的確に把握し、事業の目的、内容の妥当性及び事業の効果について検討し、事業の最適化に努められたい。