

第6 本庁と区役所の事務配分，区役所の自主事業は適正か（監査項目47）。

1 他の政令指定都市との組織の比較

都市名	札幌市	仙台市	さいたま市	千葉市	横浜市	川崎市	相模原市	新潟市	静岡市	浜松市	
標準的な区役所の組織	市民分野	市民部 3課	区民部 6課 市民センター	くらし応援室 区民生活部 5課	地域振興課 市民課	総務部 6課	まちづくり 推進部 4課 区民サービス部 2課	地域政策課 総務課 区民課 まちづくりセンター	地域課 区民生活課 税務課 総務課	総務・防災課 まちづくり振興課 戸籍住民課	区振興課 税務課 区民生活課 まちづくり推進課
	保健福祉分野	保健福祉部 4~7課	保健福祉 センター 6課	健康福祉部 5課	保健福祉 センター 4課 保険年金課	福祉保健 センター 6課	保健福祉 センター 5課 こども支援室	—	健康福祉課	保健年金課 福祉事務所 3課	社会福祉課 長寿保険課 健康づくり課
	土木・建築分野	土木部 1課	建設部 3課	—	—	土木事務所	道路公園センター 2課	—	建設課	—	—
	産業分野	—	—	—	—	—	—	—	産業振興課	—	—
都市名	名古屋	京都市	大阪市	堺市	神戸市	岡山市	広島市	北九州市	福岡市	熊本市	
標準的な区役所の組織	市民分野	総務課 企画総務室 区民生活部 1課1室	地域力推進室 区民部 4課	総務課 市民協働課 窓口サービス課	企画総務課 自治推進課 市民課	まちづくり 推進部 5課	総務・地域振興課 税務課 市民保険年金課	市民部 6課 会計課	総務企画課 コミュニティ支援 課 市民課	区政推進部 4課 市民部 5課	総務企画課 まちづくり推進課 区民課
	保健福祉分野	区民福祉部 3課 保健所 2課1係	福祉部 4課 保健部 2課	保健福祉課	保険年金課 保健福祉総合 センター3課1室	保健福祉部3課 (福祉事務所)	福祉事務所	厚生部 3課	福祉事務所 5課 国保年金課	保健福祉 センター 7課	福祉事務所 3課
	土木・建築分野	—	—	—	—	—	建設課 維持管理課 土木農林分室	農林建設部 3~4課	まちづくり整備課	地域整備部 3課	—
	産業分野	—	—	—	—	—	農林水産振興課	—	—	—	農業振興課

（第30次地方制度調査会 平成24.6.27 会議資料／総務省ホームページより引用）

これによると，全国の政令市において，区役所が土木・建築分野を所掌している市は20市中9市，産業分野を所掌している市は20市中3市であり，本市の区役所は土木，建築分野，産業分野のいずれも所掌していることから，いわゆる大区役所制ということがいえる。

（提言）

住民自治，都市内分権の観点からは，住民に身近な行政は，可能な限り区役所で実施すべきであると考えられるが，事務の範囲がいくら大きくても本庁の関与が強すぎると，区役所において本庁の縦割り行政の弊害が生じてしまい，住民ニーズに迅速かつ的確に答えられなくなる可能性がある。

よって，予算要求について区と本庁財政課の直接折衝の機会を増やす方向での運用や区の政策全般を機動的に本庁全体の総合政策との関連で調整，作成できるような運用を検討すべきである。

2 他の政令指定都市との自主事業予算の比較（平成25年4月1日現在）

都市名	予算額（百万円）	1区平均（百万円）
札幌市	375	35～40
仙台市	90	18
さいたま市	1,816	182
千葉市	38	5～8
横浜市	2,245	125
川崎市	①389	55
	②161	23
相模原市	①17	6.8～4.8
	②66	18～27
新潟市	160	20
静岡市	29	9.5
浜松市	139	16～32
名古屋市	160	10
京都市	210	19
大阪市	1,530	64
堺市	224	18～40
神戸市	①261	21～36
	②100	10～12
岡山市	48	7.6～20
広島市	①92	12
	②1.7	0.2
北九州市	310	40～50
福岡市	①327	47
	②130	19
熊本市	—	—

（第30次地方制度調査会 平成24.6.27 会議資料／総務省ホームページより引用。
 なお、①、②は自主事業の種類が分かれているためである。）

これによると、区の人口、面積の違いや事務、事業の範囲が異なることから一概に単純比較はできないものの、本市は1区当たり7.6～20百万円で20政令市中の下位に属する。ちなみに、区当たりの自主事業予算の平均が最も多いのは、さいたま市の182百万円である。

(提言)

自主事業予算が大きいから良いというものでは必ずしもない。

しかし、本市の場合、市としての個性が弱いという声も一般に巷で聞かれるところであるし、市民も政令市に移行したという実感が弱いようであるところ、今後政令市同士の都市間競争を勝ち抜くためには、本市を構成する区が自らの創意工夫により、その伝統、歴史を生かしつつ、しかも地域の行政需要に見合った区の個性づくりを推進していく必要がある。

このため、区が地域の実情、住民の要望に的確に対応できるようなソフト事業を機動的に実行できるような予算、政策のシステムを検討すべきである。

第7 窓口業務は有効に機能しているか(監査項目48)。

1 戸籍関係等の窓口業務に対する窓口職員数

区分	窓口業務件数	職員数合計(人)	職員1人当たりの件数
北区役所	420,863	62	6,788
中区役所	124,481	17	7,322
東区役所	71,132	11	6,467
南区役所	47,664	10	4,766
建部支所	7,011	2	3,506
御津支所	13,478	5	2,696
瀬戸支所	22,379	4	5,595
灘崎支所	5,392	4	1,348
一宮地域センター	24,814	7	3,545
津高地域センター	27,628	6	4,605
高松地域センター	18,510	6	3,085
吉備地域センター	40,747	9	4,527
足守地域センター	7,703	4	1,926
富山地域センター	23,366	6	3,894
上道地域センター	12,133	6	2,022
児島地域センター	9,755	5	1,951
妹尾地域センター	26,720	7	3,817
福田地域センター	26,896	7	3,842
興除地域センター	8,149	5	1,630

藤田地域センター	18,538	8	2,317
福浜地域センター	32,223	7	4,603

区役所においては、戸籍関係等の窓口業務と次の税務関係証明等の担当者は概ね分けられているが、支所やセンターにおいては、担当が分けられておらず、いわば総手で窓口業務全般に対応している。

以上から、職員1人当たりの戸籍関係等の窓口業務の件数は、区役所間では最も多い中区役所7,322件から最も少ない南区役所4,766件となっている（南区役所は、平成25年12月に灘崎支所の場所から移転している。）。同様に、地域センター間では、最も多い津高地域センターの4,605件から最も少ない興除地域センターの1,630件となっている（灘崎支所は平成25年12月に開設されたので支所間の比較はしていない。）。

2 税務関係証明及び税・料金等収納件数に対する窓口職員数

区分	税務関係証明件数	税・料金等収納件数	合計	職員数合計（人）	職員1人当たりの件数
北区役所	70,932	0	70,932	5	14,186
中区役所	23,124	13,607	36,731	3	12,244
東区役所	15,577	17,966	33,543	3	11,181
南区役所	6,950	5,060	12,010	2	6,005
建部支所	1,698	3,493	5,191	2	2,596
御津支所	2,953	4,021	6,974	3	2,325
瀬戸支所	4,628	5,668	10,296	4	2,574
灘崎支所	794	602	1,396	2	698
一宮地域センター	5,769	5,051	11,820	2	5,410
津高地域センター	5,721	5,506	11,227	2	5,614
高松地域センター	3,240	5,036	8,276	2	4,138
吉備地域センター	12,138	9,328	21,466	3	7,155
足守地域センター	1,771	1,730	3,501	2	1,751
富山地域センター	3,982	6,071	10,056	2	5,028
上道地域センター	2,348	4,112	6,432	2	3,216
児島地域センター	1,537	4,570	6,107	2	3,054
妹尾地域センター	5,771	13,044	18,815	3	6,272
福田地域センター	10,479	4,658	15,137	2	7,569

興除地域センター	2,193	1,915	4,108	2	2,054
藤田地域センター	4,764	7,368	12,132	2	6,066
福浜地域センター	6,443	6,074	9,386	2	4,693

以上から、職員1人当たりの税務関係証明及び税・料金等収納件数は、区役所間では最も多い北区役所の14,186件から最も少ない南区役所6,005件となっている（南区役所は、平成25年12月に灘崎支所の場所から移転している。）。同様に地域センター間では、最も多い福田地域センターの7,569件から最も少ない足守地域センターの1,751件となっている（灘崎支所は平成25年12月に開設されたので支所間の比較はしていない。）。

3 区役所、支所以外の窓口サービス

(1) 市民サービス窓口（公民館・郵便局・農協）の窓口取扱件数等（平成25年度）

本市では、公民館（高島、芳田）、農協（大野）、その他は、郵便局に市民サービス窓口を設置している。

その取扱件数は次のとおりである。

区分		合計件数	総経費（千円）	1件当たりの経費（円）
北区	岡山北方	2,169	1,181	544
	岡山中仙道	4,725	1,539	326
	牧石	899	963	1,071
	牟佐	808	951	1,177
	五城	41	67	1,634
	宇甘西	41	61	1,488
	御津野々口	75	76	1,013
	大野	3,283	1,790	545
	奥田	851	950	1,116
中区	高島	604	621	1,028
東区	西大寺益野	1,410	1,084	769
	西大寺金岡	500	892	1,784
南区	岡山浦安	1,051	989	941
	小串	156	841	5,391
	芳田	3,005	817	272
	計	19,618	12,822	654

(意見)

郵便局への委託料については、例えば、小串郵便局では1件当たり5,391円のコストがかかっており、非効率である。

また、1件当たり1,000円以上かかっている所が15か所中9か所にも上っている。

住民の窓口サービスへのアクセスは重要であるものの、例えば、コンビニの窓口業務の委託や、民生委員が郵便による証明書の申請を指導、援助するなどの方策を取り入れて業務の効率化を図るべきである。

(2) 市民サービスコーナー・連絡所の戸籍関係等の窓口取扱件数（平成25年度）

本市では、市民サービスコーナー、連絡所を設置している。

その窓口業務のうち、戸籍関係等の取扱件数は次のとおりである。

区分			件数
北区	市民サービスコーナー	天満屋地下街	28,739
		パスポートセンター	22,891
岡山ふれあいセンター		9,998	
東岡山		16,877	
中区福祉事務所内		11,107	
東区		万富	682
南区		シネマタウン岡南	20,506
北区	連絡所	鶴田	91

(注)「天満屋」の件数には、土日開庁分を含む。

これらの施設の経費は次のとおりである。

① 天満屋地下街

費 目	金額(単位:円)	備 考
人件費	21,747,918	今回経常している人件費については、平成25年度配属職員への総支給額で、事業主負担分の共済費は含まない。
光熱水費	15,794	上下水道代
	233,469	電気料金
通信運搬費	63,322	電話代(2台分) 会計課で一括支払い
委託料	27,300	清掃委託
使用料及び賃借料	5,587	デジタル複合機通し料(3,575枚分)
運営費負担金	1,125,180	夜警業務、清掃業務ほか共同管理費・空調費
合計	23,218,570	
1件当たりのコスト	808	

(注)事務用品については、北区市民保険年金課で一括購入しているため算出不能
このほかに、出先機関のFAX通信料も区政推進課で一括支払いをしているため算出不能

② パスポートセンター

費 目	金額(単位:円)	備 考
人件費	26,824,379	今回経常している人件費については、平成25年度配属職員への総支給額で、事業主負担分の共済費は含まない。
通信運搬費	101,241	電話代
	14,600	督促状発送経費(受け取りに来られない方への通知)
委託料	10,500	清掃費用
	36,540	IC旅券交付窓口端末保守
使用料及び賃借料	71,030	デジタル複合機通し料(45,406枚分)
	480,000	西口パーキング30分無料券(2,000枚) 駐車場利用者へ交付
運営費負担金	538,451	パスポートセンター管理費負担金(電気使用料・上水道使用料・下水道使用料・ガス使用料・重油使用料・清掃委託料・警備委託料)
合計	28,076,741	
1件当たりのコスト	1,226	

(注)事務用品については、北区市民保険年金課で一括購入しているため算出不能
このほかに、出先機関のFAX通信料も区政推進課で一括支払いをしているため算出不能

③ 岡山ふれあいセンター，東岡山，中区福祉事務所内

費 目	岡山ふれあいセンター 市民サービスコーナー	東岡山 市民サービスコーナー	中区福祉事務所内 市民サービスコーナー
人件費	11, 516, 157円	11, 126, 208円	10, 215, 971円
光熱水費	なし	88, 183円 (電気代68,095円、 水道代20,088円)	なし
通信運搬費	44, 420円 (電話代)	39, 181円 (電話代)	34, 442円 (電話代)
委託料	なし	なし	なし
使用料及び賃借料	19, 671円 (複合機通し料)	127, 791円 (駐車場代120,000円、 複合機通し料7,791円)	7, 235円 (複合機通し料)
負担金	なし	なし	なし
合計	11, 580, 248円	11, 381, 363円	10, 257, 648円
1件当たりのコスト	1, 158円	674円	924円

サービスコーナーのFAX通信料は区政推進課で一括支払いをしているため算出不能

④ 万富

費 目	金額 (単位：円)	備 考
人件費	0	公民館内の施設であり，公民館は教育委員会が所管しているため，教育委員会が人件費を負担している。そのため，負担は0円となる。
電話代	39,172	
FAXのおし代	87	
合計	39,259	
1件当たりのコスト	58	

⑤ シネマタウン岡南

費目	金額(単位:円)	備考
光熱水費	171,008	電気料金のみ
委託料(警備委託料)	63,000	機械警備
使用料及び賃借料	1,059,336	事務室等賃貸借(9月1日付け資料請求で契約書提出済み)
人件費		交代で職員が勤務のため回答不能
通信運搬費		個別の支払なし
負担金		支払なし
合計	1,293,344	
1件当たりのコスト	63	

⑥ 鶴田

費目	金額(単位:円)	備考
人件費	1,670,777	嘱託員1人(週4日勤務)
	533,605	嘱託員1人(週1日勤務)
燃料費	29,561	灯油
	18,900	LPGガス
光熱水費	441,672	電気
	10,180	水道
修繕費	60,900	電気設備修理
通信運搬費	53,306	電話
	32,828	FAX
委託料	35,721	浄化槽・貯水槽 保守点検
	61,950	保守清掃
	5,700	水質検査
使用料	3,437	コピー機
	14,160	NHK受信料
賃貸借料	なし	
負担金補助及び交付金	なし	

合計	2,972,697	
1件当たりのコスト	32,667	

(意見)

鶴田連絡所に関しては、取扱件数1件当たり32,667円のコストがかかっており、非効率である。また、1件当たり1,000円以上かかっている所が8か所中3か所にも上っている。

住民の窓口サービスへのアクセスは重要であるものの、例えば、郵便局への窓口業務の委託などの方策を取り入れて、業務の効率化を図るべきである。

(3) 住民の窓口業務のアクセスと行政効率

区役所等の窓口業務は住民にとって身近であり、かつ、生活に密着した行政であり、その制度設計は住民にとって重要である。

この点に関しては、高齢化社会において、住民の窓口業務へのアクセスを容易にする方策を積極的にとるべきではあるが、一方で、行政効率も考慮すべきである。

(意見)

現在の窓口業務は、区役所、支所、地域センター、サービスコーナー、サービスセンター、農協委託、郵便局委託等と重層的になっているところ、これを市民にわかりやすく、アクセスしやすいシステムに変えることを検討すべきである。

具体的には、利用頻度の高いところは自動交付機の設置による窓口業務と人件費コストの節約のほか、コンビニへの委託を検討すべきである。

逆に、利用頻度の少ないところは、郵便局に委託するか、隔日のサービスか、時間を限定するサービスにするなどして窓口業務の合理化を図るべきである。

(4) 窓口業務への市民のアクセス

中区東岡山市民サービスコーナーの概況は、次の写真のとおりである。

中区東岡山市民サービスコーナー



(意見)

中区東岡山市民サービスコーナーは、JA幡多支所の建物内にあるが、入口はともかく、道路から入ってくる際の案内掲示がなく、分かりにくいので、改善を検討すべきである。

第8 自動交付機の設置は適正か（監査項目49）。

本市は、平成21年7月に証明書自動交付機器を導入（市内10箇所）した。

以来、年毎に利用率を上げており、平成25年度実績で、全体の発行件数に対する割合は、住民票の写しで17.1%、印鑑登録証明書で4.4%となっている。

1 自動交付機の設置状況

設置場所は、次のとおりである。

(1) 北区

北区役所市民保険年金課
天満屋地下街市民サービスコーナー
ももたろう観光センター
北ふれあいセンター
京山公民館

(2) 中区

中区役所1階ロビー

岡山ふれあいセンター

(3) 東区

東区役所市民保険年金課

(4) 南区

南ふれあいセンター

シネマタウン岡南市民サービスコーナー

2 自動交付機の利用状況（平成25年度）

利用件数は、次のとおりである。

区分	住民票の写し	印鑑登録証明書	合計
北区役所	6,727	12,378	19,105
中区役所	4,961	9,439	14,400
東区役所	2,562	5,386	7,948
シネマタウン岡南	1,547	2,744	4,291
天満屋地下街	2,181	4,181	6,362
ももたろう観光センター	1,240	1,595	2,835
北ふれあいセンター	1,669	2,218	3,887
岡山ふれあいセンター	1,627	2,961	4,588
京山公民館	671	898	1,569
南ふれあいセンター	2,639	3,726	6,365
計	25,824	45,526	71,350

(注) 区役所は月曜～金曜8時30分から17時15分。

公民館は月・火・木・金・土曜9時30分から20時，日曜9時30分から17時で，それ以外は原則毎日9時から20時まで稼働している。

3 自動交付機のコスト

初期費用は118,382千円（10台分）で，ランニングコストは年間27,699千円（10台分）である。

内訳は次のとおりである。

初期費用（千円）

交付機等備品購入	39,375
通信・運搬費（交付機通信料）	4,808
電算業務委託費（保守・点検・管理事務）	73,761
使用料・賃貸料（システムサーバー，端末等）	438
合計	118,382

ランニングコスト（千円）

通信・運搬費	3,905
電算業務委託費	18,552
使用料・賃貸料	5,242
合計	27,699

自動交付機の利用件数に相当の差異があるため，自動交付機の処理件数1件当たりのコストには相当の差異があると考えられる。

具体的には，利用件数の最も少ない京山公民館（平成25年度合計1,569件）は1件当たり約1,765円のコストであるのに対し，最も多い北区役所市民保険年金課（平成25年度合計19,105件）は1件当たり約145円のコストである。

なお，自動交付機10か所中1件当たりのコストが500円以上になるのは，シネマタウン岡南，ももたろう観光センター，北ふれあいセンター，岡山ふれあいセンター，京山公民館の5か所である。

この数字は，1台当たりの平均ランニングコストが2,770千円となるので，年間合計件数で割ったものである。

（意見）

利用頻度の少ない非効率な自動交付機の基準を設けて（例えば1件当たり500円以下），かかる自動交付機については，設置場所の再検討か廃止を検討すべきである。

4 コンビニによる交付

平成26年3月において，81の自治体（政令市はさいたま市，福岡市のみ）でコンビニエンスストアのKIOSK端末を活用した証明書の自動交付サービス（コンビニ交付）が導入されており，平成28年1月には個人番号カードの利用が開始

予定となっている。

基本的なシステムはすでに証明書自動交付機を導入時に構築済みであるが、コンビニ交付に対応するため、別途システム改修費が約3,000万円必要である。

経常費用は、サーバ等の機器のリース料や参加負担金などで2,000万円～2,500万円で、そのほかに、証明書1件あたり114円（税抜）の手数料が必要となるとのことである。

（意見）

コスト削減と利便性を考えて、早急にコンビニ交付の導入を検討するとともに、それと併せて窓口業務の全体的な体制、すなわち、今までどおりの区役所、支所、地域センター、郵便局等の市民サービス窓口、市民サービスコーナーといった重層的な体制でいくのか、公民館に窓口業務を集約するのかを含めて、利便性と効率性が最適となる市民窓口サービス体制の構築を検討すべきである。

（提言）

全国のコンビニに設置された端末で住民票の写しや印鑑登録証明書などを受け取れるサービスに参加を予定している市区町村が、平成26年10月10日時点で588団体に上り、そのうち、395団体は時期が未定だが、187団体は2017年度までの導入を予定しているとのことである。

また、コンビニ交付は、住民基本台帳カードを使って各種証明書を取得できるサービスとして導入されたが、16年1月に社会保障と税の共通番号（マイナンバー）の運用が開始された後は、新たな個人番号カードによる利用が中心となる。

このようにコンビニ交付の利用が進んでいる状況で、本市も、住民のプライバシーの確保の確認を踏まえて、コンビニ交付の導入を早期に検討すべきである。

第9 御津、建部、瀬戸、灘崎支所管内では、住民サービスに何か支障が出ていないか（監査項目50）。

1 パスポート事務

建部支所と瀬戸支所は本市合併以前より、パスポート発行業務を行っていたため、それが現在まで引き継がれている。一方、御津支所、灘崎支所ではパスポート業務はない。

（意見）

建部と瀬戸では支所でパスポートの申請ができるが、一方、御津、灘崎では支所でパスポートの申請ができない。パスポートの申請について全市的な視点から市民

サービスが公平になるよう申請窓口の設置場所を考えるべきである。

2 住民サービスの意向調査

本市においては、合併地域において、特に住民サービスの調査は行っていない。

しかし、地元団体の要望等をみると、中山間対策が十分ではないとか、町内会への助成が減っているなどきめ細やかな行政が十分できていないなどの不満があるようである。

ところで、総務省の調査によると、すべての市町村590団体を対象に、市町村合併の課題等についての調査を実施した結果、合併後の行財政運営上の課題として、「周辺地域（旧市町村地域）の振興（64.6%）」、「公共施設等の統廃合の難航（61.0%）」、「住民の声の行政への適切な反映（45.6%）」「住民サービスの低下（25.3%）」「地域の伝統・文化の継承・発展（25.3%）」があげられている。

また、同調査によると、合併して面積がより大きくなった自治体になるほど、「周辺地域の振興」や「住民の声の反映」を課題として選択する割合が高かった。

これは、合併後中心部のみが活性化し、周辺部の旧市町村が廃れてしまったり、役場が遠くなり不便になったなど、住民の声が届きにくいためであると考えられる。

合併後の地方公共団体の行財政運営は、財政支出の削減、職員の能力向上等の良くなった点もあるが、上記のような課題、問題点も多い。

（意見）

本市は、本庁と区の役割分担等について見直し作業を行っているが、住民の声を施策に十分に反映すべきであるので、まずは、合併地域における行政サービスの低下があるのか、あるとすればどのような点かについて、住民にアンケート調査をするなどの対応をとるべきである。

第10 市民からみた執務スペース内は適正か（監査項目51）。

1 住民等の第三者が執務スペースに容易に入れるようなレイアウトになっていないか。

情報漏洩のリスクと市民のプライバシー保護の観点から、執務スペースのレイアウトを重視して、実査を行った。

（意見）

高松地域センターでは、市民が会議室に入る際に、執務のスペースの中に立ち入るようなレイアウトになっていたが、市民のプライバシーや秘密が侵害されるリス

クがあるため、レイアウトの変更を検討すべきである。

- 2 職員の書類やパソコンのID、パスワード等が見えるような状況になっていないか。

昨今、企業秘密の漏洩事件が世間で問題になっているところ、地方公共団体の情報は大量かつ市民のプライバシーに直接かかわるものが多いので、執務スペース内で情報漏洩につながるリスクがないかどうかについて、現場の実査を行った。

(指摘)

古都サービスセンターでは、一部職員の机の上にパソコンのIDとパスワードを書いた紙があり、他の職員でもパソコンを使用できる状況にあったが、秘密保持、情報漏洩防止のため、かかる運用はやめるべきである。

- 第11 区役所、支所に不合理な独自のローカルルールが残っていないか(監査項目52)。

- 1 東区役所の予算制度

東区役所には、西大寺企画振興推進事業費、地域振興事業費、新産業ゾーン整備事業費といった他の三区には見られない独自の予算の費目があった。

その予算の内訳は次のとおりである。

西大寺企画振興推進事業費…2,102千円

地域振興事業費…365千円

新産業ゾーン整備事業…20,309千円

東区役所は局相当であった旧西大寺支所を引き継いでいるという沿革があるため、かかる特色を有しているものと考えられる。

(提言)

各区が独自の歴史、伝統を踏まえて、地域づくりの特色を持つことが望ましい。

- 2 御津支所の要望ルール

御津支所では、地域の要望は町内会長を通じて出してもらうよう依頼している。

(意見)

御津支所独自の施策について否定するものではないが、町内会長と親しい者のみ

の要望が行政に反映されやすくないか、住民の公平性の観点から問題にならないか、十分な検証が必要である。

3 サポーター運営事業

御津支所、建部支所にはサポーター運営事業という独自の事業があった。

これは、任意団体である交通安全サポーター運営委員会の事務局の運営を行っていたもので、吉備中央町、御津支所、及び建部支所の持ち回りで事務局を担当していた。

平成25年度は、吉備中央町が事務局を担当していたようであるとのことであるが、御津支所と建部支所は平成26年度はこの事業の事務局担当ではない。

4 妹尾地域センターの犬、猫等の死骸処理

(意見)

妹尾地域センターでは、犬、猫等の死骸処理が事実上行われていた。これは、地域住民の緊急の要望に応じて、南区の維持管理センターが処理に駆けつけるまで時間がかかることがあるため行われていた。

この点に関しては、維持管理センターの現場への到達時間が極端に長くなっていないか、このため、状況がさらに悪化するなどのリスクがないかを踏まえて、本市としての犬、猫等の死骸の処理方針を明確にすべきである。

5 まとめ

(提言)

当初は、区役所、支所に相当の独自のルールが残っているのではないかと考えていたが、旧町時代からの沿革を引きずったさほど大きな独自のローカルルールは見当たらなかった。

とは言え、旧町時代から引きずったものではなく、地元住民等からの要求、圧力等により、地域の独自のローカルルールが新たに形成されるリスクはあるので、本市においては、今後ともコンプライアンスに違反したローカルルールの形成には十分留意する必要があるとあり、ガバナンスの観点からチェックできる体制を整備する必要があると考える。

第12 本庁と区の役割分担は適正か（監査項目53）。

区の予算要求のシステムは、人件費、庁舎管理費等の管理費は本庁から予算が直

接交付されるが、建設等の事業予算は本庁の担当課（元課）から予算令達で予算が交付されるという二本立てとなっているところ、区の実情に応じたソフト事業が本庁担当課で予算化しにくかったり、担当課が複数にまたがる事業については予算付けされにくいことがある。

（意見）

区の実情に応じたソフト事業等、本庁の担当課の予算組みのスキームと必ずしも合致していないもの等については、区は計画を立案する際、本庁の政策担当課とも連携して、区の個性ある計画立案を進めていくべきである。

そもそも、区の事務分掌に区の計画づくりがある以上は、地域の歴史、伝統、特色等を踏まえた計画づくりを早急に行うべきである。予算がつきにくいから計画を策定しないというのではなく、あくまでも理想、理念としての区づくりの将来像を各区役所が区民の意見を聴きながら、かつ、本庁の総合計画とも連動させながらビジョンとして策定すべきである。

第13 監査委員の監査、会計管理者の検査は本庁部局に対するのと同程度になされているか（監査項目54）。

1 監査委員監査

3年に1回、区役所、支所、本庁部局に対し監査を実施している。

監査委員の報告書を確認したところ、区役所、支所に対する監査と本庁部局に対する監査の頻度や項目に差異はなく、また、各区の総務・地域振興課の定期監査の際に配下の地域センターも監査を実施していることを確認した。

2 会計管理者の検査

会計課の、区役所、支所、地域センターの検査については、本庁部局と併せて、過年度の検査実績を考慮して当年度の検査対象を決定している。

会計管理者の検査報告書を確認したところ、区役所、支所、地域センターに対する検査と本庁部局に対する検査の頻度や項目に差異はなかった。

第14 文書交付ミス、入力ミス等はないか（監査項目55）。

住民票の記載事項に入力誤りがあった場合、住民票の備考欄に「平成〇〇年〇〇月〇〇日 誤記により〇〇訂正」と記載して、入力誤りがあったことがわかるようになっている。

戸籍システムの入力については、入力後、照合、決裁を経て戸籍に記載されるが、

入力誤りが、戸籍記載後判明した場合は、市区町村限りの職権による訂正を行うこととなる。この場合、訂正原義により決裁がとられ、これに基づき戸籍訂正書が作成され戸籍訂正が行われる。

この後、訂正原義は3年間区役所において保存され、戸籍訂正書は、訂正後翌月20日までに岡山地方法務局に送付され、原則法務局において27年間保存される。

以上の事務手続を確認したため、リスクが高いと考えられた戸籍関係の入力ミスは長時間放置されるリスクはないものと考えられる。

第15 個人情報の保護体制は適切か（監査項目56）。

1 御津支所の敬老会に対する住民基本台帳データの提供

御津支所では、敬老会実施の3団体に対して、80歳以上の区民の氏名、氏名の読み、性別、生年月日、住所など住民基本台帳データを紙ベースとフロッピーディスクで提供していた。

提供する際は、個人情報保護の覚書を交わし、敬老会実施後、提供した紙及びフロッピーディスクを回収しており、返却の際は「保有個人情報の返却届」を提出させていた。

しかし、管内の80歳以上の対象者は相当数おり、敬老会実施団体が手分けして敬老会の出欠を確認していることから、覚書どおり複写をしないで利用しているとは考えられない。そもそもフロッピーディスクでデータごと提供していること自体、情報の拡散を促すものとも考えられる。

（指摘）

御津支所の敬老会に対するデータの提供は、①岡山市個人情報保護条例に違反する恐れがあること、②支所提供情報が悪用された場合、市の責任を追及される可能性があること、③岡山市では、御津支所および瀬戸支所以外の団体には、上記の情報を提供しておらず、地域間での公平性の観点からも問題であること、④高齢者が犯罪に巻き込まれる可能性がある危険な行為であることから、住民基本台帳データの提供は直ちに中止すべきである。

2 瀬戸支所の地域町内会会長に対する住民基本台帳データの提供

瀬戸支所においては、住民基本台帳データに基づき敬老会出席対象者（80歳以上）及び出席可能者（75歳～79歳）を抽出して、地域町内会長に配布していた。

配布の際は、各町内会長と「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」

を交わしていた。

配布資料には「個人氏名（漢字，カナ）」「性別」「生年月日」「住所」が記載されていた。

上記覚書には，個人情報の守秘義務と不正利用の禁止，外部提供の禁止等が記載されているが，瀬戸支所管内には27町内会もあること，敬老会出席対象者が相当人数おり，各町内会が手分けして出席調査していることなどを考慮すると，個人情報が守られているか確認できない状況になっている。

（指摘）

瀬戸支所の地域町内会長への住民基本台帳のデータの提供は，①岡山市個人情報保護条例に違反する恐れがあること，②支所提供情報が悪用された場合，市の責任を追及される可能性があること，③岡山市では，御津支所および瀬戸支所以外の団体には，上記の情報を提供しておらず，地域間での公平性の観点からも問題であること，④高齢者が犯罪に巻き込まれる可能性がある危険な行為であることから，住民基本台帳データの提供は直ちに中止すべきである。

3 瀬戸町長寿番付

上記データに基づき，瀬戸支所では「岡山市東区瀬戸町長寿番付（男性上位30名，女性上位30名）」を作成して配布していた。

（指摘）

長寿番付は全員に掲載の承諾を取ってはいたが，データの出所の問題，後で掲載を希望しないと言ってきた者を掲載してしまった等のリスクを考えると，本市が直接長寿番付を作成すべきではないので，直ちに中止すべきである。

4 コピー紙の裏紙利用

（意見）

津高地域センターでは，内部資料に個人情報の書かれたコピー紙を裏紙に使用していたものがあつた。外部の目にふれないものの，情報漏洩のリスクがないとは言えないので，個人情報が記載された裏紙の使用は，十分な注意が必要である。

第16 職員が現場に行く場合に日報が作成されているか（監査項目57）。

区役所の事務，事業においては，窓口業務のように庁舎内で行われるもののほか，税務課の固定資産税賦課のための現地調査，農林水産振興課の用水路等の管理業務，

建設課の用地交渉，工事確認，測量等の業務，維持管理課の道路の補修等の管理業務など市職員が庁舎外で行う業務が多岐にわたるとともに，分量も多い。

加えて，住民からのさまざまな要望等の対応やさまざまな調整のため，庁舎外で執務を行うことも多い。

このことは，支所でも同様である。

しかし，庁舎外での執務については，その内容が把握されにくく，一方では例えば，紛争対応やクレーマー対応等，後になっていつ，誰が，どこで，誰と，何をしたか又は話したかの情報が必要になる可能性が出てくる。

しかるに，区役所，支所においては，公用車利用のポータル情報で誰が何時から何時まで，どこで何をの情報が極めて簡単に書かれているだけであり，特に何をしたかの用途が抽象的で分かりにくかった。

(意見)

区役所，支所においては，税務課の現地調査（区役所のみ），農林水産関係の用水路の管理等の業務，建設関係の工事確認等，維持管理関係の道路の補修等すべての庁舎外の執務について，5W1Hの内容を記載した日報を作るべきである。

第17 委託業務において，偽装請負はないか（監査項目58）。

設計，測量のコンサルタントについては，本市と受注業者との間で委託契約書が作成されており，その契約書では次のとおり規定されている。

発注者は，その意図する成果品を完成させるため，業務に関する指示を受注者又は受注者の主任技術者に対して行うことができる。この場合において，受注者又は受注者の主任技術者は，当該指示に従い業務を行わなければならない。

しかし，委託契約において，委託者が委託者の事業所において勤務する受託者の従業員に対して直轄業務上の指揮命令を行うといわゆる偽装請負となる。

偽装請負とは，契約の形式が，業務委託等であるにもかかわらず，業務の実態が委託者が派遣された労働者を指揮命令する労働者派遣となっている状況のことをいい，労働者派遣事業法に違反する行為である。

(意見)

委託者の本市職員が受託者のコンサルタントを指揮命令している実態はなく，直ちに偽装請負に該当するとは断言できないが，業務日報によると，本市職員が直接コンサルタントに仕事の依頼をすることがあるので，直接指揮命令することのないよう運用に留意すべきである。

第 18 危機管理に関する事務，事業は十分に準備されているか（監査項目 59）。

南区役所は新設の庁舎ということもあり，危機管理の指令センターが設置されていたが，他の区役所にはかかるセンターはなかった。

危機管理のリスクとしては，台風，大雨，洪水，地震等のさまざまなリスクが考えられる。

特に，南海トラフ大地震は今後 30 年以内に起こる確率が 60～70%とされていて（2014. 1. 15 地震調査委員会発表），その場合，岡山県では，死者 1, 200 人，直接被害額 3 兆 2000 億円の損害が生じると予想されている（南海トラフ地震の被害想定／朝日新聞デジタル）。

本市においては，各区ごとに本部防災手引書を作成して，注意体制（1号配備），警戒体制（2号配備），特別警戒体制（3号配備），非常体制（4号配備）の配備体制を設けて，それぞれにつき，配備基準と活動内容を設定している。

（意見）

本部防災手引書が整備されていても，実際の非常時に機能しないリスクもあるので，最低一年に一度は予行演習を行うべきである。

（意見）

本市においては，台風や集中豪雨による河川の氾濫のリスクが高くなっている以上，危機管理のマニュアルに従って，区役所の現場において，支所や地域センターと具体的にどのような場合にどのように連携して，何を行うのかを想定して，洪水，山崩れ等の危機管理への現実的かつ具体的な対応をさらに準備すべきである。

第 19 区役所，支所に対するガバナンスは機能しているか（監査項目 60）。

1 建部支所の財産区嘱託職員

（意見）

建部支所の財産区嘱託職員が旧議長室の個室に 1 人だけで勤務していたが，業務に関するガバナンスが働かないので，勤務場所の変更を検討すべきである。

2 事務分掌にない事務

（意見）

上道地域センターでは，不法投棄ごみ及びごみステーションの不適正排出ごみの

苦情処理を行っているが、事務分掌上は明確な根拠規程がない。地域センターの主な業務は窓口業務であり、少人数で多種多様な業務を処理している状況を考慮の上、事務分掌について検討すべきである。

(意見)

児島地域センターでは、郡公園使用申請受付を行っているところ、事務分掌上は明確な根拠規程がないので、事務分掌にかかる事務を設けるべきである。

3 相談、苦情等対応

(意見)

区役所、支所においては、相談、苦情対応の記録が残されていたが、相談、苦情等の内容が抽象的なものがあったり、対応が記載されていないものがあった。

今後、法化社会の進展の中で、後々対応が問題視されるリスクがあるので、相談、苦情等の対応は、現場がバラバラの書式で対応するのではなく、一定の書式で管理すべきであるとともに、定期的に情報交換を行い、本市としてのリスク管理の徹底を図るべきである。