

## 監査公表第19号

地方自治法第199条第14項の規定に基づき、監査結果報告に対する措置を講じた旨の通知があったので、次のとおり公表します。

令和5年3月14日

新城市監査委員 原 義 弘  
新城市監査委員 山 口 洋 一

### 監査結果の措置対象

市民環境部

税務課、債権管理室、市民課、環境政策課、生活環境課

### 監査結果報告年月日

令和4年12月23日

### 監査結果に対する措置通知年月日

令和5年2月24日

### 講じた措置等の内容

#### 【税務課】

##### 《指摘事項1》

回議用紙、供覧カード等について、不備が散見される。文書管理規程に則って、正確に処理されたい。

##### 《是正措置内容》

日頃より文書処理について文書管理規程に基づき適正に処理していきます。

##### 《意見1》

税務課職員の負担が年々増えてきているが、デジタル化による省力化を進めていただき、市民へのサービス向上につなげていただきたい。

##### 《措置内容》

デジタル化については、令和7年度の地方公共団体の基準業務等システム統一・標準化（標準仕様）へ向けての調整等、また、地方税の電子化推進及び東三河情報システムの改修等も毎年検討しています。電子化による業務の省力化を進めることにより、職員の負担を減らし、市民サービスの向上に繋がるようにしてまいります。

##### 《意見2》

業務手順書については、マニュアルとして利用できる内容となるよう精度を上げ

ていただき、特にリスク管理については、まだ記述が不足しているので、そうした観点についても見直しを進めていただきたい。

#### 《検討状況》

各業務の手順書を作成しておりますが、常に見直しを行い、特にリスク管理の面については精度を上げた内容となるよう、手順書を揃えてまいります。

### 【債権管理室】

#### 《指摘事項1》

回議用紙、供覧カード等について、不備が散見される。文書管理規程に則って、正確に処理されたい。

#### 《是正措置内容》

日頃より文書処理について文書管理規程に基づき適正に処理していきます。

#### 《意見1》

債権の収納未済については、債権管理マニュアルを策定し、債権所管課に対して滞納整理状況を把握したうえで業務支援する方針が示されているので、協力して不納欠損とならないような対応を進めていただきたい。

#### 《措置内容》

債権管理マニュアルは、令和4年度中に検討を進め、令和5年4月から運用開始を予定しています。そのマニュアルに沿って債権所管課で、未納債権の適正管理を進めていきます。債権管理室は、債権所管課との情報共有に努め、諸債権が不納欠損にならないよう支援協力をしてまいります。

#### 《意見2》

業務手順書については、マニュアルとして利用できる内容となるよう精度を上げていただき、特にリスク管理については、まだ記述が不足しているので、そうした観点についても見直しを進めていただきたい。

#### 《検討状況》

令和4年4月よりシステムの動作マニュアルを手順書としていた従前の考え方を改め、室内の各業務の手順書を作成し始めました。今後は、リスク管理の面について注意し、より詳細な分かりやすい手順書を作成してまいります。

### 【市民課】

#### 《指摘事項1》

回議用紙、供覧カード等について、不備が散見される。文書管理規程に則って、正確に処理されたい。

## 《是正措置内容》

文書管理規定等を再度確認し、指摘事項や不備な点などを改めるとともに、所属職員に対し、規定に則った正確な文書処理を執行するよう指導してまいります。

## 《意見1》

マイナンバーカードを使った住民票等のコンビニ交付サービスは、利用者の利便性を高めるだけでなく、市民課窓口業務の負担軽減にも有効であるので、引き続きマイナンバーカードの交付率を高めるよう取り組んでいただきたい。

## 《措置内容》

マイナンバーカードの交付率を高めるため、通常の市民課窓口での申請サポートに加え、各地域へ出向く出張申請サポートの実施や仕事等で平日に来庁が困難な方向けに、土日祝日の臨時申請窓口を開設しています。今後も増加するカード交付事務に対応するため、国の補助金等を活用し、マイナンバーカードの交付が滞りなく円滑に実施できるように努めてまいります。

## 《意見2》

市民の人権相談、法律相談などについては、今後、増加していくと思われる。これらの相談業務について、新城市並びに北設楽郡3町村が合同で実施しているが、各自治体で同様の対応ができるよう取り組んでいただきたい。

## 《検討状況》

法律相談については、愛知県司法書士会東三河支部へ委託をし、今後も毎月1回の無料法律相談を継続してまいります。人権相談については、新城市と北設楽郡3町村の人権擁護委員で組織する新城人権擁護委員協議会が各地で相談会や人権教室を行っております。新城人権擁護委員協議会全体の研修会を開くなどして、各自治体で同様の対応ができるように配慮し、人権擁護活動の推進を行ってまいります。

## 《意見3》

業務手順書については、マニュアルとして利用できる内容となるよう精度を上げていただき、特にリスク管理については、まだ記述が不足しているので、そうした観点についても見直しを進めていただきたい。

## 《措置内容》

日々の業務で感じたヒヤリハットなどをそれぞれ持ち寄り、重大なミス等を未然に防ぐことができるよう、事前の対策と危険の認識を深めるとともに、リスク回避に努め、手順書に記述してまいります。

また、業務手順書がマニュアル化できるよう見直しを進め、より具体的な事務内容の記載を行います。

## 【環境政策課】

### 《指摘事項1》

回議用紙、供覧カード等について、不備が散見される。文書管理規程に則って、正確に処理されたい。

### 《是正措置内容》

令和4年5月27日付け新行9・1・2の総務部長通知「文書事務の適正な執行について」に従い、指摘のあった書類の不備を是正するとともに、所属職員に対し、新城市公文書管理規程や文書事務の手引きに基づく、文書番号、保存年限、決裁区分、公文書の開示区分等の記入について徹底するよう周知しました。

また、所属長や文書取扱主任を中心とし、決裁及び供覧時においても随時確認してまいります。

### 《意見1》

温暖化対策については、太陽光発電や蓄電池の取り組みが目立つが、CO<sub>2</sub>を削減することについて、より積極的な取り組みをお願いしたい。

### 《検討状況》

これまでの温暖化対策では、主に個人に対する再生可能エネルギー施設の導入促進等を行ってまいりましたが、今後は、事業者にもCO<sub>2</sub>削減を後押しするような政策を検討してまいります。

### 《意見2》

市が多くの墓園を管理しているが、内容を精査し、可能な場合は、地元に移譲する等の取り組みを進めていただきたい。

### 《検討状況》

墓地の管理台帳については、再度公有財産としての精査を進めるとともに、墓地の管理を地元移管する取組みについても、その可能性について研究を進めていくよう努めてまいります。

### 《意見3》

産業廃棄物処理施設周辺の臭気問題については、これまで継続して地元に影響を及ぼしているが、事業者と地元住民との話し合いができる状況にはないので、今後も市が間に入って両者の理解と協力が得られるように努められたい。

### 《検討状況》

産業廃棄物処理施設周辺の臭気問題に対しては、毎年臭気指数の定期測定を実施しており、規制基準を超える場合には改善に対する報告をさせながら、しっかりと厳しい指導をしていくとともに、地域住民の方から寄せられた情報等を元に事業者へ改善を求めてまいります。

またこうした状況においても、地域住民の方に対しましては、しっかりと丁寧に

測定結果等の情報提供を伝えていきながら、両者の関係が進展するよう努めてまいります。

#### 《意見4》

業務手順書については、マニュアルとして利用できる内容となるよう精度を上げていただき、特にリスク管理については、まだ記述が不足しているため、そうした観点についても見直しを進めていただきたい。

#### 《措置内容》

令和3年度の手順書の見直しについては、業務上のリスクと対応についての記述を見直したところですが、今回の意見を踏まえ、個別業務に対して、より具体的なリスク管理の方法を記載した手順書となるよう、見直すとともに、その経緯が分かるよう、更新日の記載をするよう進めます。

### 【生活環境課】

#### 《指摘事項1》

回議用紙、供覧カード等について、不備が散見される。文書管理規程に則って、正確に処理されたい。

#### 《是正措置内容》

新城市公文書管理規程及び文書事務の手引きの再確認を行い、日付やファイル番号等確実に記入するよう周知しました。また、決裁や供覧時に記入漏れがあれば記入するよう指導を行い、適正な文書処理に努めます。

#### 《意見1》

外国人や集合住宅にお住まいの方々に対して、ごみの適正な収集に協力していただく仕組みづくりや体制整備を進めていただきたい。

#### 《検討状況》

外国人の方に対しては、外国語版のごみ分別表を作成し、必要な方に配布をしておりますが、さらに適正な廃棄物収集が実施されるよう外国人の方にわかりやすい情報発信に努めてまいります。また、ごみ分別アプリ「さんあ〜る」を集合住宅にお住まいの方をはじめ、多くの方がダウンロードし、ご活用いただけるよう発信情報を見直し、適正な廃棄物収集につながる仕組みを整えていきます。

#### 《意見2》

広域で取り組んでいく次のクリーンセンター整備については、稼働開始までの時間が限られているので、市民の理解が得られるよう情報提供しながら、早め早めに対応をしていただきたい。

#### 《検討状況》

新城市、設楽町、東栄町、豊根村、根羽村において、「愛知県ごみ処理広域化・集約化計画」及び「東三河ごみ焼却施設広域化計画」に基づき、新たなごみ処理施設の整備を推進するため、施設整備にかかる基本構想をはじめ、基本計画、実施計画の策定、建設候補地の選定などについて、段階ごとに合意を得ながら協議を進めてまいります。また、進捗状況については議会への報告や広報等により市民への情報提供に努めます。

### 《意見3》

業務手順書については、マニュアルとして利用できる内容となるよう精度を上げていただき、特にリスク管理については、まだ記述が不足しているので、そうした観点についても見直しを進めていただきたい。

### 《検討状況》

業務手順書を見ればすべての業務を的確に行えるよう業務上のリスクを洗い出し、その対応について記載するよう努めます。

また、業務手順書は一年に一回は見直しを行い、作成日及び更新日などの日付を記入し、次回の見直し時に経緯がわかるように記載します。