

監 査 種 別 定期監査及び行政監査

監 査 対 象 健康福祉局（総務課、職員課、監査課、障害福祉
部、生活福祉部）

区 役 所

財 政 局

（区役所及び財政局については、健康福祉局監査
対象部課関連事務に限る。）

監 査 期 間 令和元年 9月27日から
令和2年 5月 8日まで

監 査 結 果

第1 監査の実施方法

今回の監査は、健康福祉局、区役所及び財政局の事務について、次表の課公所を対象として実施した。

区 分	監 査 実 施 課 室 公 所 名		
健康福祉局	総務課、職員課、監査課		
	障害福祉部	障害企画課、障害者支援課、身体障害者更生相談所、精神保健福祉センター	
	生活福祉部	保護課、保険年金課、医療福祉課	
区役所 (中村区、中区、瑞穂区、中川区、南区、緑区)	保健福祉センター	福祉部	民生子ども課、福祉課、保険年金課
		保健予防課	
	支所	富田支所区民福祉課、徳重支所区民福祉課	
財政局	契約部	契約監理課、工事契約課	

(注) 区役所及び財政局については、健康福祉局監査対象部課関連事務に限る。

監査は、これらの課公所で処理している事務のうち、主として平成30年10月1日から令和元年 9月30日までに執行された収入、支出、契約、財産管理及び行政運営の各事務並びに現金等の出納保管に関する事務について、関係帳票及び証書類等を調査し、必要な事項については実地検査を行った。

今回の監査では、主に、生活保護法返還金・徴収金などの債権管理や個人情報等の機密情報の取扱いは適正に行われているかなどに着眼して調査した。

なお、令和元年度に包括外部監査人が「区における事業の財務の執行について～区役所費と区役所における債権管理を中心として～」をテーマに監査を実施しているため、双方の監査の実施に支障を来さないよう地方自治法第 252条の30に規定する相互間の配慮に留意した。

第2 監査結果の概要

監査の結果、以下のとおり一部に不適切な事例が見受けられた。今後の事務執行にあたっては、これらを是正するとともに、同様の事務処理誤りを発生させないよう必要な措置を講じられたい。また、措置を講じた場合は、その旨を通知されたい。

なお、監査対象とした局区が既に措置を講じたものについては、その内容を記載した。

1 指摘事項

(1) 収入事務

心身障害者扶養共済事業掛金の減免についてなど 3項目

(2) 支出事務

特殊勤務手当の支給事務についてなど 2項目

(3) 契約事務

緊急宿泊援護供給契約について

(4) 財産管理事務

原動機付自転車の管理について

(5) 行政運営事務

市外転出者からの福祉特別乗車券の返還に係る事務についてなど 4項目

2 意見

実効性のある内部統制の整備・運用について

第3 指 摘 事 項

1 収入事務

(1) 心身障害者扶養共済事業掛金の減免について

本市では、名古屋市心身障害者扶養共済事業条例等に基づき、心身障害者を扶養している保護者が毎月一定の掛金を納めることにより、保護者が死亡又は重度障害になったときに、心身障害者に終身一定額の年金を支給している。

また、保護者が生活困難等の事由により市長がやむを得ないと認める場合は掛金の減免を行っている。

掛金の減免事務について調査したところ、緑区福祉課では、前年度に減免の適用を受けていた者が、所得の増加などに伴い当該年度において減免の要件を満たさなくなったにもかかわらず、定められた事務処理を怠ったため誤って減免を行っていた。

緑区福祉課においては、掛金の減免事務を適正に行うとともに、当該事例については、正しい掛金徴収を行われたい。(緑区福祉課)

また、事業所管課である障害企画課においては、各区に対して当該事例の周知を行い、他区においても同様の事例が生じていないか確認するとともに、全市的な再発防止の取組を検討されたい。(障害企画課)

(2) 福祉電話利用者負担分の債権管理について

本市の債権管理については、名古屋市債権管理条例、債権管理・回収の手引き等（以下「債権管理条例等」という。）で取扱いを定めている。債権管理条例等では、債権について、履行期限が経過しているにもかかわらず債務が履行されていない場合は、期限を指定して書面により督促を行い、期限までに納付がされない場合には、催告を行うこととされている。

本市では、名古屋市身体障害者福祉電話・福祉ファックス貸与事業実施要綱（以下「福祉電話貸与要綱」という。）に基づき、身体障害者手帳の交付を受けている者のうち、当該障害者のコミュニケーション及び緊急連絡の手段として福祉電話の必要性が認められ、その障害程度や所得税非課税世帯であることなど一定の条件を満たした者に対し、福祉電話又は福祉ファックスを貸与して

いる。当該事業の費用負担については、福祉電話貸与要綱では、電話機設置工事料、回線使用料などは本市が負担し、通話料は被貸与者が負担するものと定めている。

中村区福祉課では、被貸与者が通信事業者に対し通話料を支払わなかったことから、被貸与者に代わり本市が立替払を行い、被貸与者から分割して返還させていた。

当該債権の管理状況について調査したところ、分割返還する旨の誓約書を徴取し、当初収入調定を行っていたが、期間の途中から調定を行わず請求も行っていなかった。また、調定を行っているもののうち、履行期限までに債務が履行されないものについて督促状の発付を行っていなかった。さらには訪問や電話催告を行っても不在のため、交渉ができないとして平成25年 3月以降の催告を行っていなかった。

中村区福祉課においては、債権管理条例等に基づく適正な債権管理を行うため、当該債権について、調定及び督促状の発付を行うとともに、被貸与者の現在の状況調査や今後の納付交渉を行われない。

(中村区福祉課)

(3) 生活保護費に係る債権の管理について

生活保護費に係る債権については、債権管理条例等により取扱いが定められている。生活保護費に係る債権は公債権であり、債務者による時効の援用を要せず、時効により債権は 5年で消滅する。また、発生した債権について納付がされないときは、督促や催告などにより債権の回収に努めるが、やむを得ず時効期間が満了した場合、不納欠損処分を行うこととされている。

生活保護費に係る債権の管理状況を調査したところ、中川区民生子ども課、緑区民生子ども課及び徳重支所区民福祉課において平成30年度末までに時効期間の満了により消滅した債権について、不納欠損処分が行われていない事例が見受けられた。また、徳重支所区民福祉課においては、時効期間が満了していないものと誤認し、既に消滅した債権について督促状を発付している事例が見受けられた。

債権管理条例等に基づき債権管理を適正に行い、やむを得ず時効期間が満了し、消滅した債権については、適正に不納欠損処分を行われない。

(中川区民生子ども課、緑区民生子ども課、徳重支所区民福祉課)

2 支出事務

(1) 特殊勤務手当の支給事務について

職員の給与に関する条例及び特殊勤務手当規則等により、区民生子ども課及び支所区民福祉課（以下「区民生子ども課等」という。）において、生活保護に関する業務に従事した場合、特殊勤務手当のうち福祉業務手当を日額で支給し、従事時間が 1 日において 3 時間 50 分未満であるときは、日額に 2 分の 1 を乗じた額を支給することとされている。

各区民生子ども課等における福祉業務手当の支給状況について調査したところ、支給事務担当者の入力誤りにより、出張や休暇により該当業務に全く従事していない日に支給されている事例や、従事時間が 3 時間 50 分未満である日について、日額に 2 分の 1 を乗じることなく支給している事例が一部見受けられた。

毎月の支給状況を確認の上、誤って支給されていた事例について戻入処理を行われない。また、今後支給誤りが発生しないよう福祉業務手当の適正な支給事務を徹底されたい。

(中川区民生子ども課、中川区民生子ども課、中川区民生子ども課、
富田支所区民福祉課、南区民生子ども課)

保護課においては、同様の事例が発生しないよう、今回の監査対象外の区民生子ども課等に対し当該事例について周知を行われない。(保護課)

(2) 被保護者が死亡した際の葬祭費の支払遅延について

生活保護の被保護者が死亡し、その者の葬祭を行う扶養義務者がおらず、遺留金品を充当してなお葬祭費が不足する場合には、生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）の規定に基づき、保護の実施機関である区民生子ども課等が葬祭扶助を支給している。区民生子ども課等では、被保護者が死亡した場合、自宅や病院などにおける遺留金品の確認により葬祭費に充当する金額を確定した上で、葬祭費に充当する遺留金品の金額と、区民生子ども課等から支給する葬祭扶助とを合わせて事業者を支払を行っている。

葬祭費の支払事務について調査したところ、緑区民生子ども課において、葬祭費に充当すべき遺留金品のうち、預貯金の払戻手続を怠っていたため遺留金品の金額の確定が遅れたことにより、葬儀を執行してから半年以上もの期間が経過しているが、事業者への支払が行われていない事例が複数見受けられた。

このように、本市の事務手続の遅延が原因で事業者への支払が行われていないことは、行政に対する信頼を損ないかねない。

緑区民生子ども課においては、遺留金品の確定を速やかに行い、支払事務が遅延することがないように徹底されたい。（緑区民生子ども課）

3 契約事務

緊急宿泊援護供給契約について

本市では、居住地がない者等が社会福祉事務所である区民生子ども課等に来所し、生活保護法による保護を必要とする状態にあるが施設等への入所措置ができないなど一定の要件を満たす場合、緊急宿泊援護事業取扱要綱（以下「緊急宿泊援護要綱」という。）に基づき、宿泊所等の提供を行っている。

当該事業を行うにあたり、保護課は市内の民間簡易宿所と緊急宿泊援護供給契約を締結しており、実績に応じて月ごとに宿泊料等を支払っている。

また、緊急宿泊援護要綱により、各区民生子ども課等は対象者に宿泊券等を利用日数に応じて発行しており、提出を受けた簡易宿所は、部屋及び食事を確保した実績に応じ、宿泊券等を添付の上、全市分の支払事務を一括して行う中村区民生子ども課に宿泊料等を請求することとされている。

当該契約について調査したところ、区民生子ども課等において複数日分の宿泊券等を発行したものの期間途中で利用を終了した事例について、宿泊券等を発行した区民生子ども課等は、利用者の施設入所などにより簡易宿所の利用を期間途中で終了した旨を把握していたが、簡易宿所にその旨を連絡するなどの仕組みがなかったため、実際に利用していない期間を含めた宿泊料等が発生していた。

保護課においては、宿泊券等を発行した期間途中で利用を終了した場合、以降の宿泊料等が発生することがないように対策を講じられたい。（保護課）

4 財産管理事務

原動機付自転車の管理について

区民生子ども課等では、被保護者への家庭訪問等に使用する目的で原動機付自転車を配備している。原動機付自転車を使用する場合、自動車損害賠償保障法（昭和30年法律第97号）に基づき自動車損害賠償責任保険（以下「責任保険」という。）に加入しなければならない、生活保護業務の所管課である保護課において、各区民生子ども課等で使用する原動機付自転車に係る保険料の支払手続を一括して行っている。

原動機付自転車の管理状況について調査したところ、中村区民生子ども課及び南区民生子ども課において、故障により使用できない状態にあり、過去複数年にわたり使用実績がないにもかかわらず、責任保険の加入を続けている原動機付自転車が複数見受けられた。

これらの原動機付自転車は故障しており、使用実績もないことから、使用廃止の手続を行われない。（中村区民生子ども課、南区民生子ども課）

また、保護課においては、使用廃止の手続がとられた原動機付自転車について、未経過期間の保険料返還のための手続を行われない。（保護課）

なお、各所属において監査期間中に使用廃止の手続及び保険料返還のための手続が行われ、必要な措置が講じられた。

5 行政運営事務

(1) 市外転出者からの福祉特別乗車券の返還に係る事務について

本市では、名古屋市障害者福祉特別乗車券交付要綱等に基づき、本市に住所を有し、身体障害者手帳等の交付を受けた者で障害の程度が一定の級に該当する者等に対して、福祉特別乗車券（以下「乗車券」という。）を交付している。現在発行している乗車券の有効期限は、平成28年11月のＩＣカード化から5年となっており、令和3年10月末まで市営交通機関等を無料乗車することができる。

乗車券の交付を受けた者が、市外転出などにより資格を喪失した場合は、速やかに乗車券を返還しなければならないとされている。

各区役所における乗車券の返還に係る事務を調査したところ、市外転出者に

対する乗車券の返還の文書通知や職権による乗車券の廃止処理を行う区がある一方、乗車券が返還されない限り特段の対応を行っていない区もあるなど、区によって事務処理が異なっていた。これにより資格喪失後も有効期限まで使用可能な乗車券が存在し得る状況が見受けられた。

事業所管課である障害企画課は、本来は市外転出時に乗車券が返還されるべきであるものの、返還が無い場合には廃止処理をすべきであるとの見解であるが、各区に対して明示していなかったため、区ごとに認識が異なっていた。

市外転出者の乗車券の返還、廃止処理が正しく行われない場合、乗車券の不正利用につながるおそれがある。

障害企画課においては、資格喪失後も使用可能な状況が生じ得ないよう事業所管課として資格喪失に伴う乗車券の返還に関して実施すべき事務を要綱等に規定し、各区役所において適切な事務処理が行われるよう指導するとともに、今後同様の事例が生じないよう対策を講じられたい。（障害企画課）

各区役所においては、資格喪失後も使用可能となっている乗車券について、調査の上、速やかに廃止処理を行われたい。

（中村区福祉課、中村区保健予防課、中区福祉課、中区保健予防課、
瑞穂区保健予防課、中川区保健予防課、南区保健予防課、緑区福祉課、
緑区保健予防課、徳重支所区民福祉課）

(2) 保護の決定通知書の送付について

区民生子ども課等は、要保護者等から保護の開始及び変更の申請があったときは、生活保護法の規定により、保護の種類や程度等を決定し、原則として申請のあった日から14日以内に決定内容を書面により通知しなければならないとされている。

また、行政不服審査法（平成26年法律第68号）によると、審査請求若しくは再調査の請求又は他の法令に基づく不服申立てをすることができる処分を行う場合には、不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間を書面で教示しなければならないとされており、生活保護の開始及び変更の決定を行う場合は、決定通知書において当該教示がなされている。

区民生子ども課等における決定通知書の送付状況を調査したところ、保護の

変更等の決定を行い、既に決定内容が反映された生活保護費の支給が行われているものの、決定を受けた者に対し保護の決定通知書を送付していない事例が散見された。

保護の決定通知書には、生活保護費の支給金額など行政処分の内容や、不服申立てに係る教示についても示された重要な通知であることから、各区民生子ども課等においては、送付漏れがないか定期的に確認を行うなどにより、保護の決定通知書を確実に送付されたい。

(中村区民生子ども課、中区民生子ども課、瑞穂区民生子ども課、
中川区民生子ども課、富田支所区民福祉課、南区民生子ども課、
徳重支所区民福祉課)

当該事例は複数の所属で発生しており、決定通知書の送付事務の重要性について認識不足が見受けられることから、生活保護業務を所管する保護課においては、同様の事例が発生していないか他区の状況を調査の上、適正に事務が執行されるよう各区民生子ども課等を指導されたい。(保護課)

(3) 国民健康保険被保険者証の再交付における本人確認について

名古屋市国民健康保険に加入している被保険者が被保険者証を紛失又は汚損した場合、運転免許証等の本人確認書類を提示してその再交付の申請を行い、窓口において申請者について本人確認書類による確実な本人確認ができた場合は、申請時に被保険者証を即時交付している。

本人確認書類には、写真が貼付された官公署の発行する証明書等 1点の提示でよいものと、複数の提示が必要なものがあり、従前は窓口で再交付申請書にその確認書類の種別を記載するとともに写しを保管すること等によって事後に改めて確認できる状態にしていたが、事務上必要のない個人情報保有しないことや窓口事務負担軽減の観点から、平成31年 4月 1日受付分から写しを保管することを廃止する取扱いとした。

この再交付申請の手続を調査したところ、平成31年 4月 1日以降、即時交付を行った一部の再交付申請書において、いずれの本人確認書類で本人確認を行ったのか記載がないもの、本来複数の本人確認書類で確認すべきものであるにもかかわらず 1点の本人確認書類の記載しかないものなど、適正に本人確認を

行ったことが確認できない事例が見受けられた。

平成31年 4月から本人確認書類の写しを保管する取扱いを廃止したところであり、確実に本人確認を行ったことを再交付申請書の中に記録を残しておくことがより重要である。

本人確認に対する意識をおろそかにすると誤交付を誘発し、個人情報の流出などにつながるおそれがあるため、確実な本人確認を行うとともに再交付申請書への記録を徹底されたい。

(中村区保険年金課、中区保険年金課、瑞穂区保険年金課、
中川区保険年金課、緑区保険年金課)

(4) 遺留金品に係る現場確認について

被保護者の遺留金品の取扱いについては、生活保護法、遺留金品取扱の手引等により定められている。これらによると、単身の被保護者が死亡し、その者の葬祭を行う扶養義務者がいない場合などには、自宅や病院において病院職員や民生委員など第三者の立会いのもと遺留金品の確認を行い、現場確認書に受け入れた遺留金品の内容を記載し、立会った者は氏名等を自署することとされている。また、受け入れた遺留金品については、帰庁後遺留金品整理簿に内容を記載し、遺留金品のその後の処理状況を明らかにすることとされている。

遺留金品の取扱事務について調査したところ、瑞穂区民生子ども課において、病院で死亡した被保護者の遺留金品について受け入れた遺留金額の記載が遺留金品整理簿にはあるものの、病院職員の立会いのもと記載した現場確認書には遺留金額が記載されていない事例が見受けられた。この場合、帰庁後に記載した遺留金品整理簿の記載内容の信ぴょう性が担保されず、遺留金品の紛失や盗難、横領が発生していても、その事実を把握することができない。

第三者の立会いのもと作成する現場確認書の重要性を改めて認識し、適正に記載することを徹底されたい。

(瑞穂区民生子ども課)

第4 意 見

実効性のある内部統制の整備・運用について

平成29年度の地方自治法改正により、内部統制制度の導入が都道府県及び指定都市に令和 2年度から義務付けられ、本市では法施行に先立ち令和元年度から試行的に運用を開始した。

各局区室においては、過去の定期監査等における指摘事項やこれまでに発生した事務上の処理誤り等を踏まえ、課公所単位で業務プロセスを網羅的に見渡し業務リスクを洗い出した上で、重要度の高い業務リスクへの対応策を整備し、その取組状況の評価を実施するとともに、不備が見られる場合には自主的な是正・改善を行うこととされている。

本市の主な事務上の処理誤り等の件数は年々増加傾向にあり、令和元年度の発生件数は過去最多であった平成30年度を上回っている（図参照）。生活保護業務を行う区民生子ども課等においては、令和元年度に限っても被保護者の保護台帳の庁外への置き忘れや保護台帳のFAXの誤送信による個人情報の漏えい、被保護者の遺留品の不適正な処分などの事案が発生・判明しており、今回の監査でも過去の定期監査等で繰り返し指摘している遺留金品の取扱事務などで不適切な事例が依然として見受けられた。

これらの事例の中には、内部統制の試行実施において同一のリスクについて内部統制に取り組んでいた課公所がある一方で、リスクとして認識していなかった課公所において発生した事例があり、リスクの洗い出しが十分に行われていない状況が見受けられた。

また、重要度の高いリスクとして自ら認識し、対応策を講じていたにもかかわらず発生した事例もあり、職員一人ひとりが対応策を徹底していないこと、組織としてのチェック体制が機能していないことからこうした事例が発生したと考えられる。

各区役所においては、共通する業務を行っていることから、他区で発生した事務処理誤り等についても留意の上、リスクの洗い出しを確実に行うとともに、職員一人ひとりが内部統制の重要性について理解し、主体的にリスクの発生を

低減するための対策に一層取り組まれない。

事業を所管する健康福祉局にあつては、リスクを意識した事務指導や共通マニュアルの整備・充実、研修を実施するなど、区役所におけるリスクの低減のための支援を行われたい。

内部統制については、試行実施の段階も含めこれまでも定期監査や決算審査等において度々意見を付してきたところである。にもかかわらず、それが十分に生かされることなく本格実施を迎えるこの時期においてもこのような状況にあることには強い危機感を覚える。

各所属にあつては、今一度、全職員が制度の趣旨を十分に理解した上で主体的に取り組むことで、制度を形骸化させることのないよう実効性のある内部統制の整備・運用に向けて全力をもってまい進されたい。

図 本市における主な事務上の処理誤り等の件数の推移

