

佐世保市監査委員公表第9号

令和7年度行政監査の結果について

佐世保市監査委員監査基準に従い、行政監査を実施しましたので、その結果を別紙のとおり公表します。

令和8年3月24日

佐世保市監査委員 宮 崎 祐 輔
佐世保市監査委員 赤 瀬 隆 彦
佐世保市監査委員 井 上 友 子



令和 7 年 度

行政 監 査 結 果 報 告 書

「事故等の再発防止策とリスク管理の状況について」

佐 世 保 市 監 査 委 員

目 次

第1	監査の種類及びテーマ	1
1	監査の種類	
2	監査のテーマ	
3	テーマの選定理由	
第2	監査の対象	1～2
1	監査の対象部局	
2	監査の対象範囲	
第3	監査の期間	2
第4	監査の着眼点	2
第5	監査の実施内容	2
第6	監査の結果	2～15
1	事故等発生報告書の分類	2
2	個別調査による監査結果	3～15
	財務部	4～7
	都市整備部	7～8
	土木部	9～10
	行政経営改革部	11～12
	総務部	13～14
	港湾部	14～15
第7	まとめ	16～22
1	今回の監査結果に関する横断的な所見	16～19
2	総括	19～22
	イ. 内部統制の目的と基本的要素	19
	ロ. 佐世保市における内部統制の現状	20～21
	ハ. むすび	21～22

佐世保市監査委員監査基準に従い、監査を実施したので報告する。

第1 監査の種類及びテーマ

1 監査の種類

(1) 監査の名称

地方自治法第199条第2項の規定による監査（行政監査）

(2) 行政監査の視点

行政監査とは、一般行政事務の執行が効率的かつ合理的並びに法令等にしがたって適切に行われているかどうかを主眼として実施するものである。

2 監査のテーマ

「事故等の再発防止策とリスク管理の状況」

3 テーマの選定理由

本市の内部統制制度では、業務上のリスクを把握したうえでリスクの発生を未然に回避し、影響を低減するためにリスク管理調査表を利用しリスク管理を行うこととされている。

定期監査においても、対象部局に予備調査としてリスク管理調査表の提出を求め、監査委員による事前ヒアリングを経て重点項目を決定し、実地調査を行っている。

また、日常の事務処理等の行政活動において生じた事故等(リスク)について、所管部局は、その原因を分析し対策を講じ、引き継いでいく必要がある。さらに、その情報を全庁的に共有し、今後のリスク低減に資することを目的に、内部統制統括(総務部長)へ事故等発生報告書を提出し、リスク管理調査表へ反映することとされている。

このような状況を踏まえ、事故等の再発防止策とリスク管理の状況について、有効に機能しているか確認・検証し、今後の適切な事務に資することを目的として、今回の行政監査を実施する。

第2 監査の対象

1 監査の対象部局

令和7年度（後半）定期監査実施対象部局のうち、財務部、都市整備部、土木部、行政経営改革部、総務部、港湾部

2 監査の対象範囲

令和5年度及び令和6年度に内部統制統括(総務部長)へ事故等発生報告書を提出した

部局について、当該事故に関する再発防止策とリスク管理の状況を監査の対象範囲とする。必要に応じて、その他関連事務についても対象に含める。

第3 監査の期間

令和7年7月31日から令和8年3月17日まで

第4 監査の着眼点

- (1) 部局におけるリスクに対する認識やその仕組みはどのようなものか。
- (2) 事故等の再発防止策（内部統制の整備・運用）の取り組み状況はどうか。リスク管理調査表の運用状況はどうか。

第5 監査の実施内容

- (1) 令和7年8月以降に実施した定期監査実施対象部局のうち、令和5年度及び令和6年度に内部統制統括（総務部長）へ事故等発生報告書を提出した部局において、監査事務局が抽出した事故等についてその再発防止策が機能しているかなどを対象とした。
- (2) 提出された調査票及び関係書類等に基づき調査を行うとともに、職員への聞き取りを行った。

第6 監査の結果

1 事故等発生報告書の分類

内部統制統括（総務部長）へ提出された事故等発生報告書は下記のとおり分類されている。

■ 分類	
1	事務処理等に関する事故 ① 公金・金券等 ② 収入事務 ③ 支出事務 ④ 契約事務 ⑤ 例規の改正等事務 ⑥ 法令違反等（交通反則含む） ⑦ その他の事務
2	情報管理に関する事故 ① 特定個人情報 ② 情報の漏洩 ③ 書類等の紛失 ④ 書類等の誤送付・メールBCC設定なしによる問題 ⑤ 不審メールの開封等
3	システムに関する事故 ① 不具合 ② ウイルス感染
4	市有施設等に関する事故 ① 市有施設等の事故 ② 相手に損害が発生（管理瑕疵） ③ 公用車の事故
5	その他の事故 ① 市民対応の不備、苦情 ② 救急出動時の事故 ③ 職員等の受傷事故 ④ 指定管理者、受託業者のミス ⑤ その他

2 個別調査による監査結果

調査票による調査及び担当者へのヒアリングを実施した部局とその内容は、次のとおりである。

監査対象とした部局及び事故等

部局	課	事故等の種別	事故等の概要
財務部	資産経営課	1①公金・金券等	高砂駐車場無料駐車券の残数管理の誤り
		1④契約事務	本庁舎管理及び中央監視業務について契約を行わないまま履行を開始
		1⑦その他の事務	賃貸借契約のないまま電柱等が市有地に存在していたもの
		1⑦その他の事務	賃貸料の過徴収
	市民税課	1③支出事務	株式配当割額に係る市税の還付処理誤り(二重振込)
	収納推進課	1②収納事務	法人市民税の消込誤り
1⑦その他の事務		徴税吏員証(身分証)等の紛失	
都市整備部	住宅政策課	1⑦その他の事務	消費税の支払い遅延
	公園緑地課	2④書類等の誤送付・メールBCC設定なしによる問題	公園施設利用に係る納付書の誤送付
	営繕課	1④契約事務	予定価格の基本となる工事設計書の違算
土木部	道路整備課・道路維持課	1⑦その他の事務	道路法等に係る身分証の紛失
	道路維持課	1⑦その他の事務	草刈り除草奨励金支払の遅延
		1④契約事務	道路パトロール支援サービス業務について契約を行わないままシステムを利用
		1⑦その他の事務	情報公開請求の事務処理遅延
河川課	1①公金・金券等	タクシーチケットの誤廃棄	
行政経営改革部	DX推進課	1⑦その他の事務	保留した受信メールの転送漏れ
		3①不具合	停電復旧作業における障害発生
		3①不具合	システム更新時のメールの受信設定誤り
総務部	職員課	1⑦その他の事務	出納員の任命漏れ
		2④書類等の誤送付・メールBCC設定なしによる問題	傷病手当金請求書の誤送付
		1③支出事務	未決裁による通勤手当の支給
		1②収入事務	督促状の発送漏れ
港湾部	みなと・振興管理課	1④契約事務	入札手続きの誤り(入札出席者を辞退扱い)
		1④契約事務	開札の中止(仕様書の内容の不備)
		1④契約事務	期間入札指名通知書への記載誤り
		1⑦その他の事務	消費税法の取扱い誤り

【財務部】

<各課の事故等発生報告書に関する監査>

概要	原因	再発防止策	監査結果
<p>資産経営課 【公金・金券等】 高砂駐車場無料駐車券の残数管理を誤っていたもの。 (事故等発生報告書を2回提出)</p>	<p>(1回目) ・交付した無料駐車券について、受払簿に記載をしていなかったため、払出しを管理するエクセル管理表への記載も漏れたことにより、現物とエクセル管理表の枚数が100枚一致しなかったもの。 ・月末締めの確認作業の際、100枚束を数えておらず、現物と受払簿の枚数が合わない状況を気づけなかった。</p> <p>(2回目) 交付した無料駐車券について、100枚束の一つに110枚束があり、交付先から10枚を返却させた後、駐車券交付簿に記載せず、枚数不一致の原因を十分に調査しないまま、枚数のつじつま合わせのためにシュレッダー処理(廃棄)したものの。</p>	<p>(1回目) ・月締めに現物と受払簿とを確認する際に、受払簿とエクセル管理表との突合せも同時に行う。 ・無料駐車券を100枚単位で封印をし、鍵付きのキャビネットに保管し、これについては月締めでは数えない。</p> <p>(2回目) ・「資産経営課 高砂駐車場無料券管理マニュアル」を新たに作成し、これに基づき無料券を管理運用する。 ・無料券交付の際、受領者に枚数が合っているか確認させる。 ・全庁的に無料券の枚数確認は必ず2人以上で実施するよう周知徹底する。 ・1日2回(朝・夕方)に現物とエクセル管理表の突合を行い残枚数の確認を実施。 ・資産経営課では無料券の残数管理と廃棄処分について、毎日起案し上司へ報告する。</p>	<p>再発防止策(マニュアル)どおりに行われており、一定合理的なものとなっていた。</p>
<p>資産経営課 【契約事務】 契約書を作成しないまま業務を行わせていたもの。(本庁舎管理及び中央監視業務委託契約)</p>	<p>1 法令を守ることに對する認識の欠如 2 職員同士の連携不足 3 受託事業者との意思疎通の不足</p>	<p>・係内ミーティングにおいて法令遵守について確認し、業務遂行に影響が出る前に上司への報告を行うよう指導する。 ・職員同士で逐次、電話、メール等で連絡及び報告を行い、後に事務等の不備がある場合は上司へ相談等を行い情報共</p>	<p>再発防止策どおりに係内の連携は Teams 等を活用して行い、主担当・副担当で情報共有を行っていた。 <u>しかしながら、業務の進捗状況について、グループウェアへ業務完了日等の入力を行うとされていたが、実際は</u></p>

		<p>有する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務の進捗状況について、上司が担当者から進捗状況を確認し、職員が把握できるように庁内グループウェアに業務完了日等を入力し業務の進捗について管理を行う。 	<p>行われていなかった。 <u>内部統制統括から提供されている進捗管理表(契約)を利用するなど、業務が多岐にわたる課のリスクを軽減するための工夫が必要と思われる。</u></p>
<p>資産経営課 【その他の事務】 昭和 48(1973)年から契約がない状態で電柱1本支線1条が市有地に設置されていたもの。</p>	<p>設置者において、電柱を設置する際に土地所有者の確認ができていなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電柱設置事業者に対し、現状建っている敷地が民有地であるか市有地であるかを確認するよう依頼する。 ・貸付更新申請時には省略していた所在地番の記載を新規申請時と同様、記載するよう協議を行う。 ・外勤の際に近隣の市有地の確認を行い電柱等の有無や不法占有がないかの確認を行うこととしている。 	<p>再発防止策は、一定合理的なものとなっていた。</p>
<p>資産経営課 【その他の事務】 佐世保市が民間に払下げた土地にある電柱1本について、払下げ後も賃貸料を収受していたもの。(賃貸料の過徴収:9,840円)</p>	<p>払下げにより土地の所有者が市から民間に変わったことが相手方に伝わっていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・払下げ担当と賃貸借担当が異なっていたことが想定されるが係内での業務連携が不足していた。 ・相手方からの継続申請(3年毎)に、電柱が設置されている箇所の地番が記載されていないこともあり、新規設置時しか設置地番の確認ができていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・払下げの相談があった際に貸付担当者が電柱等設置されていないか図面で確認する。 ・電柱等が設置されている可能性がある場合は、払下げ担当者に同行し現地調査を実施する。そのうえで、電柱等が設置されている場合は電柱設置事業者及び払下げの相手方へ連絡を行う。 	<p>次回の更新までに貸付地の現地調査を行い、物件の点検を行うよう検討されており、再発防止策は一定合理的なものとなっていた。</p>
<p>市民税課 【支出事務】 株式配当割額に係る還</p>	<p>株式配当割額還付処理について、通常は、第一係株式配当割額担当者が、各課伝送処理で銀行</p>	<p>配当割額及び株式譲渡所得割額に関する還付の支出事務については、全て各課伝送での伝票</p>	<p>チェックシートに沿った業務の流れとなっており、合理的なものとなっていた。</p>

<p>付処理誤り(還付金の二重振込が発生したものの。)</p>	<p>へ振込依頼を行い、伝送結果シートの出力をもって庶務係担当者が支出命令処理を行うことになっている。このケースでは対象が1件であったため、庶務係が口座払で処理すると思込み、伝票起票処理を行った。その後、第一係株式配当割額担当者が各課伝送処理を行ったことから二重払いが発生した。</p>	<p>処理とする。 当該還付処理においては、チェックシートを使用し第一係株式配当割額担当者と庶務担当者が相互に確認を行いながら処理を行うこととする。</p>	
<p>収納推進課 【収納事務】 法人市民税の納付情報消込において、実際に納付した法人とは異なる法人に消込を行っていたもの。</p>	<p>収納データと、領収済通知書を突き合わせる確認作業において、誤りに気付かなかった。</p>	<p>これまでデータを画面表示にて目視していたものを、紙に出力しチェックを行う。また、別の職員によりダブルチェックを行うこととする。</p>	<p>再発防止策どおり行われていた。 紙を出力してチェックを行うことはペーパーレス化に逆行するものではあるが、紙の方が校正作業における誤りの発見率が高いとされているため、この方法をとるとされており、合理的なものだった。</p>
<p>収納推進課 【その他の事務】 職員の徴税吏員証等の所在不明が判明したものの。</p>	<p>退庁時及び長期不在時における証の管理方法については、各職員に管理が任されており、長期不在(出張、休暇、休職)時の管理は、区々である。休職中であった職員の証について、発行を延期する、若しくは、収納推進課において厳重に保管し、復職後に直接本人に交付(手渡し)するなど対応を明確にしておくべきところを一斉発行の取扱いとしていたこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・退庁時においては、各職員に配布している担当業務用収納バッグに収納し、鍵付きロッカーに保管する。 ・長期休暇等、長期不在時においては、各係長の確認のもと、金庫に保管する。 	<p>再発防止策どおり行われていた。 金庫内を確認し、長期休業職員分の徴税吏員証、市税犯則事件調査職員証が個別に袋に入れて保管されていることを確認した。 <u>定期的な一斉点検を四半期ごとに行っているとのことだが、点検記録は残っていなかった。</u></p>

下線部分は、今後改善が望ましい事項である。

<各課が提出した調査票の結果と監査結果>

質問事項	回答結果	監査結果
再発防止策が実施されているかについて、管理職による点検・進捗管理等が定期的に行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・行っている 全件 ・行っていない なし 	全件が「行っている」と回答。「契約未締結」については、事故防止の観点から、口頭での確認だけではなく、進捗管理表等を備えるなど目に見える対策を講じる必要があると考えられる。
再発防止のために、マニュアル等を整備しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・作成している 2件 ※無料駐車券の残数管理誤り ※株式配当割額に係る還付処理誤り ・作成していない 5件(*) 	マニュアル等の作成までは必要ないとしている課においても、事故内容によってはフロー図や注意点などを記載したものを作成するなど再発防止策がより実効性のあるものになるよう取り組まれない。
日常的にリスク軽減のため、意識啓発や注意喚起を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・行っている 全件 ・行っていない なし 	朝礼を通じた職員への注意喚起や Teams を活用した情報共有等をはかっているとのことだった。

*資産経営課は、調査票の提出後に市有地の「新規貸付・許可等の処理手順及びフロー図」を作成されている(今回の行政監査を機会にマニュアル等を整備した。)

【都市整備部】

<各課の事故等発生報告書に関する監査>

概要	原因	再発防止策	監査結果
住宅政策課 【その他の事務】 税務署への消費税の支払いが遅延したもの。	e-Tax を利用している事業者には令和6年5月から税務署より納付書の事前送付を行わないことが国税庁のホームページに令和6年4月に掲載されたが、e-Tax の操作画面上にも注意書きがなかったことから見落としていた。	<ul style="list-style-type: none"> ・担当が代わっても同じ誤りをしないよう、消費税関係の綴りに「申告後は速やかに税務署に納付書を依頼すること」と記載し「見える化」を図った。 ・庁内の他の特別会計では今回の制度変更を承知していたため、情報共有できる体制を整えるようにした。 	再発防止策どおり行われていた。庁内の他の部署との連携も取るよう改善されていた。
公園緑地課 【書類等の誤送付】 公園施設使用料の納付	公園施設使用料を算定する際に、公共施設予約システムのデータを、エクセル表へ貼り付ける。	<ul style="list-style-type: none"> ・手作業によるデータの加工時において、ファイルを上書きすることなく、公園毎に新しいファ 	再発防止策どおり行われていた。これまでの事例(ヒヤリハットも含む)で納

書の宛先を間違っ、他人の住所へ送付したものの。	この時に以前使用したデータに上書き貼り付けをしたため、宛名と住所が一致していないデータ及び納付書が作成された。	イルに書き込むように手順を改める。 ・納付書作成時には、必ず公共施設予約システムリストとの突合作業を行うこととする。	付書作成に係る気づきなどを記載したノートが共有され閲覧されていた。
営繕課 【契約事務】 予定価格の基本となる工事設計書における設計違算が発生し、落札決定を取り消したものの。	工事設計書のうち「有価物処分 アルミ込みガラ」の採用単価において、物価資料間（「建設物価」と「積算資料」）の適用地区の比較に基づき平均値を採用すべきところ、設計担当者の錯誤により、片方の値を採用し違算が生じた。また、検算者は、物価資料の比較表（以下、単価算出表という。）に両方の物価資料の掲載頁が入力されていたことから、適用地区の比較が行われた結果として片方の値になったものと判断し錯誤を指摘できなかった。	・単価算出表について、適用地区の入力欄を新設し、積算基準に基づく採用方法（片方の値又は平均値）が自動で表示されるよう改善を行った。 ・単価算出表と物価資料の照合確認について、物価資料の該当頁の写しを添付した上で、係長までトリプルチェックを行う。 上記の確認を確実にを行うため、チェックシートへ項目を追加し実施を確認する。	再発防止策どおり行われていた。 チェック項目が多いため、トリプルチェックが形骸化しないような取り組みを望む。

<各課が提出した調査票の結果と監査結果>

質問事項	回答結果	監査結果
再発防止策が実施されているかについて、管理職による点検・進捗管理等が定期的に行われているか。	・行っている 全件 ・行っていない なし	全件行われていた。
再発防止のために、マニュアル等を整備しているか。	・作成している 2件 ※書類等の誤送付 ※積算違算 ・作成していない 1件	事故原因を分析し、フロー図やチェックリスト等が作成されていた。
日常的にリスク軽減のため、意識啓発や注意喚起を行っているか。	・行っている 全件 ・行っていない なし	朝礼を通じた職員への注意喚起や研修への参加等が行われていた。

【土木部】

<各課の事故等発生報告書に関する監査>

概要	原因	再発防止策	監査結果
道路整備課 【その他の事務】 道路法等に係る身分証を紛失したものの。	身分証は、名札ケース内に保管し、常に携帯していたが、引越し作業(9階リニューアル)中、名札ごと紛失した。その後、名札は新たに作成したものの、身分証自体を失念していたもの。	定期的に身分証の保持状況を確認し記録する。	再発防止策どおり行われていた。 毎月第1月曜日朝礼後に、各係長が2種類の身分証について保持確認を行っている。(点検表あり)
道路維持課 【その他の事務】 道路法等に係る身分証を紛失したものの。	身分証は、名札ケース内に保管していたが、自席の引き出しに保管しながら使用していたが、引越し作業(9階リニューアル)中、紛失していたもの。	定期的に身分証の保持状況を確認し記録する。	再発防止策どおり行われていた。 毎月第1月曜日朝礼後に、各係長が4種類の身分証について保持確認を行っている。(点検表あり)
道路維持課 【その他の事務】 草刈り除草奨励金を支給する手続きに遅延が生じていることが確認されたもの。 (事故等発生報告書を2回提出)	(1回目) ①提出書類の受付・保管方法に問題があった。 →受け取った書類を担当者のみで保管しており、受付・保管方法に不備があった。 ②係長及び担当者での事務手続きのチェックに不足があった。 ③事務処理としての重要度において認識不足があった。 (2回目) 1回目の発生を受けて、事務処理状況のチェックリストを作成し確認を行っていたが、「支払い」までは管理を行っていなかった。	対策として保管場所を課員共有の場所に固定し、事務処理状況のチェックリストを作成し確認を行っていたが、「支払い」までは管理を行っていなかった。このため1回目で作成したチェックリストを廃止し、新たに草刈り除草奨励金管理台帳(部内共有で保存)で一元化を図るようにした。	事故の再発を受けて、部内全体で進捗状況が確認できるよう、チェックリストを作成されており、支払いまで一元管理されていた。合理的なものであった。 新しく台帳に追加した項目は「申請書・書類受取(写真帳・請求書)・竣工・支払」について確認者と確認日・伝票番号・支払日を入力する部分。未終了の部分には自動で色付けがされるようになっている。
道路維持課 【契約事務】 道路パトロール支援サービス業務について契	①担当係長及び担当者の発注業務のチェックが不足していたもの。 ②担当者の業務に対する責任感が足りなかった。	年間契約等の発注業務に対するチェック体制の見直しを行い、チェックリストを作成し、担当者・管理職で進捗状況(発注時期・契約状況・	計36業務について契約進捗状況確認チェックシートを使用し、管理されていた。 「起案時期について適切であるかの確認」・

約を行わないままシステムを利用していたもの。	③システムが利用できない状態となっていたため発見が遅れた。	執行状況)の確認を実施するようにした。	「適切に契約が締結されているかの確認」に区分し進捗状況に応じ、担当・係長・課長のチェックを行うものであり、一定合理的なものであった。
道路維持課 【その他の事務】 情報公開請求の事務処理が遅延したもの。	メールの定期的な確認ができていなかった。	3係で年度ごとにメール確認担当を持ち回るようにした。照会回答等については、気付いたら担当へ声掛けをすることを基本としている。	再発防止策どおり行われていた。
河川課 【公金・金券等】 職員がタクシーチケットを誤って廃棄したもの。	大雨や洪水の警報発令時や夜間、休日時に緊急出勤をおこなうため、タクシーチケットを各職員に配布しているが、職員がチケットを入れていた物品を新しく交換した際に誤って廃棄してしまったもの。	毎月のタクシーチケットの所持確認を行っており、各自が金券を所持しているという認識を持つこととしている。	今まで通り、上司による毎月のタクシーチケットの所持確認を行っており、各自の自覚に任せている。

<各課が提出した調査票の結果と監査結果>

質問事項	回答結果	監査結果
再発防止策が実施されているかについて、管理職による点検・進捗管理等が定期的に行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・行っている 全件 ・行っていない なし 	全件行われていた。
再発防止のために、マニュアル等を整備しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・作成している なし ・作成していない 全件 (情報公開請求の事務処理遅延以外については、点検票やチェックシート、チェックリストあり) 	事故原因を分析し、毎月の点検表や業務の進捗管理表が作成されていた。
日常的にリスク軽減のため、意識啓発や注意喚起を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・行っている 全件 ・行っていない なし 	グループウェアに掲載される自部局に関係する契約関係の改正事項などは、朝礼を通じ職員への注意喚起を行っているとのことだった。

【行政経営改革部】

<DX 推進課の事故等発生報告書に関する監査>

概要	原因	再発防止策	監査結果
<p>DX 推進課</p> <p>【その他の事務】</p> <p>誤検知を解除すべきメールが保留状態のままとなり、担当課に意見が届かずにパブリックコメントの回答に反映ができていなかったもの。</p>	<p>対象者のメールについては、県が設置する情報セキュリティクラウドにおいて「確認すべきメールアドレス」と判定されたため、受信保留となっていたもの。(結果として誤検知)</p> <p>このような誤検知が、佐世保市においても1日10件程度(受信保留数：約3,000件/日)発生するため、職員によりメールの件名の目視チェックを随時行っている。(通常1日3回実施)</p> <p>この目視チェックにおいて、転送(誤検知解除)すべきメールを見落としていたもの。</p>	<p>①担当者(3名)及び管理職によるチェックの実施(確認漏れ対応)</p> <p>②「パブリックコメント」の意見をオンライン申請システムで受付</p> <p>③「パブリックコメント」への意見をメールで提出する際には件名に「パブリックコメントへの意見」とわかるような表記とするよう記載要領を変更</p>	<p>再発防止策どおり行われていた。</p> <p>①については、保留解除チェックをすべきメールを機械的に洗い出せる仕組みを構築していた。</p>
<p>DX 推進課</p> <p>【システムに関する事故 不具合】</p> <p>停電作業後にネットワークやファイルサーバ等のシステムが全庁的に使えない状況になったもの。</p>	<p>仮想基盤ストレージのメモリファームウェア不具合のため。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁停電時等に合わせた事前のサーバ(ストレージ)等のバージョンアップが考えられるが、相当の時間を要することが想定されるため、バージョンアップの内容(緊急性)等を勘案し判断する必要がある。 ・通知の際に、作業時間をある程度確保した上で、作業完了の後の報告をTeamsの「みんなの掲示板」で行うと事前にお知らせしておく。 	<p>「障害再発防止・対応マニュアル」に「再発防止・影響を軽減するために事前に行うこと」及び「障害発生時に行うこと」が記載されており、障害発生時の経緯、状況を随時 ONE NOTE に記録し、マニュアルからリンクできるしくみをとられていた。</p>
<p>DX 推進課</p> <p>【システムに関する事故 不具合】</p> <p>外部からのメールで約10MBを超過したものの347件が、市側の宛先アドレ</p>	<p>①メール関連サーバを含む庁内システム更新を行った際に、サーバ更新に従事した委託事業者が、メールを受け付ける上限設定が更新前は30MBであったところ、更新後で10MBと設定を誤</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・容量上限に近いメールを使って動作テストを行う。 ・メールリレーサーバでメール送受信エラーが発生した場合は、送り主に対してエラーメールを返信するような追加 	<p>「委託業者がメール設定に係る作業を行う場合は、30MB上限に近いメールを受信テストして、設定に問題がないことを確認すること」とマニュアルに記載がある。委託業者との契</p>

<p>スに送達されずにメールを破棄（受信拒否）していたもの。また、破棄したメールは送り主に対して送達できなかった旨のエラーメールが配信されておらず、送り主はメールの未達が認識できない状況となっていたもの。</p>	<p>っていたため。 ②設定後の作業テストの検証パターンの不足（容量の大きいメールの送受信を確認しなかった。）</p>	<p>設定の実施を検討する。</p>	<p>約における作業計画書中に同作業の記載があることを確認した。また事故等の記録も、マニュアル中にあり、共有できるようになっている。 また、送り主にエラーメールを返信する追加設定を実施されたことを確認した。</p>
--	---	--------------------	---

<DX 推進課が提出した調査票の結果と監査結果>

質問事項	回答結果	監査結果
<p>再発防止策が実施されているかについて、管理職による点検・進捗管理等が定期的に行われているか。</p>	<p>・行っている 全件 ・行っていない なし</p>	<p>委託業者による作業のフロー図の確認など責任者によるチェックが行われていた。</p>
<p>再発防止のために、マニュアル等を整備しているか。</p>	<p>・作成している 全件 ・作成していない なし</p>	<p>事故原因を分析し、再発防止のための各事故についてのマニュアルが整備されていた。</p>
<p>日常的にリスク軽減のため、意識啓発や注意喚起を行っているか。</p>	<p>・行っている 全件 ・行っていない なし</p>	<p>障害発生時の記録などをデジタルノートアプリで共有し、作業時のマニュアル確認の際にリンクできるように作成されていた。</p>

【総務部】

<職員課の事故等発生報告書に関する監査>

概要	原因	再発防止策	監査結果
職員課 【その他の事務】 出納員の任命漏れ (事故等発生報告書を2回提出) 令和5年10月1日付で出納員に任命すべきだった者に対して、令和6年3月と4月にそれぞれ遡って任命したもの。	人事異動があった際の、出納員の出入りの確認漏れ (財務規則第48条 出納員及び臨時出納員の任免は、会計管理者の意見をきき、市長が辞令をもって行なう。)	<ul style="list-style-type: none"> ・人事異動があった際には、都度、出納員の出入りの確認をする。 ・会計管理室に、出納員異動届が提出されている所属を確認する。 	再発防止策どおり行われていた。 また、事故後、対象者をより正確に把握できるよう、「出納員・臨時出納員名簿」(Excel)に異動者・退職者の職員番号を貼り付けると名簿と重複している人を赤字にするように設定し対策を取られていた。
職員課 【書類等の誤送付】 傷病手当金請求書の誤送付 申請書の裏面に送付相手先と異なる氏名等が印字されたものを誤って送付したもの。	<ul style="list-style-type: none"> ・書類送付前に表面の確認は行っていたが、記載をしていない裏面までの確認を怠っていた。 ・書類送付時に他職員とダブルチェックが出来ていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・書類を送付する際は、書類の両面を確認し、ダブルチェックを行う。 ・請求書に記載していた氏名等の情報は記載せず、原本を送付する。 	再発防止策どおり行われていた。マニュアル(引継書)にも事故防止のため発送手順が記載されていた。
職員課 【支出事務】 会計年度任用職員への通勤手当について未決裁のまま支給を行っていたもの。	担当者は、課内決裁が必要との認識はあったものの、優先順位を取り違え、他業務を優先するうちに本書類が累積してしまった。	職員課において会計年度任用職員の事務処理は、正・副2名担当となっているため、互いに業務の進捗状況を確認しながら、ダブルチェックを徹底する。	共有する場所に提出書類を保管して、随時書類の未処理がないかを確認し、再発防止策どおりダブルチェックを行い、決裁を受け支給処理を行うようにしていた。
職員課 【収入事務】 納期限経過後20日以内に送付すべき督促状の送付が漏れていたもの。	会計年度任用職員給与から天引きできなかった共済保険料及び厚生年金保険料について、未納が初めて発生し、督促処理が必要であることに気づけなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・会計年度任用職員の事務処理は、正・副2名担当となっているため、ダブルチェックを行う。 ・スケジュール表を作成し管理することとする。 	債権マニュアルに則り再発防止策どおりスケジュール管理表において、督促状や催告状の発送日の管理をされていた。

<職員課が提出した調査票の結果と監査結果>

質問事項	回答結果	監査結果
再発防止策が実施されているかについて、管理職による点検・進捗管理等が定期的に行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・行っている 全件 ・行っていない なし 	全件行われていた。
再発防止のために、マニュアル等を整備しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・作成している 全件 ・作成していない なし 	事故原因を分析し、再発防止のための各事故についてのマニュアルが整備されていた。
日常的にリスク軽減のため、意識啓発や注意喚起を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・行っている 全件 ・行っていない なし 	期限のある業務は、庁内グループウェアの予定表に入力し、処理漏れを起こさないよう努めている。

【港湾部】

<みなと振興・管理課の事故等発生報告書に関する監査>

概要	原因	再発防止策	監査結果
みなと振興・管理課 【契約事務】 入札出席者を辞退扱いとし、落札決定が無効となったもの。	同日に委託業務2件の開札を実施し、2件目の開札を行う際、出席者の確認、出席者と辞退届の突合を行わず、担当者の思い込みにより1件目と同様の業者が辞退したものと判断したこと。	入札を行う際は必ず出席をとることとし、欠席者がいる場合は辞退届との突合を入札執行者と補助者と2名で行う。	再発防止策どおり実施し、点呼により出席者の確認を行っているとのことだった。 契約事務処理マニュアルに出席確認を確実にを行うよう記載されていた。
みなと振興・管理課 【契約事務】 仕様書内容の不備により開札を中止したもの。	船員や船舶に関する特殊な分野である業務について、仕様書・入札公告を作成した時点で、海事事務所に全面的に説明し意見を求めなかったこと。	仕様書・入札公告の内容について、海事事務所に全面的に説明し意見を求める。	契約事務処理マニュアルに、「仕様書・入札公告等の記載内容に誤りがないか、特に新たな業務や船舶等の特殊な分野の発注をする際は、海事事務所等の関係機関への確認が必要ないか確認を行うこと」の記載がされていた。
みなと振興・管理課 【契約事務】	最低制限価格を設定すべき業務と認識しながらも、入札に係る全ての資料を確実に整えるこ	入札にかかる全ての資料の内容を複数名で読み上げチェックし、不備なきよう十分に整える。	再発防止策どおり実施し、読み上げ確認を行っているとのことだった。

<p>期間入札指名通知書へ最低制限価格を設定する業務について「設定なし」と記載していたため、落札決定が無効となったもの。</p>	<p>とができず、課内での相互チェックが十分でなかったもの。</p>		<p>契約事務処理マニュアルに、指名通知書について「複数名で読み上げる等して確認すること。」等詳細な記載がされていた。</p>
<p>みなと振興・管理課 【その他の事務】 消費税の取扱い誤り 市有財産の賃貸借契約において、本来消費税を含まない賃貸借料とすべきところを誤って消費税込の賃貸借料を算出し契約を締結したものの。</p>	<p>従前より引き継がれていた消費税に対する考え方に誤りがあったもの。</p>	<p>消費税の取り扱いについて疑義が生じた場合は、税務署に確認を行い適正な事務処理を行う。</p>	<p>市有財産(新みなとイベント広場)の賃貸借契約における事務のフロー図(チェック表)に消費税が課税の場合と非課税の場合について注意書きをされていた。</p>

<みなと振興・管理課が提出した調査票の結果と監査結果>

質問事項	回答結果	監査結果
<p>再発防止策が実施されているかについて、管理職による点検・進捗管理等が定期的に行われているか。</p>	<p>・行っている 全件 ・行っていない なし</p>	<p>全件行われていた。決裁の際にリスク管理調査表によるチェックを心がけているとのことだった。</p>
<p>再発防止のために、マニュアル等を整備しているか。</p>	<p>・作成している 3件 ・作成していない 1件 ※「消費税の取扱い誤り」についてはフロー図(チェック表)を作成されていた</p>	<p>みなと振興・管理課で「契約事務処理マニュアル(業務委託)」を作成されており、過去に事故等が発生した内容について色付けし、注意喚起が行われリスクが引き継がれていた。</p>
<p>日常的にリスク軽減のため、意識啓発や注意喚起を行っているか。</p>	<p>・行っている 全件 ・行っていない なし</p>	<p>決裁時のライン以外による仕様書等のダブルチェックを行っている。</p>

第7 まとめ

1 今回の監査に関する横断的な所見

<頻発している事故等について>

a. 書類等の誤送付について

都市整備部公園緑地課及び総務部職員課の納付書発送誤りについては、再発防止策どおり事務は行われていた。

誤送付についての事務処理誤りについては、全庁的にも頻発しており、令和7年度の内部統制ニュースにおいても令和7年4月24日「書類の誤送付が多発しています」という注意喚起を図られている。

個人情報の漏えいによる本市への影響として、(1)市民の信頼を失う(2)事後処理に追われ業務の停滞を招く(3)再発防止のためのコストがかかるなどが挙げられる。

内部統制統括の報告では、「送付が一、二通のみであり、他に確認者がいないために複数人での確認作業を省略しても問題ないと判断された場合に誤送付が発生している。」ともあることから、各部局、各所属にわたり、事故事例の共有や注意喚起を行うことで、個人情報の漏えいに対する危機意識の浸透、漏えい防止に向けた意識向上に努められたい。

なお、情報管理に関する事故の状況は、次のとおりとなっている。

情報管理に関する事故

事故の内容	詳細	R5	R6	R7 (上半期)
①特定個人情報	なし	0	0	0
②情報の漏洩	SNSへの掲載不可写真の掲載誤り	1	0	0
	出力内容の誤り	0	1	0
	受託事業者の事故(配送業者による荷物紛失)	0	1	0
	領収書の宛名・住所記載誤り	0	1	0
	情報の誤提供	0	1	0
	マイナンバーカードの特定個人情報以外の漏えい	0	0	1
	小計	1	4	1
③書類等の紛失	廃棄処理中の投票用紙の飛散	1	0	0
	USBメモリの一時紛失	0	1	0
	小計	1	1	0
④書類等の誤送付・メール BCC設定なしによる問題	書類の誤送付	8	1	6
	FAX・メールの送信誤り	1	1	1
	誤交付	0	2	0
	小計	9	4	7
⑤不審メールの開封等	不審メールの開封	1	0	0
	小計	1	0	0
	合計	12	9	8

b. 契約未締結

財務部資産経営課では、再発防止策として、各担当の名前が記載された業務一覧表で、上司が業務進捗状況の管理を行うこととしていたが、進捗状況の管理表の作成など目に見える形

での管理は行われていなかった。

一方、土木部道路維持課では、事故発生後、進捗管理シートが作成され管理職による進捗確認がなされていた。

内部統制統括からは、契約未締結等の業務の進捗管理の不備に起因する事故が散見していることを踏まえ、令和5年1月19日付「事務処理における進捗管理の仕組みの展開について」で、事務処理における進捗管理を展開し、全庁的に処理遅延のリスク低減を図っていくために、処理進捗に関する管理表を作成し、業務の流れ、進捗状況、期限などを可視化し、現状把握や処理優先度の確認を容易にするよう、注意喚起がなされている。

資産経営課については、庁舎管理に関する契約事務の数量も多いことから、業務の進捗状況を可視化することで、事務処理の遅延防止を図られたい。

c. 徴税吏員証等身分証の紛失について

他市での徴税吏員証等を紛失した事故を受けて、本市でも一斉点検を実施した際に、徴税吏員証や道路法等にかかる身分証、分任出納員の証等の紛失事故が報告されている。

徴税吏員証等身分証の保管については、職員が個々に管理している場合と、所属課でまとめて保管している場合の両方があり、税務部門において統一したルールはなかった。紛失事故が発生した財務部収納推進課では、再発防止策のとおり、休職中の職員の徴税吏員証等については、課内の金庫に保管されていた。しかしながら、個々に管理している徴税吏員証等は四半期ごとの所持点検を一斉に行われているとのことだったが、その記録は残されていなかった。身分証明書確認表などで記録を残すことが必要と思われる。

一方で、土木部の道路管理者が発行する道路法等に係る身分証の紛失の再発防止策として、道路整備課、道路維持課では、毎月の所持状況の点検が行われていることを、身分証明書確認表で確認した。

徴税吏員証等が不正に使用されるリスクの重大性に鑑み、定期的な点検について税務部門で統一したルールを定められたい。

d. 奨励金支払の遅延

今回監査を行った土木部道路維持課における草刈り除草奨励金については、二度の支払遅延事故が発生している。その原因として、請求書を受理する担当課と支払処理担当課が分かれており、請求書が支払担当へ渡されていなかったことにある。最初の事故をもとに作成されたチェック表には支払についてのチェック項目がなかったため、二度目の事故後に部全体で支払処理までの進捗状況が確認できるよう、部内で共有するチェックリストを新たに作成し、一元管理することとされた。

支払遅延については他部局でも事故等の事例があるが、その原因としては、メールでの請

求書送付に気付かなかったものや、他の書類に請求書が紛れていたもの、担当者の失念によるものなど様々である。支払期限を管理する仕組みが不十分なものもあり、遅延利息が発生する問題もあることから、道路維持課の再発防止策の事例のようにチェックシートを活用し、部全体で支出案件ごとの進捗管理を把握することは有効な手段と思われる。

e. 高砂駐車場の無料駐車券の管理

今回の監査では、無料駐車券管理の担当課である財務部資産経営課の事故等について監査を行った。事故等の原因は、残数管理の方法について 100 枚ずつの束であるべきものを正確に数えていなかったことなどであるが、再発を防ぐための対策は、事故の後に作成したマニュアルに従って実施されていた。無料駐車券の管理については、今年度の定期監査においても、マニュアルに沿った管理を行っていない課に対して指摘を行っている。交付時・受領時の適切な記載と確認、定期的な記録簿の内容の確認、また無料駐車券の残数との突合など、記録簿による管理が徹底されていなかったことによるものである。

定期監査での指摘が依然見受けられることを受け、資産経営課からは、新たに高砂駐車場無料券管理マニュアルを作成し、点検について毎月報告を求める通知がなされた(令和 7 年 10 月 7 日付)。今後、全職員が無料駐車券を金券として認識し、適切に管理することを望む。

f. 仕様書・設計書、積算金額、予定価格等の誤りによる入札の中止や再入札について

今回監査を行った都市整備部営繕課においては、設計違算の事故が令和 6 年度に続き令和 7 年度でも発生した。今年度の事故の原因は、決裁段階で見直した 1 項目の単価について、財務部契約課へ提出するデータの差し替えがなされないまま入札参加者へ公表され、金額入り設計書と縦覧資料に差異が生じたというものである。

再発防止策の一つとして、決裁の方法を変更している(従来は同時に行っていた設計書と縦覧資料のチェックについて、二段階に分けて行い、早期に修正箇所を発見することで縦覧資料における修正の発生リスクを低減するもの)。

今回、別の事故で監査を行った土木部道路維持課においても、決裁中に修正があった場合、その修正を確実に縦覧設計書に反映するため、起工の決裁が課長まで終わった時点で、縦覧設計書の作成をすることとし、チェックを別々に行われていた。

また、港湾部みなと振興・管理課においては、入札出席者を辞退扱いしたことや仕様書の内容の不備による開札の中止、期間入札指名通知書への記載誤りなど入札事務での不備が発生しており、再発防止策の一つとして、課内での契約に関するマニュアルを作成し、項目に事故発生日を記載し、注意喚起されていた。

入札に係るミス等が発生した場合、落札決定の取消などで入札自体が延期となり、事務コストやスケジュールの遅延が発生し、その結果、市民や事業者に迷惑をかけ、信頼を失うこと

になるリスクが高い。このことから、再発防止策の徹底及び積算や検算に十分な時間が確保できるよう余裕を持ったスケジュール管理が図られるよう望む。

g. 督促状の送付漏れについて

督促状を納期限から 20 日以内に発送していなかった事故は、定期監査の指摘でも散見される事項である。今回、総務部職員課の発送漏れの再発防止策として、督促状及び催告状の発送日を入力したスケジュール表を作成し、管理されていることを確認した。

税や使用料など、毎月督促状の発送がシステム化され定期的に行われる債権以外で、単発的に発生する債権について、納期限までの収納確認や適切な督促状の発送を怠っているケースが見受けられる。電話での督促によって徴収を試みた結果、正式な文書としての督促状が発行されていない事例もある。

適切な督促等の滞納整理事務は、財務状況の健全性を保つために不可欠であり、適切なスケジュール管理と担当者の意識向上を図ることが求められる。

2 総括

イ. 内部統制の目的と基本的要素

平成 31 年 3 月(令和 6 年 3 月改定)に公表された総務省「地方公共団体における内部統制制度の導入・実施ガイドライン」(以下「ガイドライン」という。)では、以下の地方自治体における内部統制の目的と基本的要素が示されている。

(1) 内部統制の 4 つの目的

- ①業務の効率的かつ効果的な遂行
- ②報告の信頼性の確保
- ③業務に関わる法令等の遵守
- ④資産の保全

(2) 内部統制の 6 つの基本的要素

- ①統制環境
- ②リスクの評価と対応
- ③統制活動
- ④情報と伝達
- ⑤モニタリング
- ⑥ICT(情報通信技術)への対応

ロ. 佐世保市における内部統制の現状

佐世保市の全庁的な内部統制の現状を上記(2)の基本的要素から分析した結果は以下のとおりである。

(1) 統制環境

ガイドラインによると、組織文化を決定し、組織内の全ての者の統制に対する意識に影響を与えるもので、組織が保有する価値基準及び組織の基本的な人事、職務の制度等を総称するものをいう。

市長は、令和7年度施政方針において「昨年は職員の逮捕事案や事務処理ミスが相次ぎ発生したところであり、「信をもって事をなす」、このことを肝に銘じ、信頼回復に全力で取り組んでまいる」と表明している。

また、本市の内部統制の取組みとしては、市職員が一致して法令を遵守し、業務執行の有効性及び効率性を確保し、不祥事件を起こさない、市民に信頼される市役所を構築するため、平成25年度に「佐世保市内部統制基本方針」を制定している。

(2) リスクの評価と対応

ガイドラインによると、組織目的の達成に影響を与える事象について、組織目的の達成を阻害する要因をリスクとして識別、分析及び評価し、当該リスクへの適切な対応を選択するプロセスをいう。

本市では、各課において「リスク管理調査表」を導入し、想定されるリスクや実際発生した事故の内容や再発防止策、事故発生後の対応方法に関する情報を蓄積する取組みを導入している。

(3) 統制活動

ガイドラインによると、長の命令及び指示が適切に実行されることを確保するために定める方針及び手続をいう。

本市では、佐世保市事務分掌規程に則り権限や職責が明確にされている。

また、全庁的な行動指針として、「公金等取扱事務の管理適正化方針」、「佐世保市業務委託の契約事務に関する基幹要綱」、「佐世保市随意契約ガイドライン」、「佐世保市指定管理者制度ガイドライン」、「佐世保市情報セキュリティ行動指針」などが制度所管課から発出され、グループウェアの庁内掲示板等に掲載されている。

(4) 情報と伝達

ガイドラインによると、必要な情報が識別、把握及び処理され、組織内外及び関係者相互に正しく伝えられることを確保することをいう。

組織である各部局は、十分な信頼性のある資料を作成し、部長会で情報を共有している。さらに、部長会の内容は、庁内情報システムで共有されている。また、部長会では、内部統制統括による事故等の発生状況や定期監査における指摘事項の定例報告が行われ、情報

の共有が図られている。

しかしながら、定期監査においては、部局内で発生した事務の不備が、同じ部局内の他課においても発見されており、職員一人ひとりが他課の指摘事項を自分ごととして捉え、各部局内で情報の共有を図られることが必要と思われる。

(5) モニタリング

ガイドラインによると、内部統制が有効に機能していることを継続的に評価するプロセスをいう。

本市では、各部局で実施する「内部モニタリング」において、内部統制統括が全庁共通的な確認テーマを毎年度設定し、全庁的一斉確認が行われている。

また、定期監査における監査委員の指摘事項等は、リスク管理調査表に蓄積され、各部局の職員間で共有され引き継がれるものとされている。

(6) ICT（情報通信技術）への対応

ガイドラインによると、組織目的を達成するために予め適切な方針及び手続きを定め、それを踏まえて、業務の実施において組織の内外のICTに対し適切に対応することをいう。

本市では、情報セキュリティの一体的な推進を目的とした「佐世保市情報セキュリティ行動指針」及び「佐世保市情報セキュリティ行動計画」〔令和6年度～令和8年度〕が策定されている。さらに「情報セキュリティガイドブック」に基づき、職員一人ひとりが情報の管理を徹底し情報セキュリティに対する適切な知識を持つことが社会的責務であることを伝えている。

また、近年国内の複数の団体において増加している、ランサムウェアによる被害について、事故防止のため庁内への注意喚起が行われている。

さらに、定期監査における不備事項の増加への対応について、会計事務等適正化委員会からその改善策として、「グループウェア等における通知文書の確認徹底と掲示板への関連情報の集約」が報告されている。今後、事務処理の効率化やミスの軽減のため、職員一人一人がICTへの対応を徹底し、情報の確認・発信方法も改善されることに期待する。

ハ. むすび

今回の行政監査のテーマとした「事故等の再発防止策とリスク管理の状況について」では、各所属が内部統制統括（総務部長）へ報告した「事故等発生報告書」をもとに、報告された再発防止策への対応状況やリスク管理について監査を行った。

事故等の内容は様々で、各課固有のリスクや、全庁横断的に起こりうるリスクもあり、各所属それぞれに事故等の発生原因を究明し、再発防止策については、一部を除いて、事故発生後

から継続して実行され有効に機能していることを確認できた。

しかしながら、事故等発生報告書の件数は依然として減少しない状況にある。

内部統制制度はリスクの発現を完全にゼロにすることはできないと言われている。しかし、市民等に行政サービスを提供する以上、公平・公正に行うべきであり、本市が過誤を許容してしまうことは、決して許されるべきではなく、その事務を処理するに当たって、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げる責務を負っており、ミスに伴うリカバリーコストは可能な限り低く抑えるべきである。

内部統制の限界については、例えば金融庁「財務報告に係る内部統制の評価及び監査に関する実施基準」においても示されているところではあるが、合理的、積極的な取組を推進していくことで、リスクは相当程度低減されるものである。

今後とも内部統制の取り組みとして、リスク管理調査表の更新の実施や、業務執行時における事故発生時の注意ポイントや参照マニュアルの確認、人事異動等の際の引継ぎでの活用等を行うことで、事故等の件数の低減につながることを望むものである。

「喉元過ぎれば熱さを忘れる」ということにならないよう、事故等の再発防止に引き続き取り組むことにより、次の事故を未然に防止することに努めていただきたい。