

3 総括意見

本監査を通じて、特に留意されるべき事項を以下のとおり取りまとめたので、対応されたい。

第一に、毎年度、繰り返される事務処理の誤りについて、区としてその原因を認識し対策を講じることである。

郵券等の指定消耗品の管理に関する事務、現金出納に関する事務については、これまでも繰り返し適正な管理を求めてきたところであり、所管からは、ダブルチェックの励行や定期的な点検といった措置を講ずるとの回答が繰り返されてきた。令和4年度の定期（財務）監査においては、このような対応は具体性を欠くものであり、定型化した回答に終始している旨を指摘し、実効性のある対策を示すよう強く求めたところである。

しかしながら、今年度の監査においても、消耗品受払簿の未作成や誤記入、現金出納票の記入に関する不備、資金前渡金の精算誤り等、多くの課、事業所にわたって不適切な事務が繰り返されている。監査委員の指摘に対して、区が実施を約束した措置の徹底が不足していると言わざるを得ない状況であり、改めて全庁での着実な実施を求めたい。

また、児童相談所や統合新校など開設から間もない組織では、担当者間の連携や情報共有が不十分で、事務処理の指摘事項や会計処理の問題点が生じていた。これらの多くは、職員の認識不足や確認ミスなど単純な誤りが要因であった。

毎年度、繰り返される同様の誤りについては、所管による対策のみでは、同じ結果が繰り返されるのは明らかである。全庁的な改善事項として捉え、責任ある統括部署が庁内を主導し、間違いが起りにくい事務処理への改善や、新設職場に対する集中的な研修などを行い、PDCAサイクルによって効果を検証するなど、実効性のある取組を実施されたい。

第二に、不適切な事務処理に対して、原因を分析し、事務手続の見直しを図ることである。

補助金、助成金の執行にあっては、補助金の申請対象要件の確認誤りや、補助事業終了後の精算戻入の納期限設定誤り、補助金の交付決定や補助金額の確定の遅れなど、多くの課で問題点が見られた。また、事業者や講師への支払遅延は、例年にも増して多数となっていた。

これらの不適切な事務処理に対しても、既に第一で述べたとおり、所管ではダブルチェックの実施やチェックリストの作成などの回答を繰り返してきたが、不適切な事務処理は減少していない。

補助金の交付や確定事務の遅れについては、申請者である区民、事業者に対し実績報告の書類等を必要以上に求めていないか、また、事業者や講師への支払遅延については、支払までの手続について、相手方に対し事前に丁寧な説明を行っているかなど、区民及び事業者の視点から事務手続の見直しを検討されたい。

区が区民や民間事業者とパートナーシップを築き、区民サービスの向上を図る事業が増加している。適正な補助金、助成金の執行は、区民や民間事業者と協働していく上で、区の信頼性を担保するものである。執行にあたっては簡素で柔軟な対応が求められるところであるが、指摘事項の2「他の要綱を準用して支払を行っていたもの」のように、事務手続が要綱と異なるものであってはならない。区民、事業者の状況に応じた対応は必要であるが、根拠となる規則や要綱に則したものでなければならず、規則、要綱の改正は、適切に行われたい。

業務が多忙を極めていたことを不適切な事務処理の原因の一つとして挙げた事例も見られたが、いかなる状況下にあっても、単にマンパワー不足を理由として事務改善を怠ることがあってはならない。要綱等で定められた手続を再度点検し、不適切な事務処理の原因を究明するとともに、区民、事業者の視点に立った簡素で明瞭な事務手続の見直しに着手されたい。

第三に、行政のDXを推進し、効率的、効果的な事務を執行することである。

区においては、令和4年度にDX推進室を設置し、区役所新庁舎への移転を契機として、職員の働き方を効率的なものに変え、区民サービスの利便性向上に取り組んでいる。これは、定期（財務）監査において繰り返し指摘されてきた事項を改善する好機でもある。

行政のDXとは、デジタル技術の導入によって、事務を単に紙ベースからデジタルベースに変換するのではなく、同時に事務のプロセスを見直し、簡素化及び明瞭化することで、区民や事業者と行政の双方の利便性、業務の効率性、正確性を向上させるものである。DXを進めることで、職員の認識不足や確認ミスなどによる単純な誤りの防止につながり、区民サービスに振り向ける時間を増やすことができる。

例えば、資金前渡金について、駐車料金等の支払を職員の私費で立替払いを行った不適切な事例が毎年のように生じている。このことについて、電子マネーや公用のクレジットカードの使用など現金を扱わない手法の検討をすることによって、現金管理事務の負担軽減や単純ミスの防止につなげることができる。昨年度の監査でも触れたところであり、進めていただきたい。

このような各種のシステム等を活用した改善については、全庁に共通した課題や問題点として責任ある統括部署が主導し、順次実施することが必要である。具体的には、様々なICTツールの機能を有効に活用し、効果的なチェック機能を実装する事務改善を推し進め、定期（財務）監査において毎年かつ頻繁に指摘されている問題点を抜本的に解消されたい。

最後に、区においては、来年度に区役所新庁舎への移転を控えている。現在、ペーパーレスの推進、契約・会計事務の電子化、職員間及び区民や事業者等とのコミュニケーションツールの導入など、事務改善に取り組んでおり、新庁舎では職員の働き方は大きく変わることになる。

これらの取組が、区民サービスの向上につながり、ひいては区民の区政への信頼性を高めるものとなることを期待したい。