

平成 18 年度

包括外部監査の結果報告書及び
これに添えて提出する意見

「高知市の中央窓口センターに係る財務に関する事務の
執行及び事業の管理運営について」

高知市包括外部監査人

公認会計士 小野 和男

高知市包括外部監査報告書 目次

第1章 包括外部監査の概要	1
1. 監査の種類	1
2. 選定した特定の事件	1
(1) 包括外部監査対象	1
(2) 包括外部監査対象期間	1
3. 事件を選定した理由	1
4. 包括外部監査の方法	2
(1) 監査の要点	2
(2) 主な監査手続	2
5. 包括外部監査人補助者	2
6. 包括外部監査の実施期間	2
第2章 窓口センターの概要	3
1. 窓口センターの目的と現状	3
(1) 目的	3
(2) 現状	3
2. 組織の沿革	4
3. 施設一覧	5
(1) 所在地	5
(2) 開所日・開所時間	6
4. 窓口センターの概況	7
(1) 手数料	7
(2) 取扱い業務	8
(3) 取扱い件数の状況	9
1) 各業務の取扱い件数	9
2) 中央・地域窓口センターの取扱い比率の状況	12
3) 有料・無料区分の状況	12
(4) システムの導入状況	13
5. 職員の状況	14
6. 歳入歳出決算の推移	15
第3章 包括外部監査の結果と意見	18
1. 窓口センターの運営状況について	18
(1) 実施した監査手続	18
(2) 監査意見	18

1) 業務の効率性について.....	18
2 . 建物及び重要物品の管理について	20
(1) 実施した監査手続	20
(2) 監査の結果.....	20
1) 固定資産の取得価格について	21
3 . 備品の管理について	21
(1) 実施した監査手続	21
(2) 監査の結果.....	21
4 . 窓口センターにおける業務事務について	22
(1) 実施した監査手続	22
(2) 監査の結果.....	22
1) 申請書の承認手続きについて	22
2) 発行件数集計表の承認と管理について	23
3) 誤発行の書類管理について	23
5 . 収入金収納業務について	23
(1) 実施した監査手続	23
(2) 監査の結果.....	23
1) 窓口センター収入金の収納について	24
6 . セキュリティ管理について.....	25
(1) 実施した監査手続	25
(2) 監査意見	25
1) 物理的セキュリティ管理について	25
2) システム上のセキュリティ管理について	26
7 . タクシーチケットの管理について	26
(1) 実施した監査手続	26
(2) 監査の結果.....	26
8 . 人員配置について.....	27
(1) 実施した監査手続	27
(2) 監査意見	27
1) 概要	27
2) 窓口センターの業務量と人員配置について	32
3) 地域窓口センターの時間外及び土日開所に係るコストについて	33
9 . 契約の状況.....	34
(1) 実施した監査手続	34
(2) 監査意見	34
1) 戸籍情報システムの保守経費に係る見積もりについて	34

10 . 総括意見	35
1) 窓口業務の勤務体制について	35
2) 窓口業務のアウトソーシングについて	35
第4章 利害関係	37

(本報告書の各表に表示されている合計数値は、端数処理の関係上、
その内訳の単純合計と一致しない場合があります。)

第 1 章 包括外部監査の概要

1. 監査の種類

地方自治法（以下「法」という。）第 252 条の 37 第 1 項及び第 2 項に基づく包括外部監査

2. 選定した特定の事件

（1）包括外部監査対象

高知市の中央窓口センター（以下、「窓口センター」という。（注））に係る財務に関する事務の執行及び事業の管理運営について

注）窓口センターは組織上「中央窓口センター」という名称で呼ばれているが、当報告書において、定義の明確化の観点から、「窓口センター」は、中央・地域の窓口センター全般に対する用語として用いることとする。市役所本庁舎内にある中央窓口センターのみを指す場合には、「中央窓口センター」と、各地域に設置されている窓口センターについては、「地域窓口センター」と表現することとする。

（2）包括外部監査対象期間

平成 17 年度（自平成 17 年 4 月 1 日 至平成 18 年 3 月 31 日）

ただし、必要に応じて過年度及び平成 18 年度分の一部についても監査対象とした。

3. 事件を選定した理由

包括外部監査は、法第 252 条の 37 第 2 項にあるように対象団体の財務に関する事務の執行及び当該対象団体の経営にかかる事業の管理が法第 2 条第 14 項及び第 15 項の規定の趣旨にのっとってなされているかどうかに着目することとなっている。すなわち当該対象団体の「住民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あげるべき原則」と「組織及び運営の合理化に努めるべき原則」を達成することを期待されている。

上記視点に立ち、住民に密接に関係する部門を選定したものである。窓口センターは、地域住民の身近な行政窓口として不可欠な部門である一方、手数料を徴収してサービスを提供している以上、効率的な業務運営が強く求められる部門である。

したがって、その公共性を重視しつつ、窓口センターが合理性、効率性の視点から適切に運営、管理されているかどうかを監査することは意義深いものと判断し、テーマとして選定した。

4．包括外部監査の方法

(1) 監査の要点

法令等に対する合規性について
対象の歳入歳出の状況について
対象の管理運営の効率性について

(2) 主な監査手続

対象部署現地調査
関係書類の閲覧
関係者からの状況聴取
固定資産、備品等の現物実査

5．包括外部監査人補助者

公認会計士 榎本 浩
公認会計士 谷村 利之
公認会計士 上森 太一郎
公認会計士 水野 誠

6．包括外部監査の実施期間

自平成 18 年 8 月 9 日 至平成 19 年 3 月 4 日

第2章 窓口センターの概要

1. 窓口センターの目的と現状

(1) 目的

窓口センターは、住民に対する各種行政サービスを行う窓口の機能を果たしている。業務の範囲は広く、戸籍に関する事務、住民基本台帳に関する事務、印鑑証明に関する事務を中心として、国保・国民年金などの行政サービスに関する受付事務を幅広く行うことを目的としている。業務の中心が住民に対するサービスにあるため、顧客満足度の向上を常に念頭においた組織運営が求められている。

(2) 現状

組織の沿革でも述べるが、窓口センターは、平成13年度の組織改編によって現在の組織体系となっており、それ以降は市町村合併による地域窓口センターの新設を除いて大きな組織・業務の変更なく今日に至っている。

従来 of 支所を廃止して窓口センターを設置する際には、様々な新しい取り組みが行われ、住民サービスの向上に大きく寄与したが、財政状況の悪化、市内周辺部における宅地開発状況や道路交通網の整備に伴う生活圏域の拡大といった社会情勢の変化に対しては、これといった取り組みはされておらず、窓口センターの現状・あり方を再点検する時期に来ているといえる。

2. 組織の沿革

窓口センターに係る組織の沿革は、次のとおりである。

年 月	事 項
昭和 55 年 4 月	民生部が福祉生活部に変更される。
昭和 61 年 4 月	係の名称が記録係より戸籍係に変更される。
昭和 62 年 4 月	福祉生活部が市民環境部に変更される。
平成 5 年 4 月	調査管理係が管理係と調査係に分割される。 健康福祉部保健予防課衛生係から市有墓地管理事務が移管され調査係に統合される。(係定数 5 名) 健康福祉部保健予防課から斎場が移管される。
平成 8 年 4 月	調査係が管理係に統合される。(係定数 9 名)
平成 10 年 4 月	市民環境部が市民生活部に変更される。それに伴い市民サービスセンターが市民課の所管となる。(係定数 2 名)
平成 12 年 4 月	市有墓地管理業務が環境保全課へ移管され、それに伴い管理係が廃止される。
平成 13 年 7 月	市民課が中央窓口センターとなり、4 係(管理・窓口・記録・戸籍)体制となる。 14 支所を廃止し、8 窓口センターを再配置する。斎場が課に昇格する。
平成 16 年 4 月	5 係(管理・調査整理・窓口・記録・戸籍)、8 窓口センター体制となる。
平成 17 年 1 月	鏡村、土佐山村との合併により、10 窓口センター体制となる。

上表のとおり、中央窓口センターの業務は時代とともに変遷し、今日に至っている。この中で特に劇的な変更は、市内の各地域に配置されていた支所を廃止し、地域窓口センターを新設したことである。

支所から地域窓口センターへ

現在の地域窓口センターの機能は、従前は「支所」が担っていた。上表では特に触れていないが、市町村合併による市域の拡大に合わせ、旧町村の役場を支所と位置づけ、合併後も地域の住民サービスが後退しないように配慮されていた。その結果支所の数は 14 ヶ所まで増加することとなった。

このような中で、高知市行政改革大綱が策定され、平成 7 年 9 月に高知市行政改革推進委員会からの「市民サービスと事務の効率性の観点から、全市的に窓口サービス施設の配置の見直しを検討する必要がある。」との提言を受けて、高知市支所問題検討委員会が設置され、平成 9 年 1 月に報告された。

報告の骨子は、次のとおりである。

一旦全支所を廃止し、窓口機能は「施設間の距離」を基本として「窓口センター」を再配置するものとする。

窓口センターの設置にあたっては、次の観点を踏まえて決定するものとする。

(1) 利便性重視の配置

窓口サービス業務は利用する住民の利便性を配置の第一の要素とすべきであり、センター配置の全市的均衡については、その施設間の距離を基本とする。

(2) 15分で行ける窓口センター

市民の利便性の観点から、公共交通機関や自転車等を利用して概ね15分で到達できる半径約2.5kmを一つのエリアとして配置する。また、本庁を中心とするエリアはその半径を約3kmとする。施設間の距離はバランスを持った配置とする。

なお、現在の支所については、「ふれあいセンター」に変更し、地域図書館、公民館、自治活動拠点としての機能を果たすものとする。

まちづくり推進課が中心となり、高知市支所問題検討委員会報告を基本とした実施案を作成し、議会関係者等への概略説明を実施するとともに、関係各課との詳細な協議を進めた。さらに、住民に対する地元説明も同時並行的に実施され、住民の要望も取り入れながら、支所機能再編成案が作成された。そして平成13年7月に支所に代わる地域窓口センターが市内7ヶ所に設置されることになった。

3. 施設一覧

(1) 所在地

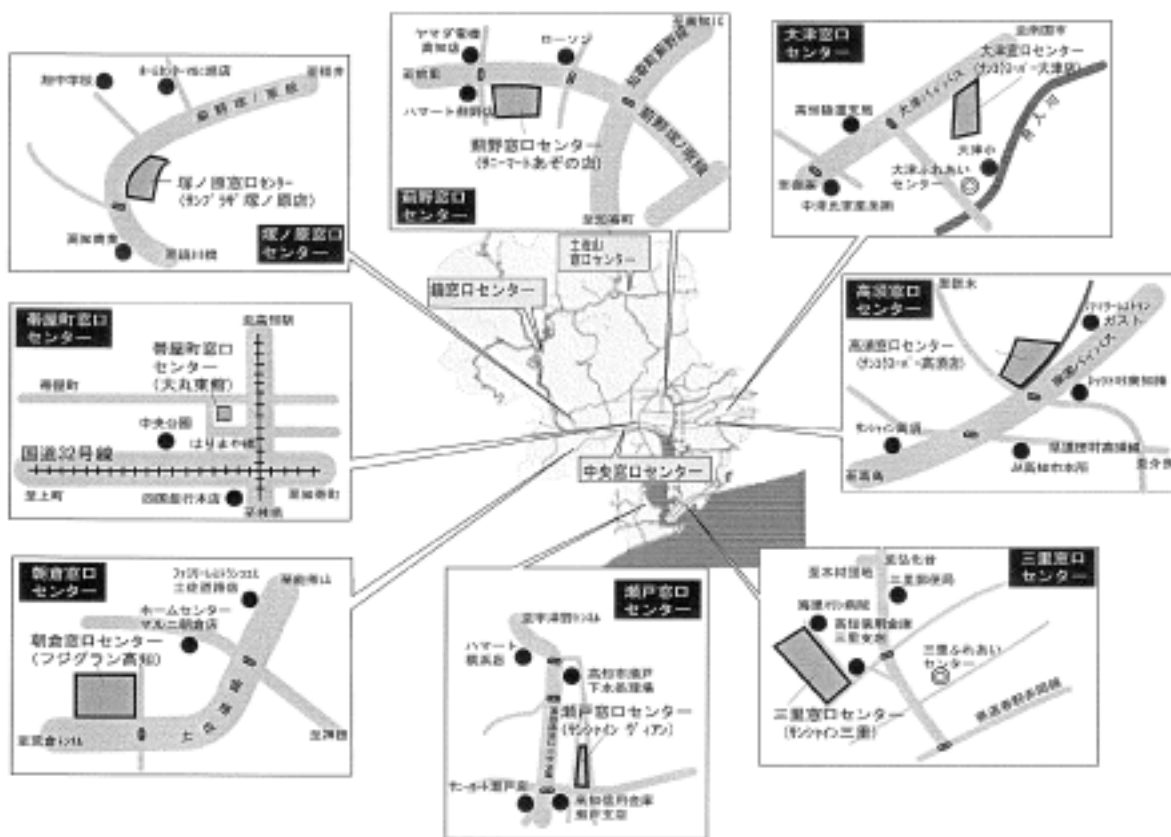
名称	設置場所	所在地
中央窓口センター	市役所本庁舎 1F	本町5丁目1-45
帯屋町窓口センター	高知大丸東館 5F	帯屋町1丁目6-1
塚ノ原窓口センター	サンプラザ塚ノ原店	塚ノ原251-4
三里窓口センター	サンシャイン三里駐車場	仁井田1618-27
高須窓口センター	ナンコクスーパー高須店駐車場	高須3丁目27-34
薊野窓口センター	サニーマートあぞの店駐車場	薊野西町3丁目18-7
朝倉窓口センター	フジグラン高知2F	朝倉東町52-15
瀬戸窓口センター	サンシャイン ヴィアン1F	瀬戸東町2丁目7
大津窓口センター	ナンコクスーパー大津店1F	大津乙1040-1
鏡窓口センター	市役所鏡庁舎1F	鏡小浜7
土佐山窓口センター	市役所土佐山庁舎2F	土佐山127

(2) 開所日・開所時間

名称	開所日・開所時間	休所日
中央窓口センター 鏡窓口センター 土佐山窓口センター	月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分	土曜日・日曜日・祝日・振替休日・ 年末年始(12月 29 日から 1月 3 日)・5月 4日
その他の 地域窓口センター	月曜日から日曜日 午前 10 時～午後 7 時	祝日・振替休日・年末年始(12月 29 日から 1月 3 日)・5月 4日・ 設置店舗の休業日

(注) 平成 19 年 1 月からは祝日法の改正に伴い、5 月 4 日は祝日としている。

(図表) 窓口センターの位置図



4. 窓口センターの概況

(1) 手数料

窓口センターの各種サービスに対する手数料は、次のとおりである。

戸籍以外の手数料（高知市手数料並びに延滞金条例）

区 分	金 額
印鑑に関する証明 1 通につき	350 円
印鑑登録証交付 1 件につき	350 円
身分に関する証明 1 件につき	350 円
住民票の写し 1 通につき	350 円
戸籍の附票の写し 1 通につき	350 円
住民票の記載事項証明 1 件につき	350 円
住民票の閲覧 1 世帯につき	300 円
埋火葬の許可を受けた証明 1 件につき	350 円
外国人登録証明 1 通につき	350 円
その他の証明 1 件につき	350 円
住基カード交付・再交付 1 件につき	500 円

戸籍手数料（高知市手数料並びに延滞金条例）

区 分	金 額	
戸籍または除籍の謄抄本 1 通につき	戸籍	450 円
	除籍	750 円
戸籍または除籍の記載事項証明 1 件につき	戸籍	350 円
	除籍	450 円
届書その他の書類閲覧 1 回につき	閲覧	350 円
届書申請の受理または届書書類記載事項証明 1 通につき	記載事項証明	350 円
	受理証明	350 円
	受理証明（上質）	1,400 円

手数料の料金設定は、受益者負担の原則に基づき、おおむね 3 年～5 年を基本に見直しを行っている。

平成 5 年度に全体的な見直しを行い、戸籍以外の手数料を改定した。平成 9 年度には、財政状況や他の手数料・戸籍の手数料等の均衡を勘案し戸籍以外の手数料を 350 円に改定し現在に至っている。

なお、戸籍手数料は、「地方公共団体の手数料の標準に関する政令（平成 12 年政令第 16 号）」に準じた金額としている。

(2) 取扱い業務

中央窓口センターと地域窓口センターの取扱い業務は、次のとおりである。

取扱い業務 (平成 18 年度)

手続	中央窓口 センター	地域窓口センター		
		平日日中	休日対応	夜間(注1) 対応
証明書等の発行				
(戸籍関連)				
戸籍に関する証明書				
戸籍の附票の写し				
戸籍等の記載事項証明書			(注2)	(注2)
戸籍の受理証明			(注2)	(注2)
(住民票関連)				
住民票の写し				
住民票記載事項証明書				
広域住民票の写し			×	×
(印鑑登録関連)				
印鑑登録証明書				
(税証明関連)				
市・県民税(所得)証明				
課税証明(固定資産税)				
納税証明(市県民税,固定資産税)				
(その他)				
住民票の閲覧(大量閲覧は除く)				
出生に伴う新規乳児医療費受給者証の交付			×	
南国市の住民票の写しと印鑑登録証明書			×	×
届出受付				
(戸籍関連)				
戸籍届出			×(預かり)	×(預かり)
埋火葬許可証の交付				
(住民票関連)				
転入届			×	(注2)
転出届			×	(注2)
転居届			×	(注2)
住民基本台帳カードの交付申請・交付			×	×
その他の住民票関連の届出			×	(注2)
(印鑑関連)				
印鑑登録申請			×	
(その他)				
国民年金加入届預かり			×	
国民健康保険資格取得等預かり			×	
介護保険申請書預かり			×	
児童手当申請書預かり			×	
乳幼児医療等申請書預かり			×	
老人医療等申請書預かり			×	
その他の業務				
母子健康手帳の交付				
長寿手帳の交付				
乳幼児医療・母子医療の福祉医療費請求書 「医療券」の交付				

- (注) 1. 「夜間」とは、17時15分～19時のことを指す。
 2. 内容の確認のため一部取扱いできない場合がある。

(3) 取扱い件数の状況

窓口センターにおける各種事務の取扱い状況は、次のとおりである。

1) 各業務の取扱い件数

証明等の件数

(単位:件)

区分	平成 15 年度			平成 16 年度			平成 17 年度		
	有料	無料	計	有料	無料	計	有料	無料	計
【戸籍】									
謄本	55,542	20,243	75,785	56,359	22,593	78,952	60,448	27,236	87,684
抄本	13,157	935	14,092	12,749	1,165	13,914	14,283	2,229	16,512
記載事項証明	62	72	134	20	35	55	8	78	86
受理等の証明	1,454	340	1,794	1,564	367	1,931	1,449	286	1,735
【住民基本台帳】									
住民票写し	225,860	15,560	241,420	211,819	16,302	228,121	199,934	16,602	216,536
戸籍附票	9,756	11,806	21,562	8,654	11,922	20,576	9,373	14,715	24,088
諸証明	4,859	3,906	8,765	4,788	4,676	9,464	4,423	3,990	8,413
閲覧	21,169	5,818	26,987	16,408	2,342	18,750	3,595	6,090	9,685
【印鑑証明】									
印鑑証明	146,761	371	147,132	147,974	347	148,321	144,437	451	144,888
印鑑登録証交付	12,945	46	12,991	12,976	59	13,035	12,393	53	12,446
【その他】									
その他の諸証明	172	2,101	2,273	166	1,900	2,066	212	72	284
身分証明	3,483	1,663	5,146	3,333	306	3,639	2,816	4,654	7,470
外国人登録	1,585	43	1,628	1,512	50	1,562	1,178	37	1,215
住民基本台帳カード 交付	163	19	182	522	85	607	632	138	770
広域住民票写し	235	-	235	371	-	371	280	-	280
合計	497,203	62,923	560,126	479,215	62,149	541,364	455,461	76,631	532,092
うち 中央窓口センター分	239,880	58,156	298,036	220,673	56,546	277,219	196,432	61,990	258,422

ここ3年間の推移で見ると、証明等の件数はわずかながら減少傾向にある。

戸籍届出

(単位:件)

区分	平成 15 年度			平成 16 年度			平成 17 年度		
	本籍	非本籍	計	本籍	非本籍	計	本籍	非本籍	計
出生	1,722	1,435	3,157	1,679	1,399	3,078	1,663	1,371	3,034
養子縁組	235	29	264	212	21	233	233	39	272
婚姻	1,532	543	2,075	1,454	516	1,970	1,520	446	1,966
離婚	820	145	965	758	123	881	798	131	929
法 77 条の 2、 法 75 条の 2 (注)	361	40	401	342	38	380	342	42	384
死亡	1,679	1,153	2,832	1,801	1,204	3,005	1,944	1,193	3,137
入籍	709	81	790	647	84	731	687	57	744
転籍	864	13	877	895	9	904	818	15	833
訂正・更正	290	0	290	333	0	333	282	0	282
その他	419	63	482	358	51	409	380	49	429
計	8,631	3,502	12,133	8,479	3,445	11,924	8,667	3,343	12,010

(注) 法 77 条の 2 : 離婚の際に称していた氏を称する届

法 75 条の 2 : 婚姻の取消しの際に称していた氏を称する届

戸籍処理

(単位:件)

区分	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度
新戸籍編製	2,743	(注)5,157	2,649
戸籍全部消除	1,722	1,656	1,770
戸籍の再製補完	3	13	10
その他	22	9	11
計	4,490	6,835	4,440

(注) 合併により旧鏡村・旧土佐山村の戸籍を新戸籍として計上している。

住民基本台帳処理

(単位:件)

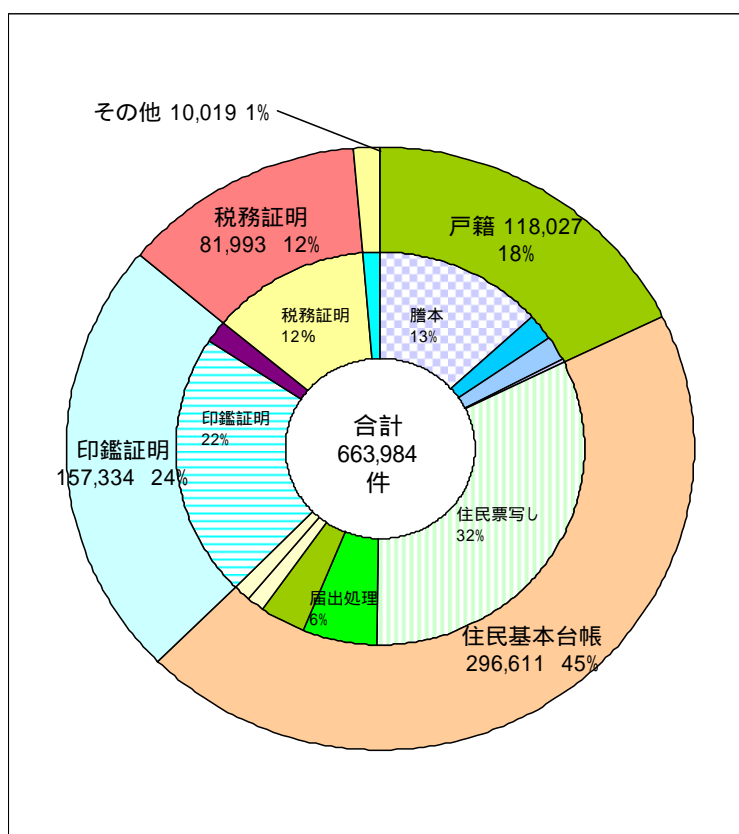
区分	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度
転入	8,996	8,576	7,954
出生	3,059	2,957	2,910
職権転入	22	2,929	25
転出	8,931	8,852	8,944
死亡	2,692	2,843	2,989
職権転出	47	35	6
転居	12,204	11,745	11,824
世帯変更	3,025	3,047	3,237
計	38,976	40,984	37,889

税務証明

(単位:件)

区分	平成 15 年度			平成 16 年度			平成 17 年度		
	有料	無料	計	有料	無料	計	有料	無料	計
所得証明	49,599	296	49,895	51,690	1,005	52,695	50,698	448	51,146
納税証明	13,523	4	13,527	13,412	6	13,418	11,834	2	11,836
固定資産評価・公課証明	6,998	10,697	17,695	6,550	10,372	16,922	6,066	8,321	14,387
その他の証明	1,008	17	1,025	1,073	168	1,241	1,001	45	1,046
台帳写し	4,632	2	4,634	4,046	0	4,046	3,555	0	3,555
閲覧等	35	0	35	12	0	12	23	0	23
計	75,795	11,016	86,811	76,783	11,551	88,334	73,177	8,816	81,993

取扱い事務の件数内訳 (平成 17 年度)



2) 中央・地域窓口センターの取扱い比率の状況

証明等の発行業務において、中央窓口センターの取扱い比率が全体の48.6%となっている。住民票や印鑑証明の発行手続については、地域窓口センターでの取扱いの方が多くなっているのに対して、戸籍謄本等の発行手続については中央窓口センターの比率が高くなっている。

3) 有料・無料区分の状況

窓口サービス業務に対して、通常は利用者から一定の手数料を徴収するが、地方自治体や警察等公的機関からの照会に係る場合や、住民に対する事務であって年金給付の受給権者に対する生存確認に係るもの等は、無料でサービスを提供している。

住民基本台帳の閲覧や諸証明、戸籍附票の交付などで無料の比率が大きくなっている。

(4) システムの導入状況

窓口における各種サービス提供のために、システム化が図られている。

(窓口サービスシステム化のあゆみ)

年月日	事項
昭和 49 年 4 月 5 日	マイクロフィルム投射拡大複写機（リーダープリンター）による除籍、改製原戸籍の謄抄本交付開始（市民課のみ）
昭和 57 年 10 月 1 日	住民票、現在戸籍の謄抄本、印鑑証明の 3 業務の模写電送業務開始（市民課・支所及び支所間）
昭和 57 年 10 月 12 日	電子計算機の端末機設置
昭和 60 年 7 月 8 日	住民票、漢字オンラインシステム開始（市民課・支所及び支所間）
昭和 61 年 10 月 4 日	印鑑オンラインシステム運用開始（市民課・支所及び支所間）
昭和 63 年 11 月 1 日	身分証明書の模写電送開始（市民課・支所及び支所間）
平成 4 年 10 月 1 日	市民課及び支所（14ヶ所）に行政用ファクシミリ機導入（市民課 2 台、支所各 1 台 計 16 台）
平成 5 年 3 月 1 日	戸籍システムの導入（市民課） 戸籍総合システム「ことむ」
平成 5 年 9 月 1 日	窓口電光番号表示システム導入
平成 9 年 3 月 3 日	外国人登録システム稼働
平成 13 年 7 月 1 日	戸籍コンピュータシステム運用開始
平成 14 年 1 月 25 日	住民票、印鑑証明及び外国人の記載事項証明を発行する自動交付機設置（本庁舎 1 台、出先 4 台）
平成 14 年 8 月 5 日	住基ネット一次稼働
平成 15 年 8 月 25 日	住基ネット二次稼働
平成 16 年 1 月 29 日	公的個人認証稼働

窓口サービスにおいて取扱う戸籍情報、住民基本台帳情報は、データベース化・システム化することにより大幅な業務効率の改善が図られるものであり、高知市においても積極的なシステム化が進められている。

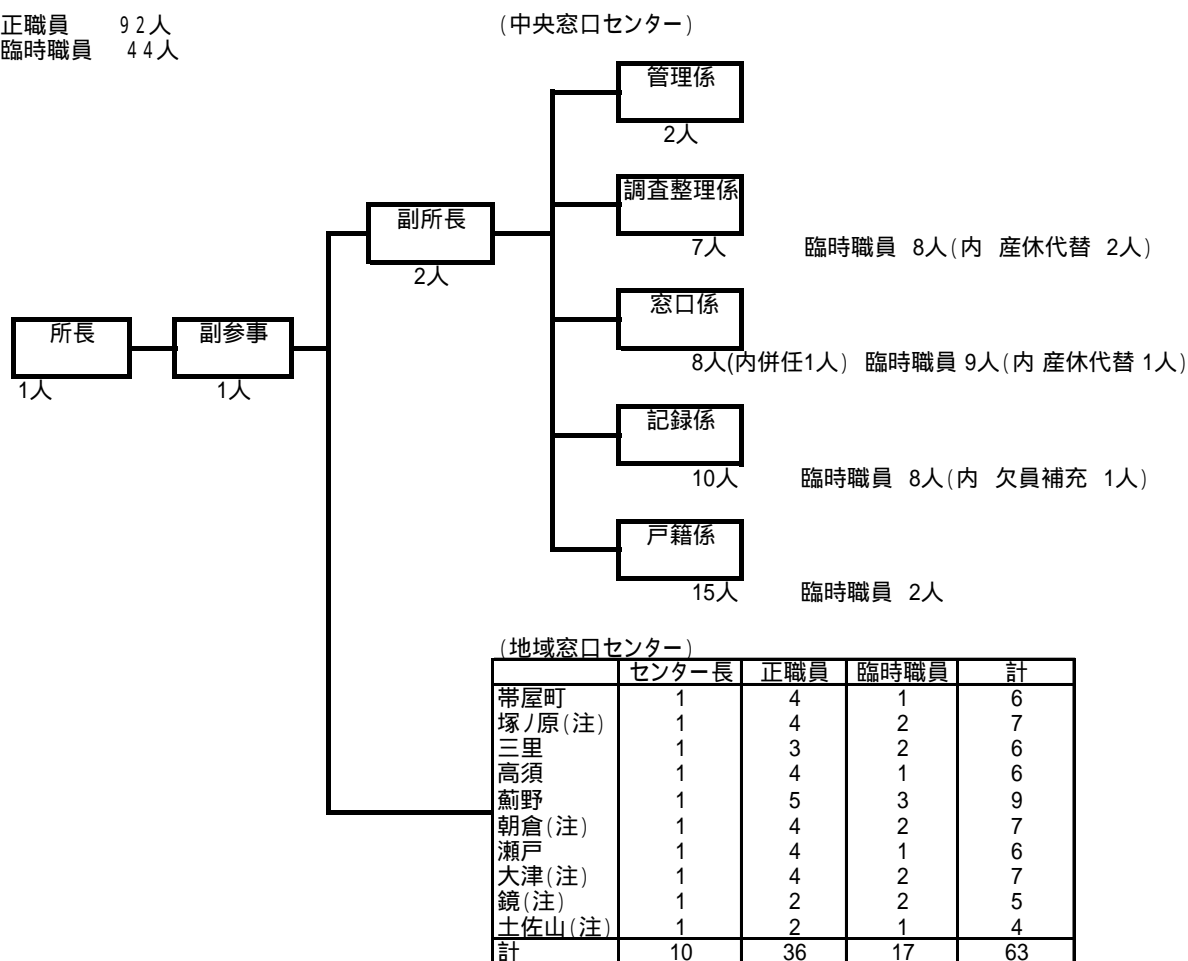
かつては、窓口サービスの実施人員として、本庁・支所を合わせて 110 名を数えたが、現在では正職員 90 名程度の体制となってきた。人口の増加によって処理件数が大幅に増加していることを考え合わせると、システム化によって業務が効率化されたことが窺える。

5. 職員の状況

職員の構成は、次のとおりである。

課の機構図及び職員配分総数(平成18年4月1日現在)

・正職員 92人
・臨時職員 44人



(注) 塚ノ原窓口センターの臨時職員のうち、1人は療休代替によるもの。
朝倉窓口センターの臨時職員のうち、1人は欠員補充によるもの。
大津窓口センターの臨時職員のうち、1人は療休代替によるもの。
鏡窓口センターの正職員のうち1人は他課との兼務。
土佐山窓口センターの正職員のうち1人は他課との兼務。

過去5年間の職員数の推移は、次のとおりである。(いずれも4月1日現在)

(単位:人)

区分	平成14年	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年
中央窓口センター	72	72	72	75	73
正職員	48	49	48	50	46
臨時職員	24	23	24	25	27
地域窓口センター	57	57	56	63	63
正職員	40	40	40	47	46
臨時職員	17	17	16	17	17
合計	129	129	128	(注)138	136

(注)平成17年1月1日に 旧鏡村・旧土佐山村との合併により正職員6人、臨時職員2人の増があった。

6. 歳入歳出決算の推移

歳入歳出決算の主な科目の推移は、次のとおりである。

(単位:千円)

科 目	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度
歳入				
使用料及び手数料	211,270	212,631	207,290	200,006
税務証明手数料	25,673	26,512	26,864	25,601
戸籍住民基本台帳閲覧証明手数料	185,597	186,119	180,426	174,405
国庫支出金	5,153	6,485	3,407	4,004
自衛官募集事務費委託金	83	120	155	171
人口動態調査費委託金	278	289	305	294
戸籍住民基本台帳費委託金等	4,792	6,076	2,947	3,539
県支出金	276	272	276	279
人口移動調査費補助金	276	272	276	279
諸収入	124	137	163	144
広域行政窓口サービス業務委託手数料	124	137	163	144
歳出 (注)				
窓口センター費(明許)	23,310	-	-	-
工事請負費	23,310	-	-	-
自衛官募集費	83	120	155	171
戸籍住民基本台帳費	790,513	723,606	769,891	788,247
給料	364,464	350,489	355,708	380,509
職員手当等	190,850	177,786	179,783	197,614
共済費	99,926	96,939	97,839	108,120
賃金	47,319	45,768	51,931	54,934
旅費	647	691	570	348
需用費	13,310	12,204	14,827	10,313
役務費	40,355	5,096	2,520	1,029
委託料	22,315	22,841	55,597	23,786
使用料及び賃借料	11,144	11,209	10,301	10,920
工事請負費	-	-	-	-
備品購入費	80	304	703	571
負担金補助金及び交付金	99	275	107	99

(注) 歳出項目のうち、窓口センター費(明許)は、地域窓口センター整備工事に係る経費が計上されている。

歳入歳出決算の主な科目の内容は、次のとおりである。

戸籍住民基本台帳閲覧証明手数料

窓口センターの主たる収入であり、戸籍の謄本・抄本発行、住民票の交付、印鑑証明の交付等が含まれる。

ここ数年間、高知市の人口が横ばい傾向にあり、住民票等の交付件数が減少傾向にあることから、同収入は減少傾向にある。手数料の値上げが平成 9 年度以降実施されていないことも原因として考えられる。

税務証明手数料

納税証明等の証明書発行に伴う手数料である。税務証明は、平成 13 年度の窓口センター設置に合わせて窓口センターで取扱われることとなり、毎年 25 百万円程度の収入があった。

なお、平成 18 年度以降は地域窓口センターでは取扱いを継続するが、中央窓口センターでは、税務証明業務は取扱われないこととなり、同収入は税務管理課の収入となっている。

人件費

窓口センターにおける歳出の大半を占めているのが人件費である。

人件費は給料、職員手当等、共済費、賃金に区分される。給料、職員手当等、共済費は正職員に係る人件費であり、賃金及び共済費の一部が臨時職員に係る人件費である。

人件費は、合併の影響を除くとほぼ横ばいとなっている。

委託料

委託料の内訳で主なものは、次のとおりである。

(単位:千円)

委託契約	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度
システム関連費用	18,214	18,816	51,406	19,508
戸籍情報システムのサポート	13,133	13,406	13,629	14,286
IC カード運用サポート	3,628	5,070	5,040	4,557
窓口システム整備の保守点検	255	340	342	344
戸籍情報システムデータ変更	1,197	-	1,350	-
戸籍情報システム電算化作業	-	-	1,428	-
合併に伴うシステムデータ統合作業	-	-	4,951	-
合併に伴う戸籍電算化委託	-	-	20,166	-
合併に伴う除籍再製業務委託	-	-	4,500	-
ウィルス対策費等	-	-	-	321
警備費用	1,184	1,184	1,184	1,184
塚ノ原窓口センター	289	289	289	289
高須窓口センター	289	289	289	289
薊野窓口センター	289	289	289	289
三里窓口センター	315	315	315	315
清掃費用	2,004	2,004	2,124	2,153
塚ノ原窓口センター	180	180	180	180
三里窓口センター	478	478	478	494
高須窓口センター	223	223	223	270
薊野窓口センター	378	378	489	476
朝倉窓口センター	207	207	207	207
瀬戸窓口センター	270	270	270	270
塚ノ原窓口センターごみ収集	189	189	147	126
三里窓口センターごみ収集	75	75	126	126
その他	910	802	880	939
計	22,315	22,841	55,597	23,786

IC カードの運用サポートについては、平成 18 年 10 月 31 日で廃止された。

なお、窓口サービスの実施に当たって、住民情報システムや税務情報システムなど、様々なシステムを利用することになるが、窓口サービスに関連しないその他のシステムと一体契約されている関係上、上記には含まれていない。これらのシステムに関連する費用は、窓口センターではなく企画財政部情報政策課において歳出計上されている。

第3章 包括外部監査の結果と意見

1. 窓口センターの運営状況について

(1) 実施した監査手続

窓口センターの業務は、手数料収入を得ている以上、業務運営を可能な限り効率化して、住民の負担が重くならないように不断の努力を行うことが求められる。

そこで、窓口センターが効率的に運営されているかを検討するため、各種の経営指標を用いた分析を行った。ただし、全国平均値など有用な比較資料が得られなかったため他の自治体との比較分析は行わず、高知市における年度別推移から検討した。

(2) 監査意見

1) 業務の効率性について

窓口センターの主要な経営指標に関する年度別推移は、次のとおりである。

内 容	単位	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度
職員 1 人当たり処理件数	件	5,419	5,436	4,807	4,652
職員 1 人当たり人口	人	2,744	2,745	2,495	2,494
職員 1 人当たり収入	千円	1,775	1,787	1,582	1,515
職員 1 人当たり人件費	千円	5,904	5,639	5,231	5,615
手数料コスト比率	%	26.7	29.4	26.9	25.4
手数料人件費比率	%	30.1	31.7	30.2	27.0
有料処理件数割合	%	88.6	88.6	88.3	86.1
有料処理 1 件当たり収入	円	370	371	373	378
処理 1 件当たりコスト	円	1,226	1,119	1,223	1,284
人口当たりコスト	円	2,422	2,215	2,356	2,395
臨時職員比率	%	25.2	26.1	26.0	30.3
基礎データ					
処理件数(注 1)	件	644,851	646,937	629,698	614,085
うち、有料処理件数	件	571,548	572,998	555,998	528,638
無料処理件数	件	73,303	73,939	73,700	85,447
人口	人	326,490	326,677	326,786	329,192
使用料及び手数料	千円	211,270	212,631	207,290	200,006
人件費	千円	702,559	670,982	685,261	741,177
窓口サービスコスト	千円	790,596	723,726	770,046	788,418
窓口センター数	ヶ所	9	9	11	11
常勤職員数(注 2)	人	119	119	131	132
うち、中央窓口センター	人	68	68	70	70
地域窓口センター	人	51	51	61	62
常勤職員数(再掲)	人	119	119	131	132
うち、正職員	人	89	88	97	92
臨時職員	人	30	31	34	40

(注) 1. 処理件数には、証明発行件数のみが含まれ、戸籍届、住民異動届や国保年金等の預かり業務は含まれていない。

2. 職員数は、P14 下表の 4 月 1 日の数から繁忙時の臨時職員数をマイナスした数をそれぞれの前年度末の数として使用した。

各指標の算出方法は、次のとおりである。

指 標	算出方法
職員1人当たり処理件数	処理件数 ÷ 職員数
職員1人当たり人口	人口 ÷ 職員数
職員1人当たり収入	使用料及び手数料 ÷ 職員数
職員1人当たり人件費	人件費 ÷ 職員数
手数料コスト比率	使用料及び手数料 ÷ 窓口サービスコスト × 100
手数料人件費比率	使用料及び手数料 ÷ 人件費 × 100
有料処理件数割合	有料処理件数 ÷ 処理件数
有料処理1件当たり収入	使用料及び手数料 ÷ 有料処理件数
処理1件当たりコスト	窓口サービスコスト ÷ 処理件数
人口当たりコスト	窓口サービスコスト ÷ 人口
臨時職員比率	臨時職員数 ÷ 職員数

職員1人当たり指標

職員1人当たり指標は、個々の職員の業務効率性を測る指標である。

鏡・土佐山に窓口センターを新設し各々職員を4名配置したが、鏡・土佐山窓口センターの取扱い件数や手数料収入等が他の地域窓口センターよりも極めて少ないことから、平成16年度以降指標が悪化している。なお、職員1人当たり収入は、平成15年度との比較で平成17年度は15%程度低下しており、鏡・土佐山窓口センターの開設以外にも、処理件数全体の減少などが影響しているものと思われる。

手数料比率

手数料比率は、手数料収入によってどれだけの行政コストが回収できているかを示すものである。

手数料コスト比率、手数料人件費比率とも100%を大幅に下回っており、手数料収入だけではコストが回収できていない状況にある。また、両比率とも低下傾向にあり、業務の効率化に向けた見直しの時期が来ているといえる。

その他の指標

臨時職員比率は、臨時職員の活用度合いを示すものであり、およそ25%前後で推移している。情報処理化の進展により、端末操作が容易となっていることなどを考えると、更なる臨時職員の活用についても検討の余地があると見える。

窓口センターにおいては、経営的観点から職員 1 人当たりの業務効率性が特に重要視される。経年推移からも分かるとおり、窓口サービスのコストのほとんどを占めるのが人件費であり、平成 17 年度では人件費が総コストの 94%を占めており、職員一人ひとりが効率的な業務運営を実施することが強く求められる。

しかしながら、窓口センター数の増加などによって固定費が増加している反面、手数料収入の伸びはそれほどではなく、手数料収入によるコストの回収状況を表す「手数料コスト比率」が 25%程度にとどまっている。窓口センターの業務の中には、収入の獲得に直結しない業務や無料で実施している業務も多いため、全てのコストを回収することは求められないが、業務の効率化による更なるコストの削減を検討すべきである。

2. 建物及び重要物品の管理について

(1) 実施した監査手続

建物及び重要物品が適切に管理されているかどうかを確かめるため、建物台帳と重要物品調査表を入手し、内容を検討した。

(2) 監査の結果

平成 17 年度の建物及び重要物品の状況は、次のとおりである。

各窓口センター一覧

(単位:千円)

名称	設置場所	建物	重要物品
中央窓口センター	本庁	-	1,279
三里窓口センター	サンシャイン三里	28,797	-
高須窓口センター	ナンコクスーパー高須店	25,344	-
薊野窓口センター	サニーマートあぞの店	27,300	-

(注) 1. 三里、高須、薊野、鏡、土佐山以外の地域窓口センターは、賃借施設を利用しているため建物は計上されていない。

2. 中央窓口センター以外は、重要物品は計上されていない。

1) 固定資産の取得価格について

恒久的に使用する建物本体と稼動後何年かで取替が必要なエアコンを区別せずに計上しているため、設備の一部を取替あるいは除却した場合、新たに取得した資産の取得価額は計上されるが、除却した資産を台帳から削除することができず、除却後も固定資産に計上されることになる。

固定資産台帳には、資産の種別ごと（建物、附属設備等）に区別して計上することが必要である。

3. 備品の管理について

(1) 実施した監査手続

平成 17 年度登録物品検品チェックリスト及び窓口センターの配置図、中央窓口センター所管のパソコン等管理台帳を入手し、備品管理が適切に行われているか、塚ノ原、三里、高須、薊野、朝倉及び鏡の 6 ヶ所の地域窓口センターについて、現物実査を実施した。

(2) 監査の結果

監査した各地域窓口センターで備品として登録されていないもの及びその理由は、次のとおりである。

三 里...冷蔵庫、契印機

高 須...冷蔵庫、契印機、作業机

薊 野...冷蔵庫、契印機、カウンターテーブル、レターケース、机、ロッカー

塚ノ原...ロッカー、ルーターボックス

朝 倉...ロッカー

契印機は、平成 11 年 3 月 1 日に南国市と住民票の広域交付業務を開始した時に導入された機器であり、高知県から補助金の交付を受け、市民課で購入し、支所及び市民サービスセンターに設置されたものである。

備品管理事務としては、平成 10 年度に市民課で登録し、支所と市民サービスセンターに管理替えを行い、平成 13 年度に支所から中央窓口センターに管理替えを行うべきであったが、平成 10 年度に備品登録を失念したため、その後の管理事務がされなかつ

たものである。

冷蔵庫は、平成 13 年度の 8 ヶ所の地域窓口センター開所時に、職員の福利厚生を目的として、職員厚生会が購入したものである。

ルーターボックスは、平成 17 年度に情報政策課が行った「住基ネットのセキュリティ強化対策に関する業務委託」により設置したものである。

今回の備品調査で、現物管理が適切になされているとは言いがたい。1 万円以上の備品については、公有財産として現場での管理を徹底する必要がある。

特に、当初他の課で購入し移管されたものは、管理が抜け落ちる傾向にあるため、留意すべきである。

4. 窓口センターにおける業務事務について

(1) 実施した監査手続

日常の窓口センター業務が適切に行われているかを検証するため、塚ノ原、三里、高須、薊野、朝倉及び鏡の 6 ヶ所の地域窓口センターについて、関連する書類の照合と現金実査を実施した。

【関連書類】	各サービス業務に関連する書類の発行件数集計表（日次）
	各申請書
	現金払込書
	レジ精算書
	出納簿

(2) 監査の結果

照合の結果、それぞれの書類は一致していたが、事務処理において以下の問題があった。

1) 申請書の承認手続きについて

各申請書を利用者が作成し、受付担当者がそれを受付け、これにもとづき端末操作によって証明書を作成し、申請書類と証明書が間違いないかの照合を行った上で、証明書を交付することになる。申請書の右下には、受付者、作成者、照合者がそれぞれ

の作業を行ったことを記すための押印欄があるが、押印は同一人が実施しているケースが多く見受けられた。

作業の基本手順に従い、複数人でチェックすべきである。

2) 発行件数集計表の承認と管理について

日々の締め作業として、開所時間終了後レジ締めを行い、 から の資料と現金在高が一致していることを確かめて、出納簿に転記し、承認印が押されている。

承認は、調定簿と出納簿に記されているが、現金在高と手数料収入計上資料との照合を行ったことを示すために、発行件数集計表に確認印あるいは承認印が必要である。

また、薊野窓口センターでは、発行件数集計表は作成しているが、レジ精算書があることから発行件数集計表は廃棄し、日々の集計は、別途、月次集計表によって管理している。

現金在高と手数料収入計上資料との照合結果を示すものとして、発行件数集計表は申請書と共に保管すべきである。

3) 誤発行の書類管理について

誤って発行された住民票等はその場で廃棄されているが、廃棄した枚数を記録していないため、システム上の出力枚数と申請書の枚数が一致しているかどうかの検証が行われていない。

担当者の処理誤りや申請者の勘違いにより、必要でない証明書を作成した場合には、これが他に出回らないようその都度シュレッダーにより廃棄しなければならないが、何を何枚廃棄したのか廃棄した事実を明確に記録し、システム上の発行枚数と一致させる必要がある。

5. 収入金収納業務について

(1) 実施した監査手続

特定日について、収入金連絡票と各窓口センターの金融機関への現金払込書との一致を確かめた。

(2) 監査の結果

収入金連絡票と現金払込書は一致していたが、照合に当たって以下の問題があった。

1) 窓口センター収入金の収納について

料金徴収に係る業務の流れは、次のとおりである。

(地域の窓口センター)

- 1) 交付申請者から手数料預かり
- 2) 領収書発行(レジスター発行)
- 3) 一日の交付手数料の精算
- 4) 金庫での現金保管
- 5) 調定簿・現金出納簿の記載
- 6) 現金払込書の作成(現金払込書・領収証書)
- 7) 金融機関に現金払込書で払込

(中央窓口センター：窓口係)

- 1) 交付申請者から手数料預かり
- 2) 領収書発行(レジスター発行)
- 3) 一日の交付手数料の精算
- 4) 出納課金庫で現金保管
- 5) 調定簿・現金出納簿の記載
- 6) 現金払込書の作成(現金払込書・領収証書)
- 7) 金融機関に現金払込書で払込

(中央窓口センター：調査整理係(郵送による申請))

- 1) 郵送による住民票・戸籍等の申請受付又は郵送による現金・有価証券の受理
- 2) 金券処理簿への記載(前日の残額と合算)
- 3) 住民票・戸籍等の発行・発送処理(精算書・領収証書同封)
- 4) 収納額について精算処理
- 5) 出納課金庫で現金・有価証券の保管
- 6) 金券処理簿への記載決裁
- 7) 収納額について出納員に納入

各窓口センターで住民から徴収した収入金を翌日金融機関に入金し、出納課でこれを取り纏めて収入金連絡票を作成し、公金として収納される。

各地域窓口センターが翌日指定金融機関等に持ち込む際に作成する現金払込書は、金融機関によっては公金となる日が1日遅れとなる。例えば、今回検証した9月8日の収入金は、9月7日又は8日に払い込まれたものを8日に収入金として収納している。

現金払込書に基づき出納課において収入金連絡票が作成される。それを所長が承認しており日々の処理としては問題ないが、公金となる日の日ズレが生じているため、後日現金払込書と収入金連絡票との照合が困難である。

今後は以下のいずれかの方法を採用し、容易に検証可能とすることが必要である。

- ・ 収入金連絡票に収入額の内訳を記入する。
- ・ 収入金連絡票に集計の対象となった現金払込書を確認とし添付する。
- ・ 毎日の現金払込書の集計と収入金連絡票の金額一致を確認できる一覧表を作成する。
- ・ 現金払込書に公金日を記入する。
- ・ 所長は一覧表を見ることにより、収入金が漏れなく処理されている事実を確認する。

6. セキュリティ管理について

(1) 実施した監査手続

- ・ セキュリティ管理について担当者に質問した。
- ・ 地域窓口センターにおけるセキュリティー管理の状況を視察した。

(2) 監査意見

1) 物理的セキュリティ管理について

物理的セキュリティ管理として以下のことが行われている。

- ・ すべてのパソコンについて盗難防止用のワイヤーを取り付けている。
- ・ 戸籍用のサーバー機をサーバー室に設置し、施錠をしている。
- ・ 住基ネットについて、ルーター等重要機器はボックスに入れて施錠している。
- ・ 地域窓口センターのうち、単独施設については開所時間外の機械警備を業者に委託している。

物理的なセキュリティは整っているが、往査時に、カウンター内に来所者が入り電話をしている光景を見かけた。カウンター内は、各種の端末等、重要な個人情報を扱っている場所であり、来所者の入室は厳重に禁止すべきである。

なお、朝倉窓口センターは、ショッピングセンターの一角に設置されているが、窓口センターの業務終了後は、照明を落として、入り口に簡単な仕切りを設置しているのみであり、セキュリティ上の問題がある。

職員不在時は、近隣店舗に不審者の進入防止・監視を依頼するなどの対策が必要である。

2) システム上のセキュリティ管理について

窓口センターで使用する各種システムには、ユーザーID及びパスワードの入力が必要となっている。特に戸籍情報システムでは、暗証番号等を入力すると当日のみ有効なパスワードが表示され、各種業務メニュー選択時にそのパスワードの入力が必要となる。戸籍情報システムについては、一回ごとにパスワードの入力が行われており問題はなかった。

住民情報システムは、業務開始時にユーザーID及びパスワードを入力して専用端末を立ち上げるが、その後は業務終了時まで、窓口センターの職員なら誰でも利用可能な状態にある。セキュリティ管理を充実する必要がある。

7. タクシーチケットの管理について

(1) 実施した監査手続

平成18年4月以降の「タクシーチケット使用承認報告書」を閲覧した。

(2) 監査の結果

各窓口センターでは、本庁等への移動に使用するためタクシーチケットを1冊配布しており、使用されたタクシーチケットについては「タクシーチケット使用承認報告書」に記載され、所属長の承認を受けることになっている。

タクシーチケット使用承認報告書を検討した結果、使用の記録があったのは3件であった。用途はいずれも業務に関する使用であり、また使用実績はすべて台帳に記録されており、監査上指摘すべき事項はなかった。

8. 人員配置について

(1) 実施した監査手続

窓口センターの業務は、合規性の観点からの検討も重要であるが、住民に対するサービス業務としての側面も有しており、サービスの有効性・効率性といった経済的観点からの検討も必要であると考え。そこで、現状の人員配置体制について、効率的な業務運営の観点からの妥当性を検討した。

- ・ 地域窓口センター現場視察
- ・ 時間別来客数集計表の閲覧
- ・ 担当者への質問
- ・ 地域窓口センターにおける土日・時間外人件費コストの試算
- ・ 開所時間一覧表の閲覧

(2) 監査意見

1) 概要

開庁時間・勤務体制

中央窓口センター及び鏡・土佐山窓口センターは平日のみの開庁で、開所時間は午前8時30分から午後5時15分までとなっており、通常の勤務となっている。

地域窓口センターは、各地域の集客施設（ショッピングセンター等）の一角に配置されており、平成13年の開設当初、各施設の開店時間が午前10時であったため、地域窓口センターも午前10時から開所し、午後7時までの業務となっている（鏡・土佐山窓口センターを除く）。

なお、現在の併設店舗の営業時間は、次のとおりである。

名称	店舗名	開店時間	閉店時間
高知市帯屋町窓口センター	高知大丸東館5階	午前10時	午後7時30分
高知市塚ノ原窓口センター	サンプラザ塚ノ原店	午前9時30分	午後10時
高知市三里窓口センター	サンシャイン三里	午前8時30分	午後9時
高知市高須窓口センター	ナンコクスーパー高須店	午前9時30分	午後11時
高知市薮野窓口センター	サニーマーケットあぞの店	午前10時	午後12時
高知市朝倉窓口センター	フジグラン高知2階	午前9時	午後10時
高知市瀬戸窓口センター	サンシャイン ヴィアン	午前9時30分	午後9時
高知市大津窓口センター	ナンコクスーパー大津店	午前9時30分	午後9時45分


開所時間が通常勤務時間（8時間勤務、45分休憩）より15分長いため、早番・遅番の勤務シフトが取られている。

また、地域窓口センターでは、土日でも業務している代わりに、平日も含めて週休2日をローテーションで取得している。

三里窓口センターの勤務ローテーション（平成18年6月）

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
A(センター長)															
B(正職員)	*	*				*	*	*	*			*	*		*
C(正職員)															
D(正職員)	*	*			*	*	*	*				*	*		*
E(臨時職員)															
F(臨時職員)	*	*			*		*	*	*				*	*	*

	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
A(センター長)															
B(正職員)				*	*	*	*	*			*		*	*	*
C(正職員)															
D(正職員)	*			*	*	*	*	*			*	*	*		*
E(臨時職員)															
F(臨時職員)	*			*	*		*	*			*	*		*	*

【凡例】
 休日
 * 遅番(10:15-19:00)
 無印 早番(10:00-18:45)

土日は利用者数が少なくなることから、2~3名だけの配置とし、平日は4~5名が対応できる勤務ローテーションとなっている。

なお、早番・遅番への対応については、地域窓口センターによって異なっている。

来客動向（時間別・曜日別）

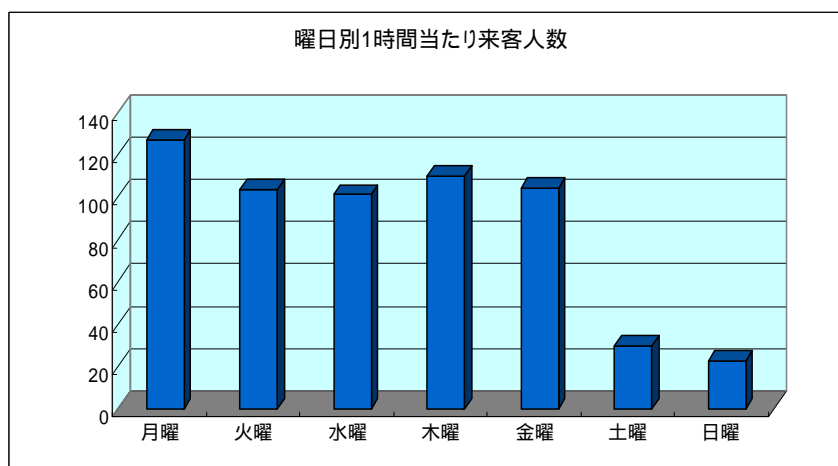
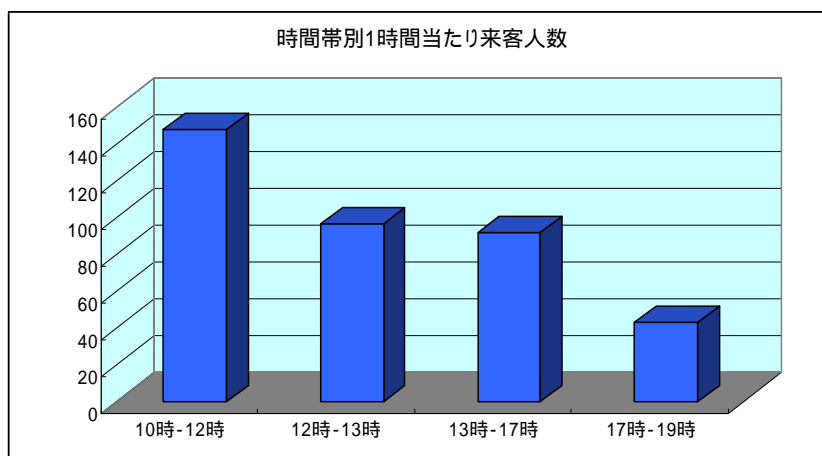
地域窓口センターでは、月初の1週間について、時間帯別の来客数動向を調査している。平成18年6月における来客数の動向をまとめると、次のようになる。

(単位:件)

日	時間	印鑑登録	印鑑証明	住民票関係証明	住民異動届	戸籍謄抄本等	戸籍届	税務証明	乳幼児医療	その他(注)	合計
1(木)	10-12	6	81	113	23	35	3	14	1	40	316
994件	12-13	2	26	38	12	11	1	6	2	15	113
	13-17	9	89	178	31	46	6	24	7	66	456
	17-19	1	29	40	4	7	5	5	0	18	109
2(金)	10-12	9	114	118	17	32	5	5	5	54	359
938件	12-13	5	34	42	1	15	0	9	2	13	121
	13-17	12	110	136	19	30	9	29	5	46	396
	17-19	5	10	18	3	2	4	2	1	17	62
3(土)	10-12	0	30	25	0	5	3	0	1	23	87
266件	12-13	0	9	9	0	5	0	2	0	10	35
	13-17	0	27	36	0	9	3	14	2	20	111
	17-19	0	11	13	0	0	0	1	0	8	33
4(日)	10-12	0	15	24	0	4	1	2	1	17	64
207件	12-13	0	5	10	0	4	1	0	0	4	24
	13-17	0	34	33	0	13	0	3	0	17	100
	17-19	0	1	11	0	1	0	0	0	6	19
5(月)	10-12	13	99	133	25	42	4	13	5	47	381
1145件	12-13	6	37	52	5	9	3	4	2	18	136
	13-17	15	108	186	26	63	5	25	4	61	493
	17-19	9	35	51	6	14	0	5	0	15	135
6(火)	10-12	3	81	122	19	43	4	15	4	50	341
933件	12-13	4	27	44	3	9	0	5	0	18	110
	13-17	7	110	131	14	46	0	8	3	53	372
	17-19	5	33	41	4	11	8	1	0	7	110
7(水)	10-12	8	73	97	8	38	1	8	2	35	270
912件	12-13	3	24	27	3	10	1	21	4	15	108
	13-17	10	117	147	17	53	6	10	4	56	420
	17-19	4	40	29	5	6	0	11	1	18	114

(注)「その他」は、住民基本台帳カード申請・交付、国民年金加入届預かり、国民健康保険加入・脱退届預かり、介護保険申請書預かり、児童手当申請書預かり、老人医療申請書預かり。母子健康手帳・長寿手帳の交付、各種行政相談等である。

時間帯別・曜日別に1時間当たり来客数の推移をまとめると、次のようになる。



時間帯別では、午前（午前10時～12時）の来客が最も多い。特に始業時にもっとも集中するようである。その後は次第に減少し、夕方（午後5時～7時）においては、午前のおよそ3分の1程度の来客となっている。

一方、曜日別では、月曜日の来客数が最も多く、133人/時間となっている。土曜日、日曜日は総じて来客数が少なく、平日の半分程度の水準となっている。

窓口センター別取扱い件数（来客動向）

平成 18 年 6 月における窓口センター別の取扱い件数（来客動向）をまとめると、次のとおりである。

（単位：件）

窓口センター名	住民 異動届	住民票 修正	住民票 関係 証明	税務 証明	印鑑 登録	印鑑 証明	戸籍 届	戸籍謄 抄本等	外国人 登録 証明	住基 ネット	計
帯屋町窓口センター	49	8	990	301	37	872	14	218		3	2,492
塚ノ原窓口センター	73	21	692	578	48	812	32	299		2	2,557
三里窓口センター	48	10	382	252	32	407	16	166		3	1,316
高須窓口センター	138	21	1,061	592	97	1,061	89	363		3	3,425
薊野窓口センター	271	61	2,358	1,063	141	2,051	81	561		4	6,591
朝倉窓口センター	246	46	1,538	992	95	1,251	57	511		1	4,737
瀬戸窓口センター	103	22	873	562	42	875	23	366		0	2,866
大津窓口センター	61	7	645	345	50	449	16	248		1	1,822
鏡窓口センター	2	74	18	8	5	22	2	9		0	140
土佐山窓口センター	5	2	33	16	5	30	0	23		0	114
地域窓口センター 計	996	272	8,590	4,709	552	7,830	330	2,764		17	26,060
中央窓口センター	1,380	4,589	8,118	-	453	3,079	575	3,885	94	72	22,245
総合計	2,376	4,861	16,708	4,709	1,005	10,909	905	6,649	94	89	48,305

（注）件数には、無料の証明等発行件数は含んでいない。

中央窓口センターの取扱い割合は、半数近くとなっている。地域窓口センター別では、薊野、朝倉窓口センターの処理件数が特に多くなっている。一方、鏡、土佐山、三里、大津の各窓口センターは、処理件数が 2,000 件未満となっており、地域によってかなりのバラつきが発生している。

2) 窓口センターの業務量と人員配置について

窓口センター別の処理件数は、次のとおりである。

窓口センター別処理件数比較(平成 18 年 6 月)

窓口センター名	処理件数	職員数 (注 1)	職員 1 人当たり 処理件数
帯屋町窓口センター	2,492	6	415
塚ノ原窓口センター	2,557	6	426
三里窓口センター	1,316	6	219
高須窓口センター	3,425	6	571
薊野窓口センター	6,591	8	824
朝倉窓口センター	4,737	7	677
瀬戸窓口センター	2,866	6	478
大津窓口センター	1,822	6	304
鏡窓口センター	140	5	28
土佐山窓口センター	114	5	23
地域窓口センター 計	26,060	61	427
中央窓口センター(注 2)	22,245	40	556
総合計	48,305	101	478

(注) 1. 職員数は平成 18 年 6 月 1 日現在の実数である。

2. 中央窓口センターの職員数は、中央窓口センターにおいて窓口業務を行っている職員数のみ(窓口係 11 人、記録係 14 人、戸籍係 4 人、調査整理係 11 人)である。

3. 処理件数には、無料の証明書発行件数は含んでいない。

窓口センターの人員配置については、業務量に比例している訳ではなく、窓口センターによって職員一人当たりの処理件数が大きく異なっている。

鏡・土佐山の両窓口センターについては、広大なエリアをカバーしており、また職員の業務が窓口関連業務のみならず各種取次ぎ業務など業務の範囲が広い関係上、やむを得ない面もあるが、三里・大津の両窓口センターについては、業務量に見合った人員数の配置となっていないと考えられる。

窓口センターの処理件数にばらつきがあることから、窓口センターの統廃合も考慮し、また、業務量に見合った人員の配置について検討する必要がある。

3) 地域窓口センターの時間外及び土日開所に係るコストについて

鏡・土佐山を除く各地域窓口センターにおいては、開所時間を午前10時から午後7時とし、また、土日も原則として開所しているが、これらのサービスを提供するためには、平日のみの定時開所を行う場合に比べて人件費を中心とする追加コストが発生することになる。例えば、開所時間終了後現金の精算・チェック及び資料の整理等により概ね15分程度の時間外勤務が発生するほか、土日開所による代休の発生がある。また、各曜日の人員数が均等にならず、一人当たりの業務負荷が大きくなる日が発生している。

時間帯別の来客数の推移では、午前中の来客数が最も多く、以後次第に来客数が少なくなっていく。曜日別の来客数の推移では、平日、特に月曜日の利用者が多く、土日は平日の半分以上の来客にとどまっている。そこで、仮に土日開所と時間外業務を取りやめた場合、人件費がどれだけ圧縮できるかを試算することとする。

ただし、人件費以外は金額的に僅少であるため試算に含めていない。

土日・時間外業務コストの試算

計算項目	計算式	計数	備考
時間外手当総額	A	10,989 千円	平成17年度実績値
地域窓口センター職員比率	B	47.06 %	64名(地域)/136名(全体)
地域・時間外手当	A×B=C	5,171 千円	
地域窓口センター職員延べ数	D	15,424 人日	地域窓口センター職員64名×平均勤務日数241日
土日開所による人員減見込み	E	2,496 人日	土日平均出勤数3人×2日(土日)×8ヶ所(鏡・土佐山除く地域窓口)×52週
土日勤務比率	E/D=F	16.18 %	
人件費総額	G	741,177 千円	平成17年度実績値
土日勤務人件費	B×F×G=H	56,435 千円	
土日・時間外人件費	C+H	61,606 千円	

上記のとおり、土日開所の取り止め及び時間外勤務の全廃によって軽減される人件費は61百万円にのぼる。上記試算では、土日勤務人件費を正職員・臨時職員の平均値で計算しているが、仮に正職員を優先的に削減した場合、コスト削減額は更に増加することとなる。

土日開所をやめることによって住民に対するサービスは低下するが、利用者の少な

い土日開所によって少なくともこれだけのコストが発生しているということを認識したうえで、土日開所を続けていくのか費用対効果の観点から再検討すべきである。

上記の試算は全ての地域窓口センターを土日閉鎖することを前提とした試算であるが、利用者にとって便利な窓口センターのみ土日開所し、利用者の少ないところは土日開所をやめることによって人件費の削減効果は大きい。

時間外手当についても、通常発生する残業時間である 15 分だけ終了時間を早め、午後 6 時 45 分で終了するよう、閉所時間を早めることにより無駄な残業代が削減できると考えられる。また、遅番の出勤時間を 10 時半とし、遅番担当者の勤務終了時間を午後 7 時 15 分とする方法でも時間外勤務をなくすことができると考えられる。

土日・時間外業務コストの試算では、中央窓口センターにおける時間外手当を考慮していないが、これを入れると削減効果はより大きくなる。

危機的な財政状況にある高知市においては、土日開所、時間外勤務のあり方について検討が必要である。

9. 契約の状況

(1) 実施した監査手続

システム導入に関する契約書等を閲覧し、契約の経緯を担当者に質問した。

(2) 監査意見

1) 戸籍情報システムの保守経費に係る見積もりについて

戸籍情報システムの保守管理契約については、業者選定委員会でシステムの導入経費とともに見積書が入手されているが、地域窓口センターに設置するクライアント PC 及び当該 PC に係るソフトウェアの保守経費が見積もりに含まれていなかった。

業者への見積依頼書の仕様書には、クライアント PC は本庁分の 8 台とし、出先についても本庁と接続できることを条件としている。しかし、見積書を依頼する時点では支所の再編を検討中であり、どの程度のクライアント PC が必要になるのか分からなかったため、見積条件のうち保守経費のクライアントハードの保守料は 1 台当たりとし、見積り比較により業者を選択している。

システムに関する保守契約は、一旦契約してしまうとシステム開発業者と長期にわ

たつて契約せざるを得なくなるため、追加的な要件が予想される場合には契約時により一層慎重な対応が求められる。

10. 総括意見

1) 窓口業務の勤務体制について

窓口センターにおいては、開所時間と勤務時間が同じとなっているため、閉所後の現金の精算や書類の整理などに15分程度の残業が毎日発生している。

毎日残業が発生することを前提とした勤務形態は、通常の雇用契約では考えられないことである。

鏡、土佐山の窓口センターを除き、地域窓口センターにおいては開所時間が午前10時～午後7時となっているため、早出と遅出のローテーションを作っており、遅出の勤務時間を15分遅らせることにより残業をなくすことが必要である。

また、中央窓口センターでは、閉庁時間を15分早めることにより残業をなくすことが必要である。

2) 窓口業務のアウトソーシングについて

前述のとおり、窓口業務において最もコストがかかっているのは人件費である。現在でも窓口センターには正職員のほかに臨時職員が複数名配置されている。正職員は公金の取扱い及び業務に対する最終責任を負っているが、証明書発行などの一般的な窓口業務においては正職員と臨時職員の業務内容に大きな差異はない。

人件費コスト削減の観点からは臨時職員の更なる活用が期待される場所であるが、地方公務員法によって臨時職員については原則半年、最大1年の雇用しか認められないため、業務に関する知識の蓄積が進まず、臨時職員を各所で多数抱えると実務に支障をきたすとのことであった。

住民基本台帳や戸籍に関する業務は、住民からの様々な相談への対応において高い専門性が求められる局面もある。臨時職員の長期継続雇用が困難であるのであれば、臨時職員以外の形態による長期連続雇用の方策について検討がなされるべきである。

長期継続的な人員配置という観点から考えられる方法として、業務委託による方法がある。平成18年7月に施行された、「競争の導入による公共サービスの改革に関す

る法律」(いわゆる公共サービス改革法)では、「民間にできることは民間に」というスローガンのもと、地方公共団体における窓口業務を官民競争入札の対象業務と規定している。

(参考) 公共サービス改革法第 34 条に規定する窓口業務

- ・ 戸籍法に基づく戸籍謄抄本及び除籍謄抄本等(当該戸籍、除籍に記載されている者に対するものに限る。)
- ・ 地方税法に基づく納税証明書
- ・ 外国人登録法に基づく登録原票の写し等
- ・ 住民基本台帳法に基づく住民票の写し等
- ・ 住民基本台帳法に基づく戸籍の附票写し(当該戸籍の附票に記載されている者に対するものに限る。)
- ・ 印鑑登録証明書(当該印鑑登録証明書に記載されている者に対するものに限る。)の交付の請求の受付及び引渡し

同法の規定では、委託できる業務の範囲として、「交付の請求の受付」(= 請求者が提出した請求書を物理的に受け取ること)、「引渡し」(= 証明書を物理的に渡すこと)に限定しており、証明書の作成業務は委託の範囲から除かれているため、特定の窓口センターを全面的に業務委託することは困難であるが、将来の業務委託が可能となることも考慮して業務委託についての検討が望まれる。

第4章 利害関係

包括外部監査の対象となった事件につき、私は地方自治法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

以上