

## 平成 30年度監査委員監査結果報告の公表について



## 第1 平成30年度監査委員監査総括報告書

平成26年度以降、毎年度、監査結果報告の内容を踏まえ、各所属に共通する指摘や意見を総括報告書として取りまとめ、市長、副市長に対し、市政への市民の信頼性向上のために、ガバナンスの強化を要請してきたところです。

業務を実務的に統轄する立場にある局室長や区長に対しては、与えられた使命を果たすため、自ら所管する業務の実態や個々の所属職員の能力を把握の上、適切な業務遂行に必要な体制を整備し、運用管理することや、重大な問題には率先して自ら解決に向け尽力するといった姿勢を全職員に示すことを求めてきました。

来年の4月1日からは改正地方自治法に基づき、市長は、内部統制に関する方針を定め、これに基づき必要な体制を整備の上、毎会計年度、内部統制評価報告書を作成し、監査委員の審査を経て、議会に提出することが義務付けられています。

内部統制とは、組織内において業務を適切に進めるためのルールや手続を設けて、組織内の全ての職員がそのルールに基づいて業務を遂行するプロセスをいい、業務上のリスクに対し事後的に対処するのではなく、事前に予防、発見できるような仕組みを作り、市長以下一般の職員まで組織全体で取り組んでいくものです。

しかしながら本市においては、ルール遵守や業務の効率化、組織の合理化等に対する意識が希薄なために、各所属の業務プロセスにおいて合规性、経済性、効率性、有効性の観点から、過去の監査や今回の監査においても様々な問題点が検出される状態が続いています。

組織として、あらかじめリスクがあることを把握し、法令等を遵守し適正に業務を執行するための内部統制体制の構築には内部統制の強化に取り組む「長の意識」が最も重要です。

近年の監査において顕著になってきていることは、コスト意識の欠如、ルール適用の自分勝手な解釈、前例踏襲的な業務の仕方、一つの業務を複数人で仕上げる分業体制による連携不足、指定管理者制度や業務委託の増加に伴う当該業務からの手離れ感からくる無責任体制、また、人事異動等による引継ぎ不足や管理能力の低下、専門家の減少といったことの結果、管理体制の不備につながっている状態が多く見られ、各自に与えられた業務をいかに責任をもって完結させるかの意識が十分ではなく、形式的な業務遂行の結果、業務目的が十分に果たせていない状態が散見されています。

これらの問題の根底には、全ての業務において、税金を使って業務を遂行していることの重みに対する認識がいつのまにか希薄化し、目の前の事務を形式的にこなす事で自分の責務を果たしたものと思われ、業務の本旨が果たされたかどうかの検証まで至っていないこと、行政目的を果

たすための執行段階におけるルールや手続の意味を正しく理解していないために起きてくる不適切な事務処理といったことが考えられます。

このような風潮を断ち切るためにも、内部統制が日常的に機能するようその体制を一日も早く整えることや、主体性を持った業務体制を確立することが解決の一番の近道であると考えます。

市長、副市長や各局室長、区長におかれては、行政目的達成のため、自らが全庁的な統制環境を適切に整備するとともに、各業務プロセスにおける内部統制の有効性をモニタリング等を通じて継続的に検証することや、常に「最少の経費で最大の効果を挙げる」という地方自治法の基本原則にのっとった行政改革を目指すべく、組織全体の最適化に向けたガバナンスの強化を図ることを期待いたします。

次項以降に、監査の結果について、カテゴリーごと（１業務の適正性・経済性・効率性・有効性、２資産の維持管理・有効活用、３委託業務等検証、４ＩＣＴへの対応と管理状況、５安全と災害に対する取組）の総括を行い、その後に各監査の概要を参考に掲載する。

## 総括１ 業務の適正性・経済性・効率性・有効性

業務プロセスの仕組みの不備の検証において、法律や本市自らが定めた規則等のルールを守っていないものやルールが形骸化しているものなどが散見された。

例えば、生活保護に関する事務においては、社会福祉法が求めるケースワーカー等の資格要件について法律違反状態を放置しているものや、社会問題ともなった社会福祉法人の内部留保金の取扱いにおいては、真に社会還元を促すために一層のチェック機能が働くような仕組みを策定すべきである。

各業務実態を把握できておらず、分析や効果検証を行っていないため、業務の有効性の検証ができていないものが散見された。

例えば、高齢者のための施策として様々な支援策を行っているが利用実態の把握や効果検証ができておらず、真に高齢者の支援策となっているかどうかを確認できていない。学校事務においては、給食調理員等の縮減を進める中で人件費と委託費の重複した支出（ダブルコスト状態）とならないよう留意を要するものや、契約事務審査会の形骸化のリスクなど業務実態の把握・分析、施策の効果検証が疎かとなっていた。

こうしたことから、個別の業務が最少の経費で最大の効果を挙げられているとは言い難い事態となっていた。

来年４月には改正自治法が施行され、本市においても内部統制制度が導入されることとなるが、市民の税金を財源とする公金の無駄遣い防止の意識や行政目的が達成できないリスクに対し、ルールや仕組みの再検証をすべく、この機に、内部統制の整備・運用の観点からも市役所を挙げて業務の総点検を行うべきである。

【業務の適正性・経済性・効率性・有効性】に関する監査の概要については８頁から 29 頁を参照

## 総括２ 資産の維持管理・有効活用

資産の有効活用の観点から、市設建築物等においては、「大阪市公共施設マネジメント基本方針」に基づき、施設総量の抑制などによる施設規模の最適化や長寿命化といった判断を行い、本市の資産を最大限に有効活用する方針を定め、計画的に取り組む必要性などについては、昨年度の総括報告書においても指摘したところである。

しかしながら、賃料が発生する分庁舎等に限らず、本庁舎・区役所においても、建設費などのイニシャルコストに加え修繕費や光熱水費などのランニングコストが発生しているにもかかわらず、コストへの認識が欠けていることが要因と考えられる事案が散見された。

具体的には、区役所の会議室稼働率において 50%を下回る状態が見受けられることから、賃貸事務室を使用している所属の事務所スペースへ転活用し経費の削減につなげるなどの方策について検討する必要があると考えるが、本市全体の事務スペースの現状把握が一元的に出来ない場合、せっかくの有効活用の機会を喪失してしまうこととなる。

さらに、ATC 事務室については、咲洲・臨海部の活性化、府市連携の推進、ATC の特定調停を踏まえ、本市の政策的判断により移転した経過があるが、ATC の自立化のためにも、近隣相場に比べ 1.5 倍程度高い設定になっている事務室賃料について、市場価格を見据えた賃料の低減などについて検討し、自助努力を促す必要がある。

また、過去に指摘した本市所有地の不法占拠について、現在も是正されることなく同様の状況が継続しているものや、普通財産貸付けの減免について、毎年度、その必要性・妥当性について検証し、減免率の削減に努めるものとしているが、検証ルール自体が形骸化している事例も見受けられた。

各所属が所管している普通財産について、賃貸借契約書に基づいて適正に賃借人が使用していない例などがあったので、その現場管理は各所属が責任を持って行い職責を果たし、本市の公有財産を適正に管理する必要がある。

資産については市民からの負託を受けたものであることを念頭に、適切な維持管理や有効活用を図る必要があることを肝に銘じ、業務に取り組まれない。

【資産の維持管理・有効活用】に関する監査の概要については 30 頁から 44 頁を参照

### 総括３ 委託業務等検証

指定管理者制度は、多様化する住民ニーズにより効果的効率的に対応するため、公の施設の管理に民間事業者のノウハウを活用し、住民サービスの向上を図るとともに、経費の縮減を図るという目的を併せ持っている。

平成 30 年度の監査では、住民サービスの面からみると、多くのスポーツセンターで、火災や事故等の非常時において人命を守る上で重要な、消防設備機器等の不具合が改善されず放置されていた事案等、所管所属が施設の不具合や改善状況を十分把握しておらず、指定管理者に適時適切に指導していないといった、委任者が指定管理者の管理を十分できていない状況が認められた。

経費の面からみると、例えばスポーツセンターは利用料金制の指定管理施設であるが、プロポーザル提案書の中であらかじめ提示された見込み額と比較して実績報告書では経費が大幅に増加している指定管理者が多く、その理由についての自己分析不足や誤った分析が見受けられ、正確な収支報告といった面で事業計画を遵守していない状況にあるにもかかわらず、経費増や業務代行料の増額が認められている。所管所属は、指定管理者が提案した計画と実績の乖離<sup>かいり</sup>の理由等を把握しておらず、業務代行料及び利益金額の妥当性や正確性が担保されているとは言い難い状況であった。

上記は、公の施設の管理権限を協定書に基づき指定管理者に委任したことにより、委任者は委任した業務内容が指定管理者により協定書どおりになされたのかどうか、その成果物について検証する必要があるにもかかわらず、事業管理そのものが指定管理者任せとなり、本市が委任者としての責務を果たしていないことが原因である。

公の施設の所管所属は、指定管理者制度について、業務のあり方や委任者側の責務が果たされているか等について今一度検証し、本市の施設運営に取り組まれない。

一方、委託本来の目的であるコスト削減等について検証が不十分であり、委託に際し本市職員数が削減されなければ、人件費においては本市職員と受託者側職員とのダブルコストになる懸念も生じることから、業務委託へ移行する前の段階においてダブルコストとならないようにするための、検証を十分に行う必要がある。

加えて都市整備局で実施した業務委託契約の公募型プロポーザルにおける提案比較は、価格上限で比較優劣がつかないものであり、提案内容による選定となるが、提案書を検証した限りでは受注実績者が有利な仕組みとなっているのではと危惧され、委託契約のあり方についての検証をすべきと考える。当該業務委託は市設建築物及びその附属施設における補修工事及び保守点検業務の発注に係る積算や契約など、本市職員が担う業務の補助であり、むしろ求める業務内容を明らかにした上で、価格での競争をさせるべきではないかと考える。

【委託業務等検証】に関する監査の概要については 45 頁から 61 頁を参照

## 総括４ ＩＣＴへの対応と管理状況

現下のＩＣＴを取り巻く環境は、適用範囲の拡大・複雑化、取り扱う技術の多種・多様化、既存システムの変更・改修作業の負荷拡大など、ＩＣＴ資産が複雑化・巨大化している中、情報セキュリティ管理は言うまでもないが、ＩＣＴを管理・運用する部門にとっては現場管理の重要性が問われている。

このため、ＩＣＴ関連業務に携わる職員は、ＩＣＴを利用することにより発生するリスクについて認識を深めるとともにＩＣＴリテラシー（情報処理等に関する技術を使いこなす能力）の向上に一層取り組む必要がある。

平成 30 年度の監査では、システムの運用・管理業務及び情報セキュリティにおいて、ＩＤ・パスワードやＵＳＢの管理が徹底されていなかった事案、障害が発生しても本質的な原因を追究せず放置されていた事案、サーバー室の入退室管理の不備など、基本的な事項が遵守されていない事案が本年も各システムに散見され、また、本市仕様書に基づく指定管理者の業務が不履行であった事案、本市の求めるＳＬＡ項目と業者の示すＳＬＡ項目が不一致であった事案などが認められた。

これは、昨年度からも繰り返し指摘していることではあるが、業務管理者が運用保守業者に過度に依存し業務を任せきりにするなど、システムの運用・保守業務のモニタリング等を適切に実施するという自らの役割について、ＩＣＴに関する知見不足によりその役割を果たせていないこと、また、業務管理者を任命する所属長においても、その重要な役割を十分認識し、任命した後に定期的に役割を発揮できているか確認していないことなど、委託業務における管理業務のあり方に対する認識や当事者意識が不足していることが原因である。

ＩＣＴ資産やＩＣＴ技術の活用が本市にとって今後の業務を進める上で不可欠であり、基本的な情報セキュリティ事項や仕様書内容を遵守することが本市の情報資産を守るということを今一度認識した上で、各所属長は業務管理者の任命権者としての役割を果たされたい。また、ＩＣＴ戦略室はＩＣＴ活用の推進を統括する立場としてリーダーシップを発揮するとともに、本市のＩＣＴにかかわる職員がＩＣＴリテラシーを向上させるような取組や指導、助言を行われたい。

【ＩＣＴへの対応と管理状況】に関する監査の概要については 62 頁から 72 頁を参照

## 総括5 安全と災害に対する取組

いつ発生するかわからない災害に対して、行政としてできる備えを十分に実施し、災害が発生した場合の被害を最小限に抑えることは、行政の重大な役割である。

平成 30 年度は、6 月の大阪府北部地震、9 月の台風 21 号等の自然災害の発生により本市でも多くの被害が生じ、行政が果たすべき災害対策においても職員参集や災害対策本部の円滑な運営といった初動体制から庁内の情報共有、被災証明発行事務等の個別課題に至るまで、従来の災害対策や防災訓練では想定できない課題が数多く発生した。

平成 30 年度の監査では、「防災訓練」や「外国人旅行者への対応のうち災害対策に関する事務」で、大阪府北部地震発生以降に監査を実施し、北部地震で顕在化した区庁舎への直近参集者が少ない場合の災害対応や、来阪者を含む駅施設等周辺の滞留者対策といった課題を踏まえた訓練の実施、対策の進捗状況等について調査した。その結果、災害対策においてリーダーシップを発揮すべき危機管理室と各所属との連携が十分できていないことを原因として、例えば訪日外国人旅行者の安全確保などで進んでいない災害対策や、災害時多言語情報提供支援システムでも過去の災害対策が棚卸しされておらず、システムの概要が把握されていなかった事案も一部認められるなど、危機管理室をはじめとする各局室区では未だ解決に至っていない課題も見受けられた。

南海トラフ巨大地震の発生確率が高まっている昨今、地方自治体の責務として、市民の生命・財産の保護に万全の準備が必要で、早急に課題を解決し、非常時優先業務を適切に実施できる体制を整備しておくことは不可欠である。

自然災害という予測不能なものに対し過去の知見に基づく対策は、いつの時代においてもそれで十分であるとは言えず、その都度新たな対策が追加されていくこととなるが、常にその時点において想定される最善のものを準備しておく必要がある。

上記監査指摘において、所属間の連携不足や、防災計画の棚卸しがされずに機能しない過去の対策が放置されている状況が見られたことから、実際に災害が発生した場合に事前の対策が機能するのかといった観点で、既存の体制・仕組みを総点検されたい。

【安全と災害に対する取組】に関する監査の概要については 73 頁から 79 頁を参照

## 【監査の概要】

## I 業務の適正性・経済性・効率性・有効性

## 1 生活保護に関する事務（ケースワーカー等法定資格要件、年金受給と生活保護費の課題）

（福祉局及び各実施機関〔区〕）

〔監 31 の第 3 号〕

## 【監査概要】

本市では、平成 29 年度の生活保護費は、約 2,832 億円となっており一般会計歳出の 1 兆 7,503 億円の約 16.2%を占め、また、本市の保護率は 5.22%であるが、政令指定都市平均（2.33%）の 2 倍を超える高率で推移している。

このような本市が置かれている状況の下、生活保護に関する事務において適正かつ効率的な運用がなされているか確認した。

## 【監査結果】

## （1）査察指導員、ケースワーカーの資格要件について改善を求めたもの

（福祉局）

- 査察指導員及びケースワーカーに必要な資格が充足されていない状況になっていた。

社会福祉法第 15 条に基づき社会福祉主事資格保有者により事務を実施する必要があるが、査察指導員での有資格者率は本市を除く政令指定都市においては平均 94.4%に対し本市は 40%であり、ケースワーカーでは 89.7%に対し本市は 71.4%となっている。これは法律違反の状態にあると言え早期の解消が必要である。

## 【改善勧告】

福祉局に対して、社会福祉主事資格認定通信講座（公務員講座）の受講を一層勧奨するとともに、資格未保有職員に対する資格取得の義務付けについて検討するよう求めた。

## （2）被保護者の年金受給状況の管理について改善を求めたもの

（福祉局、浪速区、住吉区及び平野区）

- 年金加入状況が管理進行表へ記録されておらず、また被保護者に対する指導等がなされていないなど、適切な年金受給管理がなされていないものが見受けられた。

## 【改善勧告】

- 浪速区、住吉区及び平野区に対し、年金裁定請求支援・受給資格点検プログラムに基づき、ケースワーカー、嘱託職員に対し、被保護者の年金受給資格点検、年金資格の調査及び被保護者への裁定請求の指導等並びにそれらを管理進行表に適時反映させ信頼性の高い管理進行表を整備することについて、適切に実施されるよう指導を徹底するよう求めた。
- 浪速区、住吉区及び平野区に対し、上記について、業務の進捗管理を徹底するよう求めた。

## （3）不適正受給の調査について改善を求めたもの

(住吉区及び西成区)

- ・ 不適正受給に係る調査について、早期に調査の手法や終結の判断をするべきところ漫然と長期の調査となっている状況が見受けられた。
- ・ 調査計画や工程表を作成し早期に調査の手法や終結の判断をするべきところ、それらが作成されておらず、一部の区では漫然と長期の調査となっていた。不適正受給の調査期間について明確な基準がないため、長期化や進行管理が行えていないことが原因である。

## 【改善勧告】

住吉区及び西成区に対して、不適正受給調査専任チームに対して調査計画及び工程表を作成させた上で、人的資源を有効に活用した計画的な調査ができる体制を構築し、適時適切な調査業務を行うよう指導を徹底するよう求めた。また、不適正受給の調査に関する進行管理を徹底するよう求めた。

(4) 消滅時効が完成している返還金等債権が不納欠損処理されず、適切な債権管理となっていないことについて改善を求めたもの

(福祉局、浪速区、生野区、住吉区、平野区及び西成区)

- ・ 消滅時効が完成している返還金等の債権が不納欠損処理されず、適正な債権管理がなされていなかった。

## 【改善勧告】

1. 福祉局に対し、各債権の時効中断措置等を含む債権管理情報を総合福祉システムで一元化することや、総合福祉システムから出力される不納欠損対象リストに不納欠損調書に必要な情報を網羅的に掲載するなどの機能向上のための総合福祉システム改修を検討するよう求めた。
2. 各実施機関（区）に対し、債権管理状況を確認した上で不納欠損処理を行うべき債権を精査し、不納欠損調書を作成するよう求めた。
3. 福祉局に対し、各実施機関（区）が作成した不納欠損調書の内容を確認した上で適切に不納欠損処理を行うよう求めた。

## 【その他改善勧告】

高齢世帯に対する生活保護について世帯の特性に応じた適切な支援が行えるよう改善を求めたもの

- ① 福祉局に対して、各実施機関（区）に対し、高齢世帯被保護者への適切な支援が行われるよう指導・助言を行うことを求めた。
- ② 各実施機関（区）に対して、現状の生活保護実施体制において、援助方針を作成する本務職員（ケースワーカー）と訪問調査を行う嘱託職員が高齢世帯の状況を十分に情報共有の上、個々の高齢世帯に対し、実態に即した援助方針を作成するよう徹底させることを求めた。
- ③ 福祉局に対して、各実施機関（区）における高齢世帯に対する支援状況を把握し、高齢世帯に対する訪問基準（C区分）を含む現状の高齢世帯に対する支援方法が適正か否かを十分に検証の上、適切かつ有効な支援となるよう必要に応じて見直すよう求めた。

## 【その他意見】

### 査察指導員及びケースワーカーの資格（社会福祉主事）について

福祉局及び各実施機関（区）は、まずは現に当該業務に従事している職員の有資格率の向上策について、以下の点を考慮した上で検討するよう求めた。

- ① 社会福祉主事資格取得を通じて得られる知識が今後他の分野でも役立てられる可能性のあるものであり有益なものであることを職員に浸透させること。
- ② 資格取得に意欲のある職員が、社会福祉主事資格認定通信講座を受講できる職場環境を構築するなど資格取得のモチベーションが働くよう組織的に取り組むこと。
- ③ 人事異動に当たっては、当該資格を取得することによって、配属先や業務領域を必ずしも固定化しないよう一定の配慮をすること。
- ④ 社会福祉主事資格認定通信講座（公務員講座）の受講に係る予算を十分に確保すること。

## 2 社会福祉法人への補助金に関する事務（内部留保金の妥当性の検証）

（福祉局及び子ども青少年局）

〔監 31 の第6号〕

### 〔監査概要〕

社会福祉法人への補助金の支出が関係法令及び規程等に準拠し適正で効果的か検証した。加えて、社会福祉制度改革を踏まえ、充実残額や充実計画について実施している監督指導の検証と、過年度の監査結果を踏まえた検討状況を確認した。

### 〔監査結果〕

#### 社会福祉法人の内部留保金について

（福祉局及び子ども青少年局）

- ・ 平成 23 年及び平成 24 年に厚生労働省及び財務省が示したデータによると社会福祉法人が経営する特別養護老人ホームなどで内部留保金が多額なほど、利用者負担を軽減する措置の実施率が低いほか、近年では1千万円以上の現金を経理処理せず理事長室に保管していた事例や、勤務実態のない理事長親族に対して給与を支払っていた事例など不適切な会計処理を指摘されている社会福祉法人が存在している。
- ・ また、平成 23 年から平成 25 年の新聞記事では、たびたび社会福祉法人の過大な内部留保を抱える利益体質への批判に関する報道がなされている。
- ・ これらを受け、平成 28 年に社会福祉法が改正され、内部留保の明確化に関しては平成 29 年度から充実残額が生じる場合には、社会還元を促すため、充実計画の策定及び所轄庁による当該計画の承認が義務付けられていた。
- ・ 一方、本市において、福祉局及び子ども青少年局は、社会福祉法人が作成する充実計画により内部留保金の使途が明確になるため、「具体的使途が不明な内部留保」などは生じないと考え、具体的に対策等を検討していなかった。
- ・ 福祉局は、国の事務処理基準にある所轄庁の確認事項に社会福祉充実残額算定シート（以下「算定シート」という。）の確認までは記載されていないことから、『充実残額が残らず、充実計画策定の必要がない』と本市に届出してきた法人に関しては、その計算書類（算定シート）を受け取るのみで、法人が実施した自主申告の控除対象財産の仕訳を信用し、本市の

チェックが実施されていない状況であり、その結果、社会福祉法人が間違った充実残額の算定をすることや計算間違いが生じていたとしても福祉局が発見できないこととなり、社会福祉事業等に本来再投下されるべき充実残額が減少するといった市民が不利益を被るリスクがある。

- ・ 監査担当でチェックを実施したところ「控除対象となる財産を控除していない可能性があるもの」、「控除対象とならない財産を控除していた可能性があるもの」など、社会福祉法人のミスと考えられる項目を含む算定シートが散見された。
- ・ 充実計画の期間が原則5年間と長期にわたり、最大10年間も可能となり、場合によっては期限の延長も可となるなど、充実残額が有効に活用されず、留保され続ける恐れがある。
- ・ 充実残額がないとした申告では、第三者のチェックも受けることもなく、本市に届出を行えば足り、本市もまたそれをチェックすることなく受け取る仕組みとなっている。この場合、充実残額を故意に発生させない、あるいは過少となるよう算出シートを作成したとしても法的な罰則規定は設けられていない。

### 【意見】

1. 充実計画が不明確な社会福祉法人や、合理的な理由もなく充実計画を提出しない悪質な社会福祉法人に対しては、社会福祉法第56条に定められた改善勧告や改善命令等の措置を実施することに加え、適正な申請を促すべく、例えば補助金交付申請を承認しないなど、毅然とした対応を行えるような仕組みの策定を検討するよう求めた。
2. 福祉局に対して、実務を担当している所轄庁として、前述した法人に任せきりになっている算定シートの控除対象等に関する課題、あるいは今後現れる課題等も整理した上で、必要に応じて制度運用に関するルールを更新・改善するための意見を、制度所管する国に行うことについても検討するよう求めた。

### 【その他改善勧告】

#### （１）充実計画の承認事務における控除対象経費の確認について改善を求めたもの

福祉局長に対して、充実残額の算定について、職員に対し正しく理解させ、監理する社会福祉法人に対し適切に指導するとともに、研修を行うなど、同算定についての法人側の理解度についても向上させるよう努めることを求めた。

#### （２）充実計画の承認事務における関連事業実施部署への確認について改善を求めたもの

福祉局長に対して、「社会福祉法人充実計画承認調書」において、充実計画内容の審査過程に関し、市民に対し説明責任を果たせるよう確認内容を記載するとともに、必要に応じて根拠資料等の添付を行うよう求めた。

#### （３）補助金交付申請時等の事務において訂正が検出された場合の訂正方法につき改善を求めたもの

福祉局長及びこども青少年局長に対して、申請書の訂正に関する不適切な事務（鉛筆での訂正や訂正印なし等）があったことを職員に認識させ、ルールを遵守するよう徹底させるとともに、チェック体制を強化するよう求めた。

### 3 区役所における会計管理事務（区役所における会計管理事務の実態検証）

（都島区、東淀川区、鶴見区、東住吉区及び会計室）

〔監 1 の第4号〕

#### 〔監査概要〕

区役所においては、区独自予算の拡充等に伴い支出の高額化や執行事業の多様化が進むなか、区会計管理者による会計事務の強化が求められる。

区役所における会計管理事務の重要リスクに対する内部統制の整備状況及び運用状況等を監査し、その有効性を評価するとともに、区会計管理制度が機能し有効かつ効率的な会計事務が行われているか検証した。

#### 〔監査結果〕

区会計管理者による調査の実施について改善を求めたもの

（都島区、鶴見区及び会計室）

- ・ 会計管理者は、会計事務の適正な執行を確保するため、大阪市会計規則に基づき、局長等及び出納員等（区会計管理者を含む。）に対して、必要に応じて会計事務について報告を求め、又は調査を行うことができる。
- ・ また、区会計管理者は、当該区の区長並びに区出納員及び区分任出納員に対して、必要に応じて会計事務について報告を求め、又は調査を行うことができる。
- ・ 平成 29 年度及び平成 30 年度、会計室は、調査内容を標準化し、区会計管理者と情報共有することで、区会計管理者が行う調査をサポートしているが、金庫・現金等調査以外の調査については、その実施の有無や回数などは、区会計管理者の判断に委ねているため、今回監査を実施した4区中2区は、同調査を行っていないかった。
- ・ また、全 24 区における区会計管理者による同調査の実施状況は、11 区のみの実施であった。また、区会計管理者による調査に対して会計室は、調査結果・措置内容の報告を受け取らず、実態を把握できていなかった。

#### 〔改善勧告〕

1. 会計室に対し、各区会計管理者が実施する調査について実態を把握・分析し、各区会計管理者に対し必要な指導を行うとともに、調査回数等を明文化し、実践させるよう求めた。
2. 都島区及び鶴見区の区会計管理者に対し、区会計管理者による金庫・現金等調査以外の調査について、他区の実施状況を把握の上、適時に実施するよう求めた。
3. 会計室に対し、区会計管理者会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図ることを求めた。
4. 会計室に対し、区会計管理者による調査の実施状況を適時適切にモニタリングし、基本的な事項に対しては実施の義務化を検討するなど、必要な監理を行うよう求めた。

#### 〔その他改善勧告〕

（1）調査結果の通知や措置状況等について改善を求めたもの

- ① 会計室に対して、各区会計管理者が実施する調査について、具体的な調査方法や結果の通知、措置の取扱い等を標準化し、区会計管理者に対して明示するよう求めた。

- ② 都島区、東淀川区、鶴見区及び東住吉区の区会計管理者に対して、上記①の標準化された調査を実施するよう求めた。
- ③ 会計室に対して、区会計管理者会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図ることを求めた。
- ④ 会計室に対して、区会計管理者による調査について、適時適切にモニタリングを実施し、調査状況を確認するよう求めた。

**(2) 支出命令情報の審査に係る差戻し内容等の把握について改善を求めたもの**

- ① 都島区、東淀川区及び東住吉区の区会計管理者に対して、審査により差戻した支出命令情報について、その件数及び内容を把握・分析するよう求めた。
- ② 都島区、東淀川区及び東住吉区の区会計管理者に対して、上記①について、区役所全体に情報共有し、再発防止に努めるよう求めた。
- ③ 会計室に対して、区会計管理者会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図ることを求めた。
- ④ 会計室に対して、区会計管理者の審査により差戻された支出命令情報について、把握・分析し、会計管理者及び区会計管理者の審査による差戻しの削減に努めるよう求めた。

**(3) 口座振替不能件数の把握及び分析について改善を求めたもの**

- ① 会計室に対して、口座振替不能について、件数や内容・原因を把握・分析するよう求めた。
- ② 会計室に対して、上記①の結果に基づき、対応策を検討し、再発防止に努めるよう求めた。

**(4) グループ会議の議事要旨等の記録について改善を求めたもの**

- ① 会計室に対して、区会計管理者に、各グループ会議の議事要旨を適時適切に作成することを指導するよう求めた。
- ② 区会計管理者に対して、各グループにおいて、グループ会議の議事要旨を作成し、必要に応じて各区職員や他のグループへ情報共有し、より一層会計事務の適正化を図るよう求めた。

**(5) 公金安全保管マニュアルの遵守及び改善を求めたもの**

- ① 都島区に対して、自主点検表に基づいたチェックを行う際に、現物と自主点検表を照合するなど点検内容を正確に記入し、適切に行うよう求めた。
- ② 鶴見区に対して、保管チェックリストを作成し、保管内容の把握を行うこと、また、遺留品であっても、通帳と印鑑は、別の場所で保管することを求めた。
- ③ 東住吉区に対して、金庫が壊れ、別の金庫で金品を保管する場合であっても、その実態が把握できるよう、保管チェックリストに適切に記録するよう求めた。
- ④ 会計室に対して、公金安全保管マニュアルについて、各所属が当該マニュアルを遵守し、公金保管事務を行っているかをモニタリングし、実態を踏まえ、各所属が理解した上で当該事務を行うことができるよう必要に応じて改訂することを求めた。

**(6) 物品の管理について改善を求めたもの**

- ① 都島区、東淀川区、鶴見区及び東住吉区に対して、備品登録されていない物品について、登録が必要である物品かどうかを明確にし適切に管理を行うよう求めた。
- ② 都島区、東淀川区、鶴見区及び東住吉区の区会計管理者等に対して、調査に当たっては、備品登録がされていない備品がないかを含め、確認を行い、適切に実施するよう求めた。
- ③ 会計室に対して、各区において登録漏れしている物品（購入予定金額が不明な場合を含む。）

について登録することを周知徹底するよう求めた。

#### 【その他意見】

##### 専任化した区会計管理者について

会計室に対し、区会計管理者の事務について、分析することにより、区会計管理者のスキルアップを求めるための研修内容を見直すのか、あるいは区会計管理者の人材確保に努めるのかを検討するよう求めた。

## 4 契約事務審査会に係る事務（審査機能の検証）

（全所属 [IR 推進室を除く。]）

【監 31 の第 1 号】

#### 【監査概要】

各所属において、契約事務審査会が、ルールに基づき適正に実施されているか、形骸化していないか、審査会の議論が議事録で適切に残されているか、また、審査会を制度として所管する契約管財局が審査会についてモニタリングを通じて実態を把握し、各所属に適切な指導を実施しているか確認した。

#### 【監査結果】

##### （１）審査会における包括審議の対象について改善するよう求めたもの

（福祉局）

平成 29 年度福祉局包括審議対象件数 561 件

- ・ 契約事務審査会運用指針によると、審査会において、あらかじめ契約相手方の選定方法及び選定理由を包括的に調査審議した契約を審査会で審議したもののみと規定している。これを受け福祉局契約事務審査会における審議状況を確認したところ、随意契約のうち、特名随意契約について、前年度末の審査会において、事務の効率化を図ることを目的として、一律に包括審議の対象と決定し、価格競争しうる事業者の出現を始め、外部環境の変化等により、価格競争の可能性が生じる案件であっても、個別に審査会に諮っていないことがあった。

#### 【改善勧告】

福祉局長に対し、審査会制度の趣旨を再認識し、関係職員に審査会制度を形骸化させないよう徹底することを求めた。また、運用指針で例示されている項目同様、合理的な理由を有すると客観的に説明し得る契約についてのみ包括審議の対象とし、それ以外の契約に係る随意契約の相手方の選定方法及び選定理由を審査会において個別に審議するよう求めた。

##### （２）会議を開催できない場合の書類回議について改善するよう求めたもの

（財政局税務部、教育委員会事務局、城東区及び東住吉区）

- ・ 緊急やむを得ない事情があり、会議を開催できない場合の書類回議についても緊急やむを得ない事情がないにもかかわらず書類回議をしていたなど審査会の形骸化がみられた。

#### 【改善勧告】

1. 各所属長に対し、審査会制度の趣旨を再認識し、関係職員に審査会制度を形骸化させない

よう徹底することを求めた。

2. 財政局税務部、教育委員会事務局及び東住吉区役所に対し、緊急やむを得ない事情があると合理的に説明できる案件以外は、原則どおり会議において審議するよう求めた。
3. 城東区役所に対し、適切な時期に審査会が開催できるよう事務の進捗管理を徹底するよう求めた。

### (3) 審査会の会議要旨について改善するよう求めたもの

(財政局税務部、港区、浪速区及び阿倍野区)

- ・ 会議要旨に記載しておくべき委員の主な発言内容を記載していなかった。

#### 【改善勧告】

財政局税務部、港区役所、浪速区役所及び阿倍野区役所に対して、市民に対する説明責任を果たすために、委員の主な発言内容を含め、審査会の会議要旨を適切に作成するよう求めた。

#### 【その他意見】

##### 各所属の審査会に対するモニタリングについて

大阪市入札等監視委員会は審査会の形骸化を懸念し、抜き打ち実地調査を提案し実施した結果、審査会の委員に偏りがあることや、随意契約理由が不十分であったこと等について改善を求めている。契約管財局は、審査会が形骸化している現状を把握するとともに、機能するような仕組みや例外的規定の安易な適用を防止するような仕組みを構築する必要がある。

契約管財局に対して、今後より精度の高いモニタリングを実施するに当たっては、契約管財局が実施している審査会に係る実地調査は重要な取組であると考えており、今年度の実地調査の結果を検証した上で、次年度以降の実地調査を実施するよう求め、各所属への研修等を活用して、実地調査で検出された事項を中心に、審査会に係る事務で遵守すべき事項につき、適切に周知するよう求めた。

## 5 土木工事の不正防止（不正工事発生の原因分析とその再発防止策の検証）

(水道局及び建設局)

〔監 31 の第 7 号〕

#### 【監査概要】

- ・ 水道局が平成 25 年度から平成 28 年度に発注した水道工事及び建設局が平成 24 年度から平成 28 年度に発注した下水道工事において、施工業者が埋戻土等に本市指定と異なる材料を使用し埋戻土の納品伝票（写し）を偽造するなどして、不当な費用請求により本市に損害を与えたこと、また、水道工事において指定された位置に水道管を布設していないことなど、不正行為の実態が発覚した。
- ・ 両局が平成 28 年度に竣工した水道工事及び下水道工事において、産業廃棄物管理票（以下「マニフェスト伝票」という。）に偽造の疑いがあることが判明した。
- ・ 上記水道工事及び下水道工事において、不正行為が発覚して以降、原因分析及び対応策がまとめられ、不正防止に向けた取組が適正になされているか確認した。

## 【監査結果】

|                                 |
|---------------------------------|
| 不正工事に関する再発防止策を適切に実施するよう改善を求めたもの |
|---------------------------------|

(水道局及び建設局)

- ・ **水道局**において、外部からの通報に対する不十分な対応については、**基本方針**の策定（平成 30 年 5 月）から 6 か月経った監査時点においても、外部から寄せられた情報を組織内で共有する方法や所定のルールについて、具体的に定められていなかった。
- ・ 水道局発注工事に係る再発防止策について、重要管理ポイントを設定し履行確認ができれば次の工程に進ませないことや、現場チェックの頻度を増加させ出来形状況等を確認することが示されている。
- ・ しかし、重要管理ポイントの設定についてどのような不備があれば次の工程に進ませないとするのかの重要性の判断基準等がそれぞれの工程において定められていなかった。
- ・ 現場チェック回数の増加についても、現場チェックの頻度を把握する仕組みとなっていなかった。
- ・ さらに、監督職員が連絡を事前に入れて現場チェックに行くこともあり、抜き打ち効果が十分に期待できない場合もあった。
- ・ 下水道工事に関する建設局の再発防止対策について、一部未実施の取組において詳細検討中でありそのスケジュールについても未定であった。

## 【改善勧告】

**水道局**

1. 外部からの通報に対してその情報を組織内で共有する方法やルールを設定し適宜モニタリングを行い、必要に応じて改善するなどしてその仕組みが効果的、効率的に機能するよう取り組むことを求めた。
2. 工事施工の履行に関する具体的な判断基準等を定め実行するよう求めた。
3. 現場チェックに関して抜き打ち効果が期待できる頻度や具体的な方法を策定し、監督業務に従事する全職員に周知すること、あわせて、その頻度増加状況の把握及び効果も検証するよう求めた。
4. 再発防止策全般について適宜その有効性を検証し、必要に応じて改善するなど、より実効性のある取組を進めるよう求めた。

**建設局**

5. 再発防止策の策定やスラグ混合改良土の使用再開に関するスケジュール等を適宜公表し実行するよう求めた。また、再発防止策の実施に当たっては、適宜その有効性を検証し、必要に応じて改善するなど、より実効性のある取組を進めるよう求めた。

|                 |
|-----------------|
| 産業廃棄物の適正な処理について |
|-----------------|

(水道局及び建設局)

## 【意見】

**水道局及び建設局**に対して、再発防止策を進めるにおいて、調査結果を踏まえ、原因分析を十分に行うことが重要であるが、マニフェストの検証の仕方に工夫を凝らしたり、電子マニフェスト制度の使用や収集運搬車両にドライブレコーダー等を搭載し、処分業者への搬入状況の

記録データを提出させる、あるいはＩＣＴ技術の活用も視野に入れた実効性のある不正防止対策も検討するよう求めた。

#### 【その他意見】

##### 今回の不正行為以外の工事工種に関する不正防止の取組について

水道局及び建設局に対して、不正行為が発覚すれば対処するという事後的な取組だけではなく、年々巧妙化する不正行為に対して、国・他都市・他部署事例などの情報を取り入れるなど、不正行為自体を発生させる根本原因を事前に探し出して対策を講じる予防的な取組も視野に入れた積極的な不正防止策に取り組むよう求めた。

水道局に対して、今回取り上げた不正防止に関する事項も法務監査担当が実施する監査の着眼点に入れるなどして、モニタリング機能を強化させることも視野に入れ取り組むよう求めた。

## 6 高齢者のための施策（支援内容の効果検証）

（区役所、福祉局及び都市整備局）

【監 30 の第 38 号】

#### 【監査概要】

高齢者のための施策は、「在宅福祉サービス」として「日常生活用具給付事業」や「緊急通報システム事業」「寝具洗濯乾燥消毒サービス事業」が、また、「社会参加・生きがい対策」として、「老人福祉センター」や「老人憩の家」「敬老パス」「高齢者入浴利用料割引事業」が、更に「住宅対策」として、「市営住宅福祉目的〔高齢者〕募集」や「高齢者ケア付住宅募集」がなされている。これらの施策がニーズに合致し、有効かつ持続可能な支援となっているか、重複が生じていないか等につき検証した。

#### 【監査結果】

##### （１）より有効な支援に向けた対応を求めるもの

（福祉局）

平成 29 年度高齢者のための施策 136 億 9,000 万円

- ・ 監査の結果、以下の実態が見受けられた。
- ・ 日常生活用具給付事業について、利用実態の把握はなされていなかった。
- ・ 高齢者のための市営住宅福祉目的募集について、応募がなかった住戸の割合が 32% にのぼっており、主として交通利便性の低いエリアに立地する住宅と推定される。一方、高齢者ケア付住宅では、利便性が低いエリアでも複数人の応募がある状況となっており、選別選択の時代に変化してきていると思われるが、高齢者のための住宅支援に当たっては、質的・量的双方を勘案した対応が求められるところであるが、これらに係る分析検証まではなされていなかった。

#### 【改善勧告】

福祉局に対し、上記事業について、今後、より有効な高齢者のための支援事業が構築できるよう、利用実態や市民のニーズ等を把握、分析の上、既存事業の妥当性を適時に評価、見直しする仕組みを構築するよう求めた。

## (2) 老人福祉センターの利用登録率の改善に向け検討を求めるもの

(福祉局)

老人福祉センターにおいては、利用者登録率が、全市平均2%と低い状態にあり、限られた利用者による利用が主体となっている。施設設置目的からすると、有効に機能しているとは言い難い状況にある。この解消のため、運営管理を指定管理者に任せているが、状況に変化は見られていない。設置目的を果たすためには利用者登録率を上げ、その結果が稼働率をあげることにつなげることが必要であり、指定管理者に対する指導が求められている。

### 【改善勧告】

福祉局に対し、老人福祉センターが最大限活用され所期の目的が達成されるよう、約2%と低い現状にある利用登録率の原因を指定管理者や地域活動協議会とも連携し適切に分析するとともに施設の有効活用を目指すよう求めた。

### 【その他改善勧告】

#### (1) 補助事業者による要件確認及び承認の検証を求めるもの

1. 福祉局に対して、実施事業者による要件確認及び承認の正確性をサンプリング等により検証する仕組みを構築するよう求めた。
2. 福祉局は、今後、本サービスの利用者が増加していく場合も想定しておくべきである。現行の仕組みが適切であるかについての検証とともに、将来、利用者が増加する中においても最善の仕組みとなり得るかについての検証を講じるよう求めた。

#### (2) 弘済院附属病院における経理処理の改善を求めるもの

福祉局に対して、直ちに会計規則に規定される事務処理に改めるとともに、財務会計システムに未登録となっている過去の未収入金について調査の上、適切な処理を講じるよう求めた。

#### (3) 弘済院第2特別養護老人ホームが果たすべき役割の整理を求めるもの

福祉局に対して、当該施設が認知症高齢者の方の専用施設として存在する意義を踏まえ、施設の現状分析とともに、本施設が受け入れるべき入所定員数やそのための業務体制について客観的に検証の上、弘済院第2特別養護老人ホームが果たすべき役割の整理を講じるよう求めた。

#### (4) 日常生活用具給付事業における給付審査について規定されたルールの遵守を求めるもの

西成区役所に対して、管理職員によるチェック機能の強化など、構築されたルールが十分に機能するよう対策を講じることを求めた。

#### (5) 敬老優待乗車証交付事業におけるICカードの利用停止について規定されたルールの遵守を求めるもの

福祉局に対して、ルールとは異なる運用となっている実態を踏まえ、当該運用となった要因を検証するとともに、ルールの遵守について各区役所を指導の上、適宜のモニタリングにより必要な措置を講じるよう求めた。

### 【その他意見】

#### (1) 住吉市民病院跡地に整備する新病院等の基本構想について

新病院等は、認知症施策の必要性が一層高まる中、弘済院の医療と介護が一体となった機能の継承発展を図り、認知症の人やその家族を支援するため、弘済院の機能を継承する。

新病院等を整備し、大阪市立大学が運営することで、機能面の充実を目指すとしている。

一方、現在の弘済院附属病院における収支は、医療費収入が約5億円に対し人件費を含む経費支出が約12億円となっており、毎年度7億円ベースを一般財源で負担するという収支構造となっている。

弘済院の機能を継承する新病院等を整備することにより、認知症の人やその家族を支援していくことは有用であるが、持続可能な病院経営の枠組みとなるよう、福祉局に対して求めた。

#### (2) 各区が独自に構築した審査ツール等の水平展開について

西成区役所に対し、独自取組のこれまでの効果やその有効性について検証の上、福祉局が開催する高齢福祉関係事務担当者説明会の機会などを通じ24区役所に展開されるよう求め、制度所管局である福祉局に対し、各区の独自取組について適宜把握の上、24区役所共通の取扱いとすることが有益であるものについては水平展開できるよう、各区役所をサポートすることを求めた。

## 7 学校事務（職員数縮減）

（教育委員会事務局）

〔監30の第41号〕

### 〔監査概要〕

平成29年5月1日現在、小学校・中学校・高等学校を合わせて445校、常勤の学校職員が1,894人と多数在籍しており、平成29年度決算において、人件費として、事務職員約41億円、管理作業員約55億円、給食調理員約36億円と多額の支出となっている。

学校職員（事務職員・管理作業員・給食調理員等）において一定の配置基準の下で適正な配置がなされているか、職員数縮減への継続した取組がなされているかについて検証した。

### 〔監査結果〕

#### (1) 職員数縮減の取組（事務職員／管理作業員）について

（教育委員会事務局）

#### 事務職員

- 標準法に基づいて配置がなされ、平成30年度では小学校の75%、中学校の48%が1校1名の単数配置となっている。学校事務のより一層の適正かつ円滑な執行に向けて、教育長から各学校長宛に事務主幹（課長代理級職員）、事務主任（係長級職員）との緊密な連携を図るよう通知されている。

#### 管理作業員

- 平成18年度以降、新規採用を凍結し、従来の各校2名配置から退職不補充等により順次単数配置化を進めている。平成30年度では、小学校の39%、中学校の18%が単数配置校である。
- 教育委員会事務局では、引き続き単数配置化を進め、必要により学校環境整備事業に関する民間委託で補完する運営を行っていく方針である。
- このまま管理作業員の人数削減を進めた場合、平成39年度までにはほぼ全ての小学校、中学校が単数配置校になると予測される。しかし、業務量や作業の安全性の確保などから、このまま単数配置を進めるのが妥当なのか検討がなされていなかった。

## 【意見】

- ・ 業務に見合った適正な人員配置の実現に向け、①単数配置をどこまで進めるのか、②常勤職員での単数配置が必須か、非常勤や業務委託で実施するのが適切か等を、標準職務の内容や業務量、管理作業員業務日誌で報告されている実績等を含めて総合的に分析・検討し、さらに、退職不補充等による削減を進める中で、必要以上に委託を行うことで、人件費と委託費での重複した支出（ダブルコスト）とならないように配慮しながら、中長期的な観点から今後の管理作業員の配置計画に反映されるよう求めた。
- ・ また、上記検討の過程で、教育委員会事務局で調整が不可能な余剰人員が生まれる場合には、局内の検討のみに留まることなく、市全体として最適な人員配置となるように関係部局とも十分に連携し、迅速に事業実施に取り組むよう求めた。

## (2) 給食調理員の削減方針について

（教育委員会事務局）

## 給食調理員

- ・ 平成 18 年度以降、新規採用を凍結し、退職不補充や事務転任（事業担当主事、事業担当主事補）に加え、給食調理業務の民間委託化（平成 30 年 5 月時点で小学校の 43%）を進めている。
- ・ 事業担当主事、事業担当主事補の標準職務及び業務説明資料における業務内容を確認したところ、以下の課題が見受けられた。
  - ・ 標準職務によれば、①給食管理業務、②給食調理業務の民間委託に係る監理業務、③給食調理業務の民間委託に係る準備業務（委託業者の変更等がある場合）、④校務運営に関する業務となっている。
  - ・ 業務説明資料の 1 日の業務スケジュールによれば、7.75 時間の業務時間のうち、朝礼・当日の打合せから始まり、調理、配缶等の履行確認に 1.25 時間、その前後での職員室においての執務（来校者及び電話対応、文書作成、工程表・動線図の点検、関係諸帳票の確認等）に 4.5 時間等というように業務の流れが示されている。
  - ・ これらからは、標準職務に示された主な業務である下記の 2 点について、委託業者が委託仕様書に基づき責任を持って遂行する範囲や教員・児童による給食管理の範囲と考えられる業務が含まれており、事業担当主事、事業担当主事補の業務量が明らかでない状況が見受けられた。
    - ①「給食管理業務」：配缶、受渡し、返却の確認等
    - ②「給食調理業務の民間委託に係る監理業務」：業務打合せ、動線図の点検、調理状況の確認等
- ・ また、安全性についても、教員（管理職）による検食等が行われ、一定の確認が行われている。
- ・ 監査においても、業務の日誌等で作業量を確認しようとしたが、具体的な作業記録や業務量を分析した結果がなかったため、業務量の妥当性を確認できなかった。
- ・ 事業担当主事、事業担当主事補の 1 校 1 名の配置に対する効果の検証を踏まえ、業務量に対する本来あるべき費用負担（人件費、委託費）を念頭に置きながら給食調理業務

全体の費用見直しを行う必要がある。

#### 【意見】

事業担当主事、事業担当主事補の業務内容については、委託業者が仕様書に基づき責任をもって遂行すべき範囲や教員、児童による給食管理の範囲と考えられる業務が含まれており、業務内容や業務量の妥当性を確認できなかった。民間委託校における1校1名の配置基準は、業務量やその必要性の検証が十分なされていない状況があり、例えば複数校を担わすことを検討するなどにより、給食調理員から事業担当主事、事業担当主事補への必要以上の転任を抑制し、委託費の適正化や人件費と委託費との重複した支出（ダブルコスト）とならないことにも留意しつつ、給食調理員の削減に取り組むよう求めた。

### 8 債権管理（未収金に対する対応の検証。特に滞納処分の停止と時効について）

（福祉局、大正区、東淀川区及び財政局〔市債権回収対策室〕）

〔監31の第2号〕

#### 【監査概要】

本市の未収金残高は、平成19年度796億円が平成29年度には442億円と大幅に削減されたとはいえ、他政令指定都市との比較においても依然、高額となっている。平成29年度の未収解消額は174億円となっているが時効による不納欠損額は66億円となっており、この内、滞納処分の停止等がなされずに消滅時効が完成したものが47億円となっている。この原因を究明し、対応等を検証した。

滞納処分の停止は、滞納処分を執行すると滞納者の生活を著しく窮迫させるおそれがある場合に職権で行う納付緩和制度である。滞納処分の停止の要件として、福祉局通知では、①無財産、②生活保護法による保護を受けた場合、③生活困窮を規定しており、停止の判定は、案件毎にこれらの要件を考慮した上で行われる。

- ① 無財産かどうかについては、財産調査によることとなるが、現状では各区により対応が区々であり、通常は都市銀行への調査のみを行っており不十分な状況にある。一部の区では都市銀行以外にも、地方銀行や生命保険会社といったところへの照会を行うといった形で拡大しているが、多くの区ではまだそこまで至っていない。
- ③ 生活困窮者に該当するかどうかについての判断基準や調査方法等について明確でなく、審議が十分になされていたかの確証は得られていない。

#### 【監査結果】

##### （1）滞納処分の停止の判断基準等について検討を求めるもの

（福祉局）

平成29年度国民健康保険料決算未収金残高 156億円

- ・ 滞納処分の停止については、各区で執行停止についての判定を行う会議（以下「執行停止判定会議」という。）を実施し、その要否判定を行うこととしているが、以下のとおりの状況であった。
- ・ 執行停止判定会議については、要綱等により定めはあるが、そのメンバー構成や頻度等については定められておらず（大正区においては区独自マニュアルにてメンバー構成

を規定している)、確認した大正区及び東淀川区では、いずれも保険年金課長以下、課内のメンバーで構成しており、開催も不定期であった。

- ・ また、各区で実施している執行停止判定会議においても、統一的な要綱や基準に基づき審査されておらず、滞納処分の停止に係る判断基準も明確ではなかった。

#### 【改善勧告】

1. 福祉局に対し、公平性・公正性を確保するために、区役所がより判断しやすいような具体的な基準や、具体的な事例を盛り込むなど、滞納処分の停止に関するQ & A集の更なる充実に取り組むよう求めた。
2. 滞納処分の停止に係る基準の整備状況を見据え、各区で実施している執行停止判定会議について、メンバー構成も含め、そのあり方について今後検討を行うよう求めた。

#### (2) 執行停止判定会議に係る記事の記載を要するもの

(福祉局、大正区及び東淀川区)

- ・ 大正区及び東淀川区の執行停止判定会議において、会議後に執行停止の決定についての決裁は行っていたものの、会議の議事録等を残しておらず、執行停止の判定を行った過程が不明な状態であった。

#### 【改善勧告】

1. 大正区及び東淀川区に対し、執行停止判定会議の際は、その判定内容について公文書として記録を行うとともに、それを回議するよう求めた。
2. 福祉局に対し、執行停止処分の判定が適正に行われているかについて、適宜全区的なモニタリングを実施し、必要に応じて是正を促すよう求めた。

#### (3) 滞納処分の停止についての判定を適正に行うべきもの

(福祉局及び大正区)

- ・ 滞納処分の停止を行う際の基準として、平成 24 年 4 月 13 日付け福祉局通知「国民健康保険料における滞納処分の停止について」で示されている滞納処分の停止の要件には、①無財産、②生活保護法による保護を受けた場合（従来の国民健康保険加入者が疾病等の理由により生活保護受給者となった場合）に加えて、③生活困窮を規定しており、停止の判定は案件ごとにこれらの要件を考慮した上で行うこととされている。
- ・ 大正区役所では、生活保護受給による執行停止者が多かったため、その他の要件適応状況を確認した。その結果、上位から 50 件（滞納額 5 万円以上）のうち、1 件（滞納額 102,906 円）のみが生活保護受給以外の生活困窮による理由で、それ以外は生活保護受給や所在・財産不明者といった、特段の判断を要せずに執行停止の基準を満たす者のみであり、生活困窮者に該当するかについての審議が十分になされていたかの確認を得られなかった。

#### 【改善勧告】

1. 大正区に対し、停止要件について再度正確に理解、把握し、滞納処分の停止について案件ごとに適正に判定を行うよう求めた。
2. 福祉局に対し、誤った解釈により滞納処分の停止が行われていないか、適宜全区的なモニ

タリングを実施し、必要に応じて是正を促すよう求めた。

### 〔その他改善勧告〕

#### 〔１）基準・マニュアルの周知徹底を図るべきもの〕

福祉局に対して、各区役所に対し、保険年金担当係長会や幹事係長会等の場を通じて、債権管理事務に関しての最新のマニュアルや基準の周知徹底を図るとともに、適正に運用されているか定期的に確認を行うよう求めた。

#### 〔２）財産調査業務の改善に向け検討を求めるもの〕

福祉局に対して、財産調査方法についての一定の具体的かつ効果的なルールを再度検討し、事務処理要領等に盛り込むとともに、財産調査方法について区役所に対し再度周知徹底を図るよう求めた。

#### 〔３）徴収事務の引継ぎ方法について改善を図るべきもの〕

1. 福祉局に対して、市債権回収対策室への徴収事務の引継ぎに際して、期間管理が適正に実施できるように市債権回収対策室と相互に連携を図るとともに、時効が迫っている案件についての確認ができるようにシステム改修を行うなど根本的な対策について検討するよう求めた。
2. 当面の処置として、例えば既存の引継ぎリストに加えて時効完成日を記載したデータベースも併せて提示するなどの早急な対策を講じるよう求めた。

### 〔その他意見〕

#### 滞納処分の停止等がされず消滅時効が完成している事案の今後の取扱いについて

福祉局に対して、滞納処分の停止の適正な判断基準による執行と、効果的な財産調査の実施等による債権回収の方策を両輪として、滞納処分の停止等がなされず消滅時効が完成しているような事案の縮減に努めるよう求めた。

## 9 外郭団体に関する事務（外郭団体の監理状況に対する検証）

（都市交通局、経済戦略局、総務局、都市計画局、福祉局、健康局、  
都市整備局、建設局、港湾局、水道局及び教育委員会事務局）

〔監 1 の第 7 号〕

### 〔監査概要〕

外郭団体とは、本市の行政目的及び施策を効果的かつ効率的に実施するために、本市が果たすべき役割を補完し、又は代替する活動を行う法人であって、本市が資本金、基本金その他これらに準ずるものを出資し、若しくは出えんし、又は財政的関与若しくは人的関与を行うことにより、その運営に多大な影響を及ぼしているものをいう。

外郭団体数を平成 31 年度末までに 17 団体とする目標が掲げられていたが、監査時点では 21 団体が存続する可能性があった。

外郭団体の監理において、真に重要なことは、数ありきではなく、外郭団体が本市の果たすべき役割を補完・代替しているか、健全な財政を保持した経営をしているかについて、検証しておく必要があることから、総務局が所管所属の外郭団体の監理状況を適切にモニタリングしているかを確認した。

## 【監査結果】

本市が貸付金、損失補償を行っている外郭団体の監理について

(経済戦略局、都市計画局、都市整備局、建設局及び港湾局)

- 本市は外郭団体に対して、貸付けを8団体計 936 億円、損失補償を5団体計 354 億円行っており、これらの団体については、特にその運営状況を適時適切に把握する必要がある。
- 上記の内訳概要は次のとおりである。

|                   |                                                                                           |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| アジア太平洋トレードセンター(株) | 所管局：経済戦略局 本市貸付金：156 億円 本市損失補償残高：196 億円<br>当期純利益：12 億円 累積損失：135 億円<br>本市部局の執務室に係る賃料等：14 億円 |
| 大阪港埠頭(株)          | 所管局：港湾局 本市貸付金：52 億円 本市損失補償残高：6 億円<br>当期純利益：0.6 億円 累積剰余：157 億円                             |
| 大阪市街地開発(株)        | 所管局：都市整備局 本市貸付金：36 億円 本市損失補償残高：36 億円<br>当期純利益：2 億円 累積剰余：28 億円<br>本市部局の執務室に係る賃料等：1 億円      |
| 大阪市住宅供給公社         | 所管局：都市整備局 本市貸付金：322 億円<br>当期純損失：1 億円 累積剰余：53 億円                                           |
| 大阪外環状鉄道(株)        | 所管局：都市計画局 本市貸付金：183 億円<br>当期純損失：6 億円 累積損失：108 億円                                          |
| (株)湊町開発センター       | 所管局：都市計画局 本市貸付金：60 億円 本市損失補償残高：40 億円<br>当期純利益：3 億円 累積剰余：44 億円<br>本市部局の執務室に係る賃料等：1 億円      |
| クリスタ長堀(株)         | 所管局：建設局 本市貸付金：71 億円 本市損失補償残高：73 億円<br>当期純利益：3 億円 累積損失：107 億円                              |
| 阪神国際港湾(株)         | 所管局：港湾局 本市貸付金：54 億円<br>当期純利益：8 億円 累積剰余：30 億円                                              |

## 【意見】

外郭団体所管所属に対し、本市及び金融機関等への返済に支障が生じないように、所管する外郭団体に対して、必要な指導、調整を引き続き行うことを求めた。

## 【その他意見】

外郭団体の必要性の精査等について

総務局及び外郭団体の所管所属に対し、中長期的な視野で外郭団体の必要性を精査し、外郭団体評価委員会の意見も仰ぎながら方向性を考えるよう求めた。その上で外郭団体としての位置付けが必要と判断した外郭団体については、引き続きその運営状況を適切に把握し、必要な指導等を行い、外郭団体としての位置付けが必要ないと判断した外郭団体については、自立化に向けて工程感を持って必要な取組を実施するよう求めた。

## 10 地方独立行政法人（統合における効果検証）

(地方独立行政法人大阪産業技術研究所、地方独立行政法人大阪健康安全基盤研究所、  
経済戦略局及び健康局)

[監 1 の第9号]

**【監査概要】**

統合による効果や経営に係るマネジメントの状況について、確認した。

**【監査結果】****（１）統合による機能強化について**

（地方独立行政法人大阪産業技術研究所及び経済戦略局）

- ・ **地方独立行政法人大阪産業技術研究所**（以下「技術研」という。）は、**旧地方独立行政法人大阪市立工業研究所と旧地方独立行政法人大阪府立産業技術総合研究所**が統合したものであるが、機能強化として直接的な目標が掲げられておらず、現在のところ両センターが個別に取り組んできた全固体電池については最大の目玉であり、他の研究テーマでも両センターが持つ技術や能力等を融合したプロジェクトチームにより、テーマを設定して研究に取り組んでいる状況である。
- ・ 一方、組織図からは旧組織をそのまま並存させたものとなっている。また決算面から見ると、月次の財務状況報告がなされていないことや事業の鍵を握る事業収入や外部資金研究費等による収入が対前年度比で減となっている。

**【意見】**

1. **技術研**に対して、統合による機能強化のため、既存施設の利用の向上や、人材交流によって研究開発から製造まで企業に応じた支援を提供することで新たな技術や産業等を創出していくとともに、施設や設備・新技術のPR等を行い、利用増や収益増につなげていくよう工夫に努めることを求めた。
2. **経済戦略局**に対して、必要に応じて**大阪府**に連携を求め、技術研の機能強化の取組状況を把握・分析し、必要に応じて助言・指導を行うことで、技術研とともに、統合の目的である機能強化に努めるよう求めた。

**【その他改善勧告】****（１）手数料の実績把握について改善を求めたもの**

- ① **技術研**に対して、**森之宮センター（旧市工研）**について、手数料ごとの実績（件数・収入金額）を適切に把握する仕組みを構築し、実施するよう求めた。
- ② **経済戦略局**に対して、技術研に、上記①を確実に実施するように指導することを求めた。

**（２）月次の財務状況報告について改善を求めたもの**

**技術研**に対して、**森之宮センター（旧市工研）**について、**和泉センター（旧府産技研）**と同様に、会計規程に定めるとおり、必要書類を毎月作成・添付して理事長に提出させ、月次の財務状況を明らかにし、状況を把握した上で経営に当たるよう求めた。

**（３）毒劇物の管理について改善を求めたもの**

**技術研**に対して、毒劇物について、厚生労働省の通知及び各センターの内規等を遵守した運営を行うこと、また、毒劇物取扱いについての基本的な考え方を改めるよう求めた。

**（４）関係法令に基づく点検業務等の未実施について改善を求めたもの**

- ① **技術研**に対して、**和泉センター（旧府産技研）**について、法定点検の実施状況及び緊急に改善が必要な設備等の不具合状況を把握した上で、必要な点検及び改善等を直ちに行うよう求め

た。

- ② **技術研**に対して、**和泉センター（旧府産技研）**について、責任者を定めた上で、各種法令に基づく点検が漏れなく実施されるよう、また各種点検の結果について迅速に情報を把握し、不具合箇所に対して適切に対応が行える仕組みを構築するよう求めた。
- ③ **技術研**に対して、**和泉センター（旧府産技研）**について、施設管理業務委託の受託業者等が実施する法定点検の結果の把握、改善の進捗管理について、受託業者が責任者を定めた上で適切に実施するよう指導及びモニタリングを行うことを求めた。

#### 【その他意見】

##### 統合による効率化について

- ・ **技術研**に対し、人件費を含む経費の削減につなげていくため、重複組織の統合等、業務及び組織の効率化を進めていく方策について検討することと、**両センター間（和泉センターと森之宮センター）**で異なる制度や取扱いについて、統一を進めていくように検討することを求めた。
- ・ また経済戦略局に対し、必要に応じて大阪府に連携を求め、技術研が上記内容について取り組んでいくように助言・指導することを求めた。

#### （２）統合・独法化による機能強化について

（地方独立行政法人大阪健康安全基盤研究所及び健康局）

- ・ 地方独立行政法人大阪健康安全基盤研究所（以下「大安研」という。）は、**旧大阪市立環境科学研究所の衛生部門**と**旧大阪府立公衆衛生研究所**が統合し法人となったものである。平成 29 年度からの機能強化の体制整備について、直営組織にはなかった**①健康危機管理課、②疫学解析研究課、③精度管理室**を新設し、専門家の育成を図るなどの取組を行っているが、人材の確保が困難なこともあり、①健康危機管理課及び②疫学解析研究課においては、まだ緒についたばかりであり目新しい成果は見いだせていない。組織的にも一部の管理部門を除いて、技術研と同じく旧組織を並存させ統合された組織とはなっていない。
- ・ 一方、従来個別に手数料を収入していたものが統合・独法化後、平成 28 年度収入予算額を基本とした運営費交付金として毎年度まとめて交付されることとなったことにより、手数料見合いの実績の把握をしなくなり、経営の実態把握を難しくしてしまっている。

#### 【意見】

**大安研**に対し、機能強化として新設された健康危機管理課及び疫学解析研究課については、体制整備を進め、機能強化による具体的な成果が表れるように努めるとともに、機能強化の進捗を分析・検証するよう求めた。

**健康局**に対し、必要に応じて**大阪府**に連携を求め、**大安研**の機能強化の取組状況を把握・分析し、必要に応じて助言・指導を行うことで、**大安研**とともに、統合・独法化の目的である機能強化に努めるよう求めた。

#### 【その他改善勧告】

##### （１）運営費交付金の積算項目ごとの実績確認等について改善を求めたもの

**健康局**に対して、必要に応じて大阪府に連携を求め、大安研に対し、標準運営費交付金の積算項目ごとに実績を報告させ、妥当性を検証するとともに、次年度以降の標準運営費交付金の

予算要求に際しての基礎資料とするよう求めた。

**(2) 運営費交付金に含まれる設立団体からの手数料の実績確認等について改善を求めたもの**

**健康局**に対して、必要に応じて大阪府とも連携し、**大安研**に対し手数料収入見合いの実績を内訳を含めて把握するように求めるとともに、運営費交付金の手数料見合い分の妥当性を検証するよう求めた。

**(3) 月次の財務状況報告について改善を求めたもの**

**大安研**に対して、月次の財務状況を明らかにするため、会計規程に定めるとおり、必要書類を毎月作成・添付して理事長に提出させて月次の財務状況を明らかにし、状況を把握した上で経営に当たるよう求めた。

**(4) 備品委員会における備品購入に係る審議について改善を求めたもの**

**大安研**に対して、固定資産管理規程や、備品委員会設立・審議の主旨を改めて認識し、関係職員に備品委員会制度を形骸化させないよう徹底するとともに、審議内容の会議録等を作成し、確実に記録を残すよう求めた。

**(5) 備品等固定資産の現物確認について改善を求めたもの**

**大安研**に対して、固定資産管理規程を遵守し、管理課（森ノ宮センター〔旧府公衛研〕）が各課に対して現物確認を行うよう指導し、各課は適切に現物確認を実施するよう求めた。

**(6) 理事会の議事録等について改善を求めたもの**

**大安研**に対して、理事会の議事録を毎回必ず作成し、議事録を出席者に配付するなど、議事内容について理事等の構成員等が確認できるようにすることを求めた。

**〔その他意見〕**

**統合・独法化による効率化について**

**大安研**に対し、機能強化を目的とした統合・独法化であるものの、統合により業務運営を効果的・効率的に行うこともあわせて求められており、**大安研及び健康局**は、人件費を含む経費の削減につなげていくため、業務統一化プランを含めた効率化の方策について引き続き検討し、より一層の業務及び組織の効率化を早期に進めることを検討するよう求めた。

**11 区役所の人員マネジメント等（業務内容や業務量に見合った合理的人員配置の検証）**

（北区、都島区、西淀川区、東成区、平野区、人事室、市政改革室及び市民局）

〔監 1 の第 1 号〕

**〔監査概要〕**

市政改革プラン 2.0 に基づき人員マネジメントを行いながらスリムで効果的な業務執行体制を構築するとともに引き続き職員数の削減に取り組むとされ、業務増に対しては原則として所属内マネジメントにより対応としている。本監査は、この点における区役所の人員マネジメントを検証するものである。

配置基準は業務内容や業務量に見合い、効果的かつ効率的な事務体制を構築する仕組みとなっているか、地域支援業務、地域安全対策業務及び窓口サービス業務委託（住民情報関係）に係る効果検証が行われているかを確認した。

本市の方針を実行するには、本市職員が業務に精通していることが前提であり業務量と質の

把握も重要となる。各区は業務量を適切に把握分析し今後の人口減少、高齢化の進展による業務量や質の変化を加味した上で、必要な行政サービスを維持できるよう人員のマネジメントを行うことが求められる。

#### 【監査結果】

##### （１）区役所の人員マネジメントについて改善を求めたもの

（北区、都島区、西淀川区、東成区及び平野区）

- ・ 区役所の人員マネジメント全体について、抽出した５区においては、いずれも客観的な業務量の把握や分析資料がなく既存職員数及び既存事業を前提としたマネジメントとなっていた。

#### 【改善勧告】

1. 〔５区〕に対して、必要に応じて区長会議等を活用し、また、制度所管所属と連携しながら、業務量実績を測定できるよう記録方法を整備することを求めた。
2. 〔５区〕に対して、個々の事業やその積上げである区役所全体の業務量を適切に把握分析することを求めた。
3. 〔５区〕に対して、上記２及び 24 区間での比較分析を踏まえ、人員マネジメントを行うよう求めた。
4. 〔５区〕に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図ることを求めた。

##### （２）地域支援業務の人員マネジメントについて改善を求めたもの

（北区、都島区、西淀川区、東成区及び平野区）

〔地域支援業務全体〕について、業務量分析に基づいた配置方針・配置基準が存在しなかった。また、地域支援業務のうち、地域安全対策業務は、〔技能労務職員〕が多く配置されているが、平成 18 年度に技能労務職員に係る採用凍結方針が出され、以降職員数は減少傾向にありその職員数に合わせた業務規模の縮小や是正を行ってきている。ここでも地域安全対策業務における業務の優先順位付けや業務の効果を把握するための最低限実施しなければならない業務内容や業務量を分析した資料を残していなかった。

#### 【改善勧告】

1. 〔５区〕に対して、地域支援業務全体について、業務量や業務実態を検証するよう求めた。
2. 〔５区〕に対して、上記１の検証結果に基づき、必要に応じて業務範囲や人員配置を見直すよう求めた。
3. 〔５区〕に対して、中長期的に地域安全対策事業を継続することが必要であれば、市全体での技能労務職員の配置見直しや防犯カメラの設置数の増、将来的には自動運転やドローン等の ICT 活用による代替策等について関係所属と協議を図りながら、今後の計画を検討するよう求めた。
4. 〔５区〕に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。

##### （３）窓口サービス業務の人員マネジメントについて改善を求めたもの

(北区、都島区、西淀川区、東成区及び平野区)

- ・ 窓口サービス業務については委託業務と本市職員が行う業務の明確化を図った上でそれぞれの業務量を算定し委託化する業務量と見合った人員削減と効果検証を行い、適正な人員配置となるよう常に見直すことが求められているが、全体の業務量における委託業務の範囲の決定や削減した職員数や現在の人員配置数の妥当性が分からない状況となっていた。窓口サービス業務の委託化は、全市的な方針に従って進められてきたが、各区が業務量や業務実態を検証した上で、区としての総合的な効果検証を行い各区の責任において人員配置に繋げる必要があったが、人手不足という社会環境の変化を看過し、従来の延長線上の発想のもと受託事業者の募集を行い、都島区や西区において応募事業者が無く不調に終わり、前事業者と特名随意契約により割高な契約を余儀なくされた事例があった。受託事業者は、寡占状態にあり今後他区でも同じことが起きることも懸念され、業務委託における新たなリスクが顕在化したと言え、対策が急がれる状況にある。

#### 【改善勧告】

1. 5区に対して、本市職員が行う業務も含め、窓口サービス業務全体の業務量や業務実態を検証するよう求めた。
2. 5区に対して、窓口サービス業務における委託化に対して、職員数だけでなく、費用全体の削減など総合的な効果検証を行うよう求めた。
3. 5区に対して、上記1及び2の検証結果に基づき、委託業務と本市職員が行う業務の範囲を決定又は変更し、区全体における職員の状況や事業の必要性・優先付けを勘案して、業務量に基づく人員配置を行うよう求めた。
4. 5区に対して、上記3による委託に当たっては、応募不調や、応募が1事業者のみとなった場合の提案額の高騰等の事態に備え、対応策を十分検討するよう求めた。
5. 5区に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。

#### 【その他改善勧告】

##### (1) 地域安全対策業務に係る技能労務職員の業務記録について改善を求めたもの

- ① 西淀川区及び都島区に対して、日報への記載事項について職員に理解させ、職員は庁内業務を具体的に記録し、管理監督者は記録内容を確認の上、業務管理に活用するよう求めた。
- ② 平野区に対して、日報への記載事項について職員に理解させ、職員は運行記録等の他の記録と整合した正確な記録を行い、管理監督者は記録内容を確認の上、業務管理に活用するよう求めた。
- ③ 都島区、西淀川区及び平野区に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図ることを求めた。

##### (2) 地域支援業務に係る市内出張の記録について改善を求めたもの

- ① 北区及び西淀川区に対して、いかなる業務においても、出張する際には勤務情報システムにより出張を命令するなど、適正な手続を行うよう求めた。
- ② 北区及び西淀川区に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図ることを求めた。

## Ⅱ 資産の維持管理・有効活用

### 1 市設建築物における設備機器等の維持管理に関する事務（法定点検状況の検証）

（市民局、健康局、都市整備局、こども青少年局、建設局及び教育委員会事務局）

〔監 30 の第 30 号〕

#### 〔監査概要〕

施設所有者は、建築基準法や消防法等に基づき安全確保を目的に適正に施設の維持管理を行う義務がある。

本市が所管する各種施設における設備機器等（特に消防設備）の維持管理に関する事務が、利用者の安全や利便性を考慮し、適正に、効果的に実施されているかを確認した。

直営施設については、消火器具の取換えの必要なものや、誘導灯や標識のバッテリー不良、排煙設備不良といった早急に対応すべき不具合を点検で指摘されているにもかかわらず長期間改善されていない施設が複数確認されたほか、その対応に 1 年以上時間を要しているものが散見された。保育所や図書館においても同様の不具合のほか、自動火災報知設備における不具合等、早急かつ計画的に改善すべき施設が、保育所で 70%超、図書館で 30%弱見つかっている。

指定管理者施設についても同様に、スプリンクラー設備や非常用照明装置等の不具合箇所が多数指摘されているが未だに改善されていないものが多い状態であり、関係者の反省を求めたい。業務委託をしている中央急病診療所は、通常時、病床の稼働はしていないため、点検対象外であると本市側で解釈し、法定点検等の各種点検について仕様書に記載していなかった。しかし病床施設を有することから点検対象であり、施設を所管するものとして「市民の安全を確保する事」は稼働状況にかかわらず必要である。

#### 〔監査結果〕

##### 施設・設備の適正な維持管理について

（こども青少年局及び教育委員会事務局）

- 消防用設備をはじめ、建築設備点検の対象となる設備機器のうち、非常用照明装置及び排煙設備は、火災や事故等といった非常時において人命を守る上で重要な設備である。そのため、施設所管課は、法定点検の実施や、不具合があった場合は修繕するなど、これらの設備が適切に機能するよう管理する必要がある。また、指定管理者制度導入施設においても施設、設備等の不具合の修繕や機器・備品等の日常的な補修・更新について、協定書、仕様書等で定められたリスク負担に基づき適切に実施する必要がある。
- しかし、下記の代表例のとおり不具合が点検で指摘されているにもかかわらず、長期間改善されていない施設が確認された。

○海老江保育所：屋内消火栓設備（消防用ホースが製造より 10 年経過しているため、耐圧試験または交換が必要）

○浪速第 1 保育所：誘導灯、誘導標識（器具不良）

○こども相談センター：スプリンクラー設備（スプリンクラーヘッド散水障害 2 か所）

○こども相談センター：自動火災報知設備（感知器適応不良）

○図書館：自動火災報知設備：感知器ヘッド破損

**【改善勧告】（直営施設、指定管理施設等含む。）**

**こども青少年局及び教育委員会事務局**に対し、以下の事項を求めた。

1. **所属長**は、施設所管課長をはじめとする職員に対して、施設所管課としての責任を改めて再認識した上で適切に施設の維持管理を行うよう指導すること。
2. **所属長**は、今回監査対象とした施設のほか所管する市民利用施設において、法定点検の実施状況及び消防用設備や施設運営上重要な設備等、緊急に改善が必要な設備等の不具合状況を把握した上で、必要な点検及び改善等を直ちに行うよう指示すること。
3. **施設所管課**は、建築設備点検及び消防用設備点検の結果、不具合のあった設備機器等について、速やかに対応策を検討し、確実に改善を行うこと。
4. **施設所管課**は、法定点検の結果の把握、指摘事項に対する修繕検討及び修繕実施といった施設の維持管理を行う上で基本となる事務について、責任者を定めた上で適切に実施されるよう指導及びモニタリングを行うこと。また、担当職員に対する研修、事務マニュアルの策定等により、継続的かつ適切な運用を図ること。

**【その他改善勧告】**

**（１）複合施設における共用設備機器等の不具合の対応について改善を求めたもの**

**こども青少年局の施設所管課**に対して、共用部の維持管理に係る現在の運用上の合意内容が適切であるか検証し、共用部に係る点検結果や不具合状況の情報を共有する仕組みの規定も含め、民間事業者と共用部に係る管理協定等を早急に締結するよう求めた。

**（２）施設カルテを適切に作成、管理するよう改善を求めたもの**

- ① **市民局、健康局、こども青少年局及び教育委員会事務局の所属長**に対して、施設カルテの重要性・作成意義を再認識し、適切な運用を行うよう施設所管課長含め担当者に対して周知徹底するよう求めた。
- ② **市民局、健康局、こども青少年局及び教育委員会事務局の施設所管課**に対して、施設カルテの内容を再確認し、不備がある場合は修正すること。また、施設所管課長といった作成責任者が適時適切にその内容を確認するよう求めた。
- ③ **健康局、こども青少年局及び教育委員会事務局**に対して、施設カルテの作成責任者を明確にした上で、上記改善を行うよう求めた。

**【その他意見】**

**都市整備局施設課**に対し、消防用設備点検をはじめとする施設の安全管理上重要な設備機器の点検結果について、こども青少年局をはじめ、各所属施設所管課と調整の上、適時に施設所管課及び施設管理者双方に不具合の情報を提供するよう求めた。

**こども青少年局**に対し、所轄消防署への消防用設備点検結果はもちろんのこと、点検当日に交付される作業日報の内容をこども青少年局現場管理者から報告を受ける等、点検結果による不具合の情報把握を適切に行うよう求めた。

## 2 公用車に関する事務（配置基準、削減に向けた現状把握分析）

（環境局、建設局及び港湾局）

[監 30 の第 32 号]

### 【監査概要】

公用車が、効率的・効果的・経済的に活用されているか、適正な配置となっているか、また、関係法令及び規定等に基づき、適正に管理されているか確認した。

公用車を保有し管理するには規程や指針に基づいた正しい手順が要求される。しかし、局としての管理規程を策定していなかったり、指針どおりに運転管理者が設置されていない、運転従事者の登録がなされていないなどの不適正な管理となっていた。

公用車の保有台数は必要最小限に抑える必要があるが、車両配置基準や車両廃止・更新基準を策定していない所属があった。その他にも法令等違反が見られた。

### 【監査結果】

車両に係る管理規程の策定及び管理状況の確認について

（環境局、建設局及び港湾局）

- ・ 人事室作成の指針には、車両運転管理のため、所属長等が運転管理者を設置すること、運転管理者が運転従事者の登録をすること、運転管理者及び運転従事者の業務及び義務、運転免許証及び飲酒の確認などが示されている。そのため、各所属長には、自所属の業務のために車両を運転する必要がある場合は、指針に示された内容を踏まえた公用車に係る管理規程等を策定し、適正な管理が行われるようにすることが求められている。
- ・ しかしながら、今回の監査において確認したところ、以下の事実が見受けられた。

| 検出事項                                                      | 所属名                                                              |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| ① 公用車に係る管理規程を策定していなかった。                                   | 環境局<br>港湾局の保全監理課及び設備課（電気）を除く各課                                   |
| ② 指針で定められた運転管理者が設置されていなかった。                               | 環境局の環境管理課（産業廃棄物規制）<br>港湾局の保全監理課、施設管理課（施設・緑地）及び海務課（防災保安）          |
| ③ 指針で定められた運転従事者の登録がされていなかった。                              | 環境局の環境管理課（産業廃棄物規制）                                               |
| ④ 指針等で定められた運転従事者の登録について、従事者名簿はあったものの、運転従事者を選任した決裁書類がなかった。 | 建設局の工務課（公園）を除く各課<br>港湾局の保全監理課、施設管理課（施設・緑地）、海務課（防災保安）及び設備課（電気・機械） |

### 【改善勧告】

1. 環境局に対し、公用車に係る管理規程の策定や、指針や公用車に係る管理規程に基づき運転管理者を設置するとともに、運転従事者の登録を行い、それらの意思決定については決裁書類等に明記するよう求めた。さらに、指針や公用車に係る管理規程に基づき適正な管理がなされているかを確認できる仕組みを構築するよう求めた。
2. 建設局に対し、運転従事者の選任に係る意思決定について決裁書類等に明記することや、

指針や公用車に係る管理規程に基づき適正な管理がなされているかを確認できる仕組みを構築するよう求めた。

3. **港湾局**に対し、公用車に係る管理規程の策定や、指針や公用車に係る管理規程に基づき運転管理者を設置するとともに、運転管理者の設置や運転従事者の登録を行った際は、その意思決定について決裁書類等に明記するよう求めた。さらに、指針や公用車に係る管理規程に基づき適正な管理がなされているかを確認できる仕組みを構築するよう求めた。

### 〔その他改善勧告〕

#### 〔１）車両に係る配置基準及び廃止・更新基準の策定について改善するよう求めたもの〕

- ① **環境局及び港湾局**に対して、業務量や車両の稼働率、維持管理費等を考慮した車両配置基準及び経過年数や走行距離等を考慮した車両廃止・更新基準を策定するよう求めた。
- ② **環境局**に対して、予備車両については、定められた基準以内の配置とし、稼働していない車両については、廃止又は他の用途への活用方法について早急に決定するよう求めた。
- ③ **建設局**に対して、業務量や車両の稼働率、維持管理費等を考慮した車両配置基準及び経過年数や走行距離等を考慮した車両廃止・更新基準を策定した際は、その際の意思決定内容について、決裁書類等に明記するよう求めた。
- ④ **港湾局**に対して、稼働していない車両について、速やかに今後の活用方法等を決定し、実践するよう求めた。

#### 〔２）安全運転管理者の選任及び届出について改善するよう求めたもの〕

- ① **港湾局**に対して、道路交通法に基づく安全運転管理者の選任及び公安委員会への届出を行うよう求めた。
- ② **建設局**に対して、安全運転管理者の公安委員会への届出は、決裁手続を経た上で行うよう求めた。

### 〔その他意見〕

#### 〔１）車両の活用状況等を確認する仕組みについて〕

**建設局及び港湾局**に対し、車両の稼働率等を勘案した上で適切な配置台数に適時に見直すことができるよう、所属全体又は各事務所など適切な単位ごとに、保有する車両を一元的に管理する部署を定めるなど、車両が効率的に活用されているかを確認できる仕組みの構築について検討するよう求めた。

#### 〔２）車両保有の必要性の検討について〕

**環境局、建設局及び港湾局**に対し、車両の稼働率や走行距離、維持管理費等を把握し、これらを分析した上で、その分析結果を所属として一元管理することなどにより、有効性、効率性、経済性の観点から適正な車両配置となるように取り組むことを求めた。

### 3 公衆トイレ及び建設局所管の公園管理に関する事務（トイレの管理状況の検証）

（建設局、港湾局及び環境局）

[監 30 の第 33 号]

#### 【監査概要】

公衆トイレについて施設数量等のあり方に加え、基本方針や関係法令等に基づき、適正に効果的で効率的かつ経済的に維持管理がなされていることが必要である。

大阪市公共施設マネジメント基本方針に「施設を長期間にわたり運用するためには、適切な時期に適切な修繕・更新を行う必要があり、そのためには施設の老朽化等の現状を把握すること」と示されている。

しかし、臨港緑地に設置されている公衆トイレ 28 棟について、便器破損やパッキン不良、タンク水漏れ等の不具合が認められ、修繕の放置が見られた。環境局が所管するほとんどのコンクリートブロック造の個別公衆トイレが建築基準法等の法令に適合しているかについては、監査時点では確認できなかった。

#### 【監査結果】

|                           |
|---------------------------|
| 施設の適切な維持管理を実施するよう改善を求めたもの |
|---------------------------|

（港湾局）

#### 【改善勧告】

1. **港湾局**に対して、清掃業務委託に点検作業を盛り込み定期的な点検等の実施を求めた。
  - ・ どこまで点検を委託するのか明確にすること（施設のひび割れや剥離、パッキンの劣化状況等）。
  - ・ 自らもその清掃業務完了後に現地で立ち会うなどして、業務に不備が無いか確認すること。
  - ・ あわせて、清掃業務委託業者から不具合報告を受けた段階で、速やかに現地確認や措置等を行いその点検記録や不具合情報、修繕履歴を台帳等に整理し、現状を常に把握できる維持管理体制を構築すること。
  - ・ 上記以外で、自ら点検業務を実施する場合は、業務責任者を定めた上で上記と同様に業務に不備が無いよう持続可能な仕組みを構築するなど、真摯な態度で取り組むこと。
2. **港湾局**に対して、不具合を発見した場合に修繕対応が適切に行える仕組みを整えとともに、現在確認されている不具合箇所について早急に修繕計画を立てて改善措置を実施するよう求めた。

#### 【その他改善勧告】

|                          |
|--------------------------|
| （１）施設のあり方の検討について改善を求めたもの |
|--------------------------|

- ① **港湾局**に対して、個別公衆トイレの管理方法について、局全体で一元的に管理する部署を定めるなど施設管理に漏れが起きないように、管理方法を再検討し、責任の明確化を図ることを求めた。
- ② **港湾局**に対して、マーメイド広場トイレ及び南港ポートタウン東駅前広場トイレのあり方に

ついて、早急に局内で意思決定するとともに、長寿命化を進めると判断した施設については基本方針にのっとった維持管理を実施するよう求めた。

(2) コンクリートブロック造等の個別公衆トイレが建築基準法等の法令に適合しているか確認するよう求めたもの

- ① **環境局**に対して、所管する個別公衆トイレが建築基準関係規定に適合しているか等、安全性を有しているかについて早急に確認するよう求めた。
- ② 確認した結果、不適合と判断された施設については、所要の措置を講じること、また、その確認の結果が出るまでの間についても、施設を多くの市民等が利用することを鑑み、適切な措置を取っておくよう求めた。

(3) トイレの清掃頻度について見直しを求めたもの

**建設局**に対して、利用制限をこのまま続けるのであれば、同制限が講じられているトイレの清掃回数について、利用実態に合った頻度に見直すよう求めた。

#### [その他意見]

公衆トイレの防犯対策について

**建設局、港湾局及び環境局**に対して、今後新たに公衆トイレを設置する場合は、施設管理者の監視の目が行き届く範囲といった設置場所や安全設備などにも気を配ることで、利用制限をかけずに全ての人が安心してトイレを使用できるような検討も実施するよう求めた。

## 4 本庁舎及び分庁舎等における執務室等の利用状況及び効率化に向けた取組(有効活用)

(全所属)

[監 30 の第 35 号]

#### [監査概要]

庁舎の利用状況を全庁的に統制する組織や仕組みの有無を確認し、事務所等が、職員数の減少等状況の変化に対応して、効率的に利用されているかどうか、また庁舎については、その施設の必要性を確認するとともに、賃料の妥当性などの観点で、その賃借状況等を検証した。

庁舎には、イニシャルコストである建設費に限らず、ランニングコストである賃貸料や修繕費、光熱水費といった様々なコストが発生しているが、職員にコスト意識が欠けていることが結果的に無駄なスペースを保有することにつながる要因と考えられる。

常に事務所等に係るコスト意識を持って更なる効率的な業務執行に努める必要がある。

#### [監査結果]

(1) 事務室及び諸室の利用について

(政策企画室、経済戦略局及び港湾局)

- ・ 庁舎については執務室内及び会議室や書庫といった諸室のスペースについて効率的に利用することが求められるが以下の実態が確認された。

(事務室の利用について)

**港湾局**

- ・ 事務所の集約化や、建設局等への業務移管、業務の統廃合などにより、A T C勤務の港

湾局職員は平成 23 年度に比べると、約 48 人（約 18%）減少しているにもかかわらず、事務室の面積は減少しておらず、基準面積に対する事務室面積の割合は 190%となっている。

- そのことにより、事務所内で保全監理課付近における打合せスペース（約 20 平方メートル）や、空きスペースとなっている区画（約 100 平方メートル）、加えて通常使用頻度は高くないが、現場職員が A T C に来た際に作業するスペース（約 100 平方メートル）などが存在していた。

#### 経済戦略局

- 中央卸売市場内事務所において、基準面積に対する事務室面積の割合は 158%となっている。経済戦略局はこの理由として、事務室スペース内に設置した局所管施設の図面等の書類を収納する書庫や新美術館に収納する予定の資料を保管するスペースを要するためとしている。しかし書庫内には保存期間を過ぎているにもかかわらず、精査なく保管されている簿冊が散見され、まずは書庫の整理が必要な状況であった。
- また、一定期間のみ業務が発生する大阪マラソン事務局用の一角（約 12 平方メートル）や、過去に業務を行っていたが、他所属に業務移管し、今は打合せスペースや作業スペースとしている一角などがあった（約 13 平方メートル）。
- しかし、それらについて利用内容や利用頻度に対する検証が行われていなかった。

#### 【改善勧告】

1. **港湾局**に対して、事務室においてスペースに余剰が生じている部分については、A T C に入居する他部局の事務室を入居させることで賃借料の削減を図るといったことなど、その利活用について早急に検討し、実践するよう求めた。
2. **経済戦略局**に対して、事務室において打合せスペースや作業スペースとしているところについては、真に業務上必要なスペースかどうか検証を行い、必要性が認められなかった際には、スペースの返還による賃借料の削減や局内の他の部署を移転させることなど、その利活用について早急に検討し、実践するよう求めた。

（会議室利用について）

#### 政策企画室及び経済戦略局

- 各所属で所管する会議室や打合せスペースについては、そのスペースを効率的に使用するため、スケジューラー等を活用して利用管理を行うことは当然である。
- しかし、政策企画室打ち合わせスペース（合計約 50.2 平方メートル）の一部、経済戦略局中央卸売市場事務所内の会議室スペース（合計約 174 平方メートル）の一部について、使用簿などによる利用管理が行われていなかった。

#### 【改善勧告】

**政策企画室及び経済戦略局**に対して、会議室の利用について、既存のシステム等も活用して、利用管理を確実に行うよう求めた。

#### 【その他改善勧告】

**（１）書庫スペースの有効利用について改善を求めたもの**

- ① **会計室**に対して、保存満了期限を過ぎた簿冊等については、当該文書の要否について精査の上、速やかに廃棄を行うなど書庫等の効率的な運用に努めるよう求めた。
- ② **会計室**に対して、書庫等を整理することにより余剰スペースが生じる場合、他の部署に当該スペースを提供するなど、その有効な利活用について検討し、実践するよう求めた。
- ③ **建設局、経済戦略局及び水道局**に対して、保存満了期限を過ぎた簿冊等については、当該文書の要否について精査の上、速やかに廃棄を行うなど保管庫等の効率的な運用に努め、また、床上に直接保管されている物品等については、適正に保管するよう求めた。
- ④ **建設局、経済戦略局及び水道局**に対して、書庫や保管庫を整理することにより、余剰スペースが生じる場合、賃貸借契約の解除による賃借料の削減など、その有効な利活用について検討し、実践するよう求めた。

## (2) 市民利用スペースの有効利用について改善を求めたもの

- ① **大正区及び天王寺区**に対して、市民利用スペースについて、利用に係るニーズと当該スペースの整備状況との間に乖離が生じていないかなどの確認・分析を行い、そのスペースの有効性・必要性について検証するよう求めた。
- ② **大正区及び天王寺区**に対して、本来用途での利用が無い期間においては、区民や区役所職員へのアンケート調査等も活用してニーズを把握した上、有効な利活用について検討し、実践するよう求めた。

## [その他意見]

### (1) ストックの有効活用や施設の総量抑制に向けた取組について

**公共施設のあり方チーム**に対し、スピード感を持って総量抑制に向けた所属横断的な施設再編に向けた仕組みづくりの検討を進めるよう求めた。

**資産流動化プロジェクト施設チーム**に対し、将来ビジョンを踏まえ市政改革室より示された期限（平成 31 年 12 月）までに各施設所管所属が遅滞なく個別施設計画を策定できるよう適切に支援することを求めた。

さらに、スペースの効率的な活用や賃借料の削減等を図るためには、**資産流動化プロジェクト施設チーム**で取り組んでいるストックの有効活用と**公共施設のあり方チーム**で取り組んでいる施設の総量抑制とを両輪として取組を進めていく必要があるため、今後は両チームがさらに連携して取組を進めるよう求めた。

### (2) 区役所における会議室（会議スペース含む。）の有効活用、転活用について

**各区役所**に対し、現状の会議室の利用実態について検証の上、施設チームや庁舎の賃借等を実施している各所属と連携をとりながら余剰スペースの転活用について検討するよう求めた。

また区役所ごとに、庁舎の建設時期や活用状況に差異はあるものの、もと税務課であったスペースの利活用を中心に、会議室の利用実態を検証した上、市民サービスの向上に資するための転活用についても創意工夫し検討するよう求めた。

### (3) 賃借料の削減等について

**水道局**に対し、北部サテライト事務所について合理的・経済的な事務所設置の観点から、他の場所に移転した場合の経済的メリット等を比較考慮し、移転等必要な措置を講じるよう求めた。

また、**A T Cに入居する各所属等**に対して、更なるスペースの活用・効率化について検討す

ることはもちろん、市場価格を見据え賃料単価の低減に向け取り組むとともに、いつまで現在の立地を維持するかについても検討するよう求めた。

さらに、【その他賃借物件を利用している各所属等】に対して、賃料削減や本庁舎、区役所など本市所有物件への移転について、積極的に検討することと、本市所有物件内の事務所について賃借料は発生していないが、仮に当該事務室を区役所等に移転できた場合、空いたスペースをオフィス等として民間に賃貸することで本市の歳入とできる可能性もあるので、区役所等への移転の可能性について検討するよう求めた。

#### 【(4) 庁舎全体に対する総括的意見】

本庁舎、区役所等の賃料が発生していない【事務所等を所管する各所属】に対し、事務所等を賃借している所属と同様、常に事務所等に係るコスト意識を持って更なる効率的な業務執行に努めるよう求めた。

### **5 土地賃貸料（賃貸料、減免、現場管理、契約内容の検証）**

（経済戦略局、契約管財局、都市計画局、福祉局、健康局、都市整備局、港湾局及び教育委員会事務局）

【監 30 の第 37 号】

#### **【監査概要】**

土地賃貸料が適正に設定されているか、また、減免を実施する理由に合理性はあるかを検証し、併せて、土地賃貸料が未収の場合の取扱いや賃貸地を対象とする資産管理方法（現地調査など）について実施状況を確認した。

貸付料等の減免の必要性・妥当性についての検証が適切に行われず、受益者負担が公正かつ適正になされないリスクが存在した。

また、適正な公有財産管理のために、現場管理が不可欠であることの認識が希薄であったこと、業務処理体制が脆弱であったことについて、見直しや整備が必要な状態であった。

#### **【監査結果】**

貸付料減免の見直しについて適切に実施することを求めたもの

（経済戦略局、契約管財局、福祉局、都市整備局、港湾局及び教育委員会事務局）

- ・ 行政財産使用許可等・普通財産貸付けをする場合の減免基準によれば、既に減免を行っている貸付けについて、原則として3年に1度、「減免見直しチェックシート」により減免の見直しが必要かどうか検証を行うものとしている。
- ・ また、行政財産目的外使用許可等、普通財産貸付けにおける減免状況の公表に関する指針（契約管財局）によれば、毎年度、普通財産貸付けの減免について、その必要性・妥当性について検証し、減免率の削減に努めるものとしている。
- ・ しかし、「減免見直しチェックシート」については、作成を行っていない所属や作成は行っているものの決裁等の意思決定プロセスが確認できない所属も見受けられた。
- ・ また、【港湾局及び教育委員会事務局】において、普通財産貸付けにおける減免について基準や指針で定められたルールを遵守せず、減免の見直しが必要かどうかの検証が行われていないものが見受けられた。港湾局：9件、教育委員会事務局：2件

- ・ **契約管財局**は、各所属の「減免見直しチェックシート」を使用した減免の見直しの必要性の検証状況について定期的に確認を行うなど、各所属において適正に見直し作業が進められているかモニタリングを行っていなかった。また、平成 25 年度に市有不動産の使用料の減免について見直しを行い取扱方針の分類を行っているが、その後取扱方針の見直しは行われていなかった。

#### 【改善勧告】

1. **各所属**に対し、毎年度、普通財産の貸付けの減免について、定められたルールを遵守し、貸付料等の減免の必要性・妥当性について検証するとともに、原則として3年に1度、「減免見直しチェックシート」により減免の見直しが必要かどうか検証を行うよう求めた。
2. 上記について、決裁等を行うなど意思決定を行うよう求めた。
3. **契約管財局**に対し、各所属において、「減免見直しチェックシート」を使用した見直しが適切に実施されているか確認を行い、減免の取扱方針の分類について、適宜見直しを行うよう求めた。

#### 【その他改善勧告】

##### （１）適正な現場管理を求めたもの

- ① **契約管財局**に対して、制度所管局の責務として明文化すべき項目を提示するなど各所属が適正に現場管理が行えるよう、サポートを実施することを求めた。
- ② **経済戦略局、契約管財局、都市計画局、福祉局、健康局、都市整備局、港湾局及び教育委員会事務局**に対して、現地調査の時期や頻度、チェックポイント、記録方法などを明文化し、持続可能な現場管理を実施すること、また、その結果を記録し、組織的に情報共有することを求めた。
- ③ **契約管財局**に対して、契約違反となっている事案について可及的速やかに事実関係を確認し、確認結果に応じて賃貸借契約書の約定に基づく措置等を講じるよう求めた。

##### （２）台帳管理について改善を求めたもの

- ① **契約管財局**に対して、「貸付・借受システム」についてなぜ十分に活用されていないのか、新システムの構築時に関係所属との打合せは十分であったのか等原因究明し改善を図るよう求めた。
- ② **港湾局**に対して、貸付状況報告について二重管理を余儀なくされていることにつき、契約管財局と協議し改善を図るよう求めた。
- ③ **経済戦略局、契約管財局、都市計画局、福祉局、健康局及び港湾局**に対して、データ入力情報について、賃貸借契約書等の内容と照合するなど、適切に入力されていることを定期的に確認するよう求めた。

##### （３）賃貸借契約書の作成について是正を求めたもの

- ① **契約管財局**に対して、今後のトラブルを避けるため、賃貸借契約書を作成できていない1,106件について、スピード感を持って賃借人と交渉し、賃貸借契約書を作成するよう求めた。
- ② **契約管財局**に対して、対象者への定期的な通知の実施など、当該契約書の作成を進めるための仕組みを構築するよう求めた。

##### （４）賃貸借契約等の適切な事務を求めたもの

- ① **港湾局**に対して、不適切な事務処理が多発している根本原因を追究し、その原因に応じた再発防止策を講じるよう求めた。
- ② **港湾局**に対して、当該業務の適正化に向け、担当職員のスキルアップや業務経験者を配置する等の人的資源の確保に努めるよう求めた。
- ③ **契約管財局、都市計画局、福祉局、港湾局及び教育委員会事務局**に対して、賃貸借契約を締結する際に、必要事項の記載や記載誤りについて組織的に確認する体制を整備するよう求めた。

#### [その他意見]

##### (1) 普通財産（土地）の貸付料算定について

制度所管である**契約管財局**に対して、受益者負担が公正かつ適正になされるよう、各所属において実施可能な貸付料算定基準や貸付料改定時期等のルールを検証を実行するよう求めた。

また、**普通財産（土地）の貸付を実施する各所属**に対し、説明責任を果たす必要性から賃貸借契約締結時や貸付料改定時の決裁等の意思決定プロセスにおいて、原則の算定式とは異なる算定方法を採用することの理由及び妥当性等を明らかにし、記録に残すよう求めた。

##### (2) 各所属における普通財産管理に係る的確な業務処理体制の整備について

**普通財産（土地）の貸付を実施する各所属**に対し、適正な財産管理を行うため、業務処理体制を見直し、必要な整備を行うよう求めた。

また、制度所管局である契約管財局に対し、本市全体として適正な財産管理が行われるようルールを整備するとともに、各所属が行う財産管理状況を随時、モニタリングし、必要に応じた的確に指導、支援することを求めた。

## 6 学校用物品調達等事務（備品管理）

（教育委員会事務局）

〔監 30 の第 40 号〕

#### [監査概要]

学校用物品調達事務が適正かつ効率的に実施されているか、学校用物品が適切に管理されているか、学校用物品の調達・管理について学校経営管理センターによるモニタリングが適正かつ有効に実施しているかについて検証した。

現状では、資産の紛失等を発見できないリスク、統廃合等により備品を移動した場合に備品管理の責任が不明確となるリスク及び資産の有効活用が図られないリスクが存在した。

#### [監査結果]

##### 物品の管理について

（教育委員会事務局）

平成 29 年度末学校園備品（図書を除く。）現在高 171,414 件  
252 億 1,600 万円

- ・ 学校において、備品（図書を除く。）の管理について確認したところ、以下の事実が見受けられた。

##### **現在高調査の未実施**

ア：平成 29 年度において、台帳と現物の照合を行っていなかった。また、建替え等で大規

模な備品の移動があるのであれば、その前に台帳と現物の照合を行っておく必要があるが、実施した記録を確認できなかった。

#### 現物の所在不明

イ：監査において、学校の台帳から一部を抽出して、備品の有無について、確認したところ、現物が確認できない備品があった。

#### 現物不明による台帳除却の不徹底

ウ：複数年度にわたって、現物が確認できていないにもかかわらず、備品台帳に計上されたままとなっていた。

#### 使用可能性を考慮した台帳除却の不徹底

エ：取得年度が古いパソコンやデジタルビデオなどデジタル機器について現在は使用していないとの説明があった備品があり、使用可能性を考慮した除却が行われていなかった。

#### 備品除外品の取扱い

オ：平成 24 年度に備品計上に関する金額基準を見直したこと（購入予定価格が2万円から5万円に変更となったこと）により備品から除外された物品について、備品シールが貼付されたままとなっており、台帳への計上が必要な備品か否かが外観上判断できないため、台帳への計上漏れがないか否かを確認できない状況があった。

### 【改善勧告】

教育委員会事務局に対し、以下の事項を求めた。

- ・ 年度末に備品の現在高の報告を受けるのみではなく、現在高調査の実施の有無及び実施していない場合の理由について、報告を受ける体制を構築するなどして、各学校の現在高調査の実施状況を監視すること。
- ・ 各学校が備品の現在高調査を行う際に、現物と台帳との照合のみではなく、備品の使用可能性や資産の計上漏れがないことを確認するようにし、各学校はそのような観点を踏まえた現在高調査を実施すること。
- ・ 備品シールの工夫等により、現物調査時に備品ではない物品を誤って台帳に計上することがないようにして現在高調査を実施することを周知徹底すること。
- ・ 現在高調査の結果、現物が確認できなかった場合の措置について、改めて指示すること。特に、統廃合や校舎の建替え等により、備品の移動がある場合は、管理責任が不明確とならないように、移動前後で確実に現物確認を行うよう徹底すること。

### 【その他改善勧告】

#### （１）学校図書館の図書の現在高調査について改善を求めたもの

- ① 教育委員会事務局に対して、図書購入時の確認手続、不明図書の廃棄基準の設定、蔵書点検時に決裁を受けて保管すべき資料など、本市資産として必要な手続を定めて、周知するよう求めた。
- ② 教育委員会事務局に対して、図書の管理に関して各学校に定められたルールどおりに実施させ、年度末に図書の現在高の報告を受けるのみではなく、蔵書点検の実施の有無及び実施していない場合の理由について、報告を受ける体制を構築するなどして、各学校の蔵書点検の実施状況を確認するよう求めた。

## 【その他意見】

## 指導監察の効果的かつ効率的な実施について

教育委員会事務局に対し、これまでの指導監察の結果を総括するとともに、今後の指導監察の実施に際しては、学校間連携の取組やその結果を確認することで、指導監察の対象分野や対象項目が重複しないようにするなどの工夫を行って、効果的かつ効率的に実施するよう求めた。

## 7 公の施設の指定管理者に関する事務（大阪市立美術館、大阪市立自然史博物館、大阪市立東洋陶磁美術館及び大阪歴史博物館）（備品管理）

（公益財団法人大阪市博物館協会及び経済戦略局）

【監 30 の第 28 号】

## 【監査結果】

館蔵品・施設の備品管理に関して改善を求めたもの

（公益財団法人大阪市博物館協会及び経済戦略局）

## 【改善勧告】

1. 本法人に対して、ルールを定め、館蔵品の棚卸しを定期的実施するよう求めた。
2. 本法人に対して、施設の備品管理を徹底し、廃棄する場合は、経済戦略局の許可を得た上でを行い、廃棄後速やかに、経済戦略局に報告をするよう求めた。
3. 経済戦略局に対して、館蔵品・施設の備品管理について、本法人の内部統制の整備及び運用状況を確認し、不適切な点について改善させるよう求めた。

## 8 天王寺動物園に関する事務（魅力向上事業を含む。）（事業計画の進捗状況の検証）

（経済戦略局及び建設局）

【監 1 の第 8 号】

## 【監査概要】

平成 28 年策定の「天王寺動物園 101 計画」の進捗状況及び周辺地域との連携状況等について確認した。

非常時に遠方監視制御設備が機能せず、火災や設備の異常の確認や避難誘導等が遅れ、お客様にとって快適な観覧環境及び安全が確保されないリスクや、停電時に自家用発電機が稼働しないことで空調設備などが使えず、動物たちが健康的で活発に暮らしていける飼育環境に影響を及ぼすリスクが存在した。

## 【監査結果】

（101 計画について）計画推進のための取組について改善を求めたもの

（建設局）

- ・ 天王寺動物園では、101 計画に示された取組を、計画的に推進・達成するため、101 計画アクションプラン 1.0（以下「アクションプラン」という。）が策定されている。その中で計画の進捗状況を把握し、点検評価するために、次のことが示されている。
  - a 平成 28 年度に点検評価会議参加者の選定方法を決定し、平成 29 年度以降に 101 計

## 画点検評価会議を開催する

- ｂ 平成 28 年度に新たな評価指標を検討し、平成 29 年度以降に、新たな評価指標による評価を開始

| 番号 | 計画内容                                     | H28              | H29                               |    | H30 |    | H31 |    |
|----|------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|----|-----|----|-----|----|
|    |                                          | 下期               | 上期                                | 下期 | 上期  | 下期 | 上期  | 下期 |
| 79 | 計画の進捗状況についてお客様目線のご意見や改善提案をお受けできる仕組みを設けます | 点検評価会議参加者の選定方法決定 | 101計画点検評価会議 開催                    |    |     |    |     |    |
| 80 | 評価指標を開発します                               | 新たな評価指標検討        | 来園者アンケートの内容充実検討<br>新たな評価指標による評価開始 |    |     |    |     |    |

- また建設局は、「天王寺動物園 101 計画」について、財政状況や関係機関との調整状況によっては計画内容、スケジュールの見直しの必要が生じる可能性があるため、各年度末には次年度以降の計画内容について更新・見直しを行うとしている。
- しかしながら、以下の事実が認められた。
  - アクションプラン No.79 では、点検評価会議の参加者の選定方法を平成 28 年度に決定としているが、実態は同会議の参加者の選定方法をはじめ、点検評価会議の目的、開催趣旨、頻度等が定められておらず、同会議も開催されていなかった。
  - 101 計画では、PDCA サイクルの一環として市民、来園者、有識者などから進捗状況をチェックしていただき、お客様目線のご意見や改善提案を受ける仕組みを設けるとしているが、仕組みそのものが構築されていないため、来園者等からのチェックなども受けておらず、内部の会議で進捗管理をすることで達成状況の確認を行うに留まっていた。
  - アクションプラン No.80 では、平成 28 年度に新たな評価指標を検討し、平成 29 年度以降に、新たな評価指標による評価を開始するとされている。しかし、建設局によれば評価指標については平成 29 年 7 月から検討し、平成 30 年 3 月の内部会議において評価指標案が承認されたものの、アクションプラン終了後の平成 32 年度に外部委員の意見を聞いた上で評価指標を確定することとなり、それまでの間は評価指標に基づく評価が行われない状況となっていた。
  - 次年度以降の計画内容について更新・見直しされた状況は公表されていなかった。

## 【改善勧告】

建設局に対し、101 計画やアクションプランを確実にかつ効果的に実行するために、点検評価会議の参加者の選定方法や点検評価会議の目的、開催趣旨、頻度及び評価指標等を早急に定め、実践するとともに、アクションプラン等を見直して、計画に変更が発生した場合には、毎年度末にその変更内容を公表するなどして市民への説明責任を果たすよう求めた。

## 【その他改善勧告】

## (1) (101 計画について) 施設整備計画の取組について改善を求めたもの

建設局に対して、不測の事態を招くことが無いよう、自家用発電機、遠方監視制御設備及びその他の電気設備等の重要性の見直しを行うとともに、不具合箇所について早急に更新・修繕計画を立てて修繕等を実施するよう求めた。

## (2) (101 計画について) 活性化計画の取組について改善を求めたもの

建設局に対して、経済戦略局と連携して、天王寺動物園やその周辺エリアの活性化が十分図られるよう、単独ではなく相乗効果が発揮できるような連携イベント等を検討するよう求めた。

(3) 公費負担率の算定事務について改善を求めたもの

建設局に対して、公費負担率の削減目標の達成を掲げているが、まず、明確になっていない算定基準を早急に定め、その基準に基づき公費負担率を算定するとともに、算定根拠を添付した上で決裁を行うなど、正確性を担保する仕組みを構築するよう求めた。

(4) 天王寺公園エントランスエリア魅力向上事業の事業評価について改善を求めたもの

経済戦略局及び建設局に対して、評価委員会の開催後、速やかにその結果を決定し、事業者に伝達することにより、事業者に評価結果に基づく業務改善を実施させるとともに、改善内容に対するフォローアップを行うよう求めた。

[その他意見]

天王寺動物園 101 計画「経営計画の取組」について

建設局に対し、有料化対象範囲の拡大や入園料の段階的な値上げについては、動物園が環境教育等の場であるといった公的役割を果たしていることや、他都市の動物園との施設や展示動物の違いを踏まえた入園料の比較、あるいは天王寺動物園で今後予定している施設更新や人気動物・希少動物の導入といった様々な要因を踏まえ慎重に対応するよう求めた。

また、地方独立行政法人化の検討項目の一つとなる運営費交付金の算定に当たっては、収支面での数値管理を行い正確な実態を把握・分析し、更なる経費削減に努めた金額をベースとして慎重に検討することと、地方独立行政法人化について、それが実現した場合であっても、「大阪都市魅力創造戦略 2020」において示された、天王寺公園・動物園を核に、周辺地域と連携した天王寺・阿倍野地区の魅力発信・集客促進施策を引き続き進捗させるよう求めた。

### Ⅲ 委託業務等検証

#### 1 本市が所管するスポーツ施設（野球場、庭球場及び運動場）に関する事務（業務代行料、計画と実績との比較検証）

（経済戦略局、都市整備局、建設局及び港湾局）

〔監 30 の第 27 号〕

##### 〔監査概要〕

本市が所管する野球場、庭球場、運動場については、直営、指定管理、賃貸等様々な運営管理の形態が存在している。

**直営施設**については「公共の目的のために設置しているものであり、設備が簡易なものとし、利用者が占有的に利用する場合にのみ、その対価として料金を受けるものである」という前提をもって、現状の利用状況を是とし、現状以上に利用率や満足度を向上させる必要性を感じておらず、積極的に具体の対応策を講じていない。

**指定管理施設**については、導入前と比べて大きな改善につながっておらず、一部施設では利用率が低下しているものや、低い利用率の施設は相変わらず低いままとなっていたり、費用対効果の観点からは、成果が出ているとはいえない状況にある。また、業務代行料を支出している施設の 10 施設中 8 施設が本市の収支における赤字額が業務代行料の支出額に近い金額となっており、1 施設はそれを大幅に超える赤字となっている。市政改革プラン 2.0 において「利用者ニーズ、費用対効果等を踏まえ、サービス改善策等を講じることで利用者数や利用率向上につながるよう市民サービスの向上を図る」こととしているが、現状把握が十分にできておらず、一部施設では一定の改善はみられるものの、総じて大幅な改善とはなっていない。

**指定管理者への代行料**については、その選定時に所管所属に収支計画書を提出し、その収支差額をもとに業務代行料を決定しているが、管理費の増や計画書にはなかった本社管理費等の計上が事後承認され、業務代行料として支払われるなど、収支計画書と事業報告書の検証の妥当性が十分担保されていない状況にある。

**人員配置**についても、マネジメントを担うと考えられる役職に就く人員が多く配置されているほか、スタッフも社員が大多数を占め、業務量や業務内容に比して妥当であるかといった点につき、十分な検証がなされていなかった。

##### 〔意見〕

これらのことから、スポーツ施設運営のあり方や費用対効果からの検証を通じ、今後の運営管理をどのように改善すべきか、現状の分析と課題ごとの対応につき、本市として決定している方向性に沿ったものとするにはどうすべきかを市民の税金の有効活用ということを念頭におき、再構築をすべきと考える。

##### 〔監査結果〕

#### （１）指定管理施設の今後のあり方について

（経済戦略局及び建設局）

- ・ **指定管理者**はその選定時に所管所属に収支計画書を提出し、その収支差額をもとに業務代行料を決定している。しかし、所管所属が、収支計画書と実績の差額について、詳細な

内容や理由などを十分に把握しないまま、人員や支出の増などについて承認しており、収支計画書及び事業報告書の妥当性が、十分に担保されていない状況にあった。

### 【意見】

経済戦略局スポーツ部及び建設局公園緑化部に対し、顕著な効果を発揮していると言えない指定管理施設について、指定管理者制度によるのが良いのかどうか、現状を是とすることなく、そもそも本市が保有すべき施設か否かといった観点も含めて、指定管理施設から運営形態を変更した舞洲野球場及び舞洲運動広場等のように売却又は賃貸することにより本市の収支の改善を図ることができないか等についても検討を行うよう求めた。

### （２）指定管理施設の業務代行料の検証について

（経済戦略局及び建設局）

- ・ 業務代行料の妥当性について検証するために、業務代行料から支出される人件費及び物件費の主たる要素となる指定管理施設における人員配置及び第三者委託の現状について確認したところ、以下のような事実が見受けられた。

#### 経済戦略局及び建設局

（人員配置）

- ・ 人員配置については、例えば長居陸上競技場等の場合については、事業本部長・統括責任者・施設場長・グループ長・専任部長といったマネジメントを担うと考えられる役割に就く人員が多く配置されているほか、スタッフも5名中4名が社員で、中央監視盤室責任者及び担当者は9名全員が社員となっているが、業務量や業務内容に比して、こういった配置人数や人員配置、雇用形態が妥当であるかといった点について、他の施設も含めて、所管所属は確認していなかった。

#### 経済戦略局

（第三者委託）

- ・ 指定管理者が第三者委託により契約を行っている状況について、入札、比較見積等の経費を抑制するための発注方法の実施の有無や、特名随意契約理由の合理性の有無について、確認していなかった。

### 【意見】

経済戦略局スポーツ部及び建設局公園緑化部に対し、配置人数や人員配置、雇用形態を精査するとともに、指定管理者の収支の推移、経費の支出内容等（経済戦略局については、第三者委託の状況も含む。）を分析し、指定管理者の創意工夫により経費の縮減が十分に行われているのか、経費の計上が過大となっていないか等、現在の業務代行料の支出額の妥当性を十分に検証し、次期の業務代行料についても適切に積算を行っていくことで、業務代行料の縮減に努めるよう求めた。

### 〔その他改善勧告〕

#### （１）スポーツ施設に係る成果指標の設定及び検証について改善を求めたもの

##### 指定管理者が管理運営する施設

- ① 経済戦略局スポーツ部及び建設局公園緑化部に対して、各施設の設置目的を達成するための

利用率や利用者満足度などについて施設ごとに目標値を定め、その達成状況を確認し、必要に応じ指定管理者に対し改善の取組を求めること、利用率の算定に当たっては、利用可能枠数に対する利用実績で求めるなど、利用状況をより適切に把握すること、アンケートの実施に当たっては、施設の指定管理者と協議し、利用者の満足度が正確に把握できる内容に改めることを求めた。

- ② **経済戦略局スポーツ部及び建設局公園緑化部**に対して、指定管理者が個々の施設について、施設の設置目的を果たすような取組を実施しているか注視し、不十分な場合は、指定管理者に対し、効果的かつ効率的な取組を実践するよう求めることを求めた。

#### **直営施設**

- ① **建設局公園緑化部**に対して、各施設の設置目的を達成するために、利用率や利用者満足度などの目標値を定めるよう求めた。
- ② **建設局公園緑化部及び港湾局計画整備部**に対して、利用率を向上させる必要が認められる場合は、同種類の直営施設・指定管理施設の利用率が高い要因（学校の近接等）などを調査し、学校やスポーツ団体等による活用など、有効と考えられる取組を実施するよう求めた。
- ③ **建設局公園緑化部及び港湾局計画整備部**に対して、利用者の属性分析や満足度調査などを通じて、定期的に、施設が設置目的を果たし、効果的かつ効率的なものとなっているかについて検証するよう求めた。

#### **(2) スポーツ施設（指定管理施設）に係る業務代行料に関する事務について修繕費の費用負担について改善を求めたもの**

- ① **経済戦略局スポーツ部**に対して、原則として、年度協定書等に定めた負担割合により修繕費を負担すること、また、修繕費等の負担について、例外となるケースが多数生じることのないように、ルールを定めることを求めた。
- ② **経済戦略局スポーツ部**に対して、本市と指定管理者の双方協議により、ルールによらない負担割合とする場合は、その根拠を決裁上明らかにするとともに、双方協議の内容を記録し、明確にすることで説明責任を果たすよう求めた。

#### **(3) スポーツ施設（指定管理施設）に係る業務代行料に関する事務について収支の確認について改善を求めたもの**

- ① **経済戦略局スポーツ部及び建設局公園緑化部**に対して、全ての施設について、適宜証ひょうや明細との照合を行うなどして収支報告の正確性の確認及び業務代行料の妥当性の検証に係る仕組みを構築し、実施するよう求めた。
- ② **経済戦略局スポーツ部及び建設局公園緑化部**に対して、自主事業に係る収支についても、指定管理業務の報告の正確性を確認する観点、業務代行料の適切性を確認する観点から指定管理事業の収支とは分けて、十分確認を行うよう求めた。

#### **【その他意見】**

##### **施設の保有の是非について**

**港湾局**に対し、説明責任を果たす観点から、常吉西臨港緑地テニスコートの売却等ができないのか等について十分に検討を行うとともに、当該施設を保有し続けるのであれば、保有し続ける必要性と、今後の整備計画を含む収支見込みを明らかにした上で、稼働率を精査するよう求めた。

また、使用許可希望者が見込み難い現状において、現在の運営方法が適切か否かについても早急

に検討するよう求めた。

## 2 市設建築物における設備機器等の維持管理に関する事務（法定点検状況の検証）

（市民局、健康局、こども青少年局、建設局、教育委員会事務局及び都市整備局）

〔監 30 の第 30 号〕

### 【監査結果】

（１）指定管理施設における設備機器等の不具合対応について改善を求めたもの

（２）関係法令に基づく点検業務等の未実施について改善を求めたもの

（市民局、健康局、こども青少年局及び教育委員会事務局）

### 【改善勧告】

市民局、こども青少年局、教育委員会事務局及び健康局に対し、以下の事項を求めた。

1. 所属長は、施設所管課長をはじめとする職員に対して、施設所管課としての責任を改めて再認識した上で適切に施設の維持管理を行うよう指導すること。
2. 所属長は、今回監査対象とした施設のほか所管する市民利用施設において、法定点検の実施状況及び消防用設備や施設運営上重要な設備等、緊急に改善が必要な設備等の不具合状況を把握した上で、必要な点検及び改善等を直ちに行うよう指示すること。
3. 施設所管課は、建築設備点検及び消防用設備点検の結果、不具合のあった設備機器等について、速やかに対応策を検討し、確実に改善を行うこと。
4. 施設所管課は、指定管理者等が実施する法定点検の結果の把握、改善の進捗管理について責任者を定めた上で適切に実施されるよう指導及びモニタリングを行うよう求めた。また、担当職員に対する研修、事務マニュアルの策定等により、継続的かつ適切な運用を図ること。

（３）協定書等に基づくリスク分担について改善を求めたもの

（こども青少年局及び市民局）

### 【改善勧告】

1. こども青少年局及び市民局の所属長に対して、指定管理施設における設備機器等の補修・更新等に係り指定管理者が実施した工事内容について、自ら定めたリスク分担の規定及びそれに基づく運用状況を再確認し、必要な改善等を直ちに行うよう指示することを求めた。
2. こども青少年局の施設所管課に対して、これまで実施した設備機器等の補修・更新に係る工事実績等を基に、協定書に基づくリスク分担上、本市及び指定管理者が実施する修繕等の実施対象等を再検証した上で、本来、本市が実施すべき基幹的な施設・設備等の不具合の修繕は責任を持って実施すること、また、検証の結果を経ても修繕の実施対象が不明確な場合は、市民への説明責任を果たすため、経過を明確にし、組織的に判断を行った上で、工事を実施することを求めた。
3. 市民局の施設所管課に対して、施設・設備機器等の修繕計画を策定し、必要な予算を確保した上で、協定書上本市が実施すべき修繕は責任を持って実施するよう求めた。

## 〔その他意見〕

## 指定管理施設の不具合改善について

建設局をはじめ、施設を所管する各所属に対し、高度成長期に整備された施設が更新期あるいは大規模改修時期にさしかかっていることを勘案し、計画時期以前に予期せぬ不具合が突発的に発生することを十分想定しておき、緊急的な修繕対応も踏まえた予算シミュレーションなどにより、本市のリスク負担部分を安易に指定管理者に任せることがないように、十分対応策を検討することを求めた。

### 3 公の施設の指定管理者に関する事務（大阪市立美術館、大阪市立自然史博物館、大阪市立東洋陶磁美術館及び大阪歴史博物館）（業務代行料、内部留保）

（公益財団法人大阪市博物館協会及び経済戦略局）

〔監 30 の第 28 号〕

## 〔監査概要〕

経済戦略局は、これら 4 施設を大阪市が 75%出えんしている団体である大阪市博物館協会を非公募により指定管理者として選定し、その業務を委託している。指定管理業務における業務代行料の精算においては、近年申請額が実績額を上回り、毎年余剰額が生じており、法人の内部留保となっている。また、本施設運営管理に関する収支報告についても、本法人から提出される精算内訳書や収支報告の内容確認は行っているとのことだが、帳簿記録や証拠書類との照合や計画との項目ごとの対比等を行っていなかった。

年度協定書によれば、本市が精算書の内容を精査し剰余が生じていると認める場合、業務代行料のうち事業費（物件費）について、事業低調による剰余は、本市は精算戻入を求め、事業低調によらない剰余は、一定割合を本市に納入することとなっているが、平成 27 年度及び平成 28 年度において、業務代行料の剰余が生じていたが、年度協定書に記載されているような本市への戻入又は納入をさせていなかった。

その結果、申請額と精算報告との差額が、法人内に留保されたため、申請額がそのまま業務代行料となっている。これについて経済戦略局は、本法人が施設の魅力向上等のために使用する予定であったが、精算時期までに企画や発注が間に合わなかったため余剰が生じたものであり、指定管理期間の平成 32 年 3 月末までに引き続き把握できることから、内部留保を認めたとの説明をしている。間に合わなかった企画そのものは、本来なら計画提案時に提示されているべきであるが、この説明はなかった。本業務から生じた余剰金を本法人に留保し、次年度以降の本業務に関する支出のための原資としていたことは、予算による統制を損ね、不適切な行為を誘引しかねない。

収支報告書においても、退職給付費用について、その係数の適用を間違え、過大な計上をしたり、自主事業における委託業務での職員の人件費を指定管理業務に計上といった不適切な処理を行っており、さらに施設の改修工事費用の、本来は本市負担部分を指定管理業務に計上していた。これでは正しい指定管理業務経費が把握されず、収支差である業務代行料が適正に積算されず、結果過大な業務代行料が見積もられ、次年度の予算に反映されることで実績額との差が毎年度内部留保に積み上がる形となってしまうかねない。

経済戦略局は指定管理者から提出された業務計画書と実績報告書を施設ごとに自ら項目別に

帳簿記録や証拠書類との照合を行い、内容の適正性や妥当性を検証し、正しい業務代行料の把握をするとともに、施設運営におけるコスト縮減が実施されているか、魅力ある業務の企画となり、多くの来館者に寄与しているかといった原理原則に沿った運用となっているかについて、管理監督の徹底を図ることが必要である。

#### 【監査結果】

業務代行料の精算に関して改善を求めたもの

(公益財団法人大阪市博物館協会及び経済戦略局)

平成 28 年度業務代行料の剰余 1 億 5,400 万円

#### 【改善勧告】

大阪市博物館協会及び経済戦略局に対し、業務代行料の精算について、剰余の納付割合の決定を含む詳細な精算方法について協議の上、決定するよう求めた。

経済戦略局は、大阪市博物館協会から正確な収支の報告を受け、剰余を算出することと、本事業における剰余で大阪市博物館協会に留保されているものについて、剰余が発生している原因を再度詳細に確認した上で、年度協定書に基づいて適正に精算し、剰余金の性質を見極め、必要に応じ本市に返還させるよう求めた。また、次年度以降の支出として必要ということであれば、次年度以降の予算として計上した上で、執行を行うよう求めた。

#### 【その他改善勧告】

##### (1) 精算及び収支の報告・確認に関して改善を求めたもの

- ① 本法人に対して、適切な退職給付費用を算出し、経済戦略局に改めて精算内訳書及び収支報告を提出するよう求めた。
- ② 経済戦略局に対して、精算内訳書の内容確認にとどまることなく、帳簿記録や証拠書類との照合を実施し、適切な帳簿記録や証拠書類に基づき精算が行われているか確認するよう求めた。
- ③ 経済戦略局に対して、収支報告の修正によって、業務代行料に剰余が生じる場合は、年度協定書に基づいて適正に精算し、必要に応じて、返還を求めるよう求めた。

##### (2) 自主事業収支に関して改善を求めたもの

- ① 本法人に対して、自主事業を実施するに当たって発生した人件費や経費については、指定管理業務の支出に含めることなく、自主事業の収支に計上するよう求めた。
- ② 本法人に対して、大阪市立東洋陶磁美術館の図録等の販売について、指定管理業務の収支に含めて報告するよう求めた。
- ③ 経済戦略局に対して、自主事業の収支についても、本法人から報告を求め、自主事業と指定管理業務の収支が明確に区分されているかを確認するよう求めた。
- ④ 経済戦略局に対して、収支報告の修正によって、業務代行料に剰余が生じる場合は、年度協定書に基づいて適正に精算し、必要に応じて、返還を求めるよう求めた。

##### (3) 施設の改修工事に関して改善を求めたもの

- ① 経済戦略局に対して、本来本市が実施すべき修繕について、通常の事業の収支から区分して本法人から報告を求めるよう求めた。
- ② 経済戦略局に対して、基本協定書に定めたりスク負担のルールを遵守し、本市が負担すべき

施設の補修工事等については、予算を確保し、自己の責任において実施するよう求めた。

- ③ 経済戦略局に対して、収支報告の修正によって、業務代行料に剰余が生じる場合は、年度協定書に基づいて適正に精算し、必要に応じて、返還を求めるよう求めた。

#### （４）館蔵品・施設の備品管理に関して改善を求めたもの

- ① 本法人に対して、ルールを定め、館蔵品の棚卸しを定期的実施するよう求めた。
- ② 本法人に対して、施設の備品管理を徹底し、廃棄する場合は、経済戦略局の許可を得た上で行い、廃棄後速やかに、経済戦略局に報告をするよう求めた。
- ③ 経済戦略局に対して、館蔵品・施設の備品管理について、本法人の内部統制の整備及び運用状況を確認し、不適切な点について改善させるよう求めた。

#### （５）再委託の承諾に関して改善を求めたもの

- ① 本法人に対して、指定管理業務の一部を再委託する場合は、基本協定書の定めに従い経済戦略局に申請し、承諾を得るよう求めた。
- ② 経済戦略局に対して、本法人が再委託した業務の全てが経済戦略局に申請され、承認されているか確認するよう求めた。

#### （６）書類保管に関して改善を求めたもの

本法人に対して、学芸員の資格証明書類が保管されていなかった施設については、あらためて学芸員から書類の提出を求めるとともに、定められた期間中は、書類を保管するよう求めた。

#### 【その他意見】

#### 独立行政法人化後の運営費交付金について

##### ① 収入増加に対する取組について

観覧料収入の更なる増加のため、大阪市博物館協会に対し、来館者全体の属性を分析し、ターゲットを絞った取組を企画し、実施するよう求めた。

##### ② ４施設の人員配置の検証について

大阪市博物館協会に対し、本市職員が 30 名ほど派遣されており、かつ、他の事業者との競争性の働かない非公募により指定管理者とされてきたため、業務代行料が過大とならないよう、人員配置及び人件費の妥当性に関しては、経済戦略局自らが市民への説明責任を果たす観点から十分に検証するよう求めた。

## 4 市営住宅業務（大阪市住宅供給公社機能の検証）

（都市整備局及び大阪市住宅供給公社）

【監 30 の第 39 号】

#### 【監査概要】

都市整備局が大阪市住宅供給公社に支払う委託料に関して、人員配置も含め適正に算定されているのか、また業務の履行状況に応じて適正に精算されているのかを確認するとともに、都市整備局が公社に対し適切な監理を実施できているかについて検証した。

#### 【監査結果】

適正な人員配置のための検証の実施について

（都市整備局）

平成 29 年度人件費 11 億 5,900 万円

- ・ 公社への市営住宅管理業務に係る委託料は約 69 億円に上る。その金額の妥当性は当然に毎年確認すべきであるが、中でも金額的に重要な部分を占める人件費（平成 29 年度：民間派遣職員等の雇用に係る物件費を含め約 11 億円）については、各人の業務内容や、その配置人員数の妥当性、職員の雇用形態の合理性について検証する必要がある。
- ・ しかし、**都市整備局**は管理職員の必要数を始め、公社職員数と臨時職員や民間派遣職員等の配置バランス、公社職員の構成の内訳（29 年度：本市派遣職員 5 名、公社固有職員 66 名、嘱託職員 25 名）が適正な状態にあるのかについての分析は行っていなかった。

## 【意見】

- ・ **都市整備局**に対して、定量的な分析を実施し、市営住宅管理に係る適切な総人員数及び職員配置基準を定めた上、業務委託料の算定にも反映するよう求めた。

## 【その他改善勧告】

## 〔1〕公社経理規程について改善を求めたもの

**公社**に対して、契約保証金の免除規程については、明確な基準等その詳細を別途定めるよう求めた。

## 〔2〕旧府営住宅事業経費等の仕訳について改善を求めたもの

**都市整備局**に対して、財務会計システムにおける仕訳処理を適切に実施し、また誤りが見逃されないよう、確認の徹底を行うことを求めた。

## 【その他意見】

## 〔1〕今後の市営住宅の在り方について

**都市整備局**に対して、市民の市営住宅へのニーズを様々な捉え、適切な選択を経て、今後の市営住宅の在り方について検討、策定し、市民に示すよう求めた。

## 〔2〕住宅使用料等における未収金の管理について

**都市整備局**に対して、約 20 億を超える未収金について、回収可能な債権額と回収に要するコストの比較考量を行い、費用対効果を踏まえた債権の整理を行うなど、滞納処理対象案件の選択と集中を行い、効率的な滞納整理を進めるよう求めた。

## 5 スポーツセンター24 館の運営状況（業務代行料、計画と実績との比較検証）

（経済戦略局）

【監 31 の第 4 号】

## 【監査概要】

屋内体育場の貸室を担う**スポーツセンター**は 1 区 1 館全 24 館あり、その全てを指定管理者制度により運営されている。スポーツセンターは利用料金制の指定管理者施設であるが、その収入の半分以上は指定管理者の事業計画における収支不足を補うよう金額を定めた業務代行料である。したがって、施設の管理運営の収支は事業計画書と事業報告書の項目ごとの精査により厳格に管理することが求められ、その差については原因究明による妥当性の判断が重要となる。しかし、実績報告書において人件費や管理費が大きく増加したり自己資産における修繕費も施設の修繕費と計上したり、提案書に記載のなかった本社管理者が決算時に付加されてい

たりと、検証が必要であるにもかかわらず、経済戦略局は計画と実績の運営状況や収支状況を個別に分析、把握せず支払いに依拠していた。

また、吊り天井の対策工事に係る休館補償に関しては業務代行料の支払いと合わせ、改めて経費項目ごとの費用の根拠を提出させ、その妥当性を検証することが必要である。

消防設備等の管理における不具合も過年度より指摘されているにもかかわらず、対策が講じられておらず、経済戦略局の管理そのものの杜撰さがここにもあらわれているものといえる。

#### 【監査結果】

収支報告の正確性を確保するため確認手続を改善するよう求めたもの

(経済戦略局)

- ・ **スポーツセンターの指定管理者**は、公募に対して申込みのあった事業者から提出された事業計画書により選定される。事業計画書には収支計画が含まれていること、また管理経費の縮減についても評価点が割り振られていることから、施設の管理運営のコストは事業計画に基づき厳格に管理することが求められる。
- ・ **ガイドライン**によれば、管理運営・事務に係る経費等の収支状況（自主事業の経費等の収支状況報告を含む。）については、項目ごと個別に事業報告書に記載を求めるとされている。
- ・ これらの情報は、施設の管理運営といった指定管理業務をどれだけ計画どおりに実施できたかを項目ごとに把握するだけのものでなく、業務代行料を含む項目ごとの妥当性の確認や、本市に配分されるべき利益算定の根拠となるものでもある。そのため、正確性はもちろんのこと、その内容を適切に精査できるものになっていることが必要である。
- ・ しかし、スポーツセンターの事業報告書について確認したところ、次の問題点が見られた。
  - ア スポーツセンターの収支結果に対する精査不足
  - イ 精算金及び業務代行料についての不明瞭な取扱い（計上処理）
  - ウ 事業報告書作成要領の不備
  - エ 指定管理者の評価の不備

#### 【改善勧告】

**経済戦略局**に対し、以下の事項を求めた。

1. 指定管理者が提出する事業報告書の収支報告の正確性の確認を確実にし、全ての項目についてその金額の妥当性を検証するとともに、現指定管理者の過年度の収支報告を適切に修正させること。そのため、各根拠資料の内容の適正性、妥当性の検証をより適切に実施するよう、関係職員への指導を徹底すること。
2. 本市負担が生じる修繕を実施した場合や協定書上の業務分担とは異なる者が業務を実施した場合の精算、本市に起因する臨時休館に対する補償金等について、安易に業務代行料に加算又は減算するのではなく、精算金等として処理するよう事務処理を改めること。
3. 各スポーツセンターの運営状況及び収支状況を事業ごとに個別に把握、評価、課題発見できるように、事業報告書のひな形や記載要領を改善し、各指定管理者に指示するとともに、毎年度の事業報告書に基づき、各施設の運営状況の定量的な評価、課題抽出や改善に向けて、指定管理者が管理運営業務を正しく自己分析し、課題に対応できるよう責任を持って指定管

理者への指導を徹底すること。

4. 指定管理者によるスポーツセンターの事業運営を評価する責任を再認識し、評価対象となる項目ごとに精査し、本市が求める水準を定量化すること。

### 〔その他改善勧告〕

#### 〔１）吊天井対策工事による休館に対する補償について改善を求めたもの〕

経済戦略局に対して、指定管理者制度導入施設において休館等が生じる場合は、指定管理者に対して事業計画書の見直しを指示し、営業条件の変更による業務内容の影響を精査した上で、休館に係る経費等を見直し、業務代行料の見直しや精算額の決定を行うこと、また、平成 29 年度の休館補償については、改めて経費項目ごとの費用の根拠を提出するよう指定管理者に指示し、その必要性及び妥当性を確認した上で収支報告上の業務代行料や各支出項目の金額を訂正し、精算することを求めた。

#### 〔２）消防用設備等の不具合の改善を求めたもの〕

- ① 経済戦略局に対して、既に取り組みされている不具合状況一覧表の作成を含め、改善できていない施設・設備機器等の不具合及びその修繕に係る費用を網羅的に把握した上で、平成 28 年 3 月 31 日以前に発生した不具合を含めて、修繕に係る費用負担や修繕の優先順位を含めた修繕方針を検討、策定するよう求めた。
- ② 経済戦略局に対して、修繕方針に基づき、現在の指定管理者及び平成 31 年度以降の指定管理者に対して、実施時期を提示させた上で適時適切な修繕を確実に実施させること、その際、費用負担含め本市が実施すべき修繕については予算措置等必要な措置を講じること、また、次期指定管理者が着任する際には、未改善の不具合の内容やその負担方法を明確にし、本市の現場立会の上で相互に現状確認を行って引き継ぐことを求めた。
- ③ 経済戦略局に対して、指定管理者の収支計画及び業務代行料における修繕費の取扱いや、指定管理者が実施する修繕の報告方法を見直すなど、消防用設備といった利用者の安全確保上重要な設備の不具合について、最優先で修繕を実施するよう指定管理者への指導を徹底するとともに、指導に従わない指定管理者に対しては毎年度実施する事業評価に反映させる等、事務を見直すよう求めた。
- ④ 経済戦略局に対して、関係職員による指定管理者への管理・監督、指導が適切に行えるよう、指定管理者からの不具合状況一覧表の提出及び所管課における確認、また現地モニタリング等といった維持管理に係る事務マニュアルを整備するとともに、マニュアルに基づく事務の実施状況について適宜確認する仕組みとするよう求めた。

#### 〔３）施設カルテの管理について改善を求めたもの〕

経済戦略局に対して、施設カルテの重要性や作成意義を再認識した上で、施設カルテを所管する各所管部署に周知徹底すること、また、都市整備局ファシリティマネジメント課と協議の上施設カルテに記載すべき情報を再整理し、施設カルテの取扱いについて記載方法を見直すとともに、その適切な運用を徹底するよう求めた。

#### 〔４）防災訓練についての過去の監査意見への対応が不十分なため改善を求めたもの〕

経済戦略局に対して、地震を想定した防災訓練の立案に関する情報を指定管理者に提供するとともに、防災訓練の実施内容を把握して地震を想定して実施されているか点検すること、ま

た、実施内容が不十分と認識した場合、地震に対応した訓練を立案できるよう指定管理者を指導することを求めた。

#### 【その他意見】

##### （１）「目的事業」と「自主事業」の区分について

目的事業と自主事業については、施設の目的及び施設運営の現状から、その区分を施設の設置目的に合うよう再整理することを求めた。

##### （２）利益率及び配分の考え方について

本市が負担しているリスク及び指定管理者制度導入の本来の目的である経費縮減等に鑑み、現状の利益率及び利益配分が適切であるかを改めて検証し、見直すよう求めた。

## ６ 業務委託契約及び履行検査の有効性

（西成区役所、人事室、政策企画室、経済戦略局、市民局、財政局、契約管財局、都市整備局、福祉局、こども青少年局、環境局、建設局、会計室、消防局、水道局及び教育委員会事務局）  
[監 1 の第 5 号]

#### 【監査結果】

（１）効率性、経済性を発揮した業務委託によるコストの縮減に向けて公募型プロポーザルにおける契約上限額の妥当性の確保を求めたもの

（都市整備局）

公募型プロポーザルにおいては、企画提案者は契約上限額を上限として実施価格（提案価格）を提案することとしている。

都市整備局が発注する業務委託においては、契約上限額の算定における諸経費額について、国の算定基準を参考にしているとのことであるが、本事案の場合、事務室など多くの物を無償で貸与していることから、必要となる諸経費額の詳細な検証が必要である。

よって、次のとおり改善すべき点がある。

#### 【整理番号 17 随意契約 企画競争方式（プロポーザル方式）】

市設建築物整備保全（発注関係補助）業務委託【業務委託料 1.36 億円】は、市営住宅を除く市設建築物及びその附属施設に係る補修工事及び保守点検業務の発注に係る積算や契約などの本市職員が担う業務の補助を行うものである。

都市整備局の説明によれば、補助業務の主な内容は、積算数量・見積書等の内容確認、発注用データの作成、発注図書の調製等とのことである。

そもそも、この業務については、昭和 56 年より本市外郭団体であった財団法人大阪市建築技術協会（現在は一般財団法人であり、平成 26 年に本市外郭団体の指定を解除）へ業務委託により事業実施していたが、平成 24 年度の市政改革プランにおける本市外郭団体への随意契約の見直しとして、民間事業者の有する機動性と建築物の整備・保全に関するノウハウや、幅広い知識と経験、専門性を活かすため、平成 25 年度より公募型プロポーザルによ

り受託事業者を選定するようになったものである。

プロポーザルには、もと本市外郭団体である2法人及び別の1法人から企画提案がなされ、評価会議における外部有識者の評価の結果、次の図表のとおり、一般財団法人大阪建築技術協会が選定され、同法人と契約を締結している。

図表 評価の結果

| 評価項目               |                 | 配点  | 得点                              |                                 |                                 |
|--------------------|-----------------|-----|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|                    |                 |     | A 一般財団法人<br>大阪建築技術協会            | B 一般財団法人<br>大阪市教育振興公社           | C 一般社団法人<br>公共建築協会              |
| 事業者の実績・経験・能力       |                 | 10  | 6                               | 6                               | 5                               |
| 配置技術者の実績・経験・能力     |                 | 10  | 8                               | 9                               | 10                              |
| 業務に関する<br>提案       | (ア) 各業務に関する提案   | 20  | 15                              | 11                              | 4                               |
|                    | (イ) 実施体制等に関する提案 | 20  | 13                              | 8                               | 3                               |
| 業務実施に係る経費の縮減に関する方策 |                 | 40  | 40.0                            | 38.8                            | 38.9                            |
| 合計                 |                 | 100 | 82.0                            | 72.8                            | 60.9                            |
| 実施価格・提案価格          |                 |     | 407,997,000 円<br>(135,999,000円) | 408,240,000 円<br>(136,080,000円) | 408,207,600 円<br>(136,069,200円) |
| 契約上限額              |                 |     | 408,240,000 円<br>(136,080,000円) |                                 |                                 |

(注) 実施価格・提案価格及び契約上限額の上段金額は3か年の長期契約に係る金額であり、下段( )書き金額は単年当たりの金額である。

公募型プロポーザルの募集要項では、契約上限額を3か年で408,240,000円(単年当たり136,080,000円)としており、企画提案者は契約上限額を上限として実施価格(提案価格)を提案することとされており、提案された実施価格(提案価格)をもって契約金額としている。

都市整備局の説明によれば、契約上限額の算定は、11人の直接人件費、諸経費として直接人件費に定率を乗じて、これに消費税等相当額を加算し単年当たり136,080,000円と算定し、諸経費については国の基準に準じて策定した公共建築設計監理業務委託料算定基準の諸経費率を適用の上、算出しているとのことである。

また、諸経費の主たる用途は、受託者が現場へ赴く際の移動交通費や事務室内のパソコン(利用環境整備を含む。)等のリース費用、受託事業者が自社を管理運営するために必要な経費、事務用品(本市が提供するものを除く。)としているとのことである。

しかし、本業務委託においては業務に必要な事務室及び備品器具類(机、椅子、ロッカー、複写機、受付専用電話、ファクシミリ、シュレッダー)を無償で提供しているところであり、都市整備局が国の基準に準じて策定した業務委託料算定書の諸経費の項目には「直接人件費×定率」と記述されているだけであり、個々具体的に必要とされる金額は明らかとはなっておらず、その妥当性を検証できない実態にある。

本来、業務に必要な事務室及び備品器具類を無償で貸与しているのであれば、これら

に係る諸経費額を契約上限額の算定において控除すべきところである。したがって、本市から何ら無償貸与しない場合における算定基準の諸経費率をそのまま用いて算定している現状においては、過大な積算とも考えられ、真に必要な諸経費額が算定されているとは言い難い。

当該算定額は、企画提案者が提案する実施価格（提案価格）の上限額及び契約上限額となることから、契約上限額の算定における諸経費額について、業務実態等を踏まえた精査が必要である。

これは、既存の基準があるからと言って、業務実態を考慮せず、そのまま基準を適用すればよいと安易に判断したことに原因があると考えられる。

現状においては、本市が発注する業務委託が効率性、経済性を発揮した業務委託としてコストの縮減に寄与しないリスクを有する。また、業務委託の相手方は、外部有識者の評価により選定されたものであるが、もと本市外郭団体である一般財団法人大阪建築技術協会への支援との誤解を与えるリスクを有する。

#### 【改善勧告】

都市整備局に対して、今後、同様のこととならないよう、次期の業務委託における契約上限額の算定においては、人件費、諸経費ともに環境や条件、業務実態を勘案した上で算定するように求めた。

#### （２）有効な業務委託による良質なサービスの提供に向けて履行検査の充実を求めたもの

（契約管財局）

契約管財局策定の業務委託契約請求事務処理要領によれば、適正な履行の確保のため、実際に監督、検査を行うに当たっては、仕様書に基づき成果物の内容が正確であったか、仕様書等について十分な理解がなされ、業務の目的に照らして満足できる成果をあげているかについて確認する必要があるとされている。

本監査の対象業務委託を所管する各所属の説明によれば、受託者から提出される複数の業務報告書類の確認や立会等を通じて、業務委託仕様書に定める内容の履行がなされたことを確認し、検査調書を作成の上、出来高に応じた業務委託料を支出しているとのことであった。

しかし、政策企画室及び環境局が発注する業務委託においては、次のとおり十分な検査がなされていなかった。

#### 【整理番号２ 競争入札 一般競争入札】

政策企画室が発注する大阪市総合コールセンター運営業務委託【業務委託料 1.37 億円】は、総合コールセンター、市役所及び区役所の代表電話、広聴電話に寄せられる１日平均約 2,600 件の問合せ等への対応を行うものである。

業務委託の仕様書では、次の図表に示す品質要件を定めており、受託者に対しサービス指標の目標値を達成するよう求めている。

図表 業務の品質要件

| 指標名                              | 定義                                                                        | 目標値          | 計算式                      |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|
| 一次応対完了率（コールセンターでの回答により処理が終了したもの） | 問合せに対してコールセンターで転送せずに回答できた割合。利用者が電話交換を希望した案件や回答不要とした案件については、一次応対完了として処理する。 | 80%以上        | 一次応対完了件数<br>÷ オペレーター応答件数 |
| 応答率                              | 着信した総呼数のうち応答した呼の割合。                                                       | 90%以上        | オペレーター応答件数<br>÷ 総着信呼数    |
| 平均応答速度（平均応答時間）                   | 着信してからオペレーターが応答するまでの平均の時間。                                                | 9秒（3コール）以内   | 応答時間合計<br>÷ オペレーター応答件数   |
| 応対満足度                            | 利用者から見たコールセンターの応対品質。                                                      | 平均4点以上（5点満点） | 年に3回以上、電話にて応対満足度を調査      |

（注） 図表は、総合コールセンターにおける問合せ応対業務に係る品質要件。  
市役所及び区役所の代表電話、広聴電話についても同様に業務の品質要件が定められている。

このことから、月次単位で受託者より目標値の達成状況について報告書が提出されているところである。

オペレーターの応答件数などの各種記録と報告書の内容との照合による目標値の達成状況の確認が求められるところ、政策企画室は報告書の収受に留まり、業務委託仕様書に定める事項に対する受託者の履行状況について、詳細記録と突合するなどの確認が十分でなかった。

#### 【整理番号 21 随意契約 特名】

次に、環境局が発注する粗大ごみ収集受付センター運営業務委託【業務委託料 1.97 億円】は、電話やファクシミリ等による粗大ごみの収集申込の受付や変更等の受付を年間約 80 万件行うものである。

業務委託の仕様書では、受注者は受付専用の電話回線について、応答率（入電数に対する応答率は 90%以上）を達成するために必要な 51 回線以上を準備することを求めている。

しかし、環境局は、実地検査や証跡の入手により 51 回線を確保していることを確認しているものの、業務委託の仕様書において求めている応答率の達成状況について受託者に報告を求めておらず、達成状況について確認していなかった。

現状においては、発注者としての監督又は検査を通じた適切な管理がなされずに業務品質が劣悪となるリスクを有する。

また、次の図表に示す業務委託においては、本市が定める業務委託の仕様と照らし合わせて、成果物の内容が正確であるか、また、満足できる成果であったかについて検査はなされているものの、より望ましくは検査を担当した職員がどのような手法により検査を実施し、当該評価結果を導き出すに至ったかを証する記録が作成及び保存されているべきところ、されていなかった。

図表 履行検査の手法について記録が存在しない業務委託

| 整理<br>番号 | 業務委託名称                                        | 委託金額       | 所管所属     | 受託者                         |
|----------|-----------------------------------------------|------------|----------|-----------------------------|
| 1        | 大阪市総務事務センター運営事業に関する包括的業務                      | 602,739 千円 | 人事室      | アクセンチュア（株）                  |
| 2        | 大阪市総合コールセンター運営業務委託                            | 137,376 千円 | 政策企画室    | (株) エヌ・ティ・ティ マーケティング<br>アクト |
| 3        | 課税資料入力等業務委託                                   | 632,776 千円 | 財政局      | T I S（株）                    |
| 4        | 大阪市国民健康保険事業・後期高齢者医療事業・介護保険事業コール<br>センター運営業務委託 | 167,220 千円 | 福祉局      | 日本A T Mヒューマン・ソリューション<br>(株) |
| 5        | 小学校学力経年調査事業委託                                 | 156,600 千円 | 教育委員会事務局 | (株) 日本標準                    |
| 6        | 学校給食食材提供業務委託                                  | 137,222 千円 | 教育委員会事務局 | (公財) 大阪市学校給食協会              |
| 7        | 大阪市立中学校給食調理等業務委託                              | 777,236 千円 | 教育委員会事務局 | 村上給食（株）                     |
| 8        | 容器包装プラスチック異物除去等業務委託（平野中継施設）                   | 133,906 千円 | 環境局      | 信和商事（株）                     |
| 10       | 【若者・女性の就労等トータルサポート事業】<br>ワンストップの総合相談事業        | 107,414 千円 | 市民局      | (株) アソウ・ヒューマニティーセンター        |
| 11       | 大阪市納税推進センター業務委託                               | 273,600 千円 | 財政局      | (株) セゾンパーソナルプラス             |
| 14       | 大阪市認定事務センター業務委託                               | 430,555 千円 | 福祉局      | テンプスタッフ(株)                  |
| 17       | 市設建築物整備保全（発注関係補助）業務委託                         | 135,999 千円 | 都市整備局    | (一財) 大阪建築技術協会               |
| 18       | 大阪市水道局お客さまセンター運営業務委託                          | 219,182 千円 | 水道局      | (株) エヌ・ティ・ティ マーケティング<br>アクト |
| 19       | 水道メータ点検及び計量・審査並びに水道料金等徴収業務委託<br>(その1)         | 573,398 千円 | 水道局      | ヴェオリア・ジェネッツ(株)              |
| 21       | 粗大ごみ収集受付センター運営業務委託                            | 197,381 千円 | 環境局      | (株) エヌ・ティ・ティ マーケティング<br>アクト |
| 22       | 自転車保管所管理運営業務委託                                | 304,772 千円 | 建設局      | (公社) 大阪市シルバー人材センター          |
| 24       | 自主防災指導業務委託                                    | 175,716 千円 | 消防局      | (一財) 大阪消防振興協会               |
| 25       | 消防訓練指導業務委託                                    | 143,208 千円 | 消防局      | (一財) 大阪消防振興協会               |

このような状況では、当該評価の妥当性を事後確認できず、結果的に有効な業務委託として良質なサービスの提供とならないリスクを有する。

### 【改善勧告】

契約制度の企画及び調査に関することを所管する契約管財局に対して、監督又は検査を通じた適切な履行管理となるよう、業務委託仕様書に定める内容が適切に履行されたことを検証し、当該検証の手法やプロセスを記録、保存するよう、各所属への指導を行うことを求めた。

### 【その他意見】

#### （１）市設建築物整備保全（発注関係補助）業務委託に係る公募型プロポーザルの適用について

都市整備局に対して、一定水準の企画提案がなされ、提案された業務価格の妥当性を確認できるよう、当該業務委託に係る公募型プロポーザルについて内容を精査し、適用について検討を加えるとともに、評価会議における議論の経過を記録保存するよう求めた。

#### （２）最適な指導業務体系の構築及びコストの縮減について

消防局に対して、既存の指導業務の枠組みにとらわれることなく、優良対象物への指導頻度の見直しや関係者間の連携強化等について検討の上、最適な指導業務体系の構築及びコストの縮減を図るよう求めた。

## 7 生活保護に関する事務（総合就職サポート事業について）

（福祉局及び各実施機関 [区]）

[監 31 の第 3 号]

### 【監査結果】

総合就職サポート事業に係る委託料積算について改善を求めたもの

（福祉局）

### 【改善勧告】

1. 福祉局に対して、総合就職サポート事業における物件費の増加要因について、精査するよう求めた。
2. 福祉局に対して、総合就職サポート事業に係る委託料について、委託料を構成する事項別に業務量を算定し、それらを積み上げることにより妥当な上限額を設定するよう求めた。
3. 福祉局に対して、見積金額と実績の比較や事業報告書の内容を精査すること等により事後的に検証した上で、検証結果を踏まえた合理的な委託料を算出し、次期以降の契約に反映させるよう求めた。

総合就職サポート事業の今後のあり方について

（福祉局）

### 【意見】

福祉局に対して、事業規模が年々減少してきており、事業の費用対効果も低下していくことが十分予想されることから、早期に事業のあり方について、検討を進めるよう求めた。

## 8 区役所の人員マネジメント等（業務内容や業務量に見合った合理的人員配置の検証）

（北区、都島区、西淀川区、東成区、平野区、人事室、市政改革室及び市民局）

[監 1 の第 1 号]

### 【監査結果】

（1）業務委託仕様書に定めた納入成果物の確認について改善を求めたもの

（北区、西淀川区、東成区及び平野区）

### 【改善勧告】

1. 4区に対し、仕様書に基づき、受託事業者へ納入成果物の提出を求めること。また、西淀川区は、受託事業者との月次定例会議等を行った際は、議事録を作成するよう求めた。
2. 4区に対し、受託事業者から納入成果物の提出を受けた際は、仕様書に基づき報告させるべき内容が記載されているか確認するとともに、仕様書の規定を満たしていない場合は、受託事業者に記載すべき内容を指示し、再提出させるよう求めた。
3. 4区に対し、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。

（2）サービス水準の見直し等について改善を求めたもの

（北区、西淀川区、東成区及び平野区）

## 【改善勧告】

1. 北区、西淀川区、東成区及び平野区に対して、サービス水準について、重要性を認識し、仕様書に記載のとおり年度末に１年間の実績を踏まえ、次年度の設定項目やその達成度、測定方法等について受託事業者と協議を行い、必要に応じて見直し・変更を行うよう求めた。
2. 北区及び西淀川区に対して、サービス要求水準に達していない場合、書面により、受託事業者に対して必要な改善を勧告し、改善措置の結果報告を受けるよう求めた。
3. 東成区に対して、サービス要求水準に達していない場合、書面により、受託事業者に対して必要な改善を勧告し、改善措置の結果報告を受けた際は、決裁権者による確認を行うよう求めた。
4. 北区、西淀川区、東成区及び平野区に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。

|                     |
|---------------------|
| 窓口サービス業務の今後のあり方について |
|---------------------|

(北区、西淀川区、東成区及び平野区)

## 【意見】

各区に対して、委託により窓口サービス業務を実施することが市民サービスの観点からも継続可能な手法か、継続可能な手法である場合でも本市職員によるバックアップ体制に求められるスキルをどのように確保するか、あわせて、受託事業者の人件費を含む委託費と本市人件費のコスト全体で効率化が図れているか、市民目線でのサービス水準の達成が図られる仕組みとなっているか等を検討及び検証するよう求めた。また、受託事業者が選定できなかった場合などあらゆる状況においても事業継続が可能となるよう区長会議等で議論した上で、当該事業のあり方について検討することを求めた。

各区に対して、監査対象となった５区を中心として、現状の委託業務等について将来ＩＣＴにより代替する必要性を見込み、当該業務の標準化及び平準化を図り備えておくことをＩＣＴ戦略室や制度所管所属と連携しながら、検討するよう求めた。

## IV ICTへの対応と管理状況

### 1 区不適切事務の再発防止に向けた管理体制及びICTへの対応状況（区役所業務のICTへの対応）

（総務局、市民局、福祉局及び子ども青少年局）

〔監 30 の第 29 号〕

#### 〔監査概要〕

区役所における不適切事務発生時の事務の流れはあらかじめ定められているが、関係所属間の連携体制の構築が十分でなく、情報が分断され共有されないことによる機能不全が見られた。今後、同様の事態を発生させないためには、事務プロセスにおける人的関与を極力減らしICTに置き換えていくことが不可欠であるとの観点から、事務プロセスや関連する情報システム（住民基本台帳等事務システムなど）を所管する制度所管による原因分析や再発防止策の検討・実施における関与が適切なものになっているか、またより効果的な再発防止策を検討・実施する取組が十分に行われているかを検証した。

#### 〔監査結果〕

区不適切事務の再発防止に向けた本市の管理体制の再構築を求めたもの

（区長会議〔人事・財政部会〕及び市民局区政支援室）

- 区不適切事務の削減に向けては、事務プロセスの設計や関連する情報システムを所管する制度所管を含め、本市全体としてその原因分析や再発防止策を検討・分析する体制の構築が必要である。
- それぞれのプロセスにおいて次の状況が見られた。

#### ① 発生報告・初期対応プロセスにおいて

制度所管は発生直後の当該区役所からの連絡・相談に対して指示・指導を行っているものの、その内容を組織的に記録していなかった。

#### ② 原因分析・再発防止措置プロセスにおいて

区不適切事務処理報告書の作成段階において、原因分析や再発防止策の策定等に制度所管が関与する仕組みが構築されていなかった。

#### ③ 共有化・事後検証プロセスにおいて

- 市民局区政支援室から区不適切事務に関する情報共有の取組についての各制度所管への周知が十分でなく、一部の制度所管を除き、区不適切事務処理報告書が制度所管において情報共有されていなかった。
- 区不適切事務処理報告書に記載される「改善策」（再発防止策）の、各区役所における実施状況を追跡・把握する仕組みや体制は構築されていなかった。

#### ④ 再発防止のマネジメントプロセス全体を通じて

当該区役所及び制度所管はそれぞれが発生した区不適切事務の再発防止に取り組んでいたものの、取りまとめを行う区長会議（人事・財政部会）及び情報共有を担う市民局区政支援室は、当該区役所からの情報収集に留まり、再発防止に向けた取組の全体像を把握し

ておらず、区不適切事務の削減取組を一元的に管理する機能が不足していた。

#### 【改善勧告】

1. 区長会議（人事・財政部会）及び市民局区政支援室に対して、区不適切事務の再発防止に向けて、制度所管の組織的な関与の重要性を再認識し、区不適切事務処理報告書をベースとした本市全体の管理体制を見直すよう求めた。
2. 管理体制の見直しに当たっては、区不適切事務の再発防止における制度所管の役割の大きさに鑑み、制度所管に本市全体の区不適切事務管理への積極的関与を求め、事務プロセスの見直しやICTの観点から組織的対応を図れるよう、次の諸点に留意して取り組むよう求めた。
  - ア 発生から再発防止策の実施に至る一連の対応プロセスに、制度所管を確実に関与させる体制とすること。
  - イ 各関係所属の役割を明確にするとともに、各関係所属間の密なる連携体制を構築し、区不適切事務の発生内容や再発防止策などの情報を各関係所属間で十分に共有する体制とすること。
  - ウ 区不適切事務処理報告書を、制度所管が次の点を記載するよう見直すこと。
    - ・ 原因分析や再発防止策に対する、事務プロセスの見直しやICT対応の観点からの検討結果又は見解
    - ・ 再発防止策を他区役所に展開させる必要があるかの判断

#### 【その他改善勧告】

個人情報に係る区不適切事務に係る報告の統一を求めたもの

区長会議（人事・財政部会）及び市民局区政支援室に対して、総務局情報公開グループ等の関係所属と協力の上で、重複事務の削減と、正確性確保の観点から、個人情報に係る事務処理誤り等が発生した場合の報告書の様式や報告ルートを見直すよう求めた。

#### 【その他意見】

（１）区不適切事務の再発防止にむけたICT活用の検討について

市民局、福祉局及びこども青少年局に対して、区不適切事務の原因分析や再発防止策の策定については、各制度所管においても好取組事例等を参考に、組織的に検討する体制を構築するよう求めた。

（２）区不適切事務に係る全市的な課題発見と対応に向けての定期的なモニタリングについて

区長会議〔人事・財政部会〕、市民局区政支援室並びに市民局、福祉局及びこども青少年局に対して、区不適切事務の再発防止に向けては、発生事象が正確に記録されるとともにより深い原因分析に基づき、定期的にこれらを集約し全市的な課題発見と対応の検討を求めた。また、本市全体に共通する課題については、市民の視点に立って正確かつ迅速な事務処理がより確実に実現されるよう、最新のICTの活用による業務プロセス改革につなげていくことも検討するよう求めた。

## 2 福祉・保健等関連業務システム（システムの有効活用についての検証）

（福祉局、健康局及びこども青少年局）

〔監 31 の第 5 号〕

### 〔監査概要〕

福祉局、健康局及びこども青少年局が所管する 24 の個別の情報システムのうち、システム利用者数などの観点から選定した複数の情報システムを中心に、それらが信頼性や安全性が確保されたシステムとして利用に供し有効に活用されているか、また関連するシステム（総合福祉システム等の基幹システムを含む）間のデータ連携は、全体最適を考慮して適切に設計され運用されているかなどに着目して、ICT の適正利用に向けた対応状況を確認した。

### 〔監査結果〕

業務管理者等を中心とした ICT 管理体制の整備を求めたもの

（福祉局、健康局及びこども青少年局）

- ・ 本市は、情報セキュリティポリシーとして、大阪市情報セキュリティ対策基準（以下「本市対策基準」という。）を定め、本市における情報資産の取扱いに当たって遵守すべき事項及び情報セキュリティ対策の実施に関する統一的な基準を定めている。
- ・ 本市対策基準においては、システムごとに、情報セキュリティ実施手順（以下「実施手順」という。）を作成するとともに、当該システムに係る業務を所管する課長等をもって充てられる「業務管理者」を責任者として、システムの開発、運用・保守の実施並びに管理を行うとされており、当該対策基準は情報セキュリティ対策のみならず、システムの信頼性や安全性を確保する上で必要とされる ICT 管理の水準を示したものとなっている。
- ・ しかしながら、生活保護版レセプト管理システム（福祉局）、副本管理支援システム（福祉局及びこども青少年局）の 2 システムにおいて ICT 管理のベースとなる実施手順が整備されていなかった。また、監査した 5 システム（生活保護版レセプト管理システム〔福祉局所管〕、特養入所待機者管理システム〔福祉局所管〕、副本管理支援システム〔福祉局及びこども青少年局所管〕、保健管理システム及び衛生管理システム〔健康局所管〕、幼稚園就園助成システム〔こども青少年局所管〕）全てにおいて、実施手順等が遵守されていなかった。

### 〔改善勧告〕

1. 5 システムを所管する福祉局、健康局及びこども青少年局の所属長に対して、本市対策基準にあるとおりシステムの信頼性や安全性を確保する上で果たすべき業務管理者の役割の重要性を再認識し、次の諸点に取り組むことを求めた。
  - ア ICT 戦略室の協力を得るなどして、業務管理者の ICT に係る知見獲得に向けた育成計画を立て実施すること、又は ICT に係る知見や経験を有する人材を業務管理者の補佐に充てることを検討するなど業務管理者を支える体制を整備すること。
  - イ 業務管理者の役割発揮の実態把握とその対応は自らの責任であることを自覚し、業務管理者への意識付けを図るとともに、その役割が十分に果たされているかについて定期的にモニタリングを行い、必要な措置を講じること。
2. 5 システムを所管する福祉局、健康局及びこども青少年局の業務管理者に対して、システムの信頼性や安全性の確保に向け、現場における ICT 管理の責任者であることの自覚と責

任感を持って、次の諸点に直ちに取り組み、定められた役割を全うすることを求めた。

- ア **ICT戦略室**や外部委託業者の協力を得るなどして、ICTに係る知見や所管するシステムへの理解を深め、所管するシステムにおいて想定されるICTに係るリスクを棚卸しするとともに、それらに対応した実施手順の整備を行うこと。さらに、整備した実施手順について局等情報セキュリティ責任者及び最高情報セキュリティ責任者の承認を得た後、自らもその実施手順を遵守するとともに、システム担当者及び外部委託業者に遵守させること。
- イ システム担当者や外部委託業者等が実施するICT管理の実務について、定期的にモニタリングするとともに、自らに課せられているICT管理上の役割が適切に果たされているかについての点検も併せて行うこと。

### [その他改善勧告]

#### (1) システムの基本設計書の整備を求めたもの

**福祉局及びこども青少年局**に対して、2システム（特養入所待機者管理システム及び幼稚園就園助成システム）の業務管理者は、本市対策基準にのっとりICT戦略室や外部委託業者の協力を得るなどして、早急に基本設計書の整備を行うほか、システムの維持管理に必要な各種ドキュメントを洗い出しそれらの整備を行うとともに人事異動時の引継ぎに備えておくよう求めた。

#### (2) (外部委託管理について) 運用・保守業務の工数実績の管理について改善を求めたもの

**福祉局及びこども青少年局**に対して、3システム（生活保護版レセプト管理システム、特養入所待機者管理システム及び副本管理支援システム）の業務管理者は、大阪市ICT調達ガイドラインの基本方針にのっとり外部委託業者が実施する運用・保守業務に係るリスクを再認識し、外部委託業者からの運用・保守業務委託の作業内容に対応した月次報告などに基づき、委託している運用・保守作業の工数実績把握を確実にし、経費支出につき検証を実施するよう求めた。

#### (3) (外部委託管理について) 情報セキュリティに係る外部委託業者に対する定期的な評価について改善を求めたもの

当該システムの**業務管理者**に対して、本市対策基準にのっとり外部委託業者が実施する運用・保守業務に係る情報セキュリティ上のリスクを再認識し、次のとおり情報セキュリティに係る外部委託業者に対する定期的な評価を行うよう求めた。

- ① **福祉局及びこども青少年局**に対して、2システム（特養入所待機者管理システム及び副本管理支援システム）の業務管理者は、委託元として定期的に外部委託業者に対する情報セキュリティ対策の実施状況を確認することを実施手順に盛り込むよう求めた。
- ② **福祉局、健康局及びこども青少年局**に対して、4システム（特養入所待機者管理システム、副本管理支援システム、保健・衛生管理システム及び幼稚園就園助成システム）の業務管理者は、外部委託業者に対する情報セキュリティ対策の実施状況の確認内容や確認方法を定め、確実に実施するよう求めた。

#### (4) (外部委託管理について) 外部委託業者が実施する運用・保守業務の品質管理体制について改善を求めたもの

当該システムの業務管理者等は、外部委託業者が実施する運用・保守業務の品質に係るリスクを再認識し、次のとおり外部委託管理の改善を図るよう求めた。

- ① 福祉局、健康局及びこども青少年局に対して、5システムの業務管理者及びサーバ等管理者（スタンドアロンシステムの場合は端末機管理者）は、本市対策基準にのっとりプログラム変更をはじめとした外部委託業者が実施する運用・保守業務に係る手続を整備し、作業計画や作業結果の承認・確認を適時に実施すること。
- ② 福祉局、健康局及びこども青少年局に対して、3システム（生活保護版レセプト管理システム、副本管理支援システム及び保健・衛生管理システム）の業務管理者は、SLA（SLAとは、Service Level Agreement [サービスレベル協定] の略で、利用者と委託業者の間で提供するサービスの保証レベルを定量的に規定し、その内容が遵守されることの合意を明文化したものをいう。）の設定やその運用の徹底をはかり、外部委託業者の運用サービスレベルの維持・向上につなげること。

#### （５）（外部委託管理について）再委託に係る事務手続について改善を求めたもの

福祉局に対して、生活保護版レセプト管理システムの業務管理者は、大阪市ICT調達ガイドラインにのっとり外部委託業者が実施する運用・保守業務の再委託に係る情報セキュリティ上のリスクを再認識し、その事務手続を適時に実施するよう求めた。

#### （６）障害管理について改善を求めたもの

福祉局、健康局及びこども青少年局の4システム（生活保護版レセプト管理システム、副本管理支援システム、保健・衛生管理システム及び幼稚園就園助成システム）の業務管理者に対して、本市対策基準にのっとり障害管理の重要性を再認識し、次のとおり改善を図るよう求めた。

- ① 障害一覧表や障害報告書における記載内容について、外部委託業者との間で、具体的な取決めるを行うことなどにより、障害記録の整備を行うこと。
- ② 障害発生時の業務管理者の適時の確認が行われるよう仕組みを作ること。

#### （７）USB等記録媒体の管理について改善を求めたもの

福祉局及びこども青少年局の2システム（生活保護版レセプト管理システム及び幼稚園就園助成システム）の所管部署の情報セキュリティ責任者に対して、本市対策基準にのっとり定められたルールどおりのUSB等記録媒体の適切な管理に向け、管理簿や使用簿による管理を徹底させるとともに、管理簿等に基づき、月に1回程度担当内で使用されている記録媒体等の所在を確認するよう求めた。

#### （８）不正アクセス対策について改善を求めたもの

- ① 福祉局、健康局及びこども青少年局の5システムの業務管理者又はサーバ等管理者に対して、不正アクセスへのリスクを十分認識し、ICT戦略室や運用・保守業務を担う外部委託業者の協力を得るなどして、アクセスログの定期的な分析手法を構築するとともに、それを実施手順に反映させ定期的にログの分析を行う体制とするよう求めた。
- ② 福祉局の特養入所待機者管理システムの業務管理者又はサーバ等管理者に対して、特権IDを利用したリモート保守に係るリスクを十分認識し、特権IDの付与手続やアクセスログのモニタリングなどに係る仕組みを構築し外部委託業者に周知・徹底するなど、特権IDの不正利用に対して予防的及び発見的統制が適時・適切に実施されるよう検討・実施するよう求めた。

## 【その他意見】

## 〔１〕今後の福祉関連業務システム構築のあり方について

福祉局に対し、福祉関連業務システムの最適化に向け、両システム（特児システム及び副本特児サブシステム）が総合福祉システムに統合されるに至った経緯・原因を詳細に分析するなど、特児システム及び副本特児サブシステムのプロジェクト評価を実施し、今後の福祉関連業務システムの構築に活かすよう求めた。

また、今回の事例となった特別児童扶養手当事務へのシステム対応など、真にやむを得ず基幹システムとは別個にシステムを構築する場合においては基幹システムを含む福祉関連業務システム全体としての最適化が図れるよう、ICT戦略室の協力を得るなどしてシステム構築を検討するよう求めた。

## 〔２〕本市全体のシステム運用・保守に係る支援体制等について

## ① 業務管理に対する教育・指導並びにルール遵守の徹底について

ICT戦略室並びにシステム所管所属長に対し、本市の各システムの業務管理者に対する教育・指導並びにルールの見直し及びその遵守の徹底を図るよう求めた。

## ② 業務・システムの最適化を進める上で検討すべき事例について

本市において業務・システムの最適化を進める上で検討を要すべきと考えられる次のような事例が認められたので、ICT戦略室及びそれぞれの事例のシステム所管所属（福祉局及び健康局）に対し、これらを参考事例として今後のICT関連施策に活かすよう求めた。

【事例１】ICTの徹底活用に関する支援体制等について

＜生活保護版レセプト管理システム：福祉局＞

【事例２】システム導入後の効果測定のあり方について

＜保健・衛生管理システム：健康局＞

## 3 学校用物品調達等事務（学校財務会計システムの有効活用）

（教育委員会事務局）

〔監 30 の第 40 号〕

## 【監査結果】

ICTを活用した業務の執行について

（教育委員会事務局）

## 【意見】

学校全体の事務において、ICT活用の機会を検討して、費用対効果を分析した上で、ICTを活用した事務の効率化が図られるように検討することを求めた。

## 4 生活保護に関する事務（総合福祉システムの活用）

（福祉局及び各実施機関〔区〕）

〔監 31 の第 3 号〕

## 【監査結果】

年金の収入認定に係るシステム改修について、改修後も確認作業コストが発生しシステムの改修目的が十分果たされていなかったため、改善を求めたもの

(福祉局)

## 【改善勧告】

1. 福祉局に対して、年金の自動計算機能に係る再度のシステム改修の是非について検討するよう求めた。
2. 福祉局の各業務システムを所管する業務管理者に対して、システム改修を行う際は、発注する前に業務要件の確認を十分行うこと、また、種々の条件でテストを行うなど業務要件が実現できているかを確認するよう求めた。
3. 福祉局に対して、総合福祉システムに係る事業推進支援業務委託について、十分なコンサルティング機能が果たされたかという観点で、詳細な検証を行うよう求めた。

総合福祉システムについて

(福祉局)

## 【意見】

福祉局に対して、各実施機関（区）の事務プロセスの現状を点検・分析し、非効率となっている箇所を特定し、次期総合福祉システム改修に際しては、業務委託により実施している総合福祉システムに係る事業推進支援業務におけるコンサルティング事業者による支援も有効に活用し、現状発生している作業コストと総合福祉システム改修費の比較検討等を行い、部分的な改修にとどまらない抜本的な総合福祉システム改修の実施を検討するよう求めた。

## 5 大阪市電子申請・オンラインアンケートシステム及び大阪市生涯学習情報提供システムの情報セキュリティに関する事務（システムの運用管理）

(ICT戦略室及び教育委員会事務局)

[監1の第6号]

## 【監査概要】

本市が有する156の情報システムのうち、クラウドサービスを利用している「大阪市電子申請・オンラインアンケートシステム」（以下「電子申請システム」という。）と指定管理者施設内にサーバを設置している「大阪市生涯学習情報提供システム」（以下「生涯学習システム」という。）で情報セキュリティが十分確保されているか確認した。

## 【監査結果】

仕様書における指定管理者が実施する業務の不履行について（生涯学習システム）

(教育委員会事務局)

- ・ 本市と指定管理者間の「平成30年度大阪市生涯学習センター管理運営業務年度協定書」に編綴された「平成30年度大阪市生涯学習センター管理運営業務仕様書」によれば、指定管理者は、システム運用管理に係る業務として次の図表に示した項目を実施することとされている。

| 区分                            | システム運用管理に係る業務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) システム全般の運用管理に係る業務          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯学習情報の収集、提供、整理、登録、更新等業務</li> <li>・システムホームページの作成、修正、削除、更新等業務</li> <li>・システム関係施設等に対する業務の指導、助言、支援業務</li> <li>・インターネットを活用した各種サービスの実施</li> <li>・システムの効果的な活用方法の研究、調査、実施</li> <li>・関係機関や市民に対する積極的な広報ならびにシステムの利用促進の実施</li> <li>・市民からのシステム利用等に関する相談、苦情等への対応業務</li> <li>・定例会等への出席、資料及び記録作成業務</li> <li>・システム関係施設等の職員に対する情報提供・事業予約システム及び基本操作等の研修の実施</li> <li>・システム関係施設等の新転任職員等に対する各種研修の実施</li> <li>・その他システム運用管理に必要な業務</li> </ul> |
| (2) 情報セキュリティ実施手順に係る本市への報告     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム運用管理責任者等の設置</li> <li>・生涯学習情報提供システム連絡体制表</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| (3) システムの運用管理に係り運用保守業者と連携して実施 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザ、パスワードの管理</li> <li>・利用状況及び統計処理の実施</li> <li>・データ及びマスタデータの管理</li> <li>・ネットワークの障害発生時の対応</li> <li>・サーバの管理</li> <li>・障害時の対応</li> <li>・ウィルス対策</li> <li>・PCやプリンタに係るアドレスや備品管理番号等の管理</li> <li>・IPアドレスの管理</li> <li>・その他システム運用に係る必要な業務</li> </ul>                                                                                                                                                                             |

- ・しかし、今回の監査で確認したところ、指定管理者が実施する業務において、次のとおり仕様書どおりの業務が実施されていない実態が見られた。
  - ・生涯学習システムセキュリティ実施手順によれば、指定管理者のシステム運用管理責任者は本市の業務管理者から権限移譲を受けて業務を行うとされている。しかし、本市システム担当者及びシステム運用管理責任者にヒアリングをしたところ、業務管理者の代行として実施している業務は、指定管理施設内に設けられたサーバ室の入退室管理や、必要があった場合のサーバの状態表示LED確認等の限られた業務だけであった。
  - ・大阪市生涯学習センター管理運営業務仕様書には、指定管理者が実施する業務が定められており、このうち10項目は運用保守業者と連携して実施するとされている。しかし、この10項目のうち8項目の業務は、実際は本市システム担当者が指示し運用保守業者が実施しており、指定管理者は情報共有されているのみで、明確な関与は見られなかった。これらの項目は、現在の指定管理者が外郭団体として本市職員を受け入れて生涯学習センターの運営を実施していた頃のままで、指定管理者制度導入時等に仕様書の見直しが行われず、実態が伴わないものとなっていた。

#### 【改善勧告】

1. **業務管理者**に対して、生涯学習システムの運用管理が適切かつ効率的に実施されるよう、運用保守業者及び指定管理者の果たすべき役割を精査し、指定管理者によるシステムの管理

- 運営業務及び運用保守業者による運用保守業務が、必要な事項でかつモニタリング可能なように検討した上で、大阪市生涯学習センター管理運営業務仕様書の内容を見直すよう求めた。
2. **教育委員会事務局**に対し、大阪市生涯学習センター管理運営業務仕様書を見直した結果に沿って、生涯学習センター管理運営業務のコストを改めて精査し、指定管理者の業務代行料の適正性を確保できるよう必要に応じて修正することを求めた。
  3. **教育次長**に対し、情報システムの管理の重大性について認識を改め、システムの適正管理を実施できる体制構築に向けて、人員配置、情報リテラシー教育、管理状況のモニタリング、コスト管理のモニタリングといった観点から、ICT戦略室の兼務職員をより一層活用するなどして、教育委員会事務局のICT管理の強化を図るよう求めた。

### [その他改善勧告]

#### (1) 業務管理者の役割の再認識と徹底について改善を求めたもの

**ICT戦略室及び教育委員会事務局の局等情報セキュリティ責任者**に対して、今回の監査結果に鑑み、所管する各情報システムの業務管理者等に対し、改めて本市情報セキュリティポリシーの遵守に関する指導及び助言を行い、ICT戦略室等が実施する内部研修だけでなく外部の公的機関等が実施する研修等も活用して業務管理者等のICTに係る知見の向上を図るとともに、情報セキュリティ対策の実施状況確認手続の整備を指示し、本市の情報資産が適切に守られているか確認させるよう求めた。

#### (2) (電子申請システムについて) 情報セキュリティ実施手順の本市情報セキュリティポリシーへの準拠性の不備について改善を求めたもの

**局等情報セキュリティ責任者**に対して、業務管理者に指示し、現在のところ電子申請システムの実施手順の代替として運用している本市管理要綱やクラウド事業者情報セキュリティ要綱等の4つの文書について、本市情報セキュリティポリシーと比較して漏れている項目が無いかなど再点検し、必要な情報セキュリティ対策が実施されるよう関係する文書を見直すことを求めた。

#### (3) (電子申請システムについて) SLA項目の認識が一致していなかった事態

**業務管理者**に対して、原点に立ち返り本市が求めるSLAに関してクラウド事業者とすり合わせを行い、SLA項目等を一致させるよう求めた。

#### (4) (電子申請システムについて) 業務管理者による各部署用のID・パスワード管理の不備について改善を求めたもの

**業務管理者**に対して、人事異動に伴う課ID毎の使用職員やパスワード変更状況等、課IDの使用状況を把握できるよう仕組みを整備し、各業務所管へのモニタリングを実施すること、また、そのモニタリングの結果に応じて、該当する業務所管課の課長等に対して必要な指導を行うことを求めた。

#### (5) (電子申請システムについて) 情報セキュリティ対策の実施状況確認について改善を求めたもの

**ICT戦略室の局等情報セキュリティ責任者及び電子申請システムの業務管理者**に対して、情報セキュリティ対策をルールのとおり機能させるため、電子申請システムの情報セキュリティ対策の実施状況を点検できるよう、具体的な点検手法を整備するとともに、情報セキュリティ対策の実施状況に対してリスク認識を持って定期的に点検を実施することを求めた。

(6) (生涯学習システムについて) 情報セキュリティ実施手順の不備及び関係者への周知不足について改善を求めたもの

業務管理者に対して、生涯学習システムセキュリティ実施手順の見直し完了時期を明確にして内容を確定させ、本市、指定管理者、運用保守業者において現行の本市情報セキュリティポリシーとあわせて計画的に教育を行い、内容の共有及び遵守の徹底を図るよう求めた。

(7) (生涯学習システムについて) サーバ室の入退室管理の不備について改善を求めたもの

- ① 業務管理者に対して、サーバ室の入退室管理に関する具体的な手順の文書化を行い、本市、指定管理者及び運用保守業者のそれぞれに対して、周知のための教育を計画的に実施するよう求めた。
- ② 業務管理者に対して、システム運用管理責任者に対して、①運用保守業者が保守作業指示書兼作業報告書の内容にのっとり作業しているか、②本市の要員を含む運用保守業者以外の入室者は事前に許可を得たもののみが入室しているかを定期的にモニタリングさせ、本市、指定管理者及び運用保守業者の三者で開催する定例会等を活用して結果と課題を報告させ、共有するよう求めた。

(8) (生涯学習システムについて) USBメモリ等の外部記録媒体の管理の不備について改善を求めたもの

- ① 業務管理者に対して、運用保守業者用のUSBメモリについて、運用ルール（媒体の特定、サーバ室への持込み及び持出し、現物確認等）を定め、本市、指定管理者、運用保守業者で共有するよう求めた。
- ② 業務管理者に対して、指定管理者が使用するUSBメモリについて、現物確認を定期的に行い、その結果を記録させるよう求めた。
- ③ 業務管理者に対して、サーバ室の入退室記録に、USBメモリ等の外部記録媒体の持込み・持出しについても記録させ、管理するよう求めた。

(9) (生涯学習システムについて) ID及びパスワードの管理の不備について改善を求めたもの

- ① 業務管理者に対して、業務遂行における本市、指定管理者及び運用保守業者の役割分担を明確にした上で、本市が行うモニタリングの目的、対象、手続を定めて、計画的なモニタリングの実施に取り組むよう求めた。
- ② 業務管理者に対して、生涯学習システムセキュリティ実施手順について定期的に運用保守業者への教育を実施する等で周知を徹底するとともに、生涯学習システムセキュリティ実施手順と異なる運用保守が発生する場合は、速やかに本市に報告し協議するように運用保守業者への指導を行うよう求めた。
- ③ アクセスログの分析は、不正アクセスに対する発見的統制として重要であり、指定管理者、運用保守業者と協議の上、業務管理者は効果的・効率的なログ分析方法を決定し実施すること、また、本市として指定管理者や運用保守業者からの報告を受ける際、業務管理者はその根拠を直接確認する等、本市としてのモニタリングの実効性を高めることを求めた。

(10) (生涯学習システムについて) 脆弱性情報への対応の不備について改善を求めたもの

- ① 業務管理者に対して、セキュリティ情報について、対応の要否と、不要と判断した場合はその理由を報告するように運用保守業者に指導することを求めた。
- ② 業務管理者に対して、本市側でセキュリティ情報の反映状況の妥当性を把握できるように、

モニタリングに対する意識を高めるよう求めた。

- ③ **業務管理者**に対して、脆弱性診断結果に対し、運用保守業者に対応方針の明確化を指導するとともに、運用保守業者が本脆弱性を認識できていなかった理由を分析し、セキュリティ情報への感度を高めるよう改善を求めることを求めた。

(11) (生涯学習システムについて) バックアップ管理の不備について改善を求めたもの

- ① **業務管理者**に対して、次期のシステム更新時等にリストアテストを実施して復旧動作の検証を行い、バックアップ運用の実効性を確実にするよう求めた。
- ② **業務管理者**に対して、バックアップ管理に関する業務について本市、指定管理者及び運用保守業者との役割分担を明確にし、指定管理者、運用保守業者の業務遂行に対するモニタリングを計画的に実施するよう求めた。

(12) (生涯学習システムについて) 情報セキュリティ対策の実施状況についての日常のモニタリングの不備について改善を求めたもの

**業務管理者**に対して、業務遂行における本市、指定管理者及び運用保守業者の役割分担を明確にした上で、本市が行うモニタリングの目的、対象、手続を定めて、計画的なモニタリングの実施に取り組むよう求めた。

(13) (生涯学習システムについて) 情報セキュリティに係る自己点検の不備について改善を求めたもの

**業務管理者**に対して、情報セキュリティに係る自己点検において、各点検項目について手順や仕組みの整備状況のみならず、それらの具体的な運用状況も含めて確認するよう求めた。

## V 安全と災害に対する取組

### 1 防災訓練に関する事務（防災訓練の効果検証）

（危機管理室、北区、此花区、大正区、天王寺区、淀川区及び生野区）

〔監 1 の第2号〕

#### 〔監査概要〕

防災訓練計画の作成や訓練時に判明した課題分析・評価、改善等が適切に実施されているか、各地域の防災力を向上させるために実施されている各事業が効果的に取り組まれているか確認した。

#### 〔監査結果〕

直近参集者の実参集人員を踏まえた防災訓練について

（北区、此花区、大正区、天王寺区、淀川区及び生野区）

- ・ 今回監査を実施した6区の平成30年6月18日に起こった大阪府北部地震における直近参集者の参集状況を確認したところ、参集率については42.1%から69.2%であった。
- ・ 区の説明によると、通勤途上に発災した場合の参集先が定められていないため自所属に出勤した職員が多数いたことが参集状況が悪くなっている主な原因とのことであるが、危機管理室において算出している各区の直近参集者数については、職員の参集率を60.0%と想定して算出しており、6区中5区については60.0%を満たしていない状況であった。
- ・ また、直近参集者が担うべき災害対策本部の設置業務等の優先順位については災害応急対策にかかる職員マニュアル等により定めているものの、直近参集者が少ない場合を想定した訓練等は実施されていなかった。

#### 〔改善勧告〕

北区、此花区、大正区、天王寺区、淀川区及び生野区に対して、大阪府北部地震における参集率を踏まえ、直近参集者が少ない想定のもと優先順位に基づく効果的な訓練についても検討すること、また、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図ることを求めた。

#### 〔その他改善勧告〕

（1）危機管理室が所管している大阪市防災アプリ、SNSの認知度について改善を求めたもの

危機管理室に対して、情報通信技術に慣れている市民等に対する大阪市防災アプリ、SNSの活用拡大について、検討し、実践すること、一方、情報通信技術に不慣れな市民等に対しても市民に身近な公共施設での閲覧など各種公的機関等を活用し、的確に伝える仕組みの構築について検討することを求めた。

（2）区が所管している防災マップの周知状況及び認知度調査について改善を求めたもの

- ① 大正区に対して、平成24年度以降更新を行っていない津波避難マップを更新するよう求めた。また、区民に対してホームページによる周知を行うよう求めた。
- ② 此花区に対して、津波避難ビルの認知度について継続的に調査の上、必要に応じて効果的な周知方法について検討し、実践するよう求めた。

- ③ **此花区**に対して、確保している津波避難ビルの施設数と危機管理室のホームページに掲載されている施設数の相違を解消するとともに、原因を分析し適切に対処するよう求めた。
- ④ **此花区及び大正区**に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。

**(3) 津波避難施設（津波避難ビル）の確保等について改善を求めたもの**

- ① **北区、此花区、大正区及び淀川区**に対して、津波避難ビルの確保について地域偏在が発生している状況を踏まえ、より一層周知や働きかけを行うなど津波避難ビルの確保に努めるよう求めた。
- ② **北区、此花区、大正区及び淀川区**に対して、津波避難ビルにおける看板又はステッカー等の掲示について定期的な確認を行うこと等により、徹底するよう求めた。
- ③ **北区、此花区、大正区及び淀川区**に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。
- ④ **危機管理室**に対して、津波避難ビルにおける看板又はステッカー等の視認性の改善及び協定書の記載内容について検討し、実践すること、また、津波避難ビル所有者側の協力が得られるよう、方策等について検討することを求めた。

**(4) 災害時避難所と津波避難ビルとの連携について改善を求めたもの**

- ① **北区、大正区及び淀川区**に対して、地域防災訓練や震災総合訓練等の機会において、津波避難ビルとの情報伝達・情報共有及び被害状況の収集及び集約を目的とした訓練の実施について検討し、実践するよう求めた。
- ② **北区、大正区及び淀川区**に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。

**(5) 直近参集者への新任者向け研修時期について改善を求めたもの**

- ① **北区、大正区、天王寺区、淀川区及び生野区**に対して、平成 31 年度以降、可能な限り早期に直近参集者研修の実施に努めるよう求めた。
- ② **北区、大正区、天王寺区、淀川区及び生野区**に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。
- ③ **危機管理室**に対して、各区に対して明確な指示を行うとともに、各区の開催状況を把握し、必要に応じて指導するよう求めた。

**(6) 震災総合訓練における直近参集者への効果的な訓練の実施について改善を求めたもの**

- ① **天王寺区及び生野区**に対して、初期初動体制を担う直近参集者にとってより効果が図れるよう防災訓練の計画を作成することを求めた。
- ② **天王寺区及び生野区**に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。

**(7) 大阪府北部地震の震災総合訓練への反映状況の分析評価について改善を求めたもの（情報通信技術等の活用）**

**危機管理室**に対して、大阪府北部地震を受け今回の震災総合訓練で取り入れた新たな取組であるツイッター等を活用した市民への情報発信訓練の実施及び skype web 会議中継による市災害対策本部会議訓練の傍聴など情報通信技術等を活用した訓練の結果について総括を行うよ

う求めた。

(8) 地区防災計画の策定に対する適切な支援の実施について改善を求めたもの

- ① 北区、此花区及び大正区に対して、計画的に地区防災計画が策定されるよう地域に対して適切な支援を行い、進捗を管理するよう求めた。
- ② 北区、此花区及び大正区に対して、区長会議等を通じて上記の内容を共有し、監査対象となっていない区においても同様の事態が生じないように情報連携を図るよう求めた。

(9) 地域防災力向上アドバイザー事業の効果検証及び事業継続の妥当性について改善を求めたもの

- ① 危機管理室に対して、地域防災力向上アドバイザー事業について、客観的なデータに基づく効果検証を行うよう求めた。
- ② 危機管理室に対して、地域防災力向上アドバイザー事業の所期の目的の達成状況に照らして、事業継続の妥当性について検討するよう求めた。

【その他意見】

本市が実施する防災訓練等について

本市が実施する防災訓練等における下記の事項について、危機管理監及び各区長は可及的速やかな実施を検討するよう求めた。

- ① 地域の特性に応じた防災訓練の実施
- ② 隣接市区及び関係機関と連携した防災訓練の実施
- ③ 実効性を伴う防災訓練の実施
- ④ 通信事業会社と連携した防災訓練の実施
- ⑤ 海拔表示情報の提供

2 外国人旅行者への対応のうち、災害対策に関する事務（インバウンドへの防災対策）

（危機管理室、経済戦略局、北区、此花区、中央区、天王寺区及び淀川区）

【監 1 の第3号】

【監査概要】

近年来阪外国人旅行者数が急増し今後も増加が見込まれること、および大阪府北部地震などの自然災害が発生し、災害発生時のインバウンド対応に係る情報提供や関係機関との連携体制等の面で課題が浮き彫りとなった中、今後、南海トラフ巨大地震の発生も予測されていることから、インバウンドに対する対策を確認した。

【監査結果】

(1) 外国人旅行者に対する災害対策を適切に実施するよう改善を求めたもの

（危機管理室及び経済戦略局）

- ・ 「大阪市地域防災計画〈震災対策編〉」（以下「地域防災計画」という。）が平成29年11月に改定され、その際に、「外国人に関する対策」として、「来阪外国人旅行者に対しては、災害情報等を提供するためのポータルサイトを多言語で開設する」と追加された。
- ・ また、経済戦略局が属する大阪市災害対策本部経済戦略部の分掌事務として「外国人の

支援に関すること」が追加された。

- しかし、外国人旅行者に関する記載は上記のみであり、地域防災計画に基づいて取り組むべき施策と目標及びその取組期間を明確にしたアクションプランでは、「外国人に対する情報発信の充実」というアクション項目があるが、具体的な取組は、平成 30 年 9 月時点で、市域に約 13 万人住んでいる在住外国人向けの取組が中心であり、平成 29 年に府域に約 1,110 万人来訪しているとされる外国人旅行者向けの取組はほとんど含まれていなかった。

#### 【改善勧告】

1. **危機管理室**に対し、本市の災害対策を一元的に管理する所管であることを踏まえ、次の諸点に取り組むよう求めた。
  - ア **各所属**に対し、関係省庁より災害対策関連の通知があり、関係所属へ周知することが示されている場合には、適宜、危機管理室に情報提供するよう、周知・徹底すること。
  - イ 国土交通省観光庁「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」等を参考とし、訪日外国人に対して情報発信や災害多言語支援センターの運営などの対策を、**経済戦略局**など関係所属と検討し、必要に応じて、訪日外国人対策に対する取組を地域防災計画に追加すること。
  - ウ イを踏まえて必要に応じて訪日外国人対策をアクションプランに反映し、進捗管理を行うこと。
2. **経済戦略局**に対し、外国人旅行者向けに必要な取組について、危機管理室を含む関係所属と検討・協議した上で、必要な事項を地域防災計画やアクションプランに追加するよう求めた。

#### (2) 災害時における外国人旅行者支援フロー（案）の実効性を確保するよう求めたもの

（経済戦略局）

- 大阪府府民文化部都市魅力創造局企画・観光課が、経済戦略局観光部観光課や宿泊施設などの関係機関を交えて作成した「府内関連事業者向け災害時における外国人旅行者支援フロー（案）」（平成 29 年 3 月作成・公表 平成 30 年 3 月一部改定）（以下「支援フロー」という。）において、必ずしも、支援フローのとおりに対応する必要はないとしつつも、観光施設・宿泊施設・地域の避難所・市町村等の関係機関の基本的な役割分担（イメージ）を示しているが、その内容について経済戦略局に確認したところ、以下の課題が見受けられた。
  - 災害時における外国人旅行者への支援に関する基本的な考え方として、関係機関は、外国人旅行者に対して、まずは自分の宿泊先に戻るよう伝え、移動に必要な情報提供等の支援を行うとされているが、具体的な検討はされていなかった。
  - 基本的な考えにおいて、地域の避難所は、外国人が避難してきた場合、できる限り受入れに努めるとしている。また、災害時避難所などへ誘導を回答している施設があった。しかし、区においては、地域で被災した区民が長期間滞在することを想定しているとの認識であり、災害時避難所で外国人旅行者の受入れを想定していない区もあった。そのため、帰国までの受入体制の検討が行われていなかった。

- ・ 宿泊施設には、外国人旅行者の避難誘導や外国人旅行者への情報提供などの役割が求められ、宿泊施設はホテルに加え民泊施設も含まれるとのことであるが、民泊施設ではフロントの従業員がいない場合もあり、外国人旅行者への情報提供など、その役割を果たせるかが不明である。
- ・ 市町村の役割は、管内宿泊施設・避難場所等における外国人旅行者の安否情報の収集や外国人旅行者の安否情報の大阪府への報告となっており、大阪府の役割は市町村等からの報告に基づく府域内の外国人旅行者の安否情報の集約及び外務省及び領事館の依頼に基づく安否情報の提供となっている。

しかし、平成 30 年 6 月の大阪府北部地震時において、外国人旅行者の安否に関して、情報収集や本市から府への報告が行われていなかった。

- ・ また、**経済戦略局**は、平成 28 年 11 月に、効果的な観光振興の具体的取組を進めることを目的として「大阪の観光地域まちづくりアクションプログラム」を策定し、平成 30 年度までに「エリア防災減災ネットワークとの連携（エリアごとの防災減災の取組と連携し、観光の安全安心確保に向けた検討を進める。）」と「緊急時の避難・誘導などのマニュアル作成（観光客の安全安心を確保するため、緊急時の避難誘導などについて、官民協働で危機管理対策の検討を進める。）」を実施することとしていた。

これらの取組の進捗について、経済戦略局に確認したところ、取組のいずれも、大阪府が作成した支援フローの作成をもって、予定どおり実施できたとの評価を行っていた。

しかし、エリア防災減災ネットワークとの連携について、具体的なエリアごとの連携や協議は行われておらず、また、支援フローは、大阪府が作成したものであり、平成 29 年 3 月に大阪府のホームページで公表が行われているものの、本市としては公表しておらず、監査（平成 31 年 2 月）時点でも公表・周知の予定は明確になっていなかった。

#### 【改善勧告】

**経済戦略局**に対し、本市の危機管理室等の関係部署と協議を行い、また、図上訓練や実動訓練など各種訓練の実施などにより支援フローの課題を整理し、必要に応じて、支援フローの修正を行うよう大阪府の関連部署と協議を行うよう求めた。

#### （3）大阪府北部地震での課題対応について適切に実施するよう求めたもの

（危機管理室）

- ・ **危機管理室**は、平成 30 年 6 月の大阪府北部地震後、大阪市防災・危機管理対策会議において、大阪府北部地震を教訓とした防災力強化を検討し、平成 30 年 12 月に報告書（以下「報告書」という。）をまとめている。
- ・ 報告書では、外国人旅行者が関係すると考えられる個別課題について、次のように記載されている。

報告書のうち外国人旅行者に関する項目

|        |                                                                                       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 個別課題名  | 6－9 災害時の駅施設等周辺の滞留者対策について                                                              |
| 課題     | 大阪府北部地震時に、大阪市域内の小中学校が地域住民以外の避難者を想定していないにも関わらず、一部の駅施設から乗降客等が指定緊急避難場所である小中学校に誘導され、混乱が発生 |
| 主な対応方針 | 鉄道事業者との災害時の避難場所の連携を協議・検討                                                              |

|            |                                                                                                                                  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 主な対応スケジュール | <ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄道事業者との情報共有について平成 30 年 11 月に実施済み</li> <li>・モデル区での検証を経て全市域での対応策を平成 30 年度内に作成予定</li> </ul> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- ・ **危機管理室**によると、平成 30 年 11 月に情報共有実施済みとされた内容については、危機管理室と市域内の各鉄道事業者との会議が実施されていたが、モデル区での検証については、平成 31 年 1 月に検討を始め、平成 30 年度中に基本的・統一的な考え方を示したガイドライン案を作成したが、区役所と確認作業中であり、鉄道事業者等と確認後に、平成 31 年度初旬から横展開として鉄道事業者及び区役所において、各駅の対応策を作成する予定であるとのことであった。つまり、平成 30 年度内の全市域での対応策作成までは至らず、報告書記載のとりのスケジュールでの課題対応はなされない見込みであった。

#### 【改善勧告】

**危機管理室**に対し、区役所等と連携して、鉄道事業者との災害時の避難場所に係る協議を交渉管理し、確実に課題を解消するよう求めた。

#### 【その他改善勧告】

##### （１）災害発生時の事業者の役割について周知するよう求めたもの

- ① **経済戦略局**に対して、局所有の集客施設の所管部署と協議して、施設管理者が大阪市防災・減災条例の考え方を踏まえて、利用者に対して必要な支援を行うように周知するよう求めた。
- ② **危機管理室**に対して、経済戦略局の施設での周知や認識を踏まえて、本市所有の集客施設や民間集客施設の施設管理者に対しても、大阪市防災・減災条例の考え方の啓発を行うよう求めた。

##### （２）広域避難場所の役割等を明確にするとともに、避難場所を確保するよう求めたもの

- ① **危機管理室**に対して、現場の実情に関して区の意見を踏まえつつ、広域避難場所の管理体制の目安となるガイドラインを作成するよう求めた。
- ② **北区、此花区、中央区、天王寺区及び淀川区**に対して、危機管理室が改めて定めた広域避難場所の管理体制に関するガイドラインをもとに、各区で対応すべき事項をマニュアルに定める等明文化するよう求めた。
- ③ **危機管理室**に対して、当該 2 か所の広域避難場所の現状を把握し、道路スペースの在り方などをもとに火災に対する安全性の是非を検証するよう求めた。

##### （３）地域防災計画の記載内容を精査するよう求めたもの

- ① **危機管理室**に対して、覚書の重要性・趣旨を再確認し、大阪府北部地震の際の外国語によるラジオ放送の有無を検証した上で、情報提供手段や提供する言語のニーズなどを踏まえて災害発生時の外国語放送に係る実効性の確保を図るよう求めた。
- ② **危機管理室**に対して、災害時多言語情報提供支援システムについて、現状に応じて適宜地域防災計画の修正を行うよう求めた。
- ③ **危機管理室**に対して、地域防災計画における取組について、定期的に棚卸しをして有効性を検証し、計画を更新していくよう求めた。

#### 【その他意見】

##### （１）帰宅困難者対策等における一時滞在スペースについて

**危機管理室**に対して、帰宅困難者対策は共助の取組であるとの前提はあるものの、共助の取

組を一層進めるために、公的に支援できることはないかの検討と、各エリアで帰宅困難者数に対する一時滞在スペースの受入人数の状況を確認し、一時滞在スペースの確保の進捗を管理するよう求めた。

また、経済戦略局に対し、支援フローにおける外国人旅行者のための避難場所を検討する場合は、危機管理室や大阪府と連携して進めるよう求めた。

## (2) 区役所における災害対策事務の情報共有について

危機管理室に対して、外国人旅行者の災害対応及び担当所属等の検討の際には、民泊事業者の登録状況も視野に入れ、市全体として危機管理室及び経済戦略局が実施すべき取組と区が実施すべき取組の整理、また、各区が実施する取組について、全市的に取り組むべきものの対応を検討し実施するなど、災害対策業務を軽税的・効率的・効果的に実施することを求めた。

北区、此花区、中央区、天王寺区及び淀川区に対しては、現在実施している防災関係会議や今後実施を予定している課題検討会等を活用するなどして、各区が実施する災害対策に係る取組の情報共有に自発的に取り組み、他区の取組を参考に自区の災害対応に取り入れる等、災害対策の向上と、自らの区における災害対策の実施に当たって、対策の対象となる事象（外国人人口や民泊登録件数など）を比較分析した上で、対策の見直し、取組の目標及び時期を設定する等適切に取り組むよう求めた。

## 第2 過去の監査結果報告に係る措置中事項の状況について

市長等は、監査の結果に基づき措置を講じた場合、地方自治法第 199 条第 12 項の規定に基づき監査委員に通知することとされています。

監査の結果に基づく措置が確実に行われるよう、平成 16 年以降の指摘及び意見に係る「措置中」事項については、定期的に措置状況報告書の提出を求め、平成 25 年度からは、措置状況報告書に併せて、措置に向けた工程表の提出も求めているところです。

市長におかれましては、これらの「措置中」事項の措置の確実な実施に向けて、引き続き取り組まれるよう期待します。

### 1 監査結果に関する福祉局の措置状況（法人への貸付けに関する手続の妥当性）

（福祉局）

〔監 30 の第 31 号〕

#### 〔監査概要〕

平成 18 年度実施の監査（報告監 19 の第 13 号）において指摘した、社会福祉法人及び医療法人への貸付金の債権管理、並びに特別養護老人ホーム用地の根抵当権登記の抹消及び地上権設定登記に向けた指導の強化について、平成 30 年 9 月末時点で償還金滞納等のリスクが顕在化しており、また根抵当権は未だ抹消されていない。

これは、福祉局が平成 8 年度に「民間老人福祉施設整備資金貸付金」として特別養護老人ホームと病院の合築に関し、社会福祉法人 A と医療法人 B に総額 10 億円の貸付けを行ったものであるが、そこに至る過程において特別養護老人ホーム用地が医療法人 B の用地で、根抵当権が設定されていたため「福祉医療機構（旧社会福祉・医療事業団）」から資金の貸付けを拒否された事業であった。

このような案件に対し 10 億円もの税金を無担保で貸し付け、その挙句償還金の回収が滞るなど資金貸付におけるあまりにも無防備な対応といえる。

同様の事案が二度と起こらぬよう上記問題に対して、その原因の究明と局全体として課題を認識し再発防止策を講じるとともに、根抵当権の抹消を強力に申し入れ債権の回収に全力を尽くされたい。

#### 〔監査結果〕

債権管理事務について改善を求めたもの

（福祉局）

平成 29 年度末貸付金残額 3 億 5,600 万円

- 平成 18 年度の監査で指摘を行った福祉局における社会福祉法人 A 及び医療法人 B に対する貸付金の債権管理事務について監査したところ、以下（１）から（７）に示すとおり福祉局が過去に実施した当該貸付け事務に係る重要な問題が検出された。

＜貸付け実施前＞

（１）根抵当権の抹消について

- 建設費貸付け対象である特別養護老人ホーム建設予定地の根抵当権が抹消されてい

い状態で、貸付けを実施

＜貸付け時＞

（２）物的担保の未設定等について

- ・ 特約条項に定める貸付けの前提条件である物的担保が未設定
- ・ 物的担保を徴求しない旨の例外規定を適用した意思決定に係る文書不存在

（３）医療法人Ｂへの貸付け及び両法人からの貸付金の確実な償還に係る精査について

- ・ 大阪市高齢者保健福祉計画には、高付加価値特別養護老人ホームについての記載はなく、根拠は決裁のみ
- ・ 医療法人Ｂの財務状況分析の有無等不明確
- ・ 根拠当権設定土地の評価ではなく、更地としての評価額を根拠に貸付額決定

（４）貸付けに関する関連資料の不存在について

- ・ 貸付金の償還が可能と判断した根拠、物的担保を設定しなかった理由、連帯保証人が債務履行を可能とする財産を所有しているか、といったことが不明

（５）連帯保証人について

- ・ 貸付契約の時点で、連帯保証人の資力について調査せず、保証人としての妥当性未確認
- ・ 連帯保証人に対して、文書で債務の履行を求めている

＜貸付け実施後＞

（６）二度にわたる償還計画の延長について

- ・ 初回償還後僅か１年後に一度目の契約変更実施
- ・ 契約変更に基づく償還を一度も実施しない中、二度目の契約変更を実施
- ・ 一度目は５年、二度目は３年の返済期間の延長についての根拠不明
- ・ 契約変更に際して、担保の提供などのリスク回避策を条件としていない

（７）法人の経営状況に対する監理強化について

- ・ 両法人からの償還期間延長に対し、法人の経営状況の監理やリスク回避策の未実施

【改善勧告】

＜現状に対して＞

1. 福祉局に対して、未収金を確実に回収するとともに、残る債権についても本市に損害が生じないように、リスク回避策を検討し、債権回収に努めるよう求めた。

＜今後に対して＞

2. 福祉局に対して、同種案件が発生しないように、有効な担保取得や資産の裏付けのある連帯保証人の設定等、万全の対策を実施した後の貸付けとするよう求めた。また当該案件も含め、現在進行中の案件においては、市民への説明責任を果たすため、関係する文書や資料等が破棄されることの無いよう、再度全ての所管する業務において文書の保存を徹底するよう求めた。

【その他意見】

（１）未収金及び残債権の確実な回収について

福祉局に対して、総括として自ら「あらゆる方策を検討し回収に努めるとともに、法人の経営状況の把握など、適切に債権管理を行っていく。」ことを表明していることから、未収金及び

残債権の確実な回収を求めた。

(2) 貸付金の担保とすべき当該施設用地の根抵当権の抹消について

福祉局に対して、債権者として医療法人Bに対して当該土地の根抵当権の抹消を強く迫るよう求めた。

2 監査結果に関する港湾局の措置状況等(不法占拠及び賃料の減免措置廃止に係る未収への対応)

(港湾局)

[監 30 の第 34 号]

【監査概要】

港湾局所管地に係る不法占拠及び賃料の減免措置廃止に係る未収への対応について、平成 17 年度実施の監査（報告監 18 の第 25 号）における指摘が長期間措置されていない原因を究明し、所管所属に対して措置を促すとともに、全市的に同種事案の発生を防止することを目的に監査を実施した。

【監査結果】

監査指摘（不法占拠の是正）に対する措置の長期化について事務の改善を求めたもの

(港湾局)

不法占拠用地面積 1,755 平方メートル

- 平成 17 年度の監査指摘を行った港湾局所管地の不法占拠の是正について、平成 18 年度以降、港湾局は不法占拠の是正に向け相手方と交渉を行っていた経過はあるが、平成 19 年 8 月に業者Bが自ら不法占拠を認識して以降も、課題の解消に向けた有効な手段をとっていないため、議論は平行線をたどったまま交渉が長期化し、その結果、平成 30 年 7 月現在も業者Bによる不法占拠が継続している状況であった。

【改善勧告】

＜現状に対して＞

1. 港湾局に対して、当該不法占拠事案の解消に向けた合理的な期限を明確に定め、真摯に事務に取り組み、法的措置も踏まえた是正を行うよう求めた。

＜今後に対して＞

2. 港湾局に対して、同種案件の工程管理を徹底するとともに、同種の案件で事務が複数年に及び、担当者の異動が予測されるときには、相手方との交渉が滞らないよう、その内容や経過・期限等に関し十分な引継ぎを徹底するよう求めた。
3. 港湾局に対して、事業譲渡等において港湾局所管地の賃借人に変更が生じる場合、港湾局はその引継ぎ内容等の精査を徹底すること、また、同種案件において相手方との協議事項が進展しない場合は、法的措置に移行させるなどの判断を速やかに行うよう徹底することを求めた。

【その他改善勧告】

港湾局所管用地の賃料の減免措置廃止に係る未収への対応について

＜現状に対して＞

- ① 港湾局に対して、当該減免措置の廃止案件について、課題の解消に向けた合理的な期限を明確に定め、真摯に事務に取り組み、法的措置も踏まえた是正を行うよう求めた。

＜今後に対して＞

- ② 港湾局に対して、同種案件の工程管理を徹底するとともに、同種の案件で事務が複数年に及び、担当者の異動が予測されるときには、相手方との交渉が滞らないよう、関連書類の保管を含めその内容や経過・期限等に関し十分な引継ぎを徹底するよう求めた。
- ③ 港湾局に対して、同種案件において相手方との協議事項が進展しない場合は、法的措置に移行させるなどの判断を速やかに行うよう徹底することを求めた。
- ④ 港湾局に対して、同種案件において財産の売買、賃貸といった契約を締結するに際して、法的なリスク審査を経ることにより事務的な瑕疵を発生させないように徹底することを求めた。

#### 【その他意見】

#### （１）所管する財産の適正利用（財産の貸付けを含む。）に関する検討及び事務の進め方について

- ① 不法占拠案件に関する過年度に遡っての賃料相当損害金の請求について

【港湾局】に対して、過年度の賃料相当損害金の請求に関して、本市でも各所属の所管する用地等での類似案件もあるため、契約管財局長がリーダーを務める不法占拠処理プロジェクトチームと十分調整の上、方針を定め早期に解決を図るべく実行するよう求めた。

- ② 青果物事業者が外郭団体から民間事業者に変更となる際の、事業用地である港湾局所管地の賃料の減免措置適用に関する判断について

【港湾局】に対して、用地の賃貸借契約や減免の適用に関して、契約締結時や減免適用時に、契約書に記載する賃料が減免措置適用後の額であることや減免措置は恒久的な措置ではないこと、また減免の計算方法や正規賃料など詳細な説明を実施しておくことなど、丁寧な事務を実施し、今後減免措置等に関して契約関係者とすれ違いが生じないように事務を進めるよう求めた。

#### （２）外郭団体Aのあり方について

【港湾局】に対して、外郭団体Aが今後も本市の外郭団体である間については、外郭団体のあり方や役割を十分認識し、研修や外郭団体Aの監査役監査に対するモニタリングの取組を継続するなどして、適切な外郭団体の監理に努めるよう求めた。

### 3 監査結果に関する各所属の措置状況（所管用地等の管理替え）

（用地等所管局及び契約管財局）

【監 31 の第8号】

#### 【監査概要】

過年度の監査で「各局・区の所管用地等において、用地等の利用実態に合わせ、適切に管理替えの処置を行うこと」との監査指摘が出されたにもかかわらず、管理替えの処置（市内部の手続）が滞っている用地等が多数存在したため、各所属の事務の進め方が適切であったかを調査するとともに、全市的に同種事案の発生を防止することを目的に監査を実施した。

#### 【監査結果】

用地等の管理替え等に関する手続について

(用地等所管局及び契約管財局)

- ・ 各局・区の所管用地等において、実際は別の局・区が使用しているにもかかわらず、管理替え（市内部の手続）を実施していない用地等が数多くあり、平成 16 年度以降、複数回にわたり監査において指摘している。
- ・ 平成 26 年度「監査委員監査総括報告書」の「過去の監査結果報告書にかかる措置中事項の報告について」で、管理替え等の措置が滞っていることを指摘しているが、平成 27 年度にも、監査委員より市長・各区長・局長等に対し措置が滞っている状況について詳細説明を実施した。
- ・ こういった動きも踏まえ、平成 28 年 3 月 29 日付けで契約管財局長から、「財産規則第 4 条 2 項に基づく管理替え実施の依頼について」との通知が関係所属長に向けて発出され、管理替えに係る必要な手続を実施するよう依頼がされている。
- ・ しかしながら、調査対象用地等 68 件のうち、管理替え等が滞っており、今後早急に措置に向け対応を要する用地等は 30 件であった。

#### 【意見】

1. **各所属**に対して、監査指摘の有無にかかわらず、平成 27 年度の契約管財局の通知趣旨を踏まえ、管理替え等に係る用地処理が完了していない案件について、早急に用地処理を進めるよう求めた。
2. **契約管財局**に対して、監査指摘の有無にかかわらず、全所属における管理替え等を要するものの現状把握、指導、ロードマップ等に関するモニタリング、その他用地処理に関する調整等について、本市全体の公有財産管理の総合調整を担うよう求めた。また、不法占拠については、契約管財局が事務局を務める「不法占拠処理プロジェクトチーム」で引き続きモニタリング等の必要な手続を実施するよう求めた。

## 4 監査結果に関する措置状況報告

- ・ 平成 30 年 5 月 17 日時点の「措置中」事項 75 件については、各所属において改善に取り組んだ結果、30 件の措置が完了しました。

また、不法占拠の対応が完了しないものや所管用地の管理替えができていないものなど、監査対象所属だけでは対応できないもの 16 件を制度所管所属が一括して措置に向けた進捗を管理する「別途管理」として整理し、未措置のものについてフォローアップ監査を実施し改めて指摘を行ったため以前の指摘 2 件を「措置不要」とし、「措置中」事項については、27 件に減少しています。

上記 75 件を除く、平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までに報告した指摘及び意見の総数 427 件のうち、339 件については措置が完了しているものの、未だ措置中のものが 88 件あります。なお、この 88 件の中に上記記載のフォローアップ監査で改めて指摘を行い「措置不要」とした指摘 2 件と同内容のものが新規で含まれています。

今回報告する、令和元年 5 月 15 日現在の「指摘」における「措置中」事項は、上記の 27 件のうち意見を除いた 25 件とこの 88 件を合わせた 113 件となっており、その内訳は別添資料のとおりです。

○措置状況報告の状況（時点は監査委員会議ベース）

1. 平成16年から平成29年度監査公表分（昨年報告分）

（単位：件）

| 分類                       |                  | 指摘 | 意見 | 計  |
|--------------------------|------------------|----|----|----|
| 平成30年5月17日時点             | 措置中              | 72 | 3  | 75 |
| 平成30年5月17日<br>～令和元年5月15日 | 措置済              | 30 | 0  | 30 |
|                          | 別途管理             | 15 | 1  | 16 |
|                          | 措置不要             | 2  | 0  | 2  |
| 令和元年5月15日時点              | 措置中              | 25 | 2  | 27 |
|                          | うち平成26年度以前監査公表分  | 2  | 0  | 2  |
|                          | うち平成27～29年度監査公表分 | 23 | 2  | 25 |

2. 平成30年度監査公表分

（単位：件）

| 分類             | 指摘  | 意見  | 計   |
|----------------|-----|-----|-----|
| 平成30年度監査公表全件   | 282 | 145 | 427 |
| 令和元年5月15日時点措置済 | 194 | 145 | 339 |
| 令和元年5月15日時点措置中 | 88  | 0   | 88  |

3. 令和元年5月15日時点 時点（今回報告分）

（単位：件）

| 分類                    | 指摘  | 意見 | 計   |
|-----------------------|-----|----|-----|
| 令和元年5月15日時点（注）<br>措置中 | 113 | 2  | 115 |

（注） 指摘113件うち、平成26年度以前監査公表分は2件である。

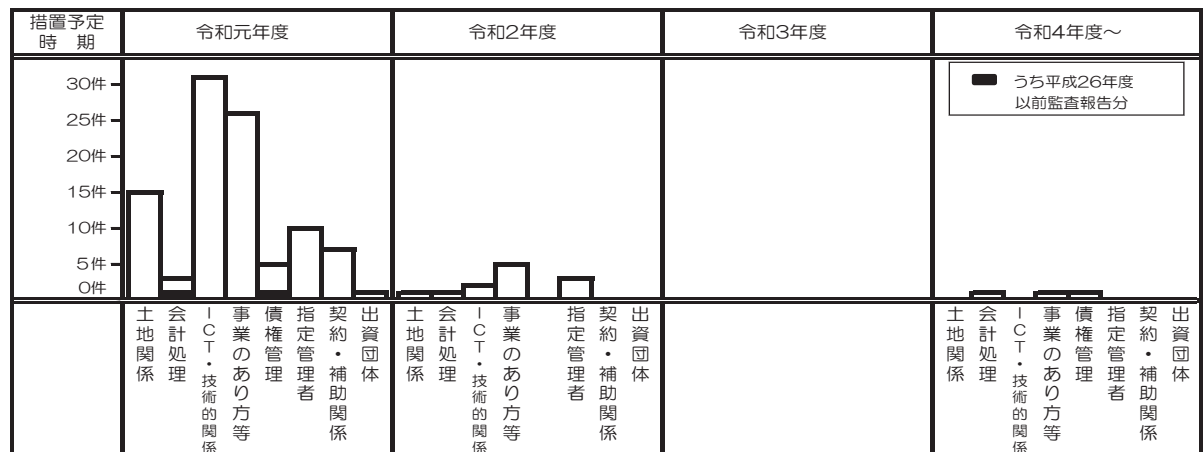
115件（指摘113件・意見2件）のうち、意見を除いた「指摘」113件について以下分析を行う。

○措置中事項の項目別措置予定

（単位：件）

| 項目        | 令和元年度              |   | 令和2年度              |   | 令和3年度              |   | 令和4年度～             |   | 合 計                |   |
|-----------|--------------------|---|--------------------|---|--------------------|---|--------------------|---|--------------------|---|
|           | うち<br>26年度<br>以前監査 |   | うち<br>26年度<br>以前監査 |   | うち<br>26年度<br>以前監査 |   | うち<br>26年度<br>以前監査 |   | うち<br>26年度<br>以前監査 |   |
| 土地関係      | 15                 |   | 1                  |   |                    |   | 0                  |   | 16                 | 0 |
| 会計処理      | 3                  | 1 | 1                  |   |                    |   | 1                  |   | 5                  | 1 |
| ICT・技術的關係 | 31                 |   | 2                  |   |                    |   | 0                  |   | 33                 |   |
| 事業のあり方等   | 26                 |   | 5                  |   |                    |   | 1                  |   | 32                 |   |
| 債権管理      | 5                  | 1 | 0                  |   |                    |   | 1                  |   | 6                  | 1 |
| 指定管理者     | 10                 |   | 3                  |   |                    |   | 0                  |   | 13                 |   |
| 契約・補助関係   | 7                  |   | 0                  |   |                    |   | 0                  |   | 7                  | 0 |
| 出資団体      | 1                  |   | 0                  |   |                    |   | 0                  |   | 1                  |   |
| 計         | 98                 | 2 | 12                 | 0 | 0                  | 0 | 3                  | 0 | 113                | 2 |

＜上記「措置中事項の状況」をグラフ化したもの＞



フォローアップ状況／所属別・年別  
(令和元年5月15日現在)

○表中の上段は平成30年5月17日時点での「措置中」の件数、下段は令和元年5月15日時点での「措置中」の件数を示している。

○措置が必須である「指摘」に対する措置状況を示しており、「意見」は含んでいない。

| 報告年・年度<br>局・区 |                  | 16年   | 17年   | 18年   | 19年   | 20年   | 22年   | 24年   | 25年   | 26年   | 27年   | 28年   | 29年度   | 16年～<br>29年度計 |    | 30年度   | 計       |     |
|---------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|---------------|----|--------|---------|-----|
|               |                  | A B C | A B C | A B C | A B C | A B C | A B C | A B C | A B C | A B C | A B C | A B C | A B C  | A B C         | 計  | A B C  | A B C   | 計   |
| ICT戦略室        |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1      | 1 0 0         | 1  |        | 1 0 0   | 1   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
| 都市交通局         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1      | 1 0 0         | 1  |        | 1 0 0   | 1   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
| 危機管理室         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1      | 1 0 0         | 1  |        | 1 0 0   | 1   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 5      | 5 0 0   | 5   |
| 経済戦略局         |                  |       |       |       |       | 3     |       |       |       |       |       |       | 9      | 9 0 3         | 12 |        | 9 0 3   | 12  |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 4      | 4 0 0         | 4  | 12     | 16 0 0  | 16  |
| 総務局           |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 2      | 2 0 0   | 2   |
| 市民局           |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1     |       |        | 1 0 0         | 1  |        | 1 0 0   | 1   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 3      | 3 0 0   | 3   |
| 財政局           |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 2      | 2 0 0         | 2  |        | 2 0 0   | 2   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1      | 1 0 0         | 1  |        | 1 0 0   | 1   |
| 契約管財局         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       | 1     |       |       | 1      | 2 0 0         | 2  |        | 2 0 0   | 2   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       | 1     |       |       |        | 1 0 0         | 1  | 3      | 4 0 0   | 4   |
| 福祉局           |                  |       |       |       | 1 1   |       | 1     |       |       |       | 2     |       | 11     | 14 2 0        | 16 |        | 14 2 0  | 16  |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 2     |       | 2      | 4 0 0         | 4  | 20     | 24 0 0  | 24  |
| 健康局           |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 2      | 2 0 0         | 2  |        | 2 0 0   | 2   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1      | 1 0 0         | 1  | 5      | 6 0 0   | 6   |
| こども青少年局       |                  |       |       |       |       |       | 1     |       |       |       | 3     |       | 4      | 7 0 1         | 8  |        | 7 0 1   | 8   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 3     |       | 3      | 6 0 0         | 6  | 6      | 12 0 0  | 12  |
| 環境局           |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 3      | 3 0 0   | 3   |
| 都市整備局         |                  | 1 1   |       |       | 3     |       |       |       | 1     |       |       |       |        | 1 1 4         | 6  |        | 1 1 4   | 6   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 1      | 1 0 0   | 1   |
| 建設局           |                  | 1     | 1     |       | 1     |       |       |       |       | 1     |       | 1     | 1      | 2 1 3         | 6  |        | 2 1 3   | 6   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1     | 1      | 2 0 0         | 2  | 6      | 8 0 0   | 8   |
| 港湾局           |                  | 1     |       | 1     |       |       |       |       |       |       | 2     |       |        | 4 0 0         | 4  |        | 4 0 0   | 4   |
|               |                  | 1     |       |       |       |       |       |       |       |       | 1     |       |        | 2 0 0         | 2  | 8      | 10 0 0  | 10  |
| 消防局           |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 4      | 4 0 0         | 4  |        | 4 0 0   | 4   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
| 水道局           |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1      | 1 0 0         | 1  |        | 1 0 0   | 1   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 1      | 1 0 0         | 1  | 2      | 3 0 0   | 3   |
| 教育委員会事務局      |                  |       |       |       |       |       |       |       | 1     |       |       |       | 4      | 4 1 0         | 5  |        | 4 1 0   | 5   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 3      | 3 0 0         | 3  | 5      | 8 0 0   | 8   |
| 大正区役所         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 1      | 1 0 0   | 1   |
| 天王寺区役所        |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 1      | 1 0 0   | 1   |
| 浪速区役所         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 2      | 2 0 0   | 2   |
| 住吉区役所         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 1      | 1 0 0   | 1   |
| 平野区役所         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  |        | 0 0 0   | 0   |
|               |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        | 0 0 0         | 0  | 2      | 2 0 0   | 2   |
| 計             | 措置中<br>(H30.5時点) | 1 1 2 | 0 0 1 | 1 0 0 | 1 1 4 | 0 0 3 | 0 1 1 | 0 0 0 | 1 1 0 | 1 1 0 | 8 0 0 | 1 0 0 | 42 0 0 | 56 5 11       | 72 |        | 56 5 11 | 72  |
|               | 措置済等             | 0 1 2 | 0 0 1 | 1 0 0 | 1 1 4 | 0 0 3 | 0 1 1 | 0 0 0 | 1 1 0 | 0 1 0 | 2 0 0 | 0 0 0 | 26 0 0 | 31 5 11       | 47 |        | 31 5 11 | 47  |
|               | 措置中<br>(R01.5時点) | 1 0 0 | 0 0 0 | 0 0 0 | 0 0 0 | 0 0 0 | 0 0 0 | 0 0 0 | 0 0 0 | 1 0 0 | 6 0 0 | 1 0 0 | 16 0 0 | 25 0 0        | 25 | 88 0 0 | 113 0 0 | 113 |

(注) 1 報告年・年度は、監査報告書が提出された年及び年度を示す。平成29年度より年度ごとに管理している。

2 平成21年及び平成23年は、措置中のものがない。

3 措置済等は、別途管理及び措置不要としたものを含む。

4 A～C分類の説明

A 監査対象局により、工程管理のもと、措置に向けた取組がなされているもの

B 監査対象局の取組が長期にわたっているもの

C 監査対象局だけでは措置できず、全市的な課題として取り組む必要のあるもの

フォローアップ状況／所属別・指摘事項別  
(令和元年5月15日現在)

○表中の上段は平成30年5月17日時点での「措置中」の件数、下段は令和元年5月15日時点での「措置中」の件数を示している。

○措置が必須である「指摘」に対する措置状況を示しており、「意見」は含んでいない。

| 指摘事項<br>の分類<br><br>局・区 |         | 土地関係<br>(別途管理除く。) |   |   | 土地関係<br>(別途管理) |   |    | 会計処理 |   |   | ICT・技術的關係 |   |   | 事業の<br>あり方等 |   |   | 債権管理 |   |   | 指定管理者 |   |   | 契約・補助<br>関係 |   |   | 出資団体    |   |   | 計         |   |    |     |
|------------------------|---------|-------------------|---|---|----------------|---|----|------|---|---|-----------|---|---|-------------|---|---|------|---|---|-------|---|---|-------------|---|---|---------|---|---|-----------|---|----|-----|
|                        |         | A                 | B | C | A              | B | C  | A    | B | C | A         | B | C | A           | B | C | A    | B | C | A     | B | C | A           | B | C | A       | B | C | 計         |   |    |     |
| ICT戦略室                 |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   | 1         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   | 0 0 0 0 |   |   |           |   |    |     |
| 都市交通局                  |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   | 1           |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   | 0 0 0 0 |   |   |           |   |    |     |
| 危機管理室                  |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   | 1         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   | 5         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 5 0 0 5   |   |    |     |
| 経済戦略局                  |         | 1                 |   |   | 3              |   |    | 1    |   |   | 2         |   |   | 4           |   |   |      |   |   | 1     |   |   |             |   |   |         |   |   | 9 0 3 12  |   |    |     |
|                        |         | 2                 |   |   |                |   |    | 1    |   |   | 3         |   |   | 3           |   |   |      |   |   | 7     |   |   |             |   |   |         |   |   | 16 0 0 16 |   |    |     |
| 総務局                    |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 0 0 0 0   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 2           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 2 0 0 2   |   |    |     |
| 市民局                    |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   | 1         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
|                        |         | 1                 |   |   |                |   |    |      |   |   | 1         |   |   |             |   |   |      |   |   | 1     |   |   |             |   |   |         |   |   | 3 0 0 3   |   |    |     |
| 財政局                    |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 2           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 2 0 0 2   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 1           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
| 契約管財局                  |         |                   |   |   |                |   |    | 1    |   |   | 1         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 2 0 0 2   |   |    |     |
|                        |         | 3                 |   |   |                |   |    | 1    |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 4 0 0 4   |   |    |     |
| 福祉局                    |         |                   |   |   | 1              |   |    |      |   |   | 9         |   |   | 2           |   |   | 1    |   |   |       |   |   | 2 1         |   |   |         |   |   | 14 2 0 16 |   |    |     |
|                        |         | 1                 |   |   |                |   |    |      |   |   | 6         |   |   | 7           |   |   | 5    |   |   | 2     |   |   | 3           |   |   |         |   |   | 24 0 0 24 |   |    |     |
| 健康局                    |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 1           |   |   |      |   |   | 1     |   |   |             |   |   |         |   |   | 2 0 0 2   |   |    |     |
|                        |         | 1                 |   |   |                |   |    |      |   |   | 3         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   | 1           |   |   | 1       |   |   | 6 0 0 6   |   |    |     |
| こども青少年局                |         | 1                 |   |   |                |   |    | 1    |   |   |           |   |   | 2           |   |   |      |   |   | 1     |   |   | 3           |   |   |         |   |   | 7 0 1 8   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    | 1    |   |   | 6         |   |   | 1           |   |   |      |   |   | 1     |   |   | 3           |   |   |         |   |   | 12 0 0 12 |   |    |     |
| 環境局                    |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 0 0 0 0   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 2           |   |   |      |   |   | 1     |   |   |             |   |   |         |   |   | 3 0 0 3   |   |    |     |
| 都市整備局                  |         |                   |   |   | 1 1 4          |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 1 4 6   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 1           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
| 建設局                    |         | 1 1               |   |   | 3              |   |    |      |   |   | 1         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 2 1 3 6   |   |    |     |
|                        |         | 1                 |   |   |                |   |    |      |   |   | 2         |   |   | 4           |   |   |      |   |   | 1     |   |   |             |   |   |         |   |   | 8 0 0 8   |   |    |     |
| 港湾局                    |         | 1                 |   |   | 1              |   |    |      |   |   | 1         |   |   |             |   |   | 1    |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 4 0 0 4   |   |    |     |
|                        |         | 5                 |   |   |                |   |    |      |   |   | 1         |   |   | 3           |   |   | 1    |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 10 0 0 10 |   |    |     |
| 消防局                    |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   | 4         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 4 0 0 4   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 0 0 0 0   |   |    |     |
| 水道局                    |         | 1                 |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
|                        |         | 1                 |   |   |                |   |    |      |   |   | 1         |   |   | 1           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 3 0 0 3   |   |    |     |
| 教育委員会事務局               |         |                   |   |   | 1              |   |    |      |   |   | 4         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 4 1 0 5   |   |    |     |
|                        |         | 1                 |   |   |                |   |    | 2    |   |   | 5         |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 8 0 0 8   |   |    |     |
| 大正区役所                  |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 0 0 0 0   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 1           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
| 天王寺区役所                 |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 0 0 0 0   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 1           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
| 浪速区役所                  |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 0 0 0 0   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 2           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 2 0 0 2   |   |    |     |
| 住吉区役所                  |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 0 0 0 0   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 1           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 1 0 0 1   |   |    |     |
| 平野区役所                  |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   |             |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 0 0 0 0   |   |    |     |
|                        |         |                   |   |   |                |   |    |      |   |   |           |   |   | 2           |   |   |      |   |   |       |   |   |             |   |   |         |   |   | 2 0 0 2   |   |    |     |
| 計                      | H30.5時点 | 4                 | 1 | 1 | 2              | 3 | 10 | 3    | 0 | 0 | 25        | 0 | 0 | 11          | 0 | 0 | 2    | 0 | 0 | 2     | 0 | 0 | 6           | 1 | 0 | 1       | 0 | 0 | 56        | 5 | 11 | 72  |
|                        | R01.5時点 | 16                | 0 | 0 | 0              | 0 | 0  | 5    | 0 | 0 | 33        | 0 | 0 | 32          | 0 | 0 | 6    | 0 | 0 | 13    | 0 | 0 | 7           | 0 | 0 | 1       | 0 | 0 | 113       | 0 | 0  | 113 |

(注) A～C分類の説明

- A 監査対象局により、工程管理のもと、措置に向けた取組がなされているもの
- B 監査対象局の取組が長期にわたっているもの
- C 監査対象局だけでは措置できず、全市的な課題として取り組む必要のあるもの

ア 対象

■定期監査等 27 件

本市が所管するスポーツ施設（野球場、庭球場及び運動場）に関する事務（監 30 の第 27 号）  
区不適切事務の再発防止に向けた管理体制及び I C T への対応状況（監 30 の第 29 号）  
市設建築物における設備機器等の維持管理に関する事務（監 30 の第 30 号）  
監査結果に関する福祉局の措置状況（監 30 の第 31 号）  
公用車に関する事務（監 30 の第 32 号）  
公衆トイレ及び建設局所管の公園管理に関する事務（監 30 の第 33 号）  
監査結果に関する港湾局の措置状況等（監 30 の第 34 号）  
土地賃貸料（監 30 の第 37 号）  
高齢者のための施策（監 30 の第 38 号）  
市営住宅業務（監 30 の第 39 号）  
学校用物品調達等事務（監 30 の第 40 号）  
学校事務（学校における職員配置）（監 30 の第 41 号）  
契約事務審査会に関する事務（監 31 の第 1 号）  
債権管理に関する事務（監 31 の第 2 号）  
生活保護に関する事務（監 31 の第 3 号）  
スポーツセンター 24 館の運営状況（監 31 の第 4 号）  
福祉・保健等関連業務システム（監 31 の第 5 号）  
社会福祉法人への補助金に関する事務（監 31 の第 6 号）  
土木工事の不正防止に関する事務（監 31 の第 7 号）  
区役所の人員マネジメント等（監 1 の第 1 号）  
防災訓練に関する事務（監 1 の第 2 号）  
外国人旅行者への対応のうち、災害対策に関する事務（監 1 の第 3 号）  
区役所における会計管理事務（監 1 の第 4 号）  
業務委託契約及び履行検査の有効性（監 1 の第 5 号）  
大阪市電子申請・オンラインアンケートシステム及び大阪市生涯学習情報提供システムの情報セキュリティに関する事務（監 1 の第 6 号）  
外郭団体に関する事務（監 1 の第 7 号）  
天王寺動物園に関する事務（魅力向上事業を含む。）（監 1 の第 8 号）

■随時監査等 2件

本庁舎及び分庁舎等における執務室等の利用状況及び効率化に向けた取組（監 30 の第 35 号）

所管用地等の管理替え等に関する各所属の措置状況（監 31 の第 8 号）

■出資団体監査等 1 件

地方独立行政法人（大阪産業技術研究所及び大阪健康安全基盤研究所）に関する事務（当該団体の事業に係る所管局の事務を含む。）（監 1 の第 9 号）

■公の施設の指定管理者監査等 1 件

大阪市立美術館、大阪市立自然史博物館、大阪市立東洋陶磁美術館及び大阪歴史博物館（監 30 の第 28 号）

イ 今回報告の対象とした監査における指摘、意見の状況

監査における指摘及び意見の状況は次のとおり

（単位：件）

|           | 指摘  | 意見  | 合計  |
|-----------|-----|-----|-----|
| 土地関係      | 28  | 17  | 45  |
| 会計処理      | 28  | 1   | 29  |
| ＩＣＴ・技術的關係 | 97  | 28  | 125 |
| 事業のあり方等   | 89  | 69  | 158 |
| 債権管理      | 10  | 3   | 13  |
| 指定管理者     | 12  | 7   | 19  |
| 契約・補助関係   | 15  | 5   | 20  |
| 出資団体      | 10  | 4   | 14  |
| 合計        | 289 | 134 | 423 |

（注） 件数は 1 つの指摘・意見で項目別に計上

（同一内容の指摘で対象所属が複数ある場合は、該当する所属の数を計上）

別 表

・本市関係（局）

| テーマ                          | 課 題                                                                                                                                                                                 | 対 象 所 属（局・室） |            |     |           |           |           |     |     |     |           |           |     |     |             |     |           |     |     |     |     |                       |     |              |              |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-----|-----------|-----------|-----------|-----|-----|-----|-----------|-----------|-----|-----|-------------|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-----|--------------|--------------|
|                              |                                                                                                                                                                                     | 市政<br>改革室    | ICT<br>戦略室 | 人事室 | 政策<br>企画室 | 危機<br>管理室 | 経済<br>戦略局 | 総務局 | 市民局 | 財政局 | 契約<br>管理局 | 都市<br>計画局 | 福祉局 | 健康局 | こども<br>青少年局 | 環境局 | 都市<br>整備局 | 建設局 | 港湾局 | 会計室 | 消防局 | 都市<br>交通局<br>(2022年度) | 水道局 | 教育委員<br>会事務局 | 行政委員<br>会事務局 |
| 1 業務の適正<br>性・経済性・効<br>率性・有効性 | ・法連や本市自らが定めた規則等の<br>ルールを守っていない、ルールが形骸<br>化している。<br>・各業務課題を把握できておらず、分<br>析や効果検証を行っていない場合、業務<br>の有効性の検証ができていない。<br>・コストへの認識が欠けている。<br>・システムへの認識が欠けている。<br>・システム有財産の適正な管理が行われてい<br>ない。 | ○            |            | ○   |           |           | ○         | ○   | ○   | ○   | ○         | ○         | ○   | ○   | ○           | ○   | ○         | ○   | ○   | ○   | ○   | ○                     | ○   | ○            | ○            |
| 2 資産の維持<br>管理・有効活用           |                                                                                                                                                                                     | ○            |            | ○   | ○         | ○         | ○         | ○   |     | ○   | ○         | ○         | ○   | ○   | ○           | ○   | ○         | ○   | ○   | ○   | ○   | ○                     | ○   | ○            | ○            |
| 3 委託業務等<br>検証                | ・委託者が指定管理者の管理を十分に<br>できていない。<br>・業務代行料や利益金額の妥当性や正<br>確性が担保されていない。                                                                                                                   |              |            |     |           |           | ○         | ○   | ○   | ○   |           | ○         | ○   | ○   | ○           | ○   | ○         | ○   | ○   |     | ○   |                       | ○   |              |              |
| 4 ICTへの対<br>応と管理状況           | ・システムの運用・管理業務及び情報<br>セキュリティにおいて管理が徹底さ<br>れていない、障害の本質的な原因を追<br>究していないなど基本的な事項が遵守<br>されていない。                                                                                          | ○            | ○          | ○   |           |           | ○         | ○   | ○   | ○   |           | ○         | ○   | ○   | ○           | ○   |           | ○   |     |     | ○   | ○                     | ○   | ○            | ○            |
| 5 安全と災害<br>に対する取組            | ・災害対策において、危機管理室と各<br>所属との連携不足や、過去の災害対策<br>の棚卸が行われていない。                                                                                                                              |              | ○          |     |           | ○         | ○         | ○   |     |     |           |           |     | ○   | ○           |     |           | ○   | ○   | ○   | ○   | ○                     |     |              |              |

・本市関係（区）

|   | 課 題                        | 対 象 所 属（区役所） |     |     |     |     |    |    |     |      |     |      |     |      |     |    |     |     |      |      |     |      |     |     |  |
|---|----------------------------|--------------|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|------|-----|------|-----|------|-----|----|-----|-----|------|------|-----|------|-----|-----|--|
|   |                            | 北区           | 都島区 | 福島区 | 此花区 | 中央区 | 西区 | 港区 | 大正区 | 天王寺区 | 浪速区 | 西淀川区 | 淀川区 | 東淀川区 | 生野区 | 旭区 | 城東区 | 鶴見区 | 阿倍野区 | 住之江区 | 住吉区 | 東住吉区 | 平野区 | 西成区 |  |
| 1 | 業務の適正<br>性・経済性・効<br>率性・有効性 | ○            | ○   | ○   | ○   | ○   | ○  | ○  | ○   | ○    | ○   | ○    | ○   | ○    | ○   | ○  | ○   | ○   | ○    | ○    | ○   | ○    | ○   | ○   |  |
| 2 | 資産の維持<br>管理・有効活用           |              |     | ○   |     | ○   | ○  | ○  | ○   | ○    | ○   | ○    | ○   | ○    | ○   | ○  | ○   | ○   | ○    | ○    | ○   | ○    | ○   | ○   |  |
| 3 | 委託業務等<br>検証                | ○            |     | ○   |     | ○   | ○  | ○  | ○   | ○    | ○   | ○    | ○   | ○    | ○   | ○  | ○   | ○   | ○    |      | ○   |      | ○   |     |  |
| 4 | ICTへの対<br>応と管理状況           |              |     |     |     |     | ○  |    | ○   |      | ○   | ○    | ○   | ○    | ○   | ○  |     |     |      |      | ○   |      |     |     |  |
| 5 | 安全と災害<br>に対する取組            | ○            |     |     | ○   | ○   |    | ○  | ○   | ○    |     | ○    | ○   |      | ○   |    |     |     |      |      |     |      |     |     |  |

平成30年度 区議会議員（人事・財政部会）に対して指摘及び勧告を行っている。

（注）○：指摘又は勧告があったもの

