
監査委員公表

那 監 公 表 第 9 号

令和4年2月15日

那覇市監査委員	渡 口 勇 人
同	宮 城 哲
同	城 間 貞
同	奥 間 亮

包括外部監査の結果に基づき講じた措置について（公表）

みだしのことについて、地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の38第6項の規定により令和2年度、令和元年度及び平成30年度包括外部監査の結果に基づき、又は当該監査の結果を参考として講じた措置の状況について、別添のとおり通知があるので、公表します。

包括外部監査に基づく改善措置状況総括表

【令和2年度テーマ】

那覇市の生活保護に関する事業

合計（件数）		措置状況	
指摘の件数		改善の必要性	処理区分 件数
31		要	処理済み 24
			取組中(A) 6
			未措置 0
意見の件数	84	不要	1
		改善の必要性	処理区分 件数
			処理済み 32
			取組中(A) 19
		不要	未措置 0

※(A)の件数は翌年度も継続して取り組まれます。

令和2年度包括外部監査結果に対する改善措置票

<改善措置の記載について>

- (1) 「改善の必要性」の欄には、当該指摘事項等が改善の必要がある場合に「要」と記載されます。
- (2) 「改善期限」及び「改善の要」の欄には、改善のための計画の概要が記載されます。指摘事項等が「意見」の場合、検討の方向性が記載されます。
- (3) 「実施期限」の欄には、改善の実施、または計画の記載されます。初年度に改善や検討がされた案件については「一」が記載されます。
- (4) 「実施日及び」の欄には、実施内容や検討結果が記載されます。実施内容や検討結果が出ていない場合は、それらが出ていると記載されます。
- (5) 「処理区分」の欄には、改善が記載された場合は「処理済み」と記載されます。「意見」については、市の考えが整理できた場合や改善がされた場合は「整理済み」と記載されます。改善取組中や検討結果が出ていない場合は「取組中」と記載されます。改善の必要性が「不要」とされた場合は「一」が記載されます。また、改善すべきとされていたもの、取り組んだ結果対応することが困難となった指摘事項については「未措置」と記載されます。

【指摘事項の部】※指摘事項…監査人として自治体で是正・改善することがよいと考えるもの

第1号様式(第3条関係)

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
8	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 41	指摘 事項	○預金調査の結果一覧の記録漏れ 預貯金調査・生命保険調査の回答状況について、預貯金調査担当から配布された預貯金調査の結果を各CWFが一覧表に記入することになっているが、サンプル調査をした10件の中の記載中横案件において、一覧表に記入がなかった。調査漏れや確認漏れを防ぐ観点から、記入漏れのないよう注意喚起されたい。	要	—	—	預金調査の結果一覧の記録漏れについて、従業員に対しては、定期的に班会議で一覧表への記載の徹底を周知し、査察指導員に対しては、班会議で決裁時に記入漏れ等がないか確認を行うよう周知した結果、一覧表への記入漏れはなくなっています。	処理済み
10	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 43	指摘 事項	○扶養義務者調査経過表の記載 「扶養義務者調査経過表」が空欄のままであり、扶養調査状況の記載がない案件が見受けられた。 ○那覇市福祉事務所「生活保護実務の手引き」では、「被保護者を中心とした親等図(ジェノグラム)」を作成し、扶養の可能性の有無等を記載する「扶養義務者調査経過表」を作成し、扶養義務者の調査に活用する。と記載されており(9頁)、また、「査察指導員は保護開始のケースにおいて開始3か月経過後に扶養義務者調査経過表を施行する。適切な扶養能力調査が行われているのう、確認を行う」と記載があることから、「扶養義務調査経過表」は適切な扶養能力調査を担保するために必要な資料であり、適切に作成されるべきである。	要	保護開始したケースの扶養調査については、開始後3か月後を目途に扶養調査状況について点検を実施しております。点検の際に、扶養調査状況を再確認し、電算入力を確認を行うとともに、「扶養義務者調査経過表」の整備を行い、両者の内容に不一致がないか現業員と査察指導員が点検しておりますが、記載漏れなど不十分なケースがあったため、年4回実施する点検の時期に上記の点について査察指導員や現業員に周知し、確実な実施を促します。	令和3年度 令和3年9月	令和3年度実施計画に基づき、令和3年6月に第1回目の3か月点検を実施しました。左記の改善計画については、令和3年8月4日開催の班長会議に周知し、検査体制を強化したうえで、令和3年9月及び令和3年12月にそれぞれ3か月点検を実施しました。令和4年3月にも第4回目の点検を行う予定で準備をすすめており、令和4年度以降も継続して実施してまいります。	処理済み

外 部 監 查 改 善 措 置 要 求

ID	所管部署	頁番号	指摘事項区分	指摘事項又は意見の内容	改善の必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
11	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 43	指摘事項	○扶養能力調査の未回答案件 保護開始時の扶養能力調査に関する文書照会を行っているが、未回答であり、「扶養義務者調査経過表」に未回答と記載され、その後のフォローに関する記載がない。案件が見受けられた。 那覇市福祉事務所「生活保護業務の手引き」では、「至察指導員は保護開始のケースについては開始3か月経過後に扶養義務者調査経過表を確認する。適切な扶養能力調査が行われているかチェックを行う。特に「重扶者」の再調査、文書照会及び未回答者に対しての再照会を行う。適切な確認を行い、されない場合には適切な対応を行う」にCWIに指示を行う。】との記載があり、未回答の場合でも、その後のフォロー及び扶養義務者調査経過表への記載を行うべきである。	要	開始後3か月を目途に扶養調査状況について点検を実施しておりますが、ID10の指摘事項と併せて未回答や扶養調査がされていないケースについても、至察指導員から現業員に扶養調査の実施を指導していきます。扶養調査実施後は、再度電簿入力や扶養義務者調査経過表への記入を徹底を行うよう、年4回の実施の時期に至察指導員や現業員に周知し、調査等の漏れがないよう、確実な実施を促します。	令和3年度 令和3年度	令和3年度実施計画に基づき、令和3年6月に第1回目の3か月点検を実施しました。左記の改善計画については、令和3年8月4日開催の班長会議にて周知し、検査体制を強化したうえで、令和3年9月及び令和3年12月にそれぞれ3か月点検を実施しました。令和4年3月にも第4回目の点検を行う予定で準備をすすめており、令和4年度以降も継続して実施してまいります。	処理済み
12	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 44	指摘事項	○世帯分散による調査 保護開始時の扶養義務調査、預金調査、生命保険調査が行われていない案件が見受けられており、新規申請による開始と同様の調査担当員による調査が行われるものとの認識により、未実施となっていた。 当案件のような世帯分散による保護開始については、同様の担当割りの際には調査未実施が発生しないためにも、今一度、現業員に担当員について適切な情報共有を行い、至察指導員などの上位者は適切に状況を確認し管理を行うべきである。	要	世帯分散による開始時調査については、通常の生活開始ケースと同様に扶養義務調査、預金調査、生命保険調査を行うこととし、至察指導員、現業員及び調査担当員にて認識の一致を図るとともに、至察指導員は開始後3か月点検で調査等の漏れがないよう管理に努めてまいります。	令和3年度	令和3年度実施計画に基づき、令和3年6月に第1回目の3か月点検を実施しました。左記の改善計画については、令和3年8月4日開催の班長会議にて周知し、認識の一致を図りました。また、検査体制を強化したうえで、令和3年9月及び令和3年12月にそれぞれ3か月点検を実施しました。令和4年3月にも第4回目の点検を行う予定で準備をすすめており、令和4年度以降も継続して実施してまいります。	処理済み
13	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 44	指摘事項	○扶養能力調査の未回答案件実施 被保護者の父と妹に対して、正当な理由なく扶養能力調査を実施していない。案件が見受けられた。 那覇市福祉事務所「生活保護業務の手引き」では、扶養義務者のうち扶養の可能性が期待できないもの以外には、重扶者か否かで案地別調査又は書面による調査を行うことと記載されている。当案件においては、扶養の可能性が期待できないものと判断できないことから、適切に調査を実施すべきである。 なお、扶養調査を実施しない場合には、その後の討過程及び判定について保護台帳、ケース記録等に明確に記載する必要があるとされている。仮に実施しないことと決定した場合であれば、記載化しておく必要がある。	要	開始後3か月点検により、扶養義務者調査経過表で調査が実施されていない。扶養義務者がある場合は、調査不要の理由の記載を周知徹底します。	令和3年度	令和3年度実施計画に基づき、令和3年6月に第1回目の3か月点検を実施しました。左記の改善計画については、令和3年8月4日開催の班長会議にて周知し、検査体制を強化したうえで、令和3年9月及び令和3年12月にそれぞれ3か月点検を実施しました。令和4年3月にも第4回目の点検を行う予定で準備をすすめており、令和4年度以降も継続して実施してまいります。	処理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項区分	指摘事項又は意見の内容	改善の必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
14	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 48	指摘事項	○ケース会議議事録への記載 申請却下の場合、全件会議した上で却下していることとだが、会議の議事録がいついていない記載が散見された。会議の議事録を作成し添付することを徹底すべきである。 ○却下理由の記載 保護申請の却下通知書の理由として「収入認定額が最低生活費の基準を越えるため」としか書かれていない事例があった。 この記載では、何を収入として認定したのか、その金額はいくらなのか、最低生活費の基準をどれだけ超えていたのか、申請をした者は判断することができない。 したがって、理由不備として違法と評価される記載であったと考えられる。	不要	ケース会議に議る必要がある申請却下については会議録を作成し添付していますが、生活保護法第4条及び第8条に基づき、要否判定を行った結果による申請却下は会議議事録は不要です。	—	—	—
15	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 48	指摘事項	○遅延理由の記載 保護申請があった場合、原則として14日以内に保護決定(変更)通知書をもって申請者に通知しなければならず、14日を経過する場合は、理由を明示しなければならない。 今回見た記録の中に、却下通知が申請受理後14日を経過した理由について「その他ののみ記載されている記録があった。申請者に不服申し立ての機会が保障するため、経過理由を具体的に記載する運用を徹底されたい。 遅延理由は具体的に記載する必要がある、[その他]との記載は、何も書いていないのに等しいものであり、法に反しているといえる。 仮に行政不服審査請求がなされた場合、遅延理由の記載不備というだけで、処分が取り消される。理由不備以外の手続きに問題なく、また実体法上も問題がなければ、改めて処分をやり直さなければならぬ。これは些細なミスで作業を二度行うことになり極めて効率的でない。	要	保護申請の却下通知書の理由について、その具体的な程度(どの程度詳細な理由を提示すべきか)に係る管理職及び査察指導員向け研修を、令和3年11月末までに実施します。当該研修を受けた査察指導員は、各現業員に対し、令和3年12月末までに理由提示に係る研修を実施します。	令和3年度	令和3年11月16日及び18日に、管理職及び査察指導員を対象とした、不利益処分をする際の理由提示に係る研修を実施しました。研修内容は、法の規定及び過去の判例の施設、今後の運用方法等についてです。また、各査察指導員は各現業員に対し、令和3年12月28日までに同内容の研修を実施しました。	処理済み
16	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 48	指摘事項	○遅延理由の記載 保護申請があった場合、原則として14日以内に保護決定(変更)通知書をもって申請者に通知しなければならず、14日を経過する場合は、理由を明示しなければならない。 今回見た記録の中に、却下通知が申請受理後14日を経過した理由について「その他ののみ記載されている記録があった。申請者に不服申し立ての機会が保障するため、経過理由を具体的に記載する運用を徹底されたい。 遅延理由は具体的に記載する必要がある、[その他]との記載は、何も書いていないのに等しいものであり、法に反しているといえる。 仮に行政不服審査請求がなされた場合、遅延理由の記載不備というだけで、処分が取り消される。理由不備以外の手続きに問題なく、また実体法上も問題がなければ、改めて処分をやり直さなければならぬ。これは些細なミスで作業を二度行うことになり極めて効率的でない。	要	保護の申請受理後14日を経過し、保護申請を却下する場合の遅延理由提示について、その具体的な程度(どの程度詳細な理由を提示すべきか)に係る管理職及び査察指導員向け研修を、令和3年11月末までに実施します。当該研修を受けた査察指導員は、各現業員に対し、令和3年12月末までに理由提示に係る研修を実施します。	令和3年度	令和3年11月16日及び18日に、管理職及び査察指導員を対象とした、不利益処分をする際の理由提示に係る研修を実施しました。研修内容は、法の規定及び過去の判例の施設、今後の運用方法等についてです。また、各査察指導員は各現業員に対し、令和3年12月28日までに同内容の研修を実施しました。	処理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
19	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 52	指摘 事項	○訪問頻度 訪問格付がAの被保護者について、1年間での自宅への訪問回数が1～2回となっている案件が複数案件見受けられた。 訪問格付がAの場合、本来1年に12回以上の訪問が必要とされるにもかかわらず、年1～2回の自宅訪問のみとなっているのは、被保護者の状況を適切に把握する観点や被保護者の生活保護の観点から行うべきタスクや解消すべき課題が多数見受けられる案件でも同様の状況となっている案件があり不適切であると考えられる。 現業員の作業量から訪問格付に合わせた訪問頻度を達成するのは困難な状況が生じるのは一定の理解を示せるが、当案件における訪問頻度の乖離は問題視せざるを得ず、今後はできるだけ訪問格付及び計画の訪問頻度を達成できるように現業員への適切な管理監督や作業内容の現業員への分散などの何らかの対策を講じるべきである。	要	—	—	訪問調査活動において、訪問格付に基づいた訪問計画が適切に実施されているが、毎月班長会議等で周知徹底し定期的に進捗管理を行っています。特に「Aケース(年に12回以上)」の世帯については訪問管理台帳等を活用し、査察指導員から現業員へ個別に進捗管理を行います。	処理済み
20	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 53	指摘 事項	○ケース記録への編纂 一応期間のケース記録が台帳に額られていない案件及び別の世帯の決定調書が間違っており、誤り立っている案件が見受けられた。 那覇市福祉事務所「生活保護実務の手引き」第9章ケース記録では、「ケース記録は、不服申資料や証拠に用いたり、現業員の日常業務の報告書として、査察指導や所内協議を行う際の参考資料に用いられるため、(中略)、これらを正確に記録することで、前述の目的が達成され、被保護者の生活実態(現状や問題点)を的確にとらえた一貫性のある支援・指導が可能となる。」と記載されており、ケース記録を適切に編纂することは重要な意義がある。このようなことから現業員のケース記録は漏れなく適切に台帳に編纂し、適切に編纂されていることをダブルチェックで確認するという趣旨からも適時に査察指導が行われるべきである。	要	—	—	現業員のケース記録について、査察指導員および班長は、決裁時に記録の内容だけでなく、適切に編纂されているかの確認を行うよう徹底します。現業員に対しては日々の業務の中で適切な編纂について指導を行う他、定期的に開催する班会議でも意識づけや周知の強化を行います。	処理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
23	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 63	指摘 事項	○原動機付自動車保有 保護開始時に被保護者は原動機付自動車 (49cc)を保有していたが、その後保有の車両につ いて検討されていない案件が見受けられた。 生活保護手帳別冊問答集第3-23において、総 排気量125cc以下のオートバイ及び原動機付自 転車については、その処分価値及び主な使途等 を確認したうえで、一定の要件をすべて満たすも のについては保有を認めて差し支えないとされて いる。 当案件においては、保有の要否についてなん ら検討はされておらず、適切に保有の要否を檢 討し、その検討結果をケース記録に記載すべき である。	要	—	—	原付バイク保有検討シートを作成しました。今後 は、このシートを用いて適切に保有可否の判断を 行い、保護台帳に載ることとしています。	処理済み
24	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 63	指摘 事項	○自動車保有要件 自動車の保有について当初は容認とされてい たものの、自動車保有の要件を誤って適用したこ とが後に判明し、保有否認とされた案件が見受け られた。 自動車保有の要否については、検討対象案件 も少なくはなく、補正性の原理を担保するためにも 保護の実施要領及び厚生省の関連通知の趣 旨・内容を勘案し、その要否を慎重に判断するべ きである。	要	自動車の保有可否については原則ケース診断会 議で決定するため、到業員のみならず、査察指導員 及び所属長は、保護手帳・庫券発付通知に則って検討 していくことを徹底します。また、保有容認している車 両については、保有要件の審査を定期的に実行してい ない事例及び任意保険加入状況の確認が不十分な 事例があったことから、令和2年度県監査で指摘され 作成した「保有容認した自動車の要件見直しシート」 に沿って年1回保有要件の審査を行い、要件に該当 しているか確認していきます。	令和3年度	11月の班長会議にて「保有容認した自動車の要 件見直しシート」に沿って年1回保有要件の審査を 行うよう周知をしました。併せて、任意保険の加入 についても確認するよう周知しました。	処理済み
29	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 74	指摘 事項	○窓口払いの要領 窓口払いにより、毎年、合計3億円以上の生活 保護費が支給されている。この点については、沖 縄県の監査においても、度々、真にやむを得な い場合を除いて原則口座払いとし、窓口払いを 減縮するように指摘されてきたところである。しか し、支給額の推移からは、改善の傾向が見られな い。 指導指示及び面談は、本来的には、ケース ワーカーが訪問調査によって生活状況等を把握 する形で行われるべきものである。窓口払いに切 り替える前に、少なくとも訪問調査を行うべきで あり、容易な窓口払いへの切替えは、ブライバ シー保護の観点からも、厳に慎むべきである。	要	窓口払いの多くの理由として、保護開始後の初回 支給の場合や、口座を有しない場合・開設を拒否す る場合も含みます。緊急市民貸付の返済の場合、 訪問調査に当たらない場合などがあります。 初回支給について、窓口支払いとする理由がない ものを口座支払いにするよう、ケースワーカーへのヒ アリング等を実施し、不必要と判断された窓口支払を 口座支払へ変更します。	令和3年度	ケースワーカーへのヒアリング等を実施し、不必 要と判断された窓口支払を口座支払へ変更する運 用を行っています。	処理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
30	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 75	指摘 事項	○支払通知書などの授受方法 被保護者から処理担当者に対する窓口支払承認連絡票の提出及び処理担当者から被保護者に対する支払通知書の交付は、吹抜けに面した通路上の通常の保護員の窓口で実施されていた。一見して保護員の窓口と分かる場所であり、誰からも見ることでできる状態であった。特に衝立等の配慮もなされていなかった。 生活保護費支給事務及び現金取扱要領において口座払いが原則とされている趣旨に、被保護者のプライバシーの保護がある。現在の支払通知書等の授受方法では、被保護者のプライバシーに対する配慮が全くなされていない。 支払通知書等の授受方法については、早急に改善するべきである。具体的には、最低限、授受場所を吹抜けに面した通路ではなく、そこから奥に連んだ場所等に改めるべきである。その上で、衝立等の目隠しを設置し、職員の配置を増やすことによって、被保護者の持ち時間短縮として、被保護者が列を作ることがないようにする等、施設・設備・人員面での制約の中での最大限の配慮をなすべきである。	要	保護員窓口が全体的に吹き抜けに面していること、被保護者の列に対応した衝立等の設置についても、来庁者の視線が集まる可能性もあり、当該支払いは窓口支払の件数を減縮することで、プライバシーの配慮を検討してまいります。	令和3年度	ID29の改善実施により、不必要な窓口支払を減縮することで被保護者のプライバシーへの配慮を行いました。	処理済み
37	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 91	指摘 事項	○遺留金の情報管理 那覇市においては、遺留金の一括管理を行っていないため、遺留金の葬祭扶助への充当実績を把握していないとのことであった。 しかし、遺留金については、生活保護法上も葬祭扶助への充当が予定されている。葬祭扶助が適正に支給されているかの検証には、支給額が算定する際の前提として、遺留金の金額及びそれが適正に充当されているかの検証が不可欠である。相続人がいないか、相続人が明らかにいないか、例も決して少なくないと考えられる。那覇市においても、葬祭扶助に充当する場合は遺留金を保管しているのであって、金庫の出納簿という形で情報管理することは十分に可能である。 そもそもの遺留金の確認が不十分であることと相俟って、遺留金全額の取扱いに関する態様が不十分であり、早急に改善すべきである。	要	出納簿の作成は行っていないかもしれませんが遺留金品一覧表にて葬祭費への充当について記載しています。今後は充当後の記載漏れが無いよう徹底します。 また、被保護者ではない行旅死亡人の遺留金もあわせて扱っているため、これらの判別ができるよう分別も進めます。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
38	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 92	指摘 事項	○遺留金品の確認方法 被保護者が医療機関等で死亡した場合であっても、自宅で死亡した場合であっても、相続人がいないか、相続人が明らかでない場合は、遺留金品の確認を行う必要がある。その上で、遺留金品の有無に応じて、遺留金品引渡書を受領するか、遺留金品確認書を作成する必要がある。 しかし、実際には、遺留金品引渡書も遺留金品確認書も存在しない例が散見された。 また、遺留金品引渡書が存在する例であっても、その内容の確認が不十分な例が存在した。 那覇市においては、遺留金品を葬祭扶則に充当し得る場合の遺留金品の確認が不十分である。特に故人の死亡後において、相続人がいないか、相続人が明らかでない場合であれば、預貯金口座を含めた遺留金品の変動は本来的にはないはずである。少なくとも故人の死亡後の遺留金品の変動については、より詳細な確認を行う必要があると考える。葬祭扶則を適正に支給するためには、遺留金品を適正に確認する必要があるものであって、遺留金品引渡書の受領及び遺留金品確認書の作成を徹底することも含めて、遺留金品の確認方法は早急に改善するべきである。	要	被保護者死亡時には相続人の確認、相続人がいないまたは不明かつ遺留金品が存在する場合の遺留金品引渡書や遺留金品確認書の作成、葬祭費への充当、葬祭費充当後の遺留金品の確認について徹底します。 また、葬祭費への充当がされていることについて、遺留金品一覽表、保護台帳の記載以外に確認の出来る資料が無いため、葬祭費の領収書回収も併せて徹底します。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
49	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 126	指摘 事項	○ケース診断会議の開催 土地の保有に関して、無償譲渡を行わないこと等の文書指示が行われた案件で、事前にケース診断会議（三者協議）が開催されていない案件が見受けられた。 那覇市福祉事務所「生活保護業務の手引き」第6章「指導指示では、「この指導指示は、制裁的処分(行政処分)を予定する強い性格を具えているものであるから、実施にあたっては、可能性・実施方法・実施時期等について、福祉事務所として、事前に十分な検討要する」と記載されており、また、「文書指示は事前にケース診断会議に落ちたうえで福祉事務所としての方針を決定するなど慎重に行うこと。」とされている。 指導指示の内容の相対的な軽重は関係なく、上記の趣旨を鑑み、文書指示を行うには事前にケース診断会議に諮ることを徹底するべきである。	要	文書指示起案時にケース診断会議開催日を記載させ、ケース診断会議に落ちた上で文書指示を行っていることを確認できるように手順を再度周知いたします。	令和3年度	令和3年度8月4日開催の班長会議にて、文書指示起案時にケース診断会議開催日を記載させ、ケース診断会議に落ちた上で文書指示を行っていることを確認できるように手順を再度周知し、チェック体制を強化しました。	処理済み
51	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 136	指摘 事項	○廃止決定通知書の日付の記載漏れ 廃止決定通知書の作成日付が空欄のものがあった。作成日付は、処分行為を特定する重要な要素であり、正確に記入されたい。	要	班長会議において周知徹底を図ります。また、次年度以降行われる県内研修においても注意喚起を行ってまいります。	令和3年度	令和3年度8月4日開催の班長会議にて、廃止決定通知書の日付の記載漏れがないよう周知を行い、チェック体制を強化しました。また令和4年度以降も継続して周知していきたいと考えております。	処理済み

外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
55	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 137	指摘 事項	○保護停止決定通知書の未通知 世帯員の一人(子)が検診命令書を履行しなかつたことから、世帯員停止となり、保護変更決定通知書(その他の理由により)；(子)検診命令に従わないことによる保護停止と記載)のみで、停止決定通知書は通知されなかった件があった。保護の停止の決定は、書面をもってこれを被保護者に通知しなければならず(法第26条)、これは厳格に遵守すべきである。	要	保護の停止決定にかかると書面通知は法第26条に規定があり、その様式も生活保護法施行細則規則を参考に那覇市生活保護法施行事務要綱にて定めています。今後は同要綱第3条第5号で規定されている「保護停止決定通知書」を用いて通知を行います。また、世帯員の保護廃止についても同様に同要綱第3条第6号で規定されている「保護廃止決定通知書」を用いて通知を行います。運用を整理した後に、班長会議にて周知する予定です。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
56	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 138	指摘 事項	○検診命令前の嘱託医の意見聴取 検診命令を命ずべき場合、事前に嘱託医の意見を聴取することになっているが、嘱託医の意見聴取が事後になった件があった。事前の意見聴取を実施すべきである。	要	保護手帳では嘱託医の意見の聴取は事前となっているため、今後手順とおりの実施を遵守するよう、日頃の査察指導員によるチェックを強化し、定期的に開催する班会議においても現業員への周知を徹底します。	令和3年度	令和3年9月22日開催の班長会議にて、今後手順とおりの実施を遵守するよう周知を行い、チェック体制の強化を図りました。また令和4年度以降も継続して周知していきたいと考えております。	処理済み
57	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 138	指摘 事項	○押印なし 就労指導経過報告書に課長印の漏れが散見された。課長、査察指導、担当者すべての印が漏れているものも、いくつかあったので、押印の確認も徹底すべきである。	要	班長会議において周知徹底を図ります。また、次年度以降行われる課内研修においても注意喚起を行うてまいります。	令和3年度	令和3年8月4日開催の班長会議にて、就労指導経過報告書等に課長、査察指導、担当者の押印の漏れがないよう周知を行い、チェック体制を強化しました。また令和4年度以降も継続して周知していきたいと考えております。	処理済み
59	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 138	指摘 事項	○保護廃止日 転出日の翌日付で廃止とすべきであるのに、転出日当日付で廃止とした件があったので、この点、廃止日について、手引きの運用を徹底すべきである。	要	生活保護業務の手引きでは廃止日は転出日の翌日付となっているため、今後手順とおりの実施を遵守するよう、日頃の査察指導員によるチェックを強化し、定期的に開催する班会議においても現業員への周知を徹底します。	令和3年度	令和3年9月22日開催の班長会議にて、今後手順とおりの実施を遵守するよう周知を行い、チェック体制の強化を図りました。また令和4年度以降も継続して周知していきたいと考えております。	処理済み
60	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 138	指摘 事項	○保護辞退扱いの例外的扱い 要否判定の結果、収入亦当額が最低生活費を上回り保護を要しない場合で、保護廃止となった件があった。辞退廃止は生活保護法に規定のない例外的取り扱いであるため、要否判定により保護廃止となる場合は、辞退届の提出があっても受け取らず、要否判定による廃止を行うべきである。	要	保護の辞退廃止の場合は、三者協議等において組織的に判断しているが、その際用いる「三者協議確認事項」に不必要な辞退届けではないかのチェック項目を設けており、それを活用することで不必要な辞退届けによる廃止ではないことを確認しているが、再度班長会議にてこの事務処理について周知を徹底します。	令和3年度	令和3年9月22日開催の班長会議にて、今後手順とおりの実施を遵守するよう周知を行い、チェック体制の強化を図りました。また令和4年度以降も継続して周知していきたいと考えております。	処理済み
61	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 138	指摘 事項	○理由の記載 辞退廃止であるにもかかわらず、廃止決定通知書の理由に「年金等の増加のため」と記載されたものがあつた。処分を受ける被保護者に正しく通知するため、廃止決定通知書の理由欄は正しく記載すべきである。また、「年金等の増加のため」という記載は理由不備とされるおそれが高いといえる。	要	保護の廃止処分する場合の理由提示について、その具体的な程度(どの程度詳細な理由を提示すべきか)に係る管理職及び査察指導員向け研修を、令和3年11月末までに実施します。当該研修を受けた査察指導員は、各現業員に対し、令和3年12月末までに理由提示に係る研修を実施します。	令和3年度	令和3年11月16日及び18日に、管理職及び査察指導員を対象とした、不利益処分をする際の理由提示に係る研修を実施しました。研修内容は、法の規定及び過去の判例の確認、今後の運用方法等についてです。また、各査察指導員は各現業員に対し、令和3年12月28日までに同内容の研修を実施しました。	処理済み

外 部 監 查 改 善 措 置 取

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
62	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 139	指摘 事項	○廃止決定通知書の日付の記載漏れ 廃止決定通知書の作成日付が空欄のものが見された。作成日付は、受給者により送付したかを判断する目安になることから、きちんと記入すべきである。	要	班長会議において周知徹底を図ります。また、次年度以降行われる課内研修においても注意喚起を行ってまいります。	令和3年度	令和3年8月4日開催の班長会議にて、廃止決定通知書の日付の記載漏れがないよう周知を行い、チェック体制を強化しました。また令和4年度以降も継続して周知していきたいと考えております。	処理済み
66	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 145	指摘 事項	○年金通及受給の際の指導 通及受給した年金約106万円について、法63条違反となり、年金の入金から約3週間後に、被保護者に消費しないよう指導したが、被保護者は消費してしまい、一括返還が困難となった事例があった。また、一括返還の回収率を上げるためには、年金の裁定請求を行うよう指導した際に、併せて、入金されても消費しないよう指導すべきである。	要	原則、年金の裁定請求を行うよう指導した際には、年金通及分も含めて消費しないよう指導を行っているが、個別事例においては、徹底できていない場合があるため、今後更に周知に努めまいります。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
67	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 146	指摘 事項	○ケース会議の進やかな開催 未認定分の企業年金の振込みを把握してから、法63条適用判断のためのケース会議が開催されたのが約1年後という事例があった。返還決定が遅くなれば、その分消費されやすくなり、回収困難となるため、可及の速やかにケース会議を開き、返還決定すべきである。	要	返還金については、概ね1か月以内を目的に決定を行うことなどについてため返還決定の遅れがないよう周知を行います。また、返還処理状況点検を年に2回行い返還決定の遅れがないよう進捗管理を行っております。	令和3年度	令和3年8月4日開催の班長会議にて、返還金については、概ね1か月以内を目的に返還金の決定を行うためケース会議を速やかに行うよう周知しました。また、返還処理状況点検を年に3回行い返還決定の遅れがないようチェック体制を強化いたします。	処理済み
68	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 146	指摘 事項	○徴収金の加算要件の判断 那覇市生活保護法第78条に規定する徴収金への加算措置取扱要領の第4条の(5)に該当するかどうかの判断において、被保護者が現在の返還金納付が終了した際にはすぐに返還していくと述べていることをもって、該当すると判断しているが、この事例だけでは断言するとはいえない。不正受給を防止する観点からも、加算の減算は、慎重かつ厳格に適用すべきである。	要	生活保護法第78条に基づく費用徴収の決定に際しては、加算措置の適用を含めケース判断会議において組織的に決定しています。今後、那覇市生活保護法第78条に規定する徴収金への加算措置取扱要領第4条第1項第5号該当の有無については、被保護者の主張のみによることなく、客観的な判断(例えば銀行での口座引落し手続きや法第78条の2の申し出があった場合を「真摯に納付に応じる態度が認められるとき」と見なすなど)に基づき、厳正な適用を行います。	令和3年度	令和3年8月25日開催の班長会議を通して、徴収金への加算に対する厳算については、厳正な対応を行うことを確認、周知しました。	処理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
76	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	8 188	指摘 事項	○職員に対するフォロー・メンタルヘルズ 対応困難者による理不尽な対応で、職員が疲 弊し、場合によってはメンタルヘルズに悪影響を及 ぼすこととなり、市がその対応を放置することは できないといえる。そこで、以下の方策を講ずるこ とを検討頂きたい。 ・正規職員を中心に対応困難者の実態調査 ・対応策の検討 ・マニュアルの作成 ・研修の実施 本来、市の職員は市民の力になりたいという思 いをもち、市に採用されているはずである。それ がやる気を削がれる結果となるのは真に残念で ある。職員が誇りをもって職務にあたることで きるよう体制を整備頂きたい。 なお、職員アンケートの中に、「面接技術の向 上を図るべき。市民に対し上から目線で対応する 職員がいる」旨のコメントがあった。市民との関係 は、決して与える・与えられるという関係や、主従 の関係ではないはずである。日常業務に忙殺さ れ、また対応に時間を要する場合など、苛立っ たところがあるかもしれないが、市民にとって利用し易 い環境作りは対応する職員の態度が第一であ る。いつでも冷静な対応を心がけて頂きたい。	要	・市民からのクレームについては、上司へ報告し人 ではなく複数名で対応することとし、必要に応じて通 正指導員の同席を行っている。 ・対応困難者については、現業員1人での対応では なく、査察指導員が同席し対応しています。対応策 については随時、管理職を含め組織として検討を 行っています。 ・上半期に新人職員を対象とした、「クレーム対応研 修(現役・若手、警察OBの指導のもと)」を行ってい ます。また、「危険対応マニュアル」を毎年班長会議 で周知、必要に応じて更新を行っています。 正職員の新規採用職員においては、初任者研修と して「接遇について」学ぶ機会を設けています。ま た、年に1回、臨床心理士による「職場カウンセリング」 を実施し、心身の健康問題等の早期発見に努め ています。加えて長時間労働が続く職員について は、産業医面談等を勧めています。 今後、「服務規定」「接遇」について、現業員に対し 査察指導員が各班単位での小規模研修等を検討し てまいります。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
80	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	8 189	指摘 事項	○時間外手当の支給 正給職員、会計年度任用職員双方より、業務が 時間内にこなすことができない旨の指摘がある。 また、サービスマン業務もあるとの回答がある。 今回は実施の検討までは至らなかったが、サー ビス業務はあつてはならず、適正な業務量、勤務 時間を正しく管理し、適正な手当の支給に努め られたい。	要	職員の在庁時間をデータで収集し、業務内容や採 用年数、超過勤務過多となる期間などを比較検討し ます。正確な超過勤務実績と業務量を基に時間外勤 務手当の予算の要求を行います。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
82	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	8 207	指摘 事項	○通知書の理由の記載 例えば処分内容が法令等に適合しており、手続 過程に瑕疵がなかったとしても、処分通知書の理 由の記載が不十分というだけで、当該処分は違 法な処分で取消となる。再度適正な手続を踏 んで処分を行うことは可能であるが、対象者(市 民)に二度負担をかけることとなり、行政側にとっ ても同じ手続を二度繰り返す二度手間となり業 務の効率性の観点からは著しく劣ることとなる。 したがって、処分理由を追求する担当職員、こ れをチェックする査察指導員は、処分理由を記 載する理由を今一度確認し、遺漏のないようにす る必要がある。	要	保護の不利益処分に係る通知書の理由提示につ いて、その具体的な程度(どの程度詳細な理由を提 示すべきか)に係る管理職及び査察指導員向け研修 を、令和3年11月末までに実施します。当該研修を 受けた査察指導員は、各現業員に対し、令和3年12 月末までに理由提示に係る研修を実施します。	令和3年度	令和3年11月16日及び18日に、管理職及び査察 指導員を対象とした、不利益処分をする際の理由 提示に係る研修を実施しました。研修内容は、法の 規定及び過去の判例の確認、今後の運用方法等 についてです。また、各査察指導員は各現業員に 対し、令和3年12月28日までに同内容の研修を実 施しました。	処理済み

【意見の部】※意見…監査結果に添える参考意見(参考提言)とするもの

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
1	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	5 27	意見	○将来の生活保護の動向予測 被保護人員(特に老年層)は今後も増加してい くと見込まれる。コロナ禍の影響が今後の社会生 活に影響を及ぼし続けることも想定される。 被保護人員の増加の原因・分析を行い、効果的な 施策を考える必要があると思われる。 一朝一夕で実施が必要であると思われるが、雇用、教育、社会保障のあらゆる分野からの 検討が必要である。	要	—	—	令和2年度から随時に発令されている緊急事態 宣言期間や、まん延防止期間がある中、国の困窮 者支援策も講じられ、申請件数や被保護者数の分 析が難しい状況にあります。雇用、教育、社会保障 のあらゆる分野からの検討が必要とされますが、今 令和3年度においては、現在最も影響が大きいと考え られる新型コロナウイルスに関連する宣言期間や 支援期間と、生活保護申請件数と申請理由等につ いて記録をとることで見える化し、今後の分析に活 用します。	整理済み
2	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	5 29	意見	○「福祉事務所」の記載について 那覇市のホームページ上、生活に困ったときの 相談先として記載されている「福祉事務所」が市 役所窓口を指すことが明記されておらず、「生活 保護のしおり」においても表紙に「那覇市福祉事 務所(那覇市役所 保健管理課 福祉相談班)」と 記載しているものの、しおりの中身では「生活に 困り生活保護を受けたいと思ったら、お住いの 地域にある福祉事務所に相談下さい」と書かれ ている。一般市民からすると、市役所の他に「福 祉事務所」という別の組織・別の庁舎があると誤 解する可能性がある。 市役所についての言及がない記載となってお り、「福祉事務所」が「市役所本庁舎(2階25番窓 口)」であることが分かりづらい、不親切な案内と なっている。この点について、那覇市における 福祉事務所は市役所本庁舎(2階25番窓口)に なります」といった形で明記すべきと思われる。	要	—	—	令和3年5月25日に、ホームページ中の、「福祉事 務所」を「那覇市保健管理課」に、受付場所を「那 覇市役所本庁舎2階(25番窓口)」から「那覇市福祉 部保健管理課 本庁舎2階 25番窓口」になりま す。」に修正しました。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
3	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	5 30	意見	○「生活保護のしおりの記載について 「生活保護のしおり」をより市民にとって分かりやすいものとするため、以下の修正点を検討頂きたい。 (a) 3頁に、「生活に困ったら福祉事務所に相談して下さい」という内容の記載が3回でくる。大きな文字あるいは目立つ装飾で1回記載した方が分かり易い。 (b) 全ての漢字によりがなを振って誰でも読める体裁にしていることは理解できるが、逆に文字ばかりとなり情報量が多すぎて分かりにくいページがある。 (c) 4頁には「※急迫した状態にあると認められただときは、本人からの申請がなくとも福祉事務所の判断（職権）で生活保護を開始する場合があります」の記載があるが、このしおりを見ている人は、少なくとも申請の意思がある市民であり、上記のような職権保護のことをわざわざ記載する必要はないのではないかと思われる。 (d) (4頁)「すべての貯金通帳」とあるが「全ての預貯金通帳」が正しいと思われる。 (e) 専門用語は極力使わないよう配慮頂きたい。 (f) 「親・子・兄弟姉妹など扶養義務者からの支援は可能な限り受けよう」との記載 扶養義務者からの支援が必須であるかの印象を与え、この記載だけ見た場合、家族との連絡をとることを躊躇する要保護者を減さける可能性がある。 (g) 行政機関が一般市民向けに作成する文書（パンフレットやチラシ）は、正確性を意識するあまり、情報量が多くなりすぎて、読み手の関心を削ぐ結果となっているものが散見される。目的に合った結果となるよう、必要最小限の情報にとどめることを検討頂きたい。」	要	—	—	(b) (4頁)「必要書類チェックリスト」は作成済みで、必要書類をマーカーし申請者に交付していただきます。保護のしおりのみの交付を希望する市民もいます。生活保護の申請に必要な書類欄については、現行のままでしたいと考えます。その他ご指摘のあった箇所について、必要な訂正を行い、今後ともわかりやすい保護のしおりになるよう留意いたします。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
4	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	5 32	意見	○関係機関との連携 生活に困窮した場合、様々な支払を滞納することになると思われるが、最後に支払を止めるのは、電気、水道、ガスなどのライフラインであると思われる。このライフラインの滞納があり、供給停止まで至るときは、生命の危機に瀕している状況にあることも考えられる。 そのため、要保護者発見のために、ライフライン事業者との連携が求められている。 那覇市におかれども電力、ガス会社、上下水道局との連携体制を今一度確認頂きたい。	要	生活困窮者の救い漏れを防ぐために、パーソナルサポートセンター、地域包括支援センター、民生委員と連携しながら、保護の制度の周知に努めているところ。 ライフラインについては、水道は最も重要であり、那覇市上下水道局の窓口にて「保護のしおり」を目的の付くところに配置し、水道局に相談に来た市民や水道停止された市民が、生活困難により相談、滞納停止に至ったとみなされる場合は、保護の相談を促すよう調整を検討してまいります。 また、今後、他のライフライン事業者へも生活困難に陥った方々への対応状況も確認しながら、連携体制について検討してまいります。	令和3年度	令和3年12月13日に上下水道局料金サービス課に支所同様に「保護のしおり」を配置し、生活困難と思われる市民には保護の相談を促すよう調整いたしました。	整理済み
5	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	5 35	意見	○面接相談員の相談時のパソコン利用 面接相談員は面接相談終了後に記録を作成しているとのことであったが、業務の効率化をはかるべく、面接相談員の希望に応じて、ノートパソコンを貸与し、面接相談の場でシステムにアクセスし、相談を聞きながら記録を渡せるといったシステム構築を検討頂きたい。	要	—	—	面接時の記録について、紙媒体またはパソコン利用の両方の利点を整理し、パソコン利用についてはネットワーク及びセキュリティの環境整備等の費用対効果を改めて検討して参ります。	整理済み
6	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	5 36	意見	○面接記録票の記載 令和元年度に面接相談があったが申請に至らなかったケースファイルからサンプルとして10件を抽出し、記録の管理状況等を確認したところ、面接記録票の一番下「所見、助言、対応など」項目は、空欄となっているが「しおりを受け取りました」という紙が貼ってあるから、活用されていない。一方、面接記録票の「申請意思」項目(1枚目裏あるいは2枚目)に「所見、助言、対応など」項目に記載されるべき事項が記載されていた。面接相談の対応結果については面接記録票の裏で即確認できた方が業務の効率化に資するので、申請管理の部分は相談者における申請意思の有無に限定し、対応結果については「所見、助言、対応など」項目に記載するようすべきである。	要	—	—	面接記録票は、初回面談時に作成することになっております。 様式における「所見、助言、対応」の記録欄は、相談者の生活状況に応じた助言等を行っていく中で、相談回数が増えた場合には、利用しづらい様式になっており、ご指摘のような活用を行っていません。 今後、記録様式の変更も含め、現状に応じた記録票の活用を検討してまいります。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
7	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	5 38	意見	○申請人意思の確認のIT利用の検討 申請を広く受理し、狭い漏れを防ぐ観点から、 ウィズ・コロナ時代に対応した体制、例えば各文 所にプライバシーに配慮した部屋を確保し、本庁 で相談業務を行っている面接相談員と画面越し にリモート相談し、面接相談者の申請意向が確 認できたら支所の窓口で申請書類を入手し、か つ、申請できるような体制の構築を検討頂き たい。	不要	本市においては、高齢者の申請者が多く、リモート での面談対応は困難が予測されます。相談者と対面 で話し合うことで、きめ細かい相談に対応できると め、面談については現行どおりとしたいと考えます。	—	—	—
9	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 41	意見	○情報化社会に対応した調査先の検討 情報化社会の急速な進展に伴い、資産の範囲 も広がりをみせている。例えば、最近では、暗号 資産という通貨類似のものが定着している。投 資活動(株式・FXその他の金融取引)もネット上 で完結することができる。 かかる社会環境の変化にあわせ、資産調査の 範囲についても従来の概念にとらわれず広く検 討頂きたい。	要	どういった資産があるのか資産内容の把握に努め、 資産調査範囲の拡大を検討してまいります。	令和3年度	預金の取引履歴や本人からの聞き取り等により投 資活動(株式・仮想通貨)を行っていることが判明し たケースについて、株式や仮想通貨を運営してい る事業者に対して生活保護法第29条調査を行いま した。	整理済み
17	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 49	意見	○記録のファイル方法 ケースファイルのファイル方法について、調 書を左側、通知書等を右にファイルされているも のが多く、そのようなファイルは見やすかったが、 一部まとめて片側にファイルされているファイル があった。事後検証する場合にファイル方法 が前者に統一されていた方が見やすく円滑にで きるので、調書を左側、通知書等を右にファイル することに統一されたい。	要	—	—	原則として決定調書は左側、通知書等は右側に 編綴することとなっているため、日頃の査察指導員 によるチェックを強化し、定期的に開催する班会議 においても現業員への周知を徹底します。	整理済み
18	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 49	意見	○通知書のケース記録への保管 保護開始決定通知書の写しがケース記録に綴 られていない案件が見受けられた。 保護開始決定は申請から14日以内に処理する ことが法令上求められており、これが適切に行わ れていないかどうかは、事後的に検証することが容 易でなければならず、後々に保護実施機関とし て適切な事務処理を実施していたことを立証でき るようになるためにも、保護開始決定書の写しを ケース記録に編綴する運用を検討されたい。	要	現在、保護開始決定通知書はく資産・29条調査・ 保護開始書類への項目に編綴することとしていま す。 当項目は、台帳を分冊した場合にも新しい分冊台 帳に該当書類を移し替える項目であることから、常に 最新の台帳に保管されることとなります。 新しい分冊台帳には開始時のケース記録も編綴す るため、今後の運用について現業員の意見も聴取し ながら検討を行います。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
21	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 58	意見	○保有不動産に関するフォロー 不動産の保有に関して、亡父名義の土地の評価額が1,000万円を超えており、不動産会社へ売却見積を行ってももらったところ、売れる見込みがないから買取りできないとのことであり、当該連絡を受けた後、とくにフォローがされていなかった。評価額が1,000万円を超える土地が買取の不可となることについて、仮に事実であったとしても、一定の確拠心を抱くべきであり、複数の不動産会社から見積をとってもらうなどの積極的な対応が望まれる。	要	買取不可の確認を行うだけではなく、積極的に関不動産会社へ相場を確認し、見積りをとるよう努めます。また、査察指導員は担当現業員へ上記を行うよう指示してまいります。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
22	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 59	意見	○登記事項証明書の取得 不動産保有案件であるが、登記事項証明書が取得されていない(ケース記録にない)案件があった。登記事項証明書は、当該不動産の概要、所有者が分かるだけでなく、過去の所有者(現在の所有者の取得原因)、抵当権設定の有無(過去の借入の状況)、共同担保目録があれば他に所有する不動産、など実に多くの情報を得ることができる。現在はインターネットから容易かつ安価に取得できる。もれなく取得して頂きたい。	要	—	—	新規で生活保護開始した被保護者の台帳は、全てで資産調査員が確認し、戸籍や評価証明書を取得後、資産を有している場合は法務局へ登記事項証明書を公用請求しています(費用は無料)。継続ケースの場合は、担当現業員より資産調査員へ積極的に調査を依頼するよう努めます。 なお、オンラインでの請求について那覇地方方法務局へ確認したところ、公用請求は対応していないとのこと、引き続き書面で請求してまいります。	整理済み
25	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 63	意見	○自動車処分の指示後のフォロー 自動車保有事件が被保護者の仕事の継続とされており、その後、被保護者が退職した際に車処分の指示を行っているが、その後、約半年の間、自動車の保有が否認される場合、補足性の原簿における資産活用としても、また、保有を許されない被保護者による自動車の使用を防ぐためにも、自動車を早急に処分させる必要がある。そのため、期間を空けることなく適時に指導を行い、処分指導に不応じない被保護者に対しては、保護の停止を視野に入れた適切な指導指示を行った上、自動車の早急な処分につなげるべきである。	要	担当現業員は処分指導を適宜行うこと、査察指導員は、査察指導台帳を利用し指導状況を管理していきます。また、年2回(6月、12月)の資産台帳の登録状況の点検時に、指導状況を把握してまいります。	令和3年度	11月の班長会議にて資産台帳の登録状況の点検(2回目)を行うよう周知し、検査体制を強化しました。	整理済み
26	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 64	意見	○債務の借入時期の確認 貸金業法が改正される平成22年以前(すなわち過払い金発生の原因となる利息制限法と貸金業法の狭間であるグレーゾーン金利が存在している)から借入が始まっている過払い金が発生している可能性があるから、借入を始めた時期を聞き取ることを加えることを検討頂きたい。	要	債務の借入時期の確認について班長会議やメール等で県内周知します。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
27	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 70	意見	○追給日の設定 窓口払いの追給日については、定例支給日の約1週間後とされており、約1週間後に追給日を設けていることであつた。その趣旨は、新規を告めた保護受給者に対する迅速な保護書の支給にあると考えられる。この観点からは、仮に2度の追給日を設けるのであれば、その追給日の設定は、できるだけ均等に分散させた日程とすることが望ましい。 しかし、実際の追給日の設定は、休日の日取りとの関係があることは理解できるが、1週間のうちの月曜日と火曜日を1度目の追給日とし、同一週の木曜日と金曜日を2度目の追給日としている例が存在した。以上の追給日設定の趣旨からすれば、休日を除く場合は、休日後に追給日を設定することが望ましい。	要	定例支給及び追及支給には以下の①から④の手順を伴います。 ①システムへの変更入力更新と作業 ②金融機関へのデータ提供、変更決定通知書の印刷委託 ③変更決定通知書の送付 ④口座支給 それぞれの手順に一定の日数を要し、依頼から入金、印刷等にかかる日数については指定金融機関や印刷業者との取り決めによるものがございす。可能な限り追給日を分散できるような努め、被保護者が急迫した状況にある場合については、相談を受け、緊急市民支援基金の貸付等に関する事務処理要領第2条第1号により、緊急貸付けを行います。	令和3年度	可能な限り追給日を分散し、被保護者が急迫した状況にある場合については、緊急貸付けを行っております。	整理済み
28	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 71	意見	○決裁手続における代印 決裁手続は、調書上で、班長、課長、参事(新規の場合のみ)が押印する形で行われているが、代印が使用されている例が存在した。具体的には、参事欄に班長の押印があり、その上に「代」の記載がなされていた。 迅速な保護費支給の必要性がある場合は当然に想定され、そのような場合にまで代印による処理(事前に押印までには必ずしも必要ないとする処理)が否定されるべきではないと考える。しかし、このような場合でも、本来的に参事決裁が必要であれば、事前に参事の了解を得たという意味での決裁を得た上で、その決裁を得たことを調書上に残すためにも、少なくとも事後的には、参事の押印等の措置を実施することが望ましい。	要	那覇市事務決裁規定を遵守し、規定に沿って決裁手続を行ってまいります。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
31	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 76	意見	○窓口払いに來なかつた者のフォロー 窓口払いは縮減する方向性が求められている。一方で、窓口払いであるにもかかわらず、受取に専断しない被保護者についてフォローする体制が必要である。 保護費の受取がない、ということは被保護者の身に重大な事変が生じていることがわかるものであるから、より慎重な確認作業が求められるところである。 関係機関との連携や担当者によるフォロー体制ができていないか、確認頂くとともに、共通認識を待つよう職員への指導を徹底願いたい。	要	—	—	本市においても原則口座支給を行っているところですが、連絡が取れないなど特別な事情の場合、窓口支給としています。 窓口払いに訪ねてきた被保護者については、家庭訪問や関係機関への聞き取り、通院している医療機関への受診確認、扶養義務者への連絡、家賃の滞納状況の確認等調査を実施しています。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
32	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 79	意見	○保護受給後の緊急貸付 緊急市民支援基金の貸付等に関する事務処理要領第3条第2項に基づく誓約書（様式第2号）には、「生活保護を受けている間は、新たに基金を借用できない」旨の規定がある。 しかし、初回保護受給後に新たな使用を行って受給後に新たな緊急貸付けが必要となる場面は容易に想定でき、実際、上記的那覇市退職職員等による緊急市民支援基金運営要綱及び緊急市民支援基金の貸付等に関する事務処理要領のいずれにおいても、本文では特に生活保護受給後の新たな緊急貸付けを禁止する規定は存在しない。むしろ、緊急市民支援基金の貸付等に関する事務処理要領第2条第1号においては、生活保護受給後も新たな緊急貸付けを受け得る旨の規定が存在する。 以上より、生活保護受給後の新たな緊急貸付けについては、むしろ誓約書（様式第2号）の規定の方を見直し、誓約書（様式第2号）から「生活保護を受けている間は、新たに基金を借用できない」旨の規定を削除することも含めて、緊急市民支援基金の貸付等に関する事務処理要領の規定を整備することが望ましい。	要	緊急市民支援基金については、生活保護受給後もやむを得ない事情があった場合に限り貸付を行っている事例があります。ただし、保護受給中においては保護費で最低生活は保障されていること、貸付や返金を繰り返すことにより、むやみに貸付を行うことは望ましくないと考えます。そこで誓約書（様式第2号）の「生活保護を受けている間は、新たに基金を借用できない」に「原則として」を加え、例外についても含みを持たせる表現にすることを検討しています。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
33	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 83	意見	○無料低額宿泊所の登録促進 厚生労働省の「無料低額宿泊所の設備及び運営に関する指導指針」によれば、届け出の徹底が求められており、生活保護関係全国係長会議でも「無料低額宿泊所の届出の推進」が求められている。 那覇市においては、貧困ビジネスの疑いのある施設は施設されていない、とのことではある。 条例に基づく最低基準を満たしていない無料低額宿泊所に対しては、社会福祉法70条による調査、同71条の改善命令を出すことができる(70条の調査は登録がなくても実施可能)。調査によつては、条例に適合しない状況が明らかになる可能性もある。 生活保護受給者の適正な居住確保を確保するためにも全ての事業所からの届出が速やかに行われるよう早期に進めて頂きたい。	要	本市では昨年、無料低額宿泊所に該当可能性ある施設に対し、届出勧奨の通知を送付したところですが未だに届け出た施設はありません。今年度も引き続き、届出勧奨を推進しながら関係部署とも連携し無料低額宿泊所の適切な管理に努めていきたいと考えています。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
34	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 85	意見	○住宅セーフティネット充実の沖縄県への働きかけ 沖縄県の11件という件数は、この制度が全く機能していないと評価されるものである。 沖縄県内、あるいは那覇市内には、生活保護の住宅扶助金額相当の家賃助定の賃貸物件が豊富にあるので支障はない、ということかもしれないが、入居を断られるなど住まい探しに苦労を要するケースも実際にはある。また、住宅セーフティネットが充実していれば、例えば、保護受給者が賃貸人より転居を求められた際、職員は住宅セーフティネットのホームページを案内することが可能である。 少なくともこの制度が活用できれば、効率的な運営に資するはすである。 同制度は沖縄県の所管であり、那覇市が直接関与できる訳ではないと思われるが、那覇市を含む沖縄県においては、保護率の高さ(令和元年11月時点で、全国平均1.64%のところ、沖縄県は2.62%)を踏まえ、生活保護受給者の一環として住宅セーフティネットの充実を沖縄県に働きかけるなどが必要と思われる。	要	これまで、沖縄県居住支援協議会が主催するワーキンググループ会議に参加し、相談者や相談内容の分類別の件数や入居件数、同協議会の状況の把握をしてきたところです。	令和3年度 令和3年度第1回ワーキンググループ会議において、対応困難事例が協議会から示され、市で対応可能な支援分を回答したところです。今後のワーキンググループ会議で協議会と連携し、セーフティネットの充実への検討を行います。		整理済み
35	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 86	意見	○借家契約のアドバイス 転居が必要となったとき、定期借家賃貸借契約ではなく、普通賃貸借契約の物件を契約するようアドバイスされることを提案する。 定期借家賃貸借契約は、その名のとおり、期限が来たら当然に賃貸借契約が終了するものである。 一方、普通借家契約は、契約期間が来ても、賃貸人側に正当な理由がない限り、賃貸借契約は更新されるというものである。当然のことながら、普通賃貸借契約の方が、賃借人の保護に厚い。 賃貸人(大家)からすると、定期建物賃貸借契約の方が使い勝手が良いことから、最近では、住居、事務所を問わず、定期建物賃貸借契約が増えているという印象がある。 定期建物賃貸借契約だと、やっと転居できたと思ってもまた引越を余儀なくされるということも出てくる。 住宅扶助費相当の物件確保は多くはなく、連転居が限られるかもしれないが、もし選択が可能であるならば、普通賃貸借契約を締結するよう受給者にはアドバイス頂きたい。	要	—	—	可能な限り、普通賃貸借契約の物件を契約するようアドバイスいたします。しかし、保護受給者は物件の選択肢が少なく、住居探しに苦慮している状況があります。普通借家契約とならば選択肢が少なくなることから、現実的には難しいと考えます。なお、定期賃貸借契約を締結しており、契約更新を行わない事例は借主側の義務違反(保護受給者の家賃滞納、迷惑行為等)や賃借人の正当な理由(建物の老朽化等)であり、通常は問題なく契約更新が行われています。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
36	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	6 89	意見	○第三者申請における被保護者情報の誤記 病院等が緊急扶助を申請する際の緊急扶助の 第三者申請において、被保護者に該当する病院 の院長の生年月日に明らかな誤記があった。そ の結果、おそらくシステム上において自動入力さ れる年齢まで通算であれば考えられない年齢が 表示される誤記が複数箇所で見られた。複数の 職員が決裁を行う中で確認する保護決定調査書 においても、このように一見して明確な誤記が見 られた。 確かに、緊急扶助の第三者申請における被保 護者は、他の生活保護費における被保護者とは 異なっており、継続的な関係が構築されることが そもそも予定されておらず、年齢等が生活保護の要 件と関係することもない。しかし、そうであったと しても、それとは関係なく、文書は正確に作成され るべきである。少なくとも、このように一見して明 確な誤記については、気付いた職員が直ちに修正 することが望まれる。仮に生年月日が不明の際の 便宜上の処理であるとしても、システム上におい ても生年月日が不明のままでは処理できるシステム を導入することが望ましい。	要	当該システム改修には費用が発生し、他の業務の 効率化へつながらずシステム改修に比べて優先度が 低いものとなり、改善計画の作成は困難となっており ますが、システムの改修は必要なものと考えているた め、当該システムの更新時に合わせて改善すること ができるか検討してまいります。	—	今後、当該システム改修時に合わせて、改善する ことができるか検討してまいります。	整理済み
39	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	92	意見	○相続財産管理人の選任申立 過去5年間ににおいて、相続財産管理人の選任 申立を行ったことはないとのことであったが、過去 5年間に50万円以上の遺留金が存在した例はあり、 たまたその例では相続人の全員が相続の放棄 を行っていたため、相続財産管理人の選任申立 を行わなかったとのことであった。 この点については、民法951条の「相続人があ ることが明らかでないとき」とは、相続人であつた 者が家庭裁判所に相続の放棄の手続を取ったた め、相続人でなくなり、最終的に相続人が存在し なくなつた場合も該当すると考えられている。 遺留金の処分に関する取扱要綱第10条にお いては、遺留金の残余金が50万円以上である場 合に相続財産管理人の選任申立を行うことが規 定されているが、民法951条及び生活保護法施 行規則第22条第2項の規定からすれば、相続財 産管理人の選任申立を遺留金の方の遺留金 の残余金に限定する必要があると考えられる。実 際、遺留金の中に額面金額の単純な合計ではあ るが50万円を大幅に超える特別市税・金庫庫賃 券が含まれる例が存在した。このような例におい ても、相続財産管理人の選任申立を行うべき要 請は変わらないのであつて、この点については、 遺留金の処分に関する取扱要綱の改正も含め た検討が望ましい。	要	相続放棄をした遺族がいる場合、その遺族が福祉 事務所より廃止して相続財産管理人の選任申立を行 うべきものであるため、選任申立を行わなかった際には 民法951条の「相続人があることが明らかでない」と き」ではありますが、「遺留金の遺族への管理移 譲」を行うべきだと考えます。 相続財産管理人の選定の基準については遺留品 の換価額について確認が難しいことから「遺留金の 残余金」と認識していますが、要綱作成時に管理人 報酬は換価後の金額から支払われる認識がなかった とも考えられるため、要綱の改正を検討します。	令和4年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
40	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	7 101	意見	○嘱託医の勤務時間の記録化 勤務時間を明確にするため、勤務簿などで執 務時間を明記して出勤管理を行うことが望まし い。	要	—	—	勤務簿に勤務時間の記入欄を設けました。	整理済み
41	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	7 102	意見	○レセプトチェックのマニュアル化 ヒアリングによると、チェック方法については、特 段マニュアル等は作成されておらず、個々の職 員の経験に委ねられているとのことであった。職 員の入れ替わりもあることから、レセプトチェックが 適正に行われることを担保する観点から、点検方 法に関するマニュアルを作成することが望まし い。	要	—	—	レセプトチェックの点検方法に関するマニュアル を作成しました。	整理済み
42	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	7 103	意見	○長期入院患者について嘱託医の判断 「医療扶助における長期入院患者の実態把握 について」(昭和45年4月1日社保第72号)の別 紙「長期入院患者実態把握実施重鎮」におい て、「必要に応じて福祉事務所嘱託医又は精神 科業務委託医師の同行訪問を求めること。」と定 められている。 この点、サンプル調査を実施したところ、嘱託医 は、書面による意見書等の検討を行っていたもの の、嘱託医が、長期入院患者や担当医、看護師 等と面談ないし協議を行っている形跡がなかつ た。 そこで、嘱託医が長期入院患者等と面談又は 協議を行うことはあるかヒアリングをしたところ、嘱 託医が面談、協議を行うことはないとのことであっ た。「要保護者についての調査、指導又は検診、 同行訪問も嘱託医の職務内容に含まれるので あって、嘱託医の職務は書面審査に限られるも のではない。 医療扶助を受給している要保護者すべてにつ いて、嘱託医の面談を行う必要はないが、長期 入院患者については、慎重な判断が必要である から、必要に応じて嘱託医による面談や協議、同 行訪問の実施を検討頂きたい。	要	—	—	医療機関に対し、患者の状況に関する調査を行 い、患者の状況把握に努めていきます。 また、より詳細な状況把握が必要な場合には、 再度、医療機関に調査するなど、さらなる状況把握 に努めていき、必要に応じて面談や協議等を検討 いたします。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
43	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	7 104	意見	○頻回受診について嘱託医の意見 サンプル調査を行った結果、頻回受診調査票 において、嘱託医の意見書の記載がない理由 が散見された。嘱託医の意見書の記載がない理由 についてヒアリングを行ったところ、生活保護管理 システムへの入力漏れや、「先生が多忙のため調 査票の記入ができない」との理由により回答を受 理していないとのことであった。 後日検証する資料として、頻回受診調査票は 重要であるから、生活保護管理システムへの入 力を徹底すべきであり、頻回受診調査票を提出 しない医療機関に対しては、頻回受診調査票の 提出を徹底させるべきである。	要	—	—	システムへの入力を徹底し、医療機関に対しては 調査票の提出を求めてまいります。	整理済み
44	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	7 107	意見	○通院・往診証明書のやりとりへのメール活用 「通院・往診証明書」の医者(病院)への交付方 法、医者(病院)からの「通院・往診証明書」の交 付方法について、被保護者から、医者(病院)へ 「通院・往診証明書」を交付し、医者(病院)から の被保護者に「通院・往診証明書」の交付を行っ ていることであった。 この点、市役所と医療機関との間で、メール等 電子的方法で書式のやり取りを行うことができな い規定となっているか確認したところ、特段のそ のような規定はなかった。 今後新型コロナウイルスの状況が生じうることを考え ると、極力対面での書類の授受を避けるべきであ り、ひいては、疾病の予防による医療扶助費の削 減も可能であることを考えると、必要に応じメール 等電子的方法で書式のやり取りを検討きたい。	不要	当該証明書は、受診した旨の証明書として交通費 領収書等と合わせて提出されるものであるため、理 行の方法が合理的であり、当該証明書を別途電子的 方法での送付は偽造防止の観点から、安全性に問 題があるため、実行とおりとしています。	—	—	—

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
45	保健管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 108	意見	○将来に向けたマイナンバーの活用 令和5年度からは、医療扶助の際に、医療券に代えてマイナンバーカードを利用する制度が導入予定とのことである。 医療券の発行は月平均にすると18、234件にも及んでおり、その事務作業を軽減する必要性は高い。 現在、個人番号(マイナンバー)は、保護申請書の記載事項として位置づけられており、申請書を受理する際には、所定の欄にマイナンバーを記載するよう申請者に求められている。 これを受けて、那覇市の「保護申請書」には個人番号を記載する欄が設けられている。 今回の監査では特に確認していないが、マイナンバーカードの普及率は低減している現状であるから、保護申請者が個人番号を記入するケースはそれほど多くないのではないかと思われる。 しかし、上記のとおり2年後には、医療扶助の際には医療券に代えてマイナンバーカードを利用することが可能となる。かかる状況は事務が効率化されると思われることから、マイナンバーの取得を今から始めてもよいのではないかと思われるので検討頂きたい。 被保護者のマイナンバーの管理には厳重な安全管理体制が要求されるので、合わせて検討頂きたい。	要	—	—	医療機関等、市役所外部でマイナンバー確認できるシステムやネットワークについて国県等の今後の動向を踏まえて、個人情報保護のために外部接続していない本市の医療券発行システムとの2重管理の方法や、本市で医療券発行システムと同一した情報が医療機関でリアルタイムに確認できるシステムの構築など、それらに伴い医療券発行の手続き方法そのものの変更が想定されるため、システム構築等が出来次第カード取得を促す予定です。	整理済み
46	保健管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 123	意見	○コロナ禍における支援方法 過去3年間の相談実績は、年間新規相談が1076件〜1032件であるが、コロナ禍の影響で令和2年は4月から10月までの間で3000件を超えている。コロナ禍の収束が予測できない現状においては、今後も相談件数が増加することが見込まれる。コロナ禍に対する多方面における支援制度について、相談員が迅速に把握し、相談対応できるように、情報を収集し、共有する仕組みを作ることが検討されたい。	要	本市では、生活困窮者自立支援事業を「那覇市就職・生活支援パーソナルサポートセンター」に委託し、生活困窮者の早期自立に向けた支援を行っていただいている。当該センターでは、国や関係機関等から得られたコロナ禍における各種支援制度の情報を、相談員や支援員と共有し、生活困窮者支援に活かす仕組みを構築しております。収束が予測できない現下においても、引き続き各種支援制度の迅速な情報収集に努め、共有していきたいと考えています。	令和3年度	昨年同様、国や関係機関から得られたコロナ禍における各種支援情報の迅速な収集に動機、相談員・支援員と共有しています。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
47	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 123	意見	○パーソナルサポートセンターの広報拡充 財団法人沖縄県労働者福祉基金協会に委託し運営するグジョブセンター沖縄の中にある。この施設はモレール駅に直結する建物のワンフロアにある。①沖縄県おしごと広場センター ②就職・生活支援パーソナルサポートセンター ③就労サポートセンター ④沖縄県キャリアセンター ⑤グジョブ相談ステーション ⑥沖縄県女性就業・労働相談センター ⑦ハローワークが同居している。対象者のニーズに合わせてきめ細かいサポートが受けられる。 ここに訪れれば、総合案内で適切な窓口を紹介してもらえるが、上記のとおり多様なサポートがあり、パンフレットを見ただけでは判然としない。パンフレットの作成は那覇市の責任で行っているものではないと思われるが、検討課題としてあげて頂きたい。 広報活動としては、イベントの都度チラシ配布等をしているが、さらに日常的に市民の目につく方法も検討されたい。	要	当該パンフレットについては、生活や就職に不安を抱える相談者に、ワンストップ支援機関の良さである「相談者のニーズに合わせたきめ細かなサポートが受けられること」が伝わる内容となるよう関係機関に働きかけていきたいと考えています。またこれまでに市役所本庁舎、各支所、消防局、児童館、保育園、市役所関係各課窓口（26課）、児童館、公民館、保育所、小中高校、ネットカフェ等にパンフレットやチラシ等を置いていただき周知広報に努めてきました。今後も、それ以外の広報場所の開拓についても検討していきたいと考えています。	令和3年度	市内連携推進会議担当者部会において職員へパーソナルサポートセンターの紹介を行いました。経路的に困難し家賃が滞る賃借人に対し、保主からパーソナルサポートセンターの案内があるなど、支援制度の利用者の増加により市民間の口コミの広がりのみあります。昨年度に引き続き広報場所の開拓の検討に取り組んでまいります。	整理済み
48	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 124	意見	○無料塾の運営拡充 無料塾では、各自の自主性を尊重し、学習については、基本的に自習形式でおこなっており、それは子どもの居場所関係の観点からは、有益な方法であると思料されるが、他方、進学率向上の観点からは、例えば、中学3年生を対象に月1回程度受験対策アドバイズ講座のようなのを実施しても良いのではないかと、検討されたい。	要	中学3年生への受験対策については、模擬試験を年数回実施し受験希望学校の合格判定を基に進路指導を行っています。アドバイズ講座については、居場所を委託するNPO法人と調整し、開催について検討を予定しています。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
50	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 126	意見	○ギャンブル(競馬)による浪費 被保護者の中には、ギャンブルによる浪費をする者がいると思われる。これが生活に支障のない範囲で行われているのであれば、趣味嗜好といえ、被保護者の自由といえる(法27条2項)。しかし、過度の浪費と認められる場合は、指導・指示の対象となる。ばちんこの場合は現金のやりとりとなるので、痕跡が残らず、指導員らの確認が必要となる。これに対し、競馬の場合、沖縄県内には場外馬券売り場はないため、馬券を購入する場合は、電話又はインターネットによる投票を行うことになる。そして、日本中央競馬会の規約によれば、被保護者はインターネット投票等の会員登録はできないとされている。競馬法上、馬券の購入が禁止されているのは未成年者のみであり(28条)、被保護者も競馬場や場外馬券売り場で購入することは制限されていない。インターネット等による馬券の購入は手帳にできるため、浪費に陥りやすいので制限しているということである。いすれにせよ、インターネットにより馬券を購入している場合、銀行口座の履歴から判明するので、ケースワーカーからすると容易に見ることができる。そして、馬券の購入が緩急に多額になっていけば、指導・指示で対応し、仮に指示に至らなくとも、上記経路をもとに、馬券の購入を止めるよう指導することができない。いざ知らず、規約はあくまで利用者とJRAとの関係を規律するものではあるが、本来購入が断れないものであり、浪費に至る可能性があるものであり、その防止という目的からすると必要と思われる。	要	競馬についても、平成25年7月3日班長会議「車両・運保有・運転及びバッチンコ等のギャンブルの施設と指導・指示について」に基づき、通帳で馬券の購入等の確認し、その費用が過度の浪費と認められる場合は、指導・指示の対象として対応いたします。また、競馬による支出が多額になっている場合の助言方法の一つとして、本人申告に基づくアケセス制限制度の利用勧奨について県内周知を図ります。	令和3年度	令和3年8月4日開催の班長会議にて、競馬についても、平成25年7月3日班長会議「車両保有・運転及びバッチンコ等のギャンブルの施設と指導・指示について」に基づき、通帳で馬券の購入等の確認し、その費用が過度の浪費と認められる場合は、指導・指示の対象とすること、また、競馬による支出が多額になっている場合の助言方法の一つとして、本人申告に基づくアケセス制限制度の利用勧奨について周知しました。	整理済み
52	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 137	意見	○高額不動産にかかる指示後のフォロー 本件は、亡母名義の遺産である土地があったことから、遺産分割協議等により利益を得ることになった場合、10日以内に報告するよう文書指示を受けていたにもかかわらず、報告せずに、土地売却代金約2700万円を消費した事例であった。受給者が売却代金を受領した日から、2年2か月後に発見できるような対策が必要である。例えば、ある程度高額の不動産を保有するケースでは、年に1回、登記簿謄本を確認して、無断売却していないか確認する、少なくとも年に1回は通帳調査をして入金の有無を確認する等の対策を検討されたい。	要	評価額が高額な資産については、定期的に通帳や登記事項証明書等の調査を行っていくよう検討いたします。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
53	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 137	意見	○指示違反後のケース会議の早朝の実施 文書指示違反の発覚から5か月後にケース診 断会議が開かれ、その4か月後に大診断会議が 開かれているが、処分を検討する会議の開催が いずれも遅すぎる。受給者に文書指示違反の重 大性を自覚させるためにも、可能な限り、速やか に会議を実施し、廃止決定通知をすべきである。	要	文書指示違反の発覚から1月以内にケース診断会 議に付すよう周知を行います。また、担当員だけでな く担当班長においても進捗管理を行います。	令和3年度	令和3年8月4日開催の班長会議にて、文書指示 違反の発覚から1月以内にケース診断会議を開催 し処分を検討するよう周知し、担当員だけでなく担 当班長においても進捗管理を行うようチェック体制 を強化しました。	整理済み
54	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 137	意見	○格致の廃止決定通知書 記録の正確化 作成日付の異なる廃止決定通知書が2通あり、 どちらを受給者に送付したのか、書面上、明らか でないものがあつた。廃止日が変更になったもの ではなく、受給者への影響はないが、送付しな かつた通知書には×印を付けるなど、受給者へ どちらを送付したか明確にした方がよい。	要	通常、廃止決定通知書は1通であることから、廃止 日の変更等のない廃止決定通知書が2通あつた状 況について、手続き等に必要ないため再発行をした可 能性等が想定されます。 廃止決定通知書を発行する際、新採用と再発行用 に分けられている決定通知書発行簿を使用してお り、現業員が起案し、重務指導員による決裁後に発 行することとなっています。 現業員より再発行の起案があつた際は、重務指導 員がその理由を現業員に確認するとともに、ケース記 録の記載についても目視で確認することを徹底しま す。 送付しなかつた場合の廃止決定通知書の運用につ いても今後検討を行います。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
58	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 138	意見	○保護停止解除の通知方法 保護停止解除について、口頭による知らせに留 まっているが、停止解除は被保護者の利益に直 結する事項であり、書面で通知することを検討さ れたい。	要	保護停止解除について、生活保護法において直接 的な規定はありませんが、今後は保護停止解除につ いても書面にて通知する取組取いとします。様式につ いて生活保護法施行細則第11条及び札幌市生活保護 法施行事務要綱において定めはありませんが、保護 変更決定通知書にて、保護停止解除となる事由、経 緯を具体的に明記して通知を行います。 運用を整理した後に、班長会議にて周知する予定 です。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
63	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 139	意見	○ケース会議議事録の日付記載 ケース会議議事録に開催日が未記入のものが あつたので、いつ開催されたか明確にすべく、記 入漏れがないよう確認すべきである。	要	ケース会議の開催記録を議事録と別に作成してお り、決裁時に開催日の記入がされているか担当班長 にて確認を行っていくことを周知いたします。	令和3年度	令和3年8月4日開催の班長会議にて、ケース会 議開催後、速やかに開催日と会議の結論を記載す ること決裁時に開催日の記入がされているか担当 班長にて確認を行っていくよう周知し、チェック体 制を強化しました。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
64	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 139	意見	○保護辞退判断の慎重さ 結婚予定であり、結婚相手に養ってもらおうため 辞退の申し出があった件で、結婚相手の申出書 による結婚相手の収入額と最低生活費がほぼ同 類であったことから、生活に不安が残るため、辞 退停止の判断のために客観的な収入資料の提出 をもう少し粘り強く要求しても良かったのではな いかと怠りされる(辞退停止は例外的な取り扱い であるため、慎重な判断が望まれるため)。	要	保護の辞退廃止の場合は三者協議等において組 織的に判断していますが、その際用いる「三者協 議施設事項」の様式を活用したうえで「保護の廃止に よって直ちに窮迫した状況に陥ることのない」ことを確 認し、検討結果の記載漏れがないよう、事務処理を 徹底するよう班長会議で周知します。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
65	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 139	意見	○辞退理由の確認 仕事を増やして、年金と給料で生活していきな いという理由で辞退廃止とした件があったが、 ケース記録を見ると、親族が亡くなり弁護士から 連絡が来たという事情もあるようで、遺族を取得し た可能性もあるが、これについて確認した形跡が なかった。遺産等の財産が入るケースで、辞退し たいと申し出る受給者も相当数いると考えられる ことから、遺産等の財産が入る可能性がある場合 は、安易に辞退廃止とせず(被相続人が亡くなっ た時点が養力の発生時点であり保護書の返還可 能性がある)人、その点をきちんと確認して、ケー ス記録に記載すべきであると考えるが、検討され た。	要	当所の事務作業マニュアルにおいて、辞退廃止の 可否については三者協議に際する旨を明記しているも のの、その後ケース記録で辞退に至った段階まで 確認すべき点が不十分だったと考える。 辞退廃止の場合は過去のケース記録まで確認した 上で廃止時期や返還の確計が必要であることを班長 会議で改めて周知します。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
69	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 146	意見	○申出書の記載漏れ 生活保護法第78条の2の規定による保護金品 等を徴収金の納入に充てる旨の申出書に、何月 分の保護費から充てるかの時期について未記入 のものがあった。申出書の提出は任意の意思に 基づくものであるから、被保護者の意思を明確に するため、必要事項の記入漏れがないよう注意 すべきである。	要	「生活保護法第78条の2の規定による保護金品等 を徴収金の納入に充てる取扱いマニュアル」(所管 定)の中で申出書の取扱いを規定していますが、今 後は提出の際に記入漏れがないよう十分に確認する こと、及び決裁時のダブルチェックについて注意喚 起を促します。	令和3年度	令和3年8月25日開催の班長会議を通して、申出 書に記入漏れがないよう、ダブルチェックの強化を 促しました。	整理済み
70	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 146	意見	○記録への漏れ 履行延期申請書が、ケース記録で本来載るとこ ろに載られていないものがあった。履行延期申請 書は時刻中断事由に該当する重要な書類である ことから、きちんと綴ておく必要がある。	要	現在、履行延期申請書は返還処理書類の分類とし て収入申告書・変更決定通知等との項目に編綴 することとしています。で現業員の意見も聴取しながら 検討を行います。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
71	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 146	意見	○早期の返還処理 事務処理の遅れにより、返還処理に1年以上要 しているものがあった。回収可能性を図る観点か ら、返還処理は速やかに行うべきである。	要	返還金については、概ね1か月以内を目途に決 定を行うこととなっているため返還決定の遅れがない ように周知を行います。また、返還処理状況点検を年 に2回行い返還決定の遅れがないように進捗管理を 行っております。	令和3年度	令和3年8月4日開催の班長会議にて、返還金に ついては、概ね1か月以内を目途に返還金の決定 を行うためケース会議を速やかに行うよう周知しま した。また、返還処理状況点検を年に2回行い返還 決定の遅れがないよう、チェック体制を強化してい ます。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
72	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 147	意見	○保護決定調書の記載(システム改善) 廃止月に返還が生じた場合は、保護決定調書を作成するシステムにおいて「80条免除」と「現金戻入」の2通りのみの選択となっており、システム都合上「80条免除」と入力しているところである。システムの都合上やむを得ないところであるが、本来の80条免除の場合と区別がつかないため、本来の80条免除の改善を検討されたい。	要	当該システム改修には費用が発生し、他の業務の効率化へつながるシステム改修に比べると優先度が低いものとなり、改善計画の作成は困難となっておりますが、システムの改善は必要ものと考えられているため、当該システムの更新時に合わせて改善することができると検討してまいります。	—	今後、当該システム改修時に合わせて、改善することができると検討してまいります。	整理済み
73	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 152	意見	○医療扶助費10割返還への対応 現行制度の下では10割返還を求めることはやむを得ないところである。 しかし、被保護者にとって不意打ちとならないよう十分な説明を事前しておく必要があると思われる。これにより後の紛争を予防に資すると考えられる。 まず、保護申請時に、ある程度の額で処分することが見込まれる財産を所有していることが判明している場合には、他の方策も検討した上で、十分な説明を行い、生活保護を利用すると財産が換価された場合には、医療費は10割返還の外負担となることを十分説明した上で理解を得て、了解する旨の書面を徴求することを検討頂きたい。 申請段階で説明する「生活保護のしおり」111頁の「保護費の返還」の説明に、「医療費は10割返還を求められる場合があります。」と書き加えることを検討頂きたい。	要	—	—	生活保護のしおりを訂正し、医療費が10割返還を求められる場合について記載し、充分に説明していきます。 上記の10割返還の追記事項も含め、生活保護のしおりについては充分説明し、相談者に了承、記入いただくことについて現行の様式にて継続いたします。	整理済み
74	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	7 153	意見	○収納事務の私人委託 現在、63条返還、78条徴収金の支払い方法は、一部金融機関での納付書払い、福祉事務所窓口での窓口納付、現金書留に限られているところ。かから納付方法では対応できない被保護者も多く存在し、債権回収率に悪影響を及ぼしている。そこで、地方からの提案に対応する間議決定（令和元年12月23日）により、かかる収納事務を私人委託（具体的にはコンビニ払い）することが可能になったとのことである。 今や那覇市内では徒歩圏内にコンビニエンスストアがない場所はないののではないかとと思われる。より支払が簡便な方法を用意することで回収率が上がるかと期待できる。 那覇市においても、私人委託を検討頂きたい。	要	返還徴収金の取り扱いについては、納付書払い、現金書留払いに加えて、口座振替による収納を実施しています。 分割払いを利用する方などには、定期的に納付が出来る口座振替を推奨しており、年々利用件数、収納金額が増加しています。私人委託に関しては、システム改修や収納にかかる手数料の増加などのコストを勘案しつつ、今後の動向を見て検討したいと思っております。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
75	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	8 188	意見	○職場環境について十分な執務スペースの確保 保健管理課、第一課～第三課の執務スペースが狭く、他の部課と比較して明らかに職員が密集している状況である。ケース記録の棚に囲まれ、通路が狭く肩を寄せ合って職務に当たっている。コロナ禍の状況下で十分なスペースが確保されているとはいえない。アンケートでは職員からも執務スペースの拡充を求める声があった。 毎年、増員している状況であり、庁内にスペースを確保することも困難な状況とは思われるが、少しでも快適な環境で職務にあたることが効率化にも資すると思われる。 なお、スペースの確保は検討中とのことである。	要	—	—	令和3年5月に隣接課が移動したため、当該跡地までを保護執務室として拡充しました。また15班から18班体制としたことにより、1班あたり1名減となりました。これにより、以前より密集の程度が緩和されました。	整理済み
77	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	8 188	意見	○会計年度任用職員の待遇 会計年度任用職員制度に移行し、非正規職員の待遇は大きく改善され、また働き手の満足度も向上している。 一方会計年度任用職員はパートタイムで多くは一日6時間の勤務にとどまっている。この働き方が希望に合っているという職員の方が多いと思われるが、これは、市夜所という職場環境であることが大きいと思われる。 一方で、もっと働きたいと考えている職員は存在し、将来の働き方に不安を覚えている者もいることは事実である。 今後とも会計年度任用職員の待遇改善を図って頂くとともに、中途採用等が検討できるのであれば、公募の上で正統職員への登用も検討したい。	要	—	—	令和3年度那覇市採用候補者試験において、生活保護ケースワーカー経験が3年以上として行政職Ⅲ（福祉B）の公募を行いました。	整理済み
78	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	8 189	意見	○ケースワーカーの増員 適正なケースワーカーの確保が必要であることは論を待たない。職員1人1人の負担を軽減すること、ミスを軽減し効率的な運営に寄与する。市議会でも取り上げられており（令和2年6月定例会）、市としても十分認識しており順次ではないことは十分理解するが、今後とも検討頂きたい。	要	国が示す標準数を大きく下回っている状況であり、また生活保護・保護世帯数は増加の一途にあることから、ケースワーカーの事務負担軽減に向け、増員要求を検討します。	令和3年度 令和3年度	令和3年度組織定数要求にてケースワーカー9人増員要求した結果、定員3人増（各課1人増）となっておりです。	整理済み

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
79	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	8 189	意見	○ケースワーク業務の外部委託 (a) 令和元年度の地方からの提案に対する閣議決定(令和元年12月23日)では、ケースワーク業務の外部委託について、 ・福祉事務所の実施体制に関する調査結果や地方公共団体等の意見を踏まえつつ、現行制度で外部委託が可能な業務範囲について令和2年度中に整理した上で、必要な措置を講ずる。 ・現行制度で外部委託が困難な業務について、は、地方公共団体等の意見を踏まえつつ、外部委託を可能とすることについて検討し、令和3年度中に結論を得る。その結果に基づいて必要な措置を講ずる。 (b) 那覇市でも、住民票を発行する市民課窓口等では、外部委託が導入しているようであるが、生活保護は個人のプライバシーが多分に関わることから、外部委託できる範囲は限られるかもしれない。現在会計年度任用職員が担っている業務と重なると思われるが、外部委託のメリット・デメリットを比較検討頂き、将来の体制について検討頂きたい。	要	外部委託のメリットとしては、現場のケースワーカーの人手不足の解消やコスト等が考えられます。 一方で、 ・現行法での対応が可能なのか。 ・SVの運行管理や助言指導が及ぶのか。 ・常勤ケースワーカーの数が減らされたことで、管理・事務作業が増え、結果としてケースワーク業務が手薄になるのではないかと。 ・行政に現場の案情がフィードバックされなくなり、ケースワーク業務の質が劣化するのではないかと。 などの懸念があります。 将来の体制については令和3年度中に閣議決定において得られる結論を元に検討してまいりたいと考えております。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
81	保健管理課 保健第一課 保健第二課 保健第三課	8 190	意見	○職員による不正防止 ヒアリング時に、職員による不正を発見できるか尋ねたところ、役職の上位の者による不正は見直しにくいとのことであった。 なお、那覇市においては来年度中には電子決裁システムを運用予定であり、不正防止へつながる見込みのことであった。 不正防止対策として ・職員への指導徹底 ・那覇市職員等の公益通報に関する要綱の周知が考えられる。 不正防止策の策定は、不祥事が発覚した後に策定されているケースが多いと思われるが、事前に策定しておく必要がある。 公益通報制度は、上司の不正を把握した際には同じ部署内で相談先がないという場合に有効と考えられる。	要	令和3年度中に電子決裁システムの運用を検討しており、その運用により未決裁の支給を防止します。また、那覇市職員等の公益通報に関する要綱を市長会議、班会議を通して、すべての職員に対し周知・指導します。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和2年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
83	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	8 208	意見	○ケース記録の記載 裁決理由で、処分庁の調査・検討が不十分との理由で違法・不当を指摘されたケースは相当数にのぼる。実際に調査・検討が不十分という場合もあるだろうが、多くは調査・検討の結果が記載上書かれていないということの方が多いのではないかと推測される。 行政不服審査室は、審査請求書、弁明書、反論書といった書面審理が原則となる。そして、処分の適法性を基付けする事実が記載されているケース記録に当該事実が記載されていないなければ、当該事実はない、すなわち必要な調査・検討がされているものとして扱われる。 以上より、ケース記録には、事実経過を隔れなく記載しておく必要がある。	要	毎年実施している保護課の新任研修を充実させます。具体的には、調査から処分に至るまでのケース記録の書き方などの研修を実施します。	令和4年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
84	保護管理課 保護第一課 保護第二課 保護第三課	8 208	意見	○事実関係の調査と法令等へのあてはめ 裁決例で処分が適法とされた例のうち、実体法上の違法を指摘されているのは、事実関係の確認が不十分、法令等の解釈の誤りが指摘されているケースがほとんどである。 処分は、対象者にとっては保護を受けられなかったり、停止・廃止されたり、金銭の返還が必要となるなど、最低限度の生活を送ることができるかどうかにかかわることであり重大な問題である。 対象者の言い分を虚心坦懐に聞き、事実関係を丁寧に確認し、法令等も十分確認する、という基本的姿勢を今一度確認きたい。	要	毎年実施している保護課の新任研修、週一程度実施している班長会議(管理職及び査察指導員が出席)及び定期的に実施している査察指導員勉強会等で、基本的姿勢を継続的に確認します。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

包括外部監査に基づく改善措置状況総括表

【令和元年度テーマ】
一括交付金事業について

合計（件数）		措置状況		
指摘の件数	111	改善の必要性	処理区分	件数
		要	処理済み	3
			取組中（A）	2
未措置			0	
不要		—	4	
		改善の必要性	処理区分	件数
			整理済み	86
要			取組中（A）	11
		未措置	0	
	—	5		
意見の件数	102	不要	—	5

※(A)の件数は翌年度も継続して取り組まれます。

令和2年度措置状況				
合計（件数）		措置状況		
指摘の件数	13	改善の必要性	処理区分	件数
2		要	処理済み	0
			取組中(A)	2
			未措置	0
意見の件数		不要	—	0
			改善の必要性	件数
			整理済み	8
11		要	取組中(A)	3
			未措置	0
			—	0

※(A)の件数は翌年度も継続して取り組まれます。

令和元年度包括外部監査結果に対する改善措置票

<改善措置の記載について>

- (1)「改善の必要性」の欄には、当該指摘事項等が改善の必要がある場合に「要」と記載されます。
- (2)「改善計画又は～」の欄には、改善のための計画の概要が記載されます。指摘事項等が「意見」の場合、検討の方向性が記載されます。
- (3)「実施期限」の欄には、改善の実施、または検討の結果を出す期限が記載されます。初年度に改善や検討がされた案件については「－」が記載されます。
- (4)「実施日及び～」の欄には、実施内容や検討結果が記載されます。実施内容や検討結果が出ていない場合は、それらがこれから記載されます。
- (5)「処理区分」の欄には、改善が記載された場合は「処理済み」と記載されます。「意見」については、市の考えが整理できた場合や改善がされた場合は「－」が記載されます。また、改善すべきだとされ、改善取組中や検討結果が出ていない場合は「取組中」と記載されます。改善の必要性が「不要」とされた場合は「－」が記載されます。

【指摘事項の部】※指摘事項…監査人として自治体で是正・改善することがよいと考えるもの
第1号様式(第3条関係)

(令和元年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
60	観光課	5 138	指摘 事項	【観光案内所外国人対応スタッフ配置事業】 ○赤字店舗への補助金 業・観光案内所運営、②観光案内所物販販売事 業、③ショップなどは、 このうち③ショップなどは(観光案内所の隣にある お土産もの販売所の収支は、年間1,149,033円 の赤字となっている。国際通りには、道路沿いに 多くのお土産もの屋が軒を並べている。一方、 「ショップなほ」はビルの中にあり、当該ビルを訪 れた客でなければ、その存在を認識しにくい。ま た、この店舗でなければ入手できないような品が どれだけ並んでいるのかも不明である。 補助金があれば経営がでない店舗であれ ば、これをあえて観光協会が運営する意義は乏 しいと思われる。 見通しの改善が見込めなければ存続について 再検討すべきである。	R2	要	「ショップなほ」については、令和2年1月に県の専 門員を派遣する事業を活用し、ショップのレイアウト や商品、動線のアドバイザーをもらいました。これを受 けて令和3年度からは、ショップをリニューアルして収 益を上げるよう取り組む予定のことです。	令和3年度	季節やイベント時に対応したレイアウトに変更し、 見せ方を工夫しているほか、SNS等を利用した情 報発信も行っているが、コロナ禍の影響もあり売り 上げには直結できていない状況です。	取組中
					R3	要	「ショップなほ」のみで販売している商品もあること から、案内所と併設していることで訪れる観光客に対 し那覇市の関連商品に触れる機会創出にもつなが るため、引き続き「ショップなほ」の独自性を活かせる よう、情報発信などを積極的に行い、認知度向上と 収益増につながる取り組みを実施してまいります。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和元年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
64	観光課	5 141	指摘 事項	【那覇肥後緑地開港場振興事業】 ○随書契約の方法 那覇市観光協会と随書契約を締結するに際し、参考見積もりを1社から徴収し、参考見積額と、参考見積額を上回ったため、予算額を設計額としたとする。そして、参考見積りの根拠として、那覇市契約規則第23条に基づくとされるが、同条は、随書契約によるとするときは、2人以上の者から見積書を徴収しなければならない。』とし、例外的に1人の者で足りる場合は、 (1) 契約の性質又は目的により契約者が特定されるとき、 (2) 1社の予定価格が5万円(修繕に係るものにあつては、10万円)未満のとき (3) 前2号に定めるもののほか、市長が2人以上の者から見積書を徴する必要があると認めるときに定められている。 しかし、本事業では、上記(1)～(3)のいずれにも該当しない。 原則どおり、2人以上から見積書を徴するべきである。	R2	要	2人以上からの見積書を徴収いたします。	令和3年度	新型コロナウイルス感染拡大の影響でイベント中止となり実施しておりません。	取組中
					R3	要	新型コロナウイルス感染拡大の影響でイベント中止となり実施しておりません。イベント実施の際は2人以上から見積書を徴収致します。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

【意見の部】※意見……監査結果に添える参考意見（参考提言）とするもの

（令和元年度報告書分）外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
1	平和交流・男 女参画課	3 24	意見	【海外移住那覇市出身者研修受入事業】 ○検証方法の見直し 当該事業は、那覇市との歴史的文化的に関連が深い国や地域と沖縄の振興に資する交流関係を広げること、そのための人材育成を目的としているが、効果の検証が不足している。帰国直後に報告会やアンケート調査を把握できず、効果の検証としては十分とは思われない。帰国後一定期間をおいて参加した研修生の状況（例：異人会への所属の有無や、活動・職業調査等）を確認し、効果検証を実施していきたい。	R2	要	沖縄の振興に資するウチナーンチュン交流関係を継承していく人材育成の成果の検証方法として、これまでの報告会、アンケート調査以外に、各異人会（那覇市民会）等を通して、研修生の異人会への所属の有無や活動・職業等の確認調査の実施を検討します。	令和3年度	事業効果を検証するため、これまでの研修参加者の活動状況の報告を研修生推薦団体（事業対象44団体の那覇市民会・異人会）へ令和3年1月15日に依頼しました。 入票が高いことや、帰国後も継続的に那覇市民会や異人会の活動に積極的に参加する等、沖縄の伝統芸能の普及、また研修生の職業や当該事業の研修で得た経験を活かして各分野で貢献していることが分かります。	整理済み
2	平和交流・男 女参画課	3 24	意見	【海外移住那覇市出身者研修受入事業】 ○受入先の確保 研修のカリキュラムとして研修生の希望する職業について企業研修を行っているが、研修先の企業はボランティアで研修生を受け入れている。そのため、受入先企業確保について担保がなく、今後受入先企業の確保ができない状況が懸念される。沖縄振興を図るといいう観点からすると、県内企業との交流も重要であり、受入先企業確保のためにも、受入先企業に対して、一定程度報酬の支払や受入先企業の具体的な選定方法を検討頂きたい。	R2	要	企業研修の受入先は、研修生の自国での職業や専門に関連した研修先を選定し、無償での受入を調整しているため、選定、確保に苦慮しています。企業研修が安定して継続できるよう研修生の選定方法について検討します。	令和3年度	受入先企業確保のため、受入先企業に対して一定程度の報酬を支払えるよう予算措置を要求しています。また、企業の選定については、研修生の希望先の職種や分野の調取りを事業準備期間の早い時期に行い、受け入れ先企業の選定に要する時間を十分に確保していくこととしています。	整理済み
11	道路建設課	4 41	意見	【交流オアシス整備事業】 ○事業結果の公表 平成29年度の検証シートの「今後の取り組み方針」には「整備完了した箇所についてはホームページやリーフレット等による案内を行い、利用促進を図る。」とされているが、那覇市観光協会公式ガイドマップ「NAHA NAVI」や同協会のホームページでも掲載がなかった。 造って終わりではなく、観光客への利用を目的とするのであれば、気軽に利用できるよう案内を充実させるべきである。	R2	要	観光客への周知については、市HPへの掲載並びに観光案内所へ交流オアシス整備事業のMAPの設置をお願いしているところですが、今後は、観光協会のHP「NAHA NAVI」への掲載や空港や観光関連施設へMAPの設置について検討したいと考えております。	令和3年度	本市HPへ交流オアシス整備事業紹介を掲載するとともに、那覇市観光協会と、公式ガイドマップ「NAHA NAVI」や同協会のホームページである「NAHA NAVI」への掲載等について調整しました。	取組中
					R3	要	引き続き本市のHPへ交流オアシス整備事業紹介を掲載します。 また、那覇市観光協会へ、公式ガイドマップ「NAHA NAVI」や同協会のホームページである「NAHA NAVI」への掲載等の調整をします。 さらに、沖縄観光情報センターへ、リーフレット設置について調整をします。	令和3年度	那覇市観光協会へ、公式ガイドマップやホームページへの掲載等の協力願いましたところ、ホームページ掲載については、内容主旨が異なるため掲載できないこととありましたが、公式ガイドマップへの掲載と、観光案内所へリーフレットを設置していただくことになりました。（令和3年8月10日）。 また、沖縄観光情報センターへ、リーフレット設置の協力願いましたところ、沖縄観光情報センター（那覇バスターミナル2F）と那覇空港観光案内所へ設置していただくことになりました。（令和3年8月10日）	整理済み

(令和元年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
12	道路建設課	意見 4 41	【交流オアシス整備事業】 ○成果目標の設定 成果目標は、費用対効果を検証しなければならぬ。特に本事業は用地取得まで行い、事業を進めている。どれだけ利用されているのか、目的に繋がっている、地元民と観光客の交流がどのようにつながっているのか、成果目標の設定を変更すべきである。	R2	要	地元イベント等での積極的な活用をお願いし、観光客が地元イベントに触れられる機会を創出したいと考えております。成果目標である満足度80%以上の変更については、アンケートの設問内容を変更するのか、それとも別の検証方法が望ましいのか、検討したいと思います。	令和3年度	当該事業は、令和元年度で完了しているため成果目標の見直しは厳しうと考えております。なお、那覇市の地域自治会（151自治会）に対して、どのようにPRするかを検討しました。	取組中
18	公園管理課	意見 4 59	【福州園再整備事業】 ○将来に向けた要望 総事業費3億2300万円の再整備を進める中、園自体の知名度が落ちてきており、回復の兆しがみられない（訪問客数が平成27年度以前の最高時16万人から平成28年の有料化後6万人5千人と下降傾向にある）。再整備の結果利用者数が増えるという具体的な見通しも立っていない。再整備後は各種イベントを積極的に誘致し、訪問者利用者増加に努める必要がある。	R3	要	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、観光客数も激減しているところですが、アフターコロナ禍を見据え、観光客と市民との交流、憩いの場を創出するため、地域自治会（151自治会）に対して積極的な活用をお願いしていきたいと考えております。	令和3年度	那覇市の地域自治会（151自治会）に対して、交流オアシス整備事業のリーフレットを配布し、「観光立県の県都那覇としてのグランドアピアを切り、観光客と市民との交流、憩いの場を創出すべく、交流スペースと市民との交流、憩いの場を整備しましたのでご利用ください。」と案内し、積極的に活用できるようにPR活動をしました。（令和3年8月10日）	整理済み
20	文化振興課	意見 4 71	【市民文化支援事業】 ○補助金以外の支援方法の検討 対象団体は12団体あるが、補助金申請していない団体は5団体ほどに限られるようである。 補助金の交付だけでなく、芸術団体への他の支援方法があるのではないかと、芸術団体の体験イベントを開催して後継者を見つけて育てる活動など、補助金頼みに陥らないような方策を検討すべきである。 沖縄21世紀ビジョン基本計画（沖縄振興計画）には、「文化の担い手の育成」（第3章1(イ)）があげられているのであり、一括交付金を活用した事業が可能である。	R2	要	本事業は、次年度以降は「なはーと」の関連事業とし、地域の伝統芸能を地域連携事業の一つとして行っていく予定です。 補助金の交付のみならず、専門員が伝統芸能と関わりながら地域に入ること、伝統芸能以外の文化芸術活動も併せて掘り起こしていくことを検討しています。 また、各団体には市からの補助金のみならず、県や各種財団からの補助金等の案内も行っています。	令和3年度	令和4年度の再開園に向け、指定管理者の公募を7月から9月まで行い、10月に指定管理者の選定委員会を開催し、指定管理者を決定しました。1月から指定管理者と来園者増加につながる取り組みを行います。	取組中
				R3	要	令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大により、活動が停滞し、直接支援に出向くことができない状況ですが、活動の場を提供できるよう支援していきます。	令和3年度	（実施後、その内容が記載されます。）	取組中

(令和元年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
24	商工農水課	4 84	意見	【市魚マダロ等水産物流通支援事業】 ○成果目標の設定 平成24年度から本事業が行われているが、マダロが市魚であることの認知度は平成30年度のアンケート結果でも33%にとどまっている。成果は上がっていないといえる。 ただ、消費者は味と価格の相関関係で購入を決めるものと考えられるから市魚と知ったからといって、消費に結びつく訳ではないのではないかとと思われる。市魚と知って購入（あるいは飲食店で注文）のきっかけにはなるかもしれないが、結局、味が良くなければ次の購入はない。 本事業の一番の目的は、マダロの消費量の増加にあるのだから、成果指標として、イベント参加者や市魚としての認知度の向上をあげるのには、意味が全くないとはいえないが、本来の目的ではない。 泊いゆまち（泊漁港に隣接する販売所）の売上高の減少（平成27年13.5億円、28年14.1億円、平成29年11.7億円、平成30年数値なし）の原因と市内世帯のマダロの年間支出額の減少（目標値5,909円に対し4,919円）の原因を分析し、この数字を成果目標とすべきである。	R2	要	市内世帯のマダロの年間支出額は平成30年度より成果目標とし設定しています。今年度は事業停止のため、次年度事業実施に向けて分析、観測整理を行い、成果目標の設定についても、検討を行います。	令和3年度	平成30年度より市内世帯のマダロの年間支出額を成果目標としております。当該成果目標の達成への取組としては、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症への緊急対応に伴い、事業休止したところですが、令和3年度は泊漁港から水揚げされたマダロを取扱いしている市内店舗等でのほかに、市内飲食店の紹介等メディアを活用した情報発信のほか、学校給食等を通してこども達への食育活動も実施する予定となっております。	整理済み
28	商工農水課	4 90	意見	【中小企業事業者の県外・海外向け販路拡大支援事業】 ○事業の実施方法 平成26年度における包括外部監査の結果でも指摘があった点ではあるが、平成30年度においてもなお成約率は2%と低く、実際の販路拡大に結び付いた実績が低調である。成約すれば、当該事業者にとっての成果は明らかであり、その限りで成果は上がっているとはいえるものの、事業の効率性の観点から、引き続き「沖縄大交易会」との連携や他の事業との連携等の事業の実施方法についての検討が求められる。	R2	要	平成27年度より提出をお願いしている成果報告書により、事業実施後の「継続商談件数」及び「成約見込み件数」等の把握に努め、事業の効果の検証を図り、より効果的・効果的な取り組みにしていきたいと思います。また、引き続き他事業と連携し、本事業の広報周知に力を入れていきます。	令和2年度	広報周知については、沖縄県産業振興公社やJETRO等の支援機関の担当者情報共有を図り、事業者への周知案内を図ることができました。また、世界最大級の旅行博であるツーリズムEXPOジャパンにおいて那覇市ブースとして出展し、那覇市の観光資源や地域資源等の魅力をアピールしたことにより、那覇市自体の認知度を向上させ、販路拡大に寄与できたと考えております。成約率については、平成27年度より成果報告書で実績を把握しており、令和2年度において成約率が20%と向上しました。	整理済み

(令和元年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
59	観光課	5 137	意見	【観光案内所外国人対応スタッフ配置事業】 ○検証シートの記載方法 本事業は、観光案内所外国人対応スタッフ配置事業として、那覇市観光協会に補助金3000万円が支出されている形になっているが、実際には、①観光振興事業・観光案内所運営、②観光案内所物販販売事業、③ショップなどはといった、外国人対応スタッフの件費以外にも利用されている。 公表されている検証シートを見ても「観光案内所外国人対応スタッフ配置事業」としか記載されておらず、この事業に3000万円が支出されているようにしか見えず、今般外部監査にあたって資料の提出を求め始めて観光協会全般的な事業に対する補助金であることが分かった。このように事業名と支出内容が合致していないため、これを見た市民には大変理解しがたいものになっている。実際に合致するよう改められたい。	R2	要	観光協会及び国と協議し、名称に即した事業補助にするか等を検討します。	令和3年度	沖縄振興特別推進交付金を活用している事業であるため、同交付金の名称変更についても引き続き検討中です。	取組中
					R3	要	沖縄振興特別推進交付金活用事業であるが、同交付金制度が令和3年度で終了することから、令和4年度以降の事業実施の際に名称変更について検討します。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中
65	観光課	5 141	意見	【那覇船酔い軽減対策事業】 ○自主財源の確保 那覇船酔い軽減協会においてかねてから自主財源の確保が求められている。Tシャツの販売(100枚)による利益は37,656円にとどまる。日常的に販賣する体制を取ることができない、という事情はあるかと思われるが、市中のTシャツ販売店などと共同して販売するなど、売上確保に引き続き努めて頂きたい。	R2	要	那覇船酔い軽減協会と検討してまいります。	令和3年度	新型コロナウイルス感染症拡大の影響でイベントが中止となり、参加料収入や協賛金収入が確保できていません。そのため組織運営の見直し強化に努めています。	取組中
					R3	要	イベントが再開された際には自主運営ができるよう運営改善を図り、自主財源確保に向けた取組の実施してまいります。	令和3年度	(実施後、その内容が記載されます。)	取組中

(令和元年度報告書分) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
89	生涯学習課	6 216	意見	【生き生き人材育成支援施設整備事業】 ○事業完了後の活用方法 本施設は、「那覇市人材育成支援センター」として、令和2年(2020年)4月よりオープンすることである。運営は指定管理方式をとることである。 本件施設は、那覇市民全体の利用、及び、留学生との交流の場としても利用されることを想定していることから、講座のスケジュールを早期に確定し、広く那覇市民全体に周知するための広報が必要である。 また建物が完成して事業完了ではなく、目的に沿った運営がなされるかを確認していく必要がある。	R2	要	本施設は、現在、直営で運営しており、指定管理者等への移行につきましては、「那覇市真和浜南地区生き生き人材育成支援施設(仮称)管理運営計画(平成31年3月第2版)」にて、開館後数年は直営で運営し、開館後6年目(令和7年度)を目途に指定管理者等への移行を検討しております。 講座等につきましては、現在、新型コロナウイルスの影響により開催できない状況が続いておりますが、講座開催委託事業(10月開催予定)も含め、コロナ禍でも開催できるオンライン講座の実施に向けて取り組んでいきたいと考えております。講座を実施する際は、那覇市ホームページやSNS等を活用して広く周知する予定です。また、本施設の事業や運営等については、社会教育委員の会議等を活用して有識者からの意見を受け、改善を重ねていきたいと考えております。	令和3年度	開館初年度の令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により規模縮小や期間短縮等がありました。本施設の設置目的に沿った講座や交流会をオンラインにより実施することが出来た。 本施設は、「人材育成」、「コミュニティ」、「ライブラリー」機能を有した施設であることから、それぞれの目的に沿った事業を前年度3月までに計画し、那覇市ホームページやSNS、チラシ配布等により、より多くの方が参加出来るような手法で広く周知していきたいと考えております。 また、本施設の事業や運営等については、受講者アンケートの他社会教育委員等からの意見も随分聞き取り目的に沿った運営に取り組んでいきたいと考えております。 なお、指定管理方式等については、開館後6年目(令和7年度)を目途に移行についての検討を行います。	整理済み

【平成30年度テーマ】
包括外部監査に基づく改善措置状況総括表
那覇市の人件費について ～那覇市職員の働き方～

合計（件数）		措置状況		
指摘の件数		改善の必要性	処理区分	件数
19		要	処理済み	3
			取組中（A）	16
			未措置	0
意見の件数		不要	—	0
		改善の必要性	処理区分	件数
			整理済み	39
		要	取組中（A）	10
			未措置	0
50		不要	—	1

※(A)の件数は翌年度も継続して取り組まれます。

令和元年度措置状況				
16	指摘の件数	改善の必要性	処理区分	件数
			処理済み	8
			取組中(A)	8
			未措置	0
26		不要	—	0
		改善の必要性	処理区分	件数
			整理済み	8
		要	取組中(A)	2
			未措置	0
10	意見の件数	不要	—	0

※(A)の件数は翌年度も継続して取り組まれます。

令和2年度措置状況				
指摘の件数	改善の必要性	10		
		処理区分	件数	
		処理済み	8	
		取組中(A)	0	
	未措置	0		
意見の件数	改善の必要性	2		
		処理済み <td colspan="2">0</td>	0	
		取組中(A) <td colspan="2">0</td>	0	
		未措置 <td colspan="2">0</td>	0	
	不要	—		

※(A)の件数は翌年度も継続して取り組まれます。

平成30年度包括外部監査結果に対する改善措置票

<改善措置の記載について>

- (1)「改善の必要性」の欄には、当該指摘事項等が改善の必要がある場合に「要」と記載されます。
- (2)「改善計画又は～」の欄には、改善のための計画の概要が記載されます。指摘事項等が「意見」の場合、検討の方向性が記載されます。
- (3)「実施期限」の欄には、改善の実施、または検討の結果を出す期限が記載されます。初年度に改善や検討がされた案件については「－」が記載されます。
- (4)「実施日及び～」の欄には、実施内容や検討結果が記載されます。実施内容や検討結果が出ていない場合は、それらがこれから記載されます。
- (5)「処理区分」の欄には、改善が記載された場合は「処理済み」と記載されます。「意見」については、市の考えが整理できた場合や改善がされた場合は「整理済み」と記載

【指摘事項の部】※指摘事項…監査人として自治体で是正・改善することがよいと考えるもの
第1号様式(第3条関係)

(平成30年度報告書) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
15	納税課 人事課	86	指摘 事項	○税務手当における徴収又は滞納整理業務の支給の是非 当該手当に係る業務は納税課での通常のルーティン業務を行えば支給されるものである(半日以上出勤すると手当の支給の対象となる)。特殊勤務手当は、著しく危険、不快、不健康又は困難な勤務その他の著しく特殊な勤務で給与上特別な考慮を必要とし、かつ、その特殊性を給料で考慮することが適当でないと思われ、るものに支給されるべき性質のものであるが、納税課の通常のルーティン業務がこのような特殊勤務手当の趣旨に沿っているとは考え難い。 仮に通常のルーティン業務の中に市税の滞納による差押のような業務量や精神的負担が大きい業務が含まれているのなら当該業務を別個に把握して、当該業務に対して特殊勤務手当を支給すればよく、納税課の通常のルーティン業務全体に於いて特殊勤務手当を支給する必要はないと思慮する。 再度、市税の徴収又は滞納整理の業務について本当に特殊勤務手当の支給が必要なものなのかを再考する必要がある。	R1	要	(納税課) 税務手当については、過去の経緯や国や他の自治体の状況等を踏まえて、人事課との調整を検討していきたいです。	令和2年度	県や県内各市の税務手当に関する規定について人事課と調査・確認を行い、次年度に向けて方向性を確認しました。	取組中
				(納税課) 県や他の自治体においても、滞納整理業務にかかる税務手当を踏まえた給与体系がなされていることから、その内容も踏まえて人事課と検討していきたいです。	R2	要	(人事課) 税務手当については、平成20年度において賦課調査及び外勤に係るものの廃止がされており、一定の整理がなされたところであります。 税務手当における徴収又は滞納整理業務の支給については、職務の特殊性に鑑み一般の行政職員より有利な俸給格差を織り込んだ国の税務職俸給表の措置を踏まえて税務手当として反映されているところであります。今後は県や他の自治体における税務手当や税務職給料表による措置状況等も踏まえて、特殊勤務手当の性質に合致する方向で整理を検討していきたいと思います。	令和2年度	日常業務について、業務内容の再確認や業務の派出しを行い、県や県内各市の状況を踏まえて人事課と調整した結果、特殊勤務手当の支給は適切であると考えっております。	処理済み
				(人事課) 税務手当については、平成20年度において賦課調査及び外勤に係るものの廃止がされており、一定の整理がなされたところであります。 税務手当における徴収又は滞納整理業務の支給については、職務の特殊性に鑑み一般の行政職員より有利な俸給格差を織り込んだ国の税務職俸給表の措置を踏まえて税務手当として反映されているところであります。今後は県や他の自治体における税務手当や税務職給料表による措置状況等も踏まえて、特殊勤務手当の性質に合致する方向で整理を検討していきたいと思います。	R1	要	(人事課) 県や他の自治体においても税務手当の措置がなされていることから、その支給に関して更に具体的な確認を行い、その内容も踏まえて主管課と調整し検討します。	令和2年度	県や県内各市の税務手当に関する規定について確認し、納税課と調整を行いました。	取組中
				(人事課) 県や他の自治体においても税務手当の措置がなされていることから、その支給に関して更に具体的な確認を行い、その内容も踏まえて主管課と調整し検討します。	R2	要	(人事課) 県や他の自治体においても税務手当の措置がなされていることから、その支給に関して更に具体的な確認を行い、その内容も踏まえて主管課と調整し検討します。	令和2年度	特殊勤務手当として税務手当が措置されていることに関し、過去における国の通知等を確認しました。 地方公務員に適用される給料表の種類については、「地方公務員の給与制度等の改正について」(昭和32年6月1日自公発第51号)において基準が示されています。その中で、国の「税務職給料表」は原則として用いないものとされており、特別な給料表を用いない場合に必要があるときは、給料表の種類や特殊勤務手当等で適宜措置し、給与の均衡を図ることが適当とされています。また、県や県内各市のほとんどもにおいても税務手当が特殊勤務手当として措置されていることも踏まえると、勤務実態に即して税務手当を支給することは適切であると考えられています。	処理済み

(平成30年度報告書) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
16	納税課 人事課	86	指摘事項	○市税にかかる換価処分(預金差押)手当の支給の是非 市税に係る換価処分は上述したように大きく分けて2種類の業務がある。 1つ目が預金・給与口座への入金に伴う換価手続であり、2つ目が公売による換価手続である。 このうち、預金・給与口座への入金に伴う換価手続については預金・給与口座を差し押さえし、その後当該口座に入金があれは即時換価手続を行い、換価手続の業務内容が上記したように主に配当計算書の作成という単純な書類作成業務となり、業務の困難性や精神的負担はほとんど認識されない。 それにもかかわらず、平成29年度の市税に係る換価処分に係る手当の支給件数全2,300件のうちそのほとんどが当該預金・給与口座への入金に伴う換価手続である。 これに対して公売による換価手続は頻度が少ないものの、手続が複雑になる。 以上より市税に係る換価処分の手当のうち、公売に係る換価手続は引き続き特殊勤務手当の支給対象としつつも、預金・給与口座への入金に伴う換価手続については特殊手当の対象から除外すべきである。	R1	要	(納税課) 市税と調整しながら、特殊勤務手当の性質に合致するものとして整理を検討していきたいと思います。	令和2年度	県や県内各市の税務手当に関する規定について、人事課と調査・確認を行い、次年度に向けて方向性を確認しました。	取組中
					R2	要	(納税課) 家賃や給与の継続収入について、毎月換価処分をする場合は、その都度納付金額を交渉し行っているため特殊勤務手当の対象になると考えます。ただし、交渉結果によっては、家賃や給料、年金等の継続収入から定額を換価することもあるので、今後は滞納者と交渉不要で換価処分をした場合は、手当の対象から除外する運用を実施して参ります。	令和2年度	継続収入に係る換価手続について、書類作成等のほか前払い合わせ対応等も含めて、それぞれの業務内容を精査しました。	取組中
					R3	要	(人事課) 市税にかかわる換価処分に對する税務手当については、対象となる業務を限定するなど主管課と調整しながら、特殊勤務手当の性質に合致する方向で整理を検討していきたいと思います。	令和2年度	令和2年度で精査した業務について、特殊勤務手当の対象になるもの対象外のものに分け運用方針を取り決め9月支給分より実施していきます。	処理済み
					R1	要	(人事課) 県や他の自治体における換価処分に對する特殊勤務手当の具体的な取扱いについて確認を行い、その内容を踏まえて主管課と調整し、対象業務を見直しすることについて検討していきます。	令和2年度	県や県内各市の税務手当に関する規定について確認し、納税課と調整を行いました。	取組中
					R2	要	(人事課) 県や他の自治体における換価処分に對する特殊勤務手当の具体的な取扱いについて確認を行い、その内容を踏まえて主管課と調整し、対象業務を見直しすることについて検討していきます。	令和2年度	納税課で行う換価処分に係る作業内容を踏まえ、県や他の自治体に確認すべき内容等について調整を行いました。	取組中
					R3	要	(人事課) 預金・給与口座の差押(換価処分)については、納税課の業務内容を踏まえ、特殊勤務手当の対象とする件数の算定方法を見直すことを検討します。	令和2年度	納税課において、特殊勤務手当の対象とするものを整理して運用方針を決めましたので、適切な算定方法になるものと考えています。	処理済み

(平成30年度報告書)

外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
24	市民税課	117	指摘 事項	○時間外勤務(過重労働)への対応 市長部局の中で異別に見た職員1人あたりの時間外勤務時間が比較的多い部である。しかも、前本のとおり年間500時間を超える時間外勤務の職員が2名いる。うち1名は4月106時間、5月87時間、2月110時間、3月109時間となっている。年度をまたいだ時間数は確認していないが、2月～5月まで4か月連続で100時間を超える可能性もある。 かかる勤務状況は過労死ラインを超えているレベルである。 職員が1名減員となったことも影響しているかもしれないが(増員要望を出しているとのこと)、職員の勤務状況管理を怠っているといえるレベルである。 時間外勤務の削減に取り組まなければならない。	R1	要	当該の主な事務である賦課業務は、2月から6月末までが年間を通して、業務過多となります。なかでも、ご指摘頂いた個人市民税の課税については、申告受付(2月中旬～3月中旬)並びに納税通知書発送(5月～6月中旬)と定められた期間で大量の事務処理する必要があることが、過重労働の背景にあります。 改善策としては、これまで平成30年度より、封入封緘業務の委託をはじめ、本年度においては、専門職員1名の増員並びに専門職員の増設を行い組織力の強化を図ったところです。 今後の改善策としては、主に次の2点です。 1.特定個人に負担がかからないよう専門職員の位置づけ、役割を明確化するとともに職員全体のスキル向上に向けたマネジメントを10月末までに図ります。 2.負担軽減に向け、RPA導入、外部委託等々の事務効率化を年度内で整理・検討します。	令和元年度	令和元年度は、特別徴収通知書(当初)の封入封緘作業を全て委託化するとともに、RPAも効果的に活用できたことから順次導入し業務改善を図っています。	取組中
				個人市民税の賦課業務については、繁忙期における時間外勤務削減に向け職員の増員要求を含め、人員配置の見直しを図ります。 RPAについてはAI-OCRの検証も含め、導入拡大を検討し、さらなる負担軽減を図っていきます。	R2	要		令和元年度	令和2年度については、新型コロナウイルス感染拡大の影響による申告期間の延長等のため、個人市民税の当初賦課業務の作業量増により、結果として職員の時間外勤務については増加することとなりました。 RPAについては、事業所から提出される異動届書の処理について安定的に稼働しており、職員の負担軽減に繋がっています。	取組中
				令和3年から増員要求にて認められた会計年度職員1名及び他グループからの配置替えによる職員1名を個人市民税グループへ配置し、職員の負担軽減を図ります。 また、さらなる職員の負担軽減のため、引き続き職員の増員要求を行います。	R3	要	令和3年度当初賦課業務においては、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大の影響による申告期間の延長はあったものの、個人市民税グループへ会計年度職員1名及び他グループからの配置替えによる職員1名の配置により、前年度の4月～6月と比較し職員1人あたりの平均在庁時間が69時間から54時間へ約21%減少することができ、職員の負担軽減を図ることができました。 今後必要に応じて職員の増員要求を行い、さらなる職員の負担軽減を図っていきます。	令和元年度	令和3年度当初賦課業務においては、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大の影響による申告期間の延長はあったものの、個人市民税グループへ会計年度職員1名及び他グループからの配置替えによる職員1名の配置により、前年度の4月～6月と比較し職員1人あたりの平均在庁時間が69時間から54時間へ約21%減少することができ、職員の負担軽減を図ることができました。 今後必要に応じて職員の増員要求を行い、さらなる職員の負担軽減を図っていきます。	処理済み

(平成30年度報告書) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施内容及び実施内容	処理区分
25	資産税課	119	指摘事項	○時間外勤務(過重労働)への対応 1月には時間外勤務85 時間の職員が1名、2月には104 時間、103 時間、95 時間が各1 名いた。2 月に業務が集中することはやむを得ないとしても、一部職員への過度な集中は避けなければならぬ。 月間100 時間を超える時間外勤務は公務災害のリスクを高めることとなる。業務分担の見直し、人員配置について今一度見直しを頂き、時間外勤務の削減を徹底する必要がある。	R1	要	平成27年度と比較し、平成31年度の借越資産の総従業員数は1,530名の増加となっており年々時間外が増加しています。申告書の審査に時間がかかるため、繁忙期の借越資産担当職員以外が分担することは困難な状況です。入力業務の一部については基幹システム更新に合わせてRPAの活用を検討するとともに、時間外勤務の削減にあたっては、増員要求を含め、人員配置の見直しを図っていきます。	令和元年度	基幹システムの更新時期と重なり、例年より入力業務が短い中、一部担当職員以外の応援もあり、前年度と比較すると1〜3月の借越担当職員合計時間外は減少しましたが、2月については100 時間を超える職員が3名いました。 また、基幹システム更新に合わせたRPAの導入はできませんでした。	取組中
					R2	要	RPAの活用については全庁的な流れに合わせて今後引き続き検討しますが、増員要求を含めた人員配置の見直しも併せて図っていきます。	令和元年度	RPAの活用については国の税務システム標準化に合わせて今後も引き続き検討を行います。 令和3年1〜3月の繁忙期には受付や事務処理の流れを工夫し、効率化に努めました。 新型コロナウイルスの影響により職務のスケジュールが例年と異なっていたため単純比較はできませんが、借越資産担当は前年より約160時間の時間外勤務削減ができ、月100時間を超える時間外勤務を行った職員はおりませんでした。 また、暫定ではありますが令和3年4月からは借越資産担当のハートタイム職員1名をフルタイム職員に変えて配置しており、今後も引き続き時間外勤務削減に努めます。	処理済み
29	保護管理課	136	指摘事項	○時間外勤務(過重労働)への対応 時間外勤務時間が3 月に139 時間、88 時間に達した職員がいる。100 時間超の時間外勤務は過労死ラインを超えている時間である。また、前記のとおりサービス残業を強いられている状況があるところである。 まずは限において職員の業務量、疲労度を確認の上、サービス残業をなくし、必要な人員の確保を行うべきである。	R1	要	・職員を増員要求し、一人当たりの業務量が軽減できるよう対応します。 ・時間外勤務手当を増額要求し、適切な業務管理に努めます。 ・不調者の未然防止・早期対応、気軽に相談できる雰囲気作りの為、年度の前半に職場カウンセリングを全職員対象に行います。	令和元年度	・令和元年度はケースワーカーの定数を3名増員し、時間外勤務手当予算も前年度と比較すると増額となりました。また、ケースワーカーの入力補助を行う非常勤職員を1名採用したことで、一定の業務負担軽減の効果が認められます。しかし、生活保護世帯数は前年度と比較すると年度平均で277 世帯増えているため、職員の大規模な業務量軽減にはなかなかながらついていない状況です。 ・全職員対象に、年度前半に職場カウンセリングを実施しました。	取組中
					R2	要	・職員を増員要求し、一人当たりの業務量が軽減できるよう対応します。 ・時間外勤務手当を増額要求し、適切な業務管理に努めます。 ・不調者の未然防止・早期対応、気軽に相談できる雰囲気作りの為、年度の前半に職場カウンセリングを全職員対象に行います。	令和元年度	・令和2年度はケースワーカーの定数を5名増員しました。また、被保護者の年金の受給手続きを補助するため年金等他法申請業務補助員(会計年度任用職員)を1人新たに配置しました。さらに職員開発のプログラムにより、ケースワーカー手入力作業の一部自動化を確立しています。 ・時間外勤務手当予算については前年度比較で増額となりました。 ・不調者の未然防止・対応について、全職員対象に、年度前半に職場カウンセリングを実施しました。 ・1 長時間労働による健康障害防止措置にかかわる報告書(1)にてケースワーカーの長時間労働と疲労蓄積の有無を毎月確認しております。	処理済み

(平成30年度報告書) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施内容及び実施内容	処理区分
35	人事課	172	指摘事項	○過重労働に至らないための取組 那覇市においては、従業員の健康に配慮 するため、時間外勤務が45時間を超えた場合、翌 月に担当部署へその報告がいき、所属長が本 人に体調を確認するなどし、状況によって従業 員の面談を勧めるなど行っているとのことである。 まずは、100 時間を超える時間外勤務をなく し、過重労働により休職する職員をなくすため、 特定の職員に業務が偏らないよう業務分担を把 握し、絶えず職員の業務状況、体調に配慮され たい。さらには、サービス残業を一切することにも 取り組んで頂きたい。 また、結果的に長時間勤務をした職員にその 後フォローすることも重要であるが、長時間勤務 を未然に防止するためにも、例えば半月毎に時 間外勤務の状況を確認し、そのままのペースで 行けば80時間、100時間を超えそうな場合には 月途中で当該職員に配慮するなどのシステムを 構築してもよいと考えられる。 いずれにしても自身の体調に至ってからは 遅いのであり今後とも公務災害が発生しない状 況の確立を実施すべきである。 さらに、より効果的で柔軟な働き方を推進すると いう観点から、従来の固定化された勤務時間や 勤務場所にとらわれないワークスタイルは、ワー クライフバランスの実現による職員の意欲や士気 の向上、家庭環境等に合わせた業務遂行の事 業、効率的な時間配分による超過勤務の削減が 期待されるなど、公務効率の一層の向上と人材 の確保に資するとの指図がなされている。 そしてその実現の方策として、フレックスタイム 制やテレワーク、ゆとり活5などの実施を検討する 必要がある。	R1	要	長時間労働の抑制と過重業務、業務量偏在の是 正は、本市でも重要な課題であります。 今回、いわゆる「働き方改革」を受け、これに加え、 ノー残業デーなど業務量と業務内容の適正化・効率 化にむけた取り組みをより一層推進していきます。	令和元年度	長時間労働の是正を目的に、働き方改革を推進 するための関係法律の整備に関する法律により、 罰則付きの時間外労働の上限規制等が導入され、 本市においても、時間外勤務の削減、職員の 健康保持を必要とすることから、時間外勤務 命令の上限時間等に係る条例等について、例規 の改正等を行いました。標準として、ほとんどの 部署を対象に、月45時間以下の必要最小限の時間 を命ずるものと、令和2年3月31日付け各 所属長あてに通知しました。 このほか、継続した取り組みとして、職員のワーク ライフバランス実現のため、ノー残業デーの推進 や、8月強化月間の実施、毎月の在庁時間確認に よる長時間勤務を行った職員の健康状態把握など を行いました。 今後は、テレワークや在宅勤務などの実施も研 究していきます。	取組中
			R2		要	正職員・非正規職員の全員の勤務時間を正確に 把握するため、令和2年度からのタイムカード、もしくは 生体認証の導入に向けた調整を今年度から始め ています。	令和元年度	生体認証は計画通り導入しました。 「ノー残業デー（全庁一斉定時退庁日）」の取組 継続や、長時間勤務を毎月確認し、健康状態の把 握、超過勤務の削減に努め、長時間把握のシステ ムについても、業者と構築、検証を進めました。 テレワーク（在宅勤務）については、令和3年2月 に要綱を定め試行運用を開始しています。 早出遅出勤務については、従前の育児介護事 由のほか公共交通機関遅延等の試行運用、新設コ ロナ感染拡大防止に係る臨時運用を実施中であ り、柔軟な働き方につなげているところです。また、 フレックスタイム制については一部業務での検討を 行います。	処理済み	

(平成30年度報告書) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
58	人事課	292	指摘 事項	○基金の活用方法 厚生会には使途目的の定まっていない基金・ その他の剰余金が合計5億2259万6924円も ある。かかる基金・その他の剰余金は、過去の剰 余金を積立てた結果であり、市負担金あるいは 会員制金のいずれかが主な原資となっている。 5年度余の剰余金を持ちつつ、毎年那覇市より活 動資金として3400万円もの資金提供を受けてこ たは、市民の理解を得がたいところである。 この点、厚生会では平成29年11月24日に 「那覇市職員厚生会福利厚生施設特別会計基 金活用検討ワーキングチーム」を設置し検討を 開始しているとのことである。しかし、平成30年3 月に第1回会議が開催されたが、その後は開催 されていない。平成30年中に5回の会議の開催 予定があったようであるが、開催されていないと しにされていると推測される。 まずは、上記ワーキングチームの検討事項を福 利厚生施設特別会計基金に限定せず、一般会 計、事業会計、互助共済特別会計、支払準備特 別会計の全てを対象とし、その使途を明確化す べきである(後述のとおり会館の修繕費の支出は 必須である)。 そして、当面の間(基金・その他の剰余金の使 途が定まるまで)は市負担金の拠出を促し、従 来の一般会計上の事業は基金を取り崩して行っ べきである。	R1	要	平成29年度から設置している「福利厚生施設特別 会計基金活用検討WT」の検討範囲を今後5会計の 基金に広げ、検討していきます。	令和元年度	平成29年度設置していた「福利厚生施設特別会 計基金活用検討WT」の検討範囲を5会計の基金 へ検討範囲を広げ、令和元年9月と11月に検討会 議を開催しました。 使途目的の定まっていない基金(剰余金積立)の 規模作成や、公費負担割合の把握、現事業の整 理見直しについて、議論しました。	取組中
					R2	要	令和2年度、引き続き、5会計基金整理活用検討 WT会議を重ね、原案作成を行いました。	令和元年度	市負担金を財源とする一般会計については、他 会計への資金異動はなく、平成27年度に公費負 担率が引き下げられて以降、毎年赤字傾向が統 せ、基金取崩が行われています。 令和2年度は、新型コロナウイルスの影響下、多 額の剰余金が生じましたが、市への返還を決定し ました。 一般会計については、今後も、剰余金は返還し つつ、基金取崩を行っていく予定です。 一般会計以外の会計につきましては、引き続 き、検討して参ります。	処理済み

(平成30年度報告書) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
68	人事課	299	指摘 事項	○財務監査報告書の作成者 厚生会には、その運営資金として市負担金として一定額の金銭(現在は給与額の1000分の3、約3450万円)が投じられている。全国的に自治体職員のための厚生会に対しては、その厚遇ぶりが取り上げられ前述のとおり公費負担は縮小されているところである。 那覇市においても、市負担金割合は縮小されており、厚遇との批判に対応してきているが、現在においても普段から厚生会の使用に対しては住民の監視が欠けてしまっている。全国的に、厚生会の意思決定機関である評議員、業務執行にあたる理事は、いずれも会員(那覇市職員)から選任されるのであって、いわば身内ではない。 そこで、前述の決算における公認会計士等の財務監査と、その結果報告書及び意見書が外部の者による第三者チェックの機能を果たすものと期待されていると考えられる。 しかし、現状は決算書の作成に關与した(厚生会が業務委託している)税理士が報告及び意見書を作成している(その意味で、当該税理士は「利害関係がない」とは言えない)。その内容も定型的な文言が記載されているのみである。 前述のとおり、外部の第三者チェック機能を果たせる趣旨を徹底するならば、財務監査は、決算書作成に關与しない公認会計士等が行い、報告及び意見書を求めるべきである。 厚生会は法人格はなく任意団体であり、その指針となる会計基準はないと思われるが、市税が投入されておりその規模も相当なものであり、市民への説明責任という観点から、上記のとおり第三者のチェックの必要性は高いと考えられる。そこで、条例施行規則の趣旨を全うすべく、指摘事項とする。	R1	要	職員厚生会条例施行規則に規定されている、公認会計士等の財務監査については、厚生会の財務会計に関する事務の強化と、健全な運営を図ることを目的に定められおり、会員以外の第三者的立場として、これまで税理士事務所との顧問契約により、定型的な監査、助言等を受けていますが、今回の指摘を受けて外部の第三者のチェック機能について、今後検討してまいります。 なお、市民への説明責任という観点から、今後ホームページ等により厚生会事業の内容、実績等公表していきたいと思います。	令和元年度	公認会計士の財務監査について検討しました。厚生会役員の監査に、外部の職見者を加えることで、チェック機能は果たせるのではないかとこの助言を得ています。	取組中
			R2			要	財務監査については、厚生会の監事の見直し、及び規則改正等引き続き鋭き検討します。	令和元年度	厚生会規則の見直しと合わせ、本市の監査事務局、公認会計士事務所へ相談しました。 本市監査事務局より、市からの財政援助団体として厚生会が監査対象となること、また、公認会計士より、財務諸表監査の必要性については、決算書の信頼性が特に重要な有価証券会社や大企業等が通常行われるもので、外部に影響が少ないとの意見がありました。 現在、決算報告書の作成は厚生会で、会計(職員)監査の他、第三者チェック機能として外部税理士のチェックを受けています。市民への説明責任という観点につきましては、市ホームページにて、公表により果たさせているものと判断しています。	処理済み

【意見の部】※意見…監査結果に添える参考意見（参考提言）とするもの
(平成30年度報告書) 外 部 監 査 改 善 措 置 票

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
19	納税課 人事課	87	意見	○換価処分件数の算定方法 差し押さえた債権は取立をすることができ、 この換価処分（取立）の1件とは、上述のとおり、 家賃の取り立てについても、その取り立てのつ ど、換価処分1件とすることになっている。この結 果、市税に係る換価処分は、平成29年度におい て、合計2300件に及んでおり、市税に係る換価 処分についての税務手当の支給金額も、92万 円に及んでいる。 しかしながら、家賃や給料のような継続収入の 債権の差押の効力は、差押後に収入すべき金 額に及ぶとされており、実際の業務内容として も、このような継続収入の債権に対する毎月の換 価処分（取立）は、全く別の財産に対する換価処 分（取立）と比べて、極めて定型的かつ容易であ ると考えられる。そもそも、特殊勤務手当とは、例 えば困難な勤務その他の著しく稀薄な勤務に従 事する職員に対して支給される手当である。継 続収入の債権に対する毎月の換価処分（取立） については、最初の換価処分（取立）のみを1件 と算定すべきであって、その後継続する定型的 かつ容易な換価処分（取立）までそのつど1件 と算定することは、特殊勤務手当の趣旨に反す る恐れがある。 仮に手当を存続させるとしても、このような換価 処分（取立）業務の件数の算定方法についての 運用は、改められることが望ましい。	R1	要	(納税課) 県や県内各市の税務手当に関する規定につい て、人事課と調査・確認を行い、改年度に向けて 方向性を確認しました。	令和2年度	県や県内各市の税務手当に関する規定につい て、人事課と調査・確認を行い、改年度に向けて 方向性を確認しました。	取組中
					R2	要	(納税課) 県や他の自治体の算定方法を確認し、人事課と検 討していきたいと思っています。	令和2年度	継続収入に係る換価手続きについて、書類作成 等のほか問い合わせ対応等も含めて、それぞれの 実務内容を精査しました。	取組中
					R3	要	(納税課) 家賃や給与の継続収入について、毎月換価処分 をする場合は、その都度納付金額を交渉し行ってい るため特殊勤務手当の対象になると考えます。ただ し、交渉結果によっては、家賃や給料、年金等の継 続収入から定額を換価することもあるもので、今後は 滞納者と交渉不要で換価処分をした場合は、手当 の対象から除外する運用を実施して参ります。	令和2年度	令和2年度で精査した業務について、特殊勤務 手当の対象になるものと対象外のものに分け運用 方針を取り決める9月支給分より実施していきます。	整理済み
					R1	要	(人事課) 換価処分件数の算定方法については、対象となる 業務を限定するなど主管理と調整しながら、特殊勤 務手当の性質に合致する方向で整理を検討してい きたいと思っています。	令和2年度	県や県内各市の税務手当に関する規定につい て確認し、納税課と調整を行いました。	取組中
					R2	要	(人事課) 県や他の自治体における換価処分件数の算定方 法に関する具体的な取り合いについて確認を行い、 その内容も踏まえて主管理と調整し、算定方法を見 直しすることについて検討していきます。	令和2年度	納税課で行う換価処分に係る作業内容を踏ま え、県や他の自治体に確認すべき内容等につい て調整を行いました。	取組中
					R3	要	(人事課) 交換した場合を手当の対象とするなど、納税課に おいて対象とする件数の算定方法を見直すことを検 討します。	令和2年度	納税課において、特殊勤務手当の対象とするも のを整理して運用方針を決めましたので、適切な 算定方法になるものと考えています。	整理済み

(平成30年度報告書)

ID	所管部署	頁番号	指摘事項 区分	指摘事項又は意見の内容	年度	改善の 必要性	改善計画又は改善が不要な理由	実施期限	実施日及び実施内容	処理区分
44	人事課	191	意見	○昇給事由の明確化 昇給事由となる「研修の成績が特に良好な場合」について、研修の成績を評価する明確な基準は定められておらず、客観的に成績を評価できる体制が構築されていない。よって、昇給原因となる研修内容と成績に関する基準を設定し、その確認を行う体制を構築するべきである。 また、昇給事由となる「業務成績の向上能力増進発明考案等」により職務上特に功績が挙げたことにより又は特殊の施設において極めて困難な勤務条件の下で職務に献身精励し公務のため顕著な功労があったことにより表彰又は顕彰を受けた場合についても向上能力増進発明考案等、極めて困難な勤務条件、職務功績及び功労等（以下「職務功績等」という。）に関する昇給基準は定められておらず、客観的に職務功績等を評価できる体制が構築されていない。よって、昇給原因となる職務功績等に関する基準を設定し、その確認を行う体制を構築するべきである。	R1	要	国や沖縄県、他自治体の活用事例や基準設定状況等を踏まえ検討します。	令和3年度	国や県、他自治体の関係規定について確認を行いました。	取組中
					R2	要	県や県内自治体における具体的な取扱いについて、聞き取り等により確認を行いました。 これらの事例を踏まえながら、今後、昇給事由に関する基準の策定や、その確認体制について検討していきたいと思います。	令和3年度	聞き取り等にて確認した県や県内自治体の取扱い状況を踏まえ、基準策定や確認体制の要否について検討しました。 那覇市においては、これまでで当該規定を適用した事例はありませんが、国や県においても、同一な基準の規定はないことから、当該規定の適用については、随時、個別具体的に検討を行い判断していきたいと考えています。	整理済み