

公 表 第 10 号

地方自治法第199条第14項の規定により、久留米市長及び久留米市選挙管理委員会委員長から当該監査の結果に基づき措置を講じた旨の通知があったので、次のとおり公表します。

令和7年11月26日

久留米市監査委員	山 口 文 刀
久留米市監査委員	樋 口 明 男
久留米市監査委員	永 田 一 伸
久留米市監査委員	秋 永 峰 子

定期監査の結果に基づく指摘事項等の措置状況

監査実施年度：令和6年度

部局名：市民文化部

指摘事項等		措置状況等	
指摘事項	事務監査 休暇等届出事務	会計年度任用職員の休暇等届(願)票において、所属長が押印して訂正すべきところを、砂消しゴムで訂正しているものがある。	ご指摘を受け、ただちに所属長印にて訂正し、是正いたしました。今後は、同様の事案が起こらないよう、適正な事務処理に努めてまいります。
指摘事項	財務監査 契約事務	事後審査型条件付一般競争入札による契約において、入札資格である国税や地方税の完納について確認を行わないまま落札者を決定し、契約を締結しているものがある。	落札者に税の完納について証明書を提出してもらうとともに、課内で改めて、入札実施の際のチェックポイントについて周知しました。今後は、適正な事務処理に努めてまいります。
指摘事項	財務監査 市税外収納事務	手数料その他領収簿において、書き損じた領収証書を同領収簿に綴じずに破棄しているものがある。	ご指摘を受け、直ちに全職員へ周知徹底いたしました。今後は、同様の事案が起こらないよう、適正な事務処理に努めてまいります。
指摘事項	財務監査 契約事務	法人格がない団体との契約に当たり、契約書に必要となる当該団体の代表者の押印がないものがある。	ご指摘を受け、代表者印を押印いただくように契約書を改めました。今後は適正な契約事務の執行に努めるとともに、課内のチェックの徹底を図ってまいります。
指摘事項	財務監査 契約事務	業務委託において、一般廃棄物のいわゆる「域内処理の原則」が徹底されず廃棄物が市外で処分され、その処理量の報告も正確さを欠くなど、業務の監督が不十分なものがある。	市外での処理が判明した後、すぐに委託業者と協議し、3、4回目の廃棄場所は市内にするよう指導を行い、域内の処理施設へ搬入するよう明記した仕様書に改めました。また、処理量については委託業者作成の「草刈処分数量一覧表」で運搬車ごとの積載量を把握したものであったため、今後は業務の監督・確認を正確に行い、適正な業務委託事務の執行に努めてまいります。
指摘事項	財務監査 契約事務	請書に必要な仕様書が備わっていないものがある。	ご指摘を受け、ただちに請書に仕様書を添付いたしました。今後は適正な契約事務の執行に努めるとともに、課内のチェックの徹底を図ってまいります。
指摘事項	財務監査 契約事務	契約書に貼付されている収入印紙の金額が不足しているものがある。	ご指摘を受け速やかに是正し、収入印紙について改めて課内で周知を行いました。今後は契約の相手方と収入印紙の金額について確認をし、課内の複数人でのチェックを徹底するとともに、適正な事務手続きに努めてまいります。
指摘事項	財務監査 財産管理事務	行政財産の使用許可において、使用料を過少に徴収しているものがある。	貸付相手方に報告し、是正しています。使用料の算出について改めて課内で周知し今後は適正な事務手続きに努めてまいります。
指摘事項	財務監査 現金等取扱事務	執務室のファイリングキャビネットに、所有者及び保管開始時期が不明な外国通貨を長期間保管している。	今後は、申請書受領後の適正かつ迅速な事務処理を行い、定期的に処理状況を確認するなど、事務の滞りが無いよう努めてまいります。
指摘事項	財務監査 会計年度任用職員給与支払事務	通勤手当に相当する費用弁償について、算定日数を誤り過少に支給しているものがある。	ご指摘を受け、12月の賃金支払いの際に追給いたしました。今後は、複数人でのチェック体制を確立し、確実な支給をしてまいります。
意見	事務監査	昨年度の監査において、市民課窓口における待ち時間の長さについて指摘し、証明書のコンビニ交付への誘導について意見した。その後、交付手数料の改定や本庁舎内へのコンビニ交付端末の設置を行い、窓口交付からコンビニ交付へと誘導し、窓口での取扱件数を減少させて混雑の解消に努めている。 証明書発行のために窓口を訪れる市民の数を減らすことで、ある程度の混雑は解消され、待ち時間が減るといった効果があると思われるが、戸籍や住民異動等の届出も多く、課題の解決には至っていない。 待ち時間の長短は、1件当たりの所要時間と処理件数で左右される。そのため、処理件数を減らすことと併せて、所要時間の短縮が求められる。まずは、手続きのどの部分に時間がかかっているのか、課題は何なのかなどを的確に分析し、デジタル技術も活用しながら、作業工程や手順を見直すことなどにより、処理時間の短縮にも努められたい。 これから求められるのは、「書かない」、「待たない」、「行かない」市役所となることである。事前にスマートフォンやパソコンで情報を入力し、2次元コードやマイナンバーカードを利用して、申請書類の記入の手間を省く異動手続きの方法もあるが、市民へはあまり浸透しておらず、市民に対して便利な手法を積極的に広報することが求められる。今後も、デジタル対応が難しい市民への対応を図りながら、市民目線による窓口改革を進められたい。	市民課窓口の混雑については、コンビニ交付端末への誘導やフロアマネージャーの配置等の取組により、待ち時間の削減効果が現れています。また、令和7年度にはマイナンバーカード関連窓口等を1階に集約し市民サービス向上と事務効率化を図るとともに、市民課の混雑状況のWebでの公開や、順番をLINEで通知等といった来庁者の待ち時間の負担を減らす取組も行いました。今後もコンビニ交付の利用及び引越し手続きオンラインサービスの積極的な広報など、来庁者を減らす取組を行いながら、窓口での手続き時間を短縮できるような作業工程等の見直しを含むBPRを進めるなど、積極的に窓口改革に取り組んでまいります。

定期監査の結果に基づく指摘事項等の措置状況

監査実施年度：令和6年度

部局名：田主丸総合支所

指摘事項等			措置状況等
指摘事項	文書管理 事務	施設使用料の減免において、根拠が明確でないものがある。	ご指摘後、施設使用者と主管課で協議を行い、対象施設を使用する場合の申請手続きや使用料の取扱いを整理した上で、関係例規に則した適正な事務の執行に努めてまいります。
意見	事務 監査	<p>総合支所市民福祉課において処理している業務は、本庁の4部局17課にまたがり、これを10数名の職員で対応している。処理件数は、本庁と比べると多くないものの、その業務範囲の広さを考えると、現状でも職員の負担は決して軽くない。総合支所の他課においても、業務数の多少はあるものの、同様であると思われる。</p> <p>また、近年の行政事務は、さまざまな業務の制度が複雑で難解になっているとともに、新しい施策も増えてきており、総合支所の職員がその業務を深く理解して的確に市民対応をすることは、困難になってきている。</p> <p>こうしたことから、今後も総合支所において、現在と同じ水準のサービスの提供を維持するためには、デジタル技術を活用した業務の見直し(DX)が必要である。</p> <p>例えば、総合支所と本庁をテレビ電話で繋ぎ、書画カメラやプリンターを設置して、市民は総合支所で、職員は本庁でリモート対応し、総合支所職員が市民の利用をサポートするという体制を作り、本庁に行かなくても本庁並みのサービスを受けることができるようなシステムの導入を検討すべきではないか。</p> <p>現在の人口減少社会において、大幅な税収増が見込めない中、限られた職員数で多様化、複雑化する行政需要に的確に対応していくことが求められている。そのためには、業務の集約も必要となってくる。効率化を図りながら、市民サービスを維持するために、総合支所と本庁の業務役割分担の見直しとDX化について、本庁と早急に検討を進められたい。</p>	<p>市では、行財政改革の観点や、市議会からの総合支所に関する提言を踏まえ、これまで、課の統合や人員配置の見直し、総合支所で所管する業務の本庁への集約などに取り組んでまいりました。</p> <p>一方で、行政需要の多様化や業務の複雑化、頻発する豪雨災害への対応などを背景に、近年、総合支所で所管する業務範囲は、広く深くなってきました。そのため市民福祉課では、本庁部局へ出向いての実務研修やチーム研修、OJTなどを実施しながら、職員の能力向上に努めてまいりましたが、今後も変化する行政需要に限られた人材で的確に対応していくためには、総合支所と本庁の業務分担の見直しやデジタル技術を活用した業務の見直し(DX)は不可欠であると認識しております。</p> <p>そのような認識のもと、市行財政改革推進計画(R5-R9)では、重点方針に「デジタル化の推進」や「市民目線の窓口業務改革」を掲げ、現在、総合支所におきましても本庁所管部局とともに市民サービスの利便性向上や事務効率化のための検討を窓口改革推進調整会議などで行っており、まずは、それらを着実に進めることで、総合支所が所管する業務の効率化や集約化による職員の負担軽減、市民サービスの維持向上につなげてまいりたいと考えております。</p>
意見	事務 監査	<p>環境部から執行委任を受けている補助金に、田主丸地域に限定した井戸水水質検査費補助金がある。補助金の交付目的は、「編入前の田主丸町の区域における安全で衛生的な飲料水の確保を図り、もって利用者の健康を保護するとともに、公衆衛生の向上に寄与すること」とされている。合併当時には、田主丸地域には上水道が整備されておらず、補助の意義があったと思われるが、現在では、田主丸地域も給水区域とされており、安全で衛生的な飲料水の確保ができていることから、すでに補助金の交付目的は達している地域もあると考えられる。また、水道敷設が完了している地区においても水質検査の補助を行っていることは、水道加入(井戸水使用からの転換)が進まない理由の一つとなっている可能性もある。また、同様の補助金は、他地域では見られないものである。ついては、関係部局とこの補助金について協議を行い、見直しを行われたい。</p>	<p>田主丸地域において、合併以前は上水道が整備されておらず、飲料水の大半は井戸水で確保していたため、家庭用飲料井戸の設置者を対象に、水質検査に要した費用の一部を助成しております。</p> <p>そのような中、田主丸地域においても、上水道の整備が推進され、一部の地域では給水が開始されておりますが、水道事業全体の経営的視点、中長期的な事業の安定化の視点により、令和5年度から計画的な配水管整備を休止している状況となっております。</p> <p>このような状況とご意見を踏まえ、令和7年度に上水道を利用できる地域を補助対象から除外する見直しについて、関係部局と意見交換を行いながら進めております。</p>

定期監査の結果に基づく指摘事項等の措置状況

監査実施年度：令和6年度

部局名：北野総合支所

指摘事項等		措置状況等
意見	<p>事務監査</p> <p>総合支所市民福祉課において処理している業務は、本庁の4部局17課にまたがり、これを10数名の職員で対応している。処理件数は、本庁と比べると多くないものの、その業務範囲の広さを考えると、現状でも職員の負担は決して軽くはない。総合支所の他課においても、業務数の多少はあるものの、同様であると思われる。</p> <p>また、近年の行政事務は、さまざまな業務の制度が複雑で難解になっているとともに、新しい施策も増えてきており、総合支所の職員がその業務を深く理解して的確に市民対応をすることは、困難になってきている。</p> <p>こうしたことから、今後も総合支所において、現在と同じ水準のサービスの提供を維持するためには、デジタル技術を活用した業務の見直し(DX)が必要である。</p> <p>例えば、総合支所と本庁をテレビ電話で繋ぎ、書画カメラやプリンターを設置して、市民は総合支所で、職員は本庁でリモート対応し、総合支所職員が市民の利用をサポートするという体制を作り、本庁に行かなくても本庁並みのサービスを受けることができるようなシステムの導入を検討すべきではないか。</p> <p>現在の人口減少社会において、大幅な税収増が見込めない中、限られた職員数で多様化、複雑化する行政需要に的確に対応していくことが求められている。そのためには、業務の集約も必要となってくる。効率化を図りながら、市民サービスを維持するために、総合支所と本庁の業務役割分担の見直しとDX化について、本庁と早急に検討を進められたい。</p>	<p>総合支所では、行財政改革の観点や、市議会からの総合支所に関する提言を踏まえ、これまで、課の統合や人員配置の見直し、総合支所で所管する業務の本庁への集約などに取り組んでまいりました。</p> <p>一方で、近年の行政需要の多様化や複雑化を背景に、現在、総合支所で所管する業務範囲は、広く深くなってきております。そのため市民福祉課などでは、本庁部局への職員の派遣研修なども実施しながら、職務能力の向上などに努めてきましたが、今後も複雑化・多様化する行政需要に限られた人材で的確に対応していくためには、デジタル技術を活用した業務の見直し(DX)は不可欠であると認識しております。</p> <p>そのような認識のもと、市行財政改革推進計画(R5-R9)では、重点方針に「デジタル化の推進」や「市民目線の窓口業務改革」を掲げ、現在、総合支所におきましても本庁所管部局とともに市民サービスの利便性向上や事務効率化のための検討を行っているところです。</p> <p>ご指摘の総合支所と本庁の役割分担の見直しやDX化につきましても、これらの検討に合わせて行っており、まずは、それらを着実に進めることで、総合支所が所管する業務の効率化や集約化による職員の負担軽減、市民サービスの維持向上につなげてまいりたいと考えております。</p>

定期監査の結果に基づく指摘事項等の措置状況

監査実施年度：令和6年度

部局名：城島総合支所

指摘事項等			措置状況等
指摘事項	財務監査	契約事務 見積日が記載されていない見積書を受領しているものがある。	ご指摘を受け、直ちに日付が記載された見積書を徴取しました。今後は、適正な事務に努めてまいります。
指摘事項	財務監査	財産管理 事務 前回の監査でも指摘したが、普通財産の貸付において、承認決定等の意思決定がなされていないものがある。	今後は、申請書受領後の適正かつ迅速な事務処理を行い、定期的に処理状況を確認するなど、事務の滞りが無いよう努めてまいります。
意見	事務監査	<p>総合支所市民福祉課において処理している業務は、本庁の4部局17課にまたがり、これを10数名の職員で対応している。処理件数は、本庁と比べると多くないものの、その業務範囲の広さを考えると、現状でも職員の負担は決して軽くはない。総合支所の他課においても、業務数の多少はあるものの、同様であると思われる。</p> <p>また、近年の行政事務は、さまざまな業務の制度が複雑で難解になっているとともに、新しい施策も増えてきており、総合支所の職員がその業務を深く理解して的確に市民対応をすることは、困難になってきている。</p> <p>こうしたことから、今後も総合支所において、現在と同じ水準のサービスの提供を維持するためには、デジタル技術を活用した業務の見直し（DX）が必要である。</p> <p>例えば、総合支所と本庁をテレビ電話で繋ぎ、書画カメラやプリンターを設置して、市民は総合支所で、職員は本庁でリモート対応し、総合支所職員が市民の利用をサポートするという体制を作り、本庁に行かなくても本庁並みのサービスを受けることができるようなシステムの導入を検討すべきではないか。</p> <p>現在の人口減少社会において、大幅な税収増が見込めない中、限られた職員数で多様化、複雑化する行政需要に的確に対応していくことが求められている。そのためには、業務の集約も必要となってくる。効率化を図りながら、市民サービスを維持するために、総合支所と本庁の業務役割分担の見直しとDX化について、本庁と早急に検討を進められたい。</p>	<p>ご指摘のとおり、現在、総合支所において所管する業務は、市民福祉課のみならず他課においても範囲が広がっており、職員の負担は大きいと認識しております。</p> <p>また、城島総合支所においては、近年の大雨により町全体の浸水が続いたため、流域治水対策を最重点課題として取り組んでおり、事業量も大幅に増え、他の地域にない国営クリーク等の先行排水の対応など、職員の負担は大幅に増えている状態です。</p> <p>総合支所としては、これまで他部局への職員派遣研修や職場研修などにより、職員のスキルアップを促し、支所の機能強化を図ったり、申告受付を三瀨総合支所と合同で行うなど、業務効率化を図っているところです。</p> <p>現在、市行財政改革推進計画(R5-R9)の重点方針である「デジタル化の推進」や「市民目線の窓口業務改革」に基づき、窓口改革について、本庁所管部局とともに、市民サービスの利便性向上や事務効率化の検討を行っております。</p> <p>ご指摘の業務分担の見直しとDX化につきましても、その中で検討しており、まずはその取組を進め、業務の効率化、市民サービスの維持に繋げていきたいと考えております。</p>

定期監査の結果に基づく指摘事項等の措置状況

監査実施年度：令和6年度

部局名：三瀧総合支所

指摘事項等			措置状況等
指摘事項	財務監査	契約事務 物品の無償譲渡に当たり、条例に定める要件の確認や手続きが不十分なまま、契約を締結しているものがある。	ご指摘を受け、同様な事例が発生しないよう、課内で周知・徹底を行いました。今後は関係例規に即した適正な事務処理に努めてまいります。
指摘事項	財務監査	補助金等 交付事務 補助金の額の確定が年度内に完了していないものがある。	ご指摘を受け、補助金額を確定いたしました。今後は職員間で確実にチェックを行い、適正な事務処理に努めてまいります。
指摘事項	財務監査	給油チ ケット管 理事務 注油券を使用した際の納品書を紛失しているものがある。	ご指摘を受け、同様の事例が発生しないように、支所内での周知・徹底を行いました。今後は適正な事務処理に努めてまいります。
意見	事務監査	<p>総合支所市民福祉課において処理している業務は、本庁の4部局17課にまたがり、これを10数名の職員で対応している。処理件数は、本庁と比べると多くないものの、その業務範囲の広さを考えると、現状でも職員の負担は決して軽くない。総合支所の他課においても、業務数の多少はあるものの、同様であると思われる。</p> <p>また、近年の行政事務は、さまざまな業務の制度が複雑で難解になっているとともに、新しい施策も増えてきており、総合支所の職員がその業務を深く理解して的確に市民対応をすることは、困難になってきている。</p> <p>こうしたことから、今後も総合支所において、現在と同じ水準のサービスの提供を維持するためには、デジタル技術を活用した業務の見直し（DX）が必要である。</p> <p>例えば、総合支所と本庁をテレビ電話で繋ぎ、書画カメラやプリンターを設置して、市民は総合支所で、職員は本庁でリモート対応し、総合支所職員が市民の利用をサポートするという体制を作り、本庁に行かなくても本庁並みのサービスを受けることができるようなシステムの導入を検討すべきではないか。</p> <p>現在の人口減少社会において、大幅な税収増が見込めない中、限られた職員数で多様化、複雑化する行政需要に的確に対応していくことが求められている。そのためには、業務の集約も必要となってくる。効率化を図りながら、市民サービスを維持するために、総合支所と本庁の業務役割分担の見直しとDX化について、本庁と早急に検討を進められたい。</p>	<p>総合支所は、基礎的行政サービスの提供や地域政策の推進等の役割を担っており、ご指摘のとおり、少人数の職員で多岐にわたる業務を所管しております。このため、これまでも本庁への業務の集約など組織見直しと合わせて、多岐にわたる業務に対応できるよう職員研修を充実し、事務処理に遺漏が無いよう努めてまいりました。</p> <p>しかしながら、毎年新たな業務が発生するなど、業務が多様化・複雑化するなか、今後限られた人材で現在と同水準の市民サービスを提供していくには、さらなる組織見直しやDX化の推進が必要であると認識しております。</p> <p>このようなことから、久留米市行政推進計画（R5～R9）において、デジタル化の推進や窓口改革による市民の利便性の向上を重点方針として掲げており、ご指摘の内容につきまして、本庁とともに取り組んでまいります。</p>

定期監査の結果に基づく指摘事項等の措置状況

監査実施年度：令和6年度

部局名：選挙管理委員会事務局

指摘事項等			措置状況等
指摘事項	財務監査	時間外勤務手当支給事務 会計年度任用職員の時間外勤務等の命令簿兼連絡票において、所属長が押印して訂正すべきところを砂消しゴムで訂正しているものがある。	直ちに是正し、局内において本件についての確認・注意を行いました。今後は同様の事案が発生することのないように局内職員に周知しました。
指摘事項	財務監査	契約事務 見積日が記載されていない見積書を受領しているものがある。	局内において本件についての確認・注意を行いました。今後は同様の事案が発生することのないように局内職員に周知しました。