

令和2年度

## 包括外部監査結果に基づく措置

### 包括外部監査の結果に基づく措置について

地方自治法第252条の38第6項の規定により、市長から包括外部監査の結果に基づき措置を講じた旨の通知がありましたので、次のとおり公表します。

浜松市監査委員

# 目 次

## 包括外部監査結果に基づく措置

道路インフラの整備・維持管理に関する事務の執行について . . . . .	1
業務委託に関する事務の執行について . . . . .	2
消防費に係る事務の執行について . . . . .	5
水道事業に係る事務の執行について . . . . .	9
清掃事業に係る事務の執行について . . . . .	23

## 包括外部監査指摘事項に伴う措置

監査実施年度 平成 27 年度(道路インフラの整備・維持管理に関する事務の執行について)

指摘事項	
<b>【第 7 道路管理 1 道路台帳 ①道路台帳構成物を定義し、諸規定における用語の統一を図ること】</b>	
<p>道路台帳は、道路を管理するうえで最も基本となる情報源であるから、浜松市道路台帳作成要領、修正業務委託契約書の仕様書及び道路台帳等の写し交付事務取扱要領の定義ないし呼称の不統一は回避する必要がある。</p> <p>よって、道路台帳を構成する成果品が何であるかを明文をもって定義し、各規定、契約における成果品の呼称を統一する必要がある。そのうえで、道路台帳を構成する成果品のうち何に修正義務を持たせ、何を閲覧に供するかを明確にする必要がある。</p> <p style="text-align: right;">(掲載 138 頁・担当課:道路保全課・各土木整備事務所)</p>	
講じた措置	
令和 2 年度	<p>令和 2 年 4 月 1 日付けで、浜松市道路台帳作成要領及び道路台帳等の写し交付事務取扱要領を改定し、道路台帳を構成する成果品が何であるかを明文をもって定義し、修正業務委託契約書仕様書との呼称を統一しました。これにより、道路法第 28 条に基づく道路台帳の調製、保管並びに閲覧に必要な事項が明確になりました。</p>

指摘事項	
<b>【第 7 道路管理 4 管理瑕疵 ④パトロール結果の報告】</b>	
<p>全てのパトロール結果を報告することまでは要求しないとしても、本庁（道路課ないし土木総務課）にて市全体の実状を把握するよう、各土木整備事務所が把握した異常については、全般的に本庁に報告し、本庁にて異常の箇所・件数や異常発生の傾向について統計・分析を行うべきである。</p> <p>そのうえで、本庁より、各土木整備事務所に分析結果を知らせ、パトロールの重点項目を指示し、より効果的なパトロールを行わせるといった管理・監督体制を整えることが必要である。</p> <p style="text-align: right;">(掲載 163 頁・担当課:道路保全課・各土木整備事務所)</p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>各土木整備事務所がパトロールで発見した道路の異常については、舗装のポットホールやひび割れ等の事案の大小に関わらず道路保全課に報告するよう徹底しました。</p> <p>また、報告された事案は道路保全課にて異常発生傾向等の検証を行い、その結果を各土木整備事務所に報告するとともに、検証に基づいた重点項目に着目してパトロールを実施するよう道路保全課長名で指示することとしました。</p>

<b>指摘事項</b>	
<p><b>【第 4 監査の結果（個別案件） 1 プロポーザル ア 公募型プロポーザルにおける参加資格の制度設計を見直すべきこと】</b></p> <p>幅広く提案を求めようとする公募型プロポーザルにおいて、提案者を名簿登載者に限定する合理的な理由は見いだしがたい。よって、公募型プロポーザルにおいては、提案者の資格を大幅に緩和する必要がある。</p> <p>その方法としては、①要綱等を改正し、提案資格を名簿登載者に限らないことを明確に表現する方法、②名簿登載制度を改正し、2年に1度の登録ではなく、随時登録が可能とするよう変更する方法がある。いずれの方法にも一長一短があるが、検討を要する。</p> <p>また、担当課には公募型プロポーザルにおいて名簿登載者以外に参加資格を認める場合の手続きについて周知も必要である。</p> <p style="text-align: right;"><b>（掲載 40 頁・担当課：調達課）</b></p>	
<b>講じた措置</b>	
<b>令和元年度</b>	<p>令和 2 年 1 月に「浜松市業務委託に関するプロポーザル実施取扱要綱」及び「浜松市業務委託に関するプロポーザル方式運用基準（マニュアル）」に代えて、新たに「浜松市業務委託に関するプロポーザル方式ガイドライン」を作成し、入札参加資格者名簿に登載されていない者でも公募型プロポーザルに参加できることを明確に表現するとともに、名簿に登載されていない者の参加資格を認める手続き方法を記載しました。</p> <p>併せて「業務委託・賃貸借契約マニュアル」を改正し、ガイドラインと同様の記載を追加しました。</p> <p>ガイドラインと改正した契約マニュアルは令和 2 年 1 月に開催した説明会において全庁へ周知し、同月から運用を開始しました。</p>

指摘事項	
<p><b>【第4 監査の結果（個別案件） 1 プロポーザル イ 浜松市業務委託に関するプロポーザル実施取扱要綱の改正を要すること】</b></p> <p>浜松市業務委託に関するプロポーザル実施取扱要綱第4条第1号が、原則として、提案資格者を名簿登載者に限定することは明らかであるが、その全面的な例外を括弧書きで定めることは条文配置として適切さを欠く上、括弧書きの文言にも「名簿登載がない事業者であっても」といった例外を定めることを明示する文言がない。この文言や条文配置をもって、原則に対する全面的な例外を定めたと解釈することは文理解釈上、相当無理があると考えられる。</p> <p>同要綱の公告様式や運用基準には、名簿登載者以外の者でも提案しうる旨が明示されているが、要綱第4条自体を明確な表現に改正すべきである。</p> <p style="text-align: right;">（掲載 41 頁・担当課:調達課）</p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>「浜松市業務委託に関するプロポーザル実施取扱要綱」に代えて令和2年1月から運用を開始した「浜松市業務委託に関するプロポーザル方式ガイドライン」において、入札参加資格者名簿に登載されていない者でも公募型プロポーザルに参加できることを明確な表現で記載しました。</p>

指摘事項	
<p><b>【第4 監査の結果（個別案件） 7 博物館関連業務委託 ア 機械警備の契約方法の見直し】</b></p> <p>博物館の機械警備の業務委託は、単年度の随意契約により委託している。</p> <p>担当課は必要な手続きを取って契約を締結しているが、見積りの徴取を簡素化したり、長期継続契約で契約することを検討する等、契約方法の見直しを行い、事務手続きの効率化を図る必要がある。</p> <p style="text-align: right;">（掲載 81 頁・担当課:文化財課）</p>	
講じた措置	
令和2年度	<p>博物館の運営の在り方を検討するなかで、建物機械警備業務を長期継続契約とすることが事務手続きの効率化に寄与すると判断したため、令和2年度から5年間の長期継続契約としました。</p>

**指摘事項****【第5 監査の結果(全般的案件) 1 諸規定関連事項 ア 諸規程の用語と適用関係を整理すること】**

契約締結にかかわる「物品購入等契約関係規定集」に記載されていた諸規程には、法、条例、規則、施行規則など法的位置付けが明らかなものもあるが、他にも、マニュアル、告示、要綱、指針、心得、運用基準（「運用について」を含む。）、運用要領、要領、規程といった文言が用いられており、その文言の差が適用上のどういった差となって現れるのかは不明である。その原因は、諸規程の適用関係、特に適用上の優劣関係が不明な点にあると思われる。よって、諸規程の用語を統一し、その適用関係を明らかにすることは極めて有用と思われ、そのような取り組みを推奨するものである。

(掲載 152 頁・担当課:調達課)

**講じた措置**

令和元年度	平成 31 年 4 月に「物品購入等契約関係規定集」の諸規程について、個別の文言の表記を統一しました。 また、令和 2 年 3 月に優劣関係及び適用関係を示す一覧表を作成しました。
-------	---

指摘事項	
<p><b>【第 6 監査の結果（個別事項） 8 消防防災施設等整備事業 ア 消防用車両の耐用年数について】</b></p> <p>常備消防車両更新基本計画による更新年数については、災害への即応体制の確保や経済性を考慮すれば、更新年数は長期間使用することで発生する修繕費等のコストを考慮しつつ、消防能力を十分に発揮できる年数を設定すべきであるため、消防能力の低減度合い、過去の使用期間や修繕費の実績をもとに適切な更新年数とする必要がある。</p> <p>現状の指標では、単に予算どおりに車両を更新できたかを測定しているに過ぎないため、事業の本来の目標を達成しうる年数を設定することや別の指標を設定するなどして、効果を適切に測定できる指標にすべきである。</p> <p style="text-align: right;">（掲載 96 頁・担当課：警防課）</p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>消防車両更新の基準となる年数について、当市車両の現状及び他都市の状況などを含め検討を行い、「常備消防車両更新基本計画」及び「非常備消防車両更新基本計画」を改正し、令和 2 年 4 月 1 日から運用開始しました。</p> <p>また、各車両更新基本計画の計画値を事業指標として用いることとしました。</p>

## 指摘事項

### 【第6 監査の結果（個別事項） 11 救急体制整備事業 ア 救急自動車や高度救命資機材の更新及び整備に関する指標について】

「市民への安全で安心な救急搬送を確保するため、救急自動車や高度救命資機材の更新及び整備をする。」という事業目的・事業対象に対応する事業の指標が設定されていない。したがって、救急車の更新基準の達成状況について事業の指標として設定することを提案する。

浜松市消防局に定められている「常備消防車両更新基本計画」によると、救急車両は8年又は12万キロメートル走行した場合に更新することとなっている。資機材は救急車の更新に合わせて更新されている。しかしながら、更新基準を超過しているにもかかわらず、救急車両の更新が行われていない。これは、走行距離は増えているもののメンテナンスを十分に実施しており、使用には問題はないとのことであるが、救急車の老朽化により救急業務に支障を来しかねない状況に陥る可能性や、突発的な故障等により病院に収容するまでの時間が遅れるリスクがより高いと思われる。

救急車両の品質を適正な水準に保つために、更新基準に即したサイクルで車両の更新をすべきである。

また、8年又は12万キロメートルという更新基準を超えても十分に使用可能な状態にあるのであれば、更新基準を使用実態に応じた更新基準に見直すべきである。

(掲載 108 頁・担当課:警防課)

## 講じた措置

令和元年度	<p>救急自動車の使用年数、走行距離及び他都市の更新状況等から更新基準を見直し、「常備消防車両更新基本計画」を改正しました。</p> <p>今後は、新たな更新基本計画に基づき、救急自動車及び高度救命資機材を計画的に更新していきます。</p> <p>また、更新基本計画の計画値を事業指標として用いることとしました。</p>
-------	--



## 指摘事項

### 【第6 監査の結果（個別事項） 14 消防団活動事業 サ 自治会からの消防団への寄附（協力金）について】

浜松市の多くの自治会において、地元消防団に対し、金銭等の寄附をしている事例がある。その態様については様々であり、自治会から消防団員への感謝と慰労の意味が込められていると考えられる。

消防団は、消防事務を処理するための機関として設けた浜松市の機関である。また、消防団員は、特別職の地方公務員であり、地方財政法は、地方公共団体は住民に対し、直接であると間接であるとを問わず、寄附金（これに相当する物品等を含む。）を割り当てて強制的に徴収（これに相当する行為を含む。）するようなことをしてはならない、と規定している。

現状では、分団によっては報酬及び光熱費などに使用している場合があり、寄附が本来業務（法や条例で求められている消防、救急、救護及びそれらに伴う訓練）と無関係な活動（地域の祭事などのイベント時の警備、行方不明者の搜索等）に対する消防団員の慰労のためのものなのか否かが明確ではなく、特別職の地方公務員である消防団員が、本来業務又は本来業務に関連する活動に対する慰労として寄附を受領していると受け取られる可能性もある。

したがって、市民協働・地域政策課などの市の関連部局と連携し、本来業務又は本来業務に関連する活動に対する慰労としての自治会からの寄附の有無を把握し、該当がある場合には、直ちに自治会に対して廃止を求めるべきである。また、寄附金を消防団本来の活動のために支出している場合には、当該寄附金を、浜松市の歳入として処理すべきである。

（掲載 143 頁・担当課：消防総務課）

## 講じた措置

### 令和元年度

消防局として、消防団の消防活動（本来業務）に必要な費用は全て公費で負担することを改めて明確にし、浜松市自治会連合会に対しても説明を行いました。また、消防団へのヒアリングを実施し、不足している資機材や庁舎の修繕で早急に対応する必要があるものは予算措置し対応を図りました。

さらに、寄附に該当する自治会を把握し、当該自治会に対し消防団への寄附の廃止を求めることについて、市の関連部局へ伝えました。

**指摘事項****【第6 監査の結果（個別事項） 15 消防団施設運営事業 イ 借地契約書の整備について】**

天竜区の一部の消防団施設における無償用地については、市と土地所有者との契約書が取り交わされておらず、口頭契約となっていた。平成17年の12市町村合併以前から当該契約形態は続いており、旧市町村における当時の借上げ時の契約の詳細な経緯は不明であるが、使用貸借の場合には契約書の取り交わしが契約成立の要件とはなっていないものの、法的なリスクを避けるためにも契約書を取り交わし、貸借期間や使用目的、権利及び費用負担関係を明確にするべきである。

**（掲載147頁・担当課：消防総務課）**

**講じた措置**

令和元年度	法的なリスクを回避するため、口頭契約から貸借期間や使用目的、権利及び費用負担関係を明確にした契約書を締結していきます。
-------	---

指摘事項	
<p><b>【第 6 監査の結果（個別事項） 2 基本施策 2 「民間活力や ICT の活用による効率的な運営の推進」 (2) 実現方策 4 「施設管理システムの再構築と新たな料金収納システムの導入」 (ア) 情報システム全体の管理について】</b></p> <p>浜松市における情報システム管理者は、各所管課の課長とされている。しかし、上下水道部においては、お客さまサービス課を除く全ての課において情報セキュリティに係る実施手順が策定されていないこともあり、部全体としての管理が十分でない状況である。</p> <p>そのため、特に情報システム管理者は、企画調整部情報政策課から積極的に情報提供を受け、管理状況の聴取などを通じて、その管理状況の維持・向上を図るなどの対応を行うことが必要である。</p> <p style="text-align: right;"><b>（掲載 67 頁・担当課：上下水道総務課）</b></p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>各課が所管する情報システムの維持管理状況の向上を図るため、平成 31 年 3 月 27 日、情報セキュリティ管理者である各所属長に対し、情報セキュリティポリシーに基づく各種手順書等の策定について通知を発出するとともに、当該対応状況を確認しました。</p> <p>今後は、情報政策課と連携を図りながら、部内各課の状況を把握するなど、情報システム全体の管理を行います。</p>

指摘事項	
<p><b>【第 6 監査の結果（個別事項） 2 基本施策 2 「民間活力や ICT の活用による効率的な運営の推進」 (2) 実現方策 4 「施設管理システムの再構築と新たな料金収納システムの導入」 (イ) 情報セキュリティ対策の実施手順の未策定について】</b></p> <p>浜松市情報セキュリティ基本方針では、『情報セキュリティ対策基準に基づき、情報セキュリティ対策を実施するための具体的な手順を定めた情報セキュリティ実施手順を策定する』とされているが、上下水道部では、料金調定システムを除く情報システムについて、実施手順に相当する要綱ないし手順書等は策定されていない。また、料金調定システムについても、最終改定日は平成 27 年 4 月 1 日であり、平成 27 年 10 月に改定された基本方針及び対策基準を踏まえた見直しは行われていない。</p> <p>実施手順は、情報セキュリティ対策の内容を具体的な手順として定める重要なルールであるため、各情報システムに係る実施手順を策定し、情報セキュリティ上のリスクに応じて定期的な見直しを行う必要がある。</p> <p style="text-align: right;"><b>（掲載 67 頁・担当課：上下水道総務課）</b></p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>令和 2 年 3 月に上下水道部において所管するすべてのシステムについて情報セキュリティ実施手順書を策定したことを確認しました。</p> <p>今後は、策定された実施手順書に従い、各情報システムについて情報セキュリティ対策を実施します。</p>

指摘事項	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 2 基本施策2 「民間活力やICTの活用による効率的な運営の推進」 （2） 実現方策4 「施設管理システムの再構築と新たな料金収納システムの導入」 （エ） 操作ログ等の取得について】</b></p> <p>対策基準では、情報システム管理者は、各種ログ及び情報セキュリティの確保に必要な記録を取得し、法令等に基づき一定の期間保存しなければならない、ログとして取得する項目、保存期間、取扱方法及びログが取得できなくなった場合の対処等について定め、かつ、取得したログを点検又は分析する機能を設け、必要に応じて悪意のある第三者等からの不正侵入、不正操作等の有無について点検又は分析を実施しなければならない旨が定められている。</p> <p>しかし、水道工事課が所管するマッピングシステムについて、保守作業の委託業者が作成したサーバー定期点検シートにおいていくつかのログを確認した旨の記録が残されていたものの、ログの点検又は分析に関する具体的な観点について定められた文書を確認することができなかった。また、その他の所管する情報システムについても、ログとして取得する項目、保存期間、取扱方法及びログが取得できなくなった場合の対処等及び取得したログの点検又は分析に関する方針は定められていない。</p> <p>そのため、情報セキュリティ管理者である各課長は、所管する各情報システムについて、ログ取得等に係る方針を定める必要がある。</p> <p style="text-align: right;"><b>（掲載 68 頁・担当課：上下水道総務課）</b></p>	
講じた措置	
令和元年度	令和2年3月に各所属長が策定した情報セキュリティ対策実施手順書において、ログ取得等に係る方針を規定しました。

## 指摘事項

### 【第6 監査の結果（個別事項） 2 基本施策2 「民間活力やICTの活用による効率的な運営の推進」 (2) 実現方策4 「施設管理システムの再構築と新たな料金収納システムの導入」 (オ) 利用者ID名簿の未作成について】

対策基準では、情報セキュリティ責任者及び情報システム管理者は、利用者の登録、変更、抹消等の情報管理、職員等の異動、出向、退職者に伴う利用者IDの取扱等の方法を定めるとともに、利用されていないIDが放置されないよう、点検しなければならない旨が定められている。また、調定システムセキュリティ要綱第8条第2項では、情報システム管理者は、操作者用IDについて管理簿を作成し、管理方法を定めるものとする旨が定められている。

しかし、料金調定システムについては、利用者IDを網羅的に把握した管理簿は作成されておらず、利用されていないIDが放置されていないことを点検できる環境が十分に整備されているといえる状況にはなかった。

そのため、情報セキュリティ責任者である情報政策課長及び情報システム管理者であるお客さまサービス課長は、料金調定システムについて、利用者IDの取扱等の方法を定め、管理簿を作成するとともに、利用されていないIDが放置されないよう、定期的に点検する必要がある。

また、料金調定システム以外の情報システムにあつては、そもそも実施手順が定められていないため、利用者の登録、変更、抹消等の情報管理、職員等の異動、出向、退職者に伴う利用者IDの取扱等の方法を定める必要がある。

(掲載 69 頁・担当課:上下水道総務課)

## 講じた措置

令和元年度	令和2年3月に各所属長が策定した情報セキュリティ対策実施手順書において、利用者IDの取扱等の方法について規定しました
-------	--

## 指摘事項

### 【第6 監査の結果（個別事項） 2 基本施策2 「民間活力やICTの活用による効率的な運営の推進」 (2) 実現方策4 「施設管理システムの再構築と新たな料金収納システムの導入」 (カ) システム構成管理表の未作成について】

対策基準では、情報システム管理者は、情報システムを変更した場合、変更履歴を作成しなければならない旨が定められている。また、調定システムセキュリティ手順書では、システム構成管理表を作成し、所定の事項を記録するとともに変更があった場合には変更日及び変更内容を記録し、常に最新のシステム構成管理表を作成しなければならない旨が定められている。しかし、料金調定システムについては、賃貸借契約書に添付される仕様書に一部の記録が残されているものの、必要事項に係る網羅的な記録は残されていない。

システム構成管理表は、稼働中の情報システムの状況を把握する重要な書類であると考えられるため、適切に記録を残す必要がある。なお、手順書に定められた必要的記載事項が実態に即していないと考えられる場合は、手順書自体の見直しを図る必要がある。

また、料金調定システム以外の情報システムにあつては、そもそも実施手順が定められていないため、各情報システムのシステム構成管理表を作成する必要がある。

(掲載 69 頁・担当課:上下水道総務課)

## 講じた措置

令和元年度	令和2年3月に各所属長が策定した情報セキュリティ対策実施手順書において、システム構成管理表について規定しました。 これに基づき、システム構成管理表を作成しました。
-------	--

<b>指摘事項</b>	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 2 基本施策2 「民間活力やICTの活用による効率的な運営の推進」 (2) 実現方策4 「施設管理システムの再構築と新たな料金収納システムの導入」 (ク) 業務分担表の未整備について】</b></p> <p>調定システムセキュリティ手順書では、情報システム管理者は、運用及び保守の実務を行う為のシステム運用担当者を定め、また運用担当者を補佐する副運用担当者を適正な人数定めるとともに、各担当者を業務分担表に明記するものとされる。</p> <p>しかし、料金調定システムを所管するお客さまサービス課において、市における一般的な情報システム管理担当者である情報化推進リーダーの記載はあるものの、システム運用担当者及び副運用担当者を明記した業務分担表は作成されていない。また、システム運用担当者及び副運用担当者が明確に定められていないことは、手順書に定められる要件が必ずしも適切に実施されていないことの一因とも考えられる。</p> <p>お客さまサービス課は、情報システムの管理を適切に実施する観点から、業務分担表に料金調定システムのシステム運用担当者及び副運用担当者を明記する必要がある。</p> <p style="text-align: right;"><b>(掲載 70 頁・担当課:お客さまサービス課)</b></p>	
<b>講じた措置</b>	
<b>令和元年度</b>	<p>平成 31 年 3 月 27 日付け「情報セキュリティポリシーに基づく各種手順書等の策定について」(上下水道総務課発出)を受け、令和 2 年 3 月に旧手順書を廃止し、新たな手順書を策定しました。</p> <p>なお、システム範囲が多岐の業務にわたる為、各業務の担当者が情報システム管理者と密に連絡・調整した方が合理的であると判断し、既に作成してある業務分担表の担当者がシステム運用担当とすることにしました。</p>

## 指摘事項

### 【第6 監査の結果（個別事項） 2 基本施策2 「民間活力やICTの活用による効率的な運営の推進」（2）実現方策4 「施設管理システムの再構築と新たな料金収納システムの導入」（ケ）緊急対応計画書について】

調定システムセキュリティ手順書では、運用担当者及び副運用担当者は、定期的に料金システムへのアクセス履歴を保存するとともに、不正なアクセスがないこと等を確認した結果、異常を検出した場合は、直ちに情報システム管理者へ報告するとともに別途定める「緊急対応計画書」に従い適切な処置を講じなければならないと定められている。

料金調定システムについて、ログとして取得する項目、保存期間、取扱方法、ログが取得できなくなった場合の対処等及び取得したログの点検又は分析に関する方針は定められていない。また、異常を検出した場合の手順を定めるべき緊急対応計画書も作成されておらず、一般的な緊急時対応に係る手順にも該当事項への対応は定められていない。

個人情報等のような機密性の高い情報システムにおいて、アクセス履歴に異常が検出された場合の手順は、あらかじめ定めておくことによって適時適切な対応を円滑に図ることが可能となる。

そのため、お客さまサービス課は、ログ等のアクセス履歴の確認手順を定めるとともに、異常を検出した場合の緊急対応計画書を策定する必要がある。

(掲載 71 頁・担当課:お客さまサービス課)

## 講じた措置

### 令和元年度

平成 31 年 3 月 27 日付け「情報セキュリティポリシーに基づく各種手順書等の策定について」（上下水道総務課発出）を受け、令和 2 年 3 月に旧手順書を廃止し、新たな手順書及び緊急時対応マニュアルを策定しました。

なお、料金システムは、閉鎖域のネットワークで構成されているため外部からの不正アクセスができない構造になっています。また、内部における不正アクセスについては、操作内容、操作日時等のアクセスログを常時取得しており、必要に応じてログを抽出して解析することとしています。このログについてはシステムが稼働している限り取得される構造となっています。



## 指摘事項

### 【第6 監査の結果（個別事項） 2 基本施策2 「民間活力やICTの活用による効率的な運営の推進」 (2) 実現方策4 「施設管理システムの再構築と新たな料金収納システムの導入」 (コ) コンピュータの運行計画及びバックアップの取得方針について】

調定システムセキュリティ要綱では、料金システムの稼働時間及び休止日等の設定について計画等を定める旨が定められているが、料金等調定システムの稼働時間及び休止日等の設定についての計画等は文書化されていない。また、料金システム内のデータのバックアップについても計画等を定める旨が定められているが、現状、日次で外部記録媒体へフルバックアップを取得されているものの、データのバックアップ取得方針については文書化されていない。

コンピュータの運行計画やデータ等のバックアップ取得方針は、情報システムを管理するうえで重要な情報であるため、適切に定めるとともに文書化することにより客観的に検証できる体制を整備すべきである。

お客さまサービス課は、料金システムの稼働時間や休止日等の設定及びデータのバックアップについて計画等を定める必要がある。

また、現在稼働中の情報システムに関連する文書は、単純に文書保管期限を適用するのではなく、少なくとも稼働中の期間においては適切に保管し、当初に設定した方針やその後の検討の経緯に関する情報を保持することが望ましい。

(掲載 71 頁・担当課:お客さまサービス課)

## 講じた措置

### 令和元年度

平成 31 年 3 月 27 日付け「情報セキュリティポリシーに基づく各種手順書等の策定について」(上下水道総務課発出)を受け、令和 2 年 3 月に旧手順書を廃止し、新たな手順書を策定しました。

なお、システムの稼働時間・休日等の設定は、毎月作成する「お客さまサービス課業務日程表」により設定を行っています。バックアップについては、全日フルバックアップ(200 を超えるテーブル)を業務終了後に実行することとしました。

また、情報システム関連文書については、当初の方針やその後の検討の経緯に関する情報を含め、適切に管理することとしました。

指摘事項

**【第6 監査の結果（個別事項） 4 基本施策4「サービス提供体制の強化」 (2) 実現方策8「中山間地域における水道サービスの提供手法の検討」 (ア) 旧簡易水道事業の収支・損益の把握について】**

旧簡易水道事業が水道事業に統合されたことにより、旧簡易水道事業の会計数値は、公営企業会計（水道事業会計）に取り込まれることとなったため、料金収入や給水人口といった重要数値についても、旧簡易水道事業ごとという区分管理は行われていない。旧簡易水道事業の決算数値は管理会計上非常に重要な情報を提供するものであり、今後の施設設備の統廃合やダウンサイジングの検討、水道料金改定時の給水原価把握などの場面において、意思決定上必要不可欠な数値となると考えられる。

また、旧簡易水道事業において収支不足が深刻化されると予想していながら、どの程度の収支不足が発生しているのか把握しないことは非常に問題がある。幸い、統合後間もないことから、比較的容易に旧簡易水道事業の収支を把握する体制を整備できるとのことであるため、早急な対応を実施すべきである。

更に、旧簡易水道事業全体の収支だけでなく、36 個々の収支を把握や固定資産の減価償却費及び補助金前受収益の償却額を個々に対応させることにより、収支だけでなく損益の把握についても改善の余地があると考えられる。

**（掲載 86 頁・担当課：天竜上下水道課）**

講じた措置

令和元年度

36 の旧簡易水道事業について、有収水量の把握をするため料金システムへの情報入力を完了したことにより、収支及び損益の把握による区分管理が可能となりました。

**指摘事項****【第6 監査の結果（個別事項） 9 その他の事務執行 (1) 貯蔵品（資機材等）の管理について  
（カ） 過剰在庫の会計処理について】**

貯蔵品の評価について、地方独立行政法人会計基準及び地方独立行政法人会計基準注解では貯蔵品の時価が帳簿価額よりも下落した場合には、収益性の低下を反映するべく帳簿価額を時価まで切り下げる処理を求めている。平成 29 年度において、旧型化して使用頻度が減少している貯蔵品を過剰在庫として、1,970 万円処分対象としているが、平成 29 年度の決算書では、たな卸資産減耗費として費用計上している金額は 4,797,263 円のみであり、1,970 万円全額を費用計上していない。これは、1,970 万円の費用を平準化するために、平成 29 年度から平成 32 年度の 4 年間にわたり、毎事業年度 500 万円ずつをたな卸資産減耗費として費用計上する予定であるとのことであったが、本来であれば、平成 29 年度に 1,970 万円全額をたな卸資産減耗費として費用計上する必要がある。

そのため、処分対象とした 1,970 万円から平成 29 年度にたな卸資産減耗費として費用計上した 4,797,263 円を控除した残額を平成 30 年度において、費用計上することを検討されたい。

また、平成 30 年度以降も平成 29 年度と同様に、毎事業年度継続して、収益性が低下している貯蔵品を処分する等の対応を図ることを検討されたい。

**（掲載 121 頁・担当課：上下水道総務課）**

**講じた措置**

令和元年度	たな卸資産減耗費残額 14,902,737 円を全額、たな卸資産減耗費として費用計上し、過剰在庫の会計処理について適切な整理を行いました。 また、今後は、毎事業年度、収益性が低下していると判断した貯蔵品については、当該年度のたな卸資産減耗費として費用計上することとしました。
-------	--

## 指摘事項

### 【第6 監査の結果（個別事項） 9 その他の事務執行 (2) 水道メーターについて (ア) 現物管理について】

原則として、新設・再開・故障取替の場合は新品メーターを取り付け、検定満期取替の場合は修理品・下取品を取り付けることとなっていたが、過去において新品メーターの払出が遅れ滞留化した経緯もあり、現在は、新品と修理品・下取品を区別することなく現物を保管している。

しかし、新品メーターは貯蔵品に計上され、修理品・下取品は固定資産に計上されることから、今後は、次のような方法により適切な現物管理ができるような仕組みを構築する必要がある。

#### ① 受入時

この時点では、納品された水道メーターが新品であるか、修理品・下取品であるかを容易に判別することができるため、新品メーターと修理品・下取品メーターの倉庫の保管場所を明確に区分する若しくは目印を付す。

#### ② 払出時

倉庫からメーターを出庫する際に使用する払出庫出請求書に、新品メーターの払出数量と修理品・下取品メーターの払出数量を区分して記載する。

(掲載 126 頁・担当課:上下水道総務課・お客さまサービス課)

## 講じた措置

### 令和元年度

令和2年3月作成の「新品水道メーター取扱手順」に基づき、新品メーターに目印を付けることで、修理品・下取品メーターとの区別を明確化して現物保管することとしました。

また、払出庫出請求書に新品メーターと修理品・下取品メーターの払出数量を区分して記載する管理体制を構築し、適切な現物管理を行うこととしました。

**指摘事項****【第6 監査の結果（個別事項） 9 その他の事務執行 (2) 水道メーターについて (イ) 水道メーターの払出処理について】**

新品メーターは貯蔵品に計上されているため、出庫した場合には貯蔵品受払システムの払出処理を行う必要がある。一方、修理品メーター及び下取品メーターは固定資産に計上されているため、出庫した場合でも貯蔵品受払システムの払出処理は行わない。

現在、貯蔵品受払システムへ入力する払出数量は、新品メーターのみの出庫数量を集計したものではなく、お客さまサービス課で出力される月次のメーター異動個数集計表における取付数量と引揚数量の差を口径別に集計した数量である。しかし、取付数量には修理品メーター及び下取品メーターの取付数量も含まれ、また、引揚数量は新品メーター出庫とは無関係であることから、貯蔵品受払システムに入力する新品メーターの払出数は適切ではない。

したがって、今後は、倉庫からメーターを出庫する際に使用する払出庫出請求書に、新品メーターの払出数量と修理品・下取品メーターの払出数量を区分して記載するようにしたうえで、新品メーターの当該払出数量を貯蔵品受払システムに入力する必要がある。

**(掲載 126 頁・担当課:上下水道総務課・お客さまサービス課)**

**講じた措置**

令和元年度	令和2年3月作成の「新品水道メーター取扱手順」に基づき、新品メーターと修理品・下取品メーターについて、払出庫出請求書による払出数量を区分して記載したうえで、新品メーターの出庫数量を貯蔵品受払システムに入力することにより、適切な現物管理を行うこととしました。
-------	--

指摘事項	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 9 その他の事務執行 (2) 水道メーターについて (ウ) 水道メーターの実地たな卸について】</b></p> <p>上下水道部会計規程によれば、毎事業年度ごとに年1回以上貯蔵品在庫についての実地たな卸を実施することとされている。</p> <p>しかし、貯蔵品に計上されている新品メーターと固定資産に計上されている修理品・下取品メーターを区分した現物管理をしていないことから、新品メーターの実際の在庫数量をカウントすることはできないため、実地たな卸結果として帳簿数量と同数を報告しており、実地たな卸を実施しているとは言えない。</p> <p>したがって、今後は、新品メーターと修理品・下取品メーターの倉庫の保管場所を明確に区分する若しくは目印を付すようにしたうえで、新品メーターの年度末における実際の在庫数量をカウントする必要がある。なお、現物管理及び貯蔵品受払システムの受払処理を適切に実施できる体制となった場合には、年度末前にカウントすることも許容されると考える。</p> <p style="text-align: right;"><b>(掲載 127 頁・担当課:上下水道総務課・お客さまサービス課)</b></p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>令和2年3月作成の「新品水道メーター取扱手順」に基づき、新品メーターに目印を付け、修理品・下取品メーターと区別して保管した上、年度末に実際の在庫数量をカウントする方法による実施たな卸を実施することとしました。</p>

指摘事項	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 9 その他の事務執行 (3) 退職給付引当金について (ア) 計算に使用する前期末要支給額の誤り】</b></p> <p>決算時に使用した「当期末要支給額」を、翌年度の「前期末要支給額」に転記すべきところ、両数値が一致していない。差異の要因は、各年の4月1日を基準日として「前期末要支給額」を計算し直していることによる。</p> <p>会計上の「引当金繰入額」は、前期末の引当金の計算根拠となった3月31日時点の要支給額と、当期末時点での要支給額の差額を基に計算されるべきものであるため、この点が誤りとなっている。</p> <p style="text-align: right;"><b>(掲載 133 頁・担当課:上下水道総務課)</b></p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>「浜松市上下水道部退職給付引当金取扱要領」を令和元年10月1日付で改正し、令和元年度より退職給付引当金の計算に使用する「前期末要支給額」の算出について、3月31日時点の要支給額を基に計算することとしました。</p>

指摘事項	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 9 その他の事務執行 (3) 退職給付引当金について (イ) 会計基準移行時差異の償却額の誤り】</b></p> <p>会計方針においては、「会計基準変更時の差異は、平成26年から9年間にわたり、均等額を費用処理する」旨の記載がある。これに基づけば、平成26年度以降、毎期109,739千円（985,089千円÷9年）が償却されるべきところ、実際の計算結果においては、各年度の「移行時差異償却額」は均等額となっていない。</p> <p>会計基準変更時の差異は会計基準の移行時に金額が確定しているものであり、会計方針に記載のとおり、毎期均等額を費用処理すべきである。一方、それ以降に発生した差異は、当該期の人事異動・退職金要支給額の変動等により発生するものであるから、発生年度に全額を費用処理すべきである。</p> <p style="text-align: right;">(掲載134頁・担当課:上下水道総務課)</p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>「浜松市上下水道部退職給付引当金取扱要領」を令和元年10月1日付で改正し、令和元年度より会計基準変更時の差異について、毎期均等額を費用処理するようにしました。また、当該期の人事異動・退職金要支給額の変動等により発生する差異についても、当該期に処理するようにしました。</p>

指摘事項	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 9 その他の事務執行 (6) 固定資産管理について (オ) 管路の除却の会計処理について】</b></p> <p>マッピングシステムへの不要管のステータス登録は各課の担当職員が登録するが、不要管の捉え方は担当職員によって様々であり、現時点で未使用であれば、将来的に使用見込のある管路も不要管と入力している可能性がある。</p> <p>そこで、今後は、上下水道部としての不要管の定義を明らかにしたうえで、マッピングシステムに不要管として登録されている管路のうち、将来的に使用見込のない管路を洗い出す調査を実施し、使用見込のないことが分かった時点で速やかに除却処理されたい。</p> <p>なお、平成30年度において、平成29年度以前に使用見込のないものと判断された管路については、平成30年度の決算で、特別損失の過年度損益修正損として除却処理することを検討されたい。</p> <p style="text-align: right;">(掲載145頁・担当課:水道工事課・上下水道総務課・北部上下水道課・天竜上下水道課)</p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>不要管の定義を明確にした上、マッピングシステムに登録されていた管路について、使用見込みのある管路は配水管として登録し、今後使用見込みのない管路は残置管として登録するとともに除却処理をしました。</p> <p>なお、平成29年度以前に使用見込みのないものと判断された管についても、平成30年度決算で特別損失の過年度損益修正損として除却処理をしました。</p>

## 指摘事項

### 【第6 監査の結果（個別事項） 9 その他の事務執行 (6) 固定資産管理について (カ) 固定資産台帳の整備について】

現状の固定資産管理システムの記載項目を以下の点を改善すべきと考える。

#### ① 個別の資産の特定ができるようにする

現状の固定資産台帳の記載項目では、個別の現物資産の特定につながる情報が十分ではなく、記載内容も統一性がない。このため、備品は固定資産番号を付したシールを貼る、管路はマッピングシステムとの紐づけを行う、また、施設・場所の入力を行うなどの方法により、個別の資産の特定が容易に行えるようにすべきである。

#### ② 施設・場所ごとのグルーピングを行えるようにする

現状の記載項目では、施設・配水区・場所・旧簡易水道といった単位でグルーピングをするための情報がない。現状のままでは、資産の老朽化により更新・除却等を行っても、その情報を正確に反映することができない。したがって、必要な単位でグルーピングができるよう、固定資産台帳を整備すべきである。旧簡易水道については、旧簡易水道ごとの収益性の判定を行う必要がある点も鑑み、統合時の資料から、旧簡易水道名を固定資産台帳の項目に反映させるべきである。

#### ③ 複数の記載項目の中で、不整合が発生しないようにする

システム上、不整合が生じる項目をリストに表示させないことで、選択ができないようにするなど対策をすることで、登録ミスを事前に防ぐことが望ましい。また、入り口の時点（取得時点）で適切な整備をしておかないと、その後に修正をすることが大変難しくなるため、固定資産の管理マニュアル等を整備されたい。

#### ④ 管路設置用取得土地の固定資産台帳未登録について

固定資産台帳に未登録の管路設置用土地が存在するため、土地の資産管理上、固定資産台帳に備忘価格等の登録しておくことが必要である。また、対外的な土地面積等の公表においても前年度から継続して取得売却の増減を加味した算定後の面積を算定しているため、公表値と登記簿上の面積も乖離している状況と考えられることから、管路総延長を固定資産台帳数値から集計把握するのと同様に、土地面積の公表数値に関しては固定資産台帳面積との整合性を図ることが必要である。

(掲載 146 頁・担当課:上下水道総務課)

## 講じた措置

令和元年度	<p>① 平成 30 年度の取得資産から、マッピングシステム情報として有している完成図整理番号（マイクロ番号）と工事名称等を固定資産台帳の管路に登録しました。また、備品等は固定資産番号を付したシールの貼付を引き続き行ってまいります。</p> <p>② 固定資産台帳に施設、場所を入力するとともに、令和元年度に旧簡易水道名を固定資産台帳の項目に反映し、グルーピングを行いました。</p> <p>③ 登録ミス等による固定資産台帳記載項目の不整合を防止するため、平成 31 年 2 月に有形固定資産に関する事項の取扱い指針を作成し部内周知を図りました。</p> <p>④ 固定資産台帳に未登録の土地について、平成 30 年度に備忘価額での登録をしました。また、土地の面積については、固定資産台帳と登記簿の照合を行い、登記簿上の面積を固定資産台帳の面積に修正しました。</p>
-------	--



監査実施年度 令和元年度（清掃事業に係る事務の執行について）

指摘事項	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 3 収集業務管理事業 ア 全面業務委託について】</b></p> <p>市は、家庭系ごみに関して、8収集区の収集運搬業務だけでなく、資源物中間処理及び資源化業務（清掃事業所等別）についても民間業者へ委託している。直営か委託かについての経済合理性について、少なくとも比較検討はすべきと考えられるが、現状では比較検討を行っていない。収集運搬業務にかかる委託料の積算について、直営の場合と委託の場合のそれぞれの積算を行い、両者の比較検討を実施すべきである。また、直営か委託かの検討については、必ずしも経済合理性の観点のみで判定すべきものではないと考える。今後のごみ収集事業に求められる役割（技術の継承や災害対応、高齢者福祉の面からの拠点回収）も考慮に入れたうえで検討すべきである。</p> <p style="text-align: right;">（掲載 61 頁・担当課：廃棄物処理課）</p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>令和3年～令和5年度の家庭系一般廃棄物収集運搬業務の積算時に、経済比較に加えて技術継承、災害対応等を考慮し直営か委託かの比較検討を行いました。</p> <p>今後も同様に比較検討を行っていきます。</p>

指摘事項	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 6 ごみ計量システム維持管理事業 イ サーバー室への入退室管理簿の未作成について】</b></p> <p>情報セキュリティ対策基準では、情報システム管理者は、管理区域への入退室を許可された者にのみ制限し、ICカード、指紋認証等による生体認証や入退室管理簿の記載による入退室管理を行わなければならない旨が定められている。しかし、ごみ・資源物計量システムについては、鴨江分庁舎内に設置された管理区域（サーバー室）は施錠しているものの、入退室管理簿が作成されていない。</p> <p>サーバー室の鍵管理者である環境政策課長は、ごみ・資源物計量システムのサーバー室について入退室管理簿を作成し定期的に点検する必要がある。</p> <p style="text-align: right;">（掲載 77 頁・担当課：環境政策課）</p>	
講じた措置	
令和元年度	<p>情報セキュリティ対策に基づき、令和元年12月に「サーバー室入退室簿」を作成し、施錠可能な場所にて管理することとしました。</p>

## 指摘事項

### 【第6 監査の結果（個別事項） 8 旧ごみ処理施設管理事業 ア 施設の解体に係る市の検討について】

#### ① 施設を維持存続させることによるリスクの明記

実際の旧ごみ処理施設解体の順位付けは、「劣化度」、「維持経費」、「利活用」の3つの視点のほか、「周辺の安全等災害時のリスクなど施設を維持存続させることによるリスク」を重視して行っているが、当該リスクは、財政課へ提出する「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」において、順位付けを行う指標として明記されておらず、3つの視点のみが明記されている。環境部として、どのような視点に基づいて、解体の順位付けを行ったのか分かるようにする必要があるため、解体の順位付けを決める上で最重視している当該リスクを3つの視点と同様に「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」に明記するようにされたい。また、各施設が有しているリスクの内容を「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」に明記するようにされたい。

#### ② 施設を維持存続させることによるリスク内容の部内での共有

各施設のリスク内容は、解体の順位付けを行う上での重要な視点であるため、部内でリスク内容の情報を共有しておく必要がある。そのため、電子媒体等に各施設のリスク内容の情報を残すことで部内での共有化を図り、どのように解体の順位付けを行ったのかを分かるようにされたい。

(掲載 81 頁・担当課:廃棄物処理課)

## 講じた措置

### 令和2年度

「周辺の安全等災害時のリスクなど施設を維持存続させることによるリスク」を重視し、順位付けを行う指標として順次解体していたため、「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」に「周辺の安全等災害時のリスクなど施設を維持存続させることによるリスク」と各施設が有しているリスクの内容を明記しました。

また、令和2年6月に浜松市情報共有システム（コア）に「旧ごみ処理施設等の集約と解体について」と「周辺の安全等災害時のリスクなど施設を維持存続させることによるリスク（詳細版）」を格納し、部内の情報共有を図りました。

指摘事項	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 12 ごみ収集事業（平和清掃事業所） ウ 責任者・従事者名簿の提出について】</b></p> <p>委託業者から提出されている各種の報告資料を確認したところ、「責任者・従事者名簿」において、従事者変更届の提出が漏れていた。責任者・従事者名簿の提出については仕様書において提出が定められており、今回の提出漏れは、仕様書の内容に反するものであり、直ちに対応が求められる。</p> <p>平和清掃事業所においては、今回の監査で指摘を受けるまで当該事実を把握していないため、今後は、提出書類について書類間の整合性の確認や、最低でも年に1回は責任者・従事者名簿の提出を求めるなどにより、提出書類が正しく漏れなく提出されているかを検証するべきである。</p> <p style="text-align: right;">（掲載 97 頁・担当課:平和清掃事業所）</p>	
講じた措置	
令和2年度	<p>令和元年11月に受託者より、「責任者・従事者名簿」及び「責任者・従事者変更届」の提出を受けました。また、令和2年度の責任者・従事者名簿については、令和2年4月に提出を受けています。</p> <p>今後も、年度初めに責任者・従事者名簿を提出させるとともに、従事者等の変更事実が発生した毎に変更届の提出を徹底します。</p> <p>また、毎月の業務完了報告書受領時に、従事者等の変更の有無を確認していきます。</p>

指摘事項	
<p><b>【第6 監査の結果（個別事項） 13 資源物処理事業（平和清掃事業所） イ 責任者・従事者名簿の提出について】</b></p> <p>びん類の中間処理業者の提出資料を確認したところ、「責任者・従事者名簿」について従事者が変更になったにもかかわらず、変更届の提出が漏れていた。責任者・従事者名簿の提出については、仕様書において、「人員の変更がある場合は、速やかな提出」が定められている。今回の提出漏れは、仕様書の内容に反するものであり、直ちに対応が求められる。</p> <p>また、平和清掃事業所においては、今回の監査で指摘を受けるまで、当該事実を把握していなかった。今後は、提出書類について書類間の整合性の確認をしたり、最低でも年に1回は責任者・従事者名簿の提出を求めるなどにより、提出書類が正しく漏れなく提出されているかを検証するべきである。</p> <p style="text-align: right;">（掲載 102 頁・担当課:平和清掃事業所）</p>	
講じた措置	
令和2年度	<p>令和元年11月に受託者より、「責任者・従事者名簿」及び「責任者・従事者変更届」の提出を受けました。また、令和2年度の責任者・従事者名簿については、令和2年4月に提出を受けています。</p> <p>今後も、年度初めに責任者・従事者名簿を提出させるとともに、従事者等の変更事実が発生した毎に変更届の提出を徹底します。</p> <p>また、毎月の業務完了報告書受領時に、従事者等の変更の有無を確認していきます。</p>

### 指摘事項

#### 【第6 監査の結果（個別事項） 20 ごみ収集事業（天竜環境事業所） イ 責任者・従事者名簿の提出について】

受託者から提出されている各種の報告資料を確認したところ、「責任者・従事者名簿」について従事者変更届の提出が漏れていた。今回の提出漏れは、仕様書の内容に反するものであり、直ちに対応が求められる。

また、天竜環境事業所においては、今回の監査で指摘を受けるまで、当該事実を把握していなかった。今後は、提出書類について書類間の整合性の確認を実施し提出書類が正しく漏れなく提出されているかを検証すべきである。

(掲載 124 頁・担当課:天竜環境事業所)

### 講じた措置

令和2年度

提出が漏れていた責任者・従事者名簿及び従事者変更届については、令和元年11月に受託業者からの提出を受けました。

令和2年度当初に提出されるべき責任者・従事者名簿等の書類は正しく提出され、確認しました。

今後、受託業者には、年度初めに責任者・従事者名簿の提出と従事者等の変更事実が発生した毎に必要な書類を提出するよう指導するとともに、毎月の業務完了報告書受領時に従事者等の変更の有無を確認していきます。