

平成29年2月6日

平成28年度包括外部監査結果報告書の概要

秋田市包括外部監査人
公認会計士 長村 彌角

1. 監査の対象

上下水道局（主として水道事業会計）に関する内部統制システムの有効性について

(1) 外部監査の種類

地方自治法第252条の37第1項に基づく包括外部監査

(2) 選定した理由

秋田市では、「今後の内部統制に関する取組方針～コンプライアンスを前提とした危機管理体制の構築に向けて～（平成23年2月 秋田市能力開発委員会事務の適正化専門部会）」が策定（平成28年6月改訂）されている。また、国においても、「内部統制による地方公共団体の組織マネジメント改革～信頼される地方公共団体を目指して～（平成21年3月 地方公共団体における内部統制のあり方に関する研究会）」、及び「地方公共団体における内部統制制度の導入に関する報告書（平成26年 地方公共団体における内部統制の整備・運用に関する検討会）」ならびに「人口減少社会に的確に対応する地方行政体制及びガバナンスのあり方に関する答申（平成28年3月16日 第31次地方制度調査会）」など、地方公共団体における内部統制の構築に乗り出しているところである。

今般、包括外部監査の事件選定にあたり、秋田市の内部統制に対する取組方針が有効的・効果的に行政経営へ効果をもたらす運用がなされているかを意識し、内部統制をテーマとすることとした。一方で、秋田市全体を対象とすることが望ましいことは明らかであるが、現時点では地方自治法などにおいて制度化されていない自主的な取組みでもあることから、企業体として内部統制構築になじみやすく、さらに、平成26年5月に収賄事件が生じ解消に向け取組んでいる公営企業体である上下水道局（主として、収賄事件の生じた水道事業会計）、及び上下水道局の内部統制に関与する部局を対象とした。

(3) 対象とした期間

原則として平成27年度（平成27年4月1日から平成28年3月31日まで）
ただし、必要に応じて平成26年度以前、及び平成28年度の執行分を含む

(4) 外部監査の実施期間

平成28年8月1日から平成29年2月6日まで

2. 監査の視点

(1) 上下水道局の事業目的に関連する内部統制について

水道事業における基本的な計画である「秋田市水道事業基本計画」の達成を阻害するリスク評価からリスク対応に至る PDCA のプロセスがどのように構築され、運用されているかという観点で監査を実施した。

(2) 各担当課における内部統制について

① リスク評価

リスク評価に関しては、次の3つの視点で監査を実施した。

- ・ リスクが網羅的に識別されているか
- ・ 対応すべきリスクが適切に選択されているか（リスクの優先順位付けの適切性）
- ・ リスクの見直しが適切に行われているか（リスク評価更新の適切性）

② 内部統制

内部統制に関しては、次の3つの視点で監査を実施した。

- ・ 内部統制がリスクに適切に対応しているか（デザインの適切性）
- ・ 内部統制を組み込んだ業務マニュアルが整備され、内部統制が日常業務の中に組み込まれているか（業務への適用状況）、また、内部統制が継続的に運用されているか（運用状況）
- ・ 業務と関わりのない外部の視点から内部統制を定期的にチェックしているか（モニタリング）

(3) 情報システムに対する内部統制について

情報システムが内部統制の他の基本的要素を有効に機能させるために、どのように整備・運用されているかという観点で監査を実施した。

3. 監査の指摘及び意見

平成28年度包括外部監査の指摘及び意見は次のとおりである。なお、以下の指摘及び意見欄に記載した番号は監査報告書の指摘及び意見の番号であり、また、同欄の（ ）内は監査報告書の頁を示している。

(1) 「4. 上下水道局（水道事業）の概要」における指摘及び意見

指摘	意見	指摘及び意見の内容
(2) 秋田市水道事業基本計画の概要		
	1 (P20)	<p>上下水道局危機管理要領の運用（経営の基本方針Ⅰ）、水安全計画の策定（経営の基本方針Ⅱ）、民間委託の推進（経営の基本方針Ⅳ）、組織体制の見直し（経営の基本方針Ⅳ）については、目標指標値が存在していない。また、河辺・雄和地域における施設整備（経営の基本方針Ⅰ）、受付方法の多様化や受付時間の拡大（経営の基本方針Ⅲ）、技術の継承（経営の基本方針Ⅳ）は、間接的に関連する目標指標値はあるものの、直接的に関連する目標指標値が存在していない。</p> <p>基本計画における1つ1つの具体的施策を実施することによって達成すべき目標指標値を上下水道局内の文書上で明確にした上で、当該指標値を用いて年度ごとに具体的施策の効果を測定し、次年度以降の計画の見直しを行うことで、効果的かつ効率的な事業運営が可能となる。このため、具体的施策と目標指標値との対応関係を明確にする必要がある。</p>
(3) 各担当課での実施事業		
1 (P29)		<p>基本計画で掲げられた具体的施策における目標となる指標と、実施計画における目標となる指標は整合性が取れていない部分がある。また、目標となる指標が設定されていない実施事業がある。</p> <p>基本計画は、平成20年度から平成28年度における基本的な計画を示したものであることから、各担当課における年度ごとの実施計画は、目標となる指標も含めて基本計画との関連性を明確にする必要がある。基本計画と実施計画の関連性を事前に明確に定めておくことで、各年度ごとに目標となる指標を測定することにより、基本計画の進捗状況が定量的に明らかになり、基本計画から実施事業に至る施策の体系全般についてPDCAサイクルを回すことが可能となると考えられる。</p> <p>平成28年度の終盤を迎えつつあるなか、次の基本計画期間においては、基本計画と実施計画との整合を意識し、また、各指標及び上下水道局の掲げる目標の進捗が具体的にモニタリングできるように意識し、市民に対して今以上に説明責任を果たせる体系とする必要がある。</p>
2 (P29)		<p>基本計画は上下水道局の基本理念を実現するための計画であることから、基本計画を適切に遂行することは上下水道局における最重要事項である。そして、各担当課における年度ごとの実施事</p>

指摘	意見	指摘及び意見の内容
		<p>業は、基本計画における具体的施策を詳細化したものであるため、各担当課における年度ごとの実施事業を適切に、かつ効率的・効果的に遂行することが各担当課における重要事項である。</p> <p>したがって、上下水道局の各課で実施されたリスク評価においては、年度ごとの実施事業を効率的に遂行することを阻害する要因をリスクとして識別し、対応策である内部統制を整備・運用することが必要になる。</p> <p>しかし、各課におけるリスク評価状況を検討した結果、上記のような実施事業の有効性・効率性を阻害する要因を識別するという考え方に基づくリスク評価というよりも、日常の個別業務遂行に潜在する事務処理の遅延やミスを回避するという視点でのリスク評価が中心に行われていた。なお、各課が識別したリスクは、5. (2) ②イ)、5. (3) ②イ)、5. (4) ②イ)、5. (5) ②イ)、5. (6) ②イ)、5. (7) ②イ)、に記載しているので、参照されたい。</p> <p>実施事業の有効性・効率性という視点でのリスク評価と対応策の立案・実行については、「今後の内部統制に関する取組方針」に基づき各課で行われているリスク管理の取組とは関係しておらず、上述の実施事業の策定から実行に至る一連のプロセスの中で実施されている。</p> <p>日常の業務遂行に潜在するリスクを識別するというボトムアップ的なリスク識別は確かに必要であるが、実施事業の適切な遂行は上下水道局の最重要事項である。したがって、「今後の内部統制に関する取組方針」に基づき各課で行われているリスク管理の取組において、実施事業の遂行を阻害する要因を識別するという考え方に基づくリスク評価を併せて行うことで、優先して対応すべき重要なリスクを網羅的に識別することを検討されたい。</p>

(2) 「5. 水道事業各担当課における内部統制の視点」における指摘及び意見

指摘	意見	指摘及び意見の概要
(1) 総括		
	2 (P32)	<p>行政は地域住民の多様なニーズに対し、よりきめ細やかな対応が求められ、また、これらの行政サービスを支える制度が複雑化している一方で、職員の採用には制限があることから、限られた人的資源を効果的かつ効率的に活用するために、識別された</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>リスクを、リスクの性質（行政運営への影響度やリスクの発生可能性）に応じて優先順位付けし、適切なリスク対策を選択することが必要である。</p> <p>上下水道局の各課におけるリスクの優先順位付けを確認したところ、課の業務の性質に応じて、例えば、公金の管理、住民サービス、情報の管理に関することを優先事項と定めているところがある一方、優先順位を定めないまま、識別されたリスク全てに対して対策をしている課が見られた。</p> <p>この点、各課の抽出しているリスク自体が事務処理の遅延やミス回避し、業務の有効性・効率性を確保する視点、コンプライアンスの視点からであり、全てが優先順位が高いという考え方はありうる。しかしながら、リスクの優先順位付けは市の内部統制の取組みとして求められていることであり、また、限られた人的資源を効果的かつ効率的に活用する必要があるため、各課の業務の性質に応じて優先すべき事項を定め、優先順位が高いものから対応する方針とすべきである。例えば、【様式1】にて発生頻度を「低」、行政運営への影響度を「小」としていながら、【様式2】でリスクの発生を防ぐ対応策を策定しているものがある。</p>
	<p>3 (P35)</p>	<p>統括リスクマネージャーからの指示に基づき、各課のリスクマネージャーは「担当業務状況チェックシート」を使用し、各係長へのヒアリングを通じてリスク管理の観点で業務について確認し、改善すべき点に対応している。また、点検した業務名と点検結果、リスク対策の追加などマニュアルの修正又は新規策定が必要となった業務について、「業務マニュアル点検結果一覧」を作成している。</p> <p>上下水道局を取り巻く経営環境が毎年変化する中、これまで想定していなかった新たなリスクへの対応や、これまでの改善状況などを踏まえたリスク対策の見直しは重要である。このため、【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」や【様式2】「リスク対応検討用シート」は、最新の検討結果を反映した形に見直される必要があるが、様式について、適時に見直しが行われていない。また、「担当業務状況チェックシート」による各係長へのヒアリングの過程や、「業務マニュアル点検結果一覧」の作成過程が文書として残っておらず、点検することとした業務名</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>と、点検の結果、リスク対策の追加などマニュアルの修正又は新規策定が必要となった業務について、課内でどのような検討を経て、リスク評価の見直しが行われているのか確認できない。</p> <p>【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」や【様式2】「リスク対応検討用シート」は、最新の検討結果を反映した形に適時に見直した上で、検討過程は文書などで残し、統括リスクマネージャー、及びリスクマネージャーがリスクの抽出・評価の考え方などを確認できる仕組みとすることが必要である。</p>
	4 (P37)	<p>日常的モニタリングに関する地方自治体の取組み具体例としては、朝霞市における課内自己点検チェックリストでの確認が挙げられる。この取組みは、チェックリストを使用して、各課で自己評価を行うものであり、評価の結果は、一覧表にして、全庁へ通知される。</p> <p>上下水道局においても、管理者による決裁のような日常的モニタリングに加えて、上下水道局として各課における内部統制の運用状況を評価するような取り組みを実施することを検討されたい。</p>
	5 (P38)	<p>上下水道局に対して、独立的評価が行われていない。リスクが適切に評価され、対応する内部統制が適切に構築されたとしても、内部統制の構築者が内部統制を機能させる意思を持った上で整備し運用する仕組みを作らなければ内部統制は有効に機能しない。また、日常的モニタリングでは発見できないような経営上の問題がないかを別の視点から評価するために定期的又は随時に業務のラインから外れた組織内外の第三者が内部統制を評価する（独立的評価）ことが重要である。</p> <p>なお、秋田市における独立的評価の実施者としては、監査委員（監査委員事務局）、内部統制推進部署（総務課）などが考えられる。</p>
(2) 総務課		
	6 (P49)	<p>例えば、総務課で行っている借地業務、用地売払い業務、業務委託などの事務処理業務、貯蔵品管理業務、経営アドバイザー会議運営業務、議会関係業務、庁舎管理業務における特定のリスクが顕在化した場合には、市民の信頼を損ない、市政運営への影響が大きいと言え、【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」においてリスクとして識別することを検討されたい。</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
3 (P50)		<p>現在、上下水道局で所有する物品（固定資産の対象となるもの）の現物管理を担当する部署が定められておらず、物品（固定資産の対象となるもの）の定例的な現物確認が行われていない。</p> <p>適切な財務報告を行うためには、物品（固定資産の対象となるもの）に関する帳簿記録と現物との整合性を定期的を確認し、帳簿記録と現物に差異がある場合には差異原因を特定したうえで、帳簿記録に誤りがある場合には、帳簿記録の修正を行う必要がある。</p> <p>なお、秋田市財務規則第231条において、「課長等は、その所管に属する重要物品（取得価額1件1品100万円以上の備品）について、毎年3月31日現在の状況を調査し、備品一覧により、翌年度の6月30日までに会計管理者に通知しなければならない。」と定められている。当該定めは重要物品に関するものであるが、上下水道局においても、当該定めを参考に物品（固定資産の対象となるもの）の現物管理に関する定めを制定することについても検討されたい。</p>
	7 (P51)	<p>市は市民の多様なニーズに対しきめ細やかな対応が求められる一方で、対応する職員数には限りがある。そのために、限られた人的資源である職員を効果的かつ効率的に活用するために、識別されたリスクを行政運営への影響度や発生可能性に応じて優先順位付けし、それに従った適切なリスク対策を選択することが必要である。</p> <p>この点、総務課では識別されたリスクに対する優先順位付けが明確になっていない。例えば、他の課では、公金の管理、サービス、情報の管理に関することを最優先事項と定めているが、このような観点を設定していない。</p> <p>特に総務課は実施している業務が多様かつ多数であり、人的資源の有効な活用からも内部統制の取組に対する理解を一層深め、適切な影響度判断によるリスクの優先順位付けを検討されたい。</p>
	8 (P51)	【意見3】参照
	9 (P52)	「議案等に係る照会に際し、局内各課所室への議案の有無についての照会又は総務部総務課への報告を失念し、議案提出の時期を逸する」リスクに対する対応策として「庶務係内の連絡を

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>密にして議案等の照会を見逃さないこと。また担当者は、総務部総務課への議案の報告期限をスケジュールに入れる等、失念しないような方策をとる」とあり、この対応策は【様式2】において効果が「小」と記載されている。しかしながら、議案提出の時期を逸することは市政運営にとって非常に重要なことであり効果が「小」の対応策をとるべきではない。この点、総務課庶務係へヒアリングしたところ、効果は「大」という認識であるものの実施が容易という意味で「小」と記載してしまったということであった。</p> <p>様式における効果概念が十分に浸透していない可能性があり、他の全てのリスクにおいて、改めてリスク評価を見直すことを検討されたい。</p>
	1 0 (P53)	【意見5】参照
	1 1 (P54)	<p>リスクの発生を防ぐ対応策として「随意契約の方法による公契約等の締結に係る指針」の理解を深めるとともに、副務者と事務処理の流れをチェックする」とされているが、理解を深めるにあたっての具体策がなければ、担当者の能力に委ねられてしまうことになる。より具体的な対応策を検討されたい。</p>
	1 2 (P54)	【意見5】参照
	1 3 (P55)	【意見5】参照
	1 4 (P56)	<p>「昇給・給料昇格の認定時、担当者の昇給・給料昇格の基準の理解不足により給料・手当・共済費等に誤りが生じてしまう」リスクに対して、「業務フローやマニュアルで引継を徹底する」ことが対応策となっている。確かに業務フローやマニュアルで引継を徹底することは重要であるが、引継ぎは人事異動時の一時的な対応であり、リスクへの直接的な回避策にはなっていない。一般的には別の担当者によるダブルチェックを合わせて行うことが必要になる。</p> <p>庶務係では、複数担当者を設け副担当による給料・手当・共済費などの検算を行っており、昇給調書は管理者までの決裁を受けている。これらが対応策であり、対応策の見直しを検討されたい。</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
	1 5 (P56)	【意見 5】 参照
	1 6 (P57)	「会議の開催時委員への日程調整を綿密に行わないと過半数の出席を得られず会議の開催ができなくなってしまう」リスクに対する対応策である「リスクを回避するために、副担当を配置し、共有するカレンダーにおいて、主・副両担当による事務処理のチェックを徹底する」は、どのように事務処理のチェックを徹底するのか不明瞭であり、担当者の裁量に委ねられてしまう可能性がある。対応策は、担当者の裁量の余地を極力排除して具体的に記載する必要がある。
	1 7 (P58)	【意見 5】 参照
	1 8 (P63)	決算業務では、3つのリスクが識別されており、そのリスク内容としては、「決算額を誤るリスク」という具体性に乏しいものとなっている。決算業務は、財務事務執行リスクであり、「地方公共団体における内部統制制度の導入に関する報告書」（地方公共団体における内部統制の整備・運用に関する検討会 平成26年4月30日）においても、地方公共団体において最低限評価すべきリスクとされており、また、不正会計などを防ぐ体制づくりを自治体の首長に義務付ける地方自治法の改正が行われる動きがあることにも鑑み、市主導のもと上下水道局として、より詳細にリスク評価の上、内部統制を整備していくことを検討されたい。
	1 9 (P64)	【意見 6 1】 参照
	2 0 (P64)	【意見 5】 参照
	2 1 (P65)	【意見 5】 参照
	2 2 (P66)	【意見 5】 参照
	2 3 (P66)	「土地所有権が第三者に渡り、借地契約の承継がされていないとトラブルになる恐れがある」リスクとあるが、「トラブル」の内容が明確でなければ、その対応策が明確に設定できない。リスクの内容は具体的に記載するように見直すことを検討された

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		い。
	2 4 (P66)	<p>「土地所有権が第三者に渡り、借地契約の承継がされていないとトラブルになる恐れがある」リスクに対する対応策である「管財係担当者が、法務局に土地所有権の調査を行い、登記事項要約書と水道施設用地土地賃貸借契約一覧の整合性を確認のうえ、借地料の支払に先立った総務課長までの決裁を取る」は、【様式2】においては効果が「小」と記載されている。一方で、高齢化に伴い相続も含めて土地所有権の移転が増えているなか、管財係では法務局への土地所有権の調査の回数を平成27年度より年2回（4月に秋田地区の上水道、11月に河辺地区の上水道）に増加している。これは、効果としても業務を適正に行ううえで必要と管財係が判断したために見直したものである。【様式2】における効果の見直しを検討されたい。</p>
	2 5 (P68)	【意見5】参照
	2 6 (P68)	【意見5】参照
(3) お客様センター		
	2 7 (P74)	<p>お客様センターには27のマニュアルが存在しているが、そのうち7つのマニュアルに対してのみリスク認識がされている。これは、マニュアルの中には単なる業務処理の手順を記載したものがあり、実質的なリスクとは直結しないと考えることからリスク評価をしていないとのことであった。確かに単なる事務手続きを記載したマニュアルであれば実質的なリスクと結びつかないとも考えられる。しかし、例えば「滞納整理の実務」、「給水停止の指針」、「水道料金等収納事務運用マニュアル」といったマニュアルは、未収金の回収や水道料金の未納者への対応を定めるマニュアルであり、未収金を回収できないリスクなどを認識すべきものである。このように、マニュアルが作成されている趣旨を考えると個別業務のリスクは内在している。</p> <p>改めてマニュアルの内容を網羅的に確認し【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」でリスクとして識別するとともに、リスク対策を検討することが必要である。</p>
	2 8 (P75)	市は市民の多様なニーズに対しきめ細やかな対応が求められる一方で、対応する職員数には限りがある。そのために、限られ

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>た人的資源である職員を効果的かつ効率的に活用するために、識別されたリスクを行政運営への影響度や発生可能性に応じて優先順位付けし、それに従った適切なリスク対策を選択することが必要である。</p> <p>この点、メーター管理業務のリスクはすべて、発生頻度を「低」、行政運営への影響度を「小」としているにもかかわらず、リスク回避する対応策を講じている。対応策を講じること自体に問題は無いが限られた人的資源を効果的かつ効率的に活用するために、識別されたリスクを、リスクの性質に応じて優先順位付けし、適切なリスク対策を選択することが必要である。</p>
	29 (P77)	<p>郵便物発送業務は包括委託されている業務であり、リスク対応策はいずれも委託業者が実施するものである。しかしながら、委託業者の業務が適切に行われているかを検証する視点でのリスク対応策が上下水道局としての内部統制である。そのため、記載すべきなのは上下水道局が委託業務に対して実施する対応策（内部統制）である。</p> <p>この点について、郵便物の発送件数などの報告を受け、お客様センターが決裁を行っているとのことである。しかし、その際には報告を受けるのみである。報告を受けることに加え、不定期にサンプリングなどで委託業者の業務が適切に行われていたかの確認を行うことを検討されたい。なお、現状では委託業者側でのチェック証跡が残されていないため、事後的な検証が出来ない状態であるため、本来上下水道局が自ら実施するであろう個別業務の内部統制を委託業者に対しても実施するように調整することも検討されたい。</p>
	30 (P78)	【意見5】参照
	31 (P79)	<p>リスク対応策に記載されている「当年度からの繰越メーターを翌年度の実態に則した個数とする」に関して、当年度や翌年度が具体的にいつを指すのか不明である。また、実態に則した個数自体の算定が誤ってはいは対応策にはならないため、この実態に則した個数の算定を誤らない対応を認識することを検討されたい。</p>
	32 (P79)	<p>リスク対応策に記載されている「常にメーカー担当者、及び工事受付担当職員との連絡を密にする」は、密にすることが目的で</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		はなく、それにより生じる具体的なアクションが目的となるため、このアクションを対応策として記載することを検討されたい。
	3 3 (P79)	リスク対応策に記載されている「担当者間でのデータ認識を徹底する」は、具体的にどのようにどのレベルまで実施すれば対応となるのか不明である。担当者間で密にする具体的な情報を記載することを検討されたい。
	3 4 (P79)	【意見5】参照
	3 5 (P80)	「異常チェックリストに基づくヒアリング不十分・チェック不十分により、水道料金に誤りが生じてしまう」というリスクへの対応として「対話を重視する」とされているが、ヒアリング不十分やチェック不十分であることへの対応に直結していることが不明瞭である。基本的にはダブルチェックの徹底により回避すべきことを検討されたい。
	3 6 (P80)	「誤針、指針入力ミスにより、水道料金に誤りが生じてしまう」、及び「実績水量の選択不適切・修理箇所確認不十分により水道料金等に誤りが生じてしまう」リスクは、委託業者が実施する業務におけるリスクである。委託業者の業務が適切に行われているかを検証する視点でのリスク対応策が上下水道局としての内部統制である。 上下水道局は月次の報告書によって委託業者の業務を確認しており、これを対応策とすることを検討されたい。なお、本来上下水道局が自ら実施するであろう個別業務の内部統制を委託業者に対しても実施するように調整することも検討されたい。
	3 7 (P81)	【意見5】参照
(4) 給排水課		
	3 8 (P85)	市は市民の多様なニーズに対しきめ細やかな対応が求められる一方で、対応する職員数には限りがある。そのために、限られた人的資源である職員を効果的かつ効率的に活用するために、識別されたリスクを行政運営への影響度や発生可能性に応じて優先順位付けし、それに従った適切なリスク対策を選択することが必要である。 この点、普及指導係が行っている情報提供に関する窓口業務

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>における「情報複写（管路情報・給・排水台帳）の申請時に職員がデータ入力を誤り、誤った納付書を発行してしまう」リスクは、発生頻度「低」、行政運営への影響度「小」としているが、誤った納付書を発行してしまうことで、住民の市納金納付に支障が生じてしまい、また、公金管理の面からも誤った納付書の発行はあってはならないことであると言える。よって、当該リスクは行政運営への影響が大きいものであると考えることが通常でありリスクの優先順位付けの見直しが必要である。</p>
	<p>3 9 (P87)</p>	<p>【意見3】参照</p>
	<p>4 0 (P88)</p>	<p>「管路情報の提供に際し、個人の氏名、水栓番号等の個人情報を消すのを失念し、個人情報が漏洩してしまう」リスクに対する対応策として「窓口対応マニュアルを配布し、管路情報の提供に関する理解を徹底する。具体的には、定期的に普及指導係長が担当者に対して、質問し、回答の状況によりマニュアルの理解度を確認する」とされている。しかしながら、この対応策は個々の管路情報提供に際して確実に個人情報の消去漏れを無くすことに直結する対応策ではない。提供にあたっては個人情報の残っていないことをダブルチェックなどの具体策で対応することを明示することを検討されたい。</p>
	<p>4 1 (P89)</p>	<p>【意見5】参照</p>
	<p>4 2 (P89)</p>	<p>リスクへの対応策である「業務マニュアルの整備」や、「法令、条例、要綱、及び処理手順などの関連資料を熟読し、理解を徹底する」ことは必要であるが、それだけではリスクへの対応策として不十分である。</p> <p>なお、上下水道局では、水道法（昭和32年法律第177号）第25条の3第1項の規定に基づき秋田市指定給水装置工事事業者の指定を行うが、指定工事事業者証の交付にあたっては担当者のチェックのみでなく、必ず給排水課内で決裁を取り複数名で確認している。また、指定工事事業者に法令違反などがあつた場合には、「秋田市指定給水装置工事事業者の指導および処分に関する要綱」、及び「指定給水装置工事事業者の違反行為に係る指導および処分基準」に基づき普及指導係において処分案をまとめ、「指定工事事業者審査委員会」を開催して処分内容を決</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>めて、処分書を通知する。このように処分内容については普及指導係の特定の担当者の作業ではなく、「指定工事事業者審査委員会」という会議体において審議されている。</p> <p>このように、実際に実施されている有効な対応を「指定工事事業者証の交付にあたっては必ず給排水課内で決裁を取り、複数名で確認する」こと、及び「処分書については普及指導係の特定の担当者の作業ではなく、「指定工事事業者審査委員会」という会議体において審議される。」ことなどのように、「【様式2】リスク対応検討用シート」にリスク対応策として記載すべきである。</p>
	4 3 (P90)	【意見5】参照
	4 4 (P91)	<p>リスクへの対応策である「業務マニュアルの整備」や、「法令、条例、要綱、及び処理手順などの関連資料を熟読し、理解を徹底する」ことは必要であるが、それだけではリスクへの対応策として不十分である。</p> <p>なお、普及指導係の担当者は、現地調査にあたり「貯水槽水道調査チェックシート」に基づいて調査内容に漏れが無いことを確認している。また、現地調査にあたっては、必ず2名体制で調査している。このように、複数名体制で、「貯水槽水道調査チェックシート」に基づいて調査を行っていることを、リスクを回避するための対応策として、【様式2】「リスク対応検討用シート」に記載すべきである。</p>
	4 5 (P91)	【意見5】参照
	4 6 (P92)	<p>リスクへの対応策として、「情報の共有化と業務フローやマニュアルの整備」は確かに必要であるが、それだけではリスクへの対応策として不十分である。</p> <p>この点、申請書類の審査後、審査検査係担当者が給水システムに必要なデータの入力、「給水装置工事市納付金明細書」の出力、入力担当者と別の担当者での読み合わせを行っており、納付金が「秋田市水道事業給水条例」に規定される額となっていることを確認している。これを、リスクを回避するための対応策として、【様式2】リスク対応検討用シート」に記載すべきである。</p>
	4 7	【意見5】参照

指摘	意見	指摘及び意見の概要
	(P92)	
	4 8 (P93)	<p>「メーターの設置時に、メーターの上流、下流の確認を怠って設置するとメーターの検針に支障が生じ適正な料金賦課に支障が出る」リスクに対して、「技術的なマニュアルを整備する」ことは必要であるが、それだけではリスクへの対応策として不十分である。</p> <p>なお、審査検査係では、メーターの逆取り付けなどが無いように、工事業者がメーターの取り付けを行う際に上下水道局の検査員が同行し、工事結果を検査員が確認している。「検査員が現場に行き、メーター取り付けについての確認を行っている」を、リスクを回避するための対応策として、「【様式2】リスク対応検討用シート」に記載すべきである。</p>
	4 9 (P93)	【意見5】参照
	5 0 (P94)	<p>リスクへの対応策として「情報の共有化と業務フローやマニュアルの整備」をすることは必要であるが、それだけではリスクへの対応策として不十分である。</p> <p>「秋田市水道事業給水条例」第33条において加入金の単価が定められており、審査検査係担当者が市納付金試算システムにメーター口径などを入力するとシステム上で加入金が計算される。審査検査係担当者は、システムより「給水装置工事市納付金明細書」を出力し、複数名で金額に問題ないか確認している。この「給水装置工事市納付金明細書を複数名で確認する。」を、リスクを回避するための対応策として、「【様式2】リスク対応検討用シート」に記載すべきである。</p>
	5 1 (P94)	【意見5】参照
(5) 水道維持課		
	5 2 (P98)	<p>例えば、水道維持課で行っている地下埋設物確認業務、仕切弁きょう整備工事、水管橋補修修繕工事、ポンプ場保守点検業務における特定のリスクが顕在化した場合には、市民の信頼を損ない、市政運営への影響が大きいと言え、【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」でリスクとして識別することを検討されたい。</p>
	5 3	市は市民の多様なニーズに対しきめ細やかな対応が求められる

指摘	意見	指摘及び意見の概要
	(P99)	<p>る一方で、対応する職員数には限りがある。そのために、限られた人的資源である職員を効果的かつ効率的に活用するために、識別されたリスクを行政運営への影響度や発生可能性に応じて優先順位付けし、それに従った適切なリスク対策を選択することが必要である。</p> <p>水道維持課では、識別されたリスクを【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」のリスクの区分（法令・倫理・公金の管理・財務・サービス・情報の管理・その他）に類型化したうえで、公金の管理、サービス、情報の管理に関することを最優先事項と定め、リスク対策を行っている。</p> <p>この点、例えば、上下水道マッピングシステムデータ更新業務における「データ入力時職員、及び委託業者が誤入力すると誤情報が発信される」リスクは、発生頻度「低」、行政運営への影響度「小」としているが、上下水道マッピングシステムのデータに基づいて行う業務は多く、誤情報が発信されてしまうと、他の業務にも支障が生じ住民サービスに多大な影響を与える可能性が高い。行政運営への影響度を、自らの事務手続負担への影響と捉えている面もあるため、内部統制の取組に対する理解を一層深め、適切な影響度判断によるリスクの優先順位付けの見直しを検討されたい。</p>
	5 4 (P101)	【意見3】参照
	5 5 (P102)	【意見6 1】参照
	5 6 (P102)	<p>「提出書類に不備が発生し、書類の受理に時間を要する」リスクに対して、「業務フローやマニュアルの作成」が対応策として挙げられている。確かに業務フローやマニュアルの作成は重要であるが、この記載では、未だ「作成されていない」とも取れる。業務フローやマニュアルの運用のための取組みを記載する必要がある。</p>
	5 7 (P102)	【意見5】参照
	5 8 (P103)	<p>「初期調査で判断を誤り、業務の遅延や誤った対応により、お客様に不利益を与えてしまう」リスクに対して「担当係にマッピングの情報・精度を向上してもらおう」対応策が挙げられている。</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		しかし、精度向上のためどのようなアクションを取るのかが個別業務の内部統制であり、より具体的な対応策を記載する必要がある。
	5 9 (P103)	【意見5 6】 参照
	6 0 (P104)	【意見5】 参照
	6 1 (P104)	受講者から研修内容理解に関するアンケートなどを取っていないため、受講者は自らの理解の正確性を把握できないことに加え、水道維持課としても、受講者の理解度や研修に対するニーズを把握できない。受講者へ研修内容理解に関するアンケートを実施し、受講者の理解度や研修に対するニーズを把握するような改善を検討されたい。
	6 2 (P105)	発生を防ぐ対応策（内部統制）に、「勉強会を開催し理解を徹底する」「担当職員以外に暗証番号がわからないようにする」とある。人材育成の観点からも勉強会における理解促進は重要であるが、理解が促進されなければ内部統制はいつまでも機能しないことになる。理解が促進されるまでの過程を含めどのような状況においても個別業務に対する内部統制が機能する策を選定することを検討されたい。また、後者に関しては、暗証番号を分からないようにすることを個人管理に委ねるかのような対応策ではなく、課もしくは上下水道局としての具体策を明示することが必要である。
	6 3 (P105)	【意見5】 参照
	6 4 (P106)	<p>チェックリストを確認したところ、受付者やチェック担当者の記名がない。そのため、例えば、受付者がマッピング図面の引渡しをしてチェックリストを用いてチェックしたとしても、外観上判別できない。また、マッピング図面には個人の氏名などの個人情報も含まれている。受付担当者やチェック担当者を分離することの趣旨をより厳格に理解し、ダブルチェックを実施していることを明瞭にする必要がある。</p> <p>なお、対応策に「徹底する」とあるが、この徹底の具体的な手法が内部統制の手法であり、この具体策を記載する必要がある。</p>
	6 5	【意見5】 参照

指摘	意見	指摘及び意見の概要
	(P106)	
	6 6 (P107)	【意見5】参照
(6) 水道建設課		
	6 7 (P110)	例えば、受託工事業務、設計積算業務における特定のリスクが顕在化した場合には、市民の信頼を損ない、市政運営への影響が大きいと言え、【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」でリスクとして識別することを検討されたい。
	6 8 (P111)	<p>設計積算業務は、浄水課における設計業務管理チェックマニュアルと業務内容が類似している。浄水課では水道建設課と比較して小規模な修繕が多いが、設計管理や発注に関しては共通する業務も多い。</p> <p>浄水課の設計業務管理チェックマニュアルでは「工事発注を遅らせると工期設定が困難になるリスク」を識別しているが、水道建設課では同様のリスクを識別していない。秋田市は降雪により冬季の工事が困難になる地域もあるため、工事発注時期は重要であることから、「工事発注を遅らせると工期設定が困難になるリスク」を水道建設課でも認識することを検討されたい。また、このような共通する業務がある場合には、担当課間で意見交換などを実施し、網羅的にリスクを洗い出せるような上下水道局内のコミュニケーションの仕組みをつくることも併せて検討されたい。</p> <p>なお、「今後の内部統制に関する取組方針」において、建設工事に関する指導・助言を行う内部管理部門とされている工事検査室が、このような建設工事に共通するリスクの識別を支援することも検討されたい。</p>
	6 9 (P112)	【意見3】参照
	7 0 (P113)	<p>リスク対応策に、「熟知する」「徹底する」「情報を共有する」「マニュアルを整備する」や「OJT」がある。確かにこれらはいずれも事務処理誤りを防止するために重要であり、「OJT」も人材育成面では重要である。しかしながら、これらはいずれも事務処理誤りに求められるレベルが判然とせず、対応する職員の能力に委ねられてしまい、どの時点でリスクへの対応レベルに到達するのか不明である。リスク対応策は上下水道局内のすべ</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>での職員が理解できる程度の具体性を持って記載されるべきである。</p> <p>このような、リスクへの対応策が全体として具体性に欠け、何をもってリスク対応しているのか不明瞭なものが多い理由は、市の構築する内部統制への職員理解が不足していることに起因していると考え。「内部統制」への職員理解は今後高めていくことになると推察するが、市は、上下水道局のみならず、全ての部局に対して内部統制の考え方を改めて研修などにより周知し、業務の有効性・効率性の確保、コンプライアンスの徹底に資する内部統制の再構築と更なる推進に努められたい。</p>
	7 1 (P114)	【意見 5】 参照
	7 2 (P115)	【意見 7 0】 参照
	7 3 (P115)	【意見 5】 参照
(7) 浄水課		
	7 4 (P119)	<p>例えば、設計業務管理チェックマニュアルにおける特定のリスクが顕在化した場合には、市民の信頼を損ない、市政運営への影響が大きいと言え、【様式 1】「各業務に係るリスク想定用シート」でリスクとして識別することを検討されたい。</p>
	7 5 (P119)	<p>市は市民の多様なニーズに対しきめ細やかな対応が求められる一方で、対応する職員数には限りがある。そのために、限られた人的資源である職員を効果的かつ効率的に活用するために、識別されたリスクを行政運営への影響度や発生可能性に応じて優先順位付けし、それに従った適切なリスク対策を選択することが必要である。</p> <p>この点、水道工事・修繕施工管理業務における「提出書類の内容をしっかりと確認しないと施工への影響が出てしまう」リスクは、発生頻度を「低」、行政運営への影響度を「小」としているにもかかわらず、リスク回避する対応策を講じている。限られた人的資源を効果的かつ効率的に活用するために、識別されたリスクを、リスクの性質に応じて優先順位付けし、適切なリスク対策を選択することが必要である。</p>
	7 6	【意見 3】 参照

指摘	意見	指摘及び意見の概要
	(P121)	
	7 7 (P123)	マニュアルの見直しは全課にて実施している。マニュアルの見直しがなされないことは、事務処理誤りのリスクへの対応が遅れることになる。その点、浄水課では【様式1】に記載してリスクとして認識しているが、他の課では認識していない。他の課においてもマニュアルの更新されないことによる事務処理誤りを生じさせるリスクは内在していると考えられ、同様にリスクとして認識することを検討されたい。
	7 8 (P123)	【意見5】参照
	7 9 (P124)	「手順を間違うと代金の納入ができなくなるリスク」へ求められる対応策は、代金の納入の際に実施している決裁や業務手順の中での有効なチェック行為になる。しかしながら、記載されている「取扱マニュアルを見直し、誰でも処理できるようにする」や「係内の勉強会を開催し、職員の理解を徹底する」は、個別の業務に対して有効な対応策ではない。なお、「担当者が不在だと発生土の積み込みができないリスク」への対応策も同様である。 より具体的に、リスクに直結する対応策を記載することを検討されたい。
	8 0 (P124)	【意見5】参照
	8 1 (P125)	「事故の原因や状況を適切に判断しないと事故対応が遅れ、浄水処理、及び給水に影響が出てしまう」リスクへの対応策として、「他の業務を抱えていても、事故発生時には対応できる体制を整備する」とされている。体制を整備したとしても、それが有効に運用されなければリスクへの対応はできない。当該リスクのような事故対応は市民生活に重要な影響を与えるものであり、具体的な事故対応策は講じられていると思われる。リスク対応策は上下水道局内の全ての職員が理解できる程度の具体性を持って記載することを検討されたい。
	8 2 (P126)	【意見5】参照
	8 3 (P126)	施工プロセスのチェックシートを閲覧したところ、本来チェックすべき箇所にチェックが入っていない箇所が散見された。

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>この点について、以前は決裁文書の添付書類に当該チェックシートが入っていたが、文書削減の取り組みから現在は含めないこととしているためチェックが行き渡っていないとのことであった。</p> <p>しかしながら、リスクへの対応策として記載している重要な内部統制であるため、チェックのミスはリスクの軽減に繋がらないこととなる。従って、形骸化している現状の改善が必要である。</p>
	8 4 (P127)	<p>上下水道局全体の取り組みとして、決裁文書でダブルチェックをする際には、誰がチェックしたかを明確にするため、決裁者によってチェックマークの色を分ける取り組み（カラフルチェック）を実施している。カラフルチェックでは、各決裁印などの下にそれぞれの決裁者がチェックマークを記載し、どの決裁者がどの色でのチェックマークを付しているかが明確になる。これは、責任の所在を明確にするとともに、事後的なモニタリングに資する情報を提供するという効果がある。</p> <p>しかしながら、設計図書を閲覧したところ、チェックすべき役職者のチェックマークが付されていないものが散見された。有効なダブルチェック手段であり有効に機能するように徹底することが望まれる。</p>
	8 5 (P127)	【意見5】参照

(3) 「6. 上下水道局（水道事業）における情報システムに対する内部統制の視点」における指摘及び意見

指摘	意見	指摘及び意見の概要
(3) 監査手続		
	8 6 (P129)	<p>「秋田市水道事業基本計画」において、経営の効率化を目的にネットワークの統合方針が示されている。そのうち、浄水場監視制御システムについては、情報共有の必要性等の観点から、秋田市行政情報ネットワークへの統合が見送られている。</p> <p>基本計画に定められた方針が変更されることは、上下水道局の運営方針の変更でもあり、統制活動として正しく組織内外に情報伝達されるべきことである。情報システムの整備・運用状況の実態を踏まえ、基本計画の方針と実態の乖離に至っている根</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>拠を組織内外に伝達するとともに、必要に応じて「基本計画」の内容を見直すべきである。</p>
<p>4 (P130)</p>		<p>「情報セキュリティポリシー」によると、業務ごとに対象となる情報システムや管理手続などを「実施手順」として、ポリシーとは別に定めることが求められている。しかしながら、上下水道局においては、上下水道管路情報管理システムなど複数の情報システムを有しているが、いずれの情報システムも「実施手順」が定められていない。市のポリシーに従い、「実施手順」を定めることが必要である。</p>
	<p>8 7 (P130)</p>	<p>上下水道局の情報システムは、水道事業に特化して利用するものが多く、「情報セキュリティポリシー」をそのまま適用することが難しいため、独自に「実施手順」を定めることの検討が必要である。また、外部委託先が保有する情報システムを上下水道局職員が利用する特殊な形態にある水道料金システム、及び給排水システムについても同様に、独自の「実施手順」を定めることを検討されたい。</p>
	<p>8 8 (P131)</p>	<p>「今後の内部統制に関する取組方針」では、情報システムに関するリスクの評価と対応に取組むことが必要とされているが、上下水道局自身が実施する情報システムに関するリスク評価と対応は実施されていない。また、「今後の内部統制に関する取組方針」の一環として抽出されたリスクは、システム入力の誤謬やPCの紛失を取り上げている程度であり、「情報セキュリティポリシー」で定める、①組織体制、②情報資産の分類と管理、③物理的セキュリティ、④人的セキュリティ、⑤技術的セキュリティ、⑥運用の観点から、網羅的にリスク評価と対応が行われているとは言えない。</p> <p>リスクの評価・対応という点においては、情報システムを利用することに伴うリスクのみが対象となっているが、情報システムで処理される業務自体から派生するリスクに対しても評価を実施することを検討されたい。</p> <p>また、情報システムの整備・運用の側面では、内部統制の基本的構成要素をいかに有効かつ効率的に機能させるかという観点が意識されていない。合わせて、業務上のリスク対策として情報システムに組み込まれている内部統制についても、内部統制上のリスク評価の対象とする必要がある。</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
	<p>89 (P131)</p>	<p>「秋田市水道事業基本計画」において、情報システムに係る基本計画として「複数のシステムの一層の情報の共有化を進めるなど、有機的な運用をはかる」ことを挙げており、情報の有効な活用を目指している。一方で、上下水道局内においても、情報の有効な活用が行われることは、内部統制の目的である「業務の有効性及び効率性」「法令等の遵守」を実現させることにもなる。</p> <p>しかしながら、情報システムの更新に係る検討は各主管課で行われ、上下水道局全体で情報システムの更新について審議・決定する組織体制がない。また、秋田市のグループウェアである“掲示板”を用いて、通知や規程などの共有をはかっているが、情報の有効活用を促す双方向での情報伝達の仕組みではない。</p> <p>上下水道局の関係課所室の間で、情報システムの有効な活用が図れるための組織体制や仕組みを市と協議し整備することを検討されたい。</p>
	<p>90 (P132)</p>	<p>上下水道局の情報システムのバックアップは、いずれも自動バックアップ機能の実装により取得されている。浄水場監視制御システムについては情報システムの運用業務委託の範囲内において、管路情報システムと設計積算システムについては、課の担当職員により、日常的なモニタリングが実施されている。一方、その他の情報システムについては、バックアップ処理の結果を日常的にモニタリングしていない。</p> <p>バックアップデータを用いて復旧させる場合、そのデータの完全性を必要とするが、バックアップ処理の失敗により、その完全性が担保されていなければバックアップとしての意味をなさない。情報システムの自動バックアップ機能により実行されるバックアップ処理であっても、日常的モニタリングを行い正常なバックアップ処理が行われていることを確認する必要がある。</p>
	<p>91 (P132)</p>	<p>消火栓による消火は「水」による消火となるため、電子機器がショートなどにより故障する可能性がある。また、電子的なバックアップを取得していない浄水場監視制御システムを除く情報システムのバックアップデータは、同サーバ設置場所と同じ場所に保管されていることから、消火栓による消火によってバックアップデータも消失し、バックアップとして機能しない可能性がある。</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>重要機器の保護、及びデータの消失を防ぐ対策として、サーバなどの重要機器、及びバックアップデータを保存する場所の消火装置は「無水式」に変更することや、バックアップデータをサーバなど設置場所とは別の場所に保管するなどのリスク対応を行うことを検討されたい。</p>
(4) 水道維持課		
5 (P133)		<p>「情報セキュリティポリシー」によると、「機密性2以上の情報資産を外部に提供する者は、その情報資産の所有者（主管課）である課所室などの情報セキュリティ管理者に許可を得なければならない。」と定められている。しかし、バックアップファイルを開発ベンダに提供する際には、情報セキュリティ管理者（水道維持課長）までの許可を得ていなかったことから、情報セキュリティポリシー違反となっている。</p> <p>今後は、外部への提供に先立ち、情報セキュリティ管理者が収受届出書を確認するなどの方法によって、情報セキュリティ管理者の許可を得る必要がある。また、収受届出書は情報セキュリティ管理者の許可を確認するための証憑として適切な保管期間を設けることが望ましい。</p>
	9 2 (P134)	<p>パスワードの複雑性は、他者による不正アクセスを防ぐ効果が期待できる。ソフトウェアの仕様として認証パスワードの文字数や文字列の制限を設定することが望まれるが、それが困難な場合には、情報システム管理者や情報システム担当者が、定期的にパスワードが設定した要件（8文字以上かつ英数字混在）を満たしているかどうかを確認することを検討されたい。</p>
(5) 水道建設課		
	9 3 (P134)	<p>目的外利用を防止するため、職員の異動などに伴い、速やかにユーザ ID の改廃手続等を行うことが必要である。</p>
6 (P135)		<p>特権ユーザ ID とパスワードが部外者に漏えいした場合、単価改定マスタの変更が可能であり、設計積算システムで作成する「設計図書」の金額算定に影響を及ぼすリスクがある。また、特権ユーザは職務として設計積算システムの利用が許可されない者を一般ユーザとして登録することも可能であり、機密情報の漏えいに発展する可能性がある。</p> <p>「情報セキュリティポリシー」に基づき、特権ユーザ ID のパスワードを定期的に変更する必要がある。また、同時に特権ユー</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>ザのアクセスログの点検を行い、不正アクセスの有無などの検証をすることを検討されたい。</p>
(7) 浄水課		
<p>7 (P136)</p>		<p>浄水場監視制御システムの OS である Windows NT は、開発・保守元であるマイクロソフト社の保守サポートが平成 16 年 12 月末で終了しており、新たに OS の脆弱性が発見された場合でも、その保守サービスが受けられない状況にある。また、老朽化の著しいハードウェアやネットワークも平成 16 年当時に市場供給された部品であり、一般的にサーバの法定耐用年数が 6 年と言われる現況において、保守が必要となった時に安定的に部品や技術の供給を享受できないリスクがある。</p> <p>浄水場監視制御システムは、仁井田浄水場のみならず、豊岩浄水場などの他の浄水場や配水場の遠隔監視を担っており、秋田市の水道事業にとって、浄水場監視制御システムの可用性の担保は必須である。</p> <p>平成 28 年度事業として、浄水場監視制御システムの保守部品の交換が予定されているが、OS やアプリケーションソフトウェアの脆弱性に伴うリスクの軽減においては、前述の状況からは有用かつ効果的な対策とは言いがたい。また、OS やアプリケーションソフトウェアの保守の限界により、自動化された監視プログラムに異常が発生し、正確な監視ができなくなるリスクが潜在している。</p> <p>市民に安全な水道を安定して供給する環境を担保する観点からも、浄水場監視制御システムの早期更新計画を策定する必要がある。</p>
	<p>9 4 (P137)</p>	<p>現在の管理体制では、部外者の進入や操作を防止できないため、情報システムへの不正アクセスが行われるリスクがある。例えば、廊下から室内が見えないよう目張りをする、施錠できるドアに変更し鍵管理、及び入退室管理を行うなどの対策を行う必要がある。</p>
	<p>9 5 (P137)</p>	<p>浄水場監視制御システムから出力する紙帳票は、当該日の各監視装置のモニタリング記録にすぎないが、事後に異常が発生した場合、当該日のモニタリング記録を遡って確認できる用途があると考えられる。</p> <p>仁井田浄水場の紙帳票の保管は、過去の紙帳票が容易に探し</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要	
		<p>出せる状況で保管されておらず、“バックアップ”としての管理対象ともなっていない。過去のモニタリング記録が速やかに確認できるよう、保管状況を見直すことを検討されたい。</p>	
(8) お客様センター・給排水課			
	<p>96 (P138)</p>	<p>水道料金システムに関して、お客様センター以外の拠点では、当該拠点の職員が利用する共有 ID を整備し運用している。また、共有 ID についてはパスワードの有効期限が設定されていない。</p> <p>不正アクセスを防ぐため、共有 ID ではなく、個人ユーザ ID を用いることを検討されたい。また、やむを得ず共有 ID を用いる場合は、定期的なパスワード変更、共有 ID 使用者の一覧化などの運用ルールを定めることが必要である。</p>	
<p>8 (P138)</p>		<p>包括委託契約では、電子計算処理業務に関して定期的に報告会議を開催し、上下水道局へ業務内容を報告することとなっている。しかし、平成27年度の報告会議の中で、情報システムに関連することとしては、平成28年1月に予定していた水道料金システムの導入に関する事項のみ取り上げられており、電子計算処理業務に関する報告は行われていない。</p> <p>この点に関して、お客様センターへ質問した結果、定期的な報告会議では重要性の高いことを取り上げており、経常的な業務に関する報告は、月次で受領する「業務完了報告書」で受けているとのことであった。しかし、業務完了報告書を閲覧したところ、以下の通り、電子計算処理業務に関する直接的な報告は記載されていなかった。</p> <p>業務完了報告書における報告事項一覧</p> <table border="1" data-bbox="547 1563 1353 1993"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 給水収益の月毎状況報告 ・ 給水収益未収状況 ・ 受付処理報告 ・ 窓口の現金取り扱い、現地収納報告 ・ 滞納整理業務報告 ・ 転居未納者の対応結果報告 ・ 口座振替申込書の処理報告 ・ 下水道排除汚水量の減量認定報告書 ・ 水道水以外の水に係る排除汚水量の認定報告 </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 給水収益の月毎状況報告 ・ 給水収益未収状況 ・ 受付処理報告 ・ 窓口の現金取り扱い、現地収納報告 ・ 滞納整理業務報告 ・ 転居未納者の対応結果報告 ・ 口座振替申込書の処理報告 ・ 下水道排除汚水量の減量認定報告書 ・ 水道水以外の水に係る排除汚水量の認定報告
<ul style="list-style-type: none"> ・ 給水収益の月毎状況報告 ・ 給水収益未収状況 ・ 受付処理報告 ・ 窓口の現金取り扱い、現地収納報告 ・ 滞納整理業務報告 ・ 転居未納者の対応結果報告 ・ 口座振替申込書の処理報告 ・ 下水道排除汚水量の減量認定報告書 ・ 水道水以外の水に係る排除汚水量の認定報告 			

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<ul style="list-style-type: none"> ・下水道使用開始届報告 ・下水道使用休止等届報告 ・雑収益報告 ・小規模水道使用量報告 ・水量報告 ・口座振替済件数 ・コンビニ収納件数 ・消滅時効到来報告 ・現金取扱報告 ・催告関係通知書送付報告 ・分割納付関係通知書送付報告 <p>内部統制の観点からは、外部委託契約が適切に履行されていることを管理する必要があり、その履行基準として契約書などにサービス水準（SLA：Service Level Agreement）を設けることが一般的である。電子計算処理業務には、上下水道局の経営に影響を与える入力、処理、出力業務や、水道料金システム、及び給排水システムの運用・保守管理業務などが含まれている。水道料金システムや給排水システムの情報セキュリティが、「情報セキュリティポリシー」に準拠するレベルで担保されていることの確認は、委託者である上下水道局側が行う必要がある。加えて、外部委託先の SLA を契約内容として定め、定期的に履行状況をモニタリングすることが必要である。</p>

(4) 「7. 収賄事件に関する最終報告の措置状況」における指摘及び意見

指摘	意見	指摘及び意見の概要
	<p>9 7 (P140)</p>	<p>(2) 再発防止委員会が実施した調査の網羅性</p> <p>最終報告書では、収賄事件が生じた直接的な原因は逮捕された職員のコンプライアンス意識の欠如としている。しかし、収賄事件が生じた背景として、「緊急修繕」は通常の入札手段と比較しチェック機能が働きにくいことや、副担当制によるチェック体制が有効に機能しないことがあることなどといった、職員個人の資質のみでなく上下水道局における制度や組織上の問題点が存在することも指摘している。また、従来から地方自治体職員による収賄事件が多数生じていることも踏まえると、上下水道局におい</p>

指摘	意見	指摘及び意見の概要
		<p>て今回の収賄事件と同様の事案に関与しているかどうかについて、より積極的に調査を行うべきであり、その手段として職員に対する聞き取り調査を実施すべきであったと思われる。</p> <p>なお、他の地方自治体における調査事例を見てみても、例えば盛岡市における収賄事件に関する調査（「市工事発注の適正化に関する報告書（平成25年3月27日 盛岡市）」や、関市における収賄事件（「収賄及び詐欺事件に係る調査報告書（平成25年10月 関市）」においては、職員全体に対して実際に生じた収賄事件と同様の事案への関与の有無に関する調査を実施している。</p>
(3) 収賄事件に関する最終報告の措置状況		
	98 (P141)	<p>平成27年度は上下水道局内でコンプライアンス研修を年3回実施しており、各回に関して同一内容の研修を日にちを分けて3回実施しているが、受講率は100%となっていない（受講対象者となっているものの受講していない職員がいる）。不祥事の教訓を風化させないためには、全員の受講を徹底すべきである。</p> <p>また、研修受講後に受講者へ「平成XX年度部局研修受講感想シート」の提出を求めているが、「平成XX年度部局研修受講感想シート」は受講しての感想と、今後に望むことについて自由形式での回答を求めるものであり、研修効果の測定を目的としたものにはなっていない。実施した研修が目的に沿ったものであるかどうかを検証し、次回以降の研修に活かすためには、研修テーマに関する受講者の理解度がどの程度向上したのかに関して回答を求めるようにすべきである。</p>

以上