

監査公表

平成27年度および平成28年度に実施した包括外部監査について、秋田市長から、当該監査の結果に基づき、又は当該監査の結果を参考として措置を講じた旨の通知があったので、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、当該通知に係る事項を公表する。

平成29年9月29日

秋田市監査委員	藤	井	英	雄
秋田市監査委員	高	井	宏	司
秋田市監査委員	小	松		健
秋田市監査委員	三	浦		清

平 2 9 総 第 9 5 9 号

平成 2 9 年 9 月 1 3 日

秋田市監査委員 様

秋田市長 穂 積 志

包括外部監査の結果に対する措置状況について（通知）

平成 2 7 年度および平成 2 8 年度に実施された包括外部監査の結果に基づき講じた措置について、地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 5 2 条の 3 8 第 6 項の規定により、次のとおり通知します。

平成27年度包括外部監査（高齢者福祉事業・介護保険事業に関する事務の執行について）の結果に対する措置状況調書

<p>項目（報告書・概要書ページ） 監査結果の要旨</p>	<p>措置状況：担当課所室 措置の内容</p>
<p>第4 平成27年度包括外部監査の指摘及び意見</p> <p>Ⅲ. 介護保険料の賦課・徴収等に関する事務</p> <p>7. 延滞金</p> <p>【指摘2】延滞金の網羅的な賦課（95頁・5頁）</p> <p>秋田市介護保険条例では納期限後に保険料を納付する場合においては延滞金額を加算して納付しなければならないとされているが、対象となるすべての被保険者に対して延滞金が賦課されているわけではない。</p> <p>実務上、難しい面はあるが、実態が条例と整合していないということを踏まえると、市はその状況を解消すべく、延滞金の網羅的な賦課に向けて可能なやり方を継続的に検討していくことが求められる。</p> <p>Ⅳ. 地域支援事業等に関する事務</p> <p>3. 任意事業</p> <p>【意見23】健康づくり・生きがいくくり支援事業（補助事業）における補助対象経費（132頁・9頁）</p> <p>支出内容が事業遂行にとって必要かどうかを判断するため、要領等何らかの方法で対象経費を明記することが必要である。要綱、要領に明記しない場合でも実績内訳書（様式4-2）の支出内訳の科目は市が事前に決めておく必要がある。</p>	<p>（措置済み：介護保険課）</p> <p>平成29年度内に延滞金の網羅的賦課をするため、介護保険システムの改修を行い、11月から月次で延滞金通知書を送付する。</p> <p>（措置済み：長寿福祉課）</p> <p>当該事業については、高齢者の健康づくりと生きがいくくり、社会参加の促進等のために、実施主体である各地区社会福祉協議会の自主性・独自性を最大限尊重することとしている。</p> <p>そのため、事業の実施に当たっては、補助対象経費を事前に定めるのではなく、当該事業の目的に沿った支出内容であるかどうかを実績報告を通じて確認していく。</p>

平成28年度包括外部監査（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）の結果に対する措置状況調査書

<p>項目（報告書・概要書ページ） 監査結果の要旨</p>	<p>措置状況：担当課所室 措置の内容</p>
<p>4 上下水道局（水道事業）の概要 (2) 秋田市水道事業基本計画の概要 【意見1】基本計画における具体的施策と目標指標値について（20頁・3頁） 目標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とから、基本計画における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> <p>(3) 各担当課での実施事業 【指摘1】基本計画における具体的施策と目標指標値について（29頁・3頁） 基本計画と実施計画との整合を意識し、各指標及び上下水道局の掲げる目標の進捗がわかるようにする必要がある。</p> <p>【指摘2】各担当課での実施事業と担当課におけるリスク評価の関係性（29頁・3頁） 各担当課での実施事業は、基本計画における具体的施策を詳細化したものであることから、年度ごとの実施事業の遂行を阻害する要因をリスクとして識別するという考え方に基づくリスク評価を行い、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>	<p>（措置済み：上下水道局総務課） 平成29年3月に策定した上下水道事業基本計画では、具体的施策を達成するための取組・事業における目標指標値を紐付け、対応関係を明確にした。</p> <p>（措置済み：上下水道局総務課） 平成29年3月に策定した上下水道事業基本計画では、取組事業ごとに年次計画を定めるとともに、実施計画では、基本計画の施策体系に基づいた事業計画を記載し、目標達成に向けた事業の進捗状況が管理できるよう、基本計画と実施計画の目標指標値の整合を図った。</p> <p>（措置済み：上下水道局総務課） 予算査定などの場で、実施事業の遂行を阻害する要因を識別・評価し、実施事業が着実に遂行できるよう検討を行っている。</p>

5 水道事業各担当課における内部統制の 視点

(1) 総括

【意見2】リスクに応じた優先順位付けおよび適切なリスク対策の選択（32頁・4頁）

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、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、各課で抽出したリスクについては、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。

【意見3】リスク評価の見直しの検討過程を事後確認できる仕組みづくり（35頁・5頁）

リスク管理の観点からの見直しに当たっては、各種様式を最新の検討結果を反映した形にするとともに、検討過程は文書などで残すことにより、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。

※意見8（51頁・7頁）、39（87頁・13頁）、54（101頁・16頁）、69（112頁・18頁）、76（121頁・19頁）も同内容。

【意見4】上下水道局各課における内部統制の運用状況を評価する取り組みの実施（37頁・6頁）

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。

（措置済み：上下水道局総務課）

リスク管理に当たっては、市の内部統制の取組方針を再度徹底するとともに、優先順位の高いリスクから対応していくことを明確にし、各課の業務ごとにリスクの抽出と優先順位付けを見直した。

（措置予定・検討中：上下水道局総務課）

今後のリスク管理の見直しに当たっては、常に最新の見直し結果を反映した形にするとともに、検討過程を含めた各課所室におけるリスク管理についての考え方が確認できる仕組みを検討していく。

（措置予定・検討中：上下水道局総務課）

内部統制の推進部門である総務部総務課と協議しながら、上下水道局として、内部統制の運用状況を評価する取り組みについて検討していく。

【意見5】組織内外の第三者が内部統制を評価する独立的評価の実施(38頁・6頁)

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。

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。

※意見10(53頁・8頁)、12(54頁・8頁)、13(55頁・8頁)、15(56頁・9頁)、17(58頁・9頁)、20(64頁・9頁)、21(65頁・9頁)、22(66頁・9頁)、25(68頁・10頁)、26(68頁・10頁)、30(78頁・11頁)、34(79頁・12頁)、37(81頁・12頁)、41(89頁・13頁)、43(90頁・14頁)、45(91頁・14頁)、47(92頁・14頁)、49(93頁・15頁)、51(94頁・15頁)、57(102頁・16頁)、60(104頁・17頁)、63(105頁・17頁)、65(106頁・17頁)、66(107頁・18頁)、71(114頁・19頁)、73(115頁・19頁)、78(123頁・20頁)、80(124頁・20頁)、82(126頁・20頁)、85(127頁・21頁)も同内容。

(2) 総務課

【意見6】業務に関するリスクの識別(49頁・6頁)

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、庁舎管理業務において、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、リスクとして識別することを検討されたい。

(措置済み：総務部総務課)

平成29年度から、リスクマネージャー(課長補佐等)、統括リスクマネージャー(次長等)および内部統制の推進部門である総務部総務課によるリスク管理の取組体制等の評価を実施する。

(措置済み：上下水道局総務課)

認識すべきリスクとして提示のあった項目については、当該業務におけるリスクとして識別し、その優先順位を評価した。

【指摘3】物品（固定資産の対象となるもの）の現物確認について（50頁・7頁）

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、物品の定例的な現物確認が行われていない。

適切な財務報告を行うためには、物品に関する帳簿記録と現物との整合性を定期的に確認し、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。

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。

【意見7】リスクの優先順位付けの明確化（51頁・7頁）

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。

総務課は、特に実施している業務が多様かつ多数であり、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。

【意見9】リスク評価の見直しの検討（52頁・7頁）

リスク対応検討用シートにおける評価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。

（措置済み：上下水道局総務課）

平成28年度末時点の固定資産となっている物品について現物確認を実施し、帳簿記録を修正した。

今後とも、毎年の決算事務の中で現物確認を実施していく。

（措置済み：上下水道局総務課）

内部統制の取組については、再度、職員に周知を図り、適切な影響度判断により各業務におけるリスクの優先順位付けを行った。

（措置済み：上下水道局総務課）

業務マニュアルの確認を行うとともに、リスク評価を見直した。

【意見11】 リスクの発生を防ぐ具体策の検討 (54頁・8頁)

庁舎管理に係る契約事務について、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」の理解を深めることを挙げているが、理解を深めるための具体的な対応策を検討されたい。

(措置済み：上下水道局総務課)
指針の理解を深めるための具体的な対応策として、研修およびOJTを行った。

【意見14】 リスクを防ぐための対応策の見直し (56頁・8頁)

昇給・昇格基準の理解不足により給料等に誤りが生じるリスクへの対応策として、マニュアル等による引継ぎの徹底を挙げているが、現在、庶務係で行っている副担当による検算や管理者決裁を対応策とするべきではないか。

(措置済み：上下水道局総務課)
リスクへの対応策を、「副担当者による確認および検算の徹底と、管理者までの決裁を受ける」に見直した。

【意見16】 リスクの発生を防ぐ具体的な対応策の検討 (57頁・9頁)

リスクに対する対応策は、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。

(措置済み：上下水道局総務課)
リスクへの対応策について、経営アドバイザー会議運営マニュアルへ、時系列に沿った具体的な手順を定めたチェックリストを掲載し、担当個人の裁量に寄らず対応ができるよう改善した。

【意見18】 決算業務における内部統制について (63頁・9頁)

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」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いる。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おこな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

(措置済み：上下水道局総務課)
決算業務におけるリスク内容について、「財務諸表に数値が反映されないリスク」など、より具体的な内容に見直した。

(措置済み：総務部総務課)
本市では平成23年に策定した「今後の内部統制に関する取組方針」に基づき、コンプライアンスの徹底と業務の有効性・効率性の確保に主眼を置き、財務事務執行リスクを含む、日常業務に関するリスク全般を組織的に把握、管理することでリスク発生の未然防止に取り組んできた。

の上、内部統制を整備していくことを検討されたい。

【意見23】業務に関するリスクの内容の具体化（66頁・9頁）

「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い。

【意見24】リスクの発生を防ぐ対応策の効果（影響度）の見直し（66頁・10頁）

様式2において、効果が「小」と記載されている。

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り、【様式2】における効果の見直しを検討されたい。

(3) お客様センター

【意見27】マニュアルを策定している業務に係るリスクの識別およびリスク対策の検討（74頁・10頁）

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おり、認識すべきものである。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。

地方自治法等の一部を改正する法律（平成29年法律第54号・一部を除き平成32年4月1日施行）により、内部統制の方針および体制の整備に関する努力義務規定が定められており、改正法が求める方針等と本市の現行の方針等を比較検討する中で適切に対処していく。

（措置済み：上下水道局総務課）

リスクの内容を「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、その第三者に対する借地交渉が困難となる恐れがある。」に見直した。

（措置済み：上下水道局総務課）

定期的に不動産登記を確認し、土地所有権を早期に把握することにより、リスクを最小限に抑える効果があることから、効果を「大」に見直した。

（措置済み：お客様センター）

各業務についてリスクの見直しを実施し、リスクの識別およびリスク対策を再検討した上で、その結果をマニュアルに組み入れた。

【意見28】 リスクに応じた優先順位付けおよび適切なリスク対策の選択（75頁・10頁）

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。

【意見29】 委託業務に係るリスク対応策の見直しおよび委託業者に対する内部統制実施の検討（77頁・11頁）

郵便物の発送業務について件数などの報告を受けるのみである。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。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。

【意見31】 具体的なリスク対策の検討（79頁・11頁）

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いること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。

【意見32】 具体的なリスク対策の検討（79頁・11頁）

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。

（措置済み：お客様センター）

市民への影響度が大きい順に、リスクの性質に応じた優先順位付けを行った。

特に優先する事項として、「公金の管理」および「法令違反」を重視し、リスク対策を講じた。

（措置済み：お客様センター）

委託業者に対して不定期に業務の実地検査を行うとともに、内部統制の事後検証が可能となるような記録を残すよう再度指導した。

（措置済み：お客様センター）

「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」を、「次年度の検定満了取替業務に必要なメーター個数や新規等受付業務の実態に則したメーター個数とする」に修正した。また、個数の算定を誤らないように、「検定満了取替時期を再確認する」を加えた。

（措置済み：お客様センター）

「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」を「新規等受付業務に必要なメーター個数の在庫確認を行い、適切な時期に必要な個数を購入する」に修正した。

**【意見33】 具体的なリスク対策の検討（79
頁・12頁）**

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。

（措置済み：お客様センター）

「担当者間でのデータ認識を徹底する」を「まとまったメーター個数や大口径のメーターが必要な場合は、必要個数や時期を確認する」に修正した。

【意見35】 リスクの発生を防ぐための対応策の見直し（80頁・12頁）

「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・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。

（措置済み：お客様センター）

異常チェックリストに基づくヒアリング不十分・チェック不十分の対応策を「複数の担当者によるダブルチェックの徹底」に修正した。

【意見36】 委託業務に係るリスク対応策の見直しおよび委託業者に対する内部統制実施の検討（80頁・12頁）

「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。

（措置済み：お客様センター）

月次の報告書により、委託業者の業務を検証することを対応策とした。

上下水道局では月次の報告書によって委託業者の業務を検証しており、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。

併せて、委託業者に対しては、個別業務ごとのチェックリストの確認を徹底するように再度指導した。

(4) 給排水課

【意見38】管路情報複写、及び給・排水台帳複写の申請時におけるリスクの優先順位付け (85頁・12頁)

管路情報複写、及び給・排水台帳複写の申請時に、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」リスクにおいて、発生頻度「低」、行政運営への影響度「小」としているが、住民への影響や公金管理の面を勘案して、リスクの優先順位付けを見直すべきではないか。

(措置済み：給排水課)

業務の実情を考慮し、行政運営への影響度を「中」に変更するとともに、リスクの優先順位付けを見直した。

【意見40】管路情報の提供時のダブルチェック (88頁・13頁)

「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、管路情報の情報提供時に個人情報が残っていないことをダブルチェックするなどの具体策を明示すべきである。

(措置済み：給排水課)

情報提供時に個人情報が残っていないことをダブルチェックする旨を明示し、マニュアルを整備した。

【意見42】実際に行っている事務手続をリスク対応策として認識すること (89頁・13頁)

リスクへの対応策として、「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」ことだけではなく、「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。」ことなどを、「【様式2】リスク対応検討用シート」に記載すべきである。

(措置済み：給排水課)

「指定工事事業者証の交付時必ず給排水課内で決裁を取り、複数名で確認する」ことおよび「処分書については普及指導係の特定の担当の作業ではなく、「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。」ことなどをリスク対応策に記載し、マニュアルを整備した。

【意見44】 実際に行っている事務手続をリスク対応策として認識すること（91頁・14頁）

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」ことだけでなく、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、【様式2】「リスク対応検討用シート」に記載すべきである。

【意見46】 実際に行っている事務手続をリスク対応策として認識すること（92頁・14頁）

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」だけではなく、「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と」を「【様式2】リスク対応検討用シート」に記載するべきである。

【意見48】 実際に行っている事務手続をリスク対応策として認識すること（93頁・15頁）

「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」ことだけでなく、「検査員が現場に行って、メーター取り付けについての確認を行っている」ことを「【様式2】リスク対応検討用シート」に記載するべきである。

（措置済み：給排水課）

複数名体制で、「貯水槽水道調査チェックシート」に基づいた調査を行っていることをリスク対応策に記載し、マニュアルを整備した。

（措置済み：給排水課）

「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か確認していること」をリスク対応策に記載し、マニュアルを整備した。

（措置済み：給排水課）

「検査員が現場に行って、メーター取り付けについての確認を行っている」ことをリスク対応策に記載し、マニュアルを整備した。

【意見50】 実際に行っている事務手続をリスク対応策として認識すること（94頁・15頁）

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」をするだけでなく、「給水装置工事市納付金明細書を複数名で確認する。」ことを、「【様式2】リスク対応検討用シートに記載すべきである。

(5) 水道維持課

【意見52】 業務に関するリスクの識別（98頁・15頁）

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下表に記載した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。

【意見53】 リスクの優先順位付けの妥当性について（99頁・15頁）

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。

（措置済み：給排水課）

「給水装置工事市納付金明細書を複数名で確認する。」ことをリスク対応策に記載し、マニュアルを整備した。

（措置済み：水道維持課）

地下埋設物確認業務などに係るリスクについて、【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」でリスクとして取り上げ、各業務マニュアルに対策事項を追加した。

（措置済み：水道維持課）

【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」で行政運営への影響度を見直し、優先順位付けを変更した。

【意見56】 リスクの発生を防ぐための対応策の具体化（102頁・16頁）

「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。

※意見59（103頁・17頁）も同内容。

【意見58】 リスクの発生を防ぐための対応策の具体化（103頁・16頁）

「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。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。

【意見61】 研修受講者に対する研修内容理解に関するアンケート実施の検討（104頁・17頁）

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。

※意見19（64頁、9頁）、意見55（102頁・16頁）も同内容。

（措置済み：水道維持課）

【様式2】「リスク検討用シート」に作成済みである業務フローやマニュアルの運用として、チェックリストによる確認を記載し、実施した。

（措置済み：水道維持課）

マッピングデータの精度向上のため関係課所室にマッピングデータ錯誤箇所の情報提出を依頼し、誤情報を確実に訂正する体制とした。

（措置済み：水道維持課）

平成29年度実施の研修からアンケートを実施し、研修の効果測定を行っている。

【意見62】 リスクの発生を防ぐための対応策の具体化（105頁・17頁）

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。

【意見64】 リスクの発生を防ぐための対応策の具体化（106頁・17頁）

受付担当者と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。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。

(6) 水道建設課

【意見67】 業務に関するリスクの識別（110頁・18頁）

受託工事業務の業者選定にあたり、特定の業者に発注が偏り、公平性が阻害されるリスクを追加されたい。

設計積算業務に単価表が外部に流出するリスクを追加されたい。

（措置済み：水道維持課）

個人情報の漏洩等について、秋田市の情報セキュリティポリシーに基づいた対策マニュアルを作成し、研修会開催時に配布した。また、受講内容に対するアンケートを実施し、理解を深めるようにした。

暗証番号の管理については、情報セキュリティポリシーに基づく管理方法として、規定数以上の文字の種類、文字数の使用と定期的なパスワードの変更を必須要件とした。

（措置済み：水道維持課）

平成28年9月より、チェックリストに受付者とチェック担当者双方の確認欄を追加した。

（措置済み：水道建設課）

平成28年度に輪番制を廃止し、入札による選定業者との一括委託契約に変更しており、リスクは解消されている。

（措置済み：水道建設課）

「単価表の外部への流出について」をリスクに追加した。

【意見68】 リスクの共有およびリスク識別の支援（111頁・18頁）

浄水課でリスクとして識別している「工事発注を遅らせると工期設定が困難となるリスク」を追加されたい。

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検討されたい。

工事検査室が、建設工事に共通するリスクの識別を支援することを検討されたい。

【意見70】 設計積算業務におけるリスク対応策の具体化および職員に対する内部統制への理解推進（113頁・18頁）

リスク対応策は上下水道局内のすべて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。

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。

※意見72（115頁・19頁）も同内容。

（措置済み：水道建設課）

リスクに追加し、平成28年度に各業務マニュアルを改訂した。

（措置済み：水道建設課）

局内各課のリスクマネージャーによる情報交換を行い、網羅的にリスクを洗い出せるようにした。

（措置済み：工事検査室）

工事検査室において、工事担当課所室が現在識別しているリスクの把握、分析を行い、その結果を周知および業務マニュアルの見直し等に活用するよう、各部局へ通知した。

今後も引き続き、情報の提供、共有などリスク識別に係る支援を行っていく。

（措置済み：水道建設課）

リスク対応検討用シート等にリスク対応策を具体的に記載するとともに、上下水道局内でリスク管理研修を実施し、職員がリスク管理への共通認識を持ち、理解が深まるよう取組を行った。

（措置済み：総務部総務課）

年2回実施しているコンプライアンス強化期間において、業務マニュアルの点検や業務体制および業務スケジュールの再確認を行うなど、コンプライアンスの徹底を図っている。また、主席主査・主査級職員を対象とした業務ミス防止研修および課長級職員を対象としたリスクマネジメント研修において、本市のリスク管理の取組を周知するとともに、統括リスクマネージャー会議等で事務処理ミス事案やコンプライアンス

ス制度の情報共有を図っており、引き続き、より一層、職員がリスク管理の理解を深めることができるよう取り組んでいく。

(7) 浄水課

【意見74】業務に関するリスクの識別（119頁・19頁）

設計業務管理チェックマニュアルにおいて記載した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。

（措置済み：浄水課）

【様式1】「各業務に係るリスク想定用シート」を見直し、識別すべきリスクとして「業者選定に当たり特定の業者に発注が偏り、公平性が阻害されるリスク」を盛り込んだ。

【意見75】リスクに応じた優先順位付けおよび適切なリスク対策の選択（119頁・19頁）

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。

（措置済み：浄水課）

市民への影響度が大きい順に、リスクの性質に応じた優先順位付けを行うとともに、リスク対策を選択した。

【意見77】マニュアルが更新されないことによる事務処理誤り発生リスクの認識（123頁・20頁）

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。

（措置済み：上下水道局総務課）

マニュアルが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の内在については、上下水道局内でリスクとして認識し、各業務に係るリスク想定用シートに記載した。

【意見79】リスクに直結する具体的な対応策の検討（124頁・20頁）

「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。記載されている内容は有効な対応策ではないため、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。

（措置済み：浄水課）

リスク発生を防ぐ対応策として、担当者によるダブルチェックと、上司による決裁を確実にを行うことを記載した。

【意見81】 リスクの発生を防ぐための対応策の具体化（125頁・20頁）

「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」リスク対応策として、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。

（措置済み：浄水課）

リスク対応策として、事故発生時には、事故対応を最優先とする体制に切替え、事故状況調査、浄水処理運転指導および水質検査を行うことに修正した。

【意見83】 形骸化しているリスク対策の改善（126頁・20頁）

施工プロセスのチェックシートは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。

（措置済み：浄水課）

リスク対応策として、チェックシートによる確実なダブルチェックを行うことを周知し徹底した。

【意見84】 決裁文書等におけるダブルチェック（127頁・21頁）

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。

（措置済み：浄水課）

カラフルチェックによりチェックすべき役職者が確実にチェックを行い、確認するよう周知し徹底した。

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

(3) 監査手続

【意見86】 基本計画の方針が変更された際の情報発信および必要に応じた基本計画の見直し（129頁・21頁）

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。

（措置済み：上下水道局総務課）

基本計画は必要に応じて5年程度でPDCAサイクルによる見直しを行う。ただし、毎年度実施する事業効果の検証結果により、基本計画の方針と実態に乖離が生じている場合は、期間にこだわることなく基本計画の見直しを行うこととした。

**【指摘4】情報セキュリティポリシーに従った、情報システムの実施手順の整備
(130頁・22頁)**

上下水道局におけるいずれの情報システムも、市の情報セキュリティポリシーに従い、「実施手順」を定めることが必要である。

(措置済み：上下水道局総務課)

各システム管理者において、システムごとに市の情報セキュリティポリシーに従った「実施手順」を策定した。

【意見87】上下水道局独自の実施手順策定の検討 (130頁・22頁)

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「実施手順」を定めることを検討されたい。

(措置済み：お客様センター)

上下水道電算システムについて「実施手順」を定めた。

【意見88】情報システムで処理する業務から派生するリスク評価実施の検討および情報システムの整備等への内部統制の視点の導入 (131頁・22頁)

情報システムを利用することに伴うリスクのほか、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。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。

(措置予定・検討中：上下水道局総務課)

今後、情報システムの利用に伴うリスクのほか、システムから派生するリスクについては、総務部、企画財政部と連携しながら対策を講じる。

【意見89】情報システムでの有効活用を図るための双方向の情報伝達の仕組みづくりの検討 (131頁・23頁)

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。

(措置予定・検討中：上下水道局総務課)

企画財政部と協議しながら検討していく。

**【意見90】 バックアップ処理結果に関する
日常的モニタリングの実施(132頁・23頁)**

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。

(措置済み：上下水道局総務課)

各情報システムが日々実行しているバックアップ処理について、各情報システム担当者が正常なバックアップ処理が行われているか、週1回以上モニタリングを行っている。

**【意見91】 より実効的なリスク対策の実施
(132頁・23頁)**

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。

(措置予定・検討中：上下水道局総務課)

サーバなど重要機器の消火装置は無水式に変更した。また、バックアップデータの保管場所については、情報システム機器の設置状況を考慮しながら、関係部署と協議し検討していく。

(4) 水道維持課

**【指摘5】 情報システムにおける内部統制
について (133頁・24頁)**

機密性2以上の情報資産を外部に提供する場合は、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。

(措置済み：水道維持課)

収受届出書に情報セキュリティ管理者の押印欄を記載し、情報セキュリティ管理者が確認するようにしている。収受届出書は平成28年度から保存年限を決めて保存している。

【意見92】 パスワード設定の要件をみたしているかどうかの定期的な確認 (134頁・24頁)

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

(措置済み：水道維持課)

情報セキュリティポリシーに基づく管理方法として、規定数以上の文字の種類、文字数の使用と定期的なパスワードの変更を必須要件とした。

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。

(5) 水道建設課

【意見93】設計積算システムにおける一般ユーザIDの改廃手続きと棚卸の実施(134頁・24頁)

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の改廃手続き等を行うことが必要である。

(措置済み：水道建設課)

設計積算システムでは、ユーザーIDと工事情報が紐付けされており、異動した職員のユーザIDを廃止すると紐付けされた工事情報が消えてしまうため、IDの廃止ではなく、パスワードの強制変更によりログインできないよう対応した。

【指摘6】設計積算システムにおける特権ユーザIDのパスワード管理(135頁・24頁)

特権ユーザIDのパスワードの定期的変更およびアクセスログ点検を行うことを検討されたい。

(措置済み：水道建設課)

特権ユーザIDのパスワードについては変更済みである。今後は、情報セキュリティポリシーに基づいて定期的にパスワードを変更する。

また、アクセスログ点検についても実施済みであり、定期的に点検を行う。

(7) 浄水課

【指摘7】浄水場監視制御システムの老朽化(136頁・25頁)

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。

(措置困難：浄水課)

システムの更新は仁井田浄水場の更新に併せて実施する。早期更新は困難であることから、機器のオーバーホールと保守用部品の購入を平成27、28年度に実施し、更新完了を予定している平成37年度までシステム機能を維持する。

【意見94】仁井田浄水場におけるサーバなど機器の管理(137頁・25頁)

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。

(措置済み：浄水課)

施錠できるドアノブに変更し、課長が鍵を管理し、入退室の際には台帳に記入する管理を行っている。廊下に面した窓については室内が見えないようフィルムで目張り

【意見95】 浄水場監視制御システムから出力される紙帳票の保管（137頁・25頁）

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。

(8) お客様センター・給排水課

【意見96】 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（138頁・26頁）

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。

不正アクセスを防ぐため、共有IDではなく、個人ユーザー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。

【指摘8】 システムの情報セキュリティレベルの確認および契約へのSLA（サービス水準）の設定と履行状況のモニタリング実施（138頁・26頁）

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。

を施した。

（措置済み：浄水課）

年度単位で保管箱に収納し、整理を行った。

（措置済み：お客様センター）

全ての共有IDを個人IDに変更し、定期的にパスワード変更する運用にするとともに、パスワードの有効期限を短縮した。

（措置済み：お客様センター）

上下水道電算システムの情報セキュリティレベルについては、秋田市の情報セキュリティポリシーに準拠するレベルが確保されていることを確認した。さらに、今後は定期的に履行状況のモニタリングを実施することとした。

契約へのSLAの設定については、次期包括業務委託で対応することとした。

7 収賄事件に関する最終報告の措置状況
(2) 再発防止委員会が実施した調査の網羅性

【意見97】 収賄事件と同様の事案への関与の有無に関する職員への聞き取り調査 (140頁・27頁)

最終報告書では、収賄事件が生じた背景として、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を指摘していることや、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から、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。

(3) 収賄事件に関する最終報告の措置状況

【意見98】 職員のコンプライアンス研修受講の徹底および研修理解度の把握 (141頁・28頁)

平成27年度のコンプライアンス研修の受講率が100%になっていない。全員の受講を徹底すべきである。

また、受講者に提出させる受講感想シートについては、内容を検証し次回以降の研修に活かすため、受講者の理解度がどの程度向上したのかについて回答を求めるべきである。

(措置済み：上下水道局総務課)
参考意見とする。

(措置済み：上下水道局総務課)

業務の性質上、突発的な対応が必要となり受講できなくなる場合などがあるが、できるだけ受講率が100%になるよう努める。なお、欠席者には、研修の資料を配布し、フォローアップを行っている。

また、受講感想シートについては、受講者の理解度を確認できるような内容に改めた。