

# 令和5年度 第4期定期監査等結果報告書

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第1項、第4項及び第7項の規定に基づき執行した令和5年度第4期定期監査について、同条第9項及び第10項の規定によりその結果に関する報告及び意見を以下のとおり提出します。

藤沢市監査委員	中 川 隆
同	石 田 晴 美
同	西 智
同	平 川 和 美

## 第1 監査の概要

### 1 監査の実施期間

2024年（令和6年）1月10日から同年4月22日まで

### 2 監査の種類及び対象

- (1) 地方自治法第199条第1項及び第4項に基づく定期監査  
福祉部、健康医療部
- (2) 同第7項に基づく出資団体監査  
社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会  
公益財団法人藤沢市保健医療財団
- (3) 同第7項に基づく指定管理者監査  
公益財団法人藤沢市まちづくり協会（生きがい福祉センターに係る指定管理業務）

### 3 監査の範囲

主として、令和5年度（2023年4月1日から2023年11月末日まで）に執行した上記部局各課等が所管する財務に係る事務及び出資団体等における出納その他の事務

#### 4 監査の着眼点

- (1) 事務の執行は法令等に従い適正に行われているか。
- (2) 収入に係る事務は適正に行われているか。
- (3) 支出に係る事務は適正に行われているか。
- (4) 施設の管理は適切に行われているか。
- (5) 最小の経費で最大の効果を挙げるようにし、組織の合理化に努めているか。

#### 5 監査の主な実施内容

藤沢市監査基準に準拠して次により実施した。

- (1) 監査対象課等から提出された事前資料等に基づき調査事項を決定し、関係資料の試査・照合及び関係職員に対してヒアリングを行った。
- (2) 事務事業の執行状況等について監査委員によるヒアリングを行った。
- (3) 必要に応じて施設等を視察した。

### 第2 監査の結果

監査対象課等における調査事項ごとに関係書類の調査、施設等を視察した結果、おおむね適正に執行され、最小の経費で最大の効果を挙げるようにし、組織の合理化に努めていると認められたが、一部に改善すべき点及び検討を要するものが見受けられた。改善すべき点については留意し、適正に事務が執行されるように努められたい。また、検討を要する点、要望については、意見・要望として付すので、改善に向けて検討されたい。

なお、監査の際に発見されたその程度が軽微なもので、是正が容易にできる等の事項については、所管する部局長に別途通知したのでその記述を省略した。

#### 1 指摘事項

##### (1) 定期監査

##### ア 補助金の執行

- (ア) マイナンバーの扱いが不適切なものがある。(健康医療部健康づくり課)

- ・がん患者ウィッグ購入費等助成金

本人確認書類として、本来なら収受すべきではないマイナンバーカード裏面の写し（マイナンバーの記載がある面）を収受し、申請者への返却等の対応をせず、課の誰でもが閲覧可能なフォルダに保存されているものが複数あり、マイナンバーの取扱いとして不適切である。

(イ) 支払い事務が不適切な補助金がある。（健康医療部健康づくり課）

- ・妊婦健康診査助成金
- ・がん患者ウィッグ購入費等助成金
- ・新生児聴覚検査費用助成金
- ・ヒトパピローマウイルス感染症に係る任意接種費用助成金

請求日から30日以内に補助金を交付すると定めた要綱に合わせるために、請求書の日付を申請者に記載しないように案内し、市側で記載し、その日付に合わせて収受印を押印する扱いが常態化している。

## イ 委託料の執行

(ア) 委託料の支払いが一部遅れている。（福祉部障がい者支援課）

- ・障がい者相談支援事業（発達障がい）業務

本業務は、部分払い内訳書により、各月ごとに正当な請求を受けた日から起算して30日以内に委託料を支払うこととなっているが、4～6月分の支払いを7月28日に行っており、4月、5月分の支払いが遅れている。

問題点は大きく分けて次の2点が挙げられる。

- a 支払い事務が遅延し4月から6月の3か月分を7月28日に支払い完了したこと。
- b 事務処理上、請求日を担当課が7月1日に修正したこと。

本市では過去に起きた支払い遅延による不祥事に起因し、内部統制を推進し不適切事案に対し繰り返し改善を促し不祥事防止に努めてきた。そうした中で、再度同様の支払い遅延が起きてしまったことは重く受け止めなければならない。相手方の一定の理解が得られていることや、当該支払いが完了していることをもって、この事案を決して過

去のものとせず、早急に事務執行体制を改め、内部統制制度に準拠した再発防止策を徹底するべきである。

(イ) 再委託承諾手続きを行っていない業務がある。

- ・ 藤沢聖苑総合管理業務（福祉部福祉総務課）

契約書第7条により、受託者は、あらかじめ書面により藤沢市の承諾を得た場合でなければ再委託は禁止されているが、各種設備等保守管理業務のうちガスヒートポンプ保守点検について、受託者から再委託承認願い及び承諾手続きがとられていない。

- ・ 藤沢市太陽の家（心身障がい者福祉センター）指定管理業務（福祉部障がい者支援課）

基本協定書第47条に指定管理者は、専用のウェブサイトを開示するものとする規定されており、当該ウェブサイトの管理・運営を再委託しているが、再委託承認願い及び承諾手続きがとられていない。

(ウ) 再委託や再々委託承諾手続きを行っていない業務がある。（健康医療部地域医療推進課）

- ・ 藤沢市保健医療センター運営管理業務

受託者が提出した再委託承認申請書に記載のない事業者が、各設備の保守点検業務や小規模修繕業務を行っている。（自動ドア点検ほか10件以上）。

(エ) 再委託契約承諾の申請、承諾前に受託者に再委託先の情報を聞き、当該再委託先を指定した実施要領を作成している。（健康医療部健康づくり課）

- ・ 後期高齢者等健康診査業務

事業開始以前（再委託契約についての申請が受託者から提出される前）に、受託者に再委託先の情報を聞き、完了報告書及び検診費用の請求方法として当該再委託先を指定した実施要領を作成しており、契

約事務が適正ではない。

#### ウ 施設の管理

(ア) 「太陽の家」の防災備蓄品について所在の確認及び管理体制を整備すべきである。(福祉部障がい者支援課)

防災安全部所管の問題とはなるが、「太陽の家」は、津波避難ビルに指定されており(公共施設のため協定は締結していない。)、津波避難ビルの備蓄品として、簡易トイレ本体4個、トイレテント4個及び処理袋10箱(1箱120パック入、計1,200パック:4,800回分)を危機管理課から「太陽の家」の指定管理者である光友会に預託しているとのことである。

しかし、調査日現在その所在は不明である。津波避難ビルとしての必要な備蓄品の確保(保温シートを含む)は、避難者の生命、健康にかかわる重要な問題であり、早急に他の場所も含め、備蓄品の所在の確認、管理体制を整備すべきである。

## 2 意見・要望

### (1) 国民健康保険料の収入

#### ア 収納率の向上について(福祉部保険年金課)

本市の国民健康保険料収納率は、令和3年度現年分92.73%、滞納分12.57%であり、神奈川県33市町村と比較すると、憂慮すべき非常に低い状況にある(現年分24位、滞納分32位)。人口が最も多い横浜市は現年分96.04%(県内5位)、滞納分41.76%(県内2位)であり、隣の茅ヶ崎市は現年分93.94%(県内18位)、滞納分34.54%(県内6位)であり、本市低位の理由を人口規模や環境の相違に求めることはできない。

本市の収納率が低い原因を徹底的に分析し、収納率向上対策を抜本的に検討・実施すべきである。特に本市の全世帯に対する滞納世帯の占める割合は19.4%(県内ワースト4位)と高く、滞納世帯への収納率向上が喫緊の課題である。

収納率向上のために参考に例示すれば、

- (ア) 負担能力がありながら納付しない滞納者に対する財産調査、差押などの滞納処分の徹底。
- (イ) 収納見込みの無い滞納世帯への不納欠損等の徴収停止手続き。
- (ウ) 居住実態の把握による調定の適正化（督促状・催告書等の郵送物の返戻状況から未居住状況を把握し、住民記録担当部門への情報提供を行い資格喪失する仕組みの構築など）。
- (エ) 口座振替手続きの簡便化・多様化等（モバイル型の端末機にキャッシュカードを読み込ませ、暗証番号を入力するだけで口座振替の申込を行うサービス導入など）。
- (オ) 収納手段の多様化（携帯電話で納付可能とするモバイルレジの導入など）。

等、既に他自治体が行っている取組を参考に本市が実施可能な対策は多い。

すでに実施している施策もあると思うが、本市収納率が県内で低い現状に危機感を持ち、具体的な収納率向上に対する対策、ロードマップ等、真摯な検討・対策の実施を強く望む。

#### イ 現金取扱いについて（福祉部保険年金課）

保険料の納付状況の推移をみると、保険年金課の窓口で直接収納する件数は減少傾向にある。

一方で、現金の取扱いに対するリスクは現金を扱う以上なくなることはなく、多様な収納チャネルの導入により、今後はさらに窓口での現金取扱いが減っていくものと推察される。

庁舎整備により、本庁舎1階フロアにコンビニエンスストアが入居していることから、庁舎内で納付できる窓口が整備されている。

このような環境からも窓口で現金を取扱うことの是非、リスクの低減に向けて検討を始めるべきである。

## (2) 補助金の執行

### ア 藤沢市公衆浴場事業補助金（ふれあい入浴事業）（福祉部高齢者支援課）

本補助金は毎月交付額を支払い、3月の支払い時に年間の実績額との差額を精算して交付するものとしているが、実績額は毎月交付額の7割から8割程度となっていることから過払いによるリスク及び精算に係る事務軽減等を考慮して交付額の見直し若しくは実績額を支払うべきである。

また、本事業は公衆浴場における公衆衛生の確保及び世代間交流や地域交流を促進するため、浴場組合が実施する事業である。今回利用実績を確認したところ、11月末時点での利用者数は31,175人となっているが、現在ふれあい入浴事業を実施しているのは市内2事業者（2カ所）のみとなっていることから、本事業を活用できる市民に偏りが生じていることが懸念される。

これらの現状と費用対効果を踏まえ、補助金交付要綱及び事業内容を精査するとともに、事業のあり方について抜本的な見直しを検討されたい。

## (3) 委託料の執行

### ア 令和5年度保険者事務電算共同処理（福祉部保険年金課）

事業形態を考察すると「委託料」での執行ではなく、神奈川県国民健康保険団体連合会の用意したサービスの利用による「負担金」として執行することが望ましい。

#### 【理由】

業務に係る「仕様書」が見当たらず、「神奈川県国民健康保険団体連合会保険者事務電算共同処理業務規則」によって内容が定められていることから、国保連合会が業務効率化のために整備したシステムを県内保険者が共同で利用することで負担の低減と効率化を図っている。

業務を指示する「仕様書」がないことから、本市独自の国保業務を請負わせているわけではない。併せて、契約書第3条の項目は「手数料」とされており、委託料と言えないと思われる。

完了届も神奈川県内では本市のみの作成となっていることや負担金で対応することにより、業務の省力化にもつながるとと思われる。

## イ ふじさわ安心ダイヤル24事業業務（健康医療部地域保健課）

ふじさわ安心ダイヤル24は、24時間365日、看護師、保健師及び医師などの専門職が、健康相談、医療相談、介護相談、育児相談、メンタルヘルスの相談及び医療機関情報の提供等の無料電話相談を実施するもので、平成22年度から開始された事業である。神奈川県内33市町村の中で、厚木市、大和市、海老名市、座間市、綾瀬市、清川村の6市村(県内18%)のみが同様の事業をおこなっている。小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町においては、共同で月曜から土曜日の日中時間帯において、健康医療相談をおこなっている。

以下、問題点を上げる。

### (ア) 一部、二重行政になっている点について

開庁時間帯においては、本事業を使わなくても相談が可能であり、介護相談、育児相談等は、むしろ本事業を使用しない方が的確な支援につながる可能性が高い。また、閉庁時間帯については、国・神奈川県の下記サービスが利用可能。

相談内容	名称	実施主体	対応時間	手段
メンタルヘルス	こころの電話相談	神奈川県	24時間	電話
	いのちSOS	厚生労働省	24時間	電話、チャット、メール
子供の医療	かながわ小児救急ダイヤル#8000	神奈川県	18時～翌8時	電話
救急車を呼ぶべきか、すぐに病院にかかるべきか	Q助	消防庁	24時間	アプリ、Web
	救急安心センター#7119 ※令和6年度実施予定	神奈川県	未定 (東京、横浜、埼玉は24時間。千葉は夜間)	電話

### (イ) 事業費の妥当性について

#### a 根拠に乏しい大幅な事業費増となっている。

令和2年度比、令和3年度以降令和5年度まで、年間事業費が178.2%となっている。(令和元年度1,835万円、令和2年度1,852万円、令和3年度以降令和5年度まで3,30



0万円(年間))

業務内容は変わらず、人件費高騰を理由としているが、厚生労働省の調査によると、賃上げ率は、令和元年2.18%、令和2年2.00%、令和3年1.86%となっている。

b 他市と比較してコストが高い

他市の事業費と比較し本市のコストが高い。Web、FAXに対応している市よりもコストが高い(令和4年度決算)

自治体	事業費	入電件数	1電話あたりの費用	人口(R4.10.1)	電話以外
藤沢市	33,000,000円	16,352件	2,018円	443,451人	
厚木市	14,590,400円	8,850件	1,648円	224,095人	
座間市	9,240,000円	5,703件	1,620円	132,182人	Web、FAX
綾瀬市	4,228,578円	5,159件	819円	83,333人	
海老名市	2,640,000円	1,710件	1,573円	139,387人	Web、FAX
清川村	769,840円	76件	10,129円	2,981人	

※事業費、入電件数、電話以外の対応は各自治体に聞き取り調査  
※人口は神奈川県人口統計調査結果「神奈川県の人口と世帯」より

c 効果測定、分析ができていない点について

入電件数、相談件数、時間帯別件数、性別等のデータはあるが、効果測定、分析ができていない。

d 応答率の低さについて

令和5年度の応答率71%(令和6年1月末時点)と低く、コロナ禍で電話が多くなった年度は50%台であった。(事業者が受けている全体の数字で藤沢市のみの数字ではない)

e 電話(音声)以外の対応について

WebやFAXでの相談が出来ず、聴覚障害者等、音声コミュニケーションができない方は本事業が利用できない。海老名市、座間市は、WebやFAXでの相談が可能。

以上の問題点について、以下の案を申し添えて、問題点に対して改善策を講じるよう意見要望する。

(ア) 国、県が行なっている事業など他でカバーできる内容は除外する。

(イ) 休日夜間だけの対応とする。

- (ウ) 金額が妥当か様々な角度から検証しコストカットを行う。
- (エ) 自動音声応答装置を活用し、繋がらなかった市民に対し、URLを貼ったSMSを送信することで、Webページへ簡易的に誘導し、Webでの問い合わせを受けられるようにする(携帯電話に限る)。
- (オ) 市民との通話が終了した後、すぐにSMSでアンケートURLを送信することで、本事業に対する満足度調査を行う(携帯電話に限る)。

#### (4) 施設の管理等

ア 利用者目線に立った施設整備について(大庭台墓園) (福祉部福祉総務課)

##### (ア) トイレについて

管理事務所、斎場、立体墓地(3箇所)、平面墓地(4箇所)の合計52トイレ個室のうち、和式が16室(全体の31%)ある。和式トイレは使いにくく、あるいは、ほとんど使われないことから、洋式トイレへの改修を検討すべきである。

チャイルド・ホルダーが設置されているトイレは9室(全体の17%)あるものの、男性用トイレに設置されているのは斎場のみである。また、平面墓地トイレでは男女・車椅子用トイレ全てにチャイルド・ホルダーおよびオムツ交換台が設置されておらず、子育て世帯への配慮に欠いている。中長期的な改修計画を策定すべきである。

##### (イ) 合葬納骨壇前の献花台に水を入れられる花立てを設置することの検討

立体墓地の合葬納骨壇前にはモニュメント、献花台、線香置きが設置されている。献花台は平置きのため、生花は1、2日程度しか日持ちしない。一方、立体墓地の普通納骨壇と集合納骨壇は水を入れられる花立てが設置され、花は比較的長く美しい状態が保たれている。

献花台とは、キリスト教・無宗教等の葬儀や事故現場等で死者に手向ける花を供える台を指す。これに対し、故人の墓前には生花を水の入った花立てに活けるのが一般的である。他の民間および公立の合葬納骨施設では、献花台という名称を用いる場合でも水の入った花立てが設置されていることが多い。墓参で生花を供する理由は、故人が花

に囲まれ安らかに眠ることを祈る鎮魂の気持ちの表れである。花がすぐに枯れることがないように、切り花の切り口部分に濡らしたキッチンペーパーや保水ゼリーを巻くなどして生花を供える合葬納骨壇利用者も多い。利用者の気持ちに思いを馳せ、寄り添うために、他の自治体や民間施設の設置の在り方調査や、アンケートによる利用者の希望聴取等により、墓前に水を入れられる花立ての追加設置について検討することを望む。

イ 「太陽の家」の施設の建替え等を検討されたい。（福祉部障がい者支援課）

「太陽の家」は、障がい者（児）の福祉及び健康の増進を図ることを目的に1975年（昭和50年）に開設され、2004年（平成16年）から社会福祉法人光友会が指定管理者として管理運営を行っている。児童福祉法に基づく児童発達支援センターとして「しいの実学園」、障がい者総合支援法に基づく生活介護事業所として「藤の実学園」および、障がい者スポーツ施設として「体育館」を光友会が指定管理者として運営しているほか、光友会が自主事業として、障がい児の放課後等デイサービス「どんぐり（小学生）」と「ほっとスペース（中高生）」の運営を行っている。また、海・河川に近い3階建ての「太陽の家」は、指定避難所・指定緊急避難場所・津波避難ビルに指定されており、近隣住民および施設利用者にとり重要な施設である。

しかしながら、「太陽の家」は建築から約50年経過し建物老朽化が著しく、かつ障がい者（児）の通所施設および地域住民の避難施設として看過できない問題を有している。

(ア) 「太陽の家」の建替え（または大規模修繕）を早急に検討されたい。

現地視察したところ、雨漏り、窓ガラスのひび割れ、内外壁の劣化、壁紙の剥がれ等が見受けられた。修繕は都度行われているものの、老朽化による修繕は際限がない様相である。

(イ) トイレ施設の抜本的改修を早急に検討されたい。

(ア) で指摘した建替え（または大規模修繕）が実施されることに

なったとしても、実現までに今後少なくとも3年～5年を要する。入り口でサンダルに履き替えなければならない箇所や和式便器しかない箇所（体育館2階）もあり、その間、トイレ施設を現状のまま使い続けることは、利用者および職員の生活環境の質の観点から好ましい状況とはいえない。

「太陽の家」は、障がい者（児）が通所施設として日中の大半を過ごす重要な場である。利用者の生活の質向上のため及び、職員のモチベーションを高めるためにもトイレ施設の抜本的改修が必須である。

市は、「共生社会の実現をめざす誰一人取り残さないまち インクルーシブ藤沢」を基本的なまちづくりの方向性の一つに掲げている。自ら声を挙げることが困難な障がい者（児）の通所施設としてふさわしい施設であるかという観点で市は施設改善を早急に検討されたい。

ウ 「太陽の家」屋外平置き防災備蓄倉庫の備蓄品を「太陽の家」の2階以上に移設することを検討されたい。（福祉部障がい者支援課）

防災安全部に関連することではあるが「太陽の家」は、指定緊急避難場所（災害避難のための短期の避難場所）にも指定され、屋外平置きの防災備蓄倉庫が設置されているが、津波が発生した場合には、その影響を受ける可能性が高い。

そのため「太陽の家」の業務に支障がない範囲で余剰スペースをねん出し、屋外平置き倉庫の備蓄品のうち特に必要と思われるものについては、「太陽の家」の2階以上に移設することを検討されたい。

(5) 高齢者はり・きゅう・マッサージ利用助成事業の執行（福祉部高齢者支援課）

ア 高齢者に対し、「はり・きゅう・マッサージ利用助成事業」を行っているが、費用対効果や利用状況等を考えると、制度の廃止、縮小を検討することが望ましい。

すなわち、藤沢市では、令和4年4月から高齢者の健康増進と介護予防を目的として、70歳以上を対象に1人あたり3枚（1枚3,000円分

の利用券)の「はり・きゅう・マッサージ利用券」の交付を行っている。

これに要する令和5年度の年間予算額は、148百万円(減額補正・流用後123百万円)であり、令和6年2月末までの実際助成額は、75百万円となっている。

しかし、以下の理由から制度の廃止、縮小が望ましい。

- (ア) 「高齢者はり・きゅう・マッサージ利用券」が目的とする健康増進及び介護予防について成果が明確でなく、一方多額の助成費用が発生していること。
- (イ) 令和5年度11月末時点での交付対象者に対する利用率は、約12%と低く、本事業を活用できる市民に偏りが生じていること。
- (ウ) 神奈川県内19市のうち実施していない市は、12市で、そのうち5市(海老名市、茅ヶ崎市、平塚市、綾瀬市、座間市)は、制度廃止している。実施している市は、藤沢市を含め7市(横須賀市、小田原市、相模原市、厚木市、大和市、三浦市)で藤沢市のみ対象を70歳以上としているが、他市は75歳以上としていること。
- (エ) 制度の即時廃止が難しいとしても、対象年齢を75歳以上とすること、一度申請を行った申込者に対する自動継続の廃止、予算額5百万円の利用券封入封緘等委託料の削減等を実施する必要があること。
- (オ) 新たに70才となる市民全員への案内通知郵送等、現行周知方法は手厚いが利用率が低い。  
同様の事業を展開する他自治体の周知方法を分析し、コスト効果的な周知方法へ変更する必要があること。

以上

---

**指摘事項** 次のいずれかに該当する場合とする。

- (1) 法律、政令、省令、条例、規則に明確に違反していると認められるもの。
- (2) 機関の意思決定が適切になされていないもの。
- (3) 不適正な財務会計事務が行われているもの。
- (4) 経済性、効率性、有効性並びに内部統制の観点から改善を要するもの。
- (5) 前回注意事項とされたもので、是正、改善の兆候が認められないもの。
- (6) 前5号に掲げるもののほか、不当又は適正を欠く事項で、指摘事項が適当であると認められるもの。

**意見・要望** 次のいずれかに該当する場合とする。

- (1) 経済性、効率性、有効性並びに内部統制の観点から注意喚起又は検討をすることが必要であると認められるもの。
- (2) その他、監査委員が特に要望する必要があると認められるもの。