川西市監査委員告示第１３号

地方自治法（昭和２２年法律第６７号）第１９９条第９項の規定により提出した監査結果に対して、市長より改善等の措置内容について通知がありましたので、同条第１４項の規定により別紙のとおり公表します。

令和８年１１月１６日

川西市監査委員　　石　田　有　司

川西市監査委員　　中　澤　未生子

《様式２－１》　　定期監査（市民環境部生活安全課）に伴う改善要望事項

監査の概要

送付日	令和8年3月5日	整理番号	0709-0712
１　監査種別		定期監査（令和7年度）	
２　監査の対象期間		令和7年 4月 1日～令和7年 8月31日	
３　監査の実施期間		令和7年10月20日～令和8年 2月18日	
４　監査結果報告日		令和8年 3月 5日	
５　改善通知受理日		令和８年９月４日	
６　監査対象団体・部局		市民環境部生活安全課	

監査結果に伴う改善要望事項と改善措置状況

１　防犯カメラ設置事業補助金について　［所管：生活安全課］

Ａ　改善要望事項

市は、安全で安心なまちづくりの実現に資するため、防犯カメラ及び周辺機器を設置しようとする自治会、コミュニティ組織、自主防災組織等、一定の地域を基盤に地域活動を進める団体（以下「地域活動団体」という。）に対し、兵庫県が実施する防犯カメラ設置補助事業に併せて、川西市防犯カメラ設置事業補助金を交付している。

地域活動団体が防犯カメラを新規設置又は更新するに際し市の補助金の交付を受けるには、川西市防犯カメラ設置事業補助金交付要綱（以下「要綱」という。）第４条に定める補助要件を全て満たすこととしている。

令和元年度定期監査において、防犯カメラの管理運用状況について「地域活動団体が設置する防犯カメラの管理運用状況については、年１回の文書による調査により個人情報保護に留意した維持管理ができているか確認するとともに、その重要性を啓発することで安全対策の確保に努めます。」と回答しているが、これまで措置されていなかった。

川西市補助金等交付規則（平成16年規則第40号）第18条第１項第３号では、「補助金等の交付の決定の内容及びこれに付した条件に違反したとき。」は、補助金等の交付の決定全部又は一部を取り消すことができるとし、同条第２項では、「補助事業等について交付すべき補助金等の額の確定があった後においても適用があるものとする。」と規定されている。また、要綱第12条では、「補助金交付団体は、交付決定日から５年を経過する以前に、処分を制限された取得財産を補助金の目的に反して利用し、売却し、又は廃棄しようとするときは、市長に報告し、その承認を受けるよう求めるものとする。」と規定されていることから、地域活動団体が市から補助金の交付を受けて設置した防犯カメラは、交付決定日から５年を経過するまで防犯カメラ等管理運用規定を遵守する必要がある。

市は、地域活動団体に対し防犯カメラ等管理運用規定の遵守を徹底するとともに、防犯カメラ等の定期的な管理運用状況の確認に努められたい。

Ｂ　改善措置状況（報告者記入欄）

指摘を受け、令和７年度中に補助金交付日から５年以内の11団体に対し、設置状況を確認するとともに個人情報が適切に取り扱われていることの確認を行いました。

管理運用に関する責任は設置者が負うものではありますが、市においては今後も直近５年以内に補助金を交付した団体を対象に年１回調査を行い、設置管理状況の確認を行うとともに管理運用規定の遵守を求めてまいります。また、令和８年度の補助団体の募集期間終了後に要綱を改正し、設置管理状況にかかる調査を一連の事務に組み込むことで再発を防止します。

《様式２－１》　　定期監査（市民環境部生活安全課）に伴う改善要望事項

２　防犯カメラの廃棄に伴う個人情報の取扱いについて　［所管：生活安全課］

Ａ　改善要望事項

令和６年度に市設置の防犯カメラの更新にあたり、個人情報を含む機器１台の所在が不明となった。

防犯カメラの取外し後の紛失、盗難を防ぐため、契約書又は仕様書に契約満了時の防犯カメラの取外しについて業者から手順書の提出を求め、防犯カメラの取付け、取外し、引渡し方法など業務内容に変更があった場合は、変更契約を行われたい。

また、防犯カメラ内部に保管されている外部記録媒体（ＳＤメモリーカード等）は暗号化され、専用ビューアでなければ閲覧できない状態であったとしても個人情報漏えいのおそれがあるため、防犯カメラの画像データが記録されている全ての外部記録媒体は物理破壊するよう、適切に対応されたい。

防犯カメラの紛失の報告については、６年４月９日に業者から個人情報が含まれる防犯カメラを紛失した旨の連絡を受け、課は本市の内部統制基本方針に基づき、内部統制におけるリスク事案に該当するとして６月３日に市長に報告後、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、個人情報保護委員会に８月１日に速報を行い、７年２月26日に確報を行っている。

個人情報の保護に関する法律施行規則（平成28年個人情報保護委員会規則第３号）第44条第１項では、当該事態を知った後、速やかに（概ね3～5日以内）報告を行うこと、同条第２項では、当該事態を知った日から30日以内（不正の目的をもって行われた場合は60日以内）に報告することが定められている。

個人情報漏えいのおそれがある場合は、速やかに個人情報保護委員会に報告を行うとともに、内部統制におけるリスク事案についても速やかに市長に報告をする等適時適切に対応されたい。

Ｂ　改善措置状況（報告者記入欄）

現行契約では、契約満了時の防犯カメラ機器の取り扱いについて、次の受注者が取り外しを行い、現行契約の受注者がこれを引き取ることとしており、作業実態に沿った契約内容となっておりますが、旧契約時のように契約内容と異なる業務等が発生した場合は、受注者より作業手順書の提出を求め、適切に変更契約を締結するよう留意いたします。

また、紛失のため１台分の外部記録媒体の物理的破壊は履行されませんでしたが、賃貸借契約期間終了後には米国国防省規格（ＮＳＡ標準規格）に基づくデータ消去を行うなど、確実な履行を求めてまいります。

事業者から紛失の報告を受けた際の初動対応に苦慮し、個人情報保護委員会への速報が遅くなったことから、今後は、個人情報の漏洩等が発生した場合、または、発生したおそれがある場合は、速やかに市長に報告するとともに、個人情報保護所管課に報告、相談の上、遅滞なく個人情報保護委員会への速報等の対応を行ってまいります。また、合わせて内部統制におけるリスク事案として適切に対応してまいります。

《様式２－１》　　定期監査（市民環境部生活安全課）に伴う改善要望事項

３　高齢者への消費者トラブル等の広報、啓発及び中長期的な相談員の確保について［所管：消費生活センター］

Ａ　改善要望事項

消費生活センター(以下「センター」という。）に寄せられた消費者トラブルの相談は、60 歳以上の方からのものが全体の 60%以上を占めており、過去 4 年間の統計でも微増傾向にある。

センターでは、高齢者の消費者トラブルを未然に防ぐため、多角的な啓発活動に取り組んでいる。具体的には、地域包括支援センターの講座や、自治会、民生委員等の活動の場など、高齢者や一人暮らしの方が集まる場に出向き、出前講座を通じて直接啓発を行っている。また、生活協同組合の宅配弁当利用者や市内店舗への送迎事業利用者に対し、悪徳商法等の啓発チラシを配布し、注意喚起を行っている。更に、高齢者と接する機会の多い地域包括支援センター職員や社会福祉協議会職員などに対し、消費者トラブルに関する情報を定期的に提供し、緊密な連携を図っている。

他自治体でも類似した啓発活動が行われる中、本市の特徴的な取組として、市民啓発団体「消費者の強〜い味方アカンマン」による演劇形式での啓発活動が挙げられる。アカンマンによる特殊詐欺対策や消費者トラブルを紹介する動画を動画投稿サイトで配信し、幅広い層への情報提供に努めている。

引き続き、消費者トラブル等の情報発信や啓発活動を通じた注意喚起に取り組まれたい。

また、消費者トラブル解決を担う消費生活相談員(以下「相談員」という。）の確保が、全国的に課題となっている。相談員になるための新規資格取得者が横ばいから減少傾向にあること、また、現在 65 歳以上の相談員の雇用をしていないことから、センターでは将来的に相談員の人材確保がより一層難しくなると分析している。

センターでは、相談員が専門性の高い資格職であることから、その地位向上や待遇改善が必要であると認識しているが、市全体の会計年度任用職員の給与体系との関係から改善は容易でない状況にある。

将来的な人材確保や待遇改善などの課題は、センターのみで解決できる問題ではないため、企画財政部や総務部などの関係部署と連携し、中長期的な視点に立ち、雇用年齢の延長など安定的な相談員の確保に向けた対応策を継続的に検討されたい。

Ｂ　改善措置状況（報告者記入欄）

消費生活センターが引き続き市民の消費者トラブルの解決に寄与できるよう、他団体等と緊密に連携し、消費者トラブル等の情報発信や啓発活動を通じた注意喚起を実施してまいります。

加えて、相談員の将来的な人材確保や待遇改善などについて、関連部署と協議してまいります。

《様式２－１》　　定期監査（市民環境部生活安全課）に伴う改善要望事項

４　多重債務問題対策について　［所管：消費生活センター］

Ａ　改善要望事項

センターでは業務の一部として、平成 19 年度より国の「多重債務問題改善プログラム」に基づく多重債務者相談窓口となり、主に弁護士等専門家への適切な連携業務を行っている。

また、併せて多重債務問題対策連絡会議(以下「連絡会議」という。）を設置し、庁内での周知や情報共有を目的に会議を開催していた。

このうち、連絡会議については、庁内周知が十分に行われたという判断から、25 年度以降開催実績はない。

令和 6 年度にセンターが受けた多重債務に関する相談件数は 69 件にのぼる。近年では、ギャンブル依存症に起因する多重債務問題対策として、福祉部、健康医療部、こども未来部などの関係部署との間で情報共有が進められ、センターでの相談につながる事例も生じている。

今後も多重債務に陥る可能性のある事例や課題などが生じた際には、庁内関係部署との連携や情報共有を進め、多重債務者の早期発見と課題解決に向けた支援体制の更なる強化を図られたい。

また、相談件数や内容を注視し、分析を行ったうえで必要と判断した場合は、連絡会議を通じて庁内での連携をより一層強化されたい。

Ｂ　改善措置状況（報告者記入欄）

消費生活センターでは、引き続き相談内容を分析し、必要に応じて適切な相談窓口につなぐなど、庁内連携を強化してまいります。

《様式２－１》　　定期監査（市民環境部市民課）に伴う改善要望事項

監査の概要

送付日	令和8年3月5日	整理番号	0713-0716
１　監査種別		定期監査（令和7年度）	
２　監査の対象期間		令和7年 4月 1日～令和7年 8月31日	
３　監査の実施期間		令和7年10月20日～令和8年 2月18日	
４　監査結果報告日		令和8年 3月 5日	
５　改善通知受理日		令和８年 ９月 ４日	
６　監査対象団体・部局		市民環境部市民課	

監査結果に伴う改善要望事項と改善措置状況

１　郵便請求における戸籍謄本等の誤送付について

Ａ　改善要望事項

戸籍謄本等の交付は、本市を本籍地とする場合は、郵便で請求することが可能となっている。

令和７年10月22日、郵便請求における戸籍謄本等の交付事務において、ほかの請求者が請求した除籍謄本を請求対象者の改製原戸籍謄本とともに誤って綴じたことに気づかず交付してしまう事案が判明した。

課では複数人からの郵便請求があった際、戸籍謄本等を一度にまとめて出力し、その後、各請求者ごとに仕分ける作業を行っていたため混在する要因となった。更に、請求されたものと実際出力したものとの照合が十分に行われていなかった。

現在は１案件ごとに出力し混在防止を図るとともに、適切な相互チェックを行っている。

今後も適正な事務の執行を徹底されたい。

Ｂ　改善措置状況（報告者記入欄）

戸籍謄本等出力の際には、申請書１枚ごとにファイルに入れ、混在防止措置を図り、現在は適正に対応しています。その旨を追加でマニュアルに記載し、徹底しています。

《様式２－１》　　定期監査（市民環境部市民課）に伴う改善要望事項

２　マイナンバーカード（個人番号カード）の管理と紛失事案について

Ａ　改善要望事項

マイナンバーカード（以下「カード」という。）は、住民基本台帳に記録されている者又は戸籍の附票に記録されている者の申請に基づき作成されるものであり、課ではカードの申請補助やカードの交付事務等を行っている。カードは、申請者が地方公共団体情報システム機構（以下「Ｊ-ＬＩＳ」という。）に交付申請を行い、Ｊ-ＬＩＳがカードを作成した後、本市に送付され、交付するまで課で保管している。

令和７年９月 30 日、Ｊ-ＬＩＳからカードが送付され保管していたカード１枚の紛失事案が判明した。しかし、その紛失日時や紛失者等の特定はできていなかった。

カードに関する作業時には、作業前後の枚数を照合し在庫管理を徹底すること、カードの廃棄、保管、交付の各段階では必ず作業記録を残すこと、作業の確認は複数人で実施することなどの対策を行い、管理、処理体制を強化されたい。

また、紛失事案が発生した原因を分析し業務マニュアルを改定するとともに、定期的な研修を実施するなど再発防止に努められたい。

Ｂ　改善措置状況（報告者記入欄）

改善措置状況

（原因と分析）

Ｊ－ＬＩＳより「カード発行一覧表」「交付通知書」「マイナンバーカード」が段ボール箱（３重構造・大中小計３梱包）で届いたら、梱包された各箱を開封後、各箱表面のシールに記載された発送番号及びカード枚数が一致しているかを確認し、最も内側の小箱に入っている「カード発行一覧表」の件数、「交付通知書」と「マイナンバーカード」の枚数の照合を行っています。

しかし、照合後の予約システムへの読込、交付前設定、ロッカー（IC 錠カード保管庫）収納の各工程で、カード枚数の確認が徹底されておらず、適切な管理ができていなかったことが紛失の原因です。

（再発防止）

Ｊ－ＬＩＳより「カード発行一覧表」「交付通知書」「マイナンバーカード」が段ボール箱（３重構造・大中小計３梱包）で届いたら、梱包された各箱を開封後、各箱表面のシールに記載された発送番号及びカード枚数が一致しているかを確認し、最も内側の小箱に入っている「カード発行一覧表」の件数、「交付通知書」と「マイナンバーカード」の枚数の照合を行っています。

照合後、予約システムへの読込時、交付前設定時の各作業工程においても、枚数を照合し、枚数管理を徹底しています。なお、ロッカー収納までの一連の作業は単独では行わず、複数名で行っています。また、交付前設定時には処理した日付と担当者を「カード発行一覧表」に記載しています。なお、交付時は「チェックリスト」を作成し、本人確認書類、交付日、担当者を記録しています。

さらに、散乱防止策の観点からは、これまでは最も内側の小箱を使用して交付前設定などの作業を行っていましたが、新たに高さ（フチ）のある「交付前設定箱」を取り入れました。最も内側の小箱はこの設定箱に収めた状態で管理し、作業を行うごとに必ず設定箱へ戻す運用とし、作業に伴う移動の際も、小箱単位ではなく「設定箱単位」で移動させることで紛失リスクを防いでいます。

これらの改善点については、業務マニュアルを改定し、関係者全員へ周知徹底しています。今後も定期的な研修を実施することにより、職員一人ひとりのセキュリティ意識を高め、再発防止に継続して努めていきます。

３　窓口業務の効率化の取組について

Ａ　改善要望事項

本市では、内部統制における令和７年度の目標である「窓口部署の業務改善完了」に向けた取組として、窓口部署における業務改善及び業務マニュアルの作成を進めている。

課では、118 の業務マニュアルの作成を完了しており、今後は業務マニュアルを活用して適切に事務が行えるよう運用するとしている。

業務マニュアルは、法令や運用の改正の都度更新するのみならず、定期的に見直しを行うよう努められたい。

Ｂ　改善措置状況（報告者記入欄）

業務マニュアルは、法令や運用の改正の際に更新するほか、12 月にマニュアルの点検を行うようにします。適切な事務運用及び実態に即したマニュアルの更新に努めます。

４　地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化について

Ａ　改善要望事項

地方公共団体における事務処理の内容の共通性、住民の利便性の向上、地方行政運営の効率化の観点から、標準化の対象となる事務の処理に利用する情報システムは、令和７年度までに国が定める標準化のための基準に適合した標準準拠システムへの円滑かつ安全な移行をめざすこととされている。

課においては、住民基本台帳及び印鑑登録事業及び戸籍事業に係るシステムが対象となり、対象のシステムについては８年１月５日から標準準拠システムに移行している。一部不具合が発生しながらも都度修正を行い、現在は全ての帳票が作成できる状態を確保し運用している。

引き続き、システムの安定稼働について委託業者等と連携し、確実な住民サービスの提供に取り組まれたい。

Ｂ　改善措置状況（報告者記入欄）

住民基本台帳及び印鑑登録事業システム、また戸籍事業システムも現在安定して稼働しています。

引き続き、委託業者等と連携し、継続的に確実な住民サービスの提供に取り組んでいきます。