

令和6年度 内部統制の取組

本市事案に対する再発防止策の検証及び評価

介護保険料特別徴収処理の誤り(令和4年度)

生活保護費横領等(令和5年度)

令和7年2月

宇部市 総務部 内部統制推進室

はじめに

本市では、令和4年度に、介護保険料特別徴収(年金からの天引き)の処理を誤り、約5万人の市民に対し、介護保険料を天引きではなく納付書による支払に変更せざるを得ない事態を招きました。また令和5年度には、生活支援課職員が生活保護費を不正に支出し着服したほか、返還された生活保護費を横領したことが発覚し、逮捕されました。

このような重大な事務処理ミスや不祥事が続けて発生したことを重く受け止め、令和4年度から本格的に進めている内部統制の取組をさらに強化していくため、令和6年4月に内部統制推進室を設置し、全職員の危機管理意識の向上を図り、適正な事務の執行に努めているところです。

このたび、このような重大事案が二度と発生しないよう、内部統制推進室において、再発防止策についての検証をおこなうとともに、外部有識者からの評価も踏まえ、報告書としてまとめました。

今後は、本報告書に基づき、再発防止策を着実に実行し、市民の皆様の信頼と信用の回復に向け、全力で取り組んでまいります。

【目 次】

介護保険料特別徴収処理の誤り(令和4年度)

1 事案について	1
(1)経緯	1
(2)要因分析	1
(3)再発防止策	1
2 内部統制推進室による検証	2
(1)要因分析	2
(2)再発防止策	4
(3)その他必要とされる再発防止策	4
3 外部評価委員による評価	4
4 今後について	5

生活保護費横領等(令和5年度)

1 事案について	6
(1)経緯	6
(2)要因分析	6
(3)再発防止策	6
(参考)組織体制(R5.4.1)	6
2 内部統制推進室による検証	7
(1)再発防止策の履行状況の確認	7
(2)現金取扱いの内容検証	7
(3)金庫内現金の廃止検討	8
(4)過去の遺留金等について	8
(5)進捗管理の方法検証	8
(6)職員教育について	9
3 外部評価委員による評価	9
4 今後について	9

介護保険料特別徴収処理の誤り(令和4年度)

1 事案について

令和4年6月、高齢者総合支援課(現:介護保険課)と保険年金課が使用する、介護保険料、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料の3業務共通システムの処理作業の誤りにより、8月特別徴収の介護保険料について、対象者約5万人から、特別徴収額約5億4千万円が不能となる事案が発生した。

(1)経緯

6月 4日 高齢者総合支援課が作業

- ・令和4年度介護保険料特徴異動情報抽出を実施
- ・抽出データについては、6月10日までに内容が正しいことを確認

保険年金課が作業

- ・令和4年度国民健康保険料本算定処理を実施。作業後の国民健康保険料の試算のため、マスター(データ処理に関する基準月)の設定を変更

6月10日 高齢者総合支援課が作業

- ・6月4日に作成したデータについて内容の確認ができたことから、改めて送付用データとして作成し、専用回線で山口県国民健康保険団体連合会に伝送(この時点でマスター変更の影響により介護保険料が0円と算定されている。)
- ・国民健康保険中央会を経て日本年金機構に伝送

7月13日 日本年金機構から対象者の大部分の介護保険料が0円となっている旨連絡があった。

以上により、2課が所属する健康福祉部内において、要因分析及び再発防止策の検討が行われた。

(2)要因分析

- ・データ作成後に総件数と総金額、及び個人の氏名・基礎年金番号・介護保険料額の一致を確認したものの、データ送付時には内容を確認しなかったこと。
- ・高齢者総合支援課職員が、保険年金課職員によるマスター変更(基準月の変更)が可能であることを認識していなかったこと。また、保険年金課職員が、宇部市独自で運用しているマスター変更が、介護保険料データ作成に影響することを認識していなかったこと。

(3)再発防止策

①チェック体制の強化

- ・データ作成時・データ送付時など、作業の都度ダブルチェックを実施

②関係課及びシステム業者との連携

- ・関係課の運用スケジュールの共有と作業手順と内容の相互理解
- ・本事案において誤りの原因となった作業手順について、見直しと改善を実施
- ・システム運用に関する定期的協議をおこない、必要な改善を実施

2 内部統制推進室による検証

令和4年度において分析された要因について、より具体的に把握し、他に要因はなかったかを検証するために、改めて当室と3業務に関係する課長、副課長、担当者で要因分析をおこなった。

(1) 要因分析

- ・3業務は同一のシステムを使用しており、処理手順については以下に示す。

当初スケジュール(適正な手順)

		処理	前提条件
高齢者総合支援課	介護保険 (年次)	・ ・ ・ ・ ・	
		収納調定更新処理 【A】	
		特徴異動情報抽出 (テスト)	
		特徴異動情報作成 (本番) 【B】	
保険年金課	国民健康保険 (年次)	・ ・ ・ ・ ・	
		仮徴収額変更	【B】の完了
		・ ・ ・ ・ ・	
		特徴異動情報作成	
	後期高齢者医療保険 (6月月次)	・ ・ ・ ・ ・	
		特徴追加	【B】の完了
		・ ・ ・ ・ ・	
		特徴異動情報作成	
	国民健康保険	マスタ変更 (窓口対応のため) 【C】	全作業終了後

実際のスケジュール(誤った手順)

		処理日	処理	前提条件
高齢者総合支援課	介護保険 (年次)			
		↓	・ ・ ・ ・ ・	
		6月3日	収納調定更新処理 【A】	
		6月4日	特徴異動抽出作成 (テスト)	
保険年金課	国民健康保険 (年次)	6月4日	・ ・ ・ ・ ・	
			仮徴収額変更	【B】の完了
			・ ・ ・ ・ ・	
			特徴異動情報作成	
		↓	マスタ変更 (窓口対応のため) 【C】	全作業終了後
	後期高齢者医療保険 (6月月次)	6月6日	・ ・ ・ ・ ・	
			特徴追加	【B】の完了
			・ ・ ・ ・ ・	
		↓	特徴異動情報作成	
高齢	介護保険	6月10日	特徴異動情報作成 (本番) 【B】	

以下、3業務について、
介護保険＝介護、国民健康保険＝国保、後期高齢者医療保険＝後期 と表す。

ア 最終データの未確認

山口県国民健康保険団体連合会に送付する前に、最終データの確認をせず送付した。これは、送付前最終データは特殊(DAT)ファイルで、確認可能な CSV ファイルに変換する機能はあったものの、マニュアルに記載がなく、そのため送付前最終データを確認する手段はないと認識していたためである。

イ マニュアルの不備

上述アにあるように、最終データ確認の記載がマニュアルになかった。
この共通システムは、令和3年度に、別システムだった介護と後期が国保のシステムに統合されたもので、介護には当時マニュアルそのものがなく、システム業者の指示の都度、画面コピー等でマニュアルを作成していた。

ウ 当初スケジュールとは異なった処理工程

介護においては、令和3年度にもシステム上の問題が発生していたことから、令和4年度作業の確認に時間を要し工程に遅れが生じていたため、国保から作業を早めるよう催促される状況だった。「収納調定更新処理【A】」した時点で、国保からの状況確認に対し、介護が「処理が終了した」と連絡した(6月3日)。本来ならば、「特徴異動情報作成(本番)【B】」の完了後、終了の連絡をすることとなっていたが、「収納調定更新処理【A】」が終了すればよいと認識していた。

その後、「特徴異動情報作成(本番)【B】」までの間に、国保が処理をおこない、「マスター変更【C】」したため、介護の本番データが正しく作成されず、また、後期のデータにも影響が出た。

令和3年度にも類似の事務処理ミスがあり手順の見直しを行ったが、見直し後の手順で想定されるリスク等が十分理解されていなかった。

エ 相互の影響について、3業務の担当及びシステム業者の確認不足、研修不足

3業務の担当とも「マスター変更【C】」についての影響を把握しておらず、介護は、国保によりマスター変更(基準月の変更)が可能であることを認識していなかった。
介護、後期とも、マニュアルに記載されていなかったため、「特徴異動情報作成(本番)【B】」が前提条件にあることを認識していなかった。

システム業者も3業務間の相互の影響について、確認していなかった。

オ 作業の属人化

介護、国保は、データ処理に係る副担当がおらず主担当のみがおこなっていた。
後期は、副担当がいたが主担当も含め経験が浅く、作業工程や他課への影響等に疑問を持つ者がいなかった。

カ 担当者間の不十分な引継ぎ

介護は、処理段階を伝えず、口頭で「処理が終了した」としか連絡しなかった。そのため、国保は介護の全工程が終了したものと認識した。

(2)再発防止策

ア 最終データの確認

- ・送付前の最終データを確認可能とする処理(DAT ファイルの CSV ファイル変換処理)の実行

イ 運用の変更

- ・運用上、保険年金課職員によるマスター変更を禁止し、影響を及ぼす要因を排除

ウ マニュアルを改正

- ・送付前の最終データを確認可能とする処理(DAT ファイルの CSV ファイル変換処理)をマニュアルに記載
- ・その他、不備の部分を補完したマニュアルを作成

エ マニュアルを忠実に実行

- ・各担当者が同じ認識のもと処理できるようマニュアルを見直すとともに、複数人で作業内容を確認しながら、着実に実行
- ・マニュアルに定める手順等の意味を理解したうえで、処理前準備に十分な時間をかけ、余裕をもった処理の実行
- ・3業務の担当者、デジタル推進課、システム業者がチャットグループで作業段階、報告、状況などを共有しながら実行

オ 業務内容の理解を深めるための研修の実施

- ・デジタル推進課による研修の実施(システム内容、影響等を把握、年1回)
基幹系システム業務担当者研修会
令和5年度 10月3日実施 令和6年度 11月8日実施

カ 担当者間での情報共有の仕組みを構築

- ・3業務の担当者、デジタル推進課、システム業者がチャットグループで作業段階、報告、状況などを共有しながら実行(再掲)

キ 主副担当制など課内チェック体制の構築

- ・各担当者が同じ認識のもと処理できるようマニュアルを見直すとともに、複数人で作業内容を確認しながら、着実に実行(再掲)
- ・決裁による課内チェック体制の構築
小さなことでも決裁により、作業内容、作業段階等、上司が確認
- ・チェック表の作成

(3)その他必要とされる再発防止策

- ・今回の事案を基に、定期的なマニュアルの点検やミスを起こした場合の影響や損失等の把握など、課内(または保険料賦課業務)研修の実施
- ・システム業者による担当職員へのシステム内容、作業工程、影響についての十分な説明や研修の実施

3 外部評価委員による評価

上記2の検証をもとに、外部評価委員による評価をおこなった。

その結果、以下の指摘、提案があった。

- ・システム自体は改修せず、マニュアル、ルールの整備で対応するのであれば、担

当者の異動が影響を受けないよう、もっと仕組化すべき

- ・属人的業務を整理し、できるだけ減らすために DX を活用し、職員の負担軽減や人的ミスの減少を図ること
- ・本当に有効な再発防止策に的を絞って推進、徹底すること

その他、チャットツールでの情報共有の有効性や上司の関与など組織的な問題について議論された。

4 今後について

令和7年度中の基幹系システムの標準化に向け、再びこのような事案が発生しないよう、外部評価委員の指摘等も踏まえ、すでに実施している以下の再発防止策をもとに、システム業務をもつ全課へ展開し、マニュアルの再確認や各課での研修実施等を依頼する。

- ・属人的にならないよう、誰でも引き継げることを念頭においたマニュアルを作成する。
(仕組化)

- ・独自の判断で行動しないよう、作業の進捗、データのチェックなどを複数人でおこなうなどの仕組みを構築し、場合により課内で共有する必要がある。
- ・危機意識を失わないため、定期的に課内または業務内での研修やマニュアルの見直しをおこなう。
- ・各業務との影響を明らかにしたうえで、システム業者による各担当者への十分な説明や研修をおこなう。

(担当者は、処理誤りにより多大な損失が生じる可能性があることを念頭に、責任の重大さを理解し、より慎重に作業する必要がある、システム内容についても理解を深める必要がある)

- ・関係課(担当者)との連携とコミュニケーションは今後も怠ることがないようにする。

その他、職員の負担軽減、人的ミスの減少につなげるため、データチェック作業等に DX が活用できるか検討していく。

生活保護費横領等(令和5年度)

1 事案について

(1)経緯

令和5年9月に生活保護費の不正支給が発覚し、同年10月に生活支援課職員(ケースワーカー)Aが保護費を詐取していた事実を認めた。また、他の生活保護受給者がAへ返還金を渡したが、市の歳入とせず着服、横領していた事実が明らかになった。

これを受け、庁内関係部署による再発防止検討委員会が、要因分析とそれに対する再発防止策を検討した。

(2)要因分析

・直接的要因

現金取扱業務(現金預かり、窓口払い、金庫の管理)が不適切だった。

・間接的要因

担当職員による認定替え等の必要処理や訪問、対応等の報告・記録がなされていなかった。

管理監督者による進捗管理や適切な指導がなされていなかった。

職員一人当たりが受け持つ受給者世帯が法定数を超えており、業務負担が大きい状況だった。

公務員倫理、規範意識が欠如していた。

(3)再発防止策

- ①職員による現金取扱いの廃止等
- ②口座振込の徹底及び窓口払いの厳格化
- ③現金保管体制の見直し
- ④進捗管理体制の整備
- ⑤事務処理手順の整備
- ⑥執務体制の整備・強化
- ⑦職員研修

(参考)組織体制(R5.4.1)

生活支援課(39)－給付係(5)	係長 1	係員4
課長1 副課長1	保護1係(8) 係長(査察指導員)1	主査(面接相談員)1 係員6
	保護2係(7) 係長(査察指導員)1	係員6
	保護3係(8) 係長(査察指導員)1	係員7
	保護4係(9) 係長(査察指導員)1	係員8

保護1～4係:基本的に地区別だが、件数、内容を勘案し、係間で平準化されるようケースを振り分けている。

2 内部統制推進室による検証

再発防止検討委員会の報告を受け、当室において、再発防止策の履行状況の確認及び有効性の検証をおこなった。

(1)再発防止策の履行状況の確認(令和6年12月現在)

マニュアルを整備し、現金の取扱いを厳格化した令和6年度以降は、金銭管理及び返還金の預かり件数は0件、遺留金は12件だが、すべて葬祭費に充当している。

窓口現金払いの口座振替への移行は進んでおり、定例支給における全体の口座振替件数の割合は、令和5年度が 96.4%であるのに対し、令和6年12月は 98.1%である。

課内研修は、12月までで20回実施している。

	項目		令和5年度	令和6年12月現在	備考
取 扱 廃 止 金 の 取 扱 廃 止	預かり件数	金銭管理	6 件	0 件	
		返還金	17 件	0 件	
		遺留金	11 件	12 件	
		うち供託したもの	1 件	0 件	
		その他	10 件	12 件	葬祭費に充当
	口座振込による支給（定例支給）		96.4 %	98.1 %	
進 捗 管 理	生活保護システム台帳への入力漏れ		3,044 件	1,443 件	これのみ R6.10月の値
	訪問調査数%（定期訪問数/計画訪問数）		98.6 %	97.2 %	
研修	課内研修 実施数		10 回	20 回	4月～12月

(2)現金取扱いの内容検証

今回問題となった定例支給以外の生活保護費の窓口払いに関しては、令和6年5月に整備した「生活保護費窓口支給取扱いフロー」により、受給者または身元を確認した代理人が来庁し、出納室窓口から直接支給されることとなっている。その際には職員2名以上が立会い、支出命令書と受取確認書に2名が署名、受取確認書はさらに給付係の確認を得ることとしている。

また、受給者や代理人の都合により、やむを得ず来庁できない場合は、上司に相談をした上で、職員が2名以上で資金前渡処理により保護費を受け取り、受給者本人へ渡した後、領収書を給付係が精算することとなっている。

このように受給者が来庁できない場合は、県内他市においても資金前渡及び精算により処理しているため、宇部市の処理も適切と言えるが、現行では、上司への相談を条件とし、ケースワーカーが資金前渡職員となっているところ、課長が資金前渡職員となるようマニュアルの改正を依頼した。

(3)金庫内現金の廃止検討

生活支援課内にある金庫内現金は、現在、課長及び副課長が鍵の保管や出入金額の管理をしている。令和6年10月2日現在、金庫内に保管されていた現金は以下のとおり。

- ・遺留金(1, 167 円)※10月3日に全額を葬祭費に充当
- ・法外援護資金(103, 738 円)
- ・行旅困窮者旅費(2, 530 円)
- ・過去の遺留金等(1, 252, 011 円)

リスク回避のため、当室から生活支援課へ現金保管を廃止する検討を依頼したところ、まず法外援護資金は、令和7年4月から宇部市社会福祉協議会へ業務を移行するため、廃止となる。

次に遺留金については、預かり後1週間以内に歳計外現金として入金し、葬祭費に充当後、供託等の手続きを進めることとしている。また、行旅困窮者旅費は、保管額を最低限の3, 000円程度としている。

さらなるリスク低減のため、遺留金の歳計外現金としての入金を、現行の「預かり後1週間程度」から「原則即日」へ、マニュアルの改正を依頼した。

(4)過去の遺留金等について

これは、過去の遺留金や預かり金と思われるものの、適切に処理されず金庫内に保管され続けていたものだった。

即刻、金庫内保管をやめ、歳計外現金として入金、保管し、処理方針を立てるよう指示したところ、不明とされる 1, 252, 011 円のうち、平成 14 年度から令和元年度までの遺留金 1,224,071 円、職場親睦会費残金 27, 884 円と判明した。残り 56 円は判明できなかった。処理方針としては、遺留金は、相続人へ返還、相続人が不在または不明の場合は相続財産精算制度または供託とし、残りの不明金については、市会計に雑入として入金することとした。

(5)進捗管理の方法検証

ケースワーカーが業務に使用する生活保護システムは、保護費の自動計算と活動を記録する以上の展開はなく、進捗管理をする査察指導台帳や指導指示整理簿との連携は不可能である。そのため、査察指導員が生活保護システムからの活動記録を確認し、査察指導台帳及び指導指示整理簿を手入力で作成している状況である。また入力漏れや進捗が滞っているケースを効率的に抽出する機能もないため、査察指導員の監視の比重が大きいと思われる。

生活保護システムは、令和7年度中の基幹系標準化の対象となっているが、大きく機能が向上することはないと思われるため、進捗管理については、これまでどおり課内や係内会議における状況確認が重要となり、職員の負担軽減とはならないことが懸念される。

(6)職員教育について

令和6年4月からの研修実績20回の内容は以下のとおり。(令和6年12月現在)

研修内容	対象者	講師	回数
業務内容研修	新規配属者 (4, 7月)	生活支援課職員	17
成年後見制度研修	保護係職員	地域福祉課職員 市社会福祉協議会職員	2
現金取扱いに関する研修	保護係職員	生活支援課職員	1

その他、毎月、係長以上の職員で定例会議を行い、業務の進捗管理や再発防止策の履行状況を確認し、状況に応じて職員への指導を行っている。

事件を風化させないためにも、定期的な研修の実施は有効である。研修の中で、「マニュアル」が、業務の効率性、一貫性、法令遵守を担保するものという重要性を伝え、マニュアル遵守を人事評価指標に加えるなど、徹底教育していく必要がある。

また、このたび改正された「現金取扱いマニュアル」は、内容的には非常に厳格化されており評価できるが、文字だけのため、読み込まないと理解できないものとなっている。利用性を高めるためには、理解しやすく、すぐに参照できる形で配置し、職員が常に利用できる状態にある必要があり、その工夫をするよう指導した。

さらに、職場ミーティングの中で職員からのフィードバックを定期的に収集し、業務マニュアルの更新に反映させていく必要がある。

3 外部評価委員による評価

上記2の検証をもとに、外部評価委員による評価をおこなった。

その結果、以下の指摘、提案があった。

- ・マニュアルを作ったが今後も形骸化せずに遵守できるのか。そのチェック機能、牽制機能が必要
- ・職員の負担軽減に繋がる業務改善を検討すること
- ・再発防止策が現金着服に特化されているが、その他の不正も防止するためにも、組織体制の改善やマネジメントの強化が必要

その他、遺留金など、やむを得ず現金を扱う場合の対処の確認や、不正の動機に職場環境が起因したのではないかという質疑が行われた。

4 今後について

このような不祥事を二度と起こさないためには、マニュアルを周知徹底させ、さらに形骸化させることなく遵守すること、そのために、上司はチェックを怠ることなく、同僚も牽制機能を働かせることが必要である。加えて、会議や研修等で、業務の進捗管理や職員教育等を継続していくことも重要である。これは、公金を取り扱う業務全般について同様である。

また、外部評価委員の指摘にもあるように、現金着服に限らず不正行為を起こさないためには、組織体制の改善やマネジメントの強化も重要である。これらを踏まえ、今後も当室によるモニタリングを継続していく。