

新監査公表第4号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第14項の規定により、新潟市長から監査の結果等に基づき措置を講じた旨の通知がありましたので、これに係る事項を次のとおり公表します。

令和3年7月20日

新潟市監査委員 高井 昭一郎
 同 伊藤 秀夫
 同 五十嵐 完二
 同 串田 修平

監査結果等に基づく措置

令和2年度第3期定期監査及び行政監査結果報告（令和3年4月27日新監査公表第1号）分

監査の結果等 (指摘・意見)内容	措 置		
	措置実施部署	改善措置または対応措置 (措置実施日)	再発防止措置 (措置実施日)
<p>《指摘事項》 国民健康保険高額療養費の過支給が西蒲区で判明したことを受け、制度所管課である保険年金課が過去5年に遡って国民健康保険システム（以下本項において「国保システム」という。）の全データを調査したところ、所得関連情報の入力漏れに起因する過支給が4区で生じており、本監査の対象である江南区役所区民生活課においても平成29年度に1件128,295円、平成30年度に1件2,250円の過支給が生じていた。また、過支給には至らなかったものの、全ての区役所において、複数の所得関連情報の入力漏れがあったことが判明した。</p> <p>国民健康保険高額療養費の支給に係る自己負担限度額の区分は、国保システムが市民税オンラインシステムから取得する所得情報に基づき判定されるが、市民税の未申告等により所得情報が不明な者については、被保険者が別途申告する国民健康保険料収入申告書（簡易申告書）の所得関連情報を、各区の職員が国保システムに入力して判定している。この時、一部の項目に入力漏れがあり、当該被保険者の自己負担限度額区分が低く判定されたことから過支給が発生したものである。</p> <p>なお、過支給が生じた区では既に対象者へ謝罪及び返還手続きを進めているほか、入力漏れ防止のためチェック項目を追加するなどの対策が講じられている。</p> <p>国保システムにおける所得関連情報の入力方法については、保険年金課が作成し各区に配付した新潟市国保システム運用手引書に明記されている。担当者が同手引書の手順通りに入力を行えば、本件は未然に防ぐことができたものであり、手引書の手順通りに入力するという当たり前のことを、事務ミス防止のための基本としてもう一度徹底する必要がある。</p> <p>他方、一般論として、担当者による誤入力等の発生は根絶し難いものであるが、その影響は広範囲に及び市民の不利益や本市の損害、信頼低下に直結する。これが業務上のリスクであるという認識をはじめ、事務手順の再確認と徹底を含む職場内での研修指導や、制度所管課並びに同じ業務を取り扱う他の区と連携して対策を検討するなどの組織横断的な取組みが不十分であったといえる。</p> <p>国保システムは令和4年度に新システムの導入が予定されており、本事実の発生を受け、システム側で未入力項目に警告を発する機能を設けるよう、各区が連携して制度所管課に要望している。今後は、所属内での事務手順の再確認に加え、関係所属と十分に連携して対策を講ずるなど、再発防止に努められたい。</p> <p>【合規性】</p>	<p>江南区役所 区民生活課</p> <p>【制度所管課】 福祉部 保険年金課</p>	<p>・自己負担額誤りの対象者2名に対して訪問等により謝罪し、誤りの内容を説明のうえ、超過負担分の返納をお願いした。 ・2名とも令和3年3月中に返納いただいた。</p> <p>(令和3年3月12日～令和3年3月26日)</p>	<p>再発防止措置として原因で挙げられた事項について、下記の3事項を実施する。 ① 新潟市国保システム運用手引書に沿った正しい事務処理の再確認及び徹底。 ② 所得関連情報の入力の際にはダブルチェックを徹底して行う。 ③ 月1回、制度所管課である保険年金課が作成したチェックリストにより区役所が再度チェックを行うこととし、組織横断的に確認する仕組みを構築。</p> <p>(令和3年2月24日)</p>
<p>《指摘事項》 重度障がい者医療費助成において、障がい福祉システムの移行時に所得判定の設定を誤ったことにより、本来対象外とすべき7名を誤って認定し、総額849,336円の医療費を助成していた。</p> <p>重度障がい者医療費助成制度は、障がい福祉システムを利用し、市が定める基準額と、所得項目の合計額から控除項目の合計額を差し引いた金額を比較することにより、認定及び支給停止の判定を行っている。本事実等は、平成30年4月の新システム移行時に、誤って繰越損失額を二重に控除する設定としたことから誤認定が生じたもので、当該システムの運用支援業務を受託した業者からの報告により判明している。</p> <p>なお、既に誤認定した対象者には謝罪及び説明がなされ全額が返還されているほか、当該システムも改修がなされている。</p> <p>システムの仕様や制度解釈に誤りがあった場合、その影響は広範囲に及び市民の不利益や本市の損害、信頼低下に直結する。一旦稼働したシステム内の不備を未然に発見・改修することは容易ではないが、成果品の検収は発注者の義務であり、リスクが顕在化した場合の責任は免れない。</p> <p>本件の発生を踏まえ、システムに内在するリスクをあらためて認識したうえで、システム改修時の関係所属や受注者との連携、成果品の検収方法等の見直しや、制度改正などの機を捉えシステムが適正に動作しているか確認を行うなど、再発防止に努められたい。</p> <p>【合規性】</p>	<p>福祉部 障がい福祉課</p>	<p>システム委託業者と協議の上、システム改修を実施。控除項目として設定されていた「繰越損失額」を削除することで、二重に控除される状況を改善した。テストデータにより検証済み。また、システム委託業者で税連携の各項目とその項目を使用している各業務の所得判定処理についての相関図を作成し確認した。</p> <p>(令和2年4月17日～令和2年5月12日)</p>	<p>令和3年度の税制改正に合わせ、各種医療費助成や手当の所得判定に用いる税連携項目の再点検を行った。</p> <p>今後、税連携に関するシステム改修の際には、市とシステム委託業者の双方が市民税課や厚生労働省に確認するなどして、制度解釈に誤りがないよう徹底する。また、税連携の各項目とその項目を使用している各業務の所得判定処理についての相関図を用いて確認をしたうえで改修を開始する。</p> <p>改修中はテスト環境を用いて、正しく税連携が行われているかの随時確認を、市も行う。</p> <p>改修後は仕様通りにシステムが稼働しているかの検証作業を、市として確実に実施する。</p> <p>(令和2年5月11日)</p>

監査の結果等 (指摘・意見) 内容	措 置		
	措置実施部署	改善措置または対応措置 (措置実施日)	再発防止措置 (措置実施日)
<p>《指摘事項》</p> <p>所得が一定基準以下の年金受給者の生活支援のため、年金に上乘せして支給される高齢年金生活者支援給付金制度の施行に向け、令和元年度に本市の国民年金受付処理システムを改修したが、その際に住民基本台帳登録外課税者の解釈を誤って設定した。このため、当該システムの世帯課税情報を基に日本年金機構が行う同給付金の支給対象者の判定に誤りが生じ、本来は対象外となる12名に誤って給付金が支給された。</p> <p>また、当該システムの導入初期に、国民年金免除申請等の審査対象となる所得の設定を誤り、本来は審査対象とならない株式の譲渡所得と分離課税の配当所得を含んだ所得状況資料を、日本年金機構に提出していたことが判明した。これにより国民年金保険料の免除申請者77名の審査結果に変更が生じ、保険料の還付・調整等が行われたほか、障害基礎年金受給者1名の支給額に変更が生じた。</p> <p>なお、本件対象者については既に保険年金課より謝罪と説明がなされ、了解を得たうえで、日本年金機構による過払い金の返還手続きや年金の追加支給、保険料の調整等が行われている。</p> <p>システムの仕様や制度解釈に誤りがあった場合、その影響は広範囲に及び市民の不利益や本市の損害、信頼低下に直結する。一旦稼働したシステム内の不備を未然に発見・改修することは容易ではないが、成果品の検収は発注者の義務であり、リスクが顕在化した場合の責任は免れない。</p> <p>本件の発生は、システム導入時及び改修時に、その仕様等が関係法令・制度に合致しているかの確認が不十分だったことに起因する。また、両事案とも外部機関からの照会等を通じて判明していることから、システムの成果品を検証する機会を設けていたか、それに必要な専門知識を有する職員の育成が所属内で行われていたかという点で、疑念を抱かざるを得ない。</p> <p>当該システムは令和4年度に新システムの導入が予定されているが、本件の発生を踏まえ、システムに内在するリスクをあらためて認識したうえで、システム導入・改修時における関係機関や受注者との連携のあり方、成果品の検収方法等の見直しや、制度改正などの機を捉えシステムが適正に動作しているか確認を行うなど、再発防止に努められたい。</p> <p>【合規性】</p>	<p>福祉部 保険年金課</p>	<p>指摘事項への対応として以下の2事項を実施した。</p> <p>①年金生活者支援給付金の事務に係る住民基本台帳登録外課税者の解釈の誤り 国民年金受付処理システムの改修を実施し、誤っていた住民基本台帳登録外課税者の設定を修正、世帯課税情報が誤って抽出される不具合を解消した。</p> <p>②国民年金保険料免除申請等に係る審査対象となる所得の設定の誤り 国民年金受付処理システムの改修を実施し、継続免除に係る所得状況資料が誤って出力される不具合を解消した。</p> <p>(令和2年3月～令和2年6月)</p>	<p>再発防止措置として以下の事項を実施する。</p> <p>①制度改正等に伴うシステム改修等に当たっては関係法令の確認を徹底するとともに、システム開発業者と交わす課題管理シートを活用するなど文書による情報共有及び確認を行うとともに、複数の職員により例外的な処理を含む成果物の確認を徹底する。</p> <p>②令和4年9月の切り替えを予定している新システムの構築にあたり、標準的なパッケージシステムを導入することにより、独自改修のリスクの回避を図る。</p> <p>(令和2年3月～令和4年9月)</p>
<p>《意見》</p> <p>本監査の対象期間中に、福祉部において業務システムに係る事務処理誤りが複数判明した。</p> <p>障がい福祉システムでは、当該システムへの移行時に所得判定の設定を誤ったため、重度障がい者医療費の助成に際し、本来は対象外となる7名に誤って助成金が支給された。</p> <p>国民年金受付処理システムでは、当該システムの改修時に誤った解釈で世帯課税情報を設定したため、当該システムのデータを基に日本年金機構が行う高齢年金生活者支援給付金の対象者の判定に誤りが生じ、本来は対象外となる12名に誤って給付金が支給された。また、当該システムの導入初期に審査対象となる所得の設定を誤り、対象外の所得を含んだ所得状況資料を日本年金機構に提出していたことが判明し、国民年金保険料の免除申請者77名の審査結果に変更が生じ、保険料の還付・調整等が行われたほか、障害基礎年金受給者1名の支給額が変更された。</p> <p>国民健康保険システムでは、当該システムへの所得関連情報の入力漏れにより、一部の被保険者において国民健康保険高額療養費の支給に係る自己負担限度額の区分を、本来の区分より低く判定していたことから、高額療養費の対象者14名に過支給が生じた。</p> <p>なお、これらは各所属において既に対策が講じられている。</p> <p>障がい福祉システムと国民年金受付処理システムの各事案は、システムの導入・改修や、制度改正に伴う条件変更等の時点において、動作結果が関連法令等に合致しているかの確認が不十分であったことにより生じたものである。</p> <p>また、国民健康保険システムの事案は区役所職員の入力漏れが直接的な原因であるが、マニュアルが作成・配付されていたとはいえ、当該業務は全ての区役所で職員の手作業により入力されており、ここで誤りが発生するリスクの認識と指導が不十分であったものと思料する。</p> <p>さらに、国民年金受付処理システムと国民健康保険システムの各事案は外部機関の通報・照会等により判明していることに鑑みると、システム導入・改修等の後に、システムが現行制度に合致し、適正に動作しているかを確認する機会を設けていたか、それを行える専門知識を持った職員の育成が組織内で行われていたか、制度所管課と各区の関係所属との意思疎通・連携は十分であったかという点で、疑念を抱かざるを得ない。</p> <p>業務の正確性と職員の負担軽減を両立するために今や電算システムは不可欠であり、本市においても既に多くの業務システムが稼働し、今後もその分野と領域は一層拡大すると予想される。一方で、システム導入・改修時の仕様や解釈に誤りがあった場合や、日々行う入力に誤りがあった場合、通知文書等の発出前に誤りを検出することが困難であるうえ、その影響は広範囲に及ぶことから、多くの市民の不利益や本市の損害、信頼低下につながるおそれがある。</p> <p>福祉部が所管する多種多様かつ大量の業務は、本庁及び区役所、出先機関を含む多くの職員を通じて執行されている。今後も新システムへの移行やシステムの導入・改修が予想されることから、このたび生じた誤り等の発覚を契機に、あらためて業務システムにひそむ設定誤りリスクや誤入力リスクの存在とその重大性を認識し、その検証を徹底的に行って誤り等の再発防止に努めるとともに、各種業務システムの運用について万全を期すよう求めるものである。</p>	<p>福祉部</p>	<p>福祉部課長会議において、</p> <p>○誤った制度解釈によりシステムの設定が誤っていた。</p> <p>○動作結果の確認不足により、誤った改修のままシステムを運用していた。</p> <p>○システムを用いて業務を行う際に、手引書通りに事務を行えていなかった。</p> <p>などのリスクを再確認し、システム改修時の確認、区役所との連携、業務システムに携わる職員の育成等について福祉部長より徹底するよう指示を行った。</p> <p>今後も内部統制推進会議等の機会をとらえて、部内でリスクの共有を図っていく。</p> <p>(令和3年4月26日)</p>	