

(写)

3 台 監 第 7 9 号
令和 4 年 2 月 1 0 日

殿

台東区監査委員	元 田	秀 治
同	太 田	龍 彦
同	本 目	さ よ

令和 3 年度定期監査（庁内各部課等）の結果について（報告）

地方自治法第 1 9 9 条第 1 項、第 2 項及び第 4 項の規定に基づき令和 2 年度会計に属する財務における事務の執行状況の標記監査を実施しましたので、この結果を同法第 1 9 9 条第 9 項の規定により別紙のとおり報告します。

なお、本件監査については、中澤史夫前監査委員が、令和 3 年 5 月 1 6 日まで、大場賢一前監査委員が、令和 3 年 8 月 3 1 日まで関与しました。

令和3年度定期監査（庁内各部課等）結果報告

1 監査の種類及び目的

地方自治法第199条第1項、第2項及び第4項の規定による定期監査であり、「台東区監査基準に準拠し、財務に関する事務の執行等が法令に適合し、正確で、最少の経費で最大の効果を挙げるよう、その組織及び運営の合理化に努めているか」について、監査を実施した。

2 監査期間

令和3年3月26日（金）～令和4年1月28日（金）

3 監査の対象

(1) 監査の範囲

主として、令和2年度における財務に関する事務の執行及び事業所における施設管理運営状況について実施した。

(2) 対象部課等

企画財政部、総務部、区民部、文化産業観光部、福祉部、健康部、環境清掃部、都市づくり部、会計管理室、教育委員会事務局、選挙管理委員会事務局、監査事務局、区議会事務局

4 監査の着眼点

(1) 監査の観点

台東区監査基準、年度計画の基本方針及び定期監査実施計画に基づき、予算執行の適正性、効率性を検証することを主眼とするとともに、各種事務事業が経済的かつ合理的に運営されているかどうかについて監査した。

また事業所については、施設の管理運営が適正に行われているかどうかについても実地監査した。

(2) 留意事項

ア 過去の監査における指示事項、口頭注意事項等

イ 現金を取り扱っている部課等の現金の出納保管状況

ウ 各所管におけるリスク分析とその対応が適切に行われているか

(3) 重点項目

資金前渡について

(法令等に即した支出、前渡金の管理及び精算が適正に行われているか)

5 監査の実施内容

監査委員は関係部課長から、各種事務事業の運営状況、予算の執行状況及び施設の管理運営状況等の説明を聴取し、質疑応答を行い、監査を実施した。

事務局職員は監査委員の監査に先立ち、監査対象部課等から関係書類及び帳簿等の提出を求め、調査及び事情聴取等の予備監査を行った。

(予備監査における主な確認資料)

- (1)職員服務関係書類(人事管理システムによる出勤簿等)
- (2)旅費執行関係書類(人事管理システムによる旅行命令、旅行命令簿兼旅費請求内訳書、出張復命書等)
- (3)経理関係書類(契約締結請求書、請書、各種整理簿、金券受払簿等)
- (4)収入関係書類(施設使用許可・使用料減額免除申請書、収納金関係書類等)
- (5)施設・備品管理関係書類(施設保守点検報告書、供用備品現在高一覧表等)
- (6)内部統制制度におけるリスク対応チェックリスト

6 監査の結果

提出された関係書類等に基づき、事務の執行状況及び施設の管理運営状況について監査したところ、おおむね良好に行われていた。ただし、次のように是正を要する事例や、改善を要する事例があったため、今後の適正な事務処理等に留意されたい。

(1) 指示事項

ア 請負契約の委任区分について

請負契約における支出負担行為の委任区分は、東京都台東区予算事務規則第5条により、教育委員会の所管する事項については、1件が50万円以下と定められている。

請負契約の関係書類を通査したところ、東浅草小学校大規模改修において、数日違いで同一業者に電話設備配線工事と電話設備移設工事を分けて契約を締結していた。これらの請負契約を合計すると、教育委員会に係る支出負担行為の委任区分を超え、経理課長の専決区分となるものである。

当時は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって、工事に影響が生じるといった事情があったものの、請負契約にあたっては、予算事務規則に則り、適正な事務処理について留意されたい。

(教育委員会事務局 庶務課)

(2) 口頭注意事項

ア 見積書の適切な徴取について

主管課で行った契約の事務の流れにおいて、支出負担行為書兼請書の日付が見積書の日付より前の事例、有効期限が示された見積書で有効期限日より後に契約締結請求書が起案されていた事例、見積書が添付されていない事例が見受けられた。今後は、見積書の徴取について、適切に処理されたい。

イ カラーユニバーサルデザインへの配慮について

台東区カラーユニバーサルデザインガイドラインでは印刷請負契約等における仕様書に「カラーユニバーサルデザインへの配慮について」の項目を、原則、明記することになっているが、モノクロ印刷物等において記載されていない事例が見受けられた。

印刷請負契約等における仕様書作成においては、適切に対応するよう努められたい。

ウ 施設管理委託時の安全対策について

区の施設を管理している主管課の工事及び維持管理委託等について報告書等により、作業の安全対策を確認したところ脚立や梯子による作業において、墜落時保護用ヘルメットを着用していない現場が多数見受けられた。

高所作業の安全管理について、受託者への適切な指導、監督を徹底されたい。

(3) 重点項目に係る意見

今回の定期監査（庁内各部課等）の重点項目として、「資金前渡について、法令等に即した支出、前渡金の管理及び精算が適正に行われているか」について監査を実施したところ、おおむね適正に行われていたことを確認したが、前渡金の管理について、改善を要する事例が見受けられた。

東京都台東区会計事務規則第109条により「資金前渡を受けた者は、現金出納簿を備えて、現金の出納を整理しなければならない」とされている。

現金出納簿を備えて、適正に前渡金を管理していることを確認したが、一部の所管課において、前渡金の出納に関して、現金出納簿への記帳もれや記帳誤りが見受けられた。現金出納簿と現金の照合を適時行うなど、会計事務規則に則り、適正な事務処理に努められたい。

7 監査委員の主な質疑応答事項

監査対象部課	企画財政部
企画課 【監査実施日：11月15日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金は人口比で交付されたのか。
A	新型コロナウイルス感染症の患者数など、基準財政需要額を勘案して分配される。感染拡大の防止、地域経済や住民生活の支援に資する目的に合わせ、区が選定した事業へ分配した。
Q	第三者機関による評価の対象に選定基準はあるのか。
A	指定管理者制度運用指針に基づき、指定管理期間5年以内の場合は1回、6年以上10年以下の場合は2回実施している。なお、福祉サービス第三者評価は3年に1回実施している。
Q	第三者機関による評価ではどのような指摘があったのか。
A	行政や関係機関との連携体制の基準づくりや、新任職員が円滑に業務に取り組むためにマニュアルの更なる充実などの改善点が示されている。
財政課 【監査実施日：11月15日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	予算の査定は立場により見方が異なるものなのか。また、査定の段階を踏むことで大きな変更はあるのか。
A	課長査定では事務的な経費の精査が中心となるが、企画財政部長、副区長、区長査定では全体的な政策等、大きな視点から査定している。予算編成方針会議で方向性を決定した上で予算編成を行っているため、大きな方針の変更はない。
Q	予算の流用と補正予算を行う判断基準はあるのか。
A	当初予算を変更する場合は補正予算が原則である。予算化しているが、緊急対応が必要となった場合などは個別に流用の判断をしている。また、予備費を支出する判断は、事案の緊急性等を勘案し、状況に応じて行っている。
Q	特別区債はどのような目的で発行するのか。
A	施設の改築や大規模改修などの際に、財政負担の平準化と世代間の負担の公平を図る目的で特別区債を発行している。令和3年度予算編成では大幅な減収が見込まれたことから、未着手の大規模改修等は休止としたため、特別区債の発行も見送っている。
情報政策課 【監査実施日：11月15日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	CI0 補佐はどのような業務を行っているのか。
A	システム化要望について研究会、情報化推進委員会などで予算化するべきか審査をするほか、日常的な情報化の相談についても意見交換を行っている。
Q	電子化する申請手続きは、どのように検討しているのか。

A	全庁ですべての業務を洗い出し、添付書類の確認や紙媒体での原本保存が必要ないもの、電子データの送受信が可能なものなど、手続きごとに検討している。
Q	新たな RPA の開発を着手するにあたり、課題はあるのか。
A	削減率が高い、類似事務があるなど他課へも広げていける業務の RPA の開発に、優先順位をつけて取り組む必要がある。
情報システム課 【監査実施日：11月15日(月)】	
主な質疑応答 (Q: 監査委員 A: 所属長)	
Q	基幹系業務システムは、今後、利用が拡大するのか。
A	現在は、住民記録や税務等の情報を利用する 28 システムを運用している。特別定額給付金や新型コロナウイルスワクチン接種などの国が行うコロナ対策に係る業務にも利用を拡大している。
Q	内部系業務システムに外部からの攻撃等により、情報が流出したことはあるのか。
A	内部系システムは、国の三層の対策でいうインターネット接続系の環境には直接接続しておらず、メール受信はファイル等の無害化を行っている。また、庁内のパソコンは仮想デスクトップサービスの利用により、強固なセキュリティ対策を取っている。外部攻撃による情報流出の事例は確認されていない。
Q	クラウド化のメリットは。
A	コストが安い、サイバーセキュリティが強固、災害に強い等のメリットがある。本区のデータセンターのクラウドは、IaaS というタイプのもので、機器だけでなく OS まで提供してくれる等の特徴がある。
監査対象部課	企画財政部 用地・施設活用担当
用地・施設活用担当 【監査実施日：11月15日(月)】	
主な質疑応答 (Q: 監査委員 A: 所属長)	
Q	旧坂本小学校跡地の活用の状況は。
A	老朽化の進んだ校舎建物を取り壊し、暫定的な広場として整備し、地域の交流や憩い、安全性を創出する。現在は、根岸小学校の大規模改修工事に関連して、一部を使用している。
Q	暫定活用後、どのくらいで整備されるのか。
A	新型コロナウイルス感染症の流行等、社会経済情勢の変化に伴い、新たな行政需要などを見極めることも必要となっており、具体的には決まっていない状況である。
監査対象部課	総務部
区長室 【監査実施日：9月29日(水)】	
主な質疑応答 (Q: 監査委員 A: 所属長)	
Q	区長アドバイザーのテーマ選定方法は。
A	区政の課題をあげて、区長の意見や社会情勢等を勘案して決定している。
Q	令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症により要請を見合わせたが、コロナ禍でもアドバイザーの要請は必要ではないか。

A	新型コロナウイルス感染症への対策が、最も優先的な課題であり、保健所の医師に相談し、情報共有を図っていた。
監査委員意見・要望	
・オンラインによる開催等、最新の知識やアドバイザーの意見が必要な時に、情報が入手できる環境設定を進めてほしい。	
総務課 【監査実施日：9月10日（金）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	庁舎の維持管理において、「子育て支援環境整備ガイドライン」は確認しているのか。
A	だれでもトイレやエレベーターのドア開閉ボタンの位置等は、改修工事に合わせて誰でも使用しやすいように整備している。また、子供用便座の設置等、バリアフリーの視点でもチェックしている。
Q	新型コロナウイルス感染症により庁舎の維持管理に変化はあったのか。
A	決算額に大きな変化はなかった。新型コロナウイルス感染症対策として、行政手続きの郵送や電子申請の推進、入口の検温・消毒やマスク着用のチェック等を行った。
Q	平和祈念の平和学習は、広島・長崎への派遣だけでなく、東京大空襲の学習も行ってみたいかどうか。広島等の派遣は、どのように活かしているのか。
A	東京大空襲については、終戦日の前後にパネルを展示するほか、中学生の派遣に先立ち、事前学習として体験談を聞いている。現地では体験談を聞くだけでなく、全国から集まる中学生とディスカッションする場が設けられている。派遣後は各学校で報告会や平和マップの配布を行っている。
人事課 【監査実施日：9月14日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	緊急事態宣言期間の新任研修で前年度から工夫した点は。演習を行う集合研修のオンライン化は検討しているのか。
A	新任研修については、令和2年7月以降、感染防止対策を行った上で再開している。文書事務研修等の知識付与型の研修は、eラーニングで実施している。また、研修内容によりeラーニングが拡大できるか検討している。
Q	新型コロナウイルス感染症の影響により、メンタルヘルスの相談状況は変化したのか。
A	産業医と保健師が相談を行っており、件数に大きな変化はなかったものの、区民対応や職場の人間関係などの理由で、若手職員からの相談が増加傾向にある。対面相談以外にも電話やメール等による相談や必要に応じて医療機関への受診につなげる対応をしている。
Q	短期の育児休業でも代替職員などの補充体制がないと、取りにくいのではないか。
A	業務の見直しやフォロー体制の構築等、安心して育児休業を取りやすくする工夫が必要と考えている。
監査委員意見・要望	
・コロナ禍で急に休みを取らなくてはならない場合もある。代替がきく職場づくりが必要であり、男女とも育児休業の取得が常態となることが望まれる。	
広報課 【監査実施日：9月14日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	

Q	新型コロナウイルス感染症の影響により、広報「たいとう」の配布方法は変更したのか。また、高層マンション等で配布に関する苦情はあるのか。
A	基本は町会を通じて配布しているが、緊急事態宣言とまん延防止等重点措置期間は一部ポスティングによる配布を行った。マンションの管理人に配布を依頼する場合もあり、届かない等の苦情は来ていない。
Q	公式ホームページの閲覧に変化はあったのか。閲覧者の分析はできるのか。
A	通常は図書館、めぐりん、ごみに関する閲覧が多く、新型コロナウイルス感染症やワクチンに関する閲覧も増えている。区民か区民以外の閲覧かどうかの分析はできない。
Q	区政サポーターとアンケート内容はどのように選んでいるのか。
A	区政サポーターは希望者が多く、公募により経験の有無、年齢や性別等、総合的に勘案して200名を選んでいる。アンケート内容は、区政の課題や新規事業導入の検討等、時代のニーズに合わせた内容を選定している。
監査委員意見・要望	
・コロナ禍で対象者へ情報が届きにくい状況がある。インターネットによる広報をさらに強化してほしい。	
経理課 【監査実施日：9月14日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	新型コロナウイルス感染症により、経理課の事務に影響はあったのか。
A	用地管財担当ではマスクや飛沫防止パーテーションなどの衛生用品の寄附が増加した。また、契約担当では当初の契約どおりの履行ができず、条件や履行期限などの契約変更が増加した。
Q	プロポーザル方式とするかどうかは、どのように決めているのか。
A	「プロポーザル方式実施に関するガイドライン」に対象業務が明示されており、実施の際は所管課が経理課に協議することになっている。
Q	学校跡地等維持管理において、不法侵入などの緊急時に対応できる体制はあるのか。
A	旧下谷小学校等は機械警備で管理しているが、職員も適宜見まわりによる現地確認をしている。緊急時は職員や機械警備委託事業者が対応する。
監査委員意見・要望	
・電子入札になっているものの、事業者のテレワークの普及など社会情勢に対応した契約事務に取り組んでほしい。	
施設課 【監査実施日：9月29日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	「子育て支援環境整備ガイドライン」はどのように活用したのか。
A	入谷地区センター（区民館併設）改築工事や浅草公会堂大規模改修工事等は設計段階で反映している。今後もベビーチェアの設置等、出来るところから取り入れていきたい。
Q	これまで区有施設の外壁が落下したことによる事故はあったのか。
A	事故は確認していない。外壁劣化状況点検調査委託の中で危険と判断したケースや所管課からの通報により、緊急工事や補修等を行い対応している。
Q	PCBの処分は期限内に終わるのか。

A	高濃度の機器等は、概ね、処分が完了している。処理もれがないように確認している。
監査委員意見・要望	
・施設の不良個所を施設課の職員以外でもチェックできるように、研修会を実施することは、良い取り組みと思う。オンラインによる参加も検討してほしい。	
人権・男女共同参画課 【監査実施日：9月10日（金）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	イベントと講座以外に男女共同参画を推進する方法はあるのか。また、どのような講座を実施しているのか。
A	区民向けに講演会や各種講座の実施のほか、職員への研修等により区の施策全体において男女平等意識の発信に努めている。区民団体と共催した育休明けの復帰に関する講座や、男女平等推進プラザ主催で若年層の性暴力被害防止への対応などの講座を実施した。
Q	コロナ禍において人権擁護委員の活動は不活発になっていないか。
A	対面での相談が出来ない等、これまで通りの活動は難しい状況にある。教育委員会に働きかけ、人権教室として2校で講義を実施した。児童・生徒は、学校教諭以外から話を聞くこと、障害者の人権やいじめの問題など身近な話題のため、真剣に聞いていた。
Q	たいとうパープルほっとダイヤルの状況はどうか。次の機関へ弾力的に即応できる体制にあるのか。
A	事前予約がなくて相談できることから、相談件数は増加している。令和3年度から相談員を増員して体制の強化を図った。
監査委員意見・要望	
・人権講座のYouTubeの動画配信は、多くの人に見てもらえてよかった。 ・人権・男女共同参画課はコロナ禍で重要性が増していると思う。	
東京オリンピック・パラリンピック担当 【監査実施日：9月10日（金）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	東京オリンピック・パラリンピックにおける、区の一番の役割は何か。
A	聖火に関することが主な役割だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により区内公道での聖火リレーは中止となった。また、パラリンピックは各自治体で聖火の種火となる火の採火を行うこととなっており、各中学校で予定していた採火は中止となったものの、台東区で初めて区役所庁舎屋上の憩いのガーデンで、採火を行った。
Q	大会組織委員会や東京都から送付されたメールは、どのような内容が多いのか。
A	ホストタウンに関する情報など参考に送付されたメールが多く、多い日で1日100件程度送信されることもあった。メールの確認に時間がかかる等、情報管理に課題があった。
監査対象部課	総務部 危機管理室
危機・災害対策課 【監査実施日：10月25日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	避難行動要支援者への案内方法と名簿の外部提供先は。
A	町会を通じて案内している。希望者のみ名簿に登載し、警察・消防・民生委員などに提供している。

Q	賞味期限が切れそうな備蓄食料品の処理方法は。
A	令和2年度は防災訓練が実施できなかったため、食料品の配布ができず、業者に飼料として利用することを依頼した。
Q	災害対策として一番必要なものは何か。
A	かなり機材の備蓄は進んでいるが、防災訓練などソフト的な充実が求められている。また、日々進化している防災設備もあり、そうしたものを積極的に取り入れることも必要である。
監査委員意見・要望	
・備蓄食料品の処分に関し、子ども食堂やフードバンクで利用できるように所管課と連携をとってほしい。	
生活安全推進課 【監査実施日：10月25日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	子どもへの声掛け事案の処理方法は。
A	警察からの情報や区へ直接寄せられた情報については、区民への注意喚起のため効果があり、配信可能な場合に「たいとう安全・安心電子飛脚便」で配信している。また、青色回転灯付パトロールカーに連絡をしてその周辺のパトロールを集中して行うよう指示している。
Q	自動通話録音機は足りているのか。また、効果はあるのか。
A	令和2年度末現在で累計2500台以上貸与しているが、まだ足りていない。今後も一定台数の配付を継続していく。また、「録音する」との告知が流れると電話が切れるなどの効果は高い。
Q	青色回転灯付パトロールカーを増やす必要はないのか。
A	区内に4警察署があり、それぞれの管内を1台ずつ、合計4台でパトロールしている。また、自転車での見守りパトロールや、地域の方も「ながら見守り」など様々な団体等の協力もいただいていることから、現在のところ車両を増やす予定はない。
監査委員意見・要望	
・子どもに関する犯罪について、迷ったら通報するように積極的に啓発してほしい。	
監査対象部課	総務部 国際・都市交流推進室
都市交流課 【監査実施日：9月29日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	新型コロナウイルス感染症の影響下において、リモートで都市交流はできたのか。
A	連携都市との協定締結式、大崎市のこけし絵付け教室などの実施や職員同士の打ち合わせをオンラインで行った。今後も必要に応じて、リモートによる交流を図りたい。
Q	都市交流事業は新型コロナウイルス感染症の影響が大きかったと思うが、対応策は検討したのか。
A	交流は継続することが重要と考えており、国内都市とは積極的にオンラインで事業展開を進めた。海外都市は時差や同時通訳の課題があるため、新型コロナウイルス感染症の状況など、現地情勢を把握し、各都市とメール等での交流に努めている。

Q	ふるさと交流ショップを運営するメリットは何か。
A	出店自治体は人件費と運搬費を負担するだけで物産品を紹介できる。区は商店街の活性化や区民と出店自治体との交流がメリットと考えている。
監査対象部課	区民部
区民課 【監査実施日：6月30日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	町会活性化支援では支援自体や町会費の徴収等が、難しかったと思うが状況はどうか。
A	町会連合会定例会や各地区の会議も中止や書面開催となったが、各町会へ個別に説明する等、丁寧に対応している。また、町会費の徴収は、「町会活動に関する意識調査」をもとに、口座振替の利用等、徴収手段の事例を紹介している。広く区民に町会の情報を提供し、活動を知ってもらうことが大切である。
Q	町会へのアドバイザー派遣の代替事業として、町会検索機能を追加したとのことだが、防災アプリの機能と重複しないか。
A	利用者も異なり、令和3年7月以降に活動内容等が閲覧できる等、町会の独自色を出したホームページを作成していく。
Q	多文化共生が目指すものは。
A	国籍や文化に違いがあることを踏まえ、外国人も地域活動の担い手となるように促している。また、多文化共生推進プランは、委員として外国人の区民にも参加してもらい、日本人と外国人両方の視点を踏まえて策定していきたい。
監査委員意見・要望	
・在住外国人への支援が行き届いていないように感じる。何かフォローできないか。	
くらしの相談課 【監査実施日：6月30日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	外国人相談が増加した理由は。タブレット端末の台数は足りているのか。
A	タブレット端末を2台から4台に増やしたことで、気軽に相談できるようになった。また、令和3年度から保健所と障害福祉課で使用していたタブレットをくらしの相談課で一括化し、7台稼働している。一括契約により3か国の言語数増加、手話通訳の対応が可能となり、経費節減にもつながった。
Q	外国人相談のタブレット端末は学校へ貸出しているのか。
A	庁舎内と保健所に配備しているが、要望があれば貸出しは可能である。タブレットは通信料の経費もかかるため、今後、AI通訳機などとの使い分けを考えることも必要である。
Q	消費者相談の相談内容に変化はあったのか。
A	新規相談件数は新型コロナウイルス感染症の影響により減少しているが、在宅時間が増えたために30～50代の相談が増えており、年齢構成に変化が見えた。
Q	コロナ禍での消費者生活支援はどのようなことをしたのか。

A	新型コロナウイルス感染症の影響で消費者講座の開催回数は減ったが、参加型の集合研修のほか、CATV 放送や YouTube 配信による視聴型の講座を開催し、約 800 名が視聴した。
税務課 【監査実施日：7月5日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	歳入の特別区民税が伸びているが、新型コロナウイルス感染症の影響は少ないのか。
A	20 歳から 64 歳未満の生産年齢人口の転入が多く、納税義務者が増えたためと思われる。台東区での生産年齢人口の割合は全体の 70%程度だが、令和元年度の転入者では 93%と高くなった。
Q	区独自の減税は可能なのか。
A	全国で数自治体実施しており、手続きは可能である。平成 18 年より国の許可は必要なくなったものの、後年度に負担が増えることから、導入している自治体は少ない。
Q	納税証明書等の電子申請の状況は。
A	令和 3 年度中に税証明の電子申請ができるよう、キャッシュレス決済の準備に取り組んでいる。
収納課 【監査実施日：7月5日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	特別区民税の滞納繰越分の徴収率が下がっているが、状況はどうか。
A	さらに厳しい状況になっていると感じている。令和 3 年度は、これまで以上に丁寧に分納の相談や、従来の徴収猶予等を活用して対応している。
Q	収入未済額が増えている理由は。
A	国の徴収猶予特例制度により 1 年間の猶予があったこと、滞納繰越分の徴収が減ったことが要因と考えられる。新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて、丁寧に対応していきたい。
Q	徴収一元化にメリットはあるのか。
A	滞納者の手間を減らせること、差し押さえの前に分納の相談などを丁寧に対応できること、事務の省力化が図れる等のメリットがある。
戸籍住民サービス課 【監査実施日：7月5日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	コンビニ交付の伸びは、マイナンバーカードと関係があるのか。
A	マイナンバーカードはマイナポイントや定額給付金の関係で、前年度から 12.7 ポイント増加し、39.8%の交付率となっている。また、新型コロナウイルス感染症により窓口への来庁を控えたことも影響していると思われる。
Q	マイナンバーカード交付に関するトラブルはあるのか。
A	国によるマイナンバーカードの申請勧奨及びマイナポイントの受取期限を案内した結果、大量の申請があり、カードを受け取る際に窓口が混雑し、お待たせしている。
Q	コロナ禍におけるフロアマネージャーの役割は。
A	待合の椅子の間隔を設けたため、フロアマネージャーのポスト数を増やして対応した。マイナンバーやワクチンの案内など、コロナ禍においてフロアマネージャーの役割は有効であり、来庁者に丁寧に案内をしている。

子育て・若者支援課 【監査実施日：6月30日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	子供食堂などを実施する団体は増やせないのか。
A	令和2年度までは居場所の提供、学習支援及び子供食堂の事業を行う団体を対象とするなど事業内容のハードルが高かった。令和3年度から対象を緩和したため、増加する可能性はある。また、子供食堂等の事業を地域の方々に興味を持って、応援していただくために、子育て応援プロジェクトという、寄附型のクラウドファンディングも立ち上げている。
Q	多胎児家庭支援の区職員向け研修の対象者は。また、反応はどうか。
A	窓口職場の職員を対象に多胎児家庭の状況を理解するための基礎的な内容と保健師に専門的な内容の研修を2回実施した。アンケートでは多胎児家庭の妊娠時からの苦勞に対し理解が深まった等の意見が多く寄せられた。
Q	新型コロナウイルス感染症によるひとり親世帯への影響は。
A	非正規雇用労働者が多く、経済的にも不安定で厳しい状況にあると認識している。児童扶養手当等と組み合わせ、資格取得の支援や就業を支援し経済的自立を図ることが必要である。専門相談員を活用し、相談日を増やして対応している。
子ども家庭支援センター 【監査実施日：6月30日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	コロナ禍における子ども家庭支援センター運営の状況は。
A	新型コロナウイルス感染症の影響で施設を一時休館し、開館後は利用人数も予約制とし、制限は現在も継続している。また、親子遊びプログラムも手遊びやふれあい遊びにより感染が広がる懸念から、中止にしていた期間があるため実施回数は減っている。
Q	谷中分室いっとき保育の定員を減らしているが、申請は定員を超えていないのか。
A	平日は定員を超えていないが、日曜日等、日により定員超過で断ったケースもあった。
Q	要保護児童・家庭に対する相談件数や相談内容に変化はあったのか。
A	令和2年度前半は件数が減少したものの、後半は増加傾向で、家庭内のDVの相談が増えている。
監査委員意見・要望	
<ul style="list-style-type: none"> ・いっとき保育は実施場所ごとの登録が必要である。電子申請・届出サービスの活用等、利用しやすく改善してほしい。 ・保育園以外での1歳児までの預かりを検討してほしい。 	
監査対象部課	文化産業観光部
文化振興課 【監査実施日：7月6日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	上野の山文化ゾーンフェスティバルは実施できなかったのか。
A	各文化施設の共同イベントが開催されず、パンフレットの作成とウェブコンテンツの紹介を重点的に行った。
Q	芸術・芸能支援育成事業の実施見送りの理由は。

A	4月に申し込みを締め切り、実施に向けアドバイザーとともに取り組んでいく事業であるが、スケジュール調整が厳しく、区内でイベントを行う等の要件が合わなかったことから実施を見送った。令和3年度はコロナ禍でもできる企画を募集している。
Q	コロナ禍において、新しく取り組んでいることはあるのか。
A	令和2年度の経験を踏まえ、集客のあるイベントが中止になった際に、感染症対策に対応しながら開催方法を変更して実施できないか等の視点を持って、事業実施に向けて取り組んでいる。
監査委員意見・要望	
・台東区長賞の記念演奏映像配信は、出演者の名前から検索できるようにすると便利になるのではないか。	
観光課 【監査実施日：7月6日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	宿泊パッケージマッチング商談会とはどのようなことを実施したのか。
A	新型コロナウイルス感染症の収束後を見据えて、宿泊、体験、飲食等をセットにした旅行商品を作り上げるための商談会の場を設け、今まで接点のなかった業種との出会いや新たな事業展開のきっかけづくりとする取り組みである。新たな魅力を創出する意識付けとして有効と考えている。
Q	コロナ禍における SNS による多言語観光情報発信の取り組みは。
A	イベントの中止が続いたため、イベントのアーカイブ映像の紹介や感染症予防対策などの情報を週3回発信している。発信を止めることでファン離れが懸念されるため、続けること自体にも意義がある。
Q	SNS による多言語観光情報発信の反響はどうか。
A	コロナ禍も継続して発信することにより、コロナ発生以降7万人以上のファンが増えている。旅行に行けない中で、情報を求めていると実感している。
監査対象部課	文化産業観光部 産業振興担当
産業振興課 【監査実施日：7月6日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	産業フェアの実施状況は。
A	展示を伴うリアル会場の商談会は中止している。代わりに参加企業のガイドブックの配布や SNS で情報を発信した。また、オンラインによる相談で、様々なバイヤーとやり取りできたなど、一定の効果があった。令和3年度は10月にリアル会場と Web 上を結んだオンライン商談会を実施する予定である。
Q	事業資金の融資あっ旋に伴う利子及び信用保証料補助の利用により、危機を免れることができるのか。また、融資が難しい事例はあるのか。
A	セーフティーネット的な面があるものの、融資が難しい場合やあっ旋しても否決される場合がある。その場合、産業振興事業団の経営相談で、別の制度を紹介し活用している。また、ビジネス支援ネットワークでも関係機関と連携し、支援を行っている。
Q	商工団体に加入を促すことの課題は。

A	メリットや取り組みを紹介することで、その意義を明確化する必要がある。一方、個店へも SNS や産業振興事業団のニューズレター等を活用して情報を発信している。
監査対象部課	福祉部
福祉課 【監査実施日：7月8日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	公衆浴場は減少しているのか。また、新型コロナウイルス感染症と関係あるのか。
A	年に1軒程度、減少している状況である。また、感染症が減少の直接の要因ではないが、利用者減少に影響を及ぼしている。公衆浴場は、感染症対策として、飛沫防止や分散利用の推奨を行っている。
Q	福祉サービス指導検査の実施状況は。また、新型コロナウイルス感染症の影響による経営状況の悪化はみられたのか。
A	福祉サービス事業所は実地指導と集団指導に代えて、事務所などの自己点検に基づいた個別指導を実施した。社会福祉法人は令和元年度の決算書類・現況報告書に基づく財務体質・経営状況の分析を実施した。また、利用控えがあったものの、サービスがあったものとして介護報酬が支払われたため、経営に大きな影響はみられなかった。
Q	福祉課の課題は。
A	ヤングケアラーやダブルケアなど、法制度の支援から取り残されている者への対応、その必要性を検討していくことが重要である。高齢者や要保護等の関連部署とどのように連携していくのか、地域福祉計画に反映していきたい。
高齢福祉課 【監査実施日：11月2日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	在宅要介護者等受入体制整備は、新型コロナウイルス感染症陽性者とその家族を対象としている。それ以外の要因で介護者が不在となった場合は、どのように対応するのか。
A	通常は特別養護老人ホームのショートステイを利用している。新型コロナウイルス感染症は感染力が高く、要介護者も濃厚接触者になる可能性が高い。ヘルパーは防護服の着用等、陽性者を介護する装備で訪問し、PCR 検査も行っている。
Q	在宅要介護者等受入体制整備の利用状況は。
A	令和2年度は弁当の配付や日中の見守りなどでヘルパー派遣を3件行った。要介護度の高い方には医療機関を紹介することになる。
Q	（仮称）竜泉二丁目福祉施設の地域棟では、どのような事業を実施するのか。
A	高齢福祉施策の充実も予定しており、高齢者が対象となるものもあるが、特養棟で提供される介護保険サービスとは異なる内容を検討している。
監査委員意見・要望	
<ul style="list-style-type: none"> ・（仮称）竜泉二丁目福祉施設では、こどもクラブと高齢者が交流できる事業を検討してほしい。 ・紙おむつ支給については経費もかかることから、対象者や費用負担等の見直しを検討してほしい。 	

介護予防・地域支援課 【監査実施日：11月2日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	高齢者総合相談の状況は。また、他課に関わる相談は、どのように対応しているのか。
A	コロナ禍で窓口の件数は減少している。相談内容により解決に時間を要するものや地域包括支援センターと一緒に対応するケースもある。虐待や経済的な困窮などの相談は、所管課や社会福祉協議会等と連携し、解決の支援を行っている。
Q	認知症カフェの効果はどうか。
A	認知症の方やその家族、認知症に関心のある方等が参加しており、介護の負担を話し合うことで、ストレスの緩和につながると思う。
Q	救急医療情報キットはどのように配布しているのか。また、同居していない30～40代の子供世代への周知も必要ではないか。
A	本人または家族の申請により配布している。広報たいとう、見守りネットワーク通信や寿作品展等で周知している。救急医療情報キット自体を知らない若い世代に対する周知方法を検討したい。
介護保険課 【監査実施日：7月8日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	介護サービス人材確保のための介護職員研修受講費用助成実績は増えているのか。
A	助成までに一定程度の期間がかかる等の理由から実績が伸びていなかった。令和3年度更に就労期間の要件を短縮するなど、助成要件を緩和したところ、6月末までで、初任者研修は昨年度並みの助成実績に達している。
Q	介護職等就職フェアは令和2年度の実施を中止した。令和3年度は開催するのか。
A	大規模な就職フェアを1回、それ以外に2回程度、開催方法を変更した小規模な就職フェアを予定している。また、コロナ禍でも気軽に参加できるように、6月にはオンライン形式の就職フェアを実施した。
Q	介護人材の採用状況は。また、男女比や年代、転職が多い等の傾向は把握できるのか。
A	依然として、採用は厳しい状況にある。傾向は区で把握することは難しい。統計はないが、若い人も多くなってきており、職種によっては転職者もいる。
監査委員意見・要望	
・介護相談員派遣は、定期的に訪問して利用者の日常的な疑問や不安等の相談に応じているとのことだが、タブレットやスマートスピーカーなどを利用した通話はできないか検討してほしい。	
障害福祉課 【監査実施日：7月8日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	障害福祉サービスにおける新型コロナウイルス感染症の影響は。
A	1回目の緊急事態宣言下では通所施設の利用者が大きく減少したものの、最終的な実績は増加している。高齢化や障害の重度化等により、一人あたりのサービス利用時間は増加傾向にある。
Q	ニーズが拡大している中で、サービスの提供は対応できているのか。

A	令和3年4月の東京都有効求人倍率は、全体で0.98倍のところ、介護関係は5.1倍の状況の中、各サービス提供事業者は人材確保に苦慮している。区としても資格取得支援や研修助成等の支援をしているが、介護の人材不足は大きな課題と認識している。
Q	重症心身障害児（者）等在宅レスパイトの利用状況は。
A	1回の利用は最大4時間で、買い物や病院への通院など、用途は様々である。利用限度は年24回かつ年96時間以内とされていたが、東京都からコロナ禍で柔軟な利用を促す指導もあり、令和2・3年度は時限的な措置で回数制限をなくし、年96時間以内としている。
Q	福祉作業所等で販売している商品の販売促進等の取り組みは。
A	区役所本庁舎の売店での販売や産業フェア出店者に対する営業活動等を検討し、販路拡大に取り組んでいく。
松が谷福社会館 【監査実施日：7月8日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	通所利用者から人数制限や回数減による苦情や意見はないか。
A	こども療育は、1回あたりの通所の利用人数は減らしているが、対応する職員数は減らしていないので、その分、細かく対応できている等の意見も出ている。人数・回数減によりサービス水準の低下を招かないように工夫している。
Q	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策は、どの様なことをしているのか。
A	障害者デイサービスは、リハビリの時など、保護者が自由に見学していたが、現在は自粛をお願いしている。こども療育では、観察室は1人の利用に制限し、人数が多い時は、オンラインを活用し、別室からモニターで見られるように工夫した。また、入館時に自動で体温測定できる機器を設置している。
Q	こども療育の巡回訪問の実施状況は。
A	令和2年度以降の定期巡回訪問を中止し、随時、要請があった園に訪問している。令和3年度は、園の数が増えていること、松が谷福社会館の巡回訪問の取り組みが浸透してきたことなどにより、対象者は増加している。
監査委員意見・要望	
・こども療育では特に私立保育園等へ通っている子供に対し、低年齢の時から丁寧なサポートをお願いしたい。	
保護課 【監査実施日：11月2日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	生活困窮者自立支援の学習支援の内容は。
A	生活保護受給世帯だけでなく、相談者も含め、話を聞きながら、元教員などが学習支援や進路相談を行っている。
Q	自立促進や生活困窮者自立支援の事業を実施することで、生活保護は減っているのか。
A	自立支援等の制度の活用が減少に直結するものではなく、社会全体の経済状況によるところも大きい。生活保護に至る前の段階の方や保護を受けている方の生活困窮状態からの早期自立により、生活保護は相対的に減少している。

Q	コロナ禍で職員の負担は増えているのか。
A	感染が拡大した時期は、勤務体制の変化や家庭訪問ができずに直接コミュニケーションが取れない等、コロナの影響はあったと感じている。困難なケースは複数人で対応する等、日頃から職員同士がフォローし合う体制づくりを心掛けている。
監査委員意見・要望	
<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者が相談に来やすくするために、LINE等の電話以外の連絡方法を検討するほか、チラシ等の案内をより分かりやすくしてほしい。 ・保護を減らすためには、生活保護に至る前の段階の方の支援が重要である。生活困窮者自立支援をより一層、取り組んでもらいたい。 	
監査対象部課	健康部
健康課 【監査実施日：7月1日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	中核病院支援は、今後も継続していくのか。
A	病床確保等、中核病院の医療提供体制の早期回復を図るために、中核病院運営支援協議会を通じて、経営状況を見ながら、より健全な経営が行えるよう継続的に支援していく。
Q	病院機能の分散や拠点を新たに設けること考えられないのか。また、区内の規模の大きい病院との連携はあるのか。
A	国の計画により医療圏内の病床数が決まっており、新たに病床を設けることは難しいため、既存病床の活用が基本である。また、区内の規模が大きい4病院は連絡を取り合いながら協力体制を取っている。
Q	コロナ禍におけるシニアクラブの活動状況は。
A	新型コロナウイルス感染症の影響で集まりにくい中ではあるが、できる範囲で社会奉仕の日の活動や生きがいを高める活動などを行っている。
Q	発熱患者診療医療機関支援事業は年間を通して、支援が必要ではないのか。
A	本事業は季節性インフルエンザによる発熱が増加傾向にあり、新型コロナウイルス感染症の同時流行へ対応するため、年末年始に発熱患者等の診療・検査を行う医療機関への支援を行うものである。
国民健康保険課 【監査実施日：7月1日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	保険料の収入率が74%と低い理由は。
A	転入転出者の割合も高く、特に中期滞在の外国人の出入りが多いため、国外への出国等により連絡がつかなくなったケースが多いことも要因と考えられる。
Q	新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことによる国民健康保険料の減免は、令和3年度も継続するのか。
A	新型コロナウイルス感染症の罹患又は前年と比較して3割以上収入が減る場合を対象としており、令和3年度も引き続き、減免を継続する。今後、新型コロナウイルス感染症に罹患し、1か月以上療養を要する方は増加すると思われる。
Q	ジェネリック医薬品差額通知を送付することで効果はみられるのか。

A	令和元年度に送付し、令和2年3月と令和3年3月の医療費を比較すると、ジェネリック医薬品目標利用率 80%のところ、73.1%から 75.6%に上昇した。
監査委員意見・要望	
・特定保健指導等の ICT 面接は、引き続き、取り組んでもらいたい。	
監査対象部課	健康部 台東保健所
生活衛生課 【監査実施日：10月26日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	発熱患者等を診療する医療機関への支援は、行き届いているのか。
A	医師会や病院等と調整のうえ、地区医師会に加盟している診療所 45 か所、発熱患者を受け入れるための病床を 2 床以上確保している区内 4 か所の病院に対して、医療体制の整備に係る経費の助成を行った。
Q	食中毒事件が発生した場合の対応は。
A	原因を究明し、営業を停止し取り扱いの改善指導をするほか、ホームページで公表している。また、患者数が 30 人以上の場合や死亡者があった場合等は、東京都の判断で報道発表を行っている。
Q	特別養護老人ホームや保育園等の食事を提供する施設は、食品衛生監視指導の対象となっているか。
A	区立小中学校は年 2 回、保育園や社会福祉施設などは年 1 回程度の立入監視指導を行っている。立入監視指導を実施しない場合も、パンフレットなどによる啓発に努めている。
Q	飼い主のいない猫の状況は。また、犬のしつけに関するトラブルや犬が子供にけがをさせるような事故はあったのか。
A	飼い主のいない猫の不妊去勢手術費用の助成件数は、年々減少しており、苦情件数も減少傾向にある。また、犬のしつけ方教室等を開催し、飼い主の適正飼養を推進し、マナー向上を図っている。昨年度は大けがをするような事故はなかった。
監査委員意見・要望	
・高齢者や子供の施設については、食品の誤飲事故防止のため、施設担当所管課との連携を深めてほしい。	
保健予防課 【監査実施日：10月26日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	風しんの抗体検査の実績は増えているのか。
A	職場健診と同時に受けられる案内をしたことで前年度より増加している。
Q	HPV 感染症を防ぐワクチンのはがき勧奨の効果は。
A	はがきによる案内を行ったことで、令和元年度の 1 回接種 25 件から令和 2 年度は 180 件に増えている。勧奨自体に難しさはあるものの、まずは、興味を持ってもらうことが大切と考えている。
Q	結核の罹患率が高いことから、取り組みを強化できないか。
A	近年は海外で感染し、入国後に感染が広がるケースも多い。国で中長期滞在者に対する入国時の検査体制の整備が検討されている。また、感染から発病までにタイムラグがあることから、健診により早期発見と発病予防を重点的に取り組んでいきたい。

監査委員意見・要望	
・新型コロナウイルス感染症の影響で、HPV ワクチンを規定の期間内に接種出来なかった場合でも、無料でワクチンを打つことができる案内を積極的に周知し、接種率向上に努めてほしい。	
保健サービス課 【監査実施日：10月26日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	がん検診の種類はどのように決めるのか。
A	死亡率が減少すること、安心して安全に検査できること等を考慮し、国が指針を定めている。検診の対象年齢や方法等は、国の指針に基づいて実施している。また、胃がん内視鏡検査の実施も事故の発生などのデメリットよりも効果があることから、2年に1回行えることとした。
Q	乳幼児家庭全戸訪問ではどのようなことを確認しているのか。
A	区内で生まれた乳幼児の家庭に保健師又は助産師が訪問し、母子の状態や養育環境を確認している。虐待案件への対応は、緊急性を勘案しながら、ケースバイケースで連携先を考え予防に繋げている。
Q	産前産後支援ヘルパーの利用上限を変更しているが、利用状況はどうか。
A	利用世帯の割合状況に変更ないが、多胎児世帯は50%以上が利用している。利用をためらう理由は様々なため、事業者と相談し、事業案内等を周知している。
新型コロナウイルス感染症対策室 【監査実施日：10月26日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	ワクチンの接種率は高いが、希望者は接種できる状況なのか。
A	現在は予約もすぐに取りれる状況にある。
Q	子供の接種対策の状況は。
A	令和3年7月12日から49歳以下の予約を受け付けており、学校を通じてチラシを配付している。学校単位での集団接種は行っていないが、12歳以上は接種できる。
監査対象部課	環境清掃部
環境課 【監査実施日：9月7日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	我が家の省エネ・創エネアクション支援や我が社の環境経営推進はコロナ禍での変化はあるか。
A	前年に比べ、我が家の省エネ・創エネアクション支援の助成件数は増加し、我が社の環境経営推進の助成は4件減少した。新型コロナウイルス感染症の影響かどうかは分析しきれていないが、おそらく傾向が出ていると思われる。
Q	微細ミストの運用の執行率が低い理由は。
A	微細ミスト設置の維持管理経費で生じた契約差金による残額、及び効果検証のため各自治体の参考に見学会を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の拡大のため中止にし、執行できなかったためである。
Q	東京都台東区ポイ捨て行為等の防止に関する条例改正の主な内容は。条例改正は浸透しているのか。

A	歩きたばこの禁止と朝7時から9時まで公共の場所での喫煙の禁止が主な改正項目である。条例改正から半年経過したが、まだ、全域に浸透は難しい。苦情もあり、ルールの周知徹底をしていく。
監査委員意見・要望	
<ul style="list-style-type: none"> ・微細ミストの効果検証は見学会がなくても実施してほしい。 ・我が家の省エネ・創エネアクション支援は実績が低いものもあるので、方向を変えることも検討してほしい。 	
清掃リサイクル課 【監査実施日：9月7日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	コロナ禍で清掃事業に変化はあったのか。
A	ごみ量に変化があり、家庭の燃やすごみ、粗大ごみが増加した。粗大ごみは前年度比109%の増である。事業系持ち込みごみは前年度比67%と減少した。また、資源ごみ全般で増加した一方、集団回収は一時休止した団体もあり、減少した。
Q	生ごみ減量対策の支出は増えているが、令和3年度予算額は減少している。基本的な生ごみ減量対策につながらないのか。
A	生ごみ処理機助成の予算額に限りがある中、食品ロスの削減や水分を取って処理することで生ごみの減量に繋がるという啓発に力を入れ、区民全体が取り組むことが、より効果的な側面もあると考えている。
Q	リサイクルショップの収入減の理由は。
A	新型コロナウイルス感染症の影響により、リサイクルショップを3か月間休止していた。また最近、リサイクルショップに持ち込まれる方が販売単価を低く設定する傾向にあり、その売上金額の10%を歳入としているため、全般的に歳入金額が下がる傾向にある。
監査委員意見・要望	
<ul style="list-style-type: none"> ・生ごみ処理機で発生した堆肥の活用を検討してほしい。 	
台東清掃事務所 【監査実施日：9月7日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	人員は足りているのか。夏季はアルバイトを雇用しているが、夏季はごみが増えるのか。
A	7月から9月は職員の夏季休暇を取得するため、その環境を整備する必要上アルバイトを雇用している。
Q	有料ごみ処理券の価格は、原価計算をして価格設定しているのか。或いは他区との比較等で設定しているのか。
A	23区で統一しており、金額については3～4年に1回程度の見直しを行っているが、前年度と今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で改定を行っていない。
Q	ごみ処理の手数料に見合うサービスなのか。
A	ごみ処理にかかる経費から算定し、本来ならば手数料は上がっていくものだが、コロナ禍で事業者の負担を考慮し、手数料改定を見送った経緯がある。実際にかかる経費と手数料の乖離が生じており、今後は乖離幅を少なくしていく必要がある。
監査委員意見・要望	

・ごみ減量リサイクル出前講座のオンライン対応を検討してほしい。	
監査対象部課	都市づくり部
都市計画課 【監査実施日：10月14日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	都市計画審議会における東京都からの意見照会とはどのようなものか。
A	昨年度の東京都の区域マスタープランの変更に関する意見照会の際は、本区の都市計画マスタープランや、まちづくりの方針などとの整合の視点から検討し、都市計画審議会に諮って都へ回答している。今回は、都市部での緑地を増やす視点が加わっている。
Q	台東区の都市計画の方向性は何か。
A	まずは、地域主体による都市計画などのまちづくりルールを策定・運用可能な仕組みづくりを検討している。また、防災の観点からは、木造密集地域の耐震・耐火性能の向上や水害対策などの視点も重要と考える。さらに、老朽化が進み建替えが難しいマンションなどの更新のあり方の課題もある。
監査委員意見・要望	
・都市計画審議会への女性委員の登用を進めてほしい。	
計画調整課 【監査実施日：10月14日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	台東区のバリアフリーは23区の中でどのくらい進んでいるのか。
A	台東区は全域がバリアフリーの重点地区となっているのが特徴で、道路や鉄道は計画に定めたものをほぼ達成している。また、バリアフリー構想を総括するために、区民等に対して行ったアンケートでは、「全般的にだいぶ進んでいる」との意見が多い。
Q	まちづくり相談員の稼働状況はどうか。
A	まちづくり協議会が活動している5地区のうち、上野と浅草のみに実績がある。まちづくり活動の実施地区を増やすのが課題である。
Q	バリアフリーの推進には区民の声を受け入れることが必要だが、バリアフリーについての声を吸い上げる組織はあるのか。
A	バリアフリー協議会を年に1~2回開催している。この中で障害者等の団体からの意見をとらえている。
監査委員意見・要望	
・協議会形式だと一般的な提言に留まることもあるので、ある程度グループ化して意見を聞くことも重要である。	
地域整備第一課 【監査実施日：10月14日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	上野地区まちづくりの中心のテーマは何か。
A	全体の将来像として、上野の杜とまちを繋いで回遊性を向上させることが一番のテーマである。長期の目標としては、文化・芸術などを活かした国際競争力の強化や国際都市の顔に相応しい駅前空間の創出などを通じて、上野地区の魅力を更に高めていくことである。

Q	美術館や博物館に来る人と、アメ横に買物に来る人は層が違うので、単に繋ぐだけでは限界があるのではないか。
A	ただ繋ぐだけではなく、それぞれの機能を考えつつ、興味を持ってもらえるようにする必要がある。
Q	東上野四・五丁目地区にふさわしいまちとはどのようなイメージか。
A	公共施設と住民の共存、上野と浅草の連結などを通じ、関係する人が集まり、賑わえるような空間の創出である。
地域整備第二課 【監査実施日：10月14日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	不燃領域率が未達であることへの具体的努力はどのように行うのか。
A	住宅所有者への事業説明や建替え相談会を実施することで、事業への理解を進め背中を押していく。
Q	浅草地域のまちづくりの課題は。
A	コロナ禍による観光客の激減、交通結節、水辺への誘導、帰宅困難者対策を含めた防災面、官民連携のあり方等が課題である。
Q	簡易宿所の客の対象は昔と違うのか。
A	全てがそうではないが、昔からの客層と新しい客層が混在しているイメージがある。観光客のほか、住みながら仕事を探す人や国内のビジネスユースもある。
地域整備第三課 【監査実施日：10月14日（木）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	谷中は狭い道路が多く、トラブル等はあるのか。
A	消防車が入れなくても消火活動ができないことはない。住民の防火意識が高く、ボヤが年に数件ある程度である。
Q	六阿弥陀通りに面している細い道は整備するのか。
A	六阿弥陀通りは用地買収を行い拡幅している。六阿弥陀通りから、よみせ通りに向かう5路線を防災区画道路に指定し、地区計画で壁面後退を奨励する仕組みを新たに取り入れ、建替えを促進し避難路を確保できるようにしている。
Q	住まいの安心建替え助成の対象は。
A	谷中二・三・五丁目以外の準防火地域で耐火性を向上させる建替えを助成する。
監査委員意見・要望	
・谷中の防災広場初音の森は評判が良く、谷中の拠点になっている。	
建築課 【監査実施日：10月25日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	旧耐震基準の既存不適格建物はどれぐらいあるのか。また、所有者には知らせているのか。
A	約8,800棟残っており、令和8年度までに耐震改修促進計画に基づき耐震化を推進する。所有者へのアプローチは、地域を決めて個別に啓発する方法を考えている。
Q	ブロック塀等で改善が必要な箇所と対応状況はどうか。

A	調査で把握している 84 カ所のうち、令和 2 年度までに 15 カ所が改善済みで、令和 8 年度までに残り 69 カ所を改善するよう働きかけていく。
Q	景観条例の対象地区は決まっているのか。
A	区内全域を景観計画区域と位置付けている。高さが一定規模を超えるものは、全て対象になる。地区によって景観的に守らなくてはならないものもあるので、配慮事項が異なる。
住宅課 【監査実施日：10月25日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	建築調整における指導内容はどのようなものか。
A	住民説明会で説明不十分とされたものについて、確認・指導を行っている。工事実施時間や騒音などの事例が多い。
Q	居住支援をしても区外にしか家を見つけられない場合、区としてそれでいいのか。
A	近年区内の家賃相場が上昇しており、希望する家賃との乖離が生じ、区外でしか家が見つからない状況がある。最終的には家が見つかることを優先せざるを得ない。
Q	居住支援サービスの内容はどのようなものか。
A	高齢者や障害者等の住宅確保要配慮者に対し、基本的に断らない不動産店の紹介や、賃貸保証機構の家賃債務保障など、円滑に入居できるように支援をしている。
監査委員意見・要望	
・マンション総合ガイドブックの配布は、マンション管理組合だけではなく、区民にも周知してほしい。	
監査対象部課	都市づくり部 土木担当
交通対策課 【監査実施日：6月23日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	東西めぐりんのルート変更後の路線がわかりにくいと感じる。利用者から意見等は出ていないのか。また、ルート変更が乗車人数に影響していないか。
A	ルート変更に伴う要望に対し、必要な所について対応してきた。ルート変更に伴う客離れは懸念しており、東西めぐりんが上野駅公園口を通らなくなったことなどが、影響していると考えられる。現在、コロナ禍での乗車人数の減少などを受け、実証実験を令和 3 年度末まで継続し、本格運行に向けて検討していきたい。
Q	上野中央通り地下駐車場は、運営・経営上の改良点は考えられないか。
A	機械式設備の保守計画により年度間支出の平準化を図っているが、保守計画の再点検や見直しを行うことで設備の延命化や経費の削減に取り組んでいる。
Q	自転車の安全利用は、講習を受けない人や無関心な人に対するマナー向上が必要だが、施策はあるのか。
A	警察とも連携し、交通安全イベントなどでの啓発を地道に実施していく。
監査委員意見・要望	
・自転車の安全利用の促進に向け、オンラインで実施する講習会や動画の作成	

などを検討してほしい。	
道路管理課 【監査実施日：6月23日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	道路監察で違反が恒常化している地区はないか。
A	商店街の役員や警察と連携して定期的に指導を実施している。国では地域活性化や地域貢献等を考慮して、規制を緩和する動きもある。
Q	地籍調査は区の全域を行うのか。また、第5次区域は2年間で実施するのか。
A	年数がかかるため不明確な地域を優先に実施していく。第5次区域は1年目に測量し、翌年に地元以案内し立ち会いをする予定である。
Q	道路占用等における電子申請の状況は。
A	コロナ禍において電子化の検討を行ったものの、現状では図面による確認等が必要なことから難しい。
土木課 【監査実施日：6月23日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	無電柱化推進計画の計画期間10年で実施する内容は。
A	優先整備路線の無電柱化に着手し、無電柱化検討路線の整備の可否を検討し結論を出していく。
Q	省電力型街路灯の明るさや種類はどのように決定するのか。
A	防犯や安全面から東京都は3ルクス以上の基準がある。区は防犯やまちのにぎわいの観点から明るいまちづくり整備基準に基づき、5ルクス以上の明るさを維持しつつ、省電力型の街路灯を整備している。
Q	歩道橋は撤去する方針なのか。
A	交通事故の防止を目的に設置されたものが多かったが、利用者の減やバリアフリー化でエレベータ等の設置が必要なことから撤去することとなった。道路を横断する目的で設置した、横断歩道橋の撤去は完了した。
公園課 【監査実施日：6月23日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	街路樹の危険な樹木を撤去した例はあるのか。
A	毎年約2,600本の危険度判定をして、危険な樹木への対応は行っているものの、台風等で撤去する事例がある。
Q	特色ある公園の整備は進んでいるが、今後の進め方は。
A	公園の老朽度と言われている30年を目途に改修を考えていく。特色ある公園の整備の進捗としては、76か所中3割程度である。今後も引き続き、整備していきたい。また、特色ある公園の整備による大規模な整備以外においても、公園の安全性を確保していきたい。
Q	新型コロナウイルス感染症の影響はあったのか。
A	流行初期において、三密回避の観点から複合遊具を閉鎖したが、現在は、マスクの着用や手洗い等対策を取りながら利用している。
監査委員意見・要望	
・工事の集中により、近隣の公園が全て利用できなくなることをないようエリアを分散する等、配慮してほしい。	
監査対象部課	会計管理室

会計課 【監査実施日：4月20日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	用品調達基金・公共料金支払基金の定額運用基金額は回転率をみて基本額は変更しないのか。
A	各課での対応が増えていることから考える必要はあるかと思うが、当面は現状の水準を維持したい。
Q	電子決裁になると紙資料は減ったのか。また、キャッシュレス化が進むと手数料は増えるのではないか。
A	今回の新システム導入によりペーパーレス化は進んだ。また、キャッシュレス化により確かに手数料負担は増えるが、区民サービスの向上と費用の問題と認識している。
Q	財務会計システムの再構築における物品出納員の各所属への設置の効果はどうか。
A	今まで出納担当がしていたことを各課に物品出納員を置くことで、物品引渡段階での合理化が図れた。
監査対象部課	教育委員会事務局
庶務課 【監査実施日：11月1日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	学校の大規模改修はどれぐらいで行うのか。
A	施設課の施設保全計画に則り、概ね20～30年で大規模改修を行っている。計画が新型コロナウイルス感染症の影響で変更され、実施をずらした学校もある。
Q	帰宅困難者対策は、生徒が帰宅できなくなった場合の物資を備蓄するものか。
A	全校生徒の必要な物資を配置している。食料品はアレルギー対応のものも準備している。
Q	定員増に伴い改修が必要となる学校はあるのか。
A	定員増になる場合は、まず区域外就学の制限を設け、それでも足りない場合は、特別教室の改修等を学区内の人口推計を踏まえて行っていく。
監査委員意見・要望	
・教育施設PR誌「台東まなびタイムズ大輪」の配布方法や内容も工夫の余地があると思う。	
学務課 【監査実施日：11月9日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	特別支援教育の固定学級と特別支援教室の違いは。また、特別支援教室の利用者は増えているのか。
A	常に学級にいる固定学級に対し、特別支援教室では、普段は通常の学級に在籍し、週に何時間か特別な指導を受けるという違いがある。特別支援教室については、様々な診断名がついたことや保護者の理解が進んだことなどもあり、利用者が増えている。
Q	小児生活習慣病の要因として多いのは何か。また、受診率はどうか。
A	肥満が多いと考えているが、常に増加している訳ではない。健康診断の翌年度には、約半分が改善している。新型コロナウイルス感染症の影響で受

	診者が減っている。
Q	幼稚園の給食は要望が多かったのか。
A	要望は多い。令和2年度は週1回の実施、令和4年度からは週5回も選択できるようになる予定である。
児童保育課 【監査実施日：11月9日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	保育所等保育士等キャリア育成のキャリアアップの具体的取り組みは。
A	研修の実施や宿舍借上げなどのほか、給料アップ・賃金改善に要した費用に対して補助をしている。
Q	放課後子供教室は学校ごとに違うのか。
A	事業者に委託し、プログラムと自由遊びや宿題をする時間を取っている。事業者によって昔遊び、プログラミング、英語など各種プログラムを実施している。実費をもらう場合もあるが、参加費は通常は無料で、傷害保険の加入費用を参加者に負担してもらっている。
Q	生活指導子ども会と放課後子供教室の違いは。
A	生活指導子ども会は各学校のPTAに委託しており、学校ごとに曜日・時間を設定し、自由参加である。放課後子供教室は登録制で、体を動かす遊びのほか、各種プログラムなどを行っている。
監査委員意見・要望	
・休日年末一時保育を知らない親も多いので、周知する工夫が必要である。	
指導課 【監査実施日：11月1日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	学力向上推進ティーチャーは主要教科で教師を入れ替えるものなのか。
A	学校が必要とする科目について、習熟度別少人数授業等で授業をサポートし必要に応じて個に応じた指導のほか、放課後などに基礎学力の向上だけでなく、より上を目指す生徒にも対応して個に応じた指導をしている。
Q	学校における働き方改革の進め方は。
A	庶務課で出退勤管理システムを導入するほか、事業自体を見直し、各課からの学校への調査や依頼の内容を見直すことなどを進めている。
Q	タブレット端末の活用はどのように進めているか。
A	急ぎ過ぎると教師の負担になるので、簡単な使い方から始めるようにした。タブレット活用担当の教師が研修を受講し、各校にいるICT支援員にも簡単な研修を実施してもらった。家への持ち帰りに抵抗がある学校もあったが、令和3年度には活用が進みつつある。
教育支援館 【監査実施日：11月1日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	スクールソーシャルワーカーの資格や仕事内容は。
A	心理面を担当するカウンセラーとは異なり、社会福祉士の資格を持つ非常勤職員が、子供の環境面における問題解決を図る。実質的にはコーディネーターとして、相談相手と施設をつなぐ支援をするなど、子供や親を良い方向に導いていく活動を行っている。
Q	スクールソーシャルワーカーが事案に介入するかはどのように決めるのか。

A	介入するかどうかは館長が決定する。学校を通じて間接的に支援する場合は異なり、寄り添って対応を考えるための直接介入には本人と関わる親の同意が必要になる。
Q	学校園に特別支援教育支援員の配置が必要とする判断は。
A	特別支援教育支援員を配置する際、特別支援学級だけではなく、通常学級においても、学校園からの情報をもとに、教育支援館の職員・研修支援専門員が学校園を訪問して観察等を行い、当該必要性を判断していく。
監査委員意見・要望	
・スクールソーシャルワーカーは人数を増やすことで、未然に救える場合が増えているので、良いことだと思う。	
生涯学習課 【監査実施日：4月14日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	台東区歴史・文化検定の博士認定者などを、育て活かす方法はあるのか。
A	博士の認定には百点が必要で、令和2年度に初めて認定した。受検者は小中学生のため、事業で活躍してもらうことは現段階では検討していないが、検定で身につけた知識を活用してほしいと考えている。
Q	台東区民カレッジはオンラインで実施したのか。
A	体験が主となるので、オンラインによる開催を検討したものの、実施が難しい面もある。密にならないように広い会場で対面により実施した。
Q	施設の利用促進について考えていることはあるか。
A	社会教育センターは利用率自体が高まっていない状況がある。積極的に利用の働きかけを行い、利用率を高める取り組みを推進していきたい。
監査委員意見・要望	
・各種団体事業助成は事業が実施できなかったため、助成をしていない団体もあるが、各団体が継続して活動できるように、フォローしてほしい。 ・民間団体が実施している検定もあるが、台東区でも成人向けの実施を検討してほしい。	
スポーツ振興課 【監査実施日：4月14日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	令和2年度は実施できなかった事業が多かったが、代替手段の検討は進められたのか。
A	リモートによる開催を検討したが、動きのあるスポーツには対応が難しい面もある。ビデオを準備し、実施できる環境を整えている。
Q	事業の中止の判断は、どのように行うのか。
A	台東区新型コロナウイルス感染症対策本部会議の方針に則り、判断している。4・5月は施設の閉鎖、6から11月は定員制での運営、12月から3月は夜間の開館時間の短縮を行った。特に密にならないことを意識し、事業ごとに実施するか判断した。
Q	令和3年度に予定している事業の実施計画は。
A	緊急事態措置等の状況により変更もあるが、事業実施の方向で準備を進めている。
監査委員意見・要望	

<ul style="list-style-type: none"> ・障害者スポーツ普及促進では、レガシーとして続けることが大切である。 ・体育団体助成の執行がなかった団体においても、引き続き交流を持ち、状況の把握に努めてほしい。 	
中央図書館 【監査実施日：4月14日（水）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	図書館情報システムのリプレースでどこが変わるのか。
A	現行システムは10年前に稼働しており、検索性、予約の利便性、新たな機能に重点を置いて選定を行った。検索機能の充実や予約図書を他館で受け取れるなど、利便性を高めていく。
Q	子ども読書活動推進では、実施できなかったイベントも多かったと思うが、令和3年度の状況は。
A	お話し会は予約制等、人数を減らして実施を検討している。著作権の制約があり難しい場合もあるが、著作権の制約を受けない講座等はオンラインで実施したい。
Q	新型コロナウイルス感染症の影響で利用者に変化はあったのか。
A	入館者数は3割減ったが、本の貸出数は8パーセントの減であった。4・5月は貸出を停止したが、開館を再開してからは貸出数が前年度よりも増加している月もあった。コロナ禍で図書館利用形態も変化してきている。
Q	閲覧室は感染防止対策を行っているのか。また、入場を制限することはあったのか。
A	令和2年度にアクリル板を設置し、閲覧席も半分にして対策をしている。ホームページで入場制限の案内はしているが、密になる状況もなく、会話をする施設でもないため、今のところ入場制限はしていない。
監査対象部課	選挙管理委員会事務局
選挙管理委員会事務局（総務課調査統計係）【監査実施日：9月10日（金）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	選挙の一般啓発で学校への投票箱の貸し出しを行っているが、より効果的な方法はないのか。
A	選挙への関心を高める啓発は、継続して実施する必要がある。特に若い世代の投票率が低いことから、Twitter等のSNSを利用した情報発信を行った。東京都知事選挙に関する情報収集もインターネットを使った人が多いことから、状況に応じて効果的な啓発活動に取り組んでいきたい。
Q	国勢調査において新型コロナウイルス感染症の影響はあったのか。
A	コロナ禍での国勢調査を見込んで、調査員が各世帯へ出向く対面調査から、ポスティングによる配布と郵便やインターネットによる回答に変更して対応した。
Q	国勢調査の実施方法について国や都などへ申し入れしているのか。
A	国はオンライン回答を推進しており、インターネットによる回答は約4割となっている。調査自体の正確性も高まり、効率的に作業ができるため、今後も推進していきたい。また、調査員の負担軽減を23区で国に申し入れしており、次回の国勢調査についても、実施方法を検証した上で、対面以外の方法等を取り入れていきたい。
監査委員意見・要望	

・子供たちの関心を高めるために、学校内で模擬選挙の支援など、投票率向上に取り組んでほしい。	
監査対象部課	監査事務局
監査事務局 【監査実施日：11月15日（月）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	令和2年度中止となった学校等監査では、財務に関する書類等の確認はしているのか。
A	監査の実施については、監査計画に基づいて実施しており、事務監査も実施を見送っている。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の感染リスクを考慮し、小・中学校、幼稚園、保育園の監査の実施を見送った。
Q	台東区では、ここ数年、住民監査請求を実施していないが、相談等はきているのか。
A	住民監査請求に関する電話等の問合せはある。他区では住民監査請求が増えている区もあり、今後、増加する可能性もあると思われる。
監査対象部課	区議会事務局
区議会事務局 【監査実施日：4月20日（火）】	
主な質疑応答（Q：監査委員 A：所属長）	
Q	行政視察以外に議会運営においてコロナ禍での影響は無かったか。
A	4月及び5月の例月常任委員会の開催が中止になった。議長交際費の支出が大幅に減るなどの影響もあった。
Q	行政視察ができないことによるデメリットが出てきた事例はあるか。
A	現時点ではデメリットが出ているとは考えていない。
Q	オンラインを利用した議会や委員会の開催の検討をしたのか。
A	2月に議会内の非公式会議体におけるオンライン会議の実施に関する基準を作成し、幹事長会で試行をした。

8 まとめ

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、各種事業の中止・縮小、一時的な窓口業務の休止・縮小や区有施設の休館・開館時間の短縮など、深刻な影響が生じた。

このような状況の中で、各部課等においては、新型コロナウイルス感染症の影響を最小限に抑え、住み慣れた地域で安全安心に過ごせるよう、子育て家庭や高齢者・障害者への支援、災害対策の強化、産業施策など、区民生活や事業活動を守り支えるための取り組みを着実に推進してきた。

今回の定期監査（庁内各部課等）においては、経理関係の書類等に記入もれや記入誤り等、職員の不注意や関係法令の認識不足から、例年と同様のミスが繰り返されている。事務の執行が前例踏襲で行われ、担当者に一任されるなど、チェック体制が十分に機能していないことが考えられる。

職務遂行にあたっては、内部統制制度を十分活用するとともに、複数職員による執行の確認や組織として全体のチェック体制を徹底し、さらに職員一人ひとりにおいても、職務の根拠となる法令等の知識の習得に努め、根拠を意識した事務執行に取り組まれない。

今後とも、ICTや民間活力の活用等による区民サービスの向上、目的・対象の類似性や事業間の関連性などを検証し、経済的かつ合理的な事業運営を推進するとともに、適正で効率的な事務事業の執行に努め、区民福祉のより一層の増進を図るよう望むものである。