

市民課窓口業務委託事業者の元従業員による  
手数料の着服事件に関する再発防止策検討報告書

令和元年 11 月 15 日

八 尾 市

《 目 次 》

はじめに	1
1. 事件の全容について	2
(1) 発覚に至った経緯	2
(2) 調査方法	3
(3) 調査結果	4
(4) 原因究明	5
(5) 委託事業者への措置	6
2. 市民課窓口業務における再発防止に向けた取り組み	7
(1) 市民課窓口業務における再発防止策	7
3. 本市の公金取り扱い業務に対する取り組み	9
(1) 緊急点検と対応	9
(2) 今後の再発防止の取り組み	9
4. 今後の市民課窓口業務について	11
(1) 窓口業務の運営について	11
(2) 現行契約の取り扱いについて	11
(3) 現行契約の終了後について	11
おわりに	12

参考資料

①市民課において発生した窓口業務委託事業者による 不正な事務処理等に関する調査等の主な経過	13
②市民課において発生した窓口業務委託事業者による 不正な事務処理等に関する再発防止庁内委員会設置要綱	14
③委託事業者による八尾市「市民課窓口業務委託」において発生した 元従業員による手数料の着服事案の発生経緯・原因と再発防止策	17

## はじめに

八尾市役所本庁舎1階にある市民課は、戸籍や住民異動の届出や証明書発行等を取り扱っており、毎日、八尾市内外から多くの方が来庁されています。この窓口サービスについて、国が民間委託を可能と認めている範囲において、公民協働の手法を用いて円滑に運営するために、平成27年1月から届出と証明書発行の窓口業務と庁内案内業務を一体で民間委託を実施してきました。実施から4年以上が経過する中で、窓口対応については効率的、効果的に運営ができているとの認識でした。

しかしながら、令和元年9月に委託事業者である株式会社パソナ（以下「委託事業者」という。）の元従業員が、市民課窓口を設置しているレジを不正操作することにより、証明書等発行手数料（以下「手数料」という。）を着服していたことが発覚しました。本市では、過去にも市職員による公金着服事件が発生したことがあり、二度と起こさないという決意のもと、市職員による現金の取り扱いを厳正にするとともに、取り扱いそのものを減らす努力もしてきましたが、市民課窓口業務委託において元従業員による着服事件（以下「事件」という。）が発生したことは誠に遺憾であります。

今回の事件は、市民の皆様への信頼を裏切る行為であることとして重く受け止め、市直営か委託事業等かに関わらず、このような事件が二度と起こらないよう、事件の全容を明らかにするとともに、再発防止策を検討するために「市民課において発生した窓口業務委託事業者による不正な事務処理等に関する再発防止庁内委員会」を設置しました。この委員会においては、市民課窓口業務における再発防止策のみならず、本市において現金を取り扱う窓口等における再発防止策について検討したものです。

## 1. 事件の全容について

### (1) 発覚に至った経緯

市民課窓口で徴収した手数料については、委託事業者の従業員が申請件数に基づく集計とレジの現金を照合の上、金融機関へ入金し、市職員が日単位で申請件数と手数料額を一覧にした報告書（以下「日報」という。）及び入金等の確認を行ってきたところでした。

しかしながら、令和元年9月12日、委託事業者において申請件数に基づく手数料額とレジの現金が合致しない事案が発生したため、委託事業者の管理者であるマネージャーから上司の事業責任者であるチーム長へ報告がなされ、翌日、事業部長等が市民課窓口業務に従事するマネージャー、サブマネージャー等に対し、状況確認を行ったところ、サブマネージャーであった元従業員（平成27年3月配属、31歳男性）から手数料の着服行為について申し出があり、事案が発覚しました。

本市には、同月17日に委託事業者からこの事案についての報告があり、直ちに委託事業者に対して、徹底的に調査を行うよう指示を行い、同日から同月30日までの間に、委託事業者において、当該元従業員への聞き取り調査を行ったところ、以下の内容が明らかとなりました。

#### ① 着服の方法について

当該元従業員は、平成28年2月からサブマネージャーとして従事し、同年4月からは、レジと手提げ金庫の管理業務を担うようになりました。その立場を利用して、市民課窓口業務で使用しているレジにおいて、あらかじめ件数を過少に入力操作し、その過少相当分の申請書を委託事業者におけるチェックの完了までの間、別途保管した上で、レジから当該過少相当分の現金を着服し、本市へ提出する日報においても不正操作後の金額を記載していました。レジの不正操作により、委託事業者における日々の精算点検の際には、レジで出力するその日の集計結果一覧（以下「集計レシート」という。）に表示される金額とレジの現金は一致しており、翌開庁日の別の担当者による日報作成時においても不整合の検知ができず、また、一旦、別途保管した申請書については、不正が発覚しないようチェックの完了後に正規の保管場所に戻っていたことから、委託事業者において着服の事実の把握には至らなかったものです。

なお、申請書については、外部に持ち出されておらず、全て正規の保管場所に戻されていたので、個人情報の漏えいはありませんでした。

## (2) 調査方法

### ① 委託事業者による全件調査

委託事業者からの本市への本事案の報告を受け、事案の全容解明に向けて、本市と委託事業者が協議を行い、着服金額と件数の特定を直ちに行うため、本市から委託事業者に対して、次のとおり調査を実施するよう指示をしました。

#### (ア)調査対象期間

当該元従業員がサブマネージャーとしてレジ及び手提げ金庫の管理を担っていた平成28年4月1日から令和元年9月13日までの期間の開庁日（全877日）

#### (イ)調査手法

- i. 市民課窓口において交付した全ての申請書（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍証明書等）をもとに申請件数を計測
- ii. 委託事業者が作成した日報における件数と上記 i. の申請件数を比較
- iii. ii. の結果、過少となっていた件数に手数料の単価を乗じた額を着服金額（未収金額）として特定

#### (ウ)調査実施時期

令和元年9月20日から同年10月5日までの期間

#### (エ)年度毎の調査件数

年 度	調査件数
平成 28 年度	111,088 件
平成 29 年度	168,648 件
平成 30 年度	190,520 件
令和元年度	89,824 件
合 計	560,080 件

### ② 本市が実施した確認調査

本市においては、令和元年9月20日から同年10月5日までの期間、委託事業者が適正に調査を行っていることを日々確認するとともに、市職員が実際に委託事業者の計測に立ち会うことで、その正確性も確認しました。また、本市独自に委託事業者による調査の適正性を確認するため、次の通り調査を行いました。

#### (ア)調査日、従事者数

- ・ 調 査 日 令和元年9月28日及び29日
- ・ 従事者数 39人（2日間）

(イ)調査した証明書の申請書

- ・住民票の写し
- ・印鑑登録証明書
- ・戸籍証明書等（戸籍届出の受理証明書、届出書の写し）

(ウ)調査手法

- 平成28年4月1日から令和元年9月13日までの間の毎月1日、10日、20日（対象日が休日の場合は翌開庁日）の全ての申請書の中からランダムに抽出した申請書の件数を計測
- 上記 i .の計測数の適正性を確認するため、別の市職員により再度計測
- 上記 i .、 ii .で計測数が異なった場合は、別の市職員により再度計測
- 上記 ii .又は iii .で確定した申請件数を市が確認した件数として特定

(エ)年度毎の調査件数

年 度	調査件数（件）
平成 28 年度	3, 800
平成 29 年度	6, 723
平成 30 年度	21, 742
令和元年度	10, 660
合 計	42, 925

(オ)市の調査の結果

申請書について、委託事業者が計測した申請件数と市が計測した申請件数を突合した結果、双方の計測した全ての申請件数が一致したことから、委託事業者の計測が正確に実施されていることを確認しました。

(3) 調査結果

上記の調査により、未収金額の総額は 14, 222, 850 円と判明し、その内訳は次のとおりです。

年 度	金 額（円）	件 数（件）
平成 28 年度	111, 000	290
平成 29 年度	2, 464, 000	5, 434
平成 30 年度	7, 357, 950	19, 215
令和元年度	4, 289, 900	11, 731
合 計	14, 222, 850	36, 670

※上記の未収金額については、令和元年10月7日までに委託事業者から市に全額弁済を受けました。

#### (4) 原因究明

当該元従業員は、サブマネージャーという管理的立場にあり、日々の現金集計作業などを行う役割であったことから、他の従業員がチェックに関われる仕組みとなっていなかった上、サブマネージャーによる不正操作後の日報が、市へ提出されていたことから本市においても不正を検知できませんでした。また、日々の集計業務の中でも、委託事業者においてレジの全ての操作履歴が記録される記録紙（以下「ジャーナル」という。）の確認まではなされていなかったものであり、次の原因が判明しました。

##### ① 現金の取扱者の固定化

元従業員に現金の取り扱いや集計管理事務及び役割が集中していたため、他の従業員がチェックできる環境になく、従業員間の相互の牽制が働かなかったこと。

##### ② 精算点検時の訂正操作履歴の未確認

委託事業者において業務終了後の精算点検時に、現金と集計レシートの確認のみを実施し、金額間違いなどの際に無効にしたレシート（以下「訂正レシート」という。）とジャーナルの確認を行う処理フローとなっていなかったこと。

##### ③ ダブルチェックの未実施

委託事業者の精算点検において、不整合がない場合には、ダブルチェックを実施せず、元従業員任せになっていたこと。

##### ④ 日報提出時の資料添付指示の未実施

委託事業者から本市に提出される日報において、不正操作後の金額が記載された集計レシートのみを添付させ、訂正レシートとジャーナルの提出を求めていなかったこと。

##### ⑤ 従業員教育の甘さ

委託事業者内において、従業員に対する教育が徹底されていなかったこと。

(5) 委託事業者への措置

① 入札参加停止

委託事業者に対し、本市入札参加停止要綱に基づき、令和元年10月8日付にて、契約違反により2か月の入札参加停止の措置としました。

② 遅延損害金等

未収金に伴う遅延損害金に加え、2日間実施した市の調査に携わった職員の人件費についても支払いを受けることとしています。

(ア) 未収金と遅延損害金

年 度	未収金 (円)	遅延損害金 (円)
平成 28 年度	111,000	16,143
平成 29 年度	2,464,000	218,981
平成 30 年度	7,357,950	329,904
令和元年度	4,289,900	57,269
合 計	14,222,850	622,297

(イ) 市の調査に携わった職員の人件費

令和元年 9 月 28 日	25名	人件費計	546,196円
令和元年 9 月 29 日	14名	人件費計	295,733円
		<u>2 日間合計</u>	<u>841,929円</u>



## 2. 市民課窓口業務における再発防止に向けた取り組み

本市は、本事件が発生したことを厳粛に受け止め、委託事業者に再発防止策の検討を指示するとともに、本市においても再発防止策を検討し、次のとおり、それぞれ対策を講じました。

### (1) 市民課窓口業務における再発防止策

#### ① 本市の指示による委託事業者の再発防止策

- (ア) 本事件がレジの不正な訂正操作のもと行われたことを受け、日々のレジ現金の日次締め管理においては、これまでの現金及び集計レシートによる照合に加え、訂正レシート及びジャーナルも併せて担当者が照合するよう改め、照合結果が適正であっても、マネージャーによる再点検を毎日実施するよう改めました。
- (イ) 日報の作成時には、これまでの現金、申請書及び集計レシートにジャーナルを加えて点検を実施するよう改めるとともに、本市への日報の提出に当たっては、これまでの集計レシートに加え、訂正レシート及びジャーナルを附帯して提出するよう改めました。
- (ウ) 円滑な窓口運営のため複数台のレジを運用していましたが、事件後、レジ台数を2台から1台に減らし、レジ担当者を限定するとともに、レジの訂正操作をマネージャー又はサブマネージャーが立ち合いのもと行うよう改めました。
- (エ) これらの再発防止の対策の実施状況について、本社の事業責任者による月次の適正点検と、本部組織による四半期ごとの適正運用の確認及び当該事業責任者の点検精査を実施することに改めました。
- (オ) 本事件を受けて、定例の研修会に加え、臨時で従業員に対し、手数料を厳正に取り扱うことを徹底するための研修を実施いたしました。

#### ② 本市による再発防止策

- (ア) 委託事業者から本市に提出される日報の確認時には、日報に附帯されているジャーナル及びレジ訂正処理の理由を併せて複数の市職員により確認するよう改めました。
- (イ) 委託事業者による窓口での手数料徴収の状況について、委託事業者のレジ担当者による業務が適正に実施されているかどうか、市職員が検査するとともに、委託事業者の集計作業における計測についても、市職員が抜き打ちにて少なくとも月1回以上の検査を実施するよう改めました。
- (ウ) 本事件を受けて、委託事業者による入金処理完了後に保存している申請書から抽出して、その件数と日報の件数を市職員が月1回計測検査を実施するよう改めました。

- (エ) 上記(イ)、(ウ)について、毎月開催している本市と委託事業者の定例会議において、市が実施した検査結果を委託事業者に伝達するとともに、上記の「①本市の指示による委託事業者の再発防止策」(エ)の本社の点検について点検結果報告書の提出を市に求めるなど、委託事業者の事務処理及び市並びに委託事業者のチェック体制の改善について、継続して協議していくように改めました。
- (オ) 市民課窓口における現金の取り扱いを減らしていく手法の一つである券売機の設置に向けて、現在、委託事業者と協議を行っています。

### 3. 本市の公金取り扱い業務に対する取り組み

#### (1) 緊急点検と対応

令和元年10月8日に会計管理者より全部局、全出納員に対し「公金の厳正かつ適正な取り扱いについて（通知）」を行い、各所属における公金である「現金」の厳正かつ適正な取り扱い及び公金の安全管理について周知徹底を図りました。

また、同日に公金である現金の取り扱いがある所属を対象として緊急に会議を開催し、市民課窓口業務委託事業者の元従業員による手数料の着服事件についての情報共有を図るとともに、現金取り扱い業務についての総点検を依頼しました。

上記会議の後、同日付けで会計管理者より、つり銭等の現金を取り扱う所属を対象に「現金の取り扱いに関する調査」を行い、また、別途同日付けで、政策企画部長、総務部長の連名により、全所属を対象に「現金を取り扱う委託業務に関する調査」を行いました。

調査結果としましては、市職員が現金を取り扱う業務の調査である「現金の取り扱いに関する調査」につきましては、調査対象所属（41所属）の全てが「適正に業務執行している」との回答になっています。また、委託事業者等が現金を取り扱う業務の調査である「現金を取り扱う委託業務に関する調査」につきましては、全所属のうち29所属において「現金を取り扱う委託業務がある」との回答になっており、その全てにおいて「現金の取り扱いは適正である」「適正な業務執行体制を確立している」との回答になっています。

以上の調査結果から、市職員、委託事業者等における現金取り扱いは、適正に運用されていますが、公金である「現金」の厳正かつ適正な取り扱い及び公金の安全管理の観点から、次のとおり対策を実施します。

#### (2) 今後の再発防止の取り組み

本市においては、過去に起こった市職員による公金着服事件を教訓に、市職員に対して再発防止の取り組みを行ってきました。しかし、今回の事件に際して、本市は、市職員のコンプライアンスをさらに徹底するだけでなく、委託事業者等にもコンプライアンスの徹底を求めるとともに、委託事業者等にできる限り現金を取り扱わせないことや市職員によるチェック機能を強化する必要があります。

##### ① 不正防止に取り組む組織風土の醸成

(ア) 法令遵守は当然のことながら、公金取り扱いについても厳格に管理するため、市職員向けに幅広くコンプライアンスや出納事務に関する研修等を実施するとともに、各所属においても課内研修等を通じて周知・徹底を図り、更なる不正防止に取り組む組織風土の醸成を図ります。

(イ) 市職員の債務問題、不審な行動、不正行為が生じるリスク等について、見逃すことなく上司に相談できるような風通しのよい職場風土を醸成するために、市職員への啓発と管理職を対象とした研修を実施していきます。また、所属長等

は、さまざまな予兆を見逃さず、適正に対処できるスキルの向上に取り組むとともに、所属職員に対しては八尾市職員公益通報制度の活用などを周知徹底します。

- (ウ) 公金かどうかに関わらず、市が管理している現金について、わずかでも集計が合わない場合等においては、不正行為の無いことが判明するまで徹底的に調査するなど、不正行為を許さない組織風土を醸成します。

## ② 現金の取り扱いを減らす仕組みづくり

- (ア) 現金を取り扱う窓口において、市職員や委託事業者等の従業員等が現金を扱う機会を減らすことができる機器類を設置するなど、不正が行われる余地を排除していきます。

また、市民課窓口においては、引き続き、マイナンバーカードの普及を促進するとともに、証明書コンビニ交付の利用を促進していきます。

- (イ) 市職員が現金を取り扱う機会を減少させるため、引き続き、銀行振り込みや納付書払いを徹底し、やむを得ず現金を取り扱う場合には、所属長の慎重なチェックのもと、厳正に現金を管理し、直ちに適切に処理するとともに、支払い確認等、事後のチェックを徹底していきます。

- (ウ) 将来的には、市職員等が現金を取り扱わずに窓口での手数料等を収納できる方法として、電子マネー等のキャッシュレス決済について導入を検討していきます。

## ③ 現金取り扱いに対する点検強化

- (ア) 委託事業者等が現金を扱う部署においては、委託事業者等と事前に十分に協議して、同一の者が複数年にわたり現金を取り扱うことがないように、定期的に現金取り扱い担当者を交代させます。

- (イ) 委託事業者等が券売機等からの現金を回収する場合やまとまった現金を取り扱うときは、専任の担当者に加え、複数の従業員が立ち会い、適切に行為が実施されているかチェックすることを徹底します。

- (ウ) 市職員が現金を扱う部署においては、専任の担当者に加え、係長や所属長等、複数の市職員による事前・事後のチェックと現金の取り扱い現場での複数の市職員での立ち会いを徹底していきます。また、通帳や印鑑等の保管状況の確認や出入金の管理等についても、引き続き、徹底していきます。

- (エ) 市職員、委託事業者等に関わらず、現金を取り扱う部署においては、現金取り扱いマニュアルや処理フロー等を整備し、それに基づいた処理が行われているか適宜確認することを徹底していきます。また、マニュアルやフローについては、いつでも確認できる場所に保管し、担当者に異動があった場合でもスムーズに引き継げるようにしていきます。

#### 4. 今後の市民課窓口業務について

##### (1) 窓口業務の運営について

市民課の窓口業務の運営については、公民協働の手法により、質の高い窓口サービスを提供するために民間委託を導入してきました。民間企業の強みを活かし、市民課の窓口業務と庁内案内業務を一体で委託することにより、効率的、効果的な窓口業務の運営が図られています。また、実績数から来庁者数を見込み、繁閑に応じて柔軟に人員配置を行うなど、直営で実施する場合と比べて、優れている部分も多くあります。

市民課窓口は、市役所最大の窓口であり、今後も、繁閑に応じた柔軟な人員配置が必要であり、また、効率的で円滑な窓口業務の運営が求められています。

また、近年、法改正や制度改正に伴い、新規業務が増加する中、市民課職員を大幅に増員することなく、効率的に業務を行い、重点的に取り組むべき課題についても職員間で十分検討ができるようになったことも窓口委託の効果であると考えています。

##### (2) 現行契約の取り扱いについて

現在の契約は令和2年9月末日となっており、現時点において、以下の理由で契約を継続せざるを得ませんでした。

委託事業者との契約を直ちに解除した場合、市全体の人事配置の中で、他部署から市民課に新たに数十人の市職員を異動させることとなり、それらの部署での業務遂行に支障を来すこととなり、市民サービスの低下が避けられないところです。

また、契約を直ちに解除し、別の事業者へ委託する場合においても、事業者の選定及び引き継ぎに少なくとも6か月以上の期間を要します。仮に新たな事業者が窓口業務を担うことになった場合でも、引き継ぎ期間を短縮すれば、業務を十分に引き継ぐことができないため、窓口業務の停滞や市民の待ち時間の増大等が予想されるところです。従いまして、現行の契約を解除することは、現実的ではないとの判断をせざるを得ませんでした。

本市としては、二度とこのような事件を起こさないという決意のもと、万全の再発防止策を講じながら、委託事業者との契約を現行契約期間において継続し、引き続き、窓口サービスを提供していくこととしたものです。

##### (3) 現行契約の終了後について

令和2年10月1日からの窓口業務については、民間委託とし、事業者の選定に当たっては、コンプライアンスの遵守に加え、事故防止並びにリスクマネジメント等の項目を十分に盛り込んだ提案を求めるとともに、安定的で質の高い業務の履行について、契約書に必要な項目を盛り込んでいきます。

## おわりに

本市においては、二度とこのような事件を起こさないという強い決意のもと、窓口等における現金取り扱いに関する不正行為の再発防止策について徹底的に検討いたしました。市の直営か委託事業等かに関係なく、人が現金を取り扱う限りは、不正行為が起きるといふリスクは常に存在します。今回の事件は、委託事業者の元従業員が市民課窓口において、徴収した手数料を着服していたというものであり、委託事業者による管理が不適切であったことは言うまでもありませんが、本市の管理にも課題があったものと認識しています。

市民課窓口における再発防止策については、本市と委託事業者において協議のうえ、事件発覚直後から直ちに取り組んできましたが、今後もその手法でよいのかどうか、本市においても常に検証を繰り返し、確実に管理できるように努めなければならないと考えています。

なお、今後、実施を予定している再発防止策については、できる限り早期に実施できるよう取り組みを進めます。

また、本市では、市民課以外においても、現金を取り扱う業務は多様に存在します。そのため、各所属において現金を適正に管理できているか、不正が起きる隙間がないかという視点を持って、業務を遂行していかなければなりません。現在、わが国では商店等において、現金の取り扱いを減らすキャッシュレス決済が急速に広まっており、市の窓口等においても、費用対効果を踏まえた上で、今後、キャッシュレスの手法により、手数料等を収納できるように検討していく必要がありますが、全て現金の取り扱いをなくすことは難しいと考えています。そのため、少額であっても、現金の取り扱いを続ける以上は、不正行為が生じるリスクを減らし、現金を適正に管理していかなければなりません。

本報告書では、市民課以外の窓口等における再発防止策について、あらゆる手法等を検討しましたが、今後、業務の遂行に当たり、本報告書以外の取り組みについても効果が期待できるものについては、積極的に導入し、職員一丸となって再発防止に取り組むとともに、弛みないチェックと改善により市政への信頼回復に向けた努力を積み重ねていく所存です。

市民課において発生した窓口業務委託事業者による  
不正な事務処理等に関する調査等の主な経過

日 時	内 容
令和元年9月17日	委託事業者より不正行為の疑いについて報告を受け、委託事業者に対し不正内容及び未収金額について徹底調査を指示
令和元年9月20日	委託事業者による調査開始（手法：平成28年4月1日から令和元年9月13日の期間の申請書と日報の突合により未収金額を特定）
令和元年9月28日	市調査
令和元年9月29日	市調査（2日間で42,925件）
令和元年10月1日	市顧問弁護士に相談
令和元年10月1日	第1回再発防止委員会開催（事案の説明、原因究明他）
令和元年10月3日	市顧問弁護士に相談
令和元年10月3日	八尾警察署へ告発について相談
令和元年10月4日	第2回再発防止委員会開催（再発防止具体策検討他）
令和元年10月4日	委託事業者より未収金額13,752,950円を市に返還（H29下期、H30、R1年度上期分）
令和元年10月6日	委託事業者より市へ調査結果の報告（未収金額は14,222,850円）
令和元年10月7日	委託事業者より未収金額469,900円を市に返還、全額弁済（H28、H29上期分）
令和元年10月8日	「八尾市入札参加停止要綱」に基づき、委託事業者に対し2か月の入札参加停止
令和元年10月8日	臨時部長会開催 案件：「市民課窓口業務委託事業者の元従業員による手数料の着服について」
令和元年10月8日	報道発表（記者会見）、ホームページ掲載
令和元年10月8日	公金の厳正かつ適正な取り扱いについて（通知）（会計管理者）
令和元年10月8日	現金取り扱い所属を対象とした緊急の会議
令和元年10月8日	現金取り扱い所属に対し現状に関する調査（会計管理者）
令和元年10月8日	現金を取り扱う委託業務に関する調査（政策企画部、総務部）
令和元年10月11日	市顧問弁護士に相談
令和元年10月17日	第3回再発防止委員会開催（再発防止策検討報告書の検討他）
令和元年10月24日	市から委託事業者に対し未収金の遅延損害金、市調査人件費の弁済額について提示
令和元年11月5日	第4回再発防止委員会開催（再発防止策検討報告書の検討他）

市民課において発生した窓口業務委託事業者による不正な事務処理等に関する  
再発防止庁内委員会設置要綱

(設置)

第1条 八尾市人権文化ふれあい部市民課において発生した窓口業務委託事業者による不正な事務処理について、速やかに原因究明を図り、再発を防止するための具体的方策を検討し、もって市民の信頼を回復するため、市民課において発生した窓口業務委託事業者による不正な事務処理等に関する再発防止庁内委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 委員会の所掌事務は、次に掲げるものとする。

- (1) 当該不正事務処理に至る原因究明に関すること
- (2) 当該不正事務処理の再発防止に係る具体的方策に関すること
- (3) その他、委員会が必要と認める事項に関すること

(組織)

第3条 委員会は、別表に示す職員をもって組織する。

- 2 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員長は市民ふれあい担当部長を、副委員長は政策企画部長及び総務部長をもってこれに充てる。
- 3 委員長は、会務を総理し、会議を代表する。
- 4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第4条 委員会の会議(以下「会議」という。)は、委員長が招集し、会議の議長となる。

- 2 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者の出席を求めることができる。

(庶務)

第5条 委員会の庶務は、人権文化ふれあい部市民課において処理する。

(その他)

第6条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が会議に諮り、これを定める。

附 則

この要綱は、令和元年9月25日から施行し、所掌事務が完了したときは廃止とする。



別表

政策企画部長

総務部長

市民ふれあい担当部長

政策企画部行政改革課長

総務部総務課長

総務部政策法務課長

総務部契約検査課長

財政部財政課長

人権文化ふれあい部コミュニティ政策推進課長

人権文化ふれあい部市民課長

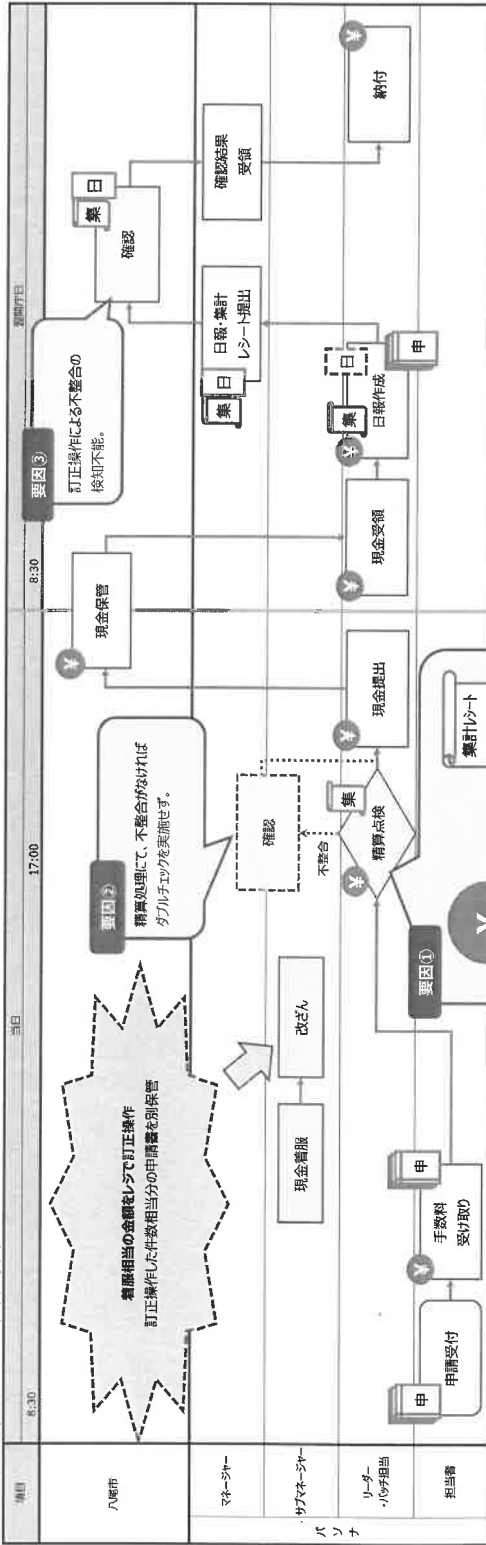
会計課長



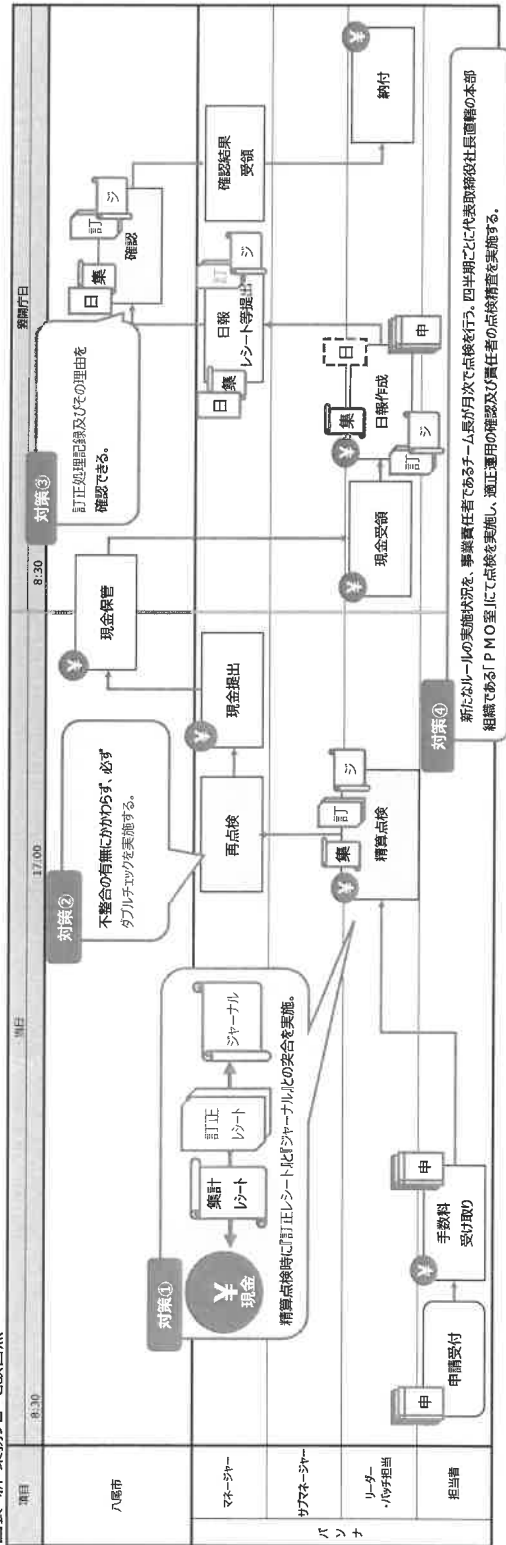
八尾市「市民課窓口業務委託」において発生した元従業員による手数料の着服票案の発生経緯・原因と再発防止策

【申請書】	来庁者が証明書（住民票の写し等）の交付請求をする際に必要事項を記入し提出する。
【集計レシート】	レジにて精算を行う期間の集計結果が記録される。
【訂正レシート】	レジの打ち損じ等により調整を行った際に出力される紙レシートとそれを訂正したレシートの2枚を指す。
【ジャーナル】	訂正処理を含む個別の全レジ操作が記録される。
【日報】	当日の申請受付件数、手数料受領額等を記録する。

図表 現行の業務フローと発生経緯・原因



図表 新・業務フローと改善点



市民課窓口業務委託事業者の元従業員による  
手数料の着服事件に関する再発防止策検討報告書

令和元年 11 月 発行

編集・発行：八尾市人権文化ふれあい部市民課

〒581-0003 大阪府八尾市本町一丁目 1 番 1 号

電話 072 - 924-8549 (直通)

刊行物番号：R1-127