

令和2年度行政監査「財務事務に係る内部統制の現状と課題」

業務の適正執行に関するアンケート 結果報告

令和3年3月
防府市監査委員

1 アンケートの実施方法

- (1) 実施時期 令和2年12月7日～令和3年1月8日
- (2) 調査内容 出納事務、契約事務の適正執行に関するアンケート
- (3) 調査対象者 対象事務に携わる頻度の高い職員及び所属長
- (4) 回答方法 無記名式
- (5) 回答数

(単位：人)

対象事務	管理職	課長補佐	係長	その他	計
出納事務	35	8	16	40	99
契約事務	35	7	23	33	98

2 アンケートの結果

- 出納事務・・・・・・・・1頁 ～ 8頁
- 契約事務・・・・・・・・9頁 ～15頁

<記載内容の注意事項>

- ※ 比率は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。
- ※ 記述式による回答については、記述内容を分割したり、複数の職員で重複する内容をまとめたり、設問に直接関係のないものを削除したりしているため、各表に記載している人数と記述件数が合わない場合がある。
- ※ 記述式による回答において、記述の内容が、電算システムの改修や、業務・マニュアル等に関する詳細な内容の場合は、この報告書に掲載していない場合がある。（業務所管課へは、回答内容を報告する。）

アンケートの結果（出納事務）

【設問1】 あなたの所属部署についてお答えください。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 総務部	5	7	6	18 (18.2%)
② 総合政策部	3	0	4	7 (7.1%)
③ 地域交流部	3	2	4	9 (9.1%)
④ 生活環境部	4	2	2	8 (8.1%)
⑤ 健康福祉部	6	3	8	17 (17.2%)
⑥ 産業振興部	4	1	6	11 (11.1%)
⑦ 土木都市建設部	3	3	2	8 (8.1%)
⑧ その他の部署	7	6	8	21 (21.2%)
	35	24	40	99 (100.0%)

【設問2】 あなたの職名等についてお答えください。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 管理職	35	-	-	35 (35.4%)
② 課長補佐	-	8	-	8 (8.1%)
③ 係長	-	16	-	16 (16.2%)
④ その他	-	-	40	40 (40.4%)
	35	24	40	99 (100.0%)

【設問3】 あなたの防府市職員としての勤続年数についてお答えください。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 1年未満	0	0	0	0 (0.0%)
② 1年以上 5年未満	2	0	9	11 (11.1%)
③ 5年以上 10年未満	0	0	15	15 (15.2%)
④ 10年以上 20年未満	4	7	15	26 (26.3%)
⑤ 20年以上 30年未満	9	13	0	22 (22.2%)
⑥ 30年以上	20	4	1	25 (25.3%)
	35	24	40	99 (100.0%)

【設問4】 あなたが標記の業務を担当した経験年数（以前の部署での経験も合算）についてお答えください。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 1年未満	1	1	9	11 (11.3%)
② 1年以上 3年未満	8	3	11	22 (22.7%)
③ 3年以上 5年未満	4	5	10	19 (19.6%)
④ 5年以上 10年未満	7	9	9	25 (25.8%)
⑤ 10年以上	13	6	1	20 (20.6%)
	33	24	40	97 (100.0%)

アンケートの結果（出納事務）

【設問5】あなたが現在担当している標記の業務を引き継いだ際、前任者等から十分な引継ぎを受けましたか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 十分に受けた	2	1	6	9 (9.1%)
② 概ね受けた	6	10	16	32 (32.3%)
③ あまり受けていない	12	9	12	33 (33.3%)
④ 全く受けていない	8	3	4	15 (15.2%)
⑤ 書面・マニュアルのみで引き継いだ	7	1	2	10 (10.1%)
⑥ その他(備考欄に内容を入力してください)	0	0	0	0 (0.0%)
	35	24	40	99 (100.0%)

【設問6】上の設問で、「③ あまり受けていない」「④ 全く受けていない」「⑤ 書面・マニュアルのみで引き継いだ」と回答された方に伺います。十分な引継ぎができなかった理由は何ですか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 前任者とすれ違いで会えなかった	2	2	3	7 (7.8%)
② 自分や前任者の仕事が忙しく、まとまった時間が取れなかった	10	1	6	17 (18.9%)
③ 経験がある業務なので、引継ぎを受けなくても支障なかった	9	6	3	18 (20.0%)
④ 全庁マニュアルが充実しているので、引継ぎを受けなくても支障なかった	9	4	3	16 (17.8%)
⑤ 職場のマニュアルが充実しているので、引継ぎを受けなくても支障なかった	3	0	2	5 (5.6%)
⑥ 前任者(または経験者)がそばにいるので、特段の引継ぎは必要なかった	9	4	8	21 (23.3%)
⑦ その他(備考欄に内容を入力してください)	3	2	1	6 (6.7%)
	45	19	26	90 (100.0%)

⑦その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 処理を行いながら必要に応じて前任者に問合せた。

【管理職以外】

- ・ 内容が不十分であったが、それ以上の引継ぎを受けることができなかった。
- ・ 全庁マニュアルがあるので、それに基づいて行えば良いという引継ぎであったが、実際には分からないことも多く業務に支障となることがあった。
- ・ 係長だけの係のため、前任者もいない、課内に聞ける人もいない状況。

アンケートの結果（出納事務）

【設問7】 標記の「全庁マニュアル」を利用したときの、あなたの印象をお聞かせください。マニュアルに対する印象

回答選択肢	管理職	補佐係長	その他	計
① 知りたいことをすぐに調べることができた	9	6	5	20 (10.2%)
② 内容が豊富である	5	2	14	21 (10.7%)
③ 項目が適切である	6	7	6	19 (9.7%)
④ 業務実態に即している	6	6	7	19 (9.7%)
⑤ 表現がわかりやすい	0	2	0	2 (1.0%)
⑥ 事例が適切である	3	2	2	7 (3.6%)
⑦ 見やすく工夫されている	5	2	4	11 (5.6%)
⑧ 適切に更新されている	5	4	2	11 (5.6%)
⑨ 知りたいことを見つけ出しにくかった	8	4	20	32 (16.3%)
⑩ 内容が少ない	3	1	1	5 (2.6%)
⑪ 項目が適切でない	0	0	0	0 (0.0%)
⑫ 業務実態に即していない	0	0	3	3 (1.5%)
⑬ 表現がわかりにくい	0	5	5	10 (5.1%)
⑭ 事例が適切でない(示されていない)	1	4	3	8 (4.1%)
⑮ 見やすさに欠ける	1	3	3	7 (3.6%)
⑯ 適切に更新されていない	2	1	1	4 (2.0%)
⑰ 標記のマニュアルのうち、存在を知らないマニュアルがある	1	2	0	3 (1.5%)
⑱ 標記のマニュアルの存在は知っていたが、利用したことがない	5	1	1	7 (3.6%)
⑲ その他(備考欄に内容を入力してください)	1	1	5	7 (3.6%)
	61	53	82	196 (100.0%)

⑲その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 会計事務の基本的な内容が掲載されている。
- ・ 実務経験の少ない職員は使いにくいのでは。

【管理職以外】

- ・ 出納事務に対して、少し知識がある人には対応しているが、初めての人は使い辛いと聞く。
- ・ 補助金の支出入も一章割いてまとめてあるとよいと思う。（初めて会計業務・補助金の支出入を行う人で、支出で行うこと、歳入で行うことが連動していなかったり、一連の流れとして理解できない場合が多くみられた。）
- ・ 実際の業務の中で、マニュアルでは解決できないこともあり、所管課に問合せた。
- ・ 業務経験に乏しい頃は知りたいことを見つけ出しにくかったが、業務経験を積むことですぐ調べられるようになった。ある程度経験がないと知りたいことを探すのも難しいように思う。
- ・ 深い知識まで必要な部署と基礎知識程度で大丈夫な部署とで印象が変わってくると思う。
- ・ 関連業務で分冊している部分について気付かない場合がある。
- ・ 庶務業務で一番ベーシックな物品購入の項目を一章割いてあると便利だと思う。
- ・ 類似例を比較できるように並べてかつフローチャートにしてあれば、誰でもマニュアルだけで事務がこなせると思う。
- ・ 物品購入は入札検査室管轄、予算流用は財政課管轄ですが、課をまたいで横断的に、業務フローベースでまとめたマニュアルになっていないと、実務で使うのに時間がかかり、またそれぞれの処理の関連性も最初はわからないと思う。
- ・ 一つの請求書を複数費目、伝票で支払う場合の記載があるとよいと思う。
- ・ 必要書類が揃わないのに、伝票処理をしてしまうことが見受けられるため、支出命令等の入力説明の前に、その処理をするにあたって必要な書類の記載を持ってくるといいと思う。（伝票作成の説明の後に添付書類の記載があるため、順序を入れ替えるだけでよいと思われる。）
- ・ それぞれの伝票の決裁区分もマニュアルに埋め込んであるほうが良いと思う。（必要書類は揃っていても決裁区分を間違っている場合が見受けられるため。）
- ・ そもそもどのパターンで事務処理をするべきか判断がつかず、マニュアルのどこを見るべきなのかわからなかった。
- ・ 会計事務未経験のものが、会計事務の手引きを読むだけで伝票を作成するのは難しく、前任者の引継ぎ

アンケートの結果（出納事務）

<p>が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ GPRIMEのヘルプボタンにマニュアルのようなものがあるが、気づいている職員は少ないのでは？ ・ 事務をする上で会計課、入札検査室、財政課等、関わりがある部署ごとでマニュアルや参考資料を庁内公開情報に公開しているの、情報が分散していて、まとまりがない。あらかじめ何処に何があるのか内容を網羅していないと気づけないことが多い。会計事務等実務担当者研修資料に物品の購入の仕方が解説してあるが、会計事務の初任者研修に出席出来なかった者や、その後に会計事務担当になった者は会計事務の手引きを参照するのではわからないと思う。

【設問8】 標記の「全庁マニュアル」について、改善が必要だと思いますか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 今のままで十分である	15	13	20	48 (48.5%)
② 上の設問での回答を踏まえた改善が必要だと思う	13	10	16	39 (39.4%)
③ 利用したことがないのでわからない	4	0	1	5 (5.1%)
④ その他(備考欄に内容を入力してください)	3	1	3	7 (7.1%)
	35	24	40	99 (100.0%)

<p>④その他（備考欄に内容を入力してください）</p> <p>【管理職】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 適宜、最新の情報に更新することが必要。 ・ 目次から選択することにより該当ページが開いたり、調べたい言葉から該当ページを検索できたりすると使いやすい。 <p>【管理職以外】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ よくある質問集（FAQ）があると良い。 ・ 「会計事務の手引」に載ってない運用があると思われる。会計事務は「会計事務の手引」を見れば万事OKという状態が理想。 ・ イレギュラーな具体事例をどこまで記載できるか難しいとは思いますが、マニュアルだけみて業務が淡々と進むとは思えない。 ・ 関連業務で分冊している部分について気付かない場合がある。 ・ 現在会計事務の手引きは章ごとに別れて庁内公開情報に公開されているかと思う。そのため、必要な情報があればその章を見なくてはならず、見落としの可能性があると思う。例えば、各種プロジェクトに共通で使えるマニュアル等のフォルダを作成し、章ごとではなく全体のPDFのマニュアルがあり、参照することができれば、ミスが減るとともに、業務は効率化されると思う。また、マニュアルが改定された場合も取りこぼしが無く参照することが可能となると思う。
--

【設問9】 標記の「全庁マニュアル」以外に、標記の業務を進めるにあたって参考にするために作成されたあなたの職場独自のマニュアルがありますか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 手順や注意事項などを体系的にまとめたマニュアルがある	3	2	1	6 (6.1%)
② 体系的にまとまってはいないが、参考になる資料が引き継がれている	8	8	18	34 (34.3%)
③ 職場独自のマニュアルも必要だと思うが、現在は無い	9	8	7	24 (24.2%)
④ この業務に関しては、職場独自のマニュアルは不要である	13	5	11	29 (29.3%)
⑤ その他(備考欄に内容を入力してください)	2	1	3	6 (6.1%)
	35	24	40	99 (100.0%)

アンケートの結果（出納事務）

⑤その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 個人的に作成したものはあるが、出納事務に関して当職場独自のマニュアルは必要ないと思う。

【管理職以外】

- ・ 会計事務の手引きに追記するなど、自分用の資料は作成している。
- ・ 後任用への引継ぎマニュアルを作っている。
- ・ 前任者もしくは自分が作成したメモ等は残っているが、部分的にしか無い。
- ・ 口頭での引継があったので、手順書を新たに作成した。
- ・ 当課の業務に係る特殊なものに関し、前年度の写し等で十分と思う。

【設問 1 0】 あなたが標記の業務を進める中で、どのような誤りが起こりやすいと感じていますか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 債権者でない者に対して支払(振込)をしてしまう	2	0	1	3 (2.3%)
② 口座番号の入力誤り	1	2	5	8 (6.2%)
③ 必要書類(委任状等)の添付漏れ	8	14	18	40 (31.0%)
④ 予算科目や事業を誤って支出してしまう	10	3	7	20 (15.5%)
⑤ 支出額を誤ってしまう	4	0	1	5 (3.9%)
⑥ 支出事務が遅延してしまう	6	4	4	14 (10.9%)
⑦ 標記の業務に関しては、誤りは起こりにくいと思う	11	8	10	29 (22.5%)
⑧ その他(備考欄に内容を記入してください)	2	1	7	10 (7.8%)
	44	32	53	129 (100.0%)

⑧その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 複数の職員がチェックしているため、起こり難いと思う。
- ・ 検収日の誤り。請求元の代表社印の漏れ。

【管理職以外】

- ・ 添付資料のちょっとした処理誤り。(所得税の納付書は1番下をちぎる。貼り付けるものとそうでないもの。など)
- ・ 契約書の不備に気づきにくい。
- ・ 決裁区分の入力誤り。
- ・ 登録業者以外と取引を行う。
- ・ 共用物品で処理しにくいものが、専用物品の手続きで購入されている。
- ・ 検収日の誤り、請求書の記載事項の確認不足。

【設問 1 1】 あなたが標記の業務を進める際、適正に行われているか（誤りが無いか等）について、職場の他の職員がチェックする体制が機能していると思いますか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① チェック体制があり、機能している	7	6	11	24 (24.2%)
② チェック体制があり、概ね機能している	24	16	19	59 (59.6%)
③ チェック体制はあるが、あまり機能していない	3	1	7	11 (11.1%)
④ チェック体制はあるが、全く機能していない	0	0	0	0 (0.0%)
⑤ チェック体制はあるが、機能しているかどうかわからない	0	1	1	2 (2.0%)
⑥ チェック体制がない	1	0	2	3 (3.0%)
⑦ その他(備考欄に内容を記入してください)	0	0	0	0 (0.0%)
	35	24	40	99 (100.0%)

アンケートの結果（出納事務）

【設問12】上の設問で、「③ チェック体制はあるが、あまり機能していない」「④ チェック体制はあるが、全く機能していない」「⑤ チェック体制はあるが、機能しているかどうかわからない」「⑥ チェック体制がない」と回答された方に伺います。チェック体制が十分でない理由は何だと思えますか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 自分が気を付けていれば大丈夫だと思うから	0	0	0	0 (0.0%)
② 以前から支障なく業務を進めてきたので、必要無いと思うから	0	0	1	1 (3.4%)
③ チェック体制を整えるための職員の数、時間が不足しているから	5	1	5	11 (37.9%)
④ チェック体制を整えるための職員の知識・経験が不足しているから	2	0	4	6 (20.7%)
⑤ チェックの必要性に対する職員の意識が低いと感じる	3	1	5	9 (31.0%)
⑥ その他(備考欄に内容を入力してください)	0	0	2	2 (6.9%)
	10	2	17	29 (100.0%)

⑥その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職以外】

- ・ 担当者作成後、上司の目が通っている。係員のチェック体制はない。

【設問13】あなたが標記の業務を進める中で、適正に行われていない（誤り等がある）ことについて指摘・注意を受ける場面は、どのような場面が多いですか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 職場の他の職員からの指摘・注意	9	6	10	25 (18.2%)
② 上司からの指摘・注意	6	13	25	44 (32.1%)
③ 会計課からの指摘・注意	16	15	26	57 (41.6%)
④ 標記の業務に関しては、指摘・注意を受けることはほとんど無い	6	1	2	9 (6.6%)
⑤ その他(備考欄に内容を入力してください)	1	0	1	2 (1.5%)
	38	35	64	137 (100.0%)

⑤その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 定期監査での指摘。

【設問14】あなたが標記の業務を進める中で、自分（または周囲の職員）がいわゆる「ヒヤリ・ハット」（結果として市民等に影響を及ぼすような事態に至らなかったが、それに至る一歩手前の状態）の経験をしたことがありますか。ある場合、それはどのような事例でしたか。（個人情報に触れない範囲内で、備考欄に入力してください。過去の職場での経験も記載してください。）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① ある	9	4	10	23 (23.2%)
② ない	26	20	30	76 (76.8%)
	35	24	40	99 (100.0%)

アンケートの結果（出納事務）

具体的な事例（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 債権者誤り、支出額誤り、支払遅延
- ・ 事業負担金と補助金の線引きが甘いまま予算の執行にまで行ってしまい、支払い段階で会計管理者との協議や補助要綱策定に時間を要してしまい、危うく事業そのものが頓挫、あるいは契約不履行の訴訟に繋がる場所であった。会計費目の深い理解が無いまま予算及び執行に至ったことが原因である。

【管理職以外】

- ・ 担当者が請求書を個人の机の引き出しに入れたままにし、支払遅延となった。
- ・ 請求書の紛失。
- ・ 債権者でない者に対して支払をしてしまいそうになった。支払い直前に誤りに気づけた。
- ・ 同じ団体に二度支出した。
- ・ 振込先の誤り（債権者起票誤り）、費目の誤り、支払遅延。
- ・ 同姓同名者への誤支給。

【設問 1 5】 上の設問で「① ある」と回答された方に伺います。その時、あなた（または周囲の職員）はどのような対応をしましたか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① その時は重大な事態に繋がることは無いと思い、そのままにした	0	0	0	0 (0.0%)
② 今後同様なことが起こらないよう、自身の記録に書き留めた	0	2	2	4 (17.4%)
③ 今後同様なことが起こらないよう、職場内で経緯を報告して共有した	8	1	8	17 (73.9%)
④ 上司に報告したが、職場内での情報共有まではしなかった	1	1	0	2 (8.7%)
⑤ その他(備考欄に内容を入力してください)	0	0	0	0 (0.0%)
	9	4	10	23 (100.0%)

【設問 1 6】 標記の業務を適正に進めていくために、今後どのような取組みが必要だと思いますか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 研修の充実	19	6	17	42 (17.7%)
② マニュアルの充実	11	7	19	37 (15.6%)
③ 部署内でのチェックの強化	18	7	13	38 (16.0%)
④ 管理職によるチェックの強化	2	3	5	10 (4.2%)
⑤ 会計課によるチェックの強化	2	4	4	10 (4.2%)
⑥ 監査の強化	0	0	2	2 (0.8%)
⑦ 制度の強化	0	0	1	1 (0.4%)
⑧ 制度の簡素化	2	6	11	19 (8.0%)
⑨ 手続きの簡素化	12	9	15	36 (15.2%)
⑩ 職員の適切な配置	12	7	11	30 (12.7%)
⑪ 地方自治法に基づく内部統制制度の導入	0	0	1	1 (0.4%)
⑫ 新たな取組みは必要無い	0	2	1	3 (1.3%)
⑬ その他(備考欄に内容を入力してください)	0	3	5	8 (3.4%)
	78	54	105	237 (100.0%)

アンケートの結果（出納事務）

⑬その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職以外】

- ・ チェック体制やマニュアルも大事だが、「何のためにこの事務・業務・作業をするのか？」など、理屈を考えながら従事する意識を持つよう促すことも大事だと思う。
- ・ 会計事務を初めて行った人に、会計事務の手引きの良いところ悪いところを確認する。
- ・ 自己研鑽
- ・ 分からないことを尋ねる部署の創設
- ・ システムによるチェック機能の向上
- ・ 担当者以外にも、各手続きの意味等、会計事務の基礎を知ってもらう。

【設問 17】 標記の業務を適正に進めていく観点から、あなたが普段感じていること（困っていること、疑問に思うこと、改善提案など）がありましたら、お聞かせください。

【管理職】

- ・ 新人職員への職場内研修や事務引継ぎにマニュアルを積極的に活用するのがよい。
- ・ 担当者によって解釈が異なる場合があった。

【管理職以外】

- ・ 初めて出納業務を行う職員用に、出納業務の概要が説明された手引書があるとよいと思う。（支出負担行為、出納閉鎖、購入できる業者、債務負担行為、調定などの概念など。）
- ・ 誤りの多い事例などをまとめた注意事項などを作成して欲しい。
- ・ 各課からのよくある問合せや間違いというのは共通していると思われるので、Q&A等を作成して公開すれば、予防になり、問合せも減り、長い目で見れば各課も所管課も事務負担の軽減に繋がると思う。
- ・ 出納業務は、どの部署においても関わる業務であるので、新人研修の段階でじっくり時間をかける必要がある。特に「会計事務の手引き」の活用方法について研修する、簡易マニュアルを用いての研修など、導入部分を手厚くした方がよいと思われる。
- ・ 限られた時間、人員、資源を有効活用するため、業務の見直し（簡素化、標準化、データ化）を進めるべき。PCの普及、デジタル化、OA環境の進化（通信の高速化、記録領域の拡充、シンクライアント化、押印廃止等）と比べて、業務の改善は十分とはいえない。
- ・ 煩雑な処理が多いと感じる。制度の簡素化、手続きの簡素化が必要と思う。
- ・ 対象業務に係る全庁の定期監査での指摘事項、注意事項及び意見・要望事項について、それぞれの正しい事務処理を庁内公開情報へ掲載する等の方法で職員に周知することにより、事務ミスの削減や業務改善を図る。
- ・ 忙しいとミスが増えチェック機能も働かなくなるので、職員の適切な配置や適切な業務分担は、大切だと思う。業務が一部の職員に偏りがちなので、組織全体の資質が上がってないと思う。
- ・ システムの進め方のマニュアルはあるが、手続き、制度全体のマニュアルがほしい。市役所の手続き全般に言えるが、要綱や慣例等が個別にあり、それを個人がすべて把握している前提でシステム等のマニュアルが作成されている。出納業務に限らず、文書事務なども先輩職員から言われて初めて知る慣例等もあり戸惑いを感じることもある。
- ・ 多くのミスは、時間的余裕がない時に発生すると思うので、職員が余裕をもって業務ができる体制づくりが重要であると思う。そのため、制度の簡素化とシステムの改修等が必要だと思う。
- ・ チェックする項目がマニュアルの何か所かをそれぞれ確認しないといけないので、見落としが起きてしまう。主な手続きごとのマニュアルがあると、一度に見ることができるので見落としが減るのではないかと（物品支払はまとめて記載しているのでわかりやすい）。
- ・ 各課から所管部署への問い合わせをQ&Aにしてマニュアルに随時追加掲載してもらえると助かる。
- ・ 電子決裁に向けた体制を整えること。国の動きを注視しつつ、先進自治体のものを研究しておく必要があると思う。
- ・ ごく限られた職員しか標記業務に携わらない部署なので、研修やマニュアルをより充実していただけると、配属されたばかりの職員も、配属されたばかりの職員とともに業務を行う職員も、負担が減ることになるのでありがたいと思う。
- ・ チェックする立場の者（係長～課長）が基礎を知らなければ、チェック機能が働かないので、若いうちに業務を経験するべきだと思う。
- ・ 請求書を受理したときは、契約等に定めがない場合、相手方と合意がある場合を除き請求日から起算して15日以内に支払うこととされているが（支払遅延防止法を準用）、大型連休がある場合や、会計課締切りの都合など遵守することが困難なケースが多々ある。支払期限を15日から延長できないか。

アンケートの結果（契約事務）

【設問1】 あなたの所属部署についてお答えください。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 総務部	5	7	4	16 (16.3%)
② 総合政策部	3	1	4	8 (8.2%)
③ 地域交流部	3	3	2	8 (8.2%)
④ 生活環境部	4	3	1	8 (8.2%)
⑤ 健康福祉部	5	2	7	14 (14.3%)
⑥ 産業振興部	4	1	7	12 (12.2%)
⑦ 土木都市建設部	3	4	2	9 (9.2%)
⑧ その他の部署	8	9	6	23 (23.5%)
	35	30	33	98 (100.0%)

【設問2】 あなたの職名等についてお答えください。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 管理職	35	-	-	35 (35.7%)
② 課長補佐	-	7	-	7 (7.1%)
③ 係長	-	23	-	23 (23.5%)
④ その他	-	-	33	33 (33.7%)
	35	30	33	98 (100.0%)

【設問3】 あなたの防府市職員としての勤続年数についてお答えください。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 1年未満	0	0	0	0 (0.0%)
② 1年以上 5年未満	2	0	8	10 (10.2%)
③ 5年以上 10年未満	0	0	13	13 (13.3%)
④ 10年以上 20年未満	4	12	11	27 (27.6%)
⑤ 20年以上 30年未満	9	13	1	23 (23.5%)
⑥ 30年以上	20	5	0	25 (25.5%)
	35	30	33	98 (100.0%)

【設問4】 あなたが標記の業務を担当した経験年数（以前の部署での経験も合算）についてお答えください。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 1年未満	1	1	4	6 (6.3%)
② 1年以上 3年未満	7	4	12	23 (24.0%)
③ 3年以上 5年未満	7	11	8	26 (27.1%)
④ 5年以上 10年未満	4	9	7	20 (20.8%)
⑤ 10年以上	14	5	2	21 (21.9%)
	33	30	33	96 (100.0%)

アンケートの結果（契約事務）

【設問5】あなたが現在担当している標記の業務を引き継いだ際、前任者等から十分な引継ぎを受けましたか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 十分に受けた	3	1	0	4 (4.1%)
② 概ね受けた	10	14	17	41 (41.8%)
③ あまり受けていない	14	11	14	39 (39.8%)
④ 全く受けていない	3	4	1	8 (8.2%)
⑤ 書面・マニュアルのみで引き継いだ	5	0	1	6 (6.1%)
⑥ その他(備考欄に内容を入力してください)	0	0	0	0 (0.0%)
	35	30	33	98 (100.0%)

【設問6】上の設問で、「③ あまり受けていない」「④ 全く受けていない」「⑤ 書面・マニュアルのみで引き継いだ」と回答された方に伺います。十分な引継ぎができなかった理由は何ですか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 前任者とすれ違いで会えなかった	2	2	0	4 (5.5%)
② 自分や前任者の仕事が忙しく、まとまった時間が取れなかった	10	4	5	19 (26.0%)
③ 経験がある業務なので、引継ぎを受けなくても支障なかった	4	5	3	12 (16.4%)
④ 全庁マニュアルが充実しているので、引継ぎを受けなくても支障なかった	8	2	3	13 (17.8%)
⑤ 職場のマニュアルが充実しているので、引継ぎを受けなくても支障なかった	2	0	1	3 (4.1%)
⑥ 前任者(または経験者)がそばにいるので、特段の引継ぎは必要なかった	5	2	6	13 (17.8%)
⑦ その他(備考欄に内容を入力してください)	1	4	4	9 (12.3%)
	32	19	22	73 (100.0%)

⑦その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職以外】

- ・ 全庁マニュアルがあるので、それに基づいて行えば良いという引継ぎであったが、実際には分からないことも多く業務に支障となることがあった。不明点が度る度に前任者に確認しないと解決しなかった。
- ・ 現在の部署のみならず以前の部署においても、「過去の契約における文書はここにあるから、見ながらやってください。」と引き継ぎを受けたことしかないため、起案文及び全庁マニュアルを見ながら、業務を行っている。
- ・ 毎年ルーティンとしてある業務ではなく、年によって実施する場合としない場合がある業務であった。
- ・ 前年の保存データや関連のガイドラインなどで対応可能だった。
- ・ 係長だけの係のため、前任者もいない、課内に聞ける人もいない状況。
- ・ 引継ぎを必要とする特段の案件等がなかった。
- ・ 内容が不十分であったが、それ以上の引継ぎを受けることができなかった。

アンケートの結果（契約事務）

【設問7】 標記の「全庁マニュアル」を利用したときの、あなたの印象をお聞かせください。マニュアルに対する印象

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 知りたいことをすぐに調べることができた	8	7	6	21 (12.4%)
② 内容が豊富である	5	3	7	15 (8.8%)
③ 項目が適切である	7	9	4	20 (11.8%)
④ 業務実態に即している	2	5	1	8 (4.7%)
⑤ 表現がわかりやすい	0	1	1	2 (1.2%)
⑥ 事例が適切である	3	2	0	5 (2.9%)
⑦ 見やすく工夫されている	4	3	3	10 (5.9%)
⑧ 適切に更新されている	4	3	1	8 (4.7%)
⑨ 知りたいことを見つけ出しにくかった	6	6	13	25 (14.7%)
⑩ 内容が少ない	4	1	3	8 (4.7%)
⑪ 項目が適切でない	1	1	0	2 (1.2%)
⑫ 業務実態に即していない	0	0	2	2 (1.2%)
⑬ 表現がわかりにくい	1	3	3	7 (4.1%)
⑭ 事例が適切でない(示されていない)	0	1	4	5 (2.9%)
⑮ 見やすさに欠ける	1	2	5	8 (4.7%)
⑯ 適切に更新されていない	3	1	2	6 (3.5%)
⑰ 標記のマニュアルのうち、存在を知らないマニュアルがある	1	2	4	7 (4.1%)
⑱ 標記のマニュアルの存在は知っていたが、利用したことがない	4	1	1	6 (3.5%)
⑲ その他(備考欄に内容を入力してください)	0	4	1	5 (2.9%)
	54	55	61	170 (100.0%)

⑲その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職以外】

- ・ 深い知識まで必要な部署と基礎知識程度で大丈夫な部署とで印象が変わってくると思う。
- ・ マニュアルの存在に気付かない場合がある。
- ・ 常に入札検査室に聞きながら契約書を作成した。

【設問8】 標記の「全庁マニュアル」について、改善が必要だと思いますか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① このままで十分である	16	15	15	46 (46.9%)
② 上の設問での回答を踏まえた改善が必要だと思う	12	13	16	41 (41.8%)
③ 利用したことがないのでわからない	5	0	1	6 (6.1%)
④ その他(備考欄に内容を入力してください)	2	2	1	5 (5.1%)
	35	30	33	98 (100.0%)

④その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 適宜、最新の情報に更新することが必要。
- ・ 契約業務全般についてまとめられた全庁マニュアルがあると良い。
- ・ 常に、使いやすさ等を求めた改善は必要と考える。

【管理職以外】

- ・ 色々なパターンの契約書の凡例がほしい。
- ・ 割り印や削除印の押印箇所が悩むので、あればうれしい程度。

アンケートの結果（契約事務）

【設問 9】 標記の「全庁マニュアル」以外に、標記の業務を進めるにあたって参考にするために作成されたあなたの職場独自のマニュアルがありますか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 手順や注意事項などを体系的にまとめたマニュアルがある	1	3	1	5 (5.1%)
② 体系的にまとまってはいないが、参考になる資料が引き継がれている	9	9	12	30 (30.6%)
③ 職場独自のマニュアルも必要だと思うが、現在は無い	9	11	7	27 (27.6%)
④ この業務に関しては、職場独自のマニュアルは不要である	13	6	11	30 (30.6%)
⑤ その他(備考欄に内容を入力してください)	3	1	2	6 (6.1%)
	35	30	33	98 (100.0%)

⑤その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職以外】

- ・ 自分用の手持ち資料は作成した。
- ・ 当課独自の留意事項などについては、起案文書や添付書類等により引き継がれている。
- ・ 当課独自のマニュアルはない。個人で、気づき等をマニュアルにメモを書込むなどし、まとめている。
- ・ 前年を参考にしている。

【設問 10】 あなたが標記の業務を進める中で、どのような誤りが起こりやすいと感じていますか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 必要な数の見積書徴取を失念してしまう	3	2	2	7 (4.1%)
② 予定価格の設定誤りや管理方法の不備	11	7	3	21 (12.4%)
③ 契約書や仕様書の作成不備を見落としてしまう	17	14	15	46 (27.2%)
④ 契約締結時の提出書類の欠落や不備を見落としてしまう	6	10	12	28 (16.6%)
⑤ システムへの入力の際に、金額や日付を誤ってしまう	4	2	4	10 (5.9%)
⑥ 随意契約(見積合わせ)の執行方法の不備	10	3	9	22 (13.0%)
⑦ 契約書や仕様書どおり履行されているか否かの確認を十分に行っていない	7	3	5	15 (8.9%)
⑧ 標記の業務に関しては、誤りは起こりにくいと思う	2	6	3	11 (6.5%)
⑨ その他(備考欄に内容を入力してください)	3	2	4	9 (5.3%)
	63	49	57	169 (100.0%)

⑨その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 起案文書に必要な事項の記載漏れがある。（一者随意契約の場合の「予定価格」など）
- ・ 委託業務の成果を、通常業務に活かし切れていない。

【管理職以外】

- ・ どの業務においても、マニュアル等を見逃したり、先入観で業務を進めると、誤りが起こり得るものだと思う。
- ・ 違約金の%の更新
- ・ 工事担当者の工事計画と事務職員の契約スケジュールのすり合わせがうまくできていないことがある。
- ・ 見積合せは、未だに十分に理解できていない。

アンケートの結果（契約事務）

【設問 1 1】あなたが標記の業務を進める際、適正に行われているか（誤りが無いか等）について、職場の他の職員がチェックする体制が機能していると思いますか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① チェック体制があり、機能している	0	3	8	11 (11.2%)
② チェック体制があり、概ね機能している	29	19	18	66 (67.3%)
③ チェック体制はあるが、あまり機能していない	6	4	5	15 (15.3%)
④ チェック体制はあるが、全く機能していない	0	0	0	0 (0.0%)
⑤ チェック体制はあるが、機能しているかどうかわからない	0	3	2	5 (5.1%)
⑥ チェック体制がない	0	0	0	0 (0.0%)
⑦ その他(備考欄に内容を入力してください)	0	0	1	1 (1.0%)
	35	29	34	98 (100.0%)

【設問 1 2】上の設問で、「③ チェック体制はあるが、あまり機能していない」「④ チェック体制はあるが、全く機能していない」「⑤ チェック体制はあるが、機能しているかどうかわからない」「⑥ チェック体制がない」と回答された方に伺います。チェック体制が十分でない理由は何だと思えますか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 自分が気を付けていれば大丈夫だと思うから	0	0	0	0 (0.0%)
② 以前から支障なく業務を進めてきたので、必要無いと思うから	0	0	0	0 (0.0%)
③ チェック体制を整えるための職員の数、時間が不足しているから	2	2	3	7 (21.9%)
④ チェック体制を整えるための職員の知識・経験が不足しているから	5	3	5	13 (40.6%)
⑤ チェックの必要性に対する職員の意識が低いと感じる	3	5	3	11 (34.4%)
⑥ その他(備考欄に内容を入力してください)	1	0	0	1 (3.1%)
	11	10	11	32 (100.0%)

⑥その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 実務経験者が少なく、担当でなければ深く勉強しない（時間的に余裕がない）。

【設問 1 3】あなたが標記の業務を進める中で、適正に行われていない（誤り等がある）ことについて指摘・注意を受ける場面は、どのような場面が多いですか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 職場の他の職員からの指摘・注意	12	13	12	37 (27.6%)
② 上司からの指摘・注意	11	18	27	56 (41.8%)
③ 入札検査室からの指摘・注意	9	8	11	28 (20.9%)
④ 標記の業務に関しては、指摘・注意を受けることはほとんど無い	7	1	3	11 (8.2%)
⑤ その他(備考欄に内容を入力してください)	1	1	0	2 (1.5%)
	40	41	53	134 (100.0%)

⑤その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 監査委員からの指摘

アンケートの結果（契約事務）

【設問 1 4】あなたが標記の業務を進める中で、自分（または周囲の職員）がいわゆる「ヒヤリ・ハット」（結果として市民等に影響を及ぼすような事態に至らなかったが、それに至る一歩手前の状態）の経験をしたことがありますか。ある場合、それはどのような事例でしたか。（個人情報に触れない範囲内で、備考欄に入力してください。過去の職場での経験も記載してください。）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① ある	6	1	5	12 (12.2%)
② ない	29	29	28	86 (87.8%)
	35	30	33	98 (100.0%)

⑦その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 契約書の記載事項の不備。
- ・ 業務のチェックミス。

【管理職以外】

- ・ 契約書等の金額の誤り。

【設問 1 5】上の設問で「① ある」と回答された方に伺います。その時、あなた（または周囲の職員）はどのような対応をしましたか。

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① その時は重大な事態に繋がることは無いと思い、そのままにした	0	0	0	0 (0.0%)
② 今後同様なことが起こらないよう、自身の記録に書き留めた	0	0	1	1 (11.1%)
③ 今後同様なことが起こらないよう、職場内で経緯を報告して共有した	5	0	3	8 (88.9%)
④ 上司に報告したが、職場内での情報共有まではしなかった	0	0	0	0 (0.0%)
⑤ その他（備考欄に内容を入力してください）	0	0	0	0 (0.0%)
	5	0	4	9 (100.0%)

【設問 1 6】標記の業務を適正に進めていくために、今後どのような取組みが必要だと思いますか。（複数回答可）

回答選択肢	管理職	補佐 係長	その他	計
① 研修の充実	18	12	13	43 (18.3%)
② マニュアルの充実	12	11	19	42 (17.9%)
③ 部署内でのチェックの強化	17	13	14	44 (18.7%)
④ 管理職によるチェックの強化	5	5	6	16 (6.8%)
⑤ 入札検査室によるチェックの強化	4	1	4	9 (3.8%)
⑥ 監査の強化	1	0	2	3 (1.3%)
⑦ 制度の強化	0	0	1	1 (0.4%)
⑧ 制度の簡素化	4	6	8	18 (7.7%)
⑨ 手続きの簡素化	9	9	10	28 (11.9%)
⑩ 職員の適切な配置	8	6	9	23 (9.8%)
⑪ 地方自治法に基づく内部統制制度の導入	0	1	1	2 (0.9%)
⑫ 新たな取組みは必要無い	0	1	1	2 (0.9%)
⑬ その他（備考欄に内容を入力してください）	1	1	2	4 (1.7%)
	79	66	90	235 (100.0%)

アンケートの結果（契約事務）

⑬その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ マニュアルの活用

【管理職以外】

- ・ 自己研鑽
- ・ 事務職と技術職員が双方の業務について知れる研修があるといい。
- ・ 契約事務について質問できる部署の創設

【設問 17】 標記の業務を適正に進めていく観点から、あなたが普段感じていること（困っていること、疑問に思うこと、改善提案など）がありましたら、お聞かせください。

⑦その他（備考欄に内容を記入してください）

【管理職】

- ・ 出納業務と違い、実務経験者が少なく、処理件数も少ないため、判断に迷うことも多い。そのため、よりマニュアルの活用が必要だと思う。
- ・ 全庁的に契約事務データが蓄積されると参考になるのではないかな。

【管理職以外】

- ・ 業務が適正かどうかや疑問点などを調べるのに時間がかかることが多い。わかりやすい全庁的なマニュアルを整備してほしい。
- ・ 限られた時間、人員、資源を有効活用するため、業務の見直し（簡素化、標準化、データ化）を進めるべき。PCの普及、デジタル化、OA環境の進化（通信の高速化、記録領域の拡充、シंकライアント化、押印廃止等）と比べて、業務の改善は十分とはいえない。
- ・ 対象業務に係る全庁の定期監査での指摘事項、注意事項及び意見・要望事項について、それぞれの正しい事務処理を庁内公開情報へ掲載する等の方法で職員に周知することにより、事務ミスの削減や業務改善を図る。
- ・ 忙しいとミスが増えチェック機能も働かなくなるので、職員の適切な配置や適切な業務分担は、大切だと思う。業務が一部の職員に偏りがちなので、組織全体の資質が上がってないと思う。
- ・ 事務で困ったときに、必要なマニュアルに辿り着けない。マニュアルのフローチャートなどがあれば良いのでは。
- ・ 入札業者の選定例をまとめてほしい。
- ・ 出納業務と同じで、多くのミスは、時間的余裕がない時に発生すると思うので、職員が余裕をもって業務ができる体制づくりが重要であると考えます。
- ・ 契約締結時に、契約伺の決裁を取り、その後、支出負担行為決議書の決裁を取るが、内容が重複しているため不要だと感じている。二重決裁による業務の遅延につながっている。
- ・ 初めて契約する業務の場合など、契約書の参考になる既存契約が無い場合があるため、業務別に必須項目が記載された契約書雛形があると良いと思う。
- ・ 会計事務の手引き「第4章契約」には、各入札・契約方法（一般・指名・随契（フ 味 含む））が体系的に掲載しないと、初任者には入札・契約処理の理解が難しいと思う。
- ・ 未だにどこまでが起案者の裁量部分なのか、間違っているのか不安なことが多い。
- ・ 各課が入札・見積合せを行うための全庁マニュアルがない。入札検査室が行うための手引き等があるのであれば、参考として例示してほしい。
- ・ 各課が実施する入札・見積合わせ事務については、前年の起案の資料を参考にしているのが現状だと思う。各課から業務所管課へよくある問合せや事例について、Q&A等で公表してほしい。
- ・ 研修等による理解促進を図るとともに、たとえば各部に契約等に詳しい職員を配置して指導・チェック体制を強化して、ミスを未然に防ぐことも考えてもいいのではないかなと思う。
- ・ 契約書作成時に、他部署、他課のフォーマットを参考に作成することがあるため、予め複数パターンの契約書フォーマット共有できると良い。