



豊監公表第10号

地方自治法第199条第2項の規定に基づき、平成25年度行政監査を実施したので、その結果報告を同条第9項の規定により、次のとおり公表します。

平成26年（2014年）3月31日

豊中市監査委員	酒本毅
同	久岡眞佐代
同	出口文子
同	平田明善

平成 2 5 年 度

(2 0 1 3 年 度)

行 政 監 査 結 果 報 告

テーマ「携帯電話の保有・運用状況について」

豊 中 市 監 査 委 員

I. 監査の概要

1. 監査のテーマ

携帯電話の保有・運用状況について

2. 監査のねらい

携帯電話が普及するにつれて、本市においても携帯電話の保有台数も増え、各部局においてさまざまな業務で使用されている。一方で携帯電話の契約は各部局にまかされており、固定電話のように主管課が契約、配置、運用を一括管理しておらず、全庁的な基準がない。そこで契約電話の保有・運用状況について調査をするものである。

3. 監査対象とした携帯電話

平成 25 年 10 月末日時点において本市が保有している携帯・PHS 電話（ただし、データ通信専用端末は除く）

4. 監査対象部局

全部局

5. 監査の方法

監査対象部局に行政監査調書の提出を求めるとともに、必要に応じて担当者から説明を聴取し監査を行った。

6. 監査の期間

平成 25 年 12 月から平成 26 年 3 月まで

7. 監査の着眼点

- ①携帯電話の各部局保有状況
- ②携帯電話を業務上どのように使用しているか
- ③携帯電話会社、料金プランはどのように決定しているのか
- ④携帯電話ポイントは有効に活用されているか

II. 監査の結果

1. 本市の携帯電話保有状況

ア) 部局別保有状況

本市が保有している携帯電話数と 10 月利用分携帯電話料金は以下のとおりである。

課室別の携帯電話保有数と 10 月分携帯電話料金合計額と 1 台平均額

平成25年10月現在

部局名	課室名	保有台数 (台)	10月分料金合計額 (円)	1台あたりの平均料金額 (円)
政策企画部	秘書課	1	1,914	1,914
	広報広聴課	2	1,966	983
環境部	環境政策室	3	2,949	983
	公園みどり推進課	8	10,165	1,271
	減量推進課	10	7,924	792
	環境業務課	3	6,099	2,033
健康福祉部	地域福祉室	2	5,849	2,925
	福祉事務所	48	31,028	646
	障害福祉課	17	22,403	1,318
	高齢者支援課	8	7,864	983
	保健企画課	2	1,966	983
こども未来部	保育幼稚園室	48	85,433	1,780
都市基盤部	土木総務室	2	2,806	1,403
	道路建設課	3	4,209	1,403
	道路管理課	5	7,079	1,416
	道路維持課	7	8,460	1,209
	水路課	18	24,310	1,351
消防本部	消防総務室	14	82,648	5,903
教育委員会	スポーツ振興課	1	1,298	1,298
	教育推進室	5	7,085	1,417
市立豊中病院	病院総務室	5	5,852	1,170
上下水道局	経営企画課	2	4,955	2,478
	窓口課	7	6,874	982
	給排水サービス課	7	19,462	2,780
	水道建設課	7	13,124	1,875
	浄水課	4	4,728	1,182
	水道維持課	12	24,670	2,056
	下水道建設課	3	5,019	1,673
	下水道管理課	3	6,523	2,174
合計		257	414,662	1,613

全部局 22 部局中携帯電話を保有している部局は 9 部局である。保有台数が最も多い課室は、福祉事務所 48 台（うち生活保護ケースワーカー用 42 台）、保育幼稚園室 48 台（うち放課後こどもクラブ 41 箇所用 44 台）である。生活保護ケースワーカー用携帯は、ケースワーカーが受給者宅を家庭訪問する時に持ち出し、訪問宅で緊急事態が生じた場合に緊急メール等で福祉事務所に連絡するためのものである。放課後こどもクラブの携帯は、不審者情報メールや防災メールなどの緊急メールを受信するため等の理由で、固定電話とは別に各クラブに配置されているものである。

契約期間の平均は 4 年 10 カ月であり、最も長い契約期間は、秘書課の 22 年 6 カ月で市長随員用である。契約期間 1 年以下は 63 台（24.5%）、1 年超 3 年以下は 49 台（19.1%）、3 年超 5 年以下は 47 台（18.3%）であり、ここ 5 年で契約したものが全体の約 6 割を占めている。5 年を超えるものは 98 台あり、うち 10 年を超えるものが 32 台（12.5%）となっている。¹

携帯電話料金を見ると、10 月分料金は、全体で約 41 万円で 1 台あたり平均額は約 1,600 円であり、最も安いのは福祉事務所で 593 円、最も高いのは消防総務室で 6,956 円である。消防総務室の携帯は、救急隊が緊急搬送先病院と連絡するためのものである。

イ) 携帯電話会社別保有状況

携帯電話会社別の携帯電話数と主な料金プランは以下のとおりである。

¹ 契約期間は携帯電話会社を変更した場合は変更後の携帯電話会社との契約期間である。257 台中携帯電話会社を過去に変更したことがあるのは 22 台（8.6%）である。

携帯電話会社別契約台数、支払額等

平成25年10月現在

携帯電話会社	契約台数 (台)	10月分料金 合計額 (円)	平均契約期間	10月末で消滅 した無料通話 分 (円)	ポイント残高 (ポイント)	契約料金プラン
A社	100	144,132	6年 6月	23,617	124,211	プラン① 86台 (基本料金980円 無料通話分1,050円) プラン② 10台 (基本料金780円 無料通話分なし) ほか、4プラン 4台
B社	64	57,127	1年 7月	—	5,358	プラン③ 40台 (基本料金 590 円、1-21時B社携帯間通話無 料、発着信制限 (発信3件・着信 20件)) プラン④ 24台 (基本料金 980 円、1-21時B社携帯間通話無 料)
C社	59	139,650	3年 2月	14,154	265,549	プラン⑤ 34台 (基本料金980円 無料通話分1,050円) プラン⑥ 13台 (基本料金 4,950円 無料通話分12,000円) ほか、3プラン 12台
D社	34	73,753	8年 6月	—	72,482	プラン⑦ 13台 (基本料金1,450 円、24時間D社携帯間通話無 料) プラン⑧ 12台 (基本料金1,900 円、1-21時D社携帯間通話無 料) ほか、3プラン 9台
合 計	257	414,662	4年 9月	37,771	467,600	

本市が契約している携帯電話会社は4社である。本庁舎の固定電話²の契約は庁舎管理の主管課がとりまとめて1社と契約をし、電話料金の経費削減や支払業務の効率化が図られているが、携帯電話については、当初使用部局が限られ契約台数も少なかったため、各課室でそれぞれ携帯会社と契約しており、現在

² 固定電話のうち自動口座振替払いで電話料金が支払われている固定電話（上下水道局及び市立豊中病院分を除く）は合計873台で、ひと月の支払額は494万円（平成26年1月度利用分）である。

も同様である。携帯電話は固定電話とは異なり複数の携帯電話会社が多様な機種や料金プランを提供しており、また独自の料金プランもあるため、各課室が使用目的に応じて様々な機種や料金プランを選定している。

各課室の携帯電話会社選定理由を見ると、主な理由としては、通話エリアやつながりやすさは少なく、ほとんどが基本料金や初期費用など費用の安さをあげている。また、すでに携帯電話を保有している課室において携帯電話を増やす場合は、課室内で統一するために同一の携帯電話会社を選ぶ傾向もみられる。

携帯機種の選定にあたっては、防水機能などの機能を重視して選定することは少なく、携帯電話本体購入代金などの初期費用を重視したのが 232 台（90.3%）とほとんどだった。携帯機種の購入代金では 144 台（56.0%）は本体購入価格がゼロ円であった。

料金プランについてみると、携帯電話会社ごとにある程度集約されている。A社の料金プランはほとんどがプラン①となっているが、これは平成 22 年に固定電話の主管課がコストの削減をすべく新たな料金プランへの変更を各課に提案したためである。それ以外の携帯電話会社についても各課室は独自に料金プランの変更を行っていて、携帯電話 257 台中 86 台（33.5%）には料金プランの見直しがなされている。契約期間が 5 年を超えるものに限っては、携帯電話 98 台のうち 66 台は料金プランの見直しがなされている。携帯電話の料金プランや割引制度は固定電話と違って変更されることが多いので、見直しを一度もなされていないものはもちろん、なされているものについても定期的により適切な料金プランがないか確認することが求められる。

無料通話可能分のうち、10 月末で利用できなくなった無料通話分は 37,771 円である。後述するが、無料通話分を分け合えるグループを課室内に限定することなく他課室や他部局で分け合えるように登録することにより、無料通話分が有効活用できると思われる。

ポイント残高は 4 社合計で約 47 万ポイントである。これらのポイントは、各社とも携帯電話料金への充当はできないが、例えば、100 ポイント 100 円として携帯本体購入代金や機種変更手数料への充当のほか、景品との交換などに利用可能となっている。

ウ) 各部局別携帯電話会社契約状況

各部局別保有状況と携帯電話会社別保有状況をクロス集計すると以下のとおりである。

課室別と携帯電話会社プラン別のクロス集計

平成25年10月現在

部局・課室	携帯電話会社 プラン	A社			B社			C社			D社			合計		
		プラン①	プラン②	その他 A社計	プラン③	プラン④	B社計	プラン⑤	プラン⑥	その他 C社計	プラン⑦	プラン⑧	その他 D社計			
政策企画部	秘書課	1		1										1		
	広報広聴課	2		2										2		
環境部	環境政策室	3		3										3		
	公園みどり推進課	8		8										8		
	減量推進課		10	10										10		
	環境業務課			3	3									3		
健康福祉部	地域福祉室					2	2							2		
	福祉事務所	1		1	40	7	47							48		
	障害福祉課	6		6		11	11							17		
	高齢者支援課	8		8										8		
	保健企画課	2		2										2		
子ども未来部	保育幼稚園室	46		46				2			2			48		
都市基盤部	土木総務室							2			2			2		
	道路建設課							3			3			3		
	道路管理課							5			5			5		
	道路維持課							5	2	7				7		
	水路課							9	9	18				18		
消防本部	消防総務室							13	1	14				14		
教育委員会	スポーツ振興課							1			1			1		
	教育推進室	4		1	5									5		
市立豊中病院	病院総務室	5		5										5		
上下水道局	経営企画課											2	2	2		
	窓口課							7			7			7		
	給排水サービス課											7	7	7		
	水道建設課										7		7	7		
	浄水課					4	4						0	4		
	水道維持課										3	9	12	12		
	下水道建設課										3		3	3		
	下水道管理課											3	3	3		
合計	86	10	4	100	40	24	64	34	13	12	59	13	12	9	34	257

携帯電話を保有している 9 部局のうち、部局間で携帯電話会社が同一である部局は 5 部局である。

都市基盤部では携帯電話会社を統一し、無料通話分を部内で分け合うことで、携帯電話料金の費用軽減がなされている。携帯電話会社を部内、課室内で統一することにより、支払事務が効率化されることはもちろん、無料通話分を融通し合えたりポイントを相互利用できたりと経費削減にもつながる。複数台保有している課室にあっては、携帯電話会社を統一できないか、統一している課室にあっては無料通話分わけ合いサービスに登録しているかを確認すべきである。また課室内での統一されている部局にあっては部局内での統一も検討してみてもどうか。

2. 携帯電話の運用状況

本市が保有する携帯電話はすべてボタン式携帯電話でいわゆるスマートフォンはなかった。使用目的も業務連絡や緊急連絡用の通話が主であったが、通話以外にもメールやネットの利用（消防総務室、保育幼稚園室など）や、現場状況確認用の写真の撮影（水路課、下水道建設課など）、防犯ブザー付き携帯電話の利用（福祉事務所）など通話以外での利用も 119 台（46%）あった。

通話時間は、1 回の通話時間が 5 分以内が 225 台（87.5%）で 10 分以内だと 256 台（99.6%）である。30 分以上が 1 台あるが、これは教育委員会の教職員用健康相談用携帯電話である。

通話頻度が年に数回あるいはほとんどない携帯電話が 46 台（17.9%）あった。44 台は福祉事務所などの緊急連絡用携帯電話であり、残り 2 台は上下水道局のイベント実施時の連絡用携帯電話である。

携帯電話の使用者は、職員がほとんどで 247 台（96.1%）である。職員以外には委託事業者に渡しているものであり、高齢者支援課でシルバーハウジング生活援助員に 8 台、公園みどり推進課で公園駐車場管理委託事業者に 2 台渡しているものである。このように使用者が職員以外のものについては、定期的な通話確認、本体確認が必要である。

課室ごとの主な使用目的・業務は以下のとおりである。

課室別の主な使用目的・業務

部局名	課室名	主な使用目的・業務
政策企画部	秘書課	・市長随員職員連絡用
	広報広聴課	・広報誌製作作業打ち合わせ用 ・課長専用（通常業務連絡、緊急連絡）
環境部	環境政策室	・公害関係苦情処理業務における職員外出時の係内連絡用
	公園みどり推進課	・公園作業事務所と本課との連絡、業者との連絡 ・公園駐車場管理委託事業者との連絡用（委託事業者渡し）
	減量推進課	・ごみ収集業務における現場と本課（各センター）との連絡用
	環境業務課	・粗大ごみ、臨時ごみ収集業務における現場と本課の連絡、市民連絡用
健康福祉部	地域福祉室	・本課と火葬場との業務連絡用
	福祉事務所	・ケースワーカーの生活保護受給者宅訪問時の緊急連絡用 ・就労支援員外出時連絡用
	障害福祉課	・障害者福祉施設における利用者送迎時、施設外活動時連絡用 ・夜間・祝休日時の障害者虐待防止センターの留守番電話転送用
	高齢者支援課	・シルバーハウジング生活援助員の利用者宅訪問時連絡用（委託事業者渡し）
	保健企画課	・保健所業務における食中毒、野犬や咬傷事故の緊急対応用（夜間休日含む） ・保健師等の精神障害児宅訪問時緊急連絡用
こども未来部	保育幼稚園室	・障害児施設における通園送迎バスとの緊急連絡用、緊急時外出職員連絡用 ・放課後こどもクラブにおける不審者情報メール・業務連絡メール受信用、保護者との連絡用（メール連絡含む）
都市基盤部	土木総務室	・市営自動車駐車場の現地確認連絡用
	道路建設課	・工事現場での現地確認連絡用
	道路管理課	・道路管理業務における現場連絡、市民連絡用 ・放置自転車撤去作業時の現場連絡用
	道路維持課	・道路維持補修業務における現場連絡用
	水路課	・水路側溝維持管理、そ族昆虫対策業務での現場連絡、市民連絡用
消防本部	消防総務室	・救急隊の救急搬送先病院との連絡用 ・現場指揮本部と指令情報課との連絡用
教育委員会	スポーツ振興課	・指定管理者が常駐していない野球場、庭球場などへ赴いた場合の連絡用
	教育推進室	・セフティメイト（児童下校時見守り巡回職員）への不審者情報による巡回要請・緊急時の連絡・現場での指示用 ・府費負担教職員健康相談用
市立豊中病院	病院総務室	・診療所、救急隊からの診療依頼、緊急問い合わせ用 ・看護師の訪問看護用
上下水道局	経営企画課	・広報イベント開催時現場連絡用
	窓口課	・検針委託業者対応困難事例でのお客様宅訪問時連絡用
	給排水サービス課	・工事検査、給排水相談業務での現場連絡用
	水道建設課	・断水等における作業時の職員間連絡用
	浄水課	・所管する施設（取水場、浄水場、配水場）に出向いた際の連絡や報告用
	水道維持課	・漏水修繕業務での現場連絡用
	下水道建設課	・工事現場等外出時の執務室、関連部局、または業者との連絡に使用
	下水道管理課	・下水管維持管理業務での現場連絡用

3. オプション契約、ポイントの活用など

ア) オプション契約

毎月支払う携帯電話料金の中には基本料金、通話料金以外にオプション契約料金としてネット接続契約料金（月 315 円）、携帯保証サービス料金（月 315 円～498 円）、通話明細発行サービス料金（月 105 円）などを支払っている携帯電話がある。

ネット接続契約をしている携帯は 62 台であり主にメール送受信を利用している。メールは携帯会社によってはオプション料金を支払わなくても基本料金だけでショートメールが利用できる場合もあり、用途によりショートメールの活用も考えられる。

携帯保証サービスは故障紛失盗難などの場合に無料もしくは安価で代替機を購入できるサービスであり、40 台が契約しているが、水路課のように水ぬれなど故障リスクの高い携帯電話以外の携帯電話にもこの保証がついている場合があった。

通話明細発行サービスを利用している携帯は 35 台あったが、携帯電話会社によってはこのオプション料金を支払わなくてもウェブ上で同様の通話明細を確認できるのでウェブで代替できないか検討すべきである。

イ) ポイントの活用

10 月末現在のポイント残高は 467,600 ポイント（467,600 円相当）である。過去にポイントを活用したことのある課室は 29 課室中 9 課室であった。活用実績のない 20 課室の合計ポイントは 107,325 ポイントであった。

ポイントの活用実績としては、追加携帯電話契約時の携帯本体購入代金や機種変更代金、契約事務手数料への充当をはじめ、電池パックや卓上ホルダーなどの消耗品との交換である。ポイントの使用にあたっては現金の支出を伴わないが、ポイントは財産的価値を有すると考えられるので、ポイント使用時には物品購入等の決裁区分にならって、適切に決裁を経る必要があると思われる。

また、ポイントの活用実績がない課室にあってはポイントの有効期限をふま

えて計画的なポイントの活用がのぞまれる。電池パックなど携帯電話関連品との交換以外にもオフィス用品などとも交換できるのでポイントの活用について検討されたい。

ウ) 備品登録

本市では原則購入価格が2万円以上の物品については、会計室が所管する備品管理システムで一括登録管理し、適正な物品の管理と資産の把握を行っている。携帯電話の備品登録状況を見ると、備品登録されているものは全くなかった。これは携帯電話購入価格がゼロ円であったこと、購入価格が2万円未満であったことが主な理由である。

しかし、携帯電話の購入方法として分割払いで購入した携帯が70台(27.2%)あり、これらは本体価格が分割されて毎月の携帯電話料金と一緒に請求され合計すれば2万円以上になるものがあると思われる。また一括払いでも本体価格が2万円以上をポイントで充当していたものもあった。こういった携帯電話は備品登録すべきであると思われる。

さらに、本市では寄贈を受けた物品のうち2万円以上の価値を有するとみとめられるものや、金額にかかわらず机、いす、棚、印章などは備品登録をする取扱いとしており、携帯電話についても精密機器であり、本来高額な商品であることや、紛失によるメールアドレスや携帯電話番号などの個人情報漏洩のリスクも想定されることから、本体にパスワードロックを設定するなど適正な管理が求められ、購入価額にかかわらず備品登録する取扱いにしてもいいのではないだろうか。

Ⅲ. むすび

これまで述べてきたことも含め重複する箇所もあるが、以下、監査で明らかになった事項や検討を要する事項等について、以下、総括的な所見を記述する。

(料金プラン等の見直し)

- 本市が保有する携帯電話は 257 台であり、そのうちここ 5 年で新たに契約されたものが 159 台 (61.9%) で、年々業務を遂行する上で必要不可欠なものとなっている。

しかし、緊急用として保有しているものは、必然的に使用実績が少なくなり、また、年数回のイベント使用のためだけに保有しているものなどもある。このような用途の携帯電話については、なるべく安価な料金プランの選択や短期間でのレンタル契約の検討が望まれる。

また古い料金プランのままであったり、必要性が低いオプション契約をしているなど料金プランの見直しがなされていないものも見受けられた。

今一度、料金プランやオプション契約の見直しのほか、場合によっては携帯電話そのものの必要性について再度見直すことも求められよう。

その際には、前提として、一定の期間その契約を継続することにより基本料が割り引かれる料金プランが主流であるので、料金プラン等の見直しにあたっては、違約金の発生しないプランの切り替え可能月について把握しておくことが必要である。

(携帯電話の備品管理の必要性)

- 本市では購入価格が 2 万円以上の物品を備品として登録管理しているが、携帯電話は備品登録されているものがなかった。携帯電話においても 2 万円以上のものを分割払いで購入した場合や、ポイントを利用して購入した場合については、備品管理すべきであろう。

携帯電話は、重要不可欠な通信ツールかつ財産的価値を有している一方で、紛失リスクや不正リスクも高く、場合によっては電話番号やメールアドレスなどの個人情報が集積されている。

このようなことから携帯電話については、購入価格にかかわらず、備品管理システムで一括して管理すべきではないだろうか。

(防災無線の活用)

- 本市では各施設や各学校に防災無線³を配備している。この防災無線は緊急時だけの使用でなく、空港室で本庁と各共同利用施設との定期的な連絡のように課室によっては通常業務にも利用されている。

携帯電話を保有している課室には防災無線も配備されている所属もある。防災無線には従来の据置型のものがある一方で、持ち運びの容易な携帯型防災無線も配備されているところである。そこで、防災無線は防災無線同士でしか通話できず、必ずしも携帯電話の代用品として使用はできないものの、目的や使用頻度によっては、携帯電話の代わりに携帯型防災無線を活用しえる場合もあると考えられる。

(携帯電話会社の統一)

- 現在本市では4社の携帯電話会社と契約をしている。携帯機種や料金プランはその携帯電話会社にしかないものもあり、また携帯電話の保有数も固定電話ほど多くなく、携帯電話会社を1社に統一することは適当でないかもしれない。

しかし、携帯電話を1社に統一することにより、無料通話分やポイントの有効活用による経費削減、財務会計システムでの一括支払事務の導入による事務効率化が図られると思われる。少なくとも部局内、課室内において複数の携帯電話会社と契約している所属においては、契約会社の一本化についてのメリット、デメリットを比較し、その有効性について検討されたい。

また、将来的に一層、携帯電話の保有が進むのであれば、市全体での統一についても検討していくべきであろう。

³ 防災無線（253台）の月額使用料は610,995円である。