

## 市民文化部

### 第1 監査の概要

- 1 監査の種類 定期監査及び行政監査
- 2 監査対象 市民文化部
- 3 事前調査期間 平成29年10月 3日から平成29年10月12日まで
- 4 監査期間 平成29年11月 8日から平成29年11月10日まで
- 5 監査対象年度 平成28年度
- 6 監査対象事項 財務事務等
- 7 監査方法 財務事務等が法令等に基づき適正かつ効率的に行われているかなどに重点をおいて、関係帳簿・書類の抽出調査、実査及び監査調書に基づく質問により行った。

### 第2 監査対象の概要

市民文化部6課等（中間組織は所管する所属に含める。）の主な業務内容及び職員数（平成29年9月1日現在）は、次のとおりである。

#### 【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】

地区市民センターの整備・管理運営、地縁団体の認可及び地縁団体との連絡調整、地域活動の振興及び地域振興に関する地区市民センター業務の調整、補助執行に係る地区市民センターにおける公民館活動、市連絡員及び広報連絡事務、市民交流会館、橋北交流施設、楠交流会館、楠福社会館、楠防災会館、楠避難会館、楠ふれあいセンター、電波障害、市民相談、消費者啓発及び消費者団体の支援、消費生活相談、計量器の各種検査及び計量思想の普及、多文化共生施策の推進、四日市市多文化共生推進本部、多文化共生サロンに関する業務等を所掌する。

（職員12名、再任用職員5名、嘱託職員6名）

#### 【市民協働安全課】

市民協働・市民活動の促進、市民活動センター・なや学習センター、安全なまちづくりの推進、防犯活動、非核平和、暴力団排除、犯罪被害者支援の啓発に関する業務等を所掌する。

（職員5名、嘱託職員5名）

#### 【文化振興課】

文化の振興、文化団体、文化会館及び泗翠庵、三浜文化会館、文化振興基金、文化功労者表彰、生涯学習の支援・情報、市民大学・熟年大学、四日市市文化まちづくり財団との連絡に関する業務等を所掌する。

（職員6名、再任用職員3名）

#### 【男女共同参画課・男女共同参画センター】

男女共同参画の推進に関する施策の企画・調査、男女共同参画及び女性問題に関する研究・啓発、男女共同参画センターに関する業務等を所掌する。

（職員3名、再任用職員1名、嘱託職員5名）

#### 【市民課・市民窓口サービスセンター】

戸籍、住民基本台帳、在留関連事務・特別永住許可事務、印鑑登録、犯罪人名簿、相続税法第58条の規定に基づく通知、身分事項・身分証明、市税の証明書の交付、人口動態調査票の作成、埋火葬許可証・斎場使用許可証の交付、国民健康保険・国民年金等の申請書・届書の受付、市民窓口サービスセンターの運営、住居表示整備事業の計画・実施、住居表示台帳の整備、住居表示板等の維持管理、町又は字の区域の新設等の届出に係る受理・告示事務・関係機関等との連絡調整に関する業務等を所掌する。

(職員23名、再任用職員4名、嘱託職員1名)

#### 【あさけプラザ】

会館の運営、会館の維持管理、会館の利用、会館運営協議会、会館の事業に関する業務等を所掌する。

(職員2名、再任用職員3名、嘱託職員3名)

### 第3 監査結果

財務に関する事務の執行及び事務事業の執行並びに行政監査として時間外勤務の状況、業務執行上懸案となっている事項、内部事務管理と内部牽制体制の構築状況、1者単独随意契約(委託料)の状況について監査の結果、次の指摘事項及び意見のとおり、是正又は改善を要するものなどが見受けられた。今後の事務執行にあたっては、これらに十分留意するとともに、その措置を講じるよう要望する。

なお、措置を講じたときは、遅滞なく報告されたい。

#### 1 指摘事項

##### <各課共通事項>

##### (1) 支出事務について

備品購入費、委託料及び需用費の支出において、支払いが遅延していた事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

上記対象課～【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】【文化振興課】

##### (2) 契約事務について

委託契約において、受託者から徴取した見積書に積算内訳、法人の代表者名及び代表者印並びに見積年月日の記載が漏れていた事例が見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。

上記対象課～【市民協働安全課】【文化振興課】

##### (3) 文書管理について

自動車運行日誌において、必要事項の記載漏れ並びに所属長の確認印及び訂正印の押印漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

上記対象課～【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】【文化振興課】

【あさけプラザ】

## <各課個別事項>

### 【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】

#### (1) 支出事務について

次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。

ア 使用料及び賃借料の支出において、請求書に請求日の記載漏れ。

イ 支出命令書において、負担行為日の記載誤り。

#### (2) 備品管理について

備品の照合記録において、照合結果の記載漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

#### (3) 委託契約について

委託契約において、履行期限内に委託業務の履行が完了していない事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

### 【市民協働安全課】

#### (1) 支出事務について

次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。

ア 資金前渡による支出の精算命令書において、領収書等の添付漏れ及び検査検収日の記載誤り。

イ 請求書及び見積書において、法人の代表者の氏名の記載漏れ。

ウ 予算執行伺において、見積依頼する業者名の記載漏れ。

エ 需用費の支出において、消耗品費で支出すべきところ修繕料で支出。

#### (2) 文書管理について

起案文書において、決裁日の記載漏れ及び記載誤りが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

### 【文化振興課】

#### (1) 財産管理について

工作物において、工作物台帳への登載が漏れている事例が見受けられた。四日市市公有財産規則第21条及び四日市市公有財産事務取扱規程第16条に基づき、不備のない適切な事務処理を行うこと。

### 【男女共同参画課・男女共同参画センター】

#### (1) 文書管理について

回議付せんにおいて、必要事項の記載漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

## 【市民課・市民窓口サービスセンター】

### (1) 現金等の管理について

保有している駐車券について、出納簿が作成されていなかった。出納員は、駐車券の出納について四日市市会計規則第136条の規定により出納簿を備え、駐車券の適切な管理を行うこと。

### (2) 支出事務について

全額前金払で支出した使用料及び賃借料において、履行確認がされていなかった。不備のない適切な事務処理を行うこと。

### (3) 備品管理について

備品の照合記録において、所属長の抽出実査の日付が漏れていた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

### (4) 契約事務について

次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。

ア 委託契約書において、市長印漏れ。

イ 実績報告書において、受託者である法人の代表者名の記載誤り。

## 【あさけプラザ】

### (1) 支出事務について

支出負担行為書で処理すべきものを、支出負担行為兼支出命令書で処理していた事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

### (2) 公印管理について

公印台帳の副本において、公印管守者及び公印取扱責任者が更新されていない事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

## 2 意見

### <各課共通事項>

#### (1) 財産管理について<所属長の抽出実査と記録保存の徹底>

担当者は、毎年度決算における数量を保証するため、年度末においては、必ず、全財産を一品ごとに実査し、台帳との数量突合を行うこと。また、実査時には、紛失の有無や品質（破損、劣化、陳腐化）、安全、使用状況、事故防止対策の確認を行うこと。併せて、実査を実効あるものとするため、実査した記録（日時、対象、数量、特記事項、担当者・所属長の確認印など）を文書にして残すこと。

所属長は、担当者の全点実査の5%を目安に抽出実査をして、その実効性を確認すること。

【改善事項】

上記対象課～【文化振興課】【市民課・市民窓口サービスセンター】【あさけプラザ】

#### (2) 労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について

時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、時間外勤務が年間360時間を超える職員が多く見受けられた。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言

わざるを得ない。所属長は日常業務の改革を基軸に、部下のより快適で文化的な生活の確保と、効率化推進によるコスト意識を常に強く持ち、強いリーダーシップで、早期に抜本的改善を講じること。

ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不要や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の選択と集中、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。 【改善事項】

上記対象課～【市民生活課】【市民協働安全課】【文化振興課】

【男女共同参画課・男女共同参画センター】【市民課】

イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。併せて、先進都市四日市の職員として、「他都市に先んじた文化的生活」を享受させるべく、ノー残業デーの実施の増進や余暇活動の促進など、職場改善を再徹底すること。 【改善事項】

上記対象課～【市民生活課】【市民協働安全課】【文化振興課】

【男女共同参画課・男女共同参画センター】【市民課】

ウ 厚生労働省の定めている過労死の労災認定基準(\*)を上回る勤務状況が見受けられるため、早急にこれを解消すること。 【改善事項】

\* 過労死の労災認定基準：発症前1か月間に概ね100時間又は発症前2か月間ないし6か月間にわたって、1か月あたり概ね80時間を超える時間外労働を過重業務の評価の目安としている。

上記対象課～【市民生活課】【市民協働安全課】【文化振興課】【市民課】

エ 時間外勤務が年間1,000時間を超える職員が見受けられた。業務量と人員配置のバランスがとれた労務管理が行われておらず、職員が健康を損ね、業務において過誤が発生するおそれがある。今後とも業務改善と労務管理を徹底し、職員を守るための取組みを行うこと。また、業務量増加等の数値化などにより業務量と人員配置の関係を分析し、業務の抜本的な選択・見直しをするとともに、説得力のある根拠に基づいて増員要求を行い、異常な労働環境を早急に改善すること。 【改善事項】

上記対象課～【市民課】

### (3) 主要事業の目標設定と評価について

業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、各課の任務目的やプロジェクトとベクトルが合っていないと思われるものが見受けられる。あらためて各課の事務分掌に立ち返り、取組みが反映される項目を所属としての目標として設定すること。併せて、目標とした根拠や目標値の計算基礎を明確にすること。 【改善事項】

上記対象課～【市民協働安全課】【文化振興課】【市民課・市民窓口サービスセンター】

### (4) 内部事務管理について

ア 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回監査時に指摘したのと同じ内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジ

メントを徹底し、「失敗者を出さない組織づくり」を再構築すること。 【改善事項】

上記対象課～【全所属】

イ 部全体において、労務管理、文書管理、財産管理、契約管理、情報管理が十分でない。所属長を中心に業務の重複も含め、全ての内部事務管理業務を洗い直し、改善を図ること。また、業務に関連する法令について読み合わせを行うなどの勉強会を定期的実施し、業務の習熟度を向上させること。 【改善事項】

上記対象課～【全所属】

(5) 委託業務について

部全体をみると、業務の外部委託化が進んだと言える。外部委託化の結果、業務の効率化が十分に図られているか、改めて委託の内容を確認すること。また、委託した業務や契約の内容についての勉強会を実施し、委託業務の日常管理の徹底に役立てること。 【改善事項】

上記対象課～【全所属】

<各課個別事項>

【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】

(1) 財産管理について

ア 地区市民センターの土地及び建物について、年度末に地区市民センターの職員が全点実査を実施し、館長が抽出実査をしている。この実査に係る記録文書を各地区市民センターから提出させるとともに、担当者は抽出実査を実施すること。そしてその結果を記録し、文書にして残すこと。 【改善事項】

イ 楠福祉会館の重要物品について、当該施設の指定管理者に貸与している。毎年度末には指定管理者に重要物品の全点実査を実施させ、その結果を記録した文書（貸与確認書）を提出させること。 【改善事項】

ウ 土地、建物及び工作物の実査において、年度末に行われていないものが見受けられた。また、所属長の抽出実査が行われていなかった。担当者は、年度末において必ず全財産を実査しその記録を文書にして残すとともに、所属長は、実査の実効性を確認するため抽出実査を行い、その記録を文書にして残すこと。 【改善事項】

(2) 旧楠町から引き継いだ財産について

ア 旧楠町から引き継いだ多くの施設については、機能が重複する部分もあり、市民の利用が少ないものがある。地域の意見も聴きながら施設の統廃合を行うなど、その利用率を高め、有効に活用する方策について全庁的な検討を行うこと。 【改善事項】

イ 楠地区市民センターには旧楠町に寄贈された美術工芸品が多数保管されている。楠地区市民センターにおいて保管すべきものとそうでないものとを区分して、そうでないものについては博物館において管理し展示するなど、その活用や管理のあり方について全庁的な観点から見直すこと。 【改善事項】

(3) 行政財産の目的外使用について

各地区市民センターの敷地への電気及び電話に係る柱や支線の設置について、行政財産の目的外使用として許可している。許可に当たり徴収すべき使用料は、柱や支線によって免除していたりしていなかったり、その取扱いにばらつきがあるように見受けられる。使用料の徴収を免除できる柱や支線はどのようなものか、改めて整理するとともに、財産台帳にその

区別がわかるように表記すること。

【改善事項】

(4) 自治会加入促進の取組みについて

地域コミュニティの醸成のため自治会への加入を促進しており、加入率は約85%となっている。更に加入率を上げるために、各地域の加入率を調査し、加入率が低い地域の特色を把握したうえで、その地域にとって効果的な方策を研究するとともに具体的な目標を設定し、他の地域の自治会における取組みなども参考に、自治会と協働して加入促進に取り組むこと。

【要望事項】

(5) 地域活動費（館長権限予算）の執行について

地域活動費（館長権限予算）は、地域において地区市民センター館長が中心になって特色ある地域づくりを地域の人々と協働して行うための予算で、1地区市民センター当たり150万円を配当している。予算を最大限活用して、有効な地域づくり活動に取り組めるよう、館長に対してその意識付けを行うこと。

【要望事項】

(6) 市民交流会館の管理について

市民交流会館が設置されている本町プラザにおける警備等の施設管理は、管財課が業者に委託する方法で行っている。この施設管理体制との関係を踏まえ、市民交流会館の使用時における危機管理体制をどのようにすべきか検討するとともに、その結果に基づき体制を整えること。

【改善事項】

(7) 指定管理者による施設の管理について

市民交流会館などの施設の管理を指定管理者に行わせている。施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して当該管理の業務などに関し書面による報告を求めるだけでなく、担当者が直接現場に行き調査し、必要な指示を行うこと。

【改善事項】

(8) 橋北交流施設の利用促進について

平成29年3月に橋北交流施設の供用を開始したが、施設の利用数が少ない。地区市民センターや商工会議所の協力のもと周知を行っているが、更に効果的な利用促進策について研究すること。

【要望事項】

(9) NHK放送受信料について

当所属が管理する施設におけるNHK放送受信料について、事業所割引の適用対象となっているものとそうでないものが見受けられた。改めて契約内容を確認し、現在、割引の適用対象となっていない受信料も事業所割引の適用対象に当たらないか見直すこと。

【改善事項】

【市民協働安全課】

(1) 予算編成の精度について

当初予算と決算の乖離が大きい事業が見受けられる。予算の編成は綿密な事業計画に基づいて十分な精査を経て行い、また計画的かつ効率的な予算執行の確保に努めること。更に予実分析(\*)を行い、その対策を講じ、次年度以降の効率的な予算執行に生かすこと。

【改善事項】

\* 予実分析＝予算額と実績額（決算額）との差異内容の分析

(2) 客引き行為等適正化指導員について

ア 公共の場所における客引き行為等の適正化を図るため、客引き行為等適正化指導員を置い

- て、不当な客引き行為等をしていると認められる者に対して指導等を行っている。深夜に及ぶこともある繁華街における巡視活動は、危険を伴うこととなるので、装備面や緊急通報体制など十分に安全対策を講じること。 【改善事項】
- イ 巡視活動が固定化しないよう、時間、場所、ルートに変化をつけるなど柔軟に対応することにより、より効果の高い巡視活動を実施すること。 【要望事項】
- ウ 同じようなエリアで活動を行っている環境部所管の路上喫煙監視指導員と上手く連携を図ることにより、行政の取組みとして相乗効果を発揮させるよう努めること。 【要望事項】
- (3) 防犯カメラの画像データについて
- ア 不特定多数の人が往来する駅前広場に、市が防犯カメラを設置している。画像データは2週間分しか保存できないため、犯罪の抑止力に加え、犯罪解決のための証拠という観点からも、容量を拡大し、更に長期間保存できるように改善すること。 【改善事項】
- イ 自治会、商店街振興組合等が設置している防犯カメラは、条例により市への届出や設置者等の責務、画像データ等の適正な取扱いなどが定められている。これらの規定が遵守されていることを確認するため、年1回市への管理状況の報告を義務付けるなど制度の見直しを図ること。 【改善事項】
- (4) 防犯外灯推進事業補助金について
- ア 補助金交付にかかる書類審査を行うだけでなく、交付先の事務処理内容を十分に把握したうえで、交付先に対して1灯ずつ補助金交付内容を精査し、綿密な事務処理を行うよう指導すること。また、関係書類を抽出検査し、記録を残すこと。十分に牽制を働かせることにより、金額の公平性、妥当性をチェックすること。 【改善事項】
- イ 補助対象となる防犯外灯の電灯料については、従量制と定額制の2種類がある。LED化の進展により電灯料は減少傾向にあるものの、最新の電気料金制度などを把握しながら、補助金額の根拠について改めて検証すること。 【要望事項】
- (5) 非核平和に関する事業について
- 四日市空襲など実際に体験された方々が少なくなるなか、四日市市独自の事業として継続していくためには、ライブラリーにして残すなどの工夫が必要となってきた。昭和60年3月の非核平和都市宣言以来30年以上経過しており、ここで一度、これまで実施してきた事業について総括を行い、今後の方向性も示したうえで、より市民に浸透した事業としていくこと。 【要望事項】
- (6) 小中学生の協働体験について
- 小さい頃から協働することが自然に行えるよう身に付けることが大切と考える。小中学生の協働体験への取組みを強化し、成人後の地域貢献活動につなげることができるようにすること。 【要望事項】
- (7) 市民活動団体について
- 市民活動団体における高齢化が課題とされている。団体数を増加させ、持続的に市民活動を発展させるため、30代、40代などの若い世代の活動参加を促進する仕組みづくりに取り組むこと。 【要望事項】
- (8) 市民活動総合保険について
- 入札により負担金額を大きく減らすことができたが、各社の保険内容を継続して研究しながら、より市民が安心して活動できるよう、毎年見直していくこと。 【要望事項】



## 【文化振興課】

### (1) 四日市市文化会館の目的外使用許可について

四日市市文化会館における公有財産の目的外使用許可において、自動販売機や売店については四日市市から各使用者に直接使用許可しているが、レストランや公衆電話については指定管理者である四日市市文化まちづくり財団に使用許可したうえで、各使用者に転貸している形となっており、取扱いに統一性がない。転貸することの是非も含め、取扱いについて統一するように精査すること。

【改善事項】

### (2) 四日市市文化会館の駐車場について

駐車場が満車になった時の案内について、電光掲示によって他の駐車場へ誘導するなど、より親切で丁寧な案内を工夫すること。

【改善事項】

### (3) 三浜文化会館について

ア 直営である三浜文化会館について、将来的に指定管理者制度に移行する予定であるとのことであるが、債務負担行為により3年間の総合管理業務委託が締結されているなど、計画が曖昧である。何年度を目途に指定管理に係る協定を締結するのか具体的な方針を示すこと。

【改善事項】

イ 三浜文化会館へのアクセス道路がわかりにくく、事故の発生も懸念される。よりわかりやすい表示を掲示するなど、利用者に対して一層丁寧なPRに努めること。

【要望事項】

### (4) 全国ファミリー音楽コンクールについて

ア 応募団体数の増加を図るため、全国各地のショッピングセンターや文化会館に募集ポスターの掲示をしたり、大都市圏においてプレイベントとして過去の受賞者によるミニコンサートを実施したりしているが、応募団体数は徐々に減少傾向にあり、PRに偏りも見受けられる。取組みを更に工夫して広く行き届くようにPRを行い、応募団体数の増加に努めること。

【要望事項】

イ 運営経費等の預金を保管しているが、多額の金額を預かることから事故予防のため、通帳は課長が、印鑑は理事が保管するなど、通帳と印鑑は別の人が保管するよう改めること。

【改善事項】

### (5) 生涯学習情報提供事業について

市民ボランティア記者が取材・編集する生涯学習情報誌「まなぼうや通信」を年3回発行したりホームページに掲載したりして、生涯学習情報を市民に向けて発信しているが、配布場所が限られており、生涯学習をする方全員に情報が行き渡っているとは言い難い。「まなぼうや通信」の印刷部数を増やして自治会回覧にするなど、より情報が市民に広く行き渡るよう努めること。

【要望事項】

### (6) 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団に対する管理、牽制について

当財団に対しては、本市から指定管理をはじめ様々な業務に伴う経費が支出されているが、その業務実績に対する管理、牽制が不十分である。決算や月次報告について、数字の裏付けの分析等を行ったうえで必要な改善要望をし、本市からの管理、牽制を強化すること。

【改善事項】

## 【男女共同参画課・男女共同参画センター】

### (1) 備品管理について

使用不能や破損等で備品を廃棄する場合には、処分前と処分後に実査して確認するとともに、事故防止のため、客観的な証拠として、処分した際の写真（処分前と処分後）を決裁文書に添付して記録を残すこと。 【改善事項】

### (2) DV被害者女性等緊急避難支援事業資金の管理について

DV被害者女性等が緊急避難する場合にそれに要する費用を支給するため、男女共同参画センターにおいてその資金を準備し管理している。この資金は緊急時に必要となることから、これを適時適切に活用するために、センターにおいて常時いくら準備しておくことが適当か改めて見直すこと。併せて、この資金の管理及び活用に係る基準を明確にしておくこと。 【改善事項】

### (3) 活動指標について

当所属においては、「男女平等感を育てる講座等への参加人数」を活動指標として設定し、事業に取り組んでいる。活動指標の設定後に講座等の定員数が決定されることを考慮し、定員数に対する参加人数の割合も活動指標とすることで、より適切な目標設定を行い、当該目標に対する取組みを実践すること。 【改善事項】

### (4) 審議会等における女性委員登用の推進について

本市が設置している審議会等における女性委員の比率を40パーセント以上にすべく取り組んでいる。女性委員の登用が進んでいない審議会等について、委員の資格要件などを含めてその原因を的確に把握し分析したうえで、審議会等ごとに緻密な登用計画を作成すること。そして、その計画に基づき年度ごとの目標を設定し、具体性をもって審議会等の担当所属に働きかけを行うなどして、女性委員の登用を推進していくこと。 【改善事項】

### (5) 相談員の育成について

女性を取り巻く諸問題の解決のため相談事業を実施しているが、経験年数が浅い相談員が多く、相談技術の継承が懸案事項となっている。経験豊かな相談員の知見をもとに相談のポイントを示したマニュアルを作成し、それに基づく研修の実施及びOJTを通じて、経験年数の浅い相談員への技術の継承を行うこと。また、相談を受けたときには、その内容及び相談者に対して行ったアドバイスの内容などを記録した引継書を作成し、それを蓄積して男女共同参画センターのノウハウとすること。 【改善事項】

### (6) 男女共同参画に係る情報の提供について

男女共同参画センターの取組みを紹介する情報紙「はもりあ」を毎月発行している。しかし、その発行部数は月1,600部と少ない。情報紙のホームページへの掲載や定期的な全戸回覧を行っているが、更に多くの市民に男女共同参画について知ってもらうため、新聞の折り込み広告など他の媒体による情報提供についても検討すること。 【要望事項】

### (7) 夜間開館管理運営業務について

前回の定期・行政監査において、夜間開館時における危機管理体制について検討する旨の意見を出したが、それに対する対応状況は意見の内容に沿ったものとなっていない。当所属の業務執行場所である本町プラザの施設管理体制との関係を整理のうえ、夜間開館時における危機管理体制をどのようにすべきか早急に検討し、体制を整えること。 【改善事項】

(8) 相談者からの預託物の管理について

児童相談所などの関係機関と連携して相談者の支援を行う際に、関係機関との引継手続の不備が原因で、相談者から預かった物が紛失したことがあった。このような事故の発生を防止するため、相談者から物を預かったとき及びそれを関係機関に引き継ぐときには、その旨を書面に記録するとともにお互いにその書面に署名をすることを徹底し、早急に預託物の管理体制を整備すること。

【改善事項】

【市民課・市民窓口サービスセンター】

(1) 目標管理について

窓口での待ち時間を減らし市民の満足度を向上させるため、活動指標として「ピーク時における証明書発行に要する時間」を設定している。その時間数は全ての証明書発行に要した時間の平均としているが、発行時に相談対応して多くの時間を要したケース等も含まれた数値となっている。このような特殊要因分を除外した上で、発行に要する時間を証明書ごとに細分化した精度の高い数値に基づいて、取組みが反映される根拠のある目標を設定すること。

【改善事項】

(2) 市民課と市民窓口サービスセンターの業務について

市民課の事務分掌と市民窓口サービスセンターの取扱業務を比較すると、規定されている業務が一部異なっている。それぞれ実施している業務について整理し、必要があれば見直しを行うこと。また、市民窓口サービスセンターでは、収納金として市の歳入金全般を取り扱っているため、事故のないよう、更に慎重な取扱いを行うこと。

【要望事項】

(3) 犯罪人名簿について

市民課で犯罪人名簿に関する業務を取り扱っているが、本市にはその取扱いに関する規定が定められていない。ルールに基づいた厳重な管理を行うため、他市の状況を調査し、取扱いに関する規定の制定等について検討すること。

【要望事項】

(4) 登録情報の適正管理について

市民課では市民に関する多くの個人情報を取り扱っているが、各種申請・届出等の入力業務については委託業者が行っている。個人情報の適正な管理のため、入力についてはミスゼロを目指す必要がある。個人情報の管理を徹底するため、入力ミス等がなくなるよう委託業者へ適切に申入れを行うこと。また、入力ミスが発生した場合の対応について、委託契約における仕様書の内容の見直しを検討すること。

【要望事項】

【あさけプラザ】

(1) 施設の維持保全について

ア 給水管更新工事に合わせて、原課契約で同一業者に発注している配管工事が見受けられた。本体工事に盛り込めればより効率的な施工が見込めたかもしれず、必要な工事内容を詰めて本体工事に含めて発注できるよう、日常の点検において不具合の発見を徹底すること。

【改善事項】

イ 開館以来33年が経過し、施設設備の老朽化は否めないものの、来館した利用者に明るさ、清潔さにおいて良いイメージをもってもらえるよう、適切な維持保全に努めること。

【要望事項】

(2) 消耗品の在庫管理について

転用や転売が可能な消耗品については、繰越、入出庫、在庫数のデータを記録し、在庫がどれだけ以下になったら発注するか、1回の発注単位をどれだけにするかなどの在庫・発注基準を設けるとともに館長の抜き取り実査による牽制を行い、過剰在庫・品質劣化予防、盗難・濫用や私的流用の防止など適切な管理を行うこと。 【改善事項】

(3) 委託業務について

委託契約後は、業者牽制のため、経費項目ごとに業務実施中の現場の抽出実査を行い、契約事項の遂行の適正性の確認を行い、その記録を残すこと。また、実査業務の強化のために、チェック項目を定めたマニュアル等の作成に取り組むこと。 【改善事項】

(4) あさけプラザ運営協議会自主事業について

市民と三重郡三町の住所別など利用者の実態調査に取り組むこと。利用者の分布を把握し、協議会事務局として、あさけプラザ運営協議会の実施する自主事業がどうあるべきか見極めること。 【改善事項】

(5) 指定管理者制度の検討について

あさけプラザは四日市市、菰野町、朝日町、川越町の住民の文化、教育、福祉等の増進に寄与することを目的に設置されたが、30年以上が経過した今、あさけプラザを取り巻く状況は開館当初とは大きく変わってきている。一方、指定管理者制度は、住民の多様化するニーズにより効果的、効率的に対応し、住民に対して低廉かつ良質なサービスを提供するとともに、経費の節減等を図るというものである。あさけプラザの将来のあり方として、その設立趣旨を踏まえつつ問題点を明らかにして、指定管理者制度の導入について検討すること。 【要望事項】

(6) 図書館蔵書の充実について

利用者からのリクエストへの対応や児童図書の充実などに取り組んでいる。魅力ある図書をそろえていくためには、しっかりと予算を確保することにも努め、引き続き蔵書の充実を図っていくこと。 【要望事項】

(7) 裏手の駐車場からのアクセスについて

一部通路に狭いところがあるなど、裏手の駐車場から施設入り口までのアクセスがスムーズとは言い難い。位置的に整備改善を図ることは困難と思われるので、案内板を丁寧にするなど利用者が利用しやすくなるよう工夫すること。 【改善事項】