

平成23年度 定期監査結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 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
市民生活課・市民・消費生活相談室、男女共同参画課・男女共同参画センター、市民課・市民窓口サービスセンター、文化国際課、あさけプラザ、楠総合支所
- 3 監査実施期間 平成23年10月27日から平成23年11月2日まで
- 4 監査結果報告 平成24年2月14日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【市民生活課・市民・消費生活相談室】

<p>(1) 収入事務について 計量器検査手数料の収納にあたっては、申請書兼検査手数料領収書に連番をつけて管理すること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年10月6日 特定計量器の定期検査にかかる「定期検査申請書兼手数料領収証」については、事前にすべての冊子の受付番号欄に『年度・連番』を記して管理することとした。また、申請及び手数料収納時に記載誤りが生じた場合には、冊子にその旨を記載して保管するものとする。未記入の冊子についても、鍵付書架に保管して適正な管理に努める。</p>
<p>(2) 補助金について ア 補助事業等実績報告書に内訳明細の記入のない領収書や補助申請者と宛先が異なる領収書が散見された。領収書は補助対象経費を確認するための重要な証拠書類であるので、不備のない領収書の提出を求めること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年10月6日 補助事業等実績報告書については、補助事業者等に対し、領収書の内訳欄に明細が記載されたものを提出するよう指導した。また、領収書の宛名が補助事業者名と同一表記とするよう併せて注意喚起するとともに、審査にあたり複数のチェック体制により内部牽制体制を強化した。</p>
<p>イ 概算払いにおいて金額の確定手続きなく、補助金の精算がなされていた。今後、補助金の交付手続きに遺漏がないよう改めること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年10月6日 概算払いを行った補助金については、四日市市補助金等交付規則第15条等に基づき、補助事業等実績報告書の内容を審査し、書面にて額の確定を行い、補助金の精算を行うよう徹底した。書類審査について、遺漏がないよう慎重かつ適正なチェックを行うとともに内部牽制体制を強化した。</p>
<p>(3) 契約事務について 市民生活課分室施錠等確認業務委託について、電気の消し忘れや施錠忘れがあった場合は翌営業日に書面で報告することになっているが、口頭のみで報告がなされていた。今後は、書面で報告を求めること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年10月6日 市民生活課分室施錠等確認業務委託について、貸館利用後の消灯及び施錠漏れがあった場合は、受託者との協議により市役所の翌勤務日に書面での報告とした。また、貸館利用者に対し、マナー向上の喚起として、利用時間の厳守とともに消灯や施錠漏れのないように協力依頼を行う。</p>

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

<p>共通（２）文書管理について 起案文書（支出負担行為書、支出命令書、支出負担行為書兼支出命令書等の会計書類）に決裁日が漏れていたものが見受けられた。四日市市文書管理規程第２７条に基づき、決裁日を記入して文書を完結するよう改めること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成２３年１０月 ７日 決裁日が漏れていた起案文書について、決裁日を記載して文書を完結した。また、記載漏れがないよう職員に周知徹底した。</p>
<p>共通（３）臨時職員の雇用手続きについて 臨時職員の雇用に関する決裁において、雇用申請書や通勤届の認定日が漏れているものが見受けられた。雇用手続きにおいて不備がないよう適切な事務処理を行うこと。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成２３年１０月 ７日 記載漏れがあった雇用申請書等について認定日を記載した。また、雇用手続きにおいて不備がないよう職員に周知徹底した。</p>
<p>（４）備品管理について 掲示板など備品の数量が一致しないものが見受けられた。備品台帳には保管場所も記録のうえ、必要な手続きを行い、備品出納簿の残高を実査により定期的に確認するとともに、所属長をはじめとする上位職による抽出実査も併せて行うこと。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成２４年 ３月１０日 重複登録していた掲示板について備品登録を抹消した。また、全ての備品の保管場所を確認し、備品台帳に保管場所を記載した。備品出納簿の残高については、半期に１度、実査による確認を行い、併せて所属長による抽出実査を行う。</p>

【市民課・市民窓口サービスセンター】

<p>共通（２）文書管理について 起案文書（支出負担行為書、支出命令書、支出負担行為書兼支出命令書等の会計書類）に決裁日が漏れていたものが見受けられた。四日市市文書管理規程第２７条に基づき、決裁日を記入して文書を完結するよう改めること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成２３年１１月１日 監査終了後に紙決裁文書における決裁日の記入については、文書が起案者に返付された時点において記入するように課内に周知するとともに、簿冊へ綴る際にも記入漏れがないか確認するように徹底した。</p>
<p>共通（３）臨時職員の雇用手続きについて 臨時職員の雇用に関する決裁において、雇用申請書や通勤届の認定日が漏れているものが見受けられた。雇用手続きにおいて不備がないよう適切な事務処理を行うこと。 【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成２４年４月１日 ４月に臨時職員の新規任用手続きを行った際、起案者はもとより各決裁者において不備や漏れがないか入念にチェックを行った。</p>

【文化国際課】

<p>（１）契約事務について ア 天津市公式代表団歓迎に伴う看板製作業務について、２件に分割して契約していた。経費削減の観点から適切ではないので、今後は契約を一本化するよう改めること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成２３年１０月２７日 契約事務については、契約を一本化するなど適切に契約事務を行うよう課内での周知及び再確認を行った。今後とも、経費削減に努めていく。</p>
--	---

<p>イ 四日市・天津友好都市提携30周年記念番組に関して、製作業務と放送業務を別途同一業者に1者単独随意契約を行っているのは、経費削減の観点から適切ではないので、今後は契約を一本化するように改めること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年10月27日 契約事務については、できるものは契約を一本化するなど契約事務を見直すよう課内での周知及び再確認を行った。今後とも、経費削減に努めていく。</p>
<p>(2) 備品管理について 備品台帳に記載された設置場所と異なる場所に設置されている備品が見受けられた。備品台帳には正確な設置場所を記入すること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年10月27日 指摘のあった備品台帳に記載された設置場所と異なる場所に設置されている備品については、直ちに正確な設置場所に登録内容を修正した。今後とも備品の設置場所については正確に記入するように徹底していく。</p>
<p>【あさけプラザ】</p>	
<p>(2) 備品管理について 現物が確認できないものや古い様式の備品ラベルが貼付されているものが見受けられた。定期的に現物と備品台帳の照合を行ったうえで備品台帳には正確な設置場所を記入するとともに、四日市市会計規則第149条に基づき備品には所定の表示を行うこと。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年11月10日 約2,000件の備品台帳の整理を終え、新しい備品ラベルの表示を行うよう是正した。</p>
<p>(3) 財産管理について 委託事業者に管理詰所の使用料を請求するため、建物の固定資産評価を行っていることから、公有財産台帳には取得価額とともに、評価額も記録すること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年11月10日 資産税課より評価証明書を取得し、管財課へ評価額の入力を依頼した。</p>
<p>(4) 文書管理について ウ 自動車運行日誌に運行状況が記載されていない事例が見受けられた。四日市市庁用自動車等の管理及び使用に関する規程第16条に基づき、運転者は運行の都度運行状況を正確に記載して所属長に報告するように改めること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年11月10日 公用車の運行記録については、運転の都度、日誌に正確に記録し、所属長へ日誌を提出して報告を行うように改めた。</p>
<p>【楠総合支所】</p>	
<p>(1) 収入事務について ア 学校開放に伴う現金領収書に首標金額を記入せずに発行されているものが2件確認された。領収書の発行にあたっては、複数の職員で確認を行うこと。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年10月5日 領収書の発行については、記載内容を複数で確認するように是正した。</p>

<p>イ 学校開放に伴う利用回数券を必要以上に保有していた。利用実態に見合う数量に抑えること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年10月 5日 学校開放に伴う利用回数券は、利用実態に合わせ返納し、必要最小限の数量を保管するように是正した。</p>
<p>(2) 支出事務について イ 四日市市会計規則第35条に基づく印刷された請求者印を使用する業者に登録されていないものがこれを使用していた。請求書受理時には登録業者であるかどうかを確認のうえ、未登録業者については、登録印を使用した請求書の発行を依頼すること。【是正事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年10月 5日 請求書受理時に印影登録の確認をするとともに、印影未登録の場合は、登録印を使用した請求書の発行を求めるように是正した。</p>

平成23年度 定期監査結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 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
市民生活課・市民・消費生活相談室、男女共同参画課・男女共同参画センター、市民課・市民窓口サービスセンター、文化国際課、あさけプラザ、楠総合支所
- 3 監査実施期間 平成23年10月27日から平成23年11月2日まで
- 4 監査結果報告 平成24年2月14日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【市民生活課・市民・消費生活相談室】

<p>共通（1）委託契約について 業務委託契約のなかで、特に1者単独随意契約にあっては、同一業者・団体と長期継続して契約しているため、契約内容・方法・金額等について検討が十分でないもの、契約の相手方の見積書をそのまま契約金額としているものなど、委託金額を精査する必要がある。そのため、契約条項を精査できる法的専門能力、委託業務内容が妥当であるかを精査する技術・技能的専門能力、価格交渉を徹底するための原価計算能力など、を備えた人材を早期に養成し、精査できるようにすること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 委託契約については、業務内容を精査した上で、物品、業務委託等随意契約ガイドラインに基づき、真にやむを得ない場合のみ単独随意契約を行っている。業務委託にあたっては、業務ごとにその内容を精査した上で、業者の持つ専門性や技術力を踏まえて選定し、書面審査のほか、職員が必要に応じて適宜現地を確認するなどの審査体制を強化することにより、委託業務内容の適正化、効率化を図る。また、職員の法的専門能力、技術・技能的専門能力、原価計算能力等の専門性向上について、引き続き努める。</p>
<p>共通（2）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について ア 時間外勤務が恒常化している職場が多く、年間360時間を超える職員も多く見受けられる。また、特定の職員に業務の集中が見られるため、各所属長は係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図ること。さらに、職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 業務の平準化を図り進捗管理を行う中で、業務の主担当者だけでなく再任用職員も含めた課内全体での応援体制により、時間外勤務の抑制に努める。</p>
<p>イ 特に、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時間以上又は発症前2か月ないし6か月間に、1か月あたり概ね80時間以上の時間外労働時間を過重業務の評価の目安としている。</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 各担当業務の洗い出しを行い、業務の平準化を図るため、係内だけでなく係間の事務分担を見直した。今後も、業務の効率化に取り組み、特定の職員に業務が集中しないよう事務分担の適正化に努める。</p>

<p>(1) 業務棚卸表の目標値について 主要事業の評価について、活動指標の目標値に対して成果指標が全て下回るなど目標値の設定が適切でない項目が見受けられる。業務棚卸表は、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ため、目標値設定の趣旨を踏まえて、次年度以降について目標値の見直しを行うこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 平成24年度版業務棚卸表において見直しを行い、より業務目的に沿った目標値とした。今後も、指標や目標設定の妥当性について検証を行い、目標達成に向け努力する。</p>
<p>(2) 地域マネージャーについて 全地区市民センターへの配置が完了してここ数年が経過したが、地域マネージャーの活動内容に格差が見られるのが現状である。地区市民センターの今後のあり方を含め、地域マネージャーの位置づけや役割などを再考するとともに、地域マネージャーが力を発揮するための具体的なスキルアップ研修の充実を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 地域マネージャーは民間での経験を生かし地域社会づくりの推進を担っている。1ヵ月に1回程度の研修を実施し、内部講師による各種制度の説明や地域マネージャーからの先進的な取り組み事例の紹介、グループワークでの意見交換により、ネットワークの構築、情報の共有を図っている。研修を各地区市民センターにおいて実施することにより、他地区のより優れたものを実際に体感して取り入れられるようにしている。また、マネージャー自身も自主的に各種講演会等に参加し、積極的な自己研鑽を積んでいる。今後とも、マネージャーのあり方を見直すとともに、スキルアップに向けて研修の内容を工夫していく。</p>
<p>(3) 連絡員制度について 連絡員制度については、個人情報の保護や費用対効果の観点からも郵送や宅配便等の利用に切り替えること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 行財政改革プランにおいて、個人情報保護の観点からも宛名付き文書については郵送化するとしている。今後も、費用対効果を考え検討する。</p>
<p>また、コスト削減や地域密着化を強化する観点から、館長や副館長が連絡員の一部業務を行うのも一つの方策であると考えているので、館長会の場等において協議・検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 広報等の配布については、地域社会づくりにつながる現行の連絡員制度を踏まえたうえで、他市の状況等も参考にし、併せて館長等の意見も聞きながら、今後も協議・検討する。</p>
<p>(4) 市民・消費生活相談について 消費者被害の未然防止・拡大防止のため、若年層から高齢者まで各年代に周知するため効果的な教育を行い、そのうえで広報、啓発による情報提供を図るとともに、消費生活相談員の一層の資質の向上に努めること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 消費者被害の防止のため、出前講座、ワンポイント講座、夏のこども教室等を開催するとともに、広報、地区広報などを利用して情報提供に努めている。今後とも、相談員の資質向上を図るため、事例研究などの研修に積極的に参加していく。</p>
<p>また、相談者のプライバシーが確保できるよう窓口や相談室の立地についても検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 既存の相談室を利用して、相談者のプライバシーを確保するようにしているが、相談室の立地については今後も検討する。</p>

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

<p>共通(1)委託契約について 業務委託契約のなかで、特に1者単独随意契約にあつては、同一業者・団体と長期継続して契約しているため、契約内容・方法・金額等について検討が十分でないもの、契約の相手方の見積書をそのまま契約金額としているものなど、委託金額を精査する必要がある。そのため、契約条項を精査できる法的専門能力、委託業務内容が妥当であるかを精査する技術・技能的専門能力、価格交渉を徹底するための原価計算能力など、を備えた人材を早期に養成し、精査できるようにすること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】平成24年7月3日 当センターでは、市民企画講座について市民による登録グループに委託している。その委託金額の大部分を講師料が占めているため、統一した対応ができるように講師料の基準表を作成した。 また、業務委託に係わる専門能力の取得については、研修等への参加を促し、人材の育成に努める。</p>
<p>また、委託後の業者牽制のためにも委託内容に関するチェック項目を定めたマニュアルの作成に取り組むこと。【要望事項】</p>	<p>【措置済】平成24年7月3日 委託講座のチェックのため、これまで同様、職員による現場確認を行うとともに、チェック項目一覧表を作成した。</p>
<p>共通(2)労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について ア 時間外勤務が恒常化している職場が多く、年間360時間を超える職員も多く見受けられる。また、特定の職員に業務の集中が見られるため、各所属長は係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図ること。さらに、職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成24年8月1日 事務分担の平準化を図り、継続して時間外勤務の削減に努める。</p>
<p>(1)相談事業について 男女共同参画を目的としているセンターで実施している相談事業が女性相談に限定されている。男女公平な視点、立場で取り組むセンターとして、最近、増えているDVに関する相談体制の充実や、男性相談に対応できる体制づくりを行うこと。【改善事項】</p>	<p>【検討中】平成24年6月28日 平成24年6月の毎週木曜日18時～21時(計4回)に、男性向け電話相談を試行実施し、計6件の相談があった。これを踏まえて、今年度末に策定予定の四日市市DV防止基本計画(仮称)の中で、今後のあり方について検討していく。</p>
<p>(2)配付冊子等の活用状況について DV関連の啓発冊子はメッセージ性が高い。意見等をヒアリングしたり、配付先をチェックできるような体制をつくり、今後の施策に活かせるよう努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】平成24年6月1日 啓発冊子等の配布先・配布数・残数のチェック表を作成した。また、できる限り配布先の意見等をヒアリングし、施策に反映するよう職員に徹底した。</p>
<p>また、配付冊子数だけでなく、残数や廃棄数量についてもチェックを行い、徹底したコスト管理に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】平成24年6月1日 啓発冊子等の配布先・配布数・残数をチェック表で管理し、有効活用に努める。</p>
<p>(3)現金等の管理について 前渡資金や来客用の駐車券については、所属長が出納簿でのチェックを行っているが、定期、不定期に出納簿と現物の照合、実査を行うなど、事故防止のための牽制体制を構築すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】平成23年10月7日 前渡資金、現金、駐車券、切手について、所属長が毎日、出納簿と現物をチェックするよう改善した。</p>

<p>(4)男女共同参画推進調整会議について 各種審議会や民間企業に向けて、男女共同参画の推進を求めていくため、徹底した議論を行う部会を設けるなど調整会議を活性化し、市役所内部の男女共同参画を推進すること。 また、男女共同参画への阻害要因を分析するため、庁内におけるジェンダーチェックの導入について検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成24年 5月28日 男女共同参画を一層推進するため、各部局に配置する男女共同参画推進リーダーに次長・主管課長から選出するよう見直した。 また、庁内におけるジェンダーチェックをはじめ、市役所内の男女共同参画の推進については、男女共同参画推進リーダー会議において、検討していく。</p>
<p>(5)負担金について 三重県婦人相談員連絡協議会負担金の支出にあたっては、事業が効果的に実施されているか、効率的に運用されているか等の視点から事業報告書、決算状況などを分析し、その効果を検証し、総会等の場で見直しを働きかけること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成24年 6月 7日 負担金は相談員1人あたり5千円で、内訳は三重県婦人相談員連絡協議会が2千円、東海四県婦人相談員連絡協議会が千円、全国婦人相談員連絡協議会が2千円となっている。協議会で実施する研修会(三重県2回、東海四県1回)に相談員が参加していること、また、他市の相談員との連携および情報共有ができることから、この負担金の支出は意義のあるものである。なお、三重県婦人相談員連絡協議会長と協議し、市として、相談員1名のみを登録(負担金支払い)することに改めた。</p>

【市民課・市民窓口サービスセンター】

<p>共通(1)委託契約について 業務委託契約のなかで、特に1者単独随意契約にあっては、同一業者・団体と長期継続して契約しているため、契約内容・方法・金額等について検討が十分でないもの、契約の相手方の見積書をそのまま契約金額としているものなど、委託金額を精査する必要がある。そのため、契約条項を精査できる法的専門能力、委託業務内容が妥当であるかを精査する技術・技能的専門能力、価格交渉を徹底するための原価計算能力など、を備えた人材を早期に養成し、精査できるようにすること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 現在、オンライン入出力業務および各種証明書発行業務(郵送含む)を委託化している。委託業者についてはプロポーザル方式により選定しているが、については契約条項や業務内容の妥当性について、実務担当者の意見をベースに精査を行っている。また、については窓口業務を委託している市町の契約内容やその積算内容を参考として、業務の内容や原価の妥当性を確認していく。</p>
<p>共通(2)労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について ア 時間外勤務が恒常化している職場が多く、年間360時間を超える職員も多く見受けられる。また、特定の職員に業務の集中が見られるため、各所属長は係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図ること。さらに、職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 平成24年度の改正住民基本台帳法の施行を契機として、業務全般の見直し、担当の割り振り変更、グループを超えた応援体制について改めて見直すことにより、時間外勤務の抑制に一層努めたい。</p>

<p>イ 特に、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。</p> <p>【改善事項】</p> <p>* 過労死の労災認定基準：発症前1か月間に概ね100時間以上又は発症前2か月ないし6か月間に、1か月あたり概ね80時間以上の時間外労働時間を過重業務の評価の目安としている。</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日</p> <p>平成22年度については、平成24年度の改正入管法及び改正住民基本台帳法の施行に向けた準備作業のため、外国人登録事務についての業務量が大幅に増加した。それに加えて、法務局からの届出書類保管状況調査や住基カード審査の厳格化といった業務も重なり、時間外勤務が増加となった。各担当業務の洗い出しと体制の見直しを図ると同時に、事務の流れや動線を考え、机や業務端末の配置見直しも行った。また、市民課業務の一部を地区市民センターでも取り扱えるものとし、業務の分散化を図った。</p>
<p>(1) 窓口業務について</p> <p>窓口の接遇については、市民サービスという意識が希薄と受けとられるような事例が見受けられる。来庁者に対する感謝の気持ちが自然に挨拶に表れるよう、市民課窓口全体の接遇意識の改善を行い、徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日</p> <p>接遇意識の向上及び接客マナーの改善については、窓口や電話対応に限らず、市職員として常日頃から市全体の課題として心がけるようにしている。市民からの意見や苦情等についても、当課以外のものも含めて毎日の朝礼時及び回覧等で苦情ゼロを目指して改めて周知徹底を図る。また、年1回の外部講師による接遇研修を取り入れ、接遇意識の向上を職員全員が行うように努めている。</p>
<p>また、窓口業務のあり方を検討し、レイアウトの改善を行い、効率的に市民サービスを提供できるよう努めること。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成24年 7月 9日</p> <p>平成24年度の住民基本台帳法改正に合わせて、従来3ヶ所あった受付窓口の区分けを業務の効率性も考え2ヶ所に集約した。また、全ての案内表示板を視認性をより高めるべく一新するとともに、待合ロビーに受付番号表示の大型モニターを設置、各受付窓口のスペースを広くして、来庁された方が相談や届出をスムーズにできるような環境の改善に取り組んだ。</p>
<p>(2) 専門知識の継承について</p> <p>市民課の業務は戸籍など専門性が非常に高い。基本的な事務手順は作成されているが、各種研修、事務研究会等で得た情報を職員に周知するだけでなく、各種法令など分類してファイリングすることにより、ノウハウの集積や専門知識の継承を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日</p> <p>戸籍事務・住民基本台帳事務は取り扱い内容が細かく分類される上、例外的なケースの適応や対応を求められる。特に戸籍事務は専門性が高く、過去に処理した事例や法務局や県といった上級機関へ照会するケースが多くある。この結果を臨時職員も含めた職員のパソコンから閲覧できるようにデータベース上でファイル管理し情報を共有するようにした。また、今後は随時閲覧・更新が可能な状況とするなどして専門知識の継承にも努めていきたい。</p>

<p>(3)コスト意識について 市民課窓口での業務において、作業効率を高めるため、ボトルネックとなっている箇所や職員の動線を研究するなど業務の見直しを行うこと。仕損率、1分あたりの人件費コストを把握するなどコスト意識を高めること。また、各業務の数値目標を設定して取組みを活性化すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 ピーク時における証明書発行に要する時間も平成22年度は13分、平成23年度は目標12分に対して11分とすることができた。データとして把握している証明発行処理1件あたりの人件費を意識するとともに、届出受付から入力・証明書発行に至るまでの合理的な作業動線や所要時間を見直して無駄や非効率な部分を検討する。一方、相談受付・案内取次ぎなど市役所窓口としての業務とのバランスを図りながら活性化を進めたい。</p>
<p>(4)現金等の管理について ア 市民窓口サービスセンターの現金取扱いについては、複数の職員によるチェックや上位職による随時実査を行うなど内部牽制体制を再点検し、より厳重な管理を行い、事故防止の一層の徹底に努めること。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成24年 4月 1日 平成24年4月から管理職の職員が配属されたことにより、現金等の取扱いについて責任の所在の明確化を図った。また、内部体制においても、収納現金と帳簿上の金額を最低2回は点検するように努めた。</p>
<p>イ 市民課窓口は、窓口来客用に多数の駐車券を保有しているが、払い出し時のチェックなど、事故防止のための適正な管理方法を検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成24年 4月 1日 平成24年4月より駐車券が一部無料化され、購入にあたっての費用負担はなくなったが、毎日の受払簿により常に在庫を確認している。併せて、発行にあたっては来客者の駐車券を確認し、必要最低限数を渡すように徹底している。</p>
<p>(5)負担金について ア 戸籍住民基本台帳事務研究会負担金について、会費収入を上回る繰越金があったので、各都市の負担金が有効に活用されるよう総会等の場で見直しを働きかけること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成24年 4月 1日 津地方務局四日市・桑名支局管内戸籍住民基本台帳事務研究会役員会へ働きかけた結果、平成24年度の負担金が見直し(減額)された。 平成21年度：132,200円、平成22・23年度：100,900円、 平成24年度：71,400円 三重県外国人登録事務協議会 今まで別組織だった戸籍住民基本台帳事務協議会(各管内の事務研究会による構成)へ吸収されたことにより平成23年度より負担金の拠出はなくなった。</p>
<p>イ 市民窓口サービスセンター施設費用負担金については、定額で負担しているにもかかわらず、積算根拠の中に光熱水費等の変動要素があり、分担金の算出方法について検討すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成24年 4月 1日 平成23年度までは光熱水費に要した金額の多寡に関わらず施設使用負担金は、平成22年度は3,500,000円、平成23年度は2,865,000円と定額であった。平成24年度の月々の施設負担金は、メーター検針による使用料を算出基礎とした電気料金と水道料金、及び占有面積により按分のうえ算定された冷暖房費を基礎にしており、使用実態に即した算出方法となった。</p>

【文化国際課】

<p>共通（１）委託契約について 業務委託契約のなかで、特に１者単独随意契約にあつては、同一業者・団体と長期継続して契約しているため、契約内容・方法・金額等について検討が十分でないもの、契約の相手方の見積書をそのまま契約金額としているものなど、委託金額を精査する必要がある。そのため、契約条項を精査できる法的専門能力、委託業務内容が妥当であるかを精査する技術・技能的専門能力、価格交渉を徹底するための原価計算能力など、を備えた人財を早期に養成し、精査できるようにすること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２４年 ８月１３日 業務委託契約のなかで、１者単独随意契約については、年度毎に契約内容・方法・金額等について十分に見直し・検討を行っていくとともに、職員がスキルアップを図ることにより、契約条項の精査や価格交渉を徹底できるよう努める。</p>
<p>共通（２）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について ア 時間外勤務が恒常化している職場が多く、年間３６０時間を超える職員も多く見受けられる。また、特定の職員に業務の集中が見られるため、各所属長は係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図ること。さらに、職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２４年 ８月１３日 特定の職員に業務の集中することのないよう、事業の進捗管理を徹底し、事務分担の適正化、平準化に努める。</p>
<p>イ 特に、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時間以上又は発症前２か月ないし６か月間に、１か月あたり概ね８０時間以上の時間外労働時間を過重業務の評価の目安としている。</p>	<p>【 継続努力 】 平成２４年 ８月１３日 文化振興事業などについては、休日出勤も多いことから、可能な範囲で代休対応を図る。また、業務の優先順位を見極めるなど効率的な業務遂行を図るよう意識啓発に努める。</p>
<p>(１) 多文化共生推進事業について 外国人市民が集住する笹川地区においては、新たに多文化共生モデル地区担当コーディネーターを配置し、各戸訪問を実施して実態把握に努めるとともに、地域のルール・自治会の仕組みを伝えるなど、課題の解決に向けた新しい取り組みを進めている。しかし、笹川地区以外にも、同じ課題をもった地区があるので、公平性の観点から全市的な視点で多文化共生施策の一層の推進に努めること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２４年 ８月１３日 全市的な多文化共生施策として、転入時の生活オリエンテーションや本庁窓口での通訳対応、国際交流センターでの生活相談、日本語教室などを行っており、今後も継続して取り組んでいく。</p>
<p>(２) 市民大学の活性化について 高齢者が生き甲斐をもち、地域社会で活躍するうえで、市民大学の役割と期待は大きい。より多くの市民が参加できるような魅力ある講座を開催し、地域のリーダーとなる人財の発掘・育成を図るなど、市民大学の一層の活性化に努めること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２４年 ８月１３日 市民大学一般クラスでは、今後も継続して市民団体が企画運営するコースを開設していき、市民ニーズの把握や他都市の事例調査を実施することで、より魅力ある講座の開催に努める。熟年クラスでは、修了後も地域で積極的に活動できるよう、ボランティア活動や市民活動に関する講座を充実させ、高齢者が生きがいを持ち、社会参加の意欲を高めるための学習機会となるよう努めていく。</p>

<p>(3) 予算の流用について 予算の流用は、予算執行上、やむを得ない場合に限り認められるものである。今後は、計画的かつ効果的な予算執行に心がけ、流用は必要最小限に止め、安易な流用は厳に慎むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 予算の流用については、予算計上の段階から年度計画をきめ細かく立てることで、必要最小限に抑えるよう努め、より計画的、効果的な予算執行に心がけていく。</p>
<p>(4) 各種委員会等の見直しについて 複数の委員会等が休眠状態となっている。また、委員委嘱も更新されていないものもある。それぞれの委員会等の設置目的や意義について再考のうえ、委員会等の継続・改廃や委員委嘱について早急に見直すこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 8月13日 休眠状態となっている委員会については、設置目的や意義について検討し、継続・改廃や委員委嘱について、見直しを行う。</p>

【あさけプラザ】

<p>共通(1) 委託契約について 業務委託契約のなかで、特に1者単独随意契約にあつては、同一業者・団体と長期継続して契約しているため、契約内容・方法・金額等について検討が十分でないもの、契約の相手方の見積書をそのまま契約金額としているものなど、委託金額を精査する必要がある。そのため、契約条項を精査できる法的専門能力、委託業務内容が妥当であるかを精査する技術・技能的専門能力、価格交渉を徹底するための原価計算能力など、を備えた人材を早期に養成し、精査できるようにすること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成24年 6月 1日 委託契約については、物品、業務委託等随意契約ガイドラインに基づき、業務ごとにその内容を精査した上で、業者の持つ専門性や技術力を踏まえて選定し、委託業務内容の適正化、効率化を図り、真にやむを得ない場合のみ単独随意契約を行っている。また、職員の法的専門能力、技術・技能的専門能力等の専門性の向上について、引き続き努力を重ねる。</p>
<p>(1) あさけプラザ運営協議会自主事業の充実について あさけプラザ運営協議会の実施する広域的な自主事業に関して、協議会の事務局として、参加人員をはじめ前年度結果を分析するとともに事業内容の継続的な見直しを図ることで、住民の生涯学習の推進、文化の振興に寄与するよう努めること。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成23年12月 1日 講座部門については、満足度や企画への要望など、受講者のニーズが把握できるアンケートを最終日に実施し、事業内容の継続的な見直しシステムを構築した。コンサートについては企画内容と参加者数等から出演者の選定などの改善方を検討した。</p>
<p>(2) 施設利用について 四日市市、菰野町、朝日町、川越町の住民を対象とした広域複合施設であることを十分認識し、図書館をはじめ施設利用者の地域別分布を分析することなどを通じて細やかな利用者のニーズの把握に努めること。そのうえで、情報発信やPR方を工夫し利用率の低い施設の活用を含め施設全体の利用率の向上を図ること。【要望事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成24年 8月 13日 細やかな利用者ニーズの把握のため、来館者へのあいさつ、声かけを徹底し、利用者の声に迅速に対応できるよう、より一層努めた。 個人利用者カードおよび来館者アンケートにより、利用者の地域別分布を分析するとともに、図書館利用者のニーズに応じた見直しを進めている。また、あさけプラザ通信やホームページにより自主事業のPRに努め、利用率の向上を図っていく。</p>

<p>(3) 現金等の管理について 小口現金や収納金を保管する場所とその鍵について、保管場所を知る職員の範囲や鍵の管理方法など内部牽制体制を再点検し、より厳重な管理を行い事故防止の一層の徹底を図ること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年12月 1日 専門業者による機械警備を行っている。小口現金や収納金はキャビネットに施錠して保管している。また、鍵については、取り扱う職員を限定するなど厳重に管理を行うよう管理体制を改善し、事故防止の徹底を図った。</p>
<p>(4) 財産管理について 土地・建物・工作物に関して、各担当による台帳との数量突合とともに、安全管理、品質、使用状況、事故防止などの問題がないか、館長をはじめとする上位職による現場での抜き取り実査を徹底すること。また、備品・消耗品などについても、同様に館長をはじめとする上位職の抜き取り実査による紛失の有無や品質保持の確認などの牽制を行うこと。併せて、実査を行った記録(日時、対象、数量、コメント、所属長の確認印など)を文書にして残すこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成24年 8月 13日 土地・建物・工作物の台帳との数量突合と安全確認を実査し、備品・消耗品の館長による抜き取り実査を実施し、その記録とコメント、確認印を文書とした。今後とも継続して随時実査を行っていく。</p>
<p>【楠総合支所】</p>	
<p>共通(1) 委託契約について 業務委託契約のなかで、特に1者単独随意契約にあっては、同一業者・団体と長期継続して契約しているため、契約内容・方法・金額等について検討が十分でないもの、契約の相手方の見積書をそのまま契約金額としているものなど、委託金額を精査する必要がある。そのため、契約条項を精査できる法的専門能力、委託業務内容が妥当であるかを精査する技術・技能的専門能力、価格交渉を徹底するための原価計算能力など、を備えた人材を早期に養成し、精査できるようにすること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成24年 4月 1日 業務委託契約については再点検し、委託内容を提出される見積書が適正であるか精査した。また長期的な契約に至っている業者の額が適正かどうかを確認するため、事前に価格調査などを行い、コストカットに努めた。平成24年度の業務委託契約において数件であるが、前年度契約額を下回る契約に至った。今後は業務委託契約の多い庁舎管理業務については、営繕工務課や管財課などと調整しながら職員が価格交渉を徹底するための原価計算能力などを身に着けるように努力していく。</p>
<p>共通(2) 労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について ア 時間外勤務が恒常化している職場が多く、年間360時間を超える職員も多く見受けられる。また、特定の職員に業務の集中が見られるため、各所属長は係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図ること。さらに、職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成24年 4月 1日 平成24年度の人事異動に合わせて、時間外勤務の縮減を図り、特定の職員に負担がかかることのないように、まちづくりグループにおける業務内容及び業務量、業務分担の見直しを行った。特に、地域団体の支援業務(会議等)については、自主自立のまちづくりを一層図るため、地域の要望に応じて出席(参加)するように改善する。</p>

<p>(1) 窓口業務について 楠総合支所は総合窓口としての実績もあり、様々なノウハウの蓄積もある。市民への質の高いサービスを提供するため、出産、結婚など要件ごとの来館者の動線など待ち時間短縮のための窓口業務の見直しを行うこと。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年11月4日 来館者への迅速な声かけと、受付案件によってはローカウンターを活用することとした。また、職員のコミュニケーション、チームワークを図り市民との意思疎通、気配りに重点を置き、待ち時間などの不満解消に努めるとともに、必要に応じて反省会、勉強会を実施することとした。</p>
<p>(2) 現金等の管理について 多額の現金の取扱いがあり、取扱場所も楠総合支所と楠公民館の2か所に分かれている。現金管理について、複数の職員によるチェックや上位職による随時実査を行うなど内部牽制体制を再点検し、より厳重な管理を行い、事故防止の一層の徹底に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成23年11月4日 現金管理については、複数の職員によるチェックと上位職による随時実査を行うよう是正した。</p>
<p>(3) 地域防災について ア 地区の防災訓練は、自治会を中心に実施されているが、本市には多数の防災大学を修了した防災リーダーがいる。防災訓練にあたっては、防災リーダーを中心として、自治会、消防団と連携をとり、よりレベルの高い内容で実施すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成24年4月1日 過去の防災大学を修了したリーダーを活用し、平成24年度の津波を想定とした地区の防災訓練に参加することとした。今後も防災に関する講座などの講師として活用を図っていく。</p>
<p>イ 楠地区は、海、川、コンビナートに近く、大規模地震発生時の津波等による大きな被害が懸念される。現在、設置している避難所で災害時に楠地区全住民に対して十分に機能するか検証するとともに、図上訓練の導入、避難所開設マニュアルの整備等、より具体的な取組みを進めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成24年4月24日 自主防災組織が実施する地区総合防災訓練と協働して避難所開設の訓練を実施し検証を行った。また、楠総合支所のホームページに避難所マップを掲載するなど、住民への周知を図るための広報の見直しを行った。その他、防災をテーマとしたまちづくり講演会、講座を開催した。また平成24年度から楠地区連合自治会の中に防災・安全検討部会が組織され、より実践的な訓練に向けて検討中であり、そのための支援を行っている。</p>
<p>(4) 図書室の運営について 楠公民館図書室の利用者数が減少している。その活用が図られるよう利用者の希望も考慮したバランスのとれた蔵書の充実や図書室のPRに努め、文化振興の拠点になるよう努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成24年4月1日 利用者の希望も考慮したバランスのとれた蔵書の充実や図書室のPRに努め、平成23年度は図書利用者が前年度比4%上回った。今後も図書室事業の充実を図り、文化振興の拠点となるよう努める。</p>

<p>(5) 公の施設について 楠総合支所管内3施設で指定管理者制度を導入しており、指定管理料として多額の委託料を投入している。協定書等内容の精査や現地確認のチェック項目を策定するなどして、指定管理者のモニタリングを行い、適正な運営が図られるよう徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成24年4月1日 毎月の指定管理者から提出される報告書の内容が協定書に基づき実施されているか、運営管理が適正に行われているか、現地確認・ヒアリングなどを行い、月次チェック表を活用しながらモニタリングを行っている。</p>
<p>また、住民のニーズが反映されたサービス向上を図り、地域の拠点として利用拡大がなされるよう要望する。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成24年4月1日 アンケートなどから利用者の意見を取り入れ、満足度を高めるためのサービスの改善、および広報活動を積極的に行うなど利用者拡大に努めるよう指導を行った。</p>