

# 市民文化部 地区市民センター

## 第1 監査の概要

- 1 監査の種類 定期監査（財務監査・行政監査）
- 2 監査の対象  
対象部局 市民文化部 地区市民センター  
対象年度 令和元年度  
対象事項 財務事務等
- 3 監査の実施場所及び監査期間  
実施場所 各地区市民センター  
監査期間 令和2年10月27日

### 4 監査の主な実施内容

四日市市監査基準に基づき、監査対象部局への聞き取り調査や過去の監査結果を踏まえて、事務事業に内在するリスクを想定し、リスク発生の可能性や発現時の影響度の観点からリスク評価を行うとともに、財務事務や経営に係る事務の管理が法令等に適合し、正確で、最少の経費で最大の効果を挙げているか、その組織及び運営の合理化に努めているかなどについて、関係帳簿・書類の抽出調査、実査及び監査資料に基づく関係職員への質問等の方法により監査を行った。

## 第2 監査対象の概要

- ・24地区市民センターのうち、次の6センターの監査を行った。  
海蔵地区市民センター、大矢知地区市民センター、神前地区市民センター、水沢地区市民センター、塩浜地区市民センター、楠地区市民センター  
（塩浜地区市民センター、楠地区市民センターは、書面監査）

地区市民センターの主な業務内容（令和2年4月1日現在）は、次のとおりである。

### 【地区市民センター】

(1) 地域振興に関する事務
ア 地域的諸課題に関すること。
イ 地域福祉に関すること。
ウ 住民の相談に関すること。
エ 広報広聴に関すること。
オ 公共的団体との連絡調整に関すること。
カ センターの施設、設備及び地区内の公共施設等の利用計画の企画調整に関すること。
キ 市長並びに各委員会に対する諸願及び進達に関すること。
ク 自主防災組織に関すること。
ケ 市連絡員に関すること。

コ センターの庶務に関すること。
サ その他地域振興に関すること。
(2) 社会教育に関する事務
ア 定期講座の開設に関すること。
イ 討論会、講演会、実習会、展示会等の開催に関すること。
ウ 図書、記録、資料等を備え、住民の利用に供すること。
エ 文化、体育、レクリエーション等に関する集会の開催に関すること。
オ 社会教育関係団体に関すること。
カ センターの施設及び設備の使用許可に関すること。
キ その他地域社会教育に関すること。
(3) 窓口に関する事務
ア 戸籍、住民基本台帳、在留関連事務及び特別永住許可事務に関すること。
イ 市長及び各委員会に対する届、申請等の受付に関すること。
ウ 諸証明に関すること。
エ 市税、手数料その他の歳入金の収納及び還付に関すること。
オ その他窓口事務に関すること。

### 第3 監査の着眼点

#### 1 想定されるリスクからの着眼点

事務事業におけるリスクについて事前調査でのリスク評価や聞き取りにより設定した。

- (1) リスク評価チェックリストの検証
- (2) 職員配置のリスク（人数不足、意思疎通疎外、不十分な引継ぎ）
- (3) 職員のワーク・ライフ・バランスの確保や健康を阻害するリスク
- (4) 多様なセンター業務への本庁の認識不足によるリスク
- (5) 物品購入や小規模修繕の仕様、図書選定等リスク（客観的な視点の欠如）
- (6) 紛失、数え間違い等現金管理が適切になされないリスク
- (7) 生涯学習事業やまちづくり活動のリスク（知見、経験の不足）
- (8) 窓口の待ち時間短縮に伴うリスク
- (9) 内部統制のリスク
- (10) 財産管理が適切になされないリスク

#### 2 3E（経済性、有効性、効率性）・合規性等の視点からの着眼点

事務事業の合規性や正確性のみならず、経済性、有効性、効率性の視点等から設定した。

### 第4 監査結果

上記の着眼点に基づき監査を行った結果、次のとおり、内在するリスクや事務の一部に是正又は改善を要するものなどが見受けられた。今後の事務執行に当たっては、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 想定されるリスクからの着眼点に着目して行った監査の結果

### (1) リスク評価チェックリストの検証

リスク評価調査においては、リスクは相当程度あるものと評価した。事前調査の結果、事務の一部で不適切な処理がなされていた。

リスク評価チェックリストの該当項目

(評点が4点以上又はリスクの発現が見られたもの：発現していた場合 ○)

チェック項目		想定されるリスク	評点	発現
所属の主要な事務事業	事業を行っているか	効果の少ない事業が実施されるリスク	4 / 4	
	許認可、不利益処分に係る事務を行っているか	許認可等の事務が適切に行われな いリスク	4 / 4	
収入事務	地方税、分担金、使用料、手数料等を徴収する業務を行っているか	法令等に基づいた金額を徴収していないリスク 減免の制度又は運用が適切でないリスク 収入未済となるリスク 収入未済が適正に処理されないリスク	8 / 8	
支出事務	ア 歳出予算（報酬、給料、職員手当等及び共済費、恩給及び退職年金費、賃金を除く）の執行を行っているか	不適切な金銭での支出、支払遅延など支出が適正に行われ ないリスク	2 / 6	○
契約事務	事業者と業務委託の契約を締結しているか	事業者選定、金額決定、委託業務の管理や評価が適切に行われ ないリスク	4 / 4	
現金管理	現金の取扱いがあるか	現金の紛失、数え間違い、処理遅れ、着服等のリスク	8 / 8	
財産管理	建物やインフラを所管しているか	保全不良のリスク 保有コストに見合う効果がない リスク 有効活用されないリスク	4 / 4	
	土地又は建物の貸付けを行っているか	多額の損失発生のリスク 不適正な貸付料となっている リスク 資産が不適正又は目的外に使用さ	4 / 4	

		れるリスク		
情報管理	個人情報を取扱っているか	個人情報の漏えいや目的外使用、データの改ざん、滅失等のリスク	4 / 4	
組織・人員	在籍年数の短い職員が多いか	所属において業務に必要なスキル（知識、経験）が継承されず、業務の処理誤りや、不正行為の見落としが発生するリスク	4 / 4	

## (2) 職員配置のリスク（人数不足、意思疎通疎外、不十分な引継ぎ）

- ・ 窓口担当の応援体制に無理が生じているのではないかな。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

△ 窓口担当が1人となっている地区市民センターでは、窓口担当が年休を取得する日は、窓口担当が2人いる他のセンターから、事前に日程調整をして応援に来てもらうことで対応しているが、応援側のセンターでも個人番号カード（マイナンバーカード）への対応や窓口職員の長期休暇や年休取得があるため日程調整が難しい状況も生じている。

また、当日の突発的な病気や事故に対しては体制を整えるのが困難なことも想定される。

△ 応援側となる窓口担当が2人いるセンターでは、窓口担当を応援に派遣すると窓口担当が1人となり、窓口が混み合った際にスムーズに対応できないなど、市民サービスの低下につながることを想定される。

## (3) 職員のワーク・ライフ・バランスの確保や健康を阻害するリスク

- ・ 個人番号カード（マイナンバーカード）の交付等に伴う業務量増加への対応が適切になされていないのではないかな。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

△ 個人番号カード（マイナンバーカード）の交付等の業務について、令和2年度は、コロナに伴う特別定額給付金の電子申請に必要なことやマイナポイントが付与されることを国がPRしていることもあり、多くの市民が交付申請に訪れて業務量は増えている。

センターによって業務量の差はあるようであるが、個人番号カード（マイナンバーカード）に関する端末機の操作を地域マネージャー以外の全職員が習得するなどの対応をしている。

また、10月からは時間外にセンター職員が市民課の応援へ行っているが、一部の職員に業務が偏らないよう正職員全員で順番に応援へ行くことで対応している。

以上のことから、個人番号の交付業務への対応はできているが、センター業務全体の業務量の増につながっている。

- ・ 管理職の時間外勤務が可視化されず、過労となっているのではないかな。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

△ 管理職は年間を通して地域行事や地域の会議に参加しており、土日の出勤や夜間の勤務の回数が多いが、時間外勤務手当の対象外であるためデータがなく、地域の会議等が多いセンターでは適切な労働時間を超過している可能性がある。

## 意見

### 【共通事項】

「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」により、民間労働者は36協定で定める時間外労働の上限規制等が導入されている。国家公務員においても人事院より、管理職を含めた超過勤務命令を行うことができる上限を定めることなどの長時間労働の是正に関する報告が行われている。

市の管理職においても、時間外勤務が適正な範囲で行われるよう管理すること。

- ・ 地域マネージャーが会計年度任用職員の立場になったことにより、勤務体制に無理が生じているのではないか。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

× 令和2年度より地域マネージャーが会計年度任用職員の立場になったことにより、勤務形態が週30時間勤務から平日の週5日勤務に変更となっている。地域マネージャーの業務は、地域社会づくり業務全般に携わっており、土日の地域行事への参加や夜間の地域会議に参加しており、時差出勤が困難なセンターにおいては勤務体制に無理が生じている。

### （4）多様なセンター業務への本庁の認識不足によるリスク

- ・ 地区市民センターでは様々な業務を行っているが、本庁において可視化されず適正な業務量が把握されていないのではないか。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

△ 地区市民センターでは、所管する市民文化部のみならず他部局からも各種業務依頼を受けているが、センター所管課が、蓄積した業務量やセンターごとの業務の多寡や偏りを把握しにくい状況となっている。

また、センターへの依頼案件については館長会に諮ることとなっており、館長会では、本庁で対応できるような業務は本庁で対応するよう要望しているが、センターに依頼される業務は増加している。

### （5）物品購入や小規模修繕の仕様、図書選定等リスク（客観的な視点の欠如）

- ・ 物品購入、小規模修繕について、客観的な視点で行われているか。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

- 地区市民センターでは、様々な事業の実施や施設管理に必要な消耗品の購入や施設修繕を行っている。発注に当たってはセンター内で仕様の検討を行っていた。  
また、図書選定について、市民からのリクエストのほか、話題の図書を中心に、館長、副館長、事務補助員で検討を行ったうえで購入していた。

### （6）紛失、数え間違い等現金管理が適切になされないリスク

- ・ 現金の管理が適切になされているか。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

- △ 窓口での現金の取扱いや保管について、複数の職員や上位職によるチェックなど内部牽制体制を再点検し、引き続き厳重な管理と事故防止を徹底する必要がある。

## 意見

### 【共通事項】

- ① 窓口での金銭授受時における丁寧な確認（金銭トレイによる金銭の授受、視覚・聴覚による金額の相互確認など）を改めて徹底すること。

### 【大矢知地区市民センター】

- ② 窓口事務の効率性を確保するためレジスターは、業務時間中、常に開放された状態にしているとのことである。現金管理に内在するリスクの重要性を意識して、窓口に来訪したお客様からレジスターの中の金銭が見えないように配慮するなど、事務の効率性とのバランスを図りながら引き続き厳重な管理を徹底すること。
- ・ 収納金として多くの現金を取り扱っているが、現金の過不足などが生じた場合の対応をセンター独自で行っているのではないか。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

- △ 地区市民センターでは、戸籍・税関係の証明の発行や貸館をしており、1日あたりで多くの収納金を処理している。そのため、窓口で現金を取り扱う場合はダブルチェックを行うなど慎重な対応をしており現金の過不足などは発生していないが、人的ミスが発現する可能性も想定され、発現時の影響は大きい。リスクの可能性の大小にかかわらずあらゆる場合を想定して、センターで統一された対応マニュアルの整備が必要である。
- ・ 金融機関へ収納金を入金するための移動は2人で行うこととしているが、金融機関との距離がある地区市民センターにおいては、移動に要する時間が大きな負担となっていないか。

### **リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）**

△ センターによっては、2人の体制が取れずに1人対応となっているところもある。職員配置や業務内容、来客数、金融機関からの距離によっては、2人を確保することは困難なセンターがあることも理解できるため、センターに一任するのではなく所管課も含めて、安全かつ効率的、現実的な運用を確立する必要がある。

### **（7）生涯学習事業やまちづくり活動のリスク（知見、経験の不足）**

- ・ 地区市民センターに生涯学習事業やまちづくり活動のスキルを持った職員の配置や研修体制が整備されていないのではないか。
- ・ 地域のまちづくり活動やグループ化につながるものではなく、興味本位のカルチャータン内容になっていないか。

### **リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）**

△ 地区市民センターでは、生涯学習の振興やまちづくり活動を目的として教室や講座を開催することになっており、生涯学習やまちづくりのスキルや企画力を身につけるため、業務の合間をぬって研修へ参加しているセンターも見受けられた。しかし、そうした機会は少なく、館長会での情報共有が年1度行われている程度であった。

### **（8）窓口の待ち時間短縮に伴うリスク**

- ・ 窓口の待ち時間を短縮するための全員対応の取組みが他の業務の阻害になっていないか。

### **リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）**

△ 窓口が混み合った時に、窓口の待ち時間を短縮するため館長を含め全センター職員が応援して窓口業務を行っているセンターが見受けられた。市民側に立てば、最優先で取り組むべき業務ではあるが、その間、応援に回った職員の業務がストップするなどの弊害も生じる可能性がある。一方で、業務内容別の吊看板を設けて担当内容を明確にしたり、整理券を配布するなどの工夫をしているセンターもあり、センター間で統一した対応が必要である。

### **（9）内部統制のリスク**

- ・ 支出事務や証明事務等でミスが顕在化しており、内部統制が機能していないのではないか。

### **リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）**

× 支出事務や証明事務等でミスが顕在化している。職員等の知識不足、取扱事務の複雑化、職員不足や来客を待たせまいと慌てて対応することなど、様々なリスクが想定される。リスクを想定し、内部統制が機能する体制づくりが必要である。

## 意見

### 【共通事項】

- ① 地域活動費（館長権限予算）の委託について、仕様書の内容が不十分であり適正な見積りを行うことができない。市が行うべき事業を委託しているため、見積書の積算が妥当であることを確認できるよう適切な仕様書にすること。
- ② 消費税改定に伴う契約事務について、請書の変更を行っているセンターと9月の契約当初から消費税改定後の金額で請書を受けているセンターがあった。どちらも適正な契約事務とのことではあるが、館長会で情報の共有を図るなど、センターごとで事務処理に違いが生じないように取り組むこと。

### （10）財産管理が適切になされないリスク

- ・ 財産管理が適切になされているか。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

△ 多くの市民が訪れる地区市民センターの敷地及び施設については、日常的に整理整頓を行い、適切に管理する必要がある。

## 意見

- ① 館敷地及び施設内の整理整頓と安全面への配慮について

### 【海蔵地区市民センター】

ア センター入口付近に設置されているショーケースの中の展示物が雑然としていたり、掲示場の中の汚れが目についたりした。館敷地及び施設内の整理整頓をこまめに行うこと。整理整頓に当たっては男性の視点だけでなく女性の視点も取り入れること。

### 【大矢知地区市民センター】

イ 倉庫内の高所に大きな立て看板が置かれていたり、センターの建物裏に古くなった農作業用一輪車が車輪を上にした状態で置かれていたりした。当センターは小学生の登校時の集合場所にもなっているとのことであり、子どもや地域の人が多く利用することから館敷地及び施設内の安全面に十分な配慮を行うこと。

### 【神前地区市民センター】

ウ 地区市民センターの敷地内にある側溝にゴミや土砂が残っていたり、草刈りが行き届いていないところがあった。また、室内外の書庫、倉庫や図書室にある書棚の引出しの中など、整理整頓が十分行われていなかった。不要なものは処分して整理するとともに、倉庫内の高所にあるものは地震などの災害を想定してネットを張るなどの安全対策を行い、地域住民が安全・安心に気持ちよく利用できるセンターとすること。

### 【神前地区市民センター】

- ② 公有財産等の適切な管理について

倉庫の外壁の錆びが酷くなっているなど、建物・工作物、備品などの管理状況が把握できていないものが見受けられた。センター職員が減っている中、正確に管理状況を共有するためにも適切な管理を行うこと。

## 評 価

### 【水沢地区市民センター】

地区市民センターの敷地内、館内外の清掃や書庫等の整理整頓が行き届いていた。施設を適切に管理することは、作業の無駄を省き、業務を行いやすくするとともに誤りの防止にも繋がるので、良い事例として他のセンターも模範とすること。

## 2 3 E（経済性、有効性、効率性）等の視点からの着眼点に着目して行った監査結果 意 見

### 【共通事項】

#### ① 地域マネージャーの活動について【住民福祉の向上の視点】

地域マネージャーは、地域のまちづくりの要としての役割を担っている。自治会等の地域の団体や地域の人々との強固な信頼関係を構築することにより、地域と協働・連携したまちづくりの推進に引き続き取り組むこと。

#### ② 地域活動を生かした地域づくりについて【住民福祉の向上の視点】

市全体において、地域活動の担い手の不足と高齢化が課題であり、人材の固定化も見受けられる。地域での共助を円滑に行い、より良い地域社会づくりを行うためには、担い手の存在が必要不可欠であるので、館長、副館長、地域マネージャーは地域活動や生涯学習振興事業において、様々な団体と交流して人脈をつくり、将来的に地域におけるまちづくりを担う人材の発掘と育成に引き続き尽力し、取組みを図ること。

また、地域ごとに特性が異なり、新旧の住民がいるところでは昔からの習俗や神社といった新たな住民には関わりにくい課題もある。そうした地域性を館長、副館長、そして地域マネージャーは理解した上で地域のまちづくりを進めていくこと。

#### ③ 災害時における避難所機能の強化について【有効性の視点】

地区市民センターは地震や台風などの災害時における避難所となっているが、コロナ禍における避難所の「3密」対策の強化を図ること。

#### ④ サークル活動等の再開・回復に向けた支援について【住民福祉の向上の視点】

新型コロナウイルス感染予防のため、サークル団体によっては活動を自粛するところもあるが、活動の再開・回復に向けて貸館では密を回避したうえでの使用で支援していくこと。

#### ⑤ こにゅうどうくんうちわ交付事業について【有効性の視点】

転入手続に来庁した市民を対象に交付している「こにゅうどうくんうちわ」は、市内施設の無料利用券が付いた金券に類似したものであり、各地区市民センターで多数の在庫が発生している。交付時に市民からいただいた声や交付状況などからこの事業の効果を検証・分析し、その結果について、市民と直に接する現場の声として事業管理所属（市民文化部市民課）に対し意見をすること。

また、無料利用券の有効期限が切れた「こにゅうどうくんうちわ」は、金券管理のルールに基づいて適切に処理すること。