

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2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3年10月8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。
富田地区市民センター、保々地区市民センター、三重地区市民センター、桜地区市民センター、富洲原地区市民センター、河原田地区市民センター
（富洲原地区市民センター、河原田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3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

2 3E（経済性、効率性、有効性）・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、効率性、有効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、収入事務、現金管理事務、財産管理事務等において点数が高く、全体的にもリスクは高い評価となった。

事前調査の結果、支出事務、文書管理事務等について、一部事務処理誤りが見受けられた。

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	評価・見直しがなされず、効果のある事業が実施されないリスク	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 / 8	
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	
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	
支出事務	歳出予算の執行を行っているか	不適切な金額での支出、支出相手方の誤り、支払遅延など支出が適正に行われないリスク	2 / 12	○
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 / 8	
財産管理	土地若しくは建物又は公の施設を所管しているか	土地、建物、施設が安全に使用できないリスク 保有コストに見合う効果がないリスク 有効活用（又は、市民に有効利用）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れるリスク	4 / 4	

情報管理	個人情報を扱っているか	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	

(評点/リスク最大時評点)

(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は機能しているか。

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ときは、同ブロックの窓口担当が複数名いる他のセンターから応援に来てもらうことで対応している。窓口担当が2人いるセンターでは、応援に行くことで窓口担当が1人となり、窓口対応が混み合うことがあるが、他の職員でサポートすることで対応している。また、窓口担当の予定が重なり同ブロックでの応援ができないときは、ブロックを超えた応援を行っており、応援体制は機能している。

- ◆地区市民センターに初めて配属された職員及び新たに会計年度任用職員が採用された場合の窓口対応において、業務を円滑に遂行できるのか。

リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

△ 新規配属職員は、窓口研修を受講しているものの多種の業務に携わることになるため、業務に慣れるまでは6か月程度かかり、その間はベテラン職員が側について指導している。そのため、会計年度任用職員へのサポートも含めて、窓口担当のベテラン職員の負担は大きくなっている。また、職員が少人数のため、ベテラン職員が異動した際の体制についても苦慮している。

意見

【共通事項】

窓口担当職員より経験年数の長い会計年度任用職員がいるセンターでは、会計年度任用職員の知識や経験を活用して窓口担当職員と連携することで窓口業務を円滑に遂行できるよう取り組むこと。

(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や新型コロナウイルス感染症に伴う対応業務により業務量は増加していないか。

リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

○ 個人番号カード（マイナンバーカード）の交付・更新業務について、多くの市民が手続きに訪れており、休日の交付業務も含めて業務量は増加している。また、新型コロナウイルス感染症に伴う対応では、ワクチン接種等に関する問い合わせ、窓口や貸館における3密を避けるための対策、緊急事態宣言等に伴う本市の対応方針による貸館の中止対応など業務量は増加している。全職員で対応することで一部の職員へ業務が偏ることがないように取り組み、令和2年度は時間外勤務が年間360時間以上の職員は0名であったが、今後も継続した対応が必要である。

◆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、勤務体制に無理は生じていないか。

リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

△ 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、休日の地域行事への参加や夜間の地域会議へ参加している。令和2年度は新型コロナウイルス感染症に伴う対応で行事が少なく、影響はなかった。例年通りであれば、振休や時差出勤で対応することになるが、昼間に遂行する業務も多くあり、時間外勤務の増加につながることも想定される。新型コロナウイルスの感染症が終息した場合を想定した体制づくりが必要である。

意見

【共通事項】

地域マネージャーは地域の団体とのつなぎ役として重要な役割を担っている。地域の人々との信頼関係や経験で得たノウハウを継承できる体制づくりに取り組むこと。

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 内部事務管理について【合規性の視点】

内部事務の基本的な部分で、いくつかの事務処理誤りのある地区市民センターが見受けられた。これは、職員の業務に関する知識不足や単純なミスに加えて所属内でのチェック・牽制体制が十分に機能していないことに要因がある。所属長は定められたルールに基づいた事務執行の意識を職員に定着させるとともに、所属において発生しやすいミス等によるリスクを認識させ、日常的に確認すべき事項を定型化して確認するなど、内部チェック体制を整備して、内部事務管理の徹底を図ること。

② 内部統制について【有効性の視点】

支出事務や証明事務等でミスを防ぐための内部統制について、取扱事務の複雑化・多様化が進むとともに事務量が増加していること、土日・祝日明けなど窓口が混雑することで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に取り組むこと。

③ 自治会等の役員について【住民福祉の向上の視点】

自治会等の役員の役割が多く、成り手不足であるため、役員の後継者選びが難航している。人材を確保、育成するために市としてどのように取り組んだらよいか検討すること。また、地域の人の声に耳を傾け、手本となる他県の事例があれば状況を調べ、館長会等で共有して本市の取り組みに活用すること。

④ 現金の取扱いについて【有効性の視点】

ア 収納金を金融機関に毎日預入しているが、年間取扱金額は多額である。原則2人1組で行動することになっているが、職員が少数のため1人で自動車を使用し、金融機関に行くセンターもある。盗難などのリスクを想定して事故が発生することがないように取り組むこと。

イ 収納金の取扱いは徹底したリスク管理が必要であるが、センターから金融機関までの距離があるセンターもあるため、常に業務の効率化と想定されるリスクの視点を持って収納金を取扱うこと。

⑤ 地区市民センターにある図書室の周知について【有効性の視点】

地区市民センターにある図書室は整理整頓もされており蔵書も充実しているが、センター内の図書室がわかりにくかったり、在ることを知らない市民もいたりするので、引き続き館内での案内やセンターだより等を活用して周知に取り組むこと。また、選書については、日々アンテナを張って子どもから高齢者まで幅広い世代が関心を持つ図書の充実に努めること。

⑥ 窓口業務における対応について【有効性の視点、住民福祉の向上の視点】

窓口業務全般について、効率よく円滑に対応することで市民サービスの向上を図ること。特に、個人番号カード（マイナンバーカード）に関する窓口事務は、普及の促進に寄与するという意識を持ってきめ細やかな対応を行うこと。

【富田地区市民センター】

⑦ 地区市民センターの駐車場について【有効性の視点】

富田地区市民センターの駐車場は駐車スペースが限られているため来館者の車で混雑している状況である。センター前の道路は交通量も多く、近くに小学校もあるので、駐車場が混雑すると出入りに危険が生じることも想定できる。来館者へは、自転車や徒歩で来館してもらうことや、別の場所にあるセンター用の駐車場を使ってもらうことで、センター前駐車場の混雑を減らせられるよう取り組むこと。

【保々地区市民センター】

⑧ 公有財産の安全管理について【住民福祉の向上の視点】

センター用地の一部について隣接する建物への進入路として使用許可を行っているが、センターの駐車場と進入路の境にあるコンクリートブロックは近くに夜間照明があるものの、点灯しない時間帯においては暗くて見づらい状況である。歩行者がつまずいて怪我をするなどの事故が発生することがないように進入路の使用者へも働きかけを行い、安全対策についての必要な措置を講じること。

【三重地区市民センター】【桜地区市民センター】

⑨ 地区市民センターの役割について【住民福祉の向上の視点】

近年、本市公立幼稚園は入園者数の減少により、こども園として再編されている。当地区も入園者数が減少していることから、再編の議論が生じている。情報の的確な把握と進捗状況を管理することで、地区市民センターとして地域全体の思いを受け止め、目配りする調整機能を果たすこと。

【三重地区市民センター】

⑩ 館内外の整理整頓について【有効性の視点】

非常階段下に不用物が置かれている、枯れ木・枯れ葉が適切に処分されていない、入口の観葉植物の管理が不十分等の状況が見られ美観を損なっている。書庫は整理整頓がなされているが、収納箱に収納物の表記がされていない状態であった。センター建物の外回りの整理と美観への気遣い、倉庫内収納物がわかりやすく取り出しやすい収納について工夫すること。

⑪ 樹木の剪定について【有効性の視点】

館長をはじめ、副館長、地域マネージャーや地域の人々の協力により樹木の剪定を行っている。高所での作業は危険なことから、維持管理の予算化について主管課と協議すること。

⑫ 生涯学習事業について【住民福祉の向上の視点】

乳幼児と母親が歌や遊びを通じた交流と、子育ての相談会も兼ねる講座の参加者が多かったということである。孤立化や虐待の家庭もあることから相談会を通じ、情報をうまく関係課と共有しながら地域での発生防止につなげていくこと。良い事業のため、ブラッシュアップしながら継続していくこと。

【桜地区市民センター】

⑬ 消耗品費等について【住民福祉の向上の視点】

新型コロナウイルス感染症対策による消耗品の購入や、照明やトイレの故障により修繕を行っているが、利用者に不快な思いをさせないように、予算不足であれば主管課に増額の要望をすること。

- ⑭ 講座の委託について【住民福祉の向上の視点】
生涯学習事業として、他センターの講座を参考にしてスマートフォン講座を開催している。人気のある講座ということであり、時代に合ったよい内容のため広く周知すること。
- ⑮ 女性の登用、活動について【有効性の視点】
- ア 女性防災隊の活動内容を広く周知すること。
 - イ 女性が地域マネージャーであることの強みを生かして活躍できる場を提供するなど、全市にとってのロールモデルとなるよう職員がバックアップすること。
 - ウ 担い手不足である自治会役員に女性を登用できるような道筋をつけること。

評 価

【桜地区市民センター】

地区市民センターの館内外の清掃や書庫等の整理整頓が全体的に行き届いており、誰が入ってもわかりやすいレイアウトになっていた。他の地区市民センターの模範となるよう、引き続き清掃、整理整頓すること。