

令和3年度 定期監査の結果（指摘・意見・リスク発現の可能性のあるもの）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 定期監査（財務監査・行政監査）
 2 監査対象 シティプロモーション部 広報マーケティング課
 3 監査実施期間 令和3年8月24日

指 摘

特になし

意 見

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結果

意 見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>(2) 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</p> <p>① 職員の時間外勤務が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見受けられた。所属長は、職員の時間外勤務の原因を分析して、職員配置や業務分担の再確認等を行うこと。加えて、職員のワーク・ライフ・バランスを充実するため、働きやすい環境づくりに取り組むとともに、業務の効率化を図るなど時間外勤務適正化に向けた取り組みを行うことで時間外勤務の縮減を図り、働き方改革への取り組みを進めること。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 6月30日</p> <p>令和3年度の時間外勤務については、対象職員6人のうち4人が360時間を上回った。要因としては、新型コロナウイルス対策関連業務の兼務、動員、また、新型コロナワクチン医療従事者の支払業務の増加により平常業務時間を圧迫したことにより、時間外勤務が増加した。</p> <p>平常業務の進め方について、職員間で話し合うとともに、朝礼では担当業務の進捗状況を確認し、職場全体で情報を共有することで助け合える環境を整えた。</p> <p>今後も業務の効率化と平準化に留意しながら時間外勤務の縮減に努めていく。</p> <p>【 継続努力 】 令和 4年12月31日</p> <p>担当業務の進捗状況の確認、職場全体での情報共有を行い助け合える環境を整えたことで、令和4年度の時間外勤務時間については、対象6人のうち2人が360時間を上回るものの、令和3年度と比較して減少する見込みである。</p> <p>360時間を上回る職員については、新型コロナウイルス対策関連業務の兼務職員であるため、平常業務時間を圧迫したことにより時間外勤務が増加した。</p> <p>引き続き、業務の効率化と平準化に留意しながら時間外勤務の縮減に努めていく。</p>

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

意 見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>① 市のPR事業の取り組み方について【有効性の視点】</p> <p>ア 名古屋圏の都市のうち暮らしやすいイメージのある都市についての調査で、前回調査時より順位が上がっている。広報マーケティング課のPR事業に加え、全庁的なさまざまな取り組みの積み重ねによる相乗効果であるとのことであるが、引き続き、こうした要因の分析をしながら四日市のイメージづくりに効果的に取り組むこと。</p>	<p>【 措置済 】 令和 4年 6月30日</p> <p>名古屋圏における情報事業発信において、四日市のイメージ調査を行った。今後は、要因の分析をしながら四日市の魅力や誇るべき事業などの行政情報の発信に効果的に取り組む。</p>

<p>イ 名古屋はデジタルサイネージの数も多いので、それを用いて四日市をPRすることはインパクトが強い。より人を惹きつけるような効果的な活用を検討すること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 6月30日 令和4年度も継続して事業を実施していく中で、より効果的な期間・場所・内容について検討した上で、配信計画を立てた。引き続き、名古屋駅構内を中心とするデジタルサイネージを活用した情報発信を行う。</p>
<p>ウ テレビ番組でのPRにも力を入れるとのことであるが、テレビを主たる媒体として情報を得ている人は昔ほど多くない。世代や放送時間帯等を考え、どういう人を対象とするか、的を狙って実施すること。放送予定日時の周知などの情報発信にもより一層力を入れることが必要である。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 4月 1日 一般的な情報入手手段として、テレビ番組の情報発信力は現在も有効であると考えていることから、本市の魅力を発信するテレビ番組では、今年度から放送時間を変更し、視聴機会の増加を狙った。引き続き、広報紙やSNSでの放送日および放送内容の告知を行い、当該番組の周知に努めていく。</p>
<p>エ ホームページでの情報発信は基本的ではあるが、ホームページを見ようとした人の目にしか留まらない。公式LINEは、市側から送信することで相手方の目に触れるように仕向けることができるので、今後はこういったプッシュ型の情報発信も積極的に進めるべきである。公式LINEへの登録者も多く、有効活用されている他市の事例も参考に、活用方法を研究すること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 6月30日 ICT戦略課と連携し、アンケートの実施や、新型コロナウイルス関連情報の発信を行った。公式LINEは、友達登録者数が約3万人となり、ホームページなどとは異なるアプローチができる有用な情報発信のツールの一つと認識している。今後も先行事例を研究するとともに、市民全体に向けた緊急情報や、対象を絞った専門的な情報を適宜選択しながら発信し、プッシュ型情報発信の強みを最大限有効活用していく。</p>
<p>② 地方版図柄入りナンバープレートについて【有効性の視点】 四日市ナンバーのナンバープレートに対しては賛否両論あるものの、四日市市をアピールする手法のひとつとして有効である。市民のシビックプライドを向上させ、このナンバープレートに誇りを感じられるような取り組みを行うこと。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 5月25日 図柄入りナンバープレートのPRポスター・チラシを関係機関（博物館や図書館、各地区市民センターなど）に掲示を依頼し、図柄入りナンバープレートの普及に努めた。</p>
<p>③ 市政アンケート等について【住民福祉向上の視点】 ア 市政アンケートの回答の分析結果を業務の参考とするよう周知を図っているが、どういった意見がどう生かされているかが市民に伝わりにくいので、その発信方法を研究すること。</p>	<p>【継続努力】 令和 4年 6月30日 市政アンケートの結果が事業に反映された場合は、その旨が明確に伝わるよう、その発信方法について、事業担当課と研究する。</p> <p>【継続努力】 令和 4年12月31日 12月に開催した広報広聴主任者会議において、「市政アンケートに関する調査」のアンケートを実施し、その結果を次年度以降の市政アンケートに反映させる。</p>
<p>イ 市政への提案箱も、広く意見を聴取することが可能な、なくてはならない一つの手法であるので、有効に活用すること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 6月30日 市政への提案箱は、市民個別のニーズや困りごとを聴取するうえで有効な手段と捉え、担当課へ迅速に情報提供し、対応を求めている。</p>
<p>④ ふるさと応援寄付金の返礼品について【有効性の視点】 既存のものであっても新たな付加価値につながる提案のできるアドバイザーを探したり、地元企業の育成や底上げという観点からも、商工課とも連携して、返礼品となりうるものを発掘するための情報収集を常に行い、可能なものを新たに取入れていくような取り組みを行うこと。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 6月30日 従来の広報紙への返礼品募集や、関係課への情報収集に限らず、ポータルサイトのコンサルタントを活用するなど、あらゆるチャネルを通して、本市の魅力を伝える返礼品の発掘に取り組んでいる。</p>

<p>⑤ マーケティング手法の活用について【有効性の視点】</p> <p>マーケティング手法の活用が、市政アンケート等で得られた情報にとどまっているのではないか。市民が何をどれくらい欲しているか、将来的に何が求められるかといったことを予見を立てて取り組むこと。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 6月30日</p> <p>令和4年度実施する「名古屋圏における本市の魅力発信事業」においてマーケティング手法を活用してさまざまな角度から本市の強みや弱みの分析を試みている。今後はこの事業の調査結果と市政アンケートから得られる調査結果を基にして、市民ニーズの的確な把握に努め、各政策・施策へ少しでも反映できるよう市内への情報発信を行っていく。また、今年度得られた各調査結果を最大限活用し、次年度以降実施する市政アンケートの拡充を図っていく。</p>
	<p>【 措置済 】 令和 4年12月31日</p> <p>名古屋市民と四日市市民を対象とした四日市市に対する認知度アンケート調査を令和4年6月に実施し、四日市市の認知度は高いが興味を持っている人が少ないという本市の現状、立ち位置を把握した。この調査結果をふまえ、観光交流課と共同でイベントを開催し、名古屋市民・四日市市民を中心に魅力発信に努めた。</p> <p>なお、今回の調査結果は、今後の本市の魅力発信における様々な取り組みの際にも活用していく。</p>

リスク発現の可能性があるもの

特になし

令和3年度 定期監査の結果（指摘・意見・リスク発現の可能性のあるもの）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 定期監査（財務監査・行政監査）
 2 監査対象 シティプロモーション部 観光交流課
 3 監査実施期間 令和 3年 8月24日

指 摘

特になし

意 見

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結果

意 見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>(2) 職員配置のリスク シティプロモーション業務の継承について ア シティプロモーション部創設以来、積極的にメディア関連を含めシティプロモーションを推進してきているが、今後も、これまで進めてきた取組みを保持していけるよう、人材確保や組織のあり方について関係部局と協議すること。</p>	<p>【 措置済 】 令和 4年 5月27日 シティプロモーション分野において、様々な発想・企画、メディア等を活用した情報発信は非常に重要な要素であり、それらに関して豊富な経験や専門的な知識を有する任期付職員は、必要不可欠な存在である。そのため、人事当局に対し、継続的に任期付職員を任用することの必要性を訴え、令和2年度末で任期を迎えた職員について、任用の継続を実現することができた。令和4年度においても、5月27日に行われた当部に係る職員配置ヒアリングにて、豊富な経験や特別な知識を有する人材を確保することの重要性を改めて訴えたところであり、今後も効果的なシティプロモーションに資する人材を長期的に確保できるよう、人事当局に対し働きかけを行っていく。</p>
<p>イ 任期付職員の有するメディア関連業務の専門的知識や実務経験を継承していく必要があり、後に続く人材育成に意識を持って取り組むこと。</p>	<p>【 措置済 】 令和 4年 4月 1日 専門的な知識や実務経験を継承していくため、マニュアルなどの資料が必要不可欠であるが、技術やノウハウにはどうしても感性でしか伝えられない部分がある。このような暗黙知を継承し、計画的に人材育成を図るために、特に令和4年度からは、任期付職員と若手職員とが積極的にコミュニケーションを取りながら、一緒に作業する機会を増やした。</p>

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

意 見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>① 内部チェック体制の強化について【合規性の視点】 支払遅延が数件見受けられる。マネジメントを強化し、内部チェック体制の構築を図ること。</p>	<p>【 措置済 】 令和 4年 4月 1日 定期監査後、改めて会計事務において見落としがちなポイントなどを課内全体で共有し、ルールの徹底を図った。また、令和4年度からは、会計事務に係るチェック表を作成し、起案者や担当係がチェック時に活用できるようにするとともに、上位職による牽制を一層強化した。</p>

<p>② 宮妻峡ヒュッテ周辺の維持管理について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>宮妻峡ヒュッテの北側道路の法面について、樹木が枯れてかなり倒れており、落石が懸念されるような状況である。早急な落石対策と適切な樹木管理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 4月 1日</p> <p>宮妻峡ヒュッテ北側の法面については、指定管理者が目視により確認し、変化や異常があれば直ちに市へ報告することとしており、現在、倒木等は撤去済みとなっている。また、指定管理者は、施設内の秩序維持、災害発生の警戒・防止、利用者の安全確保のため、保安警備業務を適切に行う必要があることから、令和4年度冒頭に指定管理者に対して改めて意を配するよう当課から指示・連絡した。さらに、指定管理者において、落石を防ぐための植樹や樹木管理などを積極的に実施することとしており、当課においても機会を捉えて現場確認するなど、利用者の安全確保に努めていく。</p>
<p>③ 本市への移住促進策について【有効性の視点】</p> <p>コロナ禍におけるテレワークが推進されており、移住促進のよい機会である。対象が拡充してきている国の補助事業のほか、四方にアンテナを張って支援策を活用し、定住人口の増加を促進すること。</p>	<p>【措置済】 令和 3年11月26日</p> <p>本市への移住を促進するには、本市の認知度を向上させる必要があると考えており、令和3年10月3日には「JOIN移住・交流&地域おこしフェア2021 autumn」に参加し、本市のPRを行った。また、令和3年11月26日から一定期間、動画配信サービスにより新たに本市の移住促進広告の掲載をした。今後も本市への移住促進に向けたPRを継続するとともに、有効な支援策について調査・研究するなど、定住人数の増加につなげるよう取り組んでいく。</p>
<p>④ 地場産品の活用策について【有効性の視点】</p> <p>地域資源コンテンツ検討事業で、地場産品の活用を検討しているが、集客の見込める高速道路のサービスエリア等の販売について、企業が参加しやすいようなインセンティブも考慮しながら、出店を支援する方策についても検討すること。</p>	<p>【継続努力】 令和 4年 6月30日</p> <p>令和3年度事業では、令和2年度の調査結果を基に、制度設計等を実施した。今後は、複数年度をかけて運用開始を見据えた課題抽出のための試験を実施する予定であり、生産者と販売者の両方にメリットのある仕組みづくりに取り組んでいく。</p> <p>【継続努力】 令和 4年12月31日</p> <p>令和4年度事業では、令和3年度の制度設計等を基に、試作品の制作、生産者との調整等を実施している。令和5年度は試験販売を実施する予定であり、運用開始を見据え課題抽出を行い、改善を図りながら、生産者と販売者の両方にメリットのある仕組みづくりに取り組んでいく。</p>
<p>⑤ 宮妻峡ヒュッテの誘客策について【有効性の視点】</p> <p>ア ヒュッテの存続について検討しているとのことであるが、本市の自然を生かせる財産として、市民に加え市外からも観光客を呼び込めるような有効な誘客策について、さまざまな角度から検討を行うこと。</p>	<p>【継続努力】 令和 4年 6月30日</p> <p>宮妻峡ヒュッテは、令和4年度の時点で耐用年数が残り6年と老朽化が進んでおり、行政経営委員会において除却の決定がなされている。今後、宮妻峡周辺の再整備に向けた可能性や課題などを調査することとしており、その結果を十分に踏まえ、効果的な活用方策の検討を進めていく。</p> <p>【継続努力】 令和 4年12月31日</p> <p>令和4年度において、宮妻峡ヒュッテを含む水沢地区等を観光の視点から調査し、課題の抽出を行っている。</p> <p>引き続き令和5年度は、抽出した課題や調査結果等を踏まえ、魅力ある新たな観光拠点として有効活用が図れるよう再整備に向けた計画策定に向け取り組んでいく。</p>

<p>イ 現在キャンプブームであるが、キャンプ場については、現在、市の保有する土地を貸し付けることにより運営が行われている。利用者のニーズを捉えながら、他市の事例も研究し、ヒュッテを含めた一体的活用なども含めて今後の運営方法を検討すること。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 6月30日 他市において整備された観光施設の実例を参考にするため、令和4年4月以降、志摩市の横山展望台やいなべ市のオートキャンプ場など、近隣の観光施設の視察を行っている。宮妻峡周辺一帯は、本市の重要な観光資源と認識しており、魅力的な自然環境が残る場所の一つとして、市民の憩いの場、市外から多くの方が訪れる場となるよう、今後の利活用に向けた調査・検討を段階的に進めていく。</p> <p>【 継続努力 】 令和 4年12月31日 令和4年度においては、宮妻峡ヒュッテを含む水沢地区等を観光の視点から調査し、課題の抽出を行っている。今後は、他市事例等も参考にしながら、もみじ谷やキャンプ場など宮妻峡周辺の観光資源を効果的に活用し、一体的な観光拠点となるよう基本計画の策定に向け取り組んでいく。</p>
<p>⑥ 一般財団法人地域活性化センターへの職員派遣について【有効性の視点】 地域活性化センターへ派遣している職員と定期的な情報共有の場を持ったり、報告書の提出などにより、しっかりと成果の確認・共有を行うこと。</p>	<p>【 措置済 】 令和 4年 3月29日 当センターへの派遣職員との情報交換は、随時電話・メール等により行っているほか、研修等で本市に戻る機会を捉え、出来る限り確認・共有している。昨年度末の帰庁報告時においても、面談のうえ相互に情報提供を行ったところであり、適切に情報共有することができている。</p>
<p>⑦ 近鉄四日市駅周辺等整備後の観光客誘致策について【有効性の視点】 バス専用ターミナルの整備や歩行者用デッキの設置など、中心市街地に人を呼び込むような施設整備が開始されようとしている。観光交流課としても情報を入手しつつ、整備後を見据えた効果的な観光客誘致策を検討し、観光の視点から提案を行い、成果につながるよう努めること。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 6月30日 バス専用ターミナルの整備を始めとした中央通り再編関連事業について、各種会議体に参加するなかで情報を入手している。引き続き関係情報の収集に努めるとともに、観光面での賑わいが創出されるよう、関係団体と連携して積極的に取り組んでいく。</p> <p>【 継続努力 】 令和 4年12月31日 令和4年度に実施された中央通り再編にかかる社会実験において、(一社)四日市観光協会がブースを出展する等、賑わい創出の一端を担った。観光協会と連携しながら、引き続き関係情報の収集に努めるとともに、観光面での賑わいが創出され、四日市市総合計画における目標である年間入込客数100万人を達成するよう、関係団体と連携して積極的に取り組んでいく。</p>
<p>⑧ 観光大使の選任について【有効性の視点】 平成25年の最初の選任後、現在では25名となっている。選任する際の基準を見直すということであるが、時代に応じた人材の活用という視点も含め、効果的な四日市のPRになるような制度とすること。</p>	<p>【 措置済 】 令和 4年 4月 1日 現在就任している観光大使に対し、本市PR活動についてアンケートを実施し、各観光大使のPR活動の実績把握を行った。また、選任については、これまで以上に知名度や対外的な影響力を有する人材を対象とし、令和4年4月1日にオリンピック金メダリストの志土地真優選手を四日市市観光大使に選任した。今後も観光大使による効果的なPRや都市イメージ向上に努めていく。</p>

<p>⑨ シティプロモーションについて【有効性の視点】</p> <p>市の各担当課が自ら行っている事業のPRを行う際に、観光交流課の持っているノウハウを提供したり、また、市の目玉施策等について、その事業の担当課のみならず、当課が各部局をつないで発信を行うなど、当課が軸となったシティプロモーションに力を入れること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 5月23日</p> <p>地場産業の振興を担う商工農水部と連携・協力し、令和4年5月22日・23日の2日間、四日市ドームにおいて、「四日市ばんこ祭り」と本市のシティプロモーションイベント「四日市STYLE」をコラボレーション開催した。この新たな試みにより、延べ2万人が来場するなど交流人口の増加につなげることができ、多くの方々に四日市萬古焼や本市の良さをPRすることができた。今後も関係部署と連携を図り、相乗効果が得られるような取り組みやイベントを実施し、交流人口の増加や地域の活性化につなげていく。</p>
<p>⑩ 客船誘致について【有効性の視点】</p> <p>アフターコロナを見据え、訪日旅行のリバウンド需要等を予測し、今のうちから客船の誘致に向けた戦略に取り組むこと。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 3月31日</p> <p>本市が役員を務める客船誘致協議会において、国土交通省の補助事業を活用し、乗船客およびクルーズ船社向けの観光PRツールを令和3年度末に制作した。今後は、制作したツールを活用し、誘致活動を再開させていく。</p>

リスク発現の可能性があるもの

特になし