

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）

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）

3 監査実施期間 令和 3年10月 8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（人数不足、意思疎通疎外、不十分な引継ぎ）</p> <p>【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。</p>	<p>【措置済】 令和 3年10月12日</p> <p>窓口担当の地域主任を中心に、経験年数の長い会計年度任用職員とお互いの知識や経験を活かしながら、また常に情報を共有するなど連携して窓口業務を円滑に遂行している。窓口担当職員が異動した際の影響を考慮し、引き続き担当者間の信頼関係の構築や他の職員も対応できる窓口業務を増やすなど、体制づくりを進めていく。</p>
<p>(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</p> <p>【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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 3月31日</p> <p>地域マネージャーは、地域の各団体へ支援や助言を行っており、地域のまちづくりの要として活動している。センター内においても常に情報共有を行い、意思の疎通が図られている状態を継続できるよう意識をもって取り組んでおり、また、業務で得た知識や経験等を継承するため引継ぎファイル等の準備をしているなど、ノウハウを継承する体制は確保できている。</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 内部事務管理について【合規性の視点】</p> <p>【共通事項】 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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 3月31日</p> <p>内部事務処理におけるミスの発生を防ぐために、発生しやすいミスについてそのリスクを踏まえて改めて朝礼で周知を行った。実際の事務においては、「適正事務の手引き」等で確認し、所属内でミスが発生しやすいポイントを共有しながら複数の職員での確認を徹底している。</p>

意見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>② 内部統制について【有効性の視点】</p> <p>【共通事項】</p> <p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 9月30日</p> <p>担当業務に対する理解度を上げつつ、他業務への意識、理解を深め、複数業務への対応まで可能となるよう情報共有に取り組んでいる。証明事務においては複数の職員でのチェックや申請者と確認のうえ交付する、混雑時には窓口担当職員以外もできる範囲で応援するなど、ミスの発生リスクが抑えられるような体制づくりをしている。</p>
<p>③ 自治会等の役員について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【共通事項】</p> <p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 9月30日</p> <p>少子・高齢化社会や災害時での対応など様々な課題を解決するため、今後ますます地域活動が重要になってくることについて地区内で啓発することを館長会等で情報共有した。引き続きその課題解決に向けて検討を重ね、自治会等の地域団体や団体事務局の意見も聞きながら、人材発掘・育成に取り組んでいく。</p>
<p>④ 現金の取扱いについて【有効性の視点】</p> <p>【共通事項】</p> <p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 3月31日</p> <p>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、2人1組で行動することを原則に、その日のセンター職員の体制を考慮しながら取り組んでいる。限られた職員数の中で金融機関に行くため、事務室内の状況を見ながら、想定されるリスクを回避できる取り組みを続けていく。</p>
<p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 3月31日</p> <p>センターから金融機関までの距離も認識し、想定されるリスクの視点を持ちながら危機管理意識を持って収納金を取り扱っている。限られた職員数で様々な業務を遂行していることから、業務の効率化と想定されるリスクの視点の均衡がとれるような取り扱いができるよう、引き続き取り組みを続けていく。</p>
<p>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】</p> <p>【共通事項】</p> <p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 3月31日</p> <p>地区市民センター内にある図書室に関し、館内での案内やセンターだよりを活用して周知に取り組んでいる。引き続き新刊を購入した時にはセンターだよりに掲載する、事務室に新刊コーナーを設置するなど、より人目につくような取り組みを行っていく。また、新刊購入の際は住民からのリクエストも受け付け、各賞受賞作やベストセラーを中心に、文芸書から絵本まで幅広く選定するように努めている。</p>
<p>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】</p> <p>【共通事項】</p> <p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 9月30日</p> <p>窓口業務については、混雑時には窓口担当職員以外の職員も対応にあたり、円滑に業務が遂行できるよう努めている。特に個人番号カード（マイナンバーカード）に関する窓口業務については、重要な個人情報につき慎重に行いつつ、普及の促進に寄与する意識を持ってきめ細やかな対応を行っている。引き続き所属内で常に情報の共有を図り、円滑に業務を遂行できるよう取り組みを続けていく。</p>

意見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>⑦ 地区市民センターの駐車場について【有効性の視点】</p> <p>【富田地区市民センター】</p> <p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 3年12月 5日</p> <p>富田地区広報にて近くで借りているセンター用の駐車場の周知を行い、同内容を拡大しセンター入り口2か所に掲示している。</p> <p>また、A4版の同内容文書を作成し窓口に配置しており、車による来館者で希望される方にはすぐ渡す事ができる対応を行う事により、センター前駐車場の混雑を減らす対策を行っている。</p>
<p>⑧ 公有財産の安全管理について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【保々地区市民センター】</p> <p>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。歩行者がつか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ユーザー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。</p>	<p>【措置済】 令和 3年10月25日</p> <p>夜間の歩行者の事故を防止するため、安全対策として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に反射板を設置した。</p>
<p>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】</p> <p>【三重地区市民センター】 【桜地区市民センター】</p> <p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 3年10月12日</p> <p>市議会中継の視聴や、所管部署との緊密な連携により情報的確な把握を行いつつ、地域との意見交換・連絡調整にあたっており、地区市民センターとしての調整機能を果たしている。</p>
<p>⑩ 館内外の整理整頓について【有効性の視点】</p> <p>【三重地区市民センター】</p> <p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 3年10月12日</p> <p>非常階段下の不用物および入口の観葉植物については撤去した。書庫内収納箱については収納物の表記を行った。</p>
<p>⑪ 樹木の剪定について【有効性の視点】</p> <p>【三重地区市民センター】</p> <p>館長をはじめ、副館長、地域マネージャーや地域の人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。</p>	<p>【検討中】 令和 4年10月7日</p> <p>敷地内の樹木の剪定、伐採について、見積を徴し主管課と協議する予定である。</p> <p>【措置済】 令和 5年 3月24日</p> <p>地区市民センター管理運営費の委託料から樹木管理業務委託を実施し、敷地内の樹木について剪定、伐採を行った。</p>

意見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>⑫ 生涯学習事業について【住民福祉の向上の視点】 【三重地区市民センター】 乳幼児と母親が歌や遊びを通じての交流と、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。</p>	<p>【措置済】 令和 3年10月12日 主催者である地区民生委員児童委員協議会との協力関係を維持し、今後も事業のブラッシュアップに努めていく。</p>
<p>⑬ 消耗品費等について【住民福祉の向上の視点】 【桜地区市民センター】 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、予算不足であれば主管課に増額の要望をすること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 9月30日 定期的に館内の現場確認と保守点検を行った。</p>
<p>⑭ 講座の委託について【住民福祉の向上の視点】 【桜地区市民センター】 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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 9月30日 ホームページや地区内回覧等により広く周知を行った。</p>
<p>⑮ 女性の登用、活動について【有効性の視点】 【桜地区市民センター】 ア 女性防災隊の活動内容を広く周知すること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 9月30日 ホームページや地区内回覧等により広く周知を行った。</p>
<p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 9月30日 地域行事やセンター関係事業はもちろんのこと、スキルアップのための外部研修への積極的な参加を奨励している。</p>
<p>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。</p>	<p>【措置済】 令和 4年 9月30日 連合自治会長や女性自治会長にも相談し、自治会役員への女性登用に取り組んでいる。引き続き女性登用のために各自治会内でできるサポートやアイデアを思案していく。</p>

リスク発現の可能性のあるもの

特になし