

令和4年度 定期監査の結果（指摘・意見）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 市民生活部 市民生活課
 3 監査実施期間 令和4年6月3日

指 摘

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

| 指 摘 | 措置（具体的内容）・対応状況 |
|--|--|
| (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 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発現し、かつ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・バランスの充実を図るため、働きやすい職場環境づくりを行い、働き方改革の取り組みを進めること。また、AI技術の活用等による業務改善をはじめとする業務効率化等による時間外勤務の削減に早急に取り組み、過労死認定基準を上回る状況の解消を実現すること。 | 【 継続努力 】 令和 5年 4月30日 業務分担の再確認を行ったうえで均等な業務配分となるよう調整を行い、一つ一つの業務について作業工程を見直し、効率化を図った。その結果、令和4年度においては、過労死等労災認定基準を超える勤務を行った職員は1名であり、前年度に比べ1名減少させることができた。今後も引き続き多面的に時間外勤務縮減に向けた取り組みを強化していく。 |
| | 【 継続努力 】 令和 5年10月31日 令和5年度については、市民課のマイナンバーカード発行事務を支援するための職員派遣及び選挙事務従事の必要があったことから、応分の時間外の増加が見込まれるが、事務の効率化より時間外の削減に引き続き取り組んだ。 また、20時以降の残業が見込まれる場合には、時間外承認一覧を作成することとし、上位職は職員の業務の進捗の把握に努め、必要に応じて業務分担の平準化を行うこととしている。 今後も引き続き時間外勤務縮減に向けた取り組みを行っていく。 |

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

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 |
|---|--|
| (4) 組織機構変更におけるリスク 市民生活課内における内部統制を有効に機能させるため、複数の職員で対応できる体制を構築すること。 | 【 措置済 】 令和 5年 4月30日 各業務について、主担当、副担当を配置しているが、各業務に対し副担当の職員を前年度よりも多く配置することで、複数の職員で対応できる体制を構築した。 |
| (5) 公有財産管理のリスク 市民生活課では、各地区市民センターを中心に多くの公有財産を管理しており、電柱などの設置に伴う使用許可を行っている。使用許可を開始した時期も異なるので、許可の内容に相違がないよう見直しを図ること。 | 【 措置済 】 令和 5年 4月30日 公有財産の使用許可にあたっては、用途に応じて許可期間や使用料の有無などの内容に違いがある。許可内容に相違がないよう見直した結果、使用許可申請に対し適切に審査を行い、用途に応じ適切に許可をしていることを確認した。 |

2 3 E (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【合规性の視点】 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 5年 4月30日 日常業務の点検と適正な事務の執行について、総務部作成の「適正な事務事業推進のためのチェック事項」での確認を行うとともに、会計管理室作成の「会計事務の手引き」等のマニュアルに基づいて書類の作成を行うよう課内研修を行うなど、定められたルールに基づいた事務執行の意識の定着に努めた。また、作成された書類については、内部事務管理のため上位職を含めた複数の職員で確認を行うこととしているが、複数の職員で十分な確認を行うためには時間が必要であることから、決裁・回覧等は余裕を持って作成するよう周知を図った。適正な事務の執行について引き続き注意喚起していく。</p> |
| <p>② 館長権限予算について【有効性の視点】 館長権限予算について、審査会を経て事業を実施しているが、地区によっては格差が生じることも想定できる。予算化して事業を実施することも含め、館長権限予算の在り方を検討すること。</p> | <p>【継続努力】 令和 5年 4月30日 館長がこれまでの実績を踏まえた上で、より地域との対話及び会話を深めるとともに、複数の地区での取り組みや外部の知見を活用するなど、さまざまな手法を取り入れることで、館長権限予算がより有効に活用されるよう引き続き促していく。</p> <p>【継続努力】 令和 5年10月31日 館長権限予算による事業については、地域課題の解決につながる取り組みが必ずしも予算を伴うものではないことから、執行額の多寡のみで事業成果を評価することはできないため、定量的な目標で評価することに馴染むものではないが、事業内容の新規性が薄まっているのも事実である。 こうしたことから、現在、館長権限事業の在り方について地域と意見交換を行うとともに、地区市民センター館長が地域住民と地域課題について議論を重ねている。寄せられた市民の声とこれまでの実績に照らしながら、さまざまな手法を検討し、館長権限予算を活用するよう工夫していく。</p> |
| <p>③ 自治会への負担軽減について【有効性の視点】 自治会業務が増加する一方、高齢化や人口減少により役員の成り手や自治会加入率が減少する中、自治会の負担軽減や財政的支援に取り組んでいる。他市町との意見交換から好事例をキャッチして、自治会の再構築に向けた研究を深めること。</p> | <p>【措置済】 令和 5年 4月30日 令和5年3月9日に豊田市及び岡崎市を視察し、自治会に対する取り組みや事例の情報収集を行った。自治会同士が合併する際の支援など先進的な取り組みが見られた。得られた知見をもとに、引き続き自治会の動向を見極めながら、負担軽減や財政的支援の研究を進めていく。</p> |
| <p>④ 地域活動の担い手について【有効性の視点】 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、地域での連携や協働に理解のある担い手の存在が必要不可欠である。そのため、全国の地方自治体が集う研修会などに参加して情報交換を行うことで先進事例を学んでいる。本市にて実施可能な事例については、館長会等を通じて各地区市民センターと情報共有を行うことで、地域活動の担い手の発掘や育成に取り組んでいる。ここ2年間は新型コロナウイルス感染症にともなう対応で、地域活動の縮小や研修会の中止等により、先進事例の紹介等ができていないので、市民生活課と各地区市民センターが一体となって取り組みの強化を図ること。</p> | <p>【措置済】 令和 5年 4月30日 令和4年度については、前年度以上に各種視察研修等に参加する機会が増加したことから、先進事例の調査、研究に努めた。また、館長会等において人材の発掘・育成に資する情報や他地区の事例等について紹介するほか、今後ますます地域活動が重要になってくることを地区内で啓発することを情報共有した。引き続き市民生活課と地区市民センターが連携しながら、これからの地域社会づくりを担う人材の確保や育成に取り組んでいく。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>⑤ 連絡員による広報等の配布について【経済性の視点、有効性の視点】</p> <p>市内の各世帯への広報等の配布は、主に連絡員により配布されているが、連絡員の成り手が見つからない地区もある。ペーパーレス化につながるタブレットを利用した電子媒体での配布などを検証して、これからのデジタル化社会を見据えた連絡員の在り方を検討すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 5年 4月30日</p> <p>連絡員の業務として、広報等の配布の他に配布世帯の見守り業務を行っているため、当面は現行制度を運用することとした。今後も適宜制度の見直しを含め、他市の事例等の調査を行っていく。</p> <p>【 継続努力 】 令和 5年10月31日</p> <p>引き続き適宜制度の見直しを含め、他市の事例等の調査を行っていく。</p> |
| <p>⑥ 地区市民センターで保有する図面等の証明発行業務について【有効性の視点】</p> <p>21箇所の地区市民センターおよび資産税課において、明治時代に作成された土地に関する図面等の古い資料が保管されており、土地家屋調査士や市の職員などが土地の登記や固定資産税の算出に関する資料として調査に活用している。市民への効率的なサービス提供の観点から、行財政改革プラン2020の改革項目に位置づけられており、資料を1箇所に集めて保管し、証明書発行業務の集約化を検討している。移転先については、一定のスペースの確保、図面等の重量に耐えられる構造、浸水対策として施設の2階よりも高い階層に配置することなど、様々な条件のもと、市民生活部が所管する施設としているが、必要に応じて他部局が所管する施設についても検討すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 5年 4月30日</p> <p>令和4年度に關係する課によるワーキンググループを開催し、集約場所に関する検討を行った。令和5年度は本町プラザに集約が可能かの検討を行うとともに、他の市内施設による集約の可能性についても検討を行う。</p> <p>【 継続努力 】 令和 5年10月31日</p> <p>本町プラザの構造を確認し、図面等の重量に耐えられることが確認できたため、図面等保管後の証明発行業務に係る課題の整理を行い、引き続き集約化に向けた検討を行っていく。</p> |
| <p>⑦ 地区市民センターとの連携について【有効性の視点】</p> <p>市民生活課の業務は、地縁団体との連絡調整、地域活動の振興など、地区市民センターとの連携が必要不可欠である。そのため、毎月館長会を通じて市民生活課と各地区市民センターの情報共有や課題などの調整を行っている。また、館長会の前に幹事会として、幹事である地区市民センターと事前に議題などの調整を行うことで館長会が有効に機能するような取り組みを行っている。引き続き、幹事会や館長会を通じて、地域活動の振興等につなげていくこと。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 5年 4月30日</p> <p>地域活動の振興等のため、引き続き館長会等における情報共有や課題調整に努めるとともに、これまで培ってきた地域との関係を維持し、行政と住民の協働による持続可能な地域づくりに寄与する。</p> <p>【 継続努力 】 令和 5年10月31日</p> <p>次期総合計画策定に向け、市民生活部の体制強化を目的に地区市民センター館長会内に分科会を設置し、方針の検討を行っている。今後も引き続き市民生活課と地区市民センターが一体となって地域振興と社会教育の推進に努めていく。</p> |
| <p>⑧ 地区市民センターの役割について【有効性の視点】</p> <p>地区市民センターでは、証明書等の発行業務や相談業務を行っているが、個人番号カード（マイナンバーカード）を取得している人は、コンビニエンスストアで住民票等の証明書を取得することができる。今後は、行政手続きや相談業務など、センターの強みが更に生かされるよう検討すること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 5年 4月30日</p> <p>市民に一番近い行政窓口として、地域づくりの拠点である各地区市民センターの機能を充実させるため、推進計画として令和5年度から令和7年度にかけて地区市民センター機能強化事業として、プライバシーに配慮した改修や、バリアフリー化、本庁等の担当部局とオンライン画面でつなげるための窓口用タブレット端末の利用を進めることとしている。</p> |

令和4年度 定期監査の結果（指摘・意見）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 市民生活部 市民協働安全課
 3 監査実施期間 令和4年6月3日

指 摘

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

特になし

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

| 指 摘 | 措置（具体的内容）・対応状況 |
|--|--|
| ① 原課契約工事について【合規性の視点】 指定管理者での工事实績に依拠したり、設計図書作成を割愛するなど不備がある。技術職員のいない事務職場で行う随意契約工事においては、受託業者の定款を確認する等慎重な対応をとること。 | 【措置済】 令和5年3月31日 四日市市請負工事入札参加資格者名簿登録の有無及び受託実績を確認するほか、「四日市市原課契約工事事務取扱要領」や「原課契約工事発注・監督・検査チェックリスト」等の活用により、ルールに基づく事務執行を行うよう徹底した。 |

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 |
|--|---|
| （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 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多く見受けられた。所属長は、職員の時間外勤務を分析して、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・バランスの充実を図るため、働きやすい職場環境づくりを行い、働き方改革の取り組みを進めること。また、AI技術の活用等による業務改善をはじめとする業務効率化等による時間外勤務の削減に取り組むこと。 | 【継続努力】 令和5年4月30日 時間外勤務の適正化に向けた取り組みにより、令和4年度における時間外勤務が年間360時間を超える職員数は前年度比3名減の1名であった。今後も時間外勤務の削減に向けて定期的に業務の進捗確認を実施するなど事務の効率化や業務分担の平準化に取り組むとともに、ワーク・ライフ・バランスの充実に努める。また、AI技術の活用による業務改善についても今後検討を行っていく。 |
| ② 令和元年度から令和3年度の3年間の1人あたりの時間外勤務時間数を比較すると、年々減少しているものの未だ多い状況にあることから、様々な工夫により業務の効率化をすることで、さらなる減少に努めること。 | 【継続努力】 令和5年4月30日 定期的な業務の進捗確認、オンライン会議の活用、課内研修の実施などにより業務の効率化を図るほか、ノー残業デーの呼びかけを徹底し、時間外勤務時間数のさらなる減少に努める。 |
| | 【措置済】 令和5年7月7日 市民協働安全課働き方改革アクションプラン「N o 連日残業！～時間外勤務の翌日は率先退庁し、自分時間を充実させよう～」をもとに呼びかけを行い、時間外勤務時間数のさらなる減少に努めた。 |

| | |
|---|--|
| <p>(4) 客引き行為等適正化指導員による巡視・指導活動のリスク</p> <p>客引き行為等適正化指導員による巡視・指導活動のために防刃チョッキを購入しているが、一度も使用していないということである。重さ、暑さにより常時の着用には不都合が生じるのであれば、他の手立て等を検討すること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 5年 3月31日</p> <p>防刃チョッキは、平成28年の条例施行当初において指導対象となる者が暴力行為に転じる恐れが想定されたため、購入し着用した経緯がある。その後、対象者に対して懇切丁寧な指導を継続していることもあり、現在、特に反抗的な態度を示す者がいないため、必要性が低いとして常時の着用は行っていない。しかし、今後において、銃刀の携行が確認されたなどの事案が生じた場合などには、再び着用していくこととする。</p> <p>なお、指導員は常時トランシーバー及び業務用携帯を携行しており、非常時には指導員同士で連絡を取り合うほか、警察に連絡できる体制としている。</p> |
| <p>(5) 防犯パトロール中における事故のリスク</p> <p>よっかいち防犯ステーション勤務員の公用車の運転においては、常日頃、注意を払いながら防犯パトロールを行っているところであるが、再発防止に努め、全市的に引き続き安全運転について啓発を行っていくこと。</p> | <p>【 措置済 】 令和 5年 3月31日</p> <p>よっかいち防犯ステーションの勤務員に対しては、安全運転にかかる指導を実施し、公用車事故の再発防止に努めた。また、乗用車を用いた防犯パトロール中の交通安全については、より慎重な配慮が必要となることから、市内の防犯活動団体にも注意を呼びかけた。</p> |

2 3 E (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>内部事務の基本的な部分で、いくつかの事務処理誤りが見受けられた。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 5年 4月30日</p> <p>「会計事務の手引き」など事務事業の適正な執行にかかる各種マニュアルを精読する機会を設けるなど職員の知識不足が生じないように努めた。</p> <p>また、チェックリスト「適正な事務事業推進のためのチェック事項」を活用し、担当職員以外が業務をチェックする体制をとっている。</p> |
| <p>② 客引き行為等適正化指導員による巡視・指導活動について【有効性の視点】</p> <p>客引き行為等適正化指導員による巡視・指導活動を主に表通りで行っているため、そのすきについて裏通りで客引き行為が行われている状況がある。警察OB職員である指導員の意見を聞くなど効果の上がる方法を検討すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 5年 4月30日</p> <p>これまでに指導員が巡視や指導活動を実施してきたことにより、客引き行為等を行う者は指導員が巡視すると現場を離れるようになった。監査結果の意見に対しては、今後も継続して指導員が流動監視するとともに警察と連携し対応していく。また、客引き行為等を行う者の動向を注視し、より効果のある手法の検討を続けていく。</p> <p>【 措置済 】 令和 5年10月31日</p> <p>規制対象となる各業種の佇立が多い時間に合わせて重点的に巡視を行ったほか、ランダムに巡回する流動監視を取り入れた。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>③ 四日市市客引き行為等の防止に関する条例について【有効性の視点】 違反行為を発見した場合は口頭注意・口頭指導を行っている。指導から勧告に至った件は4件であったが、いずれも勧告に従っており、中止命令に至る事例はなかった。市条例の処分の対象者は過去にはいない状況である。条例の目的を達成するため、関係機関と協議を深めること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 5年 4月30日 今後も引き続き四日市南警察署、諏訪栄町・西新地地区防犯協議会等と協議し、迷惑な客引き行為等の防止に向けた効果的な取り組みや啓発を行うなど、条例制定の趣旨である生活の安全と地域の平穩の保持、市民等が安心して通行し利用することができる快適な環境の確保に努めていく。</p> |
| <p>④ 防犯外灯新設維持費補助金について【効率性の視点】 電灯料補助の対象経費について、6月分の電灯料金を基準とし、交付を行っている。設置・修繕・撤去の申請は1月まで受理しているが、実態に則した交付となるよう再検討すること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 5年 4月30日 当補助金の申請者である自治会からさらにきめ細かな制度の拡充を望む声がないこと及び双方の事務的な負担増も考慮し、当面は現行制度のまま運用を継続していく。</p> |
| <p>⑤ 公有財産の管理状況について【有効性の視点】 公有財産の実査について、下半期は実査をしたものの記録を文書として保存していなかった。年度末現在の状況を管財課に報告することから、下半期に実査した公有財産についても記録を残しておくこと。</p> | <p>【 措置済 】 令和 5年 3月31日 原則として年度内に1回以上の財産実査を行うことになっていることから、公有財産の実査及び記録を下半期である3月31日に実施し、文書として保存した。</p> |
| <p>⑥ なやプラザについて【有効性の視点、効率性の視点】 なやプラザの知名度は低く、広く市民に周知されていないため、利用者数も低い状況である。指定管理者と連携し、市民のニーズをつかみ、活動のサポートができる場となるよう努めること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 5年 4月30日 市民の社会貢献活動や生涯学習活動などを推進するという施設の設置目的を常に意識し、これらの活動を行う市民にとって有益な助成金情報やイベント情報などの発信に努めるほか、利用者増に向けた施設の積極的な周知についても指定管理者と協議していく。 また、年2回実施しているアンケート（回答者：前期80人、後期88人）では、学びたいテーマとしてパソコン、SNSの使い方に関する回答が多いことから、市民活動団体がコロナ禍前の活動を再開しつつ、新しい生活様式に対応した活動を進めていくため、デジタル化等の支援に取り組むなど、指定管理者に対して、引き続き創意工夫を行うよう求めていく。</p> |
| <p>⑦ プロポーザル等による契約について【有効性の視点】 プロポーザルによる契約や指定管理にかかる協定については、特定の市民活動団体が業務を請け負うことが多い。広く募集をかけ、多くの団体が応募できるような環境を作り、よりよい提案をしたところが活躍できるように努めること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 5年 4月21日 市民協働の担い手育成・連携強化等に関する協働事業委託については、例年4～5団体からの参加申し込みとなっていたが、より多くの団体からプロポーザルへの参加申し込みがあるよう、広報よっかいちや市ホームページへの掲載に加えて、市民活動団体登録のある市内の83団体に向け、メールにて直接募集の呼び掛けを行った。</p> |

令和4年度 定期監査の結果（指摘・意見）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 市民生活部 男女共同参画課
 3 監査実施期間 令和4年5月31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 |
|---|--|
| (3) 職員配置におけるリスク 婦人相談業務や男女共同参画センターの企画運営業務については、現在は会計年度任用職員が担っているが、こうした主要な業務については正職員が担当することも含め、積極的な人員要求等を通じて、適正な業務運営が継続できる体制づくりに努めること。 | 【 継続努力 】 令和 5年 4月30日 男女共同参画センターの企画運営業務については、正職員と会計年度任用職員が協力して行っている。婦人相談事業については、チーフ婦人相談員1名を任期付職員とし、処遇改善を行っており、引き続き人員要求や処遇改善を行うなど、適正な体制づくりに努める。 |
| | 【 措置済 】 令和 5年10月31日 婦人相談事業については、婦人相談員に対する特別研修を実施し、心理的ケアや資質向上を図った。男女共同参画センターの企画運営業務については、正職員の担当業務を増やすなど業務分担の見直しを行い、適正な業務運営が継続できるような体制づくりを行った。 |

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 |
|---|--|
| 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。 | 【 措置済 】 令和 4年10月31日 事務処理誤りを防ぐために、「会計事務の手引き」や「文書事務の手引き等」に基づき、各個人が慎重に書類作成を行うこととした。また、事務執行については、回議された文書を2名以上の職員がチェックすることとし、特に、文書取扱主任及び課長が二重にチェックする体制として、内部牽制を図っている。さらに、決裁時にミスを発見した場合は、当事者だけでなく、職員間で情報を共有し、再発防止に努めている。 |

| | |
|--|--|
| <p>② 婦人相談員の確保と育成について【有効性の視点】</p> <p>婦人相談員の体制は、本来は4人を想定しているのに対し、現在は任期付職員1人、会計年度任用職員1人の2人の体制となっている。年度中に複数の職員募集を行ったり、相談員を指導する立場の職員の身分を任期付職員として処遇改善を図ったりするなどの対応をしているが、十分な相談体制を確保するため、引き続き職員確保に取り組むこと。</p> <p>また、確保した職員が短期間で離職することにならないよう、適切な職員育成にも努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 5年 4月 1日</p> <p>令和4年度に職員募集を行い、令和5年4月1日より会計年度任用職員2人を採用し、婦人相談員が4人体制となった。</p> <p>また、研修期間を十分に設けるとともに、新任相談員が相談を受ける際は、チーフ婦人相談員等がフォローするなど、新任相談員のサポート体制の充実に努めている。</p> |
| <p>③ 現金等の適正な取り扱いについて【有効性の視点】</p> <p>男女共同参画課では、DV被害者女性等緊急避難支援事業資金として、現金が保管されているが、金庫の鍵の保管場所を定期的に変更するなど、事故が生じることのないよう取り扱いには十分留意すること。</p> | <p>【措置済】 令和 4年10月31日</p> <p>現金等の保管場所は二重ロックにするとともに、鍵の管理場所を分け、鍵のかかる引き出し等に保管するなど、セキュリティを高めた。さらに、「金券管理の基本方針」に基づき、現金等の出納の都度、現金や現物を確認し、出納簿に記入するとともに、業務終了後、出納簿の記載内容と現金、現物を確認している。</p> |
| <p>④ 報酬に対する適正な源泉徴収の取り扱いについて【合規性の視点】</p> <p>男女共同参画課では、婦人相談において必要に応じて臨床心理士による相談を受けられる体制をとっているが、この相談業務にあたって臨床心理士に支払う報酬から源泉徴収を行っている。この源泉徴収について、所得税法に基づいて適正に源泉徴収が行われているか改めて確認を行い、必要に応じて取り扱いを改めるなど、適正な運用を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 4年 6月17日</p> <p>臨床心理士に支払う報酬に対する源泉徴収について、国税局及び関係各課に所得税法の解釈を再確認したところ、解釈の誤りが判明したため、令和4年6月以降の支払い分から、適正な徴収方法に改めた。今後、源泉徴収をすべき支払いをする際は、適正な源泉徴収が行えるよう所得税法の解釈を慎重に行い、必要に応じて税務署に確認を行っていく。</p> |
| <p>⑤ 各種講座の適正表現について【有効性の視点】</p> <p>企業に対するワーク・ライフ・バランスに関する講座や、保育園・幼稚園や小学校を対象とした男女平等教育の講座などを開催しており、これらの講座を指して「出前講座」という表現が用いられることがあるが、こうした表現が適正なものか再検討し、必要に応じて表現の変更も検討すること。</p> | <p>【措置済】 令和 5年 4月 1日</p> <p>企業に対するワーク・ライフ・バランスに関する講座や、保育園・幼稚園や小学校を対象とした男女平等教育の講座については、令和5年度より「出前講座」から「講師派遣事業」という表現に変更した。</p> |

令和4年度 定期監査の結果（指摘・意見）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 市民生活部 市民課
 3 監査実施期間 令和4年6月1日

指 摘

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

| 指 摘 | 措置（具体的内容）・対応状況 |
|--|--|
| (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 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発現し、かつ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多く見受けられた。所属長は、職員の時間外勤務を分析して、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・バランスの充実に図るため、働きやすい職場環境づくりを行い、働き方改革の取り組みを進めること。また、AI技術の活用等による業務改善をはじめとする業務効率化等による時間外勤務の削減に早急に取り組み、過労死認定基準を上回る状況の解消を実現すること。 | 【 継続努力 】 令和 5年 4月30日 市民課やマイナンバーカードサービスセンターへの休日応援を各地区市民センターへ依頼したほか、9月後半からマイナンバーカードの交付前の各事務処理を部全体の応援体制を組んだ事により、市民課負担を軽減することに努めたが、それを上回る業務量の増大には年度後半の延べ6名の兼務職員による部外からの応援により対応した。 |
| | 【 継続努力 】 令和 5年10月31日 マイナンバーカードサービスセンターや市民課での休日交付の応援を各地区市民センター職員に依頼したほか、市民課職員の休日出勤は振替休日を徹底した。また、20時以降の時間外勤務については、各グループリーダーに事前報告することとし、内容を明確化し、時間外勤務の時間数の減少に取り組んでいく。 |

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

| 指 摘 | 措置（具体的内容）・対応状況 |
|--|--|
| ① 例規の適正な整備について【合規性の視点】 市民課が所管する市民窓口サービスセンターの取扱業務を定めている「四日市市市民窓口サービスセンターに関する規則」において、その記載内容が現状と一致していないまとなっている条文が見受けられた。総務課とも調整のうえ、現状にあった内容となるよう、適正に改正を行うこと。 | 【 検討中 】 令和 5年 4月30日 当初、業務の内容や法改正の影響を想定していたため、令和6年度を目途にしていたが、規則改正は内部決裁で可能とのことなのでなるべく早い時期で令和5年度中に改正を行う。 |
| | 【 継続努力 】 令和 5年10月31日 戸籍証明の広域化のための条例改正に合わせ、令和6年3月に行うこととした。 |

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>市民課の時間外勤務時間の平均は、令和元年度から令和3年度にかけて10時間ほど増えている状況にある。新たな業務に対して適正な人員配置がなされているか把握したうえで、人事課ともしっかり協議を行うなど人員の確保に努め、職員の負担軽減に取り組むこと。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 5年 4月30日</p> <p>令和2年4月の特別定額給付金のオンライン申請をきっかけにマイナンバーカードが普及し始め、その後第1弾・第2弾マイナポイント等による普及促進策により、交付率が大幅に上昇し、それに伴い時間外勤務時間が増加している。第2弾のマイナポイントの申請の締め切りは令和5年9月末だが、更新・変更等の恒常的な業務の発生が想定されることから、会計年度任用職員の雇用も視野にいれながら、職員配置についても積極的に提案していく。</p> <p>【 継続努力 】 令和 5年10月31日</p> <p>第2弾のマイナポイントの申請の締め切りは令和5年9月末だったが、更新・変更等の恒常的な業務の発生が想定されることから、市民課、各地区市民センター、マイナンバーカードサービスセンターに会計任用職員が引き続き配置されるよう予算要求を行った。</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 内部事務管理について【合规性の視点】</p> <p>内部事務の基本的な部分で、いくつかの事務処理誤りが見受けられた。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 5年 4月30日</p> <p>適正な事務の執行について、「会計事務の手引き」や「文書事務の手引き」等のマニュアルを確認しながら、事務能力の向上に努めるとともに、起こった具体的な事案を文書にして回覧し、グループ内で情報を共有し、同じミスを防ぐため、上位職によるチェックや指導に努めた。</p> |
| <p>② マイナンバーカードの普及促進について【有効性の視点】</p> <p>ア マイナンバーカードの普及については、ショッピングセンターにおいて交付申請のサポートを行うなどの取り組みを行っており、令和4年4月1日現在で39.4%の交付率となり、徐々に増加している状況にある。今後も、令和4年度から設置したマイナンバーカードサービスセンターを中心に、引き続きマイナンバーカードの普及促進について取り組みを進めること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 5年 4月30日</p> <p>令和4年度はショッピングセンターでの申請サポートに加え、地区市民センターの窓口で無料写真撮影も行う申請サポートを実施することにより、申請率の向上に努め、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）発表の令和5年3月31日付の当市の申請率は81.72%となっており、2月→3月の申請率の伸びは2.88%と国の平均値2.48%を上回っている。また、令和5年4月からは、より身近な場所での申請が可能となるよう、商業施設等を4カ所から13カ所に増設し、更なる普及促進に努めている。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>イ 施設に入所している人や寝たきりの人など、マイナンバーカードの申請が困難と思われる市民への普及について取り組みを進めるとともに、効果的に周知を行い、早期にマイナンバーカードが市民に行き渡るよう努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 5年 4月30日 介護施設に入所していたり、病院に長期入院されている方のマイナンバーカードの代理受け取りについて、マニュアルを作成し、マイナンバーカードサービスセンターだけでなく各地区市民センターでも対応できるよう整備した。高齢福祉課・介護保険課と調整を図り、地域包括支援センター、入所施設、ケアマネージャーの各会議に参加し、代理交付制度について説明を行った。今後、市民や各施設等に向けて周知をすすめていく。</p> |
| <p>ウ マイナンバーカードについては、普及方法だけではなく、カードの利便性についても検討を進め、市民がカードを利用する際に従来と比べてメリットを感じることができるような取り組みを行うこと。特に、新たな取り組みを行う際には、民間の視点も取り入れるなど少し従来の考え方を変え、マイナンバーカードの利用につなげることができないかといった検討も行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 5年 4月 1日 条例改正により、令和5年4月1日から窓口より50円～100円安くコンビニのキオスク端末で住民票等を取得できるようになった。 市としての独自のマイナンバーカードでの取り組みは管轄外であるが、ICT戦略課や推進監会議での提案など全庁的な取り組みとして進めていく。</p> |
| <p>エ マイナンバーカードの普及については、市職員への普及にも力を入れるとともに、部局を超えた連携を行い、市全体として普及を進めること。</p> | <p>【措置済】 令和 4年11月30日 11月より業務終了後に、職員専用の市民課臨時受け取り窓口を開設し、掲示板で呼びかけることで、受け取りがまだの市職員への普及を進めた。なお現在も職員専用ではないが、市民課臨時窓口にて予約交付可能である。</p> |
| <p>③ 証明書のコンビニ交付事業について【経済性・効率性の視点】 証明書のコンビニ交付について、その事業導入の効果を検証する際には、市民サービスの充実を図るという視点のみならず、導入時の経費や、導入に伴う人件費への影響といった点も含めて、その効果を図ること。</p> | <p>【継続努力】 令和 5年 4月30日 証明書コンビニ交付の導入においては、導入後5年間のランニングコストを含めた価格での入札を行い、総合的に安価な業者によるシステム導入を行った。また、令和5年度のリプレースの際は、クラウド化を行うことにより安定的かつ安価なシステム構築を実現する予定である。マイナンバーカードの交付率に伴いコンビニ交付の上昇が見込まれることから、引き続き周知啓発に努める。</p> <p>【措置済】 令和 5年10月31日 マイナンバーカードの交付率は87.29%となり、さらなるコンビニ交付の上昇が見込まれることから、周知啓発のチラシを作成し、民間施設に配置することにより、窓口職員の負担軽減を図った。</p> |
| <p>④ 現金等の適正な取り扱いについて【有効性の視点】 市民課では、多くの手数料などの収納を窓口で行っており、多額の現金を取り扱っているが、事故が生じることのないよう取り扱いには十分留意すること。</p> | <p>【継続努力】 令和 5年 4月30日 令和4年11月1日から、新たに窓口キャッシュレス決済サービスを導入しており、現金以外の電子マネーやクレジットカードといった収納事務手続きについても、取り扱いを進めていく。 現金の取り扱いや保管方法について各グループごとにグループリーダーから注意喚起を行い、つり銭をはじめ、現金の確認は複数の職員で必ず行い、毎日始業時に出納員が実査を行い厳重に管理している。</p> <p>【措置済】 令和 5年10月31日 マイナンバーカードの夜間交付や休日交付に取り扱った現金を複数の職員で確認し、金庫に保管することで厳重な管理を徹底して行うようにした。</p> |

令和4年度 定期監査の結果（指摘・意見）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 市民生活部 あさけプラザ
- 3 監査実施期間 令和4年6月1日

指 摘

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

特になし

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

| 指 摘 | 措置（具体的内容）・対応状況 |
|---|--|
| 財産管理について【合規性の視点】 ホール吊天井耐震化工事が令和3年度中に完了し業者から引き渡しを受け、音響設備等が更新されているにもかかわらず、公有財産台帳が更新されていない。公有財産の状況に変更が生じた場合は、公有財産台帳を更新し、保有する財産の状況を適切に反映させること。 | 【措置済】 令和5年4月12日 工事により整備された設備について、工事価格から取得価格を抽出し公有財産台帳に計上した。 |

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 |
|--|---|
| (3) 利用者の安全性の確保に係るリスク あさけプラザ総合管理業務委託について、契約書に記載する業務内容を明確化し、委託業者からは、具体性のある報告内容を提出させることにより、業者への牽制を強化し、利用者の安全確保につなげること。 | 【措置済】 令和4年6月1日 直ちに、業務日報の書式について具体的な確認事項（巡回時間等）を加えた。 |
| (4) 施設の老朽化に係るリスク 施設が老朽化していることから、あさけプラザの原課修繕計画に基づき、適切な予算確保を行うこと。 | 【措置済】 令和5年3月24日 アセットマネジメント計画に沿って、令和5年度予算を確保した。 |

2 3 E (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【合规性の視点】 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 6月10日 事務処理誤りについては、監査後、直ちに修正した。 内部チェック体制の整備については以下のとおり対応した。 (1)事務作業での多重チェック、管理職のダブルチェックを習慣化することにより自律的な内部統制環境の構築に努めている。 (2)窓口対応、現金管理等について円滑な事務引継ぎのため業務マニュアル等を整備することと並行して、業務フロー等で予測されるリスクを想定し受付システムの導入にむけてICT戦略課と協議を行った。 (3)なんでも相談できる環境づくりに努め、情報や責任の偏在によるリスク形成の予防に努めている。</p> |
| <p>② 今後の運営方針や自主事業のあり方について【有効性の視点】 当施設は、当時、自治省(現総務省)が提唱する田園都市中核施設整備構想に基づく事業として、本市が重点施策として掲げていた“心のふれあう地域社会づくり”を実現するため、より広い地域の人々のふれあいができるよう「四日市市と三重郡4町(当時の、楠町、川越町、朝日町、菰野町、現在は3町)」を対象とした広域的な複合コミュニティ施設として建設されている。 しかし、利用圏内における都市化の進展に伴う文化施設・福祉施設の充実もあり、過去5年間(平成29～令和3年度)において、自主事業における3町の利用割合は全体の5%未満という状況もうかがえることから、地域のニーズに応じた自主事業の展開については検討を行うとともに、3町との係わりについては政策推進課所管の四日市地区広域市町村圏協議会で、基本的な方針について議論されるよう、政策推進課に働きかけること。</p> | <p>【検討中】 令和 5年 4月30日 令和4年度は、各地の田園都市中核施設の状況を調査するとともに、令和5年度の視察調査を予算化した。 令和5年度は、政策推進課(四日市地区広域市町村圏協議会を所管)をはじめとする庁内合意を形成し、三重郡3町関係者が出席するあさけプラザ運営協議会で課題を提起する。 【継続努力】 令和5年10月31日 施設の利用圏については、7月に運営協議会を開催、体育館を例にプラザの利用には住所制限があるが、各市町の施設にはないことを委員で確認した。 また3町との関りについては、庁内においても政策推進課等と、1市3町を含めた広域施設としてのプラザのあり方を今後検討していく方向で調整を行った。</p> |
| <p>③ 自動販売機の管理について【有効性の視点】 館内への複数の自動販売機設置を四日市市母子寡婦福祉会に使用許可し、施設使用料を免除(光熱水費は実費弁償)しているが、個々の販売機ごとの使用許可期間、免除理由等を明確にしておくこと。</p> | <p>【措置済】 令和 4年 6月 1日 当館の自動販売機(1階6台、2階1台)は、すべて母子寡婦福祉会に一括で許可しており、使用許可期間(1年)、免除理由(母子及び父子並びに寡婦福祉法第25条)は同一である。</p> |
| <p>④ 費用対効果を意識した計画的な設備更新について【経済性の視点】 館内照明のLED化を工事により行っているが、リース契約で設置した方が低コストとなった実例があり、また、設置後の維持管理費も、工事に比べリース契約の方が軽減できる。今後の導入に当たっては、当初の設置費にその後の維持管理費も含めて、工事とリース契約との比較検証をすること。</p> | <p>【措置済】 令和 4年 6月 1日 当館は全館LED化を終えたばかりであり、LEDランプの寿命には個体差があるため、当面の間は、不具合の出たLEDランプをその都度交換することを想定しているが、今後の全庁的な動向を注視していく。</p> |

⑤ 利用者の立場に立った施設改修について【住民福祉の向上の視点】

体育館の大規模改修工事が令和4年度半ばから開始される予定である。営繕計画で決定されているが、コロナ禍がようやく収束しようとし、利用者が戻ろうとしている時期での工事開始であり、断続的な休業により再び利用者の減少につながらないよう、可能な限り配慮すること。

【措置済】 令和 5年 3月 1日

工事により利用者には不便をかけることとなったが、工事中も可能な限り他の貸室を利用させていただくなどの配慮に努め、工事前の利用団体の利用を維持できた。