

## 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 地区市民センター  
 橋北地区市民センター、小山田地区市民センター、  
 内部地区市民センター、四郷地区市民センター、県地区市民センター、  
 川島地区市民センター  
 （県地区市民センター、川島地区市民センターは、書面監査）
- 3 監査実施期間 令和4年10月24日、令和4年10月27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 <b>【共通事項】</b> ① 病気休暇などで長期に渡って職員が欠ける際の要員確保に引き続き取り組むこと。また、窓口業務の担当職員の負担が大きくなりがちであるため、そのフォロー体制について検討すること。	<b>【措置済】</b> 令和 5年 7月31日  突発的な病気や事故に対しては調整が困難な場合もあるが、引き続きセンター全体で調整を行うなど対応するとともに、また、窓口担当職員については、互いに調整し、計画的な年休取得に努めるとともに、研修により職員全体の窓口業務に対するスキルアップに努めていく。
<b>【小山田地区市民センター】</b> ② 窓口業務の担当職員は、他の職員と比べると年休取得日数が半分以下となっている。窓口業務を行う会計年度任用職員の増員などにより、どの職員も働きやすい労働環境を整備すること。	<b>【措置済】</b> 令和 5年 4月 1日 令和4年度から主にマイナンバーカードの交付事務を担当する派遣社員が増員され、令和5年度からは派遣社員が会計年度任用職員となり担当できる窓口業務も増えたため窓口職員の負担も軽減した。

#### 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【法規性の視点】 <b>【共通事項】</b> 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。	<b>【措置済】</b> 令和 5年 7月31日 内部事務処理におけるミスの発生を防ぐために、事務処理誤りに関する事象の発生時には職員間で原因把握と再発防止策の共有を行っており、発生しやすいミスについては、改めて朝礼で周知を行うこととした。また、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上位職を含めた複数の職員での確認を改めて徹底した。

<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・多様化が進み事務量が增加していること、土日・祝日明けなど窓口混雑時の事務処理誤りなど、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 5年 7月31日</p> <p>窓口の混雑に伴う焦りから事務処理誤りが発生しないよう、混雑時には窓口担当職員以外もできる範囲で応援したり、複数の職員でのチェック及び申請者と確認のうえ申請書交付を徹底するなど、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。また、窓口の混雑が想定される日については、窓口職員を中心に対応できるよう、出勤日を調整し、対応している。</p>
<p>③ 自治会役員などの選出について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【共通事項】</p> <p>自治会役員のスムーズな選出に成功している地区もある。また、行事において専門性の高い作業が伴うことから、事故を恐れて役員のなり手がないうというケースもみられ、その作業において技術を有している有償または無償のボランティアを依頼することで参加者の増加につながった例もある。こういった成功例を参考にし、役員のなり手の不足の解消や参加者を増加させることに取り組むこと。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 7月31日</p> <p>自治会役員の発掘・育成について、研修などに積極的に参加し先進事例を学ぶとともに、館長会などを通して、各地区市民センターと情報共有を図り、なり手の不足の解消や参加者の増加に努めている。引き続き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 地域活動の担い手の確保について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【共通事項】</p> <p>自治会役員は、担い手の確保が困難になってきている。また民生委員については、年齢制限が緩和されたものの選出が難航している。他の地域活動団体においても担い手の確保が困難なことから、いっそうの地域活動のPRなどに加え、担い手の発掘につながる地区ごとの手法をさらに検討すること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 7月31日</p> <p>各種地域活動の役割の負担軽減につながるよう、IT技術を使いこなすための講座等を開催し、社会教育の視点から地域活動の担い手確保に努めた。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み、地域特性を考慮したまちづくりを進めていく。</p>
<p>⑤ 電気料金に対する意識について【経済性の視点】</p> <p>【共通事項】</p> <p>電気料金については、水道やガスとは異なり使用量についての業者からの逐一の報告がないことから、漏電などに特に注意し、使用状況の把握に努めること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 7月31日</p> <p>漏電の原因となる電化製品や建物の劣化については、適宜館内点検を実施し、必要に応じて適切な修繕を行っている。センターの電気使用量については市民生活課で検針票によって把握しており、万一不自然な使用量の増加が認められた際は早急に当該施設を確認をとるものとする。</p>
<p>⑥ 窓口における本人確認について【経済性の視点・住民福祉の向上の視点】</p> <p>【共通事項】</p> <p>戸籍謄本などの請求時に確認する本人確認書類のコピーの必要性については、費用対効果や請求者の待ち時間なども考慮して総合的に検討し、事故を未然に防止すること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 7月31日</p> <p>遵守すべき事務手続を徹底する一方で、本人確認書類は重要な個人情報であることから、取り扱いを慎重に行いつつ、コピーは必要最小限にとどめている。事故を未然に防止するため、引き続き適切な個人情報の取り扱いに努めていく。</p>
<p>⑦ 証明書の発行業務について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【共通事項】</p> <p>マイナンバーカードを利用した証明書の発行手数料の見直しが検討されているが、センターの窓口でコンビニ利用の利便性を促す周知が必要である。証明書の発行はコンビニ交付を促進し、センターでは、センターでしかできない相談や本庁との連携に力を注ぐこと。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 7月31日</p> <p>マイナンバーカードの発行時にコンビニでの証明書交付の利便性や手数料の差額があることを呼びかけたり、チラシを配布したりするなど、周知に努めている。今後も市民課と連携してマイナンバーカードの利便性について周知を図るとともに、窓口での相談業務や本庁との連携に注力していく。</p>

<p>⑧ 公有財産管理について【<b>合規性の視点</b>】 【<b>共通事項</b>】 公有財産について、更新されたものは公有財産台帳に適宜反映させるとともに、すでに機能していない、使用の見込みのない工作物に関しては、管財課と相談し、適切に対応すること。</p>	<p>【<b>措置済</b>】 令和 5年 3月31日 建物、工作物、備品等の管理状況について、複数の職員で再確認するとともに、使用状況に応じて必要な対策を実施した。引き続き建物や備品等の適切な管理に取り組んでいく。</p>
<p>⑨ 掲示物について【<b>住民福祉の向上の視点</b>】 【<b>共通事項</b>】 館内には非常に多くの掲示物が掲示されているため、掲示効果が薄れていると思われる。景観を考え掲示しているが、掲示物の多さに慣れない人もいることからデジタルサイネージを導入するなど、掲示方法を検討すること。</p>	<p>【<b>措置済</b>】 令和 5年 7月31日 掲示物については、掲示期限の確認、掲示物のはがれの補修、不要な掲示物の撤去等を逐次行い、掲示物が過剰とならないよう努めている。今後もより良い掲示方法について市民生活課と連携して検討を続けていく。</p>
<p>⑩ 災害発生時への備えと個人情報管理のバランスについて【<b>住民福祉の向上の視点</b>】 【<b>共通事項</b>】 地区内に在住の高齢者などの情報について、自治会長が書類を収集し、地区市民センターが管理している。自宅の電気がついているのに応答がなかったため、自治会長が地区市民センターを訪れて当該書類の閲覧を求めたが、書類の所在を知っていた職員が不在であったため書類を確認できなかった事例が過去にある。災害発生時など緊急事態の際に、当該書類が閲覧できないといったことがないように、その取扱いについて常に地域でルールを共有しておくこと。</p>	<p>【<b>措置済</b>】 令和 5年 7月31日 朝礼等で当該書類の所在と、取り扱いの際の注意事項を共有した。引き続き自治会と連携しながら、災害発生時の備えと住民福祉の向上を図っていく。</p>
<p>⑪ 現金の取扱いについて【<b>合規性の視点</b>】 【<b>橋北地区市民センター</b>】 【<b>小山田地区市民センター</b>】 【<b>内部地区市民センター</b>】 【<b>四郷地区市民センター</b>】 センターでは、日々多くの収納金を管理している。当日の収納金のうち、ATMからの入金が可能なのは最寄りの金融機関の専用口座に入金し、夜間のセンター内金庫での保管現金を極力少なくしている。前日の収納金は、翌日の午前中に専用口座を開設している金融機関に払い込む運用を行っている。2人一組の職員で金融機関に行くことができない場合には、近隣であっても公用車を使用するなどの対策を取っているが、盗難など常に現金事故の防止を徹底すること。</p>	<p>【<b>措置済</b>】 令和 5年 7月31日 【<b>橋北地区市民センター</b>】 金融機関へ行く際には公用車を使用するなど、常に現金事故の防止を徹底している。 【<b>小山田地区市民センター</b>】 現金の取り扱いについては常に2人以上で確認を行い、事故防止に努めている。また、金融機関への払い込みについては往復2km程度あるため自動車以外で行くことはなく、必ず午前中に済ませている。 【<b>内部地区市民センター</b>】 収納金の金融機関への入金については、窓口業務、電話対応、自治会等への対応のため、2人一組の職員で行くことができない場合には、盗難被害等の防止のため、隣接する金融機関に早足で慎重に移動している。 【<b>四郷地区市民センター</b>】 最寄りの金融機関へは公用車等、複数の交通手段や経路を日によって変更する等して、常に現金事故の防止を図っている。</p>
<p>⑫ 災害発生時への備えについて【<b>住民福祉の向上の視点</b>】 【<b>小山田地区市民センター</b>】 ア 職員通用口にある水道のバルブ栓が5cmほど地表から突出している。夜間や緊急時等の利用において、職員が転倒するおそれもあるため、平板ブロックの敷設などにより対処すること。</p>	<p>【<b>措置済</b>】 令和 5年 3月31日 碎石を置き転圧することで段差をなくし、危険はなくなった。</p>

<p>【小山田地区市民センター】 イ 戸棚などについて、耐震対策がとられていないものが見受けられるため、すべて点検し、すみやかに対応すること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 3月31日 耐震対策がとられていない場所がないか再度点検し、転倒防止対策がとられていない戸棚などに対策を行った。</p>
<p>【内部地区市民センター】 ウ 調理室の冷蔵庫などについて、耐震対策がとられていないものが見受けられるため、すべて点検し、すみやかに対応すること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 1月30日 館内を点検の上、調理室の冷蔵庫など耐震対策が必要な箇所について、転倒防止金具等を取り付け、対応を行った。</p>
<p>⑬ 施設管理について【住民福祉の向上の視点・法規性の視点】 【内部地区市民センター】 ア 隣接する私道に車両が停まっていたが、市有地の境界を確実に把握しておき、越境行為が発生していないか常に確認すること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 6月 1日 法務局備え付け地積測量図を基に市民生活課職員と共に現地確認を行い、駐車車両は私道に駐車されていることを確認した。今後も引き続き適正な施設管理に努めていく。</p>
<p>【内部地区市民センター】 イ 和室の障子が破れているため、修繕を行うこと。</p>	<p>【措置済】 令和 4年12月22日 和室の障子の破れている箇所の修繕を行った。</p>
<p>【内部地区市民センター】 ウ 畳のへりは、特に高齢者はつまづく危険があるので、テープやスポンジなどで対策を行うこと。マンホール周りのコンクリートについても、つまづく危険があるので、対応を検討すること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 6月 1日 畳のへり付近に段差解消の木材を取り付け対策を行った。 マンホール周りのコンクリート部分については、屋上防水工事終了(9月予定)後、段差解消のための工事を実施する。</p>
<p>【四郷地区市民センター】 エ フェンスが破損している箇所があり危険なことから、注意看板などを設置することにより子どもの事故の防止に努めること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年10月31日 該当箇所に注意喚起のプレートを貼付することにより事故防止を図った。</p>
<p>【四郷地区市民センター】 オ 法面に多くの雑草が生えており、公共施設側の責務として除草を行うこと。</p>	<p>【継続努力】 令和 5年 7月31日 当該法面については急な斜面であり、直営での作業が困難であるため、除草作業についての予算要求を行った上で対応していく。</p>
	<p>【措置済】 令和 6年 1月15日 令和6年度予算にて対応予定である。</p>
<p>⑭ おもいやり駐車場について【住民福祉の向上の視点】 【橋北地区市民センター】 おもいやり駐車場のアスファルトが凸凹である。車いす利用者、杖歩行者など歩行に困難のある方がつまずくと危険なことから修繕を行うこと。</p>	<p>【措置済】 令和 4年12月16日 おもいやり駐車場で利用者がつまずくことがないように舗装し直した。引き続き敷地内の適切な管理に取り組んでいく。</p>
<p>⑮ 入り口の掲示板について【有効性の視点】 【橋北地区市民センター】 掲示板のガラス引き戸が壊れて使用できない状態である。新規に設置するのか、修繕で対応するのか市民生活課と協議し、適切な対策をすること。</p>	<p>【措置済】 令和 4年11月 9日 掲示板のガラス引き戸が稼働するよう修繕を行った。今後も施設の有効活用に努めていく。</p>

<p>⑯ 太陽光を利用した外灯について【有効性の視点】</p> <p>【橋北地区市民センター】</p> <p>ソーラーパネルの位置が建物の陰になっており、その目的と効果が不明確である。自然エネルギーを使用した電源確保は有効であるが、効果的な機能の活用がなされているか確認すること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 7月31日</p> <p>外灯を所管している危機管理課に修繕を依頼した（令和5年度既決予算内での対応を含め調整中）。なお、公共施設へ太陽光発電設備等を率先して導入していくことで、市民への気候変動に対する意識付けが期待できるため、引き続き設置に協力していく。</p>
<p>⑰ 窓口対応について【法規性の視点】</p> <p>【橋北地区市民センター】</p> <p>証明書発行時の誤った対応や処理について、出先機関でありリスクが高くなるため常日頃から注意し、これを教訓として再発防止に努めること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 7月31日</p> <p>証明書発行等の対応にあたっては、原則複数の職員でダブルチェックを行った後で発行している。証明書の誤交付が生じないように引き続き再発防止に努めていく。</p>
<p>⑱ 外国人の窓口対応について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【四郷地区市民センター】</p> <p>ポルトガル語・スペイン語の窓口相談ができる職員は、四郷地区市民センターの会計年度任用職員1人のみであり、1人で窓口対応を行っている。他からの応援もできないため、今後複数での体制を整えること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 7月31日</p> <p>ポルトガル語・スペイン語の窓口業務が他の職員でも行えるよう、マニュアルを作成している。加えて、タブレットの翻訳機能も活用しながら、複数の職員が対応可能な体制を整えている。</p>
<p>⑲ 非接触型体温計について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【四郷地区市民センター】</p> <p>入り口に設置した非接触型体温計が故障して使用不可能であるが、新型コロナウイルス感染症が終息していないことから市民・職員の安心感のため再度設置すること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 2月 1日</p> <p>玄関ホールに来客者が利用できる非接触型体温計を新たに設置した。</p>
<p>⑳ 窓口のスペースについて【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【四郷地区市民センター】</p> <p>来客が非常に多く、来客用のスペースが狭いことから、市民が気持ちよく利用できるように窓口のレイアウト変更を検討すること。</p>	<p>【措置済】 令和 5年 7月31日</p> <p>令和4年2月にレイアウト変更により、来客用スペースを拡張済みである。引き続き、混雑時に来館者が窓口をスムーズに利用できるように対応していく。</p>