

令和6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 健康福祉部 福祉総務課
 3 監査実施期間 令和6年11月25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 |
|--|--|
| <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 厚生労働省の定めている過労死等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、デジタル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み、過労死等認定基準を上回る状況の解消を実現すること。</p> | <p>【措置済】 令和7年3月31日</p> <p>令和6年度は、業務分担の平準化に努めるとともに、職員の健康管理、計画的な休暇の取得を促し、ワーク・ライフ・バランスを推進したため、時間外勤務が年間360時間を超える職員はいなくなった。</p> <p>当課は会議が多数あり、議事録の作成について、デジタル戦略課が紹介する議事録作成アプリを活用することで業務の効率化を図りたい。</p> <p>令和7年度は、民生委員の一斉改選や戦没者の遺族等に対する特別弔慰金の申請受付が始まることで、管理系の業務量が大きく増加することが予想されるため、課内の応援体制を構築することとする。</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

| 指 摘 | 措置（具体的内容）・対応状況 |
|--|---|
| <p>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り、主管課として範を示せるような事務を行うこと。 消耗品を分割発注し原課契約しているが、疑念を持たれる発注方法は厳に慎むこと。 また所属長は、決裁権者や出納員としての自らの責任をあらためて認識し適正に決裁を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和7年3月31日</p> <p>物品・備品管理、契約事務、文書管理について、不適切な事務処理があったため、監査後に全ての事務について修正・補正を行った。不備があった事務処理について課内で周知するとともに、四日市市会計規則、四日市市原課契約工事事務取扱要領を用い、注意しなければならない点などを所属内で改めて確認した。</p> <p>特に契約事務においては、消耗品を分割発注し原課契約しており、今後は同様の不適切な事務処理が発生しないよう、ルールに基づいた事務執行に努めるとともに、所属長は、決裁権者や出納員として自らの責任をあらためて認識し、内部牽制体制を構築する。</p> |

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 部の主管課として、コミュニケーションを図りながら職員の健康管理にも配慮し、管理職自身も十分に年休を取得して心身の健康維持に努める体制を構築すること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日</p> <p>令和6年度は、年次有給休暇について、全員が5日以上休暇を取得できた。朝礼や係会議の場で声を掛け合い、健康管理に配慮しながら計画的な休暇の取得を進め、ワーク・ライフ・バランスの確保に努める。</p> |
| <p>② デジタル化や業務分担の見直しなど時間外勤務の短縮の取り組みと並行して、人員の確保を図ること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月30日</p> <p>健康福祉部の主管課として、部内の各種調整のほかに、多数の事業を行っており、その業務遂行に必要な人員配置を当局に要望した。</p> |
| <p>(5) 補助金が有効に活用されないリスク</p> <p>補助金の交付については、引き続き、効果や状況を十分に把握し、引当金や各種積立金の使用状況を含め法人全体の決算も精査し、適正な補助交付に努めること。</p> | <p>【継続努力】 令和 7年 7月31日</p> <p>財政援助団体が行う事業の実施計画・予算書、実績報告・決算書を確認し、事業評価を行い、適正な補助交付に努める。</p> <p>【措置済】 令和 8年 1月31日</p> <p>令和8年度予算編成時に合わせ、現状の把握及び事業実施状況の確認等精査を行い、予算措置に反映させた。</p> |
| <p>(6) 適正な債権回収の実施におけるリスク</p> <p>貸付から長期間経過する中で、債務者及び連帯保証人の高齢化、債務者の死亡による相続発生などにより、債権回収の困難さが増している。公平性の観点にも留意しながら、債権管理のあり方を検討する局面にあると判じざるを得ず、早急に方向性の決定を行うべきである。</p> <p>旧新型コロナワクチン対策室から福祉総務課生活支援給付金室に事務移管を受けた特別定額給付金の過払い分返還金については、債務者または相続人の実態把握に努め、速やかな回収に取り組み公平性を担保すること。</p> | <p>【継続努力】 令和 7年 7月31日</p> <p>福祉資金貸付金、災害援護資金貸付金ともに貸付時から相当の年数が経過する中で債務者と連帯保証人の高齢化・死亡等により回収が困難な事案が多くなっている。死亡や居所不明により回収できないことが明らかな債権については、債権放棄（不納欠損）することで、回収の見込みのない債権の継続による事務負担を軽減でき、回収可能な債権管理に注力できると考える。債権管理本部と連携し、早急に方向性を決めることとしたい。</p> <p>特別定額給付金の過払い分返還金については、公平性を担保するため、引き続き回収への取り組みに努める。</p> <p>【継続努力】 令和 8年 1月31日</p> <p>福祉資金貸付金等の債権回収については、専任職員を配置し、定期的な訪宅等により、計画的な納付に努めている。なお、債務者と連帯保証人の死亡や居所不明等による回収できないことが明らかな債権については、債権管理本部と連携し、今後の方針について協議しているところである。</p> <p>特別定額給付金の過払い分返還金については、引き続き公平性を担保するため、債務者の実態把握等、回収に向けた取り組みに努める。</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 民生委員・児童委員の担い手の確保について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>民生委員・児童委員、主任児童委員は、担い手の確保が課題となっており、欠員状態が解消できない状況が続いている。また、民生委員・児童委員の人材発掘と育成にあたっては、従来の方法に加え、先進他都市の事例も調査しながら多様な方法を研究すること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日</p> <p>民生委員等の担い手の確保には、委員の活動への支援や負担軽減策が必要であり、令和7年度当初予算に必要な費用を計上した。その中で、先進地が行っている事例を参考にし、民生委員協力員制度を令和7年度より創設する。令和7年度の一斉改選後には、退任民生委員を含め、全民生委員に対しアンケートを実施する。その結果に基づき、民生委員の活動しやすい環境づくりについて、行政、四日市市民生委員児童委員協議会連合会、市社協で検討し、担い手の確保に繋がる施策を実施する。</p> |
| <p>② 社会福祉法人の監査について【有効性の視点】</p> <p>新型コロナウイルス感染症をはじめ感染症対策に配慮しながら、現地での監査を実施し、適正な法人運営と社会福祉事業の健全な経営の確保を図ること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日</p> <p>コロナ禍が落ち着いた現在も、法人や事業所に立ち入る際には、マスクの着用や事前に体温測定をするなど感染症対策を行っている。また、法人監査・運営指導の日程も、事業所の感染症のまん延状況を鑑み調整を行っている。また監査前の準備を充実させることで、現地での滞在時間の短縮を図りながら、監査の質が低下しないよう努めた。</p> <p>今後も法人・事業所との密な連携を行い、社会福祉法、介護保険法のもと、適切な監査・指導を行っていく。</p> |
| <p>③ 重層的支援体制整備事業について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】</p> <p>令和3年4月1日施行の改正社会福祉法において、地域共生社会を実現するため、包括的な支援体制を整備する事業として重層的支援体制整備事業が新たに創設され、本市では令和5年4月より当該事業に取り組むとともに、「四日市市重層的支援体制整備事業実施計画」を策定している。</p> <p>体制整備にはハードルもあると考えられるが、非常に重要な内容であるので、現状を把握して関係機関・事業者と連携し、指標を持って、事業の進捗管理を適切に行い尽力すること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日</p> <p>四日市市重層的支援体制整備事業実施計画については、より現状に沿った形にするため、令和6年8月に改訂を行った。令和7年度についてもPDCAサイクルを通じた事業の進捗管理と自己評価及び実施計画の見直しを予定している。</p> <p>今後も重層的支援体制整備事業については、実施計画に基づき、相談支援機関、福祉関係機関、社会資源がつながるネットワークづくりを進め、事業の進捗管理を行っていく。</p> |
| <p>④ 社会福祉協議会との連携強化について【有効性の視点】</p> <p>福祉事業における行政と民間との役割分担から日常の事務処理まで、社会福祉協議会との連携が十分でないことと支障をきたすことになる。社会福祉協議会には市から幹部職員として派遣もっており、より強固な連携を図りつつ、適切な指導に努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日</p> <p>社会福祉協議会は、民間の社会福祉活動を推進することを目的とし、営利を目的としない民間組織として、社会福祉法に基づき設置された団体であり、「地域福祉の推進役」である。四日市市社会福祉協議会は、福祉のまちづくり事業、ふれあいのまちづくり事業、ボランティアのまちづくり事業など福祉課題に対応した、きめ細やかな事業を展開しており、本市の地域福祉のけん引役として不可欠な団体である。社会福祉協議会とはパートナーとして、引き続き強固な連携体制を構築するとともに、財政援助先、業務委託先としては、その補助金執行状況や業務委託の成果について適切に評価検証を行う。</p> |

令和6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 | 健康福祉部 保護課 |
| 3 | 監査実施期間 | 令和6年11月25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 |
|---|--|
| <p>内部事務管理について【合規性の視点】</p> <p>ア 内部事務の基本的な部分で、多く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り、事務処理誤りの払拭に強く取り組むこと。</p> <p>併せて、新たに異動してきた職員の視点によるチェックや、誤った事務処理内容とその改善点等についての所属内での情報共有などの取り組みによって事務処理誤りの防止を図り、所属としての事務執行の適正性の確保に努めること。</p> <p>また所属長は、決裁権者や出納員としての自らの責任をあらためて認識し、事務誤りのない適正な事務執行となるよう、決裁時の確認を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 5月31日</p> <p>会計事務の手引きや四日市市文書管理規程などを参考に、各事務の流れを再確認し、課内回覧や全職員による会議の場で周知するとともに、全職員による会議において、新たに配属された職員の意見を確認する場を設け、疑問点、改善点の把握に努めた。また、決裁時における確認の徹底などチェック体制を見直し、適正な事務管理に努めている。</p> |
| <p>イ 会計年度任用職員の年次有給休暇について、誤った処理が複数見受けられた。年次有給休暇の適正な取得について改めて周知するとともに、所属長は人事課から提供される資料を参照して制度への理解を深めるなど、適正な人事管理の徹底を図ること。</p> | <p>【措置済】 令和 6年12月 1日</p> <p>年次有給休暇の適正な取得について改めて周知するとともに、人事課から提供される資料を参照して制度について再確認した。また、年次有給休暇申請の際の確認の徹底などチェック体制を見直し、適正な人事管理の徹底を図った。</p> |

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>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、デジタル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。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>ケースワーカー1人あたりの担当世帯数が、社会福祉法にもとづく標準数を上回っており、職員が不足している状況にあるため、職員の適正配置が実現するよう要求し、時間外勤務の縮減に努めた。その結果、令和6年度の時間外勤務が年間360時間を超える職員数が前年度と比べて半減した。加えて、年次有給休暇の取得やノー残業デーの徹底について随時朝礼や毎月の全職員による会議で周知を行うことで、ワーク・ライフ・バランスの充実に努めた。また、デジタル技術の活用により、共通業務のより一層の効率化を図るとともに、改めて業務分担の見直しを行い、可能な業務について会計年度任用職員を活用することとした。</p> <p>【 継続努力 】 令和 8年 1月31日</p> <p>ケースワーカー1人あたりの担当世帯数が、社会福祉法にもとづく標準数を上回っており、職員が不足している状況にあるため、職員の適正配置が実現するよう要求し、時間外勤務の縮減に努めた。その結果、令和7年度の時間外勤務が前年度の7割弱に減少している。加えて、年次有給休暇の取得やノー残業デーの徹底について、引き続き朝礼や毎月の全職員による会議で周知を行っており、ワーク・ライフ・バランスの充実に努めている。また、来年度予算にてケースワーカー支援システムを導入する予定であり、2名の増員も予定されているため、ケースワーカーの負担軽減につながると思われる。今後も会計年度任用職員を活用しながら、適切な業務分担を行う。</p> |
| <p>(4) 現金の管理におけるリスク</p> <p>保護課内で現金を扱う機会を減らす努力を続けていることは評価できる。現金事故の防止のため、今後もこうした努力を続け、現金の取り扱いの減少に努めること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 6年12月 1日</p> <p>現金の取り扱いや管理については、複数の職員で確認し、必ず二重チェックを行うよう改めて確認した。</p> <p>また、保護費を現金支給とする必要のないものがないか常に見直すよう、全職員による会議において周知徹底している。今後も、現金の厳重な管理に努める。</p> |
| <p>(5) 勤務上における職員の身体的リスク</p> <p>市民からのハラスメント対応については、必要な場合には毅然と対応するとともに、所属内でのコミュニケーションを緊密に取り、問題となる事例が発生した場合には所属全体で対応できるよう努めること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 6年12月 1日</p> <p>市民からのハラスメントに対しては、法令遵守推進員（警察OB職員）や係長など上位職も含め複数の職員で対応するなど柔軟な対応に努めている。また、定期的に全体会議等で注意喚起を行い、情報共有に努めた。</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 生活保護の実施体制の整備について【効率性の視点・有効性の視点】</p> <p>ア ケースワーカー1人あたりの担当世帯数が、社会福祉法に基づく標準数を上回っており、職員不足の状況が続いている。また、生活保護受給家庭への訪問率も、計画の6割に満たない状況となっている。</p> <p>毎年の確実な増員について人事部門に働きかけるとともに、会計年度任用職員も含めた体制の強化に取り組み、適正な職員配置の実現に努めること。また、現状の少ない職員数においても、デジタル技術の活用や職員の資質向上などを図り、生活保護業務の適正な執行に支障が生じることのないよう取り組むこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月30日</p> <p>ケースワーカー1人あたりの担当世帯数が、社会福祉法に定める標準数を上回っている状況である。そのなかで、ケースワーカーでなくても行うことができる事務処理をケースワーカー業務から切り離し、庶務担当職員及び会計年度任用職員で対応するよう業務の分担を行うことにより、訪問率の向上を図った。</p> <p>今後も増員を図っていくとともに、ケースワーカーの業務軽減のための業務の切り離しを進め、会計年度任用職員等の活用を行っていく。また、デジタル技術の活用により共通業務のより一層の効率化を図ることで、必要な人員が配置されるまでの間の対応も十分に行えるようにしていく。</p> |
| <p>イ 女性の保護受給者への対応という点からも、女性ケースワーカーの増員について検討を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月 1日</p> <p>昨年度までは女性ケースワーカーは1名のみであったが、今年度は2名となっており、今後も増員に努める。</p> |
| <p>② 適切な相談対応について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】</p> <p>ア 生活に困窮した人からの相談については、生活保護だけでなく、他の制度に基づく対応も含めて、適切に案内を行うことが必要である。相談業務に関する研修や訓練を重ねることで、支援を必要とする市民への適切な対応ができるよう、相談体制づくりに努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日</p> <p>三重県主催の面接相談員対象の研修への参加や、様々な制度についての課内研修を行い、支援を必要とする市民への適切な対応ができるよう、知識の修得、技術の向上に努めた。</p> |
| <p>イ 窓口での相談業務において適切な対応を実施するため、市民と関わる経験が豊富な職員を窓口に配置することも検討すること。</p> | <p>【継続努力】 令和 7年 7月31日</p> <p>係長など上位職も含め複数の職員でフォローできる体制づくりをすることで、必要な人員が配置されるまでの間の対応を十分に行えるようにしていくとともに、適切な職員配置を要求していく。</p> <p>【継続努力】 令和 8年 1月31日</p> <p>来年度は係が一つ増えることに伴い、係長も増員になるため、さらにフォロー体制を強化し、必要な人員が配置されるまでの間の対応を十分に行えるようにしていくとともに、適切な職員配置を要求していく。</p> |
| <p>ウ デジタル技術を活用することで、生活相談等における必要なデータを容易に抽出できるようになると思われる。相談対応にかかる時間を確保するためにも、デジタル技術の活用に取り組むこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 5月31日</p> <p>5月末にこれまで使用していたデジタルツールを全体会議にて再度確認し、さらに積極的にデジタル技術を活用し、業務の効率化を図り、適正な生活保護業務を実施するとともに、相談対応の時間を確保するよう努めた。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>③ 民間団体との連携について【有効性の視点】 就労支援などを行っている団体とも連携を図り、将来的にはこれらの団体の活用によって自立が進むような業務展開についても検討すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日 就労準備支援事業の委託先である団体との連携を中心に、自立促進につながる事業を検討していく。</p> |
| <p>④ 保護費の返還にかかる滞納整理について【有効性の視点】 保護費の返還にかかる滞納整理については、対象者への配慮は必要であるものの、対象者間で不公平感が出ないように、必要な場合は分納による返還を行うなどするとともに、収納推進課や債権管理推進本部との連携を図り、適切な実施に努めること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日 生活保護受給中の対象者には、継続して電話や訪問での催告を実施し、生活保護廃止後の対象者には、改めて預金調査を行い、現状の返還能力および生活状況を把握したうえで、納付指導を行い、必要に応じて滞納処分を実施するなど、適切な滞納整理を実施していく。</p> <p>【 継続努力 】 令和 8年 1月31日 生活保護受給中の対象者には、継続して電話や訪問での催告を実施し、生活保護廃止後の対象者には、定期的に預金調査を行い、現状の返還能力および生活状況を把握したうえで、納付指導を行い、必要に応じて滞納処分を実施するなど、適切な滞納整理を実施していく。</p> |

令和6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 健康福祉部 高齢福祉課
 3 監査実施期間 令和6年11月21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 |
|---|---|
| <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>厚生労働省の定めている過労死等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い、特定の職員に負担が集中しないよう業務の平準化に取り組むこと。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、デジタル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み、過労死等労災認定基準を上回る状況の解消を実現すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>令和5年度は認知症施策等の新規事業の実施、新施設の開所等により、時間外勤務時間数が360時間を超える職員の数は7人であったが、令和6年度は3人となった。また課内の時間外勤務の月平均時間は令和5年度より19.1時間の減となった。令和6年度は業務増に伴い正職員が2名配置されたが、令和7年度も新規事業の実施により業務が増加するため、経験年数や適正、業務バランスを考え、係間での業務見直しを行い業務量の平準化を図った。</p> <p>今後もワーク・ライフ・バランスの確保と健康を阻害するリスクを低減するため、引き続き当局に対し人員配置の増員要求を行っていく。</p> |
| | <p>【 継続努力 】 令和 8年 1月31日</p> <p>令和5年度は認知症施策等の新規事業の実施、新施設の開所等により、時間外勤務時間数が360時間を超える職員の数は7人であったが、令和7年度は3月末で1人になる見込である。また課内の時間外勤務の1人当たりの月平均時間は令和7年12月末は15時間であり、令和5年同月末より23時間の減となっている。令和7年度も新規事業の実施により業務が増加したため、経験年数や適正、業務バランスを考え、係間での業務見直しを行い業務量の平準化を図ったが、認知症施策推進計画策定のため職員全員を時間外勤務360時間以内とするには至らず、過労死等労災認定基準を上回る勤務状況の職員が1人となっている。</p> <p>今後もワーク・ライフ・バランスの確保と健康を阻害するリスクを低減するため、特定の職員に負担が集中しないよう引き続き課内の業務量の平準化を図っていく。</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

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>(4) 介護予防の啓発にかかるリスク</p> <p>LINE公式アカウント「フレイル対策ルーム 四日市」を開設しているものの、現時点で登録者数が少ない。一方で、高齢者のスマートフォン所持率が向上し、SNSの活用が拡大している現状を踏まえると、本アカウントは有効な情報発信ツールであると考えられる。今後、登録者数の増加を図るため、さらなる周知に努めること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>各種の介護予防教室や、高齢福祉課が所管するイベントなどで本アカウントの周知を行うなど、登録者数の増加に今後も尽力していく。</p> |
| | <p>【 措置済 】 令和 8年 1月31日</p> <p>各種の介護予防教室や、高齢福祉課が所管するイベントなどで本アカウントの周知を行い、年度当初から、登録者数が約1.5倍に増加した。今後も更なる周知に努め、登録者数の増加に今後も尽力していく。</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 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、事務処理誤りが散見された。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>また所属長は、決裁権者や出納員としての自らの責任をあらためて認識し、適正に決裁を行うこと。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 3月31日</p> <p>監査において指摘のあった事務誤りについてはただちに補正するとともに、そのルールとリスクを課内全職員に共有して再発防止に努めた。特に財務会計に関する決裁は複数人でチェックを行うことを徹底し、チェックリストが形式的なものとならないよう注意を促すなどして、チェック体制の強化を改めて図った。</p> |
| <p>② 介護予防等拠点施設開設の効果について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】</p> <p>令和5年6月から介護予防・認知症支援の拠点施設として「ステップ四日市」を開設し、介護予防に関する情報発信・短期集中サービス・啓発イベントや、認知症に関する相談・本人の活動支援を行っている。その効果として、市民のニーズに応じた個別支援の実施により、認知症支援では、当事者と市の直接対話が図られ、ニーズの汲み上げが可能となっている。また介護予防では、理学療法士による短期集中予防サービス（チャレンジ教室）を当該施設で集約して行い、利用者が大幅に増加している。</p> <p>市民の介護予防・認知症支援のため、より身近な拠点施設として利用されるよう、さらに充実した取り組みを行うこと。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>介護予防短期集中予防サービスにおいては、引き続き多くの方に利用をいただいております。認知症支援については、当事者支援を行っている中で、令和6年度には四日市版認知症希望大使「認知症フレンドリー大使」を任命し、認知症の啓発活動に尽力いただくなど、活動を拡大しており、認知症フレンドリーなまちの実現に向け取り組みを続けていく。</p> |
| | <p>【 措置済 】 令和 8年 1月31日</p> <p>介護予防短期集中予防サービスにおいては、引き続き多くの方に利用をいただいております。令和7年度には、ステップ四日市でのサービスCの取り組みが評価され、厚生労働省主催の「健康寿命をのばそう！アワード」において、全国第2位にあたる優秀賞を受賞した。</p> <p>認知症支援については、当事者支援を行っている中で、令和7年度には認知症当事者の「マツケンサンバを歌い踊りたい！」という希望に賛同した仲間と当事者が、日々の活動の中で練習をし、市民公開講座にて歌を披露するなど、活動を拡大しており、認知症フレンドリーなまちの実現に向け取り組みを続けていく。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>③ 認知症発症予防の取り組みについて【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】 生活習慣の改善が認知症の予防に寄与することから、認知症の発症予防に向けた取り組みにも注力すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日 認知症は誰しもがなり得る病気である。生活習慣の改善を含め、認知症であっても認知症でなくても暮らしやすいまちづくり等に尽力していく。</p> <p>【 措置済 】 令和 7年 8月18日 介護予防拠点施設における介護予防教室において、認知症予防講座を組み入れ、実施した。</p> |
| <p>④ 高齢者や認知症の人の相互交流の推進について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】 高齢者や認知症の人の交流の場を提供するため、「ふれあいいいききサロン」や「認知症カフェ」などの事業を推進している。このような住民主体の団体が行う活動について、空き施設の活用など工夫をしながら、関係部局と連携し、一層の推進を図ること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 3月31日 令和7年度より、ふれあいいいききサロンの立上げ支援を行う生活支援コーディネーターに地域の社会資源等について協議する地域ケア会議や認知症関連の会議に出席してもらうこととし関係部局との連携を深め、住民主体の団体による活動の促進を図っていく。</p> |
| <p>⑤ 老人クラブへの加入促進について【有効性の視点】 老人クラブ補助金の支給により老人クラブの活動を支援しているが、より多くの人々が老人クラブへの加入を希望するような支援策や、老人クラブの運営を継続できるような支援策を検討すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日 四日市市老人クラブ連合会（以下四老連という）からも、近年の会員数の減少に関する危惧や補助金のあり方についての要望を受けている。特に四老連については、会員数に関わらず固定的な活動費用がかかることから、会員数に関わらず一定の活動ができるような補助体制を検討している。</p> <p>【 措置済 】 令和 8年 1月16日 四日市市老人クラブ連合会（以下四老連という）からも、近年の会員数の減少に関する危惧や補助金のあり方についての要望を受けており、令和8年度予算から四老連については、会員数に関わらず一定の活動ができるような補助体制に変更するとともに、行事により多くの会員が参加できるよう移動支援の補助も行う。また単位クラブも物価上昇に伴い単価を増額し、活動の促進を支援する。</p> |
| <p>⑥ 福祉有償運送の支援について【有効性の視点】 障害者や高齢者などの交通弱者を支援する移送サービスを提供する団体が安定して活動を継続できるよう、適切な支援体制の構築に努めること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 3月31日 令和6年度には、新規に活動を始める団体の登録支援を行ったほか、令和7年度にも新たに1団体の登録支援を行う予定であり、適切に支援を行っていく。</p> |

令和6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 健康福祉部 介護保険課
 3 監査実施期間 令和6年11月21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 |
|--|---|
| <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 厚生労働省の定めている過労死等労災認定基準を上回る勤務状況が発現しており、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、デジタル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。</p> | <p>【措置済】 令和7年7月31日</p> <p>時差勤務の導入や業務分担の見直し等を通じて時間外勤務の圧縮を行い、年間360時間を超えている職員は、令和5年度は14名であったのが、令和6年度は8名となり、年間720時間を超える職員は、令和5年度は4名であったのが、令和6年度は0人となった。令和6年度においては、過労死等労災認定基準を上回る勤務状況が発生したが、働き方改革の取り組みを進めた結果、令和7年7月31日時点においては発生していない。また、令和7年度中においても、基準を上回る勤務状況が発生する見込みはない。</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

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>(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 年休の取得が年5日未満の職員が見受けられた。業務分担の見直しや年休取得促進の取り組みに加え、休みやすく残業を恒常化させない職場に向けた意識改革を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和7年3月31日</p> <p>令和6年度において、業務分担の見直し等を行いつつ、年休取得を勧奨し、全職員が5日以上年休を取得した。引き続き年休を取得しやすい職場環境づくりに取り組んでいく。</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】 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。 併せて、新たに異動してきた職員の視点によるチェックや、誤った事務処理内容の所属内での情報共有などの取り組みによって事務処理誤りの防止を図り、所属としての事務執行の適正性の確保に努めること。所属長は改めて出納員の自覚を認識して決裁を行うとともに、ポスト職がその支援を行い、チェック・牽制体制の強化を図ること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日 現金等の管理、支出事務、文書管理について事務処理誤りがあったため、当該誤った事務処理の内容及び事務処理上注意しなければならない点を課内周知を行い、認識を改めて確認した。特に、駐車場使用料の資金前渡の処理については、会計事務に対する認識誤りに起因するものであったため、監査によって事務処理誤りが判明した後、ただちに適正な運用に是正した。同じく、支払遅延についても日々の支出事務において生じうるものであるため、ポスト職において、支出命令書の決裁において意識すべきポイントとしてチェックを行っている。また、委託業務における令和6年度末の業務委託完了報告書の徴求についても全て確認を行った。</p> |
| <p>② 地域介護の充実について【住民福祉の向上の視点】 ア 地域の介護ニーズを満たすことができるよう、地域密着型サービスの事業所設置について、引き続き取り組むこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月25日 令和7年度において認知症対応型共同生活介護事業所及び定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所を整備する事業者の選定を行うことができた。また、建設費補助金及び施設開設準備経費補助金を、令和7年度当初予算に計上した。今後も補助金を活用し、事業者の後押しを行い地域密着型サービス事業所の設置に向け取り組んでいく。</p> |
| <p>イ 介護施設だけでなく、地域で高齢者を支える仕組みが必要である。高齢者の居場所となる拠点の必要性を理解し、可能な範囲で働きかけを行うとともに、地域人材を有償ボランティアとして活用することを検討するなど、第9次四日市市介護保険事業計画・第10次四日市市高齢者福祉計画において、引き続き地域介護の充実に努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日 第9次四日市市介護保険事業計画・第10次四日市市高齢者福祉計画期間である令和6年度において、高齢者が住み慣れた地域で自立した日常生活を送れるよう、介護保険サービスを給付するとともに、住民ボランティアなどの地域の多様な主体と協働して、介護予防活動を推進するボランティアの養成や、住民主体型通所サービスやふれあいいきいきサロンなどの地域の「通いの場」をつくることを推進した。こうした取り組みを今後も継続し、地域ぐるみで高齢者を支え合う体制づくりを進める。</p> |
| <p>③ 債権管理の効率化について【有効性の視点】 債権管理において、効率的に収納額を増やすため、業務委託を含め、必要に応じて滞納整理の手法について検討すること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日 滞納は初期のうちに解消することが重要であることから、債権回収サービスを専門とする企業へ電話による納付勧奨を委託しているが、令和7年度において、電話を架けてもつながらない方を対象に、ショートメッセージ(SMS)の活用も手法に加えた。引き続き、より効率的な手法について検討を続け積極的に取り入れていく。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>④ 要介護認定及び要支援認定にかかる日数について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>要介護認定及び要支援認定にかかる日数は、介護保険のサービスを利用する必要がある人にとって重要である。認定業務の公平性を担保しつつ、効率化を進めており、引き続き日数短縮に努めること。多くの自治体の課題となっていることから、県内他市と今後の方針について協議すること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月25日</p> <p>介護認定にかかる日数の短縮に向けた調査研究として、先進的な取り組みについて職員2名を派遣し視察を実施するため、令和7年度当初予算に旅費を計上した。令和7年3月に国が公表したすべての保険者の認定審査期間から、日数の短縮を達成している保険者に対して調査を行う。</p> <p>また、毎年県主催で開催される介護認定審査会運営適正化研修会において、県内他市と課題や今後の方針について協議していく。</p> |
| <p>⑤ 介護保険料の金額設定について【経済性の視点・有効性の視点・住民福祉の向上の視点】</p> <p>介護保険制度の対象人口が増加傾向にあることを踏まえ、介護保険料の金額設定については、介護保険給付費支払準備基金の残高推移を注視しながら、長期的な展望を持って検討を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月25日</p> <p>令和9年度から令和11年度を計画期間とする第10次四日市市介護保険事業計画・第11次四日市市高齢者福祉計画の期間における保険料の金額の設定を、同計画の策定と同時に実施する。その際には、介護保険給付費支払準備基金の残高及び今後の介護給付費の増加の見込みを勘案し、将来に渡って持続可能な制度となるよう検討する。これを実施するため、第10次四日市市介護保険事業計画・第11次四日市市高齢者福祉計画の策定支援を行う委託費について、令和8年度までの債務負担行為を設定し、令和7年度当初予算に計上した。同事業において、人口、被保険者数、要介護認定者数の将来推計と、介護給付費対象サービス見込量の分析を行い、これを踏まえた保険料の設定を行う。</p> |

令和6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 健康福祉部 障害福祉課
 3 監査実施期間 令和6年11月19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 |
|---|--|
| <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 厚生労働省の定めている過労死等労災認定基準を上回る勤務状況が発現し、かつ特定の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・バランスの充実に努めるため、働きやすい職場環境づくりを行うとともに、管理職も含めた働き方改革の取り組みを進めること。また、既に導入しているRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）などのデジタル技術について、他市で効果のあった事例を調査し、それらを参考にし更なる活用を図るなど、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み、過労死等労災認定基準を上回る状況の解消を実現すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>事務分担の見直しや会計年度任用職員の活用を含め係間の応援体制を図り、効率的な事務運営、職員のワーク・ライフ・バランスの充実に努めているものの、依然として過労死等労災認定基準を上回る職員がいる。今後も、職員の業務内容の確認を行い、デジタル技術のさらなる活用を進め業務の平準化等を目指していくとともに、業務増による人員不足の解消を人事課へ強く要望していく。また、朝礼時に声掛けを行うなど、時間外勤務の縮減、より良い職場環境の整備により一層努めていく。</p> |
| | <p>【 継続努力 】 令和 8年 1月31日</p> <p>事務分担の見直しや会計年度任用職員の活用を含め係間の応援体制を図り、効率的な事務運営、職員のワーク・ライフ・バランスの充実に努めているものの、依然として過労死等労災認定基準を上回る職員がいる。今後も、職員の業務内容の確認を行い、デジタル技術のさらなる活用を進め業務の平準化等を目指していくとともに、業務増による人員不足の解消を人事課へ強く要望していく。また、朝礼時に声掛けを行うなど、時間外勤務の縮減、より良い職場環境の整備により一層努めていく。</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

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>(4) 公有財産の管理に関するリスク 公有財産の実査は定められたルールに基づいて確実に実施し、公有財産の適正管理に努めること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 3月31日</p> <p>公有財産の適正管理について課内周知を行い、令和6年度における公有財産の実査結果を書面に記録し、文書として保存した。今後も適正管理に努めていく。</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】 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。 併せて、新たに異動してきた職員の視点によるチェックや、誤った事務処理内容とその改善等についての所属内での情報共有などの取り組みによって事務処理誤りの防止を図り、所属としての事務執行の適正性の確保に努めること。 また所属長は、決裁権者や出納員としての自らの責任をあらためて認識し、適正に決裁を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和7年3月31日 「適正事務の手引き」にある「所属長の確認事項について」に基づき、複数職員によるチェック体制の徹底を図り、適正な事務の執行に努めた。 また、定められたルールに基づいた事務執行のため、上位職による確認の徹底に努め、誤りのあった事例については課内ミーティング等を通じて共有することで職員一人一人の意識向上を図った。</p> |
| <p>② 指定管理者制度の適正な活用について【経済性の視点・効率性の視点・有効性の視点】 ア 障害福祉課では、障害者自立支援施設をはじめとした複数の公の施設について、指定管理者制度を活用した管理運営を行っているが、その中で、指定管理に係る事業収支において収入超過となっているものが複数見受けられる。 令和6年度の指定管理者との協定においては、指定管理料を精算できる旨の規定を追加したとのことであり、引き続き指定管理者への指導や確認を丁寧に行うとともに、適正な指定管理料の算定に努め、施設の適切な管理運営が行われるよう取り組むこと。</p> | <p>【措置済】 令和7年3月31日 令和6年度協定に定めた委託料の精算規定に則り、指定管理施設1施設において委託料を減額する旨の変更協定を締結し、委託料の精算を行った。引き続き、適切な管理運営が行われるようモニタリング及び指導を行う。</p> |
| <p>イ あさけワークス、たんぼぼ、共栄作業所の3施設については、現在は別々に指定管理業務委託を行っている。将来的には施設の再編成も検討しているとのことであり、その際にはスケールメリットの観点からも一括して指定管理業務委託ができないか、検討を行うこと。</p> | <p>【継続努力】 令和7年7月31日 引き続き、あさけワークス、共栄作業所、たんぼぼの3施設について、施設の集約化及び再整備の計画を慎重に進めている。令和8年度に行う次期指定管理者の選定期間における再整備計画の進捗状況を踏まえ、より効果的な指定管理業務委託の方法を選択していく。</p> <p>【継続努力】 令和8年1月31日 引き続き、あさけワークス、共栄作業所、たんぼぼの3施設について、施設の集約化及び再整備の計画を慎重に進めている。再整備計画の進捗状況を踏まえ、より効果的な指定管理業務委託の方法を選択していく。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>③ 障害者就労支援事業について【有効性の視点】</p> <p>就労を希望する障害者を対象に、障害者の就労意識の醸成と職業能力の開発を図り、就労を促進することを目的として、四日市市役所業務の一部を活用した障害者就労支援事業を実施している。令和5年度の利用者は6人であったが、利用者の希望と、職場から抽出される業務のマッチングが難しく、利用の拡大のための取り組みを行うこと。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>引き続き、庁内掲示板等を用いて職場から抽出される業務の集約に努めるとともに、委託先に対しては一度受けた業務は来年度も引き続き依頼を受けられるよう働きかけるように連携を図っていく。</p> |
| <p>④ 民間団体との連携について【有効性の視点】</p> <p>効果的に障害者施策を推進するためには、民間の障害者団体との連携も重要であることから、こうした民間団体の活動支援にも取り組むこと。</p> | <p>【 措置済 】 令和 8年 1月30日</p> <p>引き続き、庁内掲示板等を用いて各所属から抽出される業務の集約に努めるとともに、委託先には一度依頼を受けた業務は継続して依頼を受けられるような働きかけを求めるなど連携を密に図っていく。</p> <p>また、アンケートの実施によって利用者の声を把握することができた。アンケート結果を活用し、さらなる支援の質の向上に活かしていく。</p> |
| <p>⑤ タクシー料金助成事業について【有効性の視点】</p> <p>重度障害者を対象としたタクシー料金の助成においては、現在は1乗車につき最大2枚まで利用券を使用できると定めている。利用者の意見も参考にしつつ、状況に応じて利用枚数の上限の調整を含む制度変更を柔軟に行えるよう、運用に幅を持たせた制度の実施ができるよう検討すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>令和6年度から令和10年度までを計画期間とする第5次障害者計画においても、重度の障害のある人の外出を支援し、社会参加の促進を図るとしており、障害施策推進協議会などの場で意見を聞く中で、他市の事例等も参考に、効果的かつ持続可能な制度運用について検討していきたい。</p> <p>【 継続努力 】 令和 8年 1月31日</p> <p>令和6年度から令和10年度までを計画期間とする第5次障害者計画においても、重度の障害のある人の外出を支援し、社会参加の促進を図るとしており、障害施策推進協議会などの場で意見を聞く中で、他市の事例等も参考に、効果的かつ持続可能な制度運用について検討していきたい。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>⑥ グループホームの活用について【有効性の視点】</p> <p>障害のある人が地域で生活し成長していくうえで、グループホームのような地域との共生を重視する考え方は非常に重要であり、引き続きこうした事業への取り組みに注力すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>グループホームは障害者が地域の中で主体的な生活をおくる居住の場として重要な役割を持つため、引き続き、利用者の希望に応じたサービス支給やグループホームの現況に係る情報収集など、グループホームの活用につながる取り組みを継続させていく。</p> <p>【 措置済 】 令和 8年 1月30日</p> <p>グループホームは障害者が地域の中で主体的な生活をおくる居住の場として重要な役割を持つため、利用者の希望に応じたサービス支給やグループホームの現況に係る情報収集などを行った。引き続き、グループホームの活用につなげるため、情報収集や相談支援事業所への共有を継続することを課内で共有した。</p> |
| <p>⑦ 重度障害者手当について【有効性の視点】</p> <p>重度障害者手当の金額が、以前は月額2,000円であったものが、令和3年度より月額1,000円に変更されている。これは制度として持続可能なものとするための変更とのことであるが、手当額の減額以外の方法で制度の継続ができないかについて検討を行うこと。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>令和3年度の変更においては、重度障害者手当、タクシー料金助成、燃料費助成の3事業全体でとらえ、重度障害者手当では、減額のみでなく精神障害者保健福祉手帳1級を新たに対象に追加、他2事業についても持続可能な制度とするための変更を行った。今後も受給者や助成件数、障害手帳所持者数の推移など、制度を取り巻く状況を確認しつつ、よりよい方法について模索・検討していく。</p> <p>【 措置済 】 令和 8年 1月30日</p> <p>令和3年度の変更においては、重度障害者手当、タクシー料金助成、燃料費助成の3事業全体でとらえ、重度障害者手当では、減額のみでなく精神障害者保健福祉手帳1級を新たに対象に追加、他2事業についても持続可能な制度とするための変更を行った。今後も受給者や助成件数、障害手帳所持者数、ニーズの推移など、施策全体を取り巻く状況を確認しつつ、よりよい方法について検討を続けることを課内で共有した。</p> |
| <p>⑧ 市民に寄り添った対応について【住民福祉の向上の視点】</p> <p>カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応で臨むことが必要であるが、相手の言動がエスカレートする事態を未然に防止することも重要である。そのためには、相手の気持ちに寄り添った対応をとることが大切であり、対応が困難なケースなどについては、所属内での会議などを通じて情報共有を図り、市民が温かみを感じる対応ができるよう努めること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 3月31日</p> <p>朝礼や課内研修において、市民により良いサービスが提供できるように接遇研修を実施している。対応が困難なケースについては上司へ対応を取り次ぐなど、基本的な対応方針を課内で再確認した。引き続き、課内での情報共有や、必要に応じて、関係部局と相談を行っていく。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>⑨ 他部局との連携について【有効性の視点】 療育手帳取得者への支援については、未就学児から成人以降まで幅広い年代で必要となってくるものである。こども未来部などの関係部局との連携も図り、切れ目のない支援が実施できるよう努めること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日 療育手帳取得者など障害を持つ方が特別支援学校高等部等を卒業した後に、「障害児」のサービスから「障害者」のサービスに移行する機会が多いため、切れ目のない支援を行うべく、今後も関係部局や計画相談支援事業所などの関係機関との連携を図っていく。</p> |
| | <p>【 措置済 】 令和 8年 1月30日 療育手帳取得者など障害を持つ方が特別支援学校高等部等を卒業した後に、「障害児」のサービスから「障害者」のサービスに移行する機会が多いため、切れ目のない支援を行うべく、日々関係部局や計画相談支援事業所などの関係機関と連携を図っており、引き続き密に連携していくことを課内で共有した。</p> |

令和6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 健康福祉部 保険年金課
 3 監査実施期間 令和6年11月18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 |
|---|---|
| <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>厚生労働省の定めている過労死等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。係や職員による時間外勤務時間数のかたよりも見られることから、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、デジタル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み、過労死等認定基準を上回る状況の解消を実現すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>令和6年度において年間360時間を超える時間外勤務を行った職員数は6人で令和5年度より3人減少し、厚生労働省の定めている過労死等労災基準を上回る時間外を行った職員は1人で令和5年度より2人減少した。時間外勤務が多かった保険料収納室については、滞納整理要領等を作成し手順をマニュアル化したり、既に導入しているAI-OCRやRPAをさらに取り入れるよう検討しながら業務の効率化を図り、時間外勤務時間数を削減することができた。さらに、窓口DXとして書かない窓口を推進するため、身分証等を読み取り申請書に転記するカードリーダーを設置し、業務の効率化を図るとともに、申請者の利便性も向上した。また、職員のワーク・ライフ・バランスの充実を図るため、働き方改革アクションプランとして月8日間は定時に退庁するよう声掛けを徹底した。所属長は引き続き、職員の時間外勤務の状況や、健康状態の把握に努め、働きやすい環境づくりを行う。</p> |
| | <p>【 措置済 】 令和 8年 1月31日</p> <p>令和7年度は職員配置や業務の見直しを行い、現時点で年間360時間を超える時間外勤務を行った職員は2名であり、厚生労働省の定めている過労死等労災基準を上回る時間外を行った職員は0名に解消される見込である。1月までの課内の時間外勤務の合計時間数は、令和6年度と比較して1,300時間以上（1人当たり月5時間以上）削減され、職員の負担軽減につながった。また、ワーク・ライフ・バランスの充実のため、年間5日以上年次有給休暇の取得やノー残業デーを徹底し、さらにデジタル化や外部委託等を利用して業務の効率化を図るなど、引き続き働きやすい環境づくりに努めている。</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

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>デジタル技術の活用による業務効率化等の推進にあたっては、安全性及び正確性を担保しつつ、先進事例に基づく検討内容を総務部デジタル戦略課に提案するなどし、必要に応じて全庁的な共有を図ること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日</p> <p>業務の効率化を図り時間外勤務を削減し、職員のワーク・ライフ・バランスの確保や健康を守り、かつ市民の利便性を向上させるため、四日市市デジタル戦略本部の窓口DX推進部会やワーキンググループに引き続き参画し、電子申請や書かない窓口、行かない窓口等の拡大を目指していく。今後も、全庁的に情報共有を図り、実効性のある計画を進める。</p> |
| <p>(4) 保険料の現金取扱いのリスク</p> <p>現金出納簿について、取扱者と出納員の確認欄が設けられていないことから、出納員の代理印が不明確な箇所が見受けられた。必要項目の記載不備を防ぐため様式の見直しを検討すること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月 1日</p> <p>令和7年度の4月1日から、必要項目の記載不備を防ぐため、現金取扱者と出納員の確認欄を新たに設けるなど、保険料の現金出納簿の様式見直しを実施した。</p> |
| <p>(5) 保険料の滞納のリスク</p> <p>今後も納付手段の多様化などさらなる納付者の利便性向上を図りつつ、滞納防止策の検討を継続すること。</p> | <p>【継続努力】 令和 7年 7月31日</p> <p>納付手段の多様化については、口座振替の勧奨に積極的に取り組むとともに、各種機会を捉えてのコンビニ・スマホでの納付勧奨を行っており、件数、金額ともに増加傾向にある。</p> <p>また、令和8年度中にはeLTAX（エルタックス）で保険料を納付できる環境を整える方針を国が打ち出しており、本市においても、準備を進めているところである。今後も、保険料を納付しやすい環境の整備に積極的に取り組み、収納率向上を図っていく。</p> <p>【継続努力】 令和 8年 1月31日</p> <p>納付手段の多様化については、口座振替の勧奨に積極的に取り組むとともに、各種機会を捉えてのコンビニ・スマホでの納付勧奨を行っており、件数、金額ともに増加傾向にあり、効果を上げている。</p> <p>eLTAX（エルタックス）で保険料を納付できる環境の整備については、国の方針と本市のシステム化を勘案し、令和9年度から実施する予定である。今後も、保険料を納付しやすい環境の整備に積極的に取り組み、収納率向上を図っていく。</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>ア 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>また所属長は、決裁権者や出納員としての自らの責任をあらためて認識し適正に決裁を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 2月 28日</p> <p>指摘のあった事項については、全職員に周知し、起案者及び決裁ルート各自による複数のチェックを徹底した。また、四日市市会計規則や四日市市公印規則等の関係規則や適正事務の手引きを所属内で改めて確認し、職員の事務レベルの向上を図った。所属長は決裁権者及び出納員として責任を改めて認識し、引き続き適正に決裁を行い、再発防止に努める。</p> |
| <p>イ 糖尿病性腎症重症化予防事業の保健指導業務委託においては、委託期間は単年度であるにもかかわらず、保健指導を受ける対象者の事情により4回を上限とする面談が当年度中に終了しない場合に、翌年度に同一単価で実施可能とする契約内容となっている。その場合、翌年度は根拠となる契約条項がないまま業務委託を継続する状況となる。初回指導時期の期限設定等含め検討の余地があり、今後の契約方法等について改めて整理し見直しを行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月 1日</p> <p>糖尿病性腎症重症化予防事業の保健指導業務委託については、平成31年の事業開始時に財政課と協議のうえ予算計上し、支障なく契約、事業実施をしてきたものの、前年度と同一単価で当該年度に委託料を支払うことについては契約書に明記すべき内容であるため、令和7年度の契約において追記を行った。また、初回指導の時期については、医療機関に配布する実施マニュアルには12月末までと記載はあるが、申込者の個別の体調に関わることであるため、1月以降の受付については医療機関と協議を行う。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>② 収納率向上の取り組みについて【有効性の視点・公平性の視点】</p> <p>保険料の徴収については、公平性の観点からも、安易に不納欠損処分をすることなく収納率の向上に努めること。特に、納期内納付が収納率の向上に極めて有効であるため、強く意識して取り組むこと。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>保険料の徴収については、電話・文書・SMSによる催告を行うとともに、催告に応じない滞納者には徹底した財産調査を行い、差押等の滞納処分を実施し、保険料負担の公平性確保に努めている。一方、財産調査の結果、財産がなかった場合や、納付相談を実施する中で失業や病気等で納付困難と判明したケースについては、執行停止も視野に入れて対応をしていく。</p> <p>納期内納付者数の向上については、口座振替の推進が効果的であり、新規加入者は、原則口座振替とするとともに、令和5年度から、専用端末で口座振替依頼書の記入や印鑑の押印なしで口座振替の受付を行うサービス（ペイジー口座振替受付サービス）を導入し、簡単に手続きができる環境も整備したところである。今後も積極的な口座振替勧奨を推進し、納期内納付者数の向上に努めていく。</p> |
| <p>③ ハラスメント対策について【有効性の視点】</p> <p>窓口業務が多い部署であり、内部のハラスメント対策はもちろん、カスタマーハラスメントに対しても引き続き対策を強化し、所属長など管理職をはじめとして職員の精神面のフォローもできる体制づくりを行うこと。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 2月 4日</p> <p>カスタマーハラスメントについては、窓口にポスターを掲示し注意喚起を行っている。ハラスメント行為が起りそうな場合は、職場として状況を把握し次第、法令遵守推進員に巡回を要請し、対象者の見守りや声掛け等を行う。その結果、ハラスメント行為が抑制され、対応する職員の安全と精神的なフォローにもつながっている。このハラスメント対策の体制について、課内において再度確認を行った。</p> |
| <p>④ マイナ保険証の普及活動について【有効性の視点】</p> <p>マイナンバーカードと健康保険証との電子連携は、いまだ普及率が高いとは言い難い。マイナ保険証のメリットに関する情報発信など普及啓発活動を継続すること。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 3月15日</p> <p>マイナ保険証の普及啓発については、広報や市ホームページで重ねて情報発信を行い、窓口にはポスターを掲示し、被保険者へのあらゆる送付物への記述など、マイナ保険証の利用促進に努めた。今後も、引き続き普及啓発に取り組んでいく。</p> |

令和6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 健康福祉部 健康づくり課
 3 監査実施期間 令和6年11月18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 |
|---|--|
| <p>報償費の支出について【合規性の視点】 健康相談事業を保健師・看護師等に委嘱し報償費を支出しているが、2人の支払い対象者について、それぞれに支払うべき金額を誤ってもう一方の対象者に支払っている事例が見受けられた。報償費については、源泉徴収等付随業務も多いため、内部統制を強化し、正確な事務処理を徹底すること。</p> | <p>【措置済】 令和7年5月30日 処理担当者間のダブルチェックや決裁中の上司のチェック体制を強化し、再発防止を図った。今後もシステムを活用した機械的チェックの実施など、更に効果的なチェック体制の強化を模索していく。 また、処理担当者自身のスキルアップのため、課内でOJTの形での伝達や、課内研修を継続して実施し、事務処理上のミスを事前に防ぐ体制を強化した。</p> |

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>(4) 健康増進のための事業の効果にかかるリスク</p> <p>① 働く世代を対象とした「企業対抗！四日市をARUKUンピック」は、ウォーキングアプリを活用した取り組みにより、令和5年度の参加者が前年度の2倍以上に増加している。今後もソフトを活用しながら、若い職員のアイデアも取り入れ、参加者の増加につながるような事業展開を図ること。</p> | <p>【措置済】 令和7年4月1日 事業の企画および実施に関しては、担当職員のみならず係内の職員間で随時意見交換を行い、より良い内容となるよう努めている。 今後も年度ごとに職員が担当する業務のローテーションを行ったり、他市町の事例等の研究も進めながら、広い視点から事業の構築や展開につなげていく。</p> |
| <p>② ラジオ体操等個人で健康増進に取り組む人が、その実績を手軽に確認・共有でき、長期的に楽しく取り組める普及方法を検討すること。</p> | <p>【措置済】 令和7年6月13日 ラジオ体操等の個人の健康づくり活動の継続支援として、日々の健康づくりの取り組みを記録してポイントを付与する「みえとこわか健康マイレージ事業」を三重県と協働で実施している。 健康マイレージ事業は記録用紙に記入して提出してもらった形式であったが、今後はスマートフォンのアプリも併用しながら、各自が参加しやすい方法を選択し、楽しみながら健康づくりに取り組む環境の整備に努めていく。</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【法規性の視点】 内部事務の基本的な部分で、事務処理誤りが散見された。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。 また所属長は、決裁権者や出納員としての自らの責任をあらためて認識し、適正に決裁を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 5月30日 起案者及び上位職によるダブルチェックの徹底を意識付けるとともに、「支出事務の要点」や「会計事務の手引き」を活用し確実なチェックを行うよう課内会議にて周知し、チェック体制の強化を図った。 また、事務処理上不適切な事例については、個別指導や課内会議での周知を行い、再発防止に努めた。</p> |
| <p>② 不用額について【有効性の視点】 不用額が多額となった事業が一部見受けられることから、適切な予算編成を行うとともに効果的・効率的な予算執行に努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日 令和7年度予算編成については、前年度実績や社会情勢による健診・接種需要等の要素を十分鑑み、財政課担当者と協議して精査した上で予算編成に努めた。</p> |
| <p>③ がん検診の受診率向上について【住民福祉の向上の視点】 各種がん検診を実施しており、市では特に乳がん検診の受診率向上を目指している。これまでも、受診期間の延長、休日集団検診、複数がん検診の同時受診、受診再勧奨などを行っているが、乳がん検診の受診率は低水準にとどまっている。要因分析を行い、さらに必要に応じて周知方法の見直しを図り、受診率向上に確実につなげること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 5月31日 乳がん検診対象に受診勧奨強化(勧奨および再勧奨)を実施し、令和6年度の乳がん検診の受診率については、受診率の向上もみられ、コロナ禍前の水準に戻っており、一定の効果が得られた。今後も引き続き、啓発方法の工夫などによりさらなる受診率向上のため、適切に対応していく。</p> |
| <p>④ コロナウイルスワクチンの副反応への対応について【住民福祉の向上の視点】 令和6年10月から個人判断での定期接種となっており、副反応情報等についても十分広報すること。</p> | <p>【措置済】 令和 6年11月18日 接種前の説明案内に、副反応の情報などを掲載し、周知を実施している。また、市のホームページ上には、ワクチンの種類別に効能や副反応を掲載するなどしている。今後も情報へのアクセスが容易にできるよう適切に対応していく。</p> |
| <p>⑤ 体育用器具の管理について【住民福祉の向上の視点】 三重北勢健康増進センターの体育用器具については、適切な点検及び更新を徹底し、安全に利用できる環境を整えること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 1月22日 体育用機器に対しては、安全の確保と故障の未然防止という両面から、日常点検はもとより、定期的に専門業者による保守点検を行っており、今後とも適切に対応していく。</p> |

令和6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 健康福祉部 保健企画課
 3 監査実施期間 令和6年11月14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 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、デジタル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。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>令和6年度の時間外勤務が年間360時間を超える職員数は前年度と同じく2名であった。業務分担の再確認、ノー残業デーの周知徹底などを通じ、恒常化する時間外勤務を当たり前としない職場風土を醸成することで、より良い職場環境の整備により一層努めていく。また、紙資料の電子化の推進を図り、日常業務に要する事務の手間を削減することで、時間外勤務の削減に取り組んでいく。</p> |
| | <p>【 措置済 】 令和 8年 1月31日</p> <p>業務分担の再確認、ノー残業デーの周知徹底、紙資料の電子化の推進などに取り組んだ結果、令和7年度の時間外勤務は、年間360時間を超える職員は発生しない見通しであり、令和6年度に比して削減する予定である。</p> |
| <p>(4) 組織・機構の見直しにおけるリスク 育休や病休の職員が生じている中で、兼務職員が配置されているものの、兼務によって十分に機能しているか懸念がある。機構改革の目的について早期に成果を上げられるよう、専門職を含めた専任職員の配置を強く要望し、健康危機発生時のみならず平時から体制の強化を進めること。体制の強化にあたっては、再任用職員や保健所勤務の経験がある職員を活用すること。また、限られた人員で業務を行う職員が、欠けることなく現状を乗り越えられるよう、ポスト職が適切に支援を行うこと。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>専門職である統括保健師については、令和7年度より他課との兼務が解消され、主管課である当課に配置した。ただ、企画係長との兼務であり、その兼務を解消し、有事により機動的に動ける配置に努めていく。</p> <p>また、令和7年度から保健所勤務経験がある再任用職員を配置し、体制を強化している。</p> <p>さらに、限られた人員で現状の業務を適切に執行できるよう、ポスト職から課員に対して日常から声かけをすることにより、ポスト職へ相談をしやすい職場環境づくりに努めている。</p> |
| | <p>【 継続努力 】 令和 8年 1月31日</p> <p>専門職である統括保健師は、企画係長との兼務、各保健師との相談業務やその育成に努めている。また、保健所勤務経験のある再任用職員も病院検査で経験を活かしながら取り組んでいる。引き続き、ポスト職から課員に日常から声かけすることにより、職場環境づくりに努める。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>(5) 医療の安全の確保におけるリスク 立入検査の質を維持するためには、安定した体制の構築が求められる。診療放射線技師については外部人材の協力により補っているが、持続的な体制の確立には至っていないため、その確保については、長期的展望をもって臨むこと。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日 令和5年度以降、三重大より2名の診療放射線技師の協力を得て、病院への立入検査を行っている。立入検査の質を維持するため、今後も中長期的な人材確保策を検討していく。</p> |
| | <p>【 措置済 】 令和 8年 1月31日 令和7年度は、三重大より2名の診療放射線技師の協力を得て病院への立入検査を行った。 長期的な展望のもと、同大学とも協議を進めつつ、次年度も今年度と同様の体制で取り組む予定である。</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】 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。所属長は他所属の協力を得て研修を開催するなど、職員が全庁的に共通する基本的なルールを理解できる体制づくりを行い、定められたルールに基づいた事務執行という行政職としての意識を職員に定着させること。また、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。決裁を行う際には、所属長が決裁権者や出納員としての自らの責任を認識したうえで行うこと。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 4月18日 「支出事務の要点」や「会計事務の手引き」を活用し確実なチェックを行うよう課内周知を行い、起案者及び上位職によるダブルチェックの徹底を意識付けることで、内部牽制体制の強化を改めて図った。 また、事務処理上不適切な事例については、ただちに是正し、個別指導や課内会議での周知を行い、再発の防止に努めた。</p> |
| <p>② 評価指標の設定について【有効性の視点】 管理医療係だけでなく、企画係においても評価指標を設定し、業務に取り組むこと。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 4月 1日 企画係においては、災害発生を想定した保健活動訓練の年間実施件数を指標と設定した。保健活動訓練の実施により、災害時における早期の初動体制の確立と市全体の保健活動体制の構築を目指して、平時から取り組みを行う。</p> |
| <p>③ 専門職の人材確保と保健所の機能強化について【有効性の視点】 新興感染症の拡大等健康危機の発生に備え、「IHEAT」における限られた専門職の人材確保と、保健所の安定した機能発揮が求められる。引き続き、関係機関と連携して人材の確保にあたるとともに、健康危機の際に庁内の応援職員、外部専門人材、関係機関がいずれも円滑に役割を果たせるよう、効果的な研修に取り組むこと。また、研修で予定されているドライブスルー検査について、今後導入が決定した場合に円滑な運用が実現できるよう、課題の整理及び検討を行うこと。</p> | <p>【 継続努力 】 令和7年 7月31日 「IHEAT」の人材については、関係機関と連携し、年度末時点で22名となり、2月に県と協力し、研修会を実施した。今後も更なる人材確保に努めていく。 訓練を実施する中で出た、職員配置数の増員や会場の動線の修正などの課題については、今後も適宜修正しながら、新興感染症発生に備え、訓練を継続実施していく。</p> <p>【 措置済 】 令和 8年 1月31日 新興感染症の発生に備え、令和7年度は、医師会などの外部機関、あるいは、庁内関係機関との各種訓練を実施し、ひととおりの基礎の動きを把握した。(IHEAT訓練、感染対応訓練等) 今後は、各訓練を繰り返し実施し、マニュアル整備などを行い、機能強化を図っていく。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>④ 在宅医療・介護連携の推進について【住民福祉の向上の視点・有効性の視点】</p> <p>高齢化が進展する中、地域で療養生活を送り、在宅で終末期を迎えたいというニーズがある。四日市市在宅医療・介護連携支援センター「つなぐ」による医療・介護関係者の連携支援や、関係者による退院時カンファレンスの開催、訪問看護ステーションや四日市市看護医療大学による医療・介護関係者向けの研修が実施されているが、希望する人が円滑に在宅で療養生活を送れるよう、医療・介護関係者のさらなる相互の理解促進と連携の強化に取り組むこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月31日</p> <p>希望する人が円滑に在宅で療養生活を送れるよう、現行の取り組みに追加し、本人の医療やケアに対する意思を周囲と共有するACP（アドバンス・ケア・プランニング）の普及啓発を実施した。</p> <p>医療・介護関係者のさらなる相互の理解促進と連携の強化に向け、今後も継続して取り組んでいく。</p> |
|--|---|

令和6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 健康福祉部 保健予防課
 3 監査実施期間 令和6年11月12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 新型コロナウイルス感染症の流行に伴い増加していた時間外勤務の状況は改善されているが、平常時においても時間外勤務の縮減に引き続き取り組むこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 7月 1日 朝礼や終業時の声かけや定型業務の自動化（RPA）に積極的に取り組み、デジタルツールを活用して業務効率化を図りながら、引き続き時間外勤務の縮減に努めた。</p> |
| <p>(3) 職員配置におけるリスク コロナ禍の経験を活かし、職員間での情報共有に努めるとともに、他所属の保健師との連携も図り、引き続き業務に必要な専門知識や情報が適切に継承されるよう取り組むこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 5月23日 保健師全員が保健所兼務となっていることから、保健師全員を対象とした保健師等研修会（定期的開催）を活用し、感染症に関する情報共有や発生時の役割分担、対応手順および連携体制の確認を行うことで、対応力の維持・強化に努める。</p> |
| <p>(4) 勤務上における職員の身体的リスク 精神保健係では夜間の出勤などあることから、身体的な負担のみならず、職員の心のケアも非常に重要である。所属内で必要な情報共有を行うとともに、所属長からの意識的な声かけも実施しているとのことであり、引き続き職員が心身ともに健やかな状態で業務に従事できるよう努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月 1日 職員が一人で悩みを抱えこむことがないように、所属長による積極的な声かけを行うとともに、個別相談事例の対応の振り返りを通じて、心のケアと安心して業務ができる環境づくりに努める。</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】 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。 また所属長は、決裁権者や出納員としての自らの責任をあらためて認識し、適正に決裁を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月 1日 指摘事項の内容について情報共有し、課員全員に改めて周知徹底を図った。また、チェックリストの活用を含めた職員間のダブルチェックを継続して行い、事務処理の誤りを防ぐよう努める。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>② 新たな感染症発生時の対応について【住民福祉の向上の視点・有効性の視点】</p> <p>ア 新型コロナウイルス感染症のような感染症が新たに発生した場合は、保健所の業務が再び逼迫することが想定される。新型コロナウイルス感染症の経験を活かし、各業務のマニュアル作成や専門人材の育成、必要な体制の確認などに取り組み、新たな感染症の発生に対する備えを整えること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 2月26日</p> <p>令和6年3月（令和7年3月改定）に平時から健康危機に備えた準備を計画的に進めるために、発生時における業務量・人員数の想定、組織体制、人材確保と育成等について示した「健康危機対処計画」を策定するとともに、業務マニュアルの作成、保健所職員および保健所応援外部専門人材（IHEAT要員）に対して、実践的な訓練および研修を実施した。引き続き、新たな感染症の発生に備え、平時から対応力強化のため事前準備と継続的な訓練に努める。</p> |
| <p>イ 感染症の流行に備え、デジタル技術を活用した窓口負担の軽減など、平常時から緊急事態に備えた体制づくりを念頭に業務改善に取り組むこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 7月29日</p> <p>感染症の流行に備え、平時から窓口業務の負担軽減を図るため、デジタル戦略課と連携し「書かない窓口システム」を令和6年12月に導入し、現在活用している。また、令和7年度は、窓口の発券機など導入予定であり、引き続き、市民サービスの向上および業務効率化に努める。</p> |
| <p>ウ 感染症の流行など危機的な状況においては、市役所を退職した職員にも協力を要請できる仕組みを整えるとともに、民間業者とも協調して緊急時に対応できる体制づくりに努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 2月26日</p> <p>感染症のまん延など健康危機が発生した際に、地域の保健師等の専門職が保健所等の業務を支援する仕組み（IHEAT）を活用できるよう、IHEAT登録者を確保し円滑に支援を受けられるよう研修会を実施した。また、民間業者とは措置協定や連携協定を締結し、発生時に機動的な対応が可能となるよう体制強化を図った。引き続き、健康危機発生時に速やかに対応できるよう体制づくりに努める。</p> |
| <p>③ 自殺予防対策の効果的な実施について【住民福祉の向上の視点・有効性の視点】</p> <p>四日市市における自殺予防対策としては、9月の自殺予防週間や3月の自殺対策強化月間における啓発活動、メンタルパートナー養成研修の実施などを行うとともに、医療や福祉、教育などの各機関とも連携を図っている。こころの相談事業とともに、引き続き効果的な取り組みの実施に努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月 4日</p> <p>自殺予防対策については、自殺予防週間、自殺対策強化月間を中心に啓発活動を行っている。今後も関係機関との連携を強化しつつ、本市における自殺者の特徴や属性の分析を行い、効果的な啓発を行うことで早期発見・早期介入ができるよう努める。</p> |
| <p>④ 精神障害施策における民間団体との連携について【有効性の視点】</p> <p>相談事業を含め、精神障害者への対応については、保健所単独で行うには限界があると思われる。福祉関係の法人等と会議などを通じて意見交換を定期的に行うなど、民間団体との連携にも注力すること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 3月18日</p> <p>個別支援の中で必要であれば適切な団体に連携を行うことに加え、四日市圏域の行政機関及び民間団体で構成される自立支援協議会において情報共有を行い、民間団体との連携強化に努めた。</p> |
| <p>⑤ 感染症対策に関する啓発について【住民福祉の向上の視点・有効性の視点】</p> <p>感染症対策の啓発については、小規模な診療所にも掲示物の掲載を依頼するなど、きめ細やかな取り組みを継続するとともに、講演会などについてもその効果を検証しながら展開していくこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 9月26日</p> <p>感染症対策の啓発については、掲示物の掲載だけでなく、流行状況に応じたホームページでの情報提供や、保健師が直接施設等を訪問し衛生教育を行うなど、こどもから高齢者の幅広い世代に感染症対策の啓発に努めている。引き続き、市民の目に留まるようポスター・リーフレットなどに工夫を行い、その媒体を活用しながらきめ細やかな取り組みを継続する。</p> <p>また、講演会等についても費用対効果を意識した事業の実施に努める。</p> |

令和6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 健康福祉部 衛生指導課
 3 監査実施期間 令和6年11月11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 |
|--|--|
| <p>人事管理について【合規性の視点】 会計年度任用職員の年次有給休暇については、1日単位または時間単位で取得できているが、誤って15分単位で取得していた事例が見受けられた。年次有給休暇の適正な取得について、改めて会計年度任用職員に周知するとともに、所属長は人事課から提供される資料を参照して制度への理解を深めるなど、適正な人事管理の徹底を図ること。</p> | <p>【措置済】 令和6年11月11日 年次有給休暇の適正な取得について、本監査終了後、会計年度任用職員、庶務担当職員及び係長以上職員へ、人事課からの提供資料及び特に注意を要する内容を抽出し周知を行った。制度への理解を深め、適正な人事管理の徹底を図った。</p> |

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 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・バランスの充実に努めるため、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、デジタル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。</p> | <p>【継続努力】 令和7年7月31日 令和5年度は動物関係・生活衛生関係及び薬物乱用関係業務で職員の時間外勤務が計画より多かったため、令和6年度から統合型GIS、AI-OCR、書かない窓口（パシッドスキャン）等のデジタル技術の活用による業務効率化の取組を開始した。令和6年度は育休による代替職員の欠員が埋まらず、時間外勤務の削減には至らなかったが、欠員については、令和7年度に新規採用職員が配属され、解消した。 所属長は、月ごとの職員の時間外勤務の状況、職員の健康状態の把握に努め、職員のワークライフバランスを図り、気持ちよく働き続ける職場づくりに努めている。</p> |
| | <p>【継続努力】 令和8年1月31日 令和7年度の時間外勤務が年間360時間を超える職員数は、令和5、6年度と比べ削減する見込みである。 所属長は、月ごとの職員の時間外勤務の状況、職員の健康状態の把握に努め、業務分担の見直し等を通じて時間外勤務の圧縮を行い、職員のワークライフバランスを図り、気持ちよく働き続ける職場づくりに努めている。</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】 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。事務の基本的な部分について、各職員がミスなく執行するという意識を持つとともに、決裁を行う際には、所属長が決裁権者や出納員としての自らの責任を認識したうえで行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 6年11月11日 適正な事務事業推進のためのチェックリストを見直し、特に注意を要するところや、会計事務で注意が必要と思われる個所の内容を抽出し、本監査終了後、全職員に回覧をするとともに朝礼での周知を行った。 また、所属長を中心として、決裁ルートにあたる職員がチェックリストに基づき、発生しやすいミスについて情報共有を行うことができるよう、内部チェック体制を整備した。</p> |
| <p>② 専門職の人材確保と育成について【有効性の視点】 薬剤師や獣医師が担う専門的な業務が多いことから、適正な業務執行のためには、人材の確保や育成が求められる。専門職の確保が難しい現状において、一人でも多くの人材を確保できるよう、大学への働きかけを続けるとともに、職員が安心して長く働ける職場環境が整っているかを改めて検討すること。検討にあたっては、時流に即した待遇やデジタル技術の活用等による負担軽減など、他所属とも協議して進めること。</p> | <p>【継続努力】 令和 7年 7月31日 獣医師の人材確保のため、獣医学教育課程を有する大学の就職説明会に積極的に参加している。食品衛生検査所と連携し、大学の就職説明会では職場見学やインターンシップを案内し、市の採用試験応募につながるよう継続的な人材確保に努めており、令和7年度の新規採用での獣医師配属につながった。 職員の人材育成については、国や県が実施する研修会に積極的に参加し、知識や技術の向上を図っている。今後も各職員のスキルアップを促し、緊急対応が求められる場合には、係単独ではなく、課全体で協力し対応できるよう、人材育成に努めている。</p> <p>【継続努力】 令和 8年 1月31日 職員の人材育成について、薬剤師や獣医師のスキルアップを図るため、引続き国や県が開催する研修会に参加している。今後も研修会への参加により知識を深めるとともに、デジタル技術の活用や関係部局との連携により、職場環境の維持に努める。</p> |
| <p>③ 動物と共生できる社会の実現について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】 ア 猫の避妊去勢手術について、飼い主のいない猫を対象とした活動は労力を要するが、地域やボランティア団体等と協働し、状況が悪化しないよう引き続き取り組むこと。また、手術費用の補助については、物価高騰を踏まえた予算の確保に努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 1月14日 県や地域、ボランティアの方と連携し、一斉TNRに引き続き取り組んでいる。飼い主のいない猫を対象とした手術費用の補助についての予算は、令和6年度、令和7年度は、令和5年度の予算に比べ増額で確保できた。補助金額等については、3年ごとに動物病院や市民へのアンケート等で補助額の妥当性を検討しており、人と動物の共生する社会の実現に努めている。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>イ 災害時の犬や猫の避難について、アレルギーや衛生の観点から、飼い主と同じ避難所に入所することが難しいと考えられる。動物愛護センターの設置など、有事の際の円滑な受入れが可能な環境の整備を検討すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 7年 7月31日</p> <p>危機管理課等と連携し、令和6年4月に四日市市中央陸上競技場を人とペットが同じスペースで避難できる同伴避難所に指定し、同伴避難所開設マニュアル及びスターターキットを作成し、令和6年5月には避難訓練を行った。</p> <p>動物愛護管理センターの設置には、敷地や建物、人員確保などの課題も多く、同伴避難所としての機能を付加するかも含め、多角的な視点でセンターの担うべき役割や必要性を検討していく。</p> |
| <p>④ 薬物乱用防止の啓発について【有効性の視点】</p> <p>薬物乱用防止については、早期から啓発することが重要である。学校だけでなく地域団体に向けても対象とするなど範囲を広げ、啓発の方法について検討すること。</p> | <p>【 継続努力 】 令和 8年 1月31日</p> <p>令和7年度は、指定避難所用のペットの飼育スペース設営スターターキット見本を作成し、指定避難所での円滑なペットの受入れが可能となるよう周知に努めている。</p> <p>動物愛護管理センターの設置については、敷地や建物、人員確保を抽出し、多角的な視点でセンターの担うべき役割や必要性を検討していく。</p> <p>【 措置済 】 令和 7年 3月19日</p> <p>令和6年度は、薬物乱用防止指導員、自治会長、教員及び一般市民を対象にした「薬物乱用防止講習会」を開催、橋北地区で「ダメ。ゼッタイ！」四日市大会を連合自治会と共同で開催し、広く市民に啓発した。令和7年度は下野地区での同大会の開催を予定している。</p> |
| <p>⑤ 委託料の積算について【経済性の視点】</p> <p>委託契約に際しては、内容に見合った金額であるか精査を行い、その記録を残すこと。特に前年度より増額となる際には、要因について分析を行うこと。</p> | <p>【 措置済 】 令和 7年 2月 3日</p> <p>委託契約の令和6年度の主な増額要因は、人件費の高騰によるものであった。令和7年度は、システム保守等の委託契約にあたり、金額の妥当性を精査できるよう問い合わせ記録を残すこととした。</p> |

令和6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 健康福祉部 食品衛生検査所
 3 監査実施期間 令和6年11月11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>(3) 職員配置におけるリスク 衛生検査部門の移転・施設整備（新築）が、令和8年度供用開始に向けて進められている。今後、整備内容に変更が生じた場合等、臨床検査技師と工事担当等関係部局との調整業務が発生することも見込まれるため、その際には、事務職として適切に対応すること。</p> | <p>【措置済】 令和7年6月16日 令和8年4月の供用開始に向け、令和7年度は建築工事のほか、検査機器の購入や機械警備業務委託等の発注などの業務があり、事務職が工事担当部局を通じ工事業者と備品納入業者や機械警備受託業者との調整を適切に行っている。また、水質汚濁防止法や下水道法上必要な届出もそれぞれ法令担当部局の指導のもと適切に行った。 今後も、新築移転にかかる事務手続きについては、事務職が中心となって関係部局等と情報共有しながら適切に行う。</p> |
| <p>臨床検査技師については、人材育成を行うとともに、人材確保のルートとして市立四日市病院と人事交流を行うことを含めて、人事当局に対し人材確保の必要性を求めていくこと。</p> | <p>【措置済】 令和7年5月1日 食品衛生検査所と市立四日市病院では、行っている検査の目的や種類、手法等の違いから、求められるスキルが全く異なるため、市立四日市病院との人事交流は、コロナ禍における改正で給与水準に格差が生じたことも相まって、実現が難しい状況である。 一方で、検査に必要な知識の習得・定着や手技精度の向上には時間がかかるため、個人の状況を勘案しながら、将来を見据えた人材育成に努める。人事当局に対しては、長期的視野に立った人材確保の必要性を強く訴えた。 新施設に見合った質の高い検査を維持するため、今後も臨床検査技師の人材育成・人材確保に努める。</p> |
| <p>(4) 検査の正確性にかかるリスク 衛生部門の新施設について、専門的な知見を活かし、安全・適切な運営が可能な施設となるよう、建設に当たり十分意見を反映させること。</p> | <p>【措置済】 令和7年4月8日 新施設は、病原体等の封じ込めが可能な設備を有しており、漏出による市民への感染を防ぎ、検査職員の安全性確保も向上している。法改正や新たな感染症などの検査にも対応可能となる安全・適切な施設とするため、設計段階はもとより建設に当たっても工事担当部局と十分連携し、意見を反映させた。</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>ア 内部事務の基本的な部分で、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>また所属長は、決裁権者や出納員としての自らの責任をあらためて認識し、適正に決裁を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月11日</p> <p>誤りのあった事項については、所内で情報共有を行い、再発の防止に努めた。</p> <p>また、起案者及び上位職によるダブルチェックの徹底を改めて意識付けるため、「会計事務の手引き」や「支出事務の要点」を活用し確実なチェックを行うよう所内会議にて周知し、ケアレスミスを実に防ぐようチェック体制の強化を図った。</p> <p>所属長は、出納員研修に出席し、手引きを活用しながら、適正に決裁を行った。</p> |
| <p>イ 職種にかかわらず全ての職員が事務処理に関する基本事項を十分に理解し、疑問点は放置せず、適切な処理方法を確認しながら、丁寧で正確な事務処理に努めること。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月17日</p> <p>事務処理に関する基本事項の理解が浅い職員には「会計事務の手引き」や文書取扱主任者会議の資料を活用し個別に指導を行ったほか、疑問点についてはその都度担当課に質問し、適切な処理方法を確認したうえで、所内で情報共有を図った。</p> <p>今後も、丁寧で正確な事務処理に努める。</p> |
| <p>② 組織運営について【有効性の視点】</p> <p>獣医師・臨床検査技師は、配属先が固定され、人間関係も固定化傾向の可能性ある。所属長は、職員とコミュニケーションを図り、職務遂行の公正さを保ちつつ業務が円滑に進むよう努めるとともに、内部統制について徹底した指導を行うこと。</p> | <p>【措置済】 令和 7年 4月11日</p> <p>良好な人間関係は配属先が固定される当所において最も重要である。所属長として常日頃から職員と率直なコミュニケーションを図りお互いの考えや感情を理解できるよう努め、良好な人間関係の構築と維持を図っている。また内部統制に関しては、所員がその重要性を理解し実践するために必要な指導・アドバイスをを行った。</p> <p>今後も当所は検査機関であることから主観的な意見や感情に左右されず、客観的かつ公正な判定を実施するよう職員に周知し業務が円滑に進むよう努める。</p> |