

平成21年度 定期監査結果(指摘事項)に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 定期監査及び行政監査
 2 監査対象 市民文化部
 市民生活課・市民・消費生活相談室、定額給付金室、男女共同参画課・男女共同参画センター、
 市民課・市民窓口サービスセンター、文化国際課、あさけプラザ
 3 監査実施期間 平成21年5月19日から平成21年5月27日まで
 4 監査結果報告 平成21年11月9日

監査の結果(指摘事項)

措置(具体的内容)・対応状況

【市民生活課・市民・消費生活相談室】【定額給付金室】

(1)支出事務について ア 支出命令書に、物品等の納品を確認するための証拠書類となる納品書等が添付されていないものがあったので、今後、適正な支出事務を行うよう注意すること。【注意事項】	(注意事項により回答不要)
イ 経費等の支払時期については、「政府契約の支払遅延防止等に関する法律」が準用されているが、地区市民センター施設修繕などの原課契約工事費について工事完了認定日から支払時期までの事務処理が遅延しているものが見受けられたので、期間内に適正・迅速な支出処理を行うこと。【是正改善事項】	【措置済】平成21年6月1日 指摘後、施設修繕をはじめとして支出事務全般において、履行確認から支払いまで適正・迅速な処理を行うよう関係職員に周知徹底した。
(2)現金等の管理について 主管課として、部内各課の郵便切手をまとめて購入し、各課に配布しているが、その受払いについては、郵便切手受払簿に記録するよう改めること。【是正改善事項】	【措置済】平成21年6月1日 各課分として購入したのも、市民生活課の郵便切手受払簿へ記録してから払い出しをするようにした。

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

(1)現金等の管理について 郵便切手受払簿で、検査確認した日付が漏れていたため、記載漏れがないよう注意すること。【注意事項】	(注意事項により回答不要)
(2)現金出納簿について 現金出納簿には、収納金等だけではなく、前渡資金等すべての手持ち現金の出納を記録するよう改めること。【是正改善事項】	【措置済】平成21年6月1日 現金出納簿の書式を改め、前渡資金等すべての手持ち現金の出納を記録できるように改善した。

【市民課・市民窓口サービスセンター】

<p>(1) 現金等の管理について 駐車券の管理について、受払簿に所属長の確認印漏れがあった。所属長は定期的に受払簿の記載内容や使用先・目的について抜き取り確認するなど、残高と帳簿を照合のうえ、確認印を押して記録に残すよう注意すること。【注意事項】(市民窓口サービスセンター)</p>	(注意事項により回答不要)
<p>(2) 支出事務について 貸金庫使用料の支払いを前金払いで行ったが、契約相手方の義務の履行後において主管の長による事実の確認がなされていなかったため、四日市市会計規則の規定に基づき、適正に確認の処理を行うよう注意すること。【注意事項】(市民窓口サービスセンター)</p>	(注意事項により回答不要)

【あさけプラザ】

<p>(1) 現金等の管理について 現金出納簿をパソコンで管理しているが、館長が定期的に現金と帳簿残高を確認し、その記録を保存するよう改めること。【是正改善事項】</p>	<p>【検討中】 平成22年2月8日 現金出納簿を担当者がパソコンの共有フォルダーで管理し定期的に館長が現金と帳簿残高の確認を行うように改めた。今後はさらにその確認を決裁として記録を残すように検討している。</p>
	<p>【措置済】 平成22年4月1日 平成21年12月から、担当者がパソコンの共有フォルダーで管理している現金出納簿について、毎月、定期的に館長が現金と帳簿残高の確認を行っており、平成22年度から、決裁として記録を残している。</p>

平成21年度 定期監査結果(所見)に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 定期監査及び行政監査
 2 監査対象 市民文化部
 市民生活課・市民・消費生活相談室、定額給付金室、男女共同参画課・男女共同参画センター、
 市民課・市民窓口サービスセンター、文化国際課、あさけプラザ
 3 監査実施期間 平成21年5月19日から平成21年5月27日まで
 4 監査結果報告 平成21年11月9日

監査の結果(所見)

措置(具体的内容)・対応状況

【市民生活課・市民・消費生活相談室】【定額給付金室】

<p>共通(1)現金等の管理について 窓口来客用に多くの駐車券を保有しているが、紛失等の事故につながる危険がある。また、予算の効率的な執行の観点からも、使用見込みを勘案して計画的に購入するなど保有数量は必要最小限に止め、駐車券の適正な管理に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成22年3月31日 保有数量を必要最小限にとどめるため、過去の使用実績により、使用見込みを勘案し、計画的な駐車券の購入に努めた。また、受払い簿による在庫管理を徹底し、適正な管理にも留意した。</p>
<p>共通(2)時間外勤務の縮減について 時間外勤務について、年間360時間を超える職員が多く見受けられた。職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成22年5月7日 係間の事務分担の見直しや事務処理の効率化を図るとともに、随時職員の事務処理状況を把握し、業務に偏りがないよう平準化に努め、引き続き職員の健康管理に留意しながら、時間外の削減に取り組んでいく。</p>
<p>(1)業務委託契約について 自家用電気工作物保安管理業務委託を一者単独随意契約で行っているが、平成21年2月20日付け調達契約課長通知により、業者選定にあたっては、原則として競争で行うことになっている。経済性、競争性の観点から一層のコスト意識を持ち、適正かつ厳正な執行に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成22年4月1日 平成22年度契約において、経済性、競争性の観点から、業者選定を一者単独随意契約から見積もり合わせに改め、適正かつ厳正な執行に努めた。</p>
<p>(2)予算の流用について 予算の執行について、流用が多く見受けられる。計画的かつ効果的な予算執行に心がけ、流用は必要最小限に止めるよう努力すること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成22年5月7日 地区市民センターの突発的な施設修繕など予測不可能な修繕が生じるため計画的な予算執行が難しい部分もあるが、予算流用が生じないように予算編成時には的確な年間予算額を査定し、引き続き、適正な予算執行が行えるよう努めていく。</p>

<p>(3)財産管理について 地区市民センターの冷暖房設備の更新を行なっているが、財産管理を行う上で、省エネ効果、修繕の度合や運用コストなども勘案して施設更新に取り組むこと。 市民生活課分室については、耐震補強がなされているものの、施設が老朽化し危険な箇所が放置されている。手摺、床や階段など施設の安全管理の徹底、改善提案を早急に行うこと。【努力要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成22年5月7日 地区市民センターの冷暖房設備更新を含めた施設修繕については、修繕の度合い、長期的な運用コストなどを勘案し、計画的な施設更新や日常の保守点検に努め、維持管理経費の低減や施設の長寿命化を図っていく。また、市民生活課分室については、手摺の修繕や段差の解消など実施した。今後も必要な安全管理に努めていく。</p>
<p>(4)補助金の交付について ア 集会所建設費補助金については、交付申請の辞退が発生しないよう概算経費、使用見込みなどの計画内容及び自治会総会での承認の有無等を十分調査のうえ、優先順位を付して補助金活用の有効性を期すよう努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成22年5月7日 事業予定調査の時点で工事内容、概算経費や自治会総会での計画承認の有無等を出来る限り把握するよう努めるとともに、事業実施年度においても8月頃を目処に再度、実施状況を確認し優先度を把握する。 交付申請の辞退を把握した場合は、災害等による緊急修繕など予算未措置の事業に速やかに配分し、補助金を有効活用する。</p>
<p>イ 個性あるまちづくりや市民活動を促すための補助金については、住民主体の確立や活動団体の自立に向け効果的に補助金が交付されているか分野別に見直しを行い、計画性をもって支援事業の見直しを進められたい。また、団体の実態にも配慮し、補助金の交付時期が適切であるかなど、活動団体の目線で事業が継続していけるような補助制度への改善を検討すること。【検討事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成22年4月18日 住民主体の市民活動となるよう、H22年4月に「市民活動の輪・話・和」と題し、団体間の情報交換・交流を図る分野別意見交換会を開催した。財政支援のみならず、こうした支援を分野別に行うことで、今後も市民活動の活性化へ向けた見直しを図っていく。また、地域団体への支援制度である「地域社会づくり総合事業費補助金」については、平成22年度より申請及び交付時期を1ヶ月早めるなど、活動実態に配慮した交付となるよう見直しを行った。</p>
<p>(5)市民・消費生活相談について 市民相談については、相談内容を十分に聞き取ったうえで、適切な担当窓口の紹介を行うなど、さらに温かみのある対応をお願いしたい。消費生活相談については、相談時間を十分に確保するなど、まず相談者の不安を取り除くよう工夫されたい。特に架空請求等の消費生活相談が増えるなか、早急に相談員の体制強化を図るとともに、相談室の場所についても再検討し提案されたい。【検討事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成22年5月7日 市民相談については、相談内容の聞き取りを十分に行ったうえで、適切な相談窓口を紹介するように努めている。 消費生活相談については、平成22年4月から相談員を1名増員して、相談員の体制強化を図りました。相談室の場所については、相談者のプライバシーを保護できるよう環境整備に努めていく。</p>

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

<p>共通(2)時間外勤務の縮減について</p>	<p>【 措置済 】 平成22年 3月31日</p>
--------------------------	----------------------------

<p>時間外勤務について、年間360時間を超える職員が多く見受けられた。職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【努力要望事項】</p>	<p>1人の職員に仕事が偏ることのないよう、課及びセンター職員内でそれぞれが抱えている仕事量を明らかにし、お互いを補い合う態勢を整えるとともに、業務の見直しを行った結果、時間外勤務は大幅に削減できた。</p>
---	--

<p>(1)DV被害女性緊急避難支援費について 現在、DV被害女性緊急避難支援費として、前渡資金1万円を手持ち現金として保管しているが、緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう、会計管理室と協議を行い、手持ち現金の増額や保管方法等について検討すること。【検討事項】</p>	<p>【措置済】平成22年2月18日 金融機関窓口が閉まっている土日に対応できるよう、手持ち現金を1万円から緊急避難支援2泊分・自立支援1人分にあたる1万9千円に増額した。</p>
<p>(2)ファミリー・サポート・センター事業について ファミリー・サポート・センター事業については、平成21年度から児童福祉課家庭児童相談室が事業を所管することとなったが、同事業については、委託事業者が実施する業務が適正になされているか、チェックポイントを決めて点検を行い、委託先へ牽制を働かせることが大切である。事業が円滑に実施されるよう、蓄積したノウハウの伝達を含め、十分な引継ぎ等を行うこと。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】平成22年3月31日 平成21年3月・4月の引継ぎのみならず、必要に応じて児童福祉課家庭児童相談室へ助言等を行ったほか、委託事業者に対しても必要に応じて助言等を行った。</p>
<p>(3)育児をしながら働ける環境づくりについて 時間外勤務の縮減については共通事項において指摘を行ったところであるが、当課については、育児休暇で復帰した職員がいきなり長時間の時間外勤務を行っているという実態がある。女性が働きやすい場づくりを所管する課として、他課に率先して育児をしながら働ける環境づくりに向けて努力されることを要望する。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】平成22年3月31日 19年度末で嘱託職員が定年退職したという事情もあり、平成20年度は新規採用の嘱託職員の指導と当該職員の本来業務とで時間外勤務が見受けられたが、21年度は、職員間で仕事量や仕事の納期等の情報を共有しあうことにより、仕事と仕事以外の生活が両立できるような環境づくりに課として取り組んだ。</p>

【市民課・市民窓口サービスセンター】

<p>共通(1)現金等の管理について 窓口来客用に多くの駐車券を保有しているが、紛失等の事故につながる危険がある。また、予算の効率的な執行の観点からも、使用見込みを勘案して計画的に購入するなど保有数量は必要最小限に止め、駐車券の適正な管理に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】平成22年3月31日 在庫数と使用見込み量を勘案しながら、「金券の管理の基本方針」に基づき、年間使用枚数の3か月相当を上限とし、計画的に購入している。</p>
<p>共通(2)時間外勤務の縮減について 時間外勤務について、年間360時間を超える職員が多く見受けられた。職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成22年5月7日 年々、正職員が削減される中、欠員者・休職者に対しては臨時職員での補充(または補充なし)となっていることから、正職員一人当たりの時間外勤務は増加傾向にあるが、常に事務処理の効率化・業務の見直しを心掛け、その縮減に努めていきたい。また、特定のグループや職員だけに業務が集中しないよう、グループを越えて応援体制をとるなど、業務の平準化に取り組んでいきたい。</p>

<p>(1)負担金について 戸籍住民基本台帳事務研究会及び三重県外国人登録事務協議会への負担金について、会費収入を超える繰越金があるので、会費の額の見直しを含め、会費が有効に活用されるよう総会等において働きかけること。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成22年3月31日 戸籍住民基本台帳事務研究会 役員会へ働きかけた結果、来年度の負担金が見直し(減額)された。 平成21年度:132,200円、平成22年度:100,900円 【継続努力】 平成22年5月7日 三重県外国人登録事務協議会 住民基本台帳法・入国管理法の改正(外国人登録法の廃止)に合わせ、今後より一層、他市との情報交換・連絡調整が必要となる。会費を有効活用しつつ、協議会の活動を積極的に行っていきたい。</p>
<p>(2)接遇の向上について 市民課は市役所の顔であるが、窓口での接遇については、民間企業と比べて足りない部分がまだまだ多く、市民アンケートでもポイントが上がっていないのが現状である。何が足りないのか、何が不満の原因になっているのかを常にチェックするとともに、銀行、百貨店などの研修例を活用するなど、実践主体の研修を行い一層の接遇改善に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成22年5月7日 市政アンケートや日常窓口における「市民の声」を重く受け止め、課員全員に問題点を共有させると共に、速やかに改善策を講じていきたい。また、外部講師による接遇研修を定期的実施するなど、職場研修を充実させ、職員の更なるレベルアップに努めていきたい。</p>
<p>(3)オンライン入出力業務及び窓口業務委託について 端末操作による入出力業務及び窓口業務については、平成13年度から業務委託を行っているが、委託業者から提出される日報や実績報告書に対して職員のチェック機能が十分でない部分が見られる。委託業務についても、定期的に抽出調査を行うなど内部管理の徹底を図り、常に牽制機能の保持・強化に努めること。特に、委託業務のチェックができる技術、技能を再強化されたい。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成22年5月7日 委託業務については、日報や実績報告書のほか、一業務ごと職員による検認を行っており、その都度チェックはしているが、より精度の高いチェックができるよう検討していくと共に、委託部分に係る知識・技能が低下しないよう積極的に実務研修などを行うことで、牽制機能の保持・強化に努めていきたい。</p>
<p>【文化国際課】</p>	
<p>共通(2)時間外勤務の縮減について 時間外勤務について、年間360時間を超える職員が多く見受けられた。職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成22年5月7日 業務の効率化、省力化を図り、業務の割り振りなど労務管理を徹底して時間外勤務の縮減に取り組んでいきたい。</p>

<p>(1)委員会等の活性化について</p> <p>四日市市都市提携委員会については長期にわたって開催されていない。その設置目的・存続の必要性について再検討を行い、役割・使命を終えたと判断された場合は整理し、存続の必要があると認められる場合については、その活性化方策を早急に検討すること。【検討事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成22年5月7日</p> <p>1963年にロングビーチ市、1980年に天津市と姉妹友好都市提携を締結して以降、交流事業を積み重ねてきており、周年記念事業においても、当初の行政主導の交流から、関係機関や市民との協働を目指した実行委員会形式での実施がなされてきている。より民間レベルでの国際交流が期待される中で、諮問機関としての四日市市都市提携委員会については、幅広い議論が必要であると考えている。平成25年度にはロングビーチ市との姉妹都市提携50周年を迎えることになるが、委員会設置の趣旨を踏まえ、位置付けについて改めて検討していくこととし、当面は存続させることとした。</p>
<p>(2)公用自動車の管理について</p> <p>来賓送迎用等のため公用自動車(普通自動車)を保有しているが、その使用実態は年間走行距離が1,000km程度と極めて少ない状況にある。稼働率や維持管理経費等の観点から、タクシーを利用するなど代替手段を含めて、公用車の保有の必要性を検討すること。【検討事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成21年6月5日</p> <p>老朽化による安全性を考慮し、廃車処理を行った。</p>
<p>(3)外国人市民実態調査について</p> <p>外国人集住地域での地域づくりや共生施策の参考とするため、笹川地区に居住するブラジル人を対象として実態調査を実施しているが、調査にあたっては、調査結果の的確な分析はもとより、質問項目の適切さがより一層重要となる。多文化共生推進市民懇談会の意見等も踏まえて、質問項目を精査するとともに、その調査結果が今後、地域づくりや共生施策に効果的に反映できるよう努力すること。【努力要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成22年5月7日</p> <p>今後も調査に際しては質問項目の設定等に留意するとともに、調査結果や意見等を施策に反映するように努める。</p>
<p>(4)市民大学の活性化について</p> <p>市民に学習機会を提供することを目的に、毎年、市民大学一般クラスと熟年クラスを開講しているが、市民大学熟年クラスの受講者は年々減少傾向にある。しかし、特に、団塊世代の大量退職時代を迎えているなかで、今後、高齢者が生活に生き甲斐をもち、社会参加の意欲を高め地域社会で活躍するうえで、市民大学の役割や期待は大きい。より多くの市民が参加できるような魅力ある講座を開催するとともに、市民大学の受講修了者に対して、資格とか公的認証を与えるなど、他都市の市民大学の取り組みや資格取得制度などを研究して、市民大学の一層の活性化に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成22年5月7日</p> <p>市民大学熟年クラスの受講者数が、減少している原因の調査、市民ニーズの把握、他都市の類似事業の調査などを行いながら、より魅力的な講座内容、開催形態を研究し、市民大学の活性化を図るための見直しを行っていききたい。</p>

<p>(5)国際交流事業について</p> <p>姉妹友好都市交流事業については、交換学生や教師の派遣・受け入れを中心に国際交流事業が実施されているが、決算額は当初予算額に対して極めて低い執行率となっている。事業の小規模定型化や相手国の姿勢の変化なども考えられるので、新たな国際交流につながる事業の調査・研究に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成22年5月7日</p> <p>今後とも、姉妹友好都市の状況や意向を把握していくとともに、相互に意義ある交流事業の調査等に努めていく。</p>
<p>(6)指定管理者制度の運用について</p> <p>文化会館や国際共生サロンなど公の施設において指定管理者制度が導入されているが、指定管理者が公の施設の管理運営を行うことで、担当課の職員は施設を十分に把握できず、また、職員の異動等により施設の課題、問題点や市民ニーズの把握が困難になり、事業報告書など書類上の確認に留まってしまうことが懸念される。また、指定管理者制度への移行により、委託先そのものを管理するコストの発生や技術・技能の流出などの課題もある。</p> <p>当該制度の運用にあたっては、常にこれらの課題を踏まえて導入の効果を検証するとともに、定期的にチェックポイントを絞って抽出調査を行うなど、指定管理者に対する指導・監督や牽制機能の保持・強化に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成22年5月7日</p> <p>両施設ともに単なる貸し施設ではなく、特に文化会館については、管理・運営に専門のノウハウが必要であると認識している。</p> <p>職員の異動等により施設の課題、問題点や市民ニーズの把握が困難にならないよう、情報の整理や引継ぎを十分に行い、スムーズに指導・監督が続けられるためのシステム化ができるよう取り組んでいきたい。</p> <p>また、連絡調整会議の開催頻度や日頃の連絡を密にし、現場の立ち入り検査を行うなどして、施設の現場把握を行い、指定管理者に対する指導・監督や牽制機能の保持・強化に努めていきたい。</p>

【あさけプラザ】

<p>共通(2)時間外勤務の縮減について</p> <p>時間外勤務について、年間360時間を超える職員が多く見受けられた。職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成22年5月7日</p> <p>職員の時間外勤務については、特定の職員に負担がかかっていたことから、平成22年度から、再任用職員、嘱託職員を含め、職員間の事務分担の見直し等を行うことによって、時間外勤務の縮減に取り組んでいく。</p>
<p>(1)原課契約工事について</p> <p>検査室の検査で工事数量不足が判明し請負契約額が変更された事例があった。原課契約工事においては、業者の選定・見積書の内容確認をはじめ、発注から施工の監督、工事完了後の検査・確認に至るまで、四日市市原課契約工事事務取扱要領に基づき、より一層適正な工事監理に努めること。【努力要望事項】</p>	<p>【措置済】平成21年12月1日</p> <p>原課契約工事については、四日市市原課契約工事事務取扱要領に基づき、職員間の役割分担を徹底し、発注から施工の監督、工事完了後の検査確認に至るまで、適正な工事監理に努めている。</p>
<p>(2)施設利用について</p> <p>四日市市公共施設案内・予約システムについては、施設の空き情報を提供するだけでなくインターネットによる予約の導入を早期に検討するほか、時代とともに変わる利用者のニーズに対応しつつ、無料施設の有料化や利用率の低い施設の存廃等、施設の活用方策を検討するなど、利用者増につながる新しい事業展開を工夫するよう要望する。【努力要望事項】</p>	<p>【継続努力】平成22年5月7日</p> <p>施設の空き情報の提供については、平成20年度から実施しているが、インターネット予約の導入については、今後も継続的に、実現に向けて検討を行っていく。また、施設の利用者増を図るとともに、施設の有効活用を図るため、平成22年度から、自主事業として、新たに中庭ステージを活用したコンサートを開催するなどの取り組みを行っている。</p>