

平成27年度 定期監査等の結果（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・多文化共生推進室 文化振興課 男女共同参画課・男女共同参画センター あさけプラザ	市民協働安全課 市民課・市民窓口サービスセンター
3 監査実施期間	平成27年11月10日から平成27年11月12日まで	
4 監査結果報告	平成28年 2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・多文化共生推進室】

共通（1）支出事務について 使用料及び賃借料や負担金補助及び交付金の支出において、検査検収日が誤っていた。不備のない適切な事務処理を行うこと。	【措置済】 平成27年11月12日 検査検収日の誤りについて、文書補正を行った。また、不備の内容について所属内で周知し、起案者だけでなく、複数の決裁者によるチェックの徹底を図った。
共通（2）文書管理について 駐車券出納簿において、修正液、重ね書きによる字句訂正や訂正印漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。	【措置済】 平成27年11月12日 駐車券出納簿を訂正する際は、訂正印を押印し、適切な事務処理を行うよう改めた。
（1）支出事務について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。	
ア 報償費及び委託料の支出において、支払遅延。	【措置済】 平成27年11月26日 平成27年11月26日に市民文化部合同で会計事務や契約事務等の研修会を実施し、支払事務における支払期限等の再確認を行い、支払遅延防止の徹底を図った。
イ 委託料の支出において、委託業務完了届と請求書の代表者名の不一致。	【措置済】 平成27年11月12日 委託業務完了届や請求書を受領する際に、代表者名の不一致等の不備がないことの確認を徹底するよう課内で周知を図った。
ウ 需用費の支出において、請求書及び納品書の日付が砂消しで字句訂正。	【措置済】 平成27年11月12日 請求書や納品書を受領する際には、不備のないことの確認を徹底するよう課内で周知を図った。

<p>エ 使用料及び賃借料の支出において、附属設備利用料金について、器具使用料で支出すべきところ、会場使用料で支出。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月12日 不備の内容について所属内で周知し、支出科目が適切であるかどうか、起案者だけでなく、複数の決裁者でチェックを行うよう徹底を図った。</p>
<p>オ 工作物新設工事の支出において、工事請負費で支出すべきところ、需用費で支出。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月12日 不備の内容について所属内で周知し、支出科目が適切であるかどうか、起案者だけでなく、複数の決裁者でチェックを行うよう徹底を図った。</p>
<p>(2) 財産管理について 新設された工作物が、工作物台帳に登載されていなかった事例が見受けられた。四日市市公有財産規則第21条及び四日市市公有財産事務取扱規程第16条に基づき、適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月12日 四日市市公有財産規則第21条及び四日市市公有財産事務取扱規程第16条に基づき、新設された工作物について工作物台帳に登載を行った。また、新設した工作物については工作物台帳に登載するよう、課内で周知を図った。</p>
<p>(3) 文書管理について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	
<p>ア 起案文書において、決裁日の記載漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月12日 決裁日の記載漏れについて追記を行った。また、文書管理規程に基づき、起案文書に決裁日を漏れなく記入して文書を完結するよう、課内で周知を図った。</p>
<p>イ 起案文書において、修正液による字句訂正や鉛筆による記載。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月12日 文書管理規程に基づき、修正液による字句訂正や鉛筆による記載を行わないよう、課内で周知を図った。</p>

【市民協働安全課】

<p>(1) 現金等の管理について 駐車券の残高が、受払簿と一致しなかった。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月16日 終業時に庶務担当者及び所属長が駐車券の残高と受払簿の一致を確認するよう改めた。</p>
<p>(2) 支出事務について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	
<p>ア 需用費の支出において、検査検収日、請求日の誤り。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月16日 所属において研修を行い、会計事務の手引きをもとに各職員、審査補助員と出納員で適正な手続きについて確認した。さらに、当課において誤りやすい点であることを踏まえ、適正な事務処理が記載されている手引き類の該当箇所を抽出して冊子とし、各人がすぐに確認できるようにし、不備等が発見されたときは、必ず記載されている箇所を再度読み込んで確認するようにしている。</p>

<p>イ 旅費の支出において、専決区分の誤り。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月16日 旅費のみならず、事務専決規程と事務専決一覧を再度確認し適切な決裁を実施している。さらに、当課において誤りやすい点であることを踏まえ、適正な事務処理が記載されている手引き類の該当箇所を抽出して冊子とし、各人がすぐに確認できるようにし、不備等が発見されたときは、必ず記載されている箇所を再度読み込んで確認するようにしている。</p>
<p>(3) 契約事務について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。</p>	<p style="text-align: center;">/</p>
<p>ア 委託料の契約書において、収入印紙の消印漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月16日 所属において研修を行い文書事務の手引きをもとに各職員、審査補助員と出納員で適正な手続きについて確認した。さらに、当課において誤りやすい点であることを踏まえ、適正な事務処理が記載されている手引き類の該当箇所を抽出して冊子とし、各人がすぐに確認できるようにし、不備等が発見されたときは、必ず記載されている箇所を再度読み込んで確認するようにしている。</p>
<p>イ 修繕料において、完成の検査確認漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月16日 所属において研修を行い、会計事務の手引きをもとに各職員、審査補助員と出納員で適正な手続きについて確認した。さらに、当課において誤りやすい点であることを踏まえ、適正な事務処理が記載されている手引き類の該当箇所を抽出して冊子とし、各人がすぐに確認できるようにし、不備等が発見されたときは、必ず記載されている箇所を再度読み込んで確認するようにしている。</p>
<p>(4) 文書管理について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p style="text-align: center;">/</p>
<p>ア 業務報告書の供覧文書において、起案者の印漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月16日 供覧を含め、起案文書の適切な作成を各職員が心がけるよう再度確認した。さらに、当課において誤りやすい点であることを踏まえ、適正な事務処理が記載されている手引き類の該当箇所を抽出して冊子とし、各人がすぐに確認できるようにし、不備等が発見されたときは、必ず記載されている箇所を再度読み込んで確認するようにしている。</p>

<p>イ 補助申請の起案文書において、財政経営課の合議漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月16日 補助申請に係る財政経営課の合議の必要性について「四日市市予算の編成及び執行に関する規則」で各職員が確認し、審査補助員と出納員は不備がある場合起案者のみならず各担当者にも注意を促すようにしている。さらに、当課において誤りやすい点であることを踏まえ、適正な事務処理が記載されている手引き類の該当箇所を抽出して冊子とし、各人がすぐに確認できるようにし、不備等が発見されたときは、必ず記載されている個所を再度読み込んで確認するようにしている。</p>
------------------------------------	--

【文化振興課】

<p>共通（1）支出事務について 使用料及び賃借料や負担金補助及び交付金の支出において、検査検収日が誤っていた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月26日 検査検収日の誤りについて、文書補正を行った。監査終了後の平成27年11月26日に市民文化部合同の会計事務や契約事務等の研修会を行い、職員の事務処理能力の向上に努め、今後このようなことのないように職員に徹底した。</p>
<p>共通（2）文書管理について 駐車券出納簿において、修正液、重ね書きによる字句訂正や訂正印漏れが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月26日 駐車券出納簿を訂正する際は、訂正印を押印し、適切な事務処理を行うよう改めた。監査終了後の平成27年11月26日に市民文化部合同の会計事務や契約事務等の研修会を行い、金券出納簿に関する職員の事務処理能力の向上に努め、今後このようなことのないように職員に徹底した。</p>
<p>（1）支出事務について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。</p>	<p style="text-align: center;">/</p>
<p>ア 委託料の支出において、行事終了報告書に修正テープによる字句訂正。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月26日 文書管理規程に基づき、修正テープによる字句訂正を行わないよう、課内で周知を図った。監査終了後の平成27年11月26日に市民文化部合同の会計事務や契約事務等の研修会を行い、職員の事務処理能力の向上に努め、今後このようなことのないように職員に徹底した。</p>
<p>イ 需用費の支出において、納品書の日付が砂消しで字句訂正。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月26日 納品書を受領する際には、不備のないことの確認を徹底するよう課内で周知を図った。監査終了後の平成27年11月26日に市民文化部合同の会計事務や契約事務等の研修会を行い、職員の事務処理能力の向上に努め、今後このようなことのないように職員に徹底した。</p>

<p>ウ 負担金補助及び交付金の支出において、交付申請書の印と変更承認申請書、実績報告書及び請求書の印の相違。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月26日 負担金補助及び交付金の申請書類を受領する際には、印の相違がないことの確認を徹底するよう課内で周知を図った。監査終了後の平成27年11月26日に市民文化部合同の会計事務や契約事務等の研修会を行い、職員の事務処理能力の向上に努めるとともに、印の一致について、複数の職員で確認することとし、今後このようなことのないように職員に徹底した。</p>
<p>エ 負担金補助及び交付金の支出において、申請書、請求書の印と補助金の受領を委任する委任状の委任者印の相違。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月26日 負担金補助及び交付金の委任状を受領する際には、印の相違がないことの確認を徹底するよう課内で周知を図った。監査終了後の平成27年11月26日に市民文化部合同の会計事務や契約事務等の研修会を行い、職員の事務処理能力の向上に努めるとともに、印の一致について、複数の職員で確認することとし、今後このようなことのないように職員に徹底した。</p>
<p>(2) 文書管理について 臨時職員任用関係書類において、有給休暇票及び通勤届の日付が漏れていた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月26日 臨時職員任用関係書類について、有給休暇票及び通勤届の日付の補記を行った。適切な事務処理に努め、今後このようなことのないように職員に徹底した。</p>
<p>(3) 原課契約工事について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。</p>	<p style="text-align: center;">/</p>
<p>ア 原課契約工事発注・監督・検査チェックリストの添付漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月26日 原課契約工事発注・監督・検査チェックリストを添付し、適正な手続きに改めた。監査終了後の平成27年11月26日に市民文化部合同の会計事務や契約事務等の研修会を行い、職員の事務処理能力の向上に努めた。複数の職員で確認することとし、今後このようなことのないように職員に徹底した。</p>
<p>イ 見積書に日付及び代表者名漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成27年11月26日 見積書について、日付及び代表者名が記載されたものへの差し替えを行った。監査終了後の平成27年11月26日に市民文化部合同の会計事務や契約事務等の研修会を行い、職員の事務処理能力の向上に努めるとともに、書類の受領時には複数の職員で確認することとし、今後このようなことのないように職員に徹底した。</p>

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

<p>(1) 契約事務について 仕様書に定める精算業務がなされていない事例が見受けられた。仕様書に基づいて適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年12月16日 本町プラザ光熱水費等に係る実費弁償額の精算業務について、同施設には区画ごとの個別メーターが無く、使用実績に基づき精算を行うことが出来ないため、使用面積に応じて額を算出するよう仕様を改めた。</p>
--	---

【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 現金出納簿及びはがき受払簿において、出納員の確認印が漏れていた事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年10月8日 確認印の漏れている箇所について確認し修正を行った。各種帳簿・書類の記載事項については、速やかに且つ確実に所属長の確認を得るよう周知徹底を図った。</p>
<p>(2) 財産管理について 工作物台帳において、既に所属替え手続きがされている工作物が掲載されたままになっていた事例が見受けられた。四日市市公有財産規則第21条及び四日市市公有財産事務取扱規程第16条に基づき、適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年10月8日 直ちに工作物台帳の修正を行った。公有財産調書提出時に工作物台帳の内容と一致しているかの確認を行うようにした。</p>
<p>(3) 文書管理について 臨時職員任用関係書類において、任用申請書、通勤届及び出勤証明書の日付が漏れていた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成27年10月8日 臨時職員任用関係書類の内容について再点検を行い、適正な日付を記入した。申請書等の内容チェックを確実に行うとともに、決裁終了後も不備がないことを再確認するようにしている。</p>

【あさけプラザ】

<p>(1) 支出事務について 需用費の支出において、請求書の代表者印漏れが見受けられた。不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認するとともに、適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成28年3月1日 請求書受領時には、必要事項の確認を徹底するとともに、複数の職員の確認及び館長・副館長における二重チェックにより適切な事務処理を行う。</p>
--	---

平成27年度 定期監査等の結果（意見）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・多文化共生推進室 文化振興課 男女共同参画課・男女共同参画センター あさけプラザ	市民協働安全課 市民課・市民窓口サービスセンター
3 監査実施期間	平成27年11月10日から平成27年11月12日まで	
4 監査結果報告	平成28年 2月 9日	

監査の結果（意見）

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・多文化共生推進室】

<p>共通（2）支出事務について 期間中に相手方の代表者等が変更となった場合は、支出負担行為書等に変更履歴のわかるものを添付するなどして、経緯がわかるようにしておくこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年11月12日 期間中に相手方の代表者等が変更になった場合、変更履歴のわかるものを添付するよう課内に周知を図った。</p>
<p>共通（3）財産管理について&lt;所属長の抽出実査と記録保存の徹底&gt; 担当者は、毎年度決算における数量を保証するため、年度末においては、必ず、全財産を一品ごとに実査し、台帳との数量突合を行うこと。また、実査時には、紛失の有無や品質保持の確認を行うこと。併せて、実査を実効あるものとするため、実査した記録（日時、対象、数量、特記事項、担当者・所属長の確認印など）を文書にして残すこと。 所属長は、担当者の実査点数の5%を目安に抽出実査をして、その実効性を確認すること。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 8月 9日 財産の管理にあたっては、有無や数量、品質を担当者が確認するとともに、所属長による抽出実査を行い、記録を残すよう取り組んでいく。</p> <p>【継続努力】 平成29年 2月 9日 平成28年度末に担当者による台帳と現品、数量の突合、確認を実施するとともに、所属長により抽出実査を行い、実査の結果の記録を残すよう取り組んでいく。</p>
<p>共通（4）委託契約について ア 1者単独随意契約による業務委託においては、業務内容を項目別に分類して、詳細に経費を積算することで、見積原価を十分検証し、委託業務に必要とされる契約コストの妥当性を見極めること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年11月12日 業務ごとにその内容を精査し、より詳細な事業費の積算を行うほか、必要に応じて現地確認を行うなど委託業務の妥当性の確認を行っている。今後も年度毎に契約内容・方法・金額等について精査を行い、妥当性の確認を徹底していく。</p>

イ 委託契約後は、業者牽制のために、業務実施中の現場の抽出実査を行うこと。また、実査業務の強化のために、チェック項目を定めたマニュアル等の作成に取り組むこと。【要望事項】	【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 委託後の業者牽制を図るため、業務実施中の現場の抽出実査を行っていく。また、チェック項目を定めたマニュアル等の作成に向けて、内容の検討を行っていく。
	【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 委託業務実施中の現場を地区市民センター職員に確認させ、適切に業務が履行されているか確認を行った。実査時のチェック項目について、内容の検討を行っていく。
共通（5）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について 時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、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。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長の強いリーダーシップのもと、早期に抜本的改善を講じること。	
ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不用や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。【改善事項】	【 措置済 】 平成28年 8月 9日 課内ミーティング時に個々の業務量を確認し、業務の平準化を図るとともに、複数あった委託業務を一本化する等、業務の効率化に努めており、平成27年度の1人あたり月平均時間外勤務時間数は26時間と、前年度と比べて10時間減少した。今後も引き続き、業務の見直しを行うとともに、必要に応じて適正な職員配置を求めていく。
イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。【改善事項】	【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 業務の負担が大きい職員に人事課が実施する産業医の面接指導を受けさせる等、心体両面からのケアに努めている。時間外勤務の縮減については、引き続き、業務の平準化や効率化を実施するとともに、必要に応じて適正な職員配置を求めていく。
	【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 所属長による個人面談等により職員の状況の確認を行った結果、業務量に偏りがあることが判明した。業務量を平準化するため、平成29年度から業務分担の変更を行う予定である。今後も職員の状況を把握しながら、業務の効率化や業務分担の見直しを図り、時間外勤務の抑制に努めていく。



<p>ウ 所属長は、経営管理的見地から、所属の時間外勤務を時間数だけでなく「金額ベース」で把握し、コスト意識を常に強く持ち、業務の効率化や職員配置、業務分担の適正化等に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 時間外勤務の恒常化は、職員の心身に悪影響を及ぼす恐れがあるのみならず、コストの増大にもつながることを十分認識し、職員の経験年数や事務処理能力に照らし、適切な担当業務配分となるよう業務分担の見直しを適宜行っていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 時間外勤務の縮減に向け、平成29年度から業務分担の変更を行う予定である。今後もコスト意識を常に強く持ち、職員の状況を把握しながら、業務の効率化や業務分担の見直しを図り、時間外勤務の抑制に努めていく。</p>
<p>共通（6）主要事業の目標設定と評価について 業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、各課の任務目的やプロジェクトとベクトルが合っていないと思われるものが見受けられる。あらためて各課の事務分掌に立ち返り、取組みが反映される項目を所属としての目標として設定すること。併せて、目標とした根拠や目標値の計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年11月12日 市民活動が活発に行え、市民が主体的にまちづくりや生涯学習に参画できる環境を整備することを任務目的として、自治会加入率及び地区市民センター利用者数を、市民が主体的に多文化共生のまちづくりに参画できるようになることを任務目的として、日本語教室や多文化共生推進事業への参加者数及び多文化共生に関わるボランティアの人数を業務棚卸表の成果・活動指標として設定している。 成果・活動指標の目標値の設定については、課の任務目的と各職員の具体的な取り組み内容が反映されたものになっていることを適宜確認し、必要に応じて見直しを行っていく。</p>
<p>共通（7）内部事務管理について ア 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したものと同一内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年11月12日 定められたルールに基づいた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」や、会計管理室作成の「会計事務の手引き」等のマニュアルの活用により、引き続き事務能力の向上に努めるとともに、上位職による牽制やサポートを行っていく。</p>
<p>イ 内部事務管理の基本は5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）である。人・物・金及び情報の管理において、5Sが基本であることを再認識して取り組み、ミスのない事務処理体制を確立すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年11月12日 内部事務管理における5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の重要性について職員に周知徹底した。引き続き、ミスのない適正な事務処理に努めていく。</p>

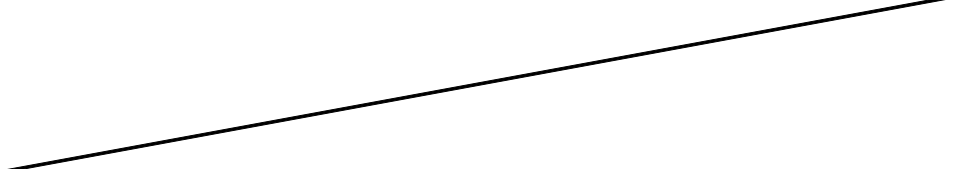
<p>(1) 駐車場用地に係る賃貸借契約について ア 土地評価額を確認しながら使用料を算定し、契約を毎年事務的に更新しているが、所有者に対して公共の施設用の駐車場であることへの理解を求め、使用料の引き下げや無償化の交渉を行うこと。【要望事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成28年 8月 9日 駐車場用地の使用料については、四日市市公有財産規則第13条第1項第1号に定める普通財産の貸付料の基準を準用して算出している。使用料の引き下げ等について、地区市民センターの館長を通じて交渉が可能か検討を行っていく。</p>
<p>イ 長期にわたり市税を投入して使用料を支出しているが、今後、施設を存続させる方針で駐車場用地が必要なのであれば、土地の取得について検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 平成29年度の契約更新に向け、使用料の引き下げ等について、地権者と交渉を行っていく。</p> <p>【 検討中 】 平成28年 8月 9日 土地の取得にあたっては、賃貸借契約による用地使用をした場合と、用地取得をする場合のそれぞれで要する費用や業務量を総合的に勘案しながら、適切な方法について検討を行っていく。</p> <p>【 検討中 】 平成29年 2月 9日 土地の取得については、地権者への使用料の引き下げ交渉の結果も踏まえて、検討を行っていくこととする。</p>
<p>(2) 楠地区内の施設について 旧楠町から引き継いだ多くの施設については、機能が重複する部分もある。地域の意見も聴きながら、施設の統廃合も視野に入れ有効に活用する方策について検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 旧楠町から引き継いだ施設については、他部局への所管換等も視野に入れて現在検討を進めており、より施設が有効活用されるよう、引き続き関係者と協議を行っていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 旧楠町から引き継いだ施設をより有効活用するため、関係部局間で協議を行っている。地域や利用者の意見も聴きながら、引き続き方策の検討を行っていく。</p>
<p>(3) 備品管理について 使用不能や破損等で備品を廃棄する場合には、客観的な証拠として写真を添付するなどして記録を残すこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年12月17日 備品を廃棄する際には、写真を添付し記録を残すよう改めた。</p>
<p>(4) 原課契約工事について 設計書と見積依頼において、齟齬のある事例が見受けられた。それぞれの内容を精査し、不備のない事務処理を行うこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年11月12日 設計書と見積依頼書について、起案時に内容をよく精査し、齟齬のない適切な事務処理の執行に努めていく。</p>

<p>(5) 自治会の加入率向上について          ア 集合住宅入居者など自治会に加入していない世帯も多いが、自治会は、防犯外灯、ごみ出し、地域での見守りなど重要な役割を担っている。市民協働のまちづくりには顔の見える関係を築くことが重要であり、行政としても自治会の加入促進活動を積極的に支援すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日          自治会加入率の向上については、平成26年に市と四日市市自治会連合会、三重県宅地建物業取引協会の三者で自治会加入促進に関する協定を締結したほか、広報よっかいち平成28年3月上旬号に自治会活動を紹介する記事を掲載する等して、加入促進に努めている。自治会は、防犯外灯やごみ集積場等の管理、地域での見守りを行う等、平時の活動はもとより、災害時等の緊急時においても重要な役割を担っていることから、今後も関係者と連携し、積極的に自治会への加入促進活動の支援を行っていく。</p>
<p>イ 自治会への加入者と未加入者との間で受けられる行政サービスに差が生じないよう、公平性の担保を維持できるよう留意すること。          【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年11月12日          自治会活動の重要性や自治会に加入することの意義についての周知を図るとともに、自治会加入の有無により行政サービスに差が生じないよう、公平性の担保についても引き続き努めていく。</p>
<p>(6) 館長権限予算について          地区市民センター館長が地域に関わり、創意工夫をしながら地域と共に歩むことで、地域との信頼関係がより強固なものとなることから、制度が有効に機能するよう指導を行うこと。その際、生涯学習事業などの従来の事業との置き換えや重複がないよう牽制すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日          館長権限予算事業は、地域の特色ある活動に対して、地区市民センター館長の権限で執行できる予算を配分し、迅速に事業を執行することで地域活動の活性化を促進しようとするものであり、各館長が地域に入り、連合自治会や各種団体と意見交換をしながら、地域課題を認識した上で事業を進めている。実施にあたっては、既存事業の置き換えや重複がないよう、事業実施前に開いている企画テーマ発表会で内容について議論を行うとともに、進捗状況等について月1回の館長会等の場で確認を行っているほか、外部委員を招いての中間報告会や実績報告会についても開催を予定している。今後も各館長と連携し、地域からの意見も聞きながら、地域活動の活性化に資する事業の執行に努めていく。</p>
<p>(7) 市民相談及び消費生活相談について          年々相談内容が難しくなり、利害関係に発展する相談が増加している中で、弁護士・司法書士等の専門機関と連携して適切に対応すること。また、各種相談事業の利用について、市民への周知に努めること。          【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年11月12日          市民相談の民事・家事相談及び消費生活相談に関して相談員の知識、経験だけでは対応できない場合、専門家である弁護士や司法書士等の無料相談の活用により問題解決の一助になるよう努めている。          また各種相談事業については広報よっかいちの毎月下旬号最終ページに掲載し周知を図っている。</p>

<p>(8) 計量器の定期検査について 受検について広報し、申請があったもののみ検査するという姿勢では受検率は向上しない。対象数を把握した上で受検を促すべきであり、対象数を把握する方策について検討すること。【要望事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成28年 8月 9日 計量器の定期検査を実施する際は、広報よっかいちにて検査日程等を広く周知しているほか、過去に受検実績のある事業者に対しては、直接通知を行っている。 受検率の向上に向けて、受検実績のない事業者で、薬局等計量器を使用していることが見込まれる業種を営む者に対する訪問等を行うことを検討していく。</p>
<p>(9) 予算編成の精度について 増額補正予算を編成し、なおかつ多額の予算流用を行っていた。今後は予算積算の精度を上げ、流用は必要最小限に止め、安易な流用は厳に慎むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 増額補正予算や予算流用については、施設の緊急修繕が必要な場合など、やむを得ない場合に行っている。予算の積算にあたっては、過去の実績や他部局の事例についても参考にするなどして、より精度の高い予算編成に努めていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 平成29年度予算の積算にあたり、過去の実績や取得した見積書、他部局の事例などを参考にして要求を行った。今後もより精度の高い予算編成に努めていく。</p>

【市民協働安全課】

<p>共通(2) 支出事務について 期間中に相手方の代表者等が変更となった場合は、支出負担行為書等に変更履歴のわかるものを添付するなどして、経緯がわかるようにしておくこと。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成27年11月16日 自所属で作成している補助金交付チェックリストに、代表者などが変更となった場合の経緯がわかる書類等を添付することを明記して、徹底を図った。</p>
<p>共通(3) 財産管理について&lt;所属長の抽出実査と記録保存の徹底&gt; 担当者は、毎年度決算における数量を保証するため、年度末においては、必ず、全財産を一品ごとに実査し、台帳との数量突合を行うこと。また、実査時には、紛失の有無や品質保持の確認を行うこと。併せて、実査を実効あるものとするため、実査した記録(日時、対象、数量、特記事項、担当者・所属長の確認印など)を文書にして残すこと。 所属長は、担当者の実査点数の5%を目安に抽出実査をして、その実効性を確認すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 3月25日 年度末の3月18日に実査を行い、台帳との数量突合の記録を残した。また、その中から10点について所属長による抽出実査を3月25日に実施し、確認を行った。</p>

<p>共通（４）委託契約について ア 1者単独随意契約による業務委託においては、業務内容を項目別に分類して、詳細に経費を積算することで、見積原価を十分検証し、委託業務に必要とされる契約コストの妥当性を見極めること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 当部局は市民と直接関わる業務が多く、地域住民や市民活動団体に対して発注する業務委託事業や協働委託事業が多いことから、受託者との話し合いや協議を十分に行い、委託内容とコストの妥当性を確保していく。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 引き続き、市民活動団体等の受託者と十分に協議を行い、委託内容の着実な履行とともに、それにかかるコストについて項目毎に適正であるか確認を行う。市民活動団体等との協働事業においては、会計や経理の経験が少ない受託者も多く、専門の担当者がある業者との委託契約の場合以上に、丁寧な協議を行い、意識の共有を図りながら事業を行っていく。</p>
<p>イ 委託契約後は、業者牽制のために、業務実施中の現場の抽出実査を行うこと。また、実査業務の強化のために、チェック項目を定めたマニュアル等の作成に取り組むこと。【要望事項】</p>	<p>【 検討中 】 平成28年 8月 9日 委託事業の実施中に、現場に出向き、委託業務内容が仕様や話し合いのとおりに行われているかの実査を行っている。実査の経験に基づいて、マニュアル化できるか検討している。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 委託事業の実施中に、協働の内容が着実に進捗しているかを確認する観点から「実施中評価シート」を作成し、職員がチェックを行うこととする。</p>
<p>共通（５）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について 時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、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。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長の強いリーダーシップのもと、早期に抜本的改善を講じること。</p>	
<p>ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不用や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 8月 9日 平成28年4月から7月の1人あたり月平均時間外勤務時間数は66時間であり、89時間であった前年同期と比較して23時間減少している。必要に応じて各職員の業務遂行状況、家庭環境などをヒアリングしたり、時間外勤務の内容とその進捗を朝礼及び夕礼を活用して確認し、業務分担の適宜見直し・執務時間内の業務効率化を図り、時間外勤務の縮減を図るよう努めている。</p>
<p>イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 4月 1日 新しく設置された職場で、新規の事業として防犯カメラの設置事業補助金の交付や、客引き行為等の防止に関する条例の制定、市民協働促進計画の作成等に取り組む時間外勤務が増加したため、課内における業務配分の適正化を図り、業務を円滑に実施していくため職員配置の強化を行った。</p>

<p>ウ 所属長は、経営管理的見地から、所属の時間外勤務を時間数だけでなく「金額ベース」で把握し、コスト意識を常に強く持ち、業務の効率化や職員配置、業務分担の適正化等に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 職員の経験年数や、事務処理能力に照らし適切な担当業務配分となるよう業務分担の適宜見直しを行っている。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 朝礼時に当日における課の業務全体の確認、夕礼時にその日一日の振り返りを行うことで、課としての業務進捗及び課員それぞれの担当業務を全員で把握するよう努めている。これらの取り組みにより、各課員の業務効率化に対する意識を高めたうえで、所属長が経営的な視点で、業務分担の適正化など課全体のコスト削減を図っている。</p>
<p>エ 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見受けられるため、早急にこれを解消すること。【改善事項】 * 過労死の労災認定基準：発症前1か月間に概ね100時間又は発症前2か月間ないし6か月間にわたって、1か月あたり概ね80時間を超える時間外労働を過重業務の評価の目安としている。</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 8月 9日 当課の業務内容・量に照らして適正な人員配置を要望し平成28年度は1名の増員となった。職員の経験年数や職務遂行能力のバランスもとれており、一人あたりの時間外勤務時間は、平成27年度の月平均は86時間であったが、平成28年度の4月から7月までの月平均は66時間と大きく減少している。なお、時間外勤務が1か月あたり80時間を超える過重業務の状況は解消されている。</p>
<p>共通（6）主要事業の目標設定と評価について 業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、各課の任務目的やプロジェクトとベクトルが合っていないと思われるものが見受けられる。あらためて各課の事務分掌に立ち返り、取組みが反映される項目を所属としての目標として設定すること。併せて、目標とした根拠や目標値の計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 3月30日 当課の任務目的は、「市民が自分のできることでまちづくりに責任と喜びを感じつつ参画し、市行政は市民のまちづくりに、適時適切な主導と後押しの役割を果たす市民協働の実現しているまちをつくる」ことである。市民協働促進の達成度を測るための成果・活動指標等の目標値については改めて検討を行い、平成28年3月に策定した市民協働促進計画において、「目標を共有するための指標（ものさし）」として設定を行った。</p>
<p>共通（7）内部事務管理について ア 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したのと同じ内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 4月12日 基本的な業務遂行のルールや正しい会計処理について職場研修を実施し、再認識を図った。また、適切な事務処理が行えるよう、部局全体で適正な事務処理の意識を高めるために考えた標語「チョッとまで その起案みんなに見せて大丈夫？」のシールをパソコンに貼って注意喚起している。さらに自己点検はもちろんのこと、他者の文書等について少しでも疑問点や違和感があれば、率直に尋ねたり確認している。このほか、朝礼で全員が所属メールと電子掲示板を確認するようにし、各人のその日の仕事の予定を共有して、業務の補完を円滑にできるようにしている。</p>
<p>イ 内部事務管理の基本は5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）である。人・物・金及び情報の管理において、5Sが基本であることを再認識して取り組み、ミスのない事務処理体制を確立すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 5月12日 各人の机は基本的に書類を立てないようにし、お互いの仕事が見えやすくし、各人の机が整理整頓されやすい雰囲気をつくっている。また、共有で使用するファイルは、統一した見出しを付けてファイリングし、誰もがいつでもすぐに取り出せるようにして事務処理の効率化を図っている。</p>

<p>(1) 現金等の管理について ア 任意団体の預金通帳を事務局として預かっているものがあり、通帳と印鑑を別に保管するなど適正な管理を行い、事故のないように努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成27年11月16日 通帳と印鑑を所属長席近くの別々のキャビネットに施錠して保管するよう変更し、鍵は所属長が管理するようにして、適正な管理を行っている。</p>
<p>イ 駐車券について、日常の確認を十分に行い、適正な管理を行うこと。また、在庫数が多いため、保管枚数の基準を設定するなどし、削減を図ること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 1日 イベント等で必要となる直前に駐車券を購入するようにして、多数の在庫を長期間保管することのないようにした。購入にあたっては、過去からの利用見込みを基準にして調整を図っている。</p>
<p>(2) 市民活動総合保険について 負担金について、毎年見直しをかけ、その妥当性をチェックすること。また、より多くの市民に安心して活動していただけるよう、制度の周知に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月 1日 複数の保険会社に見積りを依頼するなどして、毎年内容の妥当性を確認するようになっている。平成28年度は、従前の保険会社とは別の会社と契約に至った。また、市のホームページに保険制度を掲載するなどして周知に努めた。</p>
<p>(3) 助成制度について ア 各部局が持つ助成制度について、縦割りによるわかりづらさを解消するため、地域に対して説明を行う窓口を絞るなど、より広く効果的に利用者に浸透するよう努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月28日 地域づくりに向けて活用してもらうための助成制度について、各部局から情報を収集し、「助成制度のしおり」として、各地区市民センター館長を通じて、各地区の自治会長に配布している。各地区においては、各地区市民センター館長から一括して各部局の制度を説明するなど効率化に努めた。</p>
<p>イ 地域社会づくり総合事業費補助金について、団体事務局運営費は、地区によりばらつきが出ないよう、公平性を確保するための調整に努めること。また、制度開始後10年以上経過し、運営面では安定してきていると考えられるため、事業費に比重を置くような制度変更について検討すること。【要望事項】</p>	<p>【検討中】 平成28年 8月 9日 地域社会づくり総合事業費補助金で拠出している団体事務局運営費は、人口の規模によらず一定の固定費が必要となる。そのことを踏まえ、現状の業務負担にばらつきが生じていないかなどを実地検査の際に聞き取るなどして、今後の制度変更も含めて検討していく。</p> <p>【継続努力】 平成29年 2月 9日 平成29年度の予算要求を行うにあたり、より適正な補助金交付額の算定方法について、検討を行ったが、平成29年度については、平成28年度と同様の方法で算定を行う予定である。 地域社会づくり総合事業費補助金の交付先である団体事務局は、多額の自主収入を上げることが困難であることから、運営費については一定額の支援を行っていく必要がある。団体事務局への実地検査の際などに、運営費が適正な額であるかどうか適宜確認を行い、必要に応じて制度の変更を検討していく。</p>
<p>ウ 防犯外灯推進事業補助金について、補助金交付にかかる審査だけでなく、交付先の事務処理の内容についても、関係書類を抽出検査することなどにより、十分に牽制を働かせること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 5月27日 交付先である公益財団法人に対して実地検査を実施し、現地確認の記録や決裁関係の書類を抽出検査した。</p>

<p>エ 地域防犯活動支援事業補助金について、防犯団体が劣化したベストやのぼりを使用し続けることのないよう、消耗品の買い替え時期についてアウンスするなど、きめ細かい支援をすること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 5月 2日 地区市民センター館長を通じて、当該補助金の周知に努めるとともに、自主防犯団体からの補助金の問い合わせには、雨天や夜間における使用頻度が高い状況を踏まえ、補助金を活用し購入した消耗品であっても、蛍光部分が破損するなど防犯活動に支障が生じる場合は、再度補助申請が可能である旨、制度について詳細な説明を行った。</p>
<p>(4) 事務分掌について 当所属は、市民協働に関する制度運用のみならず、調査研究や施策の企画立案についても、受け持っている。所属の業務実態にあわせ、調査研究について事務分掌に明記すること。【改善事項】</p>	<p>【検討中】 平成28年 8月 9日 市民協働安全課は市民協働の促進にかかる調査研究を常に行いつつ制度運用を行っている。企画立案や調査研究が当課の主要な業務の一つであることを明確にするため、処務規程の見直し時期に合わせて明記を検討する。</p> <p>【措置済】 平成29年 2月 9日 全庁的に処務規程での事務分掌を確認したところ、左記のように明記をしている所属がある一方、「～に関する」と記入している所属も多い。当所属についても「市民協働及び市民活動の促進に関する」と調査研究や企画立案が含まれると考えていることから、改めて事務分掌に明記は行わない。しかしながら、市民協働や市民活動の分野では、例えば特定非営利活動促進法の改正や休眠預金活用法など、新たな制度が始まっており、ご指摘のとおり、情報収集や調査研究を行うことは大変重要であることから、本市の事業へ反映していけるよう取り組む。</p>
<p>(5) 情報収集の手段について 市民主体の地域社会づくりを推進していくためには、より広く様々な意見を情報収集し、地域課題やニーズを把握していく必要がある。主体的な取り組みによる情報収集の手段について、検討を行うこと。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 8月 9日 地域課題の情報収集に関して、以前より人材マッチング事業を通じて地域課題の掘り起しを行っているが、加えて、プロボノ活動を通じた地域課題への支援を試行的に新規事業として取り組むなど、より主体的な取り組みを通じて情報収集を行うようにした。</p> <p>【継続努力】 平成29年 2月 9日 地域課題やニーズの把握に向け、既存の人材マッチング事業について、積極的な広報活動を行うとともに、平成28年度から32年度を計画期間とする「市民協働促進計画」に基づく事業として開催したプロボノ活動支援への参加を呼び掛ける際に、市内に本社や事業所を置く企業を訪問し、総務・人事担当者と面談し、本市におけるCSR活動の把握に努めた。また、平成28年度末には市民協働ポータルサイト「ツナガルよっかいち」を立ち上げ、市民活動団体同士の相互情報共有を目指す活動を開始する。</p>
<p>(6) 市民活動団体の届出について 市民協働促進条例に基づく団体等の届出制度は、市民活動団体間のネットワーク形成に効果的な制度であり、地区の事情に通じた市民センター館長と連携して積極的に働きかけを行うなど、登録団体数を大きく増加させる取り組みを推進すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 地区市民センター館長会を通じて届出の呼びかけを行うとともに、例えば、環境部のエコパートナーで登録されている団体に直接案内を行うなど、他部局と情報提供の連携をして増加に取り組んでいる。</p>



【文化振興課】

<p>共通（５）労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について 時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、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。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長の強いリーダーシップのもと、早期に抜本的改善を講じること。</p>	
<p>ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不用や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。 【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２８年 ８月 ９日 平成２７年度の１人あたり月平均時間外勤務時間数は６６時間と、前年度と比較して７時間増加した。 職員が互いに支援できるよう、職員間の情報共有を図るとともに、打ち合わせの頻度を高めていく。また、業務の見直しを図るとともに、効率よく事務の執行ができるよう改善を図っていく。</p> <p>【 継続努力 】 平成２９年 ２月 ９日 効率よく事務を執行することで時間外勤務の実績が前年度を下回るよう、職員間の連携と業務の見直し、また職場環境の整備に取り組んだ。今後も継続して改善に努めていく。</p>
<p>イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。 【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２８年 ８月 ９日 職員の心身両面の状況に意を配し、必要に応じて担当業務の交代等を行うほか、課全体の業務量に応じた適切な人員配置を要求するなど、職員の健康及び職場の安全衛生面から時間外勤務縮減に向けた取組みを強化する。</p> <p>【 措置済 】 平成２９年 ２月 ９日 職員の心身両面の状況に意を配し、職員間で情報共有しやすい環境づくりや、効率よく事務が執行できる職場環境の改善に取り組んだ。</p>
<p>ウ 所属長は、経営管理的見地から、所属の時間外勤務を時間数だけでなく「金額ベース」で把握し、コスト意識を常に強く持ち、業務の効率化や職員配置、業務分担の適正化等に取り組むこと。 【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成２８年 ８月 ９日 慢性的に時間外勤務が行われている状況はコスト面においても、職員の健康及び職場の安全衛生面においても望ましいことではないため、効率的に業務が行えるよう職場の環境を整えて業務にあたるとともに、業務分担に偏りがないように見直し、また、課全体の業務量に応じた適切な人員配置を要求するなど、多面的に時間外勤務縮減に向けた取組みを強化する。</p> <p>【 措置済 】 平成２９年 ２月 ９日 職員の担当業務を交代したり、業務への配分のバランスを見直したほか、引き続き課全体の業務量に応じた人員配置を要求するなどの取り組みを進めた。</p>

<p>共通（6）主要事業の目標設定と評価について 業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、各課の任務目的やプロジェクトとベクトルが合っていないと思われるものが見受けられる。あらためて各課の事務分掌に立ち返り、取組みが反映される項目を所属としての目標として設定すること。併せて、目標とした根拠や目標値の計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 成果・活動指標の目標値の設定については、課の任務目的と各職員の具体的な取り組み内容と関連付けて根拠を明確にすることとし、職員の取り組みが反映される項目設定への見直しを図る。</p> <p>【 措置済 】 平成29年 2月 9日 これまで、目標達成に必要な基本的な手段2項目に混在していたハード面の取り組みとソフト面の取り組みを分別し整理した。これにより、ハード面の充実による活動指標を市民の文化活動の活発化として文化会館各施設の利用状況に、ソフト面の充実による活動指標を芸術・文化に触れる市民の増加として文化会館来館者数と設定し直した。</p>
<p>共通（7）内部事務管理について ア 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したものと同一内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 8月 9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」での確認や、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など事務能力の向上に努めるとともに、上位職を含めた複数の職員で確認を行うこととする。 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>イ 内部事務管理の基本は5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）である。人・物・金及び情報の管理において、5Sが基本であることを再認識して取り組み、ミスのない事務処理体制を確立すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 8月 9日 5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の考え方を職員に徹底し、適正な事務の執行に向け、強く指導を行っている。 引き続き、注意喚起していく。</p>
<p>（1）財産管理について 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団に貸与している四日市市文化会館等の財産については、当財団に対して、毎年度決算における数量を保証するため、年度末において、必ず、全財産を一品ごとに実査させ、台帳との数量突合を行わせること。また、実査時には、紛失の有無や品質保持の確認を行わせること。併せて、実査を実効あるものとするため、実査した記録（日時、対象、数量、特記事項、担当者・所属長の確認印など）を文書にして残させ、文化振興課に提出させること。文化振興課はその記録をもとに抽出実査をして、その実効性を確認、牽制すること。 【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 8月 9日 机や椅子などのように数量が多くかつ使用頻度が高い備品に関して、数量保証及び品質保持の観点から、毎月、（公財）四日市市文化まちづくり財団の職員が点検を実施している。その結果について、翌月に行う市との連絡調整会議の際に報告を受けている。その他の備品に関しては、年度末までに適宜実施の上、抽出実査を市が実施する。</p>

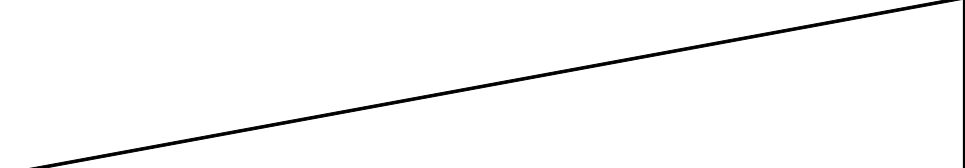
<p>(2) 旧三浜小学校の整備について 学校統合により遊休化している旧三浜小学校については、現在、芸術文化活動の場として計画をしているが、四日市市文化会館の機能とどのように補完しあうのかも含めて総合的に検討し、広く市民の方に活用いただけるような利便性の高い施設となるよう努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 平成28年12月1日から供用を開始する三浜文化会館は、芸術文化活動の練習の場及び生涯学習活動の場としての機能を持つ施設であり、「第二の文化会館」として、四日市市文化会館のリハーサル室や練習室の予約が取りにくい状況を補完する。また、四日市市文化会館には無い機能としてキッズスペースや創作スペースを備えることで、広く市民が芸術文化活動を行える場所として整備した。</p>
<p>(3) 絵画等の展示について 高価な絵画等を四日市市文化会館に保有しているが、定期的に展示を入れ替えるなど絵画等の有効活用に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月31日 文化会館において保有している絵画等の美術品については、市民の豊かな感性や創造性を育む一助となるよう、展示公開等の活用を旨としている。展示にあたっては、盗難防止策を施し、容易に取り外しが出来ない状態としている。平成27年度中に寄贈のあった絵画についても、展示棟に展示して有効活用を行っており、今後も同様に活用に努めていく。</p>
<p>(4) 四日市市文化振興基金活用事業について 四日市市文化振興基金を活用して文化振興事業等に補助金として交付しているが、交付基準があいまいである。交付基準を明確にし、適正な基金の運用に努め、公平性の確保を図ること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 市民による自主的な文化振興事業を支援する補助金については、外部委員による審査会において採択基準点を設けて審査を行い、その結果をもとに公正な交付を行っている。</p>

<p>(5) 全国ファミリー音楽コンクールについて ア 事業の目的は「四日市の文化力を全国へ発信する」というものであるが、全国的な知名度は高いとはいいがたい。各種マスメディアに取り上げてもらえるよう努めるとともに予選会を国内各地域で行うなど全国的な知名度アップに努めること。また、全国からどのように見られているのか調査すること。【要望事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 平成27年度に開催した実績においては、22都道府県49市町から63組の応募があった。 より全国にPRするため、NHKなどのメディアを直接訪問するとともに、東京で開催されたメディア関係者が300人集まった三重県観光交流会に参加するなど、様々な機会を捉えて周知に努めた。また、シティプロモーションの一環として関係部局と連携したイベントへの参加を始め、平成28年度については、中日新聞に市の広告を愛知県、岐阜県、三重県地域に向け掲載し、同コンクールのPRも行ったところである。その結果19都道府県44市町から60組の応募があった。第3回以降、県外からの応募は6割を超えており、徐々に全国に浸透している状況がある。 また、プレイベントについては、市内のみならず、大阪、岡山、東京、名古屋で開催し、全国各地での知名度アップに努めている。 全国からの評価については、本選出場者及び来場者へのアンケートによって、県外からの評価を分析したい。</p>
	<p>【 措置済 】 平成29年 2月 9日 四日市から全国へ発信する初めての音楽イベントとして、第1回から平成28年度開催の第5回まで市のシティプロモーション事業の一環として取り組み、東京をはじめとする大都市圏でプレイベントを行うなど発信に努めたところ、応募総数のべ310組、全国47都道府県の約7割にあたる32の都道府県からの応募実績がある。また、来場者アンケート等によると、第5回本選においては市外からの来場者の居住地は7府県20市町であり、事業の評価については、毎回約9割の来場者から好評価を得ている。 このように、当コンクールや本市の魅力が全国へ広がりつつあり、ファンも増えつつある状況から、これまでに得られた効果と今後期待できることとして、シティプロモーションの視点から以下の3点を挙げ総括する。 ①出場者の募集から本選開催の告知までを通じて、長期間（1年のうち約7か月間）にわたり、全国に向け「四日市市」をアピールできる ②「家族で参加できる音楽コンクールを開催しているまち」という四日市市の新しいイメージを創造し、発信できる ③「全国大会本選が行われる憧れのまち」というブランド化への芽生えと新たな「四日市ファン」を生みつつある 今後も引き続き当コンクールを開催することにより、四日市市と当コンクールの全国的な知名度アップに努めていく。</p>

<p>イ 本事業も4回目の開催を終え、四日市市に対する波及効果の検証が必要な時期に来ている。開催コンセプトである「四日市の文化力を全国へ発信」、「家族の絆の素晴らしさの発信」によって四日市市あるいは四日市市民にどのような波及効果があったのか、客観的に検証すること。</p> <p>【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 インターネットを活用した市民アンケート「市政ごいけんぼん」において同コンクールについて尋ねた際には、四日市の文化力を全国に発信することにより、本市の都市イメージの向上を図る取り組みについて、「良いと思う、とても良いと思う」意見が77.5%に及んでいる状況があり、波及効果が伺える。 さらなる検証に際しては、どのような項目が指標としてふさわしいのか検討していく。</p>
<p>(6) 補助事業について さまざまな補助金を支出しているが、補助対象を広げ、細分配しすぎると費用が高むとともに大きな事業ができなくなってしまう。補助金の交付にあたっては本市としての支援の考え方を明解にし、その有効性、公平性などに留意すること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 8月 9日 当課が交付する補助金については、市民の自主的な文化活動を支援することによって、市の文化振興に寄与するものを対象としている。補助金の交付決定に当たっては、申請書類の確認、申請者からの聞き取り等によって、補助金を交付することの有効性や公平性を判断しており、補助対象を広げ、細分配しすぎることの無いようにしている。 今後も引き続き、適切な事務執行を行っていく。</p>

<p>(7) 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団に対する管理、牽制について</p> <p>当財団に対しては、本市から事業委託、指定管理、補助金など多くの業務に伴う経費が支出されているが、その業務の実績に対する評価・指導が不十分である。決算や月次報告を分析し、必要があれば改善要望をするなど本市からの管理、牽制を強化、充実すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日</p> <p>毎月、連絡調整会議を実施し、事業や貸館などの報告を受け、その都度評価・指導を実施している。</p> <p>今後も、連絡調整会議において、自主事業の進捗状況や貸館利用状況について、資料提供を受け、評価・指導を行っていく。</p>
<p>(8) 指定管理に係る協定について</p> <p>四日市市文化会館及び泗翠庵については、一括で指定管理に係る協定を締結しているが、牽制を働かせ、競争性を確保するため、指定管理の分割を検討すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日</p> <p>茶室泗翠庵については、伝統文化の普及・振興を図るため、伝統芸能の鑑賞機会の提供を担う四日市市文化会館と一括で指定管理制度を導入している。今後も、文化会館と一括で管理を行うことで効果的となる事業の充実を図るとともに、適正な指定管理者制度のあり方を研究していく。</p>
<p>(9) 文化会館の駐車場用地について</p> <p>借地契約により駐車場用地を確保している。公的施設であることや地価の下落などを切り口に値下げ交渉にあたるなど、積極的に取り組みを開始していることは評価するが、さらに民間施設の利用を前提に引き払うかも含めた今後の駐車場のあり方や交渉記録の保存管理等について研究すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月24日</p> <p>地権者と値下げ交渉を実施し、その記録を保存した。今後も、交渉記録を保管し、駐車場のあり方を研究していく。</p>

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

<p>共通(1) 現金等の管理について</p> <p>窓口での現金の取り扱いや現金管理、日計等の精算について、複数の職員によるチェックや上位職による抽出実査を行うなど内部牽制体制を再点検し、厳重な管理と事故防止を徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 2月 9日</p> <p>現金の入金及び出金に際しては、複数の職員によるチェックを行っており、ミスが生じないように徹底している。また、現金及び金券については、毎日出納員が出納簿と照らし合わせ確認を行っている。</p>
<p>共通(5) 労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について</p> <p>時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、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。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長の強いリーダーシップのもと、早期に抜本的改善を講じること。</p>	

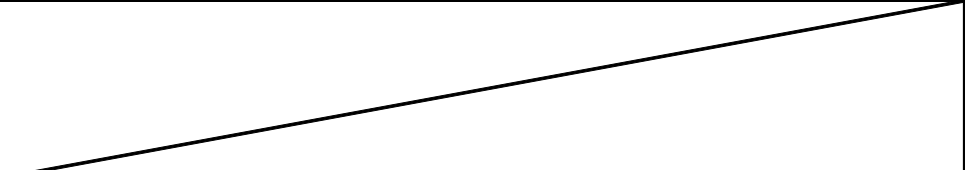
<p>ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不用や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 平成27年度の1人あたり月平均時間外勤務時間数は42時間であり、前年度から2時間増加した。平成27年度時間外勤務状況を職員別、業務別に確認し、時間外勤務の原因の分析を行い、その結果を踏まえ、平成28年度からの職員への業務の配分バランスを見直し、一定期間ごとに時間外勤務状況を確認し、縮減に努めている。</p>
<p>イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 職員への業務の配分バランスについて、一定期間ごとに時間外状況を確認し、その都度見直しを行ったことで、平成28年度の時間外勤務は平成27年度に比べ、20%ほど縮減できる見込みである。</p> <p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 日頃から職員の心身の状況の把握に努め、業務の配分バランス等を見直すことで時間外勤務の縮減に努めるとともに、年休取得の促進も行っている。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 日頃から職員の心身の状況の把握に努めるとともに、職員への業務の配分バランスについて、一定期間ごとに時間外状況を確認し、その都度見直しを行ったことで、平成28年度の時間外勤務は平成27年度に比べ、20%ほど縮減できる見込みである。また、年休取得日数についても、平成27年度の取得数を上回る予定である。</p>
<p>ウ 所属長は、経営管理的見地から、所属の時間外勤務を時間数だけでなく「金額ベース」で把握し、コスト意識を常に強く持ち、業務の効率化や職員配置、業務分担の適正化等に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日 時間外勤務を行うことで、人件費だけでなく、光熱水費等の経費がかかることも強く意識し、時間外勤務縮減に努めている。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日 コスト削減を図る観点からも、時間外勤務縮減に努めたことにより、平成28年度の時間外勤務は平成27年度に比べ、20%ほど縮減できる見込みである。</p>
<p>共通（6）主要事業の目標設定と評価について 業務棚卸表は組織の任務目的を明確にし、目的達成に必要な基本的な手段を記述したもので、成果・活動指標の目標年度、目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものである。しかし、各課の任務目的やプロジェクトとベクトルが合っていないと思われるものが見受けられる。あらためて各課の事務分掌に立ち返り、取組みが反映される項目を所属としての目標として設定すること。併せて、目標とした根拠や目標値の計算基礎を明確にすること。【改善事項】</p>	<p>【 措置済 】 平成28年 8月 9日 市として男女共同参画施策を進めるために、政策方針決定過程の場である審議会や委員会への女性委員の登用率を40%以上60%以下にすることを目標としている。目標達成のため、人材リストの整備や事前協議での働きかけ、職員対象の階層別研修や、男女共同参画推進庁内調整会議での取組みの推進など継続して行っていく。</p>

<p>共通（7）内部事務管理について                  ア 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したものと同一内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 2月 9日                  事務処理の基本について、会計事務の手引きや文書事務の資料等を用いて職員に周知徹底を行うとともに、チェック・牽制体制についても、常時正職員2名以上がチェックを行う体制を取っている。正職員に対し改めてチェックやサポートの重要性を認識させた。</p>
<p>イ 内部事務管理の基本は5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）である。人・物・金及び情報の管理において、5Sが基本であることを再認識して取り組み、ミスのない事務処理体制を確立すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 2月 9日                  職員に対し、不要なものは捨て、置き場所を定め必ずそこに戻すようにし、清掃と共に点検を行い、きれいな状態を維持し、それを習慣づけるよう、周知徹底を行った。また、日頃から職員間で声掛けを行うように努めている。</p>
<p>（1）男女共同参画施策について                  ア 県内のトップランナーとして、男女共同参画に係る施策の企画、調査についてより積極的に取り組むこと。そのためには、学識や情報収集能力をより高めていく必要があるため、情報収集と人財育成に注力すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日                  情報収集及び人財育成のため、平成28年度は「地域における男女共同参画推進リーダー研修」に職員1名を派遣し、男女共同参画の知識を学ぶとともに、他の地方自治体職員と交流を持ち、情報収集に努めた。また、職員研修所予算を活用し、職員1名を「日本女性会議」へ派遣する予定をしている。</p>
<p>イ 業務棚卸表に掲げる目標を達成するためには、全庁的に中期的かつ実現可能な政策を展開していく必要がある。他の部局に対して、より踏み込んだ具体的な政策を提案していくような環境整備を行うこと。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 2月 9日                  庁内の各所属において実施される男女共同参画に関する施策については、男女共同参画プランよっかいち2015～2020に取りまとめており、毎年進捗管理及び評価を行っている。また、全庁的な取組みや提案、検討については、男女共同参画推進庁内調整会議及び幹事会にて議論を行い、共通認識を図っている。</p>
<p>（2）男女共同参画センターの利用促進について                  より多くの方々に知っていただき、様々な主体に利用いただけるよう、対外的なPRなど利用者を増やすための取組みを行うこと。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日                  平成28年度は、男女共同参画センターを知っていただくため、毎月発行している情報誌「はもりあ」やパンフレットなどを、年5回全戸回覧することにし、施設や事業を案内することで、利用者の増加に努めている。</p>
<p>（3）相談業務の充実について                  相談業務については、内容的に困難な案件を取り扱うことがあり、相談員のメンタルケアを十分に行うこと。また、相談員の拡充のため、必要な人員の確保に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月 1日                  平成28年度から、相談員の資質向上及びメンタルケアのためのスーパービジョン研修を年52回から72回に増やした。また、平成28年1月1日に相談員の欠員1名を採用するとともに、4月1日から相談室を統括する職員を新たに配置した。</p>



<p>(4) 夜間管理運営業務について 夜間の危機管理の面から、1人体制のままか、予算を確保して2人体制とするのか、実際の運営にあたってどちらが適切なのか検討すること。 【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 2月 9日 夜間については1人体制ではあるが、施設に備えた防犯装置について、ボタンを押すことで防犯ベルが鳴るとともに、本町プラザ1階管理室でも音とランプの点灯により、守衛が駆けつける体制となっている。動作確認も行ったことから、現状の体制で対応できるものと判断している。</p>
<p>(5) 市民企画による講座について より多くの団体から応募があるよう、講師料などの単価の見直しを検討すること。また、応募者が定数を超えた場合に備え、選定基準の策定を検討すること。【要望事項】</p>	<p>【検討中】 平成28年 8月 9日 講師料の単価基準については、団体だけではなく当課も同基準を活用しており、団体からの応募数を増やすことを目的に単価基準を変更することは難しい。また、ワークショップの応募数が定数を超えた場合の選定基準については、当課のさんかくカレッジのプロポーザルを参考に、検討を行っている。</p> <p>【措置済】 平成29年 2月 7日 ワークショップの募集について、応募数が定数を超えた場合については、平成29年度から、ワークショップの内容がより男女共同参画の推進に寄与する団体、初めて応募した団体という2つの視点を基に総合的な判断を行った上で選定することとした。</p>

【市民課・市民窓口サービスセンター】

<p>共通(3) 財産管理について&lt;所属長の抽出実査と記録保存の徹底&gt; 担当者は、毎年度決算における数量を保証するため、年度末においては、必ず、全財産を一品ごとに実査し、台帳との数量突合を行うこと。また、実査時には、紛失の有無や品質保持の確認を行うこと。併せて、実査を実効あるものとするため、実査した記録(日時、対象、数量、特記事項、担当者・所属長の確認印など)を文書にして残すこと。 所属長は、担当者の実査点数の5%を目安に抽出実査をして、その実効性を確認すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 物品の保管・設置場所を的確に把握し数量の不一致や品質保持の確認についても常に注意し管理台帳を作成するとともに、年度末の実査時には記録も残すように取り組んでいる。また、所属長の抽出実査により財産の再確認を行い、品質状況によっては当該財産の修理の必要性や処分について検討を行っている。</p>
<p>共通(5) 労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について 時間外勤務が長期にわたって恒常化しており、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。これまでの監査でも改善を求めているが、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長の強いリーダーシップのもと、早期に抜本的改善を講じること。</p>	

<p>ア 所属長は、職員の時間外勤務の実態やその原因を「自らの目で実査」して、不用や重複した業務の抽出、職員配置や業務分担の再確認等を行い、業務の集中と選択、配分バランスの改善等による時間外勤務の抜本的縮減を図ること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日          マイナンバー制度開始に伴う業務が発生したため、平成27年度の1人あたり月平均時間外勤務時間数は45時間と、前年度の18時間と比較して大幅に増加した。時間外勤務の具体的内容を各グループリーダーや担当者を確認し、その緊急性や優先度を考慮した上で、適宜アドバイスや指示を行っており、時間外勤務の縮減に向けた業務分担の見直しも適宜行っている。</p>
<p>イ 所属長は、職員の「心体両面からのケア」をよりきめ細かに見直し、その過程から把握した職員配置や業務内容の改善による時間外勤務の縮減の取組みを強化すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日          休日における時間外勤務については、就業予定時刻と業務内容を事前にグループリーダー及び所属長へ報告し承認を得るようにしている。          残業にかかる事務についての必要度と優先度を精査し、グループ内及びグループ間で事務の平準化に努める。</p> <p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日          職員の心身の管理の観点から、振替休の取得を促すとともにノー残業デーには所属長が早期退庁するよう改めての声かけも行っている。また、特にメンタル面については人事課とも連携を図り、その後のケアにも努めている。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日          ノー残業デーには職員間で定時退庁の声かけをするとともに、定時経過後には、所属長が職員一人ひとりに退庁の声かけも実施している。また、時間外勤務中は1時間毎に声かけを行い時間の経過を意識するように努めているほか、時間外勤務の具体的内容を確認し、その緊急性や優先度を考慮した上で、適宜アドバイスや指示を行っている。</p>
<p>ウ 所属長は、経営管理的見地から、所属の時間外勤務を時間数だけでなく「金額ベース」で把握し、コスト意識を常に強く持ち、業務の効率化や職員配置、業務分担の適正化等に取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成28年 8月 9日          各グループリーダーがグループ員の業務を常に把握し、特定の職員に業務が集中しないようグループ内での協力を指示し、また必要に応じグループ間での応援も行うことによって、業務の効率化が図られ、コスト削減につながるよう取り組んでいる。</p> <p>【 継続努力 】 平成29年 2月 9日          各グループリーダーは、グループ員から時間外勤務の事前報告を受ける際、勤務予定時間と勤務予定内容の報告を受け、超過勤務の必要が見込まれる場合には処理事務の再配分を行うとともに、勤務内容の成果についての報告を翌日に受けようとする。          また、時間外に会議等を行う場合にはあらかじめ問題点を共有しておき、時間短縮に努める。</p>

<p>共通（7）内部事務管理について ア 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したものと同一内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 書類の起案時の内容確認を徹底するよう注意喚起するとともに、管理職だけではなく各グループリーダー等の管理職以外の承認者に対しても添付の書類までのチェックを確実にを行うよう周知徹底に努めている。</p>
<p>イ 内部事務管理の基本は5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）である。人・物・金及び情報の管理において、5Sが基本であることを再認識して取り組み、ミスのない事務処理体制を確立すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 朝礼時に窓口も含めた職場内の整理・整頓を呼びかけ、機密文書の適正管理とともに、不要となった書類や文書についても放置することのないよう、常に注意を払い、これらがミスにつながることを防ぐよう取り組んでいる。</p>
<p>（1）届出手続き等の周知について 多くの届出手続き等が地区市民センターや市民窓口サービスセンターで可能であるが、まだまだ周知が十分でないので、例えば、中学校、高等学校の進路説明会などの場で説明を行うなど周知方法について検討すること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 8月 9日 ホームページや地区市民センターだより、市の広報を積極的に活用するとともに、年度末や年度当初の住民異動の繁忙期には市内の主要企業へ地区市民センターでの取扱業務についての案内を行っている。 今後も、市民に分かりやすく、より効果的な広報を行うとともに、学校への案内等についても検討を行っていく。</p> <p>【措置済】 平成29年 2月 9日 大型の新築マンションに対して不動産会社が入居説明をする際に、届出時に必要な書類や届出可能な窓口の案内文書を配布するよう依頼を行った。 また、転勤シーズンには企業宛に案内文書を発送するなど、今後も市民への周知方法については、より効果的手段等について検討を行っていく。</p>
<p>（2）窓口における接遇について 証明書発行に要する時間の短縮に取り組んでいるが、あわせて接遇も重要である。利用者には声掛けをするなど窓口での接遇に一層努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月31日 朝礼時にも利用者への声掛けについて、改めて周知を行うと同時に、窓口担当職員がカウンターにみえる市民に目が届きやすいよう、年度末に窓口の机のレイアウト変更も行った。</p>
<p>（3）職場研修の充実について マイナンバー制度の導入に対応して、職員間の情報共有を図るため、職場研修の充実に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 マイナンバー制度にかかる法的知識やシステム操作の専門能力等の向上のため、随時課内会議や研修で情報共有を図っている。これからも適宜、課内会議・研修を実施し、情報共有に努めていく。</p>

<p>(4) 窓口利用者の満足度の分析について 窓口利用者の満足度を高めるため、窓口利用者に対するアンケートによる満足度の調査分析について検討すること。その上で、利用者ニーズに合致したより効果的な接遇研修につなげること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月31日 窓口業務委託業者が実施した来庁者アンケート結果により、市民の要望を取り入れ、案内板の設置や事務の動線の見直しを行った。</p>
<p>(5) 証明書等の自動交付について マイナンバー制度の導入に対応して、コンビニエンスストアにおける証明書等の自動交付について検討すること。【要望事項】</p>	<p>【検討中】 平成28年 8月 9日 コンビニエンスストアにおける証明書等交付については、個人番号カードの普及・運用状況等に注視し、他市の状況も調査し、導入の方向で検討を進めている。</p> <p>【措置済】 平成28年10月14日 総合計画の第三次推進計画の中にコンビニエンスストアにおける証明書等の交付の導入を位置づけ、予算計上を行った。</p>
<p>(6) 法令等の改正情報について 戸籍、住民基本台帳などに関する法令の改正情報について、常にアンテナを上げて、早く情報を入手し、よりスムーズな対応につなげること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 北勢地域の市町で構成する研究会実施の部会や国・県主催の研修会に参加し、戸籍、住民基本台帳等に係る最新の情勢やデータなどの情報を入手している。 今後も、これら説明会や講演会に積極的に参加し情報収集に努めるとともに、専門誌やインターネット等を利用し最新情報の収集を行っていく。</p>
<p>(7) 定期支払システムについて 定期的に支払のあるものについて、定期支払システムへ移行できるか検討し、事務処理の効率化を図ること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月 1日 戸籍システムソフトウェア使用権許諾及び市民窓口サービスセンターや地区市民センターで使用するレジスターリースに係る支払について、定期支払いへの移行手続きを行った。</p>
<p>(8) 窓口業務の原価意識について 窓口業務における証明書発行1件あたりのコスト計算を行っているが、原価意識を高められるよう継続して取り組むこと。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 原価意識については、窓口担当職員だけでなく課内の職員一人ひとりが常にコスト意識を持って職務を行うよう今後も継続して取り組んでいく。</p>
<p>(9) 主要事業の目標値について 主要事業の活動指標に登録情報の修正必要率を設定し、取り組んでいるが、さらに、修正件数を削減し、個人情報の適正管理に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 8月 9日 個人情報の登録にあたっては、相当の注意を持って行い、修正が生じた場合にはその原因を分析し今後の対策を講じるなど、適正管理に努め修正件数の削減に取り組んでいく。</p>
<p>【あさけプラザ】</p>	
<p>共通 (1) 現金等の管理について 窓口での現金の取り扱いや現金管理、日計等の精算について、複数の職員によるチェックや上位職による抽出実査を行うなど内部牽制体制を再点検し、厳重な管理と事故防止を徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月 1日 窓口での現金の扱いは複数の職員で対応するとともに、精算における複数職員のチェック、館長・副館長の内部牽制を継続し今後も事故防止の徹底に努める。</p>

<p>共通（3）財産管理について&lt;所属長の抽出実査と記録保存の徹底&gt;          担当者は、毎年度決算における数量を保証するため、年度末においては、必ず、全財産を一品ごとに実査し、台帳との数量突合を行うこと。また、実査時には、紛失の有無や品質保持の確認を行うこと。併せて、実査を実効あるものとするため、実査した記録（日時、対象、数量、特記事項、担当者・所属長の確認印など）を文書にして残すこと。          所属長は、担当者の実査点数の5%を目安に抽出実査をして、その実効性を確認すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月 1日          備品や設備等、財産の写真を貼付した台帳を整理し、年3回職員による実査を行い記録するとともに、所属長による抽出実査により確認をしている。さらに、実効性あるものにするため、実査記録には、財産の品質の状態についても特記するよう改善を図った。</p>
<p>共通（4）委託契約について          ア 1者単独随意契約による業務委託においては、業務内容を項目別に分類して、詳細に経費を積算することで、見積原価を十分検証し、委託業務に必要とされる契約コストの妥当性を見極めること。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 8月 9日          業務委託契約における1者単独随意契約においては、仕様書の作業項目ごとに担当する技術者ランク及び作業工数がわかる詳細な見積書を委託業者から取得し、契約コストの妥当性について確認することで、契約の適正化を図るよう検討する。</p> <p>【措置済】 平成29年 2月 9日          業務委託契約における1者単独随意契約においては、仕様書の作業項目ごとに分類して経費を積算するよう改めた。</p>
<p>イ 委託契約後は、業者牽制のために、業務実施中の現場の抽出実査を行うこと。また、実査業務の強化のために、チェック項目を定めたマニュアル等の作成に取り組むこと。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 8月 9日          担当者が任意に業務実施中の現場を実査し、材料や作業内容を確認している。また、作業終了後には、現場で業者から作業結果の報告を受け、履行の確認を行い、必要に応じて館長が実査を行っている。今後は、実査業務のためマニュアルの作成を進める。</p> <p>【措置済】 平成29年 2月 9日          担当者が業務実施中の現場の抽出実査を行い、材料や作業内容を確認している。また、作業終了後には、現場で業者から作業結果の報告を受け、履行の確認を行っている。また、必要に応じて館長が実査を行うとともに、実査業務のためのチェックリストを作成した。</p>
<p>共通（7）内部事務管理について          ア 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。なかには、前回指摘したのと同じ内容のものもあり、改善がなされていないと言わざるを得ない。所属長は、「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化による業務精度の向上、上位職によるダブルチェックを行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月 1日          適正事務の手引きや会計事務の手引きなど、定められたルールについて館長及び担当職員の理解を深めるとともに、館長のOJTによる指導・助言により事務処理の重要性を意識づけ、さらに受付マニュアルを作成し全職員に周知するなど業務精度の向上を図った。また、複数の職員による事務処理の確認を徹底し、さらに館長が確認することで内部事務管理の改善を図った。</p>

<p>イ 内部事務管理の基本は5 S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）である。人・物・金及び情報の管理において、5 Sが基本であることを再認識して取り組み、ミスのない事務処理体制を確立すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月 1日 館長・副館長による職場の5 S環境のチェックを徹底し、毎日の朝礼やコミュニケーションによる事務処理上の問題点の共有、業務手順の見える化により、ミスのない事務処理体制を確立した。</p>
<p>(1) 現金等の管理について 小口現金や収納金を保管する場所とその鍵について、保管場所を知る職員の限定や鍵の管理方法など内部牽制体制を再点検し、より厳重な管理を行い事故防止の一層の徹底を図ること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月 1日 小口現金等の保管場所やその鍵について、その日の夜間当番職員と館長・副館長及び庶務担当職員のみが把握し、保管場所を定期的に変更することで、より厳重な管理による事故防止の徹底を図った。</p>
<p>(2) あさけプラザ運営協議会自主事業の充実について あさけプラザ運営協議会の実施する自主事業については、協議会事務局として、参加者のニーズを把握し、事業内容の継続的な見直しを図ることで充実を図り、参加者の一層の増加を図ること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 8月 9日 自主事業については、運営協議会委員の意見や事業ごとのアンケートで参加者のニーズ調査を行い、事業見直しの参考にしているが、さらに他施設の事業も参考にするなど事業の充実を図り、参加者の一層の増加に努める。</p>
	<p>【措置済】 平成29年 2月 9日 自主事業については、運営協議会意見や事業ごとのアンケート等によりニーズを調査し、平成29年度から事業の充実及び参加者の一層の増加を図るため、大幅な見直しを行った。</p>
<p>(3) 施設利用について 住民の文化、教育、福祉等の増進に寄与するという設置目的を踏まえ、四日市市、菰野町、朝日町、川越町の住民を対象とした広域複合施設であることを十分認識し、図書館をはじめ利用者の地域別分布を分析することなどを通じて細やかな利用者のニーズの把握に努めること。そのうえで、情報発信やPR方策を工夫し利用率の低い施設の活用を含め施設全体の利用率の向上を図ること。【要望事項】</p>	<p>【継続努力】 平成28年 8月 9日 運営協議会の三重郡3町の委員や利用者の意見を参考にし、利用者ニーズの把握に努めているところであるが、施設利用者の90%以上が四日市市民である現状を踏まえ、さらに情報発信やPRの工夫を行い、利用者の増加と併せ施設の活用にも努める。</p>
	<p>【措置済】 平成29年 2月 9日 運営協議会の委員や利用者の意見を参考にし、利用者ニーズの把握に努めた。また、情報発信やPRの工夫の一環として、HPをスマートフォンにも対応できるよう改良するとともに、講師や出演者、受講生を含めたSNS活用による情報発信に着手し、施設全体の利用率向上に努めた。</p>
<p>(4) 図書館の運営について 利用者の希望も考慮したバランスのとれた蔵書の充実に努めるとともに、図書館司書の技術向上を図り、来館した利用者に適切な本を紹介することで、直接手にとって本に出会える場所としての利用促進を図ること。また、子どもが図書に興味を抱き、来館して図書に触れられるよう、読み聞かせやストーリーテリングなどの事業の充実を図ること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月30日 積極的に各種研修に参加するなど図書館司書のレファレンス技術の向上に努め、利用者リクエストも参考に蔵書の充実を図っている。地域図書館として児童図書の充実、読み聞かせやストーリーテリングなど、図書館事業のさらなる充実に努める。</p>

<p>(5) 施設管理について ア 利用者が許可を受けない行為を行っていないかなど、利用時に遵守事項が守られているか抽出でチェックすること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月30日 利用者には、遵守事項について書面により説明し、守られていない場合はその場で注意している。さらに巡回による確認を行い遵守事項の徹底を図る。</p>
<p>イ ホールの音響設備及び照明設備の操作について、附属設備の使用料の中での位置付けを検討すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月 1日 ホールの設備については、準備で職員が必要な機器の設定を行うとともに、利用者に操作方法を指導し、利用者が本番操作を行っている。一部の利用者において補助や助言が必要なことがあるが、操作は利用者が行うことの徹底を図り、使用料は現状を継続する。</p>
<p>ウ 浴室について、障害者などの利用機会を設けることも検討すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月 6日 浴室は、60歳以上の高齢者が利用する老人福祉施設の位置づけである。バリアフリー化により、高齢者や障害者など、より多くの人が利用しやすいように改善した。</p>
<p>エ 備品について、早期の劣化を防止し利用者が安全・安心に使用できるよう、日常の備品点検において、ボルトの緩み等不具合の発見に努めること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月30日 備品については、職員による日常点検や利用者からの利用報告により不具合の早期発見に努めている。さらに日常点検を徹底する。</p>
<p>(6) 施設運営に係る総コストの把握について 光熱水費や管理業務委託料などの一般経費に加え、職員の人件費、建物・設備の減価償却費なども含めた施設運営に係る総コストを把握し、そのコストが提供している住民サービスにどのように反映しているかを理解して施設運営にあたること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月30日 行政コスト計算書により現金主義では見えにくい隠れたコストも意識することで、利用者へのサービス向上に向けた取組み、利用していただきやすい施設運営を継続する。</p>
<p>(7) 業務の外部委託について 外部委託化している業務について、職員と外部委託人員との内外合計人員数の増加という非効率化が生じていないか、職員数と外部委託人員数の合計数の推移を把握しておくこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 3月 1日 外部委託業務については、従事する業務ごとの最低必要人数で積算し契約しており、契約後は担当者名簿の提出を義務付けている。今後も業務の内容に対する職員数の把握を徹底し、非効率化が生じないよう職員数と外部委託人員数の合計数の推移の把握に努める。</p>
<p>(8) 予算流用について 予算執行において流用件数の増加が見受けられた。予算流用は予算執行上、やむを得ない場合に限り認められるものである。今後は、予算積算の精度を上げ、流用は必要最小限度に止め、安易な流用は厳に慎むこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成28年 4月30日 予算の流用については、緊急修繕など緊急対応が必要な場合においてのみ行っている。引き続き見込まれる修繕等の予算積算の精度を上げるよう努める。</p>