

## 市民文化部

### 第1 監査の概要

- 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
- 3 事前調査期間 令和 元年 9月27日から令和 元年10月 7日まで
- 4 監査期間 令和 元年11月11日から令和 元年11月14日まで
- 5 監査対象年度 平成30年度
- 6 監査対象事項 財務事務等
- 7 監査方法 財務事務等が法令等に基づき適正かつ効率的に行われているかなどに重点を置いて、関係帳簿・書類の抽出調査、実査及び監査資料に基づく質問により行った。

### 第2 監査対象の概要

市民文化部6課等（中間組織は所管する所属に含める。）の主な業務内容及び職員数（令和元年10月1日現在）は、次のとおりである。

#### 【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】

地区市民センターの整備及び管理運営、地縁団体の認可及び地縁団体との連絡調整、地域活動の振興及び地域振興に関する地区市民センター業務の調整、補助執行に係る地区市民センターにおける公民館活動、市連絡員及び広報連絡事務、市民交流会館、橋北交流施設、楠交流会館、楠福祉会館、楠防災会館、楠避難会館、楠ふれあいセンター、電波障害、市民相談、消費者啓発及び消費者団体の支援、消費生活相談、計量器の各種検査及び計量思想の普及、多文化共生施策の推進、四日市市多文化共生推進本部、多文化共生サロンに関する業務等を所掌する。

（職員12名、再任用職員5名、嘱託職員7名）

#### 【市民協働安全課】

市民協働・市民活動の促進、市民活動センター・なや学習センター、安全なまちづくりの推進、防犯活動、非核平和、暴力団排除、犯罪被害者支援の啓発に関する業務等を所掌する。

（職員5名、嘱託職員5名）

#### 【文化振興課】

文化の振興、文化団体、文化会館及び泗翠庵、三浜文化会館、文化振興基金、文化功労者表彰、生涯学習の支援・情報、市民大学・熟年大学、四日市市文化まちづくり財団との連絡に関する業務等を所掌する。

（職員5名、再任用職員5名）

#### 【男女共同参画課・男女共同参画センター】

男女共同参画の推進に関する施策の企画・調査、男女共同参画及び女性問題に関する研究・啓発、男女共同参画センターに関する業務等を所掌する。

（職員3名、再任用職員1名、嘱託職員2名）

#### 【市民課・市民窓口サービスセンター】

戸籍・住民基本台帳・在留関連事務及び特別永住許可事務・印鑑登録・犯罪人名簿、相続税法第58条の規定に基づく通知、身分事項・身分証明、市税の証明書の交付、人口動態調査票の作成、埋火葬許可証・斎場使用許可証の交付、国民健康保険・国民年金等の申請書及び届書の受付、市民窓口サービスセンターの運営、住居表示整備事業の計画・実施、住居表示台帳の整備、住居表示板等の維持管理、町又は字の区域の新設等の届出に係る受理・告示事務・関係機関等との連絡調整、個人番号の指定・通知、個人番号カードの交付に関する業務等を所掌する。

(職員23名、再任用職員4名、嘱託職員1名)

#### 【あさけプラザ】

会館の運営、会館の維持管理、会館の利用、会館運営協議会、会館の事業に関する業務等を所掌する。

(職員4名、再任用職員1名、嘱託職員3名)

### 1 指摘事項

#### <各課共通事項>

##### (1) 原課契約工事について

原課契約工事発注・監督・検査チェックリストにおいて、チェック欄の記載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。

上記対象課：【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】

【あさけプラザ】

#### <各課個別事項>

##### 【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】

##### (1) 支出事務について

使用料の過誤納金の還付において、委任払のために必要な委任状に受任者の印鑑が漏れている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。

##### 【市民協働安全課】

##### (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。不備のない適切な事務処理を行うこと。

ア 報償費の支出において、源泉所得税の控除漏れ。

イ 報償費の支出において、委任払をしているにもかかわらず、委任状の添付漏れ。

ウ 委託業務の完了時に受託者から提出された業務完了報告書の決裁処理漏れ。

##### 【文化振興課】

##### (1) 支出事務について

支出命令書において、検査検収日の記載誤りが見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

(2) 契約事務について

委託契約に係る見積書において、見積者の住所の記載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。

(3) 文書管理について

起案文書において、決裁日の記載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。

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

(1) 支出事務について

需用費の支出において支払遅延が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

【市民課・市民窓口サービスセンター】

(1) 文書管理について

執務日誌の決裁処理がなされていなかった。不備のない適切な事務処理を行うこと。

【あさけプラザ】

(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 委託料の支出において、請求書に請求日の記載漏れ。

イ 支出負担行為兼支出命令書において、請求日の記載誤り。

(2) 備品等の管理について

茶室の天袋の中に、「掛け軸 1、2、3」「風鎮 1、2、3」と明瞭に記載された紙が掲示されている。しかし、同天袋内に風鎮は3個保管されているが、掛け軸は1軸しか保管されておらず、室内にも掛かっておらず、所在不明となっている。また、保管されている掛け軸1軸については、取得経緯が不明で評価価格を付することが困難であるので、美術工芸品として寄贈品台帳へ登載されるべきであるが、登載漏れであった。不備のない適切な事務処理及び管理を行うこと。

(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。

ア 複数の決裁文書において、決裁日の記載漏れ。

イ 業務委託発注の起案文書において、見積依頼書案の見積依頼日及び見積期限の鉛筆による記載。

ウ 施設の使用許可申請書及び領収書において、使用者名が正確な氏名・名称ではなく略称等による記載。

(4) 原課契約工事について

同種の建築、営繕工事において、2回に分けて契約されている事例が見受けられた。四日市市事務専決規程では100万円以上の建築、営繕工事に係る発注は調達契約課の専決事項となっている。安易な分割発注と思われるような契約は慎むこと。

## 2 意見

### <各課共通事項>

#### (1) 労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について

ア 行政需要の多様化等により、職員一人当たりの事務量が増加の一途をたどっていることから、職員の時間外勤務が恒常化しており時間外勤務が年間360時間を超える職員が多く見受けられた。所属長は、職員の時間外勤務の原因を分析して、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・バランスを充実するため、働きやすい環境づくりに取り組むとともに、業務の効率化を図るなど時間外勤務適正化に向けた取組みを行うことで時間外勤務の縮減を図り、働き方改革への取組みを進めること。 【改善事項】

上記対象課：【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】

【市民協働安全課】【文化振興課】【市民課】

イ 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。

上記対象課：【市民課】

#### (2) 内部事務管理について

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。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の内部統制の体制を整備して、内部事務管理の徹底を図ること。 【改善事項】

上記対象課：【全所属】

#### (3) 市民に分かりやすい相談窓口体制について

市民生活課の相談窓口として市民相談、消費生活相談と外国人市民向け生活オリエンテーションがあり、男女共同参画課にも相談窓口がある。他にも内容の異なる相談窓口があり、市民から見ると自分の抱える相談がどの窓口で対応してもらえるのかが分かりにくい。市民にとって分かりやすい相談窓口となるよう、相談体制の整備と広報や周知方法の充実を図ること。 【要望事項】

上記対象課：【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

### <各課個別事項>

【市民生活課・市民・消費生活相談室・多文化共生推進室】

#### (1) 駐車場用地の借地について

借地契約により地区市民センターへの来館者用の駐車場用地を確保している。人口減少・高齢化が市民のセンター利用に及ぼす影響を考慮し、将来に向けて駐車場用地の確保は借地によるのが良いのか購入するのが良いのか検討すること。 【要望事項】

(2) 四日市市自治会連合会事務局運営事業費補助金について

自治会活動の円滑化を図るため、自治会連合会が行う各地区自治会や本市との連絡調整等の事業に係る費用に対し補助金を交付している。自治会連合会の役割が見えづらいため、補助金の交付目的や使途について、各地区自治会や市民に対し、いつでも分かりやすく説明できるようにしておくこと。 【改善事項】

(3) 地域活動の担い手の発掘・育成について

市全体において、地域活動の担い手の不足と高齢化が課題であり、人材の固定化も見受けられる。地域での共助を円滑に行い、より良い地域社会づくりを行うためには、地域での連携や協働に理解のある担い手の存在が必要不可欠である。担い手の発掘・育成に関する先進事例の調査研究の成果を館長会で情報提供するとともに、各地区市民センターの取組みの好事例について当課と各地区市民センター間で情報共有を図るなど、当課と各地区市民センターが一体となって、担い手の発掘と育成に引き続き尽力し、取組みの強化を図ること。 【要望事項】

(4) 外国人市民への窓口対応について

今までブラジルやペルーなどの外国人市民が多数であったことから、窓口においてポルトガル語及びスペイン語での通訳対応を行ってきた。しかし、近年は、ベトナム、フィリピン、タイなどの外国人市民も増えてきているため、消防本部で外国人からの119番通報に対して三者間電話通訳システムにより多言語の通訳対応を行っている事例も参考に、窓口においても多言語の通訳対応を可能とする体制の整備を図ること。 【改善事項】

(5) 外国人市民向け生活オリエンテーション事業について

市役所1階において、生活に必要な行政情報等をポルトガル語で提供する生活オリエンテーション事業を行っている。次のアからウまでに掲げる事項について見直しを図るなどして、より効果的な事業とすること。

ア 近年、ポルトガル語を母国語とする外国人市民の数が減少する一方で、ベトナム、フィリピン、タイなどの外国人市民の数が増加し、多言語での対応が求められている状況があるため、外国人市民のニーズを把握した上で、ポルトガル語のみの対応となっている現在の事業内容について見直しを行うこと。 【改善事項】

イ この事業は、単独随意契約により委託しているが、単独随意契約とすべき理由が明確とはいえず、受託業者は長期に渡って同一の業者となっている。受託可能な業者の調査を広く行った上で契約方法を再検討すること。 【改善事項】

ウ 同じフロアで外国人市民の転入手続などの窓口業務を行っている市民課との連携を大切に、事業の充実に役立てること。 【改善事項】

(6) 多文化共生推進事業に関わるスタッフについて

多文化共生推進事業では、多くのボランティアスタッフに無償ないし交通費相当額（500円）の謝金で活動してもらっている。日本語教室の講師などの人材を確保して更なる事業の充実に図るため、スタッフの有償での雇用等について検討すること。 【要望事項】

(7) 多文化共生サロンにおける取組みについて

多文化共生サロンでは笹川地区をモデル地区として外国人市民の戸別訪問や地域住民との交流促進のための取組みを進め、その成果を他の地域に紹介しているが、それが有効に活用されているか検証し、これからの多文化共生の取組みに役立てること。 【改善事項】

(8) 計量に係る検査について

ア 商品の量り売りを行う事業者に対し立入検査を実施し、正確に内容量を計量してその内容量が商品に表記されているかを確認している。量目不足の表記が認められた場合には、その場で事業者を指導し、改めて内容量を計量させ、正しい内容量を表記させるなど必要な措置をとらせている。引き続き、消費者保護のため、事業者への牽制に有効な措置をとること。

【要望事項】

イ 定期検査の対象者としては過去の受検者しか把握できないため、定期検査受検の周知・広報については過去の受検者への通知と広報誌による周知に頼っている。定期検査の対象である計量器の使用者間の公平性を確保できるような周知・広報の方法について、他市の取組状況を情報収集して、引き続き研究すること。

【要望事項】

【市民協働安全課】

(1) 支出事務について

報償費（講師報償金）の支出に係る起案文書において、その金額の根拠に係る説明が十分になされていないものが見受けられた。金額の根拠を明確なものとし、それを明瞭に起案文書に記載すること。

【改善事項】

(2) 公文書の編綴について

公募型プロポーザル方式における市民協働の担い手育成・連携強化等に関する協働事業委託について、支出に関する書類と企画提案に関する書類が分けてファイルに綴じられている。分けて綴じるのであれば、原本証明をした写しを添付するなど、誰が見ても分かるように書類の編綴を行うこと。

【要望事項】

(3) 客引き行為等適正化指導員の出退勤の管理について

繁華街等の客引き行為等の指導として嘱託職員4名が18時45分から23時までパトロールを行っているが、休憩時間や退勤時の確認は後日作成する業務報告書で行われている。中部地区市民センターや本庁の当直に確認してもらうなど、適切な勤務管理の手法を検討すること。

【改善事項】

(4) 四日市市安全なまちづくり条例に基づいた活動の実施について

ア 四日市市安全なまちづくり条例第6条に安全なまちづくり基本計画を定めることとなっているが更新がされていない。また、第7条に基本計画の策定のため四日市市安全なまちづくり推進協議会を置くこととなっているが、平成15年度以降は協議会が開催されていない。条例に沿って事業を展開していくこと。

【改善事項】

イ 四日市市安全なまちづくり条例第2条に交通事故に関することが定められているが、市民協働安全課では交通事故に関する事業は行われていない。都市整備部で所管する事務において交通事故に関する事業は行われている。条例と事務分掌との整合性を検証すること。

【要望事項】

ウ 四日市市安全なまちづくり条例第5条に、事業者は市が実施する安全なまちづくりを目的とした活動に協力するよう努めることが定められている。事業者に安全なまちづくりに協力してもらえるような施策を行っていくこと。

【要望事項】

(5) パトロールの検証について

ア 繁華街等の客引き行為等の指導として巡視活動をしているが、巡回では効果が薄い。客引

き行為等が多い場所で留まって一定時間指導活動を行うなど、より効果のある手法を検討すること。 【要望事項】

イ ふれあいモールに防犯カメラを設置しているが、設置してあるだけでは抑止効果として弱い。防犯カメラをつけた後の検証を行い、防犯カメラにスピーカーや回転灯をつけて、パトロールの際にカメラで確認してスピーカーから注意するなど、効果のある手法を検討すること。 【要望事項】

(6) 防犯カメラの設置について

乗降客の多い駅に防犯カメラを設置しており、地域団体が犯罪の防止や抑制を目的に設置する防犯カメラにも補助金を出している。防犯カメラ設置の効果を検証して、防犯効果のあるところは設置していくこと。 【要望事項】

(7) 災害支援に関する協働事業の整理について

災害時に市民活動団体がネットワークを活かした活動を行うため、プロポーザル契約にて災害支援市民団体ネットワークの形成業務委託を行っている。防災のネットワークづくりは自主防災隊を所管する危機管理室が主体となるべきであるので、防犯面から災害時の治安悪化防止についての市民団体ネットワークづくりを行うこと。 【要望事項】

(8) 地域づくりマイスター養成講座受講者の市民協働への継続参加について

地域づくりマイスター養成講座を受講した修了者へのフォローアップとして、なやプラザの事業やプロボノ活動支援事業の案内をしているが参加者は少ない。受講者の継続的な市民協働への参加につながるような講座を検討すること。 【要望事項】

(9) 施設の活用方法について

なやプラザの近隣には三浜文化会館と橋北交流会館もある。3施設については各々の特性を生かして、市民活動はなやプラザ、芸術活動は三浜文化会館、子どもに関する活動は橋北交流会館と分けており、なやプラザの貸室全体の利用率は50%を超えているものの、一部には利用率が10%に満たない貸室もある。将来人口が減少していくことを想定して施設の効率性についても検討すること。 【要望事項】

(10) 市民活動に伴う事故の分析等について

市民が市民活動中に発生した事故補償のために市民活動総合保険に加入している。市民活動において、どのようなときに事故が起きているのかを分析して、活動団体へ分析結果をフィードバックすることにより事故の削減を図ること。 【要望事項】

【文化振興課】

(1) 現金の管理について

現金の取扱いや管理について、入金、出金、残高の確認方法を再点検するとともに、複数の職員によるチェックや上位職による抜取り実査を行うなど、より厳重な管理と事故防止を改めて徹底すること。 【要望事項】

(2) ジャズフェスティバルの充実について

ジャズフェスティバルは市民主体の催し物として発展し、定着してきており、シティプロモーションとしての効果もある。市としても積極的に本市の魅力向上に活用していくことを検討すること。 【要望事項】

(3) 全国ファミリー音楽コンクールについて

議会等でも議論のある全国ファミリー音楽コンクールの継続については、コンクールが本市の文化振興に役立っていることを発信していく必要がある。市民からの協賛を募り、一部を形のあるものとして残すなど市民への還元について工夫をすること。 【要望事項】

(4) 市民大学及び熟年大学について

市民大学及び熟年大学において講座が開催されているが、内容が適時適切なものか、また専門性、中立性等が確保されているか、などを確認して、効果的な講座内容を維持すること。 【要望事項】

(5) 文化施設について

本市の文化施設の状況は、貸館施設が増加しているが、市民が美術、芸術に触れる施設が少ないことから市民が文化を見たり体験ができるような機会を確保するよう検討すること。 【要望事項】

(6) 四日市市文化会館の駐車場について

ア 四日市市文化会館の駐車台数がイベント開催時には不足することから、近隣施設の駐車場と提携しているということであるが、解消されているとはいえないため、更に駐車場の確保ができる可能性を探ること。 【要望事項】

イ 四日市市文化会館の駐車場用地を借地しているが、年間の使用料が高額のため、購入の可能性について検討すること。 【要望事項】

(7) 指定管理者について

ア 四日市市文化会館の来館者から指定管理者の職員の接遇等、対応が適切でないことがあるとの声があるので、研修を行い接遇を向上させること。 【改善事項】

イ チケット販売について、購入者が多くなるような催し物を企画するとともに適正な管理を指定管理者に申し入れること。 【改善事項】

(8) 四日市市文化会館の利用について

四日市市文化会館の来館者数施設平均区分利用率が年々減少傾向にあるが、今回の改修を契機に、利用率減少の原因が改修工事による影響なのか、施設の老朽化あるいは同じ指定管理者による管理が長期化していることから催し物のマンネリ化で新鮮味に欠けるのかを分析し、利用者確保につなげること。 【要望事項】

(9) 設備点検結果による改修工事について

四日市市文化会館第2ホール舞台機械設備点検において、B及びCの判定がなされた設備については、設置後の年数が経過していることから、事故が起こらないよう早期に改修工事を行うこと。また、改修工事における施工段階の仕様変更は記録として残すこと。 【要望事項】

(10) 三浜文化会館について

ア 直営である三浜文化会館について、将来的に指定管理者制度に移行する予定であるとのことであるが、現在委託している総合管理業務及び機械警備業務の経費や実施している事業を踏まえ十分費用対効果を考慮して、運営方法を検討すること。 【要望事項】

イ 三浜文化会館の多目的ホール（旧体育館）には空調設備が整っていないことから稼働率にも影響し、また、災害時の避難施設となっており、文化施設としての活用を検討しているのであれば、空調設備の設置についても考慮すること。 【改善事項】



(11) 三浜文化会館広場（旧運動場）の利用について

三浜文化会館広場（旧運動場）は旧三浜小学校学校施設開放団体に使用許可を行っているとのことであるが、より多くの市民が利用できるようにできないか検討すること。

【要望事項】

(12) 地域の文化遺産の保存・継承支援事業について

当初予算と決算の乖離が大きい事業のため、前年度に関係団体からの補助要望を把握した上で予算計上するなど効果的効率的な予算執行に生かすこと。

【要望事項】

【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

男女共同参画課ではDV被害者女性等緊急避難支援事業資金など多くの現金や金券等を持っている。保管している現金等は厳重に管理すること。

【要望事項】

(2) さんかくカレッジ2018について

さんかくカレッジ2018市民企画講座について、その企画から講座の開催までを市民グループへ委託して、実施している。業務を委託するに当たっては、プロポーザル方式を採用し、その実施要領において委託料の上限額を定めているが、契約金額が上限額と同一の額となっているものがあつた。契約金額の妥当性がより明確になるよう検討すること。

【改善事項】

(3) 男女共同参画センターの体制・機能の充実について

男女共同参画センターを持っている他市の類似団体へ予算や相談員数などを照会して、本市の改善すべきところ、不足している部分についてデータを活用して予算や人員の確保につなげていくこと。

【要望事項】

(4) 託児に伴う基準について

講座開催時に託児の一時預かり業務委託を実施しており、預かる子どもの年齢や人数に応じて保育士の資格を持った人が委託先から派遣されている。厚生労働省は児童福祉施設最低基準を定めており、その中に、職員配置基準が定められている。事故のないよう委託先から派遣される人数も国の基準に準拠すること。

【改善事項】

(5) 男女共同参画の周知・啓発について

映画祭や市民団体と協働によるさんかくカレッジ等の講座を開催して男女共同参画の周知・啓発を行っているが、外国人を対象とした周知・啓発が十分にされていない。はもりあ四日市のパンフレットも外国語版は作られていないので、相談しながら外国人への周知・啓発にも取り組むこと。

【要望事項】

(6) 企業への出前講座の周知について

出前講座について、ワーク・ライフ・バランスやハラスメントの講座は企業からも需要が高いので、企業への周知方法を検討して、必要に応じて講座を拡大していくこと。

【要望事項】

(7) 相談業務の充実について

男女共同参画の業務として相談業務をしているが、自認する性が女性である人の相談は電話・面接相談を実施しており、実施日も多いが、自認する性が男性である人の相談は電話だけであり、実施日も少なく、実質的に女性相談センターとして機能している。性も多様化し

ている時代なので、人権の観点から様々な人が気軽に相談できる体制を確保すること。

【要望事項】

(8) 女性のための就業に関する相談事業について

男女共同参画センターの職員が行っている就業相談事業以外にも、働く女性、働きたい女性が抱えるキャリア形成や働く上での様々な悩みについて、ワーク・ライフ・バランス推進事業として、キャリアコンサルタントの資格を有する者を派遣できる業者に委託し、女性の就労相談に特化した相談事業を実施している。ワーク・ライフ・バランスと一般の相談内容の違いが分かりにくく、相談業務という男女共同参画センターの主要となる事業を委託する必要性や委託先が適切なのかについて検討すること。

【要望事項】

(9) 女性相談事業の拡充について

相談事業として専任の女性相談員が女性からの様々な悩みに対する相談を行っているが、女性相談員が2名であることから電話相談の回線が1回線となっており、電話がつながりにくいという現状がある。DV被害などの電話相談は、一刻を争う相談であることから、女性相談員の確保に努め、電話回線を増やし相談体制の拡充を図ること。

また、女性相談員の確保のためにも、業務内容に見合った給与となるよう、ワーク・ライフ・バランス事業の予算を付け替えることなどを検討すること。

【要望事項】

(10) 事業の優先順位について

旧女性課から男女共同参画課に移行した段階で業務範囲も変わっている。男女共同参画という視点から事業の優先順位を整理して施策を展開していくこと。

【要望事項】

(11) 委託事業に関わる選考委員について

さんかくカレッジ事業に関して選考委員会による書類及びプレゼンテーションによる選考により委託先を決めているが、選考委員会の委員は本市の職員で構成されている。選考委員会の委員に男女共同参画の専門家を入れることで、視点を変えた審査や改善の提言も期待できるので、時代にマッチするよう委員構成を検討していくこと。

【要望事項】

(12) 暴力被害女性等緊急避難支援事業の支給額の見直しについて

四日市市暴力被害女性等緊急避難支援事業実施要綱を平成16年4月1日に制定しており、避難に要する費用や自立に向けての活動に要する費用を支給することを定めている。支給額については、物価の変動や社会情勢も勘案し、適宜、見直しを検討していくこと。

【要望事項】

【市民課・市民窓口サービスセンター】

(1) 現金等の管理について

ア 市民課では多くの現金と金券を取り扱っている。事故防止のため、取扱いや保管について、職員に改めて注意喚起を行うとともに、複数の職員によるチェックや上位職による抜取り実査を行うなど、より厳重な管理を徹底すること。

【改善事項】

イ 市営駐車場の認証機を3台保有しているにもかかわらず、それらが故障した場合に備えて駐車券も所有している。今後も駐車券を所有する必要があるかどうか検討を行うこと。

【要望事項】

(2) オンライン入出力業務及び窓口業務委託について

ア 平成13年から現在まで同一の業者に委託している。業務委託先の選定方法及び契約金額

の妥当性について改めて検証を行うとともに、業務の質が確保され、ミスが発生しないような管理体制となっているか、委託業務の内容の確認を行うこと。 【要望事項】

イ 委託先で雇用されている職員の勤務形態や労働条件について、本市としては把握していないとのことである。近年いわゆる官製ワーキングプアが問題となっており、委託先の職員であっても本市の業務に携わっている方の労働環境を、本市として守る必要があると考えられる。委託先の職員の働き方や処遇について把握を行うこと。また、市民サービスの向上や働く職員の処遇等の改善が必要だと考えるのであれば、直接雇用についても検討を行うこと。

【要望事項】

(3) 四日市物産観光ホール総合管理業務委託について

市民窓口サービスセンターが賃借している四日市物産観光ホールの設備管理業務を、1者単独随意契約により委託している。設備管理業務に係る経費の支出及び1者単独随意契約の根拠を明確にすること。 【改善事項】

(4) 人員配置について

職員の時間外勤務が非常に多い。各地区市民センターで受け付けた届書の審査を一括して市民課で行うことによる一部の職員への業務の集中がないか、証明書発行を9分以内にするための応援体制などに無理がないかなど、業務内容の見直しや改善を徹底するとともに、課の事務を分析し合理的な根拠に基づいた人員配置を行うこと。 【要望事項】

(5) 目標管理について

業務棚卸表における目的達成に必要な基本的な手段について、「個人情報の適正管理」が優先順位の3番目となっているが、最優先の事項であると思われる。市民のために何が重要で、一番に優先してやらなければならないことは何かという視点で、目的達成に必要な基本的な手段の優先順位や活動指標について見直しを行うこと。 【改善事項】

(6) 効率的な窓口業務の体制について

市民課窓口には正職員、業務委託業者の職員が混在しており、更に多くの臨時職員を委託化できない正職員の業務補助として配置しているが、非効率な場面も見られる。臨時職員の必要性や業務委託の職員の人数について再検討し、効率的な窓口対応ができる体制とすること。 【要望事項】

【要望事項】

(7) 外国人市民への対応について

本市は多くの外国人市民が住んでいるが、市民課の窓口においては一部の国の言語しか対応できていないとのことである。消防本部の事例も参考に、様々な言語に対応できる体制について検討を行うこと。 【要望事項】

【要望事項】

(8) 市民窓口サービスセンターの利用者の無料駐車券の配付について

ホームページでの市民窓口サービスセンターの案内には、車での来訪者にくすの木パークの無料駐車券を配付することを掲載しているが、市民窓口サービスセンターは、公共交通機関を利用して来られる方の利便性が高い施設であるので、無料駐車券の配付の必要性や市民窓口サービスセンター利用案内の方法を検討すること。 【要望事項】

【要望事項】

【あさけプラザ】

(1) 敷地の境界について

敷地の一部に境界杭がなく、敷地の境界がはっきりしないところがあるので、境界が分か

- るようにすること。 【改善事項】
- (2) 施設の駐車場について
- 駐車場不足で、利用者が多い混雑時には敷地西側の道路に渋滞を生じさせるような状況にあるため、利用者の利便性、安全性を考え、次のことについて検討すること。
- ア 調整池の上部を駐車場として使用できるような方策を検討すること。 【改善事項】
- イ 体育館東側の敷地スペースを駐車場として使用できるような方法を検討すること。 【改善事項】
- ウ 南側入り口周辺の植込みスペースを駐車場として改良することについても検討すること。 【改善事項】
- (3) 防犯カメラについて
- 建物内及び敷地において、防犯カメラの死角となる箇所が存在する。公共施設としての管理責任を果たすため、防犯カメラの増設を予算要求していくこと。 【要望事項】
- (4) 施設管理について
- ア 運動広場（ゲートボール場）は臨時駐車場にも使用され、駐車用のロープが運動するには危険であるので、事故のないよう管理すること。また、定められたルールに基づく使用を徹底すること。 【改善事項】
- イ 敷地内の側溝や敷地に接する道路側溝に土砂が堆積しており、清掃した形跡が見られない。敷地内の側溝については、施設の総合管理業務委託による維持管理の範囲かどうかの確認も行き、また、道路側溝については、道路管理者と調整し、施設内及び周辺の適切な維持管理を行うこと。 【改善事項】
- ウ 敷地東側の通路と自転車置場付近で、子ども達が遊んでおり、そこを自転車や原動機付自転車が通行する状況が見受けられ、また、建物内でも、ロビーで子ども達が走り回っている状況などが見受けられた。事故が起こらないよう、総合管理業務委託業者に施設の安全管理業務について徹底した指導を行うこと。安全対策を含め、施設全体の管理が行き届いていないように見受けられるので、細心の注意を払うこと。 【改善事項】
- エ 体育館の錠付きロッカーについて鍵を貸し付けていない。利用者が施錠して安心して使用できるようにすること。 【改善事項】
- オ 敷地の下を通過する水路について、管轄する上下水道局との間で敷地の占用許可手続がとられていない。敷地占用の手続について、上下水道局と協議を行うこと。 【改善事項】
- (5) 図書館の充実について
- 開架スペースが狭く、利用者がゆったりと図書を読んだり探したりできる環境になく、また図書も古いものが多い。利用しやすく、また司書が働きやすい図書館になるよう、施設面や蔵書の充実を含めた環境整備に取り組むこと。 【改善事項】
- (6) 子どもの学習用スペース等について
- 学習室の使用は高校生以上が対象となっており、小中学生が学習に使用できるのは、図書館の限られた専用スペースしかなく、場所が不足している。学習室が空いているときは小中学生も使用できるようにするなど、対策を図ること。また、当施設は子ども達が集まってくる場所になっており、そのための利用環境についても検討すること。 【要望事項】
- (7) 施設の改修工事について
- 工事の発注においては、イベントや施設の利用状況を十分考慮し、施工時期や工期をでき

るだけ短く設定するよう努めるとともに、建物内については、特に安全確保に留意すること。

**【要望事項】**

(8) 原課契約工事の発注について

近隣の限られた業者に2者見積りを徴取して発注するパターンが多い。できる限り見積業者の組合せを変えることなどにより、発注の透明性を高めること。

**【改善事項】**

(9) 施設運営におけるコスト意識について

財政経営部の作成する施設別行政コスト計算書も参考にし、経営の視点やコスト意識を持った施設運営を行うこと。

**【要望事項】**

(10) 施設の使用料の徴取手続について

施設の利用者から使用許可申請書が提出され、使用料を徴取し、領収書を発行しているが、窓口事務の流れに合わせ、使用許可、使用料及び使用明細に関する館長決裁は事後決裁となっている。事故を起こさないため、チェック体制を構築し、内部牽制を図ること。

**【要望事項】**