

市民生活部 地区市民センター

第1 監査の概要

1 監査の種類 定期監査（財務監査・行政監査）

2 監査の対象

対象部局 市民生活部 地区市民センター

対象年度 令和3年度

対象事項 財務事務等

3 監査の実施場所及び監査期間

実施場所 各地区市民センター

監査期間 令和4年10月24日、令和4年10月27日

4 監査の主な実施内容

四日市市監査基準に基づき、監査対象部局への聞き取り調査や過去の監査結果を踏まえて、事務事業に内在するリスクを想定し、リスク発生の可能性や発現時の影響度の観点からリスク評価を行うとともに、財務事務や経営に係る事務の管理が法令等に適合し、正確で、最少の経費で最大の効果を挙げているか、その組織及び運営の合理化に努めているかなどについて、関係帳簿・書類の抽出調査、実査及び監査資料に基づく関係職員への質問等の方法により監査を行った。

第2 監査対象の概要

・24地区市民センターのうち、次の6センターの監査を行った。

橋北地区市民センター、小山田地区市民センター、内部地区市民センター、

四郷地区市民センター、県地区市民センター、川島地区市民センター

（県地区市民センター、川島地区市民センターは、書面監査）

地区市民センターの主な業務内容（令和4年4月1日現在）は、次のとおりである。

【地区市民センター】

(1) 地域振興に関する事務
ア 地域的諸課題に関すること。
イ 地域福祉に関すること。
ウ 住民の相談に関すること。
エ 広報広聴に関すること。
オ 公共的団体との連絡調整に関すること。
カ センターの施設、設備及び地区内の公共施設等の利用計画の企画調整に関すること。
キ 市長並びに各委員会に対する諸願及び進達に関すること。
ク 自主防災組織に関すること。

ケ	市連絡員に関すること。
コ	センターの庶務に関すること。
サ	その他地域振興に関すること。
(2) 社会教育に関する事務	
ア	定期講座の開設に関すること。
イ	討論会、講演会、実習会、展示会等の開催に関すること。
ウ	図書、記録、資料等を備え、住民の利用に供すること。
エ	文化、体育、レクリエーション等に関する集会の開催に関すること。
オ	社会教育関係団体に関すること。
カ	センターの施設及び設備の使用許可に関すること。
キ	その他地域社会教育に関すること。
(3) 窓口に関する事務	
ア	戸籍、住民基本台帳、在留関連事務及び特別永住許可事務に関すること。
イ	市長及び各委員会に対する届、申請等の受付に関すること。
ウ	諸証明に関すること。
エ	市税、手数料その他の歳入金の収納及び還付に関すること。
オ	その他窓口事務に関すること。

第3 監査の着眼点

1 想定されるリスクからの着眼点

事務事業におけるリスクについて事前調査でのリスク評価や聞き取りにより設定した。

(1) リスク評価チェックリストの検証

(2) 職員配置のリスク

(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

2 3E（経済性、効率性、有効性）・合規性等の視点からの着眼点

事務事業の合規性や正確性のみならず、経済性、効率性、有効性の視点等から設定した。

第4 監査結果

上記の着眼点に基づき監査を行った結果、次のとおり、内在するリスクや事務の一部に是正又は改善を要するものなどが見受けられた。今後の事務執行に当たっては、これらに十分留意するとともに、その措置を講じるよう要望する。

なお、措置を講じたときは、遅滞なく報告されたい。

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の結果

(1) リスク評価チェックリストの検証

リスク評価調査においては、収入事務、現金管理事務、財産管理事務等において点数が高く、全体的にもリスクは高い評価となった。

事前調査の結果、支出事務、物品・備品管理、公印管理、契約事務、文書管理事務について、一部事務処理誤りが見受けられた。

リスク評価チェックリストの該当項目

(評点が4点以上又はリスクの発現が見られたもの：発現していた場合 ○)

チェック項目		想定されるリスク	評点	発現
所属の主要な事務事業	事業を行っているか	評価・見直しがなされず、効果のある事業が実施されないリスク	4 / 4	
	許認可、不利益処分に係る事務を行っているか	許認可等の事務が適切に行われないリスク	4 / 8 ※	
収入事務	地方税、分担金、使用料、手数料等を徴収する業務を行っているか	法令等に基づいた金額を徴収していないリスク 減免の制度又は運用が適切でないリスク 収入未済となるリスク 収入未済が適正に処理されないリスク	8 / 8 ※	
現金管理	現金の取扱いがあるか	現金の紛失、数え間違い、処理遅れ、着服等のリスク	8 / 8 ※	
支出事務	歳出予算の執行を行っているか	不適切な金額での支出、支出相手方の誤り、支払遅延など支出が適正に行われないリスク	2 / 12 ※	○
契約事務	事業者と業務委託の契約を締結しているか	事業者選定、金額決定、委託業務の管理や評価が適切に行われないリスク	4 / 8 ※	○
財産管理	土地若しくは建物又は公の施設を所管しているか	土地、建物、施設が安全に使用できないリスク 保有コストに見合う効果がないリスク 有効活用（又は、市民に有効利用）されないリスク	4 / 4	
	土地又は建物の貸付けを行っているか	多額の損失発生のリスク 不適正な貸付料となっているリスク 資産が不適正又は目的外に使用されるリスク	4 / 4	

情報管理	個人情報を扱っているか	個人情報の漏えいや目的外使用、データの改ざん、滅失等のリスク	4 / 4	
組織・人員	在籍年数の短い職員が多いか	所属において業務に必要なスキル（知識、経験）が継承されず、業務の処理誤りや、不正行為の見落としが発生するリスク	4 / 4	

※：出先機関であることによる加算あり （評点／リスク最大時評点）

（２）職員配置のリスク

- ◆窓口担当が年休取得等不在の際の応援体制は機能しているか。

リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

- 窓口担当が1人の地区市民センター（以下 センター）では、窓口担当が年休取得等不在とするときは、同ブロックの窓口担当が複数名いる他のセンターから応援を得ることで対応している。窓口担当が2人のセンターでは、応援に行くことで窓口担当が1人となり、窓口対応が混雑することがあるが、他の職員でサポートすることで対応している。窓口担当の予定が重なる場合に加え、職員が新型コロナウイルス感染症関連で出勤できなくなることもあることから、同ブロックでの応援ができないときは、ブロックを越えた応援を行っており、応援体制は機能している。

- ◆窓口対応において、本庁からの依頼業務も増加する中、業務を円滑に遂行できているか。

リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

- 窓口の混雑時や、手続き内容により1人の来客で数時間の対応が必要な場合には館長や副館長を含め全職員で対応し、対応時間の短縮や、来客の満足度の向上に努めている。

（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

- ◆個人番号カード（マイナンバーカード）の交付等に伴う業務や新型コロナウイルス感染症に伴う対応業務により業務量は増加していないか。

リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

- × 個人番号カード（マイナンバーカード）の交付・更新業務について、多くの市民が手続きに訪れており、休日にはマイナンバーカードサービスセンター交付業務の応援にも行っていることから業務量は増加している。また、新型コロナウイルス感染症に伴う対応では、ワクチン接種等に関する苦情や問い合わせに伴う来館や電話の急増、窓口や貸館における消毒等の感染防止対策、貸館の中止による利用者への連絡や取消申請受理等の対応など業務量が増加した時期があった。

意見

【共通事項】

- ① 病気休暇などで長期に渡って職員が欠ける際の要員確保に引き続き取り組むこと。
また、窓口業務の担当職員の負担が大きくなりがちであるため、そのフォロー体制について検討すること。

【小山田地区市民センター】

- ② 窓口業務の担当職員は、他の職員と比べると年休取得日数が半分以下となっている。窓口業務を行う会計年度任用職員の増員などにより、どの職員も働きやすい労働環境を整備すること。

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

【共通事項】

- 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。

- ② 内部統制について【有効性の視点】

支出事務や証明事務等でミスを防ぐための内部統制について、取扱事務の複雑化・多様化が進み事務量が増加していること、土日・祝日明けなど窓口混雑時の事務処理誤りなど、様々なリスクが想定される。リスクを想定し、内部統制が機能する体制づくりに取り組むこと。

- ③ 自治会役員などの選出について【住民福祉の向上の視点】

自治会役員のスムーズな選出に成功している地区もある。また、行事において専門性の高い作業が伴うことから、事故を恐れて役員のなり手が無いというケースもみられ、その作業において技術を有している有償または無償のボランティアを依頼することで参加者の増加につながった例もある。こういった成功例を参考にし、役員のなり手の不足の解消や参加者を増加させることに取り組むこと。

- ④ 地域活動の担い手の確保について【住民福祉の向上の視点】

自治会役員は、担い手の確保が困難になってきている。また民生委員については、年齢制限が緩和されたものの選出が難航している。他の地域活動団体においても担い手の確保が困難なことから、いっそうの地域活動のPRなどに加え、担い手の発掘につながる地区ごとの手法をさらに検討すること。

⑤ 電気料金に対する意識について【経済性の視点】

電気料金については、水道やガスとは異なり使用量についての業者からの逐一の報告がないことから、漏電などに特に注意し、使用状況の把握に努めること。

⑥ 窓口における本人確認について【経済性の視点・住民福祉の向上の視点】

戸籍謄本などの請求時に確認する本人確認書類のコピーの必要性については、費用対効果や請求者の待ち時間なども考慮して総合的に検討し、事故を未然に防止すること。

⑦ 証明書の発行業務について【住民福祉の向上の視点】

マイナンバーカードを利用した証明書の発行手数料の見直しが検討されているが、センターの窓口でコンビニ利用の利便性を促す周知が必要である。証明書の発行はコンビニ交付を促進し、センターでは、センターでしかできない相談や本庁との連携に力を注ぐこと。

⑧ 公有財産管理について【法規性の視点】

公有財産について、更新されたものは公有財産台帳に適宜反映させるとともに、すでに機能していない、使用の見込みのない工作物に関しては、管財課と相談し、適切に対応すること。

⑨ 掲示物について【住民福祉の向上の視点】

館内には非常に多くの掲示物が掲示されているため、掲示効果が薄れていると思われる。景観を考え掲示しているが、掲示物の多さに慣れない人もいることからデジタルサイネージを導入するなど、掲示方法を検討すること。

⑩ 災害発生時への備えと個人情報管理のバランスについて【住民福祉の向上の視点】

地区内に在住の高齢者などの情報について、自治会長が書類を収集し、地区市民センターが管理している。自宅の電気がついていないのに応答がなかったため、自治会長が地区市民センターを訪れて当該書類の閲覧を求めたが、書類の所在を知っていた職員が不在であったため書類を確認できなかった事例が過去にある。災害発生時など緊急事態の際に、当該書類が閲覧できないといったことがないように、その取扱いについて常に地域でルールを共有しておくこと。

【橋北地区市民センター】【小山田地区市民センター】【内部地区市民センター】

【四郷地区市民センター】

⑪ 現金の取扱いについて【法規性の視点】

センターでは、日々多くの収納金を管理している。当日の収納金のうち、ATMからの入金が可能なのは最寄りの金融機関の専用口座に入金し、夜間のセンター内金庫での保管現金を極力少なくしている。前日の収納金は、翌日の午前中に専用口座を開設している金融機関に払い込む運用を行っている。2人一組の職員で金融機関に行くことができない場合には、近隣であっても公用車を使用するなどの対策を取っているが、盗難など常に現金事故の防止を徹底すること。

⑫ 災害発生時への備えについて【住民福祉の向上の視点】

【小山田地区市民センター】

ア 職員通用口にある水道のバルブ栓が5 cmほど地表から突出している。夜間や緊急時等の利用において、職員が転倒するおそれもあるため、平板ブロックの敷設などにより対処すること。

イ 戸棚などについて、耐震対策がとられていないものが見受けられるため、すべて点検し、すみやかに対応すること。

【内部地区市民センター】

ウ 調理室の冷蔵庫などについて、耐震対策がとられていないものが見受けられるため、すべて点検し、すみやかに対応すること。

⑬ 施設管理について【住民福祉の向上の視点・合規性の視点】

【内部地区市民センター】

ア 隣接する私道に車両が停まっていたが、市有地の境界を確実に把握しておき、越境行為が発生していないか常に確認すること。

イ 和室の障子が破れているため、修繕を行うこと。

ウ 畳のへりは、特に高齢者はつまづく危険があるので、テープやスポンジなどで対策を行うこと。マンホール周りのコンクリートについても、つまづく危険があるので、対応を検討すること。

【四郷地区市民センター】

エ フェンスが破損している箇所があり危険なことから、注意看板などを設置することにより子どもの事故の防止に努めること。

オ 法面に多くの雑草が生えており、公共施設側の責務として除草を行うこと。

【橋北地区市民センター】

⑭ 思いやり駐車場について【住民福祉の向上の視点】

思いやり駐車場のアスファルトが凸凹である。車いす利用者、杖歩行者など歩行に困難のある方がつまずくと危険なことから修繕を行うこと。

⑮ 入り口の掲示板について【有効性の視点】

掲示板のガラス引き戸が壊れて使用できない状態である。新規に設置するのか、修繕で対応するのか市民生活課と協議し、適切な対策をすること。

⑯ 太陽光を利用した外灯について【有効性の視点】

ソーラーパネルの位置が建物の陰になっており、その目的と効果が不明確である。自然エネルギーを使用した電源確保は有効であるが、効果的な機能の活用がなされているか確認すること。

⑰ 窓口対応について【合規性の視点】

証明書発行時の誤った対応や処理について、出先機関でありリスクが高くなるため常日頃から注意し、これを教訓として再発防止に努めること。

【四郷地区市民センター】

⑱ 外国人の窓口対応について【住民福祉の向上の視点】

ポルトガル語・スペイン語の窓口相談ができる職員は、四郷地区市民センターの会計年度任用職員1人のみであり、1人で窓口対応を行っている。他からの応援もできないため、今後複数での体制を整えること。

⑲ 非接触型体温計について【住民福祉の向上の視点】

入り口に設置した非接触型体温計が故障して使用不可能であるが、新型コロナウイルス感染症が終息していないことから市民・職員の安心感のため再度設置すること。

⑳ 窓口のスペースについて【住民福祉の向上の視点】

来客が非常に多く、来客用のスペースが狭いことから、市民が気持ちよく利用できるように窓口のレイアウト変更を検討すること。

評 価

【橋北地区市民センター】

橋北地区市民センターはSNSを利用してチラシやポスターを掲げ、身近な広報としている。引き続きSNSを活用し、広く周知すること。他のセンターにおいてもSNSを活用し、情報発信されたい。

【四郷地区市民センター】

ポルトガル語等の図書の設置は四郷地区の特性として配慮されており、非常に重要な取り組みである。また、多文化共生サロンでの地域イベントや運営にセンターの職員が携わり、随時情報交換を行っている。外国人市民の方への対応は、四郷地区市民センターが先駆的に行っていくことを今後も期待したい。