

令和2年度 定期監査の結果（指摘・意見・リスク発現の可能性のあるもの）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 市民文化部 地区市民センター
 海蔵地区市民センター、大矢知地区市民センター、神前地区市民センター、
 水沢地区市民センター、塩浜地区市民センター、楠地区市民センター
 （塩浜地区市民センター、楠地区市民センターは、書面監査）
 3 監査実施期間 令和 2年10月27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 【共通事項】 「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」により、民間労働者は36協定で定める時間外労働の上限規制等が導入されている。国家公務員においても人事院より、管理職を含めた超過勤務命令を行うことができる上限を定めることなどの長時間労働の是正に関する報告が行われている。 市の管理職においても、時間外勤務が適正な範囲で行われるよう管理すること。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 3年 9月30日 時間外の勤務の主な要因は、夜間及び休日の地域社会づくりにかかる会議や行事である。地元の自治会等の意見もいただきながら、地域との連携に支障のない範囲で、会議等の出席・参加の精査を行うとともに、必要に応じて特定の者に時間外勤務が集中することがないように業務分担を行い、職員のワーク・ライフ・バランスや心身の健康を保持していく。 なお、管理職における夜間や休日の時間外勤務については、ヒアリング等を通じて勤務の状況を把握するとともに適正な管理に努めていく。</p> <p>【 措置済 】 令和 4年 3月31日 地域との連携に支障のない範囲で、会議等の出席・参加の精査を行うとともに、必要に応じて特定の者に時間外勤務が集中することがないように業務分担を行った。また、管理職における夜間や休日の時間外勤務については、ヒアリング等を通じて勤務の状況を把握し、適正な範囲で行われていることを確認した。</p>

<p>(6) 紛失、数え間違い等現金管理が適切になされないリスク</p> <p>【共通事項】</p> <p>① 窓口での金銭授受時における丁寧な確認（金銭トレイによる金銭の授受、視覚・聴覚による金額の相互確認など）を改めて徹底すること。</p>	<p>【措置済】 令和 2年10月28日</p> <p>窓口で金銭を授受する際は、金銭をトレイにて授受するとともに、複数での職員で確認することや職員が金額を読み上げることで数え間違い等のリスクの低減を図ることを徹底した。引き続き適切な現金管理を行っていく。</p>
<p>【大矢知地区市民センター】</p> <p>② 窓口事務の効率性を確保するためレジスターは、業務時間中、常に開放された状態にしているとのことである。現金管理に内在するリスクの重要性を意識して、窓口に来訪したお客様からレジスターの中の金銭が見えないように配慮するなど、事務の効率性とのバランスを図りながら引き続き厳重な管理を徹底すること。</p>	<p>【措置済】 令和 2年10月28日</p> <p>窓口に来訪したお客様からレジスターの中の金銭が見えないように、使用後は引き出しを必ず奥まで押し込むことを、職員全員に周知徹底するとともに、収納金が多い日は、つり銭用以外のお札を人目につかない場所で保管することも職員間で改めて徹底した。</p>
<p>(9) 内部統制のリスク</p> <p>【共通事項】</p> <p>① 地域活動費（館長権限予算）の委託について、仕様書の内容が不十分であり適正な見積りを行うことができない。市が行うべき事業を委託しているため、見積書の積算が妥当であることを確認できるよう適切な仕様書にすること。</p>	<p>【措置済】 令和 3年 3月31日</p> <p>地域活動費の委託について、わかりやすい仕様書となるよう業務内容を具体的に記載し、積算の精査に努めた。今後の契約についても引き続き適切な処理を実施していく。</p>
<p>【共通事項】</p> <p>② 消費税改定に伴う契約事務について、請書の変更を行っているセンターと9月の契約当初から消費税改定後の金額で請書を受けているセンターがあった。どちらも適正な契約事務とのことではあるが、館長会で情報の共有を図るなど、センターごとで事務処理に違いが生じないよう取り組むこと。</p>	<p>【継続努力】 令和 3年 9月30日</p> <p>消費税改定に伴う契約事務に限らず、センターごとで事務処理にバラつきが生じると思われる案件については、館長会で情報の共有を図るよう、主管課や他センターに働きかけていく。</p> <p>【措置済】 令和 4年 3月16日</p> <p>契約事務等について、センターごとで事務処理に違いが生じないよう、館長会で情報の共有を図った。</p>
<p>(10) 財産管理が適切になされないリスク</p> <p>① 館敷地及び施設内の整理整頓と安全面への配慮について</p>	
<p>【海蔵地区市民センター】</p> <p>ア センター入口付近に設置されているショーケースの中の展示物が雑然としていたり、掲示場の中の汚れが目についたりした。館敷地及び施設内の整理整頓をこまめに行うこと。整理整頓に当たっては男性の視点だけでなく女性の視点も取り入れること。</p>	<p>【措置済】 令和 3年 3月25日</p> <p>定期的な清掃・整理整頓を、館内及び敷地で実施するとともに、職員全員で目配りするよう確認した。</p>

<p>【大矢知地区市民センター】 イ 倉庫内の高所に大きな立て看板が置かれていたり、センターの建物裏に古くなった農作業用一輪車が車輪を上にした状態で置かれていたりした。当センターは小学生の登校時の集合場所にもなっているとのことであり、子どもや地域の人が多く利用することから館敷地及び施設内の安全面に十分な配慮を行うこと。</p>	<p>【措置済】 令和 3年 3月22日 当センター建物裏の古い一輪車及び倉庫内高所に置かれた立て看板等を、移動、撤去し、使用しない、使用できない物は適正に処分した。また、開庁前や閉庁後の時間などに、定期的に敷地内及び施設内を見回り、安全点検を徹底するようにした。</p>
<p>【神前地区市民センター】 ウ 地区市民センターの敷地内にある側溝にゴミや土砂が残っていたり、草刈りが行き届いていないところがあった。また、室内外の書庫、倉庫や図書室にある書棚の引出しの中など、整理整頓が十分行われていなかった。不要なものは処分して整理するとともに、倉庫内の高所にあるものは地震などの災害を想定してネットを張るなどの安全対策を行い、地域住民が安全・安心に気持ちよく利用できるセンターとすること。</p>	<p>【措置済】 令和 3年 3月23日 側溝のゴミや土砂、草刈、書庫、倉庫及び図書室の書棚について、適切に整理を行った。引き続き敷地内、館内の整理に取り組んでいく。</p>
<p>② 公有財産等の適切な管理について 【神前地区市民センター】 倉庫の外壁の錆びが酷くなっているなど、建物・工作物、備品などの管理状況が把握できていないものが見受けられた。センター職員が減っている中、正確に管理状況を共有するためにも適切な管理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 令和 3年 3月23日 建物、工作物、備品等の管理状況について、複数の職員で再確認するとともに、倉庫の外壁の錆等について、対策を実施した。引き続き建物や備品等の適切な管理に取り組んでいく。</p>

2 3 E (経済性、有効性、効率性)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 地域マネージャーの活動について【住民福祉の向上の視点】 【共通事項】 地域マネージャーは、地域のまちづくりの要としての役割を担っている。自治会等の地域の団体や地域の人々との強固な信頼関係を構築することにより、地域と協働・連携したまちづくりの推進に引き続き取り組むこと。</p>	<p>【措置済】 令和 2年10月28日 地域マネージャーについては、地域のまちづくりにおいて、自治会をはじめ各団体と信頼関係を構築しながら、その役割を果たしている。今後も引き続き、信頼関係が構築できるよう、他の職員も協力して取り組んでいく。</p>

<p>② 地域活動を生かした地域づくりについて【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【共通事項】 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、担い手の存在が必要不可欠であるので、館長、副館長、地域マネージャーは地域活動や生涯学習振興事業において、様々な団体と交流して人脈をつくり、将来的に地域におけるまちづくりを担う人材の発掘と育成に引き続き尽力し、取組みを図ること。 また、地域ごとに特性が異なり、新旧の住民がいるところでは昔からの習俗や神社といった新たな住民には関わりにくい課題もある。そうした地域性を館長、副館長、そして地域マネージャーは理解した上で地域のまちづくりを進めていくこと。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 3年 9月30日</p> <p>地域活動の担い手不足については、自治会、地区社会福祉協議会、その他の地域団体と連携し、他地区の事例等も情報共有しながら、人材の発掘、育成に努めているが、地域活動の担い手となる新しい人材は簡単には、みつからない状況である。今後も引き続き、様々な団体と交流して人脈づくりを行いつつ、地域特性を考慮したまちづくりを進めていく。</p>
<p>③ 災害時における避難所機能の強化について【有効性の視点】</p> <p>【共通事項】 地区市民センターは地震や台風などの災害時における避難所となっているが、コロナ禍における避難所の「3密」対策の強化を図ること。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 3月31日</p> <p>人材の発掘・育成に資する情報や他地区の事例等について館長会で紹介したほか、センターが主催または共催となっている事業において館長、副館長、地域マネージャーが参加者と交流を図りつつ地域社会づくり活動を紹介し参加者を募った。引き続き市民生活課と地区市民センターが連携しながら、これからの地域社会づくりを担う人材の確保や育成に取り組み、地域特性を考慮したまちづくりを進めていく。</p> <p>【 措置済 】 令和 3年 3月 25日</p> <p>避難所の「3密」対策については、避難者の受入人数を制限したり、レイアウトを工夫したりするほか、入口での検温の徹底や消毒液、マスクの配備等により、その対策の強化を図っている。引き続き限られた部屋数・面積の中で、できる限り「3密」とならない対策に努めていく。</p>
<p>④ サークル活動等の再開・回復に向けた支援について</p> <p>【住民福祉の向上の視点】</p> <p>【共通事項】 新型コロナウイルス感染予防のため、サークル団体によっては活動を自粛するところもあるが、活動の再開・回復に向けて貸館では密を回避したうえでの使用で支援していくこと。</p>	<p>【 措置済 】 令和 3年 3月23日</p> <p>貸館の利用に際しては、参加者の把握や、手指消毒、体温測定、三密の回避などの感染防止について、三重県及び本市の最新の対応指針に基づき作成した貸館利用の基本方針などの館内掲示、サークル団体への説明による啓発や、館内の消毒等の環境整備に努めている。 今後も、利用状況を確認しながらサークル団体の相談に応じ、十分な感染症予防対策をおこなって使用できる貸館業務を行っていく。</p>

<p>⑤ こにゅうどうくんうちわ交付事業について【有効性の視点】</p> <p>【共通事項】 転入手続に来庁した市民を対象に交付している「こにゅうどうくんうちわ」は、市内施設の無料利用券が付いた金券に類似したものであり、各地区市民センターで多数の在庫が発生している。交付時に市民からいただいた声や交付状況などからこの事業の効果を検証・分析し、その結果について、市民と直に接する現場の声として事業管理所属（市民文化部市民課）に対し意見をすること。 また、無料利用券の有効期限が切れた「こにゅうどうくんうちわ」は、金券管理のルールに基づいて適切に処理すること。</p>	<p>【措置済】 令和 3年 3月25日</p> <p>市民からいただくご意見は貴重なものであり、随時市民課と共有している。今後も市民の声や現場の声を、窓口主任会議などを通じて所管課に意見していく。 また、有効期限が切れた「こにゅうどうくんうちわ」は市民課に回収され、処分されている。</p>
--	---

リスク発現の可能性があるもの

監査結果	対応状況
<p>(2) 職員配置のリスク（人数不足、意思疎通疎外、不十分な引継ぎ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口担当の応援体制に無理が生じているのではないか。 <p>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人となっている地区市民センターでは、窓口担当が年休を取得する日は、窓口担当が2人いる他のセンターから、事前に日程調整をして応援に来てもらうことで対処しているが、応援側のセンターでも個人番号カード（マイナンバーカード）への対応や窓口職員の長期休暇や年休取得があるため日程調整が難しい状況も生じている。 また、当日の突発的な病気や事故に対しては体制を整えるのが困難なことも想定される。</p>	<p>【対応状況】 令和 3年 9月30日</p> <p>現体制では、突発的な病気や事故に対しては調整が困難な場合もあるが、応援体制がスムーズに調整できるように可能な限り事前調整を行う。ブロック内での対応ができない場合は順次応援対応をお願いする対象センターを広げるなどで対応している。 個人番号カード（マイナンバーカード）の交付事務が増え窓口業務が増えているが、センター全体で協力しており、突発的な場合に備え、職員全体の窓口業務のスキルアップと情報共有に努めている。</p> <p>【対応状況】 令和 4年 3月31日</p> <p>突発的な病気や事故に対しては調整が困難な場合もあるが、可能な限り調整を行うなど対応している。今後も引き続きセンター全体で協力していく。</p>

<p>リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現） △ 応援側となる窓口担当が2人いるセンターでは、窓口担当を応援に派遣すると窓口担当が1人となり、窓口が混み合った際にスムーズに対応できないなど、市民サービスの低下につながるものが想定される。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 3年 9月30日 窓口が混みあった時でも市民の方へ挨拶などの声かけをし、用件により、十分な説明の上、対応職員を交代し、市民サービスの低下につながるような対応している。 しかし、応援センターにおいては、残った一人が病気等で不在となり支障が出る可能性もあり、一人窓口をなくす対応が必要と考える。</p>
<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 ・ 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量増加への対応が適切になされていないのではないか。</p> <p>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）の交付等の業務について、令和2年度は、コロナに伴う特別定額給付金の電子申請に必要なことやマイナポイントが付与されることを国がPRしていることもあり、多くの市民が交付申請に訪れて業務量は増えている。 センターによって業務量の差はあるようであるが、個人番号カード（マイナンバーカード）に関する端末機の操作を地域マネージャー以外の全職員が習得するなどの対応をしている。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 4年 3月31日 引き続き窓口が混みあった時でも市民の方へ挨拶などの声かけをし、用件により、十分な説明の上、対応職員を交代し、市民サービスの低下につながるような対応している。 一人窓口をなくしていくため、引き続き適正な人員配置について人事課に要求していく。</p>
<p>また、10月からは時間外にセンター職員が市民課の応援へ行っているが、一部の職員に業務が偏らないよう正職員全員で順番に応援へ行くことで対応している。 以上のことから、個人番号の交付業務への対応はできているが、センター業務全体の業務量の増につながっている。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 3年 9月30日 個人番号カードの交付業務だけでなく、個人番号カードの更新業務の件数が増加しているなか、ほとんどの職員が統合端末の操作が可能となるよう習得に努めて来客対応しているが、時間のかかるスキャナー取り込み案件と重なった時などに、来館者を待たせる可能性がある。 また、自所属の時間外勤務以外にも、市民課応援に係る時間外勤務依頼がある中で、必要最低限の時間外勤務とする、振替休暇の取得とすることで、実労働時間が適正な範囲で行われるように管理をしているが、不定期かつ不規則な勤務がワーク・ライフ・バランスや心身に影響を与える可能性がある。</p>
	<p>【 対応状況 】 令和 4年 3月31日 令和4年1月からマイナンバー関連の業務を行う人材の派遣が始まったが、窓口の混雑時等には派遣以外の職員が対応に当たることも想定されるため、引き続きほとんどの職員が統合端末の操作が可能となるよう習得に努めて来客対応している。今後も不定期かつ不規則な勤務がワーク・ライフ・バランスや心身に影響を与えないよう気を配りつつ、業務に当たっていく。</p>

<p>・ 地域マネージャーが会計年度任用職員の立場になったことにより、勤務体制に無理が生じているのではないかと。</p> <p>リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現） × 令和2年度より地域マネージャーが会計年度任用職員の立場になったことにより、勤務形態が週30時間勤務から平日の週5日勤務に変更となっている。地域マネージャーの業務は、地域社会づくり業務全般に携わっており、土日の地域行事への参加や夜間の地域会議に参加しており、時差出勤が困難なセンターにおいては勤務体制に無理が生じている。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 3年 9月30日</p> <p>夜間の会議については時差出勤、休日の行事は振替で対応している。新型コロナウイルス感染症の影響により多くの行事が中止になっていることもあり、現時点で勤務体制に影響は出ていないが、今後、本格的に地域活動が再開する場合に振替等が困難になり、勤務体制に無理が生じる可能性がある。</p>
<p>(4) 多様なセンター業務への本庁の認識不足によるリスク</p> <p>・ 地区市民センターでは様々な業務を行っているが、本庁において可視化されず適正な業務量が把握されていないのではないかと。</p> <p>リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現） △ 地区市民センターでは、所管する市民文化部のみならず他部局からも各種業務依頼を受けているが、センター所管課が、蓄積した業務量やセンターごとの業務の多寡や偏りを把握しにくい状況となっている。 また、センターへの依頼案件については館長会に諮ることとなっており、館長会では、本庁で対応できるような業務は本庁で対応するよう要望しているが、センターに依頼される業務は増加している。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 4年 3月31日</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により多くの行事が中止になっていることもあり、現時点で勤務体制に影響は出ていないが、今後、本格的に地域活動が再開した場合には勤務体制に無理が生じないように配慮していく。</p> <p>【 対応状況 】 令和 3年 9月30日</p> <p>センターへの依頼案件については、担当課に詳細な説明と効率的な手続き等の検討を依頼することで、窓口の負担軽減に努めているが、センターでは多種多様な業務を取り扱っているため、案件を依頼する部署ではそれぞれ少量であっても、多数の部署から同様に依頼されると、業務量は蓄積されて多くなっている現状がある。 今後も館長会や窓口主任会などを通じて、業務所管課への要望、相談を必要に応じて行っていく。</p> <p>【 対応状況 】 令和 4年 3月31日</p> <p>センターで取り扱っている業務は多種多様であり、本庁において業務量の全体数が把握できないほどその数は増加・複雑化の傾向にある。館長会や窓口主任会などを通じて、随時、業務所管課へセンターの負担軽減等について要望を行っているが、目に見えて変化は起こっていないのが現状である。今後も引き続き、必要に応じて相談・要望を行っていく。</p>

<p>(6) 紛失、数え間違い等現金管理が適切になされないリスク</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 収納金として多くの現金を取り扱っているが、現金の過不足などが生じた場合の対応をセンター独自で行っているのではないか。 <p>リスク発現の可能性 (○予防策あり、△可能性あり、×発現)</p> <p>△ 地区市民センターでは、戸籍・税関係の証明の発行や貸館をしており、1日あたりで多くの収納金を処理している。そのため、窓口で現金を取り扱う場合はダブルチェックを行うなど慎重な対応をしており現金の過不足などは発生していないが、人的ミスが発現する可能性も想定され、発現時の影響は大きい。リスクの可能性の大小にかかわらずあらゆる場合を想定して、センターで統一された対応マニュアルの整備が必要である。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 3年 9月30日</p> <p>職員の意識向上を図るとともに、ダブルチェックなどにより、人的ミスの防止に努めている。現在のところ、現金の過不足は発生していないが、今後のためにも館長会や窓口主任会を通じて、あらゆる場合を想定した統一された対応マニュアルの整備を検討していく。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 金融機関へ収納金を入金するための移動は2人で行うこととしているが、金融機関との距離がある地区市民センターにおいては、移動に要する時間が大きな負担となっていないか。 <p>リスク発現の可能性 (○予防策あり、△可能性あり、×発現)</p> <p>△ センターによっては、2人の体制が取れずに1人対応となっているところもある。職員配置や業務内容、来客数、金融機関からの距離によっては、2人を確保することは困難なセンターがあることも理解できるため、センターに一任するのではなく所管課も含めて、安全かつ効率的、現実的な運用を確立する必要がある。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 4年 3月31日</p> <p>ダブルチェックの徹底などにより人的ミスの防止に努めており、現在のところ現金の過不足は発生していない。今後も館長会や窓口主任会を通じて、あらゆる場合を想定した統一された対応マニュアルの整備に向け、検討を進めていく。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 金融機関へ収納金を入金するための移動は2人で行うこととしているが、金融機関との距離がある地区市民センターにおいては、移動に要する時間が大きな負担となっていないか。 <p>リスク発現の可能性 (○予防策あり、△可能性あり、×発現)</p> <p>△ センターによっては、2人の体制が取れずに1人対応となっているところもある。職員配置や業務内容、来客数、金融機関からの距離によっては、2人を確保することは困難なセンターがあることも理解できるため、センターに一任するのではなく所管課も含めて、安全かつ効率的、現実的な運用を確立する必要がある。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 3年 9月30日</p> <p>収納金入金について、移動距離は短いものの金融機関の窓口が込み合っていることも多く、所要時間が長くなる場合もある。夕方と午前中の多客時と収納金入金時刻が重なることが多く、長時間の離席が難しいため2人を確保することが困難となることもある。</p> <p>【 対応状況 】 令和 4年 3月31日</p> <p>多客時と収納金入金時刻が重なることが多く、センターによっては、2人の体制が取れずに1人対応となっているところもある。安全かつ効率的、現実的な運用を確立するため、館長会で意見を出し合うなど、今後もより良い運用方法を検討していく。</p>

<p>(7) 生涯学習事業やまちづくり活動のリスク（知見、経験の不足）</p> <ul style="list-style-type: none">・ 地区市民センターに生涯学習事業やまちづくり活動のスキルを持った職員の配置や研修体制が整備されていないのではないか。・ 地域のまちづくり活動やグループ化につながるものではなく、興味本位のカルチャータン内容になっていないか。 <p>リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）</p> <p>△ 地区市民センターでは、生涯学習の振興やまちづくり活動を目的として教室や講座を開催することになっており、生涯学習やまちづくりのスキルや企画力を身につけるため、業務の合間をぬって研修へ参加しているセンターも見受けられた。しかし、そうした機会は少なく、館長会での情報共有が年1度行われている程度であった。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 3年 9月30日</p> <p>生涯学習事業は、まちづくり活動やグループ化につながるもの以外にも、環境について学んでもらったり、子供たちに「ものづくり」に興味をもってもらうきっかけづくりであったりと将来に向け、いろいろな学習のきっかけをつくるという点も大きな目的としてある。その他にも通常時は多くの参加者を集め、その方たちに図書室や本のPRを行ったりもしており、多角的にとらえ事業を実施している。また、講座終了時のアンケート等により、地域の要望や課題に沿った講座や、なるべく多くの世代や親子を対象にした企画により人材発掘の機会にもつながるよう努めている。</p> <p>【 対応状況 】 令和 4年 3月31日</p> <p>コロナ禍で多くの事業が中止となる中でも、各センターにおいて工夫を凝らして講座等を開催し、講座内容や講師などの情報について、館長会の場以外でも個々に問い合わせを行うなど、随時センター間で共有してきた。</p> <p>生涯学習や地域のまちづくりのスキルや企画力を身に着けるための研修への参加は機会が少ないが、コロナ禍だからこそオンラインで参加できる研修も増えてきている。今後も研修の開催情報を共有して積極的な参加を促すなど、参加機会の増加を図るとともに、そこで得た情報の共有についても促していく。</p>
--	--

<p>(8) 窓口の待ち時間短縮に伴うリスク</p> <ul style="list-style-type: none">・ 窓口の待ち時間を短縮するための全員対応の取組みが他の業務の阻害になっていないか。 <p>リスク発現の可能性 (○予防策あり、△可能性あり、×発現)</p> <p>△ 窓口が混み合った時に、窓口の待ち時間を短縮するため館長を含め全センター職員が応援して窓口業務を行っているセンターが見受けられた。市民側に立てば、最優先で取り組むべき業務ではあるが、その間、応援に回った職員の業務がストップするなどの弊害も生じる可能性がある。一方で、業務内容別の吊看板を設けて担当内容を明確にしたり、整理券を配布するなどの工夫をしているセンターもあり、センター間で統一した対応が必要である。</p>	<p>【 対応状況 】 令和 3年 9月30日</p> <p>窓口が込み合った際に、全センター職員が応援して窓口業務を行っているが、窓口担当以外の職員の業務が中断されるため、影響が考えられるものとしては自治会との調整を要する地域振興業務、全世帯配布のために時間を要する地区広報の作成印刷、主体的に企画実施していくための準備が必要な生涯学習事業などがある。</p> <p>吊看板や整理券など、センター間で統一した対応がとれるよう、館長会や窓口主任会を通じて対策について情報交換し、研究を行っていく。</p> <p>【 対応状況 】 令和 4年 3月31日</p> <p>窓口が込み合った際、訪れた市民を待たせないよう全センター職員が応援して窓口業務を行っている。その間、応援に回った職員の業務がストップするなどの弊害はあるが、センター全体で協力して業務を行っている。吊看板や整理券などの対応については、窓口のスペースや対応人員の確保などの問題もある。令和3年度は8つのセンターで窓口レイアウトの改修を行い、その過程や結果について、写真等を共有フォルダで見られるようにするなど情報共有・交換を行った。今後も館長会や窓口主任会を通じて対策について情報交換し、窓口の待ち時間を短縮できるよう研究を行っていく。</p>
--	--