

# 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4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5年10月30日、令和5年10月31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。

羽津地区市民センター、常磐地区市民センター、楠地区市民センター、日永地区市民センター、海蔵地区市民センター、神前地区市民センター  
（海蔵地区市民センター、神前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5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) 職員配置におけるリスク
- (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
- (4) 証明書等の交付におけるリスク
- (5) 現金の管理におけるリスク

#### 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、現金等管理事務、情報管理等において点数が高く、全体的にリスクは平均的な評価となった。事前調査の結果、現金等の管理、支出事務、公有財産管理、物品・備品管理、公印管理、文書管理、人事管理について、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	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 ※	
現金等管理	現金や金券の取扱いがあるか	現金・金券の紛失、数え間違い、処理遅れ、着服等のリスク	8 / 8 ※	
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	公有財産を所管しているか	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	
情報管理	個人情報を取っているか	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) 職員配置におけるリスク

- ◆職員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）

- 窓口担当職員が年休取得等により不在となる場合には、近隣のセンターで構成するブロック単位で応援を行うこととしており、職員間での情報共有を図ることで、応援体制は機能している。また、不測の事態により長期間にわたり職員が不在となると、ブロック単位での応援が困難となる場合があるため、全センター内での対応や市民生活部で対応を行うこととしている。

## (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）の交付等に伴い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・更新業務については、窓口時間の延長や、休日の窓口開設及びマイナンバーカードサービスセンターへの応援業務等により、業務は増加している。また、転居や転入による変更手続きにより一人当たりの手続き時間の増加により、職員の業務量は増加している。全職員で対応することで一部の職員へ業務が偏ることがないように取り組みを行い、令和4年度は時間外勤務が360時間以上の職員は0名であったが、今後も継続した対応が必要である。

## (4) 証明書等の交付におけるリスク

- ◆窓口での取扱業務が複雑化・多様化していく中で、証明書等の誤交付が発生していないか。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

- 窓口では証明書等を交付する際には、職員間でダブルチェック体制をとり、確認を行っている。また、申請者に対しても交付時に確認を行い、誤交付とならないよう注意している。

## (5) 現金の管理におけるリスク

- ◆複雑な収納金の取り扱い、高額な収納金の取り扱いを行う中で、紛失等の事例が生じることのないよう、適切に管理されているか。

### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

- △ 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から入金可能なものについては、最寄りの金融機関の専用口座へ入金し保管することで夜間のセンター内金庫での保管を極力減らしている。また、入金後に領収したものや、小口現金及びATMにて取り扱いのできない端数分については、センター内の金庫に

て保管することで紛失等が生じないよう管理を行っている。

## 意見

### 【共通事項】

収納金を金融機関で入金・振り込みをする際は、事故が起こらないよう複数の職員で持参する等、地区市民センターにおける現金取り扱いに関するルール作成について市民生活課と協議すること。

## 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【合规性の視点】

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。

また所属長が決裁を行う際には、決裁権者や出納員としての自らの責任をあらためて認識したうえで行うこと。

#### ② 業務の継承について【合规性の視点・住民福祉の向上の視点】

センターの職員は勤続年数の短い職員が多いが、他のセンターからの異動もあり、特に窓口業務については、どのセンターも同じ業務である。しかし、地域の課題や特性など、異なった点も多いことから、より確実な業務継承についての手法を検討すること。

#### ③ 地区活動団体、民生委員等の担い手について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】

ア 多くの地区で、高齢化に加え、同一人が複数の役職を担っているような状況が生じている。地区市民センター職員は様々な会議に参加し地域とコミュニケーションを取りながら、アンテナを立てて情報収集を行い、地域活動をサポートすること。

イ 地域活動団体の担い手の確保が困難になってきている中で、民生委員・児童委員の選出については、円滑に行われた地域もあるが、地域や活動の特性にも対応した、担い手が参加できるような手法をさらに検討すること。

#### ④ 地区活動の再開について【住民福祉の向上の視点・有効性の視点】

コロナ禍から抜け出し、地域の様々な行事が再開されつつあるが、経験者が少なくなり、行事開始が難しくなっている状況がある。市民センター職員は、円滑に行事が再開されるようサポートをすること。

#### ⑤ タブレット端末の使用方法について【有効性の視点】

各地区市民センターには2台のタブレットが配備されているが、常に金庫にしまっ

ておくのではなく、窓口で必要となった際にすぐ使用できるようにし、タブレットの有効活用についても検討すること。

⑥ 他地区で行っている事業の活用について【有効性の視点】

地区市民センター職員の中には、複数の地区市民センター勤務を経験する職員も多く在籍する。他地区での経験を現在の勤務先でも活かせるようセンター全体で取り組むこと。

⑦ マイナンバーカードの普及体制について【住民福祉の向上の視点・有効性の視点】

マイナンバーカードの普及促進に当たっては、地域の顔ともいえる地区市民センター職員から住民に説明してもらうことが住民の制度理解につながっていると考えられるので、今後も地域の担い手として住民へのサポートを行っていくこと。

⑧ 館内掲示物の掲示方法について【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。デジタルサイネージの導入も含め、掲示方法や整理方法を検討すること。

⑨ 地区市民センター図書館の活用方法について【住民福祉の向上の視点】

地区市民センターにはW i - F i も整備されていることから、一人一台タブレットを所持する子どもの学習環境を整備するなど、図書館機能を使用しながら、学校・教育委員会・P T A等と連携し、子どもの居場所づくりにも地区市民センターを活用できるよう検討すること。

⑩ 窓口業務及び会計年度任用職員の労務管理について【法規性の視点】

混雑時を含め、勤務時間終了後の窓口業務等については、上位職が積極的にサポートするなどして、円滑な窓口運用に努め、会計年度任用職員の労務管理に留意すること。

⑪ 委託事業について【効率性の視点】

【羽津地区市民センター】【楠地区市民センター】【日永地区市民センター】

ア 委託事業については、毎年同じ事業を実施するだけではなく、内容をステップアップさせるなどの検討を行うこと。

【羽津地区市民センター】

イ 複数の団体が子育てに関する事業を行っている。それぞれ実施内容や対象者が異なるのかもしれないが、それぞれの団体が合同で事業を実施することで、経費の削減や事業のマンネリ化を防ぐことに期待ができる。合同での実施の可能性について検討すること。

【羽津地区市民センター】

⑫ 金庫の鍵の取り扱いについて【有効性の視点】

金庫の鍵を保管する鍵付きキャビネットの鍵がつけたままになっている。金庫の鍵は館長が保管するなど、適正に管理すること。

⑬ 施設内の整理について【有効性の視点】

ア 倉庫内にはたくさん物品があるため、決められた置き場へ物品が置いてあるようにし、特に防災関係のものはいつ必要になるかわからないため整理をすること。

イ 倉庫内で融雪剤が溶けて水浸しになっていたため、適正に管理を行い他の備品等に影響がないようにすること。

ウ プライバシー保護等の観点から、小会議室を応接室として利用しているが、利用しやすいよう整理すること。

⑭ 地場製品の展示について【住民福祉の向上の視点】

羽津地区市民センターに備品として地場製品があるが、市民が見やすいように展示方法について検討を行うこと。

【常磐地区市民センター】

⑮ 地区まちづくり構想の推進について【住民福祉の向上の視点・有効性の視点】

策定された「常磐地区まちづくり構想」の推進体制について、必要な支援を行うこと。

⑯ 災害発生時への備えについて【住民福祉の向上の視点】

2階大会議室の棚の家具転倒防止用器具が緩んで外れかけていた。すみやかに対応すること。

【楠地区市民センター】

⑰ 施設の有効活用について【住民福祉の向上の視点】

楠地区市民センターは施設が広く、多くの部屋があり、地域団体が多くの部屋を使用している。楠地区内には公共施設も多く、複合化や合理化等の検討も進められているが、楠地区市民センターの幅広い利用促進も含め、検討すること。

【日永地区市民センター】

⑱ 看板表示について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】

北側敷地の出入口に当地区市民センターが避難場所であることを表示する看板が設置してあるが、植栽で表示がかなり隠れており、また、表示自体が色あせている。剪定や看板の塗り直しを行い、誰もが目に付くような表示にすること。

⑲ 放置自転車について【有効性の視点】

自転車置場に放置されている自転車については四日市市自転車等放置防止条例に基づき、適正に処分すること。

## 評 価

【日永地区市民センター】

窓口における整理券交付について

窓口混雑時に、A4サイズの大きな整理券を交付してスムーズな窓口対応に努めている。待機者の安心にもつながり、評価する。