

# シティプロモーション部 広報マーケティング課

## 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 シティプロモーション部 広報マーケティング課  
対象年度 令和2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 四日市市役所 監査委員室  
監査期間 令和3年8月24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

シティプロモーション部広報マーケティング課の主な業務内容及び職員数（令和3年4月1日現在）は、次のとおりである。

### 【広報マーケティング課】

シティプロモーション部 職員1人  広報マーケティング課 職員8人 会計年度任用3人	(1) 広報の企画及び調整に関すること。
	(2) マーケティング手法を活用した市の魅力の収集及び発信に関すること。
	(3) 市政の周知及び記録に関すること。
	(4) 報道機関との連絡調整及び報道資料の調整に関すること。
	(5) 市民意識の把握に関すること。
	(6) 市政に対する市民の要望及び陳情に関すること。
	(7) ふるさと納税に係る企画及び周知に関すること。
	(8) その他広報広聴に関すること。
	(9) 部及び課の庶務に関すること。

(職員9名、会計年度任用職員3名)

### 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
- (3) 契約締結及び支出が適正に行われないリスク
- (4) コロナ禍におけるホームページアクセス件数分析についてのリスク

#### 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。今後の事務執行にあたっては、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リスクは高かったが、財務会計事務、文書事務などの事務一般（以下「共通事務」という。）について、概ね適正に事務処理がなされていた。

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
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	4/6	○
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	4/4	
契約事務	プロポーザルによる契約又は特定の地域活動組織との継続的な契約を締結しているか	事業者選定、金額決定等が適切に行われないリスク 委託事業の仕様が不明確なものになり事業目的が達成されないリスク	4/4	

組織・人員	多くの時間外勤務を行っているか	時間外勤務により、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 業務量に対し職員数が不足することにより、業務が停滞するリスク	4 / 4	○
-------	-----------------	--	-------	---

(評点／リスク最大時評点)

## (2) 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

- ◆時間外勤務時間数が年間360時間を超える職員が見受けられないか。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ないか。

### リスク発現の可能性 (○予防策あり、△可能性あり、×発現)

× 時間外勤務対象職員5人に対して、3人が年間360時間を超える時間外勤務を行っていた。職員の健康の維持やワーク・ライフ・バランスの実現のため、引き続き勤務時間管理の適正化と職員の意識改革を推進する必要がある。

なお、職員1名について、年度途中に、2課への兼務発令があったことで、勤務時間内は兼務業務を行い、広報マーケティング課の業務は時間外に行わなければならない状況となった。また当該職員の業務を他の職員が補うことで、より時間外勤務が増加している。令和3年度は、また別の職員に兼務発令されており、今後もこういった兼務状況が続くのであれば、人員配置の要望や、当課全体の業務のあり方の見直しが必要となる。

### 意見

- ① 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り組みを行うことで時間外勤務の縮減を図り、働き方改革への取り組みを進めること。

## (3) 契約締結及び支出が適正に行われないリスク

- ◆業務委託契約が多く、債務負担を組んで数年度に渡って委託する契約や比較的金額の大きな業務委託契約も行われているが、契約金額や契約の相手方が不適正であったり、支払遅延が生じたりすることはないか。

### リスク発現の可能性 (○予防策あり、△可能性あり、×発現)

- 特定の報道局の番組であるから当該報道局以外と契約締結することはできないといったやむをえない理由があるもの以外は、基本的にプロポーザル方式や入札による契約を行って競争比較した上で契約締結を行っている。支払遅延も生じていない。

#### (4) コロナ禍におけるホームページアクセス件数分析についてのリスク

- ◆ ホームページのアクセス件数は、ページごと掲載所属ごとに把握でき、上位にくるのがどのページか確認されているとのことである。令和2年度は、前年度に比べアクセス件数は倍増しているが、上位は新型コロナウイルス感染症に関するものである。コロナ禍によるこの状況は今後も続く想定されるが、コロナ関連以外のページへのアクセス状況の分析が適切にされず、見直されることがないのではないかと懸念される。

#### リスク発現の可能性（○予防策あり、△可能性あり、×発現）

- 例えば、令和3年3月の一ヶ月内のアクセス件数上位100件のうち約6割、総アクセス数で見ると約8割をコロナ関連情報が占めているが、コロナ禍であっても市政情報を適時適切に発信することは重要と考えていることから、各所属に対して、必要に応じてアクセス状況を伝え、見やすさや使い勝手についてもより向上が図られるよう、適宜助言している。今後もアクセス件数の推移を注視することはもとより、アクセス状況からフィードバックした助言が行えるよう取り組んでいく。

## 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

### ① 市のPR事業の取り組み方について【有効性の視点】

ア 名古屋圏の都市のうち暮らしやすいイメージのある都市についての調査で、前回調査時より順位が上がっている。広報マーケティング課のPR事業に加え、全庁的なさまざまな取り組みの積み重ねによる相乗効果であるとのことであるが、引き続き、こうした要因の分析をしながら四日市のイメージづくりに効果的に取り組むこと。

イ 名古屋はデジタルサイネージの数も多いので、それを用いて四日市をPRすることはインパクトが強い。より人を惹きつけるような効果的な活用を検討すること。

ウ テレビ番組でのPRにも力を入れるとのことであるが、テレビを主たる媒体として情報を得ている人は昔ほど多くない。世代や放送時間帯等を考え、どのような人を対象とするか、的を狙って実施すること。放送予定日時の周知などの情報発信にもより一層力を入れることが必要である。

エ ホームページでの情報発信は基本的ではあるが、ホームページを見ようとした人の目にしか留まらない。公式LINEは、市側から送信することで相手方の目に触れるように仕向けることができるので、今後はこういったプッシュ型の情報発信も積極的に進めるべきである。公式LINEへの登録者も多く、有効活用されている他市の事例も参考に、活用方法を研究すること。

### ② 地方版図柄入りナンバープレートについて【有効性の視点】

四日市ナンバーのナンバープレートに対しては賛否両論あるものの、四日市市をアピールする手法のひとつとして有効である。市民のシビックプライドを向上させ、このナンバープレートに誇りを感じられるような取り組みを行うこと。

③ 市政アンケート等について【住民福祉向上の視点】

ア 市政アンケートの回答の分析結果を業務の参考とするよう周知を図っているが、どういった意見がどう生かされているかが市民に伝わりにくいので、その発信方法を研究すること。

イ 市政への提案箱も、広く意見を聴取することが可能な、なくてはならない一つの手法であるので、有効に活用すること。

④ ふるさと応援寄付金の返礼品について【有効性の視点】

既存のものであっても新たな付加価値につながる提案のできるアドバイザーを探したり、地元企業の育成や底上げという観点からも、商工課とも連携して、返礼品となりうるものを発掘するための情報収集を常に行い、可能なものを新たに取り入れていくような取り組みを行うこと。

⑤ マーケティング手法の活用について【有効性の視点】

マーケティング手法の活用が、市政アンケート等で得られた情報にとどまっているのではないか。市民が何をどれくらい欲しているか、将来的に何が求められるかといったことを予見を立てて取り組むこと。

## シティプロモーション部 観光交流課

### 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
  - 監査対象部局 シティプロモーション部観光交流課
  - 対象年度 令和2年度
  - 監査対象事項 財務事務等
- 3 監査の実施場所及び監査期間
  - 実施場所 四日市市役所 監査委員室
  - 監査期間 令和3年8月24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

シティプロモーション部観光交流課の主な業務内容及び職員数（令和3年4月1日現在）は、次のとおりである。

#### 【観光交流課】

観光交流課 職員2人 企画係 職員3人 会計年度任用1人	(1) 観光振興の調査研究及び施策の企画立案に関すること。
	(2) 観光客の誘致に関すること。
	(3) 産業観光に関すること。
	(4) 観光関係諸団体に関すること。
	(5) 課の庶務に関すること。
事業係 職員3人	(1) まつり、花火大会等観光事業の実施に関すること。
	(2) 観光資源の創出及び振興に関すること。
	(3) 宮妻峡ヒュッテに関すること。
	(4) レジャー施設に関すること。

（職員8人、会計年度任用職員1人）

### 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

#### 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。今後の事務執行にあたっては、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

リスク評価調査では、支出事務、契約事務、財産管理、組織・人員（在籍年数）の項目で点数が高いが、全体としては平均的なリスク評点である。事前調査の結果、支出事務、文書管理について、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	
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	6 / 6	○
	負担金、補助金又は交付金を支出しているか	補助金等が不適正に支出され、又は目的外に使用されるリスク	4 / 4	
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 / 4	
	指定管理者制度を導入しているか	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 / 4	

契約事務	プロポーザルにより契約を締結しているか	事業者選定、金額決定等が適切に行われないリスク 委託事業の仕様が不明確なものになり事業目的が達成されないリスク	4 / 4	
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	
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	

(評点/リスク最大時の評点)

## (2) 職員配置のリスク

- ◆任期付職員以外の職員の経験年数が浅いが、業務ノウハウの継承に課題は生じていないか。

### リスク発現の可能性 (○予防策あり、△可能性あり、×発現)

- 行事・イベントの開催については、大四日市まつり、四日市花火大会、四日市サイクル・スポーツ・フェスティバルについて、担当者を複数（主担当・副担当）置くことにより、業務ノウハウの共有に努めている。

イベントにおける演出やプロモーションの手法は、任期付職員の民間経歴からのノウハウや発想が大きく活用されており、今後もそういった人材確保や、他の職員への業務ノウハウの継承に努めていく必要がある。

## 意見

シティプロモーション業務の継承について

ア シティプロモーション部創設以来、積極的にメディア関連を含めシティプロモーションを推進してきたが、今後も、これまで進めてきた取組みを保持していき、人材確保や組織のあり方について関係部局と協議すること。

イ 任期付職員の有するメディア関連業務の専門的知識や実務経験を継承していく必要があり、後に続く人材育成に意識を持って取り組むこと。



## 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

- ① 内部チェック体制の強化について【合規性の視点】  
支払遅延が数件見受けられる。マネジメントを強化し、内部チェック体制の構築を図ること。
- ② 宮妻峡ヒュッテ周辺の維持管理について【住民福祉の向上の視点】  
宮妻峡ヒュッテの北側道路の法面について、樹木が枯れてかなり倒れており、落石が懸念されるような状況である。早急な落石対策と適切な樹木管理を行うこと。
- ③ 本市への移住促進策について【有効性の視点】  
コロナ禍におけるテレワークが推進されており、移住促進のよい機会である。対象が拡充してきている国の補助事業のほか、四方にアンテナを張って支援策を活用し、定住人口の増加を促進すること。
- ④ 地場製品の活用策について【有効性の視点】  
地域資源コンテンツ検討事業で、地場製品の活用を検討しているが、集客の見込める高速道路のサービスエリア等の販売について、企業が参加しやすいようなインセンティブも考慮しながら、出店を支援する方策についても検討すること。
- ⑤ 宮妻峡ヒュッテの誘客策について【有効性の視点】
  - ア ヒュッテの存続について検討しているとのことであるが、本市の自然を生かせる財産として、市民に加え市外からも観光客を呼び込めるような有効な誘客策について、さまざまな角度から検討を行うこと。
  - イ 現在キャンプブームであるが、キャンプ場については、現在、市の保有する土地を貸し付けることにより運営が行われている。利用者のニーズを捉えながら、他市の事例も研究し、ヒュッテを含めた一体的活用なども含めて今後の運営方法を検討すること。
- ⑥ 一般財団法人地域活性化センターへの職員派遣について【有効性の視点】  
地域活性化センターへ派遣している職員と定期的な情報共有の場を持ったり、報告書の提出などにより、しっかりと成果の確認・共有を行うこと。
- ⑦ 近鉄四日市駅周辺等整備後の観光客誘致策について【有効性の視点】  
バス専用ターミナルの整備や歩行者用デッキの設置など、中心市街地に人を呼び込むような施設整備が開始されようとしている。観光交流課としても情報を入手しつつ、整備後を見据えた効果的な観光客誘致策を検討し、観光の視点から提案を行い、成果につながるよう努めること。
- ⑧ 観光大使の選任について【有効性の視点】  
平成25年の最初の選任後、現在では25名となっている。選任する際の基準を見直すということであるが、時代に応じた人材の活用という視点も含め、効果的な四日市のPRになるような制度とすること。
- ⑨ シティプロモーションについて【有効性の視点】  
市の各担当課が自ら行っている事業のPRを行う際に、観光交流課の持っているノウハウを提供したり、また、市の目玉施策等について、その事業の担当課のみならず、当課が各部局をつないで発信を行うなど、当課が軸となったシティプロモーションに力を入れること。

⑩ 客船誘致について【有効性の視点】

アフターコロナを見据え、訪日旅行のリバウンド需要等を予測し、今のうちから客船の誘致に向けた戦略に取り組むこと。