

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（地区市民センターを除く） |
| 3 事前調査期間 | 平成23年 9月28日から平成23年10月 6日まで |
| 4 監査期間 | 平成23年10月27日から平成23年11月 2日まで |
| 5 監査対象年度 | 平成22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、実査及び監査調書に基づく質問により行った。 |

第2 監査対象の概要

地区市民センターを除く市民文化部各所属（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（平成23年9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】

地区市民センターの整備・運営管理、地縁団体の認可及び地縁団体との連絡調整、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、電波障害、計量器の各種検査及び計量思想の普及、地域活動の振興・地域活動の振興に関する地区市民センター業務の調整、市民活動団体の支援、市民活動センター及びなや学習センターの管理運営、安全なまちづくりの推進、防犯外灯補助・防犯関係団体、非核平和、市民相談、消費生活相談、消費者啓発及び消費者団体に関する業務等を所掌する。

（職員11名、再任用職員5名、嘱託職員2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及び調査、男女共同参画並びに女性問題に関する研究及び啓発、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、嘱託職員4名）

【市民課・市民窓口サービスセンター】

戸籍・住民基本台帳・外国人登録・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、町及び字界の整備、関係団体等との連絡調整に関する業務等を所掌する。

（職員19名、再任用職員6名、嘱託職員1名）

【文化国際課】

文化の振興、文化団体、文化会館及び泗翠庵、文化振興基金、文化功労者表彰、生涯学習の支援、市民大学、四日市市まちづくり振興事業団との連絡、国際交流及び国際協力、姉妹（友好）都市、四日市市都市提携委員会、国際交流基金、多文化共生推進室に関する業務等を所掌

する。 (職員7名、再任用職員3名、嘱託職員3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2名、再任用職員3名、嘱託職員3名)

【楠総合支所】

戸籍及び住民基本台帳、印鑑登録、諸証明の交付、埋火葬及び斎場使用許可、市長及び各委員会に対する届、申請等の受付、窓口事務、広報広聴、住民の相談、市税、手数料その他歳入に関する収納及び還付、地域審議会、地域活動の振興、地域福祉、地域団体との連絡調整、地域振興、自主防災組織、総合支所庁舎、楠福祉会館、楠交流施設、楠防災会館、楠避難会館、楠ふれあいセンター、財産の維持管理、市連絡員、地域社会教育、地域社会教育活動の振興、楠公民館に関する業務等を所掌する。 (職員10名、再任用職員1名)

第3 監査結果

財務に関する事務の執行及び事務事業の執行並びに行政監査として時間外勤務の状況、原課契約工事の執行状況、効率性改善への取組状況、各種委員会等の活動状況、負担金の執行状況及び業務棚卸表の妥当性について監査の結果、次の指摘事項及び意見のとおり、注意、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、是正、改善を要するものについてはその措置を講じるよう要望する。

なお、是正、改善等の措置を講じたときは、遅滞なく報告されたい。

1 指摘事項

<各課共通事項>

(1) 支出事務について

指定品目として定められている消耗品や混合油を契約業者以外から高い単価で購入していた。今後においては、発注前に用品一覧、指定品目一覧を確認すること。 【注意事項】
上記対象所属～【文化国際課】【あさけプラザ】

(2) 文書管理について

起案文書(支出負担行為書、支出命令書、支出負担行為書兼支出命令書等の会計書類)に決裁日が漏れていたものが見受けられた。四日市市文書管理規程第27条に基づき、決裁日を記入して文書を完結するよう改めること。 【是正事項】

上記対象所属～【男女共同参画課・男女共同参画センター】
【市民課・市民窓口サービスセンター】

(3) 臨時職員の雇用手続きについて

臨時職員の雇用に関する決裁において、雇用申請書や通勤届の認定日が漏れているものが見受けられた。雇用手続きにおいて不備がないよう適切な事務処理を行うこと。 【是正事項】

上記対象所属～【男女共同参画課・男女共同参画センター】
【市民課・市民窓口サービスセンター】

<各課個別事項>

【市民生活課、市民・消費生活相談室】

(1) 収入事務について

計量器検査手数料の収納にあたっては、申請書兼検査手数料領収書に連番をつけて管理すること。【是正事項】

(2) 補助金について

ア 補助事業等実績報告書に内訳明細の記入のない領収書や補助申請者と宛先が異なる領収書が散見された。領収書は補助対象経費を確認するための重要な証拠書類であるので、不備のない領収書の提出を求めること。【是正事項】

イ 概算払いにおいて金額の確定手続きなく、補助金の精算がなされていた。今後、補助金の交付手続きに遺漏がないよう改めること。【是正事項】

ウ 補助金請求書に宛先の記入が漏れていたため、適正な請求書の提出を求めること。

【注意事項】

(3) 契約事務について

市民生活課分室施錠等確認業務委託について、電気の消し忘れや施錠忘れがあった場合は翌営業日に書面で報告することになっているが、口頭のみで報告がなされていた。今後は、書面で報告を求めること。【是正事項】

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

(1) 収入事務について

各種講座受講料で収入すべきものが刊行物複写料として収納されていた。適切な科目で収入するよう注意すること。【注意事項】

(2) 支出事務について

四日市市男女共同参画審議会委員報酬の支払先を間違えて振り込んでいた。正当な債権者への支払いや戻入等の是正はなされていたが、今後、支出事務において支払先の確認を徹底すること。【注意事項】

(3) 現金等の管理について

郵便切手受払簿に出納員の確認印が漏れている月があったので注意すること。【注意事項】

(4) 備品管理について

掲示板など備品の数量が一致しないものが見受けられた。備品台帳には保管場所も記録のうえ、必要な手続きを行い、備品出納簿の残高を実査により定期的に確認するとともに、所属長をはじめとする上位職による抽出実査も併せて行うこと。【是正事項】

【市民課・市民窓口サービスセンター】

特になし

【文化国際課】

(1) 契約事務について

ア 天津市公式代表団歓迎に伴う看板製作業務について、2件に分割して契約していた。経費削減の観点から適切ではないので、今後は契約を一本化するように改めること。 【是正事項】

イ 四日市・天津友好都市提携30周年記念番組に関して、製作業務と放送業務を別途同一業者に1者単独随意契約を行っているのは、経費削減の観点から適切ではないので、今後は契約を一本化するように改めること。 【是正事項】

(2) 備品管理について

備品台帳に記載された設置場所と異なる場所に設置されている備品が見受けられた。備品台帳には正確な設置場所を記入すること。 【是正事項】

(3) 文書管理について

公印台帳の副本について、公印管守場所の記入漏れが見受けられた。四日市市公印規則に基づき適正に管理すること。 【注意事項】

【あさけプラザ】

(1) 支出事務について

旅費の支出にあたり、金額の算定誤りにより過払いとなったものを返還させている事例が見受けられた。旅費の算定に誤りのないよう注意すること。 【注意事項】

(2) 備品管理について

現物が確認できないものや古い様式の備品ラベルが貼付されているものが見受けられた。定期的に現物と備品台帳の照合を行ったうえで備品台帳には正確な設置場所を記入するとともに、四日市市会計規則第149条に基づき備品には所定の表示を行うこと。 【是正事項】

(3) 財産管理について

委託事業者に管理詰所の使用料を請求するため、建物の固定資産評価を行っていることから、公有財産台帳には取得価額とともに、評価額も記録すること。 【是正事項】

(4) 文書管理について

ア 公印台帳の副本において、公印管守者及び公印取扱責任者の更新がなされていなかった。四日市市公印規則に基づき、適正に管理すること。 【注意事項】

イ 自動車運行日誌において、訂正箇所には訂正印のないものが見受けられた。適正な文書管理を行うこと。 【注意事項】

ウ 自動車運行日誌に運行状況が記載されていない事例が見受けられた。四日市市庁用自動車等の管理及び使用に関する規程第16条に基づき、運転者は運行の都度運行状況を正確に記載し所属長に報告するように改めること。 【是正事項】

【楠総合支所】

(1) 収入事務について

- ア 学校開放に伴う現金領収書に首標金額を記入せずに発行されているものが2件確認された。領収書の発行にあたっては、複数の職員で確認を行うこと。【是正事項】
- イ 学校開放に伴う利用回数券を必要以上に保有していた。利用実態に見合う数量に抑えること。【是正事項】

(2) 支出事務について

- ア 物品等の購入にあたり、納品書や請求書に日付が漏れているものが見受けられた。不備のない納品書等の提出を求めること。【注意事項】
- イ 四日市市会計規則第35条に基づく印刷された請求者印を使用する業者に登録されていないものがこれを使用していた。請求書受理時には登録業者であるかどうかを確認のうえ、未登録業者については、登録印を使用した請求書の発行を依頼すること。【是正事項】

(3) 文書管理について

車両台帳に修繕の状況が記録されていなかった。台帳に所定の事項を確実に記録し、適正に車両管理を行うこと。【注意事項】

2 意 見

<各課共通事項>

(1) 委託契約について

業務委託契約のなかで、特に1者単独随意契約にあっては、同一業者・団体と長期継続して契約しているため、契約内容・方法・金額等について検討が十分でないもの、契約の相手方の見積書をそのまま契約金額としているものなど、委託金額を精査する必要がある。そのため、契約条項を精査できる法的専門能力、委託業務内容が妥当であるかを精査する技術・技能的専門能力、価格交渉を徹底するための原価計算能力など、を備えた人財を早期に養成し、精査できるようにすること。【改善事項】

上記対象所属～【市民生活課・市民・消費生活相談室】

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

【市民課・市民窓口サービスセンター】【文化国際課】

【あさけプラザ】【楠総合支所】

また、委託後の業者牽制のためにも委託内容に関するチェック項目を定めたマニュアルの作成に取り組むこと。【要望事項】

上記対象所属～【男女共同参画課・男女共同参画センター】

(2) 労務管理の徹底と時間外勤務の縮減について

- ア 時間外勤務が恒常化している職場が多く、年間360時間を超える職員も多く見受けられる。また、特定の職員に業務の集中が見られるため、各所属長は係間での応援体制や事務分担の適正化、平準化を図ること。さらに、職員の健康管理の面から、労務管理の徹底と業務の効率化、省力化を図り、時間外勤務の縮減に向けた取り組みに努めること。【要望事項】

上記対象所属～【市民生活課・市民・消費生活相談室】

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

【市民課・市民窓口サービスセンター】【文化国際課】【楠総合支所】

イ 特に、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時間以上又は発症前2か月ないし6か月間に、1か月あたり概ね80時間以上の時間外労働時間を過重業務の評価の目安としている。

上記対象所属～【市民生活課・市民・消費生活相談室】

【市民課・市民窓口サービスセンター】【文化国際課】

<各課個別事項>

【市民生活課・市民・消費生活相談室】

(1) 業務棚卸表の目標値について

主要事業の評価について、活動指標の目標値に対して成果指標が全て下回るなど目標値の設定が適切でない項目が見受けられる。業務棚卸表は、成果・活動指標の目標年度・目標値を設定し、その達成度によって手段の有効性等の評価を行うものであるため、目標値設定の趣旨を踏まえて、次年度以降について目標値の見直しを行うこと。 【改善事項】

(2) 地域マネージャーについて

全地区市民センターへの配置が完了してここ数年が経過したが、地域マネージャーの活動内容に格差が見られるのが現状である。地区市民センターの今後のあり方を含め、地域マネージャーの位置づけや役割などを再考するとともに、地域マネージャーが力を発揮するための具体的なスキルアップ研修の充実を図ること。 【改善事項】

(3) 連絡員制度について

連絡員制度については、個人情報の保護や費用対効果の観点からも郵送や宅配便等の利用に切り替えること。 【改善事項】

また、コスト削減や地域密着化を強化する観点から、館長や副館長が連絡員の一部業務を行うのも一つの方策であると考えるので、館長会の場合等において協議・検討すること。 【要望事項】

(4) 市民・消費生活相談について

消費者被害の未然防止・拡大防止のため、若年層から高齢者まで各年代に周知するため効果的な教育を行い、そのうえで広報、啓発による情報提供を図るとともに、消費生活相談員の一層の資質の向上に努めること。 【要望事項】

また、相談者のプライバシーが確保できるよう窓口や相談室の立地についても検討すること。 【要望事項】

【男女共同参画課・男女共同参画センター】

(1) 相談事業について

男女共同参画を目的としているセンターで実施している相談事業が女性相談に限定されている。男女公平な視点、立場で取り組むセンターとして、最近、増えているDVに関する相談体制の充実や、男性相談に対応できる体制づくりを行うこと。 【改善事項】

(2) 配付冊子等の活用状況について

DV関連の啓発冊子はメッセージ性が高い。意見等をヒアリングしたり、配付先をチェックできるような体制をつくり、今後の施策に活かせるよう努めること。 【要望事項】

また、配付冊子数だけでなく、残数や廃棄数量についてもチェックを行い、徹底したコスト管理に努めること。 【要望事項】

(3) 現金等の管理について

前渡資金や来客用の駐車券については、所属長が出納簿でのチェックを行っているが、定期、不定期に出納簿と現物の照合、実査を行うなど、事故防止のための牽制体制を構築すること。

【改善事項】

(4) 男女共同参画推進調整会議について

各種審議会や民間企業に向けて、男女共同参画の推進を求めていくため、徹底した議論を行う部会を設けるなど調整会議を活性化し、市役所内部の男女共同参画を推進すること。

また、男女共同参画への阻害要因を分析するため、庁内におけるジェンダーチェック(*)の導入について検討すること。 【要望事項】

* ジェンダーチェック：生まれつきの生物学的性別とは別に、“男はこうあるべき”、“女はこうあるべき”といった社会通念や慣習があり、それに基づいた役割や行動、心理的な特性などに男女の違いが多くみられ、こうした社会や文化によってつくられた男女の差異を「ジェンダー(社会的性別)」という。ジェンダーチェックとは、主に男女共同参画社会の推進のため、心の内面の価値観を採点してランク付けする一手法である。

(5) 負担金について

三重県婦人相談員連絡協議会負担金の支出にあたっては、事業が効果的に実施されているか、効率的に運用されているか等の視点から事業報告書、決算状況などを分析し、その効果を検証し、総会等の場で見直しを働きかけること。 【改善事項】

【市民課・市民窓口サービスセンター】

(1) 窓口業務について

窓口の接遇については、市民サービスという意識が希薄と受けとられるような事例が見受けられる。来庁者に対する感謝の気持ちが自然に挨拶に表れるよう、市民課窓口全体の接遇意識の改善を行い、徹底すること。 【改善事項】

また、窓口業務のあり方を検討し、レイアウトの改善を行い、効率的に市民サービスを提供できるよう努めること。 【要望事項】

(2) 専門知識の継承について

市民課の業務は戸籍など専門性が非常に高い。基本的な事務手順は作成されているが、各種研修、事務研究会等で得た情報を職員に周知するだけでなく、各種法令など分類してファイリングすることにより、ノウハウの集積や専門知識の継承を図ること。 【改善事項】

(3) コスト意識について

市民課窓口での業務において、作業効率を高めるため、ボトルネックとなっている箇所や職員の動線を研究するなど業務の見直しを行うこと。仕損率、1分あたりの人件費コストを把握するなどコスト意識を高めること。また、各業務の数値目標を設定して取組みを活性化すること。 【改善事項】

(4) 現金等の管理について

ア 市民窓口サービスセンターの現金取扱いについては、複数の職員によるチェックや上位職による随時実査を行うなど内部牽制体制を再点検し、より厳重な管理を行い、事故防止の一層の徹底に努めること。 【要望事項】

イ 市民課窓口は、窓口来客用に多数の駐車券を保有しているが、払い出し時のチェックなど、事故防止のための適正な管理方法を検討すること。 【要望事項】

(5) 負担金について

ア 戸籍住民基本台帳事務研究会負担金について、会費収入を上回る繰越金があったので、各都市の負担金が有効に活用されるよう総会等の場で見直しを働きかけること。 【改善事項】

イ 市民窓口サービスセンター施設費用負担金については、定額で負担しているにもかかわらず、積算根拠の中に光熱水費等の変動要素があり、分担金の算出方法について検討すること。 【改善事項】

【文化国際課】

(1) 多文化共生推進事業について

外国人市民が集住する笹川地区においては、新たに多文化共生モデル地区担当コーディネーターを配置し、各戸訪問を実施して実態把握に努めるとともに、地域のルール・自治会の仕組みを伝えるなど、課題の解決に向けた新しい取り組みを進めている。

しかし、笹川地区以外にも、同じ課題をもった地区があるので、公平性の観点から全市的な視点で多文化共生施策の一層の推進に努めること。 【要望事項】

(2) 市民大学の活性化について

高齢者が生き甲斐をもち、地域社会で活躍するうえで、市民大学の役割と期待は大きい。より多くの市民が参加できるような魅力ある講座を開催し、地域のリーダーとなる人財の発掘・育成を図るなど、市民大学の一層の活性化に努めること。 【要望事項】

(3) 予算の流用について

予算の流用は、予算執行上、やむを得ない場合に限り認められるものである。今後は、計画的かつ効果的な予算執行に心がけ、流用は必要最小限に止め、安易な流用は厳に慎むこと。

【改善事項】

(4) 各種委員会等の見直しについて

複数の委員会等が休眠状態となっている。また、委員委嘱も更新されていないものもある。それぞれの委員会等の設置目的や意義について再考のうえ、委員会等の継続・改廃や委員委嘱について早急に見直すこと。

【改善事項】

【あさけプラザ】

(1) あさけプラザ運営協議会自主事業の充実について

あさけプラザ運営協議会の実施する広域的な自主事業に関して、協議会の事務局として、参加人員をはじめ前年度結果を分析するとともに事業内容の継続的な見直しを図ることで、住民の生涯学習の推進、文化の振興に寄与するよう努めること。

【要望事項】

(2) 施設利用について

四日市市、菰野町、朝日町、川越町の住民を対象とした広域複合施設であることを十分認識し、図書館をはじめ施設利用者の地域別分布を分析することなどを通じて細やかな利用者のニーズの把握に努めること。そのうえで、情報発信やPR方策を工夫し利用率の低い施設の活用を含め施設全体の利用率の向上を図ること。

【要望事項】

(3) 現金等の管理について

小口現金や収納金を保管する場所とその鍵について、保管場所を知る職員の範囲や鍵の管理方法など内部牽制体制を再点検し、より厳重な管理を行い事故防止の一層の徹底を図ること。

【改善事項】

(4) 財産管理について

土地・建物・工作物に関して、各担当による台帳との数量突合とともに、安全管理、品質、使用状況、事故防止などの問題がないか、館長をはじめとする上位職による現場での抜き取り実査を徹底すること。また、備品・消耗品などについても、同様に館長をはじめとする上位職の抜き取り実査による紛失の有無や品質保持の確認などの牽制を行うこと。併せて、実査を行った記録（日時、対象、数量、コメント、所属長の確認印など）を文書にして残すこと。

【改善事項】

【楠総合支所】

(1) 窓口業務について

楠総合支所は総合窓口としての実績もあり、様々なノウハウの蓄積もある。市民への質の高いサービスを提供するため、出産、結婚など要件ごとの来館者の動線など待ち時間短縮のための窓口業務の見直しを行うこと。

【要望事項】

(2) 現金等の管理について

多額の現金の取扱いがあり、取扱場所も楠総合支所と楠公民館の2か所に分かれている。現金管理について、複数の職員によるチェックや上位職による随時実査を行うなど内部牽制体制を再点検し、より厳重な管理を行い、事故防止の一層の徹底に努めること。 【要望事項】

(3) 地域防災について

ア 地区の防災訓練は、自治会を中心に実施されているが、本市には多数の防災大学を修了した防災リーダーがいる。防災訓練にあたっては、防災リーダーを中心として、自治会、消防団と連携をとり、よりレベルの高い内容で実施すること。 【改善事項】

イ 楠地区は、海、川、コンビナートに近く、大規模地震発生時の津波等による大きな被害が懸念される。現在、設置している避難所で災害時に楠地区全住民に対して十分に機能するか検証するとともに、図上訓練の導入、避難所開設マニュアルの整備等、より具体的な取組みを進めること。 【要望事項】

(4) 図書室の運営について

楠公民館図書室の利用者数が減少している。その活用が図られるよう利用者の希望も考慮したバランスのとれた蔵書の充実や図書室のPRに努め、文化振興の拠点になるよう努めること。 【要望事項】

(5) 公の施設について

楠総合支所管内3施設で指定管理者制度を導入しており、指定管理料として多額の委託料を投入している。協定書等内容の精査や現地確認のチェック項目を策定するなどして、指定管理者のモニタリングを行い、適正な運営が図られるよう徹底すること。 【改善事項】

また、住民のニーズが反映されたサービス向上を図り、地域の拠点として利用拡大がなされるよう要望する。 【要望事項】