

令和５年度 定期監査の結果（指摘・意見）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 市民生活部 地区市民センター
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）
- 3 監査実施期間 令和５年１０月３０日、１０月３１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
(5) 現金の管理におけるリスク 【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。	【措置済】 令和 6年 7月31日 盗難などのリスクを想定し、金融機関への入金は公用車を使用して対応した。現金の取り扱いについては、複数の職員での対応を原則とし、想定されるリスクを回避できる取り組みを市民生活課に報告し、その結果、同日に市民生活課から提示されたルールを再確認した。

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	措置（具体的内容）・対応状況
① 内部事務管理について【合规性の視点】 【共通事項】 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。	【措置済】 令和 6年 3月31日 内部事務処理におけるミスの発生を防ぐために、事務処理誤りに関する事象の発生時には職員間で原因把握と再発防止策の共有を行っており、発生しやすいミスについては、改めて朝礼で周知を行うこととした。また、実際の事務においては、「適正事務の手引き」等で確認し、所属内でミスが発生しやすいポイントを共有しながら上位職を含めた複数の職員での確認を改めて徹底した。 また、所属長は、自身が提出された案件に対して、最終的な可否の判断を行う者であることを再認識し決裁を行う。

② 業務の継承について【合規性の視点・住民福祉の向上の視点】 【共通事項】 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。	【措置済】 令和 6年 1月30日 事務引継ぎについて、書類にて引継ぎを行い、新たに地区市民センターに配属された場合は、全般を詳細に、他の地区市民センターから異動の場合は、各業務に異動前後で違いがあれば、その部分については、特に詳細に説明するなどして対応した。 日頃から地域の課題や特性については地区市民センター職員全員で把握できるよう文書の回覧や業務の中で情報共有し、これらの取り組みで得た知識や経験等を継承するため引継ファイルを用いるなど、ノウハウを継承する仕組みを確保している。
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】 【共通事項】 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。	【継続努力】 令和 6年 7月31日 自治会をはじめ各種地区活動団体の会議に参加し、地域住民と意思の疎通を行いながら信頼関係を構築している。今後も信頼関係が構築できるよう取り組みながら、同時に自治会等と連携し、普段からの情報共有や地域イベントの参加等、地域活動のサポートを引き続き行っていく。 【措置済】 令和 7年 1月31日 現在においても各種地域団体等と連携し、普段からの情報共有や地域イベントの参加等、コミュニケーションを取りながら、情報収集にアンテナを立てて、地域活動のサポートを積極的に行っている。
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。	【継続努力】 令和 6年 7月31日 自治会とともに、自治会活動や地域活動に参加する人材の情報収集・共有を図る。 また、民生委員については、改選時期だけではなく、日頃から、各自治会などにおいて、次期候補者を見つけるなどの活動呼び掛ける。市内の地区における事例等を参考に、地域活動団体と意見交換を行いながら人材の確保を図っていく。 【継続努力】 令和 7年 1月31日 自治会をはじめとする地域活動団体と連携して自治会活動や地域活動に参加する人材の情報収集・共有を行い担い手の確保を進めるとともに、他の地区における事例等を参考に、地域活動団体と意見交換を行っていく。
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】 【共通事項】 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。	【措置済】 令和 6年 4月 1日 地区内の諸団体が実施する会議や行事等には、必要に応じて職員が分担して参加し、その活動のサポートを行った。その結果、住民の協力を得ながら、円滑に地域の行事が再開されるようになった。

⑤ タブレット端末の使用方法について【有効性の視点】 【共通事項】 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。	【措置済】 令和 5年11月13日 2台のタブレット端末のうち、1台を窓口用として備付け、特に外国語翻訳アプリの活用により市民の来庁意図を汲み取ることができるほか、市政等の情報を調べて回答することで、窓口対応の円滑化につながった。また聴覚障害者への手話対応についても導入されているため、すぐに使用できるよう窓口に置くようにした。 別の1台についてもオンライン会議や地域との打ち合わせ会議等で使用しているほか、苦情要望の際に現地の写真を取り、担当課に送信するなど活用した。 今後もDX推進の動向を把握しながら活用拡大を図っていく。
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】 【共通事項】 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。	【措置済】 令和 5年 11月13日 社会教育事業等を行う際、他地区で行っていた経験を活かし、地域のニーズに応じたイベントの企画を図った。 また、「地区のおしらせ」を地区市民センター間で情報共有し、他地域での地域活動の人脈等を相互に取り入れ、効果的な事業の実施に取り組んだ。
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】 【共通事項】 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。	【措置済】 令和 5年 11月13日 地区市民センターではマイナンバーカードの申請から写真撮影をはじめ、その後の受取り方法や活用方法についての説明まで幅広く行った。 保険証としての利用等、住民ニーズに応じた活用の案内を、丁寧に行っていくことにより今後の一層の普及促進に繋げた。
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】 【共通事項】 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。	【措置済】 令和 6年 7月31日 掲示物については、掲示期限の確認、掲示物のはがれの補修、不要な掲示物の撤去等を逐次行い、掲示物が過剰とならないよう努めた。今後もより良い掲示方法について市民生活課と連携して検討を続けていく。
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】 【共通事項】 地区市民センターにはWi-Fi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・PTA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。	【措置済】 令和 6年 7月20日 夏休み期間中、地区市民センターのWi-Fi環境を活用した学習教室が学校主催で行われた。 開館時間中の図書室は常時開放されており、利用者が自由に利用することができ、今後の図書館機能の有効な活用につながった。
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】 【共通事項】 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。	【措置済】 令和 6年 7月31日 混雑時や勤務時間終了後の窓口業務等については、上位職がサポートした。また、会計年度任用職員について年休等の取得を促す等して、業務に過度な負担がかからないように留意した。

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。	【 継続努力 】 令和 6年 7月31日 生涯学習事業の委託については、事前に方針を示し、専門的知見を反映して実施をしている。実施に当たっては地域組織とも協力しながら行っており、できる限り職員が事業の見学にも行き、事業を体験して参加者の意見を参考としている。 また、人材発掘に努め、地域の実情に応じた事業に取り組むようにしつつ、講座内容の向上等の可否について、講座実施団体に確認し、可能であれば依頼していく。 【 措置済 】 令和 6年10月 4日 生涯学習事業の委託について、地域団体等に対して協力の呼び掛け及び他の地区市民センターの委託事業を参考にする等、新規事業の開拓に努めた結果、新たな事業及び新たな人材と委託契約を結ぶことができた。
【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。	【 継続努力 】 令和 6年 7月31日 講座実施団体とともに、合同での実施の可能性について検討している。 【 継続努力 】 令和 7年 1月31日 引き続き講座実施団体とともに、合同での実施の可能性について検討していく。
⑫ 金庫の鍵の取り扱いについて【有効性の視点】 【羽津地区市民センター】 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。	【 措置済 】 令和 5年10月31日 金庫の鍵は館長が保管し、未使用時の管理を適正に行った。
⑬ 施設内の整理について【有効性の視点】 【羽津地区市民センター】 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。	【 措置済 】 令和 6年 3月31日 倉庫に保管物一覧図を掲示し、決められた置き場に物品を置くようにした。
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。	【 措置済 】 令和 5年11月30日 道路維持課に依頼し、袋が破損していた融雪剤を撤去し清掃を行った。
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。	【 措置済 】 令和 6年 3月31日 広報配布直前は、小会議室に広報等各戸配布の書類を自治会別に分配し配置しているが、配置位置等を見直し、来客時の使用に支障をきたさないようにした。

⑭ 地場産品の展示について【住民福祉の向上の視点】 【羽津地区市民センター】 羽津地区市民センターに備品として地場産品があるが、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。	【措置済】 令和 6年 7月31日 地域で生産された萬古陶磁器を、盗難防止のため事務室内で保存しているが、来館者の目に触れるように事務室外にその作家名とともに写真を多く掲示し、希望者には実物を観覧できるようにした。
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】 【常磐地区市民センター】 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。	【措置済】 令和 6年 7月31日 令和元年に策定した「常磐地区まちづくり構想」については、まちづくり推進委員と担当課及び館長による会議の中で協議し、随時見直しを行った。また、まちづくり構想の中の「絆で育む常磐の福祉」を実現すべく、みえ川村老健の協力を得ながら認知症カフェの開催や小学校区ごとに子ども食堂を開催した。
⑯ 災害発生時への備えについて【住民福祉の向上の視点】 【常磐地区市民センター】 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。	【措置済】 令和 5年11月 6日 市民生活課施設修繕担当職員により修繕を行った。
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】 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。	【継続努力】 令和 6年 7月31日 楠地区市民センターは、サークル活動や地域団体会議のほか、学校関係等の研修等幅広い利用をしてもらっている。また、今年度から市全体の地域活動で使用する用品の保管や、1階のロビーでの学習コーナーなど、避難所機能を損なわないようにしながら利用を行っているところである。今後も施設の有効利用について検討を続けていきたい。 【措置済】 令和 7年 1月31日 公共施設の利用に関しては、楠地区市民センターの利用も含め、市の行財政改革課を始めとする関係各課や地域の代表者で構成する楠地区行財政改革公共施設検討委員会において議論されており、楠地区市民センターも積極的に効果的な利用につながるよう関わっている。 議論の中で、楠地区市民センターの幅広い利用に係る周知方法について議題に挙がるなど、楠地区市民センターの幅広い利用促進について検討を行っている。
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】 【日永地区市民センター】 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。	【継続努力】 令和 6年 7月31日 センター事業として、令和6年度末まで樹木剪定や看板の塗り直しを行い、誰もが目に付くような看板表示となるよう努めていく。 【継続努力】 令和 7年 1月31日 植栽については、令和6年度末までに剪定及び切枝が完了する。 看板の塗り直しについても、誰もが目に付くような看板表示となるよう努めていく。

⑬ 放置自転車について【有効性の視点】 【日永地区市民センター】 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。	【措置済】 令和 5年12月 1日 自転車の持ち主の引き取りにより解決した。
--	--