

## 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6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7年10月2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4センターの監査を行った。  
　　中部地区市民センター、塩浜地区市民センター、  
　　富田地区市民センター、八郷地区市民センター  
　　（富田地区市民センター、八郷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7年8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。

※ 中部地区市民センターでは行わない。

### 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) 地区市民センター施設設備の管理が適切に行われないリスク

#### 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(別表参照)

リスク評価調査においては、収入事務、現金等管理、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、契約事務、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。

## （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。

### リスク発現への予防策・リスクの発現状況

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ときは、同ブロックの窓口担当が複数名いる他のセンターから応援に来てもらうことで対応している。窓口担当が2人いるセンターでは、応援に行くことで窓口担当が1人となり、窓口対応が混み合うことがあるが、他の職員でサポートすることで対応している。窓口担当の職員が急病等で出勤できなくなる等、同ブロック内での応援ができないときは、中部地区市民センターを除く市全域の地区市民センター内で対応することとしている。

- ◆窓口対応において、来客の多さや対応内容の複雑化により、業務を円滑に遂行できているか。

### リスク発現への予防策・リスクの発現状況

近時は、外国人の転入手続等に関する問い合わせへの対応により、職員の業務量が増加傾向にある。また、来館者が多数に及ぶ場合には整理券を発行することもあるが、通常は館長や副館長を含め職員の声掛けにより、待ち時間の短縮に努めている。

## （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）交付等への対応業務により業務量は増加しているか。

### リスク発現への予防策・リスクの発現状況

個人番号カード（マイナンバーカード）の交付及び更新業務について、多くの市民が手続に訪れている。増加する外国人転入者の新規登録や、マイナンバー交付5年目、10年目の更新業務の増加や、市の管轄業務ではない運転免許証や地区市民センターでは対応できない保険証との紐づけに関する相談対応など、新たな業務が増えている。なお、年間360時間を超える時間外勤務を行っている職員は見受けられなかった。

## （4）地区市民センター施設設備の管理が適切に行われないリスク

- ◆施設や設備の維持管理や修繕の要否に関する意思決定が適時適切に行われているか。

### リスク発現への予防策・リスクの発現状況

四日市市地区市民センター処務規程第2条では、地区市民センターは市民生活部及び教育委員会の所管とされており、同規程第6条では館長の専決事項として「庁舎の管理に関すること」が挙げられている。

ただし、施設や設備の維持管理には、地区市民センターで対応する日常点検で覚知

する不具合に対する比較的軽微な修繕だけでなく、市民生活課で対応する予防保全の視点に立って計画的に行う規模の大きな修繕もある。

## 意 見

### 【共通事項】

地区市民センター施設設備等の管理については、市民生活部の主管課である市民生活課と地区市民センターで引き続き連携して進めること。

## 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

### 指 摘

#### 【八郷地区市民センター】

##### 人事管理について【合規性の視点】

複数の会計年度任用職員において、健康診断を受診したとき、本来無給とすべき職務専念義務免除を有給扱いで処理しており、報酬の支払誤りが生じている。所属長は制度への理解を深め、適正な人事管理の徹底を図ること。

## 意 見

### 【共通事項】

#### ① 内部事務管理について【合規性の視点】

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。

再発防止のため、特に支払遅延については法律で定められていることを再認識し、デジタル技術を活用したチェック機能強化などにより、有効な仕組みづくりを検討すること。また、ミスの防止のため複数人によるチェックを行い、決裁を行う際には、所属長が決裁権者や出納員としての自らの責任を認識したうえで行うこと。疑問点がある場合は主管課である市民生活課と積極的に連携しながら、円滑な事務処理に努めること。

#### ② 現金等の取扱いについて【合規性の視点】

ア 地区市民センターでは、1日あたりで多くの収納金を管理している。夕方までにまとまった現金を金融機関に入金し、夜間にセンター内の金庫へ保管する現金は極力少なくしている。前日の収納金は、翌日の午前中までに金融機関を通して市の口座へ入金する運用を行っている。原則は2人一組の職員で金融機関に行くこととしており、それができない地区市民センターにおいては、近隣であっても公用車を使用するなどの対策を取っている。

収納金の金融機関への運搬に当たっては、防犯ブザーの携帯など、想定外のことが起こるリスクに備えて細心の注意を払うこと。

イ 保有している金券等について、令和6年度中一度も使用されていないセンターが見受けられた。使用実態に応じた適切な保有となるよう、金券等の保有の要否を含めあらためて検討すること。

③ 施設使用料免除理由の記載について【合規性の視点】

使用許可申請欄に使用目的の記載はあるが、減免申請理由は記載されていないのが現状である。地区市民センター条例施行規則第8条第2項に減免申請理由を記載するよう規定されており、減免する場合、判断根拠を示すことになっているが、申請者が減免理由未記載にもかかわらず担当職員が減免処理することが可能となっている。地区市民センター条例施行規則に従い、減免申請理由を申請者が記載する様式への変更を検討すること。

④ 地域活動の担い手の確保について【住民福祉の向上の視点】

地域活動団体の後継者不足は深刻な課題となっているが、自治会役員が輪番制を採用している地域については、一定程度の担い手を確保されている状況にある。

一方で、こうした地域活動の担い手不足の背景には、定年退職年齢の引き上げにより、平日の日中に活動可能な住民が減少していることも理由の一つとして考えられる。この点は民生委員についても同様であり、欠員が生じる時期があつたり、同一人物が継続して選出されたりするケースも見受けられる。加えて、選出される委員の高齢化も進んでおり、運営上の課題が多い。

今後は、他地区や他市の事例も参考にし、地域活動のPRなどに加え、自治会加入の促進や後継者の発掘につながる手法についてさらに検討を進めること。

⑤ 地域社会づくり事業の継承について【合規性の視点・住民福祉の向上の視点】

事業をスムーズに引き継ぐことを念頭にいれながら地域マネージャーの人選を行い、事業が途切れることのないよう留意すること。

⑥ 外国人来館者への対応について【住民福祉の向上の視点】

外国人来館者対応時にはタブレット端末を活用しつつ、丁寧な対応に努めること。

また、外国人来館者への対応が増加している現状を踏まえ、来館者の日本人と外国人の比率などの数値的根拠などの把握に努め、外国人来館者への適切な対応を図ること。

⑦ 貸館利用について【有効性の視点】

利用率の低い会議室等もあることから、現在の活用状況や稼働率を確認し、利用者の増加につながるような取り組みを検討すること。

### 【塩浜地区市民センター・八郷地区市民センター】

⑧ 運行日誌の記載誤りについて【合規性の視点】

自動車運行日誌において、運行時間の記載漏れや運行時間とアルコールチェック時間の逆転が見受けられた。大きな事故を未然に防ぐため、十分チェックを行うこと。

### 【中部地区市民センター】

#### ⑨ 防犯カメラの設置について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】

繁華街に近接しており、警察の指摘も受けているにもかかわらず、防犯カメラが外向けに設置されていない。犯罪抑制の観点から市民生活課、市民協働安全課と協議し、設置を検討すること。

#### ⑩ 管轄地区間の交流促進について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】

中部地区市民センターの管轄範囲は5地区に及び、連携がとりにくい。また、各地区のホームページの中には更新が滞っているところもある。5地区が一体感を醸成する取り組みとしてホームページを作成するなど、交流する機会の創出、促進に努めること。

#### ⑪ 収納金の入金記録について【合規性の視点】

通常、地区市民センターでは収納金の入金記録に当たり、レジスターを利用して日計表を作成している。一方、使用料以外の収納金がない中部地区市民センターでは、日次単位で入出金の合計額のみ記録しているが、個々の取引の記録はなされていなかった。日次単位で合計額の明細を1件ごとに記録すること。

### 【塩浜地区市民センター】

#### ⑫ 重要書類の災害からの保護について【有効性の視点・住民福祉の向上の視点】

火災時における重要書類の運搬などについてはルール化されているが、水害については作成がなかったため、水害時における災害対応マニュアルの策定を検討すること。

#### ⑬ 適切な公有財産管理について【有効性の視点】

公有財産の実査における確認印の一部に押印漏れが見受けられた。実施目的をあらためて認識して、実効性ある実査を行い、適切な公有財産管理に努めること。

## リスク評価チェックリスト

事前調査  
R7.8.19  
R7.8.22

※出先職場には加算あり  
※網掛けの数字は、監査でリスク発現が確認された項目

(セ地  
出先  
加タ市  
民)

チェック項目：リスクを内在する事象		想定されるリスク	リスクの発生可能性の程度 評価指標	リスク発現時の被害又は影響の程度 評価指標	評点
(1) 所属の主要な事務事業	ア 許認可、不利益処分に係る事務を行っているか。 (許可、認可、給付費支給決定、使用料等の減免決定、税等の賦課決定、許可の取消し、免許の効力の停止等)	許認可等の事務が適切に行われないリスク	0 許認可等の事務なし 1 所属の主要な業務ではないが許認可等の事務あり 2 許認可等の事務が主要な業務		4
	イ 内部統制を業務に組み入れ、遂行しているか。	内部統制事務が適切に行われないリスク	1 内部統制は、基本的に自所ののみで行う 2 部内における内部統制に関わる業務を行っている 3 全所的な内部統制に関わる業務を行っている		0
(2) 収入事務	ア 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。 (施設等使用料、保育料、市営住宅賃料、手数料等)	法令等に基づいた金額を徴収していないリスク 減免の制度又は適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	0 なし、又は、たまに手数料等の徴収あり 1 所属の主要な業務ではないが、定期的に行っている 2 主要な業務として毎月行っている	徴収額 1 1000万円未満 2 1000万円以上 1億円未満 3 1億円以上	8
	イ 滞納債権があるか。	滞納債権の適正な管理がされないリスク	0 滞納債権なし 1 滞納債権 10件未満 2 滞納債権 10件以上	滞納債権の総額 1 100万円未満 2 100万円以上	0
(3) 現金等管理	ア 現金や金券（切手・収入印紙・駐車券等）の取扱いがあるか。	現金・金券の紛失、数え間違い、処理遅れ、差着等のリスク	0 抜っていない 1 週に1回未満 2 週に1回以上	1か月の現金・金券の取扱平均額 1 10万円未満 2 10万円以上	8
(4) 支出事務	ア 歳出予算（給料、職員手当及び共済費並びに会計年度任用職員の公用にかかる報酬及び旅費を除く）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	0 執行件数（1件当たり100万円以上のもの） 1 10件未満 2 10件以上	所属の支出総額（給料、職員手当及び共済費並びに会計年度任用職員の公用にかかる報酬及び旅費を除く） 1 3000万円未満 2 3000万円以上 1億円未満 3 1億円以上	2
	イ 負担金、補助金又は交付金を支出しているか。 (負担金は研修負担金を除く。)	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	0 補助金等の予算なし 1 補助金等の予算 1000万円未満、かつ運営費に対する補助金なし 2 補助金等の予算 1000万円以上、または運営費に対する補助金あり	1 財源が国県費のみ 2 財源が市費のみ、又は市費と国県費	0
	ウ 扶助費を支出しているか。	扶助費が不適正に支出され、又は目的外に使用されるリスク	0 扶助費 予算なし 1 扶助費 予算あり	扶助費の支出額 1 3000万円未満 2 3000万円以上 1億円未満 3 1億円以上	0
(5) 契約事務	ア 事業者と工事請負などの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	0 工事請負費、原課契約工事に係る契約の件数 1 なし 2 10件未満 3 10件以上	工事請負費、修繕料に係る予算の合計額 1 1000万円未満 2 1000万円以上 1億円未満 3 1億円以上	2
	イ 事業者と業務委託の契約を締結しているか。 (施設管理業務委託、事業運営業務委託など)	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	0 委託件数 1 5件未満 2 5件以上	1 事業事業の一部であり軽易な部分のみを委託 2 事業事業の主要な部分を委託	4
	ウ 単独随意契約の方法により工事請負若しくは修繕又は業務委託の契約を締結しているか。（工に該当する契約を除く。）	事業者選定、金額決定等が適切に行われないリスク	0 単独随意契約による工事請負若しくは修繕又は業務委託の契約の件数 1 なし 2 10件未満 3 10件以上	単独随意契約による工事請負若しくは修繕又は業務委託の契約における契約金額の合計 1 100万円未満 2 100万円以上	2
	エ 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	0 指定管理者制度により管理している公の施設 1 なし 2 あり		0
(6) 財産管理	オ プロポーザルによる契約（企画提案型のものを含む。）又は特定の地域活動組織との継続的な契約（「プロポーザル等による契約」という。）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者が達成されないリスク	0 なし 2 あり	プロポーザル等による契約における契約金額の合計 1 100万円未満 2 100万円以上	0
	ア 公有財産（土地・建物・工作物）を所管しているか。	土地、建物、工作物が安全に使用できなリスク 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	0 なし 2 あり		4
(7) 基金	イ 土地又は建物の貸付けを行っているか。	多額の損失発生のリスク 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	0 なし 2 あり		0
	ア 基金を所管しているか。	設置目的に合致した活用がなされないリスク 適切な運用は運用益の処理がなされないリスク	0 なし 2 あり		0
(8) 情報管理	ア 個人情報を扱っているか。	個人情報の漏えいや目的の使用、データの改ざん、滅失等のリスク	1 個人情報の取り扱い件数が、概ね100件未満である 2 個人情報の取り扱い件数が、概ね100件以上である 3 個人情報の取り扱い件数が概ね100件以上で、外部事業者とデータのやり取りがある		4
	ア 監査年度を含む過去2年以内に、組織変更、所管替え等があつたか。	分掌事務が十分に行われないリスク	0 なし 1 部局の変更（所管業務は変更なし） 2 主要業務の所管替えや組織変更に伴う所管業務の再編成あり		0
(9) 組織・人員	イ 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	1 3年以上在籍する職員の数が所属の全職員数の50%以上 2 3年以上在籍する職員の数が所属の全職員数の50%未満		4
	ウ 時間外勤務を多く行っているか。	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 特定の職員に時間外勤務が偏ることにより、業務が停滞するリスク	0 年間時間外勤務360時間以上の職員なし 1 年間時間外勤務360時間以上の職員あり 2 厚生労働省が定める過労死等労災認定基準を上回る時間外勤務を行っている職員あり		0
(10) その他	ア 毒物・劇物・危険物等の取り扱いはあるか。	毒物・劇物・危険物等が適切に管理されないリスク	0 毒物・劇物・危険物等を保管していない 1 毒物・劇物・危険物等を保管している		0
	合計点				42