

平成27年3月27日

監査委員事務局監査第三課

担当：北川

内線 5724

外線 076-225-1863

平成26年度行政監査結果について

地方自治法第199条第2項の規定に基づき、県が法令等の定めにより適正に事務を執行しているかなどについて行政監査を実施し、平成27年3月27日、その結果を知事等へ提出したので、その概要をお知らせします。

(提出資料は、別添「平成26年度行政監査報告書」のとおり)

報告書の概要

1 監査のテーマ

窓口サービス等について

2 テーマの選定理由

窓口における各種のサービスが県民を原点として適切に提供されているかなどについて行政監査を実施し、今後の行政事務の改善に資することとした。

3 監査の対象機関

届出・申請・相談など県民との関わりが密接な窓口を有する機関
102機関（窓口数106）

4 監査の着眼点

- (1) わかりやすく、利用しやすい窓口（案内表示等）
- (2) 障害者や高齢者等への対応（バリアフリー対策等）
- (3) 来訪者への対応や接遇（職員の対応や身だしなみとその指導）
- (4) サービス向上のための取組み（成功例の活用促進や困難課題の検証等）

5 監査の結果及び意見

監査の結果、直ちに法令に違反するなどの指摘や注意すべき事項はなかったが、県民サービスのさらなる向上に取り組むため、全機関における課題として、別紙のとおり対象機関を特定しない共通意見を述べた。

【要 旨】

- ① わかりやすく、利用しやすい窓口（案内表示等）
 - ・ 庁舎案内表示等については、利用者の視点で十分か否か改めて見直すとともに、日頃から設置場所、文字の大きさ、色彩、破損の有無等を点検し、所要の対応を行うこと
 - ・ 来客用駐車場については、近隣施設との相互利用や、来訪者が集中する時期の臨時駐車場の確保、誘導員の配置など、きめ細かな対応に努めるとともに、拡張等を要する場合には、庁舎の移転、新築等の機会を捉え検討すること
- ② 障害者や高齢者等への対応（バリアフリー対策等）
 - ・ 建物の構造上の制約等から所要の整備が難しいものも見られたが、段差の解消や手すりの設置、カウンターの高さの調整など、工夫により改善できることがないか検討すること
 - ・ 子ども連れの来訪者に対する配慮を更に充実すること
- ③ 来訪者への応対や接遇（職員の応対や身だしなみとその指導）
 - ・ 職員の身だしなみ等については、一人ひとりが自らの問題として意識改革するとともに、組織全体としても現状の点検、課題の整理、改善策の実行、取組結果の検証など、確かな効果が出る対応を行うこと
 - ・ 管理職員は常に職場の状況に気を配り、職員一人ひとりが意識を高められるよう指導すること
- ④ サービス向上のための取組み（成功例の活用促進や困難課題の検証等）
 - ・ 県民の要望や意見については、組織として受け止め、改善・工夫を重ねるとともに、関係機関とも連携し対処すること
 - ・ サービス向上に向けた課題の中には、相当な時間とコストを要する案件もあるが、まずは創意工夫で対応可能なものがないか検討し、その結果を少しでも形にしていくこと

【結 び】

下記3点の基本的事項を踏まえ、本監査に述べた意見の具現化に取り組み、見える形でサービス向上に繋げること。

- ① サービスの原点は県民にあり
それぞれの機関では、サービス提供の原点を県民に置き、その意見や要望には真摯に対応すること
- ② 始まりは職員の意識にあり
個々の職員は使命感を更に高め、考え行動する自分づくりに励むとともに、県をあげての人材づくりを行うこと
- ③ 組織としての取組みが歩みを進める
職員の意識を高め、その思いを業務に生かすため、組織としてその具体化に努めること