

1. 日程

7月31日：監査リーダー事前打合せ（資料送付により打ち合わせ会に替えた。）

9月17日～9月30日：監査実施

2. 関係者

管理責任者、監査員、被監査係（施設）職員、QMS担当課長補佐、QMS担当者

3. 監査実施事項

①オープニングミーティング

監査員の紹介、被監査係（施設）長の確認、スケジュールの確認、クロージングミーティングの確認

②監査実施

チェックリストに基づき監査を実施

③クロージングミーティング

監査結果の報告、改善要求がある場合は是正処置実施について双方合意の確認、内部監査報告書等提出書類の確認、今後のスケジュールの確認

4. 監査結果

良点：26件、意見：13件、要望：9件

5. 管理責任者の総評

今回の内部監査においては、重大な問題となるような改善要求はありませんでした。

良点は26件あり、従来の方法に囚われず見直しを図っている、速やかに適切な処理がなされている、研修や独自に作成したマニュアルを活用している、積極的な情報提供を行っているなど、概ね適正に事務が執行されていると認められました。

一方、13件の意見と9件の要望がありました。具体的には、手順書のフローに適合していない事務処理がなされている、ホームページが更新されていない、庁舎外における料金受領の確認を容易にするための書類作成が望ましいなどがありました。

各課においては、今回の良点はさらに伸ばし、意見、要望について真摯に検討の上、改善すべき点は早急に対応をお願いします。

なお、QMSの事務処理が職員の負担になっているという意見があります。今回の監査においても受検側、検査側ともに、少なからぬ時間を費やしていただいたと承知しています。事務の軽減策については今後、検討して参りますが、QMSは、質の高い行政サービスを提供し、住民の満足度を向上させるための手法であり、今一度、本来の趣旨や意義を十分にご理解の上、業務に当たっていただければ幸いです。

監査期間中、職員の皆さんには大変ご多忙のなか、丁寧な対応をいただき感謝いたします。