

平成27年度特別監査実施記録

1. 日程

月日	開始時間	終了時間	被監査部署	リーダー	メンバー
3月25日	13:30	14:30	町民課	管理責任者	子育て支援課長

2. 関係者

管理責任者、監査員、被監査課（施設）職員、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、被監査課（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

4. 監査結果

良点：1件、意見：1件、要望：1件

5. 管理責任者の総評

今回は苦情、要望をピックアップした中で、窓口対応状況等のサービスを確認するため、町民課を対象に監査を行いました。

- ・業務中、多くの町民の方に対応するため、個人情報等の対策について
- ・業務時間（勤務時間）と窓口対応時間の考え方について
- ・混雑した時の窓口対応について

などを中心に監査を行いました。

総評としては、概ね町民目線に立って業務を実施しており、重大な改善点は見受けられませんでした。また改善できる事項もあり、課内ミーティング等による更なる町民サービスの向上に努めていただくことを期待したい。