

平成 2 6 年 度
行 政 監 査 報 告 書

《施設の環境整備及び執務環境について》

綾 瀬 市 監 査 委 員

目 次

1	監査のテーマ	1
2	監査の目的	1
3	監査対象課	1
4	監査の実施期間	1
5	監査に当たっての着眼点	2
6	監査の方法	3
7	監査結果	3
	(1) カウンターについて	3
	(2) 執務スペースについて	3
	(3) 掲示物等の管理について	4
	(4) 書庫等の状況について	4
	(5) 施設内について	4
	(6) 苦情・要望・意見等の処理状況の台帳整備について	4
8	むすび	5

1 監査のテーマ

「施設的环境整備及び執務環境について」

2 監査の目的

本庁舎をはじめ、公共施設は行政サービス提供の拠点であり、市民にとって利用しやすく、職員にとっても働きやすい環境を備えていることが望まれる。

また、市民共有の財産として効率的かつ適切な維持管理が行われているか、問題が生じていないかなどを検証する必要がある。

そこで、本年度の行政監査を実施するにあたり、施設的环境整備及び執務環境をテーマにし、本庁舎、リサイクルプラザ、保健医療センター、中央公民館において、カウンター、執務スペース、書庫等の整理整頓や施設内の秩序、美観の保持、掲示物の管理及び苦情・相談・意見等の処理状況などに着目して行政監査を行うこととした。

3 監査対象課

	秘書広報課
経営企画部	政策経営課、財政課、文書情報課、基地対策課
総務部	職員課、防災対策課、管財契約課、税務課
福祉部	福祉総務課、障がい福祉課、高齢介護課、保険年金課
市民こども部	市民協働課、市民課、子育て支援課、保健医療センター、青少年課
環境経済部	環境政策課、リサイクルプラザ、みどり政策課、農業振興課、 商工振興課
都市建設部	都市政策課、都市整備課、道路課、下水道課、インター推進室、 新市街地整備室
教育総務部	教育総務課、学校教育課、教育指導課、教育研究所
生涯学習部	生涯学習課、スポーツ課、中央公民館

4 監査の実施期間

平成26年10月8日（水） から 10月9日（木） まで

5 監査に当たっての着眼点

各施設の環境整備の充実及び執務環境の快適化を図るため、次の事項を中心に現場実査を行った。

(1) カウンター

- ・カウンターの上は整理整頓されているか（記載カウンター含む）
- ・カウンターの内側は整理整頓されているか
- ・案内表示等が適切に整備されているか
- ・来庁者のプライバシーに配慮しているか

(2) 執務スペース

- ・執務スペースは整理整頓されているか
(不用物品などが放置されていないか)
- ・キャビネットの上に書類などが散乱していないか
- ・机上に書類などが散乱していないか
- ・共有スペース等に資料や物品が置かれ、通行の妨げや美観を損ねていないか

(3) 掲示物等の管理

- ・掲示物が剥がれていないか、掲示期間は切れていないか
- ・パンフレット等の期限は切れていないか
- ・パンフレット等が適切に配架されているか

(4) 書庫等の状況

- ・整理整頓がされているか
- ・通路に物品などが散乱していないか
- ・不用物品などが放置されていないか

(5) その他

- ・施設内において危険箇所はないか
- ・施設内は清潔に保たれているか
- ・苦情、要望、意見等の処理状況などについて、台帳等が整備されているか

6 監査の方法

監査対象課においての実査及び聞き取り

7 監査結果

今回、監査のテーマとした施設の環境整備及び執務環境について、実査及び聞き取りを行った結果、おおむね適正に執行されていると認められたが、一部において改善すべき事項が見受けられた。その内容については、以下のとおりである。

(1) カウンターについて

カウンター上は、整理整頓がされていたが、カウンターの内側に不用物品が見受けられた箇所があったので、受付にあたり、行政サービス等をスムーズに行うためにも整理整頓に努められたい。

また、カウンター上にある案内表示等の表記や位置について、来庁者に分かりやすいように工夫するとともに、誤った表示や、破れていたり変色している箇所については、修正等をされたい。

受付等を行うカウンターや記載台に仕切り板等が設置されプライバシーに配慮されているが、必要に応じて相談室や会議室を利用するなどの工夫を行い、プライバシーの配慮にはいっそう努められたい。

(2) 執務スペースについて

執務スペースやキャビネットにおいて、整理整頓がされていないところや机上及び机の下に書類が散乱しているところが見受けられたので、書類や物品等の紛失とならないためにも、整理整頓を行うとともに、適切に管理されたい。共有スペースであるコピーコーナーにおいては、書類が残っていたり、不用物品が床に放置されている状況が見受けられた。書類等の適切な管理を徹底し、清潔の保持に努められたい。

また、各課間の占有執務スペースに差が見受けられた。多種多様な業務をかかえるため、一定基準によって算定することは困難な面もあるが、可能な限り公平な執

務スペースが確保されるよう調整をされたい。

(3) 掲示物等の管理について

庁内に掲示されているポスターについて、切れていたり、汚れていたりしているものが見受けられた。庁内管理者または掲示管理者においては、常に注意を払うとともに清潔感を保ち、美観を損ねることのないよう管理されたい。

また、パンフレットにおいても、ラックなどに入れたままとならないよう、配架状況を確認し、適正に管理されたい。

(4) 書庫等の状況について

書庫等において整理整頓が不十分な箇所が見受けられた。書類、物品等は出し入れをしやすいのが基本である。物品の使用頻度を考慮して保管場所を定めるとともに、使用後は同じ所に安全に戻せるよう出し入れの作業空間を確保するなど、日ごろから整理整頓に努め、施設を有効に利用されたい。

(5) 施設内について

施設内において、特に危険箇所は見受けられなかったが、定期的に施設内の安全確認を実施し、事故防止に努められたい。

また、日ごろから整理整頓を行い、施設内の清潔を保持されたい。

(6) 苦情・要望・意見等の処理状況の台帳整備について

来庁者及び利用者からの苦情・要望・意見等に伴う台帳等の整備については、様式を定め用紙に記入する方法やデータ入力により管理している方法がとられていた。集計作業や職員間の情報の共有化等の利便性に鑑み、データで管理することを検討されたい。

来庁者及び利用者からの意見などは貴重なものであり、情報を整理・共有化し、正確・迅速・丁寧に対応されたい。

8 むすび

各施設の環境整備及び執務環境について、着眼点に基づき実査を行い、監査結果の概要としては以上のとおりであるが、総括的な意見としては次のとおりである。

本庁舎をはじめ、公共施設は行政サービス提供の拠点であり、市民にとって利用しやすく、職員にとっても働きやすい環境でなければならない。

監査を進めていく中で、特に感じられたのは、執務スペース等が十分に整理されておらず、有効に使用されていない場所が何箇所も見受けられた。言うまでもなく、各施設の管理経費をはじめ、書類や物品などは公費によって賄われており、適切な維持管理に努め、執務スペースの有効利用について、さらなる見直しが必要である。

また、カウンターの整理整頓は、受付にあたり、行政サービス等をスムーズに行うためには、非常に重要なことである。窓口を訪れる市民の立場に立って考え、日ごろから点検等を実施されたい。今回、各項目においてそれぞれ問題点を指摘された課だけではなく、すべての課において意識を持ち、全職員一人ひとりが自覚して、業務にあたっていただきたい。

来庁者及び利用者からの意見などは、生の声を聴かせていただく大変貴重なものであり、その情報を台帳等で整備し、職員間で共有することが適切な対応へと繋がるものであることから、台帳等が整備されていない課においては、早急に検討されたい。

今回の監査において、公共施設の良し悪しは、施設の清潔さの保持や施設の充実だけでなく、市民の視点に立った環境整備ができているかという意識を持ち、業務を遂行しているかが重要であると感じている。それも、一度実施して終わりとするのではなく、定期的に継続して行うことにより、改善等の意識向上へと繋がるものであり、各課においては、以上に述べたことを踏まえて努力することはもちろん、全庁的な課題として取り組まれるよう望むものである。