

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 上下水道局お客様センター（給水工事の承認）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【お客様センター】

<p>(1) 事務処理について ケ 申請書において、修正テープや砂消しゴムにより字句が訂正されている事例が見受けられた。申請者に不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認すること。</p>	<p>【措置済】 平成29年 6月 1日 申請窓口において、平成29年3月8日から指定給水装置工事事業者に対し、字句の訂正について掲示を行うとともに、6月1日付で全ての指定給水装置工事事業者に対して通知し、指導を行った。 なお、受付時には十分確認を行い、誤り等があれば受け付けせず、また、審査中に誤り等が発見された場合には、申請者の訂正印を求めている。</p>
--	--

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 上下水道局お客様センター（給水工事の承認）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【お客様センター】

共通（1）標準処理期間の設定について

標準処理期間の設定は、処分の性質上、設定が困難な場合もありうることから努力義務とされている。しかし、過去の処分事例の蓄積によりその処理状況を勘案し、受付から処分までの標準的な期間を見出すことは可能であると考えられる。

設定していない理由を、「申請の内容によって審査の手続が異なり、一律に期間を定めることが困難なため」としている事務については、申請を類型化して区分することによって、その区分ごとに複数の標準処理期間を定めることが可能であると考えられる。また、「申請のあった当日に処分を行うため」としている事務については、標準処理期間を即日と定めることが可能であると考えられる。

標準処理期間は、申請をしようとする者及び申請者にとって、申請に対する処分が行われるまでにどのくらいの期間を要するかを予測するための重要なものであり、また、行政庁にとっては事務処理の公平性、迅速性を確保するためのものである。

過去に一定の処分事例があるにもかかわらず標準処理期間の設定がなされていない事務については、これまでの処理状況を勘案のうえ、その許認可等の性質に応じた工夫をすることによって、申請をしようとする者及び申請者にとって目安となる標準処理期間を設定し、それを公にすること。

【改善事項】

【措置済】 平成29年 9月 1日

過去の処分事例を踏まえて、給水工事の申請を類型化し、戸建住宅・集合住宅等に区分することにより、その区分ごとの標準処理期間を定め、申請の提出先であるお客様センターに備え置くとともに、平成29年9月1日付けで、窓口に掲示を行い、公表した。

<p>共通（２）申請台帳等による管理について 申請者を記録した台帳は存在するが、申請受付日、処分日などの記録がなされていなかった。台帳を整備して申請から審査、処分までの進捗状況の管理を適切に行うこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 9月 1日 給水工事に関する業務は、水道料金システム上で、工事の申込から竣工、料金徴収まで一元的に管理しており、現行システムでは、処分日のみが入力できない状況である。来年度、処分日が入力できるように料金システムの改修を予定しているが、それまでの間は、暫定的に現在使用していない項目欄に処分日の入力を行うこととした。</p>
<p>共通（３）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、上位職によるチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化及び研修の充実により業務精度の向上を図り、上位職によるダブルチェック体制の強化を行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 9月29日 「定められたルールに基づく事務執行」「上位職による牽制やサポート」の重要性について、行政監査報告内容の全員回覧や朝礼等での職員への注意喚起を繰り返し行い、職員の意識付けを行った。 また、業務の根拠や執行状況について上位職から積極的に担当者へ質問・報告を求め、問題点の早期発見や業務の進捗管理に努めた。 今後も専決規程や条例、事務処理要綱等といった業務執行の根拠や手順の確認を適宜行うように、職員一人ひとりへの意識付けを繰り返し行っていく。</p>