

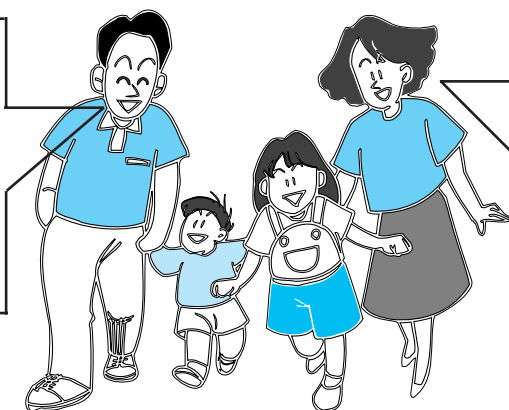
今月の特集

市民の期待に応える行政をめざして

～ I S O 9001の認証取得と職員の意識改革～



僕もはっきりしたことがわからないから、何とも言えないんだけど、市民のため、それに行政改革の一つとして取得するらしいよ。市役所がどのように変わるのかを下のQ & Aを読んで、勉強してみるよ。



I S O って最近、よく聞くわね。でも、実際はよくわからないわ。市も取得するみたいな話を聞いたんだけど。

Q1 新聞や雑誌などで、よく I S O 9001 や I S O 14001 など企業を取得したと報道されますが、そもそも I S O とは何ですか？

答え I S O とはスイスのジュネーブに本部を持つ国際標準化機構という国際機関を言います。日本でいう J I S (日本工業規格) などの国家規格の世界版といったところですね。正式には International Organization for Standardization (国際標準化機構) といい、これを略しますと、I O S となりますが、略称は I S O となっています。これはギリシャ語で「等しいもの」という意味である「i s o s」という言葉からきており、世界で公平に標準化を推進していきたいという思いがこめられてこの略称に決まったとされています。現在、ISOが発行している規格は10,745件にのぼります。

Q2 市が I S O を取得するのはなぜですか？

答え 行政に対する市民の期待とニーズは常に変化しています。市はより良い行政サービスを提供するためにこの変化に対して、自らを常に継続的に改善して、市民の期待に応えていかなければなりません。この一連の流れの基本となるものを品質マネジメントシステムといい、I S O 9001 という規格がこのシステムに関する事項を規定しています。この I S O 9001 という規格を取得することにより、「責任の所在を明らかにしない」「市民をたらい回しにする」などに代表される、これまでの「お役所」体質を改め、市民のための市役所であるという、意識改革につながる。市民への行政サービスの提供が、今まで以上に向上される。事業をいかに有効的に行ったかを客観的に評価できる。市長以下、全職員が同じ目標に向かって努力できる。など、市民、行政双方にプラスになると考えたからです。

Q3 取得することによって、私たちには何かメリットがあるのですか？

答え みなさんの中にはファーストフード店や大きなテーマパークに行ったことがある人もいます。そこで働いている従業員のサービスを隅々まで行き届いていると感じた人も多いのではないのでしょうか？大きな意味で行政もサービス業の一つですから、同様のサービスを実現できるはずで

「・・・(中略)第三に行政改革であります。新たに懇話会を設けます。私は今まで職員の意識改革について申し上げてきましたが、どこまで成果が上がったか反省いたしております。本年度は I S O 9001 の認証取得の中で成果が得られるよう努力したいと存じます。(以下省略)」

これは、今年の第1回市議会において市長が市政方針の中で発言した内容です。現在、市では I S O 9001 の認証取得のため、全職員で取り組んでいます。これは今までの「お役所行政」から「市民の期待に応える行政」へと職員の意識改革を行い、市民のみなさんに満足していただける行政をめざして行うものです。

では、市が取得しようとしている、I S O 9001 とはいったいどのようなものか、また、市が取得することによって、市民にはどのようなメリットがあるのか。さらに市はどのように変化していくかをみなさんの立場で見てください。