

ISO9001の認証取得の意味と住民参加

激動する社会の中で、みなさんからの要望が常に変化してきており、これまで行政サービスの提供方法では、通用しなくなることが多くなりました。市はこのことに危機感を持ち、ISO9001の取得をめざし、職員の意識改革に取り組んでいます。

「あの人(職員)にはやってもらったが、あの人(職員)ではやれないと言われた」「この前とは違う説明を受けた」など、職員によって、業務範囲に個人差があったり、手続きが不明確なまま業務を行っていることがありました。

ISO9001では、市で行う行政サービスを明確にすることが義務づけられ、またそれを文書化することと規定しています。これにより、市の実施しているすべての行政サービスが明らかになり、全職員が同じようにみなさんに対して行政サービスを均一に提供できるようになります。

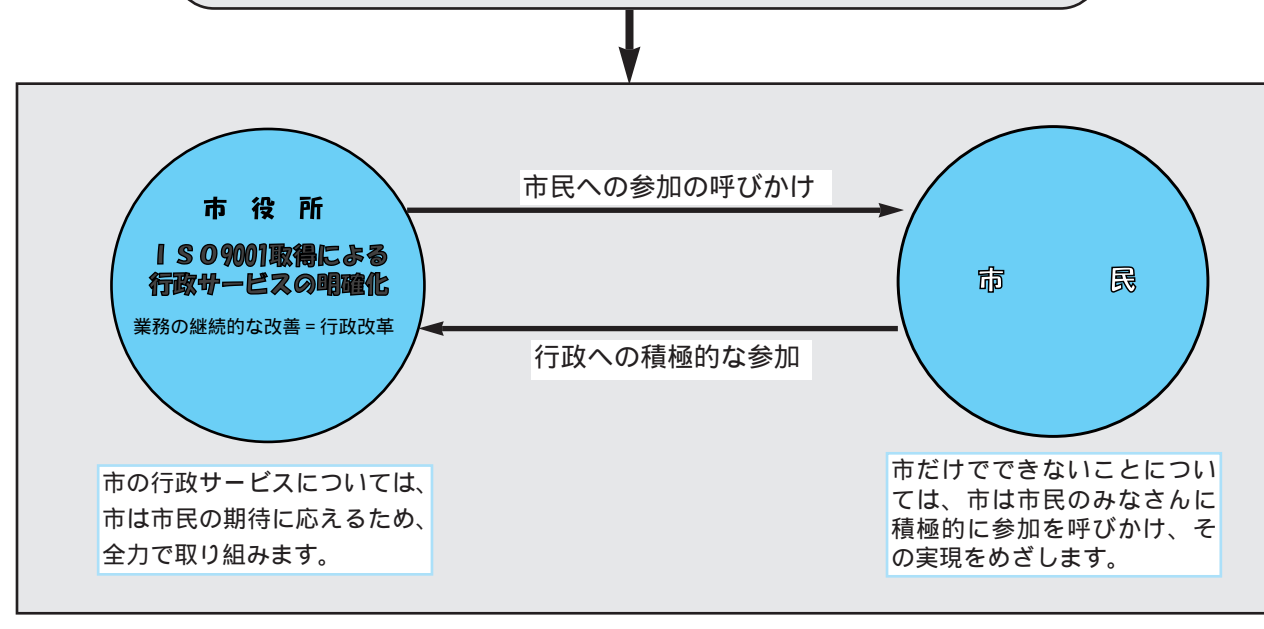
さらに、今まではなぜその業務ができないかという理由も説明できない場合もありましたが、これを明確にすることで、なぜできないのかを、みなさんにわかりやすく説明できるようになり、またその責任が明確になります。

市は今後、ISO9001を取得することにより、市の行政サービスについては、みなさんの期待に応えるため、全力をあげて取り組みます。しかし、市だけではできないことがあることも事実です。

これらは、市民のみなさんとともに考え、ともに行動していくことで実現をめざしていきたいと考えております。そのためには市民のみなさんの積極的な行政参加を推進していくことが新しい行政のかたちであると考えます。

これを車の両輪に置き換えると、市は一方の車輪として、自らがやるべきことは全力で行います。もう一方の車輪は市民のみなさんであり、市のパートナーとして車を押し進めていただきたいと考えます。その2つの車輪がかみ合っただけで車が動いた時に初めて、本当に市民のための市役所が実現できるものなのです。

新しい行政のかたちとは？



すなわちISO9001の取得を市役所のサービス向上の第1歩としてとらえ、今までの現状を改善し、市民のみなさんの期待に応えていかなくてはなりません。

それまでの「慣例などで動く行政」から「市民の期待に応える行政」へと変化し、行政サービスの向上につながります。

Q4

私たちの期待に応えるために、どのように取り組むのですか？

答え

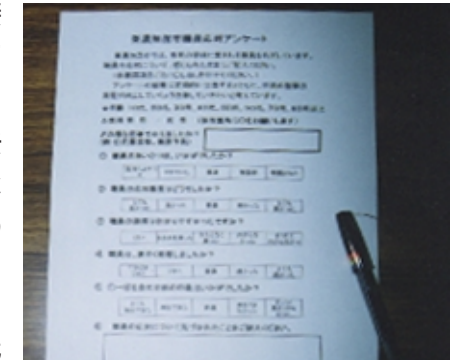
これまで、市民の要望は電話や文書による直接的な方法や議会、自治会、各種委員会などを通じて聞くという間接的な方法などで把握してきました。

ISO9001を取得することによって、今までの方法に加え、市民から直接、声を聞く右の写真のような市民アンケートなどを実施し、今まで以上に市民の要望を把握するように努めます。

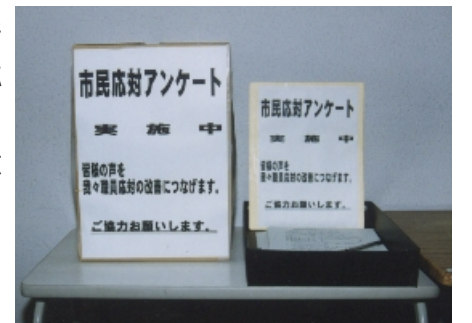
今回の市民アンケートは、職員の事務改善の一つとして、市民のみなさんが職員の対応について、感じたことを記入していただくものです。

アンケートにより、職員の市民への対応で改善しなければならない点については、改善し、同じ苦情がおきないように徹底し、市民のみなさんの期待に応える市役所をめざします。

なお、このアンケートはみなさんからの要望や意見などを幅広くに把握するため、市役所はもちろん、各連絡所、図書館や文化会館などの公共施設に置いて、定期的実施します。



これが市民アンケート用紙。職員の対応について記入するものです。



市民アンケートの回収箱。市役所では、本館の情報コーナーと西館1階、分庁舎2階にあります。

Q5

私たちに対して、アンケートの結果などについては、どのように公表するのですか？

答え

アンケートに記入されたみなさんからの意見や要望などについては、市の対応方法を明記して、市役所の情報コーナーなどで公表します。

Q6

職員の名札をよく見ると、右のようなマークを見かけますが、何の意味なんでしょう？

答え

PDCAとは、ISO9001の基本的な考え方を示したもので、PLAN、DO、CHECK、ACTIONの頭文字をとったものです。下の表で示したことを全職員が実行できるよう、一丸となってこれをめざしています。

PLAN (プラン)	計 画	市民のニーズを把握し、市民指向の事業計画、目標をたてます。
DO (ドゥー)	実 行	全庁にその計画、目標を徹底し、全職員でその達成を目指します。
CHECK (チェック)	評 価	事業や事務の結果が市民のためになったかどうかを評価します。
ACTION (アクション)	改 善	評価を受けて、市民の満足向上させるために継続的に改善します。



職員の名札の右上にあるマーク。黒い矢印の部分は改善と向上を表すイメージしたものです。