

事務事業番号 31162

根拠法令	決裁
実施方法	☒ 直営 ☐ 委託又は指定管理(委託先又は指定管理者:)
	☐ その他()
目的 (何のために)	国際標準規格ISO9001に適合した品質マネジメントシステムの確実な運用により、職員の意識改革と市民サービスの継続的な改善による市民満足の向上を図ること。
対象 (誰・何を対象に)	窓口のある職場で、広く一般市民を対象とする業務
事業内容	市民サービスの継続的な改善による市民満足の向上を図るため、各部署での目標設定・教育訓練計画の作成調整や内部品質監査の実施、市民満足度に関する情報の収集などを行い、年度末に審査登録機関による定期審査を受審する。
類似事業	枚方市民病院TQM活動、職員提案
事業の必要性	職員の意識改革と市民サービスの継続的な改善による市民満足の向上を図るために必要な取り組みである。

財源内訳		H22年度決算		H23年度決算		H24年度当初予算	
国庫支出金		千円		千円		千円	
府支出金		千円		千円		千円	
受益者負担 (使用料等)		千円		千円		千円	
その他		千円		千円		千円	
一般財源	5,578	千円	4,271	千円	4,440	千円	

	内 容	金 額
平成23年度 事業費の主な内訳 (人件費除く)	登録更新手数料	630 千円
		千円
		千円

事業概要説明シート

事務事業番号 31162

事務事業名	ISO9001運用推進事務				
事業開始年度	平成16年度	担当部署	行政改革課		
活動実績	活動指標もしくは成果指標	単位	H22年度	H23年度	H24年度(見込み)
	① 対象部署数	箇所	73	73	75
	② 対象業務	業務	712	708	714
	③				
単位当たりコスト (総事業費/活動指標)	① 総事業費/対象部署数	千円	76	59	59
	② 総事業費/対象業務数	千円	8	6	6
	③				
成果目標 (目標とする成果)	更なる市民満足の向上を図るために、マネジメントシステムの運用を通じて、対象部署での事務改善を推進し、行政サービスの質を向上させること。また、業務手順の標準化などを通じたサービス水準を向上させること。				
比較参考値 (他自治体での事業の例など)	平成18年度までに認証取得した市を対象に調査を行った結果、16市のうち、今後は認証取得を継続しない市が3市、継続を検討する市が4市、認証を継続せずに独自のシステムによる運用を行っている市が7市、今後も認証を継続する市が2市。				
特記事項	・ISO9001は民間企業、特に製造部門を対象とした国際規格であり、市役所業務に完全に適応することが困難であることや、ISOの認証取得を継続するためには、審査にかかる手数料や書類作成の人件費などの経費がかかり、また対象部署での事務の量的な負担が大きくなっているなどの課題がある。 ・外部審査においての「不適合の指摘」については、平成19年度以降0件となっていることや市民課や各支所での窓口対応のアンケートにおいて、80%以上の方から「満足」という評価をいただいていることから、ISO9001のシステムが確実に運用されていると考えられる。 ・ISO9001認証取得の有効期限は3年間となっており、平成25年3月が認証取得の更新時期となる。				
一次点検における事業の今後の方向性及び具体的な今後の取り組み方策	改善	品質マネジメントシステムの効果的な運用方法のあり方等について、独自の運用を行っている他市の状況を調査し、新たな運用方法も含めた業務改善の取り組みについて見直しを行う。			
一次評価結果	他市との比較から更なる改善の余地があるのでは				
二次点検における事業の今後の方向性及び具体的な今後の取り組み方策	改善	新大綱に基づく新たな行政経営組織の構築にあわせ、「部の運営方針」の一項目として、事務改善を設定するなど、事務改善制度の再構築を行う。 また、事務改善活動として、職員提案制度との一体的な改善も、あわせて検討する。			