

未来に繋ぐみのかもの70年

第20回

市民サービスの向上を目指して

問 みのかも文化の森／美濃加茂市民ミュージアム ☎28-11110

市民の皆さんの期待やニーズに
え、より良い行政サービスを提供する
ため、美濃加茂市役所では2001（平
成13）年10月にISO9001という
国際規格を取得しました。

ISO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
機関のことで、ISO9001とは数
多い規格の中で「品質マネジメントシ
ステム」に関わるものです。民間企業
が、自社の製品やサービス品質の保持
と向上を目的として取得することが一
般的ですが、美濃加茂市役所としては、
市民への行政サービスの質を向上さ

せ、継続的に改善するための手法とし
て導入しました。ここではサービスの
効率化はもちろんのこと、その成果に
ついて「市民の満足度」といった外部評
価を基準にするという点で、質的な転
換が図られたのです。
具体的な取り組みとしては次のよう
なものが挙げられます。

- ①業務の根拠や流れを明らかにして、
どの職員でも実施できるように「業
務手順書」を作成すること
- ②市役所の業務について、市民の皆さ
んの声を直接聞く「市民アンケート」
を実施すること
- ③市長の方針を全職員に徹底するた
め、全ての部署において「一年間の
目標」を設定し、定期的に進み具合
を確認すること
- ④業務の実施状況を他の部署の職員が
チェックする「内部品質監査制度」を
設け、問題点を改善していくこと



▲ISO審査機関による審査の様子

現在の美濃加茂市役所のマネジメント
のベースともなっているこのISO
9001の取得は、平成11年3月に長
野県佐久市が取得して以来、当時とし
て全国で9例目、東海地方の自治体と
しては初めてとなる先駆的なものでし
た。国際規格という客観的視点で、事
業所としての美濃加茂市役所の業務や
進め方が全面的に見直されるとも
に、職員の意識が変わる大きな転機と
なりました。



▲当時職員の名札につけられた
ISO9001のマーク

Pick Up 総合計画とISO9001

ISO9001システムは美濃加茂市の第4次総合計画（2000～2009年）を進めていく基本として位置付けられ、当時の市議会でも市長から「本市といたしましては、ISO9001の中で、プラン・ドゥー・チェック・アクションのPDCAによって評価と改善を進め、スパイラルアップを行おうとしておるものでございます。」と説明がされました。

『平成13年12月定例会（12月12日）美濃加茂市議会議事録より』



▲美濃加茂市第4次総合計画