



市民サービスの充実・向上への取り組み

市民の要望に沿った行政サービスの充実・向上のための仕組みづくりとして、市民と直接接する機会が多い市民税課、固定資産税課、収税課、市民課（行政サービスコーナーを含む）、高齢社会課、児童家庭課、生活福祉課、保険年金課の8課を対象に、平成16年3月、品質管理の国際規格である「ISO9001」を認証取得しました。

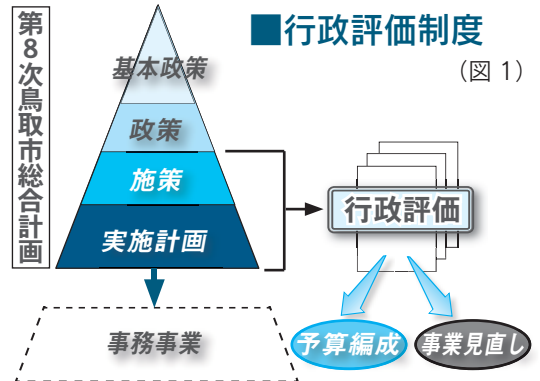
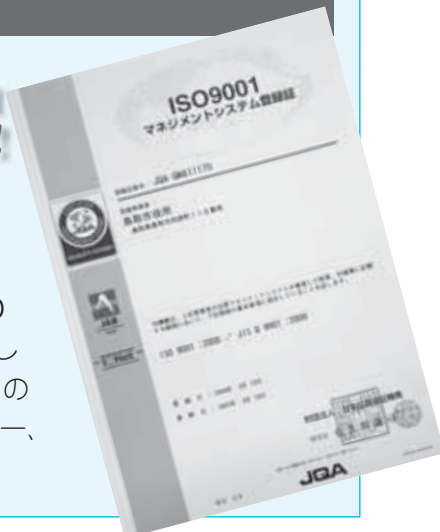
来年1月には、初めての更新審査を受けますが、システムの運用によって、顧客（市民）重視の考えに基づき、市民のみなさんから信頼していただける行政サービスの提供を日々心がけています。

ISO9001 とは！

社会環境の変化など、時とともに変わるお客様のニーズに柔軟に対応し、お客様を満足させる品質の製品・サービスを提供したいと考える企業などの経営手法として、国際標準化機構（International Organization for Standardization: ISO）が有効と考えた、経営者の責任、資源の運用管理、顧客とのコミュニケーションなどのあり方を定めたマネジメントシステム（経営管理）の国際規格です。

ISO9001 & ISO14001 中・四国地方では本市だけ！

「ISO9001」を認証取得している市は、全国でもわずか32市であり、環境の国際規格である「ISO14001」と併せて認証取得しているのは、中・四国地方の市町村（首長部局）の中で、唯一、本市だけです。



(図1)

予算編成過程の公表と 行政評価制度の本格導入

平成17年度当初予算から予算の編成過程において、市民生活と関わりが深い事業の査定状況などをホームページで公開し、予算案の確定段階についても、その内容を公表しています。

さらに、今後を展望した取



り組みとして、行政サービスの有効性や課題などを検証する仕組みである「行政評価」を、本年度から本格導入しました（図1参照）。

この行政評価に基づき、総合計画の進捗管理を行い、予算編成と連動させることにより、総合計画の着実な実施や重点的な予算配分が可能となり、限られた予算を有効に活用することで、市民サービスの向上を図って行きます。

問い合わせ先

市役所本庁舎
行財政改革課 ☎(0857)

2013164