

## 第 8 次鳥取市総合計画「実施計画」

548

事業名	ISO9001管理事業
-----	-------------

会計区分	一般会計	実施主体	市
根拠法令等			
ソフト・ハードの区分	ハード	ソフト	実施(補助)期間
			自 H15 ~ 至 継続

担当部	総務部	担当課	行財政改革課
担当係	行革係	内線	2157 課 10020
関係課	市民税課ほか9課		

総合計画		基本計画の政策目標 (平成16年度 22年度)	
基本計画	章名	第4章 効率的で質の高い市役所づくりと地域の特色を活かした計画的なまちづくり	
	節名	第1節 効率的で質の高い市役所づくり	
	細節名	第2 市民本位のサービス品質の向上	
	施策名	市民ニーズの把握と説明責任の向上	該当ページ 167ページ
夢があり誇りのもてる20万都市づくりビジョン			
事業区分	新規	継続	施策 41-02-02

【事務事業・第8次総合計画進捗管理】

事業の目的	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	備考	注意事項
	事業内容	事業内容	事業内容	事業内容		
市民ニーズを適確に捉える、サービスの品質の向上を数値目標で管理する、業務の標準化を図る、などの市民重視の基本的な仕組みを整え、迅速性、正確性、公平性といった視点での行政サービスの品質を高める。	<ul style="list-style-type: none"> <li>品質マネジメントシステムの運用</li> <li>内部監査の実施(年2回)</li> <li>市長によるマネジメントレビューの実施</li> <li>審査登録機関による定期審査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>QMS情報交換全体会議の開催(4回)</li> <li>基礎研修の開催(1回)</li> <li>推進員研修の開催(1回)</li> <li>事務局チェックの実施(2回)</li> <li>内部監査の実施(2回)</li> <li>市長によるマネジメントレビューの実施(年1回)</li> <li>審査登録機関による定期審査(1回)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>QMS情報交換全体会議の開催(4回)</li> <li>基礎研修の開催(1回)</li> <li>推進員研修の開催(1回)</li> <li>事務局チェックの実施(2回)</li> <li>品質監査員養成研修の開催(1回)</li> <li>内部監査の実施(2回)</li> <li>市長によるマネジメントレビューの実施(1回)</li> <li>審査登録機関による更新審査(3年毎に1回)</li> <li>市民総合相談課を認証登録範囲に加えるための拡大審査及びISO9001:2008年版への移行審査(H21年度のみ更新審査と同時)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>QMS情報交換全体会議の開催(4回)</li> <li>基礎研修の開催(1回)</li> <li>推進員研修の開催(1回)</li> <li>事務局チェックの実施(2回)</li> <li>内部監査の実施(2回)</li> <li>市長によるマネジメントレビューの実施(年1回)</li> <li>審査登録機関による定期審査(1回)</li> </ul>		<p>(注1) 事業内容は、緊急性、地域の実情、効果、熟度、有利財源の確保の観点により、毎年ローリング(見直し)する中で変更していくことがあります。</p> <p>(注2) 事業費(財源内訳)は、社会経済情勢の推移や行財政改革の推進、中長期的な財政事情などにより、毎年ローリングする中で見直しを行い、当該年度の予算編成で精査することとなります。</p>
事業の概要	平成15年度に認証取得したISO9001の規格に基づく鳥取市の品質マネジメントシステムの有効性を継続させるとともに、外部審査機関による定期審査を受審する。					
事業の対象者(交付先)	適用範囲の対象9課(市民税課、固定資産税課、収税課、高齢社会課、児童家庭課、生活福祉課、保険年金課、市民課、市民総合相談課)					
事業費(百万円)	H19決算額	H20予算額	H21予算要求予定額	H22予算要求予定額	H20~H22合計	
	2	1	2	1	4	
財源内訳(アット)	一般財源	2	1	2	1	4
	国庫支出金					
	県支出金					
	起債(その他)					
目標値	活動の指標(アウトット)	予定回数以上実施した事業の件数	是正処置による業務改善の数=11件	7件	8件	7件
	効果(アウトカム)	駅南庁舎における鳥取市職員の接遇に対する満足度	1	83%	1	1
特記事項	活動指標は是正処置の合計数に修正 効果の前年度実績を上回るよう目標値を上方修正					
	活動指標は是正処置の合計数に修正 効果の前年度目標を上回るよう目標値を上方修正					
	活動指標は予定回数以上実施した事業の件数に修正					