



鳥取市は 市民サービス部門で ISO9001を 認証取得しました！

さらなる市民サービスの 向上に努めます

鳥取市は、市町村合併に先駆けて「市民のニーズを的確にとらえる」「サービス品質の向上を数値目標で管理する」「業務処理の標準化を図る」などの市民重視の運営の仕組みを整え、迅速性、正確性、公平性、有効性といった視点での行政サービスの品質を高めることを目的として、品質マネジメントシステム作りに取り組みました。

そして、この度、審査に合格し、今年三月十九日に「ISO9001」を認証取得しました。

環境の「ISO14001」とあわせて、二つの国際規格を認証取得した自治体は中四国地方で初めてです。

鳥取市の

ISO9001

鳥取市では、市民のみならずと直接接する機会が特に多い市民税課、固定資産税課、

収税課、市民課（行政サービスセンターを含む）、高齢社会課、児童家庭課、生活福祉課、保険年金課の八課で、「こんなサービスがあったらいいな」「こんな所を直してほしいな」など、みなさんからの要望や苦情を、進んで聴き取り、行政サービスの改善や新しい事業の立案に活かす仕組みを整えました。

また、どの職員が担当しても、みなさんに同じサービスが、早く、正しく、的確に提供できるように、計画的に職

場トレーニングを行なう仕組みや、サービス提供までの業務の手順を明確にするマニュアルなども整えました。

例えば、①みなさんが窓口に来られたときや、市がみなさんへ文書を送るときなどにアンケート調査を行う。（結果は定期的に公表します）
②業務を迅速かつ効率的に進めるため、職員に新たな責任と権限を与える。③手続きなどの事務の誤りを無くすために手引きを作成する。④職場の作業やお客様の様子が、みなさんや職員から分かるように配置を工夫するなど、さまざまな改革・改善を行っています。

