

# 太田市マネジメントシステムの運用

## 群馬県太田市

人口：209,241 人

面積：176.49 km<sup>2</sup>

### 取組の概要

ISO 活動や行政評価、企業会計的な視点でのバランスシートなどのいわゆる経営管理ツールを一つのマネジメントシステムとして整理、活用することで効率的に運営される組織体となることを目指すとともに市民満足度の向上を図る。

### 取組の紹介

#### 1 取組の背景

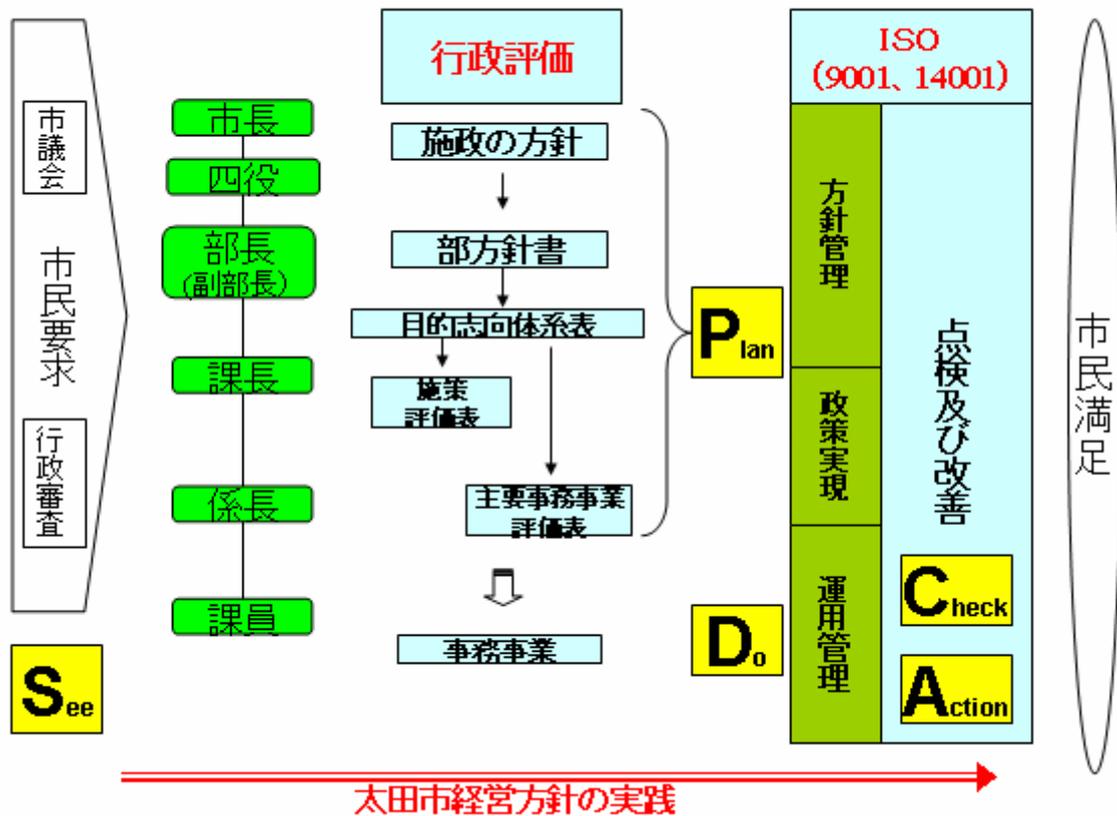
- ・ ISO9001・14001 と行政評価はそれぞれ別に活用し、サービスの提供及び検証・改善活動を実施していた。その中で、ともにマネジメントシステムの一環であることや「顧客満足」・「プロセス」と言った事項が求められることから、それぞれを有機的に融合させ、より実態に即した効果的なシステムとするため、平成 14 年度から検討し始め、平成 15 年度に一つのマネジメントシステムとした。

#### 2 取組の具体的内容

- ・ ISO9001（品質マネジメントシステム）は業務品質の向上を目指すための規格であり、ISO14001（環境マネジメントシステム）は行政上の環境配慮活動を推進する規格である。両規格ともに、組織内で実施する内部監査、審査機関による外部審査により活動の適合性を確認している。
- ・ 行政評価は、目的・目標・成果等を明確にするための行政評価調書（目的志向体系表・施策評価表・主要事務事業評価表）、コスト算出表、施設設備管理表を作成する。また、市民満足度調査を実施する。
- ・ バランスシートは、コストを意識し企業会計的な視点で行政経営を行うために、一般・6 特別会計・水道事業・下水道等・土地開発公社会計の連結バランスシートを作成する。
- ・ ISO9001・ISO14001 及び行政評価とともに、「小さな市役所で大きなサービスを提供する」という太田市経営方針に基づき、計画立案、運用、点検・改善を行なうシステムであることから、「方針管理のプロセス（SEE）」「政策実現のプロセス（PLAN）」「運用管理のプロセス（DO）」「点検及び改善のプロセス（CHECK&ACTION）」の 4 つのプロセスにおいて、ISO 及び行政評価を融合し、一体的に運用することにより、市民満足度を向上させるマネジメントシステムとして運用している。

- 行政評価調書に ISO の審査項目を加え、ISO の視点も取り入れながら「方針管理のプロセス」を目的志向体系表・施策評価表で、「政策実現のプロセス」を施策評価表・主要事務事業評価表で、「運用管理のプロセス」を主要事務事業評価表で管理・運用し、「点検及び改善のプロセス」で調書の評価を行う。
- 併せて、ISO の内部監査・外部審査に行政評価調書を活用することにより、ISO 及び行政評価の双方の視点からマネジメントシステム活動全体のチェックを行っている。

## 太田市マネジメントシステム



### 3 取組の効果

- 市民ニーズに即したサービスやコスト意識、不具合の再発防止などが認識され、経費削減、サービスの品質向上につながる。→市民満足度調査結果において総合満足度が平成 18 年度は 6 段階中“3.9”の位置にあり、合併当初の平成 17 年度結果である 3.8 からポイントが上昇している。
- 職員一人ひとりが自らの職責を理解し、自ら考え行動する。
- 企業会計的手法によるコストの算出などにより、職員の経営感覚が高まる。
- 行政評価に内部監査や外部審査が入ることで本質的なマネジメント志向が醸成できる。

#### **4 取組中の課題・問題点**

- ・ 職員のマネジメントシステムに対する理解度にバラつきがある。
- ・ 職員がマネジメントシステムを各業務の一部としてではなく、別の仕事として捉えている場合が多い。  
→ 上記の課題を解決するため、理解度を均一にするよう全職員を対象としたマネジメントシステム研修会を実施している。  
また、改善活動を実践した職員に表彰制度を設けることで、改善意識を向上させており、各課において市民にわかり易い数値目標を定めることで、業務の見直しと進捗管理を行っている。

#### **5 住民の反応・評価**

- ・ 市の行う業務を継続的に改善するためのマネジメントシステムは市民に好意的に受け入れられていると思われる。
- ・ これは、年に1回実施している市民満足度調査において、ここ数年は「証明・届出に関すること」が満足度で1位になっており、窓口業務において品質が向上し、市民に評価された結果と考える。

#### **6 今後の課題**

- ・ 市内3総合支所（尾島支所、新田支所、薮塚本町支所）におけるマネジメントシステムの展開
- ・ ISO9001（品質マネジメントシステム）・ISO14001（環境マネジメントシステム）に加え、ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証取得をめざし、経営品質の更なる向上のための取り組み
- ・ 分かりやすい市民公表

※ ISO27001 は、情報セキュリティに関するもので、組織の情報資産に対するリスクを特定し管理・対策を行なう仕組み。平成17年10月15日に国際規格として発行され、平成18年5月20日に翻訳版が発行となった（JISQ27001：2006）。

#### **7 今後取り組む自治体に向けた助言**

マネジメントシステムは、事業の進捗管理や不具合の再発防止、コスト意識の向上などに非常に有効な手段であり、市民満足度の向上につながるツールである。

特にISO審査による外部審査は各課のルールを再確認するうえで非常に効果的であるととも、結果として組織体質の改善や経営品質の向上に効果がある。

#### **(参考) 当該取組内容の関連ホームページ**

<http://www.city.ota.gunma.jp/gyosei/0020a/005/index.html>

**担当部署：企画部行政経営課**