

県庁所在市で初! ~さわやか窓口で市民の皆さんをお迎えします~

市民課がISO9001の認証を取得



ISO9001の最終認証審査を受ける市民課職員。

Plan(計画)・Do(実行)・Check(分析)・Act(改善)のサイクルが滞りなく機能しているか、最終的な審査が行われました

市民の皆様の利用が最も多く、より身近な市民課窓口のサービス向上を目的に、昨年五月末、翁長市長によりキックオフ宣言が行われました。その後、品質方針を決定し、品質目標として「さわやか対応で市民満足度向上」・「スピードアップで待ち時間短縮」を掲げ、「市民課総合窓口品質マニュアル」に基づく業務を平成十三年十二月一日より開始しました。

十二月以降は品質目標達成に向け、市民課の若手メンバーを中心に「さわやか対応マニュアル」を作成。その実践による接客向上や、証明発行・各種届出の待ち時間の短縮に向けた「繁忙期対策」や「記載例の改善」等業務の効率化に取り組んできました。また、昼窓の全業務受付や午後6時までの窓口サービス延長をスタートさせました。

※ISO9001とは？
スイスのジュネーブに本部を持つ、国際標準化機構が定める品質(サービスも含む)に関する国際規格のことです。



佐久間理事長(左)からISO9001の認証を受ける翁長市長(7月25日・市民課前)

財団法人日本品質保証機構(JQA)企業登録審査判定会において、那覇市市民課(本庁)のISO9001(2000年版(最新版))の認証取得が決定され、七月二十五日に本庁市民課前で認証授与式が行われました。市民のみなさんが見守る中、JQAの佐久間理事長から翁長那覇市長にISO9001の認証が手渡されました。ISO9001の認証取得は、県庁所在地の自治体としては初めてです。

平成十四年七月九日(十二)日まで、登録審査が行われました。審査は、「目標を達成するための計画内容は」↓「計画どおり実行されたか」↓「改善後の結果は」↓「次回は計画をどう見直すか」といった改善のサイクルが回っているか、目標達成は可能か、重要なポイントとなります。審査結果では、データ分析が充分行われていない等の指摘も受けましたが、「市長を始め全員が徹底して取り組んでおり、これからの改善に期待できる」等、優れた点3点の報告がありました。

認証取得後も、今回の指摘についての改善状況を含め、半年毎に定期審査が行われます。今後も市民課では、継続的な改善を実施し、市民満足度向上に努めていきます。

また、ルーフ上には「那覇防災」と書かれた文字が入り、市役所本庁一階駐車庫の定位位置にヘリコプターなど上空からも容易に確認することが出来ます。側面には、市民が親しみやすいように「なはぼうさい」とひらがなで文字を入れました。本車両は、七月中旬から那覇

平成十四年七月十六日に総務課市民防災係で購入した四輪駆動の車両が県内の防災車両としては初めて、県公安委員会から緊急自動車指定を受けました。

従来の防災車両には、赤色灯が搭載されていなかったために、現場が遠い場合には到着までかなりの時間を要していました。

今回購入した車両は、プーメランタイプのスピーカー付き赤色回転灯を搭載しており、サイレンを鳴らしての緊急通行が可能になったため、不発弾緊急撤去、水防活動、津波警報発令時における避難広報及び緊急物資搬送など災害対策に、これまでより迅速な対応が可能になります。



県内で初めて緊急自動車として指定を受けた防災車両

県内初 市防災車両が緊急自動車に ―避難広報・緊急物資搬送が迅速に―

市民課では、市民の皆様の声をサービスへ反映させられるよう、三ヶ月毎にアンケート調査を実施します。ご協力をお願いします。

お問い合わせ
行政経営室
☎861-5033
市民課
☎862-3274



市民サービスの向上でISO9001を取得。これからもさわやかな窓口対応に努めます

品質方針

市役所は、市民への最大のサービス産業であり、市民に親しまれ、市民の日常を豊かにし、市民本位の市政を実現していくため、市民課総合窓口サービスの品質方針を次のように定める。

- ◎ 市民のニーズや苦情等の把握を継続的に行い、市民の立場に立って市民の満足度を満たすサービス提供に努めます。
- ◎ 市民サービスを提供するときは、常にさわやかな対応に心がけ、市民から信頼される日本一の行政マンを目指します。
- ◎ 品質方針については、必要に応じ常に適宜見直しを行い、市民サービスの継続的な改善に努めます。

那覇市職員採用候補者試験公告

職種(試験区分)

行政職Ⅰ(上級行政・中級行政・初級行政・行政職Ⅱ(司書)・上級土木職・上級建築職・土木職・消防職Ⅰ(上級消防・初級消防A・初級消防B)・消防職Ⅱ・保健師職・看護師職・幼稚園教諭)

受験資格 各職種(試験区分)別に資格要件があります。※初級消防Bは、女性枠での受験となります。

採用予定数 各職種 若干名

第一次試験日 平成十四年九月二十二日(日)

申込受付期間 平成十四年八月五日(月)～八月十六日(金) (土日を除く午前8時30分～午後5時)

※その他詳しくは試験案内をご覧ください。

試験案内・申込書の配布、及び申込受付先

◎全職種(幼稚園教諭を除く)については

那覇市役所 人事課 本庁4階 ☎861-7499

◎幼稚園教諭については

那覇市教育委員会 学校教育課 ☎832-4166 内線144

身体障害者を対象とした那覇市職員採用試験公告

職種 行政職

受験資格

自力で通勤ができ、かつ、介護者なしに職務遂行が可能な方で、次の①から⑤までのすべてに該当する方

①身体障害者手帳の交付を受け、その障害の程度が1級から4級までの方

②昭和45年4月2日から昭和60年4月1日までに生まれた方

③学校教育法による高等学校卒業以上の方(養護学校高等部を卒業又は、平成15年3月末日までに卒業見込みの方を含む)

④活字印刷文による出題に対応でき、かつ、口頭による面接試験に対応できる方

⑤平成十四年七月一日現在、那覇市の住民基本台帳に登録され、引き続き市内に住所を有する方又は、平成十四年七月一日以前から引き続き那覇市に本籍を有する方

採用予定数 若干名

第一次試験日 平成十四年九月二十二日(日)

申込受付期間 平成十四年八月五日(月)～八月十六日(金) (土日を除く午前8時30分～午後5時)

※その他詳しくは試験案内をご覧ください。

試験案内・申込書の配布、及び申込受付先

那覇市役所 人事課 本庁4階 ☎861-7499

特設人権相談所

いやがらせや、いじめなど人権侵害に関する相談

日時 8月16日(金)午後1時～午後3時
場所 石嶺公民館 相談員 人権擁護委員
お問い合わせ 市民活動課 ☎862-9955
那覇地方務局人権擁護課 ☎854-1215

法務総合・人権相談所

人権・登記・法律・公正証書等に関する相談

日時 9月2日(月)午前11時から午後4時
場所 コープくぼ 2階(宇国場在)
相談員 公証人・弁護士・人権擁護委員
お問い合わせ 市民活動課 ☎862-9955
那覇地方務局人権擁護課 ☎854-1215

本庁市民課・国民健康保険課の窓口は毎日午後6時まで開いてます。(土・日、祝日を除く)