

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。

※ISO9001とは? 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。市民のみならず見守る中、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」↓「計画どおり実行されたか」↓「改善後の結果」↓「次回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等を含め、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



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

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
0861-5033
市民課
0862-3274



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。

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.....0862-9955
那覇地方法務局人権擁護課.....0854-1215

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 コープこくば 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.....0862-9955
那覇地方法務局人権擁護課.....0854-1215

那覇市職員採用候補者試験公告
職種(試験区分)
行政職(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・栄養士職・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9月22日(日)
申込受付期間 平成十四年8月5日(月)~8月16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 0861-7499

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 那覇市長 翁長雄志
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、かつ、
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7月1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7月1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9月22日(日)
申込受付期間 平成十四年8月5日(月)~8月16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 0861-7499

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