

佐藤 高 清 議員



行政評価システムの導入とISO取得の考えはあるか

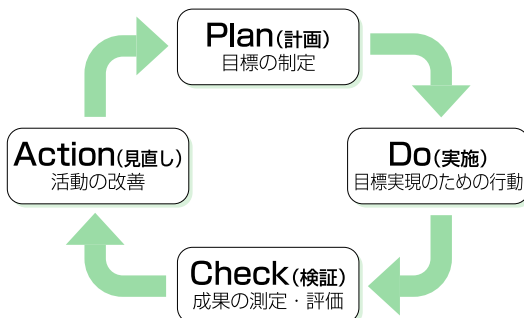
問

行政サービスに市民がどの程度満足しているのか、効率を上げるため見直すことはないか、これらにもっと真剣に取り組むべきではないか。

市民本位の効率的で質の高い行政運営を目指す上で、計画を実施しそれを評価して、改革改善に努める評価サイクルシステム(下図)を積極的に導入することこそ、行政サービスの向上につながるものと考ええる。

評価サイクルシステムの導入をクリアするツールにISO(国際標準化機構による規格)がある。

行政評価制度の導入にISO9001【注】を取得することは、全国の先進的な市町村で既に始まっており、実績を上げている。



市が行政評価システムを導入し、その仕様としてISO9001を取得する考えや可能性について聞く。

【注】ISOが定めた品質マネジメントシステムの国際規格。自治体の場合、行政サービスの品質保証や市民満足度向上のための仕組みが、認証取得により客観的に証明される。

行政評価は検討しながら導入したい

答 市長

大事な税を預かる者として、行財政改革を常に頭の中に置いて進め、費用対効果を高める努力をこれからも継続していく。

プラン(計画)、ドゥ(実施)、チェック(検証)、アクション(見直し)というサイクルを取り入れながら、事務の組織的な編成や組織運営の全般にわたり点検、見直しをすべきと認識している。

今後行政評価システムはさまざまな角度から検討しながら導入し、その結果を効果的、積極的に活用していきたい。

ニューパブリックマネジメントという概念も取り入れていく必要があると考えている。民間の経営手法を行政の中に取り

入れることも一生懸命勉強したい。

団塊世代の大量退職の中、民間委託、指定管理者制度の導入も調査・研究しながら考えなければならないと思う。

ISO9001の取得は現状として考えていない。認証時や更新時に大変な経費がかかるので、それよりも職員のレベルアップ、意識の高揚を先にもっとやらなければならないと思う。

ニュー・パブリック・マネジメント(New Public Management=NPM)とは

民間企業における経営理念や手法を公共部門に適用し、そのマネジメント能力を高め、効率化を図る考え方で、主に次の特徴で定義されている。

- ①顧客主義への転換(住民を公共サービスの顧客と見る)
- ②業績/成果による統制(数値目標の設定と行政評価)
- ③ヒエラルキーの簡素化(組織のフラット化等)
- ④市場メカニズムの活用(民営化、PFI等)