

太田市マネジメントシステムガイド

Ota Management System Guide

制定日	2005 年 8 月 1 日
改訂日	2026 年 4 月 1 日
施行日	2026 年 4 月 1 日
版 数	改第 1 版

紙に印刷したものは管理対象外となります。公開羅針盤 V4 のおた未来戦略部行政マネジメント課公開フォルダに掲示してある最新版と一致しているか確認の上ご利用下さい。



群馬県 太田市役所

目 次

0 概要	- 1 -
0.1 太田市マネジメントシステムの沿革	- 1 -
0.2 太田市のマネジメントシステム	- 1 -
1 適用範囲	- 1 -
2 引用規格 ～ 3 用語及び定義	- 1 -
4 太田市の状況	- 2 -
4.3 太田市マネジメントシステム	- 2 -
4.3.1 4つのプロセス	- 2 -
4.3.2 プロセスの相互関係イメージ	- 2 -
5 市長のリーダーシップ	- 3 -
5.1 市長のリーダーシップ及び責務	- 3 -
5.1.1 基本事項	- 3 -
5.1.2 市民重視	- 3 -
5.2 太田市経営方針	- 4 -
5.2.1 太田市経営方針の確立	- 4 -
5.2.2 太田市経営方針の伝達	- 4 -
5.3 マネジメントシステムの体制	- 5 -
5.3.1 管理責任者	- 5 -
5.3.2 事務局	- 5 -
6 マネジメントシステムの計画	- 5 -
6.1 リスク及び機会への取組み	- 5 -
6.2 施策の方針及び事務事業の目標	- 5 -
6.2.1 方針及び目標の確立	- 5 -
6.2.2 事務事業の計画	- 5 -
6.3 事務事業計画の変更	- 6 -
7 業務への支援	- 6 -
7.1 資源の提供	- 6 -
7.1.1 基本事項	- 6 -
7.1.2 人的資源	- 6 -
7.1.3 職場インフラ	- 6 -
7.1.4 作業環境	- 7 -
7.1.5 監視及び測定のための資源	- 7 -
7.1.6 組織の知識	- 7 -
7.2 力量、教育・訓練	- 7 -
7.3 職員としての認識	- 8 -

7.4 コミュニケーション	- 8 -
7.4.1 内部コミュニケーション	- 8 -
7.4.2 外部とのコミュニケーション	- 9 -
7.5 文書等	- 9 -
7.5.1 基本事項	- 9 -
7.5.2 文書等の作成及び更新	- 9 -
7.5.3 文書等の管理	- 9 -
8 サービスの提供	- 9 -
8.1 サービス提供の計画	- 9 -
8.1.1 サービス計画の策定	- 9 -
8.1.2 サービス計画の管理	- 10 -
8.1.3 サービス計画の見直し	- 10 -
8.2 サービスに関する要求事項	- 10 -
8.2.1 市民とのコミュニケーション	- 10 -
8.2.2 サービスに関する要求事項の明確化	- 10 -
8.2.3 サービス提供前の留意事項	- 10 -
8.2.4 サービスに関する要求事項の変更	- 10 -
8.3 サービスの企画及び設計	- 11 -
8.3.1 基本事項	- 11 -
8.3.2 企画・設計の計画	- 11 -
8.3.3 企画・設計に取り込むべき情報	- 11 -
8.3.4 企画・設計の管理	- 11 -
8.3.5 企画・設計の成果品	- 11 -
8.3.6 企画・設計の変更	- 12 -
8.4 外部発注のプロセス	- 12 -
8.4.1 基本事項	- 12 -
8.4.2 外部から提供される製品及びサービスの管理	- 12 -
8.4.3 外部発注先への情報伝達	- 13 -
8.5 サービス提供のプロセス	- 13 -
8.5.1 サービス提供の管理	- 13 -
8.5.2 業務記録等の識別及びトレーサビリティ	- 16 -
8.5.3 市民又は外部発注先の所有物の管理	- 16 -
8.5.4 文書類・物品の保存	- 16 -
8.5.5 サービス提供後の活動	- 16 -
8.5.6 サービス提供の変更	- 16 -
8.6 サービス提供の実施	- 17 -
8.7 不具合・業務ミスの管理	- 17 -
8.7.1 不具合品の識別と管理	- 17 -
8.7.2 不具合情報の保持	- 17 -
● 点検及び改善	- 18 -

プロセスフロー	- 18 -
9 点検のプロセス	- 18 -
9.1 監視、測定、分析及び評価	- 19 -
9.1.1 基本事項	- 18 -
9.1.2 市民満足度	- 19 -
9.1.3 情報の分析	- 19 -
9.2 内部監査	- 20 -
9.2.1	- 20 -
○ 基本事項	- 20 -
○ 内部監査員	- 20 -
9.2.2	- 20 -
○ 内部監査の実施	- 20 -
○ 内部監査後の対応	- 21 -
9.3 マネジメントレビュー	- 21 -
9.3.1 基本事項	- 21 -
9.3.2 マネジメントレビューに取り込むべき情報	- 22 -
9.3.3 マネジメントレビューからの指示事項	- 22 -
10 改善のプロセス	- 23 -
10.1 基本事項	- 23 -
10.2 改善活動	- 23 -
10.2.1 改善活動の実施	- 23 -
10.2.2 改善活動の記録	- 23 -
10.3 継続的改善	- 24 -
ISO認証活動の経過記録	- 25 -
制定・改廃履歴	- 27 -

※項目は、2025 年 12 月時点の ISO9001 の各項目に対応しています。

0 概要

0.1 太田市マネジメントシステムの沿革

太田市は、古くからメリヤス産業や自動車産業等を中心として発展し、これまでに北関東有数の工業都市に成長してきました。市内の企業の中には、ISO9001 あるいは ISO14001 などを取得し、マネジメントツールとして活用しながら導入効果について研究をしているところも数多くありました。その後、バブル経済も崩壊し、市役所を取り巻く環境も変化し、景気停滞、市税の収入が落ち込む厳しい状況となり、行政改革や業務の効率化がより求められる時代となりました。

このような背景のもと、太田市では、できるだけ少ないコストで最大の効果をあげるためには、企業経営の手法が市政に応用できるのではないかと考え、平成 10 年度に ISO9001 の認証取得活動をスタートさせ、平成 11 年 3 月 1 日に全国の自治体で初めて ISO9001 の認証取得に成功しました。そして、品質管理の手法を行政に応用する中、環境問題の表面化に際して、平成 14 年 3 月 15 日に ISO14001 の認証を取得し、行政として積極的に環境配慮事業に取り組んできました。その後、さらなる市民満足度向上のために、情報セキュリティの確保を目指して ISO27001 の認証を平成 19 年 3 月 9 日に取得しました。

これら三つの ISO 規格の運用をベースにした独自のマネジメントシステムの確立は、品質、環境、情報セキュリティの側面から行政パフォーマンスの向上に寄与し、さらに ISO による継続的な改善により、市民満足度の向上や職員の意識改革にも良い影響を及ぼしました。

平成 25 年からは、これまでの環境及び情報セキュリティマネジメントの経験を踏まえた活動を行いながら、認証活動を ISO9001 のみに絞込むことで、原点に戻った新たな活動として推進し、更なる市民サービスの品質向上、事務の効率化及び市民満足度の向上を目指していくことになりました。

そして、令和 7 年 12 月に ISO9001 の認証を返上し、太田市マネジメントシステム等の運用を継続することにより、市民サービスを維持していくことにしました。

0.2 太田市のマネジメントシステム

太田市の取り組むマネジメントシステムは、すでに認証経験のある環境及び情報セキュリティ事業への取り組みを継続しながら、行政サービスの質の向上、市民満足度の向上を目指すマネジメントシステムです。運用にあたっては、個々の業務プロセス(PDCA サイクル)の有効性の監視を行い、その相互関係を把握して、マネジメントシステムを継続的に改善します。業務プロセスの管理を行うツールであるプロセスシートや顧客満足度を監視するために実施する市民満足度アンケートなどを ISO9001 のしくみと融合させ、独自のマネジメントシステムを構築して行きます。

1 適用範囲

太田市マネジメントシステムは、太田市の組織全部門に適用します。

2 引用規格

このガイドは、ISO9001:2015 (JISQ9001:2015 品質マネジメントシステム-要求事項)を参考とします。また、上記規格の引用規格となる ISO9000:2015 (JISQ9000:2015 品質マネジメントシステム-基本及び用語)及び ISO19011:2018 (JISQ19011:2019 マネジメントシステム監査のための指針)も参考とします。

3 用語及び定義

このガイドに使用する用語は、ISO9000:2015（JISQ9000:2015 品質マネジメントシステム-基本及び用語）、ISO9001:2015（JISQ9001:2015 品質マネジメントシステム-要求事項）で規定する用語に準じます。

4 太田市の状況

4.3 太田市マネジメントシステム

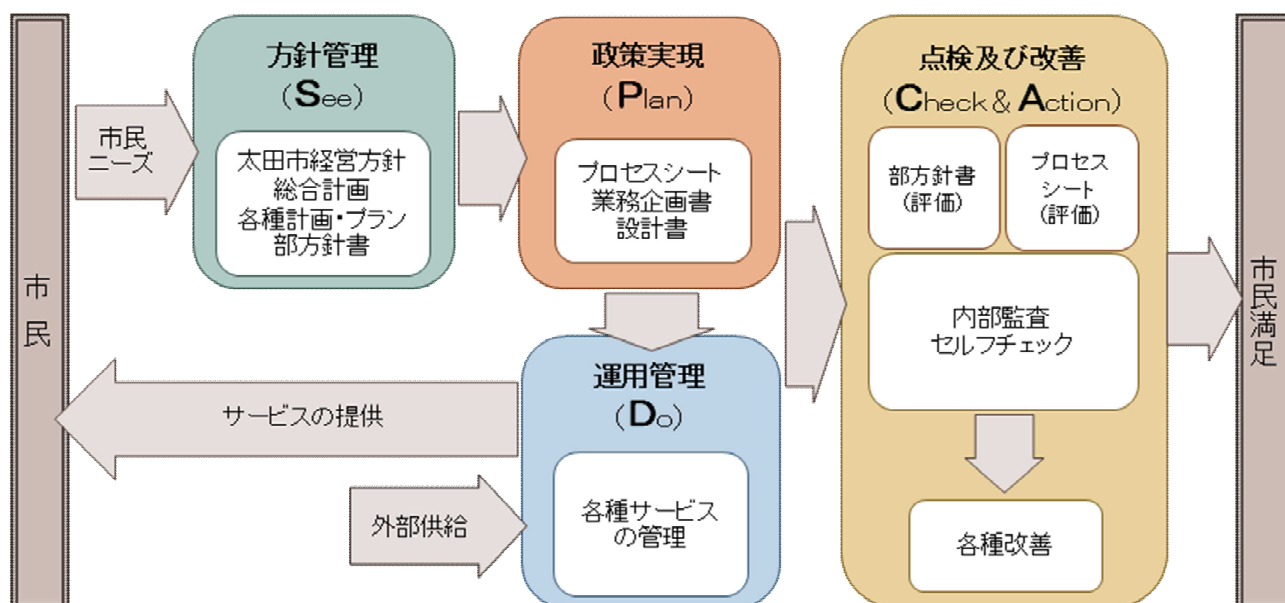
4.3.1 4つのプロセス

本市は、質の高い市民サービスの提供を実現するため、マネジメントシステムを確立します。システムの運用にあたっては、本ガイドを運用マニュアルとして維持するとともに、システムの有効性を保ち、業務を継続的に改善するシステムを構築するため、以下の4つのプロセスを意識しマネジメントシステムを運用します。

- ・方針管理のプロセス…市長の施政運営の方針（デザインの追及）に基づき経営層が体制と責任を明確化し、方向を示します
- ・政策実現のプロセス…政策の具体化のため、評価から実施までをプロセス化します
- ・運用管理のプロセス…経営資源を有効に活用し、適正な業務執行を行います
- ・点検及び改善のプロセス…業務経過や結果（成果）を検証し、継続的な改善を図ります

市役所では、様々な行政サービスを実施していますが、事業を実施する組織形態もそれぞれです。部門ごとに独立して業務を行う部署や互いの業務を補完しながら連携して事業を実施する部署もありますが、業務執行へのアプローチの方法は、どのような形態であってもPDCAサイクルを基本として4つのプロセスの管理を行い、継続的改善のために必要な措置を実施し、さらなる市民サービスの向上を目指していきます。

4.3.2 プロセスの相互関係イメージ



5 市長のリーダーシップ

5.1 市長のリーダーシップ及び責務

5.1.1 基本事項

市長は、太田市マネジメントシステムの構築及び実施、並びに有効性の継続的改善への責務を果たしていることを示すため、事務局を置き、次のことを行います。

- ・市民ニーズの把握や法令等の順守の重要性を、庁議等の経営層会議で周知する。
- ・市民ニーズに合った質の高いサービスを効率的に提供するため、市役所の行政サービスの方針を定める。
- ・各部門における目標設定を可能とするマネジメントシステムを構築し、推進する。
- ・マネジメントシステムの運用状況を随時確認し、システムの継続的改善を促す。
- ・各部門に必要な経営資源を配分し、利用できるようにする。

5.1.2 市民重視

CS(顧客満足 Customer Satisfaction＝市民満足 Civic Satisfaction)を高めるために、市民の目線に立った行政運営を行い、市役所のサービス向上を目指して、継続的に見直しを図ります。

5.2 太田市経営方針

5.2.1 太田市経営方針の確立

「市役所はサービス産業である」という認識のもと、企業の経営感覚や手法を取り入れ、行政の顧客である市民のニーズに合った質の高い行政サービスを効率的に提供しうる市政経営を目指すとともに、市民視点での職員意識改革を図るために、具体的な市政経営の理念として、太田市経営方針を定めます。

5.2.2 太田市経営方針の伝達

太田市経営方針は、ホームページ等により、市民に公開します。また、職員に周知し、全庁的な浸透を図ります。

太田市経営方針

「市役所はサービス産業である」という認識のもと、ここに太田市経営方針を定め、小さな市役所で大きなサービスを提供します。

○市民の目線で考えます

- ・ 市民は何を望んでいるか
- ・ 市民は現状をどう評価しているか

○質の高い行政サービスを目指します

- ・ 市民満足度を向上させるため、何をすべきか
- ・ 目的意識を持ってサービスを提供しているか

○経営資源を有効に活用します

- ・ コスト意識を重視し、効率的に経営しているか
- ・ 適正に経営資源（ヒト・モノ・カネ）を配分しているか

○成果を検証し、改善します

- ・ 目標とした成果が得られたか
- ・ 取り組み結果を改善サイクルに結びつけているか

5.3 マネジメントシステムの体制

5.3.1 管理責任者

市長は、副市長を管理責任者として任命し、他の責任に関わらず、次の事項についての責任と権限を与えます。

- ・マネジメントシステムに必要なプロセスを確立し、実施し維持すること。
- ・マネジメントシステムの実施状況及び改善の必要性の有無について、市長へ報告すること。
- ・市役所全体に渡って、市民満足に対する認識を高めること。

5.3.2 事務局

市長は、マネジメントシステムを円滑に推進するために事務局を設置し、管理責任者の補佐及びシステムの運用管理と必要な情報の収集等を行わせます。

6 マネジメントシステムの計画

6.1 リスク及び機会への取組み

市長は、行政サービスが計画的かつ適切に実施されるよう、施政運営の方針(デザインの追及)を定め各部局長に部方針書の作成を指示します。

各部局長は、施政運営の方針を把握し、今後のビジョン、重点施策、政策課題や対応方針を取りまとめた部方針書を年度当初に作成し、各所管の所属長に伝達します。

各所管部署では各事務事業の年度計画(プロセスシート)を作成し、それぞれの事務事業について、達成度が判定可能な年度目標を設定し、活動を行います。部方針書の伝達事項への対応と併せて、業務遂行上得られた情報や他部署の情報または外部の情報等を参考として、業務における不具合等が予測できる場合や潜在的なリスクが存在する場合には、これから起こり得る不具合等の未然防止策を講じます。また、リスク分析のためのデータ集計を積極的に行い、内部監査の結果や改善活動実践例等を水平展開するなどして積極的に活用することで継続的な業務改善に努めます。

6.2 施策の方針及び事務事業の目標

6.2.1 方針及び目標の確立

部方針書には、当該年度の重点施策における課題と対応方針、部局長ビジョンなどをまとめます。また、部局内の事業について、横断的な視点で検証と改善を図るため、年度中期・年度末に随時見直しを行い、部局長がPDCAを確認します。

年度当初において部局長は、新年度予算及び施政方針等を策定し、部方針書を発行します。また、事業の追加や変更等があった場合、必要に応じて更新します。

6.2.2 事務事業の計画

所属長は部方針書に基づき、所管する事務事業の計画を定めます。各部署の計画は、プロセスシートの各シートにおいて、部方針書との整合性を保った上で、具体的に達成度が判定可能な年度目標を設定します。プロセスシート一式は、部方針書確定後に作成し、事業の進捗に合わせ、随時、計画の見直しを行います。

事務事業の進捗管理の評価は、所属長がPDCAを確認し、副部長が年度中期に年間進捗の中間評価を、年度末(原則3月末、出納閉鎖後に数値が確定するものは5月末までに修正)に、年間進捗の最終評価を行います。各時点の評価に基づき、後期事業の目標の見直しや次年度事業の目標策定を行い、継続

的改善を進めます。

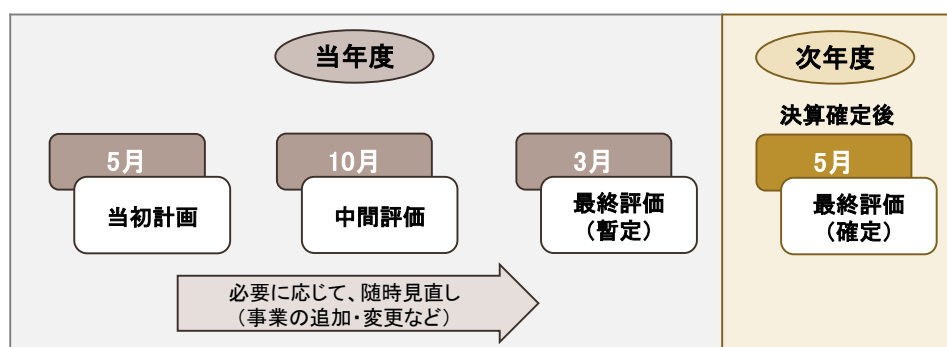


fig. プロセスシート運用フロー図

6.3 事務事業計画の変更

計画を変更しようとする場合には、変更の目的を明確にした上で、変更に伴って生じ得る影響(サービスの内容、関連事業の計画、関係機関への届出、必要となる経営資源等)に配慮して計画全体を変更します。

7 業務への支援

7.1 資源の提供

7.1.1 基本事項

市役所は、マネジメントシステムの運用、維持及びその有効性の継続的改善を行い、更なる市民満足度の向上を図るために、職員の教育・訓練を実施するとともに、設備品や関連施設などの資産の適切な管理を行い、コスト意識をもって業務を行います。

7.1.2 人的資源

市民サービスの提供に従事する業務には、その業務を行うために必要な資質(教育、訓練、技能及び経験に基づいた力量)の確保が求められます。本市においては、太田市人材育成基本方針に基づく教育・訓練により必要な資質を有する職員を育成し、配置します。

7.1.3 職場インフラ

各施設管理担当課は、市民サービスを提供する場所として施設管理を適切に行うとともに、職員が機能的に業務を行えるようにするため、設備やソフトウェアを適切に管理しなければなりません。

- ・建物施設(庁舎、電気、ガス、水道、耐震化、バリアフリー、プライバシー保護、案内看板など)
- ・業務用設備(内部情報系システム、住民情報系システム、公用車、現場作業用機材など)

7.1.4 作業環境

市役所の施設においては、市民のための空間と職員の作業空間が隣接しており、この空間が調和した環境で業務を行うことが望まれます。市民サービス向上のためにも、職員の作業環境(事務室の機能、面積、道具、温度、照度等)を整備し、職員が安心して生きがいを持って働ける環境を維持します。

7.1.5 監視及び測定のための資源

7.1.5.1 基本事項

監視や測定による数値がサービス提供上必要な場合、この測定値の正当性を確保することが前提条件となります。そのためには、各部署において定めた手順に基づき、監視及び測定機器を点検し、記録を残します。なお、これら監視及び測定機器に不具合が生じた場合には、該当機器によりそれまで測定した結果により、妥当性の評価を行います。そして、これにより何らかの影響が発生したサービスについては、適切な処置を行うとともに、記録を残します。

7.1.5.2 測定の結果の管理

外部委託で定期的に測定しているものは、計量証明等により、測定の適切性を確認し、測定結果とともに保持します。日常の監視等で機器の校正を行うもの(0点校正等)は、それぞれの部署で校正対象を特定し、校正記録を残します。

7.1.6 組織の知識

業務の遂行にあたっては、属人的にならないよう考慮するとともに、各部門で保有する知識・情報などは、庁内イントラネット上にある共有フォルダ(部門フォルダ)やファイルサーバ等を積極的に利用することで市役所全体での知識・情報として活用できるようにします。

7.2 力量、教育・訓練

各部署及び人事担当課は、市民サービスに影響を与える業務に従事する職員に対し、必要な力量を身に付けるため、下記の教育・訓練区分に対応した研修等を実施します。必要とされる研修の計画は、各部署及び人事担当課で作成するものとします。なお、委託先が実施する研修は、所管する部署が管理するものとします。

教育・訓練区分	力 量	対 応 研 修
市民に直接影響のある業務を行う者 (全職員及び委託先)	業務を理解し、手続き等を説明できる (各部署の初任者研修修了者)	人事担当課研修及び職場研修、委託先への研修
内部監査員	内部研修(又は外部研修)修了者	庁内内部監査員研修又は外部研修機関による養成研修
専門資格が必要な業務に携わる者	専門機関の実施する研修修了者	専門機関等の実施する研修等
法令に定められた管理者等となる者	法令に定められた資格要件を満たすこと	専門機関等が実施する法定管理者養成研修等や実務経験
危機管理対応職員(全職員)	危機管理マニュアルに基づいて迅速かつ的確に行動できること	職場研修及び委託先への研修

研修の実施内容は記録に残し、所管の部局等へ報告します。なお、研修にあたっては、次の事項に配慮します。

- ・実施の際は研修結果を記録として残し、欠席者に対してのフォローを行う。
- ・アンケートやレポート等により研修結果を評価し、次回の研修計画に反映させる。

区 分	実施責任	記 録 等
人事担当課研修	人事担当課	人事担当課記録様式
職場研修	所属長	職場研修等実施記録(人事担当課指定様式)
業務研修（各課の担当職員を対象とした全庁的な研修）	所属長	各研修実施報告
外部研修	所属長	復命書
特定業務従事者研修	所属長	特定業務者研修記録
委託先研修	所属長	委託先研修記録
緊急事態対応訓練	所属長	緊急事態対応訓練記録

7.3 職員としての認識

職員は、太田市経営方針及び太田市マネジメントシステムを理解し、自分が関与する仕事や市民等への応対が市民満足度に影響を及ぼしていることを十分に認識し、自覚したうえで日常の業務にあたらなければなりません。

7.4 コミュニケーション

市役所では、ひとつの部署内はもとより、部門や階層に捉われない職場や職員の間、更には市役所外部の組織・関係者との間で連絡調整や情報交換を十分に行うことで、業務の円滑かつ効率的な遂行に努める必要があります。

7.4.1 内部コミュニケーション

庁議等における市長からの指示事項や作成した部方針書は、課長会議等において、部局長等から副部長、所属長へ伝達します。伝達された所属長は、課内会議や朝礼等において課員に周知し、周知完了後の報告起案を所属長発議にて部長決裁します。

部局長は、庁議や管理層による会議において、懸案事項や改善提案等について情報交換を行います。

各部署では、課内会議や朝礼などによるコミュニケーションを図ることで、職員間で協力しあえる体制をとります。また、以下に示す例のような、複数部署が関わる部局横断的な情報共有も積極的に行います。

例) 事業実施に綿密な連携が必要な部署同士による相互コミュニケーション

新規事業に向けた関係部署による調整会議
不具合・事故等発生時の情報交換による類似事象の再発防止
内部監査における指摘事項やグッドポイントなどの水平展開
改善活動実践例の応募・表彰

7.4.2 外部とのコミュニケーション

市の事業実施にあたっては、国や県または近隣自治体などの関係機関との連絡調整を密に行い、必要となる事務手続き等の遺漏防止と協力体制の確立に努めます。

7.5 文書等

7.5.1 基本事項

市役所で保有する文書等は、法令などに規定される事項と併せて、太田市文書等取扱規則や文書事務の手引き、太田市情報セキュリティポリシー等に必要な事項を定めて取扱います。文書等には、同規則の定義により、文書・図画・写真・フィルム及び電磁的記録を含みます。

7.5.2 文書等の作成及び更新

文書等の作成には、分かりやすい記述・表現を心掛け、文書名・作成者・日付などを明示することで識別が容易となるようにします。また、発行する際には太田市事務専決規程の定めによる責任者の決裁を受けることで適切性及び妥当性を確認します。

文書等は定期的に見直しを行い、必要に応じて、発行時と同様に責任者の決裁を受けて改訂します。

7.5.3 文書等の管理

文書等は、損傷・劣化・紛失及び情報漏えいを防止するため、太田市文書等取扱規則や文書事務の手引き、太田市情報セキュリティポリシー等に基づき適切に管理します。

8 サービスの提供

8.1 サービス提供の計画

8.1.1 サービス計画の策定

質の高い市民サービスを提供するために、サービスの基本的な内容をプロセスシート等を作成して計画します。この計画ではサービスの概要(サービス内容や対象者、実施スケジュールなど)や課題の有無と課題解消のための取組み、指標等を明確にします。

作成された計画には、法的要求事項や市民の意見等が考慮され、サービスに特有なプロセス(たとえば条例の制定、市民会議の開催、パブリックコメント、手順書作成等)や予算措置との整合が図られていることが必要です。また、必要となる資源(人員、物品、機器類等)とその調達計画、過去の情報、作業の流れや他の業務との相互関係などを明らかにしておくことも有効です。

計画策定に際して、サービスの質の検証方法、妥当性の確認記録、監視及び測定方法、サンプリング検査並びに合否判定基準を、必要かつ可能な範囲で計画するものとします。

この計画書等には、広い意味で条例や要綱・要領、方針、基準、手順書、起案などが含まれます。

8.1.2 サービス計画の管理

サービス提供のプロセス及び提供されたサービス自体が、計画どおりに提供されたかどうかを実証するために、プロセス管理の手引きに規定された様式類を使用して、サービス工程を管理するものとしますが、他に業務に適した様式を作成し使用する場合や国・県の指定様式などを使用することもあります。これらの記録は、所属長がその適切性を確認して承認したものを保持します。

8.1.3 サービス計画の見直し

策定された計画は、以下のような場合には見直しを行い、計画変更の必要性が生じた場合は、必ず関連する手順や基準との整合性を確認して、変更による悪影響の発生防止に努めます。

- ・日常の点検・是正で手順等の変更の必要性が生じた時
- ・法令等の改正により見直しが必要になった時
- ・内部監査の結果、「改善指摘事項」及び「改善の機会」評価を受けた時
- ・マネジメントレビューにおいて見直しが必要になった時 等

8.2 サービスに関する要求事項

8.2.1 市民とのコミュニケーション

サービス提供を行うにあたり、誰を対象として、どんなことを、どのように展開するかを考えなければなりません。そのためには、市の情報をPRすると共に、市民の望むことを的確に把握する必要があります。市民とのコミュニケーションを図るものとして、以下のようなものが考えられます。

- ・市への情報提供 …… 市広報、ホームページ、新聞、情報公開条例にもとづく開示等
- ・市民からの意見等 …… 市民サービスアンケート、市民満足度アンケート、来客者からの情報等、市長への手紙、市長へのFAX、意見メール等

8.2.2 サービスに関する要求事項の明確化

サービスの提供について必要なプロセスを計画し、サービスの企画から提供までを円滑に行うために、順守又は参考とするべき要求事項を計画書等に明記するなどして、明確化します。職員は、職場内でこれらについて共通の認識がもてるよう、必要なコミュニケーションをとります。サービスに関する要求事項には、以下のようなものが考えられます。

- ・市民要望(市民満足度アンケートや独自アンケートの結果、意見メール、市長への手紙等)
- ・市民が常識的に望んでいる事項(丁寧な対応や窓口での制度の説明等)
- ・法令や条例に規定された事項及びその他の合意事項(協定や契約上の義務等)
- ・危機管理に関する事項(緊急・災害時対応マニュアル等)

8.2.3 サービス提供前の留意事項

担当者は、市民要望等に対応するため、自部署や委託先等の能力を確認し、所属長の承認を得た上でサービスを提供します。サービス提供前に留意する事項には、以下のようなものが考えられます。

- ・市民要望事項は特定されているか
- ・暗黙もしくは文字で記されていない要望等はあるか
- ・市又は委託先等は対応可能か

8.2.4 サービスに関する要求事項の変更

市民要望事項の変化や法令・条例などの改正により、サービスの提供に影響が生じる場合は、部署内で共通の認識が持てるような必要なコミュニケーションをとり、計画書などの関連する文書を所属長の承認を得た上で改訂し、関連する他部署や委託先にも確実に伝達します。

8.3 サービスの企画及び設計

8.3.1 基本事項

市の業務における企画・設計とは、ある特定の行政サービスに対する市民要望などの考慮すべき情報を具体的な施策として、事業計画書や工事設計書等に変換していく作業のことです。たとえば、新たな事業やサービスの企画立案、中長期計画の作成、工事等の設計業務などを行う場合やその見直しを行うことが該当します。

8.3.2 企画・設計の計画

企画・設計とは、単に事業計画や設計書を作成する作業だけを指すものではなく、作成していく途中段階での関係者による内容の評価・見直しや、計画書等に取り込むべき情報を確実に反映しているか検証する作業も含まれます。また、完成した計画書等が、本来の事業目的や市民要望を満たすものとなっているか、その妥当性を確認することも重要です。これらの作業の規模や頻度、実施する時期(タイミング)、各作業段階での責任権限(太田市事務専決規程による)などは、企画・設計しようとする事業自体の性質などを勘案して決定します。その際、企画・設計自体の実施に必要となり得る市役所内部の資源(人的・物的)や企画・設計段階からの外部委託、市民や関係機関の参画、関係する部署同士の相互連携などについても考慮します。

8.3.3 企画・設計に取り込むべき情報

計画作成や設計業務の際に取り込むべき情報は、下記のような情報を含んでいるものとし、その記録を保持します。記録は、その適切性を確認するために起案等の適切な形で残し、適用した経緯が分かるように作成します。

- ・市民からの意見・要望
- ・過去の類似業務を参考に得られる情報
- ・法的要求事項や部署ごとに定められた内規など
- ・事業の実施段階で発生する不具合によって生じ得る影響
- ・その他、各部門において把握している情報等

8.3.4 企画・設計の管理

企画・設計にあたっては、計画に基づいて評価・見直し、検証、妥当性の確認を行いますが、その方法については、会議形式・文書回議形式を問わないものとします(例:公共工事設計における審査チェックリスト等)。各段階で問題点が発見された場合は必要な処置を取ります。これらの確認から必要な処置までの活動は、その記録を保持します。

8.3.5 企画・設計の成果品

企画・設計の成果品である計画図書(企画書、事業計画書、実施要領、工程表、スケジュール等)や設計図書(仕様書、設計書、設計図面、工程表、イメージ図等)は、下記の事項を容易に確認できる状態で記録として保持します。

- ・要求事項(事業目的や市民要望など)を満たしていること
- ・以降の段階(外部発注、サービス提供の実施、サービス提供後のフォローなど)で留意すべき事項
- ・サービス実施に向けての判断基準
- ・その他サービスに特有な情報

8.3.6 企画・設計の変更

企画・設計プロセスの作業途中、又は作業が完了した後にその内容を変更する場合には、前述の 8.3.1 ～ 8.3.5 項の要素を考慮し、以下の事項について記録を保持します。

- ・変更の内容(いつから、何を、どのように)
- ・変更内容に対する評価結果(変更に起因する不具合の可能性など)
- ・変更に起因する不具合が予想される場合の対応策
- ・変更に関する責任者の承認

8.4 外部発注のプロセス

8.4.1 基本事項

市が行う行政サービスの品質は、外部発注(物品の購入や業務委託)の影響を受ける場合があります。

外部発注に際しては、入札参加資格者名簿に登録された者の中から、選定理由を明確にして契約候補者(入札参加者)を選定し、太田市契約規則に基づいて請負業者を決定します。

業者選定に使用する入札参加資格者名簿の登録者の評価及び記録管理については、契約担当課が行います。ただし、例外的に入札参加資格者として登録されていない者と契約を締結しなければならない場合には、その者が国や県等の設置許可や営業許可等を受けている等の情報を明確にし、請負業者として適切である旨の選定根拠について、責任者の決裁をうけた(又は専門の委員会等の決定が下された)後に契約を行います。

この業者選定から契約にかかる決裁等の文書は、記録として保持します。

8.4.2 外部から提供される製品及びサービスの管理

外部発注により納入された物品(又は委託成果物)が発注仕様を満たすと同時に、市役所が行うサービスへの悪影響がないことを確認するため、物品の納品検査や委託業務の成果物の受入検査を行います。

実施にあたっては、納品時や作業終了時に物品や成果物を確認して行いますが、実態に応じた方法で行い、成果品であれば使用前までに完了させ、発注仕様を満たしていることを確実にします。また検査記録は、検査日、検査者、合否判定の記録が残るように工夫します。確認方法は各部署で定めますが、基本的な事項については次に示します。

○ 物品等の納品検査

物品購入の受入れ検査は、契約書・仕様書等に基づき、購買品と納品伝票類等を照合し、製品仕様及び数量等に相違がないことを確認します。検査の記録は、業者からの納品書等の伝票に合否判定の記録、確認者の名前や日付を記載して支出伝票の写しと一緒にしておく方法がありますが、他に独自のチェックシートなどを作成する方法などもあり、実情に合わせた適切な記録方法を選択します。また、製品仕様については太田市環境物品等調達方針に適合しているかの確認も併せて行います。

○ 工事・委託業務の完成(完了)検査

委託業務は、成果品の出来栄の確認やサンプリング検査による内容確認、実績報告書及び請求書等との比較による数量の確認など、業務の性質に適した手法により成果品が発注仕様や契約内容と合致しているかを確認します。

公共工事については、検査担当課において工事完成検査を実施し、太田市工事検査実施要領に基づき工事成績評定を作成します。そのほか低価格の工事については、工事担当課において検査を実施し、発注仕様との照合や出来栄を確認し、適切に記録に残します。

また、これらの検査工程における検査者は、太田市契約規則に基づく検査調書を作成し、工事・委託担当者へ提出します。工事・委託担当者は、工事の完成や業務の完了を決裁者まで報告します。

○ 管理系委託業務の完了検査

施設管理系の委託業務については、契約書に定められた業務日誌や日常業務のチェックの積み重ねである例月の実績報告書等により、月末（又は定期）に検査を実施します。そのほか業務の性質に適した手法により、成果品等が発注仕様や契約内容と合致しているかを確認します。また、年度末には年間の総括的な確認を実施し、太田市契約規則に基づく検査調書を作成し、業務の完了を決裁者まで報告します。

○ 指定管理者制度による外注業務の完了検査

指定管理者制度による外注業務の検査は、契約書に定められた業務日報や月間報告書により適切な業務が行われているか検査を実施します。そのほかにも、契約や基準に基づく確認を定期的に行い、管理施設において適切な運用が行われているか、現場にて定期的に確認します。また、年度末には年間の事業報告書を確認し、太田市契約規則に基づく検査調書を作成し、業務が完了したことを決裁者まで報告します。

また、必要に応じて請負業者の事務所や作業場での検証を実施します。実施にあたっては、検証の要領及び基準を契約書や仕様書の中で明確化した上で実施する必要があります。

8.4.3 外部発注先への情報伝達

外部発注先には、業務遂行のために必要な情報（製品仕様や作業内容、作業条件など）を伝達し、理解を得た上で契約します。伝達する情報は、妥当性が確認されたもの（決裁等で承認されたもの）を使用します。

また、伝達された発注仕様を変更する場合には、的確に発注先に変更情報を伝えとともに、変更契約を締結し、外部発注業務等が適切に実施されることについて、進捗を管理します。

伝達すべき発注仕様には、次の事項が含まれます。

- ・物品又は業務に関する設計書・仕様書・業務手順書、図面等
- ・要員の資格等の適格性確認に関する要求事項
- ・施設・設備運転や管理に関して委託先に要求する事項
- ・個人情報等のセキュリティにおける順守事項
- ・その他、業務上の注意事項

8.5 サービス提供のプロセス

8.5.1 サービス提供の管理

政策実現のプロセスで計画された業務を間違いなく実施するためには、業務ごとの目的・目標を明確化し、手順や判断基準、使用する物品設備等を準備して、管理された状態で実行する必要があります。

事務事業に個別計画や運用内容が記載される要綱等があれば、それらを手順とします。その他の業務手順については、サービス提供に必要な情報（市民との約束や取扱上の注意など）や業務内容の複雑さを考慮し、必要に応じて文書化します。また、業務が間違いなく実施されていることを客観的に示せるよう、検査・確認作業を行い、その記録を確実に残します。その際、可能なかぎり複数の職員で確認等の作業を行う、チェックリストを用意するなどにより、ヒューマンエラーの防止に努めます。

各業務では、適切な設備を使用するため、市民サービスに直接影響のあるコンピュータなど各種機器類は定期的な点検を行い、点検結果は機器等点検記録表（様式集 参考様式1）、または各課で定めた様式

に基づき記録を残します。その他、測定機器や検査機器などの点検・メンテナンスは、各部署で定めた手順（異常時の処置、処置後の確認方法、使用許可などを行う者等の記載を含む）に基づき定期的に行います。

○ 証明発行型サービス

市民からの申し出による証明書等の発行や各種届出の受付を行う業務です。

- a) 申請や届出の受理に当たっては内容に不足や誤りがないかを確認し、受理できない場合はその理由を申請者などに説明します。
- b) 事務処理に伴う情報の入出力の際には住基端末などの機器操作を誤らないよう十分に注意し、必要な確認作業や検査は必ず行います。確認の結果、正しい（適合）か誤りがある（不適合）か判断した記録を残し、誤りがあった場合は正しいものと混在しないように識別します。
- c) 証明等を発行する場合、発行する前に申請内容と発行内容に誤りがないかの確認を行い、各種届出の場合には受理に必要な作業が確実に行われたかを確認します。

業務における書類等の取扱いは損傷や散逸等を防ぐための保管場所を用意する等の適切な方法で管理します。

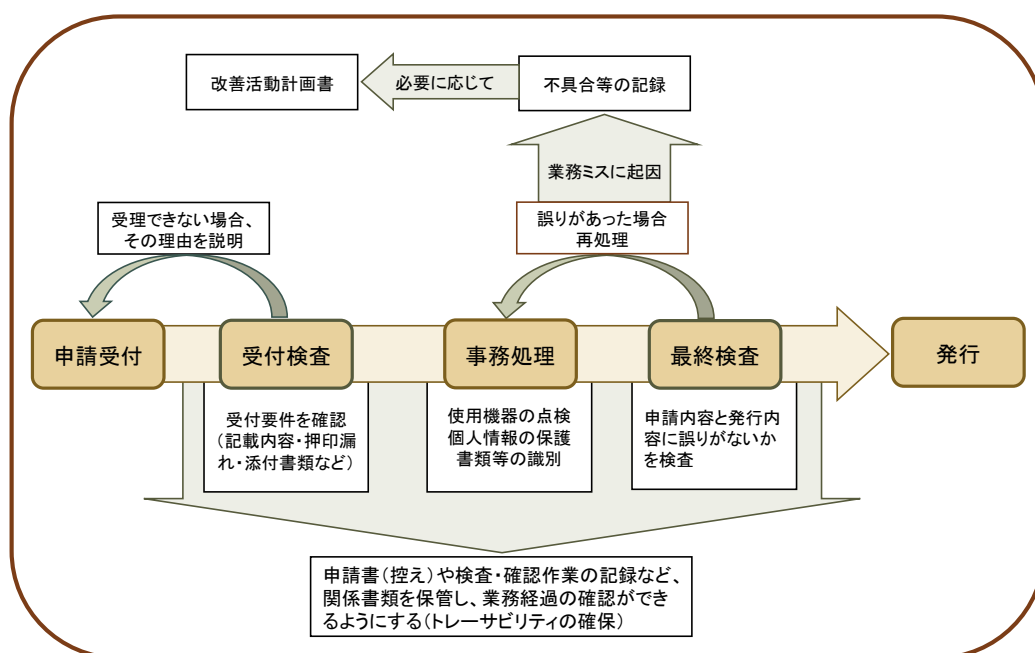


fig. 証明発行型サービス フロー図

○ 認定・許認可型サービス

市民からの申請内容を審査し資格等の認定や許認可を行う業務です。この業務が証明発行型と異なる点は申請内容が定められた基準に該当するか否かの判断を行うことです。

作業を行う者は、定められた基準を明確にするとともに、必要のある場合は、該当するか否かを記録に残します。認定等の結果を申請者に対し通知する場合は、内容の確認を確実に行った上で通知します。また、申請者からの要求があるときは判断の基準について説明するように努めます。このような対応が市民からの信頼感を増す要因となります。

認定等の権限が県、国等の他機関にあり、市を経由するだけの業務の場合でも、記載内容、添付書類の確認等の市で行うべき事項は確実にを行います。市が窓口となることを十分留意し、クレーム等の対応も考

慮します。

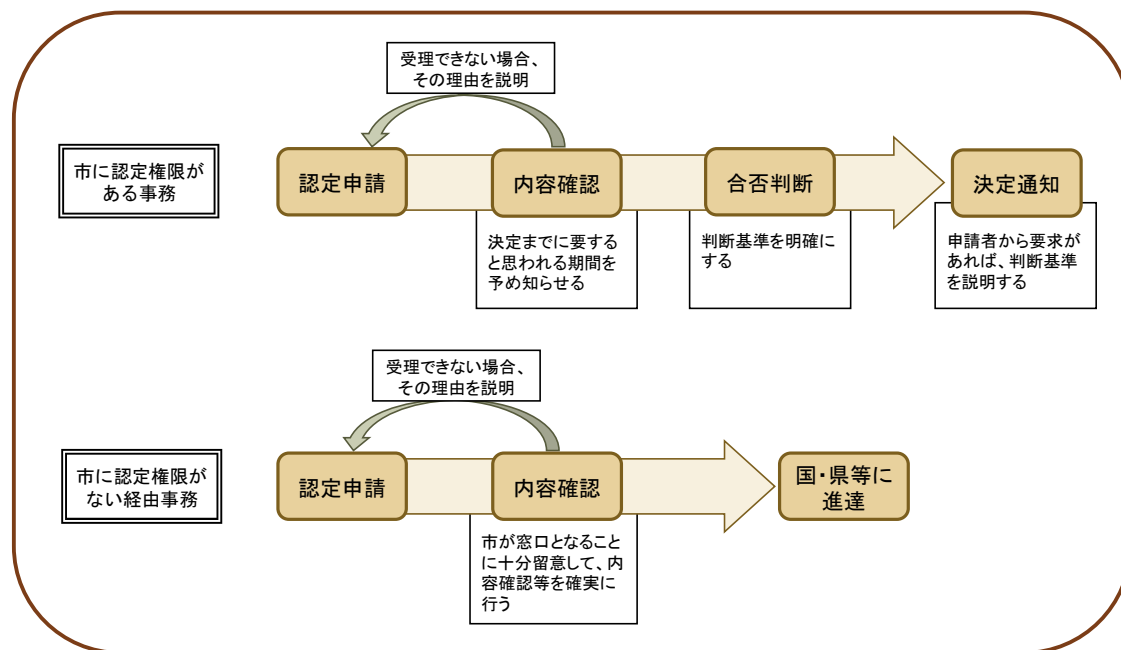


fig. 認定・許認可型サービス フロー図

○ 相談業務型サービス

市民からの各種制度等に関する相談を受ける業務で、個々の相談業務に関することは部署ごとに業務手順等で定めます。この業務にあたる者は、事務的な印象をもたれないよう、相談者の心情に十分配慮した対応が重要です。また、相談内容が自部署以外にも関係する場合は、該当部署への情報伝達に配慮します。

○ インフラ等整備型サービス

公共工事においては、国・県などが発行する技術・積算基準や共通仕様書などを基準とした設計・施工監理を行い、工事進捗の記録には工事打合せ書等を利用します。また、部門ごとで独自に作成するチェックシートや検査担当課による工事成績評定なども活用します。

新たに実施する工事等の場合は、新規業務の立案(企画・設計プロセス)に基づき進行します。

○ 施設管理型サービス

市の保有する施設や設備については、管理担当課において管理手順を明確化し、適正管理を行います。なお、各施設で保管されている取扱説明書や建築設計担当課作成の公共施設維持管理マニュアル、エネルギー管理標準なども活用します。

○ 付帯型サービス

付帯型サービスとは、一部署が担当する本来のサービス提供と一緒に行われる別のサービス行為を意味しており、サービス提供と同時に周知すると有効な情報等を他部署の窓口へ依頼して一緒に提供することなどを差します。窓口利用者に配布するパンフレット等が一例として挙げられます。

他部署に付帯サービスを依頼する場合は、サービス依頼書(様式集 参考様式 2)またはこれに類するものを事前に提出し、承認を受けます。なお、サービス依頼書を収受した側は、起案により記録を残し、提供するサービスの内容を明確にします。

○ 提供後の検証ができないサービス

サービスが提供された以降、監視や測定によるサービス内容の検証ができない場合は、定めた手順の正しさや担当する職員の教育・訓練の実施状況、有資格者の配置などの条件を確認することで、サービスが間違いなく実施されることを担保するため、以下の事項を予め定めます。

- ・資格等を与える場合の教育・訓練プログラム
- ・サービス提供の過程が後で確認できるような記録及び手順
- ・妥当性がなくなった場合にしなければならない再確認の期間や内容

8.5.2 業務記録等の識別及びトレーサビリティ

識別とは、文書等の混在や取り違い等の間違いが発生しないよう識別可能な表示をして、区別された状態で保管することを言います。作成された文書等は、作業の状況が識別できるようにしておきます。この文書等は必要な作業が済んでいるか否か、容易に識別できる状態にしておき、次の作業が間違いなく実施できる環境となっていることが重要です。特に、類似業務における文書類は取り違いにより市民に迷惑がからないように、ファイリング基準に基づいて確実に識別をします。

トレーサビリティとは、業務がどんなデータをもとに、どのような経過で行なわれたか、追跡調査ができるように業務の履歴を管理しておくことを言います。業務の端緒からこれまでの経過、現在の状態などが把握できるように記録しておくことで、特に不具合が発生した場合など、その履歴から原因を追求することが可能となり、被害の拡大防止に役立てることができます。そうした履歴の管理は、各部署において不具合のリスクに見合った方法で実施します。

8.5.3 市民又は外部発注先の所有物の管理

業務上発生する市民又は外部発注先からの預かり物については、紛失や損傷等のないように注意を払います。管理は、識別や検証、保護・防護をもって行いますが、万が一所有物を紛失、損傷してしまった場合や使用に適さなかった場合には、その原因を追究し、記録を残すとともに、その所有者に速やかに連絡を取ります。なお、所有物には無形の個人情報や知的所有権も含まれます。

8.5.4 文書類・物品の保存

業務上作成した文書類及びサービス提供に必要な物品等は、紛失や損傷しないよう管理することが必要です。次の事項について各部署において具体的な方法を定めます。

- ・取り違いを防ぐための識別
- ・破損、劣化、汚染などを防ぐための保護・取扱
- ・紛失を防ぐための保管・在庫管理
- ・メールや郵送などの輸送に関する取扱

8.5.5 サービス提供後の活動

サービス提供に伴う市民からの意見・苦情などは各部署で定める様式で記録し、以後のサービス提供計画に取り込むべき情報として活用します。

また、公共インフラや公共施設は完成後に不特定多数の市民が利用することになります。不具合等の放置は利用者に損害を与える結果にもなりかねないので、法定点検と併せて、日常的な監視・メンテナンスの実施に努めます。

8.5.6 サービス提供の変更

サービス提供の実施段階で、不具合の発生や市民からの意見・苦情などによってサービス内容を変更する必要性が生じた場合は、本来の業務目的や市民の要求事項を満たしているか否かを考慮した上で変

更し、いつ誰がどのような決裁を下したのか、確認ができるような形で記録を保持します。

8.6 サービス提供の実施

市が提供するサービス(証明等の発行、相談業務、許認可、インフラ整備、市有施設の管理など)は、その実施段階において、市民ニーズを反映し、かつ適切なレベルであるか否かを監視しなければなりません。これは、サービス提供の計画に従い適切な段階(提供前まで)で実施するものとし、明確な合否判断基準による判断を行い(例:公共工事設計における審査チェックリスト等)、その結果を受けて、いつ誰がどのような決裁を下したのか、確認ができるような形で記録を保持します。

8.7 不具合・業務ミスの管理

8.7.1 不具合品の識別と管理

誤ったサービスを行ってしまった場合、又は実施前に誤りが発見された場合は、確実に処置を施す必要があります。例えば、事務処理でミスした証明書等は、不具合品として扱い、外部への流出や間違った使用がされないよう隔離するとともに、朱書きなどで不具合品であることを明確に表示します。隔離方法は各部署で決めます。

不具合や業務ミスについては、その発生原因を把握することが重要であるため、なぜミスが生じたのか、手順に問題があるのか、システムに問題があるのか、職員の力量に問題があるのかなど傾向分析が必要となります。このため、不具合品は、その業務の活動頻度(証明の発行頻度など)に応じた保管期間を設定し、原因を特定した後、所属長が改善処置の必要性を判断し、所属長の指示により適切に廃棄処分します。

8.7.2 不具合情報の保持

不具合や業務ミスが発生した場合、不具合及び事故等の記録(様式集 改善様式3)を作成して、その記録を保持します。

外部発注先や関係部門の業務に起因する不具合等が発生した場合は、外部発注先等へ文書(様式は任意)による連絡を行い、対応を依頼します。

● 点検及び改善

プロセスフロー

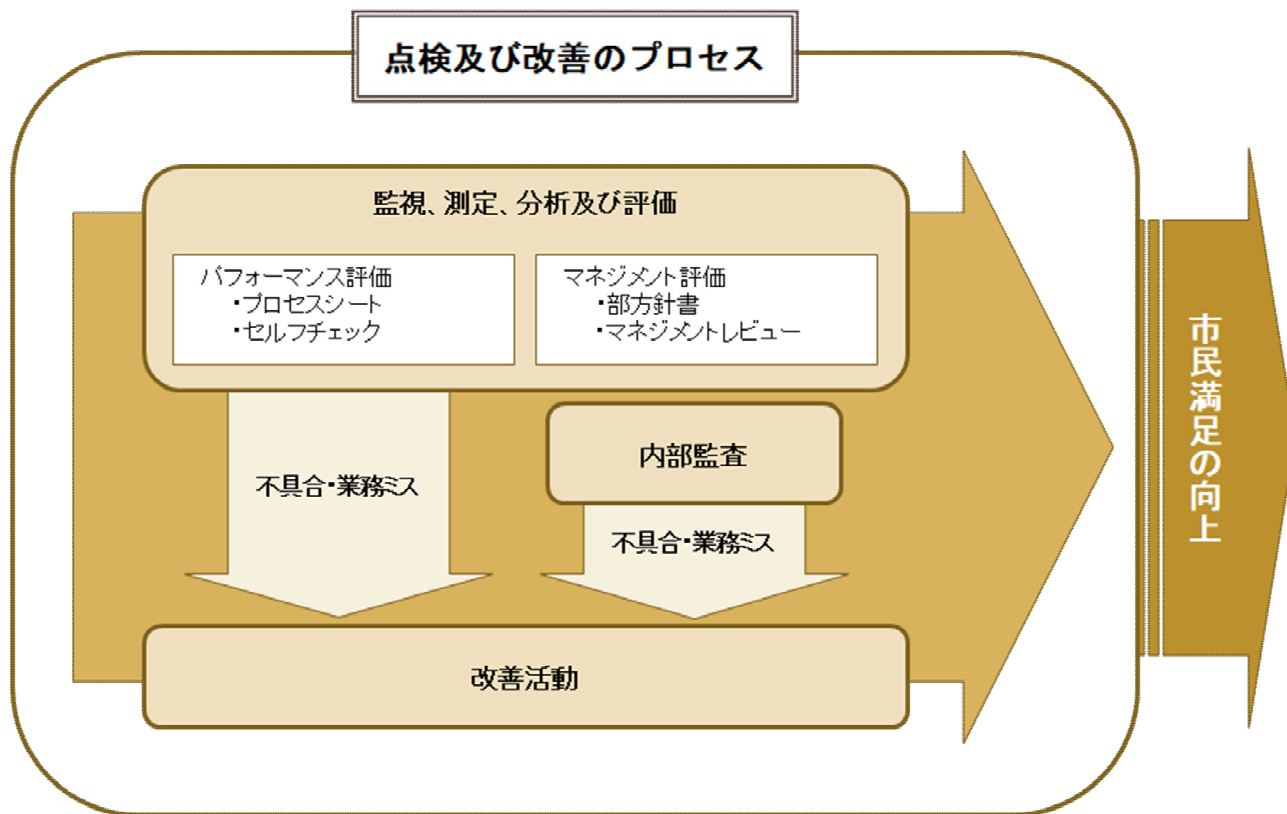


fig. 点検及び改善のプロセス

9 点検のプロセス

9.1 監視、測定、分析及び評価

9.1.1 基本事項

事務局及び各部署においては、必要となる監視、測定、分析及び改善の業務を計画し、実施するものとします。この業務は、次の事項を確認するために必要に応じて実施し、確認の結果、求められた結果に至らない場合は、必要に応じて改善活動を展開します。

- ・そのサービスは、市民ニーズに沿ったものであるかどうか。
- ・そのサービスは、太田市マネジメントシステムが要求している事項に適合しているかどうか。
- ・そのサービスは、有効性評価に基づき継続的に改善されているかどうか。

○ パフォーマンス評価

a) 政策実現プロセスにおける監視・点検

各所属長は、日常業務の監視・点検を行い業務の進捗状況を把握するとともに、必要に応じて市民ニー

ズに関する調査・分析を実施し、業務が計画どおりの成果を達成できるかどうか確認します。また、業務遂行に関わる資源（インフラ等を含む）の適切性を考慮し、必要な要請については副部長を通じて経営層に行うこととします。目標管理については、プロセスシートに事務事業の成果や効果、課題等について記述し、必要な指示を行うとともに副部長に報告します。

b) 運用管理プロセスにおける監視・点検

各部署では、各分野の活動におけるチェックポイント（鍵となる特性）を定常的に監視・点検します。進捗管理の方法については、各部署における業務の特性に応じて方法を定めるものとしませんが、業務監視の代表的な方法は、以下のとおりです。

- ・市民からの情報等の監視（不具合情報、傾向分析）
- ・プロセスシートによる進捗管理及び定期評価（目標の達成度）
- ・各部署でのセルフチェック（所属長による監視）

c) 外部発注した業務の監視・点検

業務委託や工事等については、帳票の提出、現場打合せや立ち会いなど、必要な監視方法を仕様書等に盛り込むことにより、監督員が適切に監理できるようにします。

指定管理者制度等の管理業務については、契約書等に計画された連絡会議や定期的なモニタリング、帳票等の提出により、適切な管理が実施されるよう監視するとともに、問題点の把握などで請負業者との連携を図り、サービスの質の向上に努めます。

○ マネジメント評価

a) 方針管理プロセスにおける監視・点検

部局長は、副部長からの報告を受け、日常活動における成果・効果について、部方針書に基づきマネジメントの見地で評価し、副部長を通して必要な指示を行います。

b) 経営層による監視・点検

経営層は、各部署や市役所全体の状況を各プロセスの有効性を見地で評価するとともに、経営資源に関する説明責任を明確にします。

c) 事務局による監視・点検

事務局は、各部署の業務プロセスが計画されたとおりの成果が達成できているかどうかをプロセスシート及び内部監査報告書等により監視するとともに、セルフチェック（職場の点検）を定期的実施して報告を受け、所属長の指示による各職場内の改善が効果的に実施されているかどうかを確認し、適切な指示を行います。

9.1.2 市民満足度

業務システムを改善するための重要情報の一つに市民からの情報が挙げられます。市役所が行うサービスを、市民がどのように受け止めているのかを確認するため、業務対象の市民からの情報を得るための活動を行います。また、市民の意見を聞く方法を複数用意するとともに、アンケート調査を行う場合には、その目的を明らかにして実施します。それらの情報は分析を行い、業務改善のための情報とします。

例) 市民満足度アンケート、市長への手紙・メール、事業実施に関するアンケート 等

9.1.3 情報の分析

a) 市民からの情報の活用

市民から寄せられた苦情等は、私たちのサービスを見直す機会として捉えます。市長への手紙・メール

などによる市民からの意見は、広聴担当課が収集して庁内への情報発信を行います。それを受けた関係部署で内容分析を行い、市民満足度アンケートの結果なども勘案した上で、新規業務の提案、業務の改善、手順書等の改訂、研修の実施などに展開します。

各部署への苦情等は、窓口や電話などいろいろなものが想定されますが、苦情等があった際は、その後の対策を間違いなく行うために、必ず記録として残します。

b) 内部監査の情報活用

事務局は、内部監査の結果を庁内に公表し、グッドポイント等の模範とすべき事例と、改善の機会等の改善すべき事例の水平展開に努めます。また、内部監査で得られた情報については、マネジメントレビュー等にその傾向等の情報提供を行い、必要に応じて市長の指示を受けます。

c) 業務結果の情報活用

プロセスシートにおける業務の結果・成果については、次年度計画、予算編成の資料として活用し、所属長の責任において、課員に自分の業務の位置づけや重要性等を認識させるように必要に応じ研修等を行い、市民満足度向上に向けた活動を目指します。

また、業務を行っている中で得られた情報は、各部署においてその傾向を分析し、改善に役立てるとともに、特に重要なものは市長まで報告します。

9.2 内部監査

9.2.1

○ 基本事項

内部監査は、各部署の業務が太田市マネジメントシステムに基づき、計画に従って実施されているか否かを確認し、業務が市民の目線に立って効果的かつ効率的に行われているか否か、各部署における問題点の把握に努め、発展的な改善につながるアドバイスをを行います。

○ 内部監査員

内部監査員は、市で行う内部監査員養成研修を修了した者、もしくは外部研修機関が行う監査員養成研修を修了し、市長が内部監査員と認めた者が公務として行い、倫理的行動、公正な報告、資格保持者としての正当な注意、独立性、証拠に基づくアプローチといった原則を順守し内部監査にあたります。その際、正当な評価とするために、関係資料の提示や事実の説明を求めることができます。任期は職員である期間としますが、業務等の都合により監査員の継続が困難となった場合には、管理責任者が、市長と協議の上、内部監査員を退任させることができます。

9.2.2

○ 内部監査の実施

各年度の内部監査実施にあたっては、管理責任者が、過去の内部監査結果等を考慮した内部監査方針と併せて、内部監査実施計画(様式集 監査様式 2)を定め、事務局が全職員に周知します。

事務局は、内部監査員へのアドバイス、日程等の確認を行います。

内部監査は、文書類及び現場活動について職員に質問し証拠(事象・資料)を確認するという方法で行い、客観的事実を証拠として捉えられた事象・資料、確認した結果、所感等を基に内部監査報告書(様式集 監査様式 3)を作成します。

監査の終了に際しては、被監査部門の責任者に対して内部監査報告書の内容を説明した上で報告書に被監査部門責任者の署名を受け、署名を受けた報告書の原本を被監査部門に発行し、事務局に報告

書の写しを提出します。

○ 内部監査後の対応

被監査部門は、内部監査員から発行された内部監査報告書に所属長が監査結果に対するコメントを記載し、部局長までの報告起案として決裁を受けます。監査結果として、改善の機会または改善指摘事項の評価となる事象があった場合は、改善活動計画書(様式集 改善様式1)または改善検討書(様式集 改善様式2)を作成して改善活動を実施します。改善活動の事務については、10.2.1項に記載します。

内部監査員は、次回以降の内部監査時に、とられた改善活動が効果的か否か確認(フォローアップ監査)を行い、その内容を内部監査報告書に記録します。

事務局は、提出された内部監査報告書(写し)及び添付書類の記載内容を審査し、監査の適正な実施及び結果を管理責任者に報告し承認を受けます。

評価区分	監査における客観的事実	監査後の被 監査部門の 対応
ストロング ポイント	・監査時点で一定の効果・成果が特定できるもので、庁内全体へ周知し、水平展開を図るべきもの	水平展開
グッド ポイント	・監査時点で明確な効果・成果を確認することができないが、業務活動において工夫を行っているもの	
改善指摘 事項	・現に不具合として顕在化しているもの ・太田市マネジメントシステムへの不適合として顕在化しているもの ・法規制や条例、規則等及び市で定めた自主基準が順守されていないもの ・前回までの監査指摘事項等に対する改善活動が行われていないもの	改善活動計画書(様式集 改善様式1) を作成
改善の 機会 (是正型)	・現在は不具合ではないが、このまま放置すると将来不具合が顕在化すると思われるもの。(文末を「改善の余地」と結ぶ)	
改善の 機会 (予防型)	・太田市マネジメントシステムへの不適合ではないが、もう少しの工夫で一層の成果・効果が期待できるもの。(文末を「検討/点検の余地」と結ぶ)	改善検討書 (様式集 改 善様式2)を 作成

9.3 マネジメントレビュー

9.3.1 基本事項

市長は、太田市マネジメントシステムが、引き続き適切かつ有効で「太田市経営方針」が示す方向性と一致していることを確実にするために、庁議において必要に応じてマネジメントレビューを実施します。

9.3.2 マネジメントレビューに取り込むべき情報

マネジメントレビューは、以下の事項を考慮して実施します。

- ・市民満足度アンケートの結果
- ・事務事業の成果を含む目標の達成状況及びサービスの適合性
- ・内部監査等の結果
- ・苦情を含む市民等利害関係者とのコミュニケーションの状況
- ・点検のプロセスに基づく改善活動の状況
- ・教育・訓練の状況
- ・リスク(災害・情報セキュリティなど)への対応状況
- ・自発的な改善活動の提案及び実績
- ・市役所を取り巻く周囲の状況変化
- ・前回までのマネジメントレビューの結果に対する改善状況

9.3.3 マネジメントレビューからの指示事項

市長は、以下に示すような改善事項等が生じたときは、各部門に指示をします。経過及び指示事項は起案により記録します。

- ・マネジメントシステム及びプロセスの有効性の改善
- ・市民要求への適合に必要な行政サービス
- ・経営資源の必要性
- ・方針の見直し

10 改善のプロセス

10.1 基本事項

市役所の提供サービスについては、収集されたデータ分析の結果をもとに検証します。情報の収集やデータの分析を行った結果、業務に不具合等が生じていた場合やサービス提供に関わる事件事故が発生した場合は、改善活動を実施します。

10.2 改善活動

10.2.1 改善活動の実施

改善活動が必要となるケースとして、以下のようなものが考えられます。

- ・業務遂行上の不具合が発生した場合
- ・法令順守ができなかった場合
- ・苦情(クレーム)が発生した場合
- ・予防的な処置(潜在的な不具合予測、セルフチェックで確認された事象など)が必要な場合
- ・内部監査の結果、改善指摘事項または改善の機会に該当する事象が確認された場合(改善策立案期限については、原則、改善指摘事項の場合は 30 日以内、改善の機会の場合は 60 日以内とします。)
- ・その他、所属長が必要と判断した場合

10.2.2 改善活動の記録

不具合や事件・事故などの事象が確認された場合、不具合及び事故等の記録(様式集 改善様式 3)に記録した上で必要な改善活動を行います。確認された事象に対処するだけではなく、再発防止に向けた総合的な活動を展開することが必要となるため、改善活動計画書(様式集 改善様式 1)または改善検討書(様式集 改善様式 2)を利用して応急処置から改善策の効果確認に至るまでの各プロセスを実行します。

事務局は、プロセスシートの当初計画・中間評価・最終評価の際に改善計画の進捗管理を行います。

a) 改善活動計画書の作成が必須となるケース

- ・業務遂行上の不具合(市民への直接影響が大きい)
例) 帳票類の紛失・誤発行、個人情報情報の漏えい、事件・事故 など
- ・法令順守ができなかった
- ・内部監査による事象確認(改善指摘事項、改善の機会(是正型))

b) 改善検討書の作成が必須となるケース

- ・予防的処置(潜在的な不具合予測、セルフチェック)
- ・内部監査による事象確認(改善の機会(予防型))

c) 改善活動計画書の作成が所属長の判断によるケース

- ・業務遂行上の不具合(市民への直接影響が小さい)
例) 事業指標の未達成、事業進捗の遅れ、より大きな不具合の予兆発生 など
- ・苦情(クレーム)

・その他、所属長が必要と判断した場合

改善活動計画書の作成に至らないような軽微な不具合なども、ヒヤリハット記録(様式集 参考様式6)、または任意の記録簿などを利用して記録・分析を行い、より大きな不具合への発展防止に努めます。

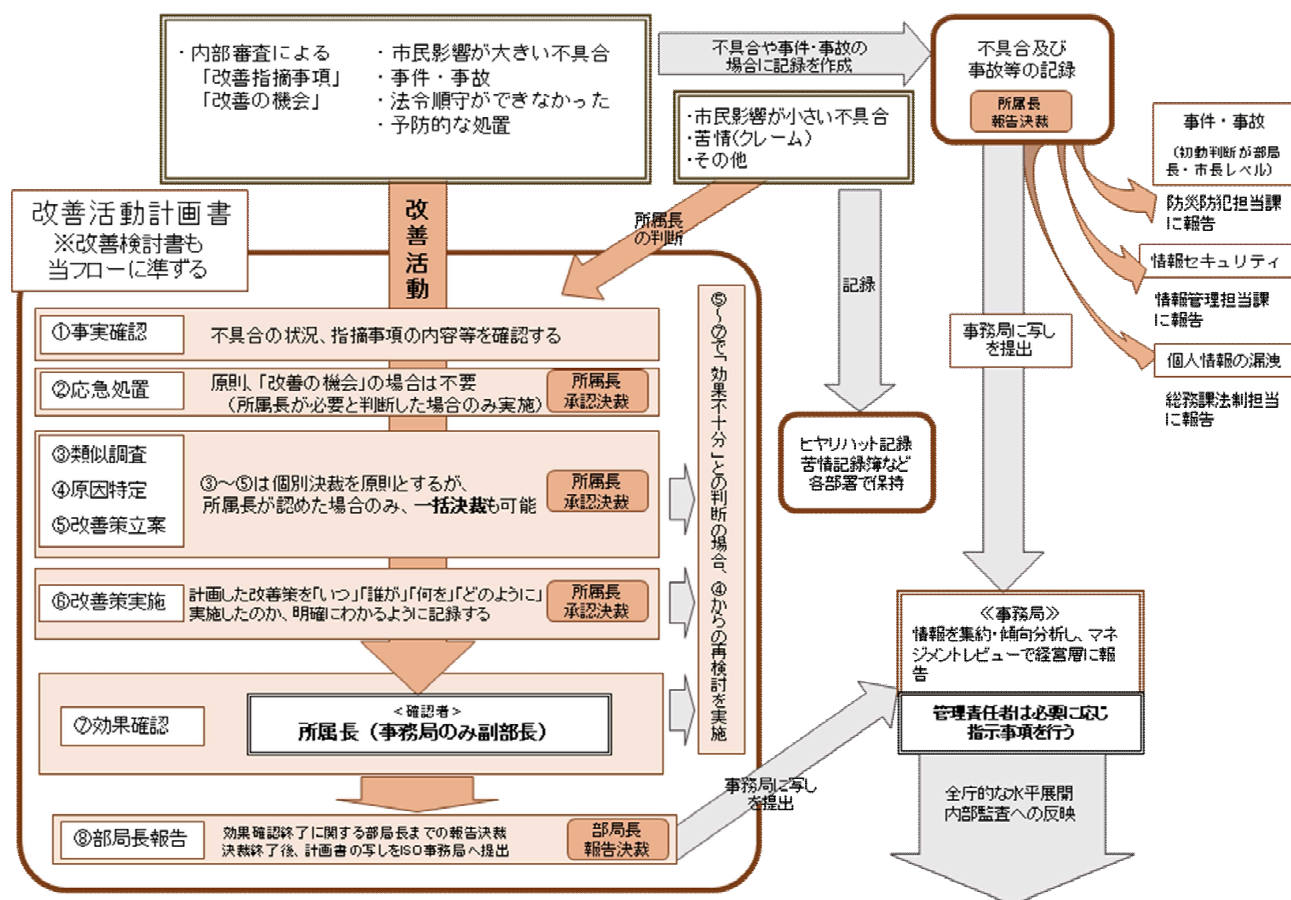


fig. 改善活動の実施フロー図

10.3 継続的改善

個々の業務経過及び結果がどのように結びついているかを判断しながら、マネジメントシステムの有効性を継続的に改善します。

ISO認証活動の記録

1999(H11)年 3 月 1 日

ISO9001:1994 (JISZ9901:1998)

太田市役所市民課及び保険年金課における市民サービスの企画及び業務遂行

2000(H12)年 4 月 21 日

ISO9001:1994 (JISZ9901:1998)

太田市役所の以下の部門において実施される市民サービスの企画及び業務遂行

市民生活部 生活そうだん課 人権同和係

市民課 戸籍係、窓口記録係、中央及び南サービスセンター

健康福祉部 元気おとしより課 いきがい推進係、

介護サービス課 管理係、認定係、介護サービス係

社会福祉課 地域福祉係、障害福祉係、保護係

保険年金課 医療助成係、国保給付係、国民年金係

教育部 こども課 児童母子係、保育係

2001(H13)年 3 月 30 日

ISO9001:1994 (JISZ9901:1998)

太田市役所の以下の部門において実施される市民サービスの企画及び業務遂行

市民生活部 生活そうだん課、市民課

健康福祉部 元気おとしより課、介護サービス課、社会福祉課、保険年金課

教育部 こども課

2002(H14)年 3 月 15 日

ISO14001:1996 (JISQ14001:1996)

太田市役所及び太田市水道局で実施する事務・事業

2003(H15)年 4 月 11 日

ISO9001:2000 (JISQ9001:2000)

太田市役所の以下の部門において実施される市民サービスの企画及び業務遂行

市民生活部 生活そうだん課、市民課

健康福祉部 元気おとしより課、介護サービス課、社会福祉課、保険年金課

教育部 こども課

2004(H16)年 3 月 12 日

ISO9001:2000 (JISQ9001:2000)

太田市役所本庁舎、水道局本庁舎、行政センター及びサービスセンターにおける行政サービスの企画・実施

2006(H18)年 3 月 15 日

ISO14001:2004 (JISQ14001:2004)

太田市役所及び水道局で実施する事務・事業

2007(H19)年 3 月 9 日

ISO/IEC27001:2005 (JISQ27001:2006)

市民の個人情報(住民基本台帳情報)を取り扱う事務、サービス事業

2007(H19)年 3 月 23 日

ISO9001:2000 (JISQ9001:2000)

太田市役所本庁舎、水道局、総合支所、行政センター及びサービスセンターにおける行政サービスの企画・実施

2008(H20)年 12 月 19 日

ISO9001:2000 (JISQ9001:2000)

太田市役所本庁舎、上下水道局、尾島庁舎、新田庁舎、藪塚本町庁舎、行政センター及びサービスセンターにおける行政サービスの企画・実施

ISO14001:2004 (JISQ14001:2004)

太田市役所及び上下水道局で実施する事務・事業

2010(H22)年 12 月 25 日

ISO9001:2008 (JISQ9001:2008)

太田市役所本庁舎、上下水道局、尾島庁舎、新田庁舎、行政センター及びサービスセンターにおける行政サービスの企画・実施

2013(H25)年 2 月 8 日

ISO14001:1996 (JISQ14001:1996)、ISO/IEC27001:2005 (JISQ27001:2006)

認証返上

2014(H26)年 1 月 24 日

ISO9001:2008 (JISQ9001:2008)

認証範囲の拡大(出先機関)

太田市役所本庁舎及び関連施設における行政サービスの企画・実施

2016(H28)年 4 月 1 日

ISO9001:2008 (JISQ9001:2008)

上水道事業の群馬東部水道企業団への移行に伴い、認証範囲から上下水道局を除外

2018(H30)年 3 月 22 日

ISO9001:2015 (JISQ9001:2015)

太田市役所及び関連施設における行政サービスの企画・運営管理

2025(R7)年 12 月 19 日

ISO9001:2015 (JISQ9001:2015)

認証返上

制定・改廃履歴

版数	制定・改廃 年月日	改訂ページ	改 訂 内 容
第 1 版	2005/08/01		太田市行政サービス運用ガイドと太田市環境マネジメントシステム運用ガイドを統合し新規制定とする
第 2 版 ～ 第 24 版	(略)		(旧版を参照)
改第 1 版	2026/04/01	全般	ISO9001:2015 認証返上に伴い、全般を刷新。改第 1 版とする。