広報 まちだ
第1355号
2003年（平成15年） 3／1
発行・町田市　編集・企画部広報広聴課
〒194-8520　東京都町田市中町1－20－23
市役所の代表電話042・722・3111
発行日・毎月3回1の日（1日、11日、21日）
ホームページ http://www.city.machida.tokyo.jp

人口と世帯

人口　394,119人
男　195,670人
女　198,449人
（前月より453人増）
世帯　158,740世帯
（前月より204世帯増）
（15年2月1日現在）

さわやかな窓口サービスのために
市民部市民課（本庁1階窓口）が
品質マネジメントシステム ISO9001の認証を取得

今後も市民満足度向上のため継続的な改善を実行

市民部市民課では、さわやかな窓口サービスの提供のために品質方針を策定し、ISO9001の認証取得を目指して昨年10月から品質マネジメントシステムを運用してきました。そして2月14日、同マネジメントシステムについて認証を取得し、24日に登録証の授与式が行われました。

多くの市民が利用される市民課窓口のサービス向上を目的に、昨年1月末、寺田市長によりISO9001認証取得のキックオフが宣言され、市民課において市民満足度向上のための品質マネジメントシステムの構築に取り組んできました。

その後10月に品質方針を策定し、品質目標を①事務処理の効率化を進め、来庁者の待ち時間を減らして市民満足度を向上させる②市民の視点に立ったさわやかな窓口サービスの提供を行い、市民満足度を向上させると定め、「窓口サービス品質マニュアル」を基に品質マネジメントシステムの運用を開始しました。

その間、「フロアマネージャーの設置」「フロア案内板の改善」による待ち時間短縮や、「接遇マニュアル」の作成・研修による接遇能力のレベルアップ等、品質目標の達成に向けた取り組みを実施しました。また、6月と12月には来庁者の方にアンケート調査を行い、市民課を利用される方の声を窓口サービスに反映できるシステムの構築を進めてきました。

そしてこの度、(財)日本適合性認定協会（JAB）の認定を受けた審査登録機関から（1）システムの適合性（2）品質目標の運用管理（3）文書・記録の管理（4）内部監査や是正処置の状況等について登録審査を受けた結果、ISO9001：2000年版（最新版）の認証を取得しました。

2月14日、ISO9001の認証を取得しました

市民課ではこの認証を受け、今後も市民満足度の向上のために継続的な改善を実行し、市民の皆さんから安心と信頼、納得と満足が得られる窓口を目指していきます。

品質マネジメントシステムとは

市民から求められた仕事を適正に行うとともに、ミスやトラブルを減らし、事務処理の迅速化を図り、市民満足度の向上を目指した「計画・実施・是正・見直し」の構築をいいます。

ISOとは

国際標準化機構（International Organization for Standardization）の略でスイスに本部を置く国際機関です。モノやサービスなどの国際標準（規格・基準）を決め、国際取引の円滑化を図っています。

ISO9001とは

国際規格のうち、顧客の満足と期待に応える品質（要求事項）を実現するため、継続的に改善していく仕組み（マネジメントシステム）を国際的に標準化した規格です。

徘徊（はいかい）高齢者等の捜査協力協定を締結

町田市・町田警察署
東京乗用旅客自動車協会三多摩支部町田地区会

市では、警視庁町田警察署、社団法人東京乗用旅客自動車協会三多摩支部町田地区会（斉藤壽夫会長）と2月14日、「徘徊等により行方不明になった高齢者等の捜査協力に関する協定」を締結しました。

現在、同三多摩支部町田地区会には、カンツリー交通（株）、小田急交通南多摩（株）、神奈中ハイヤー（株）、京王自動車（株）、相模中央交通（株）、千代田自動車（株）、冨士交通（有）の7社が加盟しています。徘徊高齢者等の行動半径は広く、とりわけ日が落ち暗くなればなるほど安否が気遣われます。町田地区会加盟各社の車は夜間も市内を走行していることから、今回の協力協定の締結で捜査協力活動の輪が広がり、より早期の発見が期待されます。

問高齢者介護課☎724・2146

各関係者が市役所で捜査協力協定を締結しました

大学・地域連携方策研究会シンポジウム
知の拠点・大学と地域とのまちづくり

町田市、相模原市では、地域の大学、NPOなどの機関と「大学・地域連携方策研究会」を設け、地域のまちづくりと大学の役割について研究をしていますが、この度、「知の拠点・大学と地域とのまちづくり」と題して、シンポジウムを開催することになりました。多方面からゲストを招き、意見交換を行います。

入場は無料です。

○開催日時　3月22日（土）午後3時～5時30分
○会場　まちだ中央公民館7階ホール
○内容　基調講演　阿部和彦氏（日本開発構想研究所理事）
○パネルディスカッション　パネラー　足立寛氏（進研アド月刊Between編集長）、瓜生ふみ子氏（NPO法人CCCNET代表理事）、麦倉哲氏（東京女学館大学国際教養学部助教授）、山岸秀雄氏（NPOサポートセンター理事長）
○定員　150人（定員になり次第締めきらせていただきます）
○申込方法　電話または電子メールでお申し込み下さい（氏名、連絡先電話番号または電子メールアドレスをお伝え下さい）
○申込受付期間　3月3日～18日の午前8時30分から午後5時まで
○申込先　企画部企画調整課☎724・2103または電子メールアドレス kikaku_m@city.machida.tokyo.jp

R100 本紙は古紙配合率100%・白色度70%再生紙を使用しています。ごみの減量と資源化にご協力を