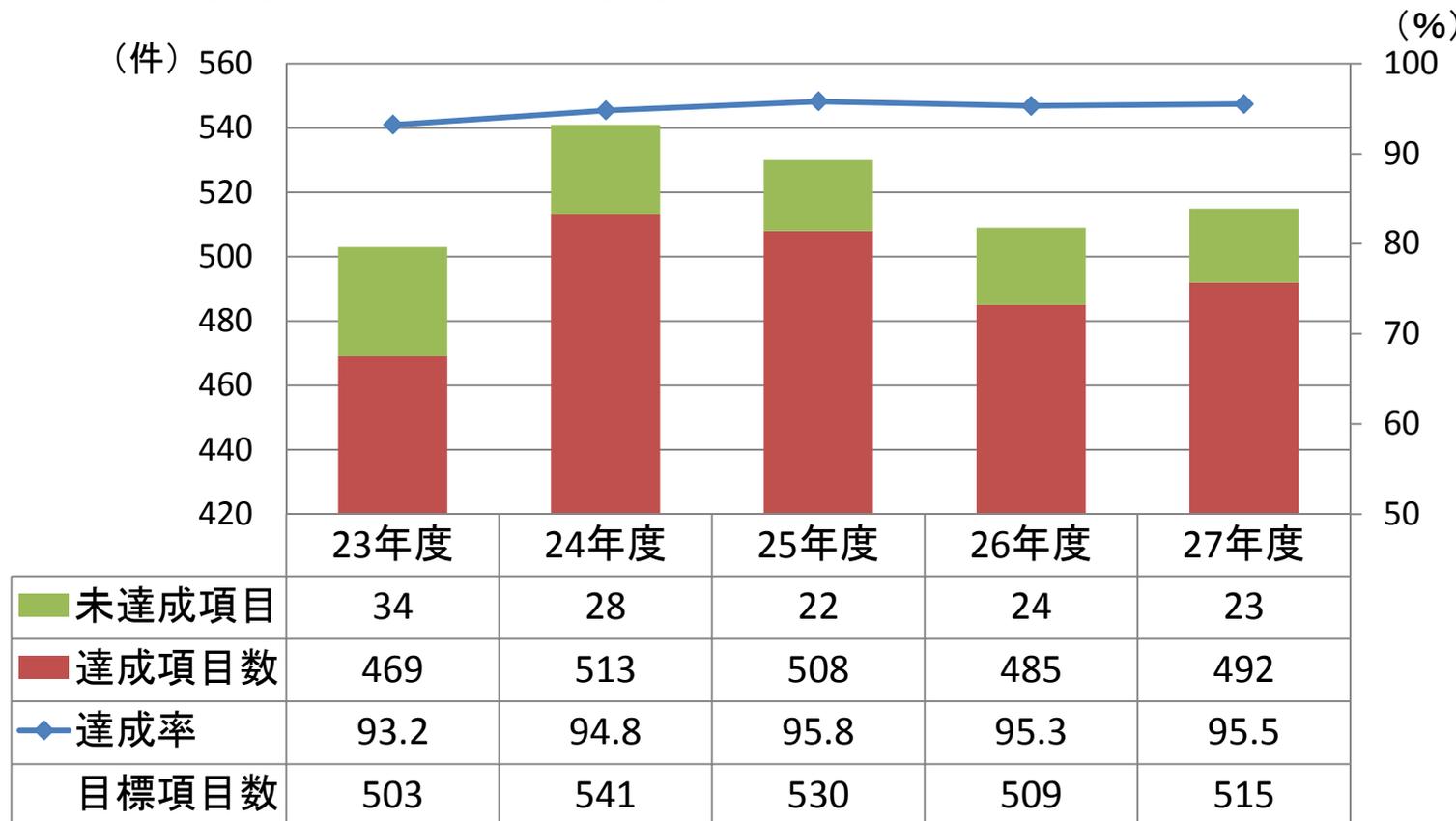


安城市品質マネジメントシステムマネジメントレビュー(平成27年度)報告書

平成28年5月6日

1 行政品質目標※1の達成状況(期末実績)



《注釈》
 ※1 行政品質目標:
 上位方針に基づき年
 度初めに係単位で設
 定する目標。
 四半期ごとに進捗管理
 を行いながら取組みを
 行っている。
 遅れた項目について
 は、適宜フォローアッ
 プを実施。

※2 未達成項目23項
 目のうち主なもの
 工事・事業 6
 方針策定 2

(図1 全課における年度目標達成状況の推移)

⇒ 達成率は95%前後を推移している。

未達成項目※2は、工事や事業の工期延長に関する項目が目立つ。

2 市民からのフィードバック

(1) 市民の声の集約状況

集約手段	26年度	27年度
ご意見BOX※3	33通、37件	47通、56件
市長へのメール	143通、159件	224通、248件
市民の声(手紙)	22通、25件	20通、21件
まちかど座談会※4		12回 参加人数383人
市政懇談会※4	9回 参加人数73人	
市長との ティーミーティング	7回 参加人数64人	7回 参加人数82人
eモニター※5	アンケート14回 登録1,350人	アンケート15回 登録1,338人

※3 ご意見BOX:市内各公共施設に設置している市長への手紙

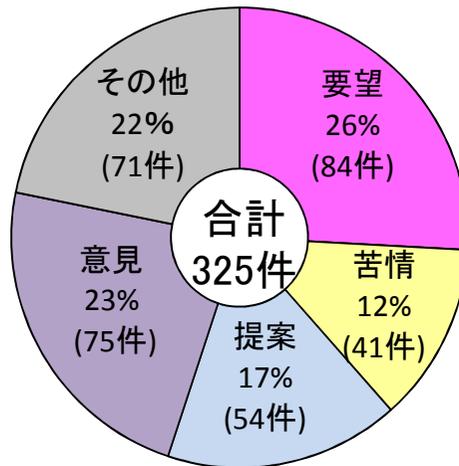
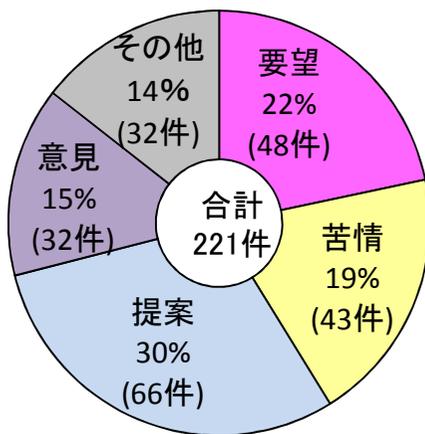
※4 まちかど座談会、市政懇談会は隔年実施のため実施年度の実績を記載

※5 eモニター:パソコンや携帯電話からインターネットと電子メールを利用したアンケート制度

以下はご意見BOX、市長へのメール、市民の声(手紙)の内容を分類※6したものである。

【26年度】

【27年度】



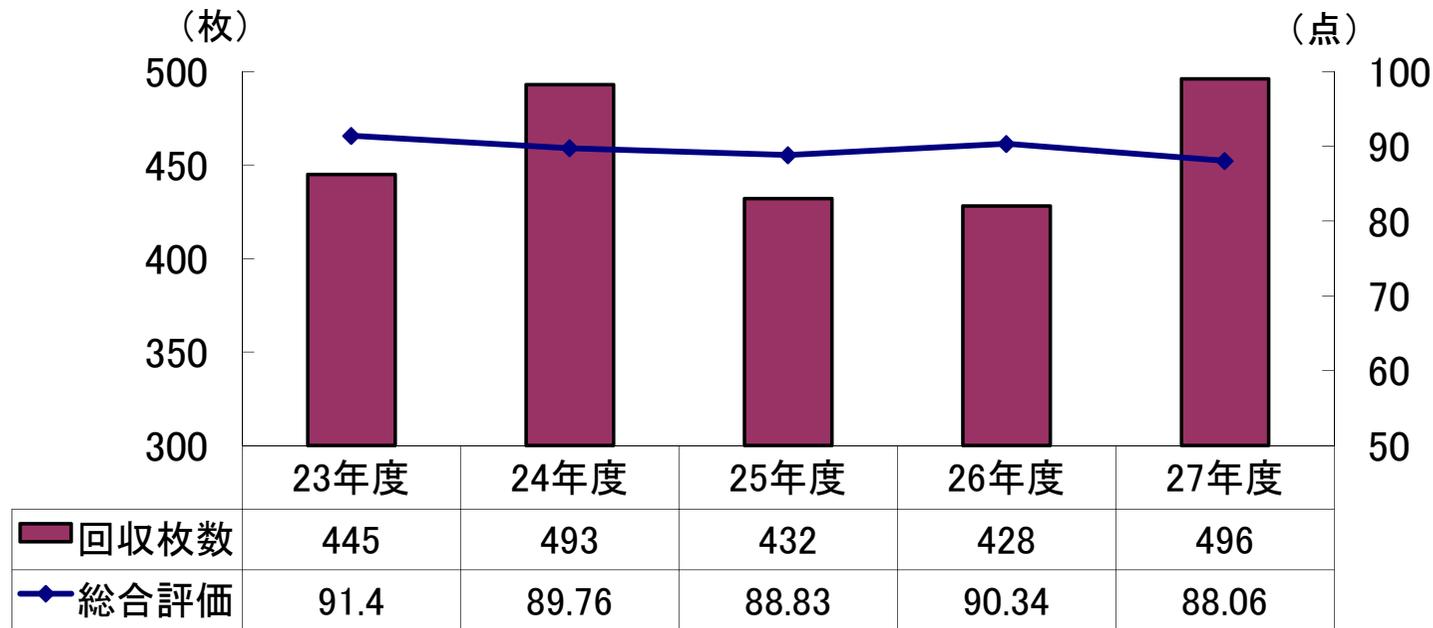
⇒前年同様、あんくるバスの運行(ルート変更や増発)に関する声が最も多かった。

⇒そのほか、道路関連の維持管理やテニスコート等施設の利用ルールに関する声も多くみられた。

※6 分類の定義
 要望: 送り主に直接利益がある事の主張
 苦情: 送り主に直接不利益・損失がある事の主張
 提案: 市政全般に渡る改善案
 意見: 市政全般に対する批判・指摘
 その他: お礼など上記4つに当てはまらないもの

(図2 市民の声の内訳の推移)

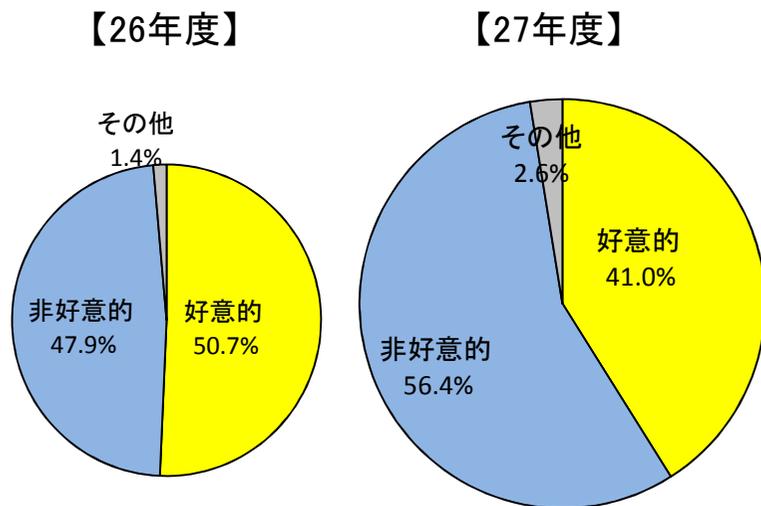
(2) お客様満足度アンケート※7の結果



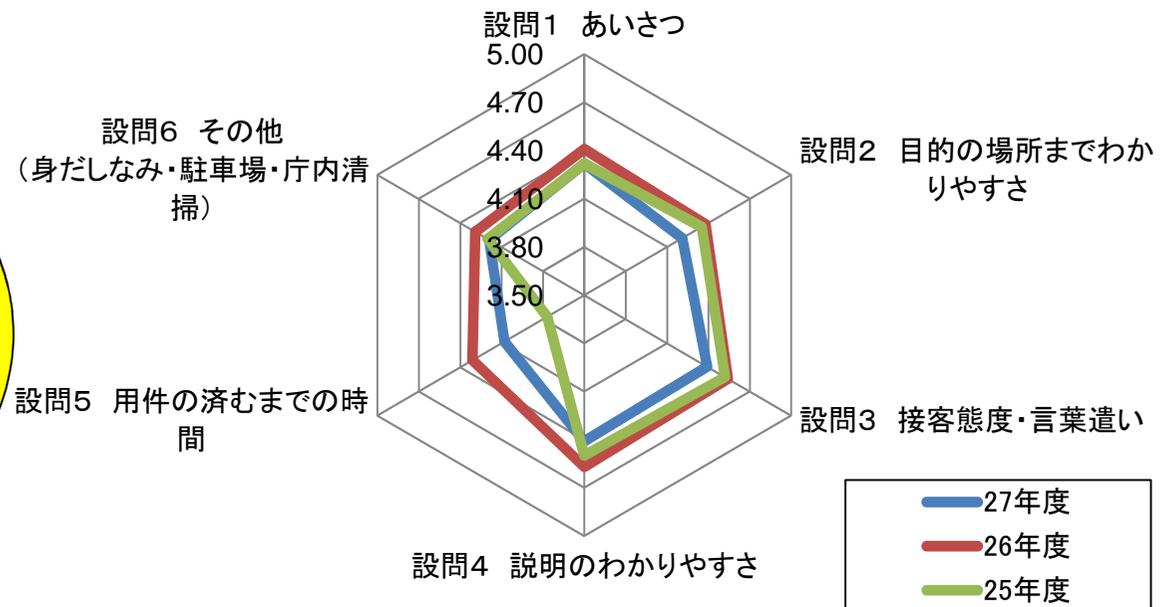
(図3 アンケート回収枚数と総合評価の推移)

※7 お客様満足度アンケート: 毎年市民に対して職員、庁舎などに関して実施するアンケート。結果を分析し、改善を実施している。

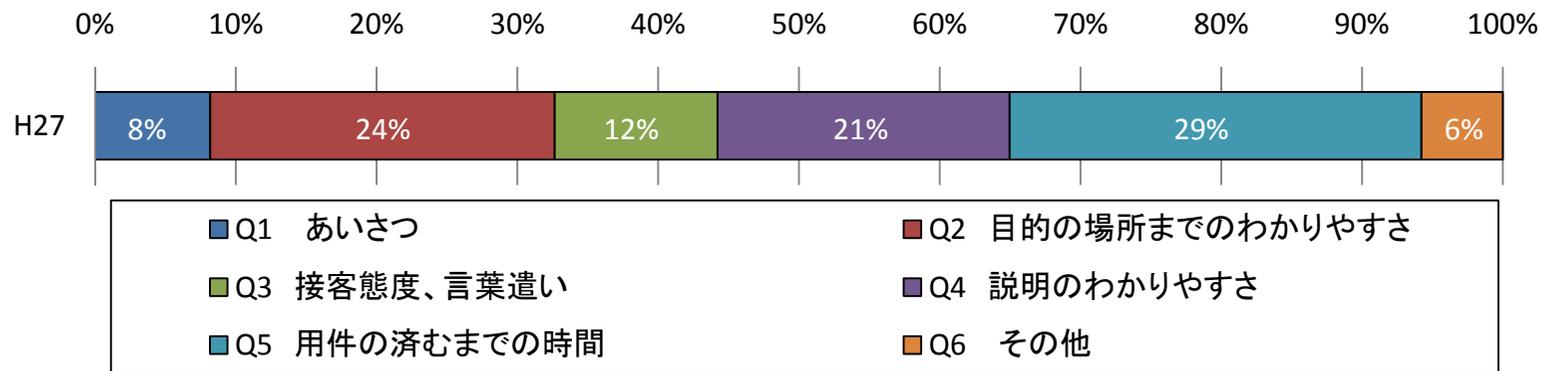
《27年度実施概要》
 期間: 27年7月23日～8月6日
 対象: 市役所への来庁者
 配布方法:
 ・玄関付近にアンケート用紙設置
 ・玄関付近及び各課窓口での手渡し



(図4 自由記載欄の意見の傾向)



(図5 設問ごとの平均点の年度推移)



(図6 重点的に取り組むべき設問)

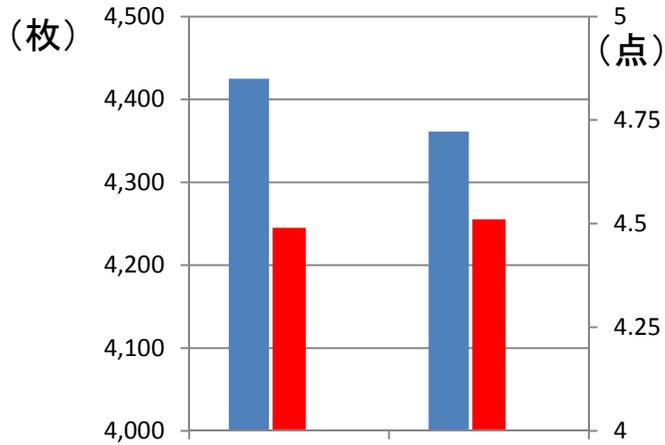
- ・総合点数は例年同様90点前後を推移している。
- ・各設問の満足度では、「Q2 目的の場所までのわかりやすさ」「Q5 用件の済むまでの時間」が他の設問と比べ低く、新規に追加した設問「今後重点的に取り組むべき設問」では、「Q2 目的の場所までのわかりやすさ」「Q5 用件の済むまでの時間」が多くみられた。
- ・例年冬場にアンケートを実施しており、「寒い」といった室温に関する意見が多く見られたが、夏場に実施した今回は室温に関する意見がなかった。

アンケート結果を踏まえて、以下のとおり改善を行う事とした。

【改善事項(一部抜粋)】

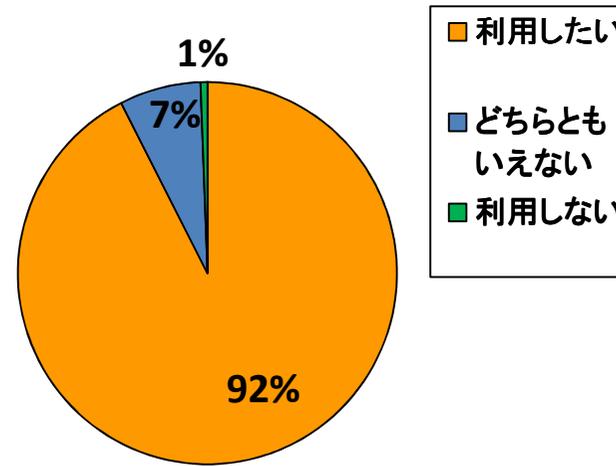
- ・待遇マナーの定期的な啓発(人事課)
- ・アンケート結果及びアンケートに寄せられた意見に対する対応を公表(経営管理課)
- ・駐車場警備員のお客様に対する誘導の見直し(行政課)
- ・職場での接客研修の実施(市民課) 等

(3) 公の施設利用者満足度アンケート※8の結果

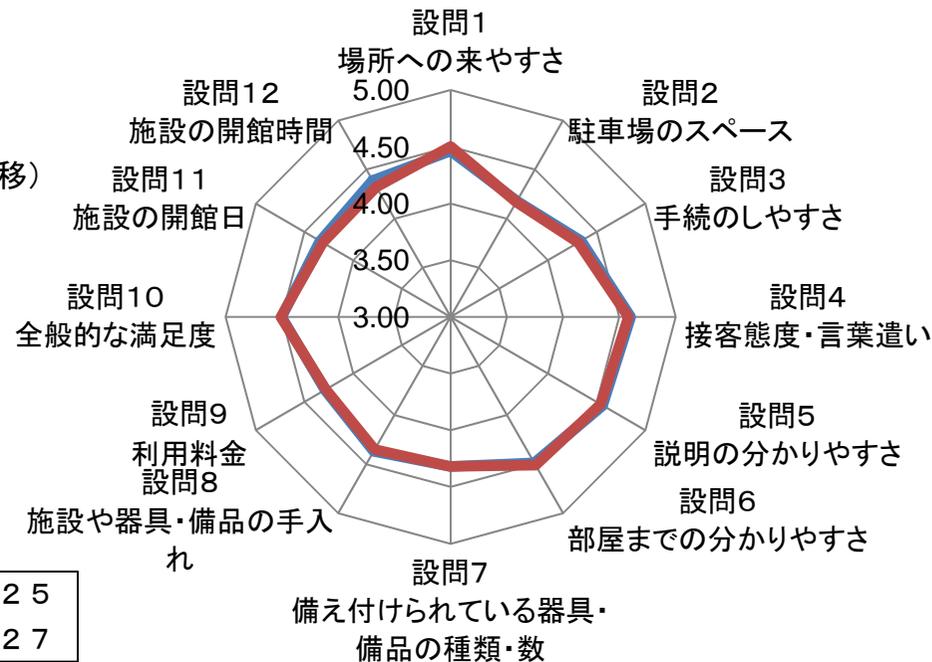


	25年度	27年度
回収枚数	4,425	4,361
総合評価	4.49	4.51

(図7アンケート回収枚数と 総合評価の推移)



(図8 今後の施設利用の傾向)



(図9 設問ごとの施設の平均点)

※8 公の施設利用者満足度アンケート: 公の施設を利用する市民に対して職員、施設などに関して実施するアンケート。結果を分析し、改善を実施している。

《27年度実施概要》
 期間: 8月から10月のうち1ヶ月
 対象施設: 公民館・図書館・福祉センター・体育館等の施設41施設
 対象: 施設の利用者
 配布方法:
 ・玄関付近にアンケート用紙設置
 ・玄関付近及び各窓口での手渡し
 評価: 各項目について5点(満足)から1点(不満足)の間にて点数による評価

- ・総合評価は前回同様4.5点前後を推移している。
- ・各設問の満足度では4点から5点の範囲内であり、中でも接遇が高評価であった。アンケート結果を踏まえて、以下のとおり改善を行うこととした。

【改善事項(一部抜粋)】

- ・各備品の修繕、点検
- ・情報発信のツールとして、Facebookの開設
- ・施設の利用に関する抽選方法の見直し

(4)クレーム※9の発生件数

年度 \ 区分	Sランク	Aランク	Bランク	計
27年度	4	11	26	41
26年度	2	13	26	41
25年度	4	14	14	32

⇒平成26年度と比較し、クレーム件数は同数だが、重大なクレームであるSランクが増加した。
発生したクレームの中には外部業者が原因となるものが14件あった。

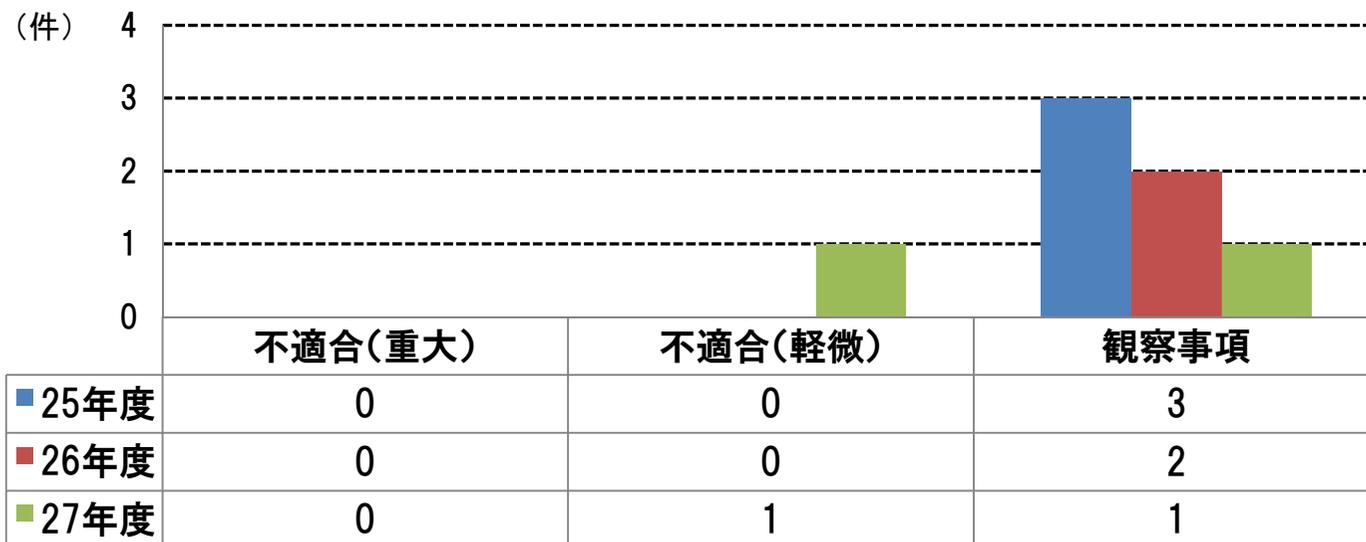
※9 クレーム:市役所に原因のあることから発生する正当な要求。不法・不当といった理不尽な要求を含むものではない。

《クレームの区分》
業務にミスや十分でない点があり、
S:市民に多大な損害を発生させたもの
A:市民に何らかの損害を発生させたもの
B:市民に与えた損害がほとんどないもの

3 内部監査※10の結果

(1)実施期間:平成27年11月4日～20日

(2)実施部署:48部署



(図10 内部監査指摘事項の年度推移)

※10 内部監査:毎年、職場単位で品質マネジメント活動が適切、有効に実施され、行政サービスが効果的に提供されているか、評価を行う。

不適合(軽微)	部の仕事方針の修正をした際、課の目標へ反映されてなかった。(健康推進課)
観察事項	業務標準など文書において、決裁がされてなかった。(教育委員会 総務課)

4 予防処置※11、是正処置※12の実施状況

- ・事務処理ミスが発生しやすい時期に過去に発生した事例を例示することによって、再発防止に努め、職員の意識啓発を図った。
- ・Bランク以上のクレームについては「サービスアップ提案書」による原因究明及び是正処置/予防処置を実施した。
- ・職員提案※13では、全提案の中で予防処置につながる提案が280件あった。



(図11 予防処置提案件数の年度推移)

※11 予防処置:起こり得る不適合が発生することを未然防止するため、不適合の原因を除去する処置

※12 是正処置:再発防止のため、不適合の原因を除去する処置

※13 職員提案:行政の合理化、市民に対するサービスアップの向上を目的とした職員による改善提案

職員提案における予防処置提案の主なもの	
1	税額計算シートの活用で、金額の取り違いの防止(資産税課)
2	公文書の複写における運用方法の見直しで、個人情報漏えいの防止(高齢福祉課)
3	配膳チェック表によるアレルギー児への配膳誤りの防止(さくら保育園)

5 前回までのマネジメントレビュー※14に対するフォローアップ状況

(1) QMS※15の改善に関する指示事項について

平成27年9月24日から基幹系システムの運用開始した。システムの設定誤りに一部不具合は出たものの、事務処理誤りによるミスは発生しなかった。

(2) 市民ニーズに適合するために必要な改善事項について

eモニターの登録者の見直しにより、回答率が前年度より約8ポイント増加したため、多くの市民の声を把握することができた。また、まちかど座談会を12の公民館で実施し、地域における市民ニーズも幅広く取り入れることができた。

(3) 必要となる経営資源について

平成26年度に実施した組織アセスメントで満足度が低かった主査・係長級職員のモチベーションを高めるため、(株)日本マネジメント協会より講師を招き、「職員満足度(ES)向上研修」を実施した。研修に参加者の約8割が「役立つ」と回答しており、職員にESの必要性を認識させることができた。



(「職員満足度向上研修」の様子)

(4) その他の指示事項について

マニフェストに関連する事業スケジュールを作成の上、市長から部長に対し、新たなマニフェストの進捗状況等に関するヒアリングを実施した。

※14 マネジメントレビュー: 品質マネジメントシステム全体の評価・見直し

※15 QMS: 品質マネジメントシステム

平成28年度に対する市長からの指示

1 QMSの改善に関する指示事項について：

三ない運動「待たせない・迷わない・押さない」の一環として実施するフロア改善では市民の視点に立ち、市民サービスの向上に努めること。また、あわせて執務環境の見直しも積極的に行っていくこと。

2 市民ニーズに適合するために必要な改善事項について：

今年度から「まちかど座談会」と「市政懇談会」を統合した「市長と語ろう あんトーク」を展開するとともに、eモニターなど従来からの広聴活動も最大限に活用し、地域住民や各分野の団体などが持つ意見を幅広く把握することに努め、今後の業務改善に繋げること。

3 必要となる経営資源について：

アンフォーレを始めとして大規模な事業を実施していくが、財政状況は社会情勢の変化や制度改正などにより不透明である。今後も持続可能で安定的な行政経営を行うため、第6次行政改革大綱の策定にあたり、各部署と十分に連携して取り組むこと。また、効率的かつ効果的な行政経営を図るため、事務事業総点検を実施し、各事務事業のムダを省くよう十分精査すること。

4 その他の指示事項について：

第8次総合計画「幸せつながる健幸都市 安城」がスタートした。豊かさや幸せの構成要素である「健康、環境、経済、きずな、こども」の質を高めるとともに、健幸のまちづくりを推進するため、全庁一丸となって健幸都市推進アクションプランの策定に取り組むこと。

平成28年5月6日

市長署名

神谷学