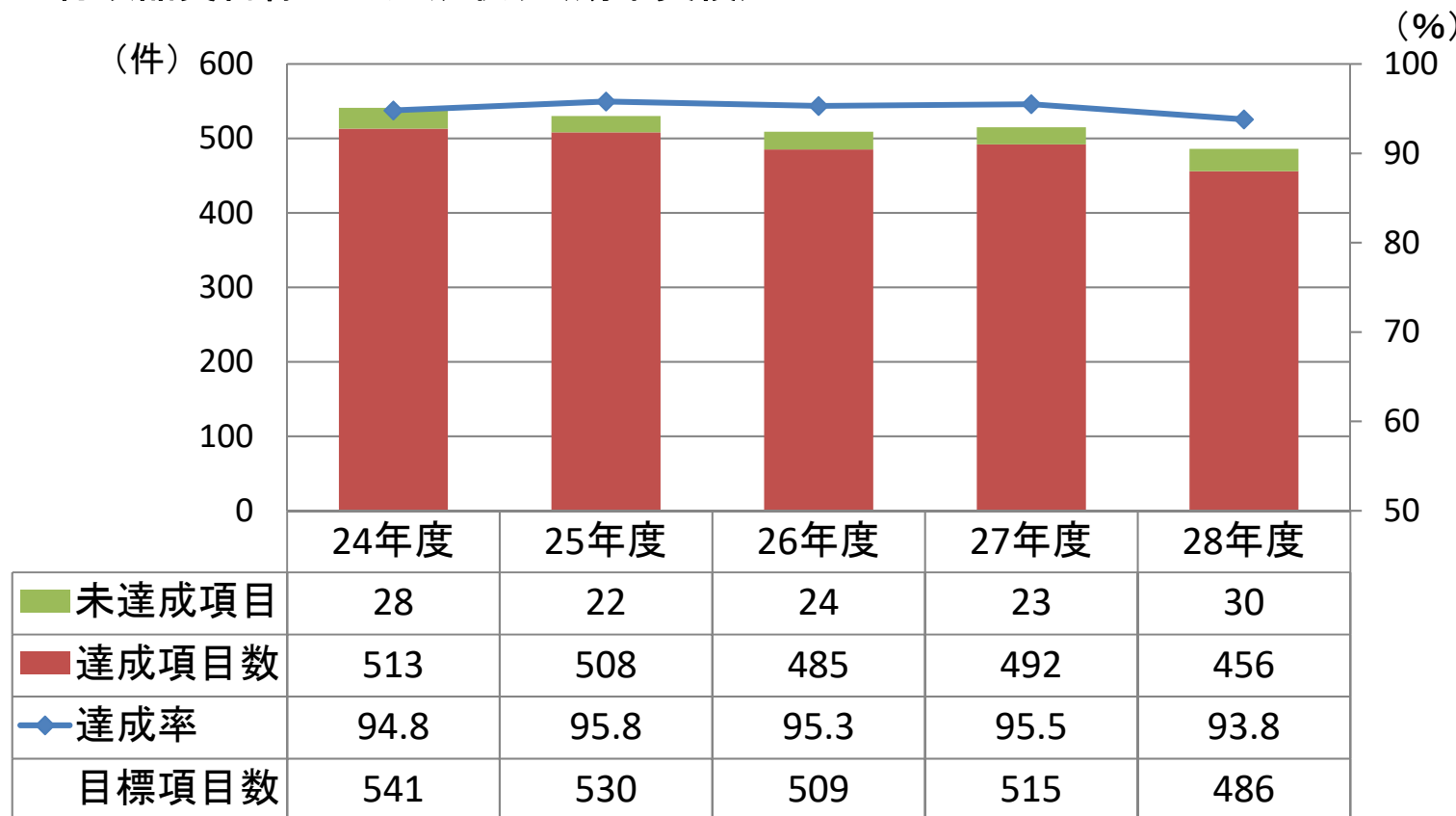


安城市品質マネジメントシステムマネジメントレビュー(平成28年度)報告書

平成29年5月22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り組みを行っている。
 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30項目のうち主なもの
 工事 7
 方針・計画策定 7

(図1 全課における年度目標達成状況の推移)

⇒ 達成率は例年より低下したものの、達成率は90%を超えている。

未達成項目※2は、工事や方針・計画策定で遅れが目立った。

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	27年度	28年度
ご意見BOX※3	47通、56件	64通、66件
市長へのメール	224通、248件	226通、246件
市民の声(手紙)	20通、21件	30通、32件
あんトーク※4 (27年度:まちかど座談会)	12回 参加人数383人	地域住民 3回 参加人数 75人 団体 7回 参加人数108人
市長との ティーミーティング	7回 参加人数82人	7回 参加人数59人
eモニター※5	アンケート15回 登録1,338人	アンケート14回 登録1,379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

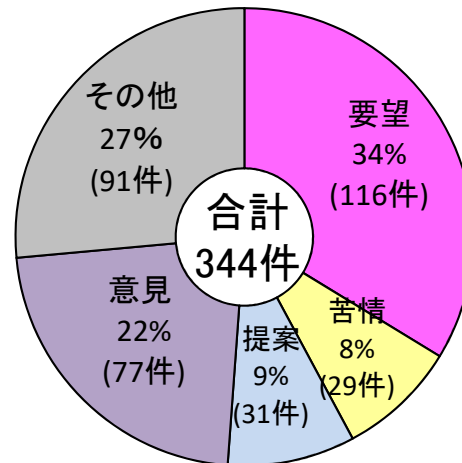
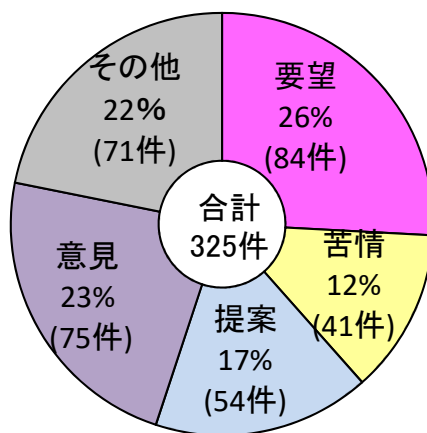
※4 「まちかど座談
会(地域住民)」・「市政
懇談会(団体)」を隔年
実施していたが、今年
度より2つの会を統合
した「あんトーク」の実
施へ変更となった。

※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。

【27年度】

【28年度】



⇒喫煙マナーに対する意見や
要望が最も多くみられた。

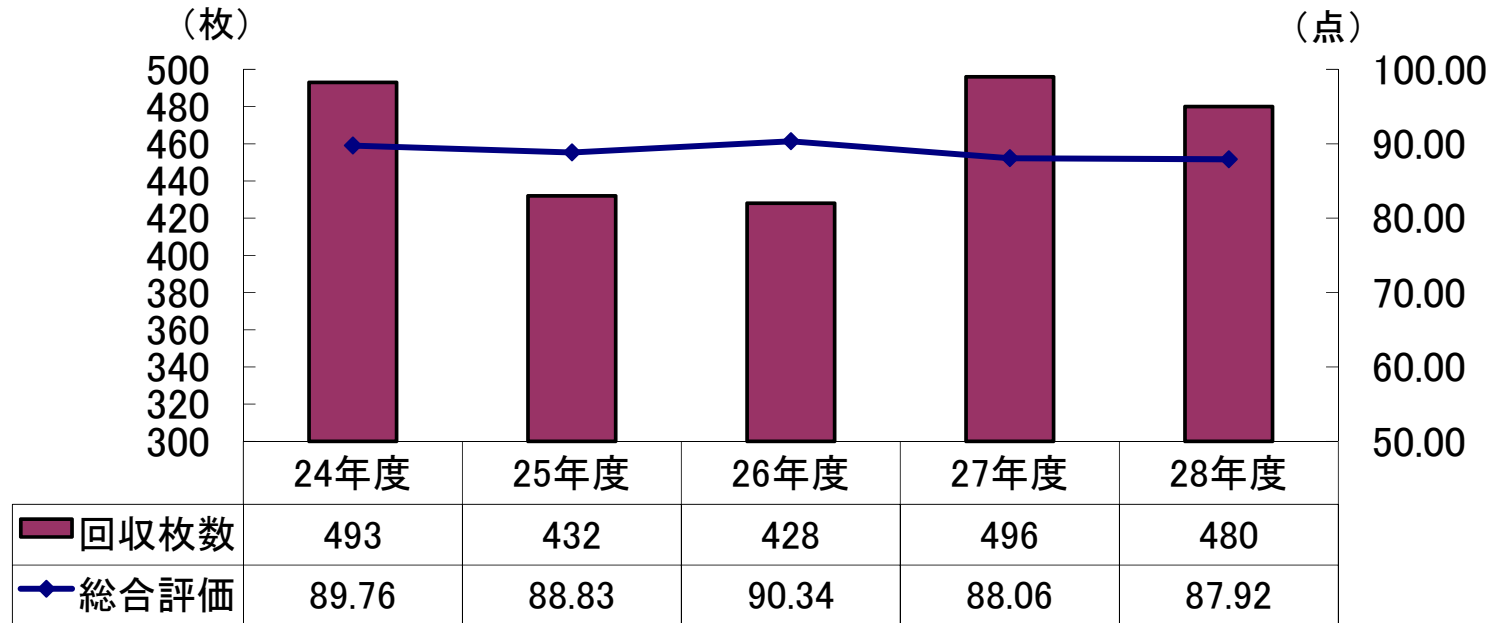
⇒道路管理や公園の整備へ
の要望も多かった。

⇒そのほか、交通マナーの向
上や図書館への要望があっ
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)

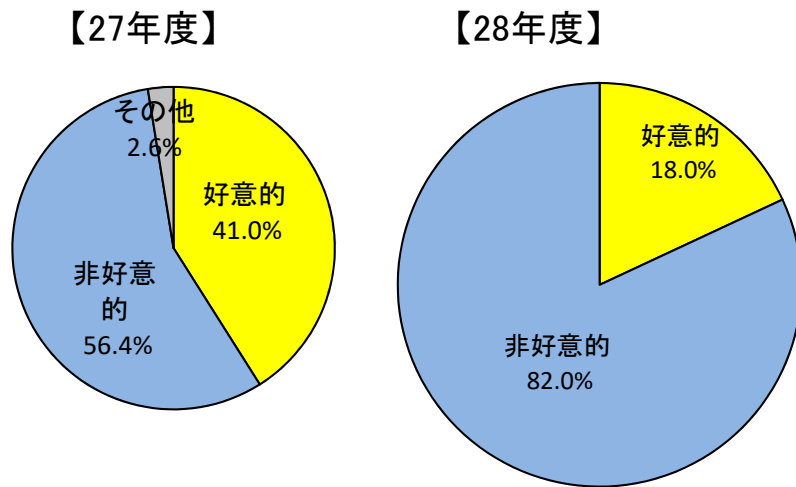
(2) お客様満足度アンケート※7の結果



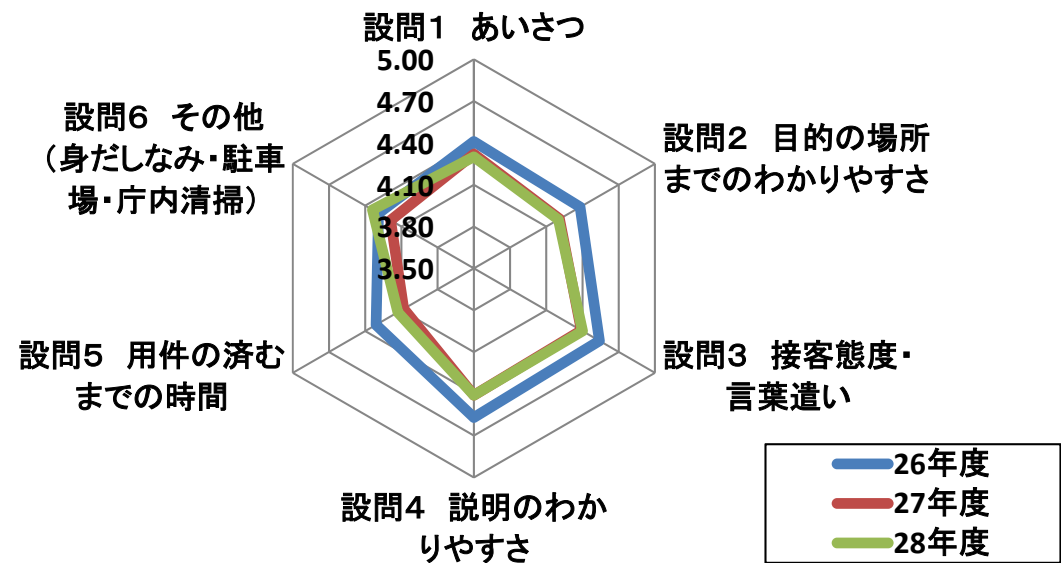
(図3 アンケート回収枚数と総合評価の推移)

※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。

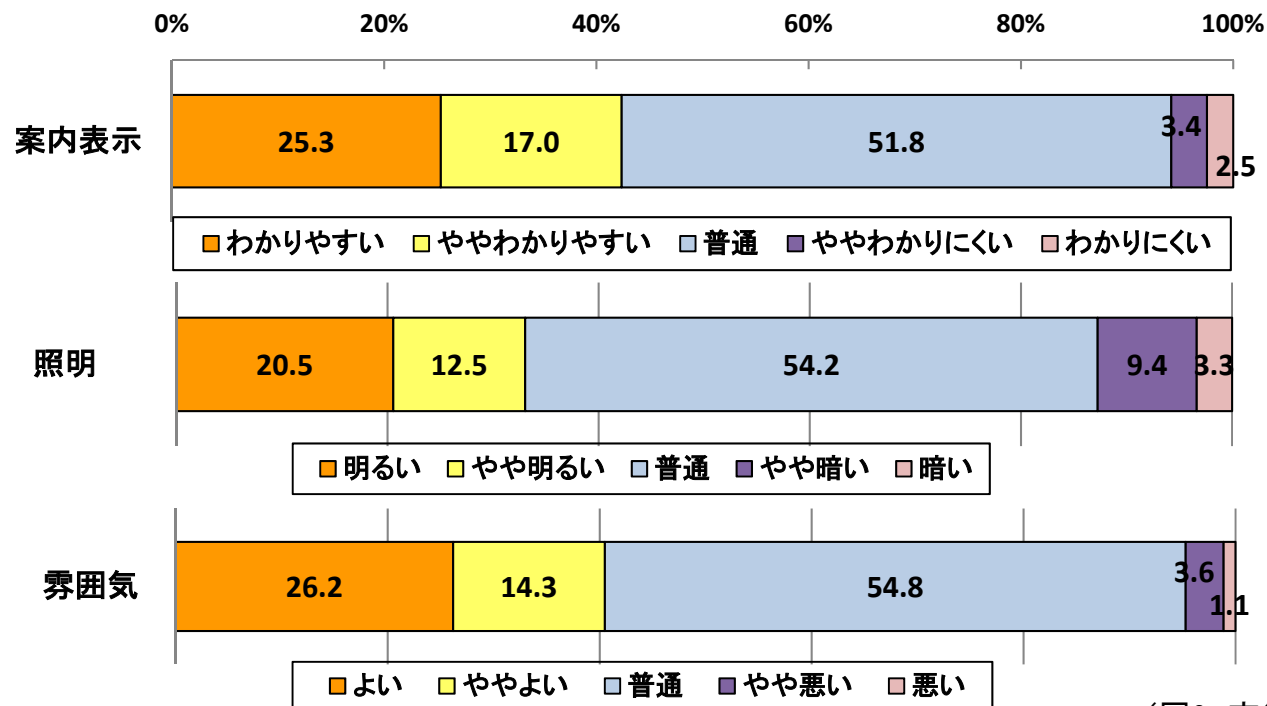
《28年度実施概要》
期間:28年7月22日～8月5日
対象:市役所への来庁者
配布方法:
・玄関付近にアンケート用紙設置
・玄関付近及び各課窓口での手渡し



(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)
※設問6については、28年度は「身だしなみ」調査のみ



(図6 市役所内の快適性)

- ・総合点数は例年同様90点前後を推移している。
- ・各設問の結果から、「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」の満足度は低い傾向が顕著である。
- ・今回は市役所内の快適性を問う設問も行った。「案内表示のわかりやすさ」、「雰囲気の良さ」を評価するものが約4割、「照明の明るさ」を評価するものが約3割といずれも半数を満たさない結果となった。

アンケート結果については、今年度実施したフロア改善で下記のとおり改善を図った。

- ・わかりやすい案内表示に刷新した。(本庁舎・北庁舎1階)
- ・窓口職員を対象に、接遇に関する研修を実施した。
- ・本庁舎・北庁舎1階、北庁舎4階の照明をLED化した。

(3)クレーム※8の発生件数

年度	区分	Sランク	Aランク	Bランク	計
28年度		7	7	31	45
27年度		4	11	26	41
26年度		2	13	26	41

・Sランク・Bランクで増加がみられた。
 主な原因として、事務処理の確認不足によるものがあつた。

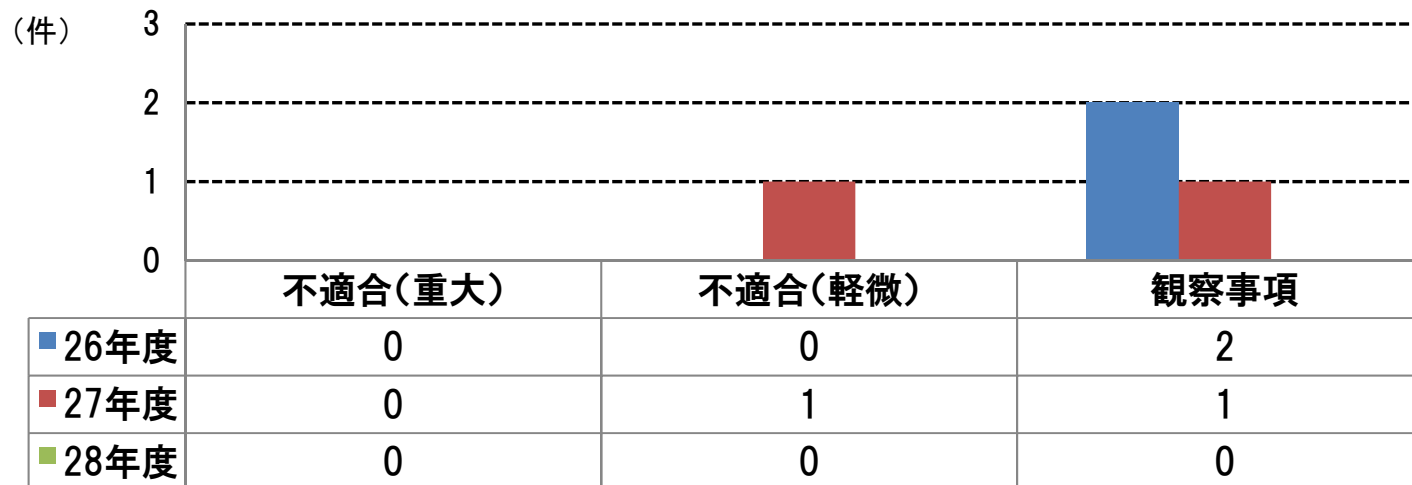
※8 クレーム:市役所に原因のあることから発生する正当な要求。不法・不当といった理不尽な要求を含むものではない。

《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※9の結果

(1)実施期間:平成28年11月4日～22日 (2)実施部署:47部署

→不適合・観察事項ともに指摘はなく、QMSの運用状況は良好である。

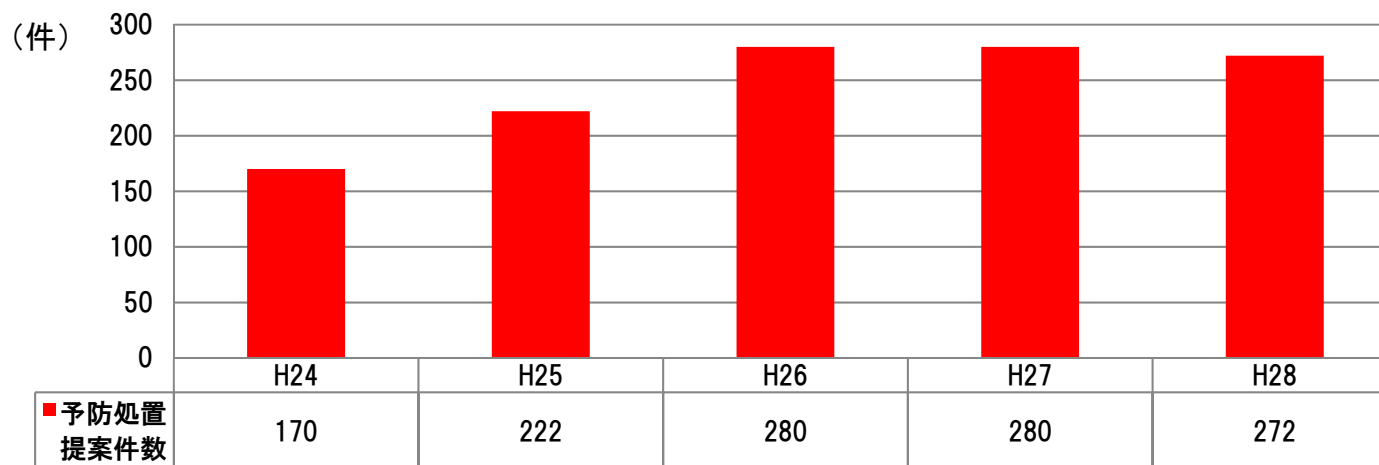


※9 内部監査:毎年、職場単位で品質マネジメント活動が適切、有効に実施され、行政サービスが効果的に提供されているか、評価を行う。

(図7 内部監査指摘事項の年度推移)

4 予防処置※10、是正処置※11の実施状況

- ・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※12では、全2,376提案の中で予防処置につながる提案が272件あった。



(図8 予防処置提案件数の年度推移)

職員提案における予防処置提案の主なもの	
1	あいち電子申請・届出システムで、講座の申込み内容の誤りを防止 (農務課)
2	離乳食段階表で離乳状況の確認漏れを防止 (和泉保育園)

※10 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

※11 是正処置:再発防止のため、不適合の原因を除去する処置

※12 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

5 前回までのマネジメントレビュー※13に対するフォローアップ状況

(1) QMS※14の改善に関する指示事項について

フロア改修では、来庁された方の利便性向上のため、課の配置を変更するとともに、快適な待合ロビーを創出したほか、分かりやすい案内表示を設置した。
また、合わせて職員の執務環境の整備として、キャビネットや脇机等を大幅に削減し不要文書や個人持ち資料等の文書整理を行った。

(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

あんトークを10回実施し、地域住民及び団体の持つ意見を幅広く把握することができた。また、eモニターでは30、40代を中心に様々な年代の意見を収集した。

(3) 必要となる経営資源について

持続可能で安定的な行政経営を行うため、平成29年度から平成33年度までを計画期間とする第6次行政改革大綱を策定し38の実行プランを定めたほか、本市で初めて事務事業総点検を実施し、221事業について見直し(廃止を含む)の判断を行った。

(4) その他の指示事項について

第8次総合計画及び総合戦略の進捗を図るため、アクションプラン(ケンサチGP・ケンサチチャレンジ・みらいプラン)を策定した。
また、ケンサチチャレンジでは、成果指標を補完し、牽引する主要施策を選定し、事業の進捗状況を公表した。

※13 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

※14 QMS: 品質マネジメントシステム