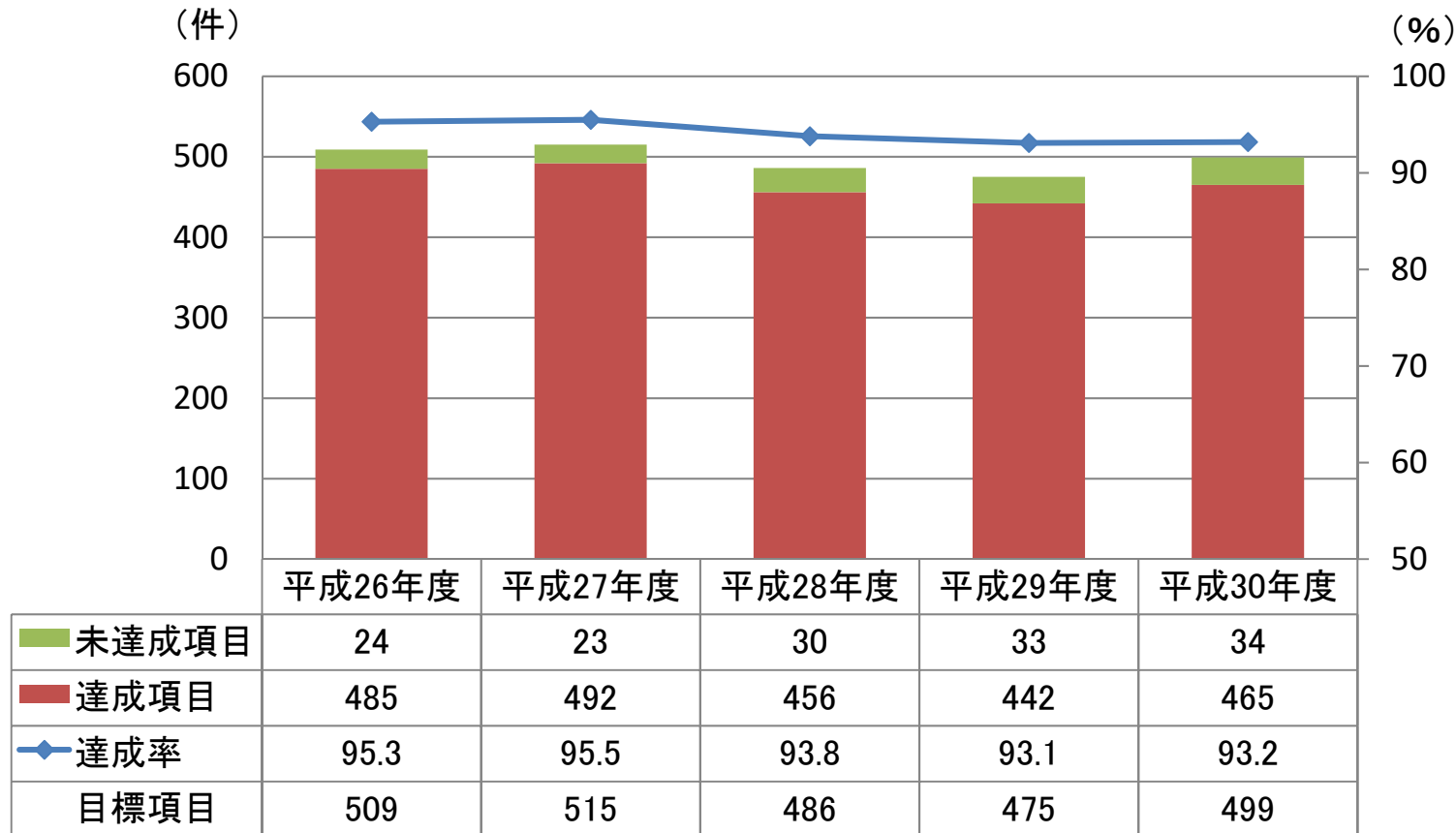


安城市品質マネジメントシステムマネジメントレビュー(平成30年度)報告書

令和元年5月10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34項目のうち主なもの
 工事 14
 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93.2%となり、90%台で推移している。
 未達成項目※2は、工事や他部門との調整が必要となる方針・計画策定等で遅れが目立った。

2 市民からのフィードバック

(1) 市民の声の集約状況

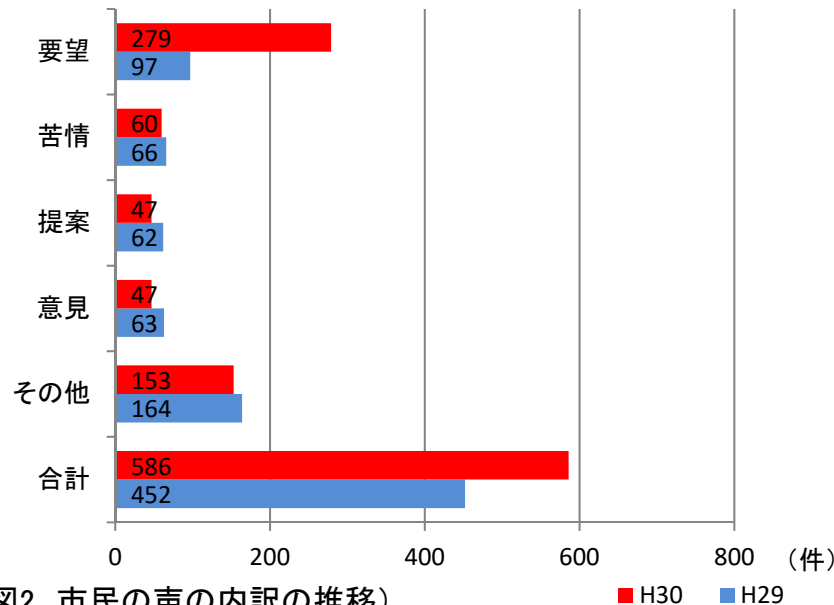
集約手段	平成29年度	平成30年度
ご意見BOX※3	42通、43件	45通、45件
市長へのメール	378通、385件	481通、511件
市民の声(手紙)	23通、24件	29通、30件
あんトーク	地域住民 4回 参加人数 97人 団体 5回 参加人数 84人	地域住民 3回 参加人数 86人 団体 5回 参加人数 116人
市長との ティーミーティング	6回 参加人数38人	7回 参加人数57人
eモニター※4	アンケート14回 登録1,290人	アンケート14回 登録1,362人

※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 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

※5 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

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※5したものである。



(図2 市民の声の内訳の推移)

⇒小中学校における熱中症対策への要望が最も多かった。

⇒保育園、児童クラブの入所に対する要望も多かった。

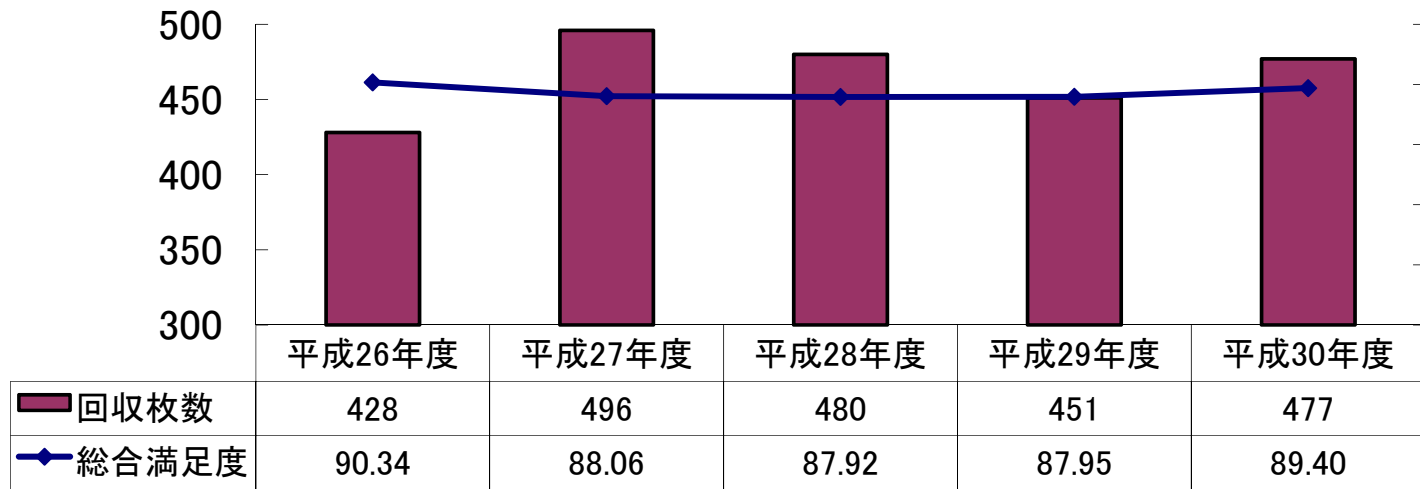
⇒公の施設の設備や利用に関する要望などもあった。

【改善事項(一部抜粋)】

- ・市内小中学校に段階的にエアコン設置。
- ・JR安城駅の北口及び南口駐輪場1階に3人乗り自転車駐輪区画を新設。

(2) お客様満足度アンケート※6の結果

(枚)



(点)

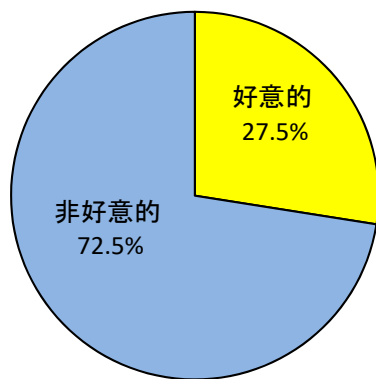
100
90
80
70
60
50

※6 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。

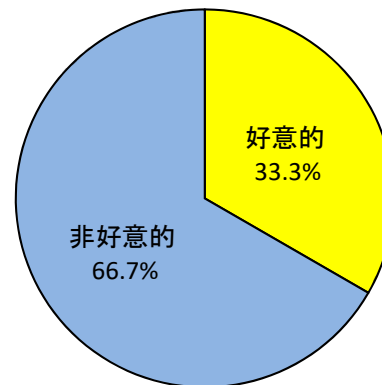
《平成30年度実施概要》
期間:30年7月20日～8月10日
対象:市役所への来庁者
配布方法:
・玄関付近にアンケート用紙設置
・玄関付近及び各課窓口での手渡し

(図3 アンケート回収枚数と総合評価の推移)

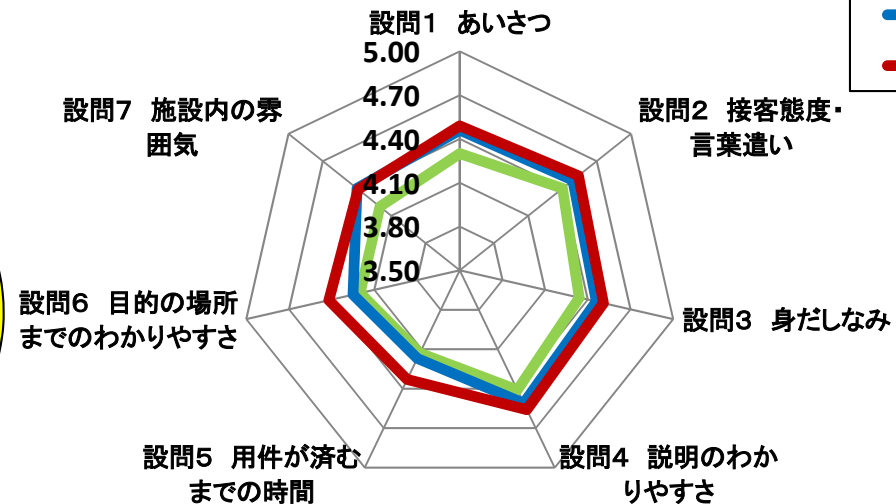
【平成29年度】



【平成30年度】

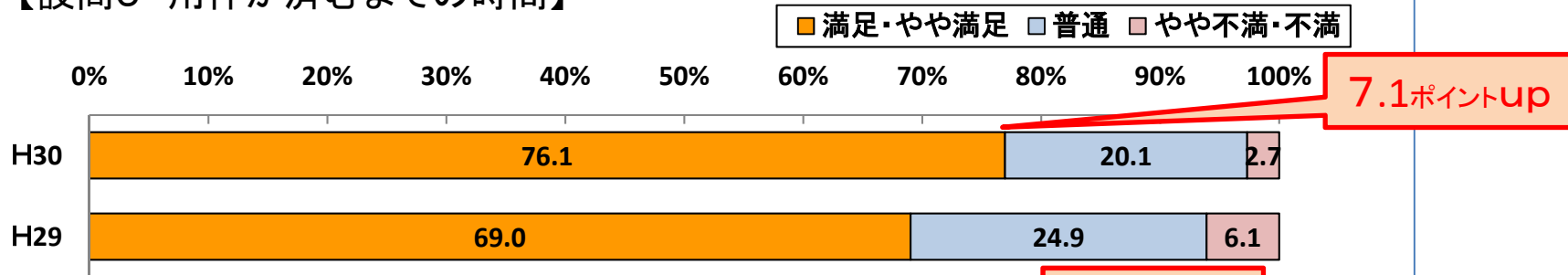


(図4 自由記載欄の意見の傾向)

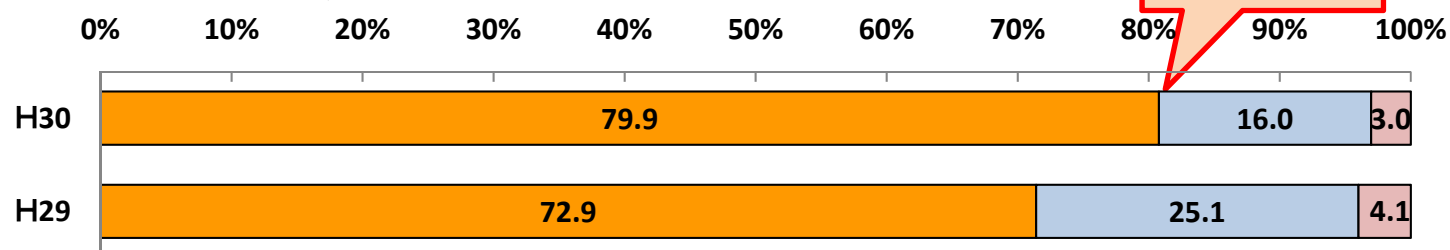


(図5 設問ごとの平均点の年度推移)

【設問5 用件が済むまでの時間】



【設問6 目的の場所までのわかりやすさ】



(図6 各設問ごとの満足度)

- ・総合満足度では、満足度の向上がみられ、良好な結果となった。
- ・各設問の結果から「設問5 用件が済むまでの時間」、「設問6 目的の場所までのわかりやすさ」の満足度は、他項目に比べて低い点数であるが、「満足・やや満足」の割合は前年度より7ポイント上昇し、満足度が向上した。
- ・「待合の気温が高い」、「駐車場が混雑している」という意見が多く挙げられた。
⇒ 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)】

- ・可能な限り適切な室温となるように全体空調の設定を調整する。
- ・立体駐車場の場所をわかりやすくするため、案内看板を増設した。
- ・高齢者や体の不自由な方の優先駐車区域として「思いやり駐車区画」を整備した。

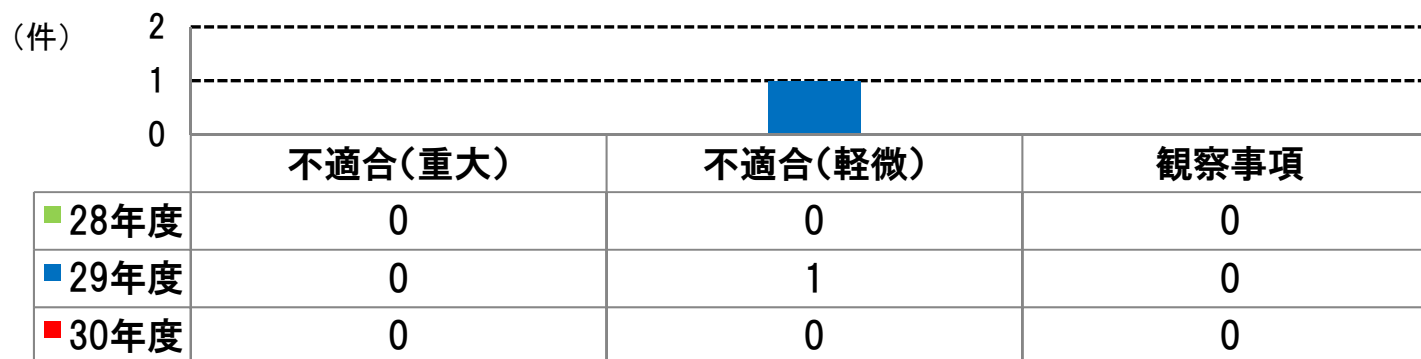
(3)クレーム※7の発生件数

	Sランク	Aランク	Bランク	計
平成30年度	9	7	15	31
平成29年度	1	4	19	24
平成28年度	7	7	31	45

- ・人事異動や年度切替処理等によりミスが発生しやすい第1四半期を中心に掲示板によるミス防止啓発を行ったものの、前年より増加している。
- ・ミスの内容としては、人為的なミスが9割、そのうち確認不足が7割であった。

3 内部品質監査の結果

(1)実施期間:平成30年11月1日～21日 (2)実施部署:23部署



(図7 内部監査指摘事項の年度推移)

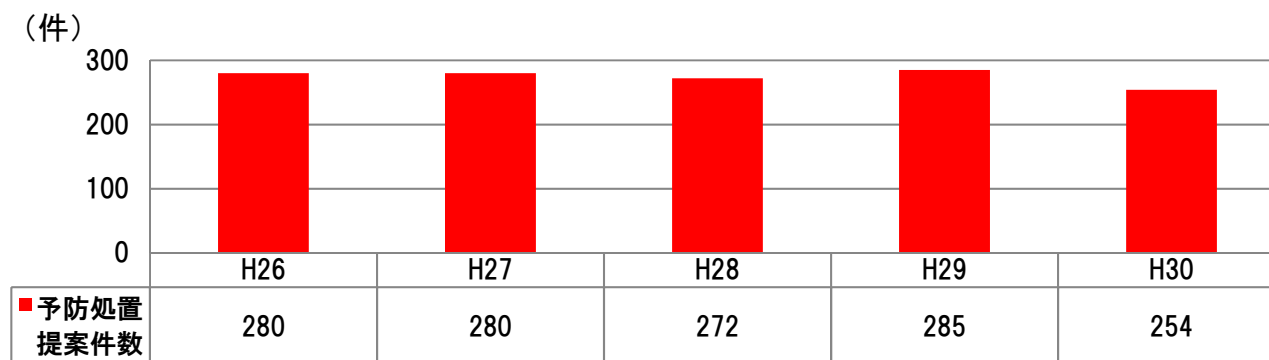
- ・今年度より監査員による内部品質監査を隔年実施に変更したが、不適合及び観察事項はなく、マネジメントシステムが適切に運用されていることが確認できた。

※7 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

4 予防処置※8、是正処置※9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※10では、全1,626提案の中で予防処置につながる提案が254件あった。



(図8 予防処置提案件数の年度推移)

※8 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

※9 是正処置: 再発防止のため、不適合の原因を除去する処置

※10 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	複数のデータベースを統合することで、情報の検索漏れを防止し、窓口対応を効率化 (建築課)
2	トレーを色分けすることで、アレルギー児の給食代替食の配布誤りを防止 (城ヶ入保育園)

5 前回までのマネジメントレビュー※11に対するフォローアップ状況

(1) QMS※12の改善に関する指示事項について

平成29年度に事務の効率化の観点から安城市行政品質マネジメントシステムを見直し、監査員による内部監査を隔年実施に改善したところであるが、これによりチェック機能が低下しないよう、引き続き効率的かつ効果的なQMSの運用に努めること。

⇒「内部品質監査チェックシート」を作成し、監査員による内部監査の非対象課に自己点検させることで、監査員の事務の効率化を図った。反面、クレーム件数が増加傾向にあった。

(2) 多様な市民ニーズに対応するために必要な改善事項について

アンケート調査の実施結果やあんトーク、eモニターをはじめとした広聴活動から得られる市民ニーズの分析に努め、今後の業務改善につなげること。

また、市民がより効率的かつ効果的に情報を取得できるよう、情報発信のあり方等広報活動においても調査・研究すること。

⇒来庁者やeモニター登録者による満足度アンケートを実施し、市民ニーズの分析及び業務改善に努めた。また、従来の紙面やウェブサイトによる市政情報の提供に加えて、新たにスマートフォンを活用したLINE@（ラインアット）※13によるプッシュ型情報発信を開始し、市民がより効果的に情報を取得できるよう、選択肢を増やした。

※11 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

※12 QMS：品質マネジメントシステム

※13 LINE@（ラインアット）：LINE株式会社が運営するコミュニケーションアプリ「LINE」を使用し、安城市へ友だち登録をした人にメッセージを配信する。

(3) 必要となる経営資源について

職員は、行政サービスの要であり、貴重な経営資源である。質の高い行政サービスを提供するには、ワークライフバランスに配慮した働きやすい職場環境づくりが重要である。今年度は初めての取組として、職場環境の向上につながる方針や目標を設定した。これらの進捗管理を十分行うことにより、実効性のあるものにする。

⇒ワークライフバランスを推進するため、ゆう活(時差出勤)実施期間の拡大及び年次有給休暇の取得促進を行った。また、各課が有給休暇の取得促進やコミュニケーションの活性化など職場環境の向上につながる目標を掲げ、主体的に取り組み、その進捗状況を確認した。あわせて、これらの取組が着実に履行されるよう、課長級職員の人事評価項目の一つとすることで、実効性を担保する仕組みとし、効果を確認した。

(4) その他の指示事項について

今年度は市長任期の最終年度にあたり、これまで地道に取り組んだ諸事業の成果を披露し、市民の評価を仰ぐ集大成の年である。関係各課においては、マニフェストに掲げる事業の達成に向けた取組を今一度確認し、着実に遂行すること。

⇒体育館、ソフトボール場、文化センターの改修や子ども発達支援センター「あんステップ」の開所等、公共施設の充実を図ることで、4期目マニフェストに掲げるすべての事業に取り組んだ。