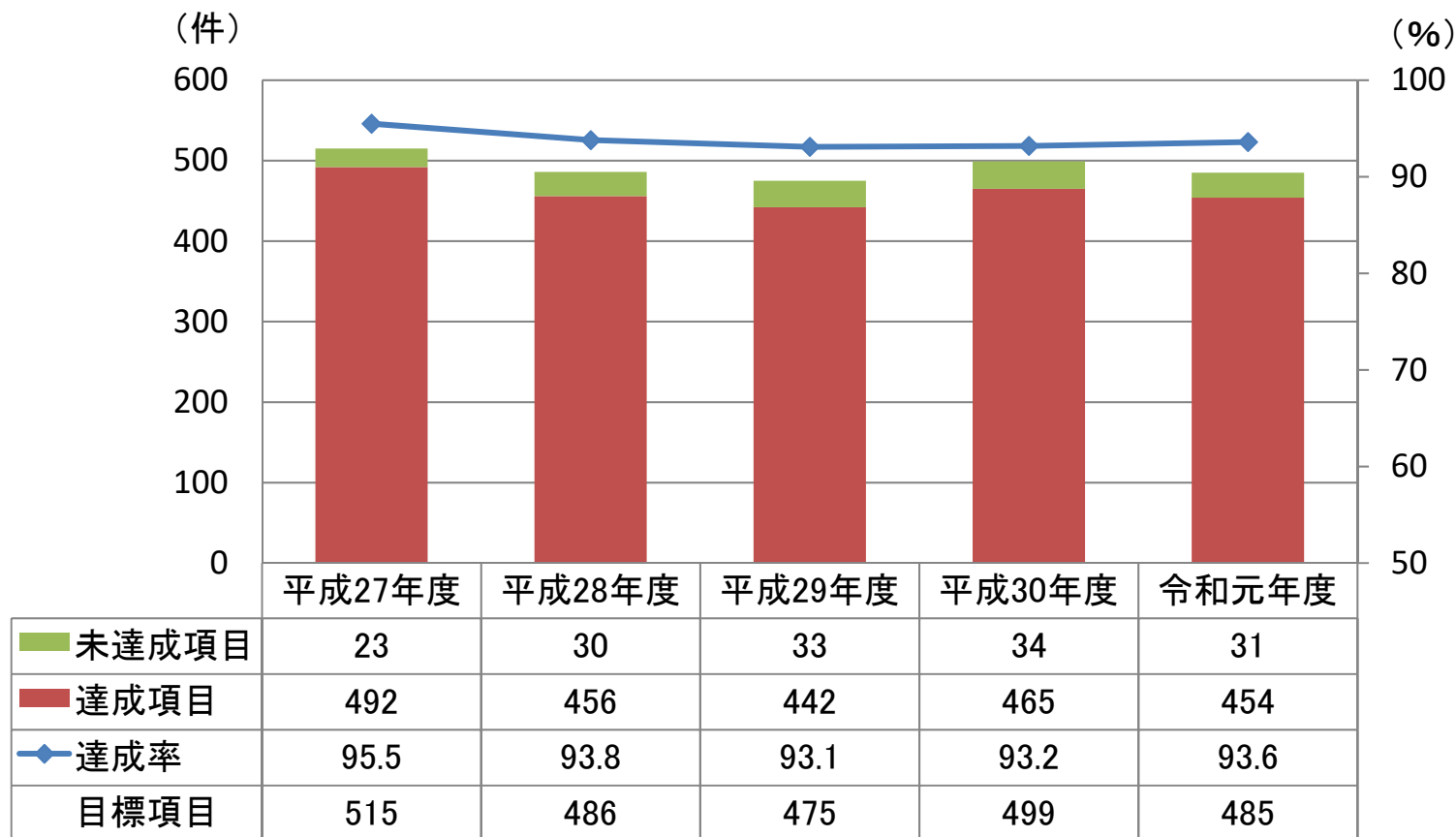


安城市品質マネジメントシステムマネジメントレビュー(令和元年度)報告書

令和2年5月7日

1 行政品質目標※1の達成状況(期末実績)



(図1 全課における年度目標達成状況の推移)

⇒ 達成率は93.6%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。また、新型コロナウイルス感染症対策による影響もあった。

《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31項目のうち主なもの

- 工事 8
- 方針・計画策定 6
- 新型コロナウイルス関連 6

2 市民からのフィードバック

(1) 市民の声の集約状況

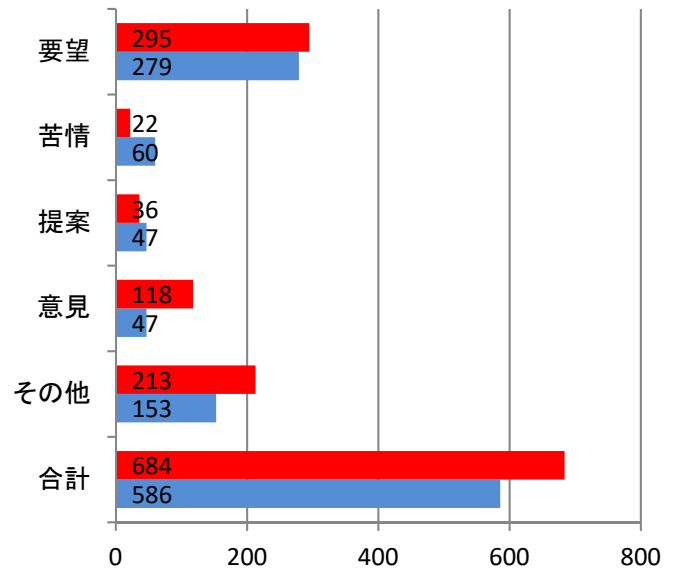
集約手段	平成30年度	令和元年度
ご意見BOX※3	45通、45件	75通、76件
市長へのメール	481通、511件	545通、570件
市民の声(手紙)	29通、30件	35通、38件
あんトーク	地域住民 3回 参加人数 86人 団体 5回 参加人数116人	地域住民 3回 参加人数 51人
市長との ティーミーティング	7回 参加人数57人	7回 参加人数51人
eモニター※4	アンケート14回 登録1,362人	アンケート15回 登録1,528人

※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。



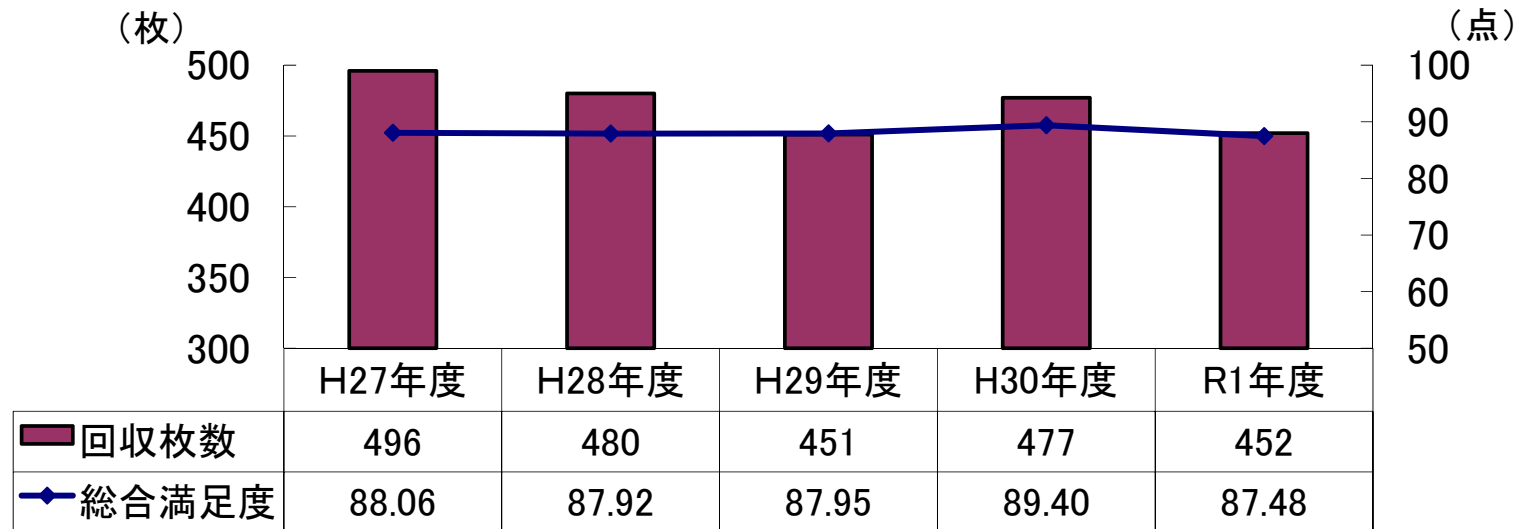
(図2 市民の声の内訳の推移) ■ H30 ■ R1 (件)

⇒要望では、都市整備に関するものが多く、全体では、新型コロナウイルス感染症対策に関する内容が最も多かった。

【改善事項(一部抜粋)】

- ・車の歩道内走行を防止するため、ラバーポールを設置した。
- ・公共施設での利用料金等支払いのキャッシュレス化を検討。(令和2年度市民課証明窓口導入予定)

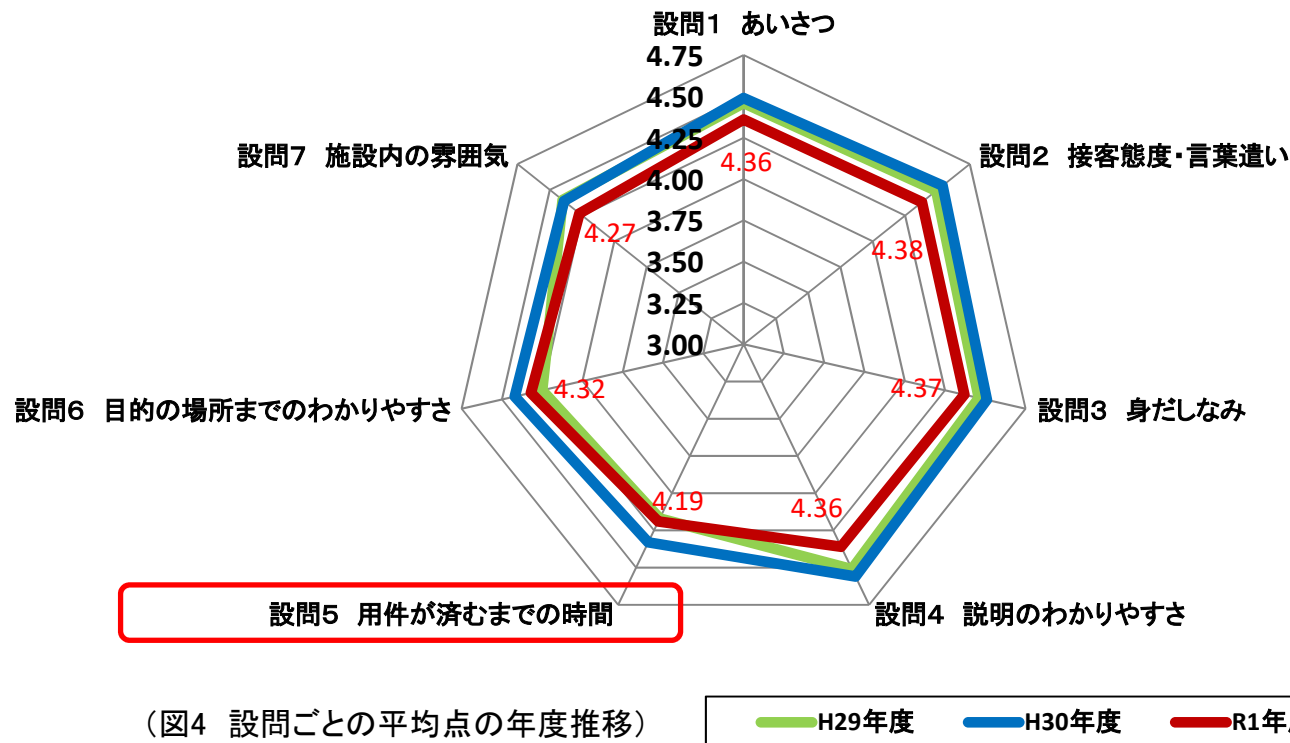
(2) お客様満足度アンケート※6の結果



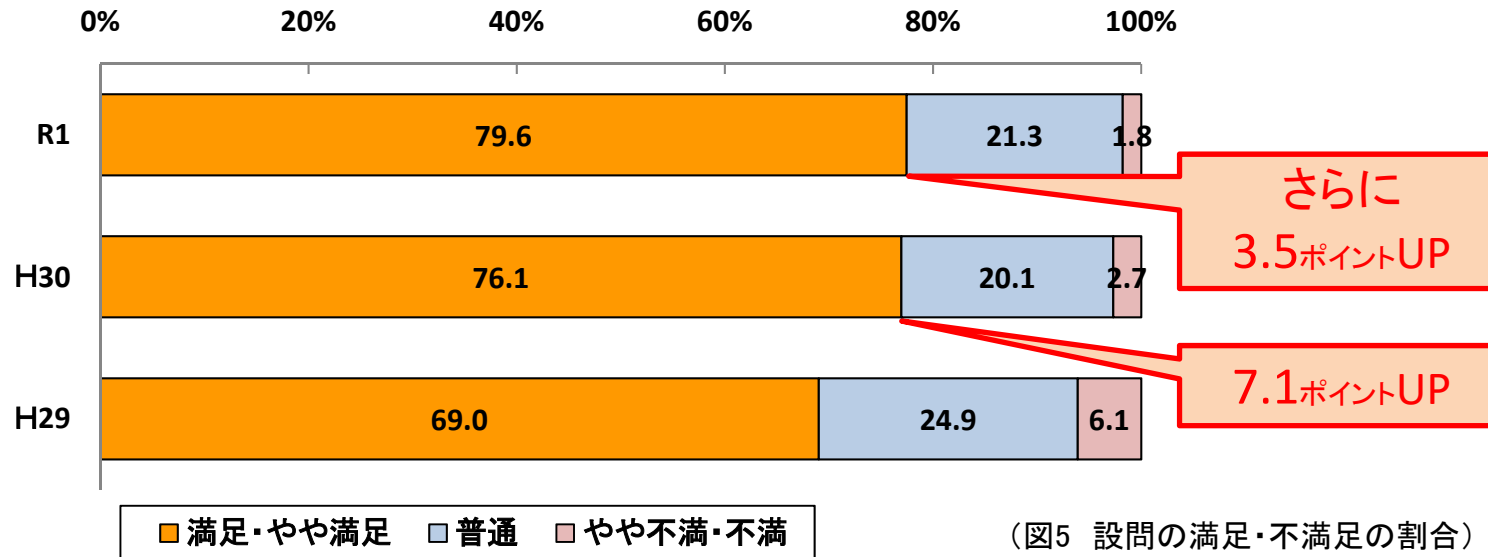
※6 お客様満足度アンケート:毎年市民に対して職員、庁舎などに関して実施するアンケート。
結果を分析し、改善を実施している。

《令和元年度実施概要》
期間:R1年7月19日～8月9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)



【設問5】 用件の済むまでの時間



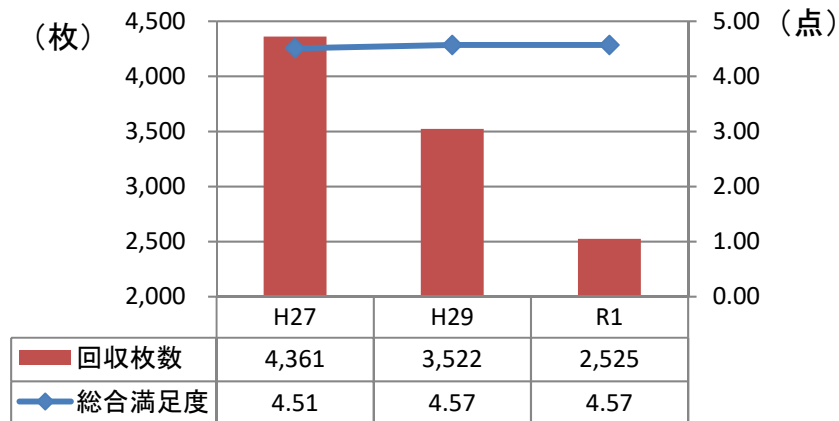
- ・各設問の平均満足度は前回の結果をやや下回ったものの、すべての設問において5点満点中4点以上となり、概ね良好と言える。
- ・「設問5 用件が済むまでの時間」については、他の項目と比べると低い点数となったものの、「満足・やや満足」の割合は前年度に引き続き、更に3.5ポイント上昇し、満足度の向上が見られる。
- ・自由意見では、多くの声をいただいたため、引き続き改善を図る必要がある。

⇒ 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。

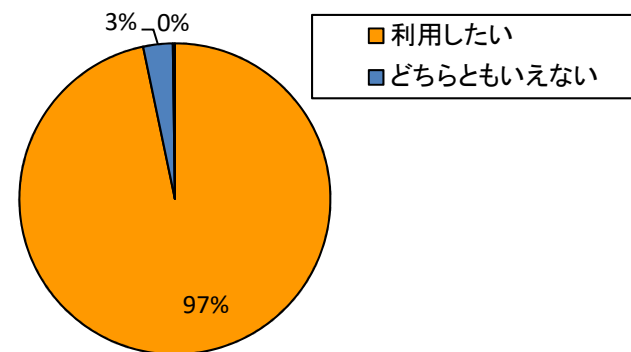
【改善事項(一部抜粋)】

- ・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。
- ・平面駐車場が満車の際は、駐車場入口にて立体駐車場への誘導を明確にする。
- ・人事課の接遇ガイドブックを再度課内で周知し、遵守する。

(3) 公の施設利用者満足度アンケート※7の結果



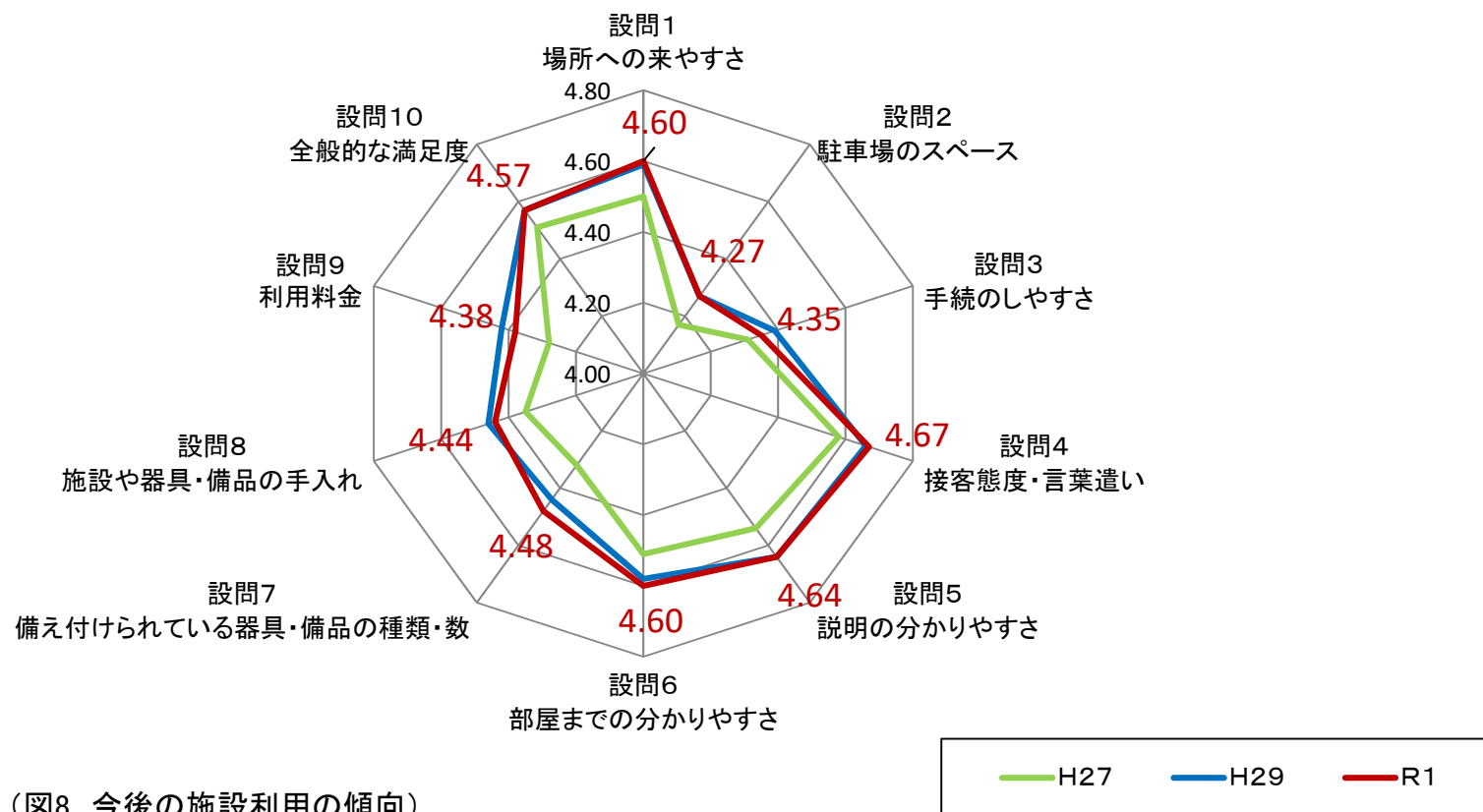
(図6 アンケート回収枚数と 総合評価の推移)



(図7 今後の施設利用の傾向)

※7 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。

《令和元年度実施概要》
 期間: 11月6日～12月5日
 対象施設: 文化センター・福祉センター・公民館等の24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



(図8 今後の施設利用の傾向)

- ・総合満足度は前回と数値変動はなく4.57点となり、高い水準を維持している。
- ・各設問に対する平均点は4.4点前後となっており、前回より大きく点数が下がった項目はなかった。

⇒ アンケート結果を踏まえて、以下のとおり改善を行うこととした。

【改善事項(一部抜粋)】

- ・各備品の点検及び修繕を実施した。(各施設)
- ・職員・スタッフのあいさつ・声かけ・サービスを徹底した。(各施設)
- ・公共交通機関の利用や乗り合わせでの来館を依頼している。(各施設)
- ・参加者が多く見込まれる講座開催日等は臨時駐車場として近隣施設を借用するようになった。(二本木公民館)
- ・催事開催日程の事前調整を行い、駐車場が満車となる回数をできるだけ減少させる。(昭林公民館、あんステップ)
- ・よりわかりやすく情報を発信するよう、公式ウェブサイトを改善した。(市民ギャラリー)

※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。

(4)クレーム※8の発生件数

	Sランク	Aランク	Bランク	計
令和元年度	8	10	14	32
平成30年度	9	7	15	31
平成29年度	1	4	19	24

《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

- ・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:令和元年11月1日~21日

(2)実施部署:23部署

(3)内部品質監査指摘事項件数

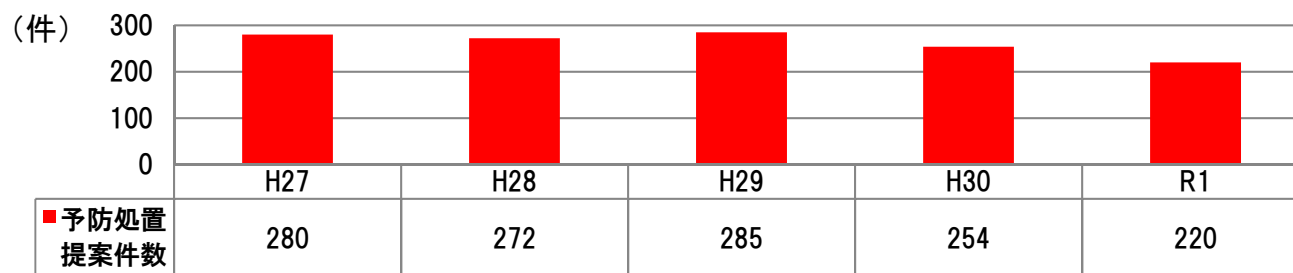
	不適合(重大)	不適合(軽微)	観察事項
令和元年度	0	0	0
平成30年度	0	0	0
平成29年度	0	1	0

・不適合及び観察事項はなく、マネジメントシステムが効率的かつ効果的に運用されていることが確認できた。

4 予防処置※9、是正処置※10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※11では、全1,469提案の中で予防処置につながる提案が220件あった。



(図9 予防処置提案件数の年度推移)

※9 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

※10 是正処置:再発防止のため、不適合の原因を除去する処置

※11 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

証明発行申請の受付において、色分けしたファイルに受付書類等を保管することで、受付から証明書作成、会計へと担当者が変わっても、書類の返却漏れや手数料減免対象証明書の誤徴収を防止(市民課)

2

園児が出かけるお散歩の際に、保育者が歩道の有無や危険個所を記載した地図を携帯することで、予め危険を予測し防止に努めるとともに、職員間で情報共有にも役立たせる(二本木保育園)

5 前回までのマネジメントレビュー※12に対するフォローアップ状況

(1) QMS※13の改善に関する指示事項について

S・Aクレームの発生件数が前年度と比較し、大幅に増えている。原因を追究することで再発防止に努め、ミスが発生させないように努めること。質の高い行政サービスを提供するため、クレーム情報の共有化をより進める等、事務局において仕組みを見直し、より効果的なQMS運用に努めること。

⇒クレーム発生件数を抑制するため、情報提供頻度を高め、発生クレームすべてについて内容及び原因を周知し、内容に応じた対策方法を例示することで、クレーム情報の共有化を強化した。また、再発防止策として、クレーム発生等による手順書修正を必須とする等、業務標準等の作成基準を明確化した。

(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

例年行うお客様満足度アンケート調査のほか、今年度は安城市市民アンケート調査も実施するので、幅広い市民の意見収集に努め、各種アンケート調査で得られた市民ニーズを活かし、更なる市民サービスの向上を図ること。

⇒今年度はお客様満足度アンケート、公の施設利用者満足度アンケートのほか、安城市市民アンケート調査を実施し、幅広い市民の声を聴くことができた。調査結果を反映し、第8次総合計画の中間見直しとなる後期計画を策定することができた。

※12 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

※13 QMS: 品質マネジメントシステム

(3) 必要となる経営資源について

限りある資源の中で組織力を高めるためには、人材の資質向上と能力を十分発揮できる職場環境づくりが重要である。質の高い行政サービスを提供するために、今年度改訂した安城市人材育成基本方針をふまえ、ワークライフバランスの推進に努め、働きやすい職場環境づくりを実現すること。

⇒ワークライフバランスの推進及び働きやすい職場環境づくりを実現するため、各課で目標を掲げ、主体的に取り組み、進捗管理を行った。あわせて、全庁に定時退庁を促すパーフェクト・ノー残業デー及び各課オリジナル・ノー残業デーを導入し、時間外勤務縮減に向けた取組を実施した。また、今年度改訂した人材育成基本方針に基づき、新たに全職員に対してハラスメント実態調査を行い、問題解決に努めた。

(4) その他の指示事項について

5期目の就任にあたり、新たにマニフェストを掲げたので、関係各課においてはマニフェスト達成に向け、スピード感を持って計画的に取り組むこと。

⇒市長から部長に対し、新たなマニフェストを含む部の仕事方針に関する事業のヒアリングを実施し、多世代住宅補助制度等マニフェストに掲げる事業を開始した他、JR安城駅や三河安城駅、新安城駅を核とした街づくり推進や公民連携を所管する専任の係を新設する等、マニフェスト実現に向けた準備を行った。