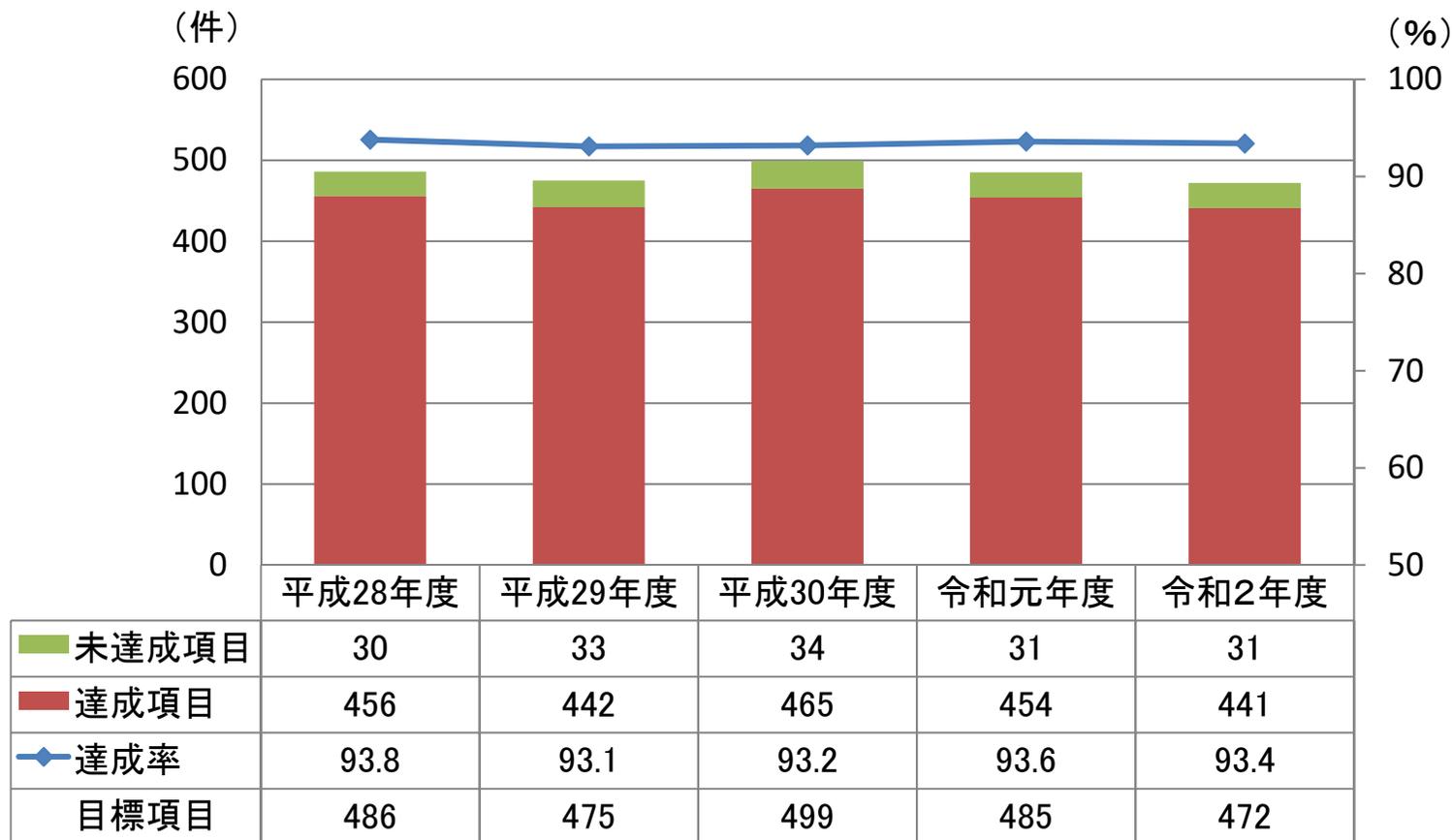


# 安城市品質マネジメントシステムマネジメントレビュー(令和2年度)報告書

令和3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31項目のうち主なもの

- 工事 6
- イベント等 6
- 新型コロナウイルス感染症関連 15

(図1 全課における年度目標達成状況の推移)

⇒ 達成率は93.4%となり、90%台で推移している。  
未達成項目※2は、工事の遅れやイベントの開催の見合わせ等による目標未達成が目立った。未達成の背景として、新型コロナウイルス感染症対策による影響もあった。

## 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	令和元年度	令和2年度
ご意見BOX※3	75通、76件	76通、77件
市長へのメール	545通、570件	913通、943件
市民の声(手紙)	35通、38件	19通、19件
あんトーク	地域住民 3回 参加人数 51人	令和2年度は開催無し
市長との ティーミーティング	7回 参加人数51人	4回 参加者32人
eモニター※4	アンケート15回 登録1,528人	アンケート15回 登録1,677人

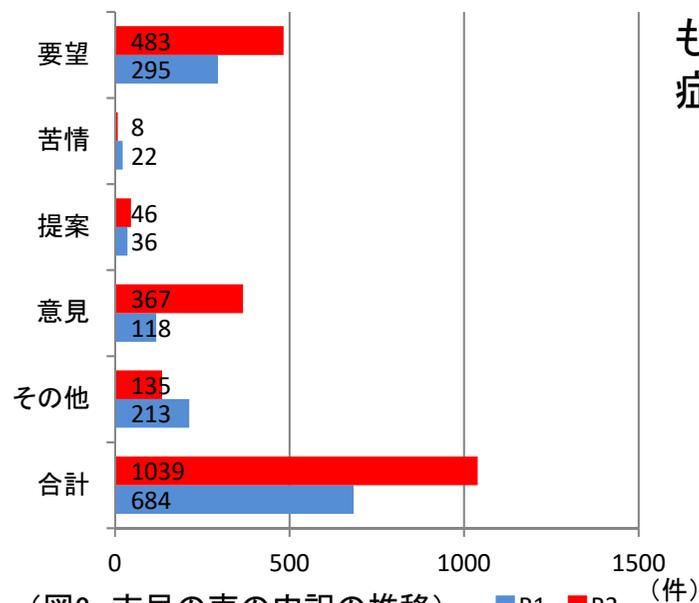
※3 ご意見BOX:市  
内各公共施設に設置  
している市長への手紙

※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。

⇒保育に関する内容、都市整備や公園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い。



(図2 市民の声の内訳の推移)

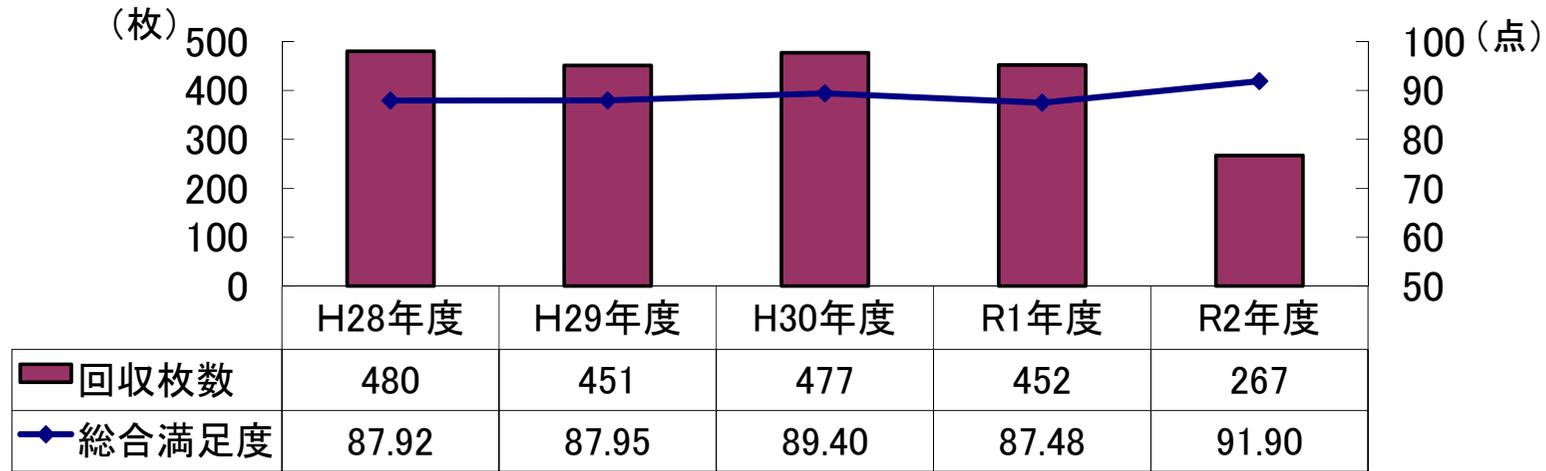
#### 【改善事項(一部抜粋)】

- ・おくやみ窓口の設置による、ご遺族の負担軽減
- ・ホームページの内容を、より具体的な内容に更新

#### 【市の独自新型コロナ対策】

- ・小中学校給食費無償化
  - ・安城プレミアム商品券発行及び子育て世帯への配布
  - ・安城市緊急奨学支援金
- 他

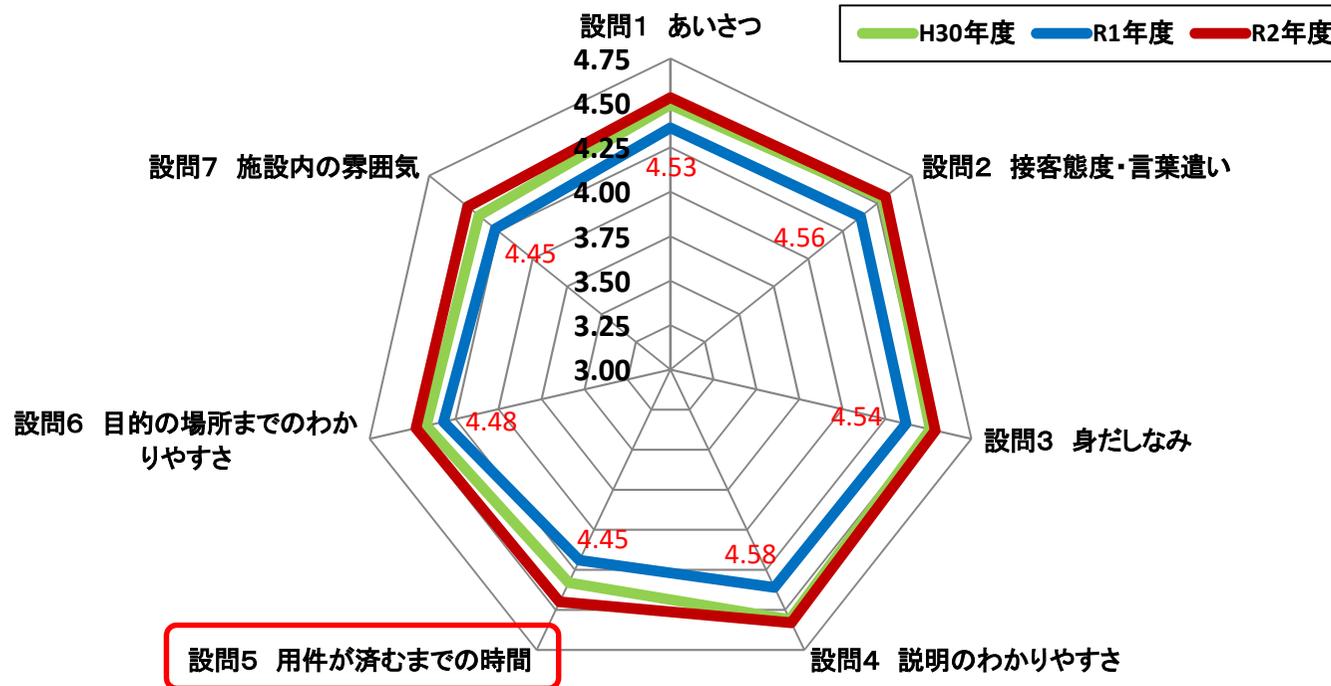
## (2)お客様満足度アンケート※6の結果



(図3 アンケート回収枚数と総合評価の推移)

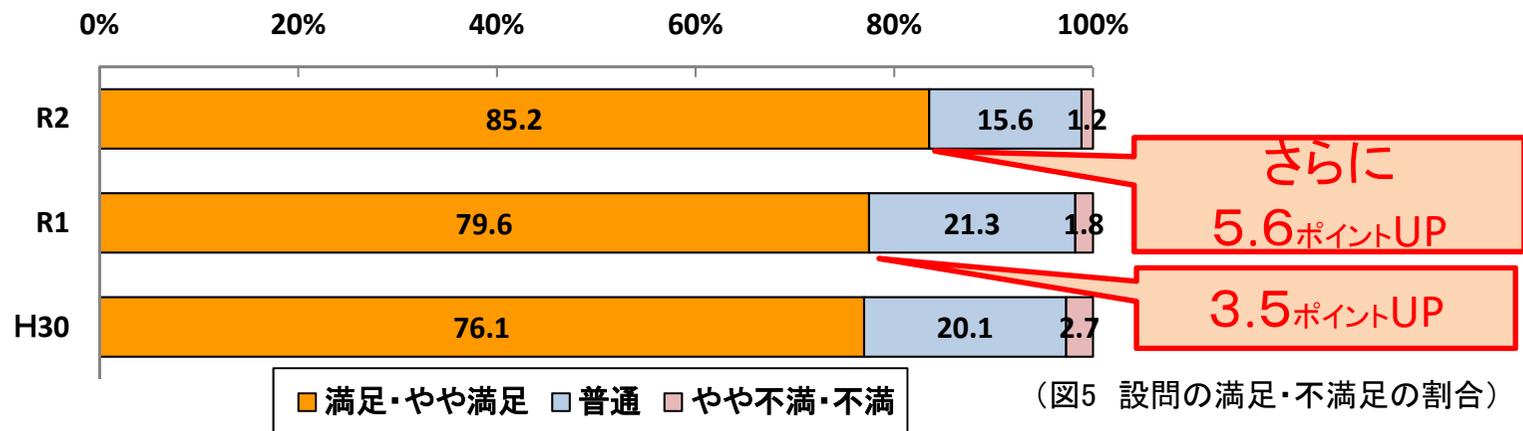
※6 お客様満足度アンケート:毎年市民に対して職員、庁舎などに関して実施するアンケート。  
結果を分析し、改善を実施している。

《令和2年度実施概要》  
期間:R2年7月29日～8月20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 設問ごとの平均点の年度推移)

## 【設問5】 用件の済むまでの時間

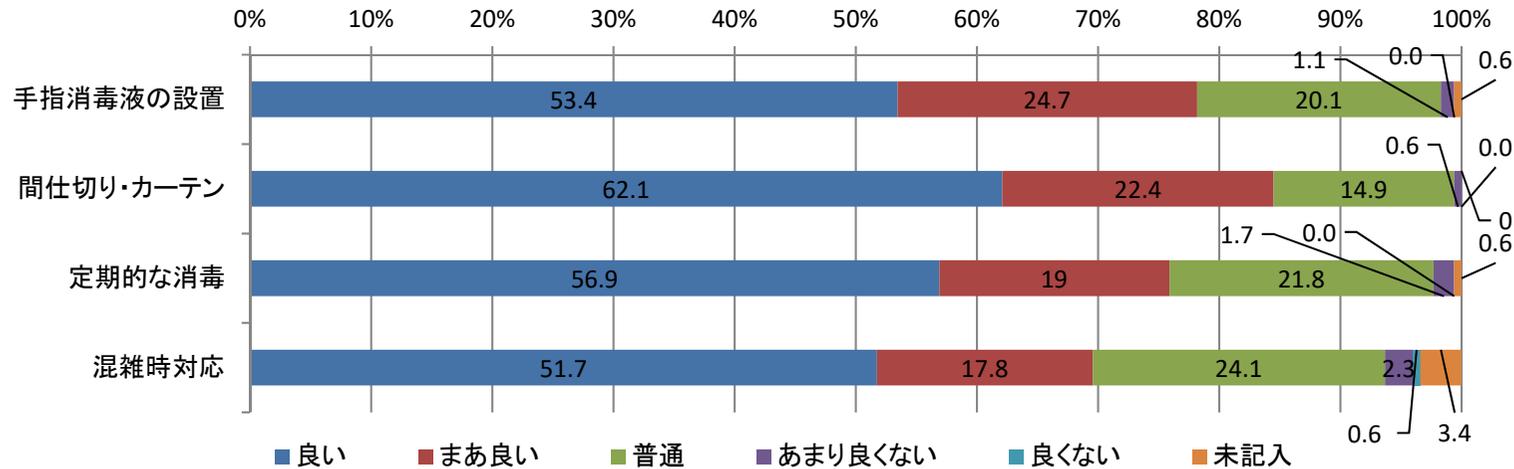


- ・すべての設問における平均満足度は前回の結果を上回り、総合満足度においてもH16年のアンケート実施以来最も高く、良好な結果と言える。
  - ・”満足・やや満足”と回答した者の割合が全ての設問で向上しており、特に職員に関する設問では、満足度平均が4.5を超える良好な結果を得ることができた。
  - ・「設問5 用件が済むまでの時間」については、他の項目と比べると例年やや低い傾向にあるが、「満足・やや満足」と回答した者の割合は前年度に引き続き、更に5.6ポイント上昇し、満足度の向上が見られる。
  - ・自由意見では、多くの声をいただいたため、引き続き改善を図る必要がある。
- ⇒ アンケート結果を踏まえて、以下のとおり改善を行うこととした。

### 【改善事項(一部抜粋)】

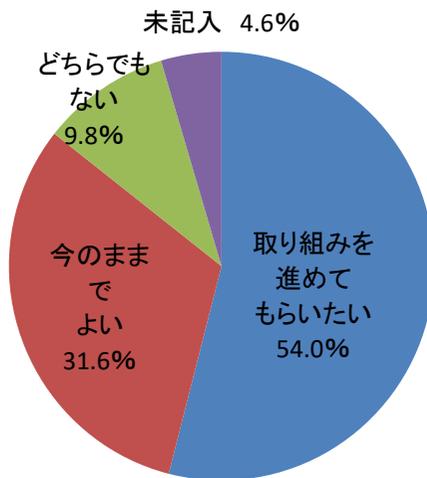
- ・庁舎前駐車場が満車の際は、駐車場入口にて西駐車場や立体駐車場への誘導を明確に案内する。
- ・庁舎の設備については、必要に応じて改修を計画的に実施しながら、老朽化による不便がないよう、改善を行う。

### (3) 新型コロナウイルス感染症感染予防の取組みに関するアンケート※7の結果

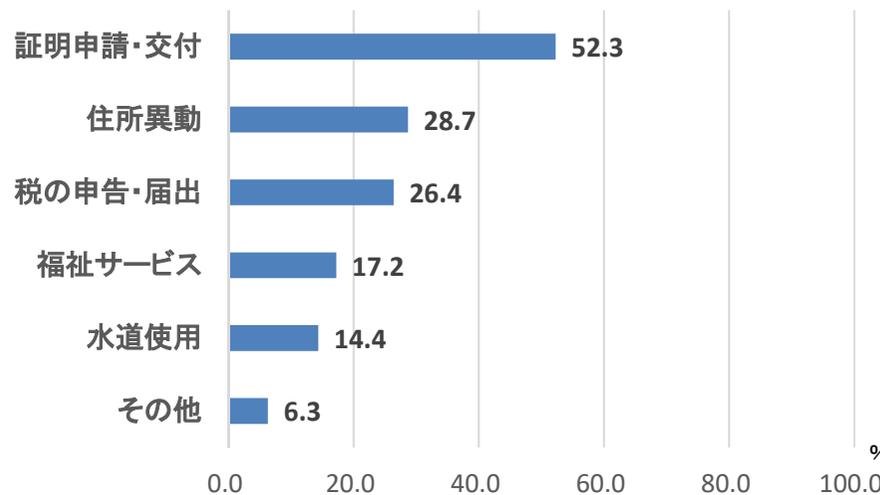


(図6 新型コロナウイルス感染症感染予防の取組みに対する評価)

・市役所来庁者に対する市の感染予防の取組みに対して、いずれの項目においても「良い」「まあ良い」が合わせて約70%～約85%、「あまり良くない」「良くない」は3%以下であり、おおむね適切であると評価されている。



(図7 行政手続きのオンライン化※8の取組みについて)



(図8 オンライン化を期待する手続(複数回答))

※7 新型コロナウイルス感染症感染予防の取組みに関するアンケート: 市民に対して市が実施している感染予防の取組みや収束後の市民サービス等の提供方法に関して意見を聴くアンケート。

結果を分析し、今後の取組みへとつなげる。

《実施概要》

実施期間: R2年7月29日～8月20日

※お客様満足度アンケートと同時に実施。

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

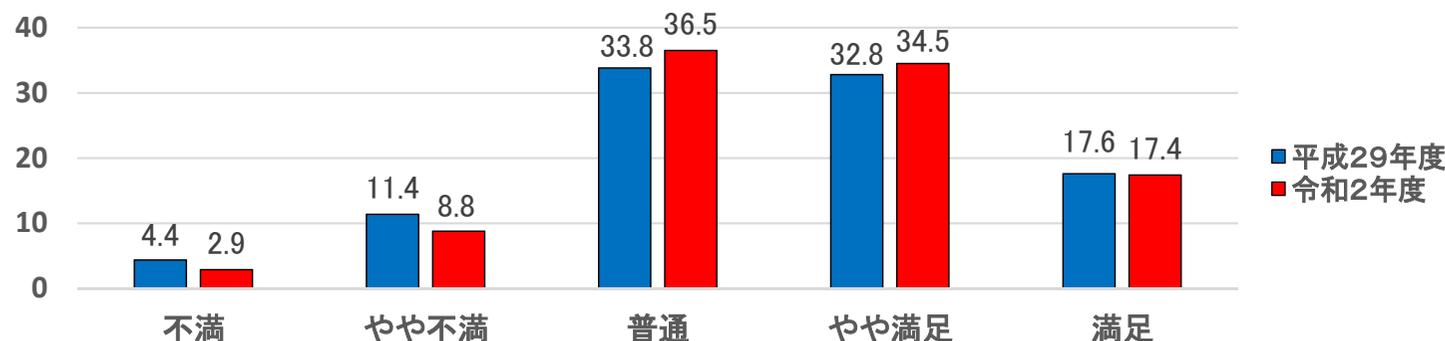
- ・玄関付近及び各課窓口での手渡し

回収枚数: 174枚

※8 行政手続きのオンライン化: インターネットを活用し、市民が市への届け出や証明書などの交付を、市役所に行くことなく手続きできること。

- ・行政手続きのオンライン化については、回答者全体の半数以上の54.0%が「取り組みを進めてもらいたい」と回答している。
- ・オンライン化してもらいたい手続きは、「証明申請・交付」が最も多く、52.3%（回答者全体に対する割合）であった。
- ・自由意見では、手続きがわかりにくくなるなど不安を感じる意見がある一方で、その利便性から、電子化できるものからやってほしい、オンライン化を進めてもらいたい等の意見があった。

#### (4) 職員満足度調査※9の結果



(図9 総合満足度※10に関する回答割合)

- ・総合満足度において、「満足・やや満足」と回答した割合は、51.9%であり、前回調査から1.5ポイント上昇、「不満・やや不満」と回答した割合は、11.7%であり、前回調査から4.1ポイント減少しており、満足度の向上が見られる。

※9 職員満足度調査:3年に1回、職員のニーズを的確に把握することを目的として実施するアンケート。

《実施概要》

調査対象:会計年度任用職員を除く全職員(1,209名)

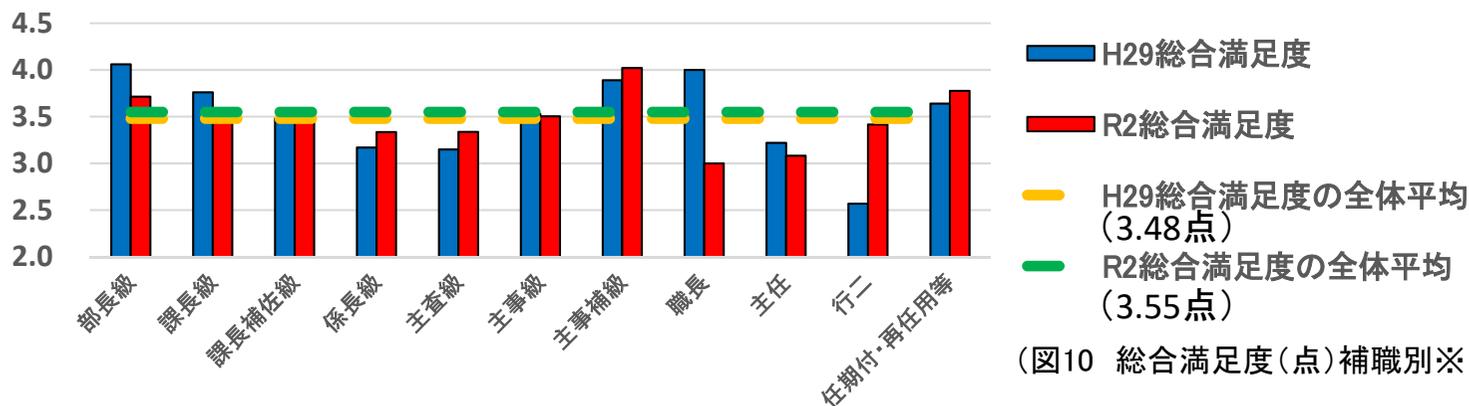
実施期間:R2年8月11日～8月26日

実施方法:掲示板にアンケートフォームを掲載し実施。

回答者数:902名(前回1,035名)

回答率:74.6%(前回85.7%)

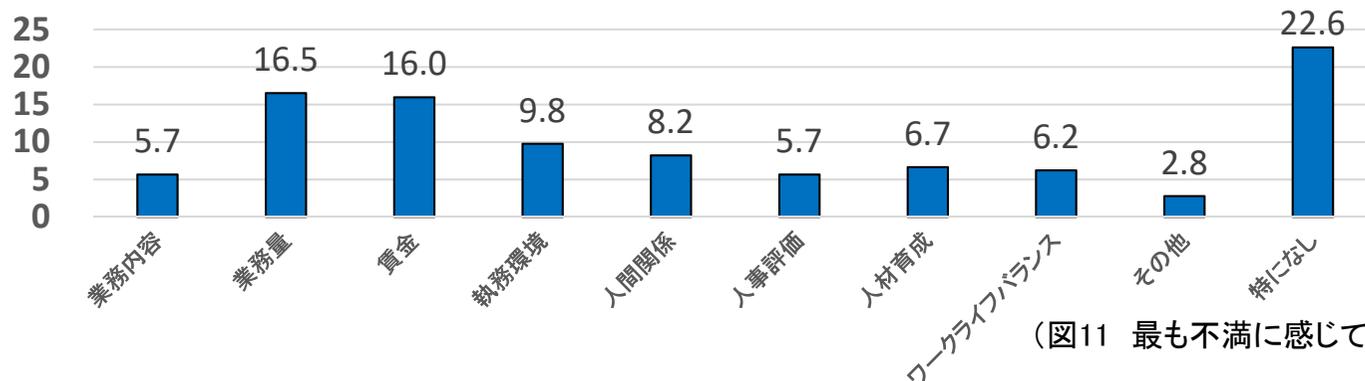
※10 総合満足度:「総合的に考えて、現在の仕事・職場・組織にどの程度満足していますか」という設問に対する回答状況。



(図10 総合満足度(点)補職別※11)

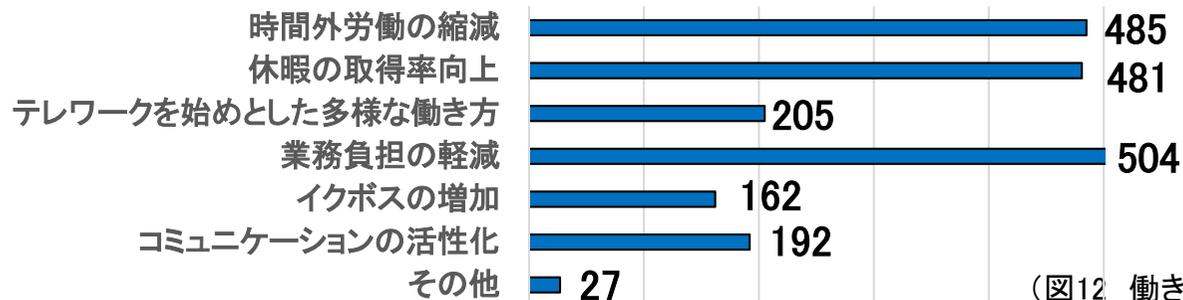
※11 「不満1点」から「満足5点」として加重平均し、補職別で総合満足度を算出

・補職別の総合満足度において、特に係長級以下の若い職員に改善が見られる。一方で係長級、主査級の満足度は、他の補職と比較すると低い水準にある。



(図11 最も不満に感じていること)

・職員が最も不満に感じていることについて、「特になし」と回答する職員が最も多いが、業務量や賃金について不満を感じている職員も多い状態にある。



(図12 働き方改革に期待する成果)

・働き方改革に期待する成果について、「業務負担の軽減」、「時間外労働の縮減」、「休暇の取得率向上」が高い。

### (5) クレーム※12の発生件数

	Sランク	Aランク	Bランク	計
令和2年度	4	10	8	22
令和元年度	8	10	14	32
平成30年度	9	7	15	31

・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2年11月2日～20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2年度	0	0	0
令和元年度	0	0	0
平成30年度	0	2	0

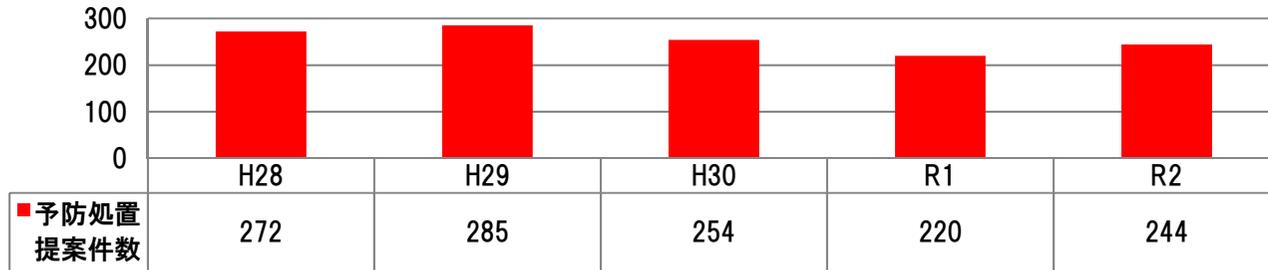
・不適合及び観察事項はなく、マネジメントシステムが効率的かつ効果的に運用されていることが確認できた。

※12 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 予防処置※13、是正処置※14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※15では、全1,543提案の中で予防処置につながる提案が244件あった。



(件)

(図13 予防処置提案件数の年度推移)

※13 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

※14 是正処置:再発防止のため、不適合の原因を除去する処置

※15 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 これまで、ファイル・文書保存箱の払出し請求を、メールで回答してもらっていたところを、あいち電子申請・届出システムを利用することで、各課からの回答集約の簡略化、集計の入カミスを防ぐことに繋がった。(行政課)
- 2 園児の保護者の方が妊娠された際に、保護者から聞き取る項目、提出が必要な書類の種類、提出期限を記載したチェックシートを作成し、必要な情報を保護者から聞き取って書類を依頼し、遅延なく保育課に提出できるようになった。(志貴保育園)

保護者一人一人の書類に関する状況が、一目で見分けるようになり、ミス防止だけでなく、事務効率の向上にも繋がった。

状況	提出期限	書類の種類	提出期限
就労 妊娠・出産 ※産前休暇をとる ※産後休業をやる	月 日 ※変更する前月の末日まで	<input type="checkbox"/> 支給決定変更申請書(妊娠・出産) <input type="checkbox"/> 利用時間申請書 <input type="checkbox"/> 変更状況調査書 <input type="checkbox"/> 母子手帳(表紙・予定日)コピー <input type="checkbox"/> 診断書等 <input type="checkbox"/> 預かり保育のご案内(預かり保育の紙をやる)	月 日 月 日
無事に出生!	おめでとうございませう!!	<input type="checkbox"/> 利用時間申請書(産後4週間延長保育利用可能)	月 日 月 日
出産後 すぐに仕事 ※産前産後休業がとれる	月 日 ※変更する前月の末日まで	<input type="checkbox"/> 支給決定変更申請書(就労・世帯員追加) <input type="checkbox"/> 就労証明書 <input type="checkbox"/> 利用時間申請書 <input type="checkbox"/> 出産前と異なる仕事の場合、紙申請時は一括提出し、再提出(※申請する月の7日まで) (口頭申請) <input type="checkbox"/> 入園申込書1セット	月 日 月 日 月 日
出産後 育児をとる	月 日 ※変更する前月の末日まで	<input type="checkbox"/> 支給決定申請書 <input type="checkbox"/> 保育所利用申込書(育児在園用) <input type="checkbox"/> 育児期間が短縮できる確認 <input type="checkbox"/> 退園届(コース変更へチェック) <input type="checkbox"/> 低年齢児待機圏(口頭申請)	月 日 月 日 月 日
出産後 入園して産後退園	月 日 ※退園する月の末日まで	<input type="checkbox"/> 預かり保育申込書 <input type="checkbox"/> 預かり保育申込書(申込書が出たら速す) <input type="checkbox"/> 登園確認表(変更する前月の末日まで、毎月)	月 日 月 日
出産後 入園して産後退園 または求職	月 日 ※退園する月の7日まで	<input type="checkbox"/> 退園届 <input type="checkbox"/> 入園申込書 1セット <input type="checkbox"/> 再申込が必要	月 日 月 日
育児後 復帰をする ※給児のお	月 日 ※育児復帰月の前月末日まで	<input type="checkbox"/> 支給決定申請書 <input type="checkbox"/> 保育所利用申込書 <input type="checkbox"/> 就労証明書(父・母) <input type="checkbox"/> 利用時間申請書 <input type="checkbox"/> 退園届(コース変更へチェック)	月 日 月 日 月 日
		<input type="checkbox"/> 預かり保育退園届書 <input type="checkbox"/> 預かり保育申込書・解除通知書(解除通知書が出たら速す)	月 日 月 日

#### 4 前回までのマネジメントレビュー※16に対するフォローアップ状況

##### (1) QMS※17の改善に関する指示事項について

質の高い行政サービスを提供するためには、行政品質の保持と絶えず品質を向上させようとする職員一人一人の意識が重要である。職員がQMSの意義を理解したうえで事務執行ができるよう研修方法を見直す等、事務局において、より効果的なQMS運用に向けた仕組みづくりに努めること。

⇒ 新任係長を対象に実施しているQMS研修は、新型コロナウイルス感染症の影響により開催できなかったが、その代替措置として例年使用している研修資料を見直しのうえ、研修対象者に配布し、個別に質疑を受け付けた。11月実施の主事等昇任研修では、組織上の役割や責任、業務手順書等に基づき事務を実行することの必要性について周知を図った。昨年度明確化した業務標準等の作成基準についても、掲示板等を利用して周知に努めている。

##### (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

各種アンケート調査やeモニター、あんトークなどから、幅広い市民からの意見収集に努めること。

また、調査から得られた市民ニーズを分析し、更なる市民サービスの向上につなげること。

⇒ 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染リスクを避けるため、あんトークの開催を見合わせたものの、お客様満足度アンケートのほか、来庁者及びeモニター登録者に新型コロナウイルス感染症に関するアンケートを実施した。市独自の支援策や感染症対策に対する意見、新しい生活様式についてのアイデア等から、市民ニーズの把握に努めている。

※16 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

※17 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、人的資源を最大限活用することが大切である。職員がモチベーションを高く保ち、能力を十分に発揮できるよう、テレワーク等を活用した多様な働き方に資する取組みを進めるとともに、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に努めること。

⇒職員満足度アンケートを実施し、現状把握及び課題解決に向けた分析を行った。分析結果に基づき、プロジェクトチームを発足し、職員の満足度向上に向けた対応策を検討している。また、多様な働き方を可能にするため、ネットワーク接続が可能なテレワーク端末を導入し、分散勤務、時差出勤、在宅勤務を円滑に進められるよう実証実験を行った。

### (4) その他の指示事項について

第8次総合計画(後期計画)「ケンサチ2.0」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」を基軸とした各種施策に全庁一丸となって取り組み、「幸せつながる健幸都市 安城」の実現につなげること。

また、新型コロナウイルスの感染拡大防止策に取り組むとともに、時宜にかなった生活支援策及び経済対策を実施すること。

⇒「幸せつながる健幸都市 安城」の実現に向けた一つの集大成として、「ともに、かなえる」をテーマとした安城市市制施行70周年記念事業の実施方針を定め、各課で事業を計画した。また、各窓口において来庁者の新型コロナウイルス感染拡大防止をはかる他、各種減免や徴収猶予、休業協力金や特別給付金の支給等、感染予防・経済支援・雇用対策を3つの柱とした支援策を実施した。