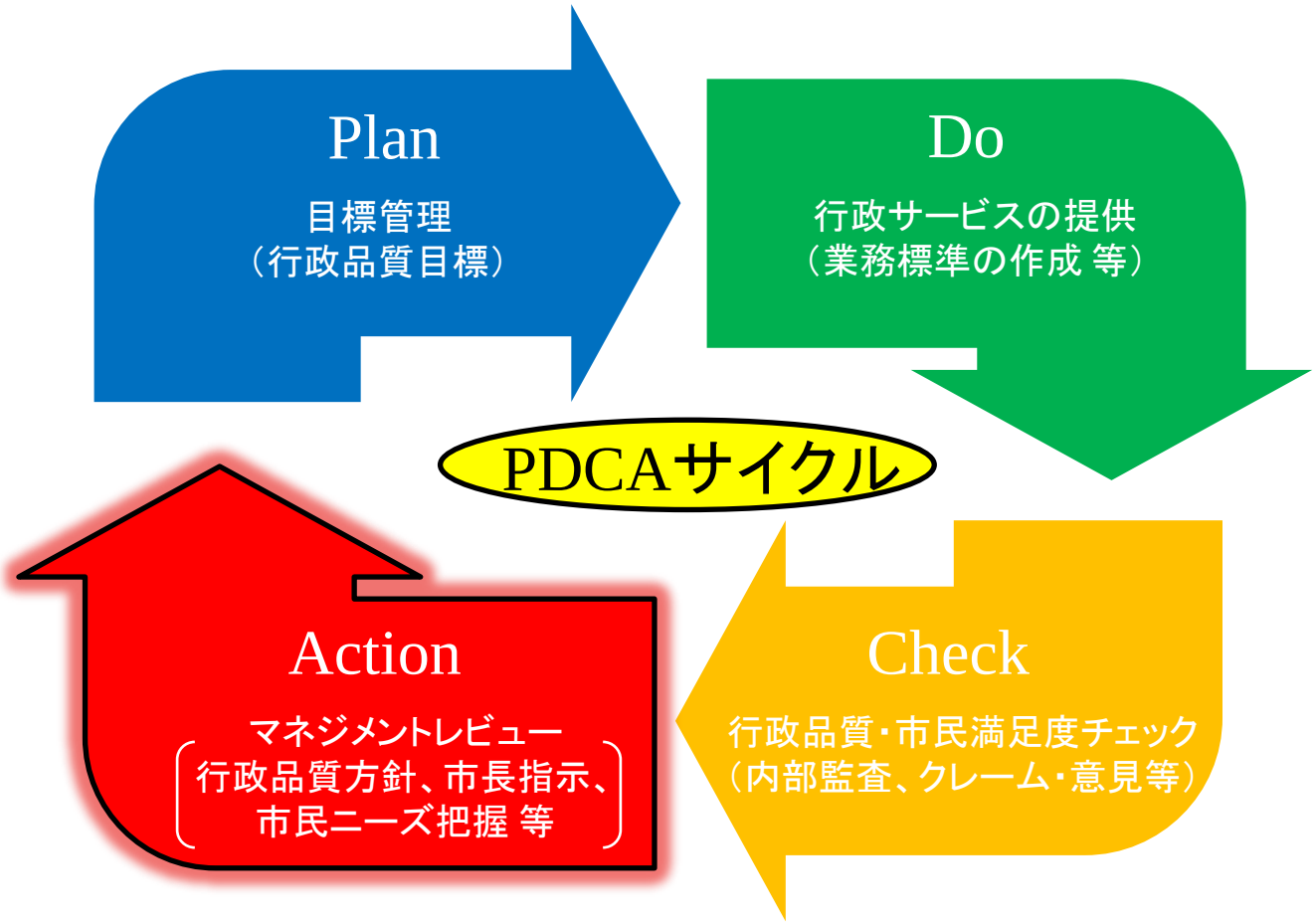
安城市品質マネジメントシステムマネジメントレビュー（令和４年度）報告書

令和５年5月１０日

QMS概要図



報告事項

1. **行政品質目標の達成状況**

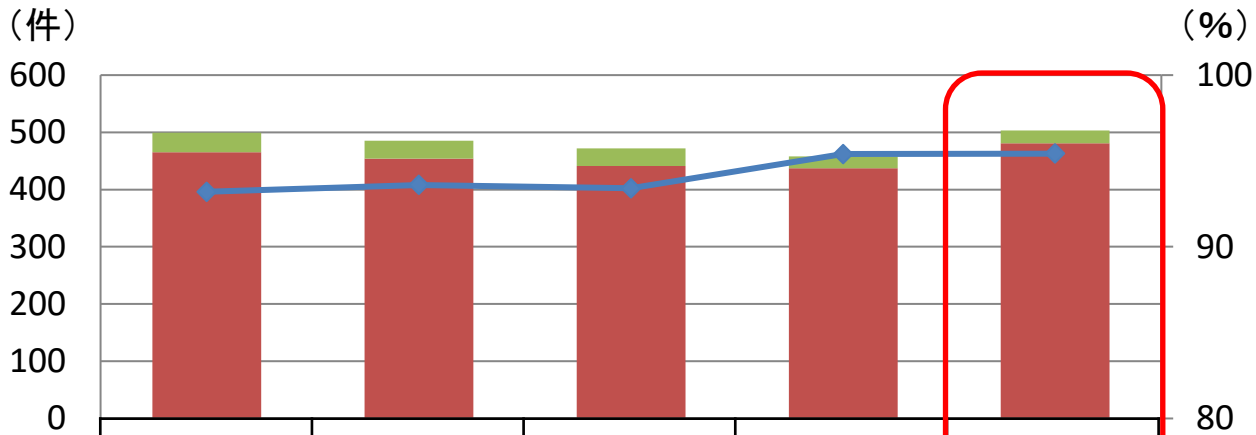
   ⇒各係の目標設定シートの進捗

2. **市民からのフィードバック**

   ⇒市民の声、お客さま満足度アンケート、クレーム発生状況

3. **内部品質監査の結果**
4. **予防処置、是正処置の実施状況**
5. **前回までのマネジメントレビューに対するフォローアップ状況**

1　行政品質目標※1の達成状況（期末実績）



	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
項目数	499	485	472	458	481
達成項目数	465	454	441	437	459
未達成項目数	34	31	31	21	22
達成率（%）	93.2	93.6	93.4	95.4	95.4

（図1　全課における年度目標達成状況の推移）

⇒　達成率は95.4%となり、90%台で推移している。
未達成項目※2は、数値目標の未達及び外部要因による目標未達が目立って多かった。
（数値目標達成のための方法模索、他市や他組織の影響による工程の遅れ等）

«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22項目のうち主なもの

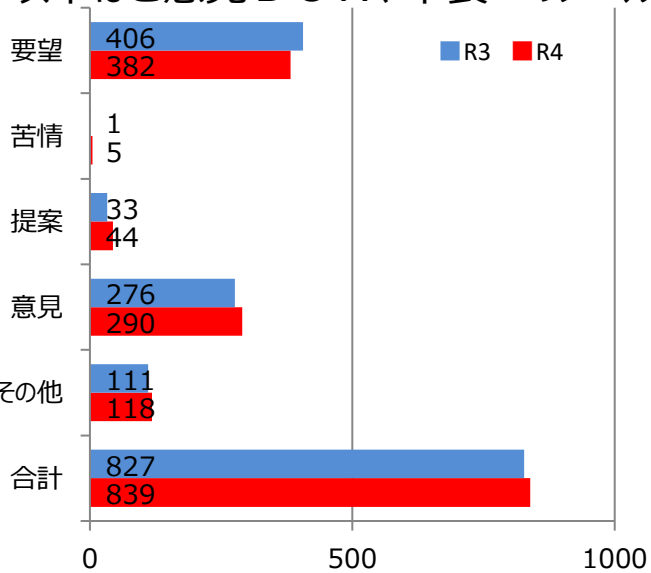
- ●数値未到達　7件
- ●外部要因　5件
- ●コロナによる工事の遅れ　2件
- ●その他　8件

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３年度	令和４年度
ご意見ＢＯＸ※３	40通、40件	32通、35件
市長へのメール	768通、791件	795通、829件
市民の声（手紙）	19通、19件	12通、12件
市長との ティーミーティング	５回　参加者29人	４回　参加者35人
ｅモニター※４	アンケート14回　登録1,423人	アンケート11回　登録677人
安城ｅコネクト※５	3回　８件	2回　2件

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。



（図2　市民の声（通数）の内訳の推移）

⇒上半期から下半期に移るにつれ、新型コロナウイルス感染症に関する内容は、昨年度に比べ、激減しており、子育てに関する要望が多く占めていた。
（熱中症対策、入退園のルール、養育費等の支援・・・など）
また、住環境、施設利用、物価高騰、生活保護に関する内容も多く見受けられた。

【改善事項（一部抜粋）】
・公民館において、赤ちゃんを連れている方が絵本をまとめて借りやすいように、カートを設置した。

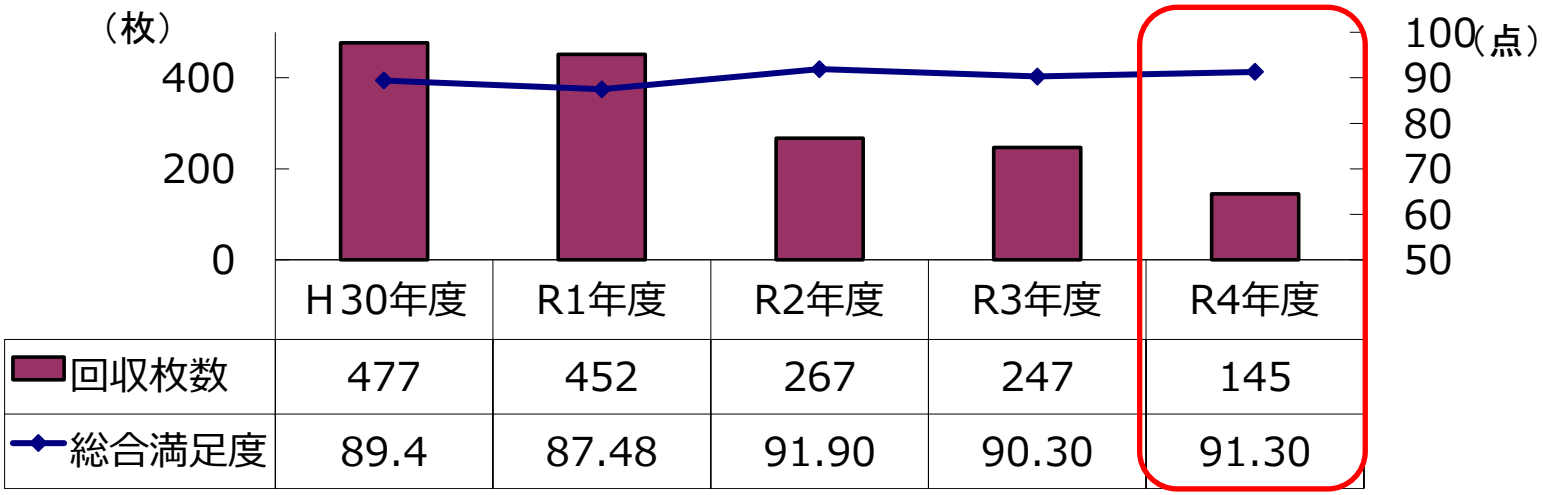
※3　ご意見ＢＯＸ：市内各公共施設に設置している市長への手紙

※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。令和4年度に登録者の偏りを無くすため年代ごとの登録者数に制限を設けた。

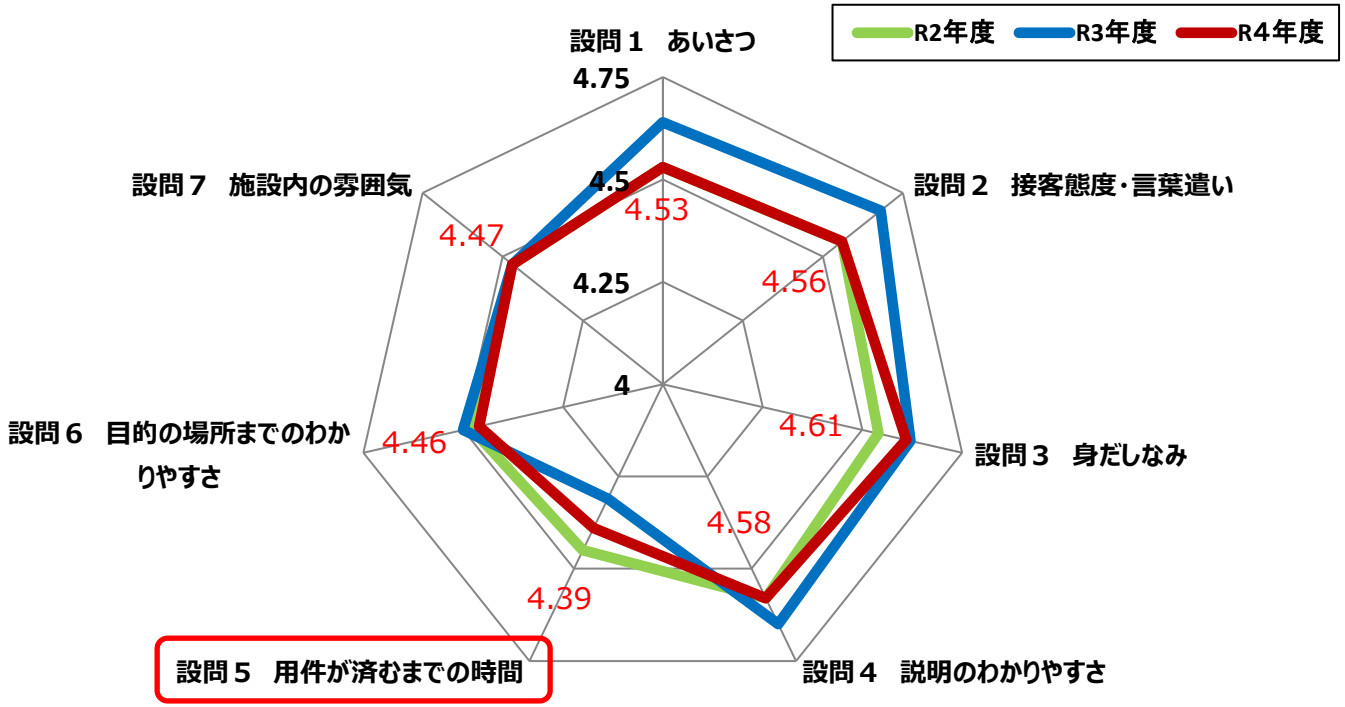
※5　安城eコネクト：市長が市の取組をテーマ別に動画で紹介、市政に関する意見を募集。

※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

（２）お客さま満足度アンケート※7の結果



（図3　アンケート回収枚数と総合評価の推移）



（図4　設問ごとの平均点の年度推移）

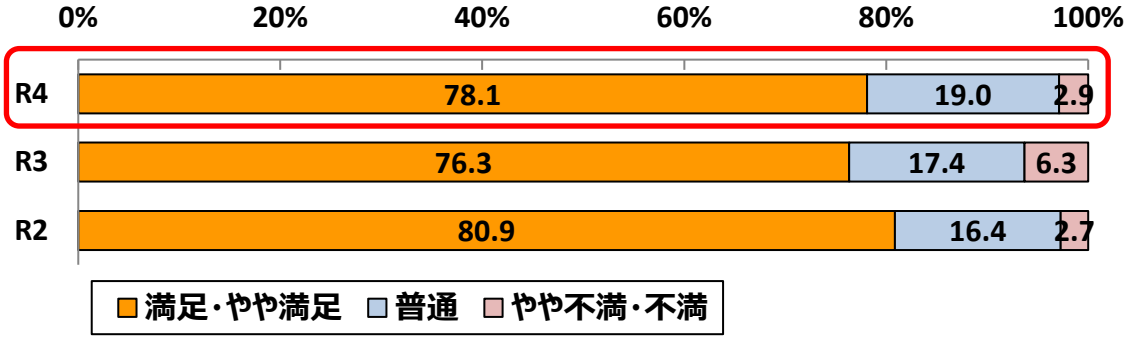
※7　お客さま満足度アンケート：毎年市民に対して職員、庁舎などに関して実施するアンケート。
結果を分析し、改善を実施している。

《令和4年度実施概要》
期間：R4年9月5日～10月7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
・申請待ち及び各課窓口での手渡し

《外国語アンケート》
10枚を回収した。
・英語(4)
・ベトナム語(0)
・ポルトガル語(2)
・フィリピン語(3)
・中国(1)

（２）お客さま満足度アンケートの結果

【設問５】 用件の済むまでの時間



（図5　設問の満足・不満足の割合）

【設問５】
他の項目は前年度から下落しているが、この項目については「満足・やや満足」と回答した者の割合が1.8ポイント上昇し、平均満足度は上昇している。

・前年から比較し、総合満足度の向上が見受けられた。逆に、各設問における満足度は多くの項目が昨年から低下をした。

・昨年から回収枚数が１００枚以上減少してしまい、新型コロナの影響もあるが、３年前の３分の１程度にまで落ち込んでしまっている。

・自由意見では、例年同様に駐車場に関する意見が多く寄せられたほか、建物や課が分散していてわかりにくいといった意見があった。
⇒　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）】
・駐車場の白線を引き直す工事を行い、順路をハッキリさせ、混雑時の誘導強化を図った。また、駐車スペースを数台分増設した。今後も引き続き対策を検討していく。
・市民課で会計待ちの時に受付番号札のQRコードから会計状況を調べると、「処理済み」と表示されるようになっていたため、「処理中」と表示させるように変更した。

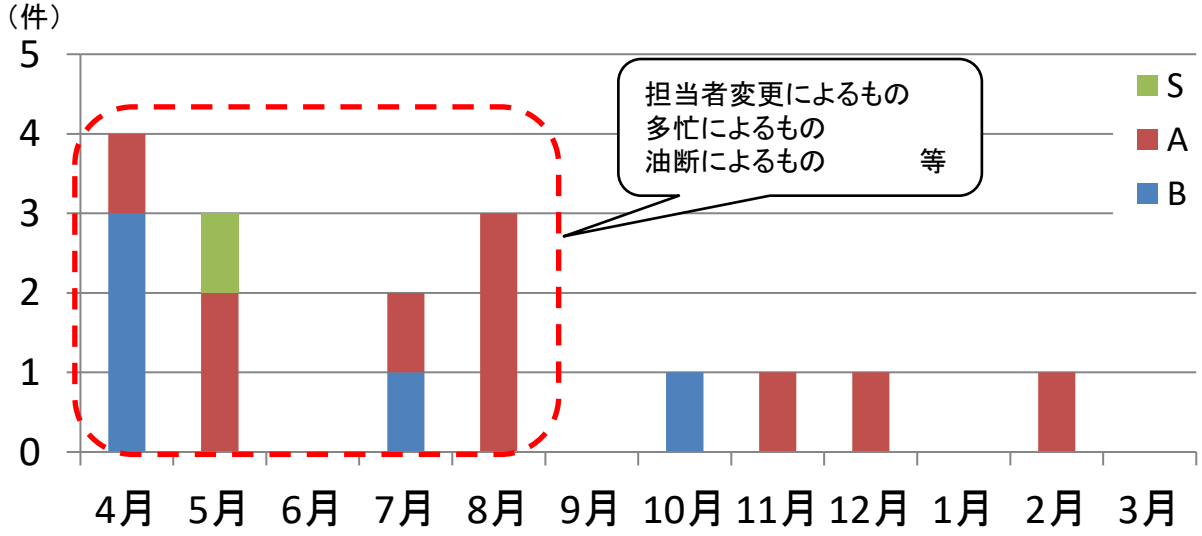
（３）クレーム※8の発生件数

	Ｓランク	Ａランク	Ｂランク	計
令和４年度	1	10	5	16
令和３年度	3	15	4	22
令和２年度	4	10	8	22

シングルチェック体制だったミス（16件中13件）

シングルチェック体制で上半期に発生したミス（13件中10件）

クレームの約６割はシングルチェック体制かつ上半期に発生した



（図6　令和4年度月別クレーム発生状況）

※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　内部品質監査の結果

（１）実施期間：令和４年１０月３１日～１１月１８日

（２）実施部署：監査員による監査２３部署、自己点検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４年度	0	0	1
令和３年度	0	0	0
令和２年度	0	0	0
令和元年度	0	0	0

自己点検により、業務環境の整理状況について１件観察事項が挙げられた。
是正措置として、ロッカー上のチラシや書類を撤去し、今後もモノを置かないように周知徹底することとした。（事務局現場確認済み）

内部品質監査における指摘事項は、令和元年度から令和４年度の間で観察事項１件であり、重点監査事項については品質が保たれていることが確認できた。

その反面で、クレームは未だに発生している。加えて、内部品質監査の形骸化や監査員の負担について課題が挙がっている。内部品質監査の見直しを行い、新しい監査方法を検討・実施していく。

重点監査事項：

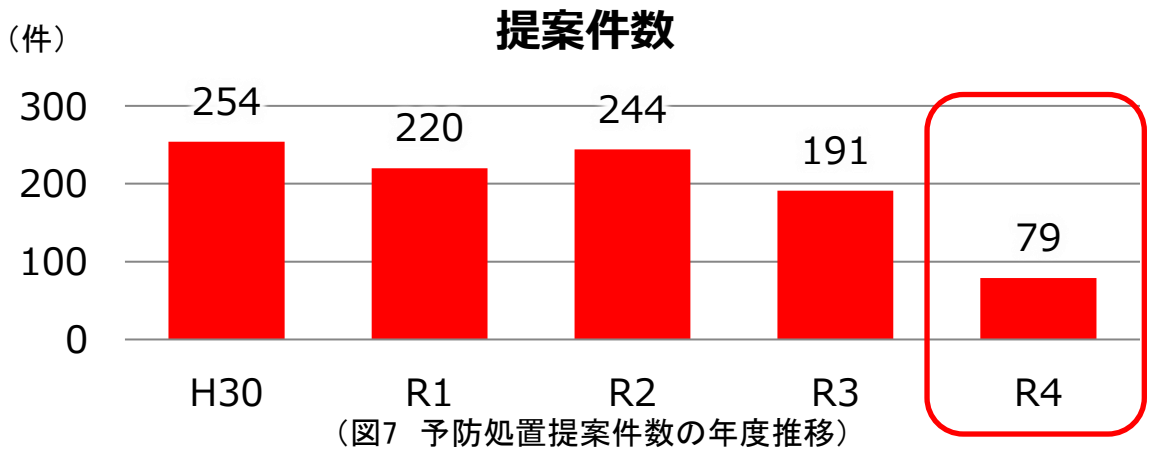
（１）課の重点課題設定シート・係の年度目標シートにおいて、上位目標が反映されているか

（２）業務標準等が正しく整備・運用されているか

（３）過去に発生したクレームにて、サービスアップ提案書が作成され、是正処置がなされているか

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1,032提案の中で予防処置につながる提案が79件あった。



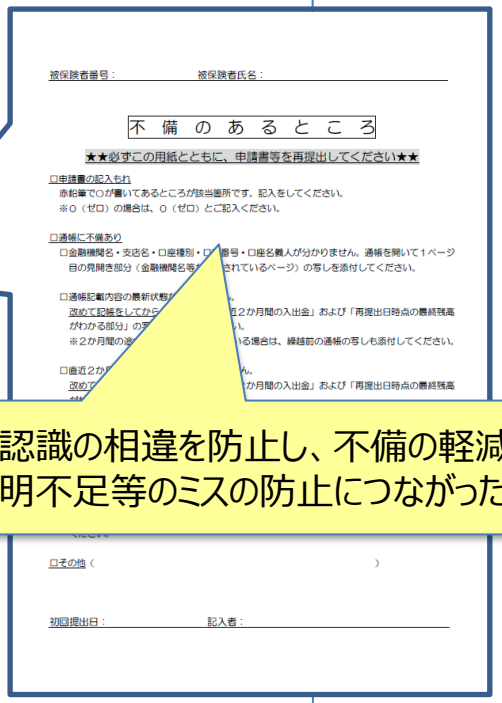
（図7　予防処置提案件数の年度推移）

※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
対象は一般・保育部門

職員提案における予防処置提案の主なもの	
1	提出書類の不備が多く、訂正を口頭で言っても伝わらないことや忘れられてしまうことが多かったため、「不備のあるところ」チェックシートを作り、説明の有無の確認ミス防止の効果につながった。（高齢福祉課）
2	証明書発行手続きにおいて、個人情報が記載された３枚の書類を一度に送付しているが、書類の組み合わせや記載内容など、確認項目が多かった。個人情報の記載を１枚の紙にまとめることで確認作業の簡素化を図り、送付書類の枚数の削減、業務効率の向上及びミス防止の効果につながった。（保育課）



認識の相違を防止し、不備の軽減や説明不足等のミスの防止につながった事例。

５　前回までのマネジメントレビューに対するフォローアップ状況

（１）QMSの改善に関する指示事項について
　QMSをより効果的に運用するため、職員一人一人の品質保持に対する意識の向上に努めること。また、事務局においてQMS制度の見直しを図り、課題点の洗い出しとより効果的な運用方法の検討を進めること。

⇒令和３年度から、新任係長に加え希望者を対象にQMS研修を実施してきた。研修内容については資料を掲示板に掲載することで、より多くの職員に周知した。
また、内部品質監査について、現状分析を行い、形骸化や監査員（課長級、補佐級）の負担に関する課題を洗い出し、監査方法等を見直し解決策を検討した。令和５年度からは、事務局職員（経営情報課）を中心とした監査体制を行っていく。

（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
　現在行っている各種アンケート調査等から、幅広く市民の意見収集に努め、市民ニーズの把握に努めること。また、必要な情報が市民に広く周知されるよう、情報発信の充実を図ること。

⇒お客様満足度アンケートを実施し、市民の意見収集に努めた。しかし、アンケート枚数の減少が見受けられた。また、アンケートの回収先の偏りなど課題が見えた。
今後は、幅広い意見を収集するため、アンケート方法を見直し、 LINE等のSNSの利活用など意見収集をより効果的に行える方法を検討していく。

（3）必要となる経営資源について

　経営資源となる職員の人材育成や能力を最大限発揮できる職場環境を実現すること。また、民間事業者の知見を活かした公民連携の取組を積極的に推進することで、質の高い行政サービスを提供するとともに、職員の業務負担の軽減に繋げること。

⇒職員満足度向上に向けた提言（計29項目）について、関係課とともに取り組んだ結果、「ライフハック（仕事術）の発信・共有」など7項目を実現し、職員の業務改革や労働環境などの向上を進めることができた。
また、昨年度はUIAへの応募が70件あり、そのうち4件公募をおこない、2件の課題が事業者とマッチングし課題解決に向けた実証実験に取り組んだ。

（4）その他の指示事項について

　令和4年度の安城市市制施行70周年記念事業の成功に向け、全庁一丸となって取り組むこと。
コロナ禍における市民の実情把握に努め、地域に根差した柔軟な支援活動を進めること。
　また、来年度が最終年となる第8次総合計画後期計画を推進し、「幸せつながる健幸都市　安城」の実現につなげること。

⇒安城市市制施行70周年記念事業のうち、2事業が中止、3事業が追加となり、計71事業を行った。この事業をとおして、今後も「誰もが活躍できる」機会を提供し、「幸せつながる健幸都市」の実現するためのきっかけとすることができた。
令和3年度に比べ、新型コロナウイルス感染症に関する市民の声は減少傾向にあり、令和4年度下期にはマスクの着用及びワクチン接種に関する声が数件のみとなっており、新型コロナウイルス感染症に対する警戒意識は緩和してきている。引き続き市民の実情を把握し、柔軟な対応を進めていく。
第8次総合計画後期計画については、引き続き推進していく。