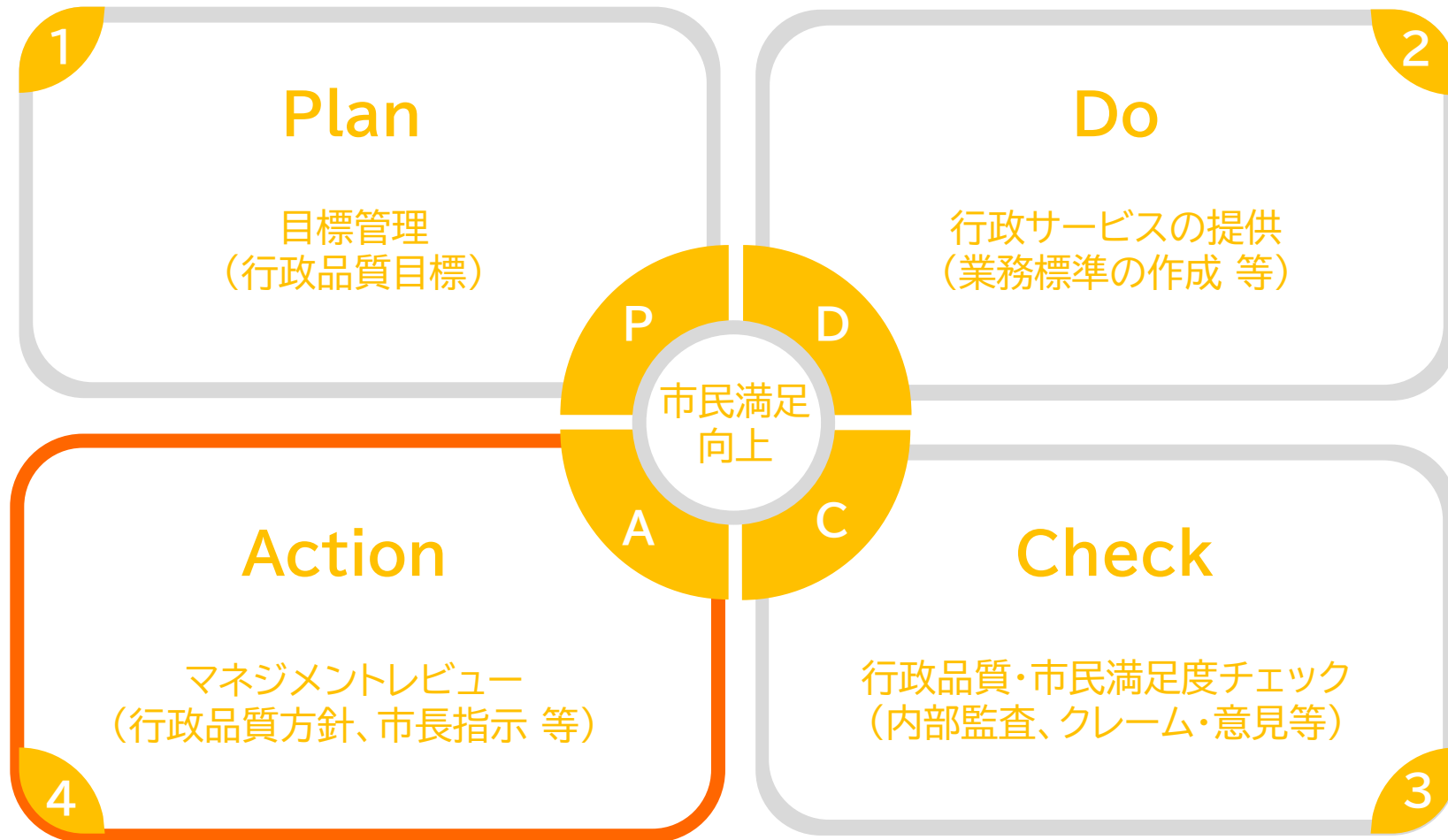


令和7年度

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報告書

令和8年6月23日(火) 経営管理課 行革・経営係



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

達成状況

- ・ 目標件数は数年増加傾向
- ・ 達成率は96.3%
- ・ おおむね予定どおり業務を遂行

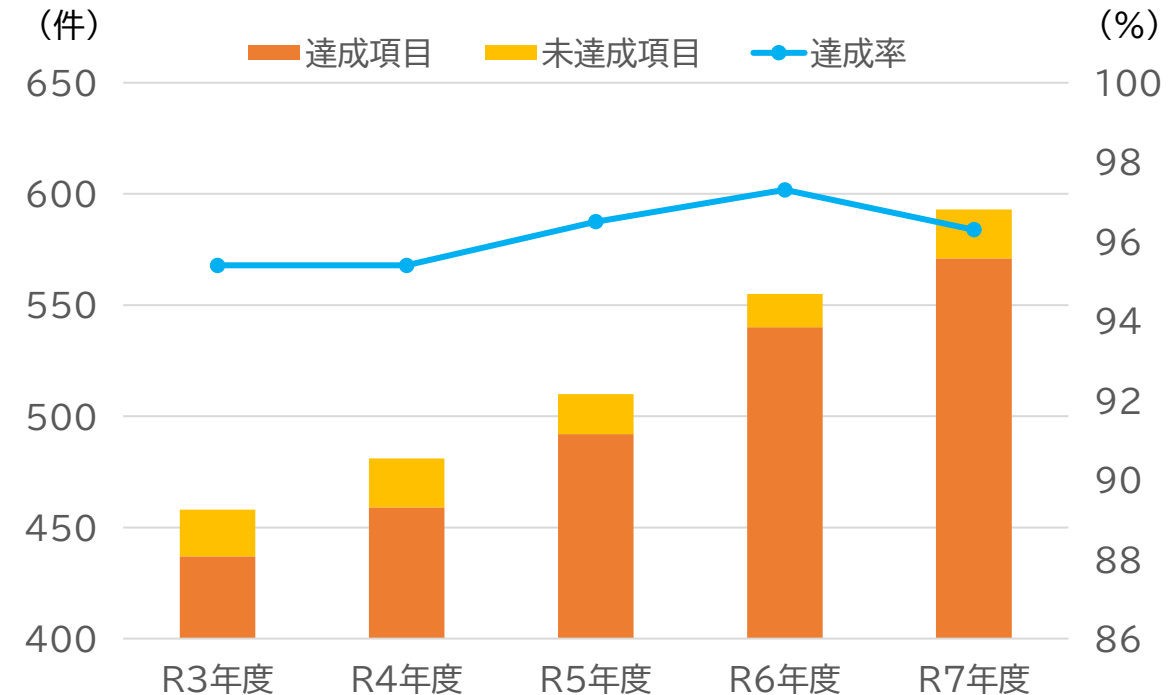
未達成項目の内訳

- ▷ 業務の後れ 5件 ▷ 方針・計画変更 1件
- ▷ 数値未達 12件 ▷ 外部要因 3件
- ▷ 準備不足 1件



未達成項目の例

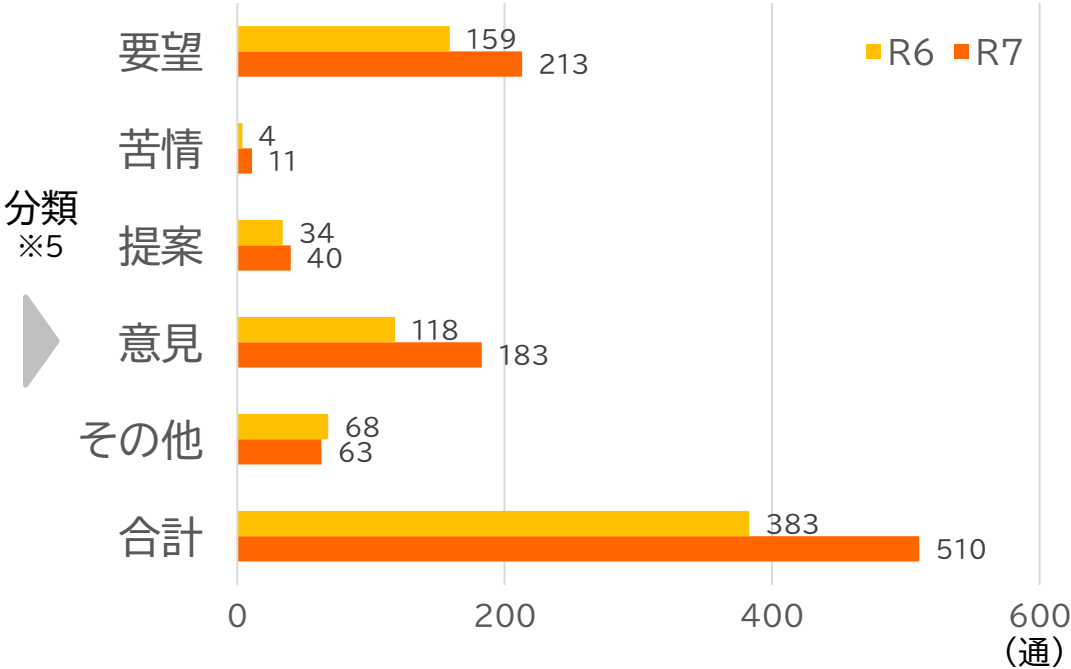
ペーパーレスの目標数値未達、システム標準化における業者のリソース不足等



項目等	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標項目	458	481	510	555	593
達成項目	437	459	492	540	571
未達成項目	21	22	18	15	22
達成率(%)	95.4	95.4	96.5	97.3	96.3

市民の声の集約状況

集約手段	令和6年度	令和7年度
ご意見BOX※2	31通、31件	29通、29件
市長へのメール	320通、326件	450通、458件
市民の声(手紙)	32通、32件	31通、31件
計	383通、389件	510通、518件
市長と茶話会	5回 参加人数47人	5回 参加人数57人
eモニター※3	アンケート12回 登録688人	アンケート13回 登録1,031人
安城 e コネクト※4	2回2件	2回2件



多く寄せられた意見

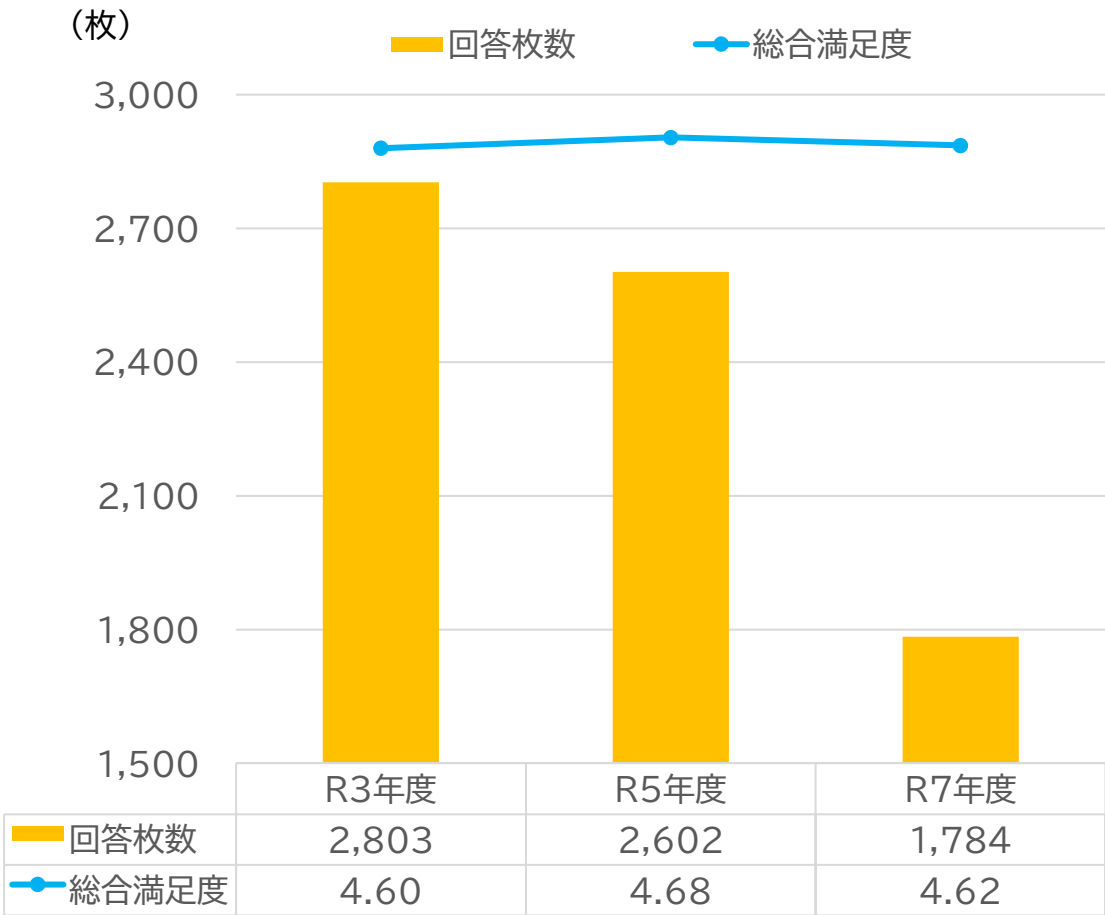
- 交通・安全
- 子ども
- 環境
- 職員
- 道路の安全、駐車(輪)場の整備
- 小中学校に関すること
- 騒音、樹木に関すること
- 職員の応対に関するクレーム
- 等
- 等
- 等
- 等

改善事項(一部抜粋)

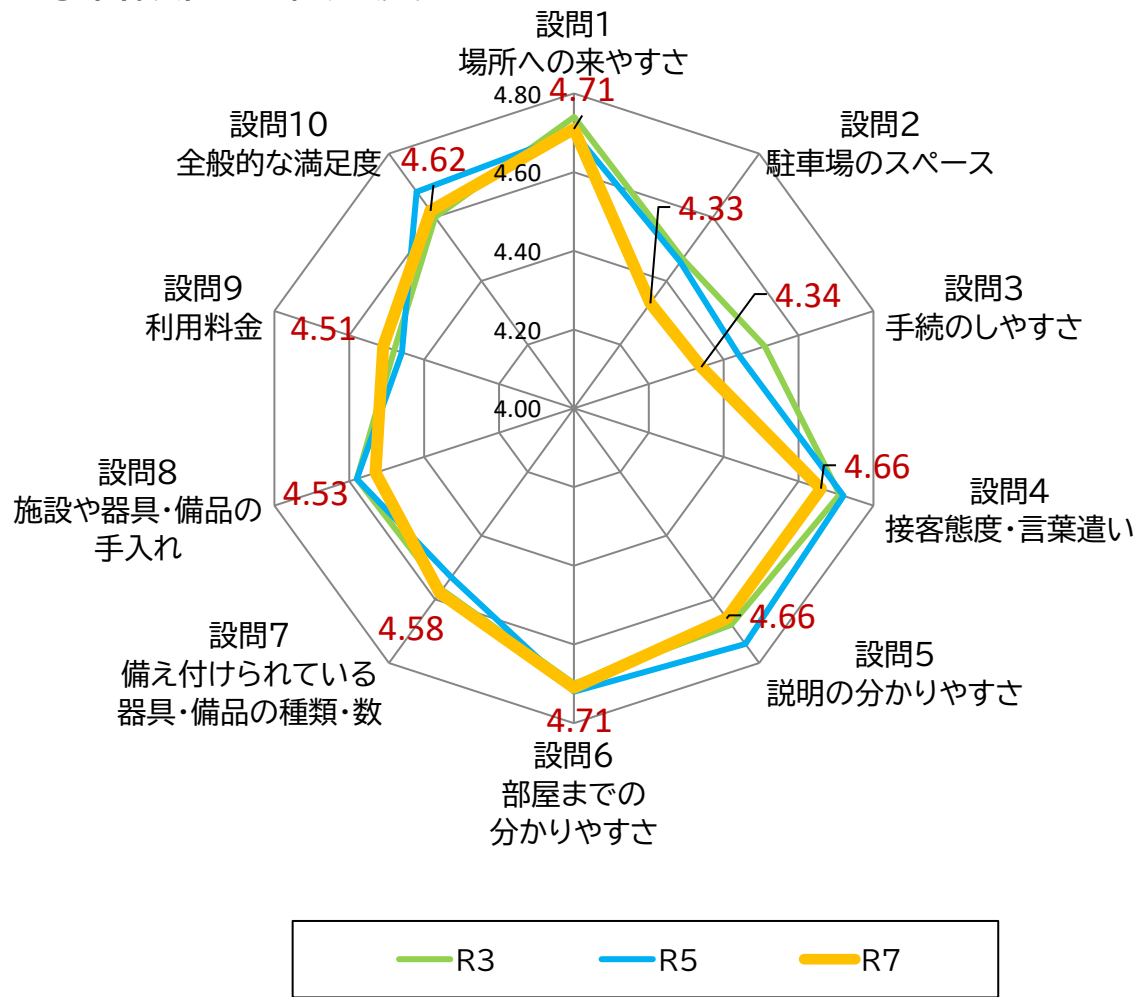
- 安城駅北口かららぽーとに至るまでの生活道路に、歩行者や車両に対する注意喚起の看板を設置した。(市民安全課、維持管理課)
- 市公式ウェブサイトに掲載していたバス停の時刻表について、最新情報を確認できるよう、バス運行事業者の時刻表ページへのリンク掲載に変更した。(スポーツ課)

公の施設利用者満足度アンケート※6

①総合満足度及び回収枚数の年度推移

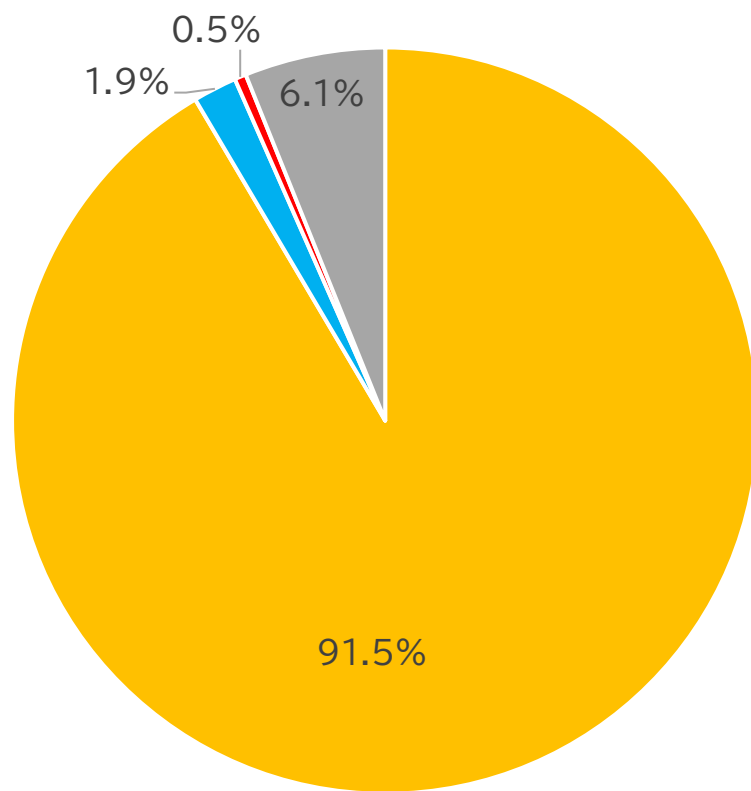


②各設問の満足度



公の施設利用者満足度アンケート

③今後の施設の利用について



■ 利用したい ■ どちらとも言えない ■ 利用しない ■ 未回答

総評

- 総合満足度は、前回の数値よりやや減少(4.68点→4.62点)となったものの、高い水準は維持
- 各設問に対する平均点は4.5点ほどと、前回と同様高い評価
- 「駐車場のスペース」の評価が低い要因として、そもそもの駐車場不足や工事による駐車場の使用制限が挙げられる
- 「手続きのしやすさ」の評価が低い要因として、予約手続きの煩雑さやオンライン予約を望む声が多かったことが挙げられる

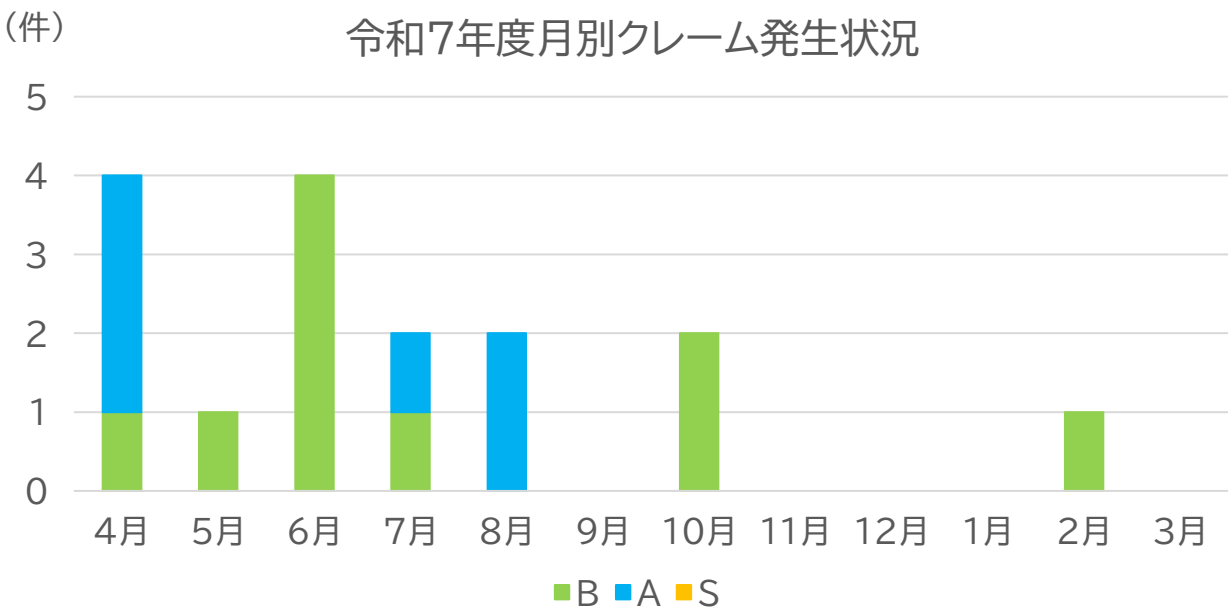
改善事項(一部抜粋)

- 公民館の予約について、オンラインシステムの導入を検討
- 備品等の整備状況について、定期的なメンテナンスを実施
- 本アンケート結果を全職員に周知し、改善を図る

クレーム※7の発生件数について

クレーム発生状況

年度	Sランク	Aランク	Bランク	計
R7年度	0	6	10	16
R6年度	2	3	6	11
R5年度	8	6	7	21



昨年度比較

クレーム発生件数は前年と比べ増加するも、Sクレームは0件だった



問題点

多くが職員の人為的ミス・認識誤りにより発生したクレーム(16件中15件)

内部品質監査の概要

監査員(事務局)による監査

監査内容

- ① クレーム・意見等について(3項目)
 - ▶ 過去に発生したクレーム等の対応状況等
- ② 業務管理について(5項目)
 - ▶ 業務標準や手順書の整備状況、業務管理方法等
- ③ その他(1項目)
 - ▶ 業務上創意工夫していること、困っていること等

対象課(実施日)

- ① 国保年金課 (令和7年10月10日)
- ② 保育課 (令和7年11月25日)
- ③ 市民課3支所 (令和8年1月15、27日)

自己点検による監査

監査内容

- ・ 業務標準の整備状況など
17項目のチェックシートを各課で確認



観察事項等があった場合は、
現状確認の上、是正措置を実施

対象課

監査員による監査の対象課以外の課

実施期間

令和7年9月8日(月)から10月24日(金)まで

監査結果概要

監査員による監査

(対象課:3課／全9項目チェック)

課名	模範となる取組 (他課に展開可能)	良い取組 (自課独自)	不備はない (取組事態に問題なし)	要改善 (改善が必要な事項)
① 国保年金課	1	0	7	1
② 保育課	0	1	7	1
③ 市民課3支所	0	1	7	1

<例>・定期的に配席を変更し、係員の窓口負担を平準化している

自己点検による監査

(監査員監査対象課以外の課／全17項目)

結果	不適合(重大)	不適合(軽微)	観察事項
件数	0	2	0

内容 : 業務標準の改訂や改善・是正の記録が適切に行われていなかった。
是正措置 : 業務標準等を修正するとともに、都度入力するように運用を改めた。

「サービスアップ提案書」による予防処置／是正処置

- ・ 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予防処置又は是正処置を実施

「サービスアップ提案書」による予防処置／是正処置(一部抜粋)

クレーム内容

避難行動要支援者名簿の情報
提供に係る同意書の誤送付

クレーム発生原因

- ・ エクセル関数の入力誤り
- ・ 名簿の作成過程が手作業



是正処置

- ・ 名簿作成の自動化
 - ▶ システム出力されたCSVを基に、名簿作成を自動化
- ・ 職員による確認の最小化
 - ▶ 関数での突合が不十分と思われる内容のみ、職員が確認する

職員提案※10における予防処置提案

- 職員提案では、一般・保育部門全679件の中で予防処置につながる提案が141件あった。

職員提案における予防処置提案(一部抜粋)

① 提案内容

在庫管理をExcel台帳にてペーパーレス管理をしているが、少し手間がかかる作りになっていたため、初見では操作方法がわかりづらく、在庫数がずれていることが度々発生していた。



マクロによる自動化や古いタッチパネルディスプレイを流用したタッチ操作のみで払い出しを行えるようにするなど、入力を極力省力化することで、適切な在庫管理を可能にした。

② 提案内容

保育に際し、決まった時間に薬を飲ませたり、補食を食べさせないといけない園児がおり、看護師や園長・主任の不在時は代わりの職員で対応しているが、時間もそれぞれ異なるため、忘れそうになることがあった。



園にある携帯電話の音声メモに、薬の時間や補食の時間である旨のメッセージを録音し、それぞれ指定の時間にアラームをセットすることで、職員室内に音声流れ、職員全体で把握できるようにした。

① QMSの改善に関する指示事項について

市長指示

各職員がQMSの意義を理解し、より適切かつ効率的に事務事業を実施する事が出来るように、研修方法を検討すること。

また、今年度から開始した内部事務システムでのQMSの運用の趣旨を十分に周知し、QMSの効果的な運用に努めること。



対応

QMS研修においては、専門主査に対して積極的な参加を呼びかけるとともに、庁外施設に勤務する職員も参加しやすいよう、オンラインでの参加を可能とするなど、より多くの職員が研修を受講できる体制を整えた。

また、内部事務システムでのQMS運用については、目標管理等各種様式をExcel形式としたため、データの検索・活用等が容易になった。

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

市長指示

生成AIによる市長へのメールのデータ解析などを行うことにより、市民ニーズや行政課題の把握に努めること。

また、引き続き、市公式ウェブサイトやSNSを活用し、積極的な情報提供に努めることで市民に対して必要な情報を周知するとともに、シティプロモーション戦略に基づき、効果的に地域の魅力を発信すること。



対応

市民ニーズや行政課題の把握については、生成AIによる市長へのメールのデータ解析に効率面での課題が残ったものの、年間を通して市民ニーズや行政課題の把握に努めた。

また、情報発信については、令和7年5月に策定したシティプロモーション戦略に基づき、情報発信ツール毎の特徴やターゲットとなる世代を踏まえた情報発信と、15秒間の市プロモーション動画作成を行った。

③ 必要となる経営資源について

市長指示

職員を「人材」ではなく「人財」と考え、民間の知見を活用した取組を推進するなど、人材育成や労働環境の改善を積極的に行うこと。

また、行政サービスの向上に向けた職員の業務効率化や職員の働き方改革を進めるため、開庁時間の見直しについて検討すること。



対応

職員が安心して働く事ができる職場環境を整備し、より良い行政サービスを提供するために、「職員カスタマーハラスメント対策基本方針」及び「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定した。

また、開庁時間の見直しについては、庁内協議や来庁者数の調査等を行い、令和8年6月1日から窓口・電話の受付時間を午前9時から午後4時までとする方針を定めた。

④ その他の指示事項について

市長指示

第9次安城市総合計画の目指す都市像である「ともに育み、未来をつくる しあわせ共創都市 安城」の実現に向けて、各事務事業を実施計画に基づき着実に実施すること。

また、こどもや子育て世代を対象とする施策・事業の実施により、「こどもを核としたまちづくり」に努めるとともに、誰もが暮らしやすいまちづくりを目指すこと。



対応

実施計画に基づき着実に事業を実施するとともに、令和8年度から令和10年度までの3か年を計画期間とする実施計画を策定した。

また、コミュニティ・スクール設置校の拡充、中学校の屋内運動場への空調設備の設置等に取り組み、こども・子育て世代の支援をさらに進めた。

注釈内容

※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、遅れた項目については、適宜フォローアップを実施

※2 ご意見BOX

市長への手紙を出すために市内各公共施設に設置したボックス

※3 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

※4 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し、市政に関する意見を募集

※5 市長メール等分類の定義

要望:送り主に直接利益があることの主張

苦情:送り主に直接不利益・損失があることの主張

提案:市政全般にわたる改善案

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

※6 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実施するアンケート
(結果を分析し、改善を実施している。)

対象施設:公民館、青少年の家、東祥アリーナ安城、スポーツセンター、
社会福祉会館、福祉センター

※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

※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

注釈内容

※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
(対象は、一般・保育部門)