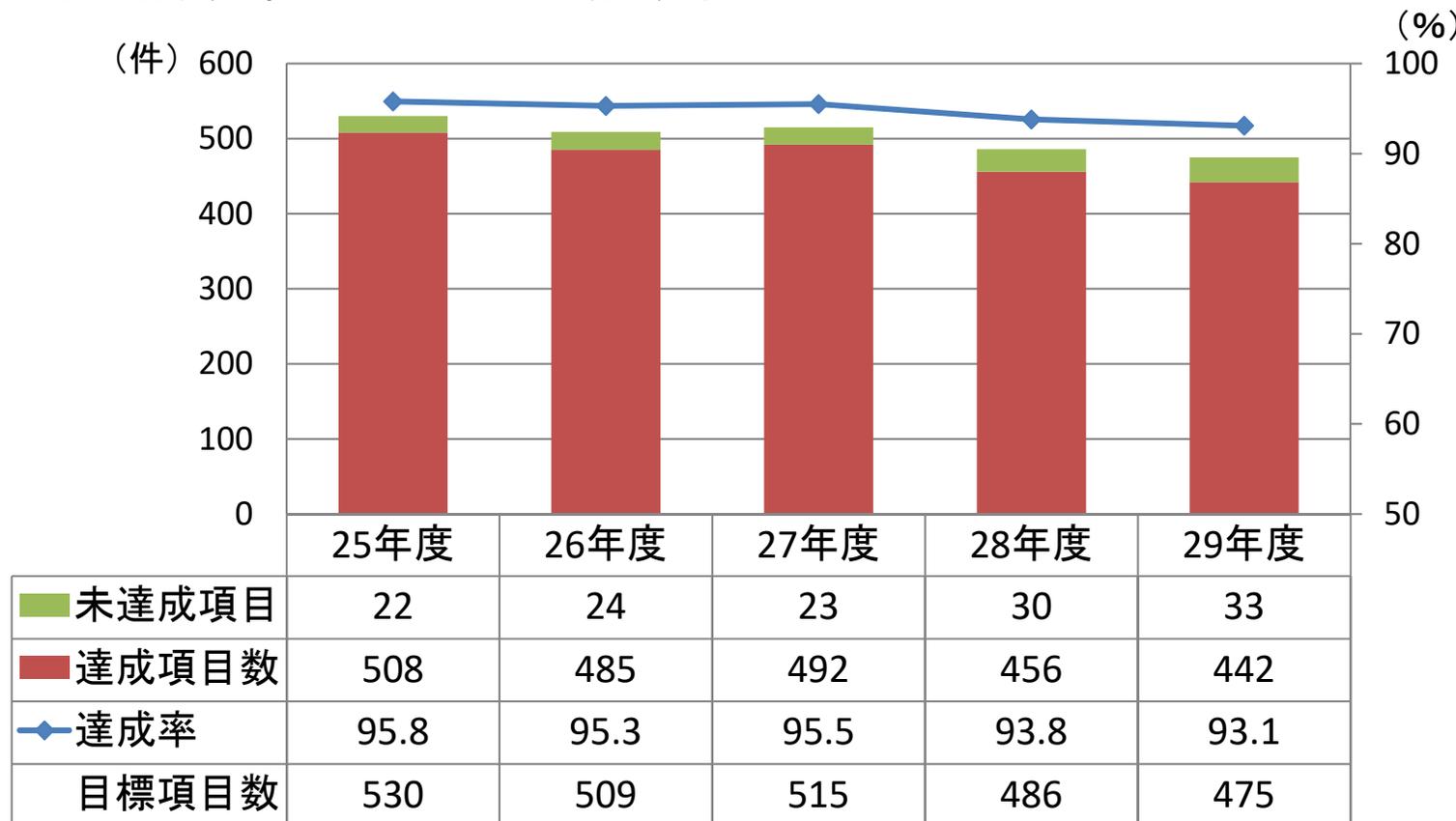


# 安城市品質マネジメントシステムマネジメントレビュー(平成29年度)報告書

平成30年5月7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り組みを行っている。  
 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33項目のうち主なもの  
 工事 12  
 方針・計画策定 8

(図1 全課における年度目標達成状況の推移)

⇒ 達成率は例年より低下したものの、達成率は90%を超えている。

未達成項目※2は、工事や方針・計画策定で遅れが目立った。

## 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	28年度	29年度
ご意見BOX※3	64通、66件	42通、43件
市長へのメール	226通、246件	378通、385件
市民の声(手紙)	30通、32件	23通、24件
あんトーク	地域住民 3回 参加人数 75人 団体 7回 参加人数108人	地域住民 4回 参加人数 97人 団体 5回 参加人数 84人
市長との ティーミーティング	7回 参加人数59人	6回 参加人数38人
eモニター※4	アンケート14回 登録1,379人	アンケート14回 登録1,290人

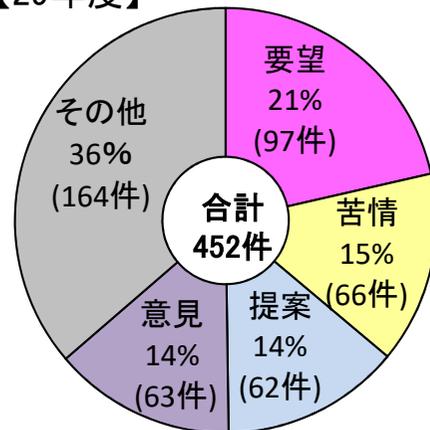
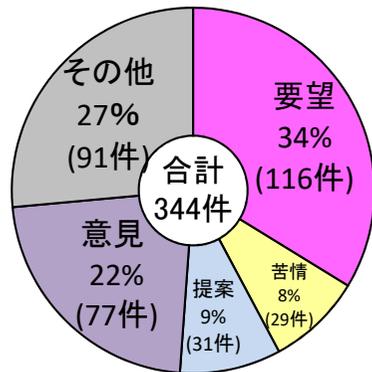
※3 ご意見BOX:市  
内各公共施設に設置  
している市長への手紙

※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

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。

【28年度】

【29年度】



⇒道路管理、都市整備への要望  
が最も多かった。  
⇒アンフォーレの利用に対する要  
望、提案も多かった。

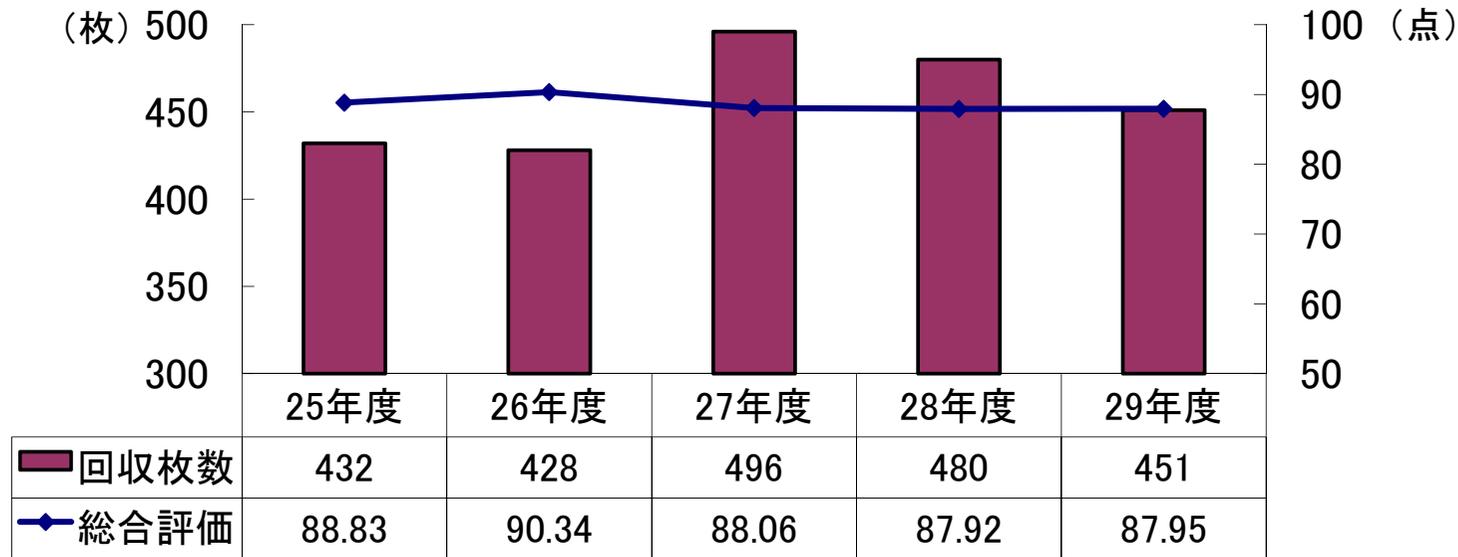
#### 【改善事項(一部抜粋)】

- ・アンフォーレ駐輪場に屋根を設置した。
- ・安城駅の観光案内板にアンフォーレのアクセスを表示した。
- ・4税のクレジットカード納税を開始した。

※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

(図2 市民の声の内訳の推移)

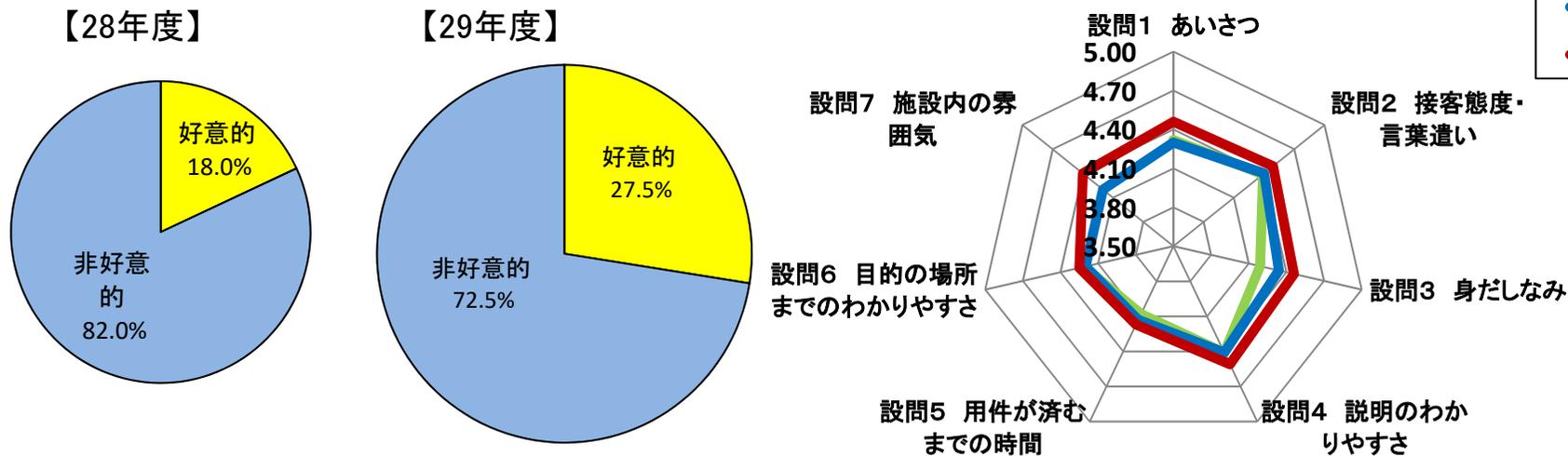
## (2) お客様満足度アンケート※6の結果



※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。

《平成29年度実施概要》  
期間:30年1月22日～2月2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)



(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)

※平成27年度については、設問3に駐車場・庁内清掃についての評価も含み、設問7は未実施

- ・総合満足度では、全ての設問で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 用件の済むまでの時間」、「設問6 目的の場所までわかりやすさ」の満足度は、他項目に比べて、低い点数であるが、昨年より向上した。
- ・「設問7 施設内の雰囲気」では、3.61点→4.40点と大きく満足度が向上した。
- ・「市民課の待合が寒い」、「駐車場が満車で利用できない」という意見が多く挙げられた。

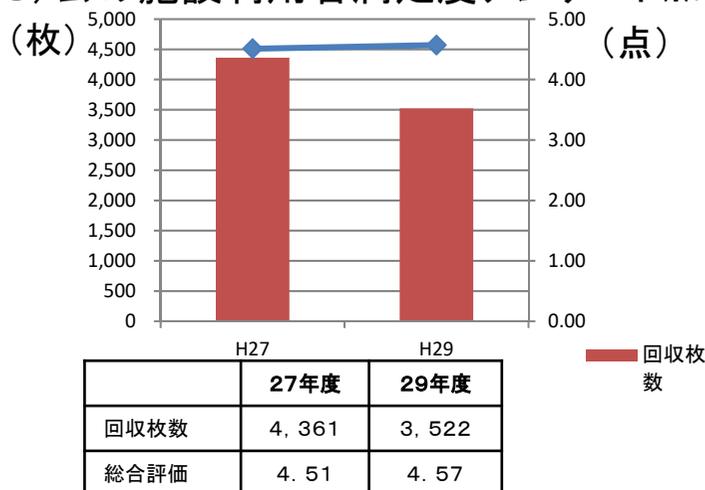
⇒ アンケート結果を踏まえて、以下のとおり改善を行うこととした。

**【改善事項(一部抜粋)】**

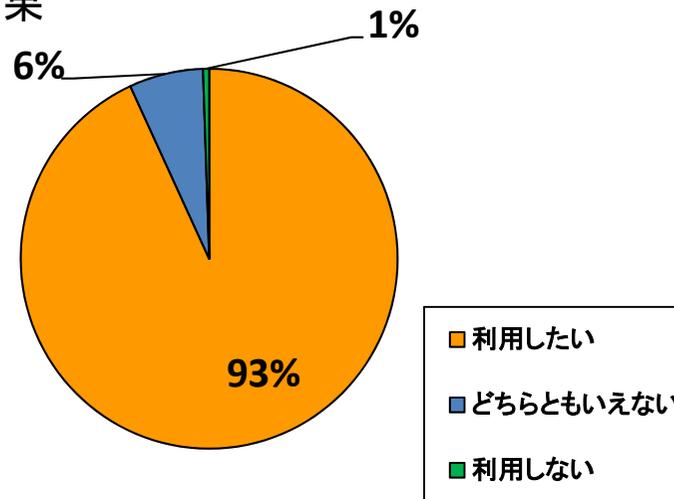
- ・市民課待合のレイアウト変更を行い、入口付近で待つお客様を少なくするよう改善した。
- ・駐車場案内看板を設置したことにより、立体駐車場への案内を拡充させ、混雑緩和に努めた。

※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。

**(3) 公の施設利用者満足度アンケート※7の結果**

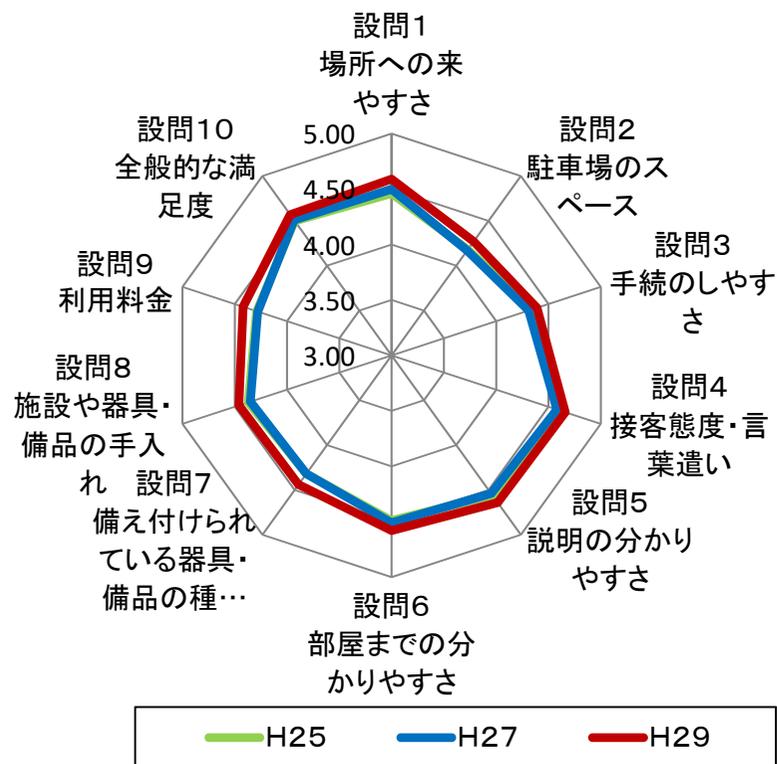


(図6 アンケート回収枚数と 総合評価の推移)



(図7 今後の施設利用の傾向)

《平成29年度実施概要》  
 期間9月から12月のうち1ヶ月  
 対象施設: 図書情報館・福祉センター・公民館等の施設31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)

- ・総合満足度は前回の4.51点→4.57点となり、満足度の向上がみられた。
  - ・各設問に対する平均点は4.3点前後となっており、全ての設問で前回より満足度が向上した。
- ⇒ 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)】**

- ・各備品の修繕・点検を行った。(全施設)
- ・職員・スタッフのあいさつ・声かけ・サービスを徹底した。(全施設)
- ・バードハウスに鳥の名前のわかる看板を設置した。(堀内公園)
- ・平成30年度からSNSを使用したPRができるように準備している。(丈山苑)

#### (4)クレーム※8の発生件数

	Sランク	Aランク	Bランク	計
29年度	1	4	19	24
28年度	7	7	31	45
27年度	4	11	26	41

- ・すべてのランクにおいて減少傾向がみられた。  
主な原因として事務処理の確認不足によるものがあつた。
- ・平成29年度のS・Aランクのクレームについては以下のとおりである。

#### 平成29年度クレーム一覧(S・Aランク)

##### 1 Sランク 1件

概要	担当課	発生日	原因
後期高齢者医療保険料及び一部負担金割合の算定誤り	国保年金課	2月20日(火)	職員の人為的ミス(連携ミス)

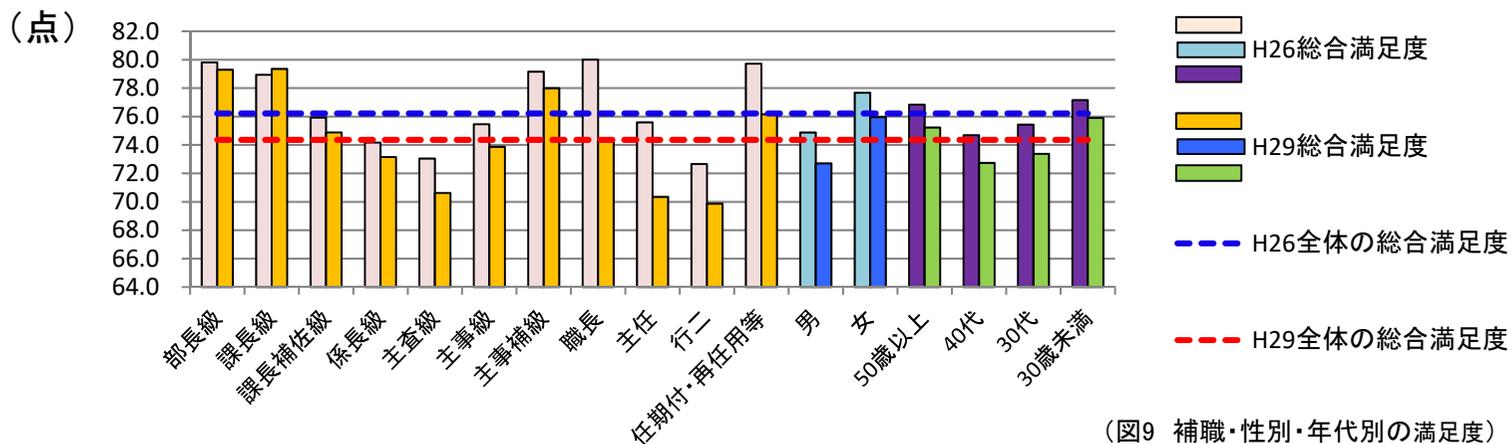
##### 2 Aランク 4件

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| (1)雇用保険料の超過徴収              | 1件 |
| (2)納付書の送付誤りによる誤納付及び個人情報の漏洩 | 1件 |
| (3)駐輪場の営業時間終了前閉鎖           | 1件 |
| (4)国民健康保険税の課税漏れ            | 1件 |

※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 組織アセスメント※9の結果



※9 組織アセスメント: 職員満足度の現状を把握し、職員が働きやすい職場環境をつくるために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29年度実施概要》  
 期間: 29年8月17日～8月30日  
 対象: 臨時職員を除く全職員  
 回答率: 85.7%

⇒ 補職別では、係長・主査級(30代・40代)職員の総合満足度が低く、業務量の増加と人員不足によるストレスを感じていることがわかった。

- ・全体では、総合満足度とやりがい最も強い相関関係がみられた。
- ・満足度が低い職員の傾向から、職場環境がその一因となっていることがわかった。

⇒ アンケート結果を踏まえ、以下の取組を行った。

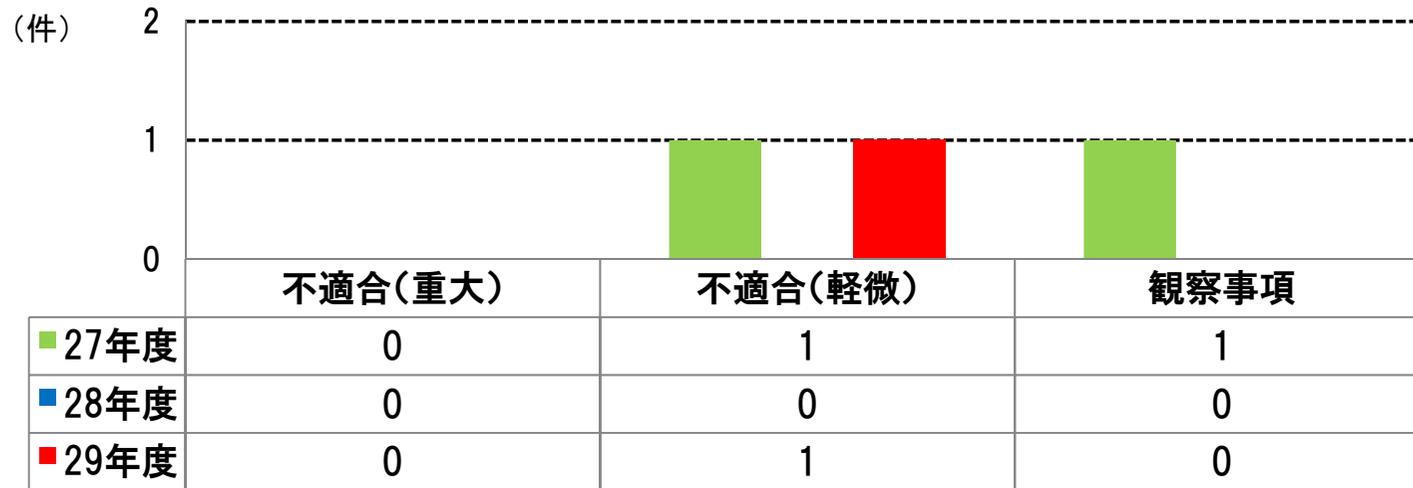
#### 【取組事項】

- ・内部監査※10の参考資料として活用した。
- ・部及び課の目標に組織アセスメントに関する方針や取組を設定した。

※10 内部監査: 毎年、職場単位で品質マネジメント活動が適切、有効に実施され、行政サービスが効果的に提供されているか、評価を行う。

#### 4 内部監査の結果

(1)実施期間:平成29年11月1日～21日 (2)実施部署:45部署



(図10 内部監査指摘事項の年度推移)

##### 【不適合(軽微)】

課の重点課題目標が係の年度目標に反映されていなかった。(生涯学習課)

## 5 予防処置※11、是正処置※12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※13では、全1,874提案の中で予防処置につながる提案が285件あった。



(図11 予防処置提案件数の年度推移)

※11 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

※12 是正処置:再発防止のため、不適合の原因を除去する処置

※13 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	チェックシートとクリアファイルを活用し、支出調書起票誤りを防止(学校教育課)
2	氏名トレーとチェック表で、アレルギー児の給食代替食の配布誤りを防止(二本木保育園)

## 6 前回までのマネジメントレビュー※14に対するフォローアップ状況

### (1) QMS※15の改善に関する指示事項について

安城市独自の品質マネジメントシステムの運用を開始して5年が経過した。改めて同システムの各種規定を点検し、より効果的かつ効率的な運用の観点から必要な見直しを行い、今後も質の高い行政サービスの提供に努めること。

※14 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

※15 QMS: 品質マネジメントシステム



業務の効率化を図るため、安城市行政品質マネジメントシステムの各種規定を見直し、業務手順等の決裁方法を変更し、監査員による内部監査を隔年実施することとした。  
クレーム啓発においては、従来の周知方法に加え、四半期ごとに発生状況を全庁に注意喚起し、ミス防止に努めた。

### (2) 市民ニーズに適合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、今年度は公の施設における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ること。また、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を実施し、広く市の施設利用者の声を聴取することができた。この結果、市民課待合のレイアウト変更による室温対策、駐車場案内看板設置による混雑対策等、市民から寄せられた意見に対する改善を逐一実施し、市民サービスの向上に努めた。

### (3) 必要となる経営資源について

経営の三要素である「人」、「物」、「金」のうち、「人」は最大の経営資源である。職員がモチベーションを高く持ち、能力を十分に発揮できるような職場の環境づくりに取り組むとともに、ワークライフバランスの推進に努めること。



職員の働きやすい環境づくりや組織力を向上させるため、組織アセスメントを実施し、職員意識の現状や各課の抱える課題を明らかにした。この結果を分析し、次年度より各部署において、職場環境を向上させる取組を実施していくこととした。また、11月に人事課主催の「過重労働対策」の健康研修を通じて、働き方を見直す機会を設け、ワークライフバランスの推進に寄与した。

### (4) その他の指示事項について

今年度は市制65周年にあたる節目の年であり、アンフォーレのオープンを始め、多くの記念行事が予定されている。昨年度スタートさせた第8次総合計画を推進するため、職員も率先してケンサチな生活を実践するとともに、各種イベント等において健幸都市を目指す意義を積極的に市民へPRすること。



安城市健康づくりフェアやケンサチ・エクササイズ(ラジオ体操イベント)等の市制65周年記念事業を通じて、市民の健康への関心を高めた。また、ケンサチフォーラムでは、スマイルランニングや、安城健幸ステーション等ケンサチプロジェクトの取組を紹介し、健幸への理解を深めることができ、市民が健やかで、幸せを実感できる生活を持続的に実践するきっかけづくりを行った。

# 平成30年度に対する市長からの指示

## 1 QMS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。

## 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。

## 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。

## 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。