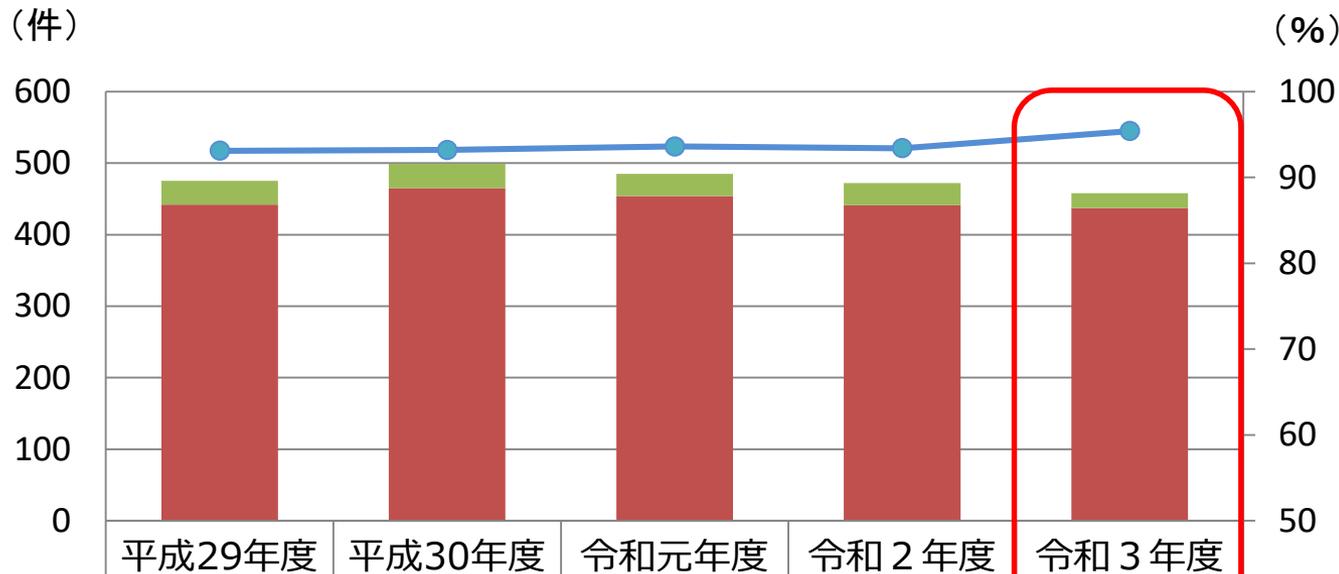


安城市品質マネジメントシステムマネジメントレビュー（令和3年度）報告書

令和4年5月9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21項目のうち主なもの

- 工事 5件（コロナに起因するものを含む）
- 事務の遅れ、内部調整 4件
- 外部要因・外部調整 4件
- 入札不調 2件
- その他 6件

⇒ 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、工事の遅れや計画の見直し、契約の不調等が挙げられた。中間報告時点では、新型コロナウイルス関連の未達成項目が多く確認されたが、代替案の実施等の臨機応変な対応を行った。

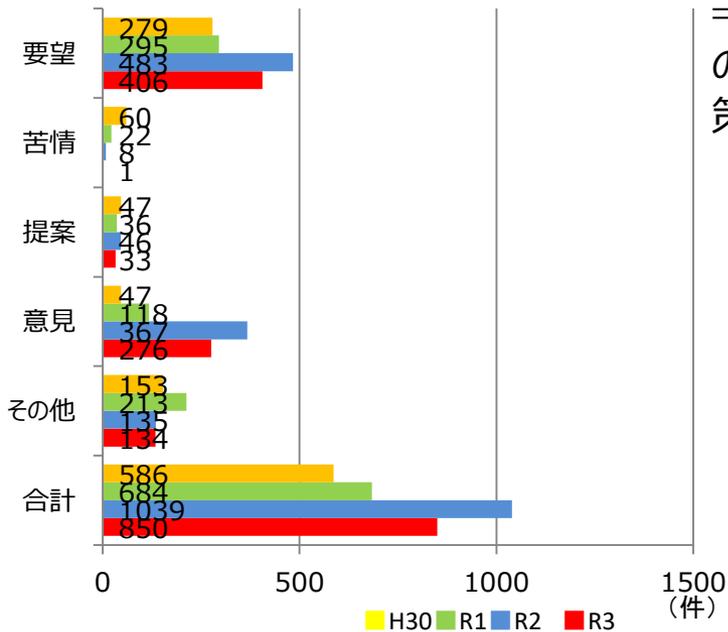
2 市民からのフィードバック

(1) 市民の声の集約状況

集約手段	令和2年度	令和3年度
ご意見BOX	76通、77件	40通、40件
市長へのメール	913通、943件	768通、791件
市民の声（手紙）	19通、19件	19通、19件
あんトーク	令和2年度は開催無し	令和3年度は開催無し
市長との ティーミーティング	4回 参加者32人	5回 参加者29人
eモニター	アンケート15回 登録1,677人	アンケート14回 登録1,423人
安城 eコネク	-	3回 8件

※3 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※3したものである。

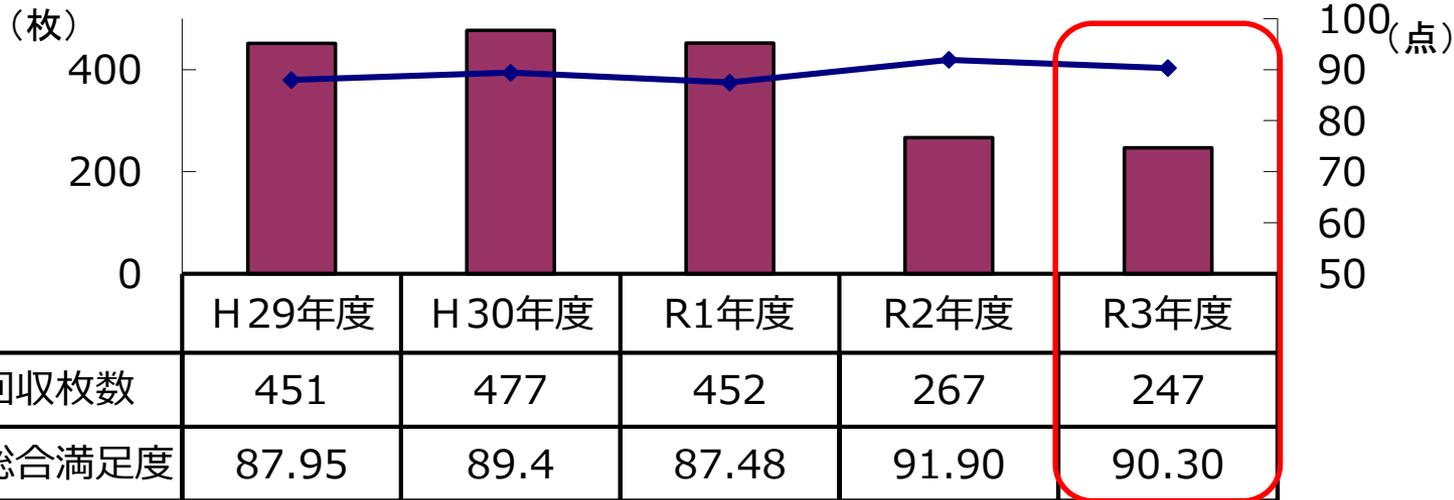


⇒保育に関する内容、都市整備や公園に関するものが多く、全体では、新型コロナウイルス感染症対策に関する内容が最も多い。

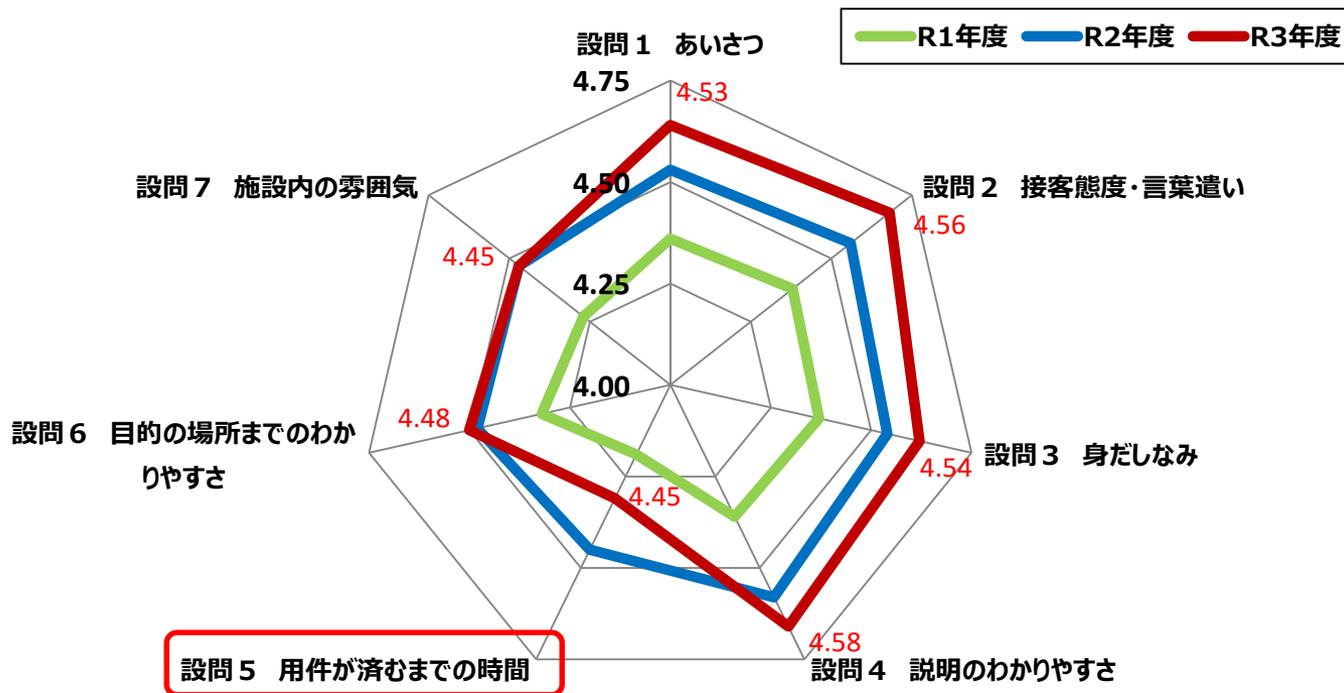
【改善事項（一部抜粋）】

- ・長年放置されていた空き家に対し、地元町内会からの要望により、町内会との協力の上で草木の伐採や放置車両の撤去を実施した。
- ・基礎疾患を有している15歳以下の方を介護している方からの要望に対し、ワクチン接種の優先予約枠を設置した。

(2) お客様満足度アンケート※4の結果



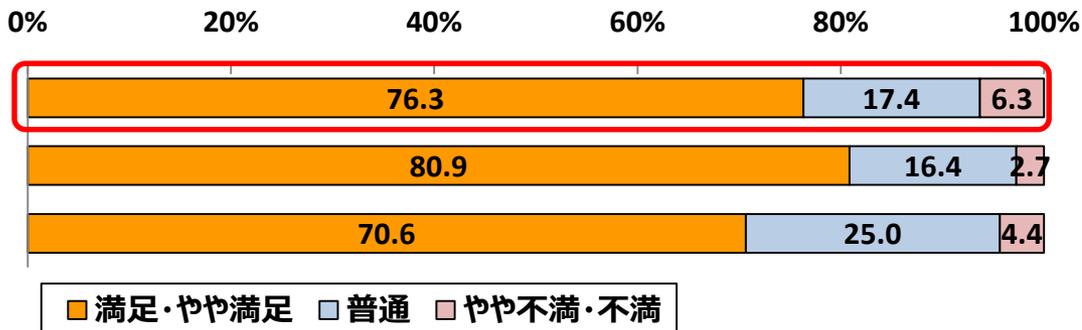
※4 お客様満足度アンケート：毎年市民に対して職員、庁舎などに関して実施するアンケート。結果を分析し、改善を実施している。
 ※本年度から外国語アンケートを作成し、14枚を回収した。
 ・英語(1)
 ・ベトナム語(4)
 ・ポルトガル語(6)
 ・フィリピン語(3)
 ・中国語(0)



《令和3年度実施概要》
 期間：R3年9月13日～10月13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

(2) お客様満足度アンケートの結果

【設問 5】 用件の済むまでの時間



【設問 5】

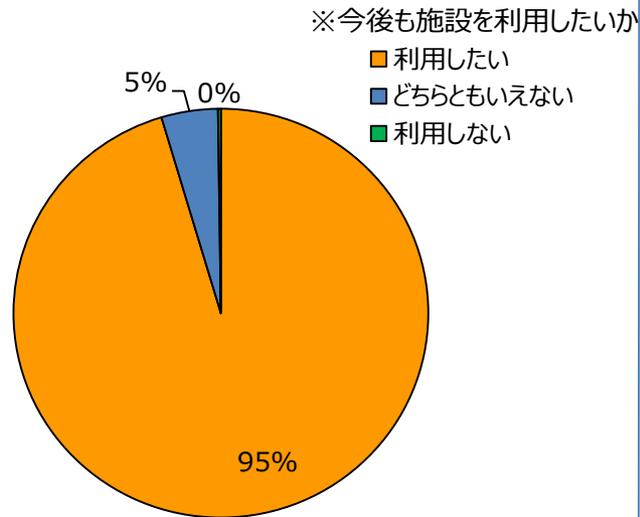
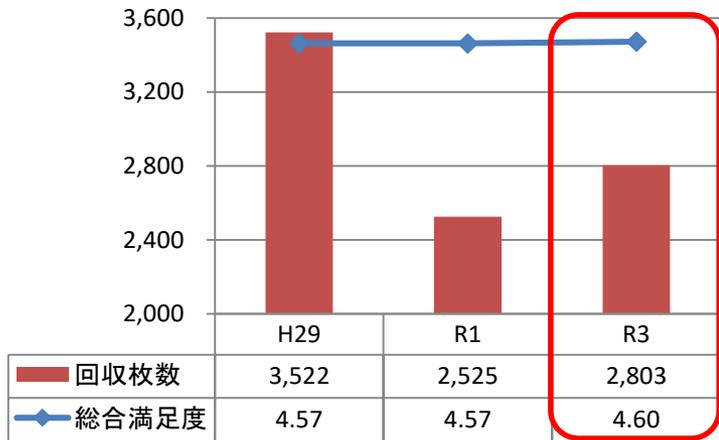
他の項目と比べると例年やや低い傾向にあるが、「満足・やや満足」と回答した者の割合は前年度から、3.6ポイント下落し、設問項目の中で唯一前年から平均満足度が下落した。

- 各設問における平均満足度は前回の結果を上回る項目が多く、総合満足度においても例年と比較し概ね良好な数値となっている。
 - 自由意見では、駐車場や庁舎に関する意見や、手続き上不都合に感じる事等、様々な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）】

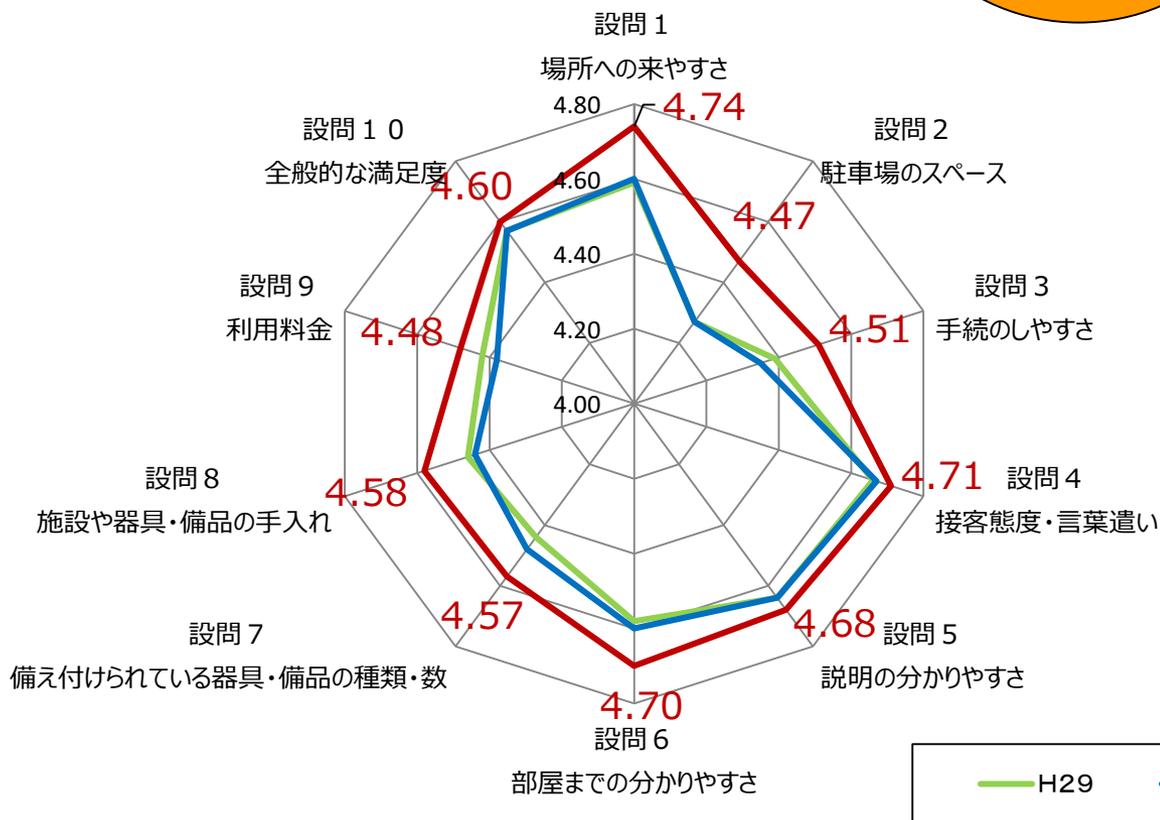
- 令和3年7月に開設したおくやみコーナーを多くの方が利用されることが判明したため、今後の運営方法を検討する。
- 申請書類の字の大きさ変更について、パッケージシステムの改修を含め検討する。
- 庁舎については計画的な改修の実施、駐車場については駐車場入り口から誘導を実施しており、今後より明確な案内に努める。

(3) 公の施設利用者満足度アンケート※5の結果



※5 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3年度実施概要》
 期間：11月1日～11月30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



(3) 公の施設利用者満足度アンケートの結果

- ・総合満足度は前回の4.57点から微増の4.60点となり、引き続き高い水準を維持している。
 - ・各設問に対する平均点は4.50点となっており、各項目ごとにも前回数値以上の結果となっており、市民満足の向上が見て取れた。
 - ・指定管理施設と市直営施設を比較すると、各項目において、指定管理施設の方が点数が高い傾向となった。
 - ・今後も施設を利用したいという回答は95%という高い評価となっており、満足度の高さに起因すると推定される。
- ⇒ 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)】

- ・イベント開催時等の混雑が予想される日は、歩行者の誘導や車の整理のため、駐車場入口に警備員を配置させた。(アンフォーレ)
- ・立体駐車場など近隣駐車場への経路を図示した大型看板を設置した。(へきしんギャラクシープラザ)
- ・損傷や老朽化した備品の更新を行った。(各施設)
- ・月初めの予約について、ルールを掲示した。(桜井公民館)
- ・公民館利用許可申請書の様式を見直し、3月から使用した(昭林公民館)
- ・アンケート結果を館内職員全員に回覧。接遇マナーについて指導した。(二本木公民館)

(4) クレーム※6の発生件数

	Sランク	Aランク	Bランク	計
令和3年度	3	15	4	22
令和2年度	4	10	8	22
令和元年度	8	10	14	32

・発生したクレームの7割が職員による人為的ミスであった。また、システム要因のクレームも多く確認されたので、システム管理の面で改善を行う必要がある。

3 内部品質監査の結果

- (1) 実施期間：令和3年11月1日～19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3年度	0	0	0
令和2年度	0	0	0
令和元年度	0	0	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。

※6 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

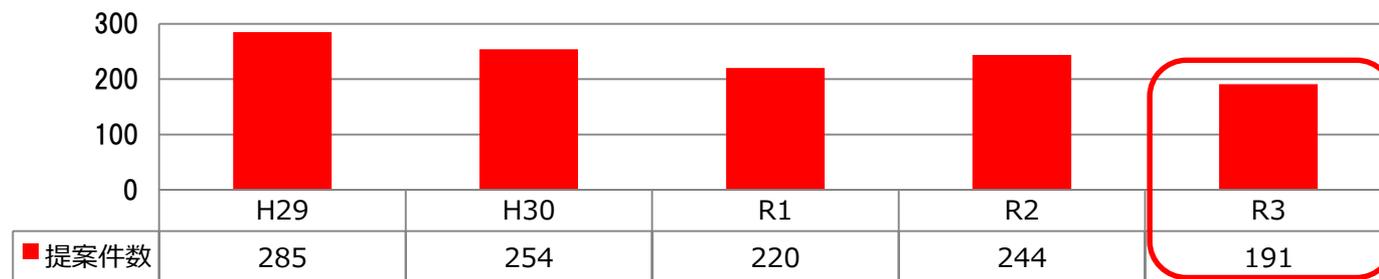
4 予防処置※7、是正処置※8の実施状況

- ・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※9では、全975提案の中で予防処置につながる提案が191件あった。

※7 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

※8 是正処置：再発防止のため、不適合の原因を除去する処置

※9 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



(件)

職員提案における予防処置提案の主なもの

- 1 これまで給食費を欠食する日と利用する日のリストを保護者から貰い園の先生がエクセルに入力していたが、保護者自身の手で入力できるシステムを導入した結果、転記ミスや誤徴収を防ぐと同時に事務負担の軽減となった。(保育課)
- 2 アレルギーや宗教の関係で給食の代替食対応をする際に、どのクラスの誰の子のものか判断するのに時間がかかっていたが、この名前ばさみを使用したことで、ミスの防止と時間短縮に繋がった。(みのわ保育園)

日常的に発生する業務に対して、簡素かつ効果的な改善を行った事例。

クラス名
名前
アレルギー名
わかりやすく表示



洗濯ばさみをつけることで、すぐにつけることができる

ラミネートすることで、消毒できる

名前ばさみ!!!

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の意義についてより多くの職員に意識付けを行うために、職員が自身の役割と責任を十分認識した上で事務執行ができるよう研修方法を検討すること。また、事務局において、より効率的にQMSが運用できる体制づくりを研究すること。

⇒ 例年、新任係長を対象にQMS研修を実施してきたが、令和3年度から新任係長以外の参加希望者が研修会へ参加できる仕組みへ変更したことで、QMSの意義をより多くの職員に周知することができた。また、効率的にQMSが運用できる体制づくりとして、職員の負担となっている行政経営システムのシステム改修やIPKへの統合の可能性を研究した。今後、最も費用対効果の高い選択を行う為、より精緻な研究を行っていく必要がある。

(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等を活用するとともに、新型コロナウイルス感染症の影響による社会の変化にあわせた情報発信、意見募集の手法を検討し、積極的な市民ニーズの把握に努めること。

⇒ 令和3年度は令和2年度から引き続き、新型コロナウイルスの影響で、あんトークが未開催となった。ただ、新たに安城eコネクトを通じたこれまでに無い情報発信を行い、広く意見の募集を行った。また、お客様満足度アンケート及び公の施設アンケートを多言語化したことで、アンケートへの参加にハードルの高かった、日本語が不得意な外国人来庁者からも意見を募ることができ、より幅広い市民ニーズの獲得に繋がった。

(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には、職員の業務負担軽減、時間外労働の縮減、休暇取得率の改善等が課題である。職員の更なる満足度向上に向けた手法を検討するとともに、テレワーク環境の整備、業務へのAI・RPAの活用など、行政事務におけるDX(デジタル・トランスフォーメーション)を推進し、業務効率化及び市民の利便性の向上を図ること。

⇒令和2年度発足したプロジェクトチームから職員満足度向上に向けた提言書が提出され、業務改革や労働環境といった29の提言項目の実現を推進することで、今後の職員満足度の向上へと繋げていく必要がある。また、テレワーク端末の増設や、業務におけるAI-OCRやRPAの適用を行った結果、作業時間の短縮といった業務の効率化を図ることが出来た。

(4) その他の指示事項について

コロナ禍がもたらす市民生活への影響や実態を把握し、地域に根差した支援を進めることで感染予防と地域経済活動の両立を図ること。

令和4年度の安城市市制施行70周年記念事業の準備を着実に遂行すること。

また、「幸せつながる健幸都市 安城」の実現に向けて、“ケンサチはSDGs”のスローガンのもと、全庁・全職員を挙げて、SDGs(持続可能な開発目標)の理解促進に努めるとともに、市民への普及啓発に取り組むこと。

⇒コロナ禍における支援策として、雇用調整助成金制度や職場環境整備支援事業補助金制度を推進した。70周年事業については、事業全体の取りまとめが完了し、ホームページでの掲載やポスター掲示を行い、市制施行70周年への機運を醸成することが出来た。また、全職員に対してのSDGsの研修を行い、理解促進を図ったと同時に、市内小学校へSDGsの普及啓発を目的とした、出前授業を実施した。