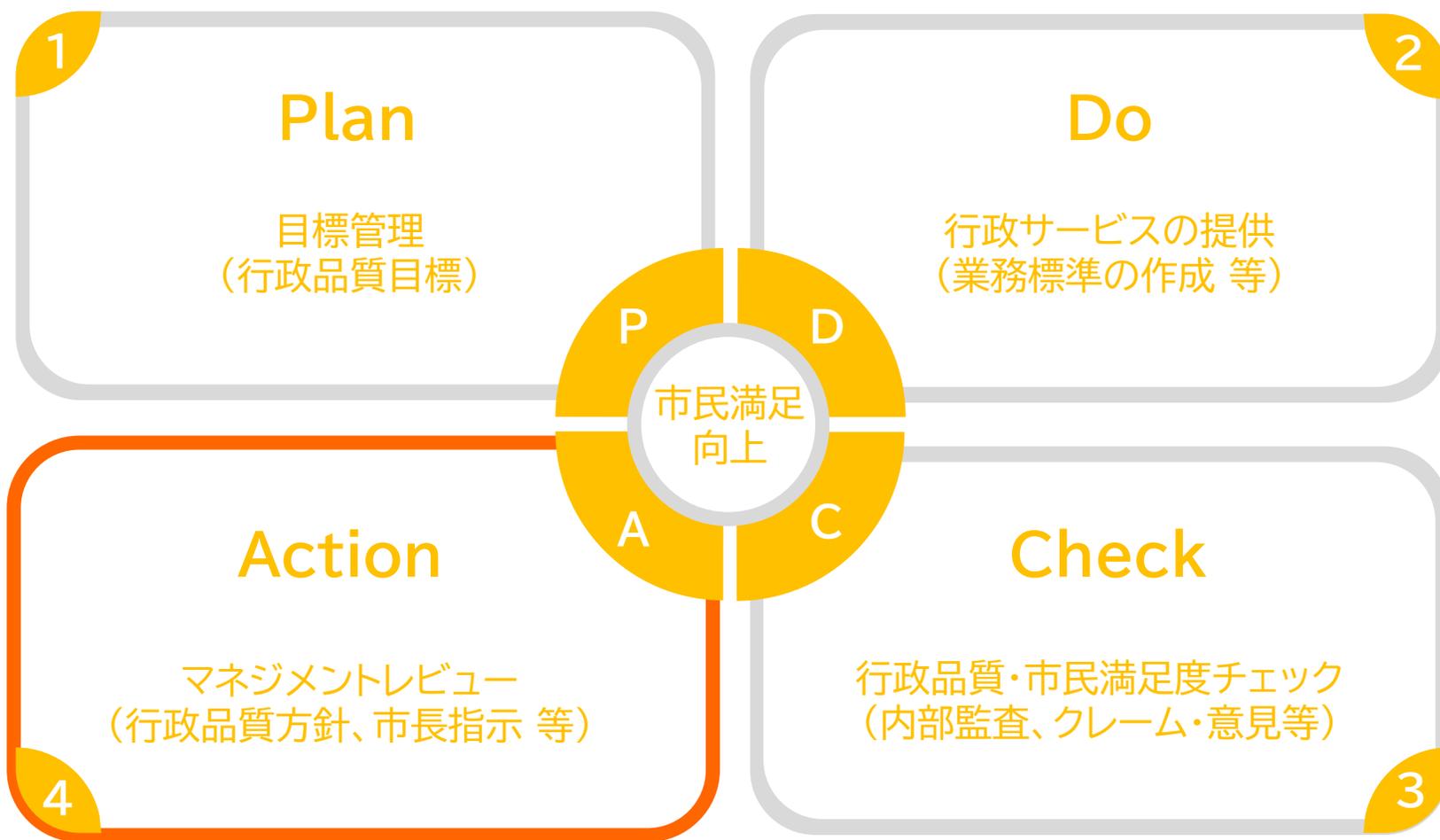


令和5年度

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6年5月10日(金) 経営管理課 行革・経営係



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

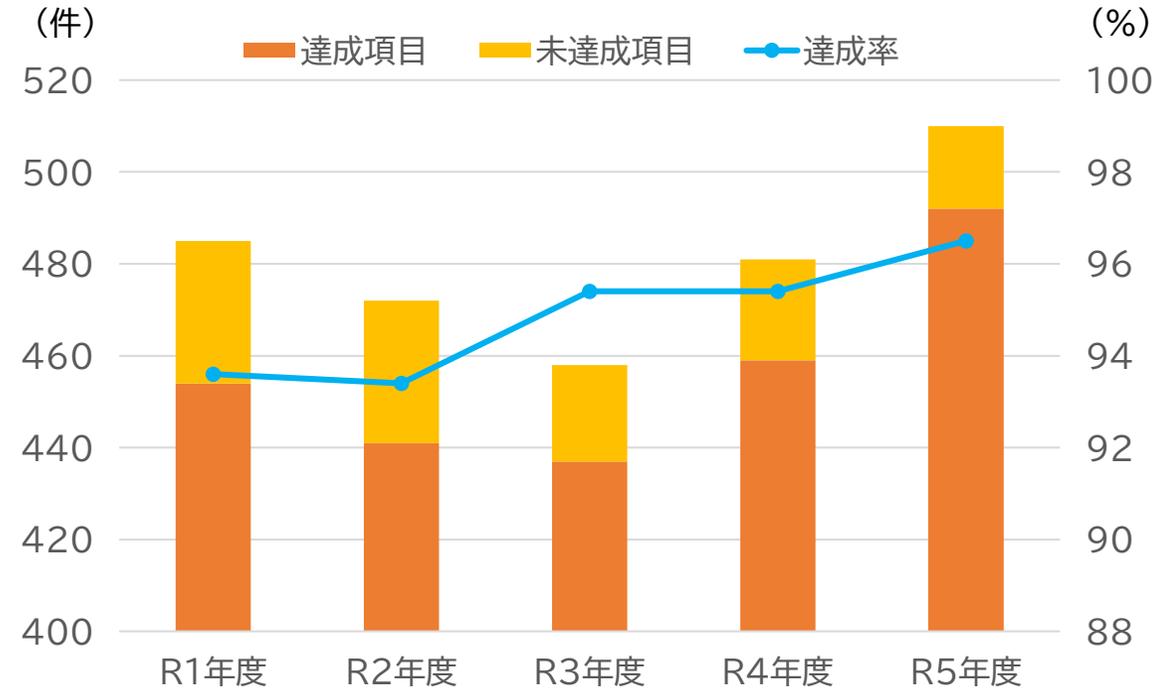
達成状況

- 目標件数は数年増加傾向
- 達成率は96.5%
- 概ね予定通り業務を遂行

未達成項目の内訳

- 方針・計画変更 8件
- 数値未達 7件
- 業務の遅れ 2件
- 外部要因 1件

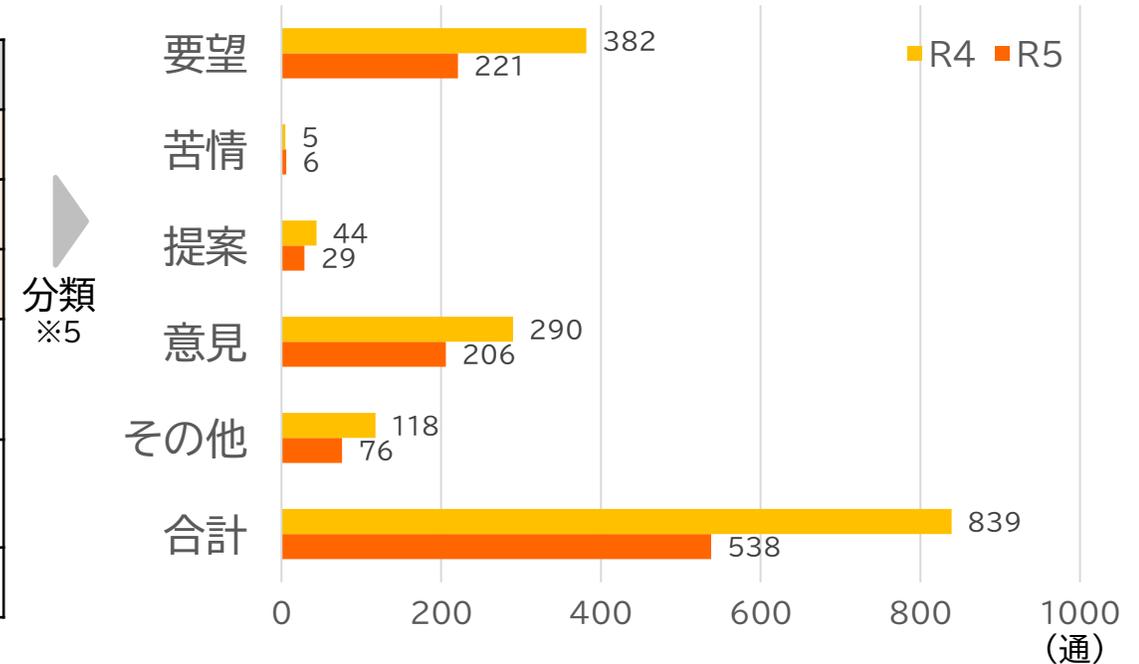
未達成項目のうち、
他課・事業者との調整の中で方針が大きく変更したことや、
目標数値をやや下回るケースが多く見受けられた。



	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標項目	485	472	458	481	510
達成項目	454	441	437	459	492
未達成項目	31	31	21	22	18
達成率	93.6	93.4	95.4	95.4	96.5

市民の声の集約状況

集約手段	令和4年度	令和5年度
ご意見BOX※2	32通、35件	32通、32件
市長へのメール	795通、829件	479通、490件
市民の声(手紙)	12通、12件	27通、30件
市長との ティーミーティング	4回 参加人数35人	6回 参加人数37人
eモニター※3	アンケート11回 登録677人	アンケート11回 登録778人
安城 e コネクト※4	2回2件	2回31件



多く寄せられた意見

- 学 校：タブレット持ち帰りに関すること 等
- 保 育：保育料無償化に関すること 等
- 住 環 境：学習環境の充実を求めるもの
道路・公園等の補修等を求めるもの
- 生活保護：外国人への対応に関すること

改善事項(一部抜粋) ※改善予定のものを含む。

- 令和6年度から第2子以降の低年齢児保育の無償化
- ドライブレコーダーやAI技術による道路点検の自動化※
- 青少年の家の体育室のソフトバレーボール用ポールを埋め込み式に変更

お客さま満足度アンケート※6について

令和4年度まで

市民満足度アンケート

- ・ 毎年11月頃に実施
- ・ 庁舎内各課窓口にアンケートを設置
- ・ 接客等に関する市民満足度を調査
- ・ 意見に対する業務改善を実施

公の施設利用者満足度アンケート

- ・ 隔年11月頃に実施(前回令和3年度実施)
- ・ 市の施設にアンケートを設置
- ・ 施設利用者の満足度を調査
- ・ 意見に対する業務改善を実施

令和5年度

市民満足度アンケート

- ・ 隔年実施に変更(次回令和6年度)
(職員提案業務スクラップの提案による。)

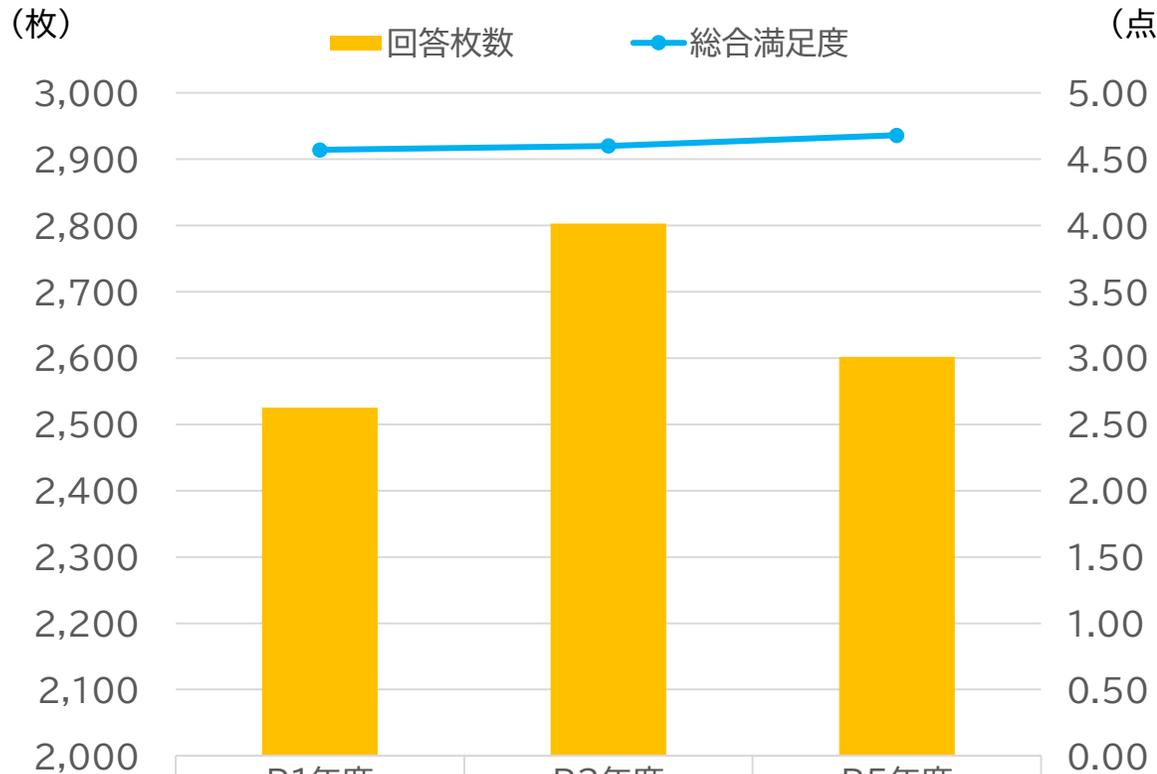
公の施設利用者満足度アンケート

- ・ 期間: 令和5年11月13日～12月12日、
令和5年12月26日～令和6年1月26日
(福祉センター)
- ・ 施設: 文化センター、福祉センター、公民館等の
24施設

実施

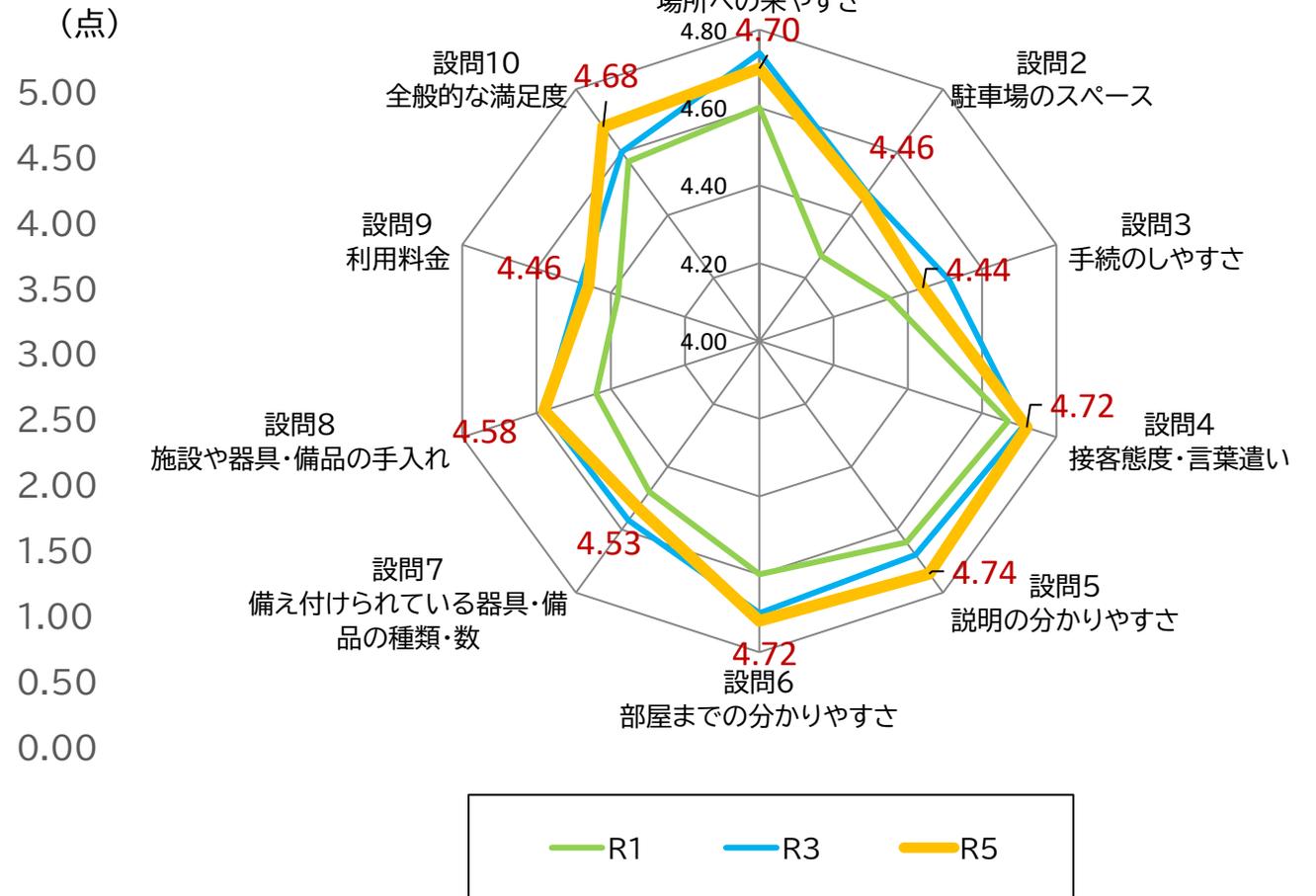
公の施設利用者満足度アンケート※7

①総合満足度及び回収枚数の年度推移



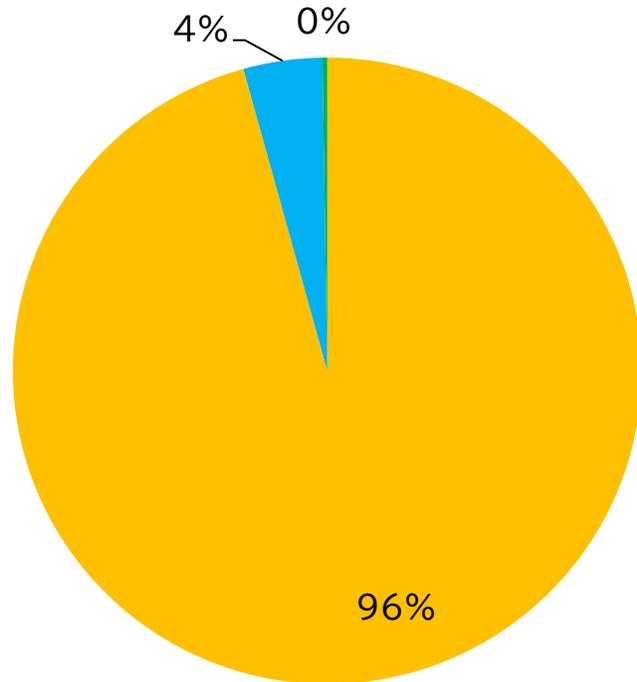
回答枚数	2,525	2,803	2,602
総合満足度	4.57	4.60	4.68

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 ■ どちらともいえない ■ 利用しない

総評

- ・総合満足度は、前回の数値よりやや上昇(4.60点→4.68点)となり、高い水準を維持
- ・各設問に対する平均点は、4.6点前後となっており、こちらも前回と同様高い評価
- ・「直営の施設」と「指定管理の施設に分けて各設問の平均点を算出したところ、「指定管理の施設」の満足度が全体的に高い傾向
- ・今後も施設を利用したいという回答は、96%という高い評価

改善事項(一部抜粋)

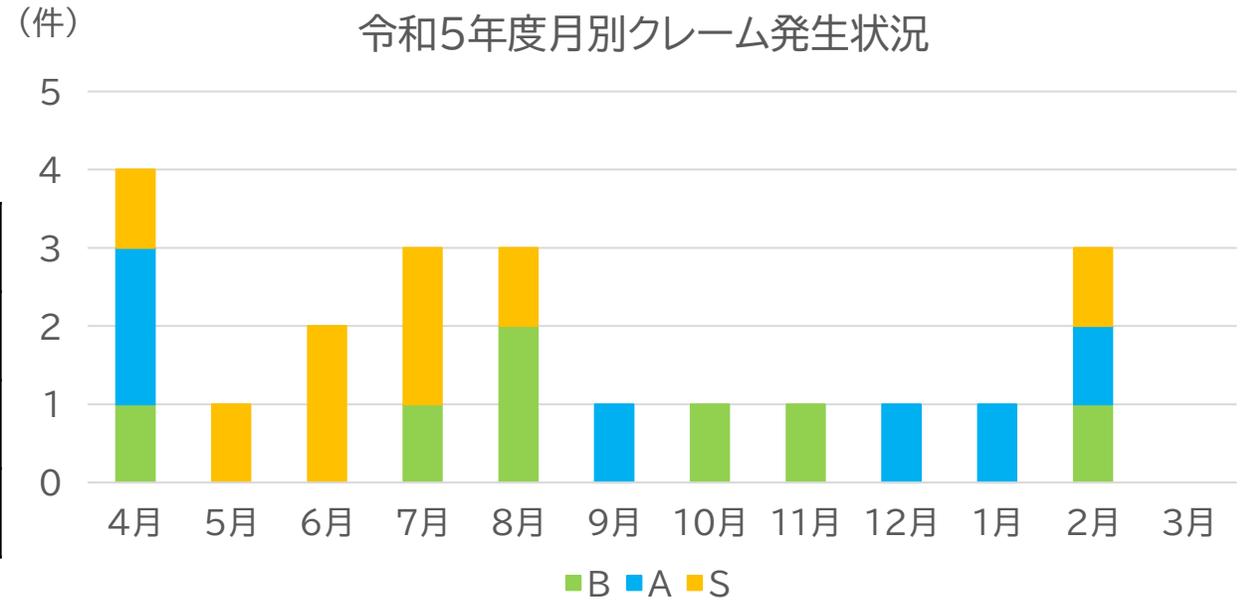
- ・テスト期間中は多くの学生が来館するため、臨時駐輪場を設置(アンフォーレ)
- ・損傷や老朽化した備品の更新(各施設)
- ・初めて来館する人が駐車場の場所や行き方が分かるよう案内看板を設置(西部公民館)

クレーム※8の発生件数について

クレーム発生状況

(注:年度をまたいで発生した2件を含む。)

	Sランク	Aランク	Bランク	計
R5年度	8注	6注	7	21
R4年度	1	10	5	16
R3年度	3	15	4	22



昨年度比較

クレーム発生件数は前年と比べ増加

- 一部昨年度のものを含む。

問題点

Sランクに発展したクレームが多い。
(=市民への影響が大きいミスが多い。)

クレームの分析

ミスの種類 (Sランク内訳)

- 誤支給など「お金」に関わるミス : 5件
- 「個人情報」に関わるミス : 2件
- 「接客」に関わるミス : 1件

ミスの原因

- ヒューマンエラー(勘違い等) : 7件
 - 作業の中断
 - マニュアル整備不良
 - チェック機能不全 等
- その他 : 1件

対策

- 手順書の見直し
 - 業務体制の見直し
 - システム改修
 - 研修の実施 等
- } 対策として多い。
(8件中7件)

手順書の見直し

マニュアル等の管理体制が適正ではない？

業務体制の見直し

係内での情報共有等コミュニケーションが不足？

内部品質監査等により
現状を確認

監査方法の改善

令和4年度までの課題

- 例年指摘事項0～1件程度
- クレームの件数は横ばい
- 課長級、課長補佐級職員の負担大



監査を効果的に行うために監査方法の見直し

監査方法変更内容

	令和4年度まで	令和5年度
監査員	課長級職員・課長補佐級職員	事務局(経営情報課※)
監査補助	なし	対象課経験者(別途依頼)
対象	半分の課 (隔年周期)	3課程度 (経営情報課※で選定)
自己点検	対象課以外の課	

※令和6年度から「経営管理課」に課名変更

内部品質監査の概要

監査員による監査

監査目的

過去発生したクレームに関する対策の実施状況及び業務環境等の確認を通して、業務上の課題の発見を発見し、ミスの予防及び再発防止につなげる。
また、工夫していると認められる取組については、全庁的な展開を行う。

監査内容

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

監査対象課(実施日)

- ① 経営情報課デジタル推進室※ (令和5年9月19日) ※令和6年度から「デジタル推進課」に課名変更
- ② 保育課 (令和5年12月8日)
- ③ 会計課 (令和6年2月2日)

内部品質監査の概要

自己点検による監査

実施目的

監査員による監査を受けない課が業務品質に関するチェックシートにより自己確認を行うことで、自課の業務の現状を確認し課題を洗い出し、改善を行うことによりミスの防止につなげるため。

内容・方法

- 業務標準整理状況など17項目のチェックシートを各課で確認する。
- 観察事項等があった場合は、現状確認の上、是正措置を講ずる。

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5年8月21日(月)から9月29日(金)まで

監査結果概要

監査員による監査

(対象課: 3課 / 各3項目チェック)

	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 クレーム・意見等について	2	1	0	0
② 業務管理について	2	0	1	0
③ その他(スライド09参照)	0	2	1	0
合計	4	3	2	0

軽微な改善事項はあったが、全体を通して創意工夫が見受けられた。
 <例>・Logoチャットを活用した新担当者フォロー
 ・業務フローごとに書類保管場所を設置

自己点検による監査

(監査員監査対象課以外の課 / 各17項目)

結果	不適合(重大)	不適合(軽微)	観察事項
件数	0	0	1

観察事項内容 1件

チェック項目 : 業務環境の整備状況について
 内容 : 業務上の用品等が散見されていた。
 是正措置 : 所定の位置等を決め、そこに収納するよう体制を整えた。

「サービスアップ提案書」による是正処置／予防処置

- 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是正処置又は予防処置を実施

「サービスアップ提案書」による是正処置／予防処置(一部抜粋)

① クレーム内容

データ取り込み漏れによる誤送付

是正処置／予防処置

- ▶ 取り込み確認を当日中に行うよう手順を変更
- ▶ 「確認表」を新たに作成し、確認して押印する手順を追加

② クレーム内容

連携ミスによる誤送付報酬支払者の誤り

是正処置／予防処置

- ▶ どの事業の報酬においても、システム入力前に、必ず事業担当者から支払担当者に根拠資料を渡す。
- ▶ 入力修正期間中、最初に事業担当者と支払担当者が確認を行った上で、根拠資料とともに決裁を受ける。

職員提案※11における予防処置提案

- 職員提案では、全694件の中で予防処置につながる提案が57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

駐車場を設置する際に必要な届出に関する詳細なマニュアルがなく、業者からの問合せ対応や事務引継に苦労していた。

- どのパターンに該当するのかがすぐに分かるようにフローを作成したことで、案内ミス防止につながった。

② 提案内容

新型コロナワクチンの種類が多くなったことで、間違えて医療機関に配送してしまうことがあった。

- カラーのワクチン早見表を作り、視覚的に識別しやすくしたことで、業務効率の向上及びミス防止につながった。

ワクチン早見表

ワクチン種類	ファイザー				モデルナ		
	乳幼児用	従来株小児用	小児用オミクロン (BA.4-5)	従来株ファイザー	オミクロンファイザー (BA.1 / BA.4-5)	従来株モデルナ	オミクロンモデルナ (BA.1) ※配送なし
ふたの色	赤色	オレンジ色	紫色	灰色	赤色	黄緑色	青色
通常の配送温度帯	冷蔵		冷凍	冷蔵	冷凍		
蓄冷剤の色	白		黄色	白	黄色		

2023/3/13 現在

① QMSの改善に関する指示事項について

市長指示

引き続きQMSの課題を洗い出し、効果的・効率的運用方法を検討すること。
内部品質監査については、事務局による監査方法を実行し、新しい視点で実施すること。また、クレーム情報の共有化等により、クレーム発生件数を減少させるように取り組むこと。



総評

内部品質監査について、予定どおり事務局による監査を実施した。
このことにより、監査対象課の業務上の課題について詳細に把握できたことに加え、業務の創意工夫点など良い取組も確認することができたなど、新しい視点で監査を実施することができた。
Sランクのクレーム発生件数が増加しているため、引き続き事務局による監査を実施していくことで、クレーム発生傾向分析に努めるとともに、監査において得られた良い取組を全庁に展開し業務品質向上に努める。

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

市長指示

市民から得られた意見は、誠実に向き合い対応すること。
アンケートの収集枚数が減少しているため、アンケート収集方法等を検討し、収集枚数の確保に努めること。
また、幅広く市民の意見収集を行い、収集した意見は全庁的に共有すること。

総評

市民から寄せられた意見については、迅速に関係部署に展開し、特に道路・公園等の補修工事や、施設設備の改善を行うことができた。
また、アンケートの収集については、設置場所等を見直したが、収集枚数は例年と同程度となった。
得られた意見については、対象課・施設に展開した。
今後も幅広い意見を収集するため、SNSを利活用するなど、アンケートの見直しについて継続的に行っていく。

③ 必要となる経営資源について

市長指示

職員が積極的に業務改善を行えるよう、業務負担の軽減も考慮した職場環境の改善について検討し、職員の意識改革に努めること。
引き続きDXを推進するとともに、業務のデジタル化・ペーパーレス化など、情報システムの利活用に係る環境整備に努めること。
民間事業者等の知見を活かすなど、創造性を備えた職員の育成に努めること。

総評

職員からの要求による時差出勤・在宅勤務を新たに開始し、職員の能力が最大限発揮できる職場環境づくりに努めた。
また、MAXHUBの運用を全庁的に開始し、係打合せのペーパーレス化、電子決裁の推進に取り組んだ結果、年間コピー枚数減少につなげることができた。
さらに、第8部研修(先進都市視察研修)について、より多くの職員が受講しやすいように視察先を民間企業も可能とするなど制度変更を行った。

④ その他の指示事項について

市長指示

第8次総合計画の完了に向け、職員一丸となって取り組むこと。
また、第9次総合計画について、各組織の枠組みを超えて、未来志向の積極的な意見を出し合い策定すること。



総評

第8次総合計画の最終年度として、「健幸」のまちづくりを推進することができた。
計画に対する総合的な評価は、今後実施していく。
また、第9次総合計画については、目指す都市像として「ともに育み、未来をつくる 幸せ共創都市 安城」を掲げ、3つの重点戦略と16の分野別計画を策定した。

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

※6 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。)

※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実施するアンケート
(結果を分析し、改善を実施している。)

※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

注釈内容

※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)