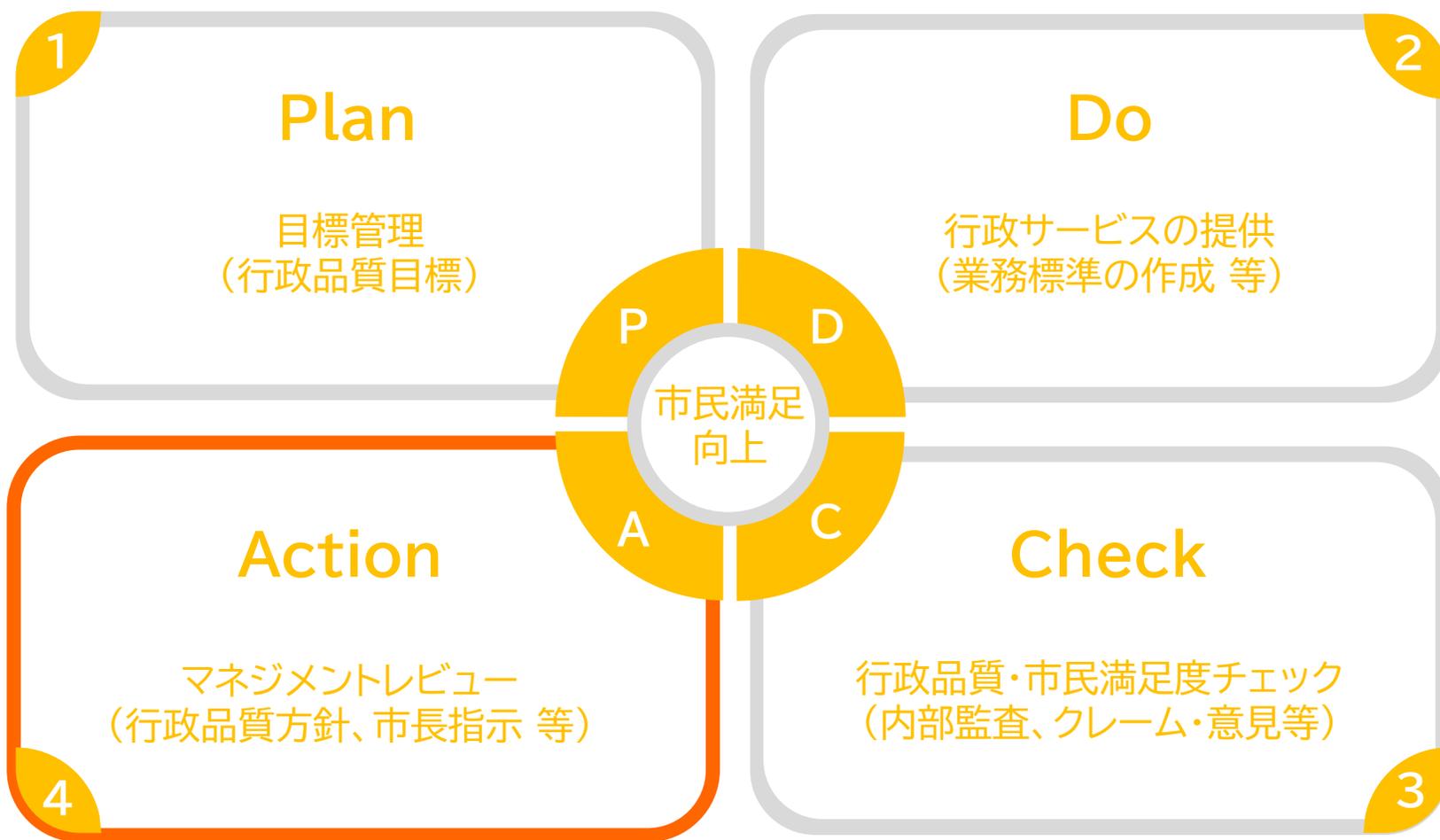


令和6年度

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7年5月2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

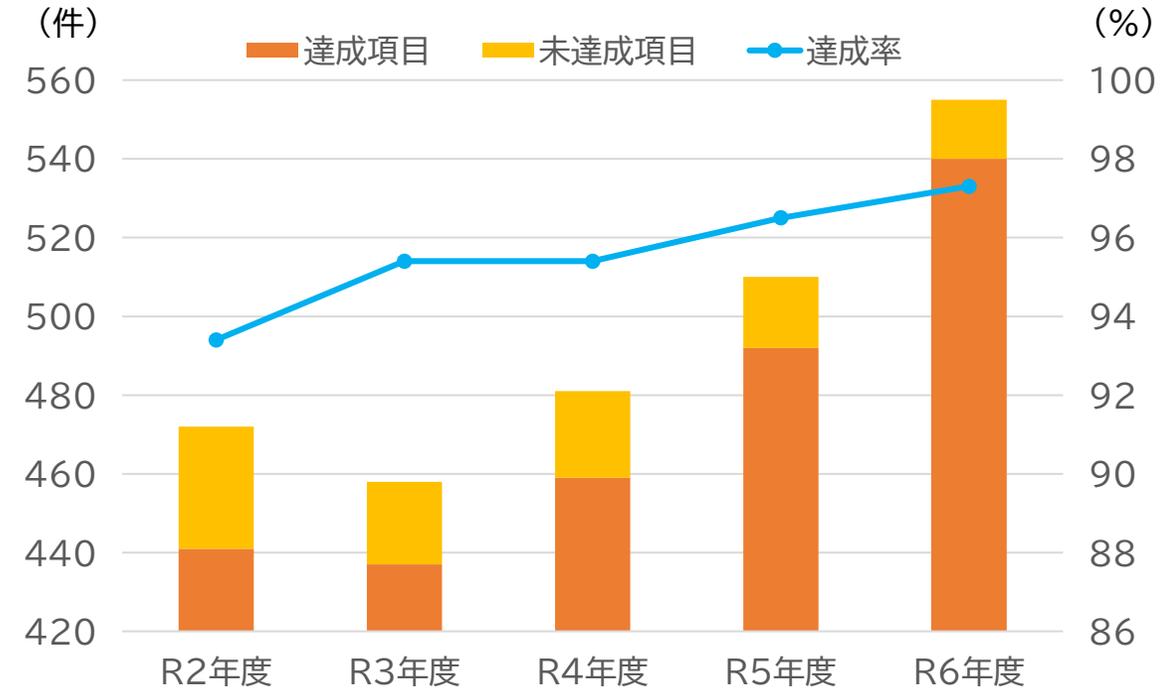
- 目標件数は数年増加傾向
- 達成率は97.3%
- おおむね予定どおり業務を遂行

未達成項目の内訳

- 業務の遅れ 6件
- 数値未達 3件
- 準備不足 1件
- 方針・計画変更 3件
- 外部要因 2件



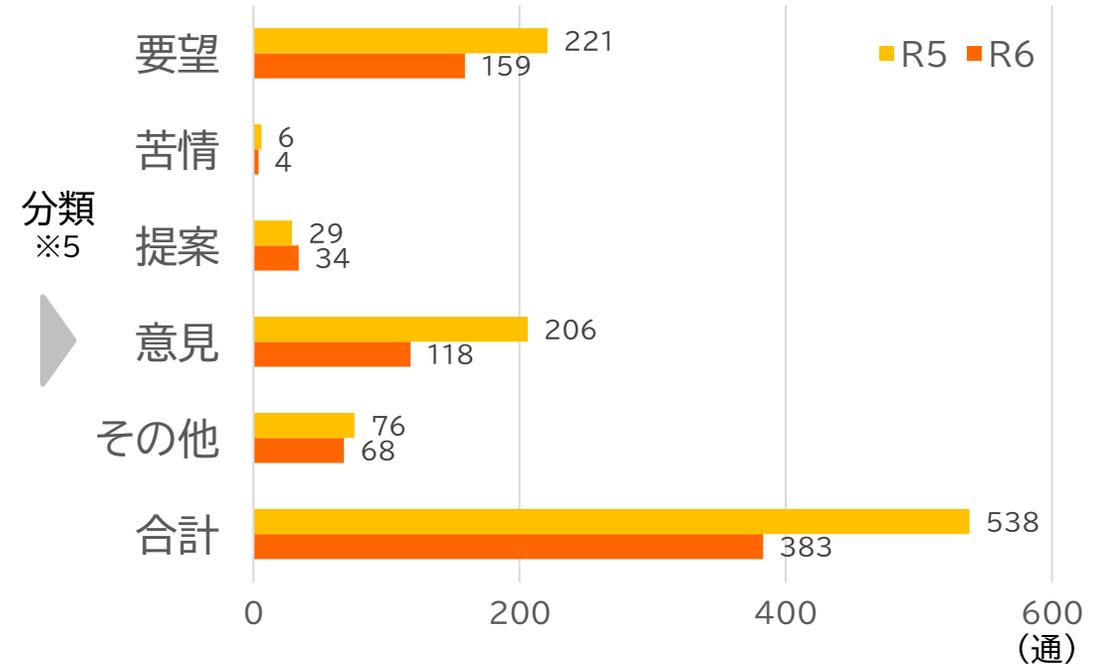
未達成項目の例
工事の遅れ、システム標準化の方針見直し等



項目等	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
目標項目	472	458	481	510	555
達成項目	441	437	459	492	540
未達成項目	31	21	22	18	15
達成率(%)	93.4	95.4	95.4	96.5	97.3

市民の声の集約状況

集約手段	令和5年度	令和6年度
ご意見BOX※2	32通、32件	31通、31件
市長へのメール	479通、490件	320通、326件
市民の声(手紙)	27通、30件	32通、32件
計	538通、552件	383通、389件
市長との ティーミーティング	6回 参加人数37人	5回 参加人数47人
eモニター※3	アンケート11回 登録778人	アンケート12回 登録688人
安城 e コネクト※4	2回31件	2回2件



多く寄せられた意見

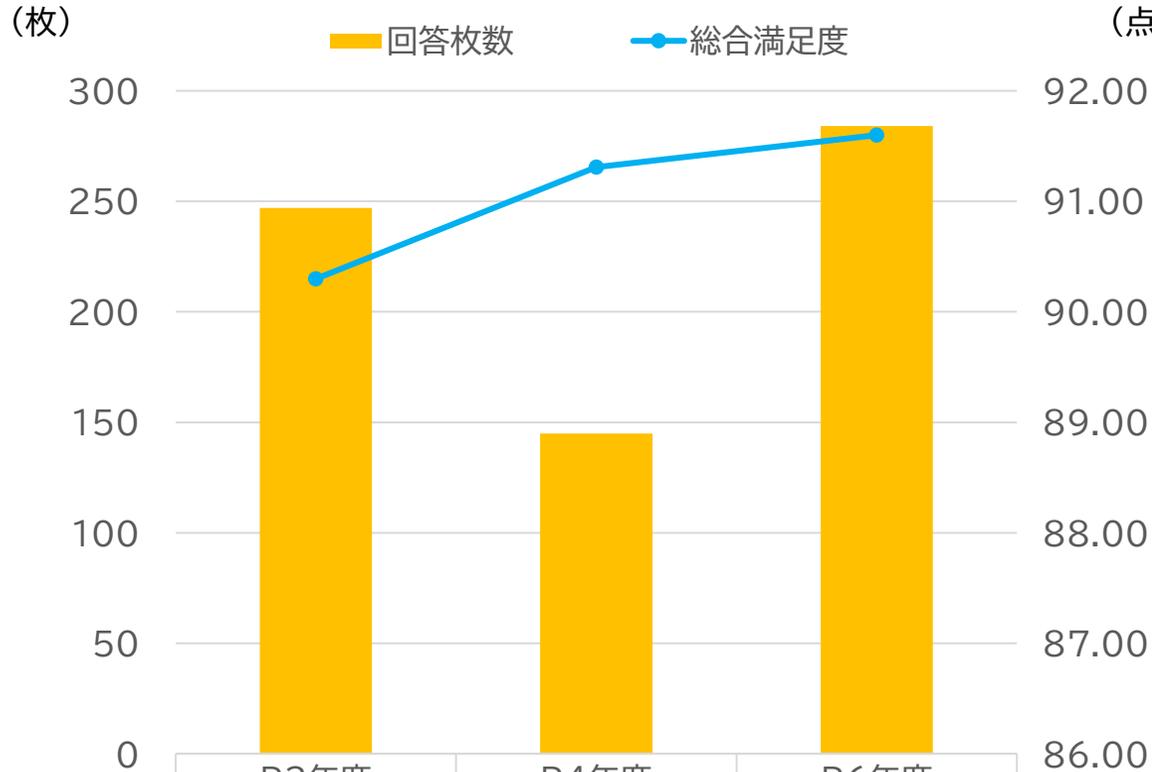
- 学 校：タブレットの持ち帰りに関すること
- 子 育 て：児童クラブのルール、接遇に関すること
- 住 環 境：学習環境の充実を求めるもの
- ：道路・公園等の補修等を求めるもの
- イ ベ ント：安城七夕まつりの開催時期に関すること

改善事項(一部抜粋)

- 地区公民館の窓口において、市の補助金申請書、ごみカレンダー、広報あんじょう等を新たに設置
- 受験生応援企画として、空いてる会議室を学習スペースとして開放(青少年の家)

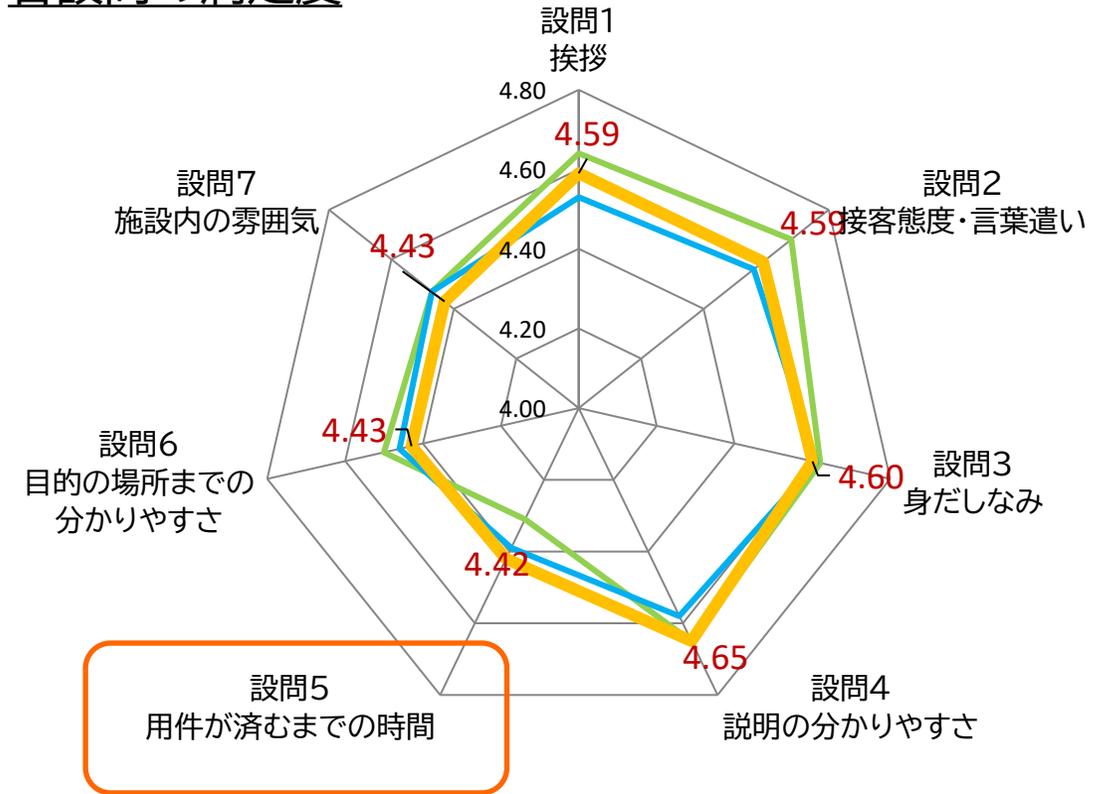
お客さま満足度アンケート※6

総合満足度及び回収枚数の年度推移



回答枚数	247	145	284
総合満足度	90.30	91.31	91.60

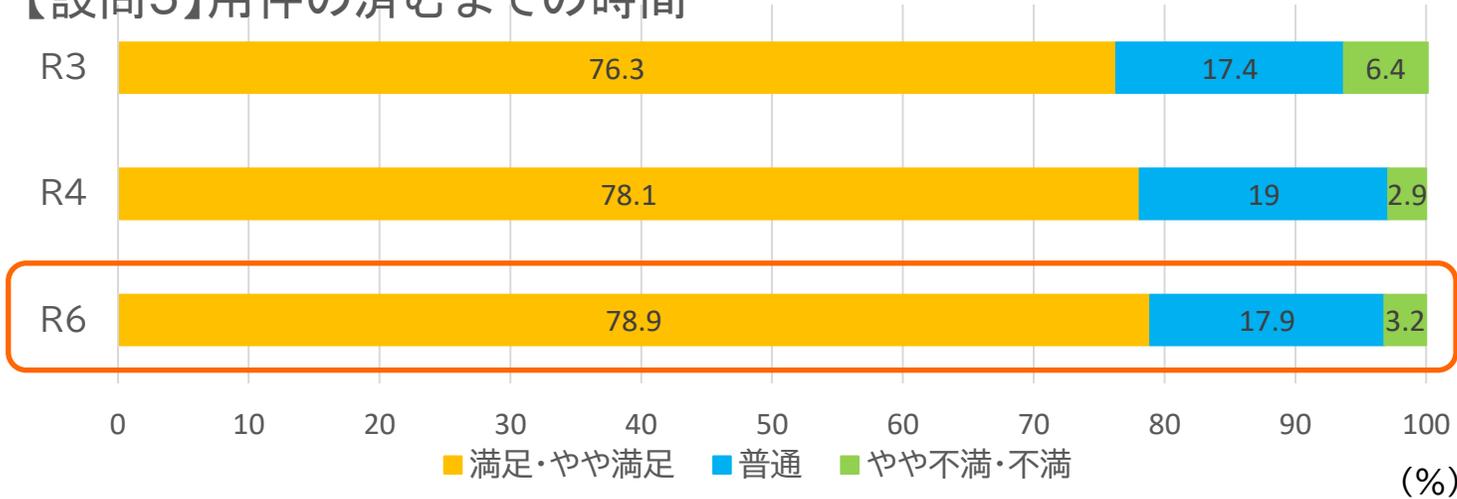
各設問の満足度



R3	R4	R6
----	----	----

お客さま満足度アンケート

【設問5】用件の済むまでの時間



【設問5】

他の項目と比較すると、満足度は、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、年ごとに上昇

総評

- ・総合満足度については、前回(令和4年度)と比べほぼ横ばいであり、ここ数年は良好な数値を維持
- ・各設問における満足度も、多くの項目が前回より上昇
- ・自由意見では、例年同様に駐車場や建物に関する意見、職員対応(挨拶、接客態度、言葉遣い)に関する指摘あり

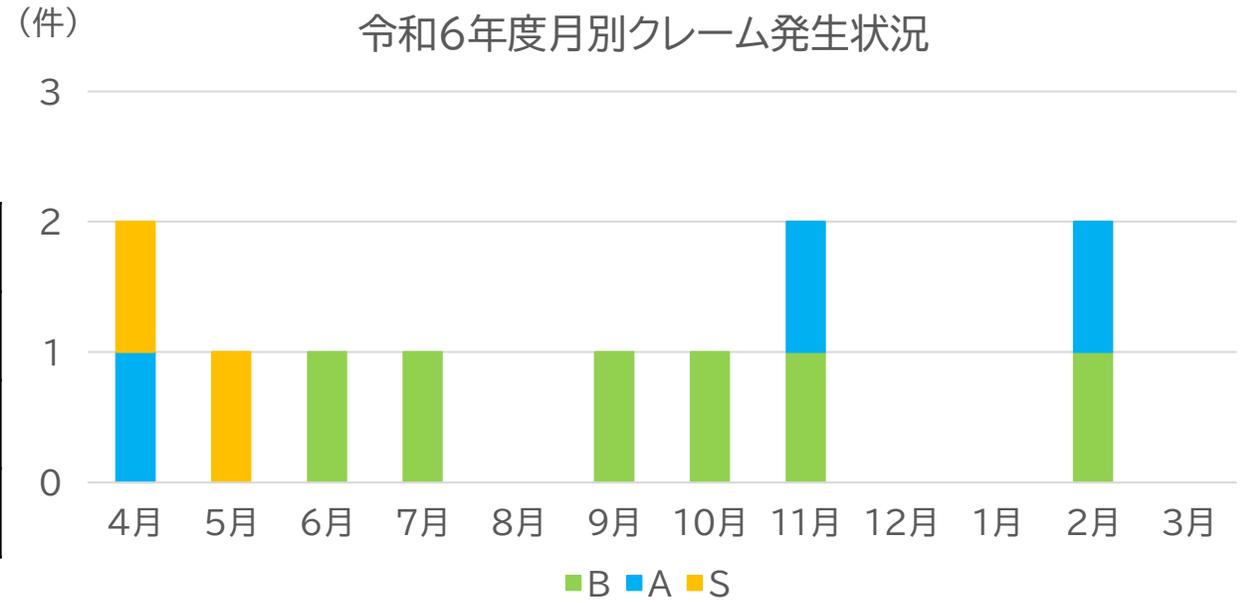
改善事項(一部抜粋)

- ・期日の過ぎたチラシが配架されたままになっていたため、配架している資料を再精査し、管理を徹底
- ・不審者対策として、フロアに設置しているさすまたの数と配置の見直しを実施

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
R6年度	2	3	6	11
R5年度	8	6	7	21
R4年度	1	10	5	16



昨年度比較

クレーム発生件数は前年と比べ減少

問題点

チェック体制の不備により発生したクレームが多い。(11件中7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について、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6年9月18日)
- ② 市民課 (令和6年12月3日)
- ③ 社会福祉課 (令和7年1月23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6年8月19日(月)から9月27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	5	3
② 市民課	3	3	3	0
③ 社会福祉課	1	2	4	2

<例>・窓口業務を当番制にし、職員の業務効率化
・職員が通る箇所に情報共有のための「新着コーナー」を設置

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	0	1

内容 : 「お客様満足度アンケート」結果の情報共有ができていない。
是正措置 : 異動者や新規職員に対し、アンケート結果を情報共有するファイルを作成した。

「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)

クレーム内容

結婚新生活補助金の
誤支給

クレーム発生原因

- チェック体制の不備
- 積算確認が手計算



是正処置／予防処置

- 確認過程の改善
 - ▶ 確認事項の明確化、確認事項を担当ごとに実施
- 積算確認の改善
 - ▶ 積算額が自動計算される計算シートを作成
- 電子申請の改善
 - ▶ 端数処理がされる仕組みをシステム内に構築

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720件の中で予防処置につながる提案が44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

外国籍入園児に対するアレルギー調査について、今まで英語による調査書はあったが、様々な国籍の園児の入園が多くなったことで、聞き取り時間の増加や意思疎通の難しさを感じていた。

- ▶ 新たに3か国語に対応できる調査書を翻訳業者を通して作成し、業務負担軽減及びミス防止につながった。

② 提案内容

児童クラブ入会決定通知文の封入作業について、入会区分によって書類が異なっていたため、発送前に封入ミスがあった。

- ▶ 通知文の内容を見直し、入会区分によらない統一化した通知文とすることで、業務効率化及びミス防止につながった。

① QMSの改善に関する指示事項について

市長指示

質の高い行政サービスを提供するため、行政経営システムの運用方法について検討し、より効率的なQMSの運用に努めること。
また、内部品質監査において、クレーム発生の原因だけでなく、ミス予防につながる業務の創意工夫についても聞き取り、全庁展開を行うことでクレーム件数減少に努めること。

総評

QMSの各種書類については、各課が事務処理を効率的に行うことができ、かつ、他課の内容も容易に確認できるようにするため、行政経営システムから内部事務システムによる運用に変更した。
また、内部品質監査については、事務局監査のヒアリングで確認した改善内容や模範的取組を内部事務システムに掲載し、クレーム件数の減少に向けた全庁展開を行った。

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

市民満足度アンケートにおいて、アンケート期間や回数をはじめ、実施方法を精査し、多くの市民から幅広い意見収集に努めること。
また、市公式ウェブサイトやSNSを活用し、積極的な情報発信を行うとともに、市民と多様な情報交流の拡充に努めること。



総評

令和6年度に実施したお客さま満足度アンケートについては、アンケートの周知方法の改善やアンケートの実施期間の延長により、前回と比較して約2倍の回答数を得ることができた。アンケートの調査手法については、引き続き検討していく。
また、市公式ウェブサイトのリニューアルやSNS(LINE、X、Instagram)の活用により、積極的な情報発信に努めた。

③ 必要となる経営資源について

市長指示

職員が仕事に対しての「エンゲージメント」(やりがいや働きがい)を持てるように人材育成や労働環境の改善を行うこと。
また、事務事業総点検を実施し、事業を見直すことで職員の業務負担の軽減につなげること。

総評

先端デジタル技術やエンゲージメントに関する先進的な取組を学ぶため、ソフトバンク株式会社への職員派遣を令和7年度から行うことを決定した。また、子の看護休暇や家族休暇の取得事由の改正を行い、労働環境の改善を行った。
事務事業総点検では、559業務について、廃止、見直し等の判定を行った。

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、本格的な事業展開をすること。また、子どもや子育て世代を対象とする施策・事業を実施していくことで、「子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。

総評

令和7年度から令和9年度までの3か年を期間とする実施計画を策定するとともに、こども施策を総合的、計画的に推進するため、こども計画を策定した。
また、子育て家庭への新たな経済的な支援として、令和6年4月から第2子以降の低年齢児保育の無償化や高校生世代の医療費の無償化を開始した。

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 お客さま満足度アンケート

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 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

※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

注釈内容

※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)