

天草市行政経営改革大綱アクションプラン
令和元年度実績



令和2年11月
熊本県天草市

目次

○ 天草市行政経営改革大綱アクションプラン 令和元年度 実績集計	1
○ 天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和元年度実績】	2
○ アクションプラン詳細	
3 8 財政基盤・経営力の強化	
① 財政運営の健全化（9プラン）	9
② アウトソーシングによるサービスの維持と財政支出の削減（5プラン）	27
3 9 ファシリティマネジメントの推進による適正配置と財政支出の削減	
① 行政財産のファシリティマネジメントに基づく管理運営（3プラン）	37
② 普通財産の売却・有効活用の推進（2プラン）	43
4 0 組織力・職員力の強化	
① 組織の効率化、活性化（2プラン）	47
② 人員管理の適正化（2プラン）	51
③ 職員資質の向上（1プラン）	55
④ 働き方改革の推進（1プラン）	57
4 1 行政サービスの質の向上	
① 透明性ある情報提供による市民との情報共有（2プラン）	59
② 業務改善の推進（22プラン）	63
③ 電子自治体の推進（1プラン）	107
4 2 窓口サービスの充実	
① 便利でわかりやすく、迅速なサービスの提供（10プラン）	109
4 3 行政経営システムの改善	
① 行政経営システムのトータルシステム化（3プラン）	129
② 行政運営への市民参画の推進（1プラン）	135

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 令和元年度 実績集計

環境指標	20. 健全な財政運営となっていること				21. 市有財産が効率的に整理、統廃合、再配置がされていること				22. 市民ニーズに的確に対応できていること				23. 市民と行政の協働によるまちづくりができていること		
取組項目	38. 財政基盤・経営力の強化		39. ファシリティマネジメントの推進による適正配置と財政支出の削減		40. 組織力・職員力の強化				41. 行政サービスの質の向上			42. 窓口サービスの充実	43. 行政経営システムの改善		計
実施状況	①財政運営の健全化	②アウトソーシングによるサービスの維持と財政支出	①行政財産のファシリティマネジメントに基づく管理運営	②普通財産の売却・有効活用の推進	①組織の効率化、活性化	②人員管理の適正化	③職員資質の向上	④働き方改革の推進	①透明性ある情報提供による市民との情報共有	②業務改善の推進	③電子自治体の推進	①便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	①行政システムのトータルシステム化	②行政運営への市民参画の推進	
完了	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
継続(完了)	9	3	3	1	1	2	1	1	1	21	1	10	2	1	57
継続(未達)	0	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5
中止	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	9	5	3	2	2	2	1	1	2	22	1	10	3	1	64

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和元年度実績】

政策	施策	No.	アクションプラン名	プランの概要	所管支部	所管課 所管係	取組み状況
3.8. 財政基盤の強化							
① 財政運営の健全化							
	1		財政運営の健全化	総合計画の進捗管理、評価及び実施計画の見直しと連携した財政健全化計画の毎年度見直し・事業の重点化、統廃合に向けた財源の枠配分の実施。市債発行額の抑制・総合計画と財政健全化計画とのリンク。各部局内での計画の評価、見直し及び予算編成に至る事務量の軽減。将来の負担軽減を継続的に実施することで制度改正等への柔軟な対応。	総合政策部	財政課 財政係	継続（完了）
	2		自主財源の確保	・使用料、手数料、負担金等の見直し ・広告収入の確保 ・ふるさと応援寄附金制度の推進	総合政策部	財政課 財政係	継続（完了）
	3		市税等収納率の向上	徴収率の向上対策及び徴収体制の充実を図り、市税及び国民健康保険税の徴収率を向上させる。口座振替の促進を行うことにより、納期内納付による安定した財源の確保が図られる。	市民生活部	納税課 納税管理係	継続（完了）
	4		観光施設を運営する第三セクターの業績評価の実施による事業の見直し	国の「第三セクター等の抜本的改革等に関する指針」等に沿って(株)うしぶか、(有)愛夢里及び(株)プラスファイブの業績評価を実施し、評価結果を基に事業を見直す。第三セクターの経営状況を把握し業績評価を行い、その結果に応じた対応をとることで、市の財政に与える影響を未然に防ぐことができる。	観光文化部	観光振興課 観光施設係	継続（完了）
	5		市有建築物の省エネルギー化	新築する市有建築物について省エネ化を誘導し、光熱費などランニングコストの低減を図る。その指標として、建築物省エネ法に基づく省エネ性能基準を活用し、基準値の80%となるよう、助言及び誘導を行う。市広報等において、認定取得建築物の省エネ性能を周知し、市民に対し、建築物に係る省エネ性に係る意識啓蒙を図る。	建設部	建築課 建築指導係	継続（完了）
	6		病院事業の経営健全化	「第3期天草市立病院改革プラン（改訂版）」「第4期天草市立病院改革プラン」に沿った計画的な経営に努め、経営健全化を図る。民間医療機関による提供が困難な、救急医療や不採算医療、訪問リハビリテーションなどに積極的に取り組むことにより、市民がいつでも安心して適切な医療が受けられる医療体制を確保する。	病院事業部	経営管理課 経営管理係	継続（完了）
	7		水道事業における経営健全化の推進	経営健全化のための長期経営計画（経営戦略）に沿った経営を推進する。単年度収支において経常利益の計上を維持・継続することで、資金確保等経営基盤の強化を図る。さらに、地方公営企業に課せられた独立採算の原則を目指し、基準外一般会計補助金の削減に取り組むことで、企業としての独立性の強化を図る。	水道局	経営管理課 水道庶務係	継続（完了）
	8		下水道事業における経営健全化の推進	経営健全化のための長期経営計画（経営戦略）に沿った経営を推進する。単年度収支において経常利益の計上を維持・継続することで、資金確保等経営基盤の強化を図る。さらに、地方公営企業に課せられた独立採算の原則を目指し、基準外一般会計補助金の削減に取り組むことで、企業としての独立性の強化を図る。	水道局	経営管理課 下水道庶務係	継続（完了）
	9		ストックマネジメント	下水道施設が耐用年数を経過しているため、施設の更新事業を計画的に実施し、施設の長寿命化を図る。本渡浄化センター及び今釜新町ポンプ場については、ストックマネジメント計画に基づき各施設の点検・調査を実施し更新時期の判断基準を定め計画的な更新事業の平準化が図られる。	水道局	下水道課 施設整備係	継続（完了）

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和元年度実績】

政策	施策	No.	アクションプラン名	プランの概要	所管支部	所管課 所管係	取組み状況
② アウトソーシングによるサービスの維持と財政支出の削減							
		1	社会体育施設運営管理業務に指定管理者制度を導入	本市の社会体育施設のうち牛深総合体育館、本渡運動公園及び広瀬公園の管理について、指定管理制度を導入することにより市民の利便性向上を図るとともに、施設の管理に携わっていた職員の業務の軽減に繋がり新たな業務に取り組むことが期待できる。	地域振興部	スポーツ振興課 施設管理係	継続（未達）
		2	案内・受付業務等アウトソーシングの推進	案内・受付業務（公共サービス改革法に定める窓口6業務）等に関して課題等の整理を行いながらアウトソーシングを推進する。（対象業務）案内業務、各種証明書交付申請書の受付、証明書の交付及び手数料の徴収、パスポートの申請受付及び交付、端末操作	市民生活部	市民課 総合窓口係	継続（完了）
		3	会計管理者の権限に属する会計事務のアウトソーシング	支出伝票審査等（17事務）業務に関して課題等の整理を行いながらアウトソーシングを推進する。まずは、会計年度任用職員の活用を図り、民間委託に関しては費用対効果等を検討のうえ実施する。	会計管理者	会計課 会計係	継続（未達）
		4	学校主事業務に非常勤職員を活用	学校主事業務において、正職員配置から非常勤職員の配置に転換することにより、人件費の削減をめざす。	教育部	学校教育課 教務2係	継続（完了）
		5	給食調理業務の民間委託	学校給食基本計画に基づき、給食調理業務等の民間委託を実施する。人件費及び調理員服務管理等の事務を削減することができる。衛生管理等職員研修が効率的に実施され、安全・安心な給食の提供を維持することができる。	教育部	学校給食課 管理係	継続（完了）
3.9. ファシリティマネジメントの推進による適正配置と財政支出の削減							
① 行政財産のファシリティマネジメントに基づく管理運営							
		1	行政財産のファシリティマネジメントに基づく管理運営	施設の利用状況、同時期に整備した施設等の維持管理コストや将来の更新時期を考慮し、広域的な観点から計画的な市有財産の整理を行う。公共施設等の全体を把握し、長期的・広域的な視点を持って、更新・統廃合・長寿命化などを計画的に行うことにより、財政負担を軽減・平準化するとともに、公共施設等の最適な配置を実現することができる。	総務部	財産経営課 財産経営係	継続（完了）
		2	支所庁舎の有効利活用の推進	支所庁舎の長寿命化と市民の利便性の向上を図るため余剰スペースを有効に活用する。	牛深支所	総務振興課 総務係	継続（完了）
		3	水道施設の更新計画及び連絡管整備計画の策定	水道施設の更新や耐震化を図り、将来にわたって安定した水の供給を持続するため、アセットマネジメント（資産管理）手法を導入し、持続可能な水道事業を実現することを目的に、中長期的な視点に立って、効率的かつ効果的に水道施設を管理運営する。また水道区域内の連結管整備実施計画を策定する。	水道局	水道課 施設管理2係	継続（完了）
② 普通財産の売却・有効活用の推進							
		1	アーカイブズ書庫の管理見直し	アーカイブズ館外書庫について、行政文書の評価選別が進むことにより、統廃合による書庫の見直しを行う。館外書庫の縮小・廃止等により、書庫にかかる維持費等の削減が図られる。	総務部	総務課 天草アーカイブズ 管理係	継続（完了）
		2	普通財産の売却・有効活用の推進	市有財産の利活用基本方針に基づいた、第2期施設の整理・統廃合基本計画等により地域の実情に沿った利活用を図り、今後も利活用が見込めない財産については、積極的に売却・貸付けるなど有効活用を図る。	総務部	財産経営課 財産経営係	継続（未達）

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和元年度実績】

政策	施策	No.	アクションプラン名	プランの概要	所管支部	所管課 所管係	取組み状況
4 0. 組織力・職員力の強化							
① 組織の効率化・活性化							
	1		組織機構の見直し	職員数を削減していく中、行政サービスの維持向上を図っていくために、なお一層効率的・機能的な組織機構の構築を行う。スリムで柔軟な組織機構を構築することにより、事務の効率化と経費の削減を図る。迅速・的確な行政サービスの提供が図られる。	総務部	総務課 人事研修係	継続（完了）
	2		総合窓口の推進による「ワンストップサービス」の実施	市民にとって利用しやすい窓口をすることを目的に、窓口業務に携わっている職員で構成する「本庁総合窓口化検討会」を立ち上げ、窓口のあり方を検討。現状の課題を再度洗い出すとともに、先進市の情報を収集し、新庁舎における総合窓口を実現し、市民の目線に立った的確なサービスを提供。	市民生活部	市民課 総合窓口係	完了
② 人員管理の適正化							
	1		職員定員の適正化	天草市行政経営改革大綱に基づき、必要な人材を計画的に採用し、再任用職員等の有効活用等を図ることで、高度化・多様化する行政課題に対して、的確かつ迅速な対応を図り、適正な定員管理につなげる。計画に沿った定員の適正化により、総人件費の抑制を図る。	総務部	総務課 人事研修係	継続（完了）
	2		人材育成のための人事配置	人材育成のための人事異動の実施。人事評価制度の効果的な運用。職員が専門性と幅広い知識を有するようになり、多様な市民サービスを提供することができる。業務成果が給与に反映されることから、職員のやる気が醸成される。	総務部	総務課 人事研修係	継続（完了）
③ 職員資質の向上							
	1		職員の意識改革・能力開発	職員一人ひとりが、職位に求められる業務知識と実務能力を備え、自信を持って業務に従事することで、市民満足度の向上につなげる。成長実感（やりがい）や意欲を高めるための施策の導入。職員一人一人が公務員としての使命感・責任感を自覚し、高い意識を持って業務に取り組む。	総務部	総務課 人事研修係	継続（完了）
④ 働き方改革の推進							
	1		職員のワーク・ライフ・バランスの推進	働き方改革が求められる中、時間外勤務の縮減や休暇の取得促進、仕事と育児・介護の両立支援に向けた環境づくりなど、職員のワーク・ライフ・バランスを推進することにより、働きがいのある職場の実現と組織全体の公務能率の向上が図られる。	総務部	総務課 人事研修係	継続（完了）
4 1. 行政サービスの質の向上							
① 透明性ある情報提供による市民との情報共有							
	1		市民の意見を受け入れる仕組みづくり	市民の意見を市政に反映させる仕組みを再検討し、市民と共に創り上げていく市政を目指す。市民が自分の意見や提言を、市政に対し発言できる最も身近な手段として活用できる。	総務部	秘書課 秘書係	継続（完了）
	2		市民が利用しやすく分かりやすい情報の提供	市政情報をさまざまな媒体で市民に正確に分かりやすく伝える。広報紙や市ホームページの内容を充実し、市政への理解を深める。さまざまな手段で市政情報を発信することで、市民と情報が共有され、市の施策が効果的に実施される。市の魅力を市内外に発信することで、天草ファンを増やし、市民の誇りを高める。	総務部	秘書課 広報広聴係	継続（未達）

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和元年度実績】

政策	施策	No.	アクションプラン名	プランの概要	所管支部	所管課 所管係	取組み状況
② 業務改善の推進							
		1	文書管理の改善	新庁舎建設を機に設置・運用される中間書庫の適切な運用をおこなうことで文書保管、利用体制の改善を図る。	総務部	総務課 総務法制係	継続（未達）
		2	公募型プロポーザル方式の推進	高度な知識や技術、創造性等が求められる市発注の委託業務について、公募により複数の者から企画・技術等の提案を受け、実績・能力等を総合的に評価し契約者を決定する公募型プロポーザル方式の採用を推進する。	総務部	契約検査課 物品契約係	継続（完了）
		3	業務改善の推進	システム化等がなされているが、長時間の時間外勤務がなされ、年次有給休暇取得率が低い事務事業に対し、プロセスの洗い出し及び可視化を図り、効率化に取り組みます。事務事業の効率化される事で、より生産性の高い業務に取り組む事ができる。	総合政策部	政策企画課 行財政改革推進係	継続（完了）
		4	社会体育施設の管理の見直し	社会体育施設の管理の見直しを進める中で、施設の清掃や夜間管理委託について、地区振興会等へ委託することにより、経費の削減に繋がる。また、使用許可業務についても地区振興会等に委託し、住民の利便性向上を図る。	地域振興部	スポーツ振興課 施設管理係	継続（完了）
		5	介護保険事業に係る業務改善	市民、事業者及び地域等の対外的窓口の明確化と効率的・効果的な業務分担となるよう、介護保険担当の3系の業務を再編する。	健康福祉部	高齢者支援課 介護給付係	継続（完了）
		6	適切な住民対応及び係内の情報の共有	業務マニュアルの整備と職員研修を行い、また、過去の問合せ内容を整理し、すぐに検索できるような仕組みを作る等情報共有を図ることで、来庁者及び電話問合せへの対応を迅速かつ適切・丁寧に行うことを目的とする。	市民生活部	課税課 固定資産税係	継続（完了）
		7	行政サービスの質の向上につながる業務改善	経済部各課が所管する補助事業や支援事業などのガイドブック及び概要を作成し、対象となる住民に対して、制度の概要を周知するとともに、適切な窓口対応に心がけ、円滑な事業遂行と住民サービスの向上を図る。	経済部	産業政策課 産業政策係	継続（完了）
		8	イベント等補助金、郷土芸能保存会補助金に関すること	イベント等補助金について、当該イベントの目的や来客実態、経済波及効果等を精査したうえで、より効果的な事業の展開に取り組む。また、郷土芸能保存会補助金についても同様に事業内容等を検証し、関連団体等と連携しながら、より細やかな支援により、事業の有効性の向上が図られるよう取り組む。	観光文化部	観光振興課 観光振興係	継続（完了）
		9	道路異状箇所連絡体制の充実	「道路異状の通報に関する協定」の締結及び「緊急通報#9910」の活用を推進、住民自らがパトロールを行う意識を持つことにより、未然の事故防止を図る。	建設部	土木課 土木管理係	継続（完了）
		10	市民参画による公園維持管理	公園内のパトロールやトイレの清掃等、日常的な公園の維持管理を利用者自らが行うことにより、地域協働による公園管理を推進する。 また老人会の委託については、地域力の向上及び健康増進に寄与し、福祉団体等の委託については、障がい者の雇用の場の確保につながるものと考えられる。	建設部	都市計画課 景観公園係	継続（完了）
		11	窓口サービス向上の推進	一部しかない窓口カウンターの間仕切り板をすべて設置し、窓口来庁者のプライバシー確保を高めるとともに、防音対策が不備な相談室の防音壁を設置する。定期的に繁忙な係への他係員の応援体制を強化するため、課内窓口業務勉強会の開催を目指す。また、本来業務でない事務の他課移管を進め、窓口対応可能述べ職員数の増を図り、待ち時間短縮に全力を挙げる。	牛深支所	総務振興課 総務係	継続（完了）

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和元年度実績】

政策	施策	No.	アクションプラン名	プランの概要	所管支部	所管課 所管係	取組み状況
		12	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善	有明支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）
		13	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善	まちづくり協議会、各種団体等と連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。	御所浦支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）
		14	市民目線での事業推進	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組むことで、行政サービスの質の向上を図る。	倉岳支所	まちづくり推進課 市民生活係	継続（完了）
		15	市民ニーズに的確に対応し、より質の高い行政サービスの提供	幅広い市民からのニーズに対応するため、課題認識や問題解決のため、各係間の連携を密にし共有化を行い、市民サービスの質の向上に努める。	栖本支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）
		16	行政サービスの資質の向上と業務の改革・改善	①支所職員の資質の向上を図る ②支所職員の情報共有を図る	新和支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）
		17	行政サービスの質の向上と業務の改革・改善	幅広い市民からのニーズに対応するため、各係間の連携を密にし共有化を行い、行政サービスの質の向上に努める。	五和支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）
		18	スケジュールの共有化	支所内の事業や各種イベント内容を見える化し、職員間で共有することで、問い合わせ等の対応時間を短縮させる。	天草支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）
		19	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善	地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減に取り組む。	河浦支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）
		20	「業務マニュアル」の更新並びに「作業マニュアル」の作成	課ごとに業務の手引書となる「業務マニュアル」を平成30年度に作成した。これまで培ってきた技術を継承し人材の育成を図り、技術力の維持及び後任職員への業務引継ぎがスムーズに遂行できるよう「作業マニュアル」を作成する。	水道局	経営管理課 水道庶務係	継続（完了）
		21	議会運営及び議員活動のサポート体制の充実・強化	議会運営及び議案審査等において円滑な運営ができるよう、職員力の向上に努める。	議会事務局	議会事務局 総務係	継続（完了）
		22	学校給食費の公会計化	各学校給食実施校が中心となって徴収管理等を行っている学校給食費を、本市の歳入歳出に計上（公会計化）する。確実かつ適正な学校給食費の徴収管理を行うとともに、教職員の学校給食費徴収管理等業務の軽減を図ることを目的とする。	教育部	学校給食課 管理係	継続（完了）
③ 電子自治体の推進							
	1	業務の省略化・自動化の推進	事務事業のプロセスの洗い出し及び可視化を図り、単純業務や定型業務について、RPAやその他ICT技術の活用の検討・導入を実施し、省略化・自動化を推進する	総合政策部	情報政策課 電算システム係	継続（完了）	

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和元年度実績】

政策	施策	No.	アクションプラン名	プランの概要	所管支部	所管課 所管係	取組み状況
4 2. 窓口サービスの充実							
① 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供							
	1	窓口サービス満足度調査の実施	窓口サービスの満足度調査を実施しながら、市民ニーズを的確に捉え、市民にとって、便利で、わかりやすく、迅速な窓口サービスのさらなる充実を図る。	市民生活部	市民課 総合窓口係	継続（完了）	
	2	便利でわかりやすく迅速な窓口サービスの提供	来庁者を移動させず、各係担当者が移動して、ひとつの窓口で用件が済む体制を更に充実。来訪者それぞれの用件を速やかに把握し、時間がかかる案件と、すぐに済む案件を区別対応し、不要な待ち時間の短縮につなげるよう研修を重ねる。	牛深支所	総務振興課 総務係	継続（完了）	
	3	便利でわかりやすく迅速な窓口サービスの提供	便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	有明支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）	
	4	便利でわかりやすく迅速なサービスの提供	来庁者に対し親切丁寧、便利でわかりやすい迅速な対応に努める。複数手続き等には各係と連携。個々の業務マニュアル作成し、担当者不在による業務の停滞防止に努める。窓口での苦情対応は2人以上で対応し、他のお客様に迷惑が掛かる場合は、応接室等で対応を行い、支所業務が円滑に行えるよう配慮する。	御所浦支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）	
	5	安心できる窓口対応を実施	来庁者に挨拶声掛けを常習し親切でわかりやすい対応を行い待ち時間を短縮し迅速なサービスを提供する。個々の業務の内容やマニュアルを見直し、担当者不在時の事務処理をスムーズに行い間違いの無い窓口対応に努める。税や福祉等の複数の手続きや相談は、各担当と連携し不安が解消されるよう丁寧に対応する。	倉岳支所	まちづくり推進課 市民生活係	継続（完了）	
	6	便利でわかりやすく迅速な窓口サービスの提供	窓口アンケートを基に業務体制や環境を整備し、個々業務のマニュアルに反映、便利でわかりやすい説明を行い迅速な対応に努める。窓口での苦情対応は2人以上で対応し、他のお客様に迷惑がかかる場合は、相談室等で対応を行い、支所業務が円滑に行えるように配慮する。	栖本支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）	
	7	便利でわかりやすく迅速な窓口サービスの提供	来庁者に対して担当者不在時にも迅速に対応できるようにする。また、市民にとって、わかりやすく迅速な窓口サービスのさらなる充実を図る。	五和支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）	
	8	便利でわかりやすく迅速な窓口サービス提供	支所職員の連携を図り、担当者不在でも各係職員でカバーできる体制をつくる。併せて、親切丁寧な窓口対応を目指す。	新和支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）	
	9	質の高い行政サービスを提供するための執務環境の向上	来庁者の趣旨を的確に捉え、わかりやすく迅速に窓口対応するため、ハード面、ソフト面においてスリム化を図る。	天草支所	まちづくり推進課 市民生活係	継続（完了）	
	10	便利でわかりやすく迅速な窓口サービスの提供	窓口アンケートを基に業務体制や環境を整理し、より親切丁寧に対応し、便利でわかりやすい説明を行い迅速な対応に努める。複数手続き等には各係と連携。個々の業務のマニュアル作成し、担当者不在による業務の停滞防止に努める。窓口での苦情対応は2人以上で対応するとともに、他のお客様に迷惑が掛かる場合は、相談室等で対応を行い、支所業務が円滑に行えるように配慮する。	河浦支所	まちづくり推進課 まちづくり係	継続（完了）	

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和元年度実績】

政策	施策	No.	アクションプラン名	プランの概要	所管支部	所管課 所管係	取組み状況
4 3. 行政経営システムの改善							
① 自治体経営のトータル・システム化を推進							
	1		事務事業のスクラップアンドビルドの推進	前期基本計画期間において整理した事務事業について、今後更に、事業内容や事業効果などを精査し、真に必要な事業を選択して集中的に実施することにより事業数の縮減や事務の効率化、予算の縮減が図られる。	総合政策部	政策企画課 企画調整係	継続（完了）
	2		総合計画の進捗管理・評価	指標体系（市政に関するアンケートや各種統計等の現状値データ）を参考に、総合計画の進捗管理及び評価を実施することで、事務事業の改善や今後、重点的に取り組むべき事業を精査することができ、総合計画を中心とした行財政運営が図られる。	総合政策部	政策企画課 企画調整係	継続（完了）
	3		審議会の統廃合の推進	限られた経営資源を有効活用し、市民の満足度を高める質の高い行政サービスを提供するため、審議会等の統廃合を実施し、職員の事務量や関連予算の軽減及び委員の重複等による負担の軽減が図られる。	総合政策部	政策企画課 企画調整係	完了
② 行政運営への市民参画の推進							
	1		市民参画が円滑にできる仕組みづくり	高度化した市民ニーズに対応し、より質の高い行政サービスを提供していくために、幅広く市民の意見を集め、十分に分析し、施策に反映させることで、地域の実情にあった行政運営を行うことができます。	総合政策部	政策企画課 企画調整係	継続（完了）

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 1-1-1

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	83 財政運営の健全化	プラン名	財政運営の健全化
所管支部	総合政策部	所管課・係	財政課 財政係	関連部署	

基本方針内容	<p>厳しい財政状況の中で、持続可能な行政運営を行うためには、歳出のゼロベースでの見直しと自主財源の確保による財政の健全化が必要となっています。さらに、普通交付税の合併算定替期間が終了する2021年度以降も健全な財政運営を行うためには、「行政を経営する」という視点に立ち財政健全化に取り組むことが必要です。</p> <p>このため、中長期的な財政見直しに基づく財政運営の指針となる「天草市行政経営改革大綱」により、健全で持続可能な行政運営を確保するとともに、次世代への負担を軽減し、未来に向けた</p>
プランの目的・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・総合計画の進捗管理、評価及び実施計画の見直しと連携した財政健全化計画の毎年度見直し ・事業の重点化、統廃合に向けた財源の枠配分の実施・現在の財源不足を将来負担に転嫁しないための市債発行額の抑制 ・計画や予算に関する事業実施の指針となる総合計画と、その実現に向けた財源的な裏付けとなる財政健全化計画とのリンク・各部署内での計画の評価、見直し及び予算編成に至る事務量の軽減 ・将来の負担軽減を継続的に実施することで制度改正等への柔軟な対応
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・長期計画である総合計画及び実現に向けた中期的な実施計画と財政健全化計画とのリンクが希薄 ・計画的な行政運営より、単年度の予算が重視されている状況
プランの課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・中長期的な視点に立って、計画的な行政運営を継続させていくためのシステムの見直しが必要

実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1. 財政健全化計画の見直し	実施	→	→	→
2. 枠配分の実施	実施	→	→	→
3. 償還元金以下の市債発行抑制	実施	→	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	一般会計予算額	計画	54,798	51,118	51,987	48,512
	単位：百万	実績	54,798			
財政効果額		計画				
	単位：千円	実績				

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>1. 年次別財政計画の策定 中期的な財政見直しを考慮した、年次別財政計画の策定。 6～8月 年次別財政計画の見直し、案の作成 9、11月 年次別財政計画の決定、公表</p> <p>2. 枠配分（一般財源ベース）の実施 普通交付税の縮減にあわせ、予算総額に占める一般財源の額を縮減する。配分基礎額の調整を行ったうえで、枠配分額の決定、通知を行う。 6～9月 配分額の試算、通知</p> <p>3. 償還元金以下の市債発行抑制 補正及び当初予算編成時の要求状況を十分把握し、適正な市債発行に努める。 4～3月 市債発行事業の検討（補正予算） 10月 市債発行事業の検討（当初予算）</p>	<p>1. 年次別財政計画の策定 中期的な財政見直しを考慮した、年次別財政計画の策定。 6～8月 年次別財政計画の見直し、案の作成 9、11月 年次別財政計画の決定、公表</p> <p>2. 枠配分（一般財源ベース）の実施 普通交付税の縮減にあわせ、予算総額に占める一般財源の額を縮減する。配分基礎額の調整を行ったうえで、枠配分額の決定、通知を行う。 6～9月 配分額の試算、通知</p> <p>3. 償還元金以下の市債発行抑制 補正及び当初予算編成時の要求状況を十分把握し、適正な市債発行に努める</p>	<p>1. 年次別財政計画の策定 中期的な財政見直しを考慮した、年次別財政計画の策定。 6～8月 年次別財政計画の見直し、案の作成 9、11月 年次別財政計画の決定、公表</p> <p>2. 枠配分（一般財源ベース）の実施 普通交付税の縮減にあわせ、予算総額に占める一般財源の額を縮減する。配分基礎額の調整を行ったうえで、枠配分額の決定、通知を行う。 6～9月 配分額の試算、通知</p> <p>3. 償還元金以下の市債発行抑制 補正及び当初予算編成時の要求状況を十分把握し、適正な市債発行に努める</p>	<p>1. 年次別財政計画の策定 中期的な財政見直しを考慮した、年次別財政計画の策定。 6～8月 年次別財政計画の見直し、案の作成 9、11月 年次別財政計画の決定、公表</p> <p>2. 枠配分（一般財源ベース）の実施 普通交付税の縮減にあわせ、予算総額に占める一般財源の額を縮減する。配分基礎額の調整を行ったうえで、枠配分額の決定、通知を行う。 6～9月 配分額の試算、通知</p> <p>3. 償還元金以下の市債発行抑制 補正及び当初予算編成時の要求状況を十分把握し、適正な市債発行に努める</p>
取組実績	<p>1. 年次別財政計画の策定 中期的な財政見直しを考慮した、年次別財政計画の策定。 6～9月 年次別財政計画の見直し、案の作成 10～11月 年次別財政計画の決定</p> <p>2. 枠配分（一般財源ベース）の実施 普通交付税の縮減にあわせ、予算総額に占める一般財源の額を縮減する。配分基礎額の調整を行ったうえで、枠配分額の決定、通知を行った。 6～10月 配分額の試算、通知</p> <p>3. 償還元金以下の市債発行抑制 補正及び当初予算編成時の要求状況を十分把握し、適正な市債発行に努めた。 4～1月 市債発行事業の検討（補正予算） 11～1月 市債発行事業の検討（当初予算）</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>各項目とも計画通り進行していることから、年度後半も引き続き、スケジュール通りに業務を進めていきたい。</p> <p>市債の発行抑制に関しては、今年度は、すでに限度額に近い額で借入を行っているため、事業費の精査を行いながら、今後の借入額の調整を図る必要がある。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>事務的には計画どおりに進行している。</p> <p>市債の借り入れに関しては、元金償還額を超えないよう調整する必要がある。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>年次別財政計画の見直しを行ったが、行財政経営改革大綱の策定（H31.3）後であったため、公表は行わなかった。</p> <p>予算編成における枠配分については、普通交付税の縮減にあわせた配分を行い、対象経費における一般財源の縮減を計画的に行った。</p> <p>新年度予算において、目標である元金償還以内の借入額とすることができた。</p> <p>今後も持続可能な安定した財政運営となるよう年次別財政計画の見直しを行い、予算編成では枠配分による一般財源の縮減及び償還元金以内の借入額としたい。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>各項目とも計画どおりに進行した。</p> <p>年次別財政計画については、決算状況や各事業計画等を考慮し、毎年度、見直す必要がある。</p> <p>当初予算編成における一般財源の枠配分については、一定の効果을あげていると考える。</p> <p>元金償還額以内の市債の借入れについては、今後も継続していかなければならない。</p> <p>どの項目も、持続可能な安定した財政運営を行っていくためには重要な業務である。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 1-1-2

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	83 財政運営の健全化	プラン名	自主財源の確保
所管支部	総合政策部	所管課・係	財政課 財政係	関連部署	

基本方針内容	<p>厳しい財政状況の中で、持続可能な行政運営を行うためには、歳出のゼロベースでの見直しと自主財源の確保による財政の健全化が必要となっています。さらに、普通交付税の合併算定替期間が終了する2021年度以降も健全な財政運営を行うためには、「行政を経営する」という視点に立ち財政健全化に取り組むことが必要です。</p> <p>このため、中長期的な財政見通しに基づく財政運営の指針となる「天草市行政経営改革大綱」により、健全で持続可能な行政運営を確保するとともに、次世代への負担を軽減し、未来に向けた</p>
プランの目的・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用料、手数料、負担金等の見直し ・ 広告収入の確保 ・ ふるさと応援寄附金制度の推進 ・ 今後、普通交付税の一本算定により一般財源が縮減していく中で、自主財源の確保が図られる ・ ふるさと応援寄附金については、寄附金増の他に物産振興、観光PRといった効果も併せて期待される
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用料等は3年毎に見直しを検討、適正な負担水準と併せて利用頻度により施設の在り方を検討 ・ 広告収入は、現在共通封筒、市政だより等に広告掲載し物件費の軽減を図っているが、新たな媒体の研究 ・ ふるさと応援寄附金は、平成27年度からお礼の物産品の贈呈を開始、コストのかからない運営方法の検討
プランの課題等	総額2,400,000千円の自主財源確保に取り組む必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 使用料、手数料等の見直し	見直し準備	見直し準備	見直し検討	見直し準備
	※令和元年度には、10月からの消費税率引き上げに伴い、①指定管理者制度を導入し、指定管理者が使用料を収入する施設、②公営企業会計等に係る使用料について、消費税率引き上げ分を転嫁することとした。 ※次回の見直し検討時期は令和3年度。				
	2. 広告収入の確保	広告媒体の検討	→	→	→
	3. ふるさと応援寄附金制度拡充	業務・お礼品の見直し	→	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：%	使用料改正（引上率）	計画				
		実績				
財政効果額 単位：千円	広告収入・寄付金額	計画	306,689	306,689	306,689	1,226,756
		実績	599,514			599,514

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	1. 使用料、手数料等の見直し・H31.10消費税引上に向け、決算数値等を基に改定方針を定め、市議会での条例改正を目指す 4月 見直しに係る説明会の開催 4～5月 条例改正案の検討、条例改正提案 2. 広告収入の確保・新手法検討、広告導入を目指す 4～3月 広告事業の実績把握、新たな取組み検討 3. ふるさと応援寄附金制度拡充 効果的なPRの実施、魅力的なお礼品の発掘 4～5月 新たな寄附メニューの検討・決定 5～6月 募集に係る経費割合の見直し検討 7～8月 事業者選定のための仕様書検討 1～2月 次年度に向けた事業者の選定 4～3月 PRの実施、寄附の受付、 新たなお礼品の開拓	1. 使用料、手数料等の見直し 消費税の引き上げ向け決算数値の入力等 5月 作業部会の開催 6～7月 決算数値の入力 8月 コスト算定作業 2. 広告収入の確保・新手法検討、広告導入を目指す 4～3月 広告事業の実績把握、新たな取組み検討 3. ふるさと応援寄附金制度拡充 効果的なPRの実施、魅力的なお礼品の発掘 4～5月 ポータルサイトの追加等PR方法の検討 4～3月 PRの実施、寄附の受付 1～2月 次年度に向けた事業者の選定	1. 使用料、手数料等の見直し 消費税の引き上げ向け決算数値の入力等 5月 作業部会の開催 6～7月 決算数値の入力 8月 コスト算定作業 2. 広告収入の確保・新手法検討、広告導入を目指す 4～3月 広告事業の実績把握、新たな取組み検討 3. ふるさと応援寄附金制度拡充 効果的なPRの実施、魅力的なお礼品の発掘 4～5月 ポータルサイトの追加等PR方法の検討 4～3月 PRの実施、寄附の受付 1～2月 次年度に向けた事業者の選定	1. 使用料、手数料等の見直し 消費税の引き上げ向け決算数値の入力等 5月 作業部会の開催 6～7月 決算数値の入力 8月 コスト算定作業 2. 広告収入の確保・新手法検討、広告導入を目指す 4～3月 広告事業の実績把握、新たな取組み検討 3. ふるさと応援寄附金制度拡充 効果的なPRの実施、魅力的なお礼品の発掘 4～5月 ポータルサイトの追加等PR方法の検討 4～3月 PRの実施、寄附の受付 1～2月 次年度に向けた事業者の選定
取組実績	1. 使用料、手数料等の見直し・R1.10消費税引上に向け、決算数値等を基に改定方針を定め、6月議会での条例改正を行った。 4月 見直しに係る説明会の開催 4～5月 条例改正案の検討、条例改正提案 6月 条例改正、8月 広報紙やHPで周知 2. 広告収入の確保 4～9月 広告事業の実績把握、新たな取組み検討 広告取扱事業者募集に係る準備 3. ふるさと応援寄附金制度拡充 効果的なPRの実施、魅力的なお礼品の発掘 4～5月 新たな寄附メニューの検討・決定 5～6月 募集に係る経費割合の見直し検討 7～11月 次年度の事業者選定に向けた準備 12月 事業者選定審査会開催、事業者決定			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>使用料等の見直し及び広告収入については、概ね計画どおり進行している。</p> <p>ふるさと応援寄附金については、目標額（3億円）を上回るペースで寄附があつているため、年末の寄附額の増加に向けて、受け入れ態勢の整備を進めたい。</p> <p>また、寄附受け入れに係る経費について、総務省基準（寄附額の1/2以内）での運用ができるように、来年度以降の業務委託内容の見直しに向けた準備を進めていきたい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>使用料の見直しについては、計画どおり進行しており、広告収入については、他課において新しい取り組みもみられる。</p> <p>ふるさと応援寄附金については、目標額を上回る見込みであるが、経費については総務省基準に合わせた業務委託内容の見直しが必要。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>使用料等の見直しについては、消費税引き上げにあわせた見直しを行った。</p> <p>また、広告収入については、婚姻届等（H30実施）への一部拡充を行ったが、更なる新規開拓のため、手法の検討が必要である。</p> <p>ふるさと応援寄附金については、人気商品の牽引により大幅に寄附額が伸びた。寄附受け入れに係る経費について、総務省基準（寄附額の1/2以内）に近づくように、来年度の業務委託先等の見直しを行った。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>使用料の見直しについては、計画どおりに進捗することができた。</p> <p>広告収入については、あらゆる角度から視野を広げて検討する必要がある。</p> <p>ふるさと応援寄附金については、大幅に自主財源を増やしていくための方策の一つであることから、今後も重点的に取り組んでいく必要がある。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 38-1-3

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	83 財政運営の健全化	プラン名	市税等収納率の向上
所管支部	市民生活部	所管課・係	納税課 納税管理係	関連部署	

基本方針内容	<p>厳しい財政状況の中で、持続可能な行政運営を行うためには、歳出のゼロベースでの見直しと自主財源の確保による財政の健全化が必要となっています。さらに、普通交付税の合併算定替期間が終了する2021年度以降も健全な財政運営を行うためには、「行政を経営する」という視点に立ち財政健全化に取り組むことが必要です。</p> <p>このため、中長期的な財政見通しに基づく財政運営の指針となる「天草市行政経営改革大綱」により、健全で持続可能な行政運営を確保するとともに、次世代への負担を軽減し、未来に向けた</p>
プランの目的・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・徴収率の向上対策及び徴収体制の充実を図り、市税及び国民健康保険税の徴収率を向上させる。併せて、県下14市で1位の徴収率を目指し、貴重な自主財源である税を公平公正に確保する。 ・徴収体制の強化及び適時適正な滞納整理を行うことで、納税者（市民）の不信感・不公平感を失くし、県下14市で収納率トップを目指すことにより、自主財源の確保が図られる。 ・口座振替の促進を行うことにより、納期内納付による安定した財源の確保が図られる。
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・徴収率の向上対策として、日々の訪問徴収及び電話催告、毎月の夜間・休日訪問徴収、年度末及び出納閉鎖前の徴収強化月間、各種債権・財産の差押など徴収体制の充実を図っている。 ・収納率において一般市税・国保とも熊本県下14市中トップを目指すことを統一の目標とし、意識の高揚を図りつつ業務を進めている。
プランの課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、人事異動等に伴い各担当者の経験に差があるため、各々の滞納整理の能力を高い水準にもっていくことにより、さらなる収納率の向上につなげる必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 徴収率の向上対策及び徴収体制の充実	継続	→	→	→
	2. 口座振替の促進	継続	→	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：%	徴収率（市税）	計画 96.74	96.75	96.76	96.77	
		実績 97.28				
財政効果額 単位：千円	収納率向上等による効果額	計画 1,036	1,925	2,753	3,524	9,238
		実績 32,149				32,149

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>1・2年目の職員は課内研修充実及び各種研修会参加により必要な知識向上に努める。3年以上の職員は死亡者課税への知識習得及び捜索や不動産公売等を必要に応じ実施。口座振替推進は課税原課と協議し進める。</p> <p>1. 徴収率の向上対策及び徴収体制の充実</p> <p>4～5月 現年徴収強化期間 6～3月 督促状兼納付書を発送、各種債権等差押 7月 新規職員研修会 7.11.2月 各種調査開始、交付金、国税還付金 9月 現年未納者対策開始 10.12月 捜索予定、不動産公売予定</p> <p>2. 口座振替の促進</p> <p>4～2.6月 来庁者へチラシ配布、課税通知に同封 11.2月 新たな促進方法検討、広報紙に特集掲載 3月 解散する納税組合員にチラシを送付</p>	<p>1・2年目の職員は課内研修充実及び各種研修会参加により必要な知識向上に努める。3年以上の職員は死亡者課税への知識習得及び捜索や不動産公売等を必要に応じ実施。口座振替推進は課税原課と協議し進める。</p> <p>1. 徴収率の向上対策及び徴収体制の充実</p> <p>4～5月 現年徴収強化期間 6～3月 督促状兼納付書を発送、各種債権等差押 7月 新規職員研修会 7.11.2月 各種調査開始、交付金、国税還付金 9月 現年未納者対策開始 10.12月 捜索予定、不動産公売予定</p> <p>2. 口座振替の促進</p> <p>4～2.6月 来庁者へチラシ配布、課税通知に同封 11.2月 新たな促進方法検討、広報紙に特集掲載 3月 解散する納税組合員にチラシを送付</p>	<p>1・2年目の職員は課内研修充実及び各種研修会参加により必要な知識向上に努める。3年以上の職員は死亡者課税への知識習得及び捜索や不動産公売等を必要に応じ実施。口座振替推進は課税原課と協議し進める。</p> <p>1. 徴収率の向上対策及び徴収体制の充実</p> <p>4～5月 現年徴収強化期間 6～3月 督促状兼納付書を発送、各種債権等差押 7月 新規職員研修会 7.11.2月 各種調査開始、交付金、国税還付金 9月 現年未納者対策開始 10.12月 捜索予定、不動産公売予定</p> <p>2. 口座振替の促進</p> <p>4～2.6月 来庁者へチラシ配布、課税通知に同封 11.2月 新たな促進方法検討、広報紙に特集掲載 3月 解散する納税組合員にチラシを送付</p>	<p>1・2年目の職員は課内研修充実及び各種研修会参加により必要な知識向上に努める。3年以上の職員は死亡者課税への知識習得及び捜索や不動産公売等を必要に応じ実施。口座振替推進は課税原課と協議し進める。</p> <p>1. 徴収率の向上対策及び徴収体制の充実</p> <p>4～5月 現年徴収強化期間 6～3月 督促状兼納付書を発送、各種債権等差押 7月 新規職員研修会 7.11.2月 各種調査開始、交付金、国税還付金 9月 現年未納者対策開始 10.12月 捜索予定、不動産公売予定</p> <p>2. 口座振替の促進</p> <p>4～2.6月 来庁者へチラシ配布、課税通知に同封 11.2月 新たな促進方法検討、広報紙に特集掲載 3月 解散する納税組合員にチラシを送付</p>
取組実績	<p>1. 徴収率の向上対策及び徴収体制の充実</p> <p>4～5月 現年徴収強化期間 6～3月 督促状兼納付書を発送、各種債権等差押 7～3月 新規職員研修、各種調査(交付金、国税還付) 6/27,7/17 普通自動車公売会の実施 8～9月 現年度課税分滞納者に対する一斉催告(8月:軽自、9月:市税・国保・介護・後期)</p> <p>2. 口座振替の促進</p> <p>4～2月 来庁者へチラシ配布、 5～9月 課税通知発送時にチラシを同封(申出書)(軽自、市県民、固定、後期、介護)</p> <p>3月 解散する納税組合員にチラシを送付</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> ○徴収率の向上対策及び徴収体制の充実 <ul style="list-style-type: none"> ▪各種催告の送付及び臨戸徴収の実施 ▪新人研修の実施 ▪滞納整理カードの作成及び各種調査の実施 ▪各種債権等の差押の実施 ○口座振替の推進 <ul style="list-style-type: none"> ▪来庁者への窓口でのチラシの配布 ▪課税通知発送時のチラシの同封 ▪広報紙等によるお知らせ <p>WEB口座振替受付など、新たな口座振替の推進方法を検討中である。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> ▪徴収率向上対策については、概ね計画どおり業務が進められている。このまま継続されたい。 ▪口座振替の推進については、概ね計画どおり業務が進められている。このまま継続されたい。 			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> ○徴収率の向上対策及び徴収体制の充実 <ul style="list-style-type: none"> ▪各種催告の送付及び臨戸徴収の実施 ▪新人研修の実施 ▪滞納整理カードの作成及び各種調査の実施 ▪各種債権等の差押の実施 ○口座振替の推進 <ul style="list-style-type: none"> ▪来庁者への窓口でのチラシの配布 ▪課税通知発送時のチラシの同封 ▪広報紙等によるお知らせ 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> ▪徴収率の向上対策、体制の充実が図られた。 ▪口座振替の促進も成果を上げることができた。 ▪現在の高徴収率を維持・継続できるよう努めること。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 1-1-4

基本方針	3 8 財政基盤の強化	取組項目	8 3 財政運営の健全化	プラン名	観光施設を運営する第三セクターの業績評価の実施による事業の見直し
所管支部	観光文化部	所管課・係	観光振興課 観光施設係	関連部署	

基本方針内容	<p>厳しい財政状況の中で、持続可能な行政運営を行うためには、歳出のゼロベースでの見直しと自主財源の確保による財政の健全化が必要となっています。さらに、普通交付税の合併算定替期間が終了する2021年度以降も健全な財政運営を行うためには、「行政を経営する」という視点に立ち財政健全化に取り組む必要があります。</p> <p>このため、中長期的な財政見通しに基づく財政運営の指針となる「天草市行政経営改革大綱」により、健全で持続可能な行政運営を確保するとともに、次世代への負担を軽減し、未来に向けた</p>
プランの目的・効果	<p>国の「第三セクター等の抜本的改革等に関する指針」等に沿って(株)うしぶか、(有)愛夢里及び(株)プラスファイブの業績評価を実施し、評価結果を基に事業を見直す。</p> <p>第三セクターの経営状況を把握し業績評価を行い、その結果に応じた対応をとることで、市の財政に与える影響を未然に防ぐことができる。</p>
現状・課題	<p>震災や地域人口の減少により利用者が減少しており、3組織共に指定管理料を支給することで施設の運営がなされている状況である。施設の設置目的からも施設の継続が求められており、抜本的な経営改善が難しい状況である。</p>
プランの課題等	<p>いずれにおいても、人口減による利用者の減少や電気代、燃料費の上昇の影響を受け厳しい経営となっている。</p>

全体計画	実施項目	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 業績評価	実施	→	→	→
	2. 事業の見直し	実施	→	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	<p>令和3年度までの債務負担行為の承認を頂き、新たな協定を締結した。今後施設の抜本的な改革を図るとともに、第3セクターの経営状況を注視し、方針決定に備えたい。</p> <p>1. 業績評価 6月 経営状況報告 9、2月 モニタリングによる現状調査</p> <p>2. 事業の見直し 9、2月 モニタリング後の課内検討</p>	<p>第3セクターの経営状況を注視し、モニタリング等を通じて次期指定管理審査に備える。</p> <p>1. 業績評価 6月 経営状況報告 9、2月 モニタリングによる現状調査</p> <p>2. 事業の見直し 9、2月 モニタリング後の課内検討</p>	<p>指定管理施設の協定締結期間は令和3年度までである。従って指定管理料の債務負担行為の承認に向け、指定管理料の算定と同時に第3セクターの経営状況を見直し、今後の方針を策定する必要がある。</p> <p>1. 業績評価 6月 経営状況報告 8、2月 モニタリングによる現状調査 10月 指定管理者募集、審査 12月 指定管理者議会承認 3月 指定管理協定締結</p> <p>2. 事業の見直し 8、2月 課内検討</p>	<p>令和6年度までの債務負担行為の承認を頂き、新たな協定を締結する。今後施設の抜本的な改革を図るとともに、第3セクターの経営状況を注視し、方針決定に備える。</p> <p>1. 業績評価 6月 経営状況報告 8、2月 モニタリングによる現状調査</p> <p>2. 事業の見直し 8、2月 モニタリング後の課内検討</p>
取組実績	<p>1. 事業評価 6月 経営状況報告 2月 モニタリングによる状況把握</p> <p>2. 事業の見直し 2月 モニタリング後の課内検討 3月 ユメール条例改定</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	月次報告により経営状況は確認できているものの、日程調整が進まず、9月期のモニタリングが実施できていない。早急にモニタリングを実施し、今年度から実施した入浴料金統一、特別優待券廃止の影響などについて細部の確認を行いたい。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	特に温泉施設のランニングコストの上昇が経営を圧迫しており、昨年度は支配人会議において、今年度から優待券廃止や料金統一などによる収入増、また、休館日や営業時間等の見直しによるコストダウンを図るなど経営改善を試みている。これらの検証を行うためにも遅れているモニタリングを早急に行うよう指導する。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	年度当初から低価格回数券を廃止し、入浴料金の統一による収益率の向上を図るとともに、営業時間や休館日の見直しによる労務や経費の軽減に努めた。また、施設間の不公平性を是正するため、ユメールの条例を改定し会員券を廃止した。一方で年2回の施設モニタリングについては1回しか実施できなかった。 いずれの第3セクターも熊本震災以降売り上げが低迷している上、今年度は書き入れ時である8月の週末ごとに台風襲来や、コロナウイルスの影響による集客減少とさらに厳しい経営状況となることが予想される。今後経営状況を細かくチェックしながら収益増加や経費削減に向けた検討を行っていききたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	今年度から入浴料金の統一や営業時間、休館日の見直しを行い、経営改善を行っている。 また、長年の懸案であったユメールの年会員制度についても条例改正を行い、廃止したところである。 今後も支配人会議やモニタリングを通じて経営改善に向けた協議を引き続き行っていく。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **38-1-5**

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	83 財政運営の健全化	プラン名	市有建築物の省エネルギー化
所管支部	建設部	所管課・係	建築課 建築指導係	関連部署	

基本方針内容	<p>厳しい財政状況の中で、持続可能な行財政運営を行うためには、歳出のゼロベースでの見直しと自主財源の確保による財政の健全化が必要となっています。さらに、普通交付税の合併算定替期間が終了する2021年度以降も健全な財政運営を行うためには、「行政を経営する」という視点に立ち財政健全化に取り組むことが必要です。</p> <p>このため、中長期的な財政見通しに基づく財政運営の指針となる「天草市行政経営改革大綱」により、健全で持続可能な行財政運営を確保するとともに、次世代への負担を軽減し、未来に向けた</p>
プランの目的・効果	<p>新築する市有建築物について省エネ化を誘導し、光熱費などランニングコストの低減を図る。その指標として、建築物省エネ法に基づく省エネ性能基準を活用し、基準値の80%となるよう、助言及び誘導を行う。なお、掲げる数値目標は、建築物省エネ法に基づく「建築物エネルギー消費性能向上計画の認定基準」を満たすものであり、新築する市有建築物の認定取得を推進する。また、市広報等において、認定取得建築物の省エネ性能を周知し、市民に対し、建築物に係る省エネ性に係る意識啓蒙を図る。</p>
現状・課題	<p>建築物省エネ法に基づく省エネ適判及び届出制度は、建築物の規模に応じて、建築主等に提出を義務付ける制度である。法基準に適合していない建築物の計画等は、それに適合するよう助言及び誘導している。</p>
プランの課題等	<p>建築物の省エネ化のためには、建築物の新築及び改修時等に、省エネ性能の高い設備等の導入が求められることから、初期投資が増加する傾向にある。しかしながら、消費エネルギーの低減がされることから、結果的に光熱費等のランニングコストが低減される。その費用対効果を捉え、所管課等と協議し、建築物の省エネ性能の向上を推進する。</p>

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 省エネ措置に係る助言指導	実施	→	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	法適合基準値の0.8以下	0.8	0.8	0.8	0.8	
	計画					
単位：建築	実績	0.81				
	計画					
財政効果額	計画					
	実績					
単位：千円						

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>建築物の省エネルギー化を図るためには、省エネ性能の高い設備の導入が求められること等が考えられるため、費用対効果も鑑みたくえで、関係課との十分な事前協議を行う。</p> <p>また、市広報等を活用し、市有建築物の省エネ性能を周知し、市民に対し、個人住宅などの建築に際した省エネ性能の向上について、意識啓蒙を図る。</p> <p>1. 省エネ措置に係る指導 4～3月 届出の都度、適宜実施</p>	<p>建築物の省エネルギー化を図るためには、省エネ性能の高い設備の導入が求められること等が考えられるため、費用対効果も鑑みたくえで、関係課との十分な事前協議を行う。</p> <p>また、市広報等を活用し、市有建築物の省エネ性能を周知し、市民に対し、個人住宅などの建築に際した省エネ性能の向上について、意識啓蒙を図る。</p> <p>1. 省エネ措置に係る指導 4～3月 届出の都度、適宜実施</p>	<p>建築物の省エネルギー化を図るためには、省エネ性能の高い設備の導入が求められること等が考えられるため、費用対効果も鑑みたくえで、関係課との十分な事前協議を行う。</p> <p>また、市広報等を活用し、市有建築物の省エネ性能を周知し、市民に対し、個人住宅などの建築に際した省エネ性能の向上について、意識啓蒙を図る。</p> <p>1. 省エネ措置に係る指導 4～3月 届出の都度、適宜実施</p>	<p>建築物の省エネルギー化を図るためには、省エネ性能の高い設備の導入が求められること等が考えられるため、費用対効果も鑑みたくえで、関係課との十分な事前協議を行う。</p> <p>また、市広報等を活用し、市有建築物の省エネ性能を周知し、市民に対し、個人住宅などの建築に際した省エネ性能の向上について、意識啓蒙を図る。</p> <p>1. 省エネ措置に係る指導 4～3月 届出の都度、適宜実施</p>
取組実績	<p>1. 省エネ措置に係る指導</p> <p>4～3月 届出件数4件 ▪届出内容適合状況 省エネ基準適合【基準値1.0以下】4件 (うち2件が省エネ誘導基準【基準値0.8以下】適合)</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	中間期までの届出件数の1件は、省エネ基準に適合しており、かつ目標としている誘導基準値0.8以下に適合させることができた。引き続き建築物の省エネ化による光熱費など管理経費削減に指導を行っていく。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	省エネは全地球的に取り組まなければならない課題であり、誘導基準の適合に向け公共団体は率先して対応していかなければならない状況にあるため、引き続き指導の強化を図ること。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	今年度の届出物件は4件あり、うち誘導基準値0.8以下の件数は2件であった。4件の平均値は0.81であり建築物の省エネ化による光熱費などの管理経費削減にはつながったと考える。次年度についても引き続き指導を行っていく。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	新築する市有建築物については、今後も建築物省エネ法に基づく省エネ性能基準を活用し、基準値の80%となるよう、助言・誘導を行うとともに、市民に対しても省エネ性能の向上に向けた意識啓発に努めること。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **38-1-6**

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	83 財政運営の健全化	プラン名	病院事業の経営健全化
所管支部	病院事業部	所管課・係	経営管理課 経営管理係	関連部署	

基本方針内容	<p>厳しい財政状況の中で、持続可能な行政運営を行うためには、歳出のゼロベースでの見直しと自主財源の確保による財政の健全化が必要となっています。さらに、普通交付税の合併算定替期間が終了する2021年度以降も健全な財政運営を行うためには、「行政を経営する」という視点に立ち財政健全化に取り組むことが必要です。</p> <p>このため、中長期的な財政見通しに基づく財政運営の指針となる「天草市行政経営改革大綱」により、健全で持続可能な行政運営を確保するとともに、次世代への負担を軽減し、未来に向けた</p>
プランの目的・効果	<p>平成30年度において見直しを実施した「第3期天草市立病院改革プラン（改訂版）」、33年度からの「第4期天草市立病院改革プラン」に沿った計画的な経営に努め、実績に応じたローリングを行いながら病院事業の経営健全化を図る。</p> <p>地域において提供が必要な医療のうち、民間医療機関による提供が困難な、救急医療や不採算医療、訪問リハビリテーションなどに積極的に取り組むことにより、市民がいつでも安心して適切な医療が受けられる医療体制を確保する。</p>
現状・課題	<p>平成21年度からの第1期天草市立病院改革プランに始まり、現在は第3期の計画期間となっている。平成33年度からは第4期となるため、平成32年度において策定作業を行う必要がある。また、策定に際しては「天草地域医療構想調整会議（検討部会）」において協議される方向と整合を図る必要がある。</p>
プランの課題等	<p>患者数の減少により28年度から純損失を計上することとなり、損失額は年々増大する中で32年度から施行される「会計年度任用職員制度」により給与費の増嵩は避けられず収支好転の材料は見当たらず厳しい経営が予想される。</p>

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1 第3期プランの実践	実践	→		
	2 第4期プランの策定・実践		策定	実践	→
	3 2025年以降の在り方			検討	検討・まとめ

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：%	経常収支比率	計画 95.2	91.9	91.9	91.9	
		実績 96.0				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>1. 「第3期天草市立病院改革プラン（改訂版）」の実践</p> <p>(1) 医師等医療スタッフの確保 (2) 事務職員の人材開発 (3) 看護部門の効率化 (4) 「改革推進チーム」において収益の確保と経費節減への取り組みを重点的に実践</p> <p>2. 「会計年度任用職員制度」移行準備</p> <p>(1) 関係例規の整備 (2) 制度周知及び募集</p> <p>3. 病院事業の意思決定及び情報共有システムの再検証</p>	<p>1. 「第3期天草市立病院改革プラン（改訂版）」の実践</p> <p>(1) 医師等医療スタッフの確保 (2) 事務職員の人材開発 (3) 看護部門の効率化 (4) 「改革推進チーム」において収益の確保と経費節減への取り組みを重点的に実践</p> <p>2. 「第4期天草市立病院改革プラン」の策定</p>	<p>1. 「第4期天草市立病院改革プラン」の実践</p> <p>内容については、策定後において確定するものであるが、H32までの第3期プランの実践で掲げる項目は引き続き取り組む必要となる見込み。</p> <p>(1) 医師等医療スタッフの確保 (2) 事務職員の人材開発 (3) 看護部門の効率化 (4) 「改革推進チーム」において収益の確保と経費節減への取り組みを重点的に実践</p> <p>2. 2025年問題以降の市立病院のあり方検討</p> <p>医療の分野では、団塊の世代が75歳を迎える2025年問題があるが、その後は高齢者世代においても減少が始まる見込みであり、そこを見据えた市立病院のハード・ソフト両面からのあり方の検討を行う。</p>	<p>1. 「第4期天草市立病院改革プラン」の実践</p> <p>内容については、策定後において確定するものであるが、H32までの第3期プランの実践で掲げる項目は引き続き取り組む必要となる見込み。</p> <p>(1) 医師等医療スタッフの確保 (2) 事務職員の人材開発 (3) 看護部門の効率化 (4) 「改革推進チーム」において収益の確保と経費節減への取り組みを重点的に実践</p> <p>2. 2025年問題以降の市立病院のあり方検討</p> <p>医療の分野では、団塊の世代が75歳を迎える2025年問題があるが、その後は高齢者世代においても減少が始まる見込みであり、そこを見据えた市立病院のハード・ソフト両面からのあり方の検討を行う。</p>
取組実績	<p>1- (1) 医師4名、薬剤師2名、看護師・准看護師18名を確保。(内定者含む)</p> <p>1- (2)～(4) 改革推進チーム会議、看護総長会議により、検討及び実践中</p> <p>2- (1) 第3回市議会定例会にて条例整備。</p> <p>2- (2) 年内で制度周知及び募集。試験を1月実施し、採用者を決定。</p> <p>3. 各病院等院長が会する経営会議をこれまでの年2～3から毎月の開催へと変更。迅速な意思決定と情報共有の強化を図った。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>医療スタッフの確保については、定年退職者の補充分に関しては、2ヶ年分の退職予定者数を募集するなどしてある程度の成果を上げることができた。しかしながら、令和2年度から始まる会計年度任用職員制度に対応するための医療職確保については、定数条例の改正等条件面での整備はほぼ整ったものの、必要職員数の確保に苦慮している。</p> <p>また、経営改善に向けては、地域医療構想の実現に向けて国や県の動きに留意しながら、市立病院独自の中・長期の方向性を検討している。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>「第3期天草市立病院改革プラン（改訂版）」の実践における、医療スタッフの確保については、取組実績のとおり一定の成果がみられた。その他の項目についても、改革推進チームを中心に検討及び実践に取り組まれている。</p> <p>経営改善に関しては、地域医療構想における各市立病院におけるあり方について、今年度中には調整会議で方向性が決定される見込みであるため、その進捗に合わせて検討する必要があると考える。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>医療スタッフ確保については、会計年度任用職員制度への対応も含め滞りなく実践。</p> <p>意思決定・情報共有についても経営会議の定例化等により徹底が図られた。</p> <p>経営改善の面では、将来人口推計を基に2025年を目標年とした市立病院のあり方を示すことができ、これにより病床数の削減や市立病院間の機能連携の強化を目指すこととした。</p> <p>また、課題としては医業収益に占める職員給与費の割合を4病院トータルで70%未満とする目標をたてて取り組むこととした。（R元年見込79.5%）</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>「第3期天草市立病院改革プラン（改訂版）」の実践における医師等医療スタッフの確保については、会計年度任用職員制度の対応を含め滞りなく実践できた。その他の項目についても、改革推進チーム会議等により検討及び実践中である。</p> <p>経営改善に関しては、2025年を目標年とした各市立病院のあり方について、天草地域医療構想調整会議で合意を得たため、これに基づき病床数の削減や市立病院間の機能連携の強化に取り組むこととなった。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 38-1-7

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	83 財政運営の健全化	プラン名	水道事業における経営健全化の推進
所管支部	水道局	所管課・係	経営管理課 水道庶務係	関連部署	水道局 水道課 工務係、水道局 水道課 施設管理1係、水道局 水道課 施設管理2係

基本方針内容	<p>厳しい財政状況の中で、持続可能な行政運営を行うためには、歳出のゼロベースでの見直しと自主財源の確保による財政の健全化が必要となっています。さらに、普通交付税の合併算定替期間が終了する2021年度以降も健全な財政運営を行うためには、「行政を経営する」という視点に立ち財政健全化に取り組むことが必要です。</p> <p>このため、中長期的な財政見通しに基づく財政運営の指針となる「天草市行政経営改革大綱」により、健全で持続可能な行政運営を確保するとともに、次世代への負担を軽減し、未来に向けた</p>
プランの目的・効果	<p>経営健全化のための長期経営計画（経営戦略）に沿った経営を推進する。具体的には、単年度収支において経常利益の計上を維持・継続することで、資金確保等経営基盤の強化を図る。</p> <p>さらに、地方公営企業に課せられた独立採算の原則を目指し、基準外一般会計補助金の削減に取り組むことで、企業としての独立性の強化を図る。</p>
現状・課題	<p>給水人口の減少に伴う料金収入の減少、施設の更新費用の増大など水道事業の経営環境は厳しさが増す中、平成29年度からの簡易水道事業統合以降も経常利益を計上している。</p>
プランの課題等	<p>経常利益の計上と基準外一般会計補助金の削減を同時に実現するためには、適切な料金収入の確保に取り組むとともに、計画的かつ適正な施設の更新等により、費用の減少に努める必要がある。</p>

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1 経常利益の確保	計画に沿った経営	→	→	→
	2 基準外一般会計補助金の削減	計画に沿った経営	→	→	→
財政計画に示した金額を目標に掲げ、目標以上の利益計上を目指す。					

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	経常利益の計上	計画 64,979	59,598	53,479	45,978	
	単位：千円	実績 198,208				
財政効果額	基準外一般会計補助金の削減	計画 10,000	10,000	10,000	10,000	40,000
	単位：千円	実績 18,279				18,279

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>1 経常利益の確保 令和元年度予算編成において経常利益予定額を算定 令和元年度決算調製において経常利益額を確定</p> <p>2 基準外一般会計補助金の削減 令和元年度予算編成において一般会計補助金を計上 令和元年度決算調製において一般会計補助金の額を確定</p> <p>決算に向けて、収益確保と費用削減に取り組む</p>	<p>1 経常利益の確保 令和2年度予算編成において経常利益予定額を算定 令和2年度決算調製において経常利益額を確定</p> <p>2 基準外一般会計補助金の削減 令和2年度予算編成において一般会計補助金を計上 令和2年度決算調製において一般会計補助金の額を確定</p> <p>決算に向けて、収益確保と費用削減に取り組む</p>	<p>1 経常利益の確保 令和3年度予算編成において経常利益予定額を算定 令和3年度決算調製において経常利益額を確定</p> <p>2 基準外一般会計補助金の削減 令和3年度予算編成において一般会計補助金を計上 令和3年度決算調製において一般会計補助金の額を確定</p> <p>決算に向けて、収益確保と費用削減に取り組む</p>	<p>1 経常利益の確保 令和4年度予算編成において経常利益予定額を算定 令和4年度決算調製において経常利益額を確定</p> <p>2 基準外一般会計補助金の削減 令和4年度予算編成において一般会計補助金を計上 令和4年度決算調製において一般会計補助金の額を確定</p> <p>決算に向けて、収益確保と費用削減に取り組む</p>
取組実績	<p>1 経常利益の確保 令和元年度予算編成において経常利益予定額67,440千円を算定していた。令和元年度決算見込額を令和2年2月までの実績から算定し、経常利益予定額を198,208千円に修正した。</p> <p>2 基準外一般会計補助金の削減 令和元年度予算編成において基準外一般会計繰入金249,668千円を計上している。今年度においては、繰出し基準の見直しにより、基準外補助金を18,279千円削減し、目標を上回る結果となった。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>収益の主体である給水収益については、9月末時点で前年度比1.61%、約14,300千円の減少となっており、給水人口減少や節水等により、今後も給水収益は減少が見込まれる。</p> <p>費用面では、支払利息が前年度比約20,000千円の減を見込んでおり、決算に向けて引き続き費用の削減に努め、目標の経常利益計上を達成したい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>平成30年度決算では、一般会計繰入金の基準見直し、支払利息の減により152,568千円の純利益を計上した。</p> <p>令和元年度については、給水収益の大幅な減少が見込まれるため、費用削減等により健全経営に努めたい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>収益の主体である給水収益については、給水人口の減少等により前年度比約1.6%、27,000千円の減少となったが、費用面において、企業債支払利息の減や人件費の削減等により、目標を上回る経常利益を見込んでいる。今後も計画に沿った健全経営に努める。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>令和元年度については、給水収益が大幅な減少となったが、費用の削減により目標を上回る経常利益が見込まれる。</p> <p>今後は、老朽化施設の更新等により費用の増加が見込まれるため、計画に沿った健全経営に努めたい。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 38-1-8

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	83 財政運営の健全化	プラン名	下水道事業における経営健全化の推進
所管支部	水道局	所管課・係	経営管理課 下水道庶務係	関連部署	水道局 下水道課 施設整備係、水道局 下水道課 施設管理係

基本方針内容	<p>厳しい財政状況の中で、持続可能な行政運営を行うためには、歳出のゼロベースでの見直しと自主財源の確保による財政の健全化が必要となっています。さらに、普通交付税の合併算定替期間が終了する2021年度以降も健全な財政運営を行うためには、「行政を経営する」という視点に立ち財政健全化に取り組むことが必要です。</p> <p>このため、中長期的な財政見通しに基づく財政運営の指針となる「天草市行政経営改革大綱」により、健全で持続可能な行政運営を確保するとともに、次世代への負担を軽減し、未来に向けた</p>
プランの目的・効果	<p>経営健全化のための長期経営計画（経営戦略）に沿った経営を推進する。</p> <p>具体的には、単年度収支において、経常利益の計上を維持・継続することで、資金確保等経営基盤の強化を図る。</p> <p>さらに、地方公営企業に課せられた独立採算の原則を目指し、基準外一般会計補助金の削減に取り組むことで、企業としての独立性の強化を図る。</p>
現状・課題	<p>汚水処理人口の減少に伴う営業収益の減少、施設の更新費用の増大等下水道事業の経営環境は厳しさを増すことが予測されるが、地方公営企業法の規定適用（平成28年度）以降、2期連続で経常利益を計上している。</p>
プランの課題等	<p>経常利益の計上と基準外一般会計補助金の削減を同時に実現するためには、さらなる接続戸数の増加に取り組み、収益を確保するとともに、計画的かつ適正な施設の更新等により、費用の減少に努める必要がある。</p>

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1 経常利益の確保	計画に沿った経営	→	→	→
	2 基準外一般会計補助金の削減	計画に沿った経営	→	→	→
<p>経常利益については、財政計画に示した金額を目標に掲げ、目標以上の利益計上を目指す。基準外一般会計補助金の削減については、財政計画に示した金額からさらに20,000千円の削減を目標とする。</p>					

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	経常利益の計上	計画	139,650	140,243	100,475	92,730
	実績		141,059			
財政効果額	基準外一般会計補助金の削減	計画	20,000	20,000	20,000	20,000
	実績		42,380			42,380

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>1. 経常利益の確保 令和元年度予算編成において経常利益予定額を算定 令和元年度決算調製において経常利益額を確定</p> <p>2. 一般会計補助金の削減 令和元年度予算編成において一般会計補助金を計上 令和元年度決算調整において一般会計補助金の額を確定</p> <p>決算に向けて、収益確保と費用縮減に取り組む。</p>	<p>1. 経常利益の確保 令和2年度予算編成において経常利益予定額を算定 令和2年度決算調製において経常利益額を確定</p> <p>2. 一般会計補助金の削減 令和2年度予算編成において一般会計補助金を計上 令和2年度決算調整において一般会計補助金の額を確定</p> <p>決算に向けて、収益確保と費用縮減に取り組む。</p>	<p>1. 経常利益の確保 令和3年度予算編成において経常利益予定額を算定 令和3年度決算調製において経常利益額を確定</p> <p>2. 一般会計補助金の削減 令和3年度予算編成において一般会計補助金を計上 令和3年度決算調整において一般会計補助金の額を確定</p> <p>決算に向けて、収益確保と費用縮減に取り組む。</p>	<p>1. 経常利益の確保 令和4年度予算編成において経常利益予定額を算定 令和4年度決算調製において経常利益額を確定</p> <p>2. 一般会計補助金の削減 令和4年度予算編成において一般会計補助金を計上 令和4年度決算調整において一般会計補助金の額を確定</p> <p>決算に向けて、収益確保と費用縮減に取り組む。</p>
取組実績	<p>1. 経常利益の確保 令和元年度決算見込み額を令和2年2月末の実績から算定し、経常利益予定額に141,059千円に修正した。</p> <p>2. 基準外一般会計補助金の削減 令和元年度予算において基準外一般会計補助金180,745千円を計上した。財政計画の数値と比較した場合42,380千円の削減となり、目標の20,000千円削減を上回る結果となった。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>収益の主体である下水道使用料については、9月末の時点で前年度比0.73%、約2,100千円の減少となったが、人口減少が進行するなかで、一定の収益を確保した。</p> <p>費用面では、支払利息が10,000千円超の削減を見込んでおり、決算に向けて、引き続き営業費用の削減に努め、目標の経常利益計上を達成したい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>平成30年度決算では、145,982千円の純利益を計上し、公営企業会計移行後3期連続で1億円を超える利益を計上した。</p> <p>令和元年度についても、順調に収益を計上しており、目標に向けて下半期も健全経営に努めたい。</p> <p>基準外一般会計補助金についても、現在までに追加補正の予定はなく、計画以上の財政効果を達成できそうである。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>処理場等の運転管理費の算定基礎となる労務単価の大幅な上昇により、施設の維持管理費の増加が経営を圧迫したものの、営業収益の減少が見込みより少なかったことや、資本費繰入収益等の営業外収益の増が経営を支えたことにより、経常利益については目標を僅かではあるが上回ると見込んでいる。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>有収水量の減少が見込みより進行が遅いことにより安定した経営が維持されていると分析している。5月には正式な決算数値を算定するが、経常利益は目標である139,650千円を達成できると見込んでいる。</p> <p>基準外一般会計補助金の削減額についても正式には6月の決算状況調査により確定するが、現時点では目標額を大幅に上回る予定である。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **38-1-9**

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	83 財政運営の健全化	プラン名	ストックマネジメント
所管支部	水道局	所管課・係	下水道課 施設整備係	関連部署	

基本方針内容	<p>厳しい財政状況の中で、持続可能な行政運営を行うためには、歳出のゼロベースでの見直しと自主財源の確保による財政の健全化が必要となっています。さらに、普通交付税の合併算定替期間が終了する2021年度以降も健全な財政運営を行うためには、「行政を経営する」という視点に立ち財政健全化に取り組むことが必要です。</p> <p>このため、中長期的な財政見通しに基づく財政運営の指針となる「天草市行政経営改革大綱」により、健全で持続可能な行政運営を確保するとともに、次世代への負担を軽減し、未来に向けた</p>
プランの目的・効果	<p>公共（本渡）及び集落排水などの下水道施設が耐用年数を経過しているため、施設の更新事業を計画的に実施し、施設の長寿命化を図る。</p> <p>本渡浄化センター及び今釜新町ポンプ場については、ストックマネジメント計画に基づき各施設の点検・調査を実施し更新時期の判断基準を定め計画的な更新事業の平準化が図られる。</p>
現状・課題	<p>本渡処理区は供用開始から40年が経過し、本渡浄化センターの各設備は、耐用年数を大きく経過しており、経年劣化や発錆・腐食・汚損等が顕著である。また、集落排水施設の各施設も、耐用年数を大きく経過しており、経年劣化や発錆・腐食・汚損等が顕著である。</p>
プランの課題等	<p>各施設ごとにストックマネジメントを策定し、年次事業計画に基づき事業を実施する。</p>

実施項目	令和元年度		令和2年度	令和3年度	令和4年度
	計画	実績	計画	計画	計画
1. 本渡浄化センター			実施	→	→
2. 今釜新町ポンプ場			実施	→	→
3. 漁業集落排水施設	佐伊津漁集落				
	機能診断				
4. 管渠の更新	計画策定（管渠）		管渠の更新	管渠の更新	管渠の更新
5. 汚水・雨水	計画策定（汚水中継場）		改築	改築	改築
中継ポンプ場	計画策定（雨水中継場）		改築	改築	改築

			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	事業の進捗率	計画	15.0	44.8	79.5	100	
		実績	9.3				
財政効果額	単位：千円	計画					
		実績					

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>2. 今釜新町ポンプ場 電気設備改修とポンプ場の耐震化工事を計画。 4～6月 実施設計及び工事発注 7～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>3. 漁業集落排水施設 佐伊津漁集はH30年度に高度処理水槽の築造工事を実施し、今年度で高度処理水槽機械設備と電気設備を計画しており、年度内完工に向けて作業を実施 4～6月 実施設計及び工事発注 7～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>4. 管渠の更新 8～10月 計画策定</p> <p>5. 汚水・雨水中継ポンプ場 8～10月 計画策定</p>	<p>1. 本渡浄化センター 管理棟の耐震化改築、脱臭設備改修基本設計、沈砂洗浄施設設計、浄化センター耐震化、水処理施設耐震診断 4～6月 実施設計及び工事発注 7～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>2. 今釜新町ポンプ場 ポンプ場コントロールセンター電気設備改修 4～6月 実施設計及び工事発注 7～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>4. 管渠の更新 7～9月 実施設計及び工事発注 10～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>5. 汚水・雨水中継ポンプ場 5～7月 実施設計及び工事発注 8～3月 年度内工事完了、検査</p>	<p>1. 本渡浄化センター 管理棟耐震化、脱臭機械設備改修、沈砂洗浄施設改修、次亜塩素酸ポンプ、貯留タンク設計・改修、浄化センター耐震化 4～6月 実施設計及び工事発注 7～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>2. 今釜新町ポンプ場 雨水第2エンジン原動機等改築 4～6月 実施設計及び工事発注 7～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>4. 管渠の更新 7～9月 実施設計及び工事発注 10～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>5. 汚水・雨水中継ポンプ場 5～7月 実施設計及び工事発注 8～3月 年度内工事完了、検査</p>	<p>1. 本渡浄化センター 脱臭電気設備改築、脱臭機械設備改修 4～6月 実施設計及び工事発注 7～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>2. 今釜新町ポンプ場 雨水第1エンジン原動機等改築 4～6月 実施設計及び工事発注 7～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>4. 管渠の更新 7～9月 実施設計及び工事発注 10～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>5. 汚水・雨水中継ポンプ場 5～7月 実施設計及び工事発注 8～3月 年度内工事完了、検査</p>
取組実績	<p>2. 今釜新町ポンプ場 電気設備改修とポンプ場の耐震化工事を計画。 9月 設計委託の成果品受取り 7～9月 実施設計及び工事発注 9～3月 年度内工事完了、検査</p> <p>耐震工事と沈砂池電気工事はR1へ繰越し</p> <p>3. 漁業集落排水施設 佐伊津漁集は、今年度で高度処理水槽機械設備と電気設備を実施完了。 4～6月 電気設備実施設計及び工事発注 6～2月 年度内工事完了、検査</p> <p>外構工事はR1へ繰越し</p> <p>4. 管渠の更新 8～3月 計画策定</p> <p>5. 汚水・雨水中継ポンプ場</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>2. 今釜新町ポンプ場については、電気設備改修とポンプ場の耐震化工事を計画しているが、設計委託業務が本年度へ繰り越された関係で、工事の発注がずれ、工程も遅れている。今後、実施工程について受注者と詳細に工程をつめて、年度内の完了を目指す。</p> <p>3. 漁業集落排水施設については、現在、高度処理水槽機械設備と電気設備を着手しており、年度内完了に向けて計画通りに進捗している。</p> <p>4. 管渠の更新計画策定は、ほぼ計画通りに進捗している。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>今釜新町ポンプ場ポンプ棟電気設備改修工事については、設計委託が繰越しとなり、工事の発注がずれ込み工程が遅れているが、年度内完了に向けて努力すること。</p> <p>漁業集落排水施設の高度処理に係る工事及び管渠の更新計画策定については、計画どおり年度内完了に向けて努力すること。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>2. 今釜新町ポンプ場については、設計委託業務が本年度へ繰り越された関係で、工事の発注がずれ、耐震化工事と沈砂池電気設備工事を繰越した。</p> <p>3. 漁業集落排水施設については、機械設備、電気設備が完了し、外構工事は繰越して実施する。</p> <p>4. 管渠の更新計画策定は、計画通りに実施した。</p> <p>5. 汚水・雨水中継ポンプ場更新計画策定は、計画通りに実施した。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>今釜新町ポンプ場ポンプ棟電気設備改修工事については、設計委託が繰越しとなり、工事の発注がずれ込み工程が遅れていたが、耐震工事以外は年度内に完了した。</p> <p>漁業集落排水施設の高度処理に係る外構工事は繰越したものの概ね計画通りであった。管渠等の更新計画策定については、計画どおり年度内実施した。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 38-2-1

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	84 アウトソーシングによるサービスの維持と財政	プラン名	社会体育施設運営管理業務に指定管理者制度を導入
所管支部	地域振興部	所管課・係	スポーツ振興課 施設管理係	関連部署	

基本方針内容	政府が平成27年6月30日に閣議決定した「経済財政運営と改革の基本方針2015」において、歳出改革の一つとして「多様な行政事務の外部委託等の推進」が打ち出されています。このことから、これまで取り組みが進んでいない、専門性が高いが定型的な業務について、アウトソーシング*を計画的に推進し、サービスの維持と財政支出の削減に取り組みます。
プランの目的・効果	本市の社会体育施設のうち牛深総合体育館の管理について、指定管理制度を導入することにより市民の利便性向上を図るとともに、施設の管理に携わっていた職員の業務の軽減に繋がります。新たな業務に取り組むことが期待できる。
現状・課題	牛深総合体育館の管理は、施設の予約管理及び使用料徴収業務、清掃等について、直営と委託で行っており、双方での協議や調整すべきところが多く、すべてを一括して指定管理制度へ移行できないか検討が必要である。
プランの課題等	指定管理業者への委託業務内容の検討及び該当する施設の関係部署（牛深支所）との協議を行う必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 募集方針の検討	牛深総合体育館			
	2. 指定管理者の募集		牛深総合体育館		
	3. 指定管理の実施 (モニタリング、管理)			牛深総合体育館	

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：数	指定管理施設	計画 0	0	1	0	
		実績 0				
財政効果額 単位：千円	人件費の削減	計画 0	0	700	0	700
		実績 0				0

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	社会体育施設である牛深総合体育館を指定管理者制度導入の募集方針の検討を行う。 1. 募集方針の検討 牛深総合体育館	社会体育施設である牛深総合体育館を、指定管理者制度導入の募集方針を検討し、1施設の募集を行う。 1. 指定管理者の募集 牛深総合体育館	社会体育施設である牛深総合体育館を、指定管理者制度導入の募集を行い、1施設の管理を実施する。 1. 指定管理の実施 牛深総合体育館	
取組実績	牛深総合体育館の指定管理制度の導入について、牛深支所と協議を行った。導入については同意を得たが、具体的な管理内容等の決定までには至らなかった。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	牛深総合体育館については、令和3年度に指定管理を目指して、引き続き牛深支所等と委託内容の協議を進めていきたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	指定管理移行については、牛深支所も問題ないようなので、令和3年4月1日からの指定管理を目標に、令和2年度中に条例改正、指定管理者募集要項の作成、募集、選定審査会の開催、議会による指定管理者の議決、指定管理委託料の予算計上等、必要となる手続きを逆算しながら計画的に取り組む必要がある。 また、指定管理者候補となりえる団体があるのか、支所とも緊密に連携しながら確認を進める必要がある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	牛深支所から導入の同意を経て、委託業務の内容の検討を行ってきたが、指定管理者の候補となる団体について再度協議すべき必要があるため、令和2~3年度で検討し令和4年度の導入に見直しを行い取り組んでいきたい。			
方向性	変更	未設定	未設定	未設定
支部長評価	指定管理者候補となりえる団体については、支所と緊密に連携しながら協議を進める必要がある。令和3年度の導入を目指しつつ、適当な候補が見つからず協議に時間を要するようであれば、令和4年度導入を目指す。			
方向性	継続（未達）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **38-2-2**

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	84 アウトソーシングによるサービスの維持と財政	プラン名	案内・受付業務等アウトソーシングの推進
所管支部	市民生活部	所管課・係	市民課 総合窓口係	関連部署	

基本方針内容	政府が平成27年6月30日に閣議決定した「経済財政運営と改革の基本方針2015」において、歳出改革の一つとして「多様な行政事務の外部委託等の推進」が打ち出されています。このことから、これまで取り組みが進んでいない、専門性が高いが定型的な業務について、アウトソーシング*を計画的に推進し、サービスの維持と財政支出の削減に取り組みます。
プランの目的・効果	【目的】案内・受付業務（公共サービス改革法に定める窓口6業務）等に関して課題等の整理を行いながらアウトソーシングを推進する。 （対象業務）・案内業務・各種証明書交付申請書の受付・証明書の交付及び手数料の徴収・パスポートの申請受付及び交付・端末操作 【効果】繁忙期の対応、雇用創出・地域活性化、職員の業務効率化、時間延長等サービスの拡大、市民サービスの維持向上。
現状・課題	市民課業務は職員12人、非常勤職員13人、臨時職員1人で、うち民間委託を予定している案内業務、各種証明書交付等事務は職員4人、非常勤職員13人、臨時職員1人で行っている。 2019年6月から新庁舎開庁に伴い総合窓口が設置されることから、民間委託の対象業務を再度見直す必要がある。
プランの課題等	【現状】・職員定員適正化の中でサービス水準の維持が必要。・職員の人事異動に伴う一時的なサービス水準の低下。・臨時的、短期的に集中して処理する業務への対応。 【プラン実施】・偽装請負対策。・個人情報保護対策。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	総合窓口等の民間委託	民間委託の対象業務検討	仕様書（案）等の作成	予算要求	実施（10月～）
	ノウハウの移転・引継		会計年度職員・任用	会計年度職員・任用	民間委託
【財政効果額の積算根拠】					
・職員1人7,000千円、会計年度職員1人1,900千円、臨時職員1,500千円で算定。					
※会計年度任用職員制度導入に伴い財政効果額の再算定が必要。					

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	人件費相当額	0	6,600	9,800	16,800	33,200
単位：千円		0				0

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	1. 総合窓口設置に伴い民間委託の対象業務を検討する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 6月 新庁舎開庁 総合窓口設置 ・ 10月～ 対象業務 検討 2. 会計年度任用職員の任用準備 10月 32年度予算要求（新規）会計年度任用職員1人分	1. 国が定める標準仕様書に基づき民間委託に係る仕様書（案）等を作成する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月～9月 対象業務 検討 ・ 10月 対象業務 確定 ・ 10月～3月 仕様書（案）等作成 2. 会計年度任用職員の任用等 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月 会計年度任用職員 1人任用 ・ 10月 33年度予算要求（新規）会計年度任用職員2人（計3人） （財政効果）職員1人削減、臨時職員1人削減 会計年度職員 1人任用 効果額 6,600千円	1. 民間委託に向けた準備 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月～9月 民間委託スケジュール作成 ・ 4月～3月 入札方法等の検討 2. 会計年度任用職員の任用等 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月 会計年度任用職員（新規）2人任用、計3人 （財政効果）職員1人削減（計2人）、会計年度職員2人任用（計3人） 効果額3,200千円（計9,800千円）	1. 債務負担行為の補正 6月 提案 2. 民間委託の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ 7月～9月 プロポーザル ・ 10月 民間委託実施、ノウハウの移転・引継（財政効果）職員1人削減（計3人） 効果額7,000千円（計16,800千円） ※業務の継続性、雇用の確保を考慮、また円滑かつ効率的に民間委託へ移行するため受託事業者において市で任用していた会計年度任用職員を再雇用する仕組みを検討。 ※2023年4月 職員1人削減予定（計4人）
取組実績	1. <ul style="list-style-type: none"> 6月 新庁舎開庁 総合窓口運用開始 12月 総合窓口で取り扱う業務の検討 3月 一部運用の見直し 2. <ul style="list-style-type: none"> 10月 令和2年度予算要求（会計年度任用職員1人分新規追加） 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	6月の新庁舎開庁に併せて総合窓口の運用を開始し、課題等の整理を行っている。 令和2年度には会計年度任用職員1人を新たに雇用し、アウトソーシングをさらに推進する計画であるため、予算要求の準備を行った。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	総合窓口は順調に運用できているようである。また、会計年度任用職員の確保も計画どおりできたことから、アウトソーシングできる対象業務を再度検討し、準備を進めていくこと。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	6月の新庁舎開庁に併せて総合窓口の運用を開始し、課題等の整理を行い、アウトソーシング予定である総合窓口で取り扱う業務等の確認を行った。また、令和2年度にはアウトソーシングをさらに推進するため、会計年度任用職員1人の予算要求を行い、確保した。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	総合窓口は順調に運用できているようである。 今後は、課題等の整理を行いながら民間委託の対象業務を検討すること。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **38-2-3**

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	84 アウトソーシングによるサービスの維持と財政	プラン名	会計管理者の権限に属する会計事務のアウトソーシング
所管支部	会計管理者	所管課・係	会計課 会計係	関連部署	

基本方針内容	<p>政府が平成27年6月30日に閣議決定した「経済財政運営と改革の基本方針2015」において、歳出改革の一つとして「多様な行政事務の外部委託等の推進」が打ち出されています。このことから、これまで取り組みが進んでいない、専門性が高いが定型的な業務について、アウトソーシング*を計画的に推進し、サービスの維持と財政支出の削減に取り組みます。</p>
プランの目的・効果	<p>【目的】支出伝票審査等（17事務）業務に関して課題等の整理を行いながらアウトソーシングを推進する。まずは、会計年度任用職員の活用を図り、民間委託に関しては費用対効果等を検討のうえ実施する。</p> <p>【効果】繁忙期の対応、雇用創出・地域活性化、職員の業務効率化、市民サービスの維持向上。</p>
現状・課題	<p>会計管理者の権限に属する会計事務は職員8人で、うち支出伝票審査等（17事務）については、職員4人で行っている。</p>
プランの課題等	<p>【現状】・職員定員適正化の中でサービス水準の維持が必要。・職員の人事異動に伴う一時的な業務効率の低下。・繁忙期の対応。</p> <p>【プラン実施】・人材の確保。・民間委託に関しては偽装請負対策。</p>

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	<p>1. 業務の選定・実施・効果検証</p> <p>2. 民間委託の方向性の検討</p>	<p>業務の洗出し 先進事例調査</p> <p>方向性の検討</p>	<p>業務の洗出し 業務の引継等</p> <p>→</p>	<p>段階的に実施 ・効果検証</p> <p>→</p> <p>会計年度任用 職員の活用・ 方向性の検討</p>	<p>→</p> <p>会計年度任用 職員の活用・ 方向性の決定</p>
<p>【財政効果額の積算根拠】 (会計年度任用職員の活用) 職員1人7,000千円、会計年度任用職員1人1,900千円で算定 (民間委託) 2024年度以降、毎年16,120千円。事務補助嘱託員報酬、マージン率33%で算定。</p>					

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位:	計画					
	実績					
財政効果額 単位: 千円	人件費相当額	0	0	3,200	6,400	9,600
	実績					

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>1. 業務の洗い出し・先進事例調査 通年</p> <p>2. 会計年度任用職員の任用準備 10月 32年度予算要求 2人分</p> <p>3. 方向性の検討 通年</p> <p>※会計年度任用職員制度導入に伴い財政効果額の再算定が必要。</p>	<p>1. 業務の洗い出し 4月～9月 業務の洗出し、10月～11月 業務の決定</p> <p>2. 会計年度任用職員の任用 2月～3月 2人 ノウハウの移転・引継</p> <p>3. 方向性の検討 通年</p>	<p>1. 会計年度任用職員の任用 通年2人 ノウハウの移転・引継</p> <p>2. 会計年度任用職員の任用準備 10月 34年度予算要求、新規2人分(計4人)</p> <p>3. 民間委託の準備 10月 方向性の決定、11月～3月 入札方法等の検討、委託業務の範囲等を検証</p> <p>(財政効果) 職員1人減、会計年度職員2人任用、効果3,200千円</p>	<p>1. 会計年度任用職員の任用 通年4人 ノウハウの移転・引継</p> <p>2. 会計年度任用職員の任用準備 10月 35年度予算要求、新規1人分(計5人)</p> <p>3. 民間委託の準備 10月 35年度予算要求、委託業務の範囲等を検証</p> <p>(財政効果) 職員1人減(計2人)、会計年度職員2人任用(計4人)、効果6,400千円</p> <p>※平成35年10月 民間委託を予定 業務の継続性、雇用の確保を考慮、また円滑かつ効率的に民間委託へ移行するため受託事業者において市で任用していた会計年度任用職員を再雇用する仕組みを検討。</p>
取組実績	<p>1. 業務の洗い出し・先進事例調査 通年</p> <p>2. 会計年度任用職員の任用準備 10月 2年度予算要求 1人分</p> <p>3. 方向性の検討 通年</p> <p>※会計年度任用職員制度導入に伴い財政効果額の再算定が必要。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	現状では職員の休職により1名少ないため、業務の洗い出しはほとんど進んでいない。同様に先進事例調査も進んでいない。			
進捗	未着手	未設定	未設定	未設定
支部長評価	支出命令等の審査事務は、年間約7万件処理しており、支払期限の関係から日々の業務に追われ、本取り組みがなかなか進んでいない状況であるが、行政サービスの低下とならないようにしつつ、事務の効率化を図り、時間外手当の抑制や職員の就業環境の向上に向け、他市の状況把握等今後も検討を進めたい。			
進捗	未着手	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	1名減のままで、伝票の支払審査業務に追われ、なかなか本事業に取り組みができていない状況であるが、来年度は計画とおりに進めていきたい。			
方向性	継続（未達）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	日々の会計事務に支障が生じないよう取り組む中で、本業務の進展を見いだせない状況であるが、事務事業の効率化と財政的効果が生じるよう今後も調査検討を進めていただきたい。			
方向性	継続（未達）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **38-2-4**

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	84 アウトソーシングによるサービスの維持と財政	プラン名	学校主事業務に非常勤職員を活用
所管支部	教育部	所管課・係	学校教育課 教務2係	関連部署	

基本方針内容	政府が平成27年6月30日に閣議決定した「経済財政運営と改革の基本方針2015」において、歳出改革の一つとして「多様な行政事務の外部委託等の推進」が打ち出されています。このことから、これまで取り組みが進んでいない、専門性が高いが定型的な業務について、アウトソーシング*を計画的に推進し、サービスの維持と財政支出の削減に取り組みます。
プランの目的・効果	学校主事業務において、正職員配置から非常勤職員の配置に転換することにより、人件費の削減をめざす。
現状・課題	市内に30校ある小・中学校と3園ある市立幼稚園のうち、現在、正職員7人、非常勤職員26人計33人で学校主事業務を行っている。 今後、正職員の退職に伴い、非常勤職員の配置に転換していく予定であるが、完了までには17年かかる見込みである。
プランの課題等	正職員の職種変更等を行わない限り、定年退職の際しか非常勤職員への転換ができないため、完了までに年数を要する。

全体計画	<p>市内各小・中学校（30校）と市立幼稚園（3園）に1人ずつ配置（計33人）している学校主事業務について、段階的に非常勤職員への配置転換を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成31年4月現在の学校主事業務を行う職員 正職員7人 非常勤職員26人 計33人
------	--

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：人	非常勤職員（学校主事嘱託員）数	計画 26	27	27	27	
		実績 26				
財政効果額 単位：千円	人件費削減額	計画 0	5,300	5,300	5,300	15,900
		実績 0				0

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	学校主事業務について非常勤職員の活用を図る。 令和元年度 ・正職員 7人 ・非常勤職員数 26人 ・計 33人	学校主事業務について非常勤職員の活用を図る。 令和2年度 ・正職員 6人 ・非常勤職員数 27人 ・計 33人	学校主事業務について非常勤職員の活用を図る。 令和3年度 ・正職員 6人 ・非常勤職員数 27人 ・計 33人	学校主事業務について非常勤職員の活用を図る。 令和4年度 ・正職員 6人 ・非常勤職員数 27人 ・計 33人
取組実績	学校主事配置状況 （各小・中学校、市立幼稚園に1人配置） <職種別> ・正職員 7人 ・非常勤職員 26人 計33人 <所属別> ・小学校…（正職員）5人（非常勤）12人 ・中学校…（正職員）2人（非常勤）11人 ・幼稚園…（正職員）0人（非常勤）3人 計33人 令和2年3月末に定年退職となる正職員は、2人の予定となっている。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>年度当初、学校主事を各小・中学校、市立幼稚園、計33箇所1人配置した。職員の内訳は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正職員 7人 ・非常勤職員 26人 計33人 <p>令和元年度末に2人の正職員が定年退職となる予定で、後補充は非常勤職員による配置に向けて事務を進める予定である。 現時点では、次の正職員の定年退職は4年後になる見込みである。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>平成31年4月当初、正職員7人のほかは、学校主事嘱託員（非常勤職員）として26人を確保し配置することができた。 令和2年度からは会計年度任用職員制度が導入されるため、引き続き、必要な数の非常勤職員の確保に努める必要がある。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>年度当初、学校主事を各小・中学校、市立幼稚園、計33箇所1人配置した。職員の内訳は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正職員 7人 ・非常勤職員 26人 計33人 <p>令和元年度末に2人の正職員が定年退職となったが、うち1人は再任用のため、令和2年度は後補充の非常勤職員として1人を配置する予定である。 現時点では、次の正職員の定年退職は4年後になる見込みである。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>学校、市立幼稚園の計33箇所中26箇所に各1人の非常勤職員を配置した。 今後も正職員の定年等にあわせて非常勤職員での配置を行う必要がある。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **38-2-5**

基本方針	38 財政基盤の強化	取組項目	84 アウトソーシングによるサービスの維持と財政	プラン名	給食調理業務の民間委託
所管支部	教育部	所管課・係	学校給食課 管理係	関連部署	

基本方針内容	政府が平成27年6月30日に閣議決定した「経済財政運営と改革の基本方針2015」において、歳出改革の一つとして「多様な行政事務の外部委託等の推進」が打ち出されています。このことから、これまで取り組みが進んでいない、専門性が高いが定型的な業務について、アウトソーシング*を計画的に推進し、サービスの維持と財政支出の削減に取り組みます。
プランの目的・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・学校給食基本計画に基づき、給食調理業務等の民間委託を実施する。 ・給食調理業務の民間委託により、人件費及び調理員服務管理等の事務を削減することができる。 ・衛生管理等職員研修が効率的に実施され、安全・安心な給食の提供を維持することができる。
現状・課題	給食調理員である職員の退職補充は、嘱託職員等に対応している。このため、調理員確保に苦慮している。
プランの課題等	民間委託の実施にあつては、教職員数及び児童生徒数の推移を見ながら段階的に実施する必要がある。よって、今後、民間委託実施時期は令和7年（2025年）頃、本渡学校給食センターを予定している。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	調理業務の民間委託				
	1. 牛深・御所浦・五和センター	2019----->2021		2022----->2024	
	2. 栖本センター	2018----->2020	2021----->2023		
	3. 本渡・新和センター	（新）本渡学校給食センター建設後に検討する。			

			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：%	計画の進捗率	計画	66.7	66.7	66.7	66.7	
		実績	66.7				
財政効果額 単位：千円	人件費削減額	計画	56,577	54,880	54,384	48,670	214,511
		実績	56,577				56,577

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>栖本学校給食センターの民間委託について、1年経過したため、検証を行う。</p> <p>○民間委託 牛深・御所浦・栖本・五和</p> <p>○民間委託の検証 栖本 4月～6月 検証作業 7月 教育委員会報告</p>	<p>牛深・御所浦・五和の学校給食センターの民間委託について、1年経過後の検証を行う。</p> <p>栖本学校給食センターの民間委託の契約期間が2020年度で満了するので、2021年度からの委託について公募を行う。</p> <p>○民間委託 牛深・御所浦・栖本・五和</p> <p>○民間委託の検証 牛深・御所浦・五和 4月～6月 検証作業 7月 教育委員会報告</p> <p>○民間委託の公募 栖本 10月 募集の周知 11～12月 申請・受付・審査・決定</p>	<p>牛深・御所浦・五和の学校給食センターの民間委託の契約期間が2021年度で満了するので、2022年度からの委託について公募を行う。</p> <p>○民間委託 牛深・御所浦・栖本・五和</p> <p>○民間委託の公募 牛深・御所浦・五和 10月 募集の周知 11～12月 申請・受付・審査・決定 1、2月 通知、契約</p>	<p>栖本学校給食センターの民間委託について、1年経過後の検証を行う。</p> <p>○民間委託 牛深・御所浦・栖本・五和</p> <p>○民間委託の検証 栖本 4月～6月 検証作業 7月 教育委員会報告</p>
取組実績	<p>○ 4つの給食センターで民間委託を実施している。 牛深・御所浦・五和（2回目 H31.4～R4.3） 栖本（1回目 H30.4～R3.3）</p> <p>○ 2年目の栖本学校給食センターの民間委託について、業務の履行状況を検証し、検証報告書を作成した。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>○ 牛深、御所浦、栖本、五和学校給食センターの給食調理等業務の民間委託は、特に問題なく給食の提供ができています。</p> <p>○ 平成30年4月から民間委託を実施した栖本学校給食センターについては、現在、検証作業を進めています。</p>			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>4センターの給食調理等業務民間委託については、問題なく実施されていると評価した。</p> <p>栖本学校給食センターは民間委託後、2年目を迎えており、業務委託の検証作業を行い、教育委員会定例会において報告する必要がある。</p>			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>牛深・御所浦・五和センターの再委託については問題なく実施されている。</p> <p>栖本センターについて、検証の結果、「概ね適切に履行させている」と評価されたので、4月の教育委員会定例会で報告を予定している。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>調理業務等民間委託は各センターとも大きな事故もなく順調に遂行されている。</p> <p>栖本学校給食センターの業務委託後の検証作業については、当初計画では7月に教育委員会報告を行うところがまだ完了していない。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 39-1-1

基本方針	39 ファシリティマネジメントの推進による適正配	取組項目	85 行政財産のファシリティマネジメントに基づく	プラン名	行政財産のファシリティマネジメントに基づく管理運営
所管支部	総務部	所管課・係	財産経営課 財産経営係	関連部署	

基本方針内容	市民サービスの向上と行政改革の観点から、本市が所有する財産の有効活用、民間活力の活用及び管理経費の最小化を図るため、ファシリティマネジメントの考え方に基づいた管理運営を行います。公共施設等総合管理計画及び同計画に基づき策定した公共施設等再配置・個別施設計画により①保有総量の縮小（統合・複合化等）、②効果的かつ効率的な利用促進、③長寿命化の推進を図っていきます。また、公共施設等の修繕・更新・取壊し等に係る経費総額は、毎年度、年次別財政計画の範囲内とし、保全計画作成において平準化を図ります。
プランの目的・効果	施設の利用状況、同時期に整備した施設等の維持管理コストや将来の更新時期を考慮し、広域的な観点から計画的な市有財産の整理を行う。公共施設等の全体を把握し、長期的・広域的な視点を持って、更新・統廃合・長寿命化などを計画的に行うことにより、財政負担を軽減・平準化するとともに、公共施設等の最適な配置を実現することができる。
現状・課題	市町合併により類似した施設を多く保有するとともに、今後人口の減少による未利用施設の増加、さらに同時期に建設された施設の更新を迎えようとしている。公共施設の維持管理計画は、施設の長寿命化計画として一部の施設のみ作成されている。
プランの課題等	施設の更新・統廃合等の方針を定めて計画的に実施していく必要がある。全施設の維持管理計画を作成する必要がある。施設の統廃合等を進めていくためには、将来の維持経費や利用見込みなど客観的に判断できる資料を作成し、市民の理解と協力を得る必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 施設の評価実施	実施	→	→	→
	2. 保全計画の作成	作成	→	実施	→
	3. 施設再配置計画の作成	検討	→	作成	実施
	【財政効果額の積算根拠】				
	・年次別財政計画の投資的経費（普通建設事業分）の4年間の総額120億円と公共施設等再配置・個別施設計画策定に伴い算出した投資的経費（4年間総額132億円）との乖離金額12億円の削減				

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	投資的経費の削減額	300,000	300,000	300,000	300,000	1,200,000
単位：千円	実績					

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	公共施設等再配置・個別施設計画を具体的に実施していくため、施設の評価の実施、保全計画の作成、それを踏まえた施設の再配置計画を作成し、実施していく。 1. 施設の評価 7月 職員研修会、説明会 7月～ 施設の評価の実施 2. 保全計画の作成 8月～ 施設所管課で保全計画・施設台帳の作成 3. 再配置計画の作成 8月～ 施設の再配置計画の検討	公共施設等再配置・個別施設計画を具体的に実施していくため、施設の評価の実施、保全計画の作成、それを踏まえた施設の再配置計画を作成し、実施していく。 1. 施設の評価 随時実施 2. 保全計画の作成 4月～ 施設所管課で保全計画・施設台帳の作成 3. 再配置計画の作成 4月～ 施設の再配置計画の検討	公共施設等再配置・個別施設計画を具体的に実施していくため、施設の評価の実施、保全計画の作成、それを踏まえた施設の再配置計画を作成し、実施していく。 1. 施設の評価 随時実施 2. 保全計画の作成 4月～ 保全計画に基づく施設の管理 保全計画の見直し（随意） 3. 再配置計画の作成 4月～ 施設の再配置計画の検討作成 住民説明会（適宜）	公共施設等再配置・個別施設計画を具体的に実施していくため、施設の評価の実施、保全計画の作成、それを踏まえた施設の再配置計画を作成し、実施していく。 1. 施設の評価 随時実施 2. 保全計画の作成 4月～ 保全計画に基づく施設の管理 保全計画の見直し（随意） 3. 再配置計画の作成 4月～ 再配置計画の実施 住民説明会（適宜）
取組実績	1. 施設の評価 職員研修会及び説明会は、予定していた講師の目途が付かなくなったため実施できなかった。ただし、今年度評価を行う施設の担当課を対象に説明会を行った。そして、施設の評価を10月から開始し、本年度目標数250件を超える288件の評価を行った。 2. 保全計画の作成 本年度評価が終わった施設から、各担当課において保全計画の作成に着手した。 3. 再配置計画の作成 11月から各支所に赴き事業の説明及び計画について検討を行い、各地域における再配置計画の方向性を確認した。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	10月から施設評価を開始した。今後計画的に今年度予定の施設の評価を完了するよう進めていく。評価の終わった施設から各担当課で保全計画を作成していくよう進捗管理を行っていく。再配置計画は各支所への説明を行い、各支所と各施設の担当課及び財産経営課で協議を行いながら検討を進めていく。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	職員研修会については、専門の大学教授の準備をしていたが、めどが立たなくなり残念である。進捗状況としては遅れているが、まずは、予定している施設の評価を完全に仕上げることを目標に進め、そのうえで保全計画の作成に移行するよう進捗管理を進める。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	本年度実施できなかった全職員を対象としたファシリティマネジメント研修は再度方法を検討して実施していく。施設評価については当初計画よりも遅れて着手したが、当初の予定よりも多い288件の評価を実施することが出来た。今後も各課及び各支所と協力して全ての施設について評価を行っていく。再配置計画については、各支所と検討を行い、各地区での再配置に係る方向性を確認できたので、今後は各施設の保全計画を元に具体的な再配置計画の作成を実施していく。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	中間期には全体的に遅れていたが、施設の評価については本年度目標を上回る数の施設の評価を行うことができた。保全計画の作成については各所管課において着手し、再配置計画については各支所との検討ができた。第1期計画期間の4年間で予定どおりの進捗を図るために、施設の評価と保全計画の作成については、次年度でほぼ終わられるように進める必要がある。また、「ファシリティマネジメント」の考え方が職員全体に浸透するよう、職員研修の実施を改めて計画する必要も感じる。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 39-1-2

基本方針	39 ファシリティマネジメントの推進による適正配	取組項目	85 行政財産のファシリティマネジメントに基づく	プラン名	支所庁舎の有効利活用の推進
所管支部	牛深支所	所管課・係	総務振興課 総務係	関連部署	

基本方針内容	<p>市民サービスの向上と行政改革の観点から、本市が所有する財産の有効活用、民間活力の活用及び管理経費の最小化を図るため、ファシリティマネジメントの考え方に基いた管理運営を行います。公共施設等総合管理計画及び同計画に基づき策定した公共施設等再配置・個別施設計画により</p> <p>①保有総量の縮小（統合・複合化等）、②効果的かつ効率的な利用促進、③長寿命化の推進を図っていきます。また、公共施設等の修繕・更新・取壊し等に係る経費総額は、毎年度、年次別財政計画の範囲内とし、保全計画作成において平準化を図ります。</p>
プランの目的・効果	<p>【目的】支所庁舎の長寿命化と市民の利便性の向上を図るため余剰スペースを有効に活用する。</p> <p>【効果】市民の利便性の向上。</p>
現状・課題	支所庁舎は昭和51年に建設し、以後、外壁補修や空調設備の更新及びトイレ改修など大規模な工事を施工し長寿命化を図ってきた。今後も市南部地域の行政拠点及び災害拠点の役割を果たすため、また、市民の利便性の向上を図るため空スペースを有効に活用する必要がある。
プランの課題等	専門家の意見を参考としながら長寿命化を図っていく必要がある。また、各階に分散している執務室を全て1階に配置するとともに、空スペースの活用を検討する必要がある。

全体計画	<ol style="list-style-type: none"> 支所庁舎の長寿命化を図る。 <ul style="list-style-type: none"> 非常用発電機の更新。 専門家の意見を参考としながら長寿命化を図っていく。 支所余剰スペースの有効活用を図る。 <ul style="list-style-type: none"> 各階に分散している執務室を1階に集約する。 市民のプライバシーが守られる相談室を設置する。 空スペースの民間活用を推進する。
------	---

			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：件	大規模改修工事件数	計画	1				
		実績	1				
財政効果額 単位：千円		計画					
		実績					

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<ol style="list-style-type: none"> 支所庁舎の長寿命化を図る。 <ul style="list-style-type: none"> 非常用発電設備監理業務委託 1,056千円 非常用発電設備改修工事 37,147千円 受電室蓄電池取替工事 4,664千円 支所余剰スペースの有効活用を図る。 <ul style="list-style-type: none"> 各階に分散している執務室を1階に集約する。 市民のプライバシーが守られる相談室を設置する。 空スペースの民間活用を推進する。 	<ol style="list-style-type: none"> 支所庁舎の長寿命化を図る。 支所余剰スペースの有効活用を図る。 	<ol style="list-style-type: none"> 支所庁舎の長寿命化を図る。 支所余剰スペースの有効活用を図る。 	<ol style="list-style-type: none"> 支所庁舎の長寿命化を図る。 支所余剰スペースの有効活用を図る。
取組実績	<ol style="list-style-type: none"> 支所庁舎の長寿命化を図るため、各種業務を発注し完了した。 <ol style="list-style-type: none"> 非常用発電設備監理業務委託 非常用発電設備改修工事 受電室蓄電池取替工事 支所余剰スペースの有効活用を図るため、庁舎利活用検討会を2回開催し、12月末に支所全課を1階に集約した。 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	非常用発電設備に関する改修工事等は契約も終え、計画通りに進捗している。引き続き進めたい。 支所全課1階配置についても、庁舎利活用検討会を有効に開催し、12月末までには移設できるスケジュールで進めている。今後も同検討会を有効に活用しつつ、相談室の設置や、庁舎空スペースの活用について検討を行っていききたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	非常用発電設備に関する改修工事等も、計画通り契約も終え順調に進捗しているようである。引き続き計画通り進めていただきたい。 支所全課1階配置についても、目標通り12月末までの移設スケジュールで進められている。期間が短く大変ではあるが、引き続き各課連携を取って計画通り進めていただきたい。 庁舎の空スペース活用についても、利活用検討会を中心に引き続き検討を行っていただきたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	非常用発電設備に関する改修工事等は計画通りに完了する事ができた。また、支所全課1階配置についても12月末に完了し、移設後も大きな問題等もなくスムーズに業務に移行する事ができた。 今後も同検討会を有効に活用しつつ、庁舎空スペースの活用について検討を行っていききたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	非常用発電設備に関する改修工事等も、計画通り工事を完了し、また、支所全課1階配置についても、スケジュール管理を行いながら12月末までに移設する事ができ、目標どおりの成果を得た。 今後も、庁舎の空スペース活用について、利活用検討会を中心に引き続き検討を行っていただきたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 39-1-3

基本方針	39 ファシリティマネジメントの推進による適正配	取組項目	85 行政財産のファシリティマネジメントに基づく	プラン名	水道施設の更新計画及び連絡管整備計画の策定
所管支部	水道局	所管課・係	水道課 施設管理2係	関連部署	水道局 経営管理課 水道庶務係、水道局 水道課 工務係、水道局 水道課 施設管理1係

基本方針内容	市民サービスの向上と行政改革の観点から、本市が所有する財産の有効活用、民間活力の活用及び管理経費の最小化を図るため、ファシリティマネジメントの考え方に基いた管理運営を行います。公共施設等総合管理計画及び同計画に基づき策定した公共施設等再配置・個別施設計画により①保有総量の縮小（統合・複合化等）、②効果的かつ効率的な利用促進、③長寿命化の推進を図っていきます。また、公共施設等の修繕・更新・取壊し等に係る経費総額は、毎年度、年次別財政計画の範囲内とし、保全計画作成において平準化を図ります。
プランの目的・効果	水道施設の更新や耐震化を図り、将来にわたって安定した水の供給を持続するため、アセットマネジメント（資産管理）手法を導入し、持続可能な水道事業を実現することを目的に、中長期的な視点に立って、効率的かつ効果的に水道施設を管理運営する。また水道区域内の連絡管整備実施計画を策定する。
現状・課題	給水人口減少に伴う水道料金の減収、水道施設の老朽化、大規模災害に備えた水道施設の耐震化、技術員の人材不足、また広域化の検討等大きな転換期にある。
プランの課題等	アセットマネジメントを導入策定するために、旧簡易水道施設の耐震化診断を実施する。

全体計画	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	旧簡易水道区域の耐震診断業務委託発注	アセットマネジメント策定業務委託発注	水道施設の更新事業実施設計委託及び工事発注	水道施設の更新事業実施設計委託及び工事発注
	水道区域の連絡管整備実施計画策定			

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
単位：						
財政効果額	計画					
	実績					
単位：千円						

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	1. 旧簡易水道施設の耐震化診断 6月～2月 2. 水道区域内の連絡管整備実施計画策定 5月～3月	1. アセットマネジメント（連絡管整備事業を含む）策定業務委託発注 6月～2月	1. 水道施設の更新事業 実施設計及び工事発注 4月～6月 7月～3月 2. 水道区域内連絡管整備事業 工事発注 6月～3月	1. 水道施設の更新事業 実施設計及び工事発注 4月～6月 7月～3月 2. 水道区域内連絡管整備事業 工事発注 6月～3月
取組実績	1. 旧簡易水道施設の耐震化診断 6月に第1回目の耐震診断箇所を選定協議。 7月に第2回目の耐震診断箇所を選定協議。 8月に耐震診断箇所を、旧簡易水道施設の各地区、主要の配水池7箇所に決定した。 9月～10月に業務委託設計書作成。 11月に局内協議により計画変更、アセットマネジメント作成業務委託として発注。 3月までに完了。 2. 水道区域内の連絡管整備実施計画策定 昨年度は、市内全域において、連絡管による整備可能な地区等の洗い出し作業を行い、整備計画の素案を策定した。今年度は、7月～9月にかけて、整備計画の素案を基本に、実施計画箇所を協議。10月に業務委託設計書作成。11月に業務委託を発注。3月までに完了。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>1. 旧簡易水道施設の耐震化診断については、業務委託の発注が計画より遅れているので、11月中には発注を行い、年度内に完了すること。</p> <p>2. 水道区域内の連絡管整備実施計画策定については、業務委託の発注が計画より遅れているので、11月中には発注を行い、年度内に完了すること。</p>			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>1. 旧簡易水道施設の耐震化診断については、発注準備に遅れが生じているが、計画どおり年度内完了に向けて、業務委託受注者と連携を図ること。</p> <p>2. 水道区域内の連絡管整備実施計画策定については、発注準備に遅れが生じているが、計画どおり年度内完了に向けて、業務委託受注者と連携を図ること。</p>			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>1. 旧簡易水道施設の耐震化診断については、局内協議により令和2年度に計画していた、アセットマネジメント作成業務委託を前倒して11月に発注し、3月に完了した。</p> <p>2. 水道区域内の連絡管整備実施計画策定については、天草市水道施設連絡管整備計画業務委託として、11月に発注し、当初の整備計画箇所を3箇所から7箇所に変更契約をしたが、3月に完了した。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>1. 旧簡易水道施設の耐震化診断については、局内協議を3回開催し、アセットマネジメント作成業務委託として計画を変更して実施したが、年度内に完了した。</p> <p>2. 水道区域内の連絡管整備実施計画策定については、当初の整備計画3箇所から7箇所に変更したが、年度内に完了した。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 39-2-1

基本方針	39 ファシリティマネジメントの推進による適正配	取組項目	86 普通財産の売却・有効活用の推進	プラン名	アーカイブズ書庫の管理見直し
所管支部	総務部	所管課・係	総務課 天草アーカイブズ管理係	関連部署	

基本方針内容	普通財産を整理し、売却したり、施設解体により土地の利用価値を高めながら、普通財産の有効活用を図ります。 そのため、行政財産から普通財産に移管した財産の管理・処分方法等に一定の基準を設けます。また、処分方法等が決まった施設については、市民や民間企業等の利活用を促進するため、広く周知していきます。
プランの目的・効果	【目的】アーカイブズ館外書庫について、行政文書の評価選別が進むことにより、統廃合による書庫の見直しを行う。 【効果】館外書庫の縮小・廃止等により、書庫にかかる維持費等の削減が図られる。
現状・課題	本館の他、館外書庫として、北浜、牛深、有明、大宮地の4書庫を保有している。現在、移管受入れた行政文書の評価選別を行っており、評価選別後の保存箱数は、当初、受け入れの10%程度になる見込みであり、書庫としての機能、維持費等の削減を含めて見直す必要がある。
プランの課題等	アーカイブズは、市民のみならず職員の利用のうえでも本館と書庫の一体化が好ましく、今後は、書庫の見直しに伴い、本館・書庫含めての整備が必要。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1次・2次評価選別	"	"	"	
			北浜・牛深終了	北浜・牛深廃止	
				有明・大宮地終了	大宮地廃止
	【財政効果額の積算根拠】	書庫の維持管理経費（光熱水費、浄化槽の維持管理、警備代、消防設備の点検）			

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	書庫数	4	4	2	1	
	単位：館	4				
財政効果額	維持管理費	0	0	405	618	1,023
	単位：千円	0				0

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4～3月：各書庫における第1次・第2次の評価選別。 ▪ 4月～10月・各書庫での1次選別作業 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4～2月：各書庫における第1次・第2次の評価選別。 ▪ 3月：北浜、牛深書庫の評価選別終了。 <p>※選別後の保存箱数 北浜書庫：100箱 牛深書庫：900箱</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4月：北浜、牛深書庫の廃止。 ▪ 4～2月：有明、大宮地書庫における第1次・第2次の評価選別。 ▪ 3月：有明、大宮地書庫の評価選別終了。 <p>※選別後の保存箱数 有明書庫：900箱 大宮地書庫：600箱</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4月：大宮地書庫の廃止。 <p>※有明書庫に集約。</p>
取組実績	館外書庫（北浜、牛深、有明、大宮地）に保管の行政文書について、H30年度までに移管受入れた行政文書の第1次評価選別を実施し概ね選別を完了した。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>【第1次評価選別の進捗状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 北浜書庫・・・移管文書すべて第1次選別終了 牛深書庫・・・牛深支所、河浦支所のH18～H26度までの第1次評価選別終了。 有明書庫・・・有明、御所浦、倉岳、栖木、五和支所のH18～H29までの第1次評価選別終了。 大宮地書庫・・・新和、天草支所のH18～H30の第1次評価選別終了。 <p>【保存文書評価選別基準細目の整備】</p> <p>第2次評価選別のための基準細目の素案を作成しアーカイブズ運営審議会にて審議。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>第2次評価選別の基準細目について、10/21開催の運営審議会で基本的な了解を得たところである。今後2次選別にも取り組んでいくことになるが、選別を進めるにつれ、保存すべき文書量も見えてくると思われ、その量に応じた書庫の計画が可能となる。評価選別と同時進行で、書庫の統廃合についても検討していく必要がある。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>移管受入行政文書の評価選別作業を実施。</p> <p>【第1次評価選別の進捗状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 北浜書庫・・・・・・・・選別終了 有明、大宮地書庫・・選別終了 牛深書庫・・・・・・・・概ね終了 <p>【第1次評価選別後の保存箱数】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本館・・・・・・・・2,842箱 北浜書庫・・・・196箱 牛深書庫・・・・2,880箱 有明書庫・・・・2,489箱 大宮地書庫・・1,855箱 計 10,262箱 <p>今後は第2次評価選別に着手。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>中間書庫での第2次評価選別に着手したところだが、今後選別を進めるうちに、「第2次選別で文書量をおおむね10%に削減する」という目標どおりに進められるかどうかが判明する。その削減割合を踏まえた書庫の管理計画を立て、書庫の統廃合についても検討していく必要がある。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 39-2-2

基本方針	39 ファシリティマネジメントの推進による適正配	取組項目	86 普通財産の売却・有効活用の推進	プラン名	普通財産の売却・有効活用の推進
所管支部	総務部	所管課・係	財産経営課 財産経営係	関連部署	

基本方針内容	<p>普通財産を整理し、売却したり、施設解体により土地の利用価値を高めながら、普通財産の有効活用を図ります。</p> <p>そのため、行政財産から普通財産に移管した財産の管理・処分方法等に一定の基準を設けます。また、処分方法等が決まった施設については、市民や民間企業等の利活用を促進するため、広く周知していきます。</p>
プランの目的・効果	<p>市有財産の利活用基本方針に基づいた、第2期施設の整理・統廃合基本計画等により地域の实情に沿った利活用を図り、今後も利活用が見込めない財産については、積極的に売却・貸付けるなど有効活用を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理費削減及び売却収入により財政負担の軽減が図られる。 ・公共施設の最適な配置が図られる。 ・未利用施設の有効活用が図られる。
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・廃校施設は規模が大きいため売却価格が高額であるとともに、購入後の維持管理費等も高額で、さらに中心地より遠地に立地しており売却が進んでいない。 ・建物の場合、多額の維持管理費を要するため、地元地域の公共的団体では活用できない状況にある。
プランの課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、人口の減少により未利用施設の増加が予想される。 ・貸付件数が増えても管理する施設数は減らないため、市の負担はあまり減らない。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 市有財産の売却等	計画に沿った実施	→	→	→
	2. 市有財産の貸付	計画に沿った実施	→	→	→
<p>【財政効果額の積算根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27～30年度の普通財産売却額の平均 					

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	市有財産の売却額	30,000	30,000	30,000	30,000	120,000
単位：千円		24,271				24,271

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>未利用財産となっている土地・建物については、積極的に公売や貸し付けを行い、民間による施設の有効活用を図る。</p> <p>1. 市有財産の売却等 4月 売却計画の作成、購入希望調査 4～3月 随時売却</p> <p>2. 市有財産の貸付 4～3月 貸付（随時） 6月 担当者会議 9～1、3月 滞納者納入通知、貸付料未納者対応</p>	<p>未利用財産となっている土地・建物については、積極的に公売や貸し付けを行い、民間による施設の有効活用を図る。</p> <p>1. 市有財産の売却等 4月 売却計画の作成、購入希望調査 4～3月 随時売却</p> <p>2. 市有財産の貸付 4～3月 貸付（随時） 6月 担当者会議 9～1、3月 滞納者納入通知、貸付料未納者対応</p>	<p>未利用財産となっている土地・建物については、積極的に公売や貸し付けを行い、民間による施設の有効活用を図る。</p> <p>1. 市有財産の売却等 4月 売却計画の作成、購入希望調査 4～3月 随時売却</p> <p>2. 市有財産の貸付 4～3月 貸付（随時） 6月 担当者会議 9～1、3月 滞納者納入通知、貸付料未納者対応</p>	<p>未利用財産となっている土地・建物については、積極的に公売や貸し付けを行い、民間による施設の有効活用を図る。</p> <p>1. 市有財産の売却等 4月 売却計画の作成、購入希望調査 4～3月 随時売却</p> <p>2. 市有財産の貸付 4～3月 貸付（随時） 6月 担当者会議 9～1、3月 滞納者納入通知、貸付料未納者対応</p>
取組実績	<p>1. 市有財産の売却等（3月末実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公売件数 6件 17,014,000円 ・随時売却 5件 6,546,564円 ・立木 2件 6,615円 ・里道水路 4件 704,563円 合計 24,271,742円 <p>・3月に公売可能財産をHPに掲載する準備を行い、4月中にHP上に掲載予定</p> <p>2. 市有財産の貸付（3月末実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普通財産 調定済額 34,727,956円 ・行政財産 調定済額 1,738,008円 合計 36,465,964円 <p>・未納者への納入通知を随時送付し対応</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	10月以降も数件の土地建物について公売及び売却を進めている。年内までに売却可能なリストのうち、整理ができた土地建物の一覧を市HPや広報紙に掲載する準備を行うので、購入希望があったところから順次公売及び売却していく。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	売却計画については、単年度ごとの計画ではなく、より長期的なものとしていくことが必要。そのためにも、本年度実施を計画している市有施設の評価を反映させていくことが求められる。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	計画していた2つの物件に公売できない理由が生じたため、目標額に達することが出来なかったが、その他については計画通り売却することが出来た。 3月に売却可能な土地建物のリストを市HPに掲載する準備を行い、4月中にHP上に掲載されるので、今後希望があったものは積極的に公売していく。また、遊休財産等利活用促進条例施行規則に掲載している物件についても問い合わせを受けていることから、条件が整い次第、有効活用を図っていく。			
方向性	継続（未達）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	計画した物件の売却はもちろんだが、ホームページでの情報発信も充実させる必要がある。 市ホームページ上で、より検索しやすい工夫などにも努めてほしい。			
方向性	継続（未達）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 40-1-1

基本方針	40 組織力・職員力の強化	取組項目	87 組織の効率化・活性化	プラン名	組織機構の見直し
所管支部	総務部	所管課・係	総務課 人事研修係	関連部署	

基本方針内容	限られた人員で市民ニーズや新たな行政課題に的確かつ迅速に対応するため、横断的・弾力的な連携を推進し、社会情勢に応じた行政組織の見直しを継続的にを行います。また、新庁舎における行政組織についても、市民目線に立った分かりやすく利便性の高い、スリムで機動的・効果的な組織体制の確立を図ります。
プランの目的・効果	職員数を削減していく中、行政サービスの維持向上を図っていくために、なお一層効率的・機能的な組織機構の構築を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・スリムで柔軟な組織機構を構築することにより、事務の効率化と経費の削減を図る。 ・迅速・的確な行政サービスの提供が図られる。
現状・課題	2019年4月現在で、本庁は12部(局) 49課119係、支所は9支所12課35係となっている。
プランの課題等	2023年4月に普通会計職員を686人とすることを目標としており、職員数の削減を進める中で、行政サービスを低下させないためには、効果的・効率的な組織に見直す必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 組織機構の見直し	実施	→	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	第2次総合計画後期基本計画をより円滑に推進するための体制及び2019年6月の新庁舎開庁に合わせた組織機構の見直しを行う。 1. 組織機構の見直し 4～5月 6月新庁舎開庁に伴う組織見直し 6～10月 検討 11月～1月 部局との協議・調整 2月 市長協議 3月 関係例規の整備	第2次総合計画後期基本計画をより円滑に推進するための組織機構の見直しを行う。 1. 組織機構の見直し 4～10月 検討 11月～1月 部局との協議・調整 2月 市長協議 3月 関係例規の整備	第2次総合計画後期基本計画をより円滑に推進するための組織機構の見直しを行う。 1. 組織機構の見直し 4～10月 検討 11月～1月 部局との協議・調整 2月 市長協議 3月 関係例規の整備	第2次総合計画後期基本計画をより円滑に推進するための組織機構の見直しを行う。 1. 組織機構の見直し 4～10月 検討 11月～1月 部局との協議・調整 2月 市長協議 3月 関係例規の整備
取組実績	第2次総合計画後期基本計画をより円滑に推進するための体制及び2019年6月の新庁舎開庁に合わせた組織機構の見直しを行った。 1. 組織機構の見直し 4～5月 6月新庁舎開庁に伴う組織見直し 6～10月 組織見直し検討(関係部局との協議) 11月～1月 部局との協議・調整 2月 市長協議 3月 関係例規の整備			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年6月の新庁舎開庁に合わせ、組織機構の見直しを行った。 組織の検討については、課題のある部署との協議を行うなど、概ね順調に進捗している。今後、課題等の整理を行い検討案をとりまとめることとしている。 			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>新庁舎開庁に合わせた組織機構の見直しを行った。今後は、ポルトからの関係部署の新庁舎への引き上げなど、新たな課題を踏まえ、組織のあり方を検討する必要がある。引き続き各部署との協議調整を図り、検討案を取りまとめる予定。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> 組織の見直しについては、令和元年6月の新庁舎開庁に係る見直しを行い、その後も課題のある部署との協議を行い、課・係の適正化（統合）に向けて組織の見直しを実施した。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>本年度は、①牛深火葬場の発注完了など重要施設の建設事業の進捗が図られたことによる市民生活課と環境施設課の市民環境課への統合、②健康増進課の成人保健係を廃止し健康増進係と母子保健係の2係体制への移行、③水道課の施設管理1係と2係の統合、④日本ジオパークからの退会によるジオパーク推進室の恐竜の島博物館推進室への改称に取り組んだ。引き続き類似業務等の集約を図るとともに業務改善、アウトソーシング等を推進していく必要がある。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 40-1-2

基本方針	40 組織力・職員力の強化	取組項目	87 組織の効率化・活性化	プラン名	総合窓口の推進による「ワンストップサービス」の実施
所管支部	市民生活部	所管課・係	市民課 総合窓口係	関連部署	

基本方針内容	限られた人員で市民ニーズや新たな行政課題に的確かつ迅速に対応するため、横断的・弾力的な連携を推進し、社会情勢に応じた行政組織の見直しを継続的にを行います。また、新庁舎における行政組織についても、市民目線に立った分かりやすく利便性の高い、スリムで機動的・効果的な組織体制の確立を図ります。
プランの目的・効果	市民にとって利用しやすい窓口にすることを目的に、お客様の立場に立ったときにどういった窓口のあり方が求められているのか、どんなことに取り組むことができるのかについて検討するため、市民利用の多い窓口業務に携わっている職員で構成する「本庁総合窓口化検討会」を立ち上げ、庁舎建設に向けた窓口のあり方を検討し、新庁舎建設事業へ反映させる。 現状の課題をハード面・ソフト面において再度洗い出すとともに、先進市の総合窓口の情報を収集し、新庁舎における天草市にふさわしい総合窓口を実現することにより、市民の目線に立った的確
現状・課題	・新庁舎建設に伴う「窓口検討部会」で検討がなされてきたが、総合窓口化の詳細な結論には至っていない。
プランの課題等	・市民利用度の高い部署をどう配置するか、どういう形の「ワンストップ」が活用できるのかなど、検討すべき課題が多い。 ・国が進める「マイナンバー制度」も窓口のあり方に大きく影響することから、利便性の高い窓口を構築する必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. リハーサルの実施	リハーサルの実施			
	2. 新庁舎窓口業務の開始	準備・総合窓口の開始（6月）			

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	6月の新庁舎開庁に併せ総合窓口の設置に伴い、リハーサルを実施する。 4月中旬 リハーサルストーリーの作成 4月中旬～5月中旬 現庁舎でのリハーサルの実施 5月中旬から5月末 新庁舎でのリハーサルの実施 6月 総合窓口（ワンストップサービス）運用開始			
取組実績	4月12日 リハーサルストーリーの作成 4月17日 リハーサル計画書の作成 4月17日～5月14日 旧庁舎でのリハーサルの実施 5月15日～6月2日 新庁舎でのリハーサルの実施 5月16日・21日 2日間（計4回）関係部署全体リハーサルの実施 6月3日 総合窓口（ワンストップサービス）運用開始			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	6月の新庁舎開庁に併せ総合窓口の設置に伴い、総合窓口リハーサル計画書を作成し、計画どおりリハーサルを実施することができたため、6月の新庁舎開庁時には、万全の体制で総合窓口の運用を開始することができた。			
進捗	完了	未設定	未設定	未設定
支部長評価	新庁舎開庁に併せて総合窓口を新たに設置することから、リハーサルストーリーやリハーサル計画書を作成し、万全の体制で総合窓口の運用を開始できた。現在も特に問題なく運用ができていると思われる。			
進捗	完了	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見				
方向性	完了	未設定	未設定	未設定
支部長評価				
方向性	完了	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **40-2-1**

基本方針	40 組織力・職員力の強化	取組項目	88 人員管理の適正化	プラン名	職員定員の適正化
所管支部	総務部	所管課・係	総務課 人事研修係	関連部署	

基本方針内容	限られた経営資源の中で必要な行政サービスを維持するため、専門職を含めた人員の確保と適正な人員配置に努めます。また、高度化・多様化する行政課題に対応するため、アウトソーシングの積極的な推進や再任用職員等の有効活用を図り、計画に沿った適正な定員管理に努めます。
プランの目的・効果	天草市行政経営改革大綱に基づき、必要な人材を計画的に採用し、再任用職員等の有効活用等を図ることで、高度化・多様化する行政課題に対して、的確かつ迅速な対応を図ることができ、適正な定員管理につなげることができる。 また、計画に沿った定員の適正化により、総人件費の抑制を図ることができる。
現状・課題	平成26年度に策定した第3次天草市定員適正化計画（平成27年度から平成30年度）に基づき、定員の適正化に取り組んだ結果、平成31年4月1日時点の全会計の職員数は1,011人となり、平成18年の合併から556人の職員削減となっている。 【各年度4月1日現在職員数（病院等事業会計除く）】H30：857人（実績）→ H34：759人（計画）
プランの課題等	今後も厳しい財政状況の中、人件費の抑制を図りつつ、高度化・多様化する市民ニーズに対応するため、計画的な採用やアウトソーシングの推進、再任用職員等の有効活用を図り、適正な定員管理を行っていく必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 計画的な職員採用	実施	→	→	→
	2. 再任用職員の活用	実施	→	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：人	職員数（病院等事業会計を除く）	826	801	772	759	
	計画					
財政効果額 単位：千円	人件費削減額(7,000千円/人)	217,000	392,000	595,000	686,000	1,890,000
	実績	266,000				266,000

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	1. 計画的な職員採用 <大卒（事務）> <大卒（事務）以外> 4月 採用計画の策定 採用計画の策定 5月 募集開始 採用職種の検討 7月 採用試験（1次） 募集開始 9月 採用試験（2次） 採用試験（1次） 10月 内定者決定 11月 採用試験（2次）内定者決定 3月 採用予定者説明会 採用予定者説明会 2. 再任用職員の活用 7月 制度説明会 7～10月 意向調査 11～12月 個別面接 2、3月 選考結果通知等	1. 計画的な職員採用 <大卒（事務）> <大卒（事務）以外> 4月 採用計画の策定 採用計画の策定 5月 募集開始 採用職種の検討 7月 採用試験（1次） 募集開始 9月 採用試験（2次） 採用試験（1次） 10月 内定者決定 11月 採用試験（2次）内定者決定 3月 採用予定者説明会 採用予定者説明会 2. 再任用職員の活用 7月 制度説明会 7～9月 意向調査 11～12月 個別面接 3月 選考結果通知等	1. 計画的な職員採用 <大卒（事務）> <大卒（事務）以外> 4月 採用計画の策定 採用計画の策定 5月 募集開始 採用職種の検討 7月 採用試験（1次） 募集開始 9月 採用試験（2次） 採用試験（1次） 10月 内定者決定 11月 採用試験（2次）内定者決定 3月 採用予定者説明会 採用予定者説明会 2. 再任用職員の活用 7月 制度説明会 7～9月 意向調査 11～12月 個別面接 3月 選考結果通知等	1. 計画的な職員採用 <大卒（事務）> <大卒（事務）以外> 4月 採用計画の策定 採用計画の策定 5月 募集開始 採用職種の検討 7月 採用試験（1次） 募集開始 9月 採用試験（2次） 採用試験（1次） 10月 内定者決定 11月 採用試験（2次）内定者決定 3月 採用予定者説明会 採用予定者説明会 2. 再任用職員の活用 7月 制度説明会 7～9月 意向調査 11～12月 個別面接 3月 選考結果通知等
取組実績	1. 計画的な職員採用 <大卒（事務）> <大卒（事務）以外> 4月 採用計画の策定 採用計画の策定 5月 募集開始 採用職種の検討 7月 採用試験（1次） 募集開始 9月 採用試験（2次） 採用試験（1次） 10月 内定者決定 11月 採用試験（2次）内定者決定 3月 採用予定者説明会 採用予定者説明会 2. 再任用職員の活用 7月 制度説明会 7～10月 意向調査 11～12月 個別面接 2、3月 選考結果通知等			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>それぞれの実施項目について、概ね予定どおり進行することができている。</p> <p>今後も厳しい財政状況の中で人件費の抑制を図りつつ、高度化・多様化する市民ニーズに対応するため、計画的な採用やアウトソーシングの積極的な推進、再任用職員等の有効活用が必要である。</p> <p>職員採用については、応募者が少ない状況が続いているため、来年度に向けて今の段階から対策等を考えていく必要がある。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>大卒の採用試験を、初めて7月に実施した。結果、申込者は昨年の36人から77人、受験者は30人から65人と倍増したが、1次合格者16人中6人が辞退するという厳しい状況となり、採用予定8人に対し5人の合格となった。</p> <p>また、看護教員、建築技師については、受験生がない又は少ない状況から採用ができない状況となった。</p> <p>職員採用は、定員管理の基礎となるものだけに、大卒以外の職種で採用数を調整できるようであれば、採用予定数に近づけたい。</p> <p>計画の進捗としては計画どおりである。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>定員適正化に係る計画で目標にしている採用予定者20人を大きく下回る14人の内定となった。</p> <p>今後は前年度の採用人数等を踏まえた上で、必要な人材を計画的に採用し、専門職等の確保も含めて、定員の適正化に取り組んでいく必要がある。</p> <p>また、再任用職員の活用及びその職域拡大を図りつつ、新たな会計年度任用職員制度についても適正な運用を図っていく必要がある。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>定員管理の基礎となる職員採用については、大卒の採用試験を7月に早めて実施し受験者の大幅な増加につなげるなど工夫したものの、結果的に辞退者が多く採用者数が減ってしまった。確実な人員確保のために、今後は前年度で採用できなかった職員数を上乘せするなどの工夫も必要である。</p> <p>また、再任用職員については、本年度退職者の任期が4年間と長期になるため、既退職者にも意向確認をするなどの工夫も効果があると思われる。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 40-2-2

基本方針	40 組織力・職員力の強化	取組項目	88 人員管理の適正化	プラン名	人材育成のための人事配置
所管支部	総務部	所管課・係	総務課 人事研修係	関連部署	

基本方針内容	限られた経営資源の中で必要な行政サービスを維持するため、専門職を含めた人員の確保と適正な人員配置に努めます。また、高度化・多様化する行政課題に対応するため、アウトソーシングの積極的な推進や再任用職員等の有効活用を図り、計画に沿った適正な定員管理に努めます。
プランの目的・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成のための人事異動の実施 ・人事評価制度の効果的な運用 ・職員が専門性と幅広い知識を有するようになり、多様な市民サービスを提供することができる。 ・業務成果が給与に反映されることから、職員のやる気が醸成される
現状・課題	多様な市民サービスを提供するために、職員は職務に対する専門性と幅広い知識が必要となるが、職員減の中、ベテラン職員に頼る傾向があり、知識が固定化している。
プランの課題等	人事評価制度における目標管理や育成面接、評価結果のフィードバック等を適正に運用する。また、評価精度を人材育成に効果的に活用するために、制度の効果や課題を把握し、改善を行う。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 人材育成のための人事異動の実施	実施	→	→	→
	2. 人事評価制度の運用	実施	→	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 人材育成のための人事異動の実施 9月 異動希望調査等の実施 10~2月 4月異動に向けた情報収集 3月 実施（人事異動配置） 2. 人事評価制度の運用 4月 各部署等の組織目標の設定 5月 各職員の業務目標の設定、期首面談 被評価者研修 6月 目標難易度調整会議の開催 10月 期中面談1 12月 評価者研修 1月 期中面談2、評価 3月 期末面談、不服申出	1. 人材育成のための人事異動の実施 9月 異動希望調査等の実施 10~2月 4月異動に向けた情報収集 3月 実施（人事異動配置） 2. 人事評価制度の運用 4月 各部署等の組織目標の設定 5月 各職員の業務目標の設定、期首面談 被評価者研修 6月 目標難易度調整会議の開催 7月 評価者研修 10月 期中面談1 1月 期中面談2、評価 3月 期末面談、不服申出	1. 人材育成のための人事異動の実施 9月 異動希望調査等の実施 10~2月 4月異動に向けた情報収集 3月 実施（人事異動配置） 2. 人事評価制度の運用 4月 各部署等の組織目標の設定 5月 各職員の業務目標の設定、期首面談 被評価者研修 6月 目標難易度調整会議の開催 7月 評価者研修 10月 期中面談1 1月 期中面談2、評価 3月 期末面談、不服申出	1. 人材育成のための人事異動の実施 9月 異動希望調査等の実施 10~2月 4月異動に向けた情報収集 3月 実施（人事異動配置） 2. 人事評価制度の運用 4月 各部署等の組織目標の設定 5月 各職員の業務目標の設定、期首面談 被評価者研修 6月 目標難易度調整会議の開催 7月 評価者研修 10月 期中面談1 1月 期中面談2、評価 3月 期末面談、不服申出
取組実績	1. 人材育成のための人事異動の実施 10月 異動希望調査等の実施 2. 人事評価制度の運用 4月 各部署等の組織目標の設定 5月 被評価者研修 6月 各職員の業務目標の設定、期首面談 7月 目標難易度調整会議の開催 10月 期中面談1 12月 評価者研修 1月 期中面談2、評価 3月 期末面談、不服申出			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	それぞれの実施項目については、計画どおり進行している。 人事評価制度については、制度導入後3年が経過し、目標の設定や目標難易度調整会議の開催も各部署において適切に行われているものとする。来年度以降、人事評価結果の活用が予定されていることから、より公正かつ適正な運用が行われるよう、引き続き計画に沿って取り組んでいく必要がある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	計画どおり進められている。 人事評価結果の活用方針を、職員組合へ説明を行ったうえで、令和2年度の評価を令和3年6月期勤奨手当から活用することとし、職員へも周知した。 評価者研修では、来年度の評価からいよいよ給与へ反映されることになるということを改めて認識してもらうこととし、調整が必要な課題などについては本年度中に調整できるように進める必要がある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	異動希望調査や各部課長等とのヒアリング結果等をもとに人事配置を行った。今後も効果的な人事配置及び人材育成の観点から、引き続き実施する必要がある。 人事評価制度では、標準点以外の評価をする場合に客観的な説明を求めたことで、各評価者の意識が高まったと感じる。今後は次年度からの本格導入に向けて評価の精度を高めるなど、公正かつ適正な運用を図っていく必要がある。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	令和2年度の評価をもとに、まずは令和3年度の勤奨手当に反映させることを決定し、職員にも周知を行った。評価者に求められる説明責任の重さを認識した、客観的な評価につながることを期待する。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 40-3-1

基本方針	40 組織力・職員力の強化	取組項目	89 職員資質の向上	プラン名	職員の意識改革・能力開発
所管支部	総務部	所管課・係	総務課 人事研修係	関連部署	

基本方針内容	高度化・多様化する市民ニーズや新たな行政課題に的確かつ迅速に対応し、より質の高い行政サービスを提供するため、専門的な能力や知識を備えた職員を育成します。また、職員一人ひとりの意識改革・能力開発を推進し、市民目線で問題意識や責任感を持ち、新たな課題にも積極的に挑戦し対応できる職員を育成します。
プランの目的・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員一人ひとりが、職位に求められる業務知識と実務能力を備え、自信を持って業務に従事することで、市民満足度の向上につなげる。 ・成長実感（やりがい）や意欲を高めるための施策の導入 ・職員一人一人が公務員としての使命感・責任感を自覚し、高い意識を持って業務に取り組む。 ・職員資質として最初に住民に判断される接遇を高めることで、市に対する住民の信頼を得ることができる。
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・実施した研修成果の検証を行い、随時ブラッシュアップする必要がある。 ・研修計画の周知等と併せて、職員の研修への取組姿勢の意識改革を図っていく必要がある。 ・各課等で実施している専門研修等を含め、より効果的な研修の実施を図るなど、研修効果の定着に向けて全庁的に取り組んでいく必要がある。
プランの課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・市民から信頼される職員を育成する。 ・研修メニューにない、職員の自発的な向学心に対応できる制度が必要である。 ・職員の業務に対するモチベーションを高める必要がある。

実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1. 職員研修の充実、強化	実施	→	→	→
2. 自己研鑽を支援する仕組みづくり	検討	実施	→	→
3. 改革・創造に向けた職場づくり	検討	実施	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

単位：千円

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	1. 職員研修の充実、強化 4～2月 実施 10月 次年度研修計画策定 2. 自己研鑽を支援する仕組みづくり 11月 他市状況等の把握 12～2月 制度案の検討・策定 3. 改革・創造に向けた職場づくり 11月 他市状況等の把握 12～2月 制度案の検討・策定	1. 職員研修の充実、強化 4～2月 実施 10月 次年度研修計画策定 2. 自己研鑽を支援する仕組みづくり 通年 実施 1～2月 検証・改善 3. 改革・創造に向けた職場づくり 通年 実施 1～2月 検証・改善	1. 職員研修の充実、強化 4～2月 実施 10月 次年度研修計画策定 2. 自己研鑽を支援する仕組みづくり 通年 実施 1～2月 検証・改善 3. 改革・創造に向けた職場づくり 通年 実施 1～2月 検証・改善	1. 職員研修の充実、強化 4～2月 実施 10月 次年度研修計画策定 2. 自己研鑽を支援する仕組みづくり 通年 実施 1～2月 検証・改善 3. 改革・創造に向けた職場づくり 通年 実施 1～2月 検証・改善
取組実績	1. 職員研修の充実、強化 4月 実施（コーチング研修） 5月 実施（一般職（人事評価非評価者研修）） 12月 次年度研修計画案策定 3月 次年度研修計画策定 2. 自己研鑽を支援する仕組みづくり 11月 他市状況等の把握 12～2月 制度案の検討 3. 改革・創造に向けた職場づくり 11月 他市状況等の把握 12～3月 制度案の検討			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 実施項目1の進捗に関しては遅れているが、より効果的な研修の実施に向けて、研修の効果を検証し、その結果等を踏まえて内容等の検討を行っていく。 ▪ 実施項目2については、11月に実施される人事連絡協議会で他市の状況を把握する予定にしている。本市の現状を把握し、他市の状況等も踏まえながら、今後の方策を決めていきたい。 ▪ 実施項目3については、働き方改革の推進と合わせて、政策企画課や財政課と連携しながら進めていきたい。 			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	本年度から、「新規採用職員サポーター制度」を開始し、4月にコーチング研修を実施した。他の項目についても今後検討することとしているが、職員の働く意欲を高められるような制度とする必要がある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 職員研修については、一部について予定より遅れての実施となったため、今後は計画どおり実施し、効果的な研修を実施していく必要がある。 ▪ 事前課題の実施や研修の実践状況等に関するアンケートを実施し、受講に対する意欲向上及び研修効果の定着に向けて取り組んだ。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	職員研修は、これまで実施している階層別研修などは引き継ぎつつ、新たな行政ニーズに応じた研修手法を研究する姿勢が重要となる。新規採用職員を所属職員全員で育成することを目的とした新規採用職員サポーター制度は、今後検証を行いながら充実させていきたい。研修効果を高めるためには、年度の早い時期での開催が求められる。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 40-4-1

基本方針	40 組織力・職員力の強化	取組項目	90 働き方改革の推進	プラン名	職員のワーク・ライフ・バランスの推進
所管支部	総務部	所管課・係	総務課 人事研修係	関連部署	総務部 総務課 給与厚生係

基本方針内容	職員数の減少や業務の高度化・多様化などに伴い、職員の負担が増加しており、職員の健康管理に配慮するとともに、仕事と育児・介護の両立支援に向けた環境づくりを進める必要があります。このことから、時間外勤務の縮減や休暇取得を促進し、多様で柔軟な働き方を可能とすることにより、職員のワーク・ライフ・バランスを実現し、職員の能力を最大限発揮できる職場環境の整備に努めます。
プランの目的・効果	働き方改革が求められる中、時間外勤務の縮減や休暇の取得促進、仕事と育児・介護の両立支援に向けた環境づくりなど、職員のワーク・ライフ・バランスを推進することにより、働きがいのある職場の実現と組織全体の公務能率の向上が図られる。
現状・課題	職員数の減少や業務の高度化・多様化などに伴い、職員の負担が増加している中で、職員の健康管理に配慮するとともに、時間外勤務の縮減等に向けた働き方の見直しを進める必要がある。
プランの課題等	

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 働き方改革の推進に向けた意識改革等	実施	→	→	→
	2. 時間外勤務の縮減	実施	→	→	→
	3. 年次有給休暇等の取得促進	実施	→	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：回	働き方改革に関する研修会等の実施	計画 3	3	3	3	
		実績				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	1. 働き方改革の推進に向けた意識改革等 4月 現行制度の周知 11月 監督者研修の実施 1月 管理職研修の実施（マネジメント力向上） 2. 時間外勤務の縮減 4月 時間外勤務の縮減等に係る周知 4月～3月 ノー残業デーの実施に係る周知 11月 アンケートの実施 1月～3月 アンケート結果の検証 3. 年次有給休暇等の取得促進 4月 年次有給休暇の計画的使用の推進 7月 夏季休暇の計画使用の推進	1. 働き方改革の推進に向けた意識改革等 4月～3月 検証、実施 2. 時間外勤務の縮減 4月 時間外勤務の縮減等に係る周知 4月～3月 ノー残業デーの実施に係る周知 11月 アンケートの実施 1月～3月 アンケート結果の検証 3. 年次有給休暇等の取得促進 4月 年次有給休暇の計画的使用の推進 7月 夏季休暇の計画使用の推進	1. 働き方改革の推進に向けた意識改革等 4月～3月 検証、実施 2. 時間外勤務の縮減 4月 時間外勤務の縮減等に係る周知 4月～3月 ノー残業デーの実施に係る周知 11月 アンケートの実施 1月～3月 アンケート結果の検証 3. 年次有給休暇等の取得促進 4月 年次有給休暇の計画的使用の推進 7月 夏季休暇の計画使用の推進	1. 働き方改革の推進に向けた意識改革等 4月～3月 検証、実施 2. 時間外勤務の縮減 4月 時間外勤務の縮減等に係る周知 4月～3月 ノー残業デーの実施に係る周知 11月 アンケートの実施 1月～3月 アンケート結果の検証 3. 年次有給休暇等の取得促進 4月 年次有給休暇の計画的使用の推進 7月 夏季休暇の計画使用の推進
取組実績	1. 働き方改革の推進に向けた意識改革等 4月 現行制度の周知 10月 監督者研修の起案（組織力向上研修） 1月 管理職研修の実施（マネジメント力向上） 2. 時間外勤務の縮減 4月 時間外勤務の縮減等に係る周知 4月～3月 ノー残業デーの実施に係る周知 11月 アンケートの実施 1月～3月 アンケート結果の検証 3. 年次有給休暇等の取得促進 6月 夏季休暇の付与日数の改正（3日⇒5日） 6月 夏季休暇・年次有給休暇の計画使用の推進			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>それぞれの実施項目については、概ね予定どおり進んでいる。</p> <p>今後は、働き方改革の推進に向けた取組の目的等を明確にし、より効果的な施策の実現に向けて、政策企画課や情報政策課等と連携しながら、具体的な方策等を検討していく。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>予定どおり進められている。</p> <p>職員のワークライフバランスの推進のためには、時間外勤務の縮減や、休暇の取得などについて具体的な目標を持つことが効果的と思われる。</p> <p>本年度策定を予定している、市特定事業主行動計画（後期計画）について、より具体的な目標を示す必要がある。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> それぞれの実施項目については、概ね予定どおり実施することができた。 働き方改革の推進については、今後も引き続き、効果的な施策の実現に向けて、職員からの意見集約や関係各課等と連携しながら、具体的な方策等を検討していく。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>働き方改革の推進を進めるうえで最大の目的は、個人の意識改革であると言える。</p> <p>3月に策定する天草市特定事業主行動計画（後期計画）に掲げた目標を、あらゆる機会を捉えて職員に周知し、目標達成に努める必要がある。</p> <p>現行の数値目標を、より達成度が可視化できるものに見直すことも検討が必要だと感じる。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-1-2

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 1 透明性ある情報提供による市民との情報共有	プラン名	市民が利用しやすく分かりやすい情報の提供
所管支部	総務部	所管課・係	秘書課 広報広聴係	関連部署	

基本方針内容	市民と行政の信頼関係を高めるためには、行政が市民と対等な立場に立ち、行政が持っている様々な情報を、市民が利用しやすく分かりやすい方法や媒体により正確な情報発信に努めることで情報の共有を進めます。また、市民の意見を受け入れる体制を整備することで、意見や要望などを把握し、市政に反映させます。
プランの目的・効果	市政の情報をさまざまな媒体で市民に正確に分かりやすく伝える。 ・ 広報紙や市ホームページの内容を充実し、市政への理解を深める。 ・ さまざまな手段で市政情報を発信することで、市民と情報が共有され、市の施策が効果的に実施される。 ・ 市の魅力を市内外に発信することで、天草ファンを増やし、市民の誇りを高める。
現状・課題	・ 広報紙、市ホームページでの情報提供に加え、2017年12月から「みつぱらラジオ」、2018年2月からはSNSでの情報発信を開始。 ・ 広報紙だよりの市政情報発信から、さまざまな媒体を活用した情報発信に変化させる必要がある。 【数値目標の現状 2018年度 51.1%】
プランの課題等	・ 広報紙が月1回になり、情報が詰まりすぎて読みにくいという意見がある。 今後は、広報紙、市ホームページ、ラジオ、ケーブルTV、SNSなどの媒体に応じて効果のある方法を選択した情報提供を進める必要がある。 ・ さまざまな媒体を組み合わせることで相乗効果を生み出すことも検討する。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 広報紙のリニューアル	検討	実施	→	→
	2. ホームページの充実	実施	→	→	→
	3. 新たな手段での情報発信	実施	→	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：%	市政情報に満足 の市民(市政アンケート)	計画 53.8	56.5	59.2	61.9	
		実績				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	【広報紙】 伝わる工夫・楽しめる記事制作 【市HP】 各課にタイムリーな記事作成を促す 【SNS】 フェイスブック、インスタグラムで天草の魅力発信 【コミュニティFM】 市政情報、イベント情報などを発信 【ケーブルTV】 広報紙に掲載した主内容を市長が出演して解説 1. 広報紙のリニューアル ～2月 300号(翌4月)で紙面リニューアルを実施 2. ホームページの充実 4～3月 各課での記事確認、内容充実を依頼 3. 新たな手段を活用した情報発信 5月～3回 情報発信連続講座(広報主任対象) ①広報・HP ②ラジオ・ケーブルTV ③SNS 4～3月 SNS・ケーブルTV・ラジオでの情報発信 6～12月 インスタグラム写真コンテストの実施	【広報紙】 伝わる工夫・楽しめる記事制作 【市HP】 各課にタイムリーな記事作成を促す 【SNS】 フェイスブック、インスタグラムで天草の魅力発信 【コミュニティFM】 市政情報、イベント情報などを発信 【ケーブルTV】 広報紙に掲載した主内容を市長が出演して解説 1. 広報紙面の充実 4～3月 内容充実・ページ削減の工夫など 2. ホームページの充実 4～3月 各課での記事確認、内容充実を依頼 3. 新たな手段を活用した情報発信 5月～3回 情報発信連続講座 ①広報・HP ②ラジオ・ケーブルTV ③SNS 4～3月 SNS・ケーブルTV・ラジオでの情報発信 6～12月 インスタグラム写真コンテストの実施	【広報紙】 伝わる工夫・楽しめる記事制作 【市HP】 各課にタイムリーな記事作成を促す 【SNS】 フェイスブック、インスタグラムで天草の魅力発信 【コミュニティFM】 市政情報、イベント情報などを発信 【ケーブルTV】 広報紙に掲載した主内容を市長が出演して解説 1. 広報紙面の充実 4～3月 内容充実・ページ削減の工夫など 2. ホームページの充実 4～3月 各課での記事確認、内容充実を依頼 3. 新たな手段を活用した情報発信 5月～3回 情報発信連続講座 ①広報・HP ②ラジオ・ケーブルTV ③SNS 4～3月 SNS・ケーブルTV・ラジオでの情報発信 6～12月 インスタグラム写真コンテストの実施	【広報紙】 伝わる工夫・楽しめる記事制作 【市HP】 各課にタイムリーな記事作成を促す 【SNS】 フェイスブック、インスタグラムで天草の魅力発信 【コミュニティFM】 市政情報、イベント情報などを発信 【ケーブルTV】 広報紙に掲載した主内容を市長が出演して解説 1. 広報紙面の充実 4～3月 内容充実・ページ削減の工夫など 2. ホームページの充実 4～3月 各課での記事確認、内容充実を依頼 3. 新たな手段を活用した情報発信 5月～ 情報発信連続講座(広報主任を対象) ①広報・HP ②ラジオ・ケーブルTV ③SNS 4～3月 SNS・ケーブルTV・ラジオでの情報発信 6～12月 インスタグラム写真コンテストの実施
取組実績	1. 市政だよりの紙面見直し ・ 4月号～ お知らせページを縦から横書きに変更 ・ 6/25 広報主任会議開催 ・ 300号(令和2年4月号)での表紙・各コーナーのリニューアルのため協議検討を進め、3/16編集完了。 2. ホームページの充実 ・ 6/25 ホームページ入力担当者会議開催 ※随時内容充実を図る 3. 新たな手段を活用した情報発信 ・ 6/25 情報発信連続講座(広報・HP)は開催したが、ラジオ・ケーブルTV・SNS講座はできなかった。 ※ラジオ、ケーブルTVには個別に出演依頼。 ・ 7～9月 インスタグラム写真コンテストを実施 ・ 4～3月 SNS・ケーブルTV・ラジオでの情報発信			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>市ホームページは、市民に知らせるべき情報は全て掲載するように内容の充実を図った。今後も随時チェックし、改善する。</p> <p>ラジオ、ケーブルテレビ等使える媒体は活用して各課の事業を周知することを促すが、ケーブルTV市役所からのお知らせは、未だ不十分。</p> <p>市政だよりのお知らせページを縦書きから横書きに変更。また、ページ数の削減は、いつでも掲載できる記事、掲載時期が決まっている記事を整理し月毎のページ配置を工夫している。</p> <p>各課の広報主任の研修を3回行う予定だが、まだ1回しか行なえていない。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>ホームページの充実、ケーブルTVの市役所からのお知らせの充実などは、何といても職員の意識のあり方によって変わるものである。</p> <p>広報主任の研修に加え、職員の各階層研修の折にも出向いて意識啓発を図るなどの取組も必要と感じる。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>市ホームページは、知らせるべき情報の掲載がない場合、担当課に作成を依頼して充実を図った。</p> <p>各課の事業を周知するため、ラジオ、ケーブルTV等使える媒体は活用することを個別に促したが、同じ課の情報が何度も流れる状況が続いている。</p> <p>市政だよりは、4月からお知らせページを横書きに変更し、ページ数は前年度より16ページ削減できた。</p> <p>300号（令和2年4月号）のタイミングを利用し表紙を刷新し、市民の目を引く機会とした。</p> <p>広報主任を対象に情報発信連続講座を3回行う予定だったが、1回しか行なえなかった。</p>			
方向性	継続（未達）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>ホームページの内容、市政だよりの紙面については充実してきている。特にホームページは、いかに新しい情報が掲載されているかが評価の基準と思われるので、引き続きタイムリーな情報掲載に努める必要がある。</p> <p>広報主任の研修、各課への情報充実の要請に加え、職員の各階層別研修の折にも出向いて意識啓発を図るなどの取り組みも検討が必要と感じる。</p>			
方向性	継続（未達）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-1-1

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 1 透明性ある情報提供による市民との情報共有	プラン名	市民の意見を受け入れる仕組みづくり
所管支部	総務部	所管課・係	秘書課 秘書係	関連部署	総務部 秘書課 秘書係、地域振興部 まちづくり支援課 まちづくり係、総合政策部 政策企画課 企画調整係

基本方針内容	市民と行政の信頼関係を高めるためには、行政が市民と対等な立場に立ち、行政が持っている様々な情報を、市民が利用しやすく分かりやすい方法や媒体により正確な情報発信に努めることで情報の共有を進めます。また、市民の意見を受け入れる体制を整備することで、意見や要望などを把握し、市政に反映させます。
プランの目的・効果	市民の意見を市政に反映させる仕組みを再検討し、市民と共に創り上げていく市政を目指す。 ・市民が自分の意見や提言を、市政に対し発言できる最も身近な手段として活用できる。
現状・課題	市民の意見を市政に反映させる仕組みとしては、現在、①市長メール、②市長へのたより、③市ホームページで要望・意見の募集、④市政座談会の開催のほか各課での要望受付、来庁相談などさまざまな体制で意見を聞き、施策に反映できる仕組みがある。併せて市では、施策の立案、実施、評価、改善までの過程で市民が主体的に参画できる取り組みも実施している。
プランの課題等	さまざまな仕組みはあるものの市民への周知や運用面での取り組みに課題がある。また市政座談会等の参加者増に向けた取り組みの実施が必要である。

実施項目		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	【秘書係で実施】				
全体計画	1. 市長メールの受付	実施	→	→	→
	2. 市長へのたよりの受付	実施	→	→	→
	3. 市政座談会の開催	実施	→	→	→
	※参加者の増加を図るため市政だより、HP、SNS、コミュニティFM等を活用した告知の実施				
	【担当部署と連携して実施】				
	4. HPでの意見・要望受付	実施	→	→	→
5. 各課での要望受付	実施	→	→	→	
6. 市民参画の推進	実施	→	→	→	

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					
単位：千円						

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	実施項目 【秘書係で実施】 1. 4～3月（随時）市長メールの受付 2. 4～3月（随時）市長へのたよりの受付 3. 10～11月 市政座談会の開催 ※9月～ 参加者の増加を図るため市政だより、HP、SNS、コミュニティFM等を活用した告知の実施 【担当部署と連携して実施】 4. 4～3月（随時）HPでの意見・要望受付 5. 4～3月（随時）各課での要望受付 6. 4～3月（随時）市民参画の推進<各部課等において所管する事務及び計画等が生じた場合に実施>	実施項目 【秘書係で実施】 1. 4～3月（随時）市長メールの受付 2. 4～3月（随時）市長へのたよりの受付 3. 10～11月 市政座談会の開催 ※9月～ 参加者の増加を図るため市政だより、HP、SNS、コミュニティFM等を活用した告知の実施 【担当部署と連携して実施】 4. 4～3月（随時）HPでの意見・要望受付 5. 4～3月（随時）各課での要望受付 6. 4～3月（随時）市民参画の推進<各部課等において所管する事務及び計画等が生じた場合に実施>	実施項目 【秘書係で実施】 1. 4～3月（随時）市長メールの受付 2. 4～3月（随時）市長へのたよりの受付 3. 10～11月 市政座談会の開催 ※9月～ 参加者の増加を図るため市政だより、HP、SNS、コミュニティFM等を活用した告知の実施 【担当部署と連携して実施】 4. 4～3月（随時）HPでの意見・要望受付 5. 4～3月（随時）各課での要望受付 6. 4～3月（随時）市民参画の推進<各部課等において所管する事務及び計画等が生じた場合に実施>	実施項目 【秘書係で実施】 1. 市長メールの受付<随時> 2. 市長へのたよりの受付<随時> 3. 市政座談会の開催<10月～11月> ※参加者の増加を図るため市政だより、HP、SNS、コミュニティFM等を活用した告知の実施 【担当部署と連携して実施】 4. HPでの意見・要望受付<随時> 5. 各課での要望受付<随時> 6. 市民参画の推進<各部課等において所管する事務及び計画等が生じた場合に実施>
取組実績	取組内容 【秘書係で実施】 1. 4～3月（随時）市長メールの受付⇒43件 2. 4～3月（随時）市長へのたよりの受付⇒93件 3. 10～11月 市政座談会の開催⇒10月21日からスタートし、市内11ヶ所で開催。参加者募集についてはHP、コミュニティFM等を活用した告知の実施した。 【担当部署と連携して実施】 4. 4～3月（随時）HPでの意見・要望受付⇒54件 5. 4～3月（随時）各課での要望受付⇒89件 6. 4～3月（随時）市民参画の推進⇒把握していない。各部課等において所管する事務及び計画等が生じた場合に実施			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>予定どおり進捗が図られている。 市民が自分の意見や提言を市政に対し、発言できる多様な機会を設けているため、メール、便り、直接相談など168件の意見等が寄せられている。 一方で民間同士で解決すべき内容の意見や要望もなかには見られるためその対処については検討が必要である。 また、要望や意見に対し、文書で回答することを原則としているが、現場や提言者等をまず訪れることで解決する案件もあるため、各担当課には、直接本人と面会することをすすめたい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>市民ふれあい座談会を10月から11月にかけて実施しているが、本年度は各地域でのまちづくりの取り組み事例の発表をお願いしているため、まちづくり関係者の参加が増えると思われる。 今後もあらゆる機会を捉えて、市民の意見を受け入れる仕組みを周知していく必要がある。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>予定どおり進捗が図られている。 市民が自分の意見や提言を市政に対し、発言できる多様な機会を設けているため、メール、便り、直接相談など279件の意見等が寄せられている。 また、投書や要望について文書で回答することを原則としているが、現場や提言者等と面談することをすすめている。 匿名の意見も増えている。回答はできないが、方針決定や対応は速やかに取り組んでいただくよう各課へお願いしている。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>それぞれの方法による、市民や市外の方からの意見に対し、速やかな回答ができていると感じる。 匿名の場合も方針決定や対応ができている。 今後もあらゆる機会を捉えて、市民の意見を受け入れる仕組みを周知していく必要がある。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-1

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	文書管理の改善
所管支部	総務部	所管課・係	総務課 総務法制係	関連部署	総務部 総務課 総務法制係、総務部 総務課 天草市立天草アーカイブズ

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	<p>【目的】 新庁舎建設を機に設置・運用される中間書庫の適切な運用をおこなうことで文書保管、利用体制の改善を図る。</p> <p>【効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迅速な文書の特定による事務の効率化が図られる。 ・アーカイブズへの文書移管に伴う各課の事務の効率化と円滑化が図られる。
現状・課題	各課の文書保存場所の分散及び箱管理により、俯瞰した文書の把握がしづらい状況にあり、必要な文書の特定が困難な状況にある。 また、保存期間満了後のアーカイブズへの受け入れ選別に係る多大な作業量が発生している。
プランの課題等	職員への中間書庫運用方法の周知と運用の徹底

全体計画	【実施項目】 中間書庫運用	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	<ul style="list-style-type: none"> ・格納方法の整理 ・電子キーによる入退出管理 ・文書貸出システム 	実施 運用開始 運用開始	→ → →	→ → →	→ → →

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 格納方法の整理 4月～ 格納方法の検討・周知 6月～ 実施 2. 電子キーによる入退出管理 4月～ 管理手法の検討・周知 6月～ 運用開始 3. 文書貸出システム 4月～ 貸出に伴うルールの作成 10月～ 書庫内の文書をシステムへ登録 貸出ルール及びシステム操作の周知 12月～ 運用開始	1. 格納方法の整理 4月～ 実施 2. 電子キーによる入退出管理 4月～ 運用・検証 3. 文書貸出システム 4月～ 運用・検証	1. 格納方法の整理 4月～ 実施 2. 電子キーによる入退出管理 4月～ 運用・検証 3. 文書貸出システム 4月～ 運用・検証	1. 格納方法の整理 4月～ 実施 2. 電子キーによる入退出管理 4月～ 運用・検証 3. 文書貸出システム 4月～ 運用・検証
取組実績	1. 格納方法の整理 4月～ 格納方法の検討・周知 6月～ 実施 2. 電子キーによる入退出管理 4月～ 管理手法の検討・周知 6月～ 運用開始 3. 文書貸出システム 4月～ 貸出に伴うルールの作成 11月～ 書庫内の文書をシステムへ登録 システム操作の周知			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>中間書庫における格納方法の整理及び電子キーによる入退出管理については、計画のとおり実施することができた。</p> <p>中間書庫における文書貸出システムについては、手野書庫保管分の行政文書の移管を10月下旬に実施予定のため遅れているので、11月下旬の文書貸出システム運用開始を目指し、行政文書の搬入、行政文書の整理及びシステム操作等の周知を行う必要がある。</p>			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>手野書庫保管分の文書搬入後のシステム登録は、今後の中間書庫運用の基本となるものであり、また複数年度分の対応となるため、全職員の意識付けが重要となる。</p> <p>貸出ルールの周知の折に、改めて本市の文書管理の基本的な考え方を再周知する必要があると考える。</p>			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>中間書庫における格納方法の整理及び電子キーによる入退出管理については、計画のとおり実施することができた。</p> <p>中間書庫における文書貸出システムについては、10月下旬に手野書庫保管分の行政文書の移管を完了し、各課において整理及びシステム登録に取り組んでいるが、整理の対象が複数年度であること、また、これまでと異なる事務分掌ごとに整理を行うこととしたため、想定以上に作業期間が必要であり、システム登録が完了していない。</p> <p>文書貸出システムの運用開始を令和2年5月を目指し、再度、整理及びシステム登録等を依頼する。</p>			
方向性	継続（未達）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>文書登録に相当の労力と時間を要することは充分想定できたことではあるが、これが完了しないと文書貸出システムが運用できないので、次年度は年度当初から強力で登録を要請すべきである。</p>			
方向性	継続（未達）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-2

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	公募型プロポーザル方式の推進
所管支部	総務部	所管課・係	契約検査課 物品契約係	関連部署	総務部 契約検査課 物品契約係、総務部 契約検査課 工事契約係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	高度な知識や技術、創造性等が求められる市発注の委託業務について、公募により複数の者から企画・技術等の提案を受け、実績・能力等を総合的に評価し契約者を決定する公募型プロポーザル方式の採用を推進する。 【効果】 ・ 価格によらず企業・技術者の技術力、提出される技術提案を評価して業者を特定するので、業務等の目的に最も合致した者と契約することができる。
現状・課題	委託する業務の質を求める案件でも、所管課独自の判断で安易に指名競争入札を採用する機会があるため、プロポーザル方式採用の適否を決定する本市としての基準が必要である。
プランの課題等	・ 随意契約の一種である公募型プロポーザル方式は、所管課主体で契約事務を行うため、該当する案件把握が困難である。 ・ 業務内容に応じた公告や評価基準の作成が必要となるが、それらの資料作成に係る所管課の負担が大きくなる。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	プロポーザル方式の推進	先行・先進事例の調査、情報収集	実施基準（案）検討・作成	実施基準の運用	→
			プロポーザル方式 試行		

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	プロポーザル方式 を採用した件数	0	1	3	3	
		0				
財政効果額 単位：千円						

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 本市における実績及び他自治体の先進事例等の情報収集 6～9月：市発注案件における先行事例の調査 10～11月：プロポーザル方式導入先進自治体等の資料収集 2. 試行が可能と思われる案件の抽出と担当部署との課題等整理 12～1月：2020年度執行予定の業務委託等の調査	1. プロポーザル方式採用の適否を判断するための統一的な基準（案）の作成と試行 4～7月：天草市プロポーザル方式実施基準（案）の作成 8～11月：公募型プロポーザルの試行 2. 基準（案）に基づき実施が可能と思われる案件の抽出 12～2月：2021年度執行予定の業務委託等の調査 3. 試行による課題の洗い出しと実施基準の見直し 12～1月：試行した部署との課題整理 1～3月：実施基準の見直し、決定	1. 実施基準の正式運用	1. 実施基準の継続運用
取組実績	1. 本市における実績及び他自治体の先進事例等の情報収集 ・ プロポーザル実施に関する基準・ガイドライン等を策定している自治体等の制度について調査実施(10月) ・ 本市におけるプロポーザル方式の過去2年間の先行事例について調査(12月) 2. 試行が可能と思われる案件の抽出と担当部署との課題等整理 ・ 2020年度予算に計上予定の執行予定額が300万円を超える委託案件を対象に、プロポーザル方式採用の可能性把握と、発注課におけるプロポーザル方式選定のプロセス（適否の判断基準）に関する調査を実施(2月)			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>プロポーザル方式実施基準（案）作成のための基礎資料とするため、今年度は本市における過去の先行事例、他自治体の先進事例等の情報収集に取り組んでおり、現状では概ね計画どおり進んでいる。</p> <p>1月には2020年度に発注予定の委託業務を対象に、発注時期及び契約形態、委託業者に求める能力等、プロポーザル方式選定のプロセス（発注課における適否の判断基準等）についても調査し、来年度の試行及び実施基準（案）に反映させる。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>委託する業務の質を求めるべき案件について、指名入札により価格で決定している事例が散見されたことから、今回アクションプランとして取り組むこととした。</p> <p>先進事例の情報収集については計画どおり進められており、来年度の試行、実施基準（案）の作成に向けて計画に沿って進めていきたい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>今年度は本市における過去の先行事例、他自治体等の先進事例の情報収集を実施した結果、プロポーザル方式の手続きに必要な公告、実施要領、発注仕様書、スケジュール管理等、必要な手続き及び様式等について把握できた。</p> <p>また、令和2年度に発注予定の委託業務を対象に、発注時期及び契約形態、プロポーザル方式採用の可能性等に関する調査を実施。報告があった62件中11件でモデル事業の実施が見込まれるため、今後、発注課と連携し、実施基準等の作成に向けたモデル事業の実施を目指す。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>年次計画による情報収集と課題整理はできている。</p> <p>プロポーザル方式の推進を行うことにより、所管課の業務負担が大きくなることは明らかだが、委託業務の質を求めるためには有効な方式であることを職員全体が認識する必要があるため、実施基準（案）ができた時点で、筆頭課長会議、部長調整会議でも議論をし、全庁的な取り組みであることを意識づけることが重要となる。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-3

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	業務改善の推進
所管支部	総合政策部	所管課・係	政策企画課 行財政改革推進係	関連部署	総務部 総務課 人事研修係、総合政策部 情報政策課 電算システム係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	システム化等がなされているが、長時間の時間外勤務がなされ、年次有給休暇取得率が低い事務事業に対し、プロセスの洗い出し及び可視化を図り、効率化に取り組みます。事務事業の効率化される事で、より生産性の高い業務に取り組む事ができる。
現状・課題	業務のシステム化や適正な人員配置だけでは、時間外勤務の縮減、年次有給休暇取得の促進が見込めない部署がある。
プランの課題等	アクションプラン「職員のワーク・ライフ・バランスの推進」及び「業務の省略化・自動化の推進」と連携した取り組みが必要。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 業務効率化の方法及び及び対象の選定	方法選定 対象選定	方法検証 対象選定	→	→
	2. プロセス洗い出し及び可視化による効率化	実施	→	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	取組件数	計画 1	1	1	1	
		実績 2				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	業務効率化の方法を選定する。コンサルタントへ委託する場合など、必要に応じて予算措置も行う。また、効率化の対象はシステムの導入状況や時間外勤務の状況によって選定する。 1. 業務効率化の方法及び及び対象の選定 5月 システム導入及び時間外勤務の状況調査 5~7月 効率化方法の調査及び検討・選定 6~7月 対象の選定 7~9月 委託の為の予算措置 1~3月 次年度対象の選定 2. プロセス洗い出し及び可視化による効率化 10~11月 ヒアリングによる業務の洗い出し 12月 洗い出し結果の分析・通知	1. 業務効率化の方法及び及び対象の選定 5月 効率化方法の検証・選定 1~3月 次年度対象の選定 2. プロセス洗い出し及び可視化による効率化 6~7月 ヒアリングによる業務の洗い出し 8月 洗い出し結果の分析・通知 10~11月 ヒアリングによる業務の洗い出し 12月 洗い出し結果の分析・通知	1. 業務効率化の方法及び及び対象の選定 5月 効率化方法の検証・選定 1~3月 次年度対象の選定 2. プロセス洗い出し及び可視化による効率化 6~7月 ヒアリングによる業務の洗い出し 8月 洗い出し結果の分析・通知 10~11月 ヒアリングによる業務の洗い出し 12月 洗い出し結果の分析・通知	1. 業務効率化の方法及び及び対象の選定 5月 効率化方法の検証・選定 1~3月 次年度対象の選定 2. プロセス洗い出し及び可視化による効率化 6~7月 ヒアリングによる業務の洗い出し 8月 洗い出し結果の分析・通知 10~11月 ヒアリングによる業務の洗い出し 12月 洗い出し結果の分析・通知
取組実績	1. 業務効率化の方法及び及び対象の選定 5月 システム導入及び時間外勤務の状況調査 5~6月 効率化方法の調査及び検討・選定 5~6月 対象の選定 6月 政策企画課、総務課及び情報政策課での合同ヒアリング（当初） 12月 政策企画課、総務課及び情報政策課での合同ヒアリング（中間） 2. プロセス洗い出し及び可視化による効率化 6月 ヒアリングによる業務の洗い出し 7~3月 洗い出し結果に基づく所管課による業務の見直し			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	政策企画課、総務課及び情報政策課による合同ヒアリングを実施した。 システム導入状況及び時間外勤務実績を基に、観光振興課と課税課をヒアリング対象とした。 現状における時間外勤務の要因を聞き取り、その対応策を協議した。 対象課については、協議に基づいた対応策を実施し、中間期に再度進捗状況をヒアリングする予定。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	概ね計画どおりに進捗している。 業務改善においては、RPAの導入も含めて検討する必要がある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	対応策の進捗状況についてヒアリングを実施した。 観光振興課、課税課の両課において対応策が継続して実施されており、ある程度の効果が見られた。 引き続き進捗状況を確認していく。 また、来年度についても対象となる課を選定し、新たな取組みを実施していく。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	業務改善については、職員一人ひとりの意識改革が必要であり、今後も全庁的な取組みとして継続していかなければならない。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **41-2-4**

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	社会体育施設の管理の見直し
所管支部	地域振興部	所管課・係	スポーツ振興課 施設管理係	関連部署	

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	社会体育施設の管理の見直しを進める中で、施設の清掃や夜間管理委託について、地区振興会等へ委託することにより、経費の削減に繋がる。また、使用許可業務についても地区振興会等に委託し、住民の利便性向上を図る。
現状・課題	H31.4.1現在で体育館47、運動広場（相撲場、テニスコート含む）60、武道場6、プール1、B & G 海洋センター1、その他2施設の117施設を管理している。その中で主に地区住民が使用している施設について、使用頻度の低い施設の開閉業務の在り方や、清掃や夜間管理の委託方法、手続等の簡素化等による使用許可業務の見直しを図る必要がある。
プランの課題等	施設の自主開閉、清掃等や使用許可業務の委託については、利用状況を含め所在する利用者や地区振興会、支所と協議を行う必要がある。

実施項目	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
1. 施設の自主開閉	実施	→	→	→
2. 使用許可業務 (併設する施設の団体)	実施	→	→	→
3. 地区振興会等への管理委託	実施	→	→	→

			令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	施設数	計画	3	4	10	12	
		実績	6				
財政効果額	施設の管理経費削減額	計画	103	144	360	432	1,039
		実績	356				356

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	<p>昨年度に引き続き地元へ説明・協議を行い、運動広場除草等の清掃委託と併設する社会体育施設の使用許可業務を関係団体へ移行を進める。維持管理経費削減は、現状把握し利用状況と比較しながら、地区住民等に理解を得ることが課題。</p> <p>4、8月 支所担当者会議</p> <p>1. 施設の自主開閉 5～1月 利用状況の把握確認、随時自主開閉</p> <p>2. 使用許可業務 5～1月 地区振興会との協議、随時管理委託</p> <p>3. 地区振興会への管理委託 5～1月 地区振興会等との協議、随時管理委託</p>	<p>引き続き地元へ説明・協議を行い、運動広場除草等の清掃委託と併設する社会体育施設の使用許可業務を関係団体へ移行を進める。維持管理経費削減は、現状把握し利用状況と比較しながら、地区住民等に理解を得ることが課題。</p> <p>4、8月 支所担当者会議</p> <p>1. 施設の自主開閉 5～1月 利用状況の把握確認、随時自主開閉</p> <p>2. 使用許可業務 5～1月 地区振興会との協議、随時管理委託</p> <p>3. 地区振興会への管理委託 5～1月 地区振興会等との協議、随時管理委託</p>	<p>引き続き地元へ説明・協議を行い、運動広場除草等の清掃委託と併設する社会体育施設の使用許可業務を関係団体へ移行を進める。維持管理経費削減は、現状把握し利用状況と比較しながら、地区住民等に理解を得ることが課題。</p> <p>4、8月 支所担当者会議</p> <p>1. 施設の自主開閉 5～1月 利用状況の把握確認、随時自主開閉</p> <p>2. 使用許可業務 5～1月 地区振興会との協議、随時管理委託</p> <p>3. 地区振興会への管理委託 5～1月 地区振興会等との協議、随時管理委託</p>	<p>引き続き地元へ説明・協議を行い、運動広場除草等の清掃委託と併設する社会体育施設の使用許可業務を関係団体へ移行を進める。維持管理経費削減は、現状把握し利用状況と比較しながら、地区住民等に理解を得ることが課題。</p> <p>4、8月 支所担当者会議</p> <p>1. 施設の自主開閉 5～1月 利用状況の把握確認、随時自主開閉</p> <p>2. 使用許可業務 5～1月 地区振興会との協議、随時管理委託</p> <p>3. 地区振興会への管理委託 5～1月 地区振興会等との協議、随時管理委託</p>
取組実績	<p>社会体育施設の管理の見直しについて、2回の会議で説明を行った。</p> <p>4月25日 各支所担当課長・係長・担当者会議</p> <p>8月26日 各支所担当係長・担当者会議</p> <p>1. 施設数の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ○倉岳地区 <ul style="list-style-type: none"> ・倉岳グラウンド ○天草地区 <ul style="list-style-type: none"> ・下田北運動広場夜間照明施設 ・下田南運動広場夜間照明施設 <p>倉岳、天草の3施設は地区振興会から整理・統廃合について同意が得られたため条例の廃止を行った。</p> <p>2. 施設の自主開閉 3施設を自主開閉に移行した。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>施設の整理・統廃合については、地区の事情等もあり、統廃合に時間を要しているが、倉岳の1施設の方向性が決定し廃止を行った。それに加えて運動広場の照明施設の廃止の同意を得ることができた。</p> <p>また、施設の利用頻度に応じた自主開閉と地区振興会への清掃委託管理により、維持管理費の削減を図ることができた。</p> <p>整理・統廃合について協議中の施設は、各支所と連携を図りながら、年度内に方向性を決定し、条例廃止ができるように取り組む。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>9月議会で倉岳の1施設の廃止を行った。また、天草町2箇所の運動広場の照明の廃止の同意、体育館3箇所の自主開閉と地区振興会への清掃委託も行うことができ計画どおり進行している。</p> <p>他の施設についても引き続き地元と協議を行って削減に努めたい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>今年度も2回の各支所担当課長・担当者会議において、施設の状況等を提示し、情報の共有を図り取り組みの方向性を確認することができた。</p> <p>また、整理・統廃合については、倉岳地区の1施設の廃止と天草地区の2施設の夜間照明施設の廃止を行った。それに加えて、施設の利用頻度に応じた自主開閉と地区振興会への清掃委託管理により、維持管理費の削減を図ることができた。</p> <p>今後は、類似施設も含めて関係する部署及び地区と協議を行い、施設の存続も含めて検討していかなければならない。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>施設の整理・統廃合については、倉岳地区の1施設の廃止と天草地区の2施設の夜間照明施設の廃止を行った。それに加えて、施設の利用頻度に応じた自主開閉と地区振興会への清掃委託管理により、維持管理費の削減を図ることができた。</p> <p>今後も、類似施設も含めて関係する部署及び地区と協議を行い、施設の存続も含めて検討する必要がある。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-5

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	介護保険事業に係る業務改善
所管支部	健康福祉部	所管課・係	高齢者支援課 介護給付係	関連部署	健康福祉部 高齢者支援課 介護認定係、健康福祉部 高齢者支援課 地域支援係、健康福祉部 健康福祉政策課 監査指導係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	市民、事業者及び地域等の対外的窓口の明確化と効率的・効果的な業務分担となるよう、介護保険担当の3系の業務を再編する。
現状・課題	市民、事業者及び地域等向けの窓口が整理されていないため、目的に応じそれぞれの係で窓口対応が発生している。
プランの課題等	事業者向けの業務については、健康福祉政策課監査指導係との連携に関する分掌事務を明確にする必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	2年度	3年度	4年度
	1. 所掌事務及び人員配置の再編に係る検討と決定	検討	検討	決定	
	2. 新体制による業務推進		部分実施	→	完全実施
	3. 新体制による課題検証と解決策の検討・実施		部分実施	→	完全実施

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	見直した業務数	3	1	1	6	
	単位：業務	4				
財政効果額	計画					
	実績					
単位：千円						

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	4月～8月 所掌事務及び人員配置の検討 9月 所掌事務及び人員配置案の決定 10月 総務課へ報告 10月～3月 組織再編を見据えた事務処理 3月 組織規則の改正	4月～ 部分的な業務分担の見直しを実施 4月～3月 課題検証、所掌事務及び人員配置の検討	4月～8月 所掌事務及び人員配置の検討 9月 所掌事務及び人員配置案の決定 10月 総務課へ報告 10月～3月 組織再編を見据えた事務処理 3月 組織規則の改正	4月～ 新組織による事務処理開始 4月～3月 新組織の課題検証と解決策の検討
取組実績	4月～9月 所掌事務及び人員配置の検討 10月 部分的な業務分担見直し案の決定 【業務見直し内容】 ・ケアプラン点検…介護給付係→地域支援係 ・PQエラー対応、処遇改善加算、受給者台帳、審査支払手数料、高額介護予防サービス費相当事業、住宅改修支援事業…地域支援係→介護給付係 ・計画作成依頼届出の受付…介護給付係→介護認定係 ・支出命令書の起票…介護給付係→各係			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>本格的な業務の見直しを行うのであれば、3年間隔で策定している介護保険事業計画の谷の年度に行うことが望ましく、来年度本格実施した場合、次期事業計画の策定と、制度改正の準備が重なり、混乱を招く恐れがある。</p> <p>そのため課内で協議した結果、今年度は部分的な実施に留め、その検証を行いつつ、令和3年度に本格的な業務の見直し案を作成し、令和4年度から新しい体制をスタートさせることとなった。</p>			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>市民の皆さまの窓口が混乱することがないように、協議検討のうえ、実施すること。</p>			
進捗	計画より早い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>本格的な業務の見直しを行うのであれば、3年間隔で策定している介護保険事業計画の谷の年度に行うことが望ましく、来年度本格実施した場合、次期事業計画の策定と、制度改正の準備が重なり、混乱を招く恐れがある。</p> <p>そのため課内で協議した結果、今年度は部分的な実施に留め、その検証を行いつつ、令和3年度に本格的な業務の見直し案を作成し、令和4年度から新しい体制をスタートさせることとなった。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価				
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-6

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	適切な住民対応及び係内の情報の共有
所管支部	市民生活部	所管課・係	課税課 固定資産税係	関連部署	

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	【目的】業務マニュアルの整備と職員研修を行い、また、過去の間合せ内容を整理し、すぐに検索できるように仕組む等情報共有を図ることで、来庁者及び電話問合せへの対応を迅速かつ適切・丁寧に行うことを目的とする。 【効果】住民に対し、公平・公正な課税の説明責任を果たすことで、税に対する信頼向上に繋がる。また、業務改善により、新人職員の育成、時間外勤務の短縮に繋がり、かつ、係内での情報共有及びチームワークも強化される。
現状・課題	毎年4～6月は課税明細書及び納税通知書発送により住民からの問合せ等が多くなるが、新人職員等に対する業務マニュアルの作成及び研修等が充実しておらず、ベテラン職員の負担が増となっている。また、各係員で作成した「問合せ処理票」の保存先にバラツキがあることから文書作成に時間がかかる等、係内での更なる情報共有の強化が必要である。
プランの課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・「土地・家屋評価マニュアル」の強化整備、「問合せ対応マニュアル」の再整備。 ・4～6月の繁忙期での新人育成。 ・「問合せ処理票」の分類化及び検索方法の検討

全体計画	<p>◎来庁者及び電話問合せへの対応を迅速、かつ、適切・丁寧に行い、係内で問合せの内容及び業務内容等の情報を共有する。</p> <p>①「問合せ対応マニュアル」を作成し、各種証明書等の発行や台帳閲覧時の事務処理を速やかに行う。また、住民に寄り添った丁寧な説明を行いつつも、関係法規に則り対応する。難解な案件等は係内で共有し協議の上、住民を長時間待たせないよう対応する。</p> <p>②「問合せ記録票」の保存先及び作成マニュアル等の統一化を図り、係内で情報を共有するとともに、文書作成に係る事務処理の短縮を行う。</p> <p>③定期的に係内研修・評価確認等の事例検討会を実施し、職員の資質の向上と係内での情報共有及びチームワークの強化を図る。</p>
------	--

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

単位：千円

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・「土地・家屋評価マニュアル」を強化整備し、それに基づいて「問合せ対応マニュアル」も再整備（～3月） ・「問合せ処理票」の分類化及び検索機能作成（～3月） ・新人職員へのマニュアルによる研修と現場研修の実施（4月以降随時） ・評価と対応マニュアルの再確認や事例検討会の実施（年4回[7・9・11・1月]） ・土地・家屋評価マニュアルの整備・運用 ・「問合せ処理票」の分類化及び検索機能作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・新人職員へのマニュアルによる研修と現場研修の実施（4月以降随時） ・評価と対応マニュアルの再確認や事例検討会の実施（年4回[7・9・11・1月]） ・土地・家屋評価マニュアルの整備・運用 ・「問合せ処理票」の分類化及び検索機能作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・新人職員へのマニュアルによる研修と現場研修の実施（4月以降随時） ・評価と対応マニュアルの再確認や事例検討会の実施（年4回[7・9・11・1月]） 	<ul style="list-style-type: none"> ・新人職員へのマニュアルによる研修と現場研修の実施（4月以降随時） ・評価と対応マニュアルの再確認や事例検討会の実施（年4回[7・9・11・1月]）
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・土地・家屋評価マニュアル 基本案作成済 継続中 ・問合せ対応マニュアル 整備中 ・問合せ処理票分類化等 整備中 ・家屋評価マニュアル研修…4月実施 ・家屋評価実地研修…4～6月に5回実施 ・固定資産税管理支援システム（パスカル）操作マニュアル研修…4月実施 ・家屋評価システム操作マニュアル研修…6月実施 ・家屋調査進捗状況に係る各班の問題点の検討（各班より聞き取り調査を実施）…7月末、8月末、9月末実施 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>《成果》 新人職員への評価研修は、年度初めに実施し、新人職員においても支障なく調査が進んでいる。家屋調査の進捗状況は、毎月各班のヒアリングを実施し、課題や問題点を共有し、助言等を行いながら、調査も順調に進んでいる状況である。</p> <p>《課題》 「問合せ対応マニュアル」の整備及び分類化と検索機能の作成は未だ整備中であり、早期の作成が課題である。家屋評価の進捗状況は、調査は順調だが、評価調書作成に時間を要しており、引き続きヒアリング等を行い、年内までには決裁を終わらせ、年度末の時間外勤務の負担を軽減することが課題である。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> 各種マニュアル作成等については、概ね計画どおりに進められており、このまま継続されたい。 新人職員に対する研修については、計画どおり実施され、業務への成果も出始めている。 各班におけるヒアリング実施については、概ね計画どおり進められており、係員の情報共有ができ、課題解決に向けての取り組みも実施されている。このまま継続されたい。 			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>《成果》 新人職員への評価研修は、年度初めに実施したため、業務への支障はほとんどなかった。土地・家屋調査の進捗状況は、各班のヒアリング・個別面談を実施し、各班の業務内容の把握や調整ができ、時間外勤務も縮減できた。</p> <p>《課題》 「問合せ対応マニュアル」の整備及び分類化については、現在もジャパンシステム㈱と協議し作成中である。土地・家屋評価マニュアルについては、令和2年度中に整備を行い、令和3年度の評価替えに間に合うように運用することが課題である。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> 各種マニュアル作成等については、令和2年度中の作成に向け、このまま継続されたい。 新人職員に対する研修については、計画どおり実施され、業務への成果も出ている。 各班におけるヒアリング実施については、概ね計画どおり進められており、係員の情報共有ができ、課題解決に向けての取り組みも実施された。このまま継続されたい。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-7

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	行政サービスの質の向上につながる業務改善
所管支部	経済部	所管課・係	産業政策課 産業政策係	関連部署	経済部 農業振興課 農政係、経済部 農林整備課 施設管理係、経済部 水産振興課 水産振興係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	【目的】 経済部各課が所管する補助事業や支援事業などのガイドブック及び概要を作成し、対象となる住民に対して、制度の概要を周知するとともに、適切な窓口対応に心がけ、円滑な事業遂行と住民サービスの向上を図る。 【効果】 住民に対する適切な事業案内及び窓口対応が可能となり、公平・公正な事業の説明責任を果たすことで、住民の理解と信頼向上及び、部内での情報共有の強化が図られる。
現状・課題	平成30年度において、経済部各課が所管する補助金は102のメニューで運用しているが、全体を網羅している資料がないため、各事業の情報共有ができない状況である。また、住民への案内がスムーズにいかないケースや、担当者が不在の場合に説明できない場合もあるため、ガイドブック等を作成し、情報共有を図りながら、適切な窓口対応につなげる必要がある。
プランの課題等	ガイドブック等の作成にあたり、既に同様のガイドブック等を作成している部署の様式を参考にし、平成31年度中に、経済部の各課及び農業委員会毎にガイドブック及び概要書を作成し、併せて、情報共有のための職員研修を実施する。

全体計画	<p>【実施項目】</p> <p>①経済部のガイドブック及び概要をとりまとめた冊子の作成。</p> <p>②職員資質向上のための課内研修の実施。</p>
------	--

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：回	課内研修の実施	計画 1	1	1	1	
		実績 1				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>【実施項目】</p> <p>①ガイドブック及び概要書の作成。</p> <p>②課内研修の実施。</p>	<p>【実施項目】</p> <p>①ガイドブック及び概要書の見直し・更新。</p> <p>②課内研修の実施。</p>	<p>【実施項目】</p> <p>①ガイドブック及び概要書の見直し・更新。</p> <p>②課内研修の実施。</p>	<p>【実施項目】</p> <p>①ガイドブック及び概要書の見直し・更新。</p> <p>②課内研修の実施。</p>
取組実績	<p>実施項目①のガイドブックの作成については、関連部署において素案を作成し、産業政策課で取りまとめの上、7月1日に「天草市経済部関連施策活用ハンドブック」として作成した。</p> <p>概要書の作成については、9月の決算審査に合わせて、各部署で事業実績を作成したが、全体をとりまとめた概要書の作成には至っていない。</p> <p>実施項目②の課内研修については、ガイドブック作成時に部署毎に実施した。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	ガイドブックの作成、課内研修については、完了したが、概要の作成については、全体の取りまとめが終わっていないため、令和2年度の当初予算編成と合わせて進めたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	ガイドブックは作成済ではあるが、各課で表現の仕方や項目が統一されていないので、基準を決めて統一した様式にしたい。 概要については、記載する項目や様式を定めて早急に作成をしたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	ガイドブックの作成、課内研修については、完了した。概要（資料集）の作成については、全体のとりまとめまで完了することができなかった。 今後、令和2年度の当初予算編成を反映させ、各課見直し及び修正をし、早急に取りまとめを進めたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	ガイドブックの作成はしたが、表示項目や内容が統一されていないので、見直しをしたい。 概要（資料集）については、全体のとりまとめまで完了していないので、令和2年度の当初予算編成等を反映させ、各課見直し及び修正をし、早急に取りまとめを進めたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-8

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	イベント等補助金、郷土芸能保存会補助金に関すること
所管支部	観光文化部	所管課・係	観光振興課 観光振興係	関連部署	地域振興部 まちづくり支援課 まちづくり係、観光文化部 文化課 文化振興係、その他 その他 照会権限

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	観光振興課が支出しているイベント等補助金について、当該イベントの目的や来客実態、経済波及効果等を精査したうえで、より効果的な事業の展開に取り組む。 また、郷土芸能保存会補助金についても同様に事業内容等を検証し、関連団体等と連携しながら、より細やかな支援により、事業の有効性の向上が図られるよう取り組む。
現状・課題	当該イベントが地域内の交流を目指すものなのか、観光客の誘客を目的としたものなのかが不明確なものについては、広報や誘客の対象が絞り込まれておらず、効果的な事業が展開されにくい。 郷土芸能保存会補助金については、多くの類似団体が存在する中で、定額補助の長期化による既得権益化等が危惧されるため、公平性及び公益性について検証が必要と考えられる。
プランの課題等	効果的な事業の推進が可能となる所管部署選択のため、地域課題やイベントの開催目的の明確化が必要であり、そのためには調査・分析、地域の合意形成等に一定の時間や労力が必要となる。 また、所管の移動により、補助要綱の相違による事務取扱いの調整等が必要となることも予想される。

全体計画	各イベントの開催目的や来客の実態等を2019年度中に整理し、地域に根付いたイベントとして開催されているものについては、より実体に沿った事業効果の検証が可能なまちづくり支援課や支所等への移管を行う。 また、郷土芸能に関して前述同様に文化課との協議を行い、必要に応じて移管を行う。（目標：平成32年度までに移管） 【実施項目】 1. イベント目的・実態等の精査 2. 地域や関連部署との調整 3. 事務取扱（手続）等調整 数値目標（移管数） ※数値についてはイベント等補助金、郷土芸能保存会補助金の合計の移管数
------	--

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	補助金の合計の移管数		5	2	2	
		計画				
財政効果額 単位：千円						
		計画				

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	<p>【イベント等補助金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○現状の把握 ・ イベントの目的、公益性、集客目標等の確認 ・ 来場者内訳等（どこから、誰が、どうやって来ているか等）の調査、経済波及効果等の検証 <p>【郷土芸能保存会補助金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○現状の把握 ・ 活動状況の確認 ・ 公益性、公平性及び事業成果等の検証 ・ 補助要綱の確認、調整 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査結果や現況に基づいた所管部署の移管調整 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査結果や現況に基づいた所管部署の移管調整 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査結果や現況に基づいた所管部署の移管調整
取組実績	<p>【イベント等補助金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○現状の把握 ・ イベントの目的、公益性、集客目標等については、補助金交付申請書や実績報告書等により確認を行っている。 ・ 来場者内訳等については開催された4つのイベントで調査を実施。※さざ波フェスタ(7月)、栖本かっぱ祭り・福連木子守唄&童謡まつり・しんわ楊貴妃祭り(11月)にて調査。3月の「あったか天草椿祭り」、「ごしょうら島遊び」についてはコロナウイルス感染症の影響によりイベントが中止されたため未実施。 <p>【郷土芸能保存会補助金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○現状の把握 ・ 補助金交付申請書、実績報告書等により活動状況や事業成果等を確認している。 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>イベントの現状については、来場者へのアンケート調査の結果等により把握していくが、下期（秋以降）に開催されるイベントが大半を占めるため、調査結果の集約、検証は年度末以降となる見込み。</p> <p>郷土芸能保存会補助金については、交付申請書や実績報告書等により活動の状況や成果を引き続き検証し、併せて移管に向けた補助要綱の確認、関連部署等との調整を行っていく。</p>			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>イベント等補助金の見直しについては、合併以降取り組んできたが一向に進んでない。観光振興課のみで進めるのではなく、まちづくり支援課、支所等関係各課が自分事として真剣に向き合う姿勢が求められる。今年度の調査結果、検証を基に、最低でもR3年度予算から実行するよう指導していく。</p> <p>郷土芸能保存会補助金については、部内調整であり昨年度、一旦は文化課所管にする方向で調整を行ったが、文化課とすることで他の保存会との整合性を図る必要が生じたため、今年度、再度調整したうえでR2年度から文化課への移管を進める。</p>			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>各イベントの開催目的や来客の実態等については、アンケート調査等の結果に基づき年度中に整理する予定だったが、コロナウイルス感染症の影響により2つのイベントが中止となり、実態の把握が中途半端な状態にあるため継続して調査・検証し、移管を検討したい。</p> <p>また、郷土芸能に関しても同様に現状や課題等を整理し、文化課との協議・調整のうえ移管を進めることとした。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>イベント補助金については、合併後これまで継続して協議しており、イベントの目的、内容等により観光振興か、地域振興かなど、大まかな方向性は出ている。今年度は、イベント時のアンケート結果を基に来場者の動向を把握し、決定する予定であったが、コロナ感染防止により中止したイベントがあり検証が完了できなかったため、次年度も引き続き検討する。</p> <p>郷土芸能にかんしては、補助団体の性格が観光PRというより、伝統芸能の継承の色が強いことから、文化課所管を軸に調整していく。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-9

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	道路異状箇所連絡体制の充実
所管支部	建設部	所管課・係	土木課 土木管理係	関連部署	

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	「道路異状の通報に関する協定」の締結、及び「緊急通報#9910」の活用を推進し、住民自らがパトロールを行う意識を持つことにより、未然の事故防止を図る。 住民自らがパトロールを行い、道路異状の通報を提供することで、地域づくりの推進及び未然の事故防止、については道路の効率的な維持管理が図られる。また、道路の設置・管理の瑕疵による事故防止に期待できる。
現状・課題	天草市管内の市道は3306路線で供用延長が2087km（橋梁1152橋、トンネル18箇所）と膨大なため、市道を適正に管理するため、道路パトロールを随時実施し、安全で快適な通行の確保に努めているが、細部まで十分行き届かない状況にある。
プランの課題等	近年、道路の管理瑕疵を問われるような事故も少なからず発生していることから、道路の異状箇所を早期に把握するため、道路緊急ダイヤルの活用、道路利用事業者との協定を推進し、また、周辺住民についても道路の異状に関する情報提供を依頼し、通行の安全を確保を図っていく。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 道路異状箇所の連絡体制	道路点検マニュアルに沿った実施	→	→	→
	2. 連絡通報意識の醸成	市民への周知	→	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	各地区行政区長会において、地域住民の身近な窓口としての情報収集・通報をお願いする。 1. 道路異状箇所の連絡体制 4月 人事異動等に伴う緊急連絡網の調整 4～3月 1年を通して実施 2. 連絡通報意識の醸成 4～3月 各地区行政区長会の開催日に説明・資料配付等依頼（災害時の通報・道路緊急ダイヤル(#9910)の周知)	定期交代に伴い、各地区行政区長会において、地域住民の身近な窓口としての情報収集・通報をお願いする。 1. 道路異状箇所の連絡体制 4月 人事異動等に伴う緊急連絡網の調整 4～3月 1年を通して実施 2. 連絡通報意識の醸成 4～6月 各地区行政区長会の開催日に依頼・資料配付等依頼（災害時の通報・道路緊急ダイヤル(#9910)の周知)	各地区行政区長会において、地域住民の身近な窓口としての情報収集・通報をお願いする。 1. 道路異状箇所の連絡体制 4月 人事異動等に伴う緊急連絡網の調整 4～3月 1年を通して実施 2. 連絡通報意識の醸成 4～6月 各地区行政区長会の開催日に依頼・資料配付等依頼（災害時の通報・道路緊急ダイヤル(#9910)の周知)	定期交代に伴い、各地区行政区長会において、地域住民の身近な窓口としての情報収集・通報をお願いする。 1. 道路異状箇所の連絡体制 4月 人事異動等に伴う緊急連絡網の調整 4～3月 1年を通して実施 2. 連絡通報意識の醸成 4～6月 各地区行政区長会の開催日に依頼・資料配付等依頼（災害時の通報・道路緊急ダイヤル(#9910)の周知)
取組実績	1. 道路異状箇所の連絡体制 4月 人事異動に伴う緊急連絡網の調整 2. 連絡通報意識の醸成 4～6月 各地区行政区長会へ資料（チラシ）配付等依頼（災害時の通報・道路緊急ダイヤル(#9910)の周知)			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	本年度は、区長会へ道路緊急ダイヤル(#9910)のチラシ配布を行い、異状箇所の通報も多数寄せられ、周知の成果が上がっているものと思われる。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	身近な道路利用者の協力により、状況把握の充実、早急な対応が可能となるので、機会あるごとに協力依頼をすべきと考える。			
進捗	未設定	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	本年度は、区長会へ道路緊急ダイヤル(#9910)のチラシ配布を行い、異状箇所の通報も多数寄せられ、周知の成果が上がっているものと思われる。 また、風水害発生による道路環境悪化についても、行政区長等を通じて通報があるなど、地域においても連絡体制が定着しつつある。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	これまでの取り組みで、地域においても意識が定着しつつあると思われる。今後も機会を見て、各地区行政区長会などに情報提供を依頼し、通行の安全確保に努めること。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. **41-2-10**

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	市民参画による公園維持管理
所管支部	建設部	所管課・係	都市計画課 景観公園係	関連部署	

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	公園内のパトロールやトイレの清掃等、日常的な公園の維持管理を利用者自らが行うことにより、地域協働による公園管理を推進する。 また老人会の委託については、地域力の向上及び健康増進に寄与し、福祉団体等の委託については、障がい者の雇用の場の確保につながるものと考えられる。
現状・課題	・H31.3月末現在、本渡地区公園59箇所のうち、23公園を18の地域団体等に委託（内訳：老人会14、行政区2、福祉団体2）している。また、H29年度から河浦支所管内の4公園のうち2公園、H31年度から牛深支所管内の9公園のうち2公園を地域管理へ移行している。今後も本渡地区における地域管理委託の推進と併せて、河浦地区、牛深地区での業務委託推進を図る。
プランの課題等	・現在地域管理の中心となる老人会については、年々高齢化が進み、公園管理についても苦慮している状況にあり、今後の委託箇所の増加や継続は困難であるため、福祉団体や若い世代の地域委託が重要となってくる。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 地域協働による公園管理	29	→ 31	→ 33	→ 35

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	団体等の公園管理	29	31	33	35	
	数 (H30年度 27)	29				
財政効果額	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	<p>本市の都市公園は68公園、都市公園以外の公園24公園、合計92公園を本課で管理しており、利用者の利便性・快適性の向上のため、長寿命化計画に基づき施設の改築更新を行い、適正な公園管理に努めている。日常管理においては、公園内のパトロールやトイレの清掃等、利用者自らが行うことにより、公園利用に対する愛着形成及び地域力向上が図られるため、地域協働による公園管理を推進する。</p> <p>1. 地域協働による公園管理の推進 4～2月 地域団体等へ公園管理の推進(各支所協議) 10月 新年度への委託予算協議 3月 新年度への委託契約準備</p>	<p>本市の都市公園は70公園、都市公園以外の公園24公園、合計94公園を本課で管理しており、利用者の利便性・快適性の向上のため、長寿命化計画に基づき施設の改築更新を行い、適正な公園管理に努めている。日常管理においては、公園内のパトロールやトイレの清掃等、利用者自らが行うことにより、公園利用に対する愛着形成及び地域力向上が図られるため、地域協働による公園管理を推進する</p> <p>1. 地域協働による公園管理の推進 4～2月 地域団体等へ公園管理の推進(各支所協議) 10月 新年度への委託予算協議 3月 新年度への委託契約準備</p>	<p>本市の都市公園は70公園、都市公園以外の公園24公園、合計94公園を本課で管理しており、利用者の利便性・快適性の向上のため、長寿命化計画に基づき施設の改築更新を行い、適正な公園管理に努めている。日常管理においては、公園内のパトロールやトイレの清掃等、利用者自らが行うことにより、公園利用に対する愛着形成及び地域力向上が図られるため、地域協働による公園管理を推進する</p> <p>1. 地域協働による公園管理の推進 4～2月 地域団体等へ公園管理の推進(各支所協議) 10月 新年度への委託予算協議 3月 新年度への委託契約準備</p>	<p>本市の都市公園は70公園、都市公園以外の公園24公園、合計94公園を本課で管理しており、利用者の利便性・快適性の向上のため、長寿命化計画に基づき施設の改築更新を行い、適正な公園管理に努めている。日常管理においては、公園内のパトロールやトイレの清掃等、利用者自らが行うことにより、公園利用に対する愛着形成及び地域力向上が図られるため、地域協働による公園管理を推進する</p> <p>1. 地域協働による公園管理の推進 4～2月 地域団体等へ公園管理の推進(各支所協議) 10月 新年度への委託予算協議 3月 新年度への委託契約準備</p>
取組実績	<p>1. 地域協働による公園管理 5～6月 牛深地区の2公園について、地域団体等への公園管理候補地を協議(牛深支所) 7～9月 牛深地区の2公園(天附公園、山王コミュニティ公園)について地域団体と協議 11～12月地域団体による契約が困難なため、福祉団体との契約を進める。 ※福祉団体とは内諾済。 1～2月 受託予定団体内容協議 3月 新年度への委託契約準備及び最終協議</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	現在、牛深地区公園の地域管理移行に向け協議を進めているが、地域団体（老人会等）では平日の作業対応が人材不足等による課題があり、難航している。地域団体への移行ができない場合は、内諾を得ている福祉団体との契約を進めていく。引き続き自治会や福祉団体等と広く協議を重ねて、地域管理の趣旨を理解いただけるよう交渉を続ける。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	市民が利用する身近な公園については、地域の団体による管理が望まれる。今後も委託を進めていくべきと考える。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	現在、牛深地区公園の地域管理移行に向け協議を進めているが、地域団体（老人会等）では、高齢化や人材不足等による課題があり、難航している。地域団体への移行ができない場合は、内諾を得ている福祉団体との契約を進めていく。引き続き自治会や福祉団体等と広く協議を重ねて、地域管理の趣旨を理解いただけるよう交渉を続ける			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	地域の高齢化に伴う人材不足に対応するため、福祉団体や子ども会などの各種団体との契約を視野に入れ業務委託の推進を図ること。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-11

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	窓口サービス向上の推進
所管支部	牛深支所	所管課・係	市民生活課 市民環境係	関連部署	市民生活部 市民課 総合窓口係、市民生活部 市民課 戸籍係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	ハード面では、一部しかない窓口カウンターの間仕切り板をすべて設置し、窓口来庁者のプライバシー確保を高めるとともに、防音対策が不備な相談室の防音壁を設置する。 ソフト面では、定期的に繁忙な係への他係員の応援体制を強化するため、週1～2回、年間通じて39～78回の課内窓口業務勉強会の開催を目指す。 また、地籍誤謬訂正事務、家庭児童相談のうち、現場同行事務など、本来業務でない事務の他課移管を進め、窓口対応可述べ職員数の増を図り、待ち時間短縮に全力を挙げる。
現状・課題	相談対応にあたる際、間仕切り、防音対策の不備からプライバシー配慮に欠けるところが見られる。また、地籍誤謬訂正事務、家庭児童相談など、本来業務でない事務があることもあり、担当窓口の職員が出張、休暇等で不在と相まって、市民を待たせる状態が出てきている。
プランの課題等	窓口対応改善の取り組みや課題等については、本庁市民課をはじめ、関係課等と情報共有を図り、より良い方法を協議する必要がある。

全体計画	<ol style="list-style-type: none"> 1. プライバシー確保対策 <ul style="list-style-type: none"> ・一部しかない窓口カウンターの間仕切り板をすべて設置する。 ・防音対策が不備な相談室の防音壁を設置する。 2. 課内窓口業務勉強会の開催 <ul style="list-style-type: none"> ・週1～2回、年間通じて39～78回の課内窓口業務勉強会を開催する。 3. 本来業務でない事務の他課移管 <ul style="list-style-type: none"> ・地籍誤謬訂正事務、家庭児童相談のうち、現場同行事務など、本来業務でない事務の他課移管を進める。
------	--

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：件	サービス向上に向けた取組件数	計画 3	実績 2	計画 1	実績 1	
		計画 3				
財政効果額 単位：千円						

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<ol style="list-style-type: none"> 1. プライバシー確保対策 <ul style="list-style-type: none"> ・一部しかない窓口カウンターの間仕切り板をすべて設置する。 ・防音対策が不備な相談室の防音壁を設置する。 2. 課内窓口業務勉強会の開催 <ul style="list-style-type: none"> ・週1～2回、年間通じて39～78回の課内窓口業務勉強会を開催する。 3. 本来業務でない事務の他課移管 <ul style="list-style-type: none"> ・地籍誤謬訂正事務、家庭児童相談のうち、現場同行事務など、本来業務でない事務の他課移管を進める。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 課内勉強会の開催（上半期で10～15回開催） 2. 地籍誤謬訂正事務（国土調査事業に対する苦情相談対応）の事務移管 3. 支所1階に全課が配置し直されたことで、他課職員との業務相互協力体制の整備（特に総務振興課との連携） 4. 総合窓口制導入への準備 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 課内勉強会の開催（上半期で10～15回開催） 2. 支所1階に全課が配置し直されたことで、他課職員との業務相互協力体制の整備（特に総務振興課との連携） 3. 総合窓口制導入 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 課内勉強会の開催（上半期で10～15回開催） 2. 支所1階に全課が配置し直されたことで、他課職員との業務相互協力体制の整備（特に総務振興課との連携） 3. 総合窓口制の円滑な運用
取組実績	<p>◆1. 窓口カウンターの間仕切り板はすべて設置完了。相談室の防音対策については再三総務振興課に要請しているが、消防法の関係等で実現していない。現在応急的に3階の旧秘書課室を代用中◆2. 課内勉強会を5/15から9/19までの間に13回開催。共有したい業務情報の勉強会により窓口対応能力の向上に寄与◆3. 児童相談関係の現場同行業務は本庁に移管した。ただ地籍の誤謬訂正事務に関しては、ほとんどが国土調査事業に対する苦情相談であるため、本課所管の窓口業務にそぐわず、支所総務部局、本庁財産経営課に事務移管の協議を重ねたが、理解を得られず実現していない。本年度上半期だけでも10件程度の案件が発生したが、今後数年間はこういった案件の増加が見込まれ、窓口マンパワーが大きくそがれる要因となることを懸念している。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>地籍の誤謬訂正事務など、本課業務ではない事務の移管について理解を得られず実現していない案件はあるが、児童相談関係の現場同行業務の本庁移管など、成果は上がっているものもある。</p> <p>また、窓口カウンターの仕切版設置、課内勉強会実施により、窓口対応能力も向上している。</p> <p>今後も引き続き、窓口対応能力の向上に努め、窓口マンパワーを大きくそぐ要因除去にあたりたい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>プライバシー確保対策も計画通り完了した。併せて課内勉強会も実施され、窓口対応能力向上に寄与している。引き続き市民の利便性向上に向け取り組んでいただきたい。</p> <p>事務移管については相互理解のもとに行うことが不可欠。双方納得がいくよう協議して頂きたい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口カウンターの間仕切り板をすべて設置するなど、プライバシー確保対策は完了した。 ・係を越えた応援体制構築のため課内窓口業務勉強会を13回開催、併せて課内異動を6月、9月及び10月に実施、窓口業務の改善に努めた。 ・本来業務でない事務の他課移管については、市民サービスの維持、向上の視点に立って、本庁関係各課と協議を進めた。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ハード面でのプライバシー確保対策は完了した。ソフト面での対応は引き続き「気くばり」「めくばり」を忘れず行っていたいただきたい。 ・係を越えた応援体制を維持していくために、引き続き勉強会等を行い、窓口サービスの向上に努めてほしい。 ・本来業務でない事務の他課移管については、市民サービスの視点に立って、本庁関係各課と協議を進めてほしい。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-12

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善
所管支部	有明支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善
現状・課題	有明支所まちづくり推進課一帯としての、各係間の情報共有がやや乏しい。
プランの課題等	支所職員一丸となって行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善をはかるためには、各職員の意思改革も必要となる。

全体計画	<ul style="list-style-type: none"> ・課長を中心として支所としての課題認識や課題解決を共有化するために次の事を行う。 ・業務本体の質を高めるために、必要に応じて課長・係長・係会議やミーティング等を行い、職員の一人一人の資質向上に努める。
------	---

			令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：回	課長・係長会議	計画	6	6	6	6	
		実績	6				
財政効果額 単位：千円		計画					
		実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ・課長を中心として支所としての課題認識や課題解決を共有化するために次の事を行う。 ・業務本体の質を高めるために、必要に応じて課長・係長・係会議やミーティング等を行い、職員の一人一人の資質向上に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課長を中心として支所としての課題認識や課題解決を共有化するために次の事を行う。 ・業務本体の質を高めるために、必要に応じて課長・係長・係会議やミーティング等を行い、職員の一人一人の資質向上に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課長を中心として支所としての課題認識や課題解決を共有化するために次の事を行う。 ・業務本体の質を高めるために、必要に応じて課長・係長・係会議やミーティング等を行い、職員の一人一人の資質向上に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課長を中心として支所としての課題認識や課題解決を共有化するために次の事を行う。 ・業務本体の質を高めるために、必要に応じて課長・係長・係会議やミーティング等を行い、職員の一人一人の資質向上に努める。
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ・課長を中心として支所としての課題認識や課題解決を共有化するために、必要に応じて課長・係長・係会議やミーティング等を行い、職員の一人一人の資質向上に努めている。 <p>課長・係長会議 4回開催 係会議 4回開催</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	課長係長会議は、ほぼ計画どおり実施できているものの、係会議がやや不足しているところがあり、この部分を今後進めていきたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	係中あるいは係間の課題解決や認識の共有化がやや不足していると考えている。課長・係長だけでなく、職員一人一人の共通認識に努めたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	課長係長会議は、計画どおり実施できたが、係会議がやや不足していたので、この部分を次年度は力を入れたい。また、年度途中の12月からイントラシステム利用して、全職員のスケジュール情報共有に努めた。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	中間反省事項で掲げた係内あるいは係間の課題解決や認識の共有化が不足しているため、次年度以降は課長・係長だけでなく、職員一人一人の共通認識に努めるよう係会議等を積極的に進めるようにしたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-13

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善
所管支部	御所浦支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	まちづくり協議会、各種団体等と連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
現状・課題	地域の問題が、地区振興会単位で留まり、まちづくり協議会で共有認識され、解決に向けての取組みにつながっていないことがある。
プランの課題等	各地区振興会で解決できない問題等を、まちづくり協議会等で問題解決に取り組むことができる環境づくりについて協議する必要がある。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 課題解決の取組み方の見直し 2. 業務改善に向けた取組み	連携の見直し	→	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	業務改善に向けた取組件数	2	2	2	2	
		2				
財政効果額 単位：千円						

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 地域の課題解決の取組み方の見直し ・まちづくり協議会と各種団体との連携 ・地区振興会と各種団体との連携 2. 業務改善に向けた取組み ・各地区振興会職員とコミュニティ主事の連携強化（定例会議等の実施）	1. 地域の課題解決の取組み方の見直し ・まちづくり協議会と各種団体との連携 ・地区振興会と各種団体との連携 2. 業務改善に向けた取組み ・各地区振興会職員とコミュニティ主事の連携強化（定例会議等の実施）	1. 地域の課題解決の取組み方の見直し ・まちづくり協議会と各種団体との連携 ・地区振興会と各種団体との連携 2. 業務改善に向けた取組み ・各地区振興会職員とコミュニティ主事の連携強化（定例会議等の実施）	1. 地域の課題解決の取組み方の見直し ・まちづくり協議会と各種団体との連携 ・地区振興会と各種団体との連携 2. 業務改善に向けた取組み ・各地区振興会職員とコミュニティ主事の連携強化（定例会議等の実施）
取組実績	1. 地域の課題解決の取組み方の見直し ・まちづくり協議会と各種団体との連携 まち協議会3回開催されるが、各地区振興会より課題案件は提示なし。 ・地区振興会と各種団体との連携 各々の地区振興会で独自取組にて連携が図れている。 2. 業務改善に向けた取組み ・各地区振興会職員とコミュニティ主事の連携強化 各行事毎の会議等で連携と情報共有は十分に図れている。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	地域の課題解決の取組は、各地区振興会で行われているものの情報共有までは至っていない。各地区振興会毎のコミュニケーションは図られているが、全体的な連携、情報共有化を強化したい。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	情報の共有化を図るための会議等を開催する必要がある。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	各地区振興会におけるコミュニティ主事間の連絡は行われているものの、各地区の事業内容と開催時期が異なった場合、相互間のコミュニティは難しい。敬老会等における市民サービスについては、連携して内容の向上を図りたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	今後の年度末はそれぞれの振興会による事業報告会等を実施して他の地区にも聞いていただくことによりお互いの地域コミュニティの向上に努める。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-14

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	市民目線での事業推進
所管支部	倉岳支所	所管課・係	まちづくり推進課 市民生活係	関連部署	倉岳支所 まちづくり推進課 まちづくり係、倉岳支所 まちづくり推進課 産業建設係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	【目的】 行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組むことで、行政サービスの質の向上を図る。 【効果】 行政サービスの質の向上が図られる。
現状・課題	市民からの幅広いニーズ相談等があり、相談内容も多様化している。
プランの課題等	各係間の連携を図り職員の資質向上が必要である。

全体計画	幅広い市民からのニーズ相談等に対して職員全員が丁寧に対応し、各係間の連携を密に行いながら、各種事業をはじめ窓口対応や道路・公共施設等の維持管理を適切に行い、市民目線での各事業を推進する。
------	---

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：回	支所連絡会議	6	6	6	6	
	計画					
財政効果額 単位：千円	実績	6				
	計画					
		実績				

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	支所連絡会議 6回 係間の連携を密にするため6回以上開催する。 係内打合せ会議 12回 各事業の状況等を確認するため、係内での打ち合わせを実施する。	支所連絡会議 6回 係間の連携を密にするため6回以上開催する。 係内打合せ会議 12回 各事業の状況等を確認するため、係内での打ち合わせを実施する。	支所連絡会議 6回 係間の連携を密にするため6回以上開催する。 係内打合せ会議 12回 各事業の状況等を確認するため、係内での打ち合わせを実施する	支所連絡会議 6回 係間の連携を密にするため6回以上開催する。 係内打合せ会議 12回 各事業の状況等を確認するため、係内での打ち合わせを実施する
取組実績	支所連絡会議 係間の連携を密にするため支所連絡会議を6回開催した。 係内打合せ会議 各事業の状況等を確認するため、係内での打ち合わせを37回実施した。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組むため、支所連絡会議や係内打合せ会議を実施し、概ね良好な状態であるが、多様化する市民からのニーズに対応するため、更にきめ細やかな業務の改善等に取り組む必要がある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	行政サービスの質の向上については、ある程度の改善がみられるが、市民からの多種多様な幅広いニーズに対応する必要がある、今後も引き続き業務改善に取り組む行政サービスの質の向上を図りたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組むため、支所連絡会議や係内打合せ会議を実施し、概ね良好な状態であるが、多様化する市民からのニーズに対応するため、更にきめ細やかな業務の改善等に引き続き取り組む。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	行政サービスの質の向上については、ある程度の改善がみられるが、市民からの多種多様な幅広いニーズに対応する必要がある、今後も引き続き業務改善に取り組む行政サービスの質の向上を図りたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-15

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	市民ニーズに的確に対応し、より質の高い行政サービスの提供
所管支部	栖本支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	栖本支所 まちづくり推進課 まちづくり係、栖本支所 まちづくり推進課 市民生活係、栖本支所 まちづくり推進課 産業建設係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	幅広い市民からのニーズに対応するため、課題認識や問題解決のため、各係間の連携を密にし共有化を行い、市民サービスの質の向上に努める。 市道、公共施設、ゴミ等の要望・苦情等については、要望等記録書を早急に作成し、迅速に対応するとともに、情報を共有化する。また、現地確認を要する場合は迅速に行い、相談内容を把握し的確に対応することにより、質の高い行政サービスを提供する。
現状・課題	職員が出張、休暇等で不在の場合、市民を待たせる状態がある。
プランの課題等	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組むことで、行政サービスの質の向上を図る。

全体計画	地域市民からのニーズに、迅速に対応するため、各係間の連携を密にし共有化を行い、行政サービスの質の向上に努める。
------	---

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	業務改善に向けた取組み	計画 1	1	1	1	
		実績 1				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	地域の、課題認識や課題解決を共有化するため、会議等を行い、職員一人ひとりの資質向上に努める。	地域の、課題認識や課題解決を共有化するため、会議等を行い、職員一人ひとりの資質向上に努める。	地域の、課題認識や課題解決を共有化するため、会議等を行い、職員一人ひとりの資質向上に努める。	地域の、課題認識や課題解決を共有化するため、会議等を行い、職員一人ひとりの資質向上に努める。
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 業務の質の向上や情報共有のため、支所長、課長、係長、担当者との打合せを実施した。 ▪ 区長会をはじめとする他団体との会議を実施した。 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> 職場環境の改善において、それぞれの係ごとの業務内容、時間外勤務の状況や、まちづくり協議会、振興会関係業務の見直しを行う。偏った職員への業務負担や、振興会職員と行政職員との業務割合の見直しを行い、各係間の連携を図っている。 振興会役員会、行政区長会の開催に合わせたなかで、地域の課題解決に向けた取り組みを支所内において情報共有している。(要望書等に対する早期解決) 定期的な課内会議(支所長・課長・審議員・係長)を開催し、問題提起や情報共有に努めている。 			
進捗	未設定	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> 全ての項目において、計画どおり見直しを行い、業務改善が進捗している。 			
進捗	未設定	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> 職場環境の改善において、それぞれの係りごとの業務内容の見直しを行った。また、振興会職員と行政職員との業務割合の見直しを行い、振興会職員の業務を増やすことで、やりがいをもてるようにし、行政職員の負担を減らした。 振興会役員会、行政区長会の開催に合わせたなかで地域の課題解決に向けた取り組みを支所内において情報共有を行った。 定期的な課内会議(支所長、課長、審議員、係長)を開催し、情報共有に努めた。 			
方向性	継続(完了)	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> 全ての項目において、計画どおり見直しを行い、業務改善を図ることができた。 			
方向性	継続(完了)	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 1-2-16

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	行政サービスの資質の向上と業務の改革・改善
所管支部	新和支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	①支所職員の資質の向上を図る ②支所職員の情報共有を図る
現状・課題	①職員の資質向上を図る必要がある ②職員の情報共有を図る必要がある
プランの課題等	

全体計画	①職員研修会の開催 毎月第3水曜日に開催。5月から2月までの10回を計画し支所職員を対象に実施する。 ②支所連絡会の開催 支所長、課長、係長による支所連絡会を毎月1回開催する。
------	---

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：回	職員研修会の開催	計画 10	10	10	10	
		実績 10				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	①職員の資質向上を図るため、月1回（基本第3水曜日）、発表者がテーマ（担当事務の説明など）を決め、職員研修会を実施している。個人の説明力、資料作成力の向上や、支所職員としての行政知識の向上を図ることを目的とする。 ②支所の課題認識や支所職員の連携強化のため、月1回、支所長、課長、係長の支所連絡会を開催し、情報の共有化を図る。	①職員の資質向上を図るため、月1回（基本第3水曜日）、発表者がテーマ（担当事務の説明など）を決め、職員研修会を実施している。個人の説明力、資料作成力の向上や、支所職員としての行政知識の向上を図ることを目的とする。 ②支所の課題認識や支所職員の連携強化のため、月1回、支所長、課長、係長の支所連絡会を開催し、情報の共有化を図る。	①職員の資質向上を図るため、月1回（基本第3水曜日）、発表者がテーマ（担当事務の説明など）を決め、職員研修会を実施している。個人の説明力、資料作成力の向上や、支所職員としての行政知識の向上を図ることを目的とする。 ②支所の課題認識や支所職員の連携強化のため、月1回、支所長、課長、係長の支所連絡会を開催し、情報の共有化を図る。	①職員の資質向上を図るため、月1回（基本第3水曜日）、発表者がテーマ（担当事務の説明など）を決め、職員研修会を実施している。個人の説明力、資料作成力の向上や、支所職員としての行政知識の向上を図ることを目的とする。 ②支所の課題認識や支所職員の連携強化のため、月1回、支所長、課長、係長の支所連絡会を開催し、情報の共有化を図る。
取組実績	①職員の資質向上を目指した職員研修会を、本年度6月から毎月第3水曜日の業務時間終了後に開催した。1回の研修会あたり、2名の職員がそれぞれが担当する業務について発表するスタイルとしており、職員の資料作成能力及びプレゼンテーション能力の向上が図られている。また、支所内の職員の業務内容を知る機会にもなることから、支所職員全体の行政知識の向上につながっている。 ②支所長、課長、係長を対象とした支所連絡会を毎月1回開催した。支所職員の情報共有が図られ、課題の認識や職員の連携強化に結び付いている。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	職員研修を計画どおり実施し、職員の育成に努めており、資質向上に繋がっている。 支所連絡会を定期的に開催し、情報等の共有が図られ、一体的・効果的な組織になっている。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	職員研修も計画どおり実施し、職員の資質向上にも繋がっている。また、個人の適性や性格も少しは把握ができ、職員への指導や助言においても参考になる部分がある。 支所連絡会を定期的に開催することで、各係間の協力体制や連携が図れるようになった。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	職員研修を計画どおり実施したことにより、職員のプレゼンテーション能力向上が図られた。また、他職員の業務を知ることにより知識の向上に繋がった。 支所連絡会を定期的に開催し、支所職員による情報共有が図られ、支所として一体的な取り組みができた。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	職員研修も計画どおり実施することができ、職員の資質向上にも繋がっている。また、個人の適性や性格も少しは把握ができ、職員への指導や助言においても参考になっている。この研修方法も3年を経過したことから、新たな取り組みを検討する必要がある。 支所連絡会を定期的に開催することで、各係間の協力体制や連携が図れるようになった。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-17

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	行政サービスの質の向上と業務の改革・改善
所管支部	五和支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	五和支所 まちづくり推進課 まちづくり係、五和支所 まちづくり推進課 市民生活係、五和支所 まちづくり推進課 産業建設係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	幅広い市民からのニーズに対応するため、各係間の連携を密にし共有化を行い、行政サービスの質の向上に努める。 窓口対応や道路・公共施設等の維持管理を適切に行う。 現地確認等を要する場合は迅速に対応・内容等を把握し的確に対応する。
現状・課題	市民からの多様なニーズに対して、何の事業で対応出来るか、出来ないかの判断に時間を要することがあり、後日回答ということがある。
プランの課題等	職員の人事異動に伴う一時的なサービス水準の低下。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 行政サービスの質の向上	他係の事業等の共有化	→	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：回	勉強会の実施	6	6	6	6	
	計画					
財政効果額 単位：千円	実績	9				
	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 市民との関係のある事業の係での共有化 ・5月～6月 共有化（勉強会）の実施 3回 2. 産業建設係の受付事務等の共有化（留守が多い） ・7月～8月 共有化（勉強会）の実施 3回	1. 市民との関係のある事業の自係での共有化 ・5月～6月 共有化（勉強会）の実施 3回 2. 産業建設係の受付事務等の共有化（留守が多い） ・7月～8月 共有化（勉強会）の実施 3回	1. 市民との関係のある事業の自係での共有化 ・5月～6月 共有化（勉強会）の実施 3回 2. 産業建設係の受付事務等の共有化（留守が多い） ・7月～8月 共有化（勉強会）の実施 3回	1. 市民との関係のある事業の自係での共有化 ・5月～6月 共有化（勉強会）の実施 3回 2. 産業建設係の受付事務等の共有化（留守が多い） ・7月～8月 共有化（勉強会）の実施 3回
取組実績	1. 係での共有化（勉強会） ・まちづくり係 1回 ・市民生活係 6回 ・産業建設係 1回 2. 産業建設係の受付事務等の共有化 1回			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	係において勉強会を行っていない係があるが、各個人において習得しているので、共有化されてきている。産業建設係については、留守が多いため他係への受付事務の共有化が必要であるため、勉強会を実施する。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	勉強会を行っていない係があるため、年度末までには数回実施する必要がある。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	各係において勉強会を行い、また、各個人において習得しているので、共有化されてきている。産業建設係の受付事務等の共有化については、勉強会の回数は少なかったが、窓口対応が出来てきているので継続して行っていく。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	各係において勉強会を行い、業務の共有化が図られてきている。産業建設係の受付業務についても、窓口対応が出来ており、今後も継続して行っていく。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-18

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	スケジュールの共有化
所管支部	天草支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	支所内の事業や各種イベント内容を見える化し、職員間で共有することで、問い合わせ等の対応時間を短縮させる。
現状・課題	支所内の事業や各種イベント内容が担当課等で確認しなければならず、問い合わせ等への応答時間を要している。
プランの課題等	対応時間を短縮させるため、見える化の取組みや課題等について職員で共有し、より良い方法を協議する必要がある。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 見える化推進のためのマニュアル作成	作成	見直し	見直し	見直し
	2. 職員の意識改革	職員の理解を深める	職員の理解を深める	職員の理解を深める	職員の理解を深める
	3. 見せ方の改善	見せ方の見直し検討	見せ方の見直し検討	見せ方の見直し検討	見せ方の見直し検討
* 平均2分程度の時間を要しているが、それを1分短縮できるように取り組む。					

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：分	令和2年度迄に1分に短縮	計画 2	2	1	1	
		実績 1				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	支所内の事業や各種イベント内容を見える化し、職員間で共有することで、問い合わせ等の対応時間を短縮させる。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 5月～7月 見える化推進のためのマニュアル作成 ・ 7月～9月 職員の意識改革 ・ 8月～2月 見える化実施・見せ方の検討 ・ 3月 見直し 	支所内の事業や各種イベント内容を見える化し、職員間で共有することで、問い合わせ等の対応時間を短縮させる。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月～3月 見える化実施 見せ方の見直し検討 	支所内の事業や各種イベント内容を見える化し、職員間で共有することで、問い合わせ等の対応時間を短縮させる。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月～3月 見える化実施 見せ方の見直し検討 	支所内の事業や各種イベント内容を見える化し、職員間で共有することで、問い合わせ等の対応時間を短縮させる。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月～3月 見える化実施 見せ方の見直し検討
取組実績	支所内の事業や各種イベント内容を見える化し、職員間で共有することで、問い合わせ等の対応時間を短縮させた。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 7月～10月 職員の意識改革 10月 見える化、見せる化の検討 ・ 10月～3月 イントラにフォルダを作成 事業や各種イベント内容を保存し、随時更新。 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	支所内の事業や各種イベント内容を見える化するため、イントラへの入力を徹底し、職員間で共有することで、問い合わせ等への対応時間が短縮されつつある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	職員間で支所内の事業や各種イベント等の情報を共有し、市民に対して、常にスピーディーな対応ができるよう行政サービスの質の向上に繋がる取り組みを継続して実践してほしい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	イントラへの入力を促し見える化したことで部署間での情報が共有され、二度手間が発生したり適切な対応ができなかったりする等の問題は生じなかった。 見える化・見せる化することで効率的に業務を遂行できた。 見える化・見せる化を進めるためには、全職員の関わりが不可欠であるが一部の職員にとどまっている。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	支所管内の事業や各種イベント等の情報を職員間で共有することで、市民に対して常にスピーディーな対応を図ることができた。 今後においても、職員への周知方法等を工夫しながら、行政サービスの質の向上に繋がる取り組みとして継続する必要がある。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-19

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善
所管支部	河浦支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	天草支所 まちづくり推進課 産業建設係、河浦支所 まちづくり推進課 市民生活係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組めます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組めます。
プランの目的・効果	【目的】 地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減に取り組む。 【効果】 職員の業務効率化、迅速・ダイレクトな対応
現状・課題	【現状】 支所長、課長を中心とする各係連携会議の開催 まちづくり協議会推進連絡会（団体長会議）の開催
プランの課題等	

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	各係連携会議	開催	→	→	→
	団体長会議	開催	→	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	課題解決に向けた取組件数	1	1	1	1	4
		1				1
財政効果額 単位：千円	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	【実施項目】 1. 各係連携会議の開催 毎月月初めに開催 2. 団体長会議の開催 年 2 回（5 月・2 月）	【実施項目】 1. 各係連携会議の開催 毎月月初めに開催 2. 団体長会議の開催 年 2 回（5 月・2 月）	【実施項目】 1. 各係連携会議の開催 毎月月初めに開催 2. 団体長会議の開催 年 2 回（5 月・2 月）	【実施項目】 1. 各係連携会議の開催 毎月月初めに開催 2. 団体長会議の開催 年 2 回（5 月・2 月）
取組実績	【実績等】 1. 各係連携会議の開催 毎月月初めに開催した 2. 団体長会議の開催 年 1 回（5 月実施）			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	毎月、支所長、課長、係長による課内会議を開催することで、各係の繁忙期が分かるようになり、電話対応等、様々な面で課内が補いあいながら業務をこなしている。また、市民生活係では窓口や税、福祉関係などの係員毎の業務手順を係内会議で発表するなど、係員が代行で業務を速やかに行えるよう学習会などの取り組みを行っており成果を上げている。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	職員間での情報の共有ができ、風通しの良い支所の雰囲気ができている。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	毎月、支所長、課長、係長による課内会議を開催することで、各係の繁忙期が分かるようになり、電話対応等、様々な面で課内が補いあいながら業務を行った。また、市民生活係では窓口や税、福祉関係などの係員毎の業務手順を係内会議で発表するなど、係員が担当者に代わって業務を速やかに行えるよう学習会などの取り組みを行い成果を上げた。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	職員間で情報共有ができており、風通しの良い支所の雰囲気になっているので、継続した取り組みを実施してほしい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-20

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	「業務マニュアル」の更新並びに「作業マニュアル」の作成
所管支部	水道局	所管課・係	経営管理課 水道庶務係	関連部署	水道局 経営管理課 下水道庶務係、水道局 水道課 施設管理1係、水道局 下水道課 施設管理係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	職員の退職や人事異動等により上下水道技術職員が人材不足となっており、技術やノウハウが十分に引き継がれていない状況であったため、課ごとに業務の手引書となる「業務マニュアル」を平成30年度に作成した。 今年度はこれまで培ってきた技術を継承し人材の育成を図り、技術力の維持及び後任職員への業務引継ぎがスムーズに遂行できるよう「作業マニュアル」を作成する。
現状・課題	職員の退職や人事異動等による担当者の変更に加え、平成30年度において、水道課、下水道課、経営管理課、それぞれの業務に携わる職員の手引書となる「業務マニュアル」を作成した。
プランの課題等	浄水場の運転管理業務、水道料金関連業務等の委託化に伴い業務経験が限られる中、これまで培ってきた技術を継承し人材の育成を図ることが重要な課題となっている。

実施項目	<ol style="list-style-type: none"> 1 業務マニュアルの更新 2 作業マニュアルの作成
全体計画	本業務の効率の向上と人事異動等による担当者の変更に備え、毎年11月までに業務マニュアルの検討・見直しを行う。 また、後任職員へのスムーズな業務引継ぎのため、作業マニュアルを年度内に作成する。

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：回	業務マニュアルの更新・見直し	1	1	1	1	
	計画					
財政効果額 単位：千円	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<ol style="list-style-type: none"> 1 業務マニュアルの更新 業務マニュアルの検討・見直し 2 作業マニュアルの作成 6月までに対象業務を選定する。 年度内に作業マニュアルを作成する。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 業務マニュアルの更新 業務マニュアルの検討・見直し 2 作業マニュアルの更新 作業マニュアルの検討・見直し 	<ol style="list-style-type: none"> 1 業務マニュアルの更新 業務マニュアルの検討・見直し 2 作業マニュアルの更新 作業マニュアルの検討・見直し 	<ol style="list-style-type: none"> 1 業務マニュアルの更新 業務マニュアルの検討・見直し 2 作業マニュアルの更新 作業マニュアルの検討・見直し
取組実績	<ol style="list-style-type: none"> 1 水道課・下水道課・経営管理課それぞれにおいて、平成30年度に作成した業務マニュアルの更新・見直しを行った。 2 各業務担当者において、それぞれ作業を進め、令和2年2月末で作業マニュアルを作成した。 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	平成30年度に作成した業務マニュアルの更新及び見直しを年1回行っていく。 マニュアルについては、各業務担当者で作成されているものもあるが、業務の効率化や担当者の変更等に備え、各業務の作業マニュアルを年度内に作成する。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	平成30年度に水道課・下水道課・経営管理課それぞれにおいて、業務の手引書となる業務マニュアルを作成した。 令和元年度は、作業マニュアルを作成し、業務引継ぎ等がスムーズとなることで停滞することのない業務遂行を図りたい。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	令和元年度は、平成30年度に作成した業務マニュアルの更新及び見直しを行った。 また、各業務担当者で作業マニュアルを作成し、業務の効率化や担当者の変更等に対応できることとなった。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	水道課・下水道課・経営管理課それぞれにおいて、業務の手引書となる業務マニュアル及び作業マニュアルを作成した。 今後は、マニュアルを活用し、業務引継ぎ等がスムーズとなることで停滞することのない業務遂行を図っていく。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-21

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	議会運営及び議員活動のサポート体制の充実・強化
所管支部	議会事務局	所管課・係	議会事務局 総務係	関連部署	

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	【目的】議会運営及び議案審査等において円滑な運営ができるよう、職員力の向上に努める。 【効果】限られた職員数の中で業務の効率化を図りながら、議会運営及び議案審査等の円滑な運営及び議員活動へのサポート体制の強化が期待できる。
現状・課題	議会事務局は、総務係2名、議事調査係3名体制となっており、議会運営及び議案審査等においては、係間を超えた事務の連携を図っているが、定期的な人事異動等に伴い、職員のスキルアップが必要である。
プランの課題等	職員力の向上に向けての課題は、総務係及び議事調査係において共有し、課題に向けたより良い方策を協議する必要がある。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 職員力向上のための研修会への参加	6人	6人	6人	6人
	2. 局内研修会の実施	随時	随時	随時	随時

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：人	職員力向上のための研修会への参加	6	6	6	6	
		6				
財政効果額 単位：千円						

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 職員力向上のための研修会への参加 7月～8月 日本経営協会（NOMA）研修 11月 西日本市議会職員研修会 1月 県下議会事務局員研修会 未定 議会運営委員会行政視察 2. 局内研修会の実施 ・上記研修会出席者による局内研修会を随時開催 ・その他懸案事項がある場合に局内研修会を開催	1. 職員力向上のための研修会への参加 7月～8月 日本経営協会（NOMA）研修 11月 西日本市議会職員研修会 1月 全国市議会職員研修会 2月 県下議会事務局員研修会 未定 各常任委員会行政視察 2. 局内研修会の実施 ・上記研修会出席者による局内研修会を随時開催 ・その他懸案事項がある場合に局内研修会を開催	1. 職員力向上のための研修会への参加 7月～8月 日本経営協会（NOMA）研修 11月 西日本市議会職員研修会 1月 全国市議会職員研修会 2月 県下議会事務局員研修会 未定 議会運営委員会行政視察 2. 局内研修会の実施 ・上記研修会出席者による局内研修会を随時開催 ・その他懸案事項がある場合に局内研修会を開催	1. 職員力向上のための研修会への参加 7月～8月 日本経営協会（NOMA）研修 11月 西日本市議会職員研修会 1月 全国市議会職員研修会 2月 県下議会事務局員研修会 未定 各常任委員会行政視察 2. 局内研修会の実施 ・上記研修会出席者による局内研修会を随時開催 ・その他懸案事項がある場合に局内研修会を開催
取組実績	1. 職員力向上のための研修会への参加 (1) 7月24日～26日 議会運営委員会視察（静岡県藤枝市・滋賀県米原市）を訪問し、議会運営についての研修を受けた。 (1) 7月29日～31日 議会事務局職員の基礎事務と議員折衝・コミュニケーションにおける留意点 (2) 8月8日～10日 政務活動費の適正な支出と活用法。 2. 局内研修会の実施 (1) 上記研修会「政務活動費の適正な支出と活用法」に出席し、政務活動費の用途基準を局内で再認識し、現在の業務に生かしている。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	職員力向上のための研修会に参加し、議会運営及び議会審査等において、概ね円滑な運営ができています。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	研修会への参加は概ね計画通り進んでいる。今後も積極的に参加を促したい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	職員力向上のための研修会に参加し、議会運営及び議会審査等において、概ね円滑な運営ができた。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	研修会への参加は概ね計画通りに進んだ。来年度も積極的に参加を促したい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-2-22

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 2 業務改善の推進	プラン名	学校給食費の公会計化
所管支部	教育部	所管課・係	学校給食課 管理係	関連部署	教育部 学校教育課 指導係、会計管理者 会計課 会計係、総務部 契約検査課 物品契約係

基本方針内容	各部署において業務改善の目標を掲げ、行政サービスの質の向上につながる業務の改革・改善に取り組みます。また、地域団体、市民活動団体及び企業等、市内の多様な主体とそれぞれの「強み」や「特性」を活かし連携することにより、地域の課題解決に取り組むことができる環境づくりを推進し、市民サービスの維持やコスト削減につながるよう、業務改善に取り組みます。
プランの目的・効果	各学校給食実施校が中心となって徴収管理等を行っている学校給食費を、本市の歳入歳出に計上（公会計化）する。確実かつ適正な学校給食費の徴収管理を行うとともに、教職員の学校給食費徴収管理等業務の軽減を図ることを目的とする。
現状・課題	本市では、平成31年度現在、小中学校（30校）及び幼稚園（3園）において、学校給食を実施しており、学校給食費は各学校で教職員が徴収管理を行っている。 そのため、学校現場において学校給食費の徴収管理や督促業務が教職員の負担となっている。
プランの課題等	・学校給食費の徴収管理・督促業務及びシステム入力等により市職員の人員増が不可欠。 ・一般的に公会計に移行されると徴収率の低下が懸念されている。

全体計画	<ul style="list-style-type: none"> 学校給食費の公会計化 <p>学校給食費は、これまで各学校において徴収管理等を行ってきたが、教職員の負担軽減を図るために、2019年4月1日から具体的な検討協議を進め、2020年度の市の予算に計上（公会計化）し、教育委員会が中心となって学校給食費の徴収管理等を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 条例制定 ② システム開発 ③ 関係者への周知及び説明 ④ 歳入歳出マニュアルの作成
------	--

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：%	給食費の適正な確保（徴収率）	計画	99.17	99.17	99.17	
		実績				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<ul style="list-style-type: none"> ① 徴収管理、会計の運営、食材調達に関する庁内及び関係機関との協議 ② 天草市学校給食費に関する条例の議会提案、条例施行規則の策定 ③ システム開発の総合テストの実施 ④ 小中学校等への制度説明及び保護者への周知 ⑤ 公会計化による予算要求 ⑥ 児童生徒のデータ入力、各学校とのデータ連携の確認 	<ul style="list-style-type: none"> 学校給食費の徴収管理 ・ 滞納対策 児童手当等からの納入や分納誓約による納付などで未納・滞納の縮減に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 学校給食費の徴収管理 ・ 滞納対策 児童手当等からの納入や分納誓約による納付などで未納・滞納の縮減に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 学校給食費の徴収管理 ・ 滞納対策 児童手当等からの納入や分納誓約による納付などで未納・滞納の縮減に努める。
取組実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 徴収管理、会計の運営、食材調達に関する庁内及び関係機関との協議は計画どおり実施した。 ② 天草市学校給食費条例は、8月市議会定例会に上程し原案可決された。 ③ システム開発の総合テストを実施 令和2年2月～3月 ④ 小中学校等への制度説明及び保護者への周知 令和1年10月～11月 ⑤ 公会計化による予算要求 令和1年10月～12月 ⑥ 児童生徒のデータ入力、各学校とのデータ連携の確認 令和2年1月～3月 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	給食費の公会計化について、庁内及び関係機関に制度の周知と理解を求めることができた。 天草市学校給食費条例を8月市議会定例会に上程し議決された。施行規則については整備中である。 今後は、小・中学校の保護者に対する制度周知を行い、学校給食の申込手続きと口座振替の手続きを行う必要がある。 また、毎月の徴収件数が約5,500件（年間60,500件）、未収金対応が約100件に上ると予想しており、徴収業務を円滑に行う体制づくりを検討する必要がある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	令和2年4月運用開始に向けて、今後、保護者への周知を行うとともに、諸手続きの推進に努める必要がある。 また、給食費の徴収業務を円滑に行うため、体制づくりを検討する必要がある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	令和2年4月からの運用開始に向け、諸手続きは終了し、決定通知書等を発行するのみとなった。 徴収率向上のため、徴収体制を整備する必要がある。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	学校給食費の公会計化に伴う保護者の説明等は完了した。 今後は、徴収事務の流れを確認するとともに、未納者を出さない徴収体制を整備する必要がある。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-3-1

基本方針	4 1 行政サービスの質の向上	取組項目	9 3 電子自治体の推進	プラン名	業務の省略化・自動化の推進
所管支部	総合政策部	所管課・係	情報政策課 電算システム係	関連部署	総合政策部 政策企画課 行財政改革推進係

基本方針内容	情報化による電子手続きのシステム化、マイナンバー制度の整備及び総合窓口の構築により、行政運営の効率化及び市民の利便性の向上を図ります。また、業務プロセスの見直しとICT（RPA、AI等）を活用し、業務効率の向上を図ります。さらに、市が保有するデータを市民等が利活用しやすい形で公開するオープンデータ化の推進を図ります。
プランの目的・効果	【目的】 事務事業のプロセスの洗い出し及び可視化を図り、単純業務や定型業務について、RPAやその他ICT技術の活用を検討・導入を実施し、省略化・自動化を推進する。 【効果】 業務の効率化及び、住民サービスの向上
現状・課題	これまでも各業務主管課にて事務事業の効率化に取り組んでいるが、新技術を用いた効率的なICT技術の活用を踏まえた事務事業の洗い出し及び活用は難しく、費用対効果についても低くなる。また、導入したICT技術の維持管理についても、法改正等によるプログラム変更等の対応が必要となる。
プランの課題等	効率的なICT技術の活用を踏まえた事務事業の洗い出し並びに活用及び維持管理には、高度な専門的知識が必要である。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	プロセスの洗い出し	3課 業務分析	1～2課 業務分析	1～2課 業務分析	1～2課 業務分析
	ICT技術の導入	導入検討 導入検証 一部導入	導入 導入検討 導入検証	導入 導入検討 導入検証	導入 導入検討 導入検証

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	ICTにより効率化した業務数	計画 2	1	1	1	
単位：業務		実績 0				
財政効果額		計画				
単位：千円		実績				

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	1、事務事業のプロセスの洗い出し及び可視化を行い効果が高い業務について導入検証を行う 【対象業務等】 ・財務会計システム業務 ・健康増進課業務 ・課税課業務 7月洗い出し及び可視化及び導入検討 10月次年度対象業務選定 10月導入検証 12月一部導入 2、次年度対象業務選定	1、前年度検証ICT技術導入 6月導入開始 10月本稼働 2、事務事業のプロセスの洗い出し及び可視化を行い効果が高い業務について導入検証を行う 7月洗い出し及び可視化及び導入検討 10月次年度対象業務選定 10月導入検証 12月一部導入	1、前年度検証ICT技術導入 6月導入開始 10月本稼働 2、事務事業のプロセスの洗い出し及び可視化を行い効果が高い業務について導入検証を行う 7月洗い出し及び可視化及び導入検討 10月次年度対象業務選定 10月導入検証 12月一部導入	1、前年度検証ICT技術導入 6月導入開始 10月本稼働 2、事務事業のプロセスの洗い出し及び可視化を行い効果が高い業務について導入検証を行う 7月洗い出し及び可視化及び導入検討 10月次年度対象業務選定 10月導入検証 12月一部導入
取組実績	1、洗い出し及び可視化並びに導入検討 7月～ ・財務会計システム業務一部PRA化検討 ⇒導入検討⇒令和2年度導入予定 ・健康増進課申請書のAI-OCR読取検討 ⇒読取精度が低かったため、ソフトウェアを変更して令和2年度に再検証予定 ・課税課被扶養者特定業務効率化検討 ⇒BPRによる既存システム機能活用にて効率化を行う（令和2年4月～5月に実業務にて課税課で実施） 2、次年度対象業務を選定 ・健康福祉部 ・課税課 ・総務課			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	概ね計画どおり進行している。 導入検証であるため、当初予定と異なる手法により効率化を行う場合もある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	概ね計画どおり進行している。 まだ、検証段階であるため、様々な角度から研究してほしい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	財務会計システムの一部RPA化については一定の導入効果が期待できるため令和2年度導入予定。 AI-OCRについては手書き文字の読取精度が実用に耐えないため、導入を見送った。ただし、ソフトウェアによる手書き文字の読取精度に差があるため、他ソフトウェアにて令和2年度に再検証を行いたい。 課税課の被扶養者特定業務についてはRPA技術の導入検証の中で、現在の運用を変更し既存システム機能を活用する方が効率的との結果となった。令和2年度においても他の業務の効率化検討を行い、更なる業務時間の縮小を図りたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	業務の自動化・省略化の推進については、業務時間の縮減を図るうえにおいてRPAの導入が効果的ではあるが、様々な観点からの検証が必要である。また、縮減できた時間を、市民サービスの向上に、いかにつなげていくかが重要である。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 42-1-1

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	窓口サービス満足度調査の実施
所管支部	市民生活部	所管課・係	市民課 総合窓口係	関連部署	

基本方針内容	<p>便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。</p>
プランの目的・効果	<p>【目的】窓口サービスの満足度調査を実施しながら、市民ニーズを的確に捉え、市民にとって、便利で、わかりやすく、迅速な窓口サービスのさらなる充実を図る。</p> <p>【効果】市民ニーズを把握することで、良質な窓口サービスの提供とあわせて職員の意識改革が図られる。</p>
現状・課題	<p>市役所を訪れる市民が便利でわかりやすく利用することができ、質の高い窓口サービスを迅速に提供できるように、更なる改善に取り組んでいる。</p> <p>少子高齢化等の社会構造の変化や制度改革等に対応しつつ、より、効率的かつ効果的な窓口サービスの実施に努める必要がある。</p>
プランの課題等	<p>新庁舎開庁に併せ総合窓口を新たに設置することから、関係各課との連携が必要である。</p>

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 市民ニーズの把握	窓口アンケート調査・検証	→	→	→
	2. 調査結果への対応	協議・改善	→	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：%	計画	78.875	79.250	79.625	80	
	実績	76.0				
財政効果額 単位：千円	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	<p>1. 市民ニーズの把握</p> <p>9月 アンケートの実施（1ヶ月間） 10月 アンケート結果の集計 11月 アンケート結果の報告</p> <p>2. 調査結果への対応</p> <p>12月 改善点の確認 1月 関係各課への報告・協議 2月～ 接遇・執務環境等の確認及び改善</p>	<p>1. 市民ニーズの把握</p> <p>9月 アンケートの実施（1ヶ月間） 10月 アンケート結果の集計 11月 アンケート結果の報告</p> <p>2. 調査結果への対応</p> <p>12月 改善点の確認 1月 関係各課への報告・協議 2月～ 接遇・執務環境等の確認及び改善</p>	<p>1. 市民ニーズの把握</p> <p>9月 アンケートの実施（1ヶ月間） 10月 アンケート結果の集計 11月 アンケート結果の報告</p> <p>2. 調査結果への対応</p> <p>12月 改善点の確認 1月 関係各課への報告・協議 2月～ 接遇・執務環境等の確認及び改善</p>	<p>1. 市民ニーズの把握</p> <p>9月 アンケートの実施（1ヶ月間） 10月 アンケート結果の集計 11月 アンケート結果の報告</p> <p>2. 調査結果への対応</p> <p>12月 改善点の確認 1月 関係各課への報告・協議 2月～ 接遇・執務環境等の確認及び改善</p>
取組実績	<p>1. 市民ニーズの把握</p> <p>8月 5日 アンケート調査説明会（関係各課） 9月 1日～30日 窓口アンケートの実施 9月1日～10月末 総合窓口アンケートの実施 11月～12月23日 アンケート調査結果の集計 12月24日 本庁関係各課との意見交換会 1月14日 アンケート調査結果の報告</p> <p>2. 調査結果への対応</p> <p>9月 アンケートの指摘事項について、随時課内で共有を図った。 10月～11月 課内で意見交換会を4回実施した。 12月24日 本庁関係各課と意見交換会を実施した。 3月 7日 課の配置換えに併せ、執務環境の改善及び繁忙期の対応協議を行った。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>窓口アンケート調査を9月の1ヶ月間実施し、指摘事項について課内で共有し、再発防止に努めた。現在総合窓口のみアンケート調査を継続して実施している。</p> <p>今後はアンケートの結果を集計し、市民ニーズを的確に捉え、市民にとって、便利で、わかりやすく、迅速な窓口サービスのさらなる充実を図っていく。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>窓口アンケート調査の実施を行っており、計画どおり進んでいる。</p> <p>今後はアンケートの集計結果を分析し、窓口サービスのさらなる充実を図ること。また、総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについても、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組むこと。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>窓口アンケート調査を9月の1ヶ月間、総合窓口のアンケート調査を9月から2ヶ月間実施し、指摘事項については、課内意見交換会や総合窓口作業部会を開催し、情報の共有を図り再発防止に努めた。また、全体の集計結果については1月に本庁関係各課及び各支所へ周知した。</p> <p>今後はアンケート集計結果を分析し、市民ニーズを的確に捉え、市民にとって、便利で、わかりやすく、迅速な窓口サービスのさらなる充実を図っていく。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>窓口アンケート集計結果を共有し、指摘事項等再発防止に務めており、計画どおり実施できている。</p> <p>今後はアンケートの集計結果を更に分析し、窓口サービスのさらなる充実を図ること。また、総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについても、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組むこと。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 42-1-2

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	便利で分かりやすく迅速な窓口サービスの提供
所管支部	牛深支所	所管課・係	市民生活課 市民環境係	関連部署	市民生活部 市民課 総合窓口係、市民生活部 市民課 戸籍係

基本方針内容	便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。
プランの目的・効果	来庁者を移動させるのではなく、各係の担当者が移動して、ひとつの窓口で用件が済むような体制を作っているため、それをさらに充実させるとともに、複数の来訪者のそれぞれの用件の速やかな把握に努め、時間がかかる案件と、すぐに済む案件を区別対応し、不要な待ち時間の短縮につなげるよう研修を重ねる。
現状・課題	来庁者に対し、ひとつの窓口で用件が済むような体制を作っているが、さらに充実させることが可能と思われ、また、来訪者の用件把握に時間を要するところが見受けられる。
プランの課題等	窓口対応改善の取り組みや課題等については、本庁市民課及び関係課等と情報共有し、より良い方法を協議する必要がある。

全体計画	<p>1. 窓口ワンストップ化の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁者を移動させるのではなく、各係の担当者が移動して、ひとつの窓口で用件が済むような体制を作っているため、それをさらに充実させる。 <p>2. 不要な待ち時間の短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数の来訪者のそれぞれの用件の速やかな把握に努め、時間がかかる案件と、すぐに済む案件を区別対応し、不要な待ち時間の短縮につなげるよう研修を重ねる。
------	---

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	サービス向上に向けた取組件数	計画 2	実績 2	2	2	
	財政効果額 単位：千円	計画	実績			

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	<p>1. 窓口ワンストップ化の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁者を移動させるのではなく、各係の担当者が移動して、ひとつの窓口で用件が済むような体制を作っているため、それをさらに充実させる。 <p>2. 不要な待ち時間の短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数の来訪者のそれぞれの用件の速やかな把握に努め、時間がかかる案件と、すぐに済む案件を区別対応し、不要な待ち時間の短縮につなげるよう研修を重ねる。 	<p>1. 窓口ワンストップ化の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁者を移動させるのではなく、各係の担当者が移動して、ひとつの窓口で用件が済むような体制を作っているため、それをさらに充実させる。 <p>2. 不要な待ち時間の短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数の来訪者のそれぞれの用件の速やかな把握に努め、時間がかかる案件と、すぐに済む案件を区別対応し、不要な待ち時間の短縮につなげるよう研修を重ねる。 	<p>1. 窓口ワンストップ化の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁者を移動させるのではなく、各係の担当者が移動して、ひとつの窓口で用件が済むような体制を作っているため、それをさらに充実させる。 <p>2. 不要な待ち時間の短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数の来訪者のそれぞれの用件の速やかな把握に努め、時間がかかる案件と、すぐに済む案件を区別対応し、不要な待ち時間の短縮につなげるよう研修を重ねる。 	<p>1. 窓口ワンストップ化の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁者を移動させるのではなく、各係の担当者が移動して、ひとつの窓口で用件が済むような体制を作っているため、それをさらに充実させる。 <p>2. 不要な待ち時間の短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数の来訪者のそれぞれの用件の速やかな把握に努め、時間がかかる案件と、すぐに済む案件を区別対応し、不要な待ち時間の短縮につなげるよう研修を重ねる。
取組実績	<p>1. 窓口ワンストップ化の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁者を移動させない「ワンストップ化」を目指し、庁舎利活用検討会を中心に検討を重ね、本年12月までに全課を1階配置にするよう進めている。 <p>2. 不要な待ち時間の短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民生活課においては、5/15から9/19に課内勉強会を開催。窓口対応能力向上に寄与している。 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	「便利で分かりやすく迅速な窓口サービス」を提供するため、12月までに全課が1階に配置出来るよう進めており、現在スケジュール通りに進捗している。また、来庁者の不要な待ち時間の短縮についても、市民生活課において課内勉強会が開催されるなど、窓口対応能力向上に寄与している。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	全課1階配置については、庁舎活用検討会を中心に計画され、スケジュール通りに進んでいる。引き続きスケジュール管理を行いながら、年内に配置完了いただきたい。 市民生活課における勉強会も予定通り行われている。こちらも市民の窓口の利便性向上に向け、引き続き実施いただきたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	「便利で分かりやすく迅速な窓口サービス」を提供するための対応 <ul style="list-style-type: none"> 12月までに全課を1階に配置、窓口のワンストップ化の体制が構築できた。 来庁者の不要な待ち時間の短縮については、市民生活課において課内勉強会13回開催し、窓口対応能力向上に努めた。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> 12月までに全課を1階に配置、窓口のワンストップ化の体制が構築できた。 引き続き勉強会を開催し、窓口対応能力の向上を図り不要な待ち時間短縮に努めてもらいたい。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 42-1-3

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	便利で分かりやすく迅速な窓口サービスの提供
所管支部	有明支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	有明支所 まちづくり推進課 市民生活係

基本方針内容	便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。
プランの目的・効果	便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供
現状・課題	窓口業務で専任担当者がいない場合、業務が停滞するときがある。
プランの課題等	業務のマニュアル作成のためには、かなりの労力を要する。

全体計画	①窓口アンケートで、用件が済むまでの時間、案内表示、プライバシーへの配慮に対しやや不満が1～2件あったので、処理状況をお知らせしたり、住基用PCに個人情報を表示したままにしない等の対処を実施する。 ②職員個々の業務のマニュアル作成を図り、担当者不在による業務の停滞防止に努める。
------	--

			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標 単位：回	職員(非常勤含む)	計画	2	2	2	2	
	資質向上研修会	実績	2				
財政効果額 単位：千円		計画					
		実績					

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	①窓口アンケートで、用件が済むまでの時間、案内表示、プライバシーへの配慮に対しやや不満が1～2件あったので、処理状況をお知らせしたり、住基用PCに個人情報を表示したままにしない等の対処を実施する。 ②職員個々の業務のマニュアル作成を図り、担当者不在による業務の停滞防止に努める。	①窓口アンケートで、用件が済むまでの時間、案内表示、プライバシーへの配慮に対しやや不満が1～2件あったので、処理状況をお知らせしたり、住基用PCに個人情報を表示したままにしない等の対処を実施する。 ②職員個々の業務のマニュアル作成を図り、担当者不在による業務の停滞防止に努める。	①窓口アンケートで、用件が済むまでの時間、案内表示、プライバシーへの配慮に対しやや不満が1～2件あったので、処理状況をお知らせしたり、住基用PCに個人情報を表示したままにしない等の対処を実施する。 ②職員個々の業務のマニュアル作成を図り、担当者不在による業務の停滞防止に努める。	①窓口アンケートで、用件が済むまでの時間、案内表示、プライバシーへの配慮に対しやや不満が1～2件あったので、処理状況をお知らせしたり、住基用PCに個人情報を表示したままにしない等の対処を実施する。 ②職員個々の業務のマニュアル作成を図り、担当者不在による業務の停滞防止に努める。
取組実績	①現在、新たに窓口アンケートを実施し、住民の意見を聴取しているところ。住基用PCに個人情報を表示したままにしない等の対処を実施している。 ②職員個々の業務のマニュアル作成を図り、担当者不在による業務の停滞防止に努めている。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	個々のマニュアルを作成し、非常勤職員も交えたところの研修会を実施したところ。今後は今年度実施している窓口アンケート調査等を参考により住民から親しみの持てる窓口対応をしたい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	5月から元号が令和に変更になったため、その対応として窓口業務に若干の混乱はあったものの、ほぼ計画どおり進行している。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	①前年の窓口アンケート結果を受けて改善に取り組んだ結果、庁内案内表示に「やや不満」が1人だけと評価が向上した。 ②業務マニュアルについては、特に非常勤職員向けに「出張所受付事務マニュアル」を全面的に見直し、現状に則した内容に修正し、次年度用を作成した。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	窓口アンケート結果を参考に、職員業務のマニュアル作成を図ることで、担当者不在による業務の停滞防止を推進するとともに、気くばり・心くばりに心がけ来庁者の満足度を向上させたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 42-1-4

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	便利で分かりやすく迅速なサービスの提供
所管支部	御所浦支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	市民生活部 市民課 総合窓口係

基本方針内容	便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。
プランの目的・効果	来庁者に対して、親切丁寧な対応を行うとともに、便利で分かりやすい説明を行い迅速な対応に努める。 複数手続き等には各係と連携して迅速な窓口サービスの充実を図る。 個々の業務マニュアル作成を図り、担当者不在による業務の停滞防止に努める。 窓口での苦情対応については、2人以上で対応するとともに、他のお客様に迷惑が掛かる場合は、応接室等で対応を行い、支所業務が円滑に行えるよう配慮する。
現状・課題	これまでも親切丁寧な対応、便利で分かりやすい説明を心掛けてはいるが、担当者が不在の際は十分な対応できず、何度も窓口で足を運ばせてしまう状態となっている。
プランの課題等	窓口対応改善の取組みや課題等については、本庁関係各課及び各支所において共有し、より良い方法を協議する必要がある。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 窓口対応の見直し	窓口対応や各係との連携の見直し	→	→	→
	2. マニュアル作成	作成・見直し	見直し	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	サービス向上に向けた取組件数	計画 2	実績 2	2	2	2
財政効果額 単位：千円		計画	実績			

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 窓口対応の見直し <ul style="list-style-type: none"> ▪ 窓口業務について関係部署との連携 ▪ 窓口業務の職員研修・調整会議 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し	1. 窓口対応の見直し <ul style="list-style-type: none"> ▪ 窓口業務について関係部署との連携 ▪ 窓口業務の職員研修・調整会議 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し	1. 窓口対応の見直し <ul style="list-style-type: none"> ▪ 窓口業務について関係部署との連携 ▪ 窓口業務の職員研修・調整会議 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し	1. 窓口対応の見直し <ul style="list-style-type: none"> ▪ 窓口業務について関係部署との連携 ▪ 窓口業務の職員研修・調整会議 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し
取組実績	1. 窓口対応の見直し <ul style="list-style-type: none"> ▪ 窓口アンケート実施 ▪ 窓口業務について関係部署との連携 関係部署との協議等未実施 ▪ 窓口業務の職員研修・調整会議、調整中 2. マニュアル作成 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 作成中 			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	係間の勉強会・連絡会が未実施であるが、マニュアルを作成し連絡会開催に繋げたい。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定
支部長評価	年度末迄にはマニュアルを作成し、連絡会等を実施し、係間の連携強化を図る。			
進捗	計画より遅い	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	窓口業務では迅速丁寧な対応に心掛けることができたと思われる。 個々のマニュアルについては、具合化されていないことから今後整理をして引き継ぐときに役立てていきたい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	市民目線に立った対応に心がけ、職員が替わっても市民に対して同じ対応が出来るように連携を図ることができる体制を構築したい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 42-1-5

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	安心できる窓口対応を実施
所管支部	倉岳支所	所管課・係	まちづくり推進課 市民生活係	関連部署	倉岳支所 まちづくり推進課 市民生活係

基本方針内容	便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。
プランの目的・効果	来庁者に対する挨拶声掛けを常習とし親切でわかりやすい対応を行い待ち時間を短縮し迅速なサービスを提供する。 個々の業務の内容やマニュアルを見直し、担当者不在時の事務処理をスムーズに行い間違いの無い窓口対応に努める。 税や福祉等の複数の手続きや相談については、各担当と連携し不安が解消されるよう丁寧に対応する。
現状・課題	親切丁寧な対応で分かりやすい説明を心掛けているが、申請書類等の提出時に押印漏れや添付書類の不備があることに気付かず再来庁をお願いすることがあった。担当者不在時に長くお待たせすることがあった。
プランの課題等	窓口対応改善の取組みや課題等については、本庁市民課及び各支所において共有しより良い方法を協議する必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1 窓口対応の見直し	窓口対応や各係との連携を見直す	実施		
	2 マニュアルの作成	作成及び見直し	実施		

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	サービス向上に向けた取り組み	計画 2	2	2	2	
		実績 2				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1 窓口対応の見直し 4月～3月 より良い安心できる窓口対応を目指し迅速な対応でサービス向上に向けた取り組み ・係内及び支所内の各担当者との連携 ・税業務福祉業務について関係部署との連携 ・個人番号カード業務の職員研修 2 マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し	1 窓口対応の見直し 4月～3月 より良い安心できる窓口対応を目指し迅速な対応でサービス向上に向けた取り組み ・係内及び支所内の各担当者との連携 ・税業務福祉業務について関係部署との連携 ・個人番号カード業務の職員研修 2 マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し	1 窓口対応の見直し 4月～3月 より良い安心できる窓口対応を目指し迅速な対応でサービス向上に向けた取り組み ・係内及び支所内の各担当者との連携 ・税業務福祉業務について関係部署との連携 ・個人番号カード業務の職員研修 2 マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し	1 窓口対応の見直し 4月～3月 より良い安心できる窓口対応を目指し迅速な対応でサービス向上に向けた取り組み ・係内及び支所内の各担当者との連携 ・税業務福祉業務について関係部署との連携 ・個人番号カード業務の職員研修 2 マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し
取組実績	1 安心できる窓口対応を心掛け迅速な対応に取り組んだ。 ・係内及び関係部署と連携をとり間違いのない事務処理を行った。 ・個人番号カード業務は統合端末の実務を通して職員研修をした。 2 マニュアルは各担当により作成運用を進めた。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>窓口対応の見直しについては、窓口対応職員間の協力連携により丁寧で迅速な対応を推進しており概ね良好な状態である。 マニュアル作成については、各担当において作成しながら見直しを進めている。 複雑な案件に対して時間がかかることがあるが、関係部署との連携を密に行い係内での情報共有を図りより確実な窓口対応につなぐ。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>窓口の対応は親切・丁寧に行われており問題なく処理されている。今後も市民目線に立ち窓口サービスの充実を図りたい。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>窓口対応の見直しについては、窓口対応職員間の協力連携により丁寧で迅速な対応を推進しており概ね良好な状態である。 マニュアル作成については、各担当において作成しながら見直しを進めている。 複雑な案件に対して時間がかかることがあるが、関係部署との連携を密に行い係内での情報共有を図りより確実な窓口対応につなぐ。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>窓口の対応は親切・丁寧に行われており問題なく処理されている。今後も市民目線に立ち窓口サービスの充実を図りたい。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 42-1-6

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	便利でわかりやすく迅速な窓口サービスの提供
所管支部	栖本支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	栖本支所 まちづくり推進課 市民生活係

基本方針内容	便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。
プランの目的・効果	窓口アンケートを基に業務体制や環境を整備し、個々の業務のマニュアルに反映し、便利で分かりやすい説明を行い迅速な対応を努める。 窓口での苦情対応については、2人以上で対応するとともに、他のお客様に迷惑がかかる場合は、相談室等で対応を行い、支所業務が円滑に行えるように配慮する。
現状・課題	担当者が不在の際は、本庁の担当者から説明を受けながら業務を行うため、お客様を待たせる時間が永くなってしまっている状態である。
プランの課題等	窓口対応改善の取組みや課題等については、本庁市民課及び各支所において共有し、より良い方法を協議する必要がある。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 窓口業務の見直し	窓口対応や各係との連携見直し	→	→	→
	2. マニュアル作成	作成・見直し	見直し	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	サービス向上に向けた取組件数	計画 2	実績 2	2	2	2
		計画	実績			
財政効果額 単位：千円		計画	実績			

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 窓口対応の見直し 2. マニュアルの作成	1. 窓口対応の見直し 2. マニュアルの作成	1. 窓口対応の見直し 2. マニュアルの作成	1. 窓口対応の見直し 2. マニュアルの作成
取組実績	1. 窓口担当者の係を越えた日常的連携を行った。 2. 職員個々の業務マニュアルを作成した。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> 人事評価における面談の中で、業務目標の設定において、それぞれの職員の業務に関するマニュアル作成について進めている。完了時期については、職員間のバランスはあるが、今年度中に完了見込みである。 職員の業務に関するマニュアルについては、それぞれの係長においてまとめる。 今後は業務マニュアルを事務引継に使用検討する。 			
進捗	未設定	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> 全ての項目において、業務改善が進捗している。 			
進捗	未設定	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> 窓口担当者は、人事評価の業務目標において、マニュアルの作成及び改善を設定し今年度中に作成及び改善を行った。 職員の業務に関するマニュアルについては、それぞれの担当及び係長においてまとめた。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<ul style="list-style-type: none"> マニュアルの作成により業務がスムーズに行われるようになった。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 41-1-7

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	便利でわかりやすく迅速な窓口サービス提供
所管支部	新和支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	

基本方針内容	便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。
プランの目的・効果	・支所職員の連携を図り、担当者不在でも各係職員でカバーできる体制をつくる。 併せて、親切丁寧な窓口対応を目指す。
現状・課題	担当者不在等で住民サービスの低下につながる懸念される
プランの課題等	

全体計画	<p>1 来庁者に対して、親切丁寧な対応を行うとともに、複数手続き等については各係と連携し、迅速な窓口サービスを図る。また、担当者不在の時もマニュアル等を参考にするなど、何回も窓口足を運ばせない対応を心掛ける。</p> <p>2 繁忙期においては、窓口対応がスムーズにできるように、事務分担の1年ごとの交替や課内異動などにより窓口対応の強化を図り、迅速な窓口サービスの提供に努める。</p>
------	---

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標	サービス向上に向けた取り組み	計画 2	2	2	2	
	実績	2				
財政効果額		計画				
	単位：千円	実績				

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	<p>1 来庁者に対して、親切丁寧な対応を行うとともに、複数手続き等については各係と連携し、迅速な窓口サービスを図る。また、担当者不在の時もマニュアル等を参考にするなど、何回も窓口足を運ばせない対応を心掛ける。</p> <p>2 繁忙期においては、窓口対応がスムーズにできるように、事務分担の1年ごとの交替や課内異動などにより窓口対応の強化を図り、迅速な窓口サービスの提供に努める。</p>	<p>1 来庁者に対して、親切丁寧な対応を行うとともに、複数手続き等については各係と連携し、迅速な窓口サービスを図る。また、担当者不在の時もマニュアル等を参考にするなど、何回も窓口足を運ばせない対応を心掛ける。</p> <p>2 繁忙期においては、窓口対応がスムーズにできるように、事務分担の1年ごとの交替や課内異動などにより窓口対応の強化を図り、迅速な窓口サービスの提供に努める。</p>	<p>1 来庁者に対して、親切丁寧な対応を行うとともに、複数手続き等については各係と連携し、迅速な窓口サービスを図る。また、担当者不在の時もマニュアル等を参考にするなど、何回も窓口足を運ばせない対応を心掛ける。</p> <p>2 繁忙期においては、窓口対応がスムーズにできるように、事務分担の1年ごとの交替や課内異動などにより窓口対応の強化を図り、迅速な窓口サービスの提供に努める。</p>	<p>1 来庁者に対して、親切丁寧な対応を行うとともに、複数手続き等については各係と連携し、迅速な窓口サービスを図る。また、担当者不在の時もマニュアル等を参考にするなど、何回も窓口足を運ばせない対応を心掛ける。</p> <p>2 繁忙期においては、窓口対応がスムーズにできるように、事務分担の1年ごとの交替や課内異動などにより窓口対応の強化を図り、迅速な窓口サービスの提供に努める。</p>
取組実績	<p>1 来庁者への親切丁寧な対応を心掛け、支所各係及び社協新和支所との連携により、実質的なワンストップサービスの運用を図った。制度改正、システム変更に合わせて、随時マニュアルの見直しに取り組みむとともに、来庁された市民を対象に市民サービスの向上を目指した窓口アンケートを実施した。</p> <p>2 繁忙期に限らず、課内各係で連携した事務分担の取り組みができており、迅速な窓口サービスの提供につながっている。</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	来庁者に対しては、親切丁寧な対応を行うとともに、市民生活係が総合窓口的な役割を行い各係との連携が図られ迅速な窓口サービスにつながっている。 今年度は異動の関係で事務分担の1年ごとの交替ができなかったが、各係内で連携した事務分担の取り組みができており、迅速なサービス提供ができています。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	来庁者に対しては、市民生活係が総合的な窓口として、丁寧な対応を行っている。職員研修の成果もあり、各係との連携も図られ、迅速な対応ができています。係内の事務分担においても、長期にならないように心掛け、係内の協力体制を築いている。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	来庁者に対しては、親切丁寧な対応を行うとともに、市民生活係が総合窓口的な役割を行うとともに各係との連携により丁寧かつ迅速な窓口サービスが図られた。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	来庁者に対しては、市民生活係が総合的な窓口として、丁寧な対応を行っている。職員研修の成果もあり、各係との連携も図られ、迅速な対応ができています。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 42-1-8

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	便利で分かりやすく迅速な窓口サービスの提供
所管支部	五和支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	五和支所 まちづくり推進課 市民生活係

基本方針内容	便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。
プランの目的・効果	【目的】来庁者に対して担当者不在時にも迅速に対応できるようにする。また、市民にとって、分かりやすく迅速な窓口サービスのさらなる充実を図る。
現状・課題	これまで市民にとって分かりやすく迅速な窓口サービスを提供しているが、担当者不在時には本庁に連絡して対応するなど、迅速な対応になっていない。
プランの課題等	窓口対応については、本庁や各支所との協議が必要である。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 窓口業務の迅速な対応	窓口業務勉強会の実施	→	→	→
	2. マニュアル作成	作成・見直し	見直し	→	→

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：回	窓口業務勉強会	4	4	4	4	
		6				
財政効果額 単位：千円						

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 窓口業務の迅速な対応 6月～9月 戸籍届出書、税務関係（市民税、固定資産税、軽自動車税）、後期高齢医療、国民健康保険、年金、福祉関係（障がい者福祉、子育て、生活支援）等全ての窓口業務の勉強会を実施 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・見直し	1. 窓口業務の迅速な対応 6月～9月 戸籍届出書、税務関係（市民税、固定資産税、軽自動車税）、後期高齢医療、国民健康保険、年金、福祉関係（障がい者福祉、子育て、生活支援）等全ての窓口業務の勉強会を実施 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・見直し	1. 窓口業務の迅速な対応 6月～9月 戸籍届出書、税務関係（市民税、固定資産税、軽自動車税）、後期高齢医療、国民健康保険、年金、福祉関係（障がい者福祉、子育て、生活支援）等全ての窓口業務の勉強会を実施 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・見直し	1. 窓口業務の迅速な対応 6月～9月 戸籍届出書、税務関係（市民税、固定資産税、軽自動車税）、後期高齢医療、国民健康保険、年金、福祉関係（障がい者福祉、子育て、生活支援）等全ての窓口業務の勉強会を実施 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・見直し
取組実績	1. 窓口業務の勉強会については、計6回実施した。 2. マニュアル作成についても、全ての業務で作成した。これからの業務に生かしていく。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	勉強会を通じて職員一人一人が担当以外の業務でも窓口対応が出来る。 しかし、複雑な業務になると対応に苦慮しているので、マニュアルを作成し引き続き勉強会を開催していく。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	現在までのところ、計画どおり進行している。 年度末までにはマニュアルを作成する必要がある。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 勉強会を通じて、一人一人が担当以外の業務でも窓口対応出来る。 ▪ 短い時間の勉強会ではあったが、テーマを絞って実施したので、係員の業務向上に繋がっている。 ▪ 担当者がそれぞれマニュアルを作成したので、より担当業務に詳しくなった。また、他の係員もマニュアルを通じて窓口対応が出来る。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	勉強会の実施と業務マニュアルの作成によって、担当以外の業務についての窓口対応が出来るようになったことは大きな前進である。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 42-1-9

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	質の高い行政サービスを提供するための執務環境の向上
所管支部	天草支所	所管課・係	まちづくり推進課 市民生活係	関連部署	

基本方針内容	便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。
プランの目的・効果	来庁者の趣旨を的確に捉え、わかりやすく迅速に窓口対応するため、ハード面、ソフト面においてスリム化を図る。
現状・課題	質の高い窓口サービスが提供できるよう「市民目線」に立ったわかりやすく、効率的かつ効果的な窓口サービスの提供が求められている。
プランの課題等	窓口対応改善の取り組みや課題については、職員間の共通認識のもと関係各課係と連携が重要となる。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. アンケート調査	実施・検証	実施・検証	実施・検証	実施・検証
	2. 窓口業務研修	改善研修	改善研修	改善研修	改善研修
	3. マニュアル作成	運用・見直	運用・見直	運用・見直	運用・見直
	4. 窓口レイアウト改善	検証	検証結果（予算化有無）		

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	窓口サービス向上 研修	計画 10	10	10	10	/
		実績 8				
財政効果額 単位：千円		計画				
		実績				

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. わかりやすく迅速な窓口対応を提供するため、アンケート検証結果に基づく窓口対応に取り組む ・8月、12月 アンケート実施 ・9月、1月 アンケート結果の検証、見直し 2. 窓口受付業務の職員研修 ・5月～2月 実施 3. マニュアル作成 ・4月～3月 マニュアル作成・運用 ・1月～3月 マニュアル見直し 4. 窓口レイアウトの見直し改善 ・椅子対面式 検証	1. わかりやすく迅速な窓口対応を提供するため、アンケート検証結果に基づく窓口対応に取り組む ・8月 アンケート実施 ・9月 アンケート結果の検証、見直し 2. 窓口受付業務の職員研修 ・5月～2月 実施 3. マニュアル作成 ・4月～3月 マニュアル作成・運用 ・1月～3月 マニュアル見直し	1. わかりやすく迅速な窓口対応を提供するため、アンケート検証結果に基づく窓口対応に取り組む ・8月 アンケート実施 ・9月 アンケート結果の検証、見直し 2. 窓口受付業務の職員研修 ・5月～2月 実施 3. マニュアル作成 ・4月～3月 マニュアル作成・運用 ・1月～3月 マニュアル見直し	1. わかりやすく迅速な窓口対応を提供するため、アンケート検証結果に基づく窓口対応に取り組む ・8月 アンケート実施 ・9月 アンケート結果の検証、見直し 2. 窓口受付業務の職員研修 ・5月～2月 実施 3. マニュアル作成 ・4月～3月 マニュアル作成・運用 ・1月～3月 マニュアル見直し
取組実績	1. 窓口アンケートの実施（回答率35.5%） ・9月 支所、各出張所で実施 ・11月 結果内容を検証、改善策等を周知、実施。 2. 窓口職員研修について ・7月～2月 今年度は「発行業務」を主に実施。 3. マニュアル作成の実施。 ・7月～2月 マニュアル作成。随時見直し作業を実施。 4. 窓口レイアウトの見直し実施 ・10月 椅子対面式（ローカウンター）に設置 ・2月 プライバシー保護用衝立の設置			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口アンケート結果を係内で検証し、今後の窓口サービス改善向上に努める。 ・窓口研修の結果、担当者が不在でも保険証等の発行業務ができるなど成果は出ている。今後も継続して実施する必要がある。 ・マニュアルは、以前作成したのも踏まえ、随時見直し作業を行い、初めてでもわかりやすい内容で作成している。 ・来年度から支所窓口でも始まる総合窓口に対応ができるようローカウンターを設置した。今年度中に衝立をつけると完了となる。 			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	質の高い行政サービスが提供できるように、常に市民目線にたって分かりやすく、迅速に対応できる窓口サービスの充実を継続する取り組みが必要である。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口アンケート結果は概ね良好であり、改善等の周知も図られた。アンケート調査は、窓口サービス向上の指針として、今後も実施したい。 ・窓口研修は8回実施。担当者が不在でも保険証等の発行業務ができるなど成果はあった。今後も継続して実施する必要がある。 ・窓口証明発行マニュアルを作成し、わかりやすい内容で出来ている。今後も変更箇所があれば、随時訂正し周知を図る必要がある。 ・支所窓口でローカウンターと衝立を設置。来場者のプライバシーを図ることができたことで、支所窓口でも始まる総合窓口に対応ができるようになった。 			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>質の高い行政サービスを提供するために、アンケート調査、窓口研修、カウンターの設置など、市民目線にたつた分かりやすく迅速に対応できる窓口サービスの充実を図ることができた。</p> <p>今後においても質の高い行政サービスの提供するために、常に向上心を持って取り組む必要がある。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 42-1-10

基本方針	4 2 窓口サービスの充実	取組項目	9 4 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	プラン名	便利で分かりやすく迅速な窓口サービスの提供
所管支部	河浦支所	所管課・係	まちづくり推進課 まちづくり係	関連部署	

基本方針内容	便利で、わかりやすく、迅速な、窓口サービスを提供するため、日常業務の見直しを進めるとともに、接遇や執務環境等の向上を図り、窓口サービスの充実に取り組みます。また、本庁では総合案内所の充実及び「総合窓口」設置に伴うライフイベントのワンストップサービスについて、評価検証を進めながら窓口サービスの充実に取り組みます。
プランの目的・効果	窓口アンケートを基に業務体制や環境を整理し、より親切丁寧な対応を行うとともに、便利でわかりやすい説明を行い迅速な対応に努める。 複数手続き等には各係と連携し、迅速な窓口サービスの充実を図る。 個々の業務のマニュアル作成を図り、担当者不在による業務の停滞防止に努める。 窓口での苦情対応については、2人以上で対応するとともに、他のお客様に迷惑が掛かる場合は、相談室等で対応を行い、支所業務が円滑に行えるように配慮する。
現状・課題	これまでも親切丁寧な対応、便利で分かりやすい説明を心掛けているが、窓口アンケートにおいて、待ち時間、案内表示、プライバシー配慮に対する不満との結果もあった。 また、担当者が不在の際には対応できず、何度も窓口へ足を運ばせてしまう状態となっている。
プランの課題等	窓口対応改善の取り組みや課題等については、本庁市民課及び各支所において共有し、より良い方法を協議する必要がある。

全体計画	【実施項目】	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
	1. 窓口対応の見直し	アンケート実施及び検証 ・窓口対応や各係との連携の見直し	→	→	→
	2. マニュアル作成	作成・見直し	見直し	見直し	見直し

		令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	合計
数値目標 単位：件	サービス向上に向けた取組件数	2	3	3	3	
		2				
財政効果額 単位：千円	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
取組計画	1. 窓口対応の見直し 4月～3月 アンケート検証結果に基づくサービス向上に向けた取組 ・受付業務のマニュアルについて見直し ・業務について関係部署との連携 ・業務の職員研修、調整会議 8月、10月、12月 アンケートの実施 1月～3月 アンケート結果の検証 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し	1. 窓口対応の見直し 4月～3月 アンケート検証結果に基づくサービス向上に向けた取組 ・受付業務のマニュアルについて見直し ・業務について関係部署との連携 ・業務の職員研修、調整会議 8月、10月、12月 アンケートの実施 1月～3月 アンケート結果の検証 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し	1. 窓口対応の見直し 4月～3月 アンケート検証結果に基づくサービス向上に向けた取組 ・受付業務のマニュアルについて見直し ・業務について関係部署との連携 ・業務の職員研修、調整会議 8月、10月、12月 アンケートの実施 1月～3月 アンケート結果の検証 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し	1. 窓口対応の見直し 4月～3月 アンケート検証結果に基づくサービス向上に向けた取組 ・受付業務のマニュアルについて見直し ・業務について関係部署との連携 ・業務の職員研修、調整会議 8月、10月、12月 アンケートの実施 1月～3月 アンケート結果の検証 2. マニュアル作成 6月～3月 マニュアル作成・運用 1月～3月 マニュアル見直し
取組実績	1. 窓口対応の見直し ・5月 関係部署の計7名で平成30年度アンケート結果と今年度の実施内容について会議を行った。 ・9月、11月 アンケート実施 来庁者692名、回答者224名、回答率32.4% ・12月 関係部署の計7名で令和元年度アンケート結果と今年度の実施内容について会議を行った。 2. マニュアルの作成 ・一部未作成の業務があったので、年度末までに作成した。			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	来庁者へアンケートを依頼することをきっかけに、職員が積極的に率先した挨拶や案内をするようになり、アンケートで明らかになった課題への対応と併せて、おもてなし力が向上して来ている。また、アンケートにより支所に対する要望（案内看板など）にも、すみやかに対応できるようになった。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	職員の市民に対する「接遇」は向上している。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	来庁者へアンケートを依頼することをきっかけに、職員が積極的に率先した挨拶や案内をするようになり、アンケートで明らかになった課題への対応と併せて、おもてなし力が向上した。また、アンケートにより支所に対する要望にも、すみやかに対応できるようになった。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	職員の市民に対する「接遇」は向上しており、今後も継続した取り組みをしてほしい。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 43-1-1

基本方針	43 行政経営システムの改善	取組項目	95 行政システムのトータルシステム化	プラン名	事務事業のスクラップアンドビルドの推進
所管支部	総合政策部	所管課・係	政策企画課 企画調整係	関連部署	

基本方針内容	前期基本計画期間において構築した総合計画を核とした自治体経営のトータル・システム化を更に推進します。また、「単に行政を運営する」から「経営的な視点を取り入れた経営改革」を展開するとともに、持続可能な開発目標（SDGs）の達成に向けた観点を取り入れ、限られた経営資源（人・物・金・情報）を有効に活用して、行政サービスの効率的・効果的な提供を目指します。
プランの目的・効果	前期基本計画期間において整理した事務事業について、今後更に、事業内容や事業効果などを精査し、真に必要な事業を選択して集中的に実施することにより事業数の縮減や事務の効率化、予算の縮減が図られる。
現状・課題	事務事業は、前期設定目標値を大きく上回る事業数に削減することができたが、普通交付税の合併算定替期間が終了する平成33年度には約45億円の減額となり財政状況はより一層厳しさを増すことが予想されていることから今後更に、評価・進捗管理による「やり方・やること」の改善提案の実施計画兼予算要求への反映を確実に実行する必要がある。
プランの課題等	経営的視点に立った行政運営により事務事業の見直しを行う必要がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	事業の評価・検証・見直し	実施	→	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	事務事業数（H30年度 781事業）	760	740	720	700	
	計画					
単位：事業	実績	700				
	計画					
財政効果額	計画					
	実績					
単位：千円						

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	行政経営改革大綱に基づきトータルシステム化を確立する。評価にあたっては政策・施策計画マネジメントシートを策定し業務改善を図るとともに、今後も事業内容・効果等を精査、真に必要な事業を選択し事業のスクラップ&ビルドを図る。 【事業の評価・検証・見直し】 3～4月 各部署・部門による実績入力・評価 5～6月 各部署による政策・施策計画の評価、重点事業の抽出、ヒアリング 7月 総合政策審議会での評価 10～12月 事業評価の実施計画兼予算要求への反映	行政経営改革大綱に基づきトータルシステム化を確立する。評価にあたっては政策・施策計画マネジメントシートを策定し業務改善を図るとともに、今後も事業内容・効果等を精査、真に必要な事業を選択し事業のスクラップ&ビルドを図る。 【事業の評価・検証・見直し】 3～4月 各部署・部門による実績入力・評価 5～6月 各部署による政策・施策計画の評価、重点事業の抽出、各部署へ通知 7月 総合政策審議会での評価 10～12月 事業評価の実施計画兼予算要求への反映	行政経営改革大綱に基づきトータルシステム化を確立する。評価にあたっては政策・施策計画マネジメントシートを策定し業務改善を図るとともに、今後も事業内容・効果等を精査、真に必要な事業を選択し事業のスクラップ&ビルドを図る。 【事業の評価・検証・見直し】 3～4月 各部署・部門による実績入力・評価 5～6月 各部署による政策・施策計画の評価、重点事業の抽出、各部署へ通知 7月 総合政策審議会での評価 10～12月 事業評価の実施計画兼予算要求への反映	行政経営改革大綱に基づきトータルシステム化を確立する。評価にあたっては政策・施策計画マネジメントシートを策定し業務改善を図るとともに、今後も事業内容・効果等を精査、真に必要な事業を選択し事業のスクラップ&ビルドを図る。 【事業の評価・検証・見直し】 3～4月 各部署・部門による実績入力・評価 5～6月 各部署による政策・施策計画の評価、重点事業の抽出、各部署へ通知 7月 総合政策審議会での評価 10～12月 事業評価の実施計画兼予算要求への反映
取組実績	【事業の評価・検証・見直しの実施】 3～4月 各部署・部門による実績入力・評価 5～6月 各部署による政策・施策計画の評価、重点事業の抽出、ヒアリング 7月 総合政策審議会での評価 10～11月 実施計画兼予算要求書への反映			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	当初計画したとおり、各部局・部門においてマネージメントシートに基づく内部評価を実施し、その後、総合政策審議会において外部評価を実施。 今後、令和2年度経営方針に基づき、各部局・部門において実施計画の点検を行い、更なる事業のスクラップアンドビルドの推進を図っていく。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	事業のスクラップアンドビルドについては、重点的に取り組む必要がある。特に、スクラップについては内部評価段階において検討してほしい。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	スクラップ&ビルドについては、意識の浸透により事業統合等による事業数の削減を図ることができ、R4年度目標を達成する成果につながった。 今後は、新たな内部目標を設定するとともに、単なる事業統合だけではなく、事業内容を含めた更なるスクラップ&ビルドを進めていく必要がある。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	事務事業のスクラップ&ビルドについては、継続的に取り組んでいかなければならない。特に、政策事業で長年継続している事業については、毎年度、その実績・効果についての確認が必要である。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 43-1-2

基本方針	43 行政経営システムの改善	取組項目	95 行政システムのトータルシステム化	プラン名	総合計画の進捗管理・評価
所管支部	総合政策部	所管課・係	政策企画課 企画調整係	関連部署	

基本方針内容	前期基本計画期間において構築した総合計画を核とした自治体経営のトータル・システム化を更に推進します。また、「単に行政を運営する」から「経営的な視点を取り入れた経営改革」を展開するとともに、持続可能な開発目標（SDGs）の達成に向けた観点を取り入れ、限られた経営資源（人・物・金・情報）を有効に活用して、行政サービスの効率的・効果的な提供を目指します。
プランの目的・効果	指標体系（市政に関するアンケートや各種統計等の現状値データ）を参考に、総合計画の進捗管理及び評価を実施することで、事務事業の改善や今後、重点的に取り組むべき事業を精査することができ、総合計画を中心とした行政運営が図られる。
現状・課題	これまでの行政評価や事務事業評価などの類似評価においては、総合計画を中心とした評価体系に一元化し進捗管理及び事業評価を実施している。 なお、総合政策審議会において、今後、重点的に取り組むべき分野などの意見聴取を行い、総務・企画専門部会において実施計画及び予算編成方針等の検討資料となっている。
プランの課題等	担当者ヒアリングにおいて全事業の反映状況を確認していたが、全事業のヒアリングを実施するのではなく、帳票などからも確認できるよう改善していく必要がある。

実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1. アンケート調査の実施	必要に応じて見直し	→	→	→
2. 事業の検証・見直し	実施	→	→	→
3. 実施計画策定方針の作成・ヒアリングの実施等	必要に応じて見直し	→	→	→
4. 総合計画SDGs推進計画	計画策定	推進	→	→

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	計画				
単位：	実績				
財政効果額	計画				
単位：千円	実績				

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	<p>指標体系等による総合計画の進捗管理及び評価に基づき、施策や事務事業のやり方・やることを改善し、政策計画及び実施計画（兼予算）への反映を図る。</p> <p>1. アンケート調査の実施 11～3月 市政に関するアンケート実施・集計</p> <p>2. 事業の検証・見直し 3～4月 実績入力・評価 5～6月 事務事業の改善・重点取組みの検討・実施 10～12月 事業評価の実施計画兼予算要求への反映</p> <p>3. 実施計画策定方針の作成・ヒアリングの実施等 4～9月 見直し検討、計画方針策定要領の決定 9～10月 経営方針の決定・職員説明会 10～2月 実施計画・予算編成ヒアリング</p> <p>4. 総合計画SDGs版策定 6～10月 策定</p>	<p>指標体系等による総合計画の進捗管理及び評価に基づき、施策や事務事業のやり方・やることを改善し、政策計画及び実施計画（兼予算）への反映を図る。</p> <p>1. アンケート調査の実施 11～3月 市政に関するアンケート実施・集計</p> <p>2. 事業の検証・見直し 3～4月 実績入力・評価 5～6月 事務事業の改善・重点取組みの検討・実施 10～12月 事業評価の実施計画兼予算要求への反映</p> <p>3. 実施計画策定方針の作成・ヒアリングの実施等 4～9月 見直し検討、計画方針策定要領の決定 9～10月 経営方針の決定・職員説明会 10～2月 実施計画・予算編成ヒアリング</p>	<p>指標体系等による総合計画の進捗管理及び評価に基づき、施策や事務事業のやり方・やることを改善し、政策計画及び実施計画（兼予算）への反映を図る。</p> <p>1. アンケート調査の実施 11～3月 市政に関するアンケート実施・集計</p> <p>2. 事業の検証・見直し 3～4月 実績入力・評価 5～6月 事務事業の改善・重点取組みの検討・実施 10～12月 事業評価の実施計画兼予算要求への反映</p> <p>3. 実施計画策定方針の作成・ヒアリングの実施等 4～9月 見直し検討、計画方針策定要領の決定 9～10月 経営方針の決定・職員説明会 10～2月 実施計画・予算編成ヒアリング</p>	<p>指標体系等による総合計画の進捗管理及び評価に基づき、施策や事務事業のやり方・やることを改善し、政策計画及び実施計画（兼予算）への反映を図る。</p> <p>1. アンケート調査の実施 11～3月 市政に関するアンケート実施・集計</p> <p>2. 事業の検証・見直し 3～4月 実績入力・評価 5～6月 事務事業の改善・重点取組みの検討・実施 10～12月 事業評価の実施計画兼予算要求への反映</p> <p>3. 実施計画策定方針の作成・ヒアリングの実施等 4～9月 見直し検討、計画方針策定要領の決定 9～10月 経営方針の決定・職員説明会 10～2月 実施計画・予算編成ヒアリング</p>
取組実績	<p>1. アンケート調査の実施 11月～3月 市政に関するアンケート実施・集計・公表</p> <p>2. 事業の検証・見直し 3～4月 実績入力・評価 5～6月 事務事業の改善・重点取組みの検討・実施 10～11月 事業評価の実施計画兼予算要求への反映</p> <p>3. 実施計画策定方針の作成・ヒアリングの実施等 4～9月 見直し検討、計画方針策定要領の決定 10月 経営方針の決定・職員説明会 10～1月 実施計画・予算編成ヒアリング</p> <p>4. 天草市SDGs推進計画策定 6～3月 策定 ※総合計画後期基本計画の変更に伴い本年度中の策定へ変更</p>			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>各部局・部門における評価、検証（内部評価）及び総合政策審議会における意見（外部評価）を基に、事業における「やり方の改善」へ取り組み、「やる事の改善」の検討を行った。</p> <p>また、これまでの内部評価及び外部評価会における意見を踏まえた令和2年度経営方針の策定を行い、今後、本方針を基に計画達成に向けて取り組んでいく。「天草市SDGs推進計画」の策定においては、各課等における事業毎の該当調査を行い、精査後、審議会等の意見を反映させ、策定を進めていく。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>概ね計画どおり進行している。</p> <p>トータルシステム化の概念も職員間に浸透してきたと考える。</p> <p>「天草市SDGs推進計画」の策定についても計画どおりに進行している。</p>			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	<p>総合計画の進捗管理・評価については、計画どおり内部評価及び総合政策審議会における外部評価を進めることができた。今後も総合計画の目標達成に向け、取り組んでいく必要がある。</p> <p>総合計画を基に総合政策審議会等の意見を反映し、SDGs推進計画を策定することができた。今後は、本計画に基づき「知る、意識する」ための研修会の開催や「PR」に取り組み、SDGsの推進を図る必要がある。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	<p>総合計画の進捗管理・評価については、内部評価及び総合政策審議会における外部評価等によって、一定の成果をあげていると考える。SDGs推進計画の内容については、総合計画に基づき策定していることから、総合計画を管理・評価することにより同様の成果をあげられると考える。</p>			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 43-1-3

基本方針	43 行政経営システムの改善	取組項目	95 行政システムのトータルシステム化	プラン名	審議会の統廃合の推進
所管支部	総合政策部	所管課・係	政策企画課 企画調整係	関連部署	

基本方針内容	前期基本計画期間において構築した総合計画を核とした自治体経営のトータル・システム化を更に推進します。また、「単に行政を運営する」から「経営的な視点を取り入れた経営改革」を展開するとともに、持続可能な開発目標（SDGs）の達成に向けた観点を取り入れ、限られた経営資源（人・物・金・情報）を有効に活用して、行政サービスの効率的・効果的な提供を目指します。
プランの目的・効果	限られた経営資源を有効活用し、市民の満足度を高める質の高い行政サービスを提供するため、審議会等の統廃合を実施し、職員の事務量や関連予算の軽減及び委員の重複等による負担の軽減が図られる。
現状・課題	個別法に基づき審議会等の設置が義務付けされているものや、条例や設置要綱等に基づき審議会等を設置しているものを区別し、それぞれの目的・役割・審議の領域・義務づけ規定・任意設置既定の内容など分析した上で、審議会等の統廃合を進めている。保健医療福祉部門において、最終的な統廃合の実施に向けて、また産業経済部門では審議会の設置に向けて検討する必要がある。
プランの課題等	条例や設置要綱等に基づき設置している審議会等があり、統廃合を実施するにあたり、条例改正などの対応が必要となる場合がある。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度
	1. マネジメント	実施	→
	2. 産業経済部門	検討並びに方針の決定	→
	3. 保健・医療・福祉部門	統廃合の実施完了	

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	行政経営改革大綱に基づき、審議会の統廃合に取り組む。 1. マネジメント 5月 専門部会において統廃合検討状況のヒアリング 10月 専門部会において実施状況・検討状況のヒアリング 2. 産業経済部門における統廃合の検討 4月～3月 産業経済全体を担う諮問機関設置の検討及び方針の決定 3. 保健医療福祉部門における統廃合の実施 8月 審議会等の統廃合の実施	行政経営改革大綱に基づき、審議会の統廃合に取り組む。 1. マネジメント 5月 専門部会において統廃合検討状況のヒアリング 10月 専門部会において実施状況・検討状況のヒアリング 2. 産業経済部門における統廃合の検討 4月～3月 産業経済全体を担う諮問機関設置の検討及び方針の決定		
取組実績	1. マネジメント 5月 専門部会において統廃合検討状況のヒアリング 実施 10月 専門部会において実施状況・検討状況のヒアリング 実施 2. 産業経済部門における統廃合の検討 産業経済全般における審議会等の設置は現段階では行わず、各課等において個別に意見集約を進め、部門内での情報共有を行う 3. 保健医療福祉部門における統廃合の実施 審議会等においては、統合を行わず、委員の選任を調整し、3つの審議会等を合同開催			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	5月、10月実施の専門部会において、審議会の統廃合の検討状況をヒアリング。 産業経済部門においては、産業経済全般における審議会等の設置は現段階では行わず、各課等において個別に意見集約を進め、部門内での情報共有を行うこととし、保健医療福祉部門においては、3つの審議会を10月の会議から合同会議とし実施することで進めていく。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	概ね計画どおり進行している。 各部門においては、それぞれの状況に応じて対応しているようである。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	審議会の統廃合においては、5月・10月の専門部会ヒアリング時において状況確認及び今後の方針の確認を行った。 今回、「審議会の統廃合は行わないが、委員の選任を調整し、合同開催とする」新たな方針を出すなど、行政経営改革大綱に基づく、委員の重複等の負担回避につなげることができた。 審議会の統廃合においては、今後の方針も確認したことから今年度で完了とする。			
方向性	完了	未設定	未設定	未設定
支部長評価	審議会の統廃合の検討については、今年度で完了するが、新たな審議会の設置が必要となる場合には、確認した今後の方針に沿って検討しなければならない。			
方向性	完了	未設定	未設定	未設定

行政経営改革大綱アクションプラン個票

プランNo. 43-2-1

基本方針	43 行政経営システムの改善	取組項目	96 行政運営への市民参画の推進	プラン名	市民参画が円滑にできる仕組みづくり
所管支部	総合政策部	所管課・係	政策企画課 企画調整係	関連部署	地域振興部 まちづくり支援課 まちづくり係、地域振興部 男女共同参画課 男女共同参画係

基本方針内容	限りある経営資源で行政サービスを維持していくため、政策等の立案、実施及び評価の各段階へ市民の参画を促し共通認識の醸成を図るとともに、市民と行政の特性を活かした適切な役割分担のもと、市民との協働によるまちづくりを推進します。
プランの目的・効果	高度化した市民ニーズに対応し、より質の高い行政サービスを提供していくために、幅広く市民の意見を集め、十分に分析し、施策に反映させることで、地域の実情にあった行政運営を行うことができます。
現状・課題	「市民参画推進の手引き」に基づき市民参画の手続きを実施しており、市民参画について市民と行政双方の意識を高める必要があります。
プランの課題等	パブリック・コメントや各種説明会等の市民参画の手続きについては、各部署で時期が異なっているため、全庁的に統一した手続きの実施に向けた仕組みに取り組む必要があります。

全体計画	実施項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	1. 市民参画推進の手引きの運用管理	運用管理	→	→	→
	2. 市民参画に対する職員研修の実施	実施	→	→	→
	3. 市民参画にかかる全庁的な手続き	評価見直し	実施	→	→

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
数値目標	計画					
	実績					
財政効果額	計画					
	実績					

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取組計画	各種計画の策定等に伴う市民参画の進め方 5月 当該年度に策定する各種計画の確認 各部署へ市民参画の手法等の周知・確認 10月 市民参画にかかる職員説明 11月 専門部会及び審議会で総合計画との整合性確認 11～12月 パブリック・コメントの実施 1月 パブリック・コメントの意見を審議	各種計画の策定等に伴う市民参画の進め方 5月 当該年度に策定する各種計画の確認 各部署へ市民参画の手法等の周知・確認 10月 市民参画にかかる職員説明 11月 専門部会及び審議会で総合計画との整合性確認 11～12月 パブリック・コメントの実施 1月 パブリック・コメントの意見を審議	各種計画の策定等に伴う市民参画の進め方 5月 当該年度に策定する各種計画の確認 各部署へ市民参画の手法等の周知・確認 10月 市民参画にかかる職員説明 11月 専門部会及び審議会で総合計画との整合性確認 11～12月 パブリック・コメントの実施 1月 パブリック・コメントの意見を審議	各種計画の策定等に伴う市民参画の進め方 5月 当該年度に策定する各種計画の確認 各部署へ市民参画の手法等の周知・確認 10月 市民参画にかかる職員説明 11月 専門部会及び審議会で総合計画との整合性確認 11～12月 パブリック・コメントの実施 1月 パブリック・コメントの意見を審議
取組実績	5月14日・15日（専門部会ヒアリング） ・各種計画の確認 ・市民参画の手法等の周知・確認 8月27日（新規採用職員研修会） ・市民参画の手引き説明 10月2日 実施計画・予算編成説明会 ・市民参画の手引き説明（資料配布） 11月25日～12月25日 ・パブリックコメント実施（5計画） ※計画に対する意見なし			

中間期までの成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	「市民参画推進の手引き」による新規採用職員を対象とした説明会を8月に実施。 今後、10月に実施する実施計画及び予算編成説明会において職員周知を行う他、各課で改定予定の計画においては、パブリックコメントを実施するよう進めている。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定
支部長評価	概ね計画どおり進行している。 職員に対する周知とともに、市民参画については市民に対する啓発も必要と考える。			
進捗	計画どおり進行	未設定	未設定	未設定

1年間の成果と課題				
年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
所管課意見	「市民参画推進の手引き」を活用した職員説明会等の開催により行政運営への市民参画における意識向上を図ることができた。 また、まちづくり支援課において5計画をまとめたパブリックコメントを実施するなどトータルシステム化の考えに基づき計画的に実施することができた。 今後も職員説明等による意識向上を進めていき、パブリックコメントが計画的に実施ができるよう取り組んでいく。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定
支部長評価	今後も「市民参画推進の手引き」に基づき、市職員及び市民の意識向上の取り組みが必要である。			
方向性	継続（完了）	未設定	未設定	未設定