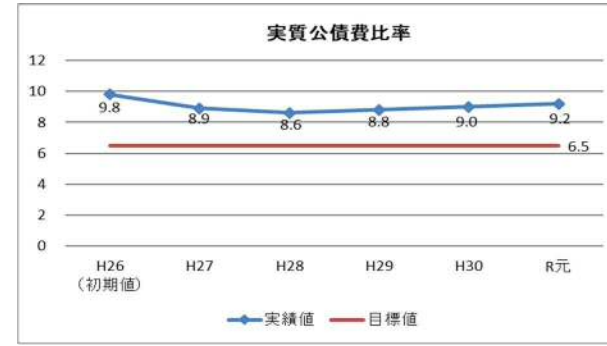
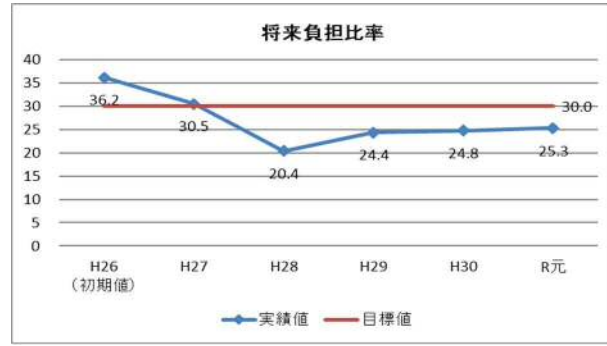


8. 持続可能な行政経営ができるまちづくり【総務・企画部門】

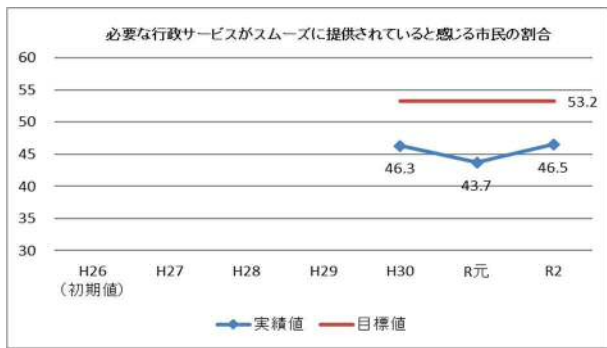
No	象徴的指標	測り方(数値)	単位	H26(初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】	政策	施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)	
20	健全な財政運営となっていること	将来負担比率	%	36.2	30.5	20.4	24.4	【30.0】 24.8	25.3		【30.0】	38	財政基盤の強化	I 財政運営の健全化	市債残高(普通会計)	百万円	56,232	【53,411】 51,126	53,365	53,671	【51,693】
		実質公債費比率	%	9.8	8.9	8.6	8.8	【7.7】 9.0	9.2		【6.5】			II 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	アウトソーシング実行計画の達成割合	%	—	【—】 0	15.0	40.0	【100.0】



No	象徴的指標	測り方(数値)	単位	H26(初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】	政策	施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)	
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	市有財産が整理・統廃合・再配置された割合	%	—	—	—	9.0	【—】 10.1	11.2	12.8	【18.6】	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	I 行政財産のファミリーマネジメントに基づく管理運営	年次別財政計画の投資的経費(普通建設事業分)と公共施設等の修繕・更新・取壊し等に係る経費(見込み)の単価金額の削減 *	億円	—	【—】 0	2.7	1.5	【12】
		普通財産の売却・有効活用の推進	普通財産売却額	千円	18,537	57,256※	24,271	32,598	【30,000】												



No	象徴的指標	測り方(数値)	単位	H26(初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】	政策	施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)	
22	市民ニーズに的確に対応できていること	必要な行政サービスがスムーズに提供されていると感じる市民の割合	%	—	—	—	—	【—】 46.3	43.7	46.5	【53.2】	40	組織力・職員力の向上	I 組織の効率化・活性化	行政内の連携ができていると感じる市民の割合	%	56.4	【65.0】 68.3	66.5	71.6	【73.5】

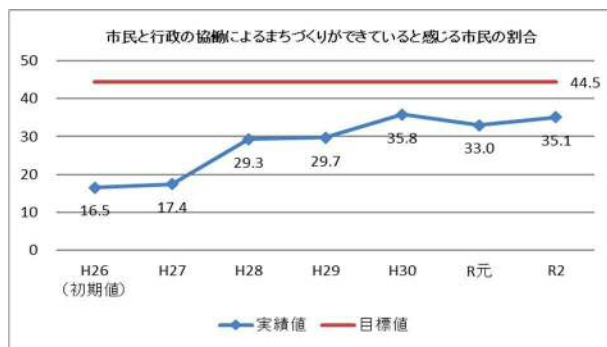


22	市民ニーズに的確に対応できていること	必要な行政サービスがスムーズに提供されていると感じる市民の割合	%	—	—	—	—	【—】 46.3	43.7	46.5	【53.2】	40	組織力・職員力の向上	II 人員管理の適正化	職員数(病院事業等会計を除く)	人	1,042	【882】 857	819	779	【759】
														III 職員資質の向上	専門研修で学んだことを実践していると感じる職員の割合	%	—	【—】 70.2	73.4	67.9	【80.0】
														IV 働き方改革の推進	年次有給休暇の年間平均取得日数	日	—	【—】 9.7	9.0	9.6	【10.0】
															ノーマル残業デーの徹底が実施できていると感じる職員の割合	%	—	【—】 59.8	62.3	64.5	【80.0】
41	行政サービスの質の向上	電子手続きができる届出・手続き数	件	—	—	11	17	20	【35】												
										働きがいがあると感じる職員の割合	%	—	【—】 77.8	74.9	73.6	【80.0】					

No	象徴的指標	測り方(数値)	単位	H26(初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】	政策	施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)	
41	行政サービスの質の向上	透明性ある情報提供による市民との情報共有	%	—	—	—	—	【49.7】 51.1	51.1	52.3	【61.9】	41	行政サービスの質の向上	I 透明性ある情報提供による市民との情報共有	市民情報がわかりやすく提供されていると感じる市民の割合	%	37.5	【49.7】 51.1	51.1	52.3	【61.9】
														II 業務改善の推進	各部(局)・支所で掲げた業務改善目標の達成割合	%	—	【—】 0.0	90.9	95.4	【100.0】
														III 電子自治体の推進	電子手続きができる届出・手続き数	件	—	【—】 11	17	20	【35】

42	窓口サービスの充実	I 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	%	—	—	—	—	【—】 78.5	76.0	79.8	【80.0】	42	窓口サービスの充実	用件が済むまでの時間に満足している市民の割合	%	—	【—】 78.5	76.0	79.8	【80.0】
														庁舎内の案内表示や待合場所に満足している市民の割合	%	—	【—】 69.3	73.0	75.2	【75.0】

No	象徴的指標	測り方(数値)	単位	H26(初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】	政策	施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)	
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	市民と行政の協働によるまちづくりができていると感じる市民の割合	%	16.5	17.4	29.3	29.7	【30.5】 35.8	33.0	35.1	【44.5】	43	行政経営システムの改善	I 行政システムのトータルシステム化	総合計画の政策の目標値を達成している成果指標の割合	%	0.0	【100.0】 45.1	16.7		【100.0】



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	市民と行政の協働によるまちづくりができていると感じる市民の割合	%	16.5	17.4	29.3	29.7	【30.5】 35.8	33.0	35.1	【44.5】	43	行政経営システムの改善	II 行政運営への市民参画の推進	市政に積極的に提案、参画する機会があると感じる市民の割合	%	12.0	【23.7】 24.1	20.9	24.2	【35.3】
														事務事業数	本	1,039	【939】 774	700	677	【700】	

政策38 財政基盤の強化

No	象徴的指標	測り方（数値）	単位	H26 (初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】
20	健全な財政運営となっていること	将来負担比率 ※低いほど健全	%	36.2	30.5	20.4	24.4	【30.0】 24.8	25.3		【30.0】
		実質公債費比率 ※低いほど健全	%	9.8	8.9	8.6	8.8	【7.7】 9.0	9.2		【6.5】

施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)
I	財政運営の健全化	百万円	56,232	【53,411】 51,126	53,365	53,671	【51,693】
II	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	%	—	【-】 0	15.0	40.0	【100.0】

●環境指標への反映（分析）

アウトソーシングの推進などの歳出削減や自主財源の確保による財政基盤の強化により、環境指標（将来負担比率、市債残高）の改善が見込まれる。

●令和2年度の取り組み

◆施策計画 I 財政運営の健全化

- ・年次別財政計画の見直しを行うとともに、普通交付税縮減に応じた予算の枠配分を行い一般財源の縮減に努めた。
- ・ふるさと応援寄附金では、一部商品の牽引による効果もあり、前年度と比較し大幅な増額となるなど自主財源の確保に寄与した。
- ・自主財源の確保として、市税等徴収率の向上を図るため、不動産売会を実施した。
- ・徴収体制の充実を図ることを目的に、課税通知にチラシ（申出書）を同封するなど口座振替の促進を行った。また、WEB 口座振替受付など、新たな口座振替の推進方法の検討を行った。
- ・市有建築物の省エネルギー対策を図り、光熱水費などの管理経費削減に取り組んだ。
- ・上下水道事業については、営業収益は減少したが、施設の適切な管理に努めたことで、両事業とも一定の経常利益を計上した。
- ・病院事業の経営健全化に関しては、4 病院の病床削減案を柱とした「第 4 期天草市立病院改革プラン」を策定し、病床削減及び病床機能の見直しを行った。
- ・第三セクターについては、モニタリングにより経営状況を把握し、特に公共温泉施設については、事業の見直し等の検討を開始した。

◆施策計画 II 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

- ・天草市行政経営大綱に基づき、アウトソーシングの推進として5つのアクションプランを作成し、令和4年度まで達成するための取り組みを行った。

【アクションプラン一覧】

- ①社会体育施設運営管理業務の指定管理制度を導入
(スポーツ拠点施設(陸上競技場)の指定管理制度導入)
- ②案内及び受付事務等のアウトソーシングの推進
(市民課 案内、受付業務の外部委託の推進)
- ③給食調理業務の民間委託(完了)
- ④会計事務のアウトソーシング(会計課業務の一部外部委託の推進)
- ⑤学校主事務の会計年度任用職員の活用(完了)

●課題

◆施策計画 I 財政運営の健全化

- ・財政運営に関しては、財政調整基金からの繰入金が毎年度減少しているものの、基金の年度末残高も減少している。加えて、令和3年度の普通交付税においては、合併算定替の終了、新たな国勢調査人口での算定などにより大幅な減額が見込まれ、一般財源の抑制が一層必要となる。
- ・ふるさと応援寄附金については、委託料などの経費削減や寄付額増加のためのお礼品の造成など検討を継続する必要がある。
- ・徴収率向上及び徴収体制の充実に関しては、今後も高額滞納者に対する差押の実施を強化し、過年滞納者の減少を図る必要がある。
- ・上下水道事業の経営に関しては、現在は安定しているものの、人口減少に伴う収益の減少や老朽施設の更新費用の増大に備えるほか、浄水場や処理場の統合等を含めた施設の適正化に取り組み、費用の縮減を図る必要がある。
- ・病院事業の経営健全化では、病床数の削減や市立病院間の機能連携の更なる強化を図り持続可能な経営を確保する必要がある。
- ・第三セクターについては、コロナ禍による利用者数の大幅減少に伴う、利用料等の減少から大幅な経営悪化が見込まれることから、経営改善に向けた支援策が必要である。

◆施策計画 II 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

- ・案内及び受付事務及び会計事務のアウトソーシングの推進については、今後策定する自治体DX推進計画に基づき、行政手続きのオンライン化の導入を検討していることからアウトソーシングの再検討が必要である。

●目標をめざした令和3年度以降の取り組み

◆施策計画 I 財政運営の健全化

- ・令和4年度当初予算編成では、引き続き全部局に対し枠配分を行い、計画的な一般財源の圧縮を行う。(令和3年度は、枠配分による予算編成を実施済)
- ・財政運営に関しては、令和4年度以降の当初予算編成に向けた新たな枠配分を設定する必要がある。また、天草市行政経営改革大綱アクションプラン及び各企業会計で策定している改革プランに取り組みこととする。
- ・第三セクター等については、適切な指定管理料の算定や経営改善の支援を行っていく。また、経営が厳しい第三セクターについては、今度の運営方針について協議を行っていく。

◆施策計画 II 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

- ・継続したアウトソーシングの推進により財政基盤の強化を図る。
- ・案内及び受付事務等については、行政手続きがオンライン化された場合の業務プロセスの見直しを行うなど、アウトソーシング可能な業務の整理を進める。
- ・会計事務については、契約書や請求書等の電子化の検討を行う中で、支払い事務にかかる審査方法において、アウトソーシング可能な業務の洗い出しを行っていく。

政策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

No	象徴的指標	測り方（数値）	単位	H26 (初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】
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	市有財産が整理・統廃合・再配置された割合	%	—	—	—	9.0	【—】 10.1	11.2	12.8	【18.6】

施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)
I	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 <small>年次別財政計画の投資的経費(普通建設事業分)と公共施設等の修繕・更新・取壊しに係る経費(見込み)の乖離金額の削減</small>	億円	—	【—】 0	2.7	1.5	【12】
II	普通財産の売却・有効活用の推進	千円	18,537	【—】 57,256※	24,271	32,598	【30,000】

●環境指標への反映（分析）

・13施設の解体を実施した。また、公売3件を実施し、令和2年度の施設削減数は合計16件となった。

●令和2年度の取り組み

◆施策計画I 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

・令和元年度から令和2年度にかけて施設の評価を実施し、868施設の点検と評価を行った。ただし、消防倉庫の205施設は令和3年度に実施する。
・点検及び評価を行った868施設は保全計画を作成した。令和3年度は評価結果を基に施設の再配置計画を策定する。

◆施策計画II 普通財産の売却・有効活用の推進

普通財産（土地・建物）の公売及び譲渡等を実施し、20件で合計32,598,644円となっている。

●課題

◆施策計画I 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

全ての施設の平均築年数は35年となっており、天草市公共施設等再配置・個別計画の期間中（2030年度末）までに法定耐用年数を超える施設が7割を超えるなど老朽化が進んでいる。それに伴い、老朽化による施設の大規模改修工事など投資的経費が必要となってくる。

◆施策計画II 普通財産の売却・有効活用の推進

・市有地の公売希望があっても土地に抵当権が設定されていたり、境界の不一致や筆界未定地となっている場合があり、それを解決するために期間が必要となる。
・鑑定評価に1～2ヵ月程度掛かるため、公売を公告するまでに時間が掛かる。

●目標をめざした令和3年度以降の取り組み

◆施策計画I 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

・令和3年度策定する再配置計画を着実に実施していき、施設数を削減と投資的経費の平準化を図っていく。
・施設の再配置計画において老朽化、使用頻度、及び地域の状況等を考慮し、可能な限り施設数を削減していくよう計画していく。
・保全計画を毎年更新し、公共施設（資産）経営システムの情報も随時更新することで、常に最新の施設状況を把握できるようにする。

◆施策計画II 普通財産の売却・有効活用の推進

・売却可能財産について、計画的に売却を行うために事前の土地調査を実施し、問題の把握、解消を行う。
・令和3年度の公売計画を作成し、公売をスムーズに行うことが出来るよう計画的に進めていく。
・令和3年度から売却可能財産として市HPに掲載し、現地の看板設置などによるPRを行い、公売を積極的に行っていく。
・新たに売却可能となった土地及び建物をHPに随時追加していく。必要があれば改善を行う。

政策40 組織力・職員力の向上

No	象徴的指標	測り方（数値）	単位	H26 (初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】
22	市民ニーズに的確に対応できていること	必要な行政サービスがスムーズに提供されていると感じる市民の割合	%	—	—	—	—	【—】 46.3	43.7	46.5	【53.2】

施策計画		成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)
I	組織の効率化・活性化	行政内の連携ができていると感じる市民の割合	%	56.4	【65.0】 68.3	66.5	71.6	【73.5】
II	人員管理の適正化	職員数(病院事業等会計を除く)	人	1,042	【882】 857	819	779	【759】
III	職員資質の向上	専門研修で学んだことを実践していると感じる職員の割合	%	—	【—】 70.2	73.4	67.9	【80.0】
IV	働き方改革の推進	年次有給休暇の年間平均取得日数	日	—	【—】 9.7	9.0	9.6	【10.0】
		ノー残業デーの徹底が実施できていると感じる職員の割合	%	—	【—】 59.8	62.3	64.5	【80.0】
		働きがいがあると感じる職員の割合	%	—	【—】 77.8	74.9	73.6	【80.0】

●環境指標への反映（分析）

4つの施策（組織の効率化・活性化、人員管理の適正化、職員資質の向上、働き方改革の推進）に取り組んでいるところであるが、他部門の施策等を含めた行政サービス全体の充実を図ることにより、環境指標に掲げる目標値の達成につながるっている。

●令和2年度の取り組み

◆施策計画I 組織の効率化・活性化

- ・業務の効率化と係規模の適正化を図るため、令和3年4月から係の再編・統合を実施・文化課の3係を2係に再編
 - ・牛深支所市民生活課の2係を統合し、保険税務係に再編
 - ・牛深支所産業振興課の2係を統合し、農林水産係に再編

◆施策計画II 人員管理の適正化

- ・定員適正化に係る計画に基づき、専門職を含めた人員の確保を図り、新たに19人を採用
- ・定年前早期退職希望者の募集を行い、9人を定年前早期退職者として認定
- ・定年退職者等を対象として、再任用制度の説明及び意向調査等を行い、66人（うち新規25人）を再任用職員として任用し、豊富な経験や知識を最大限に活かせる部署や専門性を要する業務等の部署に配置

◆施策計画III 職員資質の向上

- ・職位に応じた階層別研修及び専門研修を実施し、延べ456人が受講

◆施策計画IV 働き方改革の推進

- ・所属長を通じて育児休業等取得予定者の把握を行い、業務分担の見直しや代替職員の確保など、育児休業等取得しやすい職場環境づくりに取り組んだ。
- ・庁内放送による定時退庁の促進など、ノー残業デー実施の徹底に努めた。
- ・長時間（月45時間超）にわたる時間外勤務を命じた所属長に対し、勤務状況の把握及びその縮減に向けた対応策の報告を求め、職員の健康管理の徹底及び時間外勤務の縮減に向けた取組みを強化した。
- ・職場内でのコミュニケーションの活性化及び業務改善等による事務の効率化を促進するとともに、年次有給休暇等の計画的な取得促進に努めた。

●課題

◆施策計画I 組織の効率化・活性化

- ・限られた人員で行政サービスを維持することや新たな行政課題に対応するためには、より効率的・効果的な組織体制の構築に取り組む必要がある。
- ・適正な人員配置を行うとともに職員の人員確保に努める必要がある。

◆施策計画II 人員管理の適正化

- ・今後も引き続き必要な行政サービスの維持を図るため、退職の状況や年齢構成等を考慮しながら、必要な人材を計画的に採用し、定員の適正化に取り組んでいく必要がある。

◆施策計画III 職員資質の向上

- ・職員数が年々減少する中、限られた人員で必要な行政サービスを維持していくためには、職員一人ひとりの意識改革及び能力向上が必要不可欠であり、これまで以上に職員の育成を計画的に行っていく必要がある。

◆施策計画IV 働き方改革の推進

- ・職員数の減少や業務の多様化・複雑化などに伴い、職員の負担が増加傾向にある中、働き過ぎを防ぎながら、個々の事情に応じたワークライフバランスを推進し、今後も時間外勤務の縮減や休暇の取得促進、仕事と育児・介護の両立に向けた環境整備に取り組む必要がある。
- ・時間的制約があっても、その意欲と能力を余すことなく発揮するために、多様で柔軟な働き方の導入について研究を行い、組織全体が限られた時間で成果を上げる「生産性の高い働き方」へ転換を図っていく必要がある。

●目標をめざした令和3年度以降の取り組み

◆施策計画I 組織の効率化・活性化

- ・より効率的・効果的な組織体制とするため、現組織体制の課題の整理や見直しの必要性等検証し、組織機構の見直しに向けた取組みを行う。

◆施策計画II 人員管理の適正化

- ・組織再編や業務のアウトソーシング等による職員配置の見直しを含めて、必要な人員や職種（主に専門職）等について検討を行う。
- ・再任用職員の職域拡大を図り、これまでの経験や技術継承等を踏まえ、効果的な人員配置に努める。
- ・将来を見据えた長期的な視点も踏まえ、適正な定員管理に努めていく。

◆政策計画III 職員資質の向上

- ・民間企業における先進的な取り組みや地域課題の解決につながる「公民連携」による手法を学び、職員の新たな気づきや洞察力を高めるなど、あらゆる視点から課題解決等を考えられる職員の育成につなげていく。
- ・前例にとらわれない斬新な発想で柔軟な施策を企画提案するための庁内プロジェクトを設置し、本市の将来を担う若手職員の育成を図っていく。

◆施策計画IV 働き方改革の推進

- ・職員一人ひとりが意欲的に能力を最大限に発揮できるよう、職員の経験及び意向等を把握し、施策や課題等に応じた適材適所の人事配置に努める。
- ・ミーティングや日常的なコミュニケーションで活発に意見を出し合える風通しの良い組織風土を醸成し、働きやすい職場づくりに取り組んでいく。

政策4-1 行政サービスの質の向上

No	象徴的指標	測り方（数値）	単位	H26 (初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】
22	市民ニーズに的確に対応できていること	必要な行政サービスがスムーズに提供されていると感じる市民の割合	%	—	—	—	—	【—】 46.3	43.7	46.5	【53.2】

施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)
I	透明性ある情報提供による市民との情報共有	%	37.5	【49.7】 51.1	51.1	52.3	【61.9】
II	業務改善の推進	%	—	【—】 0.0	90.9	95.4	【100.0】
III	電子自治体の推進	件	—	【—】 11	17	20	【35】

●環境指標への反映（分析）

令和2年度は、これまでの取組により、昨年度と比べ2.8ポイント改善している。
今後も多種媒体を活用した市民への情報提供の充実と事務の迅速化に向けた業務改善の推進及び行政手続きのオンライン化等の推進により指標が改善すると考えられる。

●令和2年度の取り組み

◆施策計画I 透明性ある情報提供による市民との情報共有

- ・市民が利用しやすく分かりやすい情報提供に関しては、市政だより及びホームページの内容充実に取り組んだ。
- ・各課にコミュニティFM、ケーブルテレビ等を活用した市政情報の積極的な発信を促し、市政情報をより分かりやすく提供する事に取り組んだ。
- ・SNS（Facebook、Instagram、LINE）を活用し、また新聞やテレビなどの報道機関と連携して、市の取り組みや魅力を広く発信した。
- ・コロナ禍により「市民ふれあい座談会」を中止。市民の意見を聴く代替策として、まちづくり協議会長、地区振興会長及び行政区長に対し「主要事業にかかる2年間の進捗報告書」を送付し、意見を収集した。

◆施策計画II 業務改善の推進

- ・各部署・支所において業務改善に関するアクションプランを作成し、目標達成に向けた取り組みを実施した。

【取り組み数】

総務部2、総合政策部1、地域振興部1、健康福祉部1、市民生活部1、経済部1、観光文化部1、建設部2、各支所9、水道局1、議会事務局1、教育部1 合計22項目

◆施策計画III 電子自治体の推進

- ・予防接種業務において、AI-OCRのソフトウェアを変更して読取検証を行った結果、一定の効果がみられることから、令和3年度に一部導入する。
- ・重度医療業務においてRPAを利用したデータ入力の省力化を検証し、定型の入力様式に入力したデータを取り込めるように令和3年度にシステム改修する。
- ・電子申請の推進のため、県内全ての自治体が共同で利用する電子申請システム「熊本県よろず申請本舗」の職員に対する操作研修を、講師を招へいして実施し利用促進を図った。

●課題

◆施策計画I 透明性ある情報提供による市民との情報共有

- ・コミュニティFMやケーブルテレビなど、音声や画像で情報を伝えるツールの活用をより一層促進し、相手に伝わる情報提供を行う。また、他課の職員等からの提案を取り込みながら、情報提供手法の充実を図る必要がある。
- ・広く市民の意見を聴く体制作りについては、市民が市政に関する意見や要望、提言や苦情などを発信できる手段として、市長への便りや市長メールは徐々に定着し活用されているが、更に市政に関心を持つ市民を増やすため、市政情報を積極的に周知し、「ご意見・お問い合わせメール」でも市政に対する意見を収集したりして、課題やニーズの共有を図る。また、コロナ禍の中、市民ふれあい座談会については、開催内容や手法の検討が必要である。

◆施策計画II 業務改善の推進

- ・全ての項目において、概ね計画どおり推進できている。

◆施策計画III 電子自治体の推進

- ・業務の自動化・省力化の推進については、業務時間の縮減を図る目的においてRPA等ICT技術の導入が効果的であるが、事業の集約化や事務の流れを変更することで、より効率的な自動化が図られるなど、様々な観点からの検証が必要である。
- ・電子申請の推進については、制度改正や事業運用の変更により担当職員にて申請内容を変更できることが必要であるため、操作の習熟が必要である。
- ・内閣府が所管するマイナポータルを活用したオンライン手続の推進が図られていくことから、今後の動向を注視する必要がある。

●目標をめざした令和3年度以降の取り組み

◆施策計画I 透明性ある情報提供による市民との情報共有

- ・市政だより天草は、読んだ人にどう動いてほしいのかを常に考えながら、内容の充実を図る。
- ・天草市の知りたい情報が全て分かるホームページ作りを目指す。また、各種SNSの登録者増に向けた周知活動を行う。
- ・コミュニティFMやケーブルテレビに多くの職員が出演し、情報発信力の向上を図る。
- ・市民ふれあい座談会若しくはそれに代わる意見収集の方法を令和3年9月までに検討する。

◆施策計画II 業務改善の推進

- ・業務改善に向けた各アクションプランを計画どおり推進する。
- ・行政事務のデジタル化を進める上で、事業ごとに事務の流れの再検証や手続きの簡素化・集約化ができないか、各係を対象にヒアリングを実施する。

◆施策計画III 電子自治体の推進

- ・電子申請の推進や窓口の混雑緩和を目的に、住民票の写し等各種証明書のコンビニ交付の導入を行う。
- ・行政手続きのオンライン化の推進については、国（総務省）が示したスケジュールに遅れることなく適切に推進し、市民の利便性の向上、行政側の業務効率化を図っていく。

上記取り組みにより、行政手続きのオンライン化が推進することで、市民サービスが向上するだけでなく、システムの入力が省略されるなどの業務改善が図られることから、成果指標が改善し、環境指標の改善が見込まれる。

政策4-2 窓口サービスの充実

No	象徴的指標	測り方（数値）	単位	H26 (初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】
22	市民ニーズに的確に対応できていること	必要な行政サービスがスムーズに提供されていると感じる市民の割合	%	—	—	—	—	【—】 46.3	43.7	46.5	【53.2】

施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)
I	便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供	%	—	【—】 78.5	76.0	79.8	【80.0】
	庁舎内の案内表示や待合場所に満足している市民の割合	%	—	【—】 69.3	73.0	75.2	【75.0】

●環境指標への反映（分析）
市民ニーズを的確に捉えるため、窓口アンケート集計結果を分析し、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り、指標の向上につながるものと考えられる。

●令和2年度の取り組み

◆施策計画 I 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供

- 令和元年6月の新庁舎開庁にあわせ、本庁において総合窓口を設置しワンストップサービスを開始し、令和2年度では、更なる利便性向上を図るため、会計年度任用職員を増員し窓口サービスを充実した。
- ワンストップサービスの評価及び改善を図るため窓口アンケートを実施。

【市民ニーズの把握】

- 9月 窓口アンケートの実施
(来場者 8,045 人、回答者 1,997 人(本庁 1,064 人、支所 933 人))
- 11月 市民課窓口分アンケート結果集計及び分析
- 1月 関係各課分のアンケート結果集計
調査結果をアンケート実施部署に報告

【調査結果への対応】

- 11月 課内でアンケート結果の不満理由について共有を図った。
- 12月中旬 アンケート結果共有及び来客対応改善のため、会計年度任用職員と面談を行い身だしなみや私語など接遇について指導を行った。
- 3月 繁忙期の対応及び令和3年度の会計年度任用職員の配置換えの検討を行ったほか、繁忙期の異動処理は待ち時間が長くなることもあるため、総合支援システムと従来の記入方式とを併用したことで、待ち時間短縮につながった。

- アンケート結果から、接遇についての指導及び業務の空き時間の使い方の改善のため、システムのテスト系で練習できる環境を整備した。

●課題

◆施策計画 I 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供

- 令和元年6月から総合窓口設置によるワンストップサービスを開始しているが、手続きによっては時間が若干長くなるケースがあり課題となっているため適宜対応が求められる。また、今後も引き続きアンケート調査を実施し、業務改善点の洗い出しを行う必要がある。
- 職員が減少する中で、会計年度任用職員を増員し、窓口業務を対応しているが、職員の円滑な勤務体制の整備、業務の効率化に向けての業務改善を図る必要がある。

●目標をめざした令和3年度以降の取り組み

◆施策計画 I 便利で、わかりやすく、迅速なサービスの提供

- 待ち時間短縮については、繁忙期や申請内容によっては総合窓口によらない従来の記入方式による受付方法も取り入れ改善を行う。
- 総合案内業務を含めた窓口業務のアウトソーシングの検討を進めるとともに会計年度任用職員の適正な業務量や業務内容を整理し見直しを行う。
- 職員が新型コロナウイルス感染症等の感染症対策への理解を深め、市民が安心して利用できる環境での窓口サービスの提供を行う。
- 令和3年度末までにコンビニ交付を開始する。休日や閉庁時間（6：30～23：00）にコンビニ交付が利用できることでの、市民の利便性の向上、窓口の混雑緩和、非接触による新型コロナウイルスへの感染予防等に繋げる。
- コンビニ交付の導入により、窓口での証明書発行件数の減少による会計年度任用職員削減等の見直しを行う。
- 証明書の申請や異動届の事前入力が行えるスマート申請については、来庁者の滞在時間の短縮や一度の来庁で完結するための窓口対応として、天草市公式 LINE を活用したスマート申請ができるよう、導入検討を行う。

上記の取り組みにより、スムーズな窓口対応や更なる窓口サービスの向上及びコンビニ交付による新たなサービスの導入により、成果指標が改善することで、環境指標も改善する見込みである。

政策4-3 行政経営システムの改善

No	象徴的指標	測り方（数値）	単位	H26 (初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	【R4目標値】
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	市民と行政の協働によるまちづくりができていると感じる市民の割合	%	16.5	17.4	29.3	29.7	【30.5】 35.8	33.0	35.1	【44.5】

施策計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	目標値 (R4年度)	
I	行政システムのトータルシステム化	総合計画の政策の目標値を達成している成果指標の割合	%	0.0	【100.0】 45.1	16.7		【100.0】
		事務事業数	本	1,039	【939】 774	700	677	【700】
II	行政運営への市民参画の推進	市政に積極的に提案、参画する機会があると感じる市民の割合	%	12.0	【23.7】 24.1	20.9	24.2	【35.3】

●環境指標への反映（分析）

「市民参画の手引き」を活用した政策立案、実施及び評価の各段階において、市民の参画を促すよう職員の意識向上が着実に定着してきていることで、市民に対しても「行政と協働によるまちづくりができていると感じる市民の割合」の増加に反映されている。

●令和2年度の取り組み

◆施策計画Ⅰ 行政システムのトータルシステム化

- ・行政経営改革大綱アクションプランとして位置付け、進捗管理を行った。
- ・実施計画・予算編成職員説明会を実施し、「トータル・システムの考え」及び新たな視点となる「事務事業のビルド&スクラップ」などの説明を行い行政経営改革に対する意識付けを行った。
- ・専門部会ヒアリングを2回（5月、10月）実施し、トータル・システムの考えに基づく「分野別計画の確認」及び「審議会の統廃合の確認」を行った。
- ・職員へのSDGs理解を深めるため、新規採用職員研修での説明及びSDGs通信の発行を行った。（1月から3回発行）

◆施策計画Ⅱ 行政運営への市民参画の推進

- ・「市民参画の手引き」をイントラ掲載するなど、職員に対して行政運営への市民参画における意識向上を図った。
- ・3つの分野別計画において、パブリックコメントを実施し、策定（改定）を行った。
※2件（3項目）のパブリックコメントへの意見があり、担当課等において審議を行った。
- ・パブリックコメント実施の際には、市政だより・市HPへの掲載及びみつばちラジオでのお知らせにより市民への情報発信を行った。

●課題

◆施策計画Ⅰ 行政システムのトータルシステム化

- ・事業の見直しによる事務事業数の削減は進んでいるが、単なる統合だけでなく限りある財源を有効活用するためにも、新たな視点となるビルド&スクラップの考えを取り入れた事業の見直しを更に進めていく必要がある。

◆施策計画Ⅱ 行政運営への市民参画の推進

- ・これまで同様の取り組みだけでは指標数値の目標達成には困難と考えられるため、市民参画を推進するための新たな取り組みを検討していく必要がある。
- ・市民の行政運営への市民参画を促すため、まずは職員から市民参画、協働によるまちづくりの意識向上を行うとともに、市民への情報発信を積極的に行う必要がある。

●目標をめざした令和3年度以降の取り組み

◆施策計画Ⅰ 行政システムのトータルシステム化

- ・行政システムのトータル化について職員説明会等を実施し、更なる職員の意識改革を図っていく。
- ・SDGs推進に向けた職員研修会の実施やSDGsに関する普及啓発等地元企業をはじめ他団体等との連携を図っていく。
- ・第2次天草市総合計画の中で確立させてきた行政システムのトータル・システムの考えを引き続き第3次天草市総合計画へ反映させる。

◆施策計画Ⅱ 行政運営への市民参画の推進

- ・市民提案、市民参画をさらに推進するため、市民の知恵とアイデアを集約する「まちづくりバンク」を令和3年度末までに創設し、令和4年度からの運用を開始する。
- ・「市民参画の手引き」を活用した職員説明会等の実施による意識向上を図る。
- ・「市政だより」や「みつばちラジオ」「ケーブルテレビ」等を活用した市民への情報発信をより推進させる。
- ・新たな公共事業を実施する際は、民間企業や市民からの意見を反映させる仕組みづくりを行う。

上記取り組みにより、市民や民間企業が市政に関心を持って頂くことで、市政に積極的に提案、参画する機会が増え成果指標が改善し、環境指標も改善すると考えられる。