

天草市行政経営改革大綱アクションプラン

令和2年度実績



令和3年7月
熊本県天草市

天草市行政経営改革大綱アクションプランについて

◆天草市行政経営改革大綱について

天草市行政経営改革大綱は、「計画の総合化」の方針に基づき、第3次天草市行財政改革大綱、財政健全化計画、第3次天草市職員定員適正化計画、第2次アウトソーシング推進計画を改定・統合し策定したものです。

計画期間は第2次天草市総合計画後期基本計画を実現するものとして、同じ期間であります(2019年度～2022年度)としています。

◆天草市行政経営改革大綱アクションプランについて

天草市行政経営改革大綱の基本方針は、総合計画の「将来像V 自治体経営が安定したまち」の実現をしっかりと下支えするものとし、総務企画部門の経営方針である「持続可能な行政経営ができるまちづくり」の実現のため 政策38から政策43まで施策計画ごとに、目標達成に向けた実行計画(アクションプラン)を作成しています。

実行計画の進捗管理については、天草市総合計画審議会において、定期的な状況確認、検証を行うこととしております。

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 令和2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	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
継続(完了)	9	3	3	2	1	2	1	1	2	19	1	10	2	1	57
継続(未達)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
中止	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	9	5	3	2	1	2	1	1	2	22	1	10	2	1	62

完了 …… 令和2年度 of 取組みにより令和4年度までの計画が完了したもの。
 継続(完了) …… 令和2年度の計画が完了し、継続して実施するもの。
 継続(未達) …… 令和2年度の計画に対し未達成であったもので、継続して実施するもの。
 中止 …… 令和2年度で取組みを中止したもの。

年度内の目標が未達成であった項目の今後の取組み

◆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・受付業務のアウトソーシングの推進

令和2年の計画では、仕様書(案)の作成を予定していたが、各種証明書のコンビニ交付の開始、本籍地以外での戸籍謄本等の交付(いわゆる広域交付)及び行政手続きのオンライン化の推進が予定されており、窓口業務の業務量が大きく変化することが予想され、想定される業務量が確定できず、年度内の計画が未達成となった。

今後は、各種証明書のコンビニ交付開始後の業務量の変化など把握しながら、アウトソーシング可能な業務の見直しを行い推進していく。

・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の推進

令和2年度から財務会計の電子決裁の導入について検討を開始したことから、会計審査業務の見直しが必要となったため、業務の洗い出しができず年度内の計画が未達成となった。今後は、電子決裁を行った場合の、審査方法について、他自治体の取組状況を参考にしながら見直しを行い、アウトソーシングを推進していく。

◆行政サービスの質の向上

・業務改善の推進(議会運営及び議会活動サポート体制の充実・強化)

議会事務局において、議会運営及び議会審査等において円滑な運営ができるよう、職力の向上を目的とした研修会の受講を回部研修を4回を計画し、受講者による議会事務局内での勉強会を計画していたが、すべて、新型コロナウイルス感染症のため中止となったことから、年度内の計画が未達成となった。研修は受講できなかったが、研修資料を職員内で情報共有を行った。

令和3年度では、オンライン会議での研修会の参加や局内研修会を実施し、議会事務局職員としてのスキルアップを図る。

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和2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
38. 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2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（完了）
	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（未達）
	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。人件費及び調理員サービス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（完了）

天草市行政経営改革大綱アクションプラン 【令和2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 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（完了）

天草市行政経営改革大綱アクションプラン
【令和2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（完了）
	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、効率化に取り組めます。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	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、過去の間合せ内容を整理し、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、来庁者及び電話間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事	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2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	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（未達）
		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技術の活用を検討・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2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		便利で分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		便利で分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		便利で分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、便利で分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、便利で分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		便利で分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、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。	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		便利で分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2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）
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）