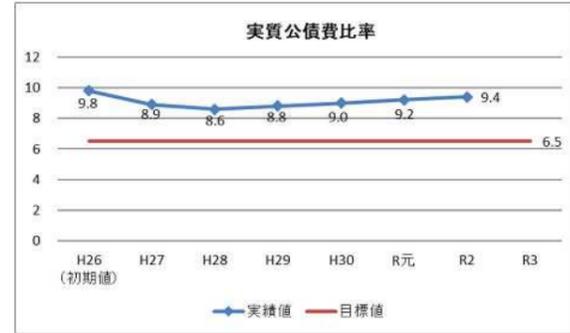
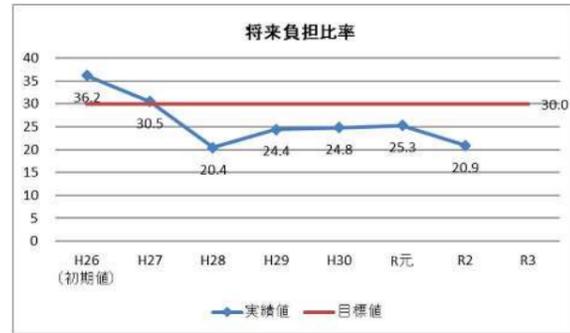
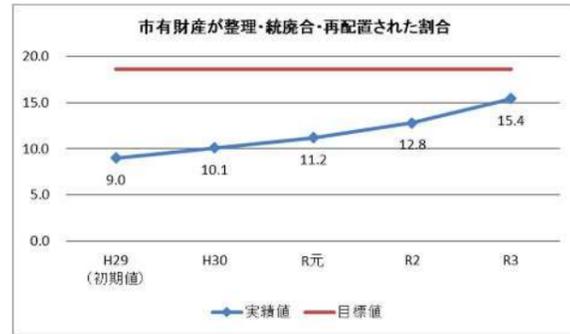


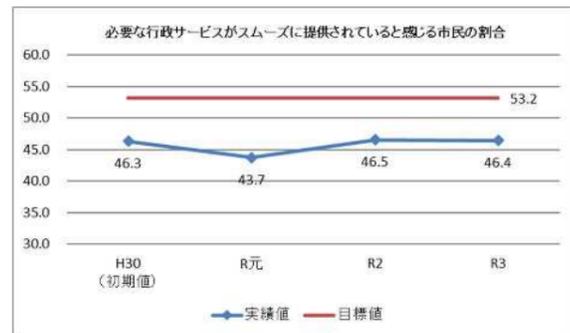
No	象徴的指標	測り方（数値）	単位	H26 (初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	R3	【R4目標値】	政策	施策 計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	R3	目標値 (R4年度)	
20	健全な財政運営となっていること	将来負担比率	%	36.2	30.5	20.4	24.4	【30.0】 24.8	25.3	20.9		【30.0】	38	財政基盤の強化	I	市債残高(普通会計)	百万円	56,232	【53,411】 51,126	53,365	51,803	50,380	【51,693】
		実質公債費比率	%	9.8	8.9	8.6	8.8	【7.7】 9.0	9.2	9.4		【6.5】			II	アウトソーシング実行計画の達成割合	%	—	【—】 0	15.0	40.0	60.0	【100.0】



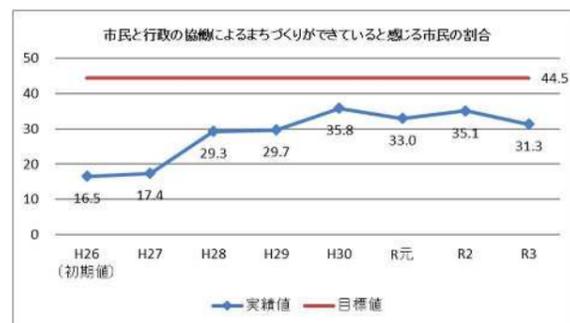
No	象徴的指標	測り方（数値）	単位	H26 (初期値)	H27	H28	H29	【前期目標値】 H30	R1	R2	R3	【R4目標値】	政策	施策 計画	成果指標名	単位	現状値 (H26等)	【前期目標値】 H30(※H29)	R1	R2	R3	目標値 (R4年度)	
21	市有財産が効率的に整理、統廃合、再配置がされていること	市有財産が整理・統廃合・再配置された割合	%	—	—	—	9.0	【—】 10.1	11.2	12.8	15.4	【18.6】	39	ファンリテイマナジメントの推進による適正配置と財政支出の削減	I	年次別財政計画の投資的経費(普通建設事業費)と公共施設等の修繕・更新・取壊し等に係る経費(見込み)の差額金額の削減	億円	—	【—】 0	2.7	1.5		【12】
		普通財産売却額	千円	18,537	57,256※	24,271	32,598	56,044		【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	R3	【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	R3	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	46.4	【53.2】	40	組織力・職員力の向上	I	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	71.6	【73.5】
		II	職員数(病院事業等会計を除く)	人	1,042	【882】 857	819	779	742	【759】													
III	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	83.1	【80.0】															
IV	年次有給休暇の年間平均取得日数	日	—	【—】 9.7	9.0	9.6	10.2	【10.0】															
IV	ノ一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	62.9	【80.0】															
IV	働きがいがあると感じる職員の割合	%	—	【—】 77.8	74.9	73.6	70.9	【80.0】															
41	行政サービスの質の向上	I	市政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	50.0	【61.9】													
		II	各部(局)・支所で掲げた業務改善目標の達成割合	%	—	【—】 0.0	90.9	100.0	85.0	【100.0】													
		III	電子手続きができる届出・手続き数	件	—	【—】 11	17	20	31	【35】													
42	窓口サービスの充実	I	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	80.1	【80.0】													
		I	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	76.8	【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	R3	【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	R3	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	31.3	【44.5】	43	行政経営システムの改善	I	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	14.5		【100.0】
		I	事務事業数	本	1,039	【939】 774	700	677	687	【700】													
		II	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	23.2	【35.3】													



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	R3	【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	20.9		【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	9.4		【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	R3	目標値 (R4年度)
I	市債残高(普通会計)	百万円	56,232	【53,411】 51,126	53,365	51,803	50,380	【51,693】
II	アウトソーシング実行計画の達成割合	%	—	【—】 0	15.0	40.0	60.0	【100.0】

●環境指標への反映（分析）

自主財源の確保やアウトソーシングの推進など歳出削減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3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。また、徴収体制の充実を図るため、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。
- ・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、前年度とほぼ同額を確保し、自主財源の確保に寄与した。
- ・市有建築物の省エネルギー化では、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ものの、施設の適切な管理に努め、結果、両事業とも一定の経常利益を計上することができた。
- ・病院事業の経営健全化に関しては、「第4期天草市立病院改革プラン」による取り組みを実践したが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり至らなかった。しかしながら、新型コロナウイルス感染症患者受入れ態勢を整えたことによる補助金で経常収支は黒字化が図られた。
- ・観光施設を運営する第三セクターについては、指定管理している施設の公募を行い、民間事業者が新たな指定管理者となったことから廃止した。

◆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】
  - ・社会体育施設運営管理業務の指定管理制度を導入
  - ・案内及び受付事務等のアウトソーシングの推進
  - ・給食調理業務の民間委託
  - ・会計事務のアウトソーシング
  - ・学校主事務の会計年度任用職員の活用
- ・アウトソーシングを推進することにより、人件費、維持管理等の経費が抑えられ、計画的な財政支出の削減が図られる。

●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は毎年度減少しているものの、令和3年度から普通交付税の一本算定、新たな国勢調査人口での算定などにより一般財源が減少し、今後基金の残高も減少が見込まれる。そのため、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、経費削減や寄付額増加のためのお礼品の造成及びポータルサイトの見せ方など継続して検討する必要がある。
- ・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、施設の更新計画を平準化しながら浄水場や処理場の長寿命化に取り組み、費用の削減を図る必要がある。
- ・病院事業の経営健全化では、「第4期天草市立病院改革プラン」を実践することにより、コンパクトで高機能な医療提供体制の構築を図り、市立病院間の機能連携したうえで、持続可能な経営を確保する必要がある。
- ・観光施設を運営している第三セクターについては、経営状況が悪化していることから民間事業者での運営も含め、今後の方針を検討していく必要がある。

◆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

- ・会計事務について電子決裁導入の検討を開始したことから、支払い事務の審査内容の再検討が必要である。
- ・電子決裁の導入スケジュールと合わせてアウトソーシングの検討を推進する。

●目標をめざした令和4年度以降の取り組み

◆施策計画Ⅰ 財政運営の健全化

- 「やり方の改善（令和4年度中）」
  - ・令和5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。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。
- 「やる事の改善（令和5年度以降）」
  - ・財政運営に関しては、令和6年度以降の当初予算編成に向け、引き続き枠配分を設定する必要がある。
  - ・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むこととする。

◆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

- 「やり方の改善（令和4年度中）」
  - ・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でアウトソーシング可能な業務の洗い出しを行っていく。
- 「やる事の改善（令和5年度以降）」
  - ・継続して給食調理業務の民間委託、学校主事務の会計年度任用職員の活用等のアウトソーシングの推進により財政基盤の強化を図る。

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	R3	【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	15.4	【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	R3	目標値 (R4年度)
I	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)の乖離金額の削減	億円	—	【-】 0	2.7	1.5		【12】
II	普通財産売却額	千円	18,537	【-】 57,256※	24,271	32,598	56,044	【30,000】

●環境指標の分析

- ・19施設の解体を実施した。また、譲渡等6件を実施し、令和3年度の施設削減数は合計25件となった。

●令和3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年度にかけて実施した施設の評価（一部令和3年度に実施）を基に、全ての施設の今後の方針を示した個別施設一覧（素案）を作成し、それに伴う「天草市公共施設等総合管理計画」及び「天草市公共施設等再配置・個別施設計画」の改訂（案）を作成した。  
なお、作成した改訂（案）について、令和4年5月に市議会に報告、また7月に住民への説明会を実施し、8月にパブリックコメントを実施したのち、9月に策定を行う。
- ・個別施設一覧（素案）の作成に時間を要したため成果指標にはまだ反映されていないが、個別施設一覧（素案）により真に必要な施設の投資的経費の平準化、及び将来的に廃止する施設の投資的経費削減を令和5年度予算から計画的に反映していく。

◆施策計画Ⅱ 普通財産の売却・有効活用の推進

- ・普通財産の公売及び譲渡等を実施し、公売による売却額が5件で10,934,600円、譲渡等による売却額が23件で45,109,436円となった。目標値である3千万円には到達したが、旧本渡中学校跡地の代替地売却を除けば、実施した公売物件について、一部応募がなく不調となったこと、及び譲渡予定物件について土地の調査に期間を要したため年度内に実施できなかったことから、予定していた成果よりも少なくなってしまった。

●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36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。
- ・鑑定評価も1~2カ月程度掛かるため、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4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

- 「やり方の改善（令和4年度中）」
  - ・本年度策定する天草市公共施設等再配置・個別施設計画に沿って、計画的に施設の削減を実施していく。また、今後の投資的経費の平準化を図るよう保全計画を更新し、令和5年度予算に反映していく。
  - ・公共施設（資産）経営システムの情報を随時更新し、常に最新の施設状況を把握できるようにする。
- 「やる事の改善（令和5年度以降）」
  - ・令和4年度に策定する再配置・個別施設計画を着実に実施していき、施設数の削減と投資的経費の平準化を図っていく。
  - ・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

- 「やり方の改善（令和4年度中）」
  - ・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。
  - ・今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。
  - ・今年度から売却可能財産として市HPに掲載するとともに、企業誘致などのHPと連携し、企業や事業者などの利活用が図られるよう周知する。また、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。
- 「やる事の改善（令和5年度以降）」
  - ・売却可能財産について、事前の土地調査の実施、HPや現地の看板設置などによるPRを行い、計画的に売却を行っていく。
  - ・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	R3	【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	46.4	【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	R3	目標値 (R4年度)
I	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	71.6	【73.5】
II	職員数(病院事業等会計を除く)	人	1,042	【882】 857	819	779	742	【759】
III	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	83.1	【80.0】
IV	年次有給休暇の年間平均取得日数	日	—	【—】 9.7	9.0	9.6	10.2	【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	62.9	【80.0】
	働きがいがあると感じる職員の割合	%	—	【—】 77.8	74.9	73.6	70.9	【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ものと考えている。

●令和3年度の取り組み

◆施策計画Ⅰ 組織の効率化・活性化  
 ・事業推進と更なる業務の効率化を図るため、令和4年4月からの組織の変更を以下のとおり実施した。  
 1. デジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくため、政策審議監のポストを新設  
 2. 本市のDX（デジタルトランスフォーメーション）等の推進を図るため、総合政策部に市長戦略室を新設  
 3. 新型コロナウイルス等感染症対策の体制強化を図るため、健康増進課に感染症予防係を新設

◆施策計画Ⅱ 人員管理の適正化  
 ・専門職を含めた人員の確保を図り、新たに22人を採用した。  
 ・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、55人（うち新規16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した。  
 ・定員管理に係る計画に基づき、計画的な職員採用や退職管理により職員数の適正化を図るとともに、再任用職員の有効活用（職域拡大）等を行い行政サービスの維持に必要な職員配置を行った。

◆施策計画Ⅲ 職員資質の向上  
 ・以下のとおり職位に応じた階層別研修及び専門研修を実施し、延べ483人が受講した。  
 【階層別研修】管理職研修：人材マネジメント研修  
 監督職研修：組織活性化とリーダーシップに関する研修  
 一般職研修：ファシリテーション研修  
 人事評価者研修：人事評価制度を活用した職員の育成に関する研修  
 【専門研修】全国市町村研修財団研修（JAMP、JIAM）、熊本県市町村職員研修協議会研修、早稲田大学人材マネジメント部会研修、都市経営プロフェッショナルスクール

◆施策計画Ⅳ 働き方改革の推進  
 ・服務の手引きや所属長等による情報提供、業務分担の見直しや代替職員の確保など、育児休業等を取得しやすい職場環境づくりを進めた。  
 ・ノー残業デーの実施、長時間にわたる時間外勤務が生じている部署における縮減方策の検討など、時間外勤務の縮減を進めた。  
 ・職場内でのコミュニケーションの活性化や事務の効率化、連続休暇の取得促進など、年次有給休暇等を取得しやすい職場環境づくりを進めた。

●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、今後も社会情勢に応じた組織機構の見直しが必要である。

◆施策計画Ⅱ 人員管理の適正化  
 ・専門職を中心とした採用希望者の減少、定年引き上げの実施等を踏まえた職員採用・退職の管理の在り方の検討を含め、行政サービスの提供に必要な定員の管理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  
 ・社会情勢が刻々と変化する中で、限られた人員で必要な質の高い行政サービスを提供していくためには、職員一人一人が職務遂行に必要な知識・技術を習得するだけでなく、問題意識や責任感を持ち、新たな課題に常に挑戦し続ける姿勢が求められることから、引き続き必要な研修を実施していく必要がある。

◆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業務負担が増す中であっても、職員の労働生産性を高め、安定的な行政運営を行うことが求められており、業務負担の軽減、柔軟な働き方の実現、組織の活性化といった働き方改革に積極的に取り組むことが必要となっている。  
 ・成果指標の「働きがいがあると感じる職員の割合」については、減少が続いているため、その要因の改善を図る必要がある。

●目標をめざした令和4年度以降の取り組み

◆施策計画Ⅰ 組織の効率化・活性化  
 「やり方の改善（令和4年度中）」  
 ・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り組みを行う。  
 「やる事の改善（令和5年度以降）」  
 ・令和5年度以降も継続して組織機構の見直しを行う。

◆施策計画Ⅱ 人員管理の適正化  
 「やり方の改善（令和4年度中）」  
 ・業務を効率的に遂行するための組織の再編や職員の配置を行う。また、再任用職員が培ってきた知識や技術、経験の継承を図るため、再任用職員の職域拡大を含めた効果的な人員の配置を行う。  
 「やる事の改善（令和5年度以降）」  
 ・定年引き上げを見据えた高齢期の職員の有効な配置や業務執行のあり方の検討を含め、長期的な視点から適正な定員管理を行っていく。

◆施策計画Ⅲ 職員資質の向上  
 「やり方の改善（令和4年度中）」  
 ・本市の現状や課題を踏まえ、その課題解決に向けたより実践的な研修を実施するとともに、職員の自己研鑽意欲を高めることを目的とした新たな研修を実施する。  
 「やる事の改善（令和5年度以降）」  
 ・短期的及び長期的な研修効果を検証し、内容の見直しを図りながら、継続して研修を実施する。

◆施策計画Ⅳ 働き方改革の推進  
 「やり方の改善（令和4年度中）」  
 ・業務改善の推進、組織規模の適正化等職場環境の整備、職員の意識向上のための働きかけ、柔軟な勤務体系導入の検討を実施する。  
 ・ストレスチェックの結果をもとに、各所属における職場環境の改善を推進するとともに、人事評価や研修等を通じて、職員の自己効力感を高め、職員の働きがいの向上を図る。  
 「やる事の改善（令和5年度以降）」  
 ・社会状況の変化に適切に対処しながら、令和5年度以降についても「やり方の改善」を継続して取り組んでいく。

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	R3	【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	46.4	【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	R3	目標値 (R4年度)
I	市政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	50.0	【61.9】
II	各部(局)・支所で掲げた業務改善目標の達成割合	%	—	【—】 0.0	90.9	100.0	85.0	【100.0】
III	電子手続きができる届出・手続き数	件	—	【—】 11	17	20	31	【35】

●環境指標への反映（分析）  
各課でアクションプランを設定し業務改善に取り組んだほか、市民の電子申請システムの支援などの行政サービスに努めた。市政だよりやホームページ、SNS 等での市政情報の発信を行ったが、市民が分かりやすく情報提供されている市民の割合は下がっており、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ている市民の割合も減少した。

●令和3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、市政情報を分かりやすく提供することができた。
- SNS (Facebook、Instagram、LINE、YouTube) 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。
- 「まちづくり座談会」を対象者限定で各地区にて開催した。

◆施策計画Ⅱ 業務改善の推進

- 各部局・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。
- 業務改善に関するアクションプラン20項目のうち、17項目が令和3年度の目標を達成し、概ね目標を達成できている。
- 【取り組み数】 総務部2、総合政策部1、地域振興部1、市民生活部1、経済部1、観光文化部1、建設部2、教育部1、議会事務局1、各支所9 合計20項目

◆施策計画Ⅲ 電子自治体の推進

- 重度医療業務において、RPAが操作できないシステムであったため、定型の入力様式に入力したデータを取り込めるようにシステムの直接改修を実施。
- 臨時特別給付金申請書の入力業務について、AI-OCR読取を実施し、併せて作成されたデータについてはシステムに直接取り込むための機能構築を実施。
- イントラネットシステムにおける運用改善として、職員において実施していた休暇申請・支給明細の電子化について、会計年度任用職員についても運用可能となるようシステム改修を実施、併せて職員出退勤管理（出勤簿）及び、時間外勤務月計管理票についてもシステム内で運用可能となるよう改修を実施。
- 各課の業務改善について、表計算ソフト（エクセル）の機能により効率化出来ると考えられる業務が散見されることから、職員に対し外部講師によるエクセルの操作研修を実施。
- 電子申請の推進のため、全課に対し国の動向や他課等の事例を紹介、併せて各課の申請書の作成支援等を実施。
- 電子申請の推進のため、住民票、印鑑証明、所得課税証明のコンビニ交付の導入を実施。

●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

- 市民が利用しやすく分かりやすい情報提供については、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機会を更に増やす必要がある。
- 部署を超えて職員等から広く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公開し、PRすることで、市民と行政が課題やニーズの共有を図る必要がある。
- コロナ禍の中、まちづくり座談会については、感染症の状況を勘案しながら、開催内容や対象者、手法の検討が必要である。

◆施策計画Ⅱ 業務改善の推進

- 業務改善に当たって業務量が増える事業などがあり、業務量増加に伴い業務改善効果があるかなどの検証が必要な課題があった。

◆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、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することが必要であるが、操作の習熟が必要である。
- デジタル庁が所管するマイナポータル内で令和4年度末までに子育て関係15手続及び介護関係11手続について申請書を構築して運用することが推進されており、市民及び職員の利便性向上が見込めるため、実施する必要がある。

●目標をめざした令和4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

- 「やり方の改善（令和4年度中）」
- 市政だより天草は、読んだ人にどうなって欲しいのかを常に考えながら、内容やコーナーの充実を図る。
- 天草市に関する情報が全て分かるホームページを目指すとともに、LINEの登録者増に向け広報紙等で周知を図る。
- 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、広報紙と並行し、市政情報発信を行っていく。
- 「やる事の改善（令和5年度以降）」
- 市民が市政への興味を持つ取り組みが更に必要であるため、引き続き市政だよりやホームページの内容充実、コミュニティFMやケーブルテレビで、よりわかりやすい市政情報の提供ができるよう方策を検討し取り組んでいく。

◆施策計画Ⅱ 業務改善の推進

- 「やり方の改善（令和4年度中）」
- 事業実施に当たってやり方の見直し等が必要な事業もあるため検証が必要である。
- 「やる事の改善（令和5年度以降）」
- 全ての項目において、計画どおり推進する。

◆施策計画Ⅲ 電子自治体の推進

- 「やり方の改善（令和4年度中）」
- 電子申請推進のため子育て関係15手続及び介護関係11手続について、マイナポータル内での申請書構築を確実に実施する。
- 電子申請システムの操作習熟を図ると共に、押印廃止した申請については各課に電子化を促す。
- 国において令和7年度末までとして地方公共団体の基幹系情報システムの標準化・共通化が進められているが、標準化に合せたBPRを検討する。
- 「やる事の改善（令和5年度以降）」
- 引き続き、電子申請システムの操作習熟を図ると共に、押印廃止した申請については各課に電子化を促す。
- 引き続き、国において令和7年度末までとして地方公共団体の基幹系情報システムの標準化・共通化が進められているが、標準化に合せたBPRを検討する。

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	R3	【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	46.4	【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	R3	目標値 (R4年度)
I	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	80.1	【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	76.8	【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、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っていくことで、指標に反映させていく。

●令和3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、総合窓口を設置しワンストップサービスを開始。
- 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】

- 8月 窓口アンケート調査依頼（各支所及び本庁市民生活部・健康福祉部の窓口）
- 9月 窓口アンケートの実施  
(来場者 5,193 人、回答者 1,998 人(本庁 720 人、支所 1,278 人))
- 10月 市民課窓口分アンケート結果集計及び報告
- 12月 関係各課分のアンケート結果集計、窓口アンケート調査結果の報告

【調査結果への対応】

- 10月 アンケートの結果について、課内共有を図った。
- 11月 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の意見交換を行った。
- 3月 繁忙期の対応及び令和4年度の任用職員の配置換えの検討及び説明を行った。

●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、今後も引き続きアンケート調査を実施し、業務改善を行う必要がある。
- 職員減少のなか会計年度任用職員を含む職員の勤務体制や業務改善が必要である。

●目標をめざした令和4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

「やり方の改善（令和4年度中）」

- 待ち時間短縮については、繁忙期や申請内容によっては、様々な受付方法を検討し改善を行う。
- マイナンバーカードを利用した、転出転入手続きのワンストップ化については、来庁なしで完結する転出や転入手続きでの滞在時間の短縮ができるよう全国的にシステム改修を行う。
- 支所においてもワンストップ化に対応できるよう総合窓口支援システムの操作研修を再度行う。

「やる事の改善（令和5年度以降）」

- コンビニ交付や令和6年度開始予定の戸籍証明広域交付及びデジタル化の推進により、窓口での証明書発行件数の減少も考えられるため、会計年度任用職員削減等の見直しを行う。

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	R3	【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	31.3	【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	R3	目標値 (R4年度)
I	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	14.5		【100.0】
	事務事業数	本	1,039	【939】 774	700	677	687	【700】
II	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	23.2	【35.3】

●環境指標への反映（分析）  
職員においては、「市民参画の手引き」を活用し、政策立案や実施及び評価の各段階へ市民の参画を推進していくことの意識向上が着実に定着してきているが、パブリックコメントやワークショップを実施しても一部の市民の参加に留っており、市政への市民参画の考えが広く浸透していない状況から環境指標の実績値が伸び悩んでいる。

●令和3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

- ・実施計画・予算編成職員説明会などを実施し、「トータル・システムの考え」及び「事務事業のビルド&スクラップ」など継続的に職員への説明を行っており、総合計画を核とした自治体経営のトータル・システムへの意識改革が進んでいる。事務事業においては、新型コロナ関係での新規事業が増えたことで事業数は増加したが、事業見直しや統合による事務事業数の削減につながっている。

◆施策計画Ⅱ 行政運営への市民参画の推進

- ・職員においては、「市民参画の手引き」をイントラ掲載やヒアリング時に継続的な周知を行っているため、市政だよりや市HPへの掲載及びみつぱらラジオでのお知らせ等での情報発信を行うとともに、パブリックコメントやワークショップ等が実施されるなど行政運営への市民参画の意識は向上している。
- ・市民においては、パブリックコメントやワークショップへの参画状況は一部の市民にとどまっており、広く市民へ浸透していないことが成果指標の停滞に影響している。
- ・市民の誰もが気軽に市政に参画する場としての新たな仕組みとなる市民の知恵とアイデアを集約する「まちづくりバンク」の構築に向けた検討を始めたが運用の前段階のため成果指標への影響（反映）していない。

●課題

◆施策計画Ⅰ 行政システムのトータルシステム化

- ・事務量も含め、更なる効率化・効果的な行政運営を進めるためにトータル・システムの改善を進めていく必要がある。
- ・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ビルド&スクラップの観点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、まちづくりバンクの運用をはじめ、市民が興味を持ち参画したいと思える新たな取り組みを検討していく必要がある。
- ・市民における行政運営への市民参画の意識向上を図るため、職員へ更なる意識向上及び市民への情報発信を行う必要がある。

●目標をめざした令和4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

「やり方の改善（令和4年度中）」

- ・限りある財源を有効活用するため、ビルド&スクラップの観点を取り入れ、第3次天草市総合計画に合わせたゼロベースでの事業見直しを行う。
- ・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。

「やる事の改善（令和5年度以降）」

- ・トータル・システムの運用においては、事務量の軽減も含めた仕組みの見直し等改善を図りながら、効率的・効果的な行政運営を進めていく。

◆施策計画Ⅱ 行政運営への市民参画の推進

「やり方の改善（令和4年度中）」

- ・市民参画型の市民提案を推進するため、市民の知恵とアイデアを集約する「まちづくりバンク」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し、市民の市政への提案及び参画することの必要性を理解し、意識の向上を図っていく。
- ・「市政だより」や「みつぱらラジオ」等を活用した市民への情報発信の推進を図る。

「やる事の改善（令和5年度以降）」

- ・「まちづくりバンク」のアイデア等を活用した事業等への展開を進めていく。
- ・市民提案、市民参画を更に推進するため、研修会等による職員の意識向上や市民へのより分かりやすい情報発信を図っていく。