

# 第三次菊池市行政改革大綱

## 総括報告書

---

計画期間：平成27年度～令和元年度

---

令和2年11月

菊池市

# 目 次

|                                 | 頁  |
|---------------------------------|----|
| 1 行政改革大綱総括の趣旨 . . . . .         | 1  |
| 2 第三次行政改革大綱の概要 . . . . .        | 1  |
| (1)大綱策定時の時代背景 . . . . .         | 1  |
| (2)大綱の目的・視点 . . . . .           | 1  |
| (3)取組事項体系図 . . . . .            | 2  |
| 3 第三次行政改革大綱の取組総括 . . . . .      | 3  |
| 4 取組事項別進捗結果報告 . . . . .         | 7  |
| (1)質の高いサービスの提供 . . . . .        | 9  |
| (2)民間活力の活用 . . . . .            | 14 |
| (3)広域行政への対応 . . . . .           | 16 |
| (4)市民との協働の仕組みづくり . . . . .      | 17 |
| (5)情報発信力の強化 . . . . .           | 20 |
| (6)安全性と信頼性の確保 . . . . .         | 21 |
| (7)公共施設等の適正管理 . . . . .         | 22 |
| (8)受益者負担の適正化 . . . . .          | 23 |
| (9)効率的・計画的な行財政運営 . . . . .      | 25 |
| (10)補助金・負担金等の見直し . . . . .      | 27 |
| (11)効率的組織体制の確立と組織力の強化 . . . . . | 30 |
| (12)職員の意識改革及び計画的な人材育成 . . . . . | 31 |
| (13)第三セクター等の抜本的改革の推進 . . . . .  | 33 |

# 1 行政改革大綱総括の趣旨

本市では、平成17年3月の市町村合併後、集中改革プラン及び第一次から第二次までの行政改革大綱を策定し、行政サービス向上のための改革を行い、これまで一定の成果をあげてきました。

この度、第三次行政改革大綱の計画期間(平成27年度から令和元年度の5年間)が終了したことから、実施項目の達成状況や成果内容を検証することを目的とし、報告書を作成するものです。

## 2 第三次行政改革大綱の概要

### (1)大綱策定時の時代背景

【国内】平成24年12月に発足した安倍政権下で行われた経済・財政・金融の政策であるアベノミクスによる経済再生効果により、GDPの連続プラス成長などが見られ、景気は徐々に回復していると言われていました。

【市】合併10周年を迎え、特例措置により算定されていた普通交付税の段階的縮減が始まりました。高齢化率が年々増加し、30%超の年になる見込みでした。

### (2)大綱の目的・視点

- ・第三次行政改革大綱では、これまでの行政改革で取り組んできた事務事業の見直しや職員数の削減等による行財政の効率化に向けた取り組みを引き続き実施する必要があります。
- ・人口減少や少子高齢化等による構造的変化は、地域コミュニティーや地域福祉に影響し、従来の行政サービスを維持・継続していくことが困難な状況になることが懸念されることから、これまで行政が担ってきた分野であっても、地域に応じて、様々な主体が公共の担い手となり、行政との協働が求められます。ついては、これから担うべき新しい役割について共通の認識を持ったうえで取り組める仕組みづくりが必要となります。



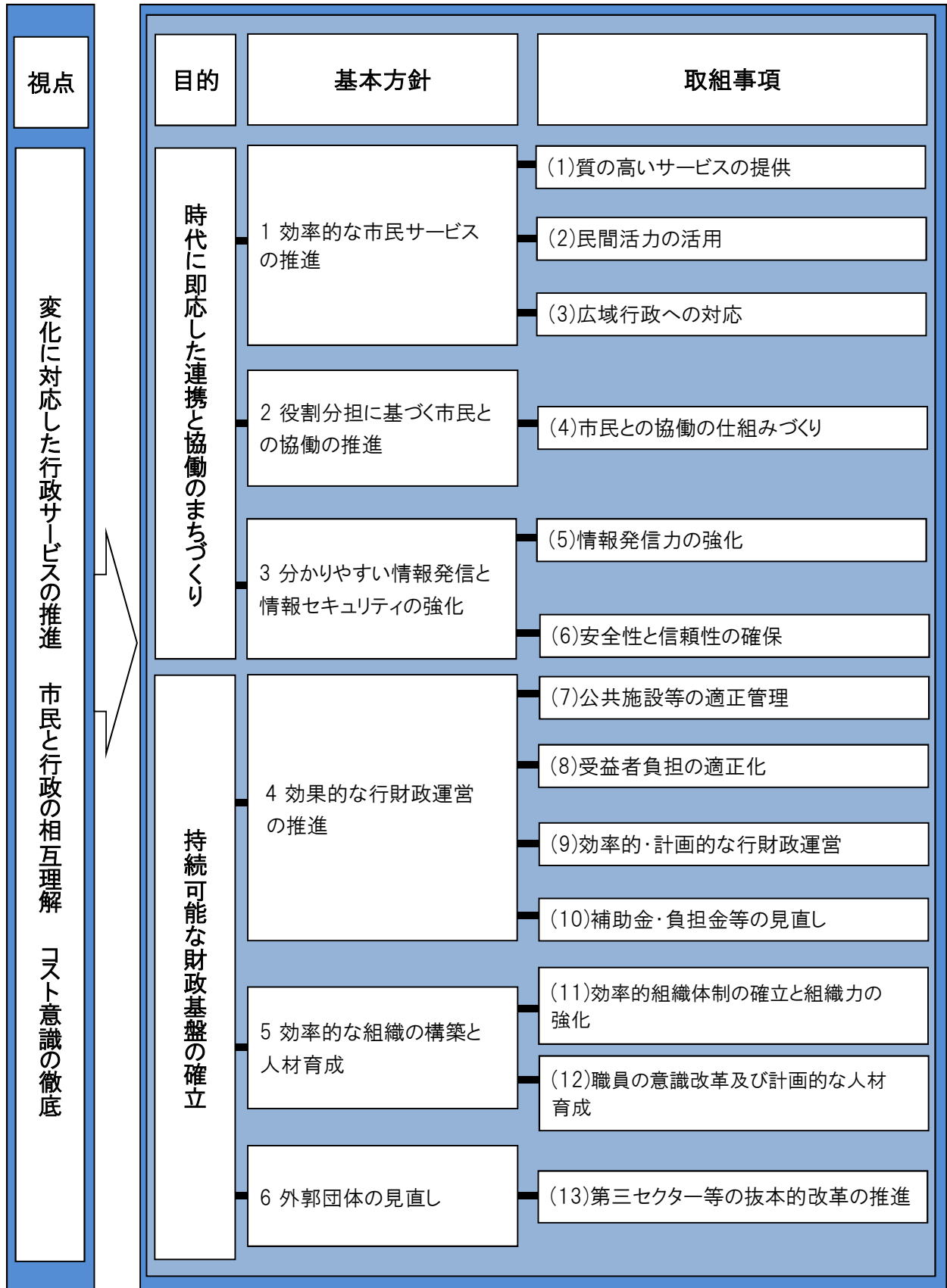
『時代に即応した連携と協働のまちづくり』

『持続可能な財政基盤の確立』

この2つを目的とし、これを達成するため、次の3つの視点で行政改革を推進していくこととしています。

1. 変化に対応した行政サービスの推進
2. 市民と行政の相互理解
3. コスト意識の徹底

(3)取組事項体系図



### 3 第三次行政改革大綱の取組総括

#### ◆はじめに

行政改革大綱は、菊池市総合計画に掲げる施策を効率的かつ効果的に実現するための取り組むべき指針として位置付けられており、平成17年の市町村合併後、集中改革プラン・第一次及び第二次行政改革大綱を策定し、事務事業の再編・整理・廃止統合、職員の定員管理・給与適正化等の「量」の改革と市民利便性の向上・行政の透明化等の「質」の改革に取り組み、一定の成果を挙げてきました。

第三次行政改革大綱では、平成27年度から令和元年度(平成31年度)の5ヵ年間で計画期間とし、大綱に掲げる目的を達成するため、6つの基本方針を示し、26の実施項目に取り組んできました。また、これまでの行革大綱を踏まえつつ、特に社会情勢の変化による市民ニーズの多様化・複雑化に対応する行政サービスを推進(向上)するという視点に着目し、行政サービスの質の向上、さらには市民満足度の向上に努めてきました。

しかしながら、平成28年4月に起きた熊本地震で、本市においても甚大な被害が発生しました。そのため、市民生活の早期再建をはじめ、生活インフラ・公共施設等の復旧に伴う財政支出だけでなく、地域における災害に強いまちづくりを推進する復旧・復興に係る新たな業務が発生しました。そのようなことから、様々な業務に遅れが生じましたが、一方では、個人・企業からの支援物資の提供やボランティアへの積極的な参加など、市民の共助への意識が大きく変わるきっかけとなり、これからの市政運営における市民協働への大きなプラスとなりました。

#### ◆全体総括

実施項目の取組結果としては、目標達成が8項目、概ね達成が12項目、一部達成が6項目、未達成が0項目という評価となり、目標達成及び概ね達成の割合が全体の4分の3以上を占める結果となりました。

第三次行政改革において、最も大きな行革の1つに特別養護老人ホームの民営化が挙げられます。特別養護老人ホームの民営化については、第二次行革大綱から第三次行革大綱に引き継いで取り組んでおり、施設入居者やその家族だけでなく、施設で働く職員にも大きな不安や影響を与えることを考慮し、特に慎重かつ丁寧に説明、協議を重ねて実現に至りました。

また、社会情勢の大きな変化として、近年著しく進展しているICT(情報通信技術)を始めとした技術革新による働き方改革により、民間企業のみならず、地方自治体にも大きな影響を与えています。このような情報化社会の波については、今後ますます進展し、広く普及していくことが見込まれるため、本市においても情報化に対応するための方向性(基本方針・アクションプラン)や組織体制を整備し、基盤を構築していきました。

一部の実施項目については、熊本地震により進捗が遅れが生じましたが、このような実施項目については、令和2年度を始期とする第四次行政改革大綱へ引き継ぎ、実施効果を検証していくこととしています。

加えて、国内においては平成30年をピークに人口減少時代を迎えており、本市の将来においても人口減少・少子高齢化・集落人口の低密度化・若年労働力不足がますます進行することで、さらに厳しい財政状況と人手不足が見込まれます。

これからも行政サービスの質に着目し、市民満足度を高めていくには、あらゆる視点で物事を考える必要があります。そのためには、将来を見据えたデジタル社会に対応する先行投資と、多様化・複雑化する市民ニーズに対応する職員のスキル取得や意識変革を行い、効率的かつ効果的、そして持続可能な行政経営に取り組みながら、将来にわたって菊池市が魅力あるまちであり続けるために、行政改革を推進していきます。

以下、26の実施項目を6つの基本方針毎に整理し、その成果及び今後の取り組みについて報告します。

#### ◆「1. 効率的な市民サービスの推進」

全庁的なICTの利活用を積極的に推進するため、本市の情報化の方向性を示した基本方針の策定及び組織体制を構築しました。この基本方針に沿った取り組みの1つに、体育・公民館施設予約システムを構築し、令和2年8月から運用することになりました。これまでの窓口申請だけでなく、オンラインによる申請が可能となり、申請者の利便性が向上されるだけでなく、電話での対応が減少することで、窓口対応に掛かる時間と職員の負担軽減が図れるようになります。このほか、各種事務業務の効率化が期待されるRPA(事務処理の定型作業をソフトウェアロボットに代行させるもの)の実証実験を行いました。導入にあたっては、業務の見える化が重要であり、今後も引き続き対象業務の抽出及び効果検証を行いながら、業務の効率化に取り組んでいきます。

窓口業務サービスでは、市役所本庁舎に来庁された方への窓口案内や各種手続きの補助を行うフロアマネージャーを設置し、市民サービスの向上に取り組みました。また、今後さらに普及が見込まれるマイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付については、年々利用件数が増加しており、窓口の混雑緩和と待ち時間の短縮に繋がっていることから、これまで以上の利用推進に努めていきます。

民間活力を活用した取り組みとして、特別養護老人ホームを民営化しました。民営化により、将来の建物更新に要する費用の削減や施設運営に係る一般会計からの繰出金が不要となり、さらには民間ならではの新しいサービスの提供が期待されます。

また、平成30年度には、熊本市を中心とした県下18市町村(本市含む)で構成する「熊本連携中枢都市圏」に加入しました。この連携中枢都市圏を通して、圏域全体の生活関連機能サービス

の向上等に向けた様々な分野における事務事業の連携に取り組みました。具体的には、図書館の相互利用や病児病後児保育施設利用が始まり、市民サービスの利便性が向上しました。

#### ◆「2. 役割分担に基づく市民と協働の推進」

地域のまちづくりについて、地域や行政課題を解決しようとする市民や各種団体企業等が実施する活動に対して補助を行い、市民・民間主体のまちづくりを推進しました。

また、地域福祉の推進では、第3期地域福祉計画及び地域福祉活動計画を策定し、地域と行政の協働・共助の体制づくりと、時代に即した支援を行いました。

今後も地域課題を市民や各種団体・企業等と協働して解決していくために、それぞれが実施する活用への補助や担い手の育成に尽力していきます。

このほか、市政参画の1つである各種計画策定時のパブリックコメント制度については、全庁的に実施を徹底し、広く市民の意見を聴く機会を設けてきました。これまで以上に市民参画を促すため、市民にこの制度が定着できるよう十分な周知を行い、各種計画へ反映できるよう努めていきます。

#### ◆「3. 分かりやすい情報発信と情報セキュリティの強化」

これまで広報紙や防災無線、各種集会による情報提供を中心に行ってきましたが、幅広い世代に普及しているタブレットやスマートフォンで確認できるよう、各種SNSやアプリケーションによる情報提供サービス(きくち防災・行政ナビ)を開始しました。これにより、災害時の緊急情報においても随時発信、即時に確認することが可能となり、利便性の向上だけでなく、市民の安心安全を確保することができました。

また、マイナンバー制度の普及に伴い、各種手続きの簡素化が期待される一方、これまで以上に個人情報の保護が求められることから、各職員の業務内容に応じた情報セキュリティの研修を実施し、理解を深めました。

#### ◆「4. 効果的な行財政運営の推進」

公共施設全般においては、将来の財政負担の軽減と平準化を図ることを目的とした公共施設等総合管理計画を策定しました。ますます進行していく公共施設の老朽化への対策が課題であり、今後は施設の適正配置を実行するために、各施設を利用している関係者等へ丁寧な説明を行い、合意形成を図っていきます。

各種団体への補助金や負担金については、定期的な見直しサイクルを構築しました。また、各種使用料についても、公平性を確保するため、各所管部署において収入と支出を考慮した適正な料金設定となるような仕組みづくりを進めました。

上下水道事業については、平成28年度に上水道事業と簡易水道事業を統合することで公営企業会計への一本化が完了し、また、令和2年度から下水道事業が公営企業会計へ移行し、それ

ぞれの長期展望を見据えながら、健全な運営が図れるよう今後も取り組んでいきます。

このほか、総合計画に係る各分野の事業執行にあたっては、施策や各事業の進捗管理と行政評価を実施し、その結果を関係課と共有することで、事業成果の向上と今後の事業展開へ反映を行いました。

#### ◆「5. 効率的な組織の構築と人材育成」

市役所庁舎整備や各種政策等を効果的に推進するために、弾力的な組織改編を行いました。また、各課の所属長ヒアリングを実施し、現状の把握と新たな政策課題に対応した人員配置に努めてきました。しかしながら、会計年度任用職員や再任用職員制度の開始に伴い、正規職員だけでなく職員全体の人員管理のあり方を変えていく必要があり、大きな課題となっています。そのため、今後も引き続き柔軟かつ効率的な組織の構築と、組織力の強化に取り組んでいきます。

また、社会情勢の変化に伴い多様化・複雑化する市民ニーズに対応するため、国や県等との人事交流や庁内外の様々な研修等に参加し、職員の能力開発並びに意欲向上を図ってきました。引き続き、職員全体の能力を底上げするためにも、定例的な研修だけでなく、個々のスキルアップを図る研修や様々な世代と対話するグループワークに積極的に参加する体制を推進していきます。

#### ◆「6. 外郭団体の見直し」

第三セクターの方向性決定と土地開発公社の解散について取り組んできました。第三セクターにおいては、第三セクター連絡協議会を中心としたインターネットショップや施設の共同利用等による連携した取り組みを開始することができました。

また、土地開発公社は、七城地区及び泗水地区内の工業団地用地が完売したことで、保有土地の面積が大幅に減少し、さらには現況が道路等の土地についても市へ移管調整が進み、解散に向けて大きく前進することができました。処分が目途がたっていない土地については、関係者及び市関係部署と協議を進めながら早期解散に努めていきます。



## 4 取組事項別進捗結果報告

# 進捗結果一覧

| 基本方針                      | 取組事項   | 実施項目                     | 評価           | 評価計                              |
|---------------------------|--|--------------------------|--------------|----------------------------------|
| 1. 効率的な市民サービスの推進          | (1)質の高いサービスの提供                                       | ①各種証明書コンビニ交付サービスの導入      | △            | ◎:2項目<br>○:4項目<br>△:2項目<br>×:0項目 |
|                           |  | ②税等コンビニ払込サービス等の検討        | ○            |                                  |
|                           |  | ③施設予約システムの構築             | ○            |                                  |
|                           |  | ④ICT等利活用の推進              | ◎            |                                  |
|                           |  | ⑤窓口業務改善の推進               | ○            |                                  |
|                           | (2)民間活力の活用   | ⑥特別養護老人ホーム民営化の検討         | ◎            |                                  |
|                           |  | ⑦PPP・PFI事業の活用            | △            |                                  |
|                           | (3)広域行政への対応  | ⑧広域行政への対応                | ○            |                                  |
| 2. 役割分担に基づく市民との協働の推進      | (4)市民との協働の仕組みづくり                                     | ⑨NPO等の市民団体との協働、情報共有      | ○            | ◎:0項目<br>○:3項目<br>△:0項目<br>×:0項目 |
|                           |  | ⑩地域福祉の推進                 | ○            |                                  |
|                           |  | ⑪パブリックコメントの徹底            | ○            |                                  |
| 3. 分かりやすい情報発信と情報セキュリティの強化 | (5)情報発信力の強化  | ⑫SNSの活用等、情報公開の推進         | ◎            | ◎:1項目<br>○:1項目<br>△:0項目<br>×:0項目 |
|                           | (6)安全性と信頼性の確保  | ⑬個人情報保護の徹底               | ○            |                                  |
| 4. 効果的な行財政運営の推進           | (7)公共施設等の適正管理  | ⑭公共施設等総合管理計画の策定と推進       | ◎            | ◎:5項目<br>○:3項目<br>△:0項目<br>×:0項目 |
|                           |  | (8)受益者負担の適正化             | ⑮上下水道料金等の見直し |                                  |
|                           | ⑯施設使用料の見直し   |                          | ◎            |                                  |
|                           | (9)効率的・計画的な行財政運営                                     | ⑰事業評価、施策評価によるPDCAサイクルの強化 | ◎            |                                  |
|                           |  | ⑱新市建設計画普通建設事業の適正な執行      | ○            |                                  |
|                           | (10)補助金・負担金等の見直し                                     | ⑲各種団体への補助金の見直し           | ◎            |                                  |
|                           |  | ⑳各種団体への負担金の見直し           | ◎            |                                  |
| ㉑委託業務見直し                  |  | ○                        |              |                                  |
| 5. 効率的な組織の構築と人材育成         | (11)効率的組織体制の確立と組織力の強化                                | ⑳定員管理計画の推進と組織力の強化        | △            | ◎:0項目<br>○:1項目<br>△:2項目<br>×:0項目 |
|                           |  | (12)職員の意識改革及び計画的な人材育成    | ㉓職員提案制度の推進   |                                  |
|                           | ㉔市民から信頼される人材の育成                                      |                          | ○            |                                  |
| 6. 外郭団体の見直し               | (13)第三セクター等の抜本的改革の推進                                 | ㉕第三セクターの見直し              | △            | ◎:0項目<br>○:0項目<br>△:2項目<br>×:0項目 |
|                           |  | ㉖土地開発公社の解散               | △            |                                  |
| 合計                        | ◎…8項目(31%)    ○…12項目(46%)    △…6項目(23%)    ×…0項目(0%) |                          |              |                                  |

備考:達成状況評価(◎・○・△・×)の考え方

【◎:目標達成】実施計画書の「目標」に対して、完了または十分な成果が見込めたもの  
(達成度目安:80%以上)

【○:概ね達成】実施計画書の「目標」に対して、完了または十分な成果までには至らなかったが、一定の成果が見込めたもの(達成度目安:60%以上80%未満)

【△:一部達成】実施計画書の「目標」に対して、完了または十分な成果までには至らなかったが、一定の成果が見込めたもの(達成度目安:40%以上60%未満)

【×:未達成】実施計画書の「目標」に対して、一定の成果が見込めなかったもの  
(達成度目安:40%未満)

|      |                |
|------|----------------|
| 取組事項 | (1)質の高いサービスの提供 |
|------|----------------|

| 実施項目        | ① 各種証明書コンビニ交付サービスの導入  |       |       |       |        |    |   |    |     |     |     |     |       |     |     |     |     |    |        |       |       |       |       |       |       |
|-------------|---|-------|-------|-------|--------|----|---|----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|----|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 目 標         | 平成28年2月にサービスを開始し、利用者増のための推進を行う  |       |       |       |        |    |   |    |     |     |     |     |       |     |     |     |     |    |        |       |       |       |       |       |       |
| 取組実績        | <p>◆平成28年2月、コンビニ交付サービスを開始【市民課・税務課】<br/>※コンビニ交付可能証明書種類(令和2年3月末現在)<br/>住民票の写し、印鑑登録証明書、市県民税課税台帳記載事項証明書、所得証明書、戸籍全部(個人)事項証明書、戸籍の附票の写し</p> <p>◆コンビニ交付に必要なマイナンバーカード交付の推進【市民課・総務課】<br/>平成28年1月からの交付申請開始に伴い、庁内窓口でのチラシ設置、広報誌・ホームページに掲載し、周知を図っています。</p> <p>◆マイナンバーカード交付申請手続き補助業務の開始【総務課】<br/>窓口に来庁されたカード交付申請者への手続き補助業務を行い、高齢者等へのサポートを行っています。</p> <p>◆マイナンバーカード利用普及のため、市職員の取得を促進【総務課】<br/>市正規職員申請率:99.0%(令和2年3月末時点)</p> <p>コンビニ交付利用件数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>32</td> <td>279</td> <td>370</td> <td>561</td> <td>675</td> <td>1,917</td> </tr> </tbody> </table> <p>マイナンバーカード申請延べ件数(※令和2年3月末 総人口48,271人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>申請率(※)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,027</td> <td>2,063</td> <td>2,621</td> <td>5,124</td> <td>6,943</td> <td>14.3%</td> </tr> </tbody> </table> | H27   | H28   | H29   | H30    | R1 | 計 | 32 | 279 | 370 | 561 | 675 | 1,917 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | 申請率(※) | 1,027 | 2,063 | 2,621 | 5,124 | 6,943 | 14.3% |
| H27         | H28   | H29   | H30   | R1    | 計      |    |   |    |     |     |     |     |       |     |     |     |     |    |        |       |       |       |       |       |       |
| 32          | 279   | 370   | 561   | 675   | 1,917  |    |   |    |     |     |     |     |       |     |     |     |     |    |        |       |       |       |       |       |       |
| H27         | H28   | H29   | H30   | R1    | 申請率(※) |    |   |    |     |     |     |     |       |     |     |     |     |    |        |       |       |       |       |       |       |
| 1,027       | 2,063   | 2,621 | 5,124 | 6,943 | 14.3%  |    |   |    |     |     |     |     |       |     |     |     |     |    |        |       |       |       |       |       |       |
| 取組事項の<br>効果 | <p>市役所が閉庁している夜間や休日であっても、提携している市内外のコンビニで証明書交付が可能となり、市民サービスの向上が図られました。</p> <p>また、コンビニ交付で必要となるマイナンバーカードの交付申請においても、オンライン申請が困難な方への手続き補助を行い、利用普及に努めました。</p>   |       |       |       |        |    |   |    |     |     |     |     |       |     |     |     |     |    |        |       |       |       |       |       |       |
| 課 題         | <p>交付可能な証明書が限られているため、より良いサービスの提供に繋げるよう、対象証明書の拡大を図っていく必要があります。</p> <p>経費額に対して利用件数が低いため、関心が高まるような市民への周知活動とマイナンバーカードの独自利用を検討し、さらなる利用推進を行わなければなりません。</p>  |       |       |       |        |    |   |    |     |     |     |     |       |     |     |     |     |    |        |       |       |       |       |       |       |
| 全体評価        | <p>△:一部達成</p> <p>仕事等で日中に来庁できない方が、夜間や休日でも取得することができるようになり、市民の利便性が向上しました。また、マイナンバーカードの申請・発行業務の体制を整え、申請手続きの補助を行い申請件数を増やすことができました。</p> <p>今後も、コンビニ交付に必要なマイナンバーカード取得を推進していきます。</p>  |       |       |       |        |    |   |    |     |     |     |     |       |     |     |     |     |    |        |       |       |       |       |       |       |

取組事項

(1)質の高いサービスの提供

| 実施項目        | ② 税等コンビニ払込サービス等の検討   |   |      |      |       |     |    |       |     |     |     |      |      |      |
|-------------|--|---|------|------|-------|-----|----|-------|-----|-----|-----|------|------|------|
| 目 標         | コンビニに限らず、他の収納方法も検証しつつ、導入経費を抑えるために全庁的なシステム更新と合わせて導入を検討  |   |      |      |       |     |    |       |     |     |     |      |      |      |
| 取組実績        | <p>◆上下水道料金について【水道課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年2月からコンビニ払込サービスを導入しました。導入後においても、クレジットカード等のキャッシュレス決済について、他自治体の動向を見ながら担当課で検討を図ってきました。</li> <li>・令和元年度には、水道利用者のうち無作為に抽出した1,000世帯の方を対象に「水道料金をお支払いするに当たり、支払い方法で不便だと感じることはありますか」とのアンケートを実施し487世帯から回答が得られ、「ある」2.9%、「ない」89.1%という結果が出ました。</li> </ul> <p>このような状況を踏まえ、現時点においては、新たな収納方法の導入は見送る結果となっています。</p> <p>上下水道料金収納実績によるコンビニ払込率(%) (※R1年度口座振替率)</p> <table border="1" data-bbox="395 920 1433 1028"> <thead> <tr> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>参考(※)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7.2</td> <td>8.6</td> <td>9.4</td> <td>10.0</td> <td>10.1</td> <td>78.5</td> </tr> </tbody> </table> <p>◆各種税金について【税務課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ払込、キャッシュレス決済等の新たな収納方法について、手数料・利用見込みによる費用対効果等の様々な面を考慮し、現行の口座振替を推進する方針となりました。</li> <li>・平成30年度に「菊池市市税等の納付方法に関する規則」を制定し、市税・保険料等の納付には原則口座振替とするよう定めました。</li> <li>・申込手続きの簡素化を図るため、口座振替依頼用のハガキを令和元年度に作成しました。(令和2年度の納付書発送時に同封しています)</li> <li>・令和元年度 税目毎口座振替率(%)<br/>             市県民税(普通徴収)35.02%、固定資産税44.65%<br/>             軽自動車税30.79%、国民健康保険税46.96%</li> </ul> |   | H27  | H28  | H29   | H30 | R1 | 参考(※) | 7.2 | 8.6 | 9.4 | 10.0 | 10.1 | 78.5 |
| H27         | H28  | H29   | H30  | R1   | 参考(※) |     |    |       |     |     |     |      |      |      |
| 7.2         | 8.6  | 9.4   | 10.0 | 10.1 | 78.5  |     |    |       |     |     |     |      |      |      |
| 取組事項の<br>効果 | 納税者の年齢・職業等の様々な条件から最も利用しやすい納付方法である口座振替を推進することで、確実に安心な納付が可能となります。  |   |      |      |       |     |    |       |     |     |     |      |      |      |
| 課 題         | 近年、コンビニ払込に加え、キャッシュレス決済(クレジットカード・各種pay等)の普及が全国的に進んでいます。このような多様な納付方法については、市民の利便性向上を図るため、必要経費等の状況を踏まえながら、今後も検討する必要があります。  |   |      |      |       |     |    |       |     |     |     |      |      |      |
| 全体評価        | ○:概ね達成   | コンビニ払込やキャッシュレス決済等の収納方法については、関係課で検討した結果、手数料等が高額であることから、口座振替の規則を制定し、推奨することになりました。 |      |      |       |     |    |       |     |     |     |      |      |      |

|      |                |
|------|----------------|
| 取組事項 | (1)質の高いサービスの提供 |
|------|----------------|

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| 実施項目        | ③ 施設予約システムの構築   |   |
| 目 標         | 施設予約システムの導入   |   |
| 取組実績        | <p>◆<b>体育施設予約状況確認システムの導入【社会体育課】</b><br/>各体育施設の予約状況がオンラインで確認できるシステムを平成28年度に導入しました。導入後もオンラインでの予約申請ができるよう、担当課で検討を継続しました。</p> <p>◆<b>施設予約システムの導入【社会体育課・中央公民館】</b><br/>・体育施設及び公民館施設を対象とした予約システムを令和2年2月までに構築しました。また、令和2年3月より職員側での予約システムの運用を開始しました。利用者からのインターネット予約については、令和2年8月から開始することが決定しました。<br/>・施設予約システムによる施設使用料の納付方法については、令和2年度も引き続き協議していきます。</p> |   |
| 取組事項の<br>効果 | 従来の窓口申請からオンライン申請になることで、施設窓口に来庁しなくても予約が可能となり、利用者の利便性の向上が図られました。  |   |
| 課 題         | 使用料の納付をオンライン申請に合わせた方法にすることが早急な課題であります。市直営の体育、公民館施設のみが対象となっているため、指定管理施設や学校施設(体育館、グラウンド)が利用可能になるよう、関係者との協議、調整が必要となっています。  |   |
| 全体評価        | ○:概ね達成  | 計画期間内にシステム構築を行い、利用者側の運用を令和2年8月から開始することが決定しました。今後は、市民の利便性向上のため、使用料のキャッシュレス化等の改善を行いながら、適正な運用を図っていきます。 |

|      |                |
|------|----------------|
| 取組事項 | (1)質の高いサービスの提供 |
|------|----------------|

|         |  |   |
|---------|--|---|
| 実施項目    | ④ ICT等利活用の推進   |   |
| 目 標     | ICTを活用した行政サービスの多様化・高度化による市民サービスの向上   |   |
| 取組実績    | <p>◆ICT推進基本方針・情報化推進アクションプランの策定【情報政策課】<br/>近年著しい進展を遂げているICT(情報通信技術)を最大限に活用するため、その情報化の方向性を示した推進基本方針と具体的な取り組みを示した推進アクションプランを平成30年度に策定しました。</p> <p>◆情報システムガイドラインの策定【情報政策課】<br/>各種情報システムの企画・調達・契約・管理・廃止の仕組みや基準を定め、組織内の取り扱いを統一するためのガイドラインを令和元年度に策定しました。<br/>これまでの情報システムにおいては、各担当課主導で個々に調達・運用を行っていたことで、機能不足や重複等が発生していましたが、組織的なマネジメントを確立したことで、情報システムの適切な管理を図る仕組みを構築することができました。</p> <p>◆ICTを活用した新しい市民サービスの実施について【各部署】<br/>・市からの様々なお知らせ、観光・防災情報を提供するスマートフォンアプリ「きくち防災・行政ナビ」(実施項目⑫)<br/>・ごみ分別の検索、ごみ出し忘れアラーム機能等を搭載したスマートフォンアプリ「菊池市ごみ分別アプリ」(実施項目⑫)<br/>・体育施設、公民館施設の利用予約がオンラインで申請できる「菊池市公共施設予約システム」(実施項目③)<br/>※上記システム・アプリの導入経費等は他実施項目(③・⑫)で計上しています。</p> <p>◆庁内情報システムの更新等について【情報政策課】<br/>各種情報システムの更新や新設する情報システム(アプリ)について、内部審査機関にて協議・審査し、有効性や適正化の確保を図りました。</p> <p>◆事務効率化の実証実験【情報政策課・総務課・企画振興課】<br/>AI機能を搭載した文字起こしシステムやRPA(事務処理の定型作業をソフトウェアロボットに代行させるもの)の実証実験を行いました。導入については、引き続き検討していきます。</p> |   |
| 取組事項の効果 | すべての世代に普及しているスマートフォンで利用可能なアプリケーションを活用した情報発信を行うことで、災害や日常に関する情報提供が可能となり、利便性の向上が図られました。   |   |
| 課 題     | 多様化する市民ニーズに対応するための新しいサービスを検討する必要があります。<br>事務業務の効率化を図るためのシステム導入を検討し、職員が直接対応しなければならない業務に注力できるよう取り組んでいかなければなりません。   |   |
| 全体評価    | ◎: 目標達成  | ICT推進基本方針及び情報化推進アクションプラン等を策定し、本市の情報化に関する方向性を決めました。また、内部審査機関を設置することで各種システムの適正化を図る体制を整えることができました。<br>また、市民に対しては、ICTを活用した新しいサービスを開始することで、利便性向上を図ることができました。 |



|             |                       |
|-------------|-----------------------|
| <b>取組事項</b> | <b>(1)質の高いサービスの提供</b> |
|-------------|-----------------------|

|         |   |   |
|---------|---|---|
| 実施項目    | ⑤ 窓口業務改善の推進   |   |
| 目 標     | 窓口業務の改善を図り、市民視点の行政サービス提供。ワンストップサービス(総合窓口化)、申請書類の簡素化、窓口民間委託など、新庁舎における窓口業務のあり方(方向性)を決定する  |   |
| 取組実績    | <p>◆新庁舎における窓口業務のあり方に関する取り組み内容【各部署】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「菊池市庁舎等整備市民検討委員会調査検討結果報告書(平成26年10月9日付)」の意見を反映し、市役所1階フロアにおいては、市民の利用頻度の高い部署を集約し、移動が最小限になるような配置を庁内で協議し、平成29年3月に新庁舎が建設されました。</li> <li>・窓口業務の民間委託については、関係セミナーへの参加、導入自治体への研修を行い検討した結果、費用等の課題により、現時点では直営方式を採用することとしました。</li> <li>・住民異動受付支援システム導入の検討を開始しました。</li> </ul> <p>◆窓口業務の改善について【市民課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口案内や申請書記入補助等を行うフロアマネージャーを平成29年度に導入しました。</li> <li>・窓口手続きが長時間化している死亡届について、手続きに関する情報を一元化することで関連する申請書を一括作成し、手続きに要する時間の短縮や各窓口へのスムーズな案内が可能となる「おくやみねっと菊池」の運用を令和元年6月から開始しました。</li> </ul> |   |
| 取組事項の効果 | 「フロアマネージャーの導入」及び「おくやみねっと菊池」の運用開始に取り組み、市民サービスの充実・満足度の向上を図りました。また、事務の簡素化を行うことで業務の効率化に繋げることができました。   |   |
| 課 題     | 転入届等の複数の部署が関係し、長時間化している届出において、その原因や課題を整理する必要があります。また、関係する法令・制度等が年々多岐にわたっていることから、業務が複雑化し、職員の負担が増加しています。  |   |
| 特記事項    | 【目標について】当初計画では「窓口業務の改善を図り、(中略)新庁舎における窓口業務のあり方(方向性)を平成29年度までに決定する。」としていましたが、熊本地震の影響により、平成29年度までの決定ができなくなったことから、目標の「平成29年度までに」の文言を削除しました。   |   |
| 全体評価    | ○:概ね達成  | フロアマネージャーを導入したことで、市役所で一番身近な窓口接客の改善を図ることができました。<br>今後も市民課窓口だけでなく、庁内全体の窓口業務の改善を目指すため、第四次大綱に継続して取り組んでいきます。 |

|      |            |
|------|------------|
| 取組事項 | (2)民間活力の活用 |
|------|------------|

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| 実施項目        | ⑥ 特別養護老人ホーム民営化の検討   |   |
| 目 標         | 最も効率的な運営形態に変更   |   |
| 取組実績        | <p>◆民営化への方針決定【高齢支援課】<br/>第三次行革大綱計画期間では、直営や民営化等の様々な運営形態を含めた、施設のあり方について検証し、外部検討委員会を設置・諮問を行いました。同委員会からの答申を踏まえたうえで、平成29年度に民営化への方針を決定しました。</p> <p>◆民営化への移行【高齢支援課・つまごめ荘】<br/>・平成30年度に移譲先選定委員会を設置し、民間移譲への公募を行いました。その選定の結果、社会福祉法人東康会を選定し、翌年度に譲渡契約を結びました。<br/>・移譲法人の選定後、業務の引継ぎに向けて協議を開始しました。また、併せて入所者のご家族にも随時、報告・説明を行いました。<br/>・令和2年4月1日を以って、移譲法人への引継ぎを行い、民営化することが決定しました。</p> <p>◆つまごめ荘職員について【高齢支援課・総務課】<br/>関係事務の円滑な引継ぎと入居者へのサービス低下を招かないために、市職員においては、施設への派遣を行い、段階的に引き上げることとしています。</p> |   |
| 取組事項の<br>効果 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設更新見込額(※平成3～19年度の建物建築費用額)<br/>約17億2,200万円</li> <li>・一般会計繰入金見込額(※平成29～令和元年度の平均額)<br/>約1億2,600万円/年</li> </ul>  |   |
| 課 題         | 民営化後においても、適切な管理・サービスの維持・向上が図れるよう、施設サービスの検証を担当部署で実施していかなければなりません。  |   |
| 全体評価        | ◎: 目標達成   | <p>施設の民営化により、施設運営に係る経費や建物更新コスト等を削減することができました。</p> <p>今後も、移譲した施設サービスの検証を行いながら、入所者及びその家族へのサービス低下にならないよう努めていきます。</p> |



|      |            |
|------|------------|
| 取組事項 | (2)民間活力の活用 |
|------|------------|

|         |   |   |
|---------|---|---|
| 実施項目    | ⑦ PPP・PFI事業の活用  |   |
| 目 標     | 最適な事業方式の選定  |   |
| 取組実績    | <p>◆各事業におけるPPP・PFI活用可能性の調査検討【各部署】<br/>第三次行革大綱計画期間内においては、PPP・PFIを活用するような事業はありませんでした。なお、「市役所新庁舎・生涯学習センター整備事業」及び「ふるさと創生市民広場再整備事業」については、計画期間前に事業方式の検討が済んでいます。</p> <p>◆熊本地域プラットフォーム(※)への参加【企画振興課・施設マネジメント課】<br/>熊本地震からの復旧・復興を進めていくための一手法としてPPP・PFIを活用し、被災した熊本県内の自治体が抱える課題を共有しつつ、復旧・復興に向けた解決方策を検討することを目的に平成28年度に設立し、平成30年度にかけて活動を行っていました。<br/>本市も、PPP・PFIに関する意見交換や先行事例研修等を参考にするため、平成29年度から本プラットフォームに参加し、情報収集を行いました。<br/>※H30年度参加自治体:熊本県、熊本市、八代市、荒尾市、玉名市、人吉市、菊池市</p> <p>◆庁内勉強会の開催【企画振興課】<br/>外部講師によるPPP・PFIに関する国の動向や他市町村の先行事例に関する勉強会を令和元年度に実施しました。</p> |   |
| 取組事項の効果 | 該当する事業が無かったため、具体的な効果はありませんでした。  |   |
| 課 題     | 各施設管理の担当部署がPPP・PFIの手法を広く理解し、建物更新時に検討を実施する体制づくりが必要となります。   |   |
| 全体評価    | △:一部達成  | 第三次大綱の計画期間内においては、PPP・PFI事業を活用する事業はありませんでした。そのため、民間のノウハウ等を活用した全国の優良事例等の情報収集に努め、将来必要に応じて活用ができるよう関係部署との情報共有を図りました。 |

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| <b>取組事項</b> | <b>(3)広域行政への対応</b> |
|-------------|--------------------|

|                |  |   |
|----------------|--|---|
| <b>実施項目</b>    | ⑧ 広域行政への対応   |   |
| <b>目 標</b>     | 市民サービス提供の効率化   |   |
| <b>取組実績</b>    | <p>◆<b>県北観光協議会活動【商工観光課】</b><br/>         県・山鹿市・玉名市・和水町・菊池市を会員とした「県北観光協議会」による、国内及び国外の誘客事業を実施しました。<br/>         ・国内誘客事業の主な活動として、県北地域のマルシェの設置・サイクリング等の各種体験ができる「地域振興フェア」の開催や各市町内で登山等のアウトドアイベントを行う「キタクマ×アウトドアフェス」等のイベント行事を開催しました。<br/>         ・国外誘客事業の主な活動として、熊本空港からの無料シャトルバスの試験運行や海外モニターによる観光地レポート(SNS発信)を行いました。</p> <p>◆<b>熊本連携中枢都市圏の加入【企画振興課】</b><br/>         熊本連携中枢都市圏とは、圏域の中心都市(熊本市)が近隣の市町村と連携して、活力ある社会経済を維持するための拠点を形成するものであり、平成30年度に本市も加入しました。<br/>         ≪連携事業一例(R元年度予算化事業)≫<br/>         ・病児、病後児保育施設の相互利用      ・レジ袋削減推進体制の整備<br/>         ・世界かんがい施設遺産を活用した農村・観光振興      等</p> <p>◆<b>日本遺産認定による広域自治体連携づくり【生涯学習課】</b><br/>         菊池川流域の米作りを中心とした歴史ストーリーの日本遺産認定により、山鹿市・玉名市・和水町・菊池市の官民協働による「菊池川流域日本遺産協議会」を平成29年度に発足し、周知啓発・観光ツアー・各種商品開発等の事業を行いました。</p> <p>◆<b>菊池一族ゆかりの広域自治体連携づくり【企画振興課】</b><br/>         菊池一族の歴史に縁が深い福岡県内5つ(久留米市・八女市・小郡市・うきは市・大刀洗町)の自治体と連携し、「南北朝・菊池一族歴史街道推進連絡協議会」を令和元年度に発足し、広域による地域活性化の組織づくりを行いました。</p> |   |
| <b>取組事項の効果</b> | 熊本連携中枢都市圏については、市外施設の利用、市単独では困難な事業を周辺自治体と連携で実施することで、新たな行政サービスの提供が可能となります。<br>また、周辺自治体と連携して事業を実施することで、市内外開催のイベント等を各市町内に周知・誘客を図ることができました。   |   |
| <b>課 題</b>     | 今後も、様々な可能性を探りながら、新しいサービスの検討を継続していく必要があります。   |   |
| <b>全体評価</b>    | ○:概ね達成   | 熊本連携中枢都市圏へ加入したことで、令和元年度から各分野における事務事業の連携が可能となりました。この連携を通して、圏域の住民全体の暮らしを支え、市民サービスを向上に繋げていきます。 |

取組事項

(4)市民との協働の仕組みづくり

| 実施項目        | ⑨ NPO等の市民団体との協働、情報共有   |   |     |     |     |     |    |   |   |   |   |   |   |    |
|-------------|--|---|-----|-----|-----|-----|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 目 標         | 協働による地域課題や社会的課題の解決   |   |     |     |     |     |    |   |   |   |   |   |   |    |
| 取組実績        | <p>◆市民提案型協働事業補助金の交付【企画振興課】</p> <p>≪補助金の趣旨≫<br/>         地域・行政課題を自ら解決しようとする市民活動団体等が、その専門性と柔軟性を生かした公益的な事業の提案し、その事業を市の協働事業として実施することで、市民が主役のまちづくりを推進するものです。<br/>         実績内容としては、イベント目的に関するものが多く、民間主導の運営ならではの低コストかつ高集客数であるため、行政主導のイベントと比較してもメリットが大きくなります。</p> <p>≪活動例≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・海外の音楽家を公民館に招いた演奏会の開催</li> <li>・学校跡地を活用したイベントの開催</li> <li>・市内飲食店と図書館によるイベントの開催</li> <li>・公園の植栽整備</li> <li>・友好都市との文化交流(伝統芸能)</li> <li>・菓子の新商品開発 等</li> </ul> <p>補助金交付件数</p> <table border="1" data-bbox="395 1025 1433 1137"> <thead> <tr> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table> <p>◆補助金交付要綱の改正検討【企画振興課】<br/>         現行の補助金交付要綱について、対象事業や補助率等の改正を検討しており、令和2年度中の改正を予定しています。</p> <p>◆菊池アートフェスティバルの開催【商工観光課】<br/>         アーティストの創作発表活動支援や市民に芸術とふれあう機会を提供するため、実行委員会との協働による「菊池アートフェスティバル」を開催しました。</p> |   | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | 計 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 |
| H27         | H28  | H29   | H30 | R1  | 計   |     |    |   |   |   |   |   |   |    |
| 3           | 4  | 1   | 3   | 3   | 14  |     |    |   |   |   |   |   |   |    |
| 取組事項の<br>効果 | 地域の様々な課題を自ら解決するための提案・活動することで、課題に対する情報の共有化と市民主体のまちづくりへの意識向上に繋がりました。   |   |     |     |     |     |    |   |   |   |   |   |   |    |
| 課 題         | 補助事業開始から6年が経過しており、今後は補助金に頼らない方法で、市と協働で課題を解決していくことを推進していく必要があります。   |   |     |     |     |     |    |   |   |   |   |   |   |    |
| 全体評価        | ○:概ね達成   | 地域や行政課題を自ら解決しようとする市民団体等の活動に対して、様々な課題の相互共有と市民協働活動の促進が図られました。 |     |     |     |     |    |   |   |   |   |   |   |    |

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| <b>取組事項</b> | <b>(4)市民との協働の仕組みづくり</b> |
|-------------|-------------------------|

|                |   |   |
|----------------|---|---|
| <b>実施項目</b>    | ⑩ 地域福祉の推進   |   |
| <b>目 標</b>     | 平成25年度策定の第2期菊池市地域福祉計画・地域福祉活動計画に基づき、地域の人々が地域の生活課題に対応していくため、人材、施設、組織(団体)などの地域の資源を見出し活用するとともに、これらの資源と行政施策をうまく組み合わせながら地域の課題を解決し、地域福祉を推進する体制を構築していく  |   |
| <b>取組実績</b>    | <p>◆第3期菊池市地域福祉計画及び地域福祉活動計画の策定【福祉課】<br/>本市の福祉部門の基本計画となる「地域福祉計画」と地域福祉推進を担う社会福祉協議会の「地域福祉活動計画」について、平成30年度を以って第2期が終了することから、第3期の計画を策定しました。<br/>計画目的の根底は第2期計画から大きく変わりませんが、熊本地震を教訓に防災意識の向上を図るための地域内の繋がりがより必要となっています。</p> <p>◆第3期地域福祉計画及び地域福祉活動計画の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・策定委員会による推進会議を年2回開催し、各項目の進捗状況等を評価。</li> <li>・地域福祉委員109名を対象とした地域福祉に関する研修を年2回開催。<br/>欠席者についても、翌年度のフォローアップ研修を実施。</li> <li>・令和2年度に実施予定の地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業のため福祉課、高齢支援課、社協との庁内外連携協議を実施。</li> <li>・地域サロンの設立(※4箇所)、小地域モデル事業地区設置(※1地区)</li> <li>・社協独自の出前講座(内容:地域サロンについて)を各公民館で実施(※30箇所)</li> <li>・災害時の避難支援、避難行動要支援者名簿の作成(※作成同意率約40%)</li> <li>・地域ささえあいセンターによる熊本地震被災者の支援。</li> </ul> <p style="text-align: right;">※令和元年度末時点</p> |   |
| <b>取組事項の効果</b> | 第3期計画の策定にあたっては、市内の中高生・保育園保護者の若い人材と地区社協役員・各区長へのアンケート、各地域のワークショップにより様々な世代と地域の意見を聞くことができました。<br>また、計画の実行についても、地域と行政が協働して取り組むことで、地域福祉の推進に繋がっていくことができました。  |   |
| <b>課 題</b>     | 地域福祉の普及には地域毎の体制づくりが必要不可欠となります。地域サロンや小地域モデル地区の設立支援を行っていますが、令和元年度末時点で、設立目標数には達していない状況です。核となる人材の高齢化等による課題もあるため、地域福祉活動の人材育成等を進めていく必要があります。  |   |
| <b>全体評価</b>    | ○:概ね達成  | 第3期菊池市地域福祉計画・地域福祉活動計画を一体的に策定することで、地域と行政の協働・共助の体制づくりと、時代に即した地域福祉の推進に向けた取り組みの推進を行いました。<br>しかしながら、地域福祉活動に欠くことのできない人材の高齢化等の問題もあり、地域福祉活動の担い手の人材育成等を進めていかなければならないと考えます。 |

取組事項

(4)市民との協働の仕組みづくり

| 実施項目        | ① パブリックコメントの徹底   |   |      |       |       |     |    |   |      |      |      |      |       |       |
|-------------|--|---|------|-------|-------|-----|----|---|------|------|------|------|-------|-------|
| 目 標         | 公正の確保と透明性の向上及び市政への参画の一つであるパブリックコメントを徹底する   |   |      |       |       |     |    |   |      |      |      |      |       |       |
| 取組実績        | <p>◆制度の徹底周知【市長公室】<br/>パブリックコメント制度の目的・必要性を庁内に周知し、手続きの徹底を図りました。</p> <p>◆パブリックコメントの実績【市長公室】<br/>市の基本的な政策を定める計画等については、適正にパブリックコメントを実施することができました。なお、各種計画の更新時期がそれぞれ異なっているため、年度毎に件数が増減しています。</p> <p>パブリックコメント件数(意見提出件数)</p> <table border="1" data-bbox="395 815 1433 925"> <thead> <tr> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1(1)</td> <td>3(2)</td> <td>6(3)</td> <td>3(0)</td> <td>10(3)</td> <td>23(9)</td> </tr> </tbody> </table> |   | H27  | H28   | H29   | H30 | R1 | 計 | 1(1) | 3(2) | 6(3) | 3(0) | 10(3) | 23(9) |
| H27         | H28  | H29   | H30  | R1    | 計     |     |    |   |      |      |      |      |       |       |
| 1(1)        | 3(2)   | 6(3)  | 3(0) | 10(3) | 23(9) |     |    |   |      |      |      |      |       |       |
| 取組事項の<br>効果 | パブリックコメントを徹底することで、各種計画の策定(更新)に対する市民の意見を聞くことができ、市政参画の一つの方法として確立させることができました。   |   |      |       |       |     |    |   |      |      |      |      |       |       |
| 課 題         | パブリックコメントは計画策定完了の直前に実施することが多いため、十分な周知を図ることができるよう、運用の見直しが必要となります。   |   |      |       |       |     |    |   |      |      |      |      |       |       |
| 全体評価        | ○:概ね達成   | 制度自体の庁内周知が図られ、各課のパブリックコメント実施は定着しています。しかし、市民からの意見提出が少ないため、市民への十分な周知を行うことが重要であることから、実施に当たっての運用の見直しを行う必要があります。 |      |       |       |     |    |   |      |      |      |      |       |       |

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| <b>取組事項</b> | <b>(5)情報発信力の強化</b> |
|-------------|--------------------|

| <b>実施項目</b>    | ⑫ SNSの活用等、情報公開の推進   |     |     |     |     |    |   |   |    |   |   |   |    |     |     |     |    |     |     |
|----------------|---|-----|-----|-----|-----|----|---|---|----|---|---|---|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|
| <b>目 標</b>     | 市民に身近で情報収集が容易な媒体による情報発信の充実と新たなコミュニケーションツール活用  |     |     |     |     |    |   |   |    |   |   |   |    |     |     |     |    |     |     |
| <b>取組実績</b>    | <p>◆スマートフォンに対応したアプリケーションの活用【防災交通課・環境課】<br/>幅広い世代に普及しているスマートフォンで利用可能なアプリケーションを活用し、市からの様々なお知らせ、観光・防災情報を提供する「きくち防災・行政ナビ」を平成30年度に導入しました。<br/>また、市内一部地域でゴミ分別方法が変わることから、ゴミ分別の検索やゴミ出し忘れアラーム機能等を搭載した「菊池市ゴミ分別アプリ」を令和元年度に導入しました。</p> <p>◆各種SNSの活用【市長公室】<br/>菊池市で登録している「Facebook(フェイスブック)」、「Instagram(インスタグラム)」、「Twitter(ツイッター)」を活用し、イベント情報や市内各所の風景写真等を投稿しています。投稿に対しては一週間で数百件から数千件程度の反応があります。</p> <p>◆デジタルアーカイブ事業【中央図書館】<br/>菊池市に関連する貴重な古写真や古文書等を市民から提供していただき、その資料をデジタル化することで、ホームページ上で誰でも閲覧することが可能となりました。<br/>令和元年度までに、登録件数約3,000点、webサイト閲覧数90,000件以上の利用実績がありました。</p> <p>◆市長と語る会【市長公室】<br/>市長と各地域・各行政区・各種団体等との市政全般に関する意見交換を行いました。<br/>市長と語る会実績(上段:開催回数 下段:参加人数)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>未集計</td> <td>未集計</td> <td>208</td> <td>84</td> <td>228</td> <td>520</td> </tr> </tbody> </table> | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | 計 | 7 | 12 | 6 | 4 | 7 | 36 | 未集計 | 未集計 | 208 | 84 | 228 | 520 |
| H27            | H28   | H29 | H30 | R1  | 計   |    |   |   |    |   |   |   |    |     |     |     |    |     |     |
| 7              | 12  | 6   | 4   | 7   | 36  |    |   |   |    |   |   |   |    |     |     |     |    |     |     |
| 未集計            | 未集計   | 208 | 84  | 228 | 520 |    |   |   |    |   |   |   |    |     |     |     |    |     |     |
| <b>取組事項の効果</b> | これまでの集会方式や広報紙だけでなく、近年発達している各種SNS・アプリケーション等を活用することで、幅広い世代や市外在住者へ情報発信することが可能になりました。   |     |     |     |     |    |   |   |    |   |   |   |    |     |     |     |    |     |     |
| <b>課 題</b>     | 情報発信の手段(ツール)が多種多様化していることで、決裁等、配信に要する手間の煩雑・複雑化、ツール毎の配信漏れが懸念されます。   |     |     |     |     |    |   |   |    |   |   |   |    |     |     |     |    |     |     |
| <b>全体評価</b>    | ◎: 目標達成<br>多様なツールを用いた情報発信等を始めました。防災等に関する重要な情報や市外向けの観光情報等をタイムリーに、分かりやすく伝えることができるよう、さらなる情報発信を行っていきます。   |     |     |     |     |    |   |   |    |   |   |   |    |     |     |     |    |     |     |



|      |               |
|------|---------------|
| 取組事項 | (6)安全性と信頼性の確保 |
|------|---------------|

|         |  |   |
|---------|--|---|
| 実施項目    | ⑬ 個人情報保護の徹底  |   |
| 目 標     | 個人情報保護の徹底  |   |
| 取組実績    | <p>◆情報セキュリティに関する職員研修【情報政策課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規採用職員を対象とした研修の実施。</li> <li>・eラーニング形式(※)の研修を実施。研修内容は職員の業務内容に応じて、基礎から応用コースまで複数の選択ができます。(令和元年度受講率:83%)</li> </ul> <p>※eラーニングとは、インターネットを利用した学習方法であり、自席のパソコンから職員の都合の良い時間で研修が受講できるものです。</p> <p>◆個人情報保護関連の条例・規則の改正【情報政策課】</p> <p>マイナンバー制度の開始に伴う関係条例等の改正を平成29年度に行いました。なお、令和元年度に予定していました情報セキュリティ規則の改正については、条項内容の確認に時間を要したことから、令和2年度中の改正を予定しています。</p> <p>◆事務品質の向上【総務課】</p> <p>事務処理ミスを防止するため、各課長を対象とした対策会議を行い、再発防止対策及び事務体制の強化を図りました。</p> |   |
| 取組事項の効果 | 職員の意識徹底と各部署の管理体制の強化を図っていくことで、個人情報保護を含めた、各種事務の適正処理に繋がっていききました。  |   |
| 課 題     | eラーニング研修の受講率が100%になるよう、未受講者への対策・フォローアップが必要となります。<br>また、電子化が進むことで、個人情報の取り扱いだけでなく、電子機器の操作やIT用語に関しても、高度な知識が求められます。  |   |
| 全体評価    | ○:概ね達成   | 個人情報については、マイナンバー制度が開始されたことで、さらなる情報保護が求められています。それに併せて、庁内の各種事務処理についても、職員等によるミスを防止するための対策を講じていく必要があることから、今後も職員研修を通じて理解を深め、事務体制の強化を図っていきます。 |

## 取組事項

## (7)公共施設等の適正管理

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| 実施項目        | ⑭ 公共施設等総合管理計画の策定と推進  |   |
| 目 標         | 施設の更新、統廃合、長寿命化を計画的に行い、財政負担の軽減と最適な配置を行う   |   |
| 取組実績        | <p>◆菊池市公共施設等総合管理計画・公共施設白書の策定【財政課】<br/>本市が保有する公共施設等の全体の状況を把握し、長期的な視点から、施設の更新・統廃合・長寿命化等を計画的に行い、財政負担の軽減・平準化を図るとともに、公共施設等の最適な配置を実現することを目的とした総合的な管理計画とそのデータ編となる公共施設白書を平成28年度に策定しました。<br/>(40年間の移管・削減率52.2%(シミュレーション値))</p> <p>◆推進部署の設置【総務課】<br/>公共施設等総合管理計画の円滑な推進を図るため、新たに「施設マネジメント課」を平成29年度に設置しました。</p> <p>◆個別施設計画の策定【施設マネジメント課】<br/>公共施設等総合管理計画の基本方針や施設用途の小分類の方針に基づき、各部署が所管する公共施設の将来方針のシミュレーション及び改修や建替え等の更新費用を試算した個別施設計画を令和元年度までに策定しました。</p> <p>◆市有施設の廃止・譲渡の実施【各施設所管部署】<br/>第三次行革大綱期間中、通算48施設89,852.45㎡の削減を実施しました。<br/>《廃止・移管(譲渡)施設例》<br/>・青少年ホーム、体育センターの廃止      ・行政区公民館の地域移管<br/>・旧迫水小学校の民間移管                      ・農業用賃貸ハウスの民間移管      等</p> <p>◆市役所庁舎整備事業(建物整備のみ)【施設マネジメント課】<br/>・本庁:庁舎増築及び改修(平成28年度完了)<br/>・七城支所:庁舎縮小建替(令和3年度新庁舎工事予定)<br/>・旭志支所:庁舎縮小建替、多目的研修センター改修(令和元年度完了)<br/>・泗水支所:庁舎複合化改修(令和元年度完了)</p> |   |
| 取組事項の<br>効果 | <p>公共施設の老朽化対策が課題となっているなか、市全体の公共施設の管理に関する基本方針等を定めた公共施設等総合管理計画を策定し、基本方針の一つである「公共施設等の保有総量を最適な規模とする」を優先に推進しました。<br/>平成30年度末時点で、48施設89,852.45㎡、21.4%を削減し、公共施設等総合管理計画でのシミュレーション値である52.2%の約4割の取り組み効果となりました。</p>   |   |
| 課 題         | 令和元年度までに策定した個別施設計画を推進するため、各施設を利用している関係者との合意形成を図る必要があります。   |   |
| 特記事項        | 道路・橋梁・上下水道のインフラ施設については、各所管の個別施設計画に基づく施設の長寿命化を推進します。  |   |
| 全体評価        | ◎: 目標達成  | 財政負担の軽減と最適な配置の実行に向けた取り組みの第一歩として、市の基本方針を定めた公共施設等総合管理計画と施設用途の方針によってシミュレーションした個別施設計画を策定しました。 |



|             |                     |
|-------------|---------------------|
| <b>取組事項</b> | <b>(8)受益者負担の適正化</b> |
|-------------|---------------------|

|             |  |  |
|-------------|--|--|
| 実施項目        | ⑮ 上下水道料金等の見直し  |  |
| 目 標         | <p>【上水道】公営企業の独立採算を維持し、健全な運営確保のための適切な使用料とするための検証を行う</p> <p>【下水道】事業間、地域間での使用料金格差是正を進めながら、赤字軽減のための安定した増収が見込まれる料金見直しを行う</p>  |  |
| 取組実績        | <p>【上水道(水道課)】</p> <p>◆事業会計の統一<br/>これまで別会計だった簡易水道事業と上水道事業を平成28年度に統合し、会計を一本化しました。</p> <p>◆菊池市水道ビジョンの策定<br/>水道事業の現状分析や今後10年間の方針や投資・財政計画を明記した「菊池市水道ビジョン」を令和元年度に策定しました。</p> <p>【下水道(下水道課)】</p> <p>◆下水道使用料の一部改定<br/>下水道会計の健全化と地域格差の是正を目的とした下水道料金の改定(引上げ)には至りませんでした。以下の浄化槽関連の改定を平成28年度に実施しました。<br/>・(個人から市への)浄化槽寄附採納事業の開始<br/>・料金制度を人槽制(浄化槽の規模で算定)から人頭制(世帯人数で算定)に改定</p> <p>◆公営企業会計への移行<br/>将来にわたる持続可能な経営の確保と的確な経営状況の把握を行うため、令和2年度にこれまでの官公庁会計から地方公営企業法を適用した公営企業会計へ移行することが決定しました。</p> <p>◆経営戦略の策定準備<br/>下水道事業の現状分析と今後10年間の方針等を明記した「菊池市下水道経営戦略(仮称)」を令和元年度に策定を予定していましたが、内容精査に時間を要していることから令和2年度中の策定を目指します。</p> |  |
| 取組事項の<br>効果 | <p>【上水道】<br/>これまで黒字基調で安定的に推移してきましたが、人口減少に伴い水道料金収入は減少傾向となっており、今後、経営状況は厳しくなっていくことが予想されることから、令和2年度から令和11年度までの投資・財政計画を定めた水道ビジョンを策定し、将来にわたり安定供給や健全な事業運営を確保するための指針を示すことができました。</p> <p>【下水道】<br/>公営企業会計へ移行することで、各種下水道事業の経営・資産状況が明確化でき、料金等の様々な課題を整理するための現状を把握できるようになりました。</p>  |  |
| 課 題         | 人口減少に伴う収入の減少、設備の老朽化による更新費用の増大が懸念されます。  |  |
| 全体評価        | ○:概ね達成   | 下水道事業は、公営企業会計への移行準備が整いましたので令和2年度から移行しますが、安定経営のための料金改定は実施できませんでした。上下水道事業とも、第四次大綱へ継続し、安定経営に向けて取り組んでいきます。 |

|      |              |
|------|--------------|
| 取組事項 | (8)受益者負担の適正化 |
|------|--------------|

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| 実施項目        | ⑩ 施設使用料の見直し   |   |
| 目 標         | 公平性の観点から改定を視野に入れた各種使用料及び減免基準の見直しを行い、より一層の適正化を図る   |   |
| 取組実績        | <p>◆各施設使用料の改定【財政課】<br/>「使用料・手数料見直し方針」に基づき、施設の利用実績と消費税改正を合わせた料金の見直しと減免基準の見直しを行い、令和元年10月に料金改正を行いました。</p> <p>◆使用料改定に関する周知【財政課】<br/>改定に伴う利用者の混乱を招かないよう、事前の周知を行いました。<br/>・広報誌掲載(令和2年4月号、8月号)<br/>・全体区長会での周知<br/>・施設所管部署による個別周知</p> |   |
| 取組事項の<br>効果 | 使用料は、施設を維持管理するための費用として、利用者が負担するものであることから、施設を利用しない人との公平性(負担の公平性)を確保しました。   |   |
| 課 題         | 施設の使用料(収入)と関係経費(支出)の実績に応じた適正な料金設定になるよう定期的な見直し・改定を行う必要があります。   |   |
| 全体評価        | ◎: 目標達成   | 見直し方針に基づき一斉改定を行うことができました。<br>また、施設の利用者と未利用者との負担の公平性を確保するとともに、3年毎の定期的な見直しサイクルの構築が図られました。 |

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| <b>取組事項</b> | <b>(9)効率的・計画的な行財政運営</b> |
|-------------|-------------------------|

|                     |  |   |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
|---------------------|--|---|---------------------|----------------|----------------|---------------------|----------------|----|----|-----|----|------|----|----|-----|-----|---|---|---|---------|---|---|---|--------------------|----------------|--|----|----|------|-----|-----|----|---------|---|
| 実施項目                | ⑰ 事業評価、施策評価によるPDCAサイクルの強化  |   |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 目 標                 | 政策形成能力の向上、行政評価と予算・決算の連動  |   |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 取組実績                | <p>◆行政評価(事業・施策評価)について【企画振興課】<br/>第2次菊池市総合計画(前期:平成27～29年度、後期:平成30～令和3年度)に掲げる各施策を展開するため、実施計画書を作成しています。各施策とそれを構成する主な事業について、事業実績・成果や成果指標の進捗状況等を確認し、行政評価を行いました。</p> <p>≪ 施策・事業の実施から行政評価までの流れ(PDCAサイクル) ≫<br/>         [Plan]総合計画・実施計画書の策定<br/>         ↓<br/>         [Do]担当部署による事業の実施<br/>         ↓<br/>         [Check]1.事業担当部署による事業と施策評価(企画振興課によるヒアリングを実施)<br/>         ↓<br/>         2.企画振興検討委員会による内部評価(妥当性・正当性を判断し、総合評価)<br/>         ↓<br/>         3.総合計画外部評価委員会による外部評価(内部評価の結果を諮問・答申)<br/>         ↓<br/>         [Action]外部評価で指摘された内容は、庁内会議で報告し、年度内での対策・改善に向けた取り組みや次年度の事業展開に対応しています。</p> <p>◆実施計画書の評価状況</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px;">前期基本計画<br/>(H27～H29)</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">H27<br/>(147項目)</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">H28<br/>(180項目)</td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">⇒<br/>判断基準<br/>の変更(※)</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">H29<br/>(193項目)</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">順調</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">82</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">101</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">28</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">概ね順調</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">58</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">76</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">155</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">要改善</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">7</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">3</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">抜本的な見直し</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">0</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">0</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">1</td> </tr> </table><br><table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px;">後期基本計画<br/>(H30～R3)</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">H30<br/>(193項目)</td> <td rowspan="5" style="padding: 5px;">※H28年度までは取り組みの実績を評価していましたが、H29年度からは成果を重視した評価に変更しました。</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">順調</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">39</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">概ね順調</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">135</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">要改善</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">16</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">抜本的な見直し</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">3</td> </tr> </table> |   | 前期基本計画<br>(H27～H29) | H27<br>(147項目) | H28<br>(180項目) | ⇒<br>判断基準<br>の変更(※) | H29<br>(193項目) | 順調 | 82 | 101 | 28 | 概ね順調 | 58 | 76 | 155 | 要改善 | 7 | 3 | 9 | 抜本的な見直し | 0 | 0 | 1 | 後期基本計画<br>(H30～R3) | H30<br>(193項目) | ※H28年度までは取り組みの実績を評価していましたが、H29年度からは成果を重視した評価に変更しました。 | 順調 | 39 | 概ね順調 | 135 | 要改善 | 16 | 抜本的な見直し | 3 |
| 前期基本計画<br>(H27～H29) | H27<br>(147項目)   | H28<br>(180項目)  | ⇒<br>判断基準<br>の変更(※) | H29<br>(193項目) |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 順調                  | 82   | 101   |                     | 28             |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 概ね順調                | 58   | 76  |                     | 155            |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 要改善                 | 7  | 3   |                     | 9              |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 抜本的な見直し             | 0  | 0   |                     | 1              |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 後期基本計画<br>(H30～R3)  | H30<br>(193項目)   | ※H28年度までは取り組みの実績を評価していましたが、H29年度からは成果を重視した評価に変更しました。  |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 順調                  | 39   |   |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 概ね順調                | 135  |   |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 要改善                 | 16   |   |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 抜本的な見直し             | 3  |   |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 取組事項の<br>効果         | <p>基本計画の施策毎に1年間の取り組みを振り返り、効果の検証・成果指標の進捗を把握することで、PDCAサイクルの定着が図られました。<br/>また、外部評価から指摘のあった項目については、庁内会議において報告し、その対応を各部署で検討することで、年度内の事業及び次年度の事業に反映することができました。</p>   |   |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 課 題                 | 行政評価を導入して6年を経過し、その仕組みは庁内に定着しましたが、スクラップ&ビルドの考え方は認識が低い状況です。  |   |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |
| 全体評価                | ◎: 目標達成  | 評価方法(PDCAサイクル)の推進により、総合計画の進捗管理と施策の効果検証が庁内に定着することができました。毎年度、評価結果は事業成果を上げるために関係課へ共有し、事業展開に反映を行いました。 |                     |                |                |                     |                |    |    |     |    |      |    |    |     |     |   |   |   |         |   |   |   |                    |                |  |    |    |      |     |     |    |         |   |

|      |                  |
|------|------------------|
| 取組事項 | (9)効率的・計画的な行財政運営 |
|------|------------------|

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| 実施項目        | ⑱ 新市建設計画普通建設事業の適正な執行   |   |
| 目 標         | 計画期間が平成31年度までとなっている新市建設計画における普通建設事業の適正な執行を行う   |   |
| 取組実績        | <p>◆新市建設計画普通建設事業の進捗管理【企画振興課】<br/>         新市建設計画の優先的に取り組む事業については、適正な執行を明らかにするため、議会及び未来を考える懇談会に毎年度の進捗状況を報告しました。</p> <p>≪普通建設事業内容≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所新庁舎、生涯学習センター、周辺道路等整備事業</li> <li>・ふるさと創生市民広場再整備事業</li> <li>・菊池市営プール整備事業</li> <li>・鴨川公園整備事業</li> <li>・七城総合グラウンド、運動公園改修事業</li> </ul> <p>この他にも、道路・河川・公園・市営住宅等の各種施設の整備を行っています。</p> <p>◆新市建設計画の見直し【企画振興課】<br/>         国の法改正により5年間の計画期間延長が可能となったことから、計画期間を平成31年度(令和元年度)までから令和6年度までに変更しました。</p> |   |
| 取組事項の<br>効果 | 新市建設計画に基づいた事業は、有利な合併特例債を活用(充当率95%、そのうち元利償還金の70%が普通交付税として措置)することができるため、財政の負担軽減に繋がりました。  |   |
| 課 題         | 新市建設計画は、令和6年度まで期間を延長しましたが、合併特例債の発行可能額の残りが少ないため、上限になれば財政上有利な合併特例債は充当することができません。そのため、財政計画に沿った普通建設事業の実施が必要となります。  |   |
| 全体評価        | ○:概ね達成   | 平成27年度から令和元年度までに計画した新市建設事業(優先的に実施する事業)は、概ね各地域の実施率を達成することができ、地域の均衡を保つことができました。 |

|      |                  |
|------|------------------|
| 取組事項 | (10)補助金・負担金等の見直し |
|------|------------------|

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| 実施項目        | ⑩ 各種団体への補助金の見直し  |   |
| 目 標         | 補助金の総合的検証と再編・整理  |   |
| 取組実績        | <p>◆補助金見直しガイドラインの策定【財政課】<br/>市補助金に対する考え方を明確に示し、全庁的な見直しの統一基準を定めるため、「補助金見直しガイドライン」を平成30年度に策定しました。</p> <p>◆補助金の見直しについて【各部署】<br/>ガイドラインに示している基準のもと、各課のヒアリングを行い、令和2年度予算分から補助金の一部見直しを実施しました。なお、平成30年度予算額を基にした補助金削減額の合計は約17,000千円でした。<br/>また、関係者との調整が必要な補助金については、令和4年度予算から見直しの内容が反映できるよう調整していきます。</p> |   |
| 取組事項の<br>効果 | 補助金は、行政が公益性を認めた特定の事業や活動の奨励・促進を図るための財政的な支援であり、行政を補完し、政策目的を効率的に実現する手段の一つになります。一方でその必要性・有効性等を評価検証していく必要があることから、見直しガイドラインを策定し、統一的な見解による見直しが図れるようになりました。  |   |
| 課 題         | <p>各種団体等との調整については、理解が得られるよう、丁寧な説明・協議を重ねていく必要があります。</p> <p>また、各担当部署においては、補助金交付が定例化することがないよう、事業の見極めと職員の意識改善をしていかなければなりません。</p>   |   |
| 全体評価        | ◎：目標達成   | <p>補助金の総合的検証を行うガイドラインの策定と見直しの対象となる補助金事業の整理を行いました。</p> <p>なお、補助金の公平性・透明性・公益性を確保するため、第四次大綱に継続して取り組んでいきます。</p> |

|      |                  |
|------|------------------|
| 取組事項 | (10)補助金・負担金等の見直し |
|------|------------------|

|             |  |  |
|-------------|--|--|
| 実施項目        | ⑩ 各種団体への負担金の見直し  |  |
| 目 標         | 負担金の総合的検証と再編・整理  |  |
| 取組実績        | <p>◆負担金の見直し基準の策定【財政課】<br/>市負担金に対する全庁的な見直しの統一基準を定めるため、「負担金の見直し基準」を平成30年度に策定しました。</p> <p>◆負担金の見直しについて【各部署】<br/>見直し基準のもと、各課のヒアリングを行い、令和2年度予算分から負担金の見直しを実施しました。なお、平成30年度予算額を基にした負担金削減額の合計は約2,000千円でした。</p> |  |
| 取組事項の<br>効果 | 負担金は、法令等により定められた義務的な支出とそれ以外の任意的な支出に分けられます。それぞれにおいて、その必要性・公益性等を客観的に判断できるよう、見直し基準を策定し、統一的な見解による見直しが図れるようになりました。  |  |
| 課 題         | 負担金支出が定例化することがないよう、各種団体等が実施する事業内容の把握と支出の必要性を見極める職員の意識改善をしていかなければなりません。   |  |
| 全体評価        | ◎：目標達成   | <p>負担金の総合的検証を行う基準を策定し、見直しの対象となる負担金事業の整理を行いました。</p> <p>なお、負担金の公平性・透明性・公益性を確保するため、第四次大綱に継続して取り組んでいきます。</p> |

## 取組事項

## (10)補助金・負担金等の見直し

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| 実施項目        | ⑫ 委託業務見直し   |  |
| 目 標         | 委託業務の内容精査と検証  |  |
| 取組実績        | <p>◆委託業務の再点検【財政課】<br/>         予算編成時の担当課ヒアリングにて、委託予定業務の目的・効果等を確認し、外部委託が適している業務と職員が担うべき業務との委託範囲の再点検を行いました。</p> <p>◆新規委託業務に係る予算資料の検討【財政課】<br/>         委託することで見込まれる効果(費用対効果・職員労力の新たな使途等)を資料化し、目に見える検証方法の検討を行いました。</p> |  |
| 取組事項の<br>効果 | 委託範囲の点検に注力することで、本来、職員が担うべき業務範囲なのかを確認することができ、慣習化や効果の低い外部委託を減らすことができました。  |  |
| 課 題         | <p>これまでの行政改革では、「経費削減」による視点で委託業務の見直しを行ってきましたが、近年の「働き方改革」により外部委託を推奨する動きも出てきたことから、取り組む視点が変化してきています。</p> <p>また、専門性の確保及び外部委託により軽減される経費及び職員の労力を新たな行政サービスに活用することに繋げていくよう、職員の意識づくりが求められます。</p>                              |  |
| 全体評価        | ○:概ね達成  | <p>予算編成時に委託業務の再点検を行うことで、慣習化等している外部委託を減らすことができました。</p> <p>今後も、費用対効果を検証しながら、外部委託により軽減される業務量を新たなサービスに繋げていきます。</p> |



取組事項

(11)効率的組織体制の確立と組織力の強化

| 実施項目        | ⑫ 定員管理計画の推進と組織力の強化  |  |           |           |           |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
|-------------|---|--|-----------|-----------|-----------|----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----|---------|---------|--------|-----|-------|
| 目 標         | 平成26年度策定の定員管理計画の適正な実施と、必要に応じた計画見直し  |  |           |           |           |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 取組実績        | <p>◆弾力的な組織・機構の見直し【総務課】<br/>                 &lt;&lt;組織機構見直し内容(一部紹介)&gt;&gt;<br/>                 ・市外等からの移住定住の促進を図るため「集落・定住支援室」を新設(平成27年度)<br/>                 ・庁内の適切な入札検査事務の執行及び管理を行うため「契約検査課」を新設(平成29年度)<br/>                 ・公共施設等総合管理計画の策定と計画の推進を図るため「施設マネジメント課」を新設(平成29年度)<br/>                 ・熊本地震の被災者支援の総合相談窓口として、熊本地震相談室を設置(平成29年度)<br/>                 ・本庁舎整備事業完了に伴い、組織全体のスリム化や業務の集約化を行うため、各地区の総合支所を「支所」に変更(平成29年度)<br/>                 ・事務のICT化による業務効率化を推進するため「情報政策課」を新設(平成30年度)<br/>                 ・菊池武光公生誕700周年に伴い、菊池一族の歴史文化資源を活用しながら、市内外へのPR活動等を行う「菊池一族プロモーション室」を新設(令和元年度)</p> <p>◆定員管理計画の遂行状況【総務課】<br/>                 職員数推移(各年度4月1日時点) <span style="float:right">単位:人</span></p> <table border="1" data-bbox="395 958 1433 1131"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>計画</td> <td>492</td> <td>480</td> <td>472</td> <td>470</td> <td>456</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>495</td> <td>483</td> <td>478</td> <td>484</td> <td>485</td> </tr> <tr> <td>比較</td> <td>+3</td> <td>+3</td> <td>+6</td> <td>+14</td> <td>+29</td> </tr> </tbody> </table> <p>人件費推移 <span style="float:right">単位:千円</span></p> <table border="1" data-bbox="395 1205 1433 1332"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実績</td> <td>1,799,364</td> <td>1,779,667</td> <td>1,776,553</td> <td>1,776,801</td> <td>1,778,154</td> </tr> <tr> <td>前年比</td> <td>-34,461</td> <td>-19,697</td> <td>-3,114</td> <td>248</td> <td>1,353</td> </tr> </tbody> </table> |  |           |           |           | 年度 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | 計画 | 492 | 480 | 472 | 470 | 456 | 実績 | 495 | 483 | 478 | 484 | 485 | 比較 | +3 | +3 | +6 | +14 | +29 | 年度 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | 実績 | 1,799,364 | 1,779,667 | 1,776,553 | 1,776,801 | 1,778,154 | 前年比 | -34,461 | -19,697 | -3,114 | 248 | 1,353 |
| 年度          | H27   | H28  | H29       | H30       | R1        |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 計画          | 492   | 480  | 472       | 470       | 456       |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 実績          | 495   | 483  | 478       | 484       | 485       |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 比較          | +3  | +3   | +6        | +14       | +29       |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 年度          | H27   | H28  | H29       | H30       | R1        |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 実績          | 1,799,364   | 1,779,667  | 1,776,553 | 1,776,801 | 1,778,154 |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 前年比         | -34,461   | -19,697  | -3,114    | 248       | 1,353     |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 取組事項の<br>効果 | <p>市役所本庁舎整備・各種政策等による市役所組織機構の改編を行うことで、組織全体のスリム化・弾力的な組織構築を図ることができました。<br/>                 また、定員管理計画と各部署の現状を照らし合わせながら人員管理を図ることで、現状に即した職員数の配置に努めることができました。</p>   |  |           |           |           |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 課 題         | <p>現状や職員からの聞き取り等により、適正な定員管理を目指してきましたが、長期的な定員管理の分析ができず、平成26年度策定の定員管理計画の目標数値から大きく乖離しています。<br/>                 また、令和2年度より開始される会計年度任用職員制度を含め、人員管理のあり方を変えていく必要があります。</p>  |  |           |           |           |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |
| 全体評価        | △:一部達成  | <p>施策等に対応した組織の改編を毎年度実施することで、弾力的な組織・機構を構築することができました。しかしながら、熊本地震後の復興業務や国の制度改正による新たな業務が増えており、また、市民ニーズの多様化等により職員数の削減が困難な現状となっています。<br/>                 今後も、適正な人員管理と柔軟かつ効率的な組織を構築するため、第四次大綱に継続して取り組んでいきます。</p> |           |           |           |    |     |     |     |     |    |    |     |     |     |     |     |    |     |     |     |     |     |    |    |    |    |     |     |    |     |     |     |     |    |    |           |           |           |           |           |     |         |         |        |     |       |



|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| <b>取組事項</b> | <b>(12)職員の意識改革及び計画的な人材育成</b> |
|-------------|------------------------------|

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| <b>実施項目</b>    | ⑳ 職員提案制度の推進   |  |
| <b>目 標</b>     | 菊池市職員提案規程に基づく積極的提案の推進   |  |
| <b>取組実績</b>    | <p>◆提案の募集・審査【総務課】<br/> 「業務改善」をテーマとした各種取組案の募集を平成30年度に実施しました。これにより、30項目の取組提案があり、審査の結果、「採用」が15項目・「検討」が8項目・「不採用または不受理」が7項目でした。<br/> &lt;&lt;提案項目(一部)に対する実行状況&gt;&gt;</p> <p>[実施]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふるさと納税の用途の具体化とPR<br/> 「がんばるふるさと菊池応援基金」の創設、条例化。<br/> 紙媒体の広告からweb媒体の広告を増やしていき、ポータルサイト掲載登録数を増加。</li> </ul> <p>[一部実施]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・eラーニングによる人材育成、人事評価<br/> 個人情報保護に関する職員向け研修の実施。</li> <li>・朝礼の実施<br/> 方法については、各部署に一任しています。</li> </ul> <p>[検討中]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・RPAの導入<br/> 令和元年度に試験実証済み、本格導入について検討中。</li> <li>・音声認識ソフトの活用<br/> 令和元年度に試験実証済み、本格導入について検討中。</li> <li>・テレワークの実施<br/> 計画期間中の実施はできませんでしたが、新型コロナウイルス拡散防止対策として、令和2年度に実施することになっています。</li> </ul> |  |
| <b>取組事項の効果</b> | これまで普及していなかった職員提案制度を活用することで、職場環境や事務業務の改善・効率化について職員自身が考えるきっかけとなり、職員の意識改革に繋がりました。   |  |
| <b>課 題</b>     | テーマや募集期間を絞った職員提案は数多くありましたが、自発的な提案があまり無かったことから、制度の定着が図れていません。また、提案内容が成果として現れていないことも提案が出てこない原因の一つだと考えられます。  |  |
| <b>全体評価</b>    | △：一部達成  | 職員提案制度の普及を図るため、身近なテーマでの募集を実施し、提案制度の周知を行いました。しかしながら、平成30年度の募集だけで全庁的に定着までには至っていません。職員が積極的に提案できる運用となるよう見直しを行っていき、実行性や効果性のある取り組みを導入していきます。 |

取組事項

(12)職員の意識改革及び計画的な人材育成

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| 実施項目        | ⑭ 市民から信頼される人材の育成  |   |
| 目 標         | 職員の資質向上・意識向上のための研修内容の見直し  |   |
| 取組実績        | <p>◆人事評価制度の導入【総務課】<br/>地方公務員法の改正に伴い、目標業務の達成状況と勤務成績を公平に評価し、職員の自発的な能力開発、職員の勤労意欲の高揚及び職務能力の向上並びに組織の活性化を図ることを目的とした人事評価制度を平成28年度から導入しました。</p> <p>◆人材育成基本方針の改定準備【総務課】<br/>人材育成基本方針の改定を進めていましたが、方針内容の調整が間に合わず、改定ができませんでした。早急に内容の調整を行い、令和2年度中の改定を目指します。</p> <p>◆地域活性化センターとの連携協定締結【総務課】<br/>地方創生を実現できる地域づくりの中核人材の育成等を目的に、(一財)地域活性化センターとの連携協定を平成30年度に締結しました。<br/>また、地域活性化センター助成事業を活用し、専門講師の監修による「人材育成アクションプラン」を令和元年度に策定しました。今後は、アクションプランに基づき、地域活性化センターと連携した職員研修を実施していきます。</p> <p>◆人材育成、政策提言研修プログラムの実施【総務課・市長公室】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・早稲田大学人材マネジメント部会<br/>全国の自治体職員が集まり、自治体組織の改革・職員の人材育成を中心に研究を行い、様々な課題に対する解決策を模索していく研修プログラムに参加しました。</li> <li>・プラチナ構想スクール<br/>様々な分野における課題を認識し、解決する力やリーダーシップ・マネジメント力を養成し、地域の発展をけん引する人材の育成を目的とした研修プログラムに参加しました。</li> <li>・KFDS(KIKUCHI FUTURE DESIGN SCHOOL)<br/>熊本大学との連携事業として、職員の政策提言スキルを身に付けることを目的に、まちづくりの課題解決策をグループで検討・発表していく研修を実施しました。</li> </ul> <p>◆令和元年度職員研修実績<br/>         &lt;&lt;参加研修(一部紹介)&gt;&gt;<br/>         ・階層別研修<br/>         「新規採用職員研修」、「新任係長研修」、「新任課長研修」等<br/>         ・各種研修機関<br/>         「魅力創造まちづくり人材育成研修」、「地方創生実践塾」、「自治体財政運営講座」、「やねだん故郷創生塾」、「保育所トップセミナー」、「自治体現場の働き方改革2019」等<br/>         ・市独自研修<br/>         「人事評価制度評価者研修」、「行政改革研修(組織マネジメント力の強化)」等</p> |   |
| 取組事項の<br>効果 | 専門分野だけでなく、多様な研修に参加することで、職員自身が「考える」・「気づく」・「実行する」という意識の改善を図ることができました。   |   |
| 課 題         | 各業務の関係法令・制度の改正や行政サービスの複雑・多様化等、時代の変化に柔軟に対応できる職員の育成が求められています。   |   |
| 全体評価        | ○:概ね達成  | 多様な研修の開催や専門機関と連携することで、様々な課題に対応できる職員の育成に取り組みました。また、人事評価制度により、職員の能力開発及び人材育成に努めました。<br>今後も時代の変化に即応した人材の育成と組織マネジメント力の向上を図るため、第四次大綱に継続して取り組んでいきます。 |

## 取組事項

## (13)第三セクター等の抜本的改革の推進

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| 実施項目        | ㊸ 第三セクターの見直し  |  |
| 目 標         | 令和元年度までに方向性を決定する  |  |
| 取組実績        | <p>◆第三セクターの方向性(方針)については、それぞれ成り立ち・地域特性・経営状況が異なることから、法人毎のあり方を検討・協議を行ってきましたが、法人の統合等の議論までには至りませんでした。</p> <p>このため、当面は共同事業による相乗効果の追及を行うこととし、具体的には移動販売車や加工施設の共同利用を開始しました(各物産館)。</p> <p>また、インターネットショップ「まるごと市場」の本格運用に伴い、支配人会議、代表者会議が定着しました。</p> <p>これらを通じて、商品開発等第三セクター間の横断的・共同的な取組につながっております。</p> <p>◆透明性を確保するため、各施設の経営状況等を議会報告や市ホームページでの公表を行いました(全法人共通)。</p> <p>また、これまでの継続事項として、各法人の代表取締役にも市の特別職が就任しないようにしています(全法人共通)。</p> <p>◆指定管理者の公募については、各施設の指定管理期間が平成30年度に終了することから、民間能力の活用によるサービスの向上を求めて、令和元年度から5年度までの指定管理者を公募しました(各物産館、七城町振興公社)。</p> <p>厳正な審査の結果、従前の指定管理者である各第三セクターを引き続き指定しました。各第三セクターにおいて過去5年間を総括し、令和元年度からの運営に生かす機会となっております。</p> |  |
| 取組事項の<br>効果 | 第三セクター連絡協議会を中心としたインターネットショップ「まるごと市場」、移動販売、加工施設の共同利用等、各種取り組みを行ったことで、連携して取り組む土壌をつくることができました(各物産館)。  |  |
| 課 題         | 各第三セクターの地域振興機能の維持と収益の安定確保の両立(全法人共通)及び施設の維持管理費用等の市財政負担の軽減(各物産館、七城町振興公社)  |  |
| 特記事項        | 【目標について】当初計画では、指定管理期間を見越して「平成29年度までに方向性を決定する。」としていましたが、熊本地震の影響により、十分な内容協議ができなかったことから、目標内容(年度)を見直しました。   |  |
| 全体評価        | △：一部達成  | 各法人の成り立ちや規模の違いもあり、統合等の具体的な方向性の決定までには至りませんでした。取組事項の効果にもあるように第三セクター連絡協議会を中心としたインターネットショップ「まるごと市場」、移動販売、加工施設の共同利用等、連携した取り組みの土壌をつくることができました。 |

取組事項

(13)第三セクター等の抜本的改革の推進

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| 実施項目        | ⑳ 土地開発公社の解散   |  |
| 目 標         | 平成27年度以降の早い時期に土地開発公社を解散する   |  |
| 取組実績        | <p>◆土地開発公社保有財産の処分【企画振興課・企業誘致室】</p> <p>≪工業団地用地の売却≫<br/> 七城(林原)及び泗水(田島)地区の工業団地へ企業誘致を行い、土地を売却しました。<br/> ・平成27年度…林原工業団地1件(18,850㎡) ※林原工業団地完売<br/> ・平成28年度…田島工業団地1件(65,525.74㎡)<br/> ・平成29年度…田島工業団地1件(63,176.87㎡) ※田島工業団地完売</p> <p>≪花房台公有用地の処分≫<br/> 菊池市より事業依頼があった花房台公有用地事業について、用地取得が完了した土地の一部を平成29年度に菊池市へ売却しました。</p> <p>≪道路等用地の処分≫<br/> 土地所有者が公社名義となっている、現況が道路・水路等の公共性の高い土地について、随時、所管部署へ寄附を行いました。</p> |  |
| 取組事項の<br>効果 | 平成24年策定の「菊池市土地開発公社見直し基本計画」の方向性を引き継ぎ、保有土地の売却に積極的に努めたことで早期解散に向け前進することとなりました。  |  |
| 課 題         | <p>公社が所有する事業用地が6筆(約8,700㎡)残っており、一部の土地を除き、売却先が決まっておらず、処分が困難な状況です。</p> <p>また、現況が道路等になっている箇所の関係部署との移管協議が完了していない箇所があることから、その調整が必要となっています。</p>   |  |
| 全体評価        | △：一部達成  | <p>工業団地用地が売却しましたので、公社保有土地面積が大幅に減少し、公社解散に向けて大きく前進することができました。</p> <p>しかしながら、未だ処分の目途がたっていない土地や地元協議に時間を要している土地があることから、第四次大綱に継続して公社解散に向けて取り組んでいきます。</p> |