

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	1	質の高い区政サービスの提供
プログラム名	1	特色あるまちづくり事業の推進
所管課	各区役所総務企画課、まちづくり推進課、区政推進課	

【 実施概要 】

○区役所が拠点となって、より住民に身近な、市民協働によるまちづくりを推進できる仕組みを作る。  
 ○区民の参画によって、区の特性を生かしたまちづくりを推進するために、まちづくり懇話会や住民ワークショップ開催等の様々な区民の意見を反映させるための機会を設ける。  
 ○自然、歴史、文化などの地域資源を活用し、区の特性を生かしたまちづくりを行うために、様々な地域団体や市民団体等と協働し、まちづくりビジョンに基づく事業を実施する。  
 ○区のまちづくり推進経費の拡充を図り、各区で行うまちづくり推進事業を充実させる。  
 ○地域コミュニティの活性化を図るために、地域リーダー養成や地域団体連携等、地域団体の活動促進の支援に取り組む。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
特色あるまちづくり事業					

【 成果 】

効果	○区民満足度の高い、特色あるまちづくりの実現が図られる。		
指標	①区役所で行っている業務や手続きについて満足している市民の割合 ②区役所のまちづくり活動を身近に感じる市民の割合	基準値 (H24年度)	目標値(H30年度)
		①43.4% ②18.8%	①67% ②26%

【 現状 と 課題 】

(現状)	○区の特性を生かしたまちづくりを進めていくために、平成25年3月に区民と行政との協働によるまちづくりの指針としてまちづくりビジョンを策定した。
(課題)	○今後、まちづくりビジョンに基づき、市民参画と協働により、区の特性を生かした特色あるまちづくり事業の推進を図っていく必要がある。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	1	質の高い区政サービスの提供
プログラム名	2	区役所の機能強化
所管課	区政推進課、各区役所総務企画課	

【 実施概要 】

○本庁と区役所との情報共有に努め、区役所が把握する地域のニーズや課題などを踏まえ企画・提案を行い、政策に反映できる仕組みを作る。また、本庁と区役所との役割、連携などを規定し責任の所在を明らかにする。  
 ○区の自主性・独自性を発揮し、区民ニーズに的確にこたえるため、区役所における意思決定や権限に基づく運営ができる仕組みを作る。  
 ○区のまちづくりに関する経費については、各区がそれぞれの実情に応じて直接予算要求を行い、区長権限で執行する仕組みを作る。また、本庁が所管する事業予算についても、各区の意見・要望が反映される仕組みを作る。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
役割分担の明確化	検討・準備	順次実施			
区役所における意思決定や権限に基づく運営の仕組みづくり	検討・準備	順次実施			
区の予算要求及び意見要望が反映される仕組みづくり	検討・準備	順次実施			

【 成果 】

効果	○地域の情報拠点としての区役所機能の向上につながる。 ○業務量等による実態に応じた効率的な区政運営につながる。 ○区における予算執行により自律した区政運営につながる。		
指標	①区役所で行っている業務や手続きについて満足している市民の割合 ②区役所のまちづくり活動を身近に感じる市民の割合	基準値 (H24年度) ①43.4% ②18.8%	目標値 (H30年度) ①67% ②26%

【 現状 と 課題 】

(現状)  
 ○本庁と区役所が果たす役割と責務が明確でなく、本庁と区役所間の連携が不十分であり、特に本庁が実施する事業のうち区民生活に直接影響するもの（例えば、農業や土木等のハード整備事業）については、区役所に対して情報提供する仕組みが確立していないため、区民への情報提供が十分に果たしていない。  
 ○業務量の変化に的確に対応できる体制が図れておらず、業務が効率的に行えていない面が見受けられる。  
 ○予算については、本庁主務課から必要に応じ区役所に再配当を行い執行しており、流用等にあたっては主務課の調整を必要とするため、迅速かつ効率的な予算執行の妨げとなっている。

(課題)  
 ○本庁が実施する事業については、区役所に対して情報提供する仕組みを確立するなど、本庁と区役所の役割分担を明確にし、連携強化を図る必要がある。  
 ○業務量の変化や職員の適性に合った職員配置による柔軟かつ効率的な区政運営の仕組みが必要である。  
 ○まちづくり関係予算の迅速かつ効率的な執行ができる仕組みが必要である。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	1	質の高い区政サービスの提供
プログラム名	3	区役所・出張所のあり方とまちづくり推進体制の見直し
所管課	区政推進課、生涯学習推進課、教育政策課、青少年育成課、各区役所総務企画課、まちづくり推進課、総合出張所、出張所	

【 実施概要 】

○区役所、出張所等のあり方及び機能再編について検討を行い、実施方針を策定する。  
○まちづくり支援業務・公民館業務・児童館業務を一体的に担っているまちづくり交流室についても再整理し、まちづくり支援機能強化に向け体制を整備する。  
○社会保障・税番号制度導入にあわせ、コンビニエンスストア等での証明書発行や区役所の市民が利用しやすい時間帯の開庁等の窓口利便性の向上を検討する。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
実施方針の策定	検討・決定	継続実施			
まちづくり支援機能強化に向けた体制の整備	検討・決定	継続実施			
コンビニエンスストア等での証明書発行・区役所の市民が利用しやすい時間帯の開庁等	検討	準備	継続実施		

【 成果 】

効果	○時間外勤務が多い職場やまちづくり部門への職員の再配置が可能となる。 ○まちづくり推進体制の強化による、まちづくりビジョンに基づくまちづくり事業の推進が図られる。 ○コンビニエンスストアでの証明書発行、市民が利用しやすい時間帯の開庁等による市民の利便性、満足度の向上が図られる。		
指標	①区役所で行っている業務や手続きについて満足している市民の割合 ②区役所のまちづくり活動を身近に感じる市民の割合 ③実施方針決定後に目標値を設定する。	基準値 (H24年度) ①43.4% ②18.8%	目標値 (H30年度) ①67% ②26%

【 現状 と 課題 】

(現状)  
○市民ニーズが多様化する中、区役所には総合的な行政サービスを提供するとともに、地域課題解決に向けたアドバイスを行うなどのまちづくりコーディネーターの役割が求められている。  
○区役所、出張所等の窓口サービスやその配置については、需要や費用対効果を検証し効率化を図ることも必要となってきている。  
○公民館における学習活動の成果をまちづくり活動に生かすため、まちづくり交流室が公民館業務を担っている。

(課題)  
○政令指定都市に移行後2年が経過したことをうけ、区役所・出張所のあり方・役割を検証し、その機能や配置を見直すことにより、行政サービスを効果的、効率的、総合的に市民に提供する体制整備が必要である。  
○まちづくり支援機能の強化を図る中で、本市の地域における社会教育振興拠点施設である公民館のあり方を検討する必要がある。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	1	質の高い区政サービスの提供
プログラム名	4	利用者にやさしい区役所づくり
所管課	区政推進課、各区役所総務企画課、区民課、総合出張所、出張所	

### 【 実施概要 】

○窓口接遇の向上、情報セキュリティ、コンプライアンスの強化、業務知識の向上等を図るために、職員に共通する実践的な集合研修を実施する。  
○まちづくりを区全体で行うための職員意識の向上を図る。  
○市民が区役所を身近に感じ、気軽に訪れることができる取組みを行う。（特産品等の展示、紹介など施設空間の活用等）  
○庁舎内外のサインや段差などユニバーサルデザインの視点から再点検を行う。  
○区役所窓口の混雑緩和に向けたHPへの混雑状況の掲載など様々な取組みを行う。  
○特に中央区は来庁者への初期段階での案内・誘導を確実にを行うため、フロアマナーの配置を検討する。

### 【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
各区役所・出張所でのプロジェクト実施	検討・実施				
職員意識向上への取組み	継続実施				
身近に感じる取組み	継続実施				
窓口混雑緩和への取組み	検討・決定	継続実施			
フロアマナー配置の検討・実施	検討・決定	継続実施			

### 【 成果 】

効果	○市民へのサービス向上が図られる。 ○職員の意識向上が図られる。		
指標	①区役所で行っている業務や手続きについて満足している市民の割合 ②区役所のまちづくり活動を身近に感じる市民の割合	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		①43.4% ②18.8%	①67% ②26%

### 【 現状 と 課題 】

（現状）	○政令指定都市移行に伴い、5つの区役所を設置し住民に身近な行政サービスの提供に努めている。
（課題）	○区役所の機能を最大限に発揮し、市民満足度の高いサービスの提供を行い、市民に区役所を身近に感じることができる施設にしていく必要がある。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	1	質の高い区政サービスの提供
プログラム名	5	区民課窓口業務の見直し
所管課	区政推進課、各区役所区民課	

【 実施概要 】

○各区役所・出張所等で行っている戸籍・住民異動等の業務の集約化を行うなどの効率化を図るとともに、業務量に応じた柔軟な対応ができるよう民間委託等も視野に入れた見直しを図る。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
業務集約化の見直し	検討・決定	準備	継続実施		

【 成果 】

効果	○住民票を発行するまでの時間が短縮され、利用者のサービス向上が図られる。		
指標	①区役所で行っている業務や手続きについて満足している市民の割合 ②窓口対応に満足している市民の割合 ③住民票を発行するまでの処理時間 ④実施方針決定後に目標値を設定する。	基準値 (H24年度) ①43.4% ②80.0% ③30分	目標値 (H30年度) ①67% ②85% ③20分

【 現状 と 課題 】

(現状)

○戸籍・住民異動等の事務は、3月末から4月当初の繁忙期に業務が集中することから窓口が混雑し、受付処理に時間がかかり、1～3日程度の日数を要している。  
○また、各区役所・出張所の住民異動等の処理後の証明発行時間（日数）にばらつきがあり、国保・年金や児童手当等の諸手続きに影響がでている状況である。

(課題)

○戸籍・住民異動等の事務については、全市同じレベルでのサービス提供や利便性の向上を図るため、民間委託も含めた業務の集約化を検討し、繁忙期の対応や各区役所・出張所等における証明発行時間の差を解消する必要がある。

【 その他 】

○指標の処理時間は、住民異動等の届出受理から住民票発行までの平均的な処理時間

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	2	市民参画と協働の推進
プログラム名	6	市民参画の推進
所管課		市民協働課

### 【 実施概要 】

○職員の市民参画に対する意見やその推進に向けた提案などを踏まえ、平成19年度に策定したPI<sup>※1</sup>マニュアルの必要な見直しを行う。  
 ○マニュアルに基づき、PI協議<sup>※2</sup>を適正に実施し、特に、PI協議を行う時期については、早い段階（計画や施策の構想段階など）での協議を徹底する。

### 【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
PIマニュアル改訂・実施	検討	実施			
PI協議の適正実施	継続実施				

### 【 成果 】

効果	○市民参画機会の増加と質の向上につながる。		
指標	○全細事業に占める市民参画を行った事業の割合	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		32%	50%

### 【 現状 と 課題 】

<p>（現状）</p> <p>○平成23年度の自治推進委員会からの答申において、市民参画で重要な役割を果たすパブリックコメントや審議会などの市民参画が形式的・画一的に実施されているとの指摘を受けた。        ○早い段階（施策や計画の構想段階など）でのPI協議が市民参画の機会の確保として望ましいが、現状は意思決定直前における協議が多く、市民参画を行うための時間が少ない状況にある。</p>
<p>（課題）</p> <p>○今後は、市民参画の数や量を増やすだけでなく、幅広く市民が参画できるよう事業の性質に応じた効果的な参画の手法を選択し、適正なタイミングで実施することができる仕組みづくりを検討し、市民参画の効果的な機会と質の向上を図る必要がある。</p>

### 【 その他 】

○<sup>※1</sup>PI・・・施策の立案や事業の計画を立てる際に、市民に情報を提供したうえで価値観を見極め、調整しながら柔軟に政策立案を進める市民参画の理念、プロセスのこと。  
 ○<sup>※2</sup>PI協議・・・PIの理念やプロセスを実施するために、市の全ての事業や計画を対象として、事業主管課と市民協働課において、そのタイミングや手法など適切な市民参画の実施が予定されているか確認する協議のこと

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	2	市民参画と協働の推進
プログラム名	7	市民協働事業促進の仕組みづくり
所管課		市民協働課

【 実施概要 】

○第6次総合計画実施計画における細事業ごとの市民参画・協働<sup>※1</sup>の取り組み状況調査から、特に「協定・契約」での課題等を整理する。  
 ○協働事業を進める上でのプロセス手順書を作成し、全庁的な活用を図る。  
 ○協働事業の事例をまとめ、HP等で公表する。  
 ○NPO法人<sup>※2</sup>を支える環境について税制面から支援するため、外部委員による検討委員会を設置し、「NPO法人条例個別指定制度」を創設する。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
協働事業の課題整理	順次実施				
協働プロセス手順書の作成	検討・実施	順次実施			
協働事業事例集の広報	検討・実施		継続実施		
NPO法人条例個別指定制度の創設	検討・実施	順次実施			

【 成果 】

効果	○職員の協働に関する意欲の向上が図られる。 ○自分たちのまちは自分たちでつくるという市民意識の醸成につながる。 ○指定NPO法人の活動の活性化につながる。		
指標	○全細事業に占める市民と協働を行った事業の割合	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		23.8%	32.0%

【 現状 と 課題 】

(現状)  
 ○協働事業は、市民や市民活動団体等と行政がお互いの強みを生かして一体となって地域の課題解決に取り組むものであり、今後ますます重要になっていくものである。  
 ○本市では、ようやくその概念が定着してきたものの、実際の事業として地域の課題に積極的に活用されている状況にあるとは未だに言い難い。その主な原因として、市民、行政の双方に協働のメリットが十分に理解されていないことや、事業の実施に係る具体的なノウハウが蓄積されていないことなどが考えられる。

(課題)  
 ○協働事業の一層の促進を図るためには、協働のメリットを広く周知するとともに、形態に応じた契約等の方法及び事業の実施に至るプロセスをまとめた協働のノウハウを示すことが重要である。また、新しい公共の担い手であるNPO法人の健全な発展のため、税制面から支援する制度を検討する必要がある。

【 その他 】

○<sup>※1</sup>協働・・・同じ目的のために、それぞれが対等な立場に立ち、役割と責任を担い協力すること。  
 ○<sup>※2</sup>NPO法人・・・様々な社会貢献活動を行い、団体の構成員に対し収益を分配することを目的としない団体で、特定非営利活動促進法に基づき法人格を取得した法人。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	2	市民参画と協働の推進
プログラム名	8	防災サポーターの導入
所管課		消防課

【 実施概要 】

○災害時において、能力や事情に応じて特定の活動に参加する「機能別団員<sup>※1</sup>（防災サポーター）制度」を大学生等を対象に平成26年度から導入する。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
機能別団員制度の導入					

【 成果 】

効果	○避難所において、応急救護、物資の管理・配布、正確な避難状況の把握などを行うことにより、地域防災力が向上する。		
指標	○機能別団員（防災サポーター）の新規入団者数を延べ500名程度確保する。	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		0人	延べ500人程度

【 現状 と 課題 】

<p>（現状）</p> <p>○消防団員の高齢化等に伴い退団者は増加の傾向にあり、また新規入団者の確保が困難であることから、地域によっては減少の一途を辿っている。</p>
<p>（課題）</p> <p>○消防団員数の減少は、地域における防災力の低下につながり、大規模災害発生時の迅速かつ的確な対応に大きな支障を来す恐れがあるため、団員の確保が急務となっている。</p>

【 その他 】

○<sup>※1</sup>機能別団員・・・能力や事情に応じて特定の活動に参加する消防団員をいうもので、全国的にも「防災サポーター」等の親しみやすい名称で活動を行なっている。



方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	2	市民参画と協働の推進
プログラム名	9	審査基準・処分基準の公開
所管課		法制課

【 実施概要 】

○市の事務事業のうち基準が必要な処分を抽出し、基準の作成率を向上させる。  
 ○審査基準・処分基準の公開・更新をするための情報システムを構築し、各課が随時公開内容を更新できるようにする。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
公開用システム構築	実施				
基準作成指導、公開	継続実施				

【 成果 】

効果	○行政情報の共有化により市民参画に資することができ、行政処分の公正性、透明性が向上する。		
指標	①基準作成率 ②公開率	基準値 (H24年度)	目標値(H30年度)
		①-	①100%
		②-	②100%

【 現状 と 課題 】

(現状)

○行政手続法及び行政手続条例上行政庁の処分に関しては、許認可等の処分については審査基準を作成し公にする義務があり、また、不利益処分については処分基準を作成し公にする努力義務がある。

(課題)

○基準未作成の処分が見受けられ、また、基準を公にする手法が統一化されていない。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	10	社会保障・税番号制度の活用
所管課	区政推進課、情報政策課、各所管課	

【 実施概要 】

○個人番号を利用する手続きの選定、情報システムの整備、個人番号の指定、個人番号カードの交付、制度の広報、個人情報保護評価など、各関係部局との協議・連携により、制度の円滑な導入に向けて取り組みを行う。  
 ○コンビニエンスストアでの証明書発行など、本市独自の利用についても積極的に取り組み、市民サービスの向上と行政事務の効率化を図る。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
個人番号を利用する手続きの選定・準備	検討・決定	準備			
個人番号通知 <sup>※1</sup>		継続実施			
個人番号カード交付 <sup>※2</sup>		継続実施			
個人番号制度の運用 <sup>※2</sup>		順次実施			

【 成果 】

効果	○市民にとって利便性の高い公平・公正な行政サービスの提供ができる。 ○行政機関から市民へのプッシュ型サービス <sup>※3</sup> の提供ができる。 ○行政事務の効率化によるコスト削減が可能となる。		
指標	手続きの選定後に目標値を設定する。	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		-	-

【 現状 と 課題 】

(現状)  
 ○平成25年5月、社会保障・税番号制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現することを目的とした「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」が制定された。(番号制度)  
 ○この制度の導入にあたっては、情報システムへの影響や広範囲にわたる事業への活用が想定されることから、市長を本部長とする全庁組織として「熊本市番号制度推進本部」を設置し、その検討を始めたところである。

(課題)  
 ○「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に規定する地方公共団体の責務に基づき、円滑な社会保障・税番号制度を導入するため、番号運用や市民サービスの創出、システム改修や条例等の整備などの確にを進めていく必要がある。  
 ○社会保障・税番号制度の導入にあたっては、市民サービス向上と事務の効率化の両面から検討が必要である。

【 その他 】

○<sup>※1</sup>個人番号通知・・・平成27年10月より通知  
 ○<sup>※2</sup>個人番号カード交付及び制度の運用・・・平成28年1月より開始  
 ○<sup>※3</sup>プッシュ型サービス・・・行政機関間の情報提供記録を開示する等の機能を有する情報提供等記録開示システム(マイ・ポータル)を設置し、ひとり一人に合った行政機関などからののお知らせを表示する機能。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	11	公共データの民間開放(オープンデータ)への取り組み
所管課	情報政策課、統計課、交通政策総室、河川課、公園課、危機管理防災総室、観光振興課、管路維持課、医療政策課、広報課、各所管課	

### 【 実施概要 】

○熊本市が保有している統計情報等を利用可能なデータとして積極的に公開することにより、市民生活の利便性向上や企業活動の活性化を図る。

○公開にあたっては、個人情報保護や公開データの活用の可能性や公開方法などの課題整理・検討を行う。

(例)考えられるデータ

- ・ 町丁別人口などの統計情報
- ・ 避難場所・津波避難ビル等の災害時に役立つ施設情報、ハザードマップ
- ・ 市内公園等のトイレ情報、消火栓情報、AED設置場所情報といった施設情報
- ・ 観光情報、議会情報、文化財情報、市内のWi-Fi設置場所、バス運行情報 等

### 【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
オープンデータの公開	検討	継続実施			

### 【 成果 】

効果	○行政の透明性の向上、行政に対する信頼性の向上が図られる。 ○民間企業や個人の創意工夫による新たな事業参入等が期待できる。		
指標	検討時(平成26年度)に設定	基準値(H24年度)	目標値(H30年度)
		-	-

### 【 現状 と 課題 】

(現状)

○市の統計情報等のデータを、市民や民間企業が利用しやすい形で公開していない。

○市内部においても、一部の統計情報等については、各種計画策定や事業の企画立案に利用できない状況にある。

(課題)

○市民生活の利便性向上や民間企業の活動の活性化のために、統計情報等のデータを積極的に利用しやすい形で公開する必要がある。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	12	中心市街地、観光施設等の無料Wi-Fi環境整備
所管課	情報政策課、商工振興課、観光振興課、シティプロモーション課 危機管理防災総室、区政推進課、生涯学習推進課	

### 【 実施概要 】

○中心市街地の観光施設、公共施設において、国内外からの来訪者等の利便性の向上を図るため、無料Wi-Fi環境を整備する。また、上通、下通、新市街の商店街に対し、Wi-Fiサービスの継続提供を要請する。  
○防災上必要な公共施設において、災害時の情報伝達手段として活用可能な無料Wi-Fi環境を整備し、安全安心なまちづくりを目指す。

### 【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
中心市街地の観光施設、公共施設の環境整備	準備・順次実施 				
公共施設（災害関連）の環境整備	準備・順次実施 				

### 【 成果 】

効果	○国内外からの来訪者の利便性向上につながる。 ○災害時に市民の情報伝達手段の一つとして活用が可能である。		
指標	準備時に設定	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		-	-

### 【 現状 と 課題 】

<p>（現状）</p> <p>○スマートフォン、タブレット等の普及により、Wi-Fi環境の整備が求められており、特に、外国人観光客にとっては、無料で利用できるWi-Fi環境が無ければ、観光・交通等の情報の取得が困難である。 ○災害時には、情報通信が一気に集中するため携帯電話回線や固定電話回線だけでは繋がりにくい状況がある。</p>
<p>（課題）</p> <p>○現在、上通、下通、新市街の商店街についてはスマートひかりタウンプロジェクトにより試行的に環境整備を行ったが、今後中心市街地の観光施設・公共施設へ環境整備を進める必要がある。 ○運用費用について、現在は試行段階のため熊本市が負担しているが、本格運用に向け各商店街への移行が必要である。 ○外国人観光客に対して、関係各課等との連携による無料Wi-Fi環境整備箇所等の周知が必要である。 ○災害時における避難所等への無料Wi-Fi環境整備に関しては、平時における有効活用策の検討が必要である。</p>

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	13	熊本市優待証及び乗車券のあり方の検討
所管課		健康福祉政策課

【 実施概要 】

〇TO熊カードのICカード化に伴う熊本市優待証及び乗車券の見直しを行う。  
 〇制度を持続可能なものとするため、高齢化やさまざまな社会情勢の変化を踏まえ、制度対象の範囲や所得制限・利用額の設定などについて、継続的に、そのあり方を検討する。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
熊本市優待証及び乗車券のあり方の検討					
TO熊カードのICカード化に伴う見直し	準備	実施			

【 成果 】

効果	〇持続可能な制度の維持が図られる。 〇高齢者・障がい者の外出機会の増加に寄与する。 〇経済波及効果の拡大が見込まれる。		
指標	-	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		-	-

【 現状 と 課題 】

<p>(現状)</p> <p>〇対象者数は今後も増加が見込まれている。(対象となる高齢者、障がい者の増加)          〇利用実績が増加すると市の財政負担も増加する。          〇高齢者の利用実績は若干の減少傾向にある。(22年度703,370千円、23年度699,442千円、24年度686,238千円)          〇熊本市優待証による経済波及効果は約30億円と試算されている。(平成24年度調査)          〇健康づくりや生きがいづくり等の効果も見られるとの調査結果も出ている。</p>
<p>(課題)</p> <p>〇現行制度では、対象者の増加は確実だが、利用実態から財政負担の動向は不透明な状況にある。          〇制度維持のための、将来に向けてのあり方を多面的に検討を行う必要がある。          〇バス、電車カードのICカード化に対応した制度の見直しが必要がある。</p>

【 その他 】

<p>〇事務事業外部評価会議(平成23年度)において、外部評価委員より(財政負担増加の前提で)「制度維持のためにも見直し改善が必要」との意見が出された。</p>
--

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	14	子ども・子育て支援の総合的な推進
所管課	子ども支援課、保育幼稚園課、青少年育成課、教育政策課	

【 実施概要 】

○平成26年度に「子ども・子育て支援事業計画」を策定する。計画の推進にあたっては、その取組みを実施項目に設定していく。

○子育てに関するニーズに対応した施策の充実を図る。

- ・保育を必要とする子どもが保育を利用できるよう情報提供等の支援を行う。
- ・延長保育、病児・病後児保育の充実を図る。
- ・家庭的保育、児童育成クラブ、ファミリーサポートセンターなど地域での子育て支援を行う。
- ・就学前の障がい児保育等に対する支援を強化する。
- ・児童育成クラブは巡回指導を強化するとともに、各クラブの統括的役割を担う専任指導員を拡充する。また、子ども子育て関連3法の成立に伴い、児童育成クラブの設備及び運営に関する基準を見直し、その根拠となる条例を制定する。さらには、将来に向けて外部委託も含めた運営体制を検討する。
- ・就学前の子どもに関する保育サービス等の情報提供及び相談を行う（仮称）保育子育て相談員を配置する。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
子ども・子育て支援事業計画の策定	決定	順次実施			
認定子ども園など施設型給付の充実	順次実施				
延長保育、病児・病後児保育の充実	順次実施				
家庭的保育の充実	順次実施				
児童育成クラブの運営基準及び体制の見直し	決定	順次実施			
保育子育て相談の充実	継続実施				

【 成果 】

効果	○現在、増加傾向にある保育所の待機児童の解消につながる。 ○子育ての孤立感と負担感の軽減につながる。 ○子どもを安心して産み育てられると市民が実感できるようになる。		
指標	計画策定時に設定	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		-	-

## 【 現状 と 課題 】

### (現状)

- 少子高齢化が進展し、将来の人口減少が危惧されている。
- 家族、地域、雇用など、子育てを取り巻く環境が大きく変化している。
- 本市の合計特殊出生率は1.49（H24）と近年若干持ち直しているものの、全国同様、少子化が進行している。
- 保育所の待機児童数増加など、子育て支援策も質・量ともに不足している。
- 子育て支援について、制度や財源が縦割りの状況にある。

### (課題)

- 持続可能な社会とするため、人口減少を可能な限り抑制する必要がある。
- 進行する少子化に一定の歯止めをかけるためには、子育てに関する不安感や負担感を軽減する必要がある。
- 子育て支援策は、幼児期の教育・保育、地域の子ども・子育て支援を総合的に進めていく必要がある。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	15	市立保育園の見直し
所管課		保育幼稚園課

【 実施概要 】

○各区に就学前の障がい児保育等の支援を行う基幹型の児童発達支援ルームを設置する。  
 ○各区に就学前の子どもに関する保育サービス等の情報提供及び相談を行う（仮称）保育子育て相談員を配置する。  
 ○黒髪乳児保育園については、建物（現園舎）を無償譲渡し、土地については有償貸付を行い民営化を進める。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
児童発達支援ルームの整備	継続実施				
保育子育て相談窓口の設置	継続実施				
黒髪乳児保育園の民営化	準備		継続実施		
市立保育園の見直し	検討・決定				

【 成果 】

効果	<p>○就学前の障がいのある子どもに適切かつ効果的な支援を行うことができる。          ○就学前の子どもの預け先に関する情報提供及び相談をより丁寧に行うことにより、待機児童の解消を図ることができる。          ○市立保育園の管理運営経費が削減できる。          ○民営化により確保した保育士を重点事業に配置するとともに、管理等の職員の削減が見込まれる。</p>		
指標	○保護者満足度	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		88%	90%

【 現状 と 課題 】

（現状）  
 ○市立保育園の役割として、障がい児への対応など今後専門性を求められる分野や地域における子育て支援の中核的施設としての機能を一層充実させる必要がある。  
 ○子育て支援センターや児童発達支援ルームに配置する専門的知識と豊富な経験を持つ保育士を確保するため、平成19年度に寺原保育園、平成20年度に水前寺保育園の民営化を実施したところであり、さらに平成26年度に大江保育園、平成27年度に梶尾及び五丁保育園、平成28年度には黒髪乳児保育園の民営化に取り組む。  
 ○今後も市立保育園としての役割を果たすためには、限られた人員を適正に配置していく必要があり、また、多様化する保育ニーズについては私立保育園における柔軟な対応が期待できることから、施設の老朽化や施設機能等を踏まえながら、引き続き民営化を検討する。  
 ○平成25年度から基幹型児童発達支援事業を順次実施しているが、そのような事業に対応するための施設の機能強化や、児童の処遇改善のためにも計画的な施設整備を併せて行う必要がある。

（課題）  
 ○市立保育園においては、多様な保育ニーズに対応するため、通常保育に加え、延長保育や一時保育などの特別保育を実施しているが、多くの課題を抱える子どもと子育て家庭が増えている現状を踏まえ、今後は、新たな官民の役割分担に基づく保育の充実が必要である。



方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	16	市立幼稚園の見直し
所管課		教育政策課

【 実施概要 】

○市立幼稚園基本計画に基づき、特別支援教育の充実や幼稚園教諭等の資質向上、幼稚園と小学校の接続の取り組みの推進を柱とする「コア幼稚園」としての機能強化を行う。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
市立幼稚園基本計画に基づいた取り組みの実施	決定・実施	継続実施			

【 成果 】

効果	○本市全体の幼児教育の充実が図られる。		
指標	○通級指導教室（ことばの教室）の利用者数	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		101人	150人

【 現状 と 課題 】

（現状）

○市立幼稚園は、昭和52年をピークに園児数が1／3程に減少し、現状維持の状態が続いている。  
○平成23年度に熊本市立幼稚園のあり方検討委員会から、今後の市立幼稚園の役割である「コア幼稚園」及び適正配置についての方向性が報告され、その内容を踏まえ、市立幼稚園基本計画（素案）の策定に向け検討を行ったところである。

（課題）

○特別な教育的支援を必要とする子どもが増加し、特別支援教育に対する保護者のニーズが高まる中、市立幼稚園で既に実施していることばの教室の拡充や、あゆみの教室（仮称）の開設に努める必要がある。  
○市立幼稚園が、適切に「コア幼稚園」としての機能強化を図ることができるよう、必要に応じて、幼稚園教諭の採用を行う必要がある。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	17	職業訓練施設の見直し
所管課		産業政策課

【 実施概要 】

- 職業訓練施設の今後の方向性を定める。
  - ・ 熊本市職業訓練施設機能統合に係る検討会議（仮称）を開催し、2つの職業訓練施設について、機能統合も視野に入れた施設の有効活用や受講しやすい環境づくりの検討を行う。
  - ・ 検討会議の意見を踏まえ、対応方針を決定し、見直しを図る。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
職業訓練施設の有効活用や受講しやすい環境づくりを検討	検討・決定				
職業訓練施設の今後のあり方についての対応方針の決定及び見直し		順次実施			

【 成果 】

効果	○若年技能者の人材確保・育成、技能継承の促進を図ることができる。		
指標	方針決定の際に設定する。	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）

【 現状 と 課題 】

- （現状）
- 職業訓練センターの現状
    - ・ 建設関連技能者を育成する職業訓練短期大学校については、訓練生を派遣する事業所が無く、平成25年度から休校の状態にある。
    - ・ 施設の維持管理について、指定管理者である職業訓練法人熊本市職業訓練センターの指定期間は平成26年度までとなっている。
  - 事業内高等職業訓練校の現状
    - ・ 若者の技能職離れ等の影響で、近年の生徒数は、39名程度にとどまっており、人材が不足している。
    - ・ 建物が築48年を経過し、本市耐震化整備計画に基づき、平成27年度までには方針の決定が必要である。
    - ・ 施設の維持管理について、指定管理者である職業訓練法人熊本市職業訓練協会の指定期間は平成26年度までとなっている。
- （課題）
- 両施設が抱えるそれぞれの現状を踏まえ、施設のあり方について見直す必要がある。
  - 近年の若年技能者の不足に対応した人材の確保と将来に向けた技能後継者の育成を図る必要がある。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	18	総合ビジネス専門学校の見直し
所管課		教育政策課

【 実施概要 】

○現在の教育内容が、時代の変化や地域経済のニーズに対応できるものであるか、民間教育機関との役割分担が明確になっているかなどについて、公設学校として果たすべき役割を含め、観光・商工部門と連携を図りながら、今後のあり方について検討する。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
地域経済の情報収集・分析	実施				
総合ビジネス専門学校のあり方の見直し		検討・決定		継続実施	

【 成果 】

効果	○地域のニーズに合った人材の育成、定住促進への寄与が期待される。		
指標	あり方決定の際に設定する。	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		-	-

【 現状 と 課題 】

（現状）

○総合ビジネス専門学校は、昭和24年の創設以来、半世紀以上にわたり、地域経済に貢献する人材の育成に取り組んできた。  
 ○学生の就職については、地元企業へのインターンシップや企業訪問活動を積極的に実施し、平成24年度の就職率は98.1%、熊本市内企業への就職率も81%という状況である。  
 ○毎年定数を超える入学希望者があり、現時点では公設学校としてニーズはあるが、民間教育機関との競合や地域経済のニーズの多様化など、学校を取り巻く状況は常に変化している。

（課題）

○総合ビジネス専門学校が、市民や地元企業、学生が求める学校として将来にわたって魅力ある学校であり続けるためには、民間との役割分担を明確にし、公設学校としてのあり方を検討する必要がある。

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	19	ひとり親医療費助成手続きの見直し
所管課	子ども支援課、各区役所保健子ども課	

【 実施概要 】

○ひとり親家庭等医療費受給資格者の現況届の受付期間中に、受給者証が使えない期間を解消するために、事業の年度を変更する等他都市の状況等を調査し、対応策を検討する。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
ひとり親医療費助成手続きの見直し	検討・決定	継続実施			
熊本市ひとり親家庭等医療費助成事務取扱要綱の改正	実施				
システムの改修	実施				

【 成果 】

効果	○受給者が年間を通じ、現物給付を受けることが可能となる。 ○窓口の償還受付件数も減り、時間外勤務の抑制につながる。		
指標	○8月受診分の償還給付の状況	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		412	184

【 現状 と 課題 】

<p>(現状)</p> <p>○ひとり親家庭等医療費受給資格者証の有効期限については、8月1日から翌年7月31日までとなっている。</p> <p>○受給資格者証の更新は、毎年8月1日から8月31日までの期間にひとり親家庭等医療費受給資格者現況届及び面接をもって判定を行い、その後、受給資格者証を発送している。</p>
<p>(課題)</p> <p>○受給資格者証の更新は、8月1日から8月31日までに提出される現況届及び個別面接により行うため、受給資格者証の発行に約2週間かかっている。この間の受給者証を使用できない期間を解消する必要がある。</p>

方針	1	市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供
分野	3	市民サービスの改革と充実
プログラム名	20	消防団との連携強化
所管課	消防局 総務課、管理課、消防課	

【 実施概要 】

○消防局が目指す1区1消防署体制に合わせて、消防団組織（方面隊）についても区単位で順次再編成を行う。

【 実施項目 と スケジュール 】

実施項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
南消防署の整備	実施				
（仮称）北消防署の整備	決定・準備		実施		
連携体制の充実・強化	決定・準備		継続実施		

【 成果 】

効果	○区役所、消防局及び消防団の管轄区域が同一（中央区の一部を除く。）となることで、情報の共有化及び災害発生時等の連携体制を充実・強化することができる。		
指標	○平成28年度に消防団との連携体制確立	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		-	-

【 現状 と 課題 】

（現状）	○常備消防（消防局）においては、1区1消防署体制の構築に向けて準備を進めているが、非常備消防（消防団）については、15の方面隊を組織し、区を越えて活動を行なっている。
（課題）	○常備消防及び非常備消防の組織体制を整理し、区を基本とした連携体制の充実・強化を図る必要がある。