

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	1	経営マネジメントの強化
プログラム名	21	経営マネジメントの強化
所管課	行政経営課、企画課、人事課	

【 実施概要 】

- 毎年度、市政運営の方針を定め、これに基づき各局・区の目標を設定し、職員が仕事を進めるうえでの目標の明確化を図る。
- 行政評価制度を充実・強化し、事務事業の質の向上につなげる。
- 業績評価制度を本格実施し、職員の職務意欲の向上を図る。

【 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
全体スキームの作成、市政運営方針の策定	準備 →				
各局・区の方針の設定、課・班・職員の目標設定		→ 継続実施			

【 成果 】

効果	○職員モチベーションの向上につながる。 ○チームワークの再形成が図られる。		
指標	-	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		-	-

【 現状 と 課題 】

<p>(現状)</p> <p>○現在、行政評価制度によるマネジメントサイクルに基づき、事業の必要性・妥当性などの評価・検証を行っているが、必ずしも市民ニーズに対応した活用につながっているとは言い難い。</p> <p>○目標管理による業績評価制度も試行を続けている状態である。</p>
<p>(課題)</p> <p>○職員一人ひとりが、日々の仕事を目標意識をもって進め、達成感を感じることができるような仕組みになっていない。</p>

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	1	経営マネジメントの強化
プログラム名	22	文書やデータ等の管理の見直し
所管課	総務厚生課、人事課、行政経営課	

【 実施概要 】

○誰もが3分以内に情報を取り出せる職場環境を目指して、執務室内の書類及びデータの整理・整頓を行い、効率的に仕事ができる職場づくりを行う。
 ○現在、各職員がそれぞれ保管している書類及びデータを、共通文書等として管理するルールを確立し、情報のスリム化、所在の明確化を図る。

【 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
効率的に仕事ができる職場環境の点検	継続実施				
執務室等の整理・整頓	実施				
執務室内共通文書の選定	実施				
Cネット内文書の整理・整頓	継続実施				

【 成果 】

効果	○業務運営の効率化が図られ、サービス（仕事）の向上につながる。		
指標	-	基準値（H24年度） -	目標値（H30年度） -

【 現状 と 課題 】

<p>（現状）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○書類等の整理・保管が不十分なため、書類の取り出しに時間がかかる。 ○書類・データの共有化が不十分なため、仕事の属人化、業務の偏りにつながっている。 ○文書管理システム（電子決裁）機能が十分に活かされておらず、書類印刷のムダ、保管のムダ、移動（運搬）のムダが発生している。
<p>（課題）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○書類及びデータを共通文書等として共有管理するルールがない。 ○電子決裁を効率的に運用するためには、現在の決裁制度を見直す必要がある。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	1	経営マネジメントの強化
プログラム名	23	情報システムの最適化
所管課		情報政策課

【 実施概要 】

<p>○総合行政情報システム^{※1}の最適化</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民サービスの向上、業務の改善、費用の適正化、情報セキュリティの確保のため、総合行政情報システム最適化基本計画^{※2}を策定し、その達成に向け7つの施策^{※3}の実現を図っている。 <p>○社会保障・税番号制度への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 番号制度の導入にあたっては、新システムを導入することで対応し、その開発にあたっては、最適化基本計画の施策を実現することやパッケージをノンカスタマイズで行うことが基本方針である。（番号制度推進本部会議にて基本方針を決定） 平成28年1月の番号制度の開始にあたって、住民情報系・保険料系・福祉系システムは新システムで対応し、税務系システムは、現行のシステムを改修して対応した後、H30年度に新システムを稼動する。

【 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
保険料系、福祉系システムの開発及び番号制度対応	→ 継続実施				
税務系システムの開発及び番号制度対応		→ 継続実施			

【 成果 】

効果	○最適化を進めるにあたって、社会保障・税番号制度対応システムとして構築することにより、市民サービス（利便性）の向上、業務の改善（行政事務の効率化）、開発・運用・保守にかかる費用の適正化、情報セキュリティの確保がより一層図られる。		
指標	○最適化完了システム業務数割合	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		5%	100%

【 現状 と 課題 】

<p>（現状）</p> <p>○基幹系システムである「総合行政情報システム」は、昭和61年の稼動開始以来、長期間にわたり拡張と改修が繰り返されてきたため、システムの老朽化・複雑化が進行している。また、契約相手の固定化、他システムとの連携、セキュリティの強化、運用時間の延長等様々な課題も抱えている。</p> <p>○住民情報系と共通基盤については、平成24年度の指定都市移行に合わせて最適化を図った。</p> <p>○平成25年5月に番号制度関連法案が公布され、本市においても同年7月に番号制度推進本部が設置し、番号制度の円滑な導入を検討している。</p> <p>○番号制度のスケジュールは、平成28年1月に「番号制度利用開始」をし、平成29年7月「国及び自治体間での連携開始」を予定している。</p>
<p>（課題）</p> <p>○各業務システムの再構築にあたっては、コストを抑制することが重要である。</p> <p>○新システムをノンカスタマイズで開発するにあたっては、システムに併せた業務改善や見直しが必要である。</p> <p>○番号制度開始に影響がないよう、システム稼動に向け開発作業の推進を確実に図る必要がある。</p>

【 その他 】

○^{*1} 総合行政情報システム・・・住民情報・福祉・保険料・税等市民に密接に関係がある業務を行うため、大型のコンピュータを中心として構成された情報システム。

○^{*2} 最適化基本計画・・・総合行政情報システムの再構築を図るため、平成21年度に策定された基本計画。

○^{*3} 7つの施策・・・①オープン化（システムパッケージの採用）②システム再構築③共通基盤システムの導入④システムの集約化・統合化⑤発送物作製のアウトソーシング⑥通信サービスの品質保証制度の適用⑦情報システム最適化ガイドラインの策定

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	1	経営マネジメントの強化
プログラム名	24	地理情報システムの最適化
所管課		技術管理課

【 実施概要 】

○熊本市統合型GIS基盤整備方針（第1期整備計画^{※1}・平成24年度策定）に基づき、都市建設局を中心とした地理情報システム・データの整備を行う。
 ○GIS部会等により、全庁的な地理空間情報の利活用について検討を進める。

【 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
システムの整備・運用	準備		継続実施		
地理空間情報（地図等）の公開	準備		継続実施		

【 成果 】

効果	システム・データ整備に係る①重複投資の排除、②システムの老朽化への対応、③データの正確性・流通性等の確保等につながる。		
指標	○コスト縮減率（都市建設局ベース）	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		-	24%

【 現状 と 課題 】

（現状）
 ○熊本市統合型GIS基盤整備方針（第1期整備計画）に基づき、H25年度に設計、H26年度以降に整備を進めることとしている。
 ○地理空間情報（地図等）の全庁的な利活用の推進を目的とし、GIS部会やワーキンググループを設置のうえ、横断的な庁内連携を図っているところである。

（課題）
 ○既存GISが21システム（9局15課）稼動しているが、それぞれが個別に構築・運用されており、システム・データ整備における重複投資やシステムの老朽化等による再構築等が課題となっている。

【 その他 】

○^{※1}第1期整備計画・・・平成26～31年度において、都市建設局を中心とした地理空間情報システム・データ整備を行うもの。また、第2期整備計画は、平成32～36年度において、全庁的な適用業務の拡大を行うとしたもの。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	1	経営マネジメントの強化
プログラム名	25	効率的な会議運営の検討
所管課	情報政策課、区政推進課、各区役所総務企画課、まちづくり推進課、区民課、福祉課、保護課、保健子ども課、各所管課	

【 実施概要 】

○市政経営会議等において、タブレット端末を活用した会議資料のペーパーレス化による運営の効率化を図る取り組みを行う。
○区役所と本庁との間にテレビ会議システムを導入し、移動時間を省くとともに、緊急時の対応に活用する。

【 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
ペーパーレス会議の実施	検討・試行		継続実施		
テレビ会議システムの導入	検討・試行		継続実施		

【 成果 】

効果	○紙資源の節約や作業コストの削減とともに情報漏えい対策の向上につながる。 ○区役所と本庁との移動時間がなくなる。		
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 】

<p>（現状）</p> <p>○会議において、大量の紙資料を印刷することによる印刷にかかるコストや、持ち出しや紛失による情報漏えいのリスク、準備にかかる人的コストが発生している。</p> <p>○区役所と本庁の会議が、政令指定都市移行後、数多く開催されており、会議へ出席するために、多くの職員が本庁舎へ移動している。会議は区役所の各課ごと開催されるものも多く、時間もばらばらである。</p> <p>○本庁舎施設において、駐車場の混雑、会議室の飽和状態を招いている。</p> <p>○区役所職員においても、交通事故の危険性、移動に伴う時間のロス、会議資料の紛失の危険性等がある。</p>
<p>（課題）</p> <p>○無線LANやインターネットを利用した通信について情報セキュリティ対策を十分に実施する必要がある。</p> <p>○システムの導入に当たっては、初期の設備投資に費用がかかる。</p> <p>○会議以外の利用方法についても検討する。</p>

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	2	事務事業のゼロベースでの見直し
プログラム名	26	事務事業の見直し
所管課	行政経営課、財政課	

【 実施概要 】

○全庁的に事務事業の総点検を実施し、必要性、サービスの水準、市の関与の妥当性等の観点から検証を行い、事務事業のスクラップアンドビルド、終期設定の徹底、類似事業の統合などの見直し・整理を行う。
○同様に毎年度予算編成においても、事務事業のスクラップアンドビルド、終期設定の徹底、類似事業の統合などの見直し・整理を行う。

【 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
事務事業の総点検	実施 				
事務事業の見直し・整理	継続実施 				

【 成果 】

効果	○不要不急の事務事業を削減し、簡素で効率的な事務執行体制が構築できる。 ○人件費の削減が図られる。		
指標	事務事業の総点検実施時に設定	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		-	-

【 現状 と 課題 】

<p>(現状)</p> <p>○平成15年度に「事務事業の総点検」を行い、全ての事務事業において、必要性、サービスの水準、市の関与の妥当性等についてゼロベースでの見直しを行った。 ○当初予算編成時において、経常的経費などの一部の事業を対象に、一定の率でマイナスシーリングを実施したうえで局ごとに要求上限額を設定し、各局へ予算枠を配分した。 ○平成24年度当初予算編成より、政令指定都市移行に伴い、中核市固有の経費等不要となる項目の確認や、区制施行等に伴う執行体制の精査が必要となること、一部所要額との乖離が見られるなどシーリングによる削減の継続に限界が生じたことから、全件1件査定を基本とした予算編成を実施した。 ○平成25年度当初予算編成においても、政令指定都市移行初年度である平成24年度予算の執行実績等を見極める必要等があることから、前年度に引き続き、全件1件査定を基本とした予算編成を実施した。</p>
<p>(課題)</p> <p>○今後も新たな行政課題に対応するため、行財政運営の抜本的な改革を推進するために、事務事業のゼロベースでの見直しを図る必要がある。</p>

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	2	事務事業のゼロベースでの見直し
プログラム名	27	直営業務（技能労務職）の見直し
所管課	行政経営課、各所管課	

【 実施概要 】

○「民間でできることは民間に委ねる」の考えのもと、引き続き、退職者不補充を基本とし、再任用職員や民間活力の活用を進める。
 ○実施にあたっては、サービス提供の安定性や継続性を重視した業務、あるいは職員でしか執行できない業務であるかを精査し、適正な人員配置を図る。

【主な検討項目】

守衛業務、電話交換業務、公用車運転業務、動物愛護業務、燃やすごみ・紙収集業務、熊本城管理業務、動植物園管理業務、土木業務、学校給食業務など

【 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
直営業務のあり方の検討	検討・決定				
民間委託等の実施		継続実施			

【 成果 】

効果	○適正な人員配置が図られる。		
指標	-	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		-	-

【 現状 と 課題 】

（現状）

○累次にわたる行財政改革計画において、「民間でできることは民間に委ねる」を基本に、民間活力の活用を進めてきた。

（課題）

○「民間でできることは民間に委ねる」を基本に、民間活力等の活用を進めて、適正配置を図る必要がある。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	2	事務事業のゼロベースでの見直し
プログラム名	28	補助金の見直し
所管課		財政課

【 実施概要 】

○補助金見直しの基準（平成18年度策定）に基づき、3年ごとに全補助金の見直しを検討するほか、各年度の予算編成において進捗確認を行う。

【 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
補助金の見直し					

【 成果 】

効果	○適正な補助金の運用が図られるとともに、補助金削減による財政効果を得られる。		
指標	-	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		-	-

【 現状 と 課題 】

（現状）
○3年毎に補助金見直し基準に基づき見直しを行うとともに、実績・効果・課題等についても検証している。

（課題）
○適正な補助金交付を行うために、引き続き、補助金見直し基準に基づく3年ごとの見直しを行う必要がある。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	3	民間活力等の活用
プログラム名	29	総務事務のアウトソーシング
所管課		人事課、各所管課

【 実施概要 】

○庁内業務のうち、定型・定例的な業務を洗い出し、委託化の適・不適を判断（庁内プロジェクト等）する。物品払出や物品調達、定型支払業務や支払審査業務など先進自治体で既に総務事務業務として委託されている業務等も念頭に、第2期委託における拡大業務を決定する。対象業務確定後は、委託業者の業務遂行状況について検討を行いながら第3期委託に向けて、準備を進める。

【 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
第1期委託	継続実施				
第2期委託	検討・決定	準備・実施	継続実施		
第3期委託				検討	

【 成果 】

効果	○時間外勤務の縮減につながる。 ○新たな行政課題への職員配置が可能になる。		
指標	-	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		-	-

【 現状 と 課題 】

<p>(現状)</p> <p>○平成24年度から総務事務（旅費計算、社会保険事務、年末調整事務）の民間委託をスタートした。（第1期委託）</p> <p>○平成25年度はさらに消防局、教育委員会、上下水道局、病院局の給与事務を人事課に集約し、集約後民間委託化を実施している。</p>
<p>(課題)</p> <p>○定型・定例的な業務については、民間活力等の活用を進め、当該業務に従事している職員を有効に活用する必要がある。</p>

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	3	民間活力の活用
プログラム名	30	ファミリー・サポート・センター熊本のアウトソーシング
所管課		子ども支援課

【 実施概要 】

○ファミリー・サポート・センター熊本の管理運営について、緊急子どもサポート事業と合わせて民間委託を実施する。

【 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
民間委託					

【 成果 】

効果	○民間が持つノウハウの活用により利用者サービスの向上が図られる。 ○管理経費の軽減が図られる。		
指標	○会員登録数	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		3,346名	3,700名

【 現状 と 課題 】

(現状)
○現在、ファミリー・サポート・センター熊本は、市職員（再任用職員及び嘱託職員）が運営している。一方、類似の緊急子どもサポート事業は、民間委託により実施している。

(課題)
○直営のファミリー・サポート・センター事業と民間委託の緊急子どもサポート事業は類似した事業であり、会員も重複するにもかかわらず登録が別々の窓口であるなど利用者の利便性を欠く。
○緊急子どもサポート事業との一本化も含めて、民間事業者の有するノウハウを活用することにより、多様化する住民ニーズに効果的、効率的に対応する必要がある。
○子ども・子育て関連3法における事業としての枠組みに入っていることから、今後の動向を見ていく必要がある。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	3	民間活力等の活用
プログラム名	31	熊本城マラソンの運営のあり方の見直し
所管課		スポーツ振興課

【 実施概要 】

○熊本城マラソンのより効果的・効率的な運営手法や民間を主体とした実施への移行などの検討を行い運営のあり方を見直す。

- ・運営の受け手と成り得る企業・団体の検討。
- ・他都市における運営形態や円滑な移行方法の調査研究。
- ・交通管理者、道路管理者との調整・協議、広報・宣伝等への行政の関わりについての検討

【 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
運営形態、移行方法の検討					

【 成果 】

効果	○一般財源の削減（市負担金、人件費）につながる。 ○地元雇用の創出につながる。		
指標	-	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		-	-

【 現状 と 課題 】

<p>（現状）</p> <p>○これまでの実行委員会事務局については、市職員と嘱託職員により直営で運営している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成23年度（第1回大会）人数22名（市職員：19名、嘱託職員：3名） ・平成24年度（第2回大会）人数32名（市職員：24名、嘱託職員：6名、臨時職員：2名） <p>○熊本城マラソンは平成23年度から開始しており、まだ開催回数が少ないことから、運営ノウハウの蓄積がまだ不足している状況にある。</p>
<p>（課題）</p> <p>○将来にわたり持続可能な大会とするため、民間事業者を主体とした運営についても検討していく必要がある。</p>

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	3	民間活力等の活用
プログラム名	32	窓口業務等のアウトソーシング
所管課	各区役所福祉課、保健子ども課、保護課、区民課、高齢介護福祉課、障がい保健福祉課、健康福祉政策課、保護管理援護課、子ども支援課、国保年金課	

【 実施概要 】

○介護認定業務や重度心身障がい者医療費助成などの業務内容を検証し、包括的な委託に取り組む。

【 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
業務の精査・選別、委託の制度設計	準備				
外部委託の方針決定後、順次実施	決定	順次実施			

【 成果 】

効果	○運営体制の充実（業務従事人員の確保）が図られる。 ○職員の再配置により、市民サービスの充実が可能となる		
指標	-	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		-	-

【 現状 と 課題 】

（現状）

○区役所の窓口業務（各種手続き・交付業務、相談業務等）は、市民サービス提供の第一線であるが、一部の業務においてはサービス提供に時間を要している。
○過重な業務負担も見られる一方で、職員・嘱託職員の増員による対応にも限界がある。また、総人件費を抑制する必要もある。

（課題）

○市民サービスを向上させるためには、さらにマンパワーが必要であるが、職員が実施すべき業務と職員以外（直営・委託を含め）で行う業務の役割分担を行う必要がある。
○今後、権限移譲等により、新たに実施する業務にも対応するとともに、将来に向けて、安定的なサービスの提供をするための仕組みづくりが必要である。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	3	民間活力等の活用
プログラム名	33	市営墓地・納骨堂管理における指定管理者制度の活用
所管課		健康福祉政策課

【 実施概要 】

○施設の設置目的の効果的な達成を図るため、指定管理者制度を導入する。

【 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
指定管理者制度の導入	準備		継続実施		

【 成果 】

効果	○市営墓地管理に係る経費（人件費）削減が図られる。 ○民間事業者の能力及びノウハウの活用による質の高いサービスが提供できる。		
指標	○28年度までに指定管理者制度の導入	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		-	-

【 現状 と 課題 】

（現状）

○「市営墓地」は、「桃尾」、「小峯」、「立田山」、「浦山」、「花園」、「城山」、「清水」の7ヶ所あり、年間約800万円の歳入に対し、人件費を除き、年間約4,500万円の管理経費がかかっている。

○「運営管理（墓参者対応等）」は、現在シルバー人材センター等に委託し、樹木伐採・除草作業、ごみの収集・廃棄作業も他の業者に委託している。

○「桃尾霊堂（納骨堂）」については、10年毎更新の「家族納骨壇336壇」、毎年更新の「短期納骨壇990壇」があり、更新件数は年間約900件に上る。

○新規や廃止返還は、年間約200件程度であり、「更新等手続き」については、市役所だけで対応している。

（課題）

○墓地・納骨堂の管理業務について、樹木や除草など管理が不十分であることや、不法投棄・墓地内での焼却などに対する苦情・要望など、様々な利用者ニーズに迅速に対応することが困難となっていることや人件費をはじめとした経費の抑制が課題となっている。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	3	民間活力等の活用
プログラム名	34	環境工場業務体制の見直し
所管課		廃棄物計画課

【 実施概要 】

○廃棄物処理施設の建設や運転管理に必要な高い技術力の継承と人材育成の観点から、東部環境工場などにおける技術系職員の適正配置を図るとともに、新たな民間委託の可能性も含め、より効果的で効率的な業務体制について引き続き検討する。

【 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
技術系職員の適正配置・業務体制の見直し	検討	決定	継続実施		
新西部環境工場(平成27年度完成)DBOの検証			継続実施		
東部環境工場民間委託の可能性				検討	

【 成果 】

効果	○技術系職員の技術力向上とこれによる効果的な施設整備や業務委託の適正管理が図られる。		
指標	-	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		-	-

【 現状 と 課題 】

<p>(現状)</p> <p>○東部・西部環境工場において、これまで灰搬出など各種業務の民間委託への移行、運転係などの人員削減、さらには新西部環境工場の整備運営を公設民営とするなど、施設整備や管理運営に係る経費削減と効率化を図ってきた。</p> <p>○新西部環境工場が平成27年度中に稼動予定であり、今後、民間事業者による工場の適正な管理運営を確保しつつ、かつ多額の経費を要する廃棄物処理施設の整備や保守管理を効果的に行っていくためには、高い技術力を持った人材が必要となる。</p>
<p>(課題)</p> <p>○技術の継承と人材育成の観点から、東部環境工場などにおける技術系職員の適正配置を図る必要がある。</p> <p>○平成27年度閉鎖予定の現在の西部環境工場の技術系職員について、適正配置を図っていく必要がある。</p> <p>○民間事業者による新西部環境工場の管理運営に係るモニタリングと検証を行っていく必要がある。</p> <p>○より効果的で効率的な業務体制について、引き続き検討する必要がある。</p> <p>○東部環境工場の民間委託は、新西部環境工場の検証結果などに基づいて適切に計画する必要がある。</p>

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	3	民間活力等の活用
プログラム名	35	市民会館管理運営の見直し
所管課		市民会館

【 実施概要 】

○指定管理者制度の導入を含めた施設管理の見直しを図る。

【 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
指定管理者制度を含めた施設管理の検討	検討		決定・準備	継続実施	

【 成果 】

効果	○市民会館にかかる管理運営経費が削減できる。 ○民間が持つノウハウの活用により利用者サービスの向上が図られる。		
指標	○利用率	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		86%	86%を維持 (H28実績以降)

【 現状 と 課題 】

(現状)

○管理運営、舞台業務等については、職員及び嘱託職員により全て直営にて実施している。

(課題)

○現在、市民会館は市職員が管理運営を行っているが、民間事業者の有するノウハウを活用することにより多様化する住民ニーズに効果的、効率的に対応することが課題である。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	3	民間活力等の活用
プログラム名	36	公設運動施設等における指定管理者制度の活用
所管課		スポーツ振興課

【 実施概要 】

○施設の設置目的の効果的な達成と専門性の確保を図るため、段階的な指定管理者制度の導入を検討する。

【 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
指定管理者制度の導入 (城南地区)	検討・準備	継続実施			
指定管理者制度の導入 (植木地区)		検討			準備

【 成果 】

効果	○施設の効果的な管理運営により、利用者のサービスの向上が図られる。		
指標	○指定管理者制度の導入施設数	基準値 (H24年度)	目標値(H30年度)
		7施設	17施設

【 現状 と 課題 】

(現状)

○スポーツ施設の管理運営は全般的に収支面では採算が取れにくいですが、民間のノウハウ等により、サービス向上と効率性を高めるため、管理運営方法の見直しを行ってきた。

○平成21年度には、公設運動施設の管理人の雇用形態を見直し、個人委託から嘱託職員へと変更した。

○平成22年度には、利用者サービス向上を図るため、予約システムの改良等の運営方法の見直しを実施した。

○平成23年度には、利用者満足度調査と各施設の稼働状況の調査を実施した。

○平成24年度には、業務量や積算額の算定を行い、一部施設への指定管理者制度導入にむけた準備を行った。

(課題)

○既存の公設運動施設への指定管理者制度導入は費用対効果が低いため、新規大型施設との一体的な管理・運営による制度導入を検討する必要がある。

○コスト面について、業務の効率化などによるコスト削減に取り組んでいるが、市民スポーツの振興と利用者に対するサービスの維持・向上に必要な専門性が確保できるよう適正な指定管理料の算定など慎重に検討する必要がある。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	3	民間活力等の活用
プログラム名	37	図書館サービスの見直し
所管課		市立図書館

【 実施概要 】

○住民・利用者の要望や社会の要請に答え、図書館、図書館分館、さらには公民館図書室それぞれの役割を踏まえ、基本的な考え方と方向性などを示す図書館サービスビジョン^{※1}を策定し、指定管理者制度の活用などを含め、住民の自主的な学習活動の場として地域の実情に即した図書館サービスの見直しを図る。

【 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
図書館サービスビジョン策定	検討・決定	継続実施			
管理運営体制等の見直し	検討	決定	継続実施		

【 成果 】

効果	○図書館サービスの充実により、市民の生涯における学びを支援する。 ○住民ニーズを把握し、利用状況や地域の状況を踏まえ、開館時間の延長などに取り組むことにより、利用者拡大が図られる。		
指標	①来館者数 ②市民満足度	基準値 (H24・25年度)	目標値(H30年度)
		①42万人 (H24) ②80.4% (H25)	①45万人以上 ②85%以上

【 現状 と 課題 】

<p>(現状)</p> <p>○平成25年度から、事務事業の更なる効率化を図るため、市立図書館についてカウンター業務を全て嘱託職員によるものとした。</p> <p>○2000人市民委員会アンケートにより、「図書館サービス」についての意見を聴取した。</p>
<p>(課題)</p> <p>○カウンター業務の完全嘱託化の成果の検証、2000人市民委員会アンケート結果を分析し、分館・公民館図書室も含めた全市的な図書館サービスのあり方を検討する。</p>

【 その他 】

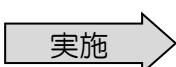
○^{※1}図書館サービスビジョン・・・より市民に利用される図書館となるよう、公民館図書室を含め、市全体での図書館サービスのあり方について、基本的な考え方と方向性などを策定。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	4	組織運営体制の適正化
プログラム名	38	組織体制の見直し
所管課		行政経営課、人事課

【 実施概要 】

○地方分権に伴う権限移譲や多様化する市民ニーズなどに対し、限られた人員・財源等での確に対応していくため、簡素で効率的な組織体制の構築に取り組む。
 ○係制の廃止や課長補佐級等の役割の見直しなどにより課のマネジメント（管理・運営）機能を強化し、高度化する行政課題に対する対応力の向上を図る。

【 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
組織体制の見直し					
課のマネジメント（管理・運営）機能の強化					

【 成果 】

効果	○効果的・効率的な組織体制の構築が図られる。		
指標	-	基準値（H24年度） -	目標値(H30年度) -

【 現状 と 課題 】

（現状）
 ○政令指定都市移行に伴い、大都市として本市に求められる役割が大きく変化しており、市民のニーズも多様化してきている。また、地方分権改革の推進により、今後も大幅な権限の移譲が見込まれ、業務の高度化や業務量の増加への対応が求められている。

（課題）
 ○限られた人員・財源等で多様化・高度化する行政課題に対応するため、簡素で効率的・効果的な組織運営体制の構築を図る必要がある。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	4	組織運営体制の適正化
プログラム名	39	クリーンセンター業務の見直し
所管課		廃棄物計画課

【 実施概要 】

○より地域に密着した啓発推進業務の強化を目的に、各クリーンセンターにおいて違反ごみ袋の開封調査など特徴を活かした啓発活動を行うとともに、燃やすごみと紙の収集運搬の5割民間委託や収集車の乗車体制の検証を行い、クリーンセンター内における業務分担や人員配置等の見直しを行う。

- ・違反ごみ袋の開封調査
- ・啓発用看板の設置
- ・ルール違反シールの徹底
- ・啓発チラシのポスティング
- ・早朝啓発活動
- ・その他(クリーンセンターが独自に行う啓発活動)

【 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
収集職員による啓発業務の強化	検討	決定・準備	継続実施		
民間委託の検証	継続実施				
乗車体制の見直し	検討	試行・決定	継続実施		

【 成果 】

効果	○効果的・効率的な啓発の推進が図られる。		
指標	○ごみ出しルールを守っている市民の割合など	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		80%	90%以上

【 現状 と 課題 】

<p>(現状)</p> <p>○ごみ減量やリサイクルの推進に関しては、市民に対する啓発活動が不可欠なことから、平成17年度に北部・西部・東部の各クリーンセンターにそれぞれ啓発推進係を設置し、自治会などと連携して地域に密着した活動を展開しているところである。</p> <p>○平成17年度から燃やすごみと紙収集の民間委託を実施し、平成20年度、平成23年度、平成25年度と段階的に拡大し、現在、その5割を民間委託しているところである。</p>
<p>(課題)</p> <p>○啓発推進業務においては年々苦情・相談やルール違反シールの貼付等の業務が増加し、その対応に苦慮しており、その体制強化が急務となっている。このようなことから、収集車の乗車体制の検証を行い、クリーンセンター内における業務分担や人員配置等の見直しが必要となっている。</p> <p>○燃やすごみと紙の収集体制について、5割民間委託の検証を行う必要がある。</p>

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	5	人材の育成の推進
プログラム名	40	総合的な人材開発の推進
所管課		人事課 人材育成センター

【 実施概要 】

○多種多様な市民ニーズへの対応に向け、職員一人ひとりが自発的かつ効果的に学ぶための体制を再整備し、さらなる職員のレベルアップにより、組織全体のレベルアップを図る。
○市職員としての使命を再認識し、効率的な行政経営と質の高いサービスを効果的に提供できる人材を育成するため、管理職に対する情報提供と研修の強化を図る。

【 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
研修企画・運営の整理・検討	継続実施				
自立型職員の育成の推進	決定・実施	継続実施			
管理職の意識改革	継続実施				

【 成果 】

効果	○職員の資質が向上することで、活力あふれる職場環境が実現される。		
指標	①「研修等により知識・技能が高まった、あるいは職務への意識が高まった」と感じた職員の割合 ②窓口対応に満足している市民の割合	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		①94.7 ②80.0	①100 ②85.0

【 現状 と 課題 】

<p>(現状)</p> <p>○本市人材育成基本方針に基づき、「職員個々の資質向上」、「職場風土の活性化」、「管理監督者の意識改革」を目標として、基本研修、派遣研修、実務研修及び特別研修を実施することで職員個々の資質向上を図っている。また、各職場で行われる職場研修が適切で円滑となる為の職場研修推進制度を展開し、その支援を行っている。</p> <p>○事業の成果指標となる職員の意識調査では、資質向上を実感した職員の割合が94.7%と平成20年度からほぼ右肩上がりに12.7ポイント増加した。その理由には、職務経験、自己啓発、職場環境が挙げられ、このことから、職員一人ひとりの意識や知識・技能が年々向上してきており、職場環境も徐々に改善している。</p>
<p>(課題)</p> <p>○今後は、さらに政令指定都市職員として求められる資質向上に向け、職員自らが自発的かつ効果的に学ぶための環境づくりと資質向上への具体的な取組みが必要である。</p> <p>○職場風土を活性化するために、管理職の意識改革と職場研修への支援を継続して行う必要がある。</p>

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	5	人材の育成の推進
プログラム名	41	技術職員における技術力の向上
所管課		技術管理課

【 実施概要 】

○公共事業（工事）に関する技術力の向上を図るため、研修計画の策定、研修の斡旋・派遣・実施等を行う。
 ○土木研究所との情報交換・連携・協力等により、公共事業（工事）に関する技術的な課題解決を図る。

【 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
技術職員研修の実施	継続実施 				
土木研究所との連携・協力	継続実施 				

【 成果 】

効果	○高度な技術力、知識、判断力を持つ技術職員の養成が図られる。 ○公共工事に係る業務執行能力が向上する。		
指標	○研修会の受講職員総数	基準値（H24年度） 500人／年	目標値（H30年度） 600人／年

【 現状 と 課題 】

（現状）
 ○毎年、研修計画を策定のうえ、初任者を対象とした研修プログラムや中堅職員以上を対象とした専門性の高い選択研修により、技術力向上に努めている。
 ○研修機関（熊本県建設技術センター、国土交通大学校、全国建設研修センター等）を利用するほか、技術管理課及び営繕課等で主催する研修を企画・実施している。

（課題）
 ○政令指定都市移行に伴い新規採用職員が増加しており、工事の調査・設計・積算・発注から現場監督等への基礎的な技術の習得が必要である。
 ○国県道の引継により大規模工事が増加しており、より高い技術力が必要となっている。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	6	コンプライアンスの徹底
プログラム名	42	職員倫理意識の向上
所管課	人事課コンプライアンス推進室	

【 実施概要 】

○公務員としての倫理観を高めるため、公務員倫理や社会的要請に基づく事案などをテーマとした研修を定期的実施する。特に、過去の不祥事の教訓を風化させないため、過去の事例を活用した研修を実施するなど、倫理・規範意識保持の徹底を図る。
○法令違反その他不正行為等の抑制・早期発見のため、内部通報等の各種制度の周知を図る。

【 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
倫理・規範意識保持の徹底	継続実施				
内部通報制度の運用	継続実施				

【 成果 】

効果	○職員の公務員としての意識や倫理観が高まることにより、市民に信頼される市政の実現に寄与する。		
指標	○公務員倫理評価点：毎年実施の職員倫理意識調査（全職員対象、25項目）の平均点	基準値（H24年度）	目標値（H30年度）
		88.28	100

【 現状 と 課題 】

（現状）
○公正な職務の執行や模範的な行動など公務員への市民の期待は、時代の変化とともに年々高まってきている。しかしながら、相次ぐ法令違反その他不正行為等の発生等により、市民の市政に対する信頼は大きく揺らいでいる。

（課題）
○公務員として守らねばならないことや期待される行動を職員一人ひとりが倫理観に基づき実践するため、更なる意識付けや取り組みが必要である。
○内部通報制度等を機能させるためコンプライアンス庁内ホームページ等について職員の認知向上が必要である。

方針	2	時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
分野	6	コンプライアンスの徹底
プログラム名	43	内部統制システムの見直し
所管課	人事課コンプライアンス推進室	

【 実施概要 】

○本市の内部統制システムについて、その課題や目指すべき目標を踏まえながら常に検証と見直しを行い、組織マネジメントの強化を図る。

【 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
内部統制システムの見直し					

【 成果 】

効果	○市民の信頼回復につながる。 ○事務処理チェック機能が向上する。	○不祥事の根絶につながる。	
指標	監査結果を踏まえて設定	基準値 (H24年度)	目標値 (H30年度)
		-	-

【 現状 と 課題 】

(現状)

○行政サービスの更なる質の向上を図るとともに、不祥事の再発防止を図るため、現在の統制システムについてはチェック機能を充実するなどの対策に取り組む必要がある。

(課題)

○地方自治法に基づく「最小経費で最大効果を挙げる事務処理の原則」により、事務事業を効率的・効果的に遂行しなければならないが、同時に不祥事の発生などのリスクを防止・発見する統制システムの整備・運用を図る必要がある。