

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	1	市民参画と協働の推進
節		
プログラム名	1	自治基本条例の制定と運用【1】
所管課	企画振興局 市民協働課	関係課等 全課

### 【 目標と取組概要 】

目標	自治基本条例を制定し、参画と協働によるまちづくりを進める。
取組概要	市民、市議会、行政の役割と責務を明確にするとともに、自治の基本理念や市政運営のルール等を定めた自治基本条例を制定し、運用することにより、参画と協働によるまちづくりを進める。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
自治基本条例検討委員会での協議	達成	H21年3月に検討委員会から提出された、「熊本市自治基本条例に関する検討について（報告）」に基づき、自治基本条例（素案）をまとめた。その後、パブリックコメントの結果や議会へ提案する条例案について、検討委員会を2回開催し説明した。H21年第3回定例会に条例案を提案したことに伴い、委員会は解散。
自治基本条例施行	達成	自治基本条例検討委員会からの報告書と、パブリックコメントでの意見をもとに条例案を作成し、H21年第3回定例会へ提案し可決された。その後、条例施行に向け職員の理解を深めるため、H21年10月に職員研修を実施。H22年4月1日に条例施行。
自治基本条例運用	達成	市民参画と協働の取り組みの実効性を高めるため、「市民参画と協働の推進条例」をH23年4月に施行。併せて、自治推進委員会を設置し、本市における市民参画と協働の各種取り組みについて検証を行い、検証に示された課題への対応に取り組んでいる。
市民への周知	達成	ホームページや市政だより、市政広報番組など様々な媒体を活用すると共に、出前講座や2000人市民委員会など市民参画の手法を用いて、自治基本条例の内容や理念について周知した。

### 【 全体評価 】

評価	平成22年4月1日に自治基本条例を、平成23年4月1日に市民参画と協働の推進条例について施行し、情報共有、参画、協働の原則による、市政・まちづくりの推進に取り組んでいる。また、自治基本条例第37条を基幹条例とする自治推進委員会を設置し、本市の情報共有、参画、協働の取り組みについての検証について諮問した。現在、自治推進委員会からの答申で出された課題に対し対応に取り組んでいる。
達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
市民参画・協働による事業の割合	28%	45%	36%	38%	43%	44%	50%

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	自治推進委員会などの検証を通して、市民参画と協働の取り組みについての課題を整理しながら、継続的に、市民参画と協働の推進を図っていく。

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	1	市民参画と協働の推進			
節					
プログラム名	2	地域コミュニティの活性化【2】			
所管課	企画振興局 区政推進課	関係課等	各区まちづくり推進課、各まちづくり交流室		

### 【 目標と取組概要 】

目標	地域の実情に応じた支援体制づくりを進め、地域活動のさらなる活発化を支援する。
取組概要	校区自治協議会における地域課題解決に向けた取り組みなどを通して、住民一人ひとりが住んでいる地域に関心を持ち、お互いに協力しながら、暮らしやすい地域コミュニティをつくる主体的な活動を支援する。 また、まちづくり交流室の支援機能を充実するなど、地域の実情に応じた支援体制づくりを進める。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
地域づくり活動の支援	達成	各区にまちづくり推進課を設置し、19ヶ所のまちづくり交流室と連携しながら、地域の実情に応じた支援を行った。
校区自治協議会の設立	その他 (一部達成)	未設立校区に対する説明会を実施するなどの取り組みにより、1校区を除き、校区自治協議会が設立された。

### 【 全体評価 】

評価	未設立校区に対する説明会を実施するなどの取り組みにより、1校区を除き、校区自治協議会が設立された。また、各区にまちづくり推進課を設置し、19ヶ所のまちづくり交流室と連携しながら、地域の実情に応じた支援を行う体制を構築できた。
一部達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
校区自治協議会設立数	71校区	72校区	77校区	87校区 1地区	91校区 1地区	92校区 1地区	93校区

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	1 3 特色あるまちづくり事業の推進 区役所・出張所のあり方とまちづくり推進体制の見直し
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	—

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	1	市民参画と協働の推進		
節				
プログラム名	3	市民参画の推進【3】		
所管課	企画振興局 市民協働課	関係課等	全課	

### 【 目標と取組概要 】

目標	全ての事業で、市政への市民参画（事業説明、情報提供、意見募集等）を進める。
取組概要	効果的で満足度の高い事業を実施するため、市民の意見を反映させるなどの市民参画の手法を積極的に活用していく。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
P I 手法の活用	達成	市の基本的な方針や重要な計画、或いは市民生活に大きな影響を及ぼす施策の策定などの際は、市民参画の実施を義務付け、市民協働課との事前協議を徹底することとした。また、ワークショップなど市民参画を実践するにあたり必要となるスキルの向上に向けて、毎年、研修を実施している。

### 【 全体評価 】

評価	計画の策定や事業の実施前において、市民参画の機会の有無やその内容が十分なのかなど、チェックするための庁内における制度や仕組みについて、一定程度の整備ができた。このような事前協議の取り組みや、継続的研修の実施により、職員の間にも市民参画の実施について意識が浸透していると思われる、本市の細事業に占める市民参画を実施した事業の割合が確実に増加している。
達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
市民参画の件数	448件	533件	607件	629件	565件	571件	800件

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有		
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合			
プログラム	6	市民参画の推進	
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）			
内容	—		

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	1	市民参画と協働の推進		
節				
プログラム名	4	新しい公共の推進【4】		
所管課	企画振興局 市民協働課	関係課等	全課	

### 【 目標と取組概要 】

目標	市民活動団体と行政との協働の推進と市民活動団体による自主的な活動を増加させる。
取組概要	新しい公共の担い手である市民活動団体の活動を支援するとともに、市民活動団体と行政との協働事業を推進する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
協働事業の推進	達成	平成18年度から開始した市民協働事業を毎年度2事業ずつ取り組み、協働事業の成果やメリットについて広報を行った。また、協働に対応できる体制づくりとして、各課に参画協働推進員を配置した。
新しい公共の担い手への支援	達成	情報提供方法について希望調査を行い、ニーズにあった提供に努めるとともに、専用ホームページを開設しタイムリーな情報の掲載に努めた。あいぼーとが専門相談等にも対応できるよう、機能充実のためセンター運営の民営化を行った。 市民活動団体への資金支援の仕組みとして基金制度を創設し事業費助成を行った。 新しい公共に関する講演会や市民活動団体と職員との協働研修を開催し協働のメリット等について認識を共有した。

### 【 全体評価 】

評価	市民協働事業の実施をとおし、協働事業の成果やメリットについて一定程度の周知ができた。また、新しい公共の担い手への支援についても、市民活動支援センターの運営について専門的な能力を有する法人へ業務委託することで機能充実を図るとともに、専用ホームページにより、タイムリーな情報の提供を行っている。さらに、市民活動団体への資金支援の仕組みとして、市民公益活動支援基金を設置し、事業費の助成を行った。
達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
市民協働の件数	332件	352件	449件	492件	439件	450件	600件

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有		
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合			
プログラム	7	市民協働事業促進の仕組みづくり	
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）			
内容	—		

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	2	市政情報の共有化
節		
プログラム名	1	わかりやすい財政状況の公表【5】
所管課	財政局 財政課	関係課等

### 【 目標と取組概要 】

目標	市民に対し、財政状況をわかりやすく説明するとともに、職員の財政状況に対する理解度を深める。また、指定都市移行後の財政状況についても、熊本市民のみならず近隣町の方々にも十分理解していただけるような公表・説明を行う。
取組概要	「財政ってなあに？」（決算状況の詳細分析）、「熊本市の財政状況」（予算概要と主な財政指標が中心）の作成に引き続き取り組み、予算・決算の状況や各種財政指標の経年比較、他都市比較を分かりやすく公表する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
わかりやすい財政状況の公表	達成	財政状況を示す「財政ってなあに？」、「IR資料」（「熊本市の財政状況」（平成23年度まで））を作成・公表した。また、平成25年度当初予算編成より新たに、予算要求状況の概要を公開し、その査定後の状況についても公開することで、予算編成過程の透明性を強化した。
指定都市移行後の財政状況の検討・公表	達成	指定都市移行を踏まえ、収支見通しや財政影響額を公表するとともに、指定都市移行後は、財政の中期見通しを継続的にローリングし、公表した。

### 【 全体評価 】

評価	財政状況を示す「財政ってなあに？」、「IR資料」（「熊本市の財政状況」（平成23年度まで））を作成・公表し、財政状況に関する各種説明会を例年5回程度開催することで、市民や職員の理解度を深めた。また、指定都市移行後は、当初予算を基礎とした、財政の中期見通しを継続的にローリングし、公表した。
達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
財政状況に関する説明会の回数(年度)	4回	13回	3回	4回	5回	5回	4回

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	今後も、財政状況を示す「財政ってなあに？」、「IR資料」を作成・公表するとともに、予算要求状況の概要を公開し、その査定後の状況についても公開する。また、当初予算を基礎とした、財政の中期見通しを継続的にローリングし、公表する。

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	2	市政情報の共有化
節		
プログラム名	2	公共事業等採択基準の明確化・公表【6】
所管課	企画振興局 企画課	関係課等

### 【 目標と取組概要 】

目標	各種公共事業等の採択基準の策定及び随時公表を行う。
取組概要	各種公共事業等の採択基準の明確化・公表や計画策定段階からの情報提供に取り組む。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
公共事業に係る事業採択基準の構築	達成	毎年、関係局に公共事業採択基準の策定及び公表状況について調査を行い、各種公共事業等の採択基準の明確化・公表や計画策定段階からの情報提供の把握及び進捗管理を行った。

### 【 全体評価 】

評価	平成21年度に公共事業採択基準の策定及び公表状況を調査した結果、対応済み25件、未対応4件の計29件であった。その後、未対応の4件のうち、2件については、緊急整備等に関する事業であり、基準等の策定及び公表は不要と判断し、その後は、対応済み25件、未対応2件の計27件について進捗管理を行い、最終年度の平成25年度末時点では、全て対応済みとなった。
達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
採択基準又は整備計画・要綱の順次公開	—	対応済み25 (未対応4)	対応済み26 (未対応1)	対応済み26 (未対応1)	対応済み26 (未対応1)	対応済み27 (未対応0)	—

### 【 今後の取組 】

継続の有無	無
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	引き続き、各種公共事業等の採択基準の明確化・公表や計画策定段階からの情報提供に取り組んでいく。

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	2	市政情報の共有化
節		
プログラム名	3	要綱の公開【7】
所管課	総務局 法制課	関係課等 全課

### 【 目標と取組概要 】

目標	要綱をホームページで原則公開する。
取組概要	様々な事務・事業に関する手続きや基準、運用方法などを定めた要綱を公開し、透明性・公平性の向上を図る。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
要綱の内容精査	達成	所管課において要綱チェックシートを用いた内容精査を行うとともに、法制室において公開対象の全要綱の審査を行った。
要綱の公開	達成	公開基準に該当する全ての要綱をホームページで公開した。

### 【 全体評価 】

評価	要綱は市民生活に密接に関係したのも多く、これらを市民が簡単に閲覧できるようにするため、平成21年度から公開基準に該当する要綱をホームページで順次公開してきた。これにより行政における様々な手続や事務事業の根拠が明らかになることで行政の透明性、公平性が向上した。平成22年度からは公開基準に該当する全ての要綱を公開しており、平成25年度においては、2,300件の要綱を公開した。
達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
平成22年度までに基準に基づき公開する要綱の割合	100%	—	100%	100%	100%	100%	100%

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有	
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合		
プログラム	—	
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）		
内容	ホームページにおいて、引き続き、公開基準に該当する全ての要綱を公開する。	

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	2	市政情報の共有化		
節				
プログラム名	4	行政文書目録の公開【8】		
所管課	総務局 総務厚生課	関係課等	全課	

### 【 目標と取組概要 】

目標	市ホームページから、文書管理システムに登録された収受文書又は起案文書の目録を検索し閲覧できるようにする。
取組概要	市ホームページから行政文書目録を検索、閲覧できるシステムを導入する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
行政文書目録公開システムの導入	達成	行政文書目録公開システムを導入し、公開データの登録及び公開を実施した。

### 【 全体評価 】

評価	これまで、一般に公開がなされていなかった行政の意思決定過程を記録した公文書目録について、市ホームページ上に公開する仕組みを新たに構築したことで、市政運営に対する行政の説明責任を果たすとともに、市政情報の共有化ができた。
達成	また、行政文書目録公開システム導入当初に低く推移していた成果指標についても、文書の作成過程を見直すことで、目標値を達成することができた。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
システム登録文書に対する目録公開対象文書件数の割合	—	—	47.2%	86.0%	97.9%	98.1%	90%

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有			
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合				
プログラム	—			
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）				
内容	引き続き、新規登録文書の公開を実施し、公開情報の拡充を図る。			



## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供		
節				
プログラム名	1	総合的防災力の向上【9】		
所管課	総務局 消防局	危機管理防災総室 総務課	関係課等	消防局 各課

### 【 目標と取組概要 】

目標	危機管理防災機能と消防機能の連携を強化することにより、正確で迅速な情報の把握と機動的な初動態勢の確立等、総合的防災力の向上を目指す。
取組概要	まちづくりの基盤となる安全で安心な暮らしの実践に向け、危機管理機能と消防本部機能との連携を一層強化する。 また、防災情報システム及び消防司令管制システム開発に際して、可能な限り共有化を図ることで両機能を強化するとともにコスト削減を図る。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
執務室の一体的整備	その他 (中止)	指定都市移行に伴う執務室配置計画を含める中で検討を行ってきたが、物理的に一体化を図るスペースの確保が困難となったため、23年度中止を決定した。
連携体制の整備	達成	災害時を含めた機動的な連携について協議を行い、水防待機配備態勢以上には消防職員の増員を図るなど体制の見直しを行った。また、各区対策部では所管する消防署や消防団との連絡会議を設置し連携強化を図っている。
防災情報システム・消防司令管制システムの構築	その他 (中止)	執務室一体化しないままの共用は経費増大などデメリットが大きく、また、九州北部豪雨以降の連携強化として災害時拠点施設に整備した据置型PHS「イエデンワ」等の新たな通信手段の整備や優先度の高い情報の交換などの情報共有により両機能の強化を期待できるため、25年度に中止を決定した。

### 【 全体評価 】

評価	執務室の一体的整備についてはスペースの確保が困難であることから、平成23年度に計画を中止した。システム共用については、デメリットが大きく、九州北部豪雨以降の連携強化として災害時拠点施設に整備した据置型PHS「イエデンワ」等の新たな通信手段などで同様の効果を期待できることから、平成25年度に計画を中止した。連携体制の整備については、平成24年度に機動的な連携体制の見直しを行うとともに、各区対策部では管轄する消防署や消防団との連絡会議を実施し連携強化を図っている。
一部達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
平成24年度までにシステム開発方針決定	—	—	—	—	—	—	—

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	総合的防災力の向上を目指し、各区対策部を含めて引き続き連携強化に努めていく。

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供		
節				
プログラム名	2	コールセンターの円滑な運用【10】		
所管課	企画振興局 広聴課	関係課等	行政経営課、管財課	

### 【 目標と取組概要 】

目標	コールセンターの利用拡大により市民サービスの拡充を行うとともに、活用促進により各課の負担軽減を図る。
取組概要	各種の問合せへの対応はもとより、イベント開催等に際して受付窓口の代行や簡易なアンケート調査等の実施などコールセンターの業務を拡大する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
コールセンターの運用	達成	中央区役所区民課設置の広告やPR用ポケットカード配布による広報を行った。また、随時FAQの整備を行うことで、コールセンターの円滑な運用を図った。
コールセンターの業務拡大	達成	イベント、講座等の受付拡充及びweb上での受付を開始するとともに、「熊本城一口城主」寄付申込受付などコールセンターの業務範囲の拡大を図った。

### 【 全体評価 】

評価	H20年6月に開始したコールセンターは、当初利用件数に伸び悩んだが、その後広報活動及び各課イベントの広報等を取り込んだことで、当初の約2倍の利用件数となっている。(H20年度1日平均54.1件、H21年度1日平均113件、H22年度1日平均120.6件、H23年度1日平均110.7件、24年度1日平均106.1件、H25年度1日平均109.5件)
達成	また、コールセンター運営も5年目に入り、蓄積したFAQや対応履歴の活用により市民の利用満足度も高くなっている。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
市民満足度 4点以上 (5点満点：年4回市民満足度調査を実施) 平均	3点	4.83点	4.85点	4.87点	4.88点	4.85点	4点以上

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	今後も、市民サービスの向上、情報格差の解消、業務の効率化、市民ニーズの把握と市政への反映を図ることを目的として、コールセンターの安定的な運用と更なる活用の推進に努めていく。

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供		
節				
プログラム名	3	窓口サービスの充実【11】		
所管課	企画振興局 区政推進課	関係課等	各区区民課、各総合出張所、各出張所	

### 【 目標と取組概要 】

目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民にとって分かりやすく、利便性の高い窓口サービスを目指す。</li> <li>多様化する市民ニーズに対し、費用対効果を検証したうえで、できる限り応える。</li> </ul>
取組概要	各種申請書様式を統一するなど手続きの簡素化を図るとともに、市民サービスコーナーの業務内容を充実する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
申請書様式の見直し（統一化）	達成	関係法令と照らし合わせたうえで申請書様式を見直した。市民のニーズを把握(住民票と所得証明書を併せて請求する者の割合等)し、市民にとって分かりやすく、簡素な申請書に見直した。
市民サービスコーナーの充実	達成	市民サービスコーナーの設置場所や税関係証明書の発行等の業務内容を市民の視点で見直した。

### 【 全体評価 】

評価	申請書様式の見直しについては、H21年5月に検討プロジェクトを発足し、同年11月に検討プロジェクトの報告書を作成。 「熊本市印鑑の登録及び証明に関する条例施行規則」の一部改正を行い、H23年3月1日から、印鑑登録申請書、印鑑登録証亡失届、印鑑登録廃止届の各様式を統一し、申請書等の簡素化を図った。また、印鑑登録証明書の交付申請書様式も市民に分かりやすい様式に変更した。
達成	市民サービスコーナーの充実については、H21年から、「森都心プラザ」内の市民サービスコーナーの開設について関係部署と協議を開始し、その中で税関係証明書の発行について、技術的な面を情報システム担当課や税務部のシステム担当者との協議を行い、H23年10月1日の市民サービスコーナーのオープンから住民票・戸籍証明とともに税関係証明の発行サービスを提供している。中央区時間外証明窓口における税証明書発行業務については、情報システム担当課や税務部のシステム担当者との協議を行い、所得証明のみではあるが、H24年4月から発行が可能となった。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
窓口対応に満足している市民の割合	79%	78%	78%	83%	80%	83%	82%

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有		
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合			
プログラム	5	区民課窓口業務の見直し	
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）			
内容	—		

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供		
節				
プログラム名	4	消費者行政の充実【12】		
所管課	農水商工局 商工振興課 消費者センター	関係課等		

### 【 目標と取組概要 】

目標	消費生活の安定と向上を目指す。
取組概要	消費者センターの相談体制を見直し、相談、啓発業務等の包括的委託など相談体制の充実を図る。また、消費生活の安定と向上を目指す、消費生活条例を検討する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
消費者相談・啓発業務の委託	未達成	啓発業務については、平成15年4月から熊本消費者協会へ委託した。相談業務の委託については、熊本消費者協会での受託は困難とのことであった。そこで、相談体制の充実を図る観点から、相談員の配置状況の見直しや区役所における出張相談を開始した。（H26年3月から東区役所、H26年4からは中央区役所を除く全区役所において開始）
消費生活条例の検討	達成	消費生活条例について、平成24年3月22日制定し、同年6月1日から施行した。
消費者行政推進計画の策定	達成	消費者行政推進委員会における検討等を経て、平成26年3月に「消費者行政推進計画」を策定した。

### 【 全体評価 】

評価	相談業務の委託を検討したが、受託する者がなく実施できなかった。このことから、相談員の常勤化等配置状況の見直しや区役所における出張相談を開始し、相談業務の継続性の確保や相談者の利便性の向上等相談体制の充実を図った。また、啓発業務についても、出前講座等の受講者が増加傾向にあり消費者被害の未然防止に一定の効果が見られた。
一部達成	消費生活条例の制定に加え、消費者行政を総合的かつ計画的に推進するための消費者行政推進計画を策定したことにより、市民が消費者行政に対する認識も高まっており、今後、これらに基づき、さらなる取り組みを展開していく。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
消費者センターへの相談により解決可能となった割合	89.2%	88.9%	92.9%	91.4%	89.5%	92.8%	95%

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	相談業務の委託については、今後もその可能性を探るとともに、さらに消費者行政推進計画に沿った取り組みを推進していく。

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供			
節					
プログラム名	5	税等のクレジットカードによる収納【13】			
所管課	企画振興局 企画課	関係課等	各公共料金等所管課		

### 【 目標と取組概要 】

目標	クレジットカード収納の導入を進める。
取組概要	コンビニエンスストアの料金収納の導入効果を検証しながら、クレジットカード収納について検討する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
コンビニエンスストア料金収納の導入効果検証	達成	コンビニエンスストアでの料金収納について、利便性の向上、費用対効果を検証し、収納率の推移等を踏まえ、拡充について検討を行った。
導入可能な収納項目の検証・抽出	その他 (中止)	他都市の状況を調査したところ、H22年8月現在、指定都市、中核市及び人口20万人以上の都市において、税金へのクレジットカード収納を導入している市町村はない。また、熊本県においては、自動車税についてH20年度に導入したものの、H22年度から廃止となっている。費用対効果や手数料負担の課題を考慮し検討した結果、新たに導入可能な収納項目はないものと判断し、H23年度クレジットカード収納導入についての検討を中止した。
導入可能な収納項目のクレジットカード収納の実施	その他 (中止)	導入可能な項目として、体育施設利用料について、イニシャルコスト等も含め検証した結果、費用対効果の観点から導入効果はないものと判断した。 また、その他の収納項目についても費用対効果や手数料負担の課題を考慮し検討した結果、当面導入することは困難であると判断し、平成23年度クレジットカード収納実施についての検討を中止した。

### 【 全体評価 】

<b>評価</b>	コンビニエンスストアの料金収納の効果検証として、水道料金、軽自動車税、固定資産税など、導入年より一貫して増加傾向であり、市民のコンビニ収納については、概ね定着してきているものと思われる。
<b>一部達成</b>	しかしながら、クレジットカード収納については、熊本県も含めた先進事例によると利用率は1%前後であり、費用対効果のみならず、導入効果も見込めない状況と判断したもの。 「市民の視点に立ったサービスの提供」として、「クレジットカード収納の推進」は効果が薄いとして、検討を中止した。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
平成22年度までに導入可能な収納項目の検討の結果を踏まえ設定	—	—	—	—	—	—	—

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	コンビニエンスストアの料金収納について、導入効果の検証をする中で、利用率は一貫して増加傾向がみられ、市民の利便性の向上に寄与していると考えられる。今後は、この結果を踏まえつつ、コンビニ収納未実施の項目についても、各事業担当課で拡充の検討を行う。 クレジットカード収納導入による、費用対効果や手数料負担の課題を考慮した結果、当面導入については、見送るものとする。

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供		
節				
プログラム名	6	児童育成クラブの見直し【14】		
所管課	健康福祉子ども局 青少年育成課	関係課等		

### 【 目標と取組概要 】

目標	整備計画を策定し、計画的に実施することにより、子どもたちの健全育成を目指す。
取組概要	整備計画を策定し、計画的に施設の分離・拡充を図るとともに、指導員の資質向上等の運営面について検討する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
施設整備	達成	庁内検討会を設置し、施設整備計画を策定した。同計画に基づき、大規模クラブの施設分離、老朽度調査結果を踏まえた施設の建替え等を行った。
運営面の改善	達成	指導員の資質向上を図るため、大規模クラブ及び支援を要する児童が多数在籍するクラブへの専任指導員配置について、平成21年度に7クラブで試行的に実施したものを平成22年度から本格的に実施し、平成25年度は29クラブに配置するとともに、専任指導員研修を実施した。

### 【 全体評価 】

評価	施設整備計画に基づいて、大規模クラブの分離増設や老朽化した施設の建替えを行うなど、児童の健康や安全に配慮した施設整備を進めることができた。
達成	また、専任指導員制度を拡充することにより、適切な児童への指導及び円滑なクラブ運営に努め、利用者満足度の向上を図ることができた。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
児童育成クラブ利用者満足度	77%	65%	61%	93%	86%	85%	82%

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有			
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合				
プログラム	14	子ども・子育て支援の総合的な推進		
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）				
内容	—			

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供		
節				
プログラム名	7	保育サービスの充実【15】		
所管課	健康福祉子ども局 教育委員会事務局	保育幼稚園課 教育政策課	関係課等	

### 【 目標と取組概要 】

目標	新たなサービスの実施や待機児童を減らすことなどにより、保育サービスへの満足度を高める。
取組概要	新たな保育サービスの充実を図るとともに、保育所、幼稚園におけるそれぞれのサービスのあり方について、民間施設との役割分担や民営化・統廃合も含めて、総合的に検討する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
保育サービスの充実	達成	保育所整備に加え、家庭的保育事業、認可外保育施設の認可保育園への移行、幼稚園の活用などにより受入枠拡大に取組むことで保育サービスの充実を図った。
市立保育所の見直し	達成	民営化した寺原・水前寺保育園について、第三者評価や移管条件遵守事項審査等を実施し概ね良好であった。 老朽化した施設の耐震化について、城東保育園は就学前の障がい児支援の拠点施設を併設して平成26年4月より移転新築を行い、大江保育園も平成26年4月より民営化を実施した。 梶尾・五丁保育園については平成27年4月、黒髪乳児保育園については平成28年4月より民営化を実施する予定である。
市立幼稚園の見直し	その他 (一部達成)	平成25年9月に熊本市立幼稚園基本計画(素案)をとりまとめた。その後、本計画(素案)に対する意見について、協議を進めた。

### 【 全体評価 】

評価	これまで保育所整備計画の前倒しによる受入枠拡大とともに、家庭的保育事業など、新たな事業の実施に努めたが、待機児童の解消には至っていないところである。今後も国の支援策を活用しながら、効果的な対策に取り組んでいく。
一部達成	民営化後の保育園の運営については概ね良好であり、老朽化した2園についても移転新築や民営化による対応を実施したところである。 また、市立幼稚園の見直しについては、平成23年度末に外部有識者による「市立幼稚園のあり方検討委員会」からの報告を受け、平成24年度には関係課、園長等によるプロジェクトチーム会議を実施し、平成25年9月に「熊本市立幼稚園基本計画(素案)」を取りまとめた。その後、地域・保護者やパブリックコメントでいただいた意見を踏まえ、教育委員会で協議を進めた。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
保護者満足度	85%	85.3%	87.3%	88.2%	88.2%	90.1%	88%

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有		
新計画(第5次行財政改革計画)で今後も継続する場合			
プログラム	14 15 16	子ども・子育て支援の総合的な推進 市立保育園の見直し 市立幼稚園の見直し	
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容(「無」の場合は、取組の整理について)			
内容	—		

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供
節		
プログラム名	8	社会教育施設の利用拡大【16】(1)金峰山少年自然の家
所管課	健康福祉子ども局 青少年育成課	関係課等

### 【 目標と取組概要 】

目標	施設利用拡大と効率的な施設運営体制を確立する。
取組概要	魅力ある活動プログラムの開発や情報発信の充実等により施設の利用拡大に取り組むとともに、職員配置等の見直しを行う。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
施設利用の拡大	達成	施設周辺の国有林野を利用した活動エリアの拡大及び魅力ある活動プログラムの開発を行った。また、各種媒体を利用して、効果的な広報活動を行い、利用者増を目的とした情報発信に努めた。
職員配置の見直し	達成	事務事業の再点検を行うことにより、平成22年度において事務の一部を生涯学習課へ移管し、職員1人の削減と嘱託職員2人の配置を実施した。

### 【 全体評価 】

評価	施設利用者満足度については、目標値100%に対して99%の実績であり、ほぼ達成できたと考えられる。施設利用者数は目標値を達成することができなかったが、過去10年で検証した場合、22年度について2番目に多い数値であり、魅力あるプログラム及び効果的な広報活動を行うことにより、施設の利用拡大を図ることができた。
達成	また、事務事業の再点検及び事務の一部移管により、職員配置の見直しを実施することができた。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
施設利用者満足度	94%	100%	92%	96%	97%	99%	100%
施設利用者数	30,605人	29,870人	31,122人	29,797人	29,498人	30,788人	32,000人

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	魅力ある活動プログラムの開発を今後も継続して行うとともに、広報活動についても、より効果的な手段を模索し実践していくことで利用者の拡大に努める。



## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供		
節				
プログラム名	8	社会教育施設の利用拡大【16】(2)図書館		
所管課	教育委員会事務局 図書館	関係課等	企画課、地域づくり推進課、男女共生推進室	

### 【 目標と取組概要 】

目標	サービスの向上と利用拡大を図る。
取組概要	図書館サービスの機能強化等による施設の利用拡大に取り組むとともに、職員配置の見直しや業務の民間委託等を進める。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
図書館図書管理システムの統合化と利用拡大	達成	くまもと森都心プラザ図書館・城南図書館に図書管理システムを追加し、ネットワーク化したことにより、利用者サービスの向上に努めた。また、館内レイアウトを変更し学習室を設置したり、土・日・祝日の開館時間を延長するなど、利便性の向上に努めた。
図書館業務の一部民間委託等の導入	達成	平成21年4月から図書搬送業務の民間委託を導入し、植木図書館・くまもと森都心プラザ図書館・城南図書館をエリアに加え、民間委託を実施した。また、専門的知識を有した司書（嘱託職員）をカウンター業務に従事させることにより、サービス向上及び業務の効率化に努めた。

### 【 全体評価 】

評価	合併や図書館新設に伴う図書管理システムの統合化、開館時間の延長等により利用者サービスを向上させた結果、成果指標の施設利用満足度は目標値70%を達成し、貸出冊数は目標値の1.3倍の300万冊を上回った。
達成	また、図書搬送業務の民間委託を継続実施するとともに、業務内容・人員配置を見直し、平成20年度の職員体制（職員27人・嘱託16人）に対し平成25年度は職員19人・嘱託28人とし、職員8人を減員し事務事業の更なる効率化に努めた。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
施設利用者満足度	61%	60%	65%	67%	68%	70%	70%
図書貸出冊数	1,971,089冊	2,051,213冊	2,377,977冊	2,651,085冊	2,667,654冊	3,063,148冊	2,300,000冊

※成果指標の数値は前年度実績。

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有	
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合		
プログラム	37	図書館サービスの見直し
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）		
内容	—	

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供		
節				
プログラム名	8	社会教育施設の利用拡大【16】(3)博物館		
所管課	教育委員会事務局 博物館	関係課等		

### 【 目標と取組概要 】

目標	親しまれる博物館運営を行う。
取組概要	収蔵資料の活用や展示資料の入れ替え、各種教室や展示会の開催、プラネタリウムの更新等を行い、館の魅力を高めるとともに、広報を強化する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
施設の利用拡大	達成	毎年、市民の関心が高い企画展等の開催により利用者の拡大を図ることができた。
施設の利用拡大（プラネタリウム）	達成	プラネタリウムをリニューアルし、来館者の多様なニーズにあった番組を放映することで利用の拡大を図ることができた。

### 【 全体評価 】

評価	毎年、子ども科学・ものづくり教室や市民の関心が高い企画展等の開催により利用者の拡大を図ることができた。また、熊本市内の全小・中学校に催し案内のチラシを配布するなど広報の強化に努めた。
達成	H23年度にプラネタリウムをリニューアルし、放映回数をこれまでの年間約800回から約1200回に増やした。また、星空と映像を組み合わせたミニコンサートや朗読会等の多目的な活用、幼児向けから中学生、一般向け、さらに、聴覚障がい者に対し字幕放映を実施するなど、利用者に向けた放映番組を用意し利用の拡大を図ることができた。

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
施設利用者の満足度 年間入館者数	72% 95,782人	68.2% 91,694人	73.7% 79,812人	68.6% 154,071人	70.8% 233,451人	80.0% 13,115人 (4~6月)	80% 110,000人

※25年度の成果指標は、博物館のリニューアルのため、4~6月分を計上。

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	博物館のリニューアルや学校教育支援事業の実施など、政令市にふさわしく市民に親しまれる博物館を目指して取り組んで行く。

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	3	市民の視点に立ったサービスの提供
節		
プログラム名	9	民間提案による市民サービスの見直し【17】
所管課	総務局 行政経営課	関係課等 全課

### 【 目標と取組概要 】

目標	制度の定着と適用事業を拡大する。
取組概要	市民の利便性や満足度を高めるとともに、効果的なサービス提供のあり方として、事業者等から広く提案を求める制度を構築し実施する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
制度設計・モデル事業の実施	達成	他都市の状況などを参考にしながら制度設計を行い、平成24年度から「市税の初期滞納対策事業」をモデル事業として実施した。
モデル事業の検証と制度改善	達成	平成24年度～平成25年度にかけて実施したモデル事業について、モニタリング・事業評価を実施した結果、民間提案による委託化は事業効果もみられ、適性が確認された。
全事業を対象とした本格実施	達成	平成25年度に全事業を対象とした民間提案の募集を行った結果、31件の提案があり、うち2事業について平成26年度から委託を行った。

### 【 全体評価 】

評価	平成24年度～平成25年度にかけて、モデル事業として民間提案による「市税の初期滞納対策事業」を実施し、効果性や適性について検証を行い、民間提案による委託が問題なく導入され、一定の効果があることがわかった。これを受けて、平成25年度には市の全事業を対象とした民間提案の募集を行った。その結果、31件（事業内容の重複あり）の提案があり、うち2事業については平成26年度からの委託化を実現した。
達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
全事業を対象とした提案募集の実施	—	—	—	—	—	実施	—

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合	
プログラム	—
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）	
内容	民間から提案があった事業のうち、指定管理者制度により検討するとした事業、民間開放が可能としたものの、まだ課題の整理が必要な事業について、詳細提案の実施に向けて継続して検討していく。

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	4	法令順守の徹底
節		
プログラム名	1	職員倫理の保持【18】
所管課	総務局 人事課	関係課等 全課

### 【 目標と取組概要 】

目標	法令順守を徹底する。
取組概要	職務の執行が法令に違反することなく円滑に行われるよう常に職員に意識付けを行うとともに、違反が生じた場合には迅速かつ適正に是正措置を講じる。 また、「熊本市職員等の内部通報制度」の周知徹底を図るとともに、円滑な運営を行う。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
倫理・規範意識保持の徹底	未達成	コンプライアンス推進室及び担当監を新設した。新規採用及び階層別職員研修、飲酒運転撲滅研修などを実施した。しかしながら、5年間で不祥事0件には至らなかった。
行動規範の策定及び実践	達成	「職員行動規範」を平成21年2月に策定し、研修等において職員への周知を図った。
熊本市職員等の内部通報制度の運用	達成	庁内HPや様々な研修において職員への周知を図った。

### 【 全体評価 】

評価	「職員行動規範」の策定及様々な倫理研修を実施し、職員の意識の向上が図られた。しかしながら、5年間で不祥事0件には至らなかった。今後も、更なる公務員としての意識や倫理観の向上並びに内部通報制度の周知・活用が必要である。
一部達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
公務員倫理評価点	87.9点	87.6点	88.3点	89.4点	89.5点	90.8点	100点

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有	
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合		
プログラム	42	職員倫理意識の向上
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）		
内容	—	

## 第4次行財政改革計画 検証シート

章	4	法令順守の徹底			
節					
プログラム名	2	チェック体制の強化【19】			
所管課	総務局 行政経営課	関係課等	人事課、人材育成センター、契約 検査総室、会計総室、監査事務局		

### 【 目標と取組概要 】

目標	事務処理のミス及び不祥事をなくす。
取組概要	事務処理適正化のため、各課において事務処理マニュアルを整備するほか、主査、副査等によるチェック機能の強化、職員の事務処理能力向上に向けて、出納や契約に関する実務研修の充実や職場風土改革に向けて職場ミーティングの定例化など職場の活性化に取り組む。 また、これらの取り組みを着実に推進する仕組みを構築し、実施する。

### 【 実施項目の評価 】

実施項目	評価	取組概要
チェック機能の強化、事務処理能力向上、職場風土改革	未達成	適正な事務処理の執行のため、会計事務研修や、契約事務研修など実務研修のほか、職員の意識改革やマニュアル等に基づく事務処理の徹底など再発防止策に取り組んだ。
事務執行適正化の推進	達成	毎年7月を「事務処理改善活動月間」とし、職場内の話し合いの機会を設けることで、適正な事務処理の意識付けと定着を図った。また、公金外現金については、取扱要綱を制定し、二度と不祥事を起こさない仕組みづくりに取り組んだ。

### 【 全体評価 】

評価	実務研修やマニュアル等の整備により適正な事務処理の徹底を図るとともに、毎年、「事務処理改善活動月間」を設定し、職場内の話し合いの機会を設けることで、適正な事務処理の意識付けと定着を図った。
一部達成	

### 【 参考 】

成果指標	基準値	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	目標値
事務執行適正化のための仕組みの構築	—	—	—	—	—	実施	—

### 【 今後の取組 】

継続の有無	有	
新計画（第5次行財政改革計画）で今後も継続する場合		
プログラム	43	内部統制システムの見直し
新計画で継続しない場合、各所管課で独自に取り組んでいく内容（「無」の場合は、取組の整理について）		
内容	—	