

平成 29 年度・平成 30 年度の取組

計画期間の 4～5 年目に当たる平成 29 年度・平成 30 年度は、平成 28 年熊本地震からの復旧・復興事業を進めて行く中で、効率的な人員配置や財源の確保を行うため、目標である「将来にわたり持続可能な市政運営の実現」を念頭に、目的の確実な達成につながるよう実施の趣旨に従い、71 の実施プログラムについて取組の推進を図ります。

平成 29 年度の主な取組内容としては、質の高い区政サービスの提供に向けて、平成 29 年 4 月に設置した「まちづくりセンター」の地域担当職員等が把握した地域ニーズや課題に対して、各区と各担当部局が連携して事業化する仕組みづくりを行いました。財政基盤を強化するため、「熊本市債権管理計画」に基づき、債権管理の適正化に向けた取組を進めたほか、公共建築物の長寿命化を図るため、「熊本市公共施設長寿命化指針」を策定しました。また、市民病院については、戦略的かつ持続安定的な経営を実現するため、「熊本市病院改革プラン」を策定しました。

平成 30 年度の主な取組内容としては、質の高い区政サービスの提供に向けて、地域ニーズを事業化する仕組みを拡大させるとともに、区の総合行政の推進に関する規則を制定します。経営マネジメント強化のために、市政運営方針に基づく一体的な施策展開、予算編成、業績評価を推進する全体スキームを導入します。さらに、債権管理の適正化、公共施設マネジメントの構築など、引き続き、財政基盤の強化に向けた取組を進めるほか、公営企業についても、各経営健全化計画等に基づき、経営の効率化や増収対策などに積極的に取り組みます。

また、震災からの着実な復興に向けて、通常業務と震災からの復旧・復興業務を両立させるため、事務事業のゼロベースでの見直しを行うとともに、時間外勤務の縮減に取り組みます。

なお、震災の影響を受け、変更する内容については、主な取組ごとにまとめ、枠組みで示しました。

◇主な取組

Ⅰ 市民のニーズに対応した質の高いサービスの提供

<質の高い区政サービスの提供>

○区役所の機能強化（市民局・各区役所）【2】

【平成 29 年度取組】

- ・本庁と区役所の役割分担の明確化と事務の効率化を目的に、本庁と区役所で協議を行い、事務分掌を見直した。
- ・17 か所のまちづくりセンターを設置し、49 名の地域担当職員を配置した。地域課題を解決するため、まちづくりセンター・各区で把握した地域のニーズや要望

等に関して、区・局で予算や制度面などを、協議・検討する仕組み（地域ニーズ反映の仕組み）をつくった。

【平成 30 年度取組】

- ・市役所の生産性向上のため、区役所事務の課題等の洗い出しを行い、本庁と区役所の役割分担の明確化を行う。
- ・平成 29 年度に実施した地域ニーズ反映の仕組みを拡大させ、区・局の連携・協力のもと、さらなる地域課題の解決を図る。併せて、円滑な地域ニーズ反映の仕組みの運用を図るため、区の総合行政の推進に関する規則を制定する。

○利用者にやさしい区役所づくり（市民局・各区役所）【4】

【平成 29 年度取組】

- ・窓口混雑緩和への取組について、繁忙期の 4 月第 1 日曜日に区役所窓口を開設した。また、ホームページで混雑予想カレンダーとリアルタイム待ち時間を公開した。
- ・執務室内のレイアウト機能強化に向けて、全庁的に美化活動（クリンクリン活動）を行うとともに、やさしい窓口環境の提供と適切な誘導の実施のため、案内サインや設備の変更を実施した。

【平成 30 年度取組】

- ・窓口サービス向上のため、市民が利用しやすい時間帯や休日開庁、窓口の混雑状況を広く周知する取組を実施する。
- ・待ち時間の短縮や満足度向上に繋がるよう窓口環境の整備や業務改善を実施する。

<市民参画と協働の推進>

○市民協働事業促進の仕組みづくり（市民局）【7】

【平成 29 年度取組】

- ・協働事業の課題整理について、第 7 次総合計画実施計画の事業ごとの参画、協働の取組調査結果をとりまとめ、熊本市ホームページで公表するとともに、分類別の取組内容の確認及び課題抽出作業を行った。
- ・協働事業事例の広報について、平成 29 年 10 月から生活情報誌を活用して、まちづくりセンターの地域での活動状況の広報を行った。

【平成 30 年度取組】

- ・第 7 次総合計画実施計画の事業ごとの参画、協働の取組調査結果をとりまとめ、ホームページで公表するとともに、分類別の取組内容の確認及び課題抽出作業を行う。
- ・SNS やホームページ、広報誌などを活用し、協働事業の周知を実施する。

<市民サービスの改革と充実>

○子ども・子育て支援の総合的な推進（健康福祉局）【14】

【平成 29 年度取組】

- ・各区に配置している利用者支援員が入所斡旋等を行った結果、平成 29 年 4 月時点において「待機児童ゼロ」となり、2 年連続の達成となった。その後も施設情報等の収集、管理、提供を行い、来年度の入所申請に対して入所斡旋や各区間の

情報共有を図り、区を越えた利用調整を実施した。

【平成 30 年度取組】

- ・引き続き、各区保健子ども課に 1 名ずつ配置している利用者支援員（あずけ隊）を中心に、施設情報等の収集、管理、提供を行い、入所斡旋や各区間の情報共有を図り、区を越えた利用調整を行う。

○市立幼稚園の見直し（教育委員会事務局）【16】

【平成 29 年度取組】

- ・市立幼稚園基本計画に基づいた取組の実施について、熊本五福幼稚園の民間移譲に伴う準備を進めた。古町幼稚園については、平成 29 年 7 月に引受法人を決定した。2 園については、合同保育を実施し、平成 29 年度末に閉園した。

【平成 30 年度取組】

- ・平成 30 年 4 月に古町幼稚園と熊本五福幼稚園を引受法人へ民間移譲する。「あゆみの教室」を平成 31 年度に川尻幼稚園で開設するために、指導者の研修や教室の整備等の準備を進める。

○消防団との連携強化（消防局）【20】

【平成 29 年度取組】

- ・連携体制の充実・強化について、各区ごとに防災会議が開催され、区役所と消防署、消防団との情報共有や連携が図られた。

【平成 30 年度取組】

- ・各区役所に消防職員を配置し、防災関係者を集めた防災連絡会議を行う。また、密接に自治会や地元消防団と打合せを行い、地域の実情に応じた防災訓練等を実施することで、更なる地域防災力の強化を図る。

II 時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進

《震災の影響により実施項目やスケジュールに変更があったもの》

○新西部環境工場(平成 27 年度完成)DBOの検証（環境局）【34】

【平成 29 年度取組】

- ・技術職員（再任用）2 名を西部環境工場に常駐させ、管理運営に係るモニタリング及び検証を実施した。
- ・平成 28 年度から 2 か年で DBO の検証を行う予定だったが、震災の影響により、通常運転下における DBO の検証ができたのは平成 29 年度のみであったため、通常運転 2 年目となる平成 30 年度も引き続き検証を行うこととした。

【平成 30 年度取組】

- ・引き続き、管理運営に係るモニタリング及び検証を実施する。

＜経営マネジメントの強化＞

○経営マネジメントの強化（総務局）【21】

【平成 29 年取組】

- ・ 市政運営の基本的な考え方を示し、その考え方に基づく市政運営方針、予算編成方針、局・部・課の組織目標を設定する全体スキームについて、他都市事例の調査・研究を行った。

【平成 30 年度取組】

- ・ 第 7 次総合計画に掲げるめざすまちの姿を実現するため、毎年度市政運営方針を決定し、方針に基づく一体的な施策展開、予算編成、業績評価を推進する全体スキームを導入する。

○効率的な会議運営の検討（総務局）【25】

【平成 29 年取組】

- ・ ペーパーレス会議の実施について、庁議等で試行中のペーパーレス会議に加え、地域担当職員にタブレット端末を配布し検証範囲を拡大した。全庁的にペーパーレスを一層推進するため、幅広い業務での検証拡大に向けて、モバイル端末の追加調達を行った。
- ・ テレビ会議システムの導入について、現有資産（庁内ネットワーク等）を活用し、モバイル・クラウドによる Web 会議の検証を開始した。また、幅広い業務での検証作業を実施するため、新たなモバイル端末の調達を行った。

【平成 30 年度取組】

- ・ ペーパーレス会議の実施について、検証を行う業務範囲を拡大し、350 台のタブレット端末の追加配布や貸出を実施する。また、全庁的にペーパーレスを一層推進するため、啓発を実施する。
- ・ テレビ会議システムの導入について、新たなモバイル端末を年度当初より配布し、貸出も可能とすることから、更なる拡大に向けて、研修や手順書の作成を含め、環境整備を随時実施していく。

＜事務事業のゼロベースでの見直し＞

○直営業務（技能労務職）の見直し（総務局）【27】

【平成 29 年度取組】

- ・ 関係課にヒアリングを実施し、技能労務職の職場の取扱い方針について再確認するとともに、進捗状況の確認を行った。また、方針に沿って民間委託等の検討を進め、植木文化ホールのホール管理運営業務について、平成 30 年度からの民間委託を決定した。

【平成 30 年度取組】

- ・ 関係課にヒアリング等を実施し、進捗状況の確認を行うとともに、平成 31 年度からの民間委託等の実施に向けた検討を行う。

＜民間活力等の活用＞

○窓口業務等のアウトソーシング（健康福祉局・各区役所）【32】

【平成 29 年度取組】

- ・児童手当現況届事務、国民健康保険料収納業務の外部委託を実施した。要介護認定事務については、事業効果や資格職の人員確保などの課題があり、平成 30 年度の実施は見送った。

【平成 30 年度取組】

- ・国保コールセンター業務委託について、委託内容及び発注方法等の検討を行い、平成 30 年 6 月に民間委託する。要介護認定事務については、様々な手法を検討する。

○市民会館管理運営の見直し（経済観光局）【35】

【平成 29 年度取組】

- ・指定管理者の公募、選定委員会を経て指定管理者候補者を決定し、9 月議会にて指定管理者の指定が議決された。また、平成 29 年 10 月から指定管理者の指定を受けた者と連携して、窓口や舞台等の業務運営を行なった。

【平成 30 年度取組】

- ・平成 30 年 4 月から指定管理者による管理運営を行う。

＜組織運営体制の適正化＞

○組織体制の見直し（総務局）【38】

【平成 29 年度取組】

- ・トップマネジメントの強化を図るため秘書広聴部を設置するとともに、熊本地震からの復旧・復興や様々な行政課題に迅速に対応できる組織体制の構築を行った。

【平成 30 年度取組】

- ・限られた人員・財源等で熊本地震からの復興や様々な行政課題に的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。

＜人材の育成の推進＞

○総合的な人材開発の推進（総務局）【40】

【平成 29 年度取組】

- ・人材育成基本方針の改訂に向けて、職員の仕事に取り組む姿勢、考え方などの傾向を分析するとともに、有識者との意見交換を行った。
- ・市役所改革を踏まえた職員の意識改革のための研修として、新たに管理職のマネジメント能力向上、中堅・若手職員の意識醸成を図る研修を実施したほか、新規採用職員及び昇任者研修で市役所改革のカリキュラムを導入した。

【平成 30 年度取組】

- ・職員全員が活用する人材育成基本方針を策定するため、多くの職員の意見を集約しながら、職員のあるべき人材像とその育成方針の再構築を進めていく。
- ・市役所改革を推進するため、派遣研修の一部見直しを行い、次代の幹部職員候補育成に取り組む。

＜コンプライアンスの徹底＞

○内部統制システムの見直し（総務局）【43】

【平成 29 年度取組】

- ・主幹・主査級職員を対象に事務処理ミス防止をテーマとしたコンプライアンスセミナーを開催し、ヒューマンエラー対策の実践例を習得することでチェック体制の強化につなげた。
- ・「事件・事故、業務上のミス等の公表基準」に基づく業務上のミス事案が発生した所属を事務処理検証チームが訪問し、検証結果を平成 30 年 6 月の庁議等で報告することとした。

【平成 30 年度取組】

- ・平成 32 年 4 月の自治体における内部統制制度導入に向けて、職員の内部統制に関する知識の向上を図るため職員研修を実施する。
- ・総務省が今後策定するガイドラインに基づき、本市における内部統制のあり方を検討し、内部統制指針の策定に取り組む。

III 確固たる財政基盤の構築

＜震災の影響により実施項目やスケジュールに変更があったもの＞

○定員管理の推進（総務局）【54】

【平成 29 年度取組】

- ・復旧・復興業務に当たる人員を確保するため、事務事業の見直し等を行うとともに、定員抑制は一旦見合わせ、採用計画の見直しや他都市からの応援などにより人員体制を整備した。

○橋梁長寿命化修繕計画の推進（都市建設局）【59】

【平成 29 年度取組】

- ・工事費が計画よりも高騰し、優先順位の高い橋へ予算充当したため、一部橋梁の着手を延期した。

【平成 30 年度取組】

- ・33 橋の橋梁補修工事を実施し、長寿命化を図る。

＜財政基盤の強化＞

○債権管理のあり方の検討（財政局）【48】

【平成 29 年度取組】

- ・債権保有課に対する助言・指導を実施した。また、債権保有課を対象に、滞納整理研修等、各種研修を実施した。
- ・熊本市債権管理計画の進捗状況を把握するため、債権保有課へのヒアリングを実施し、熊本市債権管理推進会議において検証及び評価を行った。さらに、債権保有課から試行的に債権の引継ぎを行い、法的措置の実施を前提として適正に滞納整理を行った。

【平成 30 年度取組】

- ・引き続き、全庁的な債権管理の適正化に向けて、未収債権を保有している部署に対し滞納整理に関する技術的助言や指導を強化するとともに、職員の意識・ノウハウの向上を目的とした研修を行う。
- ・熊本市債権管理計画に基づく収入未済額の削減目標の達成に向けて、債権保有課へのヒアリング等を通じた更なる取組の推進及び進捗管理を徹底する。さらに、債権保有課から試行的に債権の引継ぎを行い、法的措置の実施を前提として適正に滞納整理を行う。

<総人件費の抑制>

○再任用職員の活用（総務局）【56】

【平成 29 年度取組】

- ・再任用職員については、正職員や嘱託員との置き換えとともに、専門的知識や経験を活かした配置を行った。

【平成 30 年度取組】

- ・引き続き、現在の正職員・嘱託員の配置先にも積極的に登用し、専門的知識や経験を活用していく。

○時間外勤務の縮減（総務局）【57】

【平成 29 年度取組】

- ・時間外勤務実績は、平成 27 年度実績と比較すると 34.98%削減となり、目標の 35%削減には届かなかったものの、平成 29 年 2 月に策定した新たな時間外勤務ルールの実施等により、長時間勤務の職員数は減少傾向となった。

【平成 30 年度取組】

- ・引き続き、平成 27 年度実績の 35%削減を目標とし、時間外勤務縮減に取り組んでいく。加えて、健康被害を及ぼす恐れのある長時間勤務職員の減少に努める。

<公共施設等の最適化>

○公共施設マネジメントの構築（財政局）【58】

【平成 29 年度取組】

- ・公共建築物長寿命化指針の策定について、都市建設局営繕課、建築保全室、設備課、及び資産マネジメント課をメンバーに「公共建築物長寿命化指針作成勉強会」を立ち上げ、平成 29 年度末に策定した。

○市営住宅等長寿命化計画の推進（都市建設局）【60】

【平成 29 年度取組】

- ・楠団地他で外壁改修工事を実施したが、一部団地について、入札不調により工事完了が遅れた。また、今後の工事対象住棟の一部について、調査設計を実施した。
- ・現計画の見直しに向けた検討として、対応方針・将来ストックの推計について、年度末の住宅審議会において審議を行った。

【平成 30 年度取組】

- ・ 公営住宅建替事業について、菱形団地の基本計画策定に着手する。外壁改修工事について、引き続き、楠団地他で実施するとともに、対象住棟の一部の調査設計を実施する。
- ・ 現計画の見直しについて、平成 29 年度住宅審議会の審議による方針に基づき、平成 30 年度中に策定し、住宅審議会で報告を行う。

(指標の推移)

単位：%

	基準値 (H24)	実績 (H26)	実績 (H27)	実績 (H28)	実績 (H29)	目標値 (H30)
行財政改革の取組が進んでいると感じる市民の割合	25.0	22.3	22.9	28.0	26.2	50
信頼できる市政と感じる市民の割合	38.4	37.9	37.3	47.7	43.8	60
効果的かつ効率的に市政が運営されていると感じる市民の割合	19.9	20.7	20.8	26.8	25.7	55

「熊本市第 6 次総合計画」・「熊本市第 7 次総合計画」市民アンケート調査報告書より