

第5次人吉市行政改革大綱

加速化プラン =平成28年度～平成31年度=

平成28年2月

人吉市

I 加速化プラン策定の目的

平成 25 年度から実施している「第 5 次人吉市行政改革大綱」は、平成 31 年度までの 7 年間で期間とし、3つの重点事項、23 の「具体的な取組項目」を定めています。

このプランは、計画策定から 3 年が経過し中間時期となったことから、これまでの取り組みを検証し、行革大綱を更にスピード感を持って進めるための指針とします。

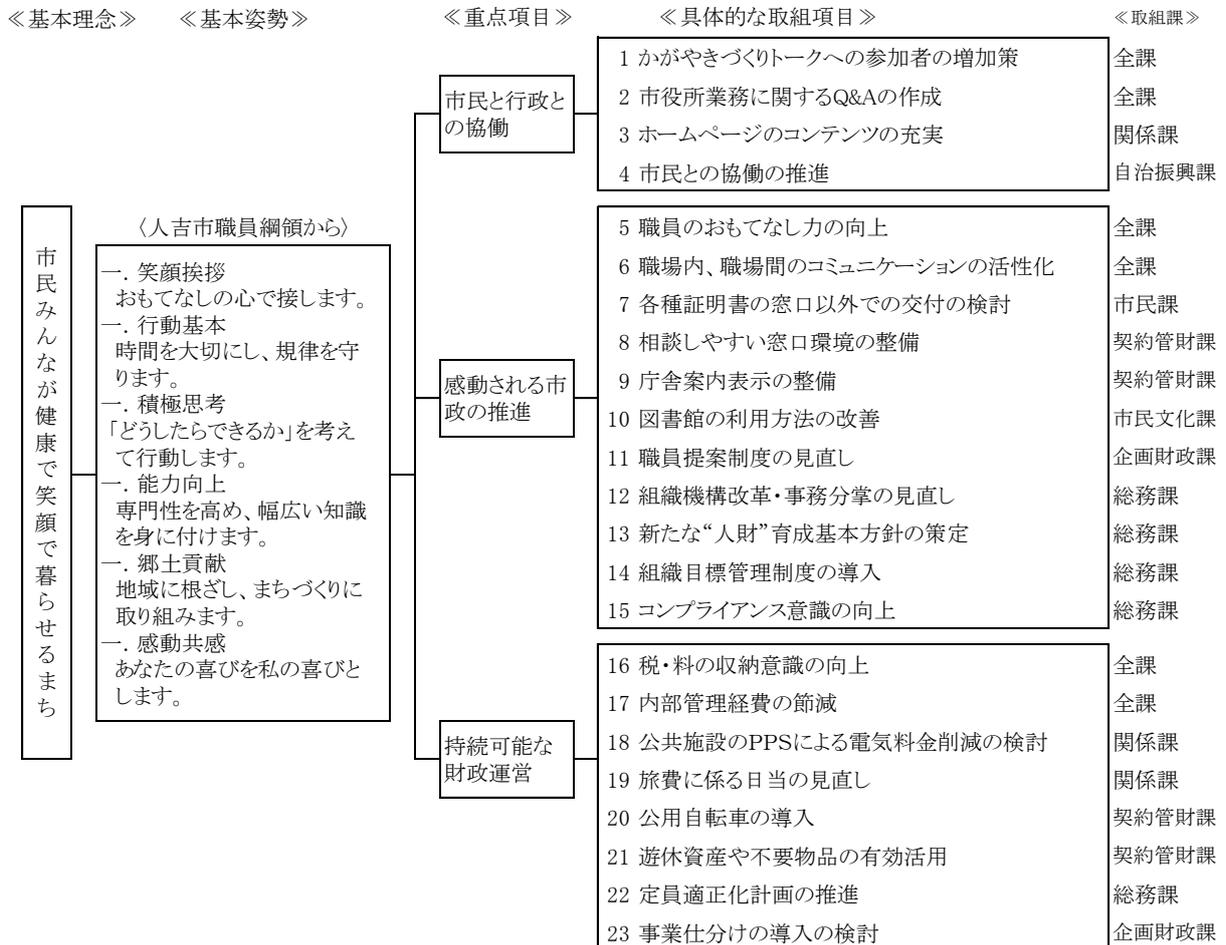
II 第 5 次行政改革大綱の概要

1 目的

行政改革大綱は、「市役所の全ての組織・職員が日々の業務の中で改革努力を重ねていくうえで基本的な指針」となるものです。特に第 5 次総合計画の戦略 6 「信頼と連携で力を合わせる市民主役都市ひとよし」実現のため、スピードと柔軟性を持って、社会情勢の変化に対応できる行財政経営システムの構築を図り、行政サービスの向上と簡素で効率的な行政の推進を図ることとしています。

戦略 6 「信頼と連携で力を合わせる市民主役都市ひとよし」

- ① 市民と行政との協働
- ② 感動される市政の推進（後期基本計画では「信頼される行政経営」）
- ③ 持続可能な財政運営



2 取組項目

第一ステップとして、「市民と行政との協働」「感動される市政の推進」「持続可能な財政運営」の3つの重点項目について、23の「具体的な取組項目」を設定。新たな取組項目を追加しながら、実効性のある行政改革として推進することとしています。

3 推進期間

行政改革大綱の推進期間は、平成25年度から平成31年度までの7年間としています。

Ⅲ 3年間を振り返っての課題

平成25年度から平成27年度までの3年間、23の「具体的な取組項目」について、行政改革推進員を中心に各課で取り組んできました。その検証や3年を経過して現在把握された課題について、以下に整理します。

1 23の取り組みの検証

大綱で定めた23の「具体的な取組項目」については、平成27年度末現在で、16項目が「完了」または「実施中」、6項目が「検討中」、1項目が「中止」となっています。「組織機構改革・事務分掌の見直し」「組織目標管理制度の導入」など組織マネジメントの整備などは着実に実施しており、「職員のおもてなし力の向上」「職場内、職場間のコミュニケーションの活性化」などのソフト事業は常により良いものを目指していくべきものであることから、今後も継続して取り組むべきテーマとしています。

一方で、「ホームページのコンテンツの充実」「各種証明書の窓口以外での交付の検討」のように一定の予算を伴うものについては、財政状況や制度改正の状況を見ながら、引き続き検討することとしています。

※個々の取り組み状況については、6ページ以降にまとめています。

重点項目	具体的な取組項目	取組状況
市民と行政との協働	1 かがやきづくりトークへの参加者の増加策	実施中
	2 市役所業務に関するQ&Aの作成	検討中
	3 ホームページのコンテンツの充実	検討中
	4 市民との協働の推進	実施中
感動される市政の推進	5 職場のおもてなし力の向上	実施中
	6 職場内、職場間のコミュニケーションの活性化	実施中
	7 各種証明書の窓口以外での交付の検討	検討中
	8 相談しやすい窓口環境の整備	完了
	9 庁舎案内表示の整備	完了
	10 図書館の利用方法の改善	検討中
	11 職員提案制度の見直し	検討中

	12 組織機構改革・事務分掌の見直し 13 新たな“人財”育成基本方針の策定 14 組織目標管理制度の導入 15 コンプライアンス意識の向上	実施中 完了 実施中 実施中
持続可能な 財政運営	16 税・料の収納意識の向上 17 内部管理経費の節減 18 公共施設の PPS による電気料金削減の検討 19 旅費に係る日当の見直し 20 公用自転車の導入 21 遊休資産や不要物品の有効活用 22 定員適正化計画の推進 23 事業仕分けの導入の検討	実施中 実施中 検討中 完了 中止 完了 実施中 実施中

2 「改革」の「ルーチン化」と自発的な改善意識の不足

第2次行政改革大綱を策定した平成8年度以降、これまで20年間にわたって行政改革大綱を策定・実施してきました。多くの取り組みと成果があった反面、「改革」が取組項目を処理する「ルーチン業務」となり、職員や職場からの自発的な意識づくりにつながっていない面も感じられます。また、トップダウン型のマネジメントに慣れ過ぎたせいも、職員提案制度の提案件数やボトムアップ型の新規事業の減少など、自ら考え提案・行動する意識の低下（指示待ち体質）が危惧されます。

3 深刻な財政状況

平成27年度に策定した「人吉市中期財政計画」によれば、平成31年度にはほぼ財政調整基金、減債基金が底をつき、予算編成が困難な状況になることが予測されています。超高齢社会の中では、扶助費や介護保険特別会計、後期高齢者医療への繰出金・負担金の更なる増高は収まることはなく、人口減少に伴う市税の減少と合わせて、この困難な財政状況は長期にわたるものと考えられます。

中期財政計画で示された財政の行き詰まりを生じさせないためにも、根本に立ち返っての事業のゼロベースでの見直しと、組織全体としてPDCAサイクルを回す事業マネジメント体制の再構築が必要となっています。



IV 改革を加速化するための取り組み方針

これらの課題に対処し、第5次行政改革大綱の実施を加速化するために、今後は次の方針で取り組みを進めていくこととします。

改革改善を職員・職場が自ら進める「体質」となるよう、後半4年間はやること(What)を決めて潰していくのではなく、それぞれの職員・職場が自ら改革改善を進めていく体質(How)に転換することを促していきます(WhatからHowへの転換)。

そのための取り組みとして、次の3つに取り組みます。

「改善運動の実装」
「行革特別チーム（タスクフォース）の編成」
「マネジメントサイクルの再構築」

なお、これまで取り組んできた「具体的な取組項目」において、「検討中」または「実施中」とするものについては、引き続き進めていくこととします。

V 改革加速化のための三つの取組

《改善運動の実装》

行政改革大綱がなくても、自らの身の回り10mから自分たちで変えていく意識と行動を定着します。そのために、段階的に改革改善運動を導入し、市民サービス向上やコストの削減、職場のコミュニケーションの質向上などに取り組んでいきます。

●具体的取組手法

項目	概要
改善の意識づくり	改善運動を実施している自治体の事例、改善のための手法の修得などを研修を通じて身につけるとともに、職場内の対話を通じた改善意識の定着を図ります。
改善運動発表会	職場（課・係）単位の改善運動を発表し、優れた事例を全庁で表彰することで、全庁的に共有・拡散します。
優良事例の共有	優れた改善事例については、プロセスも含め収集・公表し、他の部署への波及を目指します。

《行革特別チーム（タスクフォース）の編成》

個人や職場での改善運動だけでは解決しない、役所全体として取り組む制度改正も必要となってきます。そのために、行政経営上の課題や職員から提案されたものうち、取り組むべきテーマについて改善案を作成する「行革特別チーム」を創設します。

行革特別チームは、部長（又は次長、課長）1人、課長補佐・係長級職員2人、ベテラン及び若手職員などによる5人程度の職員で編成し、スピード感を持って取り組みます。解決案については、行政経営会議で決定していきます。

●具体的取組手法

項目	概要
行革特別チーム編成	1年を任期とする特別チームを編成。行政経営上の課題や職員から提案された全庁にまたがる改善すべき事例を調査し、改善案を行政経営会議に報告する。 (例：ワンストップサービスの仕組み作り、職員提案制度の構築、機構改革・事務分掌の見直し案作り等)
行革改善提案	対象とする制度改正等について、職員から提案を募る。ワークショップ形式で、日常困っていること、または廃止したほうが良いと思う事業・制度について話し合う場（こんなものいらない会議など）を実施する。

《マネジメントサイクルの再構築》

行政評価制度を再構築し、「総合計画・実施計画 → 実施 → 行政評価（事業見直し）」のPDCAサイクルを再構築します。

また、行政評価シートを活用して業務や仕事のあり方の見直しを行う「しごと棚卸」を制度化します。しごと棚卸のメンバーは中堅職員を起用し、作業自体が研鑽の場になるよう制度設計します。

●具体的取組手法

項目	概要
実施計画、中期財政計画の策定	毎年度、実施計画及び中期財政計画を策定し、行政評価制度と合わせたPDCAサイクルの確立、財政状況に合わせた行財政運営を進める。
行政評価制度の再構築	行政評価制度を再構築し、所管課による自発的な事業の検証、庁内での仕事のあり方の検討（しごと棚卸）のツールとして活用する。
しごと棚卸の制度化	課長補佐～主任級職員を起用し、行政評価シートを活用しながら、これまで実施してきた事業の目的、成果、事業の適性等を検討する。事業自体の見直しと併せて、全庁的な視点の獲得等研修的な要素も加える。

VI 進行管理

行政改革大綱の実施状況は、毎年行政経営会議に報告するとともに、市のホームページや広報等を通じて、市民に公表します。

＝「具体的な取組項目」の検証＝

実施中

取組項目	1	かがやきづくりトークへの参加者の増加策		
取組内容	職員一人ひとりが、市民と市長が語らう場である「かがやきづくりトーク」への参加を家族、親戚、友人、知人へ呼びかけ、職員として多くの市民からの意見に耳を傾ける機会として、積極的に参加者を増やすことに努めます。			
	25年度	26年度	27年度	
全 課	事業の意義を理解し、周知、声掛けを行い、自らも参加することに努める。	継続実施	市民との対話の場として未来会議を4回開催。97人が参加した。	
総務課	町内単位で計画し、また開催時間（昼・夜）も要望を聞き、多くの市民に参加していただく機会を作る。 年15回開催する。	継続実施		

【参考資料】

これまでの実績(各年の参加者数)

	参加者数	回数	1回あたりの平均参加者数
平成23年度	209 人	11 回	19.0 人
平成24年度	361 人	18 回	20.1 人
平成25年度	452 人	15 回	30.1 人
平成26年度	369 人	15 回	24.6 人
平成27年度	97 人	4 回	24.3 人

※平成27年度～ひとよし未来会議(H28.1月現在)



▲H27 ひとよし未来会議の様子

検討中

取組項目	2	市役所業務に関するQ&Aの作成		
取組内容	本市のさまざまな制度や手続き、イベント、施設、観光等のお問い合わせに対し、「よくある質問（Q&A）」を作成し、ホームページ上に掲載することにより、市民の皆様の利便性の向上を図るものとします。 また、職員間においては、異動による引き継ぎの早期化、担当職員不在時の対応及び個人の資質に頼っていた知識を共有化するためのものとします。			
	25年度	26年度	27年度	
全 課	未実施	未実施	未実施	
総務課	調査研究	調査研究	調査研究	
企画財政課	他市の事例を参考にQ&Aの調査研究を行う。	継続実施	継続実施	

※現在のホームページではシステム上対応できないので、リニューアルを待って実施。



取組項目	3	ホームページのコンテンツの充実		
取組内容	市のホームページをひとりでも多くの人にご覧いただけるように、誰でも容易に利用しやすいホームページとします。			
	25年度	26年度	27年度	
総務課	利用者の意見を聞き、問題点を抽出。	コンテンツ整理を行い、ホームページの改善を行う。	ホームページリニューアルに向けて先進地視察研修の実施。見積書を徴取し、具体的に導入検討を図る。市の公式 FaceBook を H28.1 月から開始した。	
契約管財課	ホームページリニューアル方針に基づく経費等の検討。	継続実施	リニューアル検討に際し、システム等専門面での提言、調査等を行う。	



取組項目	4	市民との協働の推進		
取組内容	職員においても、まだまだ「市民との協働」とはどのようなものかを理解できていない部分が多々あるように思われるため、一市民として職員が「協働」を理解する必要があります。そのためにも、まずは職員研修等を実施し、「協働」の意味を理解し、市としての方向性を示しながら、いかにして市民の皆様や各種団体の皆様と協力して、今後の「市民との協働」を進めていくのか考える必要があります。			
	25年度	26年度	27年度	
自治振興課	未実施	未実施	職員研修の実施	



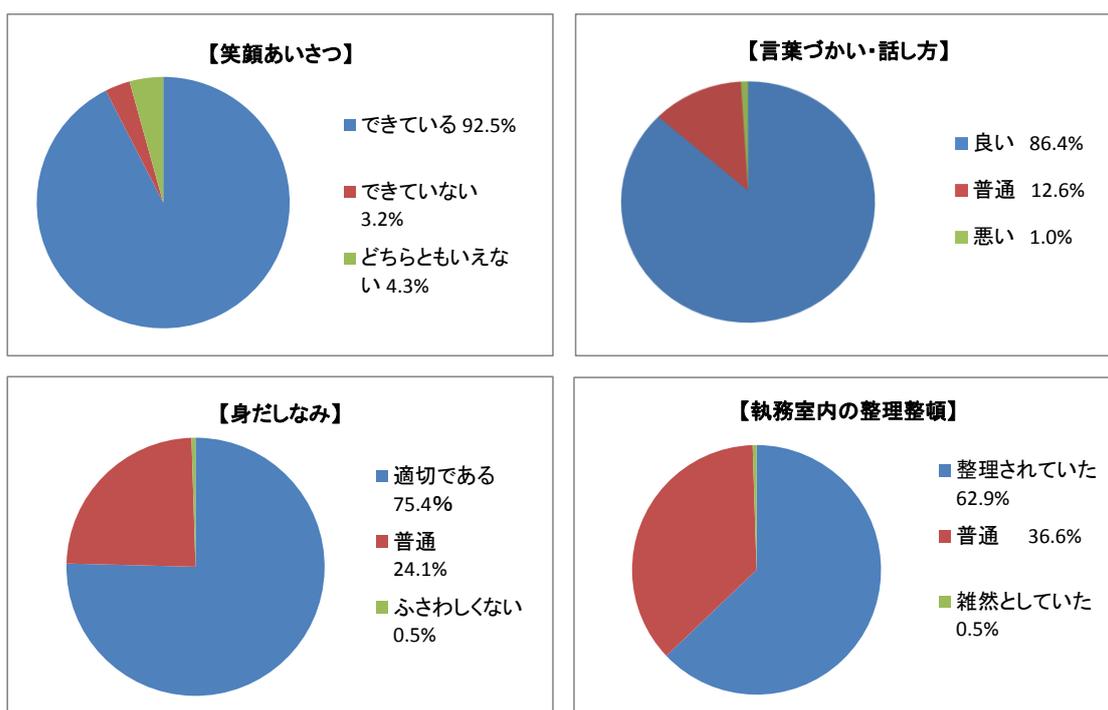
取組項目	5	職員のおもてなし力の向上		
取組内容	平成24年度に本庁舎2階の各課を対象に、笑顔・あいさつ・目配り・気配り・声かけ・身だしなみ・整理整頓等を心がける「おもてなし力向上研修」を行いました。平成25年度以降も2年間で全課(局)を対象に同研修を行い、来庁者が気持ち良く用件を済ませることが出来る市役所を目指します。 また、来庁者との接点がある職員の接客改善だけでなく、全庁的なおもてなし力向上を目指し、職員の接客力の向上と市民サービスの満足度向上に努めます。			
	25年度	26年度	27年度	
総務課	研修で確認した事項を、週替わりで目標として設定し、その実践に努める。 本庁舎3階及び別館における研修の実施。 全庁的な運動期間の設定及び周知。	研修で確認した事項を、週替わりで目標として設定し、その実践に努める。 本庁舎1階における研修実施。 全庁的な運動期間の設定及び周知徹底。	改めて接客について見直し、確認した事項を、月替わりで目標として設定し、その実践に努める。 全庁的な運動期間の設定及び周知徹底。	
企画財政課	おもてなし力向上研修において定めた改善策について、機構改革により新体制となったため、内容を見直し、重点項目を設定して継続的に実践していく。	前年度、取り組むことができなかった項目については、何故できなかったのかを振り返り、次へ繋げていくためにも、PDCAサイクルの実践を行う。 毎年重点項目を見直し、継続的に実践していく。	継続実施	

自治振興課	「おもてなし力向上研修」後の評価をもとにした取り組みの実施。	定期的な取り組み評価をもとに、改善・充実した取り組みを行う。	継続実施
契約管財課	笑顔とともに先手挨拶・声かけの励行	継続実施	継続実施
防災安全課	執務室の整理整頓。 職員全員による窓口業務の習熟。	継続実施	継続実施
市民課	笑顔あいさつ・おもてなしの心を基本に、窓口や電話の対応において迅速・正確・丁寧を心がける。	継続実施	継続実施
環境課	平成24年度実施「おもてなし力向上研修」の成果を持続させ、さらに向上を目指します。	継続実施	継続実施
保険年金課	笑顔あいさつ・気配り・おもてなしを心がける。 迅速・丁寧・正確を心がける。 広範囲の業務に横断的に対応できるように、業務の担当替えを行う。 カウンター、事務室内の整理整頓の実践	継続実施	継続実施
税務課	接遇研修等には積極的に参加し、苦情等への対応マニュアルを見直し対応へ活かす。	課や係単位での接遇勉強会（税務課の窓口対応だけでなく他課の仕事の浅く広く理解するなど）を行う。	・平成26年度できなかった項目について見直しを含め検証し実施。 ・先手挨拶の実施
納税課	職員一人一人が、日頃から「先手あいさつ」に心がけを行い、来庁者の目線に立ち、行政の説明責任を果たし、快く帰宅されるよう努力する。	継続実施	継続実施
福祉課	相談の際は、説明もれや申請もれのないよう、申請手続き一覧や事業別対応マニュアルの確認を徹底する。 すべての職員が同じ対応をできるように心掛け、サービスの均一化をめざす。	接遇や傾聴等に関する研修等を行い、対人コミュニケーション能力の向上に努める。	接遇や各種相談対応マニュアル等を作成・活用し、相談対応能力の向上をめざす。
高齢者支援課	高齢者の目線に立ち、親切・丁寧な対応をとる。	高齢者の目線に立ち、親切・丁寧な対応をとり、高齢者の意見を聞きながら改善を行う。	専門用語を使わず、分かりやすい言葉遣いの徹底を図る。（専門用語解説集および言い換え一覧表の作成を行う。）
保健センター	朝礼進行を当番制とし、笑顔で大きな声で挨拶発生練習の音頭をとり、来庁者を気持ちよく迎え入れる準備をする。ホール内の来庁者への挨拶徹底。窓口環境整備。	朝礼進行の当番制継続。 ホール内の来庁者への挨拶徹底。 窓口環境整備。 保健センター以外の部署の業務勉強会を実施。	朝礼進行を当番制継続。 ホール内の来客者への挨拶徹底。 窓口環境整備。
農業振興課	大きな声で笑顔であいさつ。	継続実施	継続実施
商工振興課	先手挨拶、窓口・電話接遇改善、職員綱領の順守。	継続実施	継続実施
観光振興課	おもてなし力向上をめざし、お客様（来庁者、電話）視点での接遇に努めます。	継続実施	継続実施

農林整備課	市民対応の基本姿勢である待機・出迎え・受付・案内・誘導・説明・提案・見送りの姿勢を再確認します。	基本姿勢を基に「おもてなし力向上研修」で行動を確認し、日々の業務に従事します。	おもてなし力向上のために必要な、市民とのコミュニケーション力を高めることも含め、更にスキルアップを目指します。
管理課	電話や窓口での「おはようございます」「こんにちは」といった心のこもった基本的な挨拶の徹底した実行。	市民からの電話に対する、相手の気持ちに立った心温まる対応力の向上と、窓口における適切かつ迅速な対応の実行。	25、26年度取組に対する課題等の検証。
道路河川課	言葉を選び相手を不愉快にさせない。 丁寧な言葉使いや分かりやすい説明を行う。	市民の要望を正確に把握し、適切な対応を行う。 業務担当者が、お客様の接遇ができない場合でも、周りの職員が協力し、お客様が納得いくよう説明する。	継続実施
都市計画課	空間接遇として、机の上の整理や高齢者・身障者に利用しやすいように整理・整頓する。 面接対応者として、挨拶を行い、笑顔で対応する。 面接非対応者として、携帯電話は少なくし、雑談をしない。 電話対応として、丁寧な言葉使いで、職員に取り次ぐ際には、要件を伝える。	継続実施	空間接遇として、机上の整理・整頓をする。 来庁者や電話での問い合わせに対し、迅速かつ的確に対応する。
上水道課	来局者に対し、先手笑顔挨拶の徹底と、お客様に満足して帰っていただくため相手の立場になって対応する。	継続実施	継続実施
下水道課	市民と対応する場合、笑顔をやさず率先して、挨拶、声かけを行い、顧客的観点に立ち接します。	継続実施	継続実施
会計課	市金庫への問い合わせに対する対応や、窓口支払や還付金の受領において笑顔で挨拶し、わかりやすく説明することを心がける。 納税課への引継ぎも少なくないため、そちらも気持ちよく要件を済ませられるように同様に心がける。	引き続き笑顔対応を心がけるとともに、前年度を見直し、うまくいかなかった点を洗い出し改善に努める。	継続実施
教育総務課	来庁者に対して積極的に声かけを行う。丁寧な電話対応に心がける。	継続実施	継続実施
学校教育課	日頃から来客に対して“素早く”、皆で“合わせて”挨拶することを心がけるとともに、お客様だけでなく、職場内外で気持ちの良い挨拶の実践に努める。 好感もてる対応に努めるため、電話対応時のクッション言葉や言葉遣いを朝礼で唱和する。 定期的に取り組み状況をチェックし、達成度、課題などを明らかにしてさらなる向上を目指す。	継続実施	継続実施

社会教育課	各施設の嘱託職員等を含めた全職員が「おもてなし力向上研修」を受講するとともに、各施設等での具体的な苦情対応など全職員が共通理解を持つようにする。	継続実施	継続実施
歴史遺産課	歴史館を訪れたお客様が、人吉のリピーターとなっただけのよう、明るく親切な対応と自発的な声かけを心がけ案内を行う。 わかりやすい情報発信に取り組む。	継続実施	継続実施
市民文化課	市民はもとより県内・県外の方がカルチャーパレス利用されており、会館使用の申請、使用料の徴収等、窓口対応が主となっている。利用者の方が気持ちよく用件を済まし、利用して良かったという満足感を与えるためにも接遇に対する職員の意識向上・研鑽に努める。	継続実施	利用者の方が気持ちよく用件を済まし、利用して良かったという満足感を与えるためにも、報連相を徹底し、情報共有および事務処理の正確化、接遇に対する職員の意識向上・研鑽に努める。
議会事務局	執務室等を毎日清掃し、整理整頓、デスククリーンを心掛ける。 朝礼時に挨拶の唱和を行い、笑顔挨拶を心掛ける。 執務室入口に職員配置図を掲示する。	継続実施	朝礼時に笑顔挨拶、身だしなみのチェック、電話対応マニュアルの確認を行う。
監査事務局	一般市民と接する機会が少ないため、庁舎内での一般市民への笑顔あいさつ・気配り・声掛けを心掛ける。	継続実施	継続実施
農業委員会事務局	「おもてなし力向上研修」へ積極的に参加し、職員の接遇力をアップさせ、市民サービス向上に努める。	継続実施	継続実施

【参考資料】市民サービス推進委員会によるH27 窓口アンケート調査結果より（抜粋）





取組項目	6	職場内、職場間のコミュニケーションの活性化		
取組内容	<p>良好な職場関係を保つためだけでなく、組織を活性化させるために組織内部の変革を生み出し、未来へ向けて、職員が相互に理解し合い、個人の成長と組織の成長が実感できる職場を目指します。</p>			
	25年度	26年度	27年度	
総務課	<p>定期的ミーティング、朝礼等において、係の枠を超えて、意見を述べ合い、情報共有と振り返りを行う。 コミュニケーションスキル向上、組織活性化に資する職員研修の企画及び実施。</p>	継続実施	継続実施	
企画財政課	<p>定期的に課内・係内のミーティングを行い、情報共有や意見発表ができる場を設ける。 係内における四半期ごとの事務進捗状況確認を実施することにより、サポート体制の確立。 基本となるビジネスコミュニケーションを再認識し、次のレベルを目指す。</p>	<p>前年度の項目を継続実施 課員がパーソナルコミュニケーションレベルにまで質を高めることを目指す。</p>	継続実施。	
自治振興課	<p>OJTを中心とした教育をもとに個人の成長と組織の活性化を図る。</p>	継続実施	継続実施	
契約管財課	<p>各個人・組織の目標設定と係内・課内打合わせ等を通じた進捗・成果の共有と協力。</p>	継続実施	継続実施	
防災安全課	<p>挨拶の徹底。 定期的な懇談会の開催。</p>	継続実施	継続実施	
市民課	<p>朝礼・終礼を利用して日々発生する事案を報告し合い、組織全体にフィードバックする。</p>	継続実施	継続実施	
環境課	<p>月定例会開催及び業後を含めたコミュニケーションの場づくりに努めます。</p>	継続実施	継続実施	
保険年金課	<p>職員間の報告、連絡、相談の徹底。 業務の担当替えを行い、前任者が現担当者の自立を阻害しない程度のサポートを行うことで、個人と組織の成長を促す。</p>	継続実施	<p>日々発生する事案、課題を報告しあい、情報共有、組織の成長を目指す。 前任者が現担当者の自立を阻害しない程度のサポートを行うことで、個人と組織の成長を促す。</p>	
税務課	<p>定期の打合せ、毎日の声掛けなどを行う。職員で情報を共有し、専門知識の向上のための勉強会を行う。笑顔がでる職場環境を目指します。</p>	継続実施	継続実施	

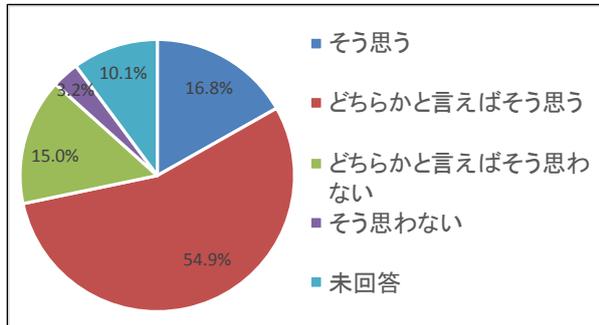
納税課	<p>職場内では、多彩な情報の共有化を図るとともに情報の選別を行い、職員同士のコミュニケーションを構築し、職場環境の改善に努める。</p> <p>また職員は、日々「事務の簡素化・改善」及び「費用対効果」を念頭に置き、「市民みんなが健康で笑顔で暮らせるまち」を目指し、職員一丸となり業務遂行に努める。</p>	継続実施	継続実施
福祉課	<p>部会等を通じて担当外の業務について学ぶ機会を設け、他係・課とのコミュニケーションの活性化をめざす。</p>	<p>関連業務を所管する部署との情報交換の場を設け、組織目標の達成に向けた連携体制を構築する。</p>	<p>左記連携体制を強化する。</p>
高齢者支援課	<p>テーマを決めた短時間の勉強会を定期的に行う。</p>	<p>テーマを決めた短時間の勉強会を定期的に行うことを継続しつつ拡充していく。</p>	<p>定期的な係打ち合わせ会を継続し、打ち合わせにとどまらず勉強会を組み込むなど内容を検討しながら拡充していく。</p>
保健センター	<p>ハウレンソウ職場内研修を実施。組織としての必要なコミュニケーション能力を習得し実践する。</p>	<p>ハウレンソウを活発的に実践し、実施状況確認をミーティングで定期的に行う。</p>	継続実施
農業振興課	<p>報告・連絡・相談を徹底し、共有シートを活用して情報共有を行う。</p>	継続実施	継続実施
商工振興課	<p>報告・連絡・相談の徹底 朝礼時の1分間スピーチ 月1回の課内会議の実施</p>	継続実施	継続実施
観光振興課	<p>組織内部で積極的にコミュニケーションを図り活性化を図る。</p>	<p>組織内部で情報を共有し、職員間での理解を深め組織活性化を図る。</p>	継続実施
農林整備課	<p>職場内コミュニケーションの基本である報告・連絡・相談を常に心がけ、職場環境の向上を目指します。</p>	継続実施	<p>職場内コミュニケーションの基本である報告・連絡・相談を常に心がけ、職場環境の向上を目指します。</p> <p>毎月1日に課内全員で定例会を実施し、課内の計画、課題、改善点、連絡事項の共有化を図ります。</p>
管理課	<p>業務における報、連、相の徹底により課内の情報等の共有化を図る。</p>	<p>情報の共有化により浮かび上がった課題や問題等に対し、解決に向けた課全体の話し合いの場を設け、検討することにより、組織としての活性化を図る。</p>	<p>25、26年度取組に対する課題等の検証。</p>
道路河川課	<p>係内の打ち合わせを日常化し、情報共有や報連相を徹底する。</p>	<p>職員間の意思疎通をしつかり図るとともに、連携をとりながら課内業務に取り組んでいく。</p>	継続実施
都市計画課	<p>課職員へ、また職員同士への報告・連絡・相談を的確に行う。</p> <p>組織における自分の役割、組織目標を正確に理解し、それを果たすべく行動する等も含め、2か月に1回程、係の打合せを行う。</p>	継続実施	<p>課内職員間の報告・連絡・相談を行い、情報共有を図る。</p>

上水道課	職員同士の挨拶の徹底と、自由に発言できる職場環境を目指す。	継続実施	継続実施
下水道課	報告、連絡、相談を的確に行い、定期的なミーティングを開くなど情報を共有します。	自由に発言、相談できる雰囲気作りに努め、職員のやる気を高めます。	自身の役割、目標を的確に理解し、評価、検証を行います。
会計課	チームミーティングを導入し課内の情報共有と現況報告をする機会を作る。サイクル的にどのくらいになるかをまず決めていく必要がある。 会計課は各課の庶務担当者とのみの仕事関係はあるものの、単独での業務遂行になりがちなので、情報収集の為にスムーズな業務遂行においても関連する部署（財政課や監査事務局など）とのコミュニケーションを取っていく。	前年度に引き続き、うまくいかなかった点や出来なかったこと、新たに組み直すことを見直ししながら、職場内・外のコミュニケーションを取っていく。	継続実施
教育総務課	気軽に報・連・相ができる雰囲気づくりに努め、お互いに情報を共有する。	継続実施	継続実施
学校教育課	親睦を深めるための職員旅行を実施する。又、職員の誕生月に食事会を開くなど、互いを知る機会を増やす。他課との合同懇親会やレクリエーション等を企画し、幅広い交流と融和を図る。	継続実施	継続実施
社会教育課	事務事業の課題把握と進捗管理、業務量の見直しや協力体制を確認・調整するため、定期的な打合せ会議を実施する。	継続実施	継続実施
歴史遺産課	課内チームワークのベースづくりは、「朝礼」を目標の再確認、情報共有、業務の進捗管理、相互理解の場として活用する。 また、庁内の関係部署と密に連絡調整・協議を行い、連携を持ちながら最善の方法で業務を遂行する体制を目指す。	継続実施	継続実施
市民文化課	職場の業務内容等、共通理解及び共通認識を基に、職員同士が仕事を通じて活発な意見を交換できる職場の雰囲気づくりを計り、個人の成長が組織の成長に繋がっていくという意識を常に職員同士が共有することに努める。	継続実施	継続実施
議会事務局	朝礼時、定期的に1分間スピーチを行う。課内及び係内で定期的なミーティングを実施する。	継続実施	課内及び係内で定期的なミーティングを実施し、報告・連絡・相談を的確に行い、情報共有を図る。
監査事務局	個々のスキル向上により、組織全体のレベルアップを図る。そのことにより、効率的・実効的な監査を実施する。	継続実施	継続実施
農業委員会事務局	最低、月一回は定期的な打ち合わせを行う等、職員相互の情報共有を行いながら職場の活性化を図る。	継続実施	継続実施

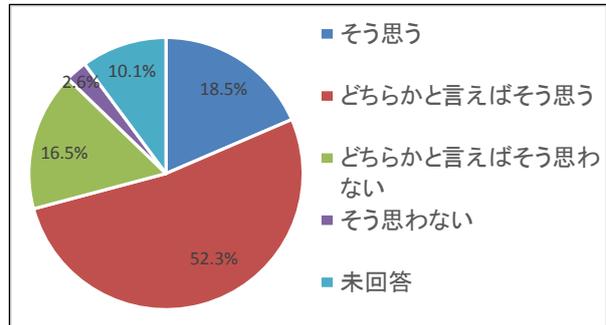
【参考資料】 H27 人財育成基本方針及び女性活躍推進法事業主行動計画策定等に係る

職員アンケートより（抜粋）

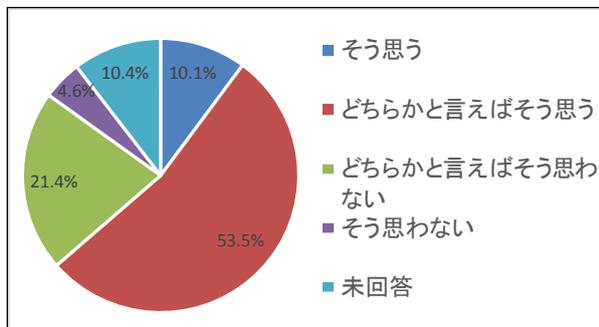
【設問内容】あなたの部署は、情報の伝達や知識の共有が十分行われていますか？



【設問内容】あなたの部署は、問題解決や目標達成のためのチームワークがとれていると思いますか？



【設問内容】あなたの部署は、組織目標や方針が所属職員に浸透していますか？



検討中

取組項目	7	各種証明書の窓口以外での交付の検討		
取組内容	住基カードを用いて、住民票の写しや印鑑登録証明書などを自動交付機やコンビニエンスストアで交付サービスを行うための検討を行うものです。 そのために、先進地等の研修を行い、費用対効果等を検証し、導入に向けての十分な検討を行うものです。 また、将来的には戸籍証明書や各種税証明の交付も見据えての検討も必要と考えます。			
	25年度	26年度	27年度	
市民課	平成25年12月に先進地視察を行い、自動交付機とコンビニ交付の検証を行っている。今年度は、ニーズ調査は行わず、何等かの機会を見て行う。	費用対効果等の検討。 マイナンバー制度との関連についても検討していく。 人吉球磨地区戸籍協議会において定住自立圏構想による自動交付機設置の検討。	他市町村の導入状況等情報収集。 コンビニ交付導入に伴う費用について見積書を徴取し、具体的に導入検討を図る。	

完了

取組項目	8	相談しやすい窓口環境の整備		
取組内容	来庁されるお客様が、安心して相談できる環境を目指すために、庁舎を管理する契約管財課において、関係各課と連携を取り、来庁者の声を聞きながら、職員目線ではなく、来庁者目線での窓口環境の整備、改善を行います。			
	25年度	26年度	27年度	
契約管財課	2階ローカウンターとイスの設置。	窓口担当課とのコミュニケーションによる適切な窓口環境の整備・改善。	継続実施	

完了

取組項目	9	庁舎案内表示の整備		
取組内容	庁舎の構造上、お客様からは見えづらく、わかりにくい各課の配置となっています。それを補うために庁舎内にわかりやすい案内表示を充実させるとともに、市民サービスの充実を図る上で、市民ニーズに沿った分かりやすい窓口案内に向けた取組を行います。			
	25年度	26年度	27年度	
契約管財課	各課・係別業務案内板の設置。玄関前配置図の修正。(応急)	行政サービスコンシェルジュ廃止に伴う庁舎案内等、市民サービスの検証及び改善。	継続実施	

検討中

取組項目	10	図書館の利用方法の改善		
取組内容	<p>図書の返却について、利用者の利便性の向上を目指して、図書館以外の場所で返却できるような体制づくりを進めます。</p> <p>また、市民の誰もが利用しやすい図書館を目指して、市民ニーズの把握に努め、利用方法や環境改善に努めます。</p>			
	25年度	26年度	27年度	
市民文化課	他市図書館の状況、民間業者のサービス等の調査・研究を行う。	閉館後も返却ができるよう、玄関に返却BOXを設置。(17:00～翌朝8:30)	図書館以外における返却のシステム(コンビニ返却等)について、調査研究をもとに、メリット・デメリットを精査し、実施の可能性を検討する。	

検討中

取組項目	11	職員提案制度の見直し		
取組内容	職員のやる気と職場の活性化、業務改善と自己啓発するために、現行の制度を見直し、職員が提案しやすい制度に見直します。			
	25年度	26年度	27年度	
企画財政課	制度の見直し	<ul style="list-style-type: none"> 熊本市職員提案制度(業務改善運動)の取り組みについて視察研修。 継続実施 	<ul style="list-style-type: none"> 業務改善運動について先進地視察研修の実施。 業務改善運動の平成28年度以降の導入に向けて情報収集及びプロジェクトチームの設置。 	





取組項目	1 2	組織機構改革・事務分掌の見直し		
取組内容	「感動される行政の推進」を目指して、諸課題に積極的、かつ、着実に取り組める組織づくりや人員配置を研究、改革案を立案し、実施します。また、的確な市民サービスの提供と、きめ細やかな行政サービスの提供を行うために事務分掌を見直し、継続的な検証を行います。			
	2 5年度	2 6年度	2 7年度	
総務課	教委、行政委員会等も含めた新組織機構の検討、実施案作成。	行政経営会議の直属機関において、定期的に組織機構・事務分掌の見直し、継続的な検証。	平成 28 年度の機構改革に向けて組織機構・事務分掌の見直しを実施。	



取組項目	1 3	新たな“人財”育成基本方針の策定		
取組内容	「上司が部下を育てる」「組織が職員を育てる」といういわゆる「人材育成」の発想でなく、上司、部下、同僚同士が、お互いに助け合う、育ちあう、「自育（自分で育つ）を支援する」という発想から、新たな“人財”育成基本方針を策定します。			
	2 5年度	2 6年度	2 7年度	
総務課	新“人材”育成基本方針の策定を進める。	継続実施	新“人財”育成基本方針の策定と方針に基づく取組の実施。	



取組項目	1 4	組織目標管理制度の導入		
取組内容	組織の方針・目標の明確化、共有化を図り組織目標の効率的な達成に向けて、業務を進める過程そのものを人材育成の機会として捉えた、目標管理制度の確立を目指します。 また、導入後の日常業務の検討・実施過程において、部・課・係・担当別の業務推進目標を設定し、実践することにより、組織の活性化を目指します。			
	2 5年度	2 6年度	2 7年度	
総務課	組織目標管理制度試行。 (別のやり方で目標設定しておりその推移を見守っている状況)	継続実施	前年度までの試行を踏まえ、方針の決定。	



取組項目	1 5	コンプライアンス意識の向上		
取組内容	「全体の奉仕者」として、法令を守ることだけにとどまらず、社会規範、ルール及びマナーまでを含めて全職員がコンプライアンスマニュアルどおりの行動に心がけ、信頼される市役所を目指します。			
	2 5年度	2 6年度	2 7年度	
総務課	職員の意識改革のためにコンプライアンス研修を検討したが未実施となった。	マイナンバー制度導入に伴い個人情報の洗い出し事務研修を実施し、全職員に個人情報保護の意識付けを行う。	マイナンバー制度関連の研修に併せ、市民部及び健康福祉部職員を対象にコンプライアンス研修を実施。今後も、定期的に階層別研修を実施していく。	



取組項目	16	税・料の収納意識の向上		
取組内容	<p>税・料は本市の大切な自主財源であることから、全職員が収入の確保の必要性及び重要性を理解し、機会あるごとに納税等の大切さを市民の皆様へ伝え、コンビニ収納という新たな納付方法について周知を図ります。</p> <p>また、担当課においては、収納率を向上させるための徴収体制の強化や納付しやすい環境の整備、口座振替の推奨及びコンビニ収納の周知を行います。</p>			
	25年度	26年度	27年度	
全課	<p>市民の皆様へ機会があるごとに、納税等の大切さやコンビニ収納ができるようになったことを周知する。</p> <p>また、職員自身の納付方法を口座振替へ変更し、担当課の事務軽減を図る。</p>	<p>市民の皆様へ機会があるごとに、納税等の大切さやコンビニ収納ができるようになったことを周知する。</p>	継続実施	
納税課	<p>平成25年4月からは、市民等の納付利便性向上として、コンビニでの収納を開始することで税金等の納付が24時間出来るようになり、納付環境整備を行って来たので、コンビニでの利用促進を行っていかねばならない。</p> <p>今後は、税の確保として納期内納付を市民に呼び掛けるとともに、現在口座振替率が約20%に留まっているため、口座振替加入推進を行う。</p> <p>また、市政の円滑な運営及び市民の福祉等の向上を図るためにも、自主財源の確保は責務であり、滞納者に対し税負担の公平性を推進し、税等の滞納を許さない環境整備とともに滞納処分の強化に努める。</p>	<p>収納向上対策(各税目は前年比0.2%の収納率UP運動)</p> <p>1 広報啓発による収納向上</p> <p>① 広報ひとよしにより納期内納税の周知徹底</p> <p>② 催告書(年4回)を活用し、納税意識の高揚</p> <p>2 口座振替の加入促進</p> <p>口座振替率を25%</p> <p>3 滞納者の管理体制の強化</p> <p>滞納システムにより、滞納者の実態把握、納税指導の強化</p> <p>4 滞納処分の強化</p> <p>税負担の公平性の確保のため、滞納者の実態調査・財産調査等により滞納処分の強化及び執行停止の活用し、収納率の向上に努める。</p>	<p>収納向上対策(各税目は前年比0.2%の収納率UP運動)</p> <p>1 広報啓発による収納向上</p> <p>① 広報ひとよしにより納期内納税の周知徹底</p> <p>② 催告書(年4回)を活用し、納税意識の高揚</p> <p>2 口座振替の加入促進</p> <p>口座振替率を30%</p> <p>3 滞納者の管理体制の強化</p> <p>滞納システムにより、滞納者の実態把握、納税指導の強化</p> <p>4 滞納処分の強化</p> <p>税負担の公平性の確保のため、滞納者の実態調査・財産調査等により滞納処分の強化及び執行停止の活用し、収納率の向上に努める。</p>	

【参考資料】

現年課税分に係る各税目の収納率

税目	平成25年度	平成26年度	対前年比
市・県民税	98.21 %	98.46 %	0.25 %
法人市民税	98.72 %	99.38 %	0.66 %
固定資産税	96.83 %	97.14 %	0.31 %
軽自動車税	96.61 %	97.03 %	0.42 %
入湯税	97.39 %	99.99 %	2.6 %
国民健康保険税	87.59 %	88.7 %	1.11 %
介護保険税	97.8 %	97.91 %	0.11 %
後期高齢者医療保険料	99.18 %	99.39 %	0.21 %

各税目の口座振替率

税目	平成25年度	平成26年度	対前年比
市・県民税	21.24 %	20.99 %	▲ 0.25 %
固定資産税	38.3 %	37.82 %	▲ 0.48 %
軽自動車税	11.98 %	11.64 %	▲ 0.34 %
国民健康保険税	30.64 %	31.21 %	0.57 %
介護保険料	19.47 %	18.66 %	▲ 0.81 %
後期高齢者医療保険料	42.93 %	42.56 %	▲ 0.37 %



取組項目	17	内部管理経費の節減		
取組内容	光熱水費、公用車の集中管理、清掃などの庁舎管理、庁内の資源ゴミの処理、物品調達などの内部管理にかかる経常的な経費を根本から見直します。			
	25年度	26年度	27年度	
総務課	使っていないパソコン等、照明の電源を切る。 会議の資料にも支障のない限り裏紙を利用する。 公用車は、信号停車の際にアイドリングストップする。	継続実施	継続実施	
企画財政課	会議等で長時間席を離れる際は、使用パソコンのシャットダウンと離席職員周辺の照明を消す。 コピー及び印刷する際は、「両面印刷」「集約印刷」「白黒印刷」などの工夫を行う。 予算書印刷の見直しを行う。(発注冊数や見直し、作成部数の見直し) 消耗品の計画的な購入を行う。	前年度の内容を継続実施各課へ配布する予算書を紙媒体から電子媒体とする。(オンライン化) 他市の事例などを参考とし、予算配分の検討	継続実施	
自治振興課	節電・節水をはじめ、共有・共同利用による内部管理経費の節減に努める。	継続実施	継続実施	
契約管財課	燃料・油類調達方法の改善。 節電計画の確実な実施。	適正管理を損なわない範囲での経費削減項目と量の設定・推進。	継続実施	
防災安全課	各業務における前年度比の経費節減を目指す。	継続実施	継続実施	
市民課	資源ごみの分別徹底を心がける。	資源ごみの分別を心がける。30分以上席を離れるときは、パソコン(情報系)をシャットダウンする。	継続実施	
環境課	環境MS調査の活用により、環境保全と経費節減を併せた意識づけに努めます。	継続実施	継続実施	
保険年金課	30分以上席を離れるときは、パソコンをシャットダウンする。 両面コピー、裏紙利用を徹底する。	継続実施	継続実施	
税務課	こまめな消灯、離席時にPC電源断などの徹底。物品調達について、より安価な物品調達を心がける。	継続実施	継続実施	
納税課	ペーパー等の裏紙使用の徹底。 外出時の不要なパソコン等のシャットダウンの徹底。 コピー機の利用枚数の制限。 昼休み及び残業時の不要な電気の消灯。 職員一人一人による、ムダを削減する意識の高揚。	継続実施	継続実施	

福祉課	ゴミ分別を徹底する。 30分以上使用していないパソコンの電源オフを徹底する。	内部資料の簡素化を図り、コスト削減の徹底に努める。 近隣への移動手段として自転車等を利用し、経費削減に努める。	執務内の不必要な電化製品を撤去し、節電意識を高める。 事務用品や印刷物の購入は、必要最低限にとどめる。 内部管理費削減手引書等を作成し、計画的な予算執行をめざす。
高齢者支援課	広告入り封筒の活用と様式等のデジタル化の推進。	継続実施	継続実施
保健センター	昼休み時間や使用していない部屋の消灯をこまめに実施。裏紙利用促進。名刺サイズ以上は資源ごみの意識向上。公用車は燃費を意識した運転、満タン給油はしない。	昼休み時間や使用していない部屋の消灯をこまめに実施。裏紙利用促進。名刺サイズ以上は資源ごみの意識向上。公用車は燃費を意識した運転。	継続実施 30分以上使用する見込みのないパソコンの電源をオフにする。
農業振興課	ゴミの分別・減量を常に意識してコスト削減に努める。	継続実施	継続実施
商工振興課	昼休み時の消灯等、省電力に心がけ、紙の再利用の推進、必要最低限の物品調達。	継続実施	継続実施
観光振興課	あらゆる面での経費削減に努め、課内での意識づけを徹底する。	継続実施	継続実施
農林整備課	基本的な事ではあるが、不必要な照明器具の消灯、外気温に応じたエアコン設定温度の確認、長時間離席時のパソコンのシャットダウン、不要となった印刷物は再利用し、可燃ゴミでは絶対出さないことを日々確認することによる経費削減を職員に徹底させます。	継続実施	継続実施
管理課	厳しい財政状況を職員すべてが理解し、意識改革を実施したうえで、職員全員で節減可能なものの洗い出しを行う。	25年度の検討に基づき、内部管理にかかる経常的な経費の予算に反映させ、さらなる経費節減に繋げる。	25、26年度取組に対する課題等の検証。
道路河川課	印刷物の裏紙使用の徹底を図り、物品管理を徹底して行う。	ミスプリントをなくすように、印刷前の内容の確認を徹底する。	継続実施
都市計画課	1時間以上離席する場合のパソコン電源のオフ等電気使用量の削減を行う。 両面コピー、両面印刷による紙類使用量の削減を行う。 ゴミ分別による一般廃棄物の減量化を行う。	継続実施	継続実施
上水道課	全体空調から個別空調への転換を図り必要箇所以外の経費削減を図る。又、昼休みの窓口以外の消灯、コピー紙の再利用の徹底を図る。	昼休みの窓口以外の消灯、コピー紙の再利用の徹底を図る。	継続実施
下水道課	浄水苑管理棟の空調設備を集中管理方式から個別方式に更新し、使用料の削減を行う。	使用済封筒の再利用、使用済み用紙の裏面利用のほか、両面印刷にも心がける。	急発進、急加速をせず、アイドリング時のエンジン停止を行い、消費燃料の削減に努める。

会計課	用紙削減のため紙ベースで出力していたものを、なるべくデータで保存していくように心がける。 支出命令等の証憑類の添付書類を減らせるよう、例えば確認で済ませられるものは確認で済ませ担当課に返すなど見直していく。	前年度に引き続き用紙削減に取り組む。	継続実施
教育総務課	学校における光熱水費などの管理費について、調査・検討を行う。	継続実施	継続実施
学校教育課	30分以上席を離れる場合はパソコンの電源をオフにする。 コピー用紙の両面使用を徹底するとともに、用紙の使用量を毎月把握し、節約に努める。 電気代節約のため、ノー残業デーの実施について検討を行う。 (曜日を決めて試行する)	継続実施 ノー残業デーを週一日実施(予定)	継続実施
社会教育課	外郭団体等が多く、会議資料等の印刷も多くなるため、両面印刷や適正な部数を用意することにより、用紙等の削減を図る。また、残部は資源ごみとして適正に処理する。	施設の更新・改良の際は、省エネ・省資源に配慮するとともに、共通で必要とされるものは、同時に発注することで経費の削減に努める。	会議資料等は両面印刷や適正な部数を用意することに努め、用紙の削減を図る。 不要な電気の節減(照明、パソコン)に努める。傘下の社会教育施設等についても同様に努める。
歴史遺産課	歴史遺産課の3つの環境目標(館内消灯・紙の再利用・パソコン省電力)について、達成度を意識して取り組む。	前年度の達成度を踏まえ、環境目標を見直す。	継続実施
市民文化課	節電・節水、及び物品調達等、職員の節約に関する意識を高めていく。	継続実施	継続実施
議会事務局	市議会会議録配布の見直し・検討を行う。	市議会会議録配布の見直し実施	昼休み時間の消灯、裏紙、封筒の再利用を徹底し、経費節減・ごみ減量化に努める。
監査事務局	不要な電気の消灯(PC含む)や用紙の両面使用・空調の適正温度管理など、徹底した節減に努める。	継続実施	継続実施
農業委員会事務局	徹底した節電に心がけるとともに職場内のゴミの分別化、減量化に努める。	継続実施	継続実施

【参考資料】

水道使用量(本庁、別館)

	年度	使用量	前年度比
上水道	平成24年度	8,061 m ³	- m ³
	平成25年度	7,728 m ³	▲ 333 m ³
	平成26年度	7,459 m ³	▲ 269 m ³
下水道	平成24年度	5,021 m ³	- m ³
	平成25年度	5,438 m ³	417 m ³
	平成26年度	4,119 m ³	▲ 1,319 m ³

ガソリン購入量(本庁舎、別館)

年度	使用量	前年度比
平成24年度	61,947 ℓ	- ℓ
平成25年度	59,137 ℓ	▲ 2,810 ℓ
平成26年度	57,484 ℓ	▲ 1,653 ℓ

電気使用量(本庁、別館)

年度	使用量	前年度比
平成24年度	463,086 kwh	- kwh
平成25年度	470,082 kwh	6,996 kwh
平成26年度	449,376 kwh	▲ 20,706 kwh

資源ごみ排出量(本庁舎、別館)

年度	新聞	段ボール	その他紙 ※名刺サイズ以上の紙
平成24年度	1,374.5 kg	1,266.5 kg	8,076.0 kg
(対前年比)	- kg	- kg	- kg
平成25年度	1,285.9 kg	1,377.4 kg	9,799.0 kg
(対前年比)	▲ 88.6 kg	110.9 kg	1,723.0 kg
平成26年度	1,235.9 kg	1,473.8 kg	9,798.2 kg
(対前年比)	▲ 50.0 kg	96.4 kg	▲ 0.8 kg



取組項目	18	公共施設のPPSによる電気料金削減の検討		
取組内容	<p>公共施設の電気料金を少しでも削減するために、一定規模の公共施設において電気料金の入札を行い、経費の削減を行うものです。</p> <p>ただし、東日本大震災以降、電力の安定的な供給に不安が残るため、今後の状況を見ながら慎重に検討していきます。</p>			
		25年度	26年度	27年度
契約管財課 (本館、別館)	発送電分離等の国の動向、法整備、市場の動向などPPSに関する情報収集と検討。		継続実施	シミュレーションを行い、メリット・デメリットを把握し検討をすすめる。
観光振興課 (石野公園)	年間電気料を検証しながら検討する。		継続実施	
教育総務課 (小中学校)	九電以外での電気供給の場合のデメリット(例：災害時の早期復旧が可能か)についての調査研究を全庁的に取り組んでいく。		継続実施	
学校教育課 (給食センター)	他施設の状況など情報収集に努め、関係各課と足並みをそろえながら検討する。		継続実施	
社会教育課 (スポーツパレス)	検討		検討	
市民文化課 (カルチャーパレス)	本施設の電気料は、毎月高額であり、経費削減は重要な課題である。今後、関係各課と足並みをそろえながら検討していく。		継続実施	
下水道課 (浄水苑)	国が推進する包括的民営委託(電気料金を含めた処理場等の施設管理)をしており、状況を見ながら検討したい。		継続実施	



取組項目	19	旅費に係る日当の見直し		
取組内容	<p>日当のあり方、根拠について整理し、「旅費雑費」として、有効かつ効率的な支給が図れるように見直します。</p>			
		25年度	26年度	27年度
総務課	日当の廃止、旅費雑費(仮称)導入検討。		継続実施	前年度までの検討を踏まえ、方針の決定。
企画財政課	他市の事例などを参考とし、内部における検討。		継続実施	前年度までの検討を踏まえ、方針の決定。

