

第2次八代市総合計画第1期計画進捗確認・検証シート

基本目標	6:市民と共に、次世代に誇れるまちを目指して
施策の大綱【政策】	1:効率的で健全な行財政運営
分野	44:効率的な行政運営
具体的な施策【施策】	102:市民サービスの充実
施策の内容	<p>窓口における各種手続の簡素化、迅速化による利便性の向上や待ち時間の短縮など、顧客満足度を高めるための取り組みを行うとともに、新庁舎建設に伴い、市民にやさしく、わかりやすい窓口づくりを進めます。</p> <p>また、行政評価結果を有効に活用し、成果重視の視点からのチェックに基づくPDCAサイクルを通して、事務事業の見直しや事務の改善につなげ、市民サービスの向上に向けた取り組みを行います。</p>

1	担当課かい名	総務企画部_危機管理課
	現状（進捗状況）	防災行政無線に代わる新たな情報伝達手段として「情報配信システム（防災アプリや一斉架電サービス等）」を令和3年度から運用開始。また、災害時の情報収集及び管理等を目的に「災害時支援システム」や「映像表示システム」を新庁舎の完成に合わせて導入する。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	「情報配信システム」においては、主に携帯電話やパソコン等のIT機器を利用した情報伝達を行うため、デジタル・デバイドが生じないための対策等が必要となった。
	第2期計画の方向性	防災行政無線整備事業は令和3年度で完了。新たな課題への対応は防災対策事業で行う。
	備考・コメント	

2	担当課かい名	東陽支所_東陽支所地域振興課
	現状（進捗状況）	効率的な行政運営を行うため、東陽支所の維持管理、市報・支所だより等の市民への配布、廃校施設の維持管理を行った。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	今後、支所庁舎は老朽化による修繕費の増加が見込まれる。
	第2期計画の方向性	効率的な行政運営を行うため、支所庁舎の修繕及び機器の保守点検を実施するとともに、今後増加が見込まれる維持管理費の経費削減策を検討する。 また、廃校施設となった旧河俣小学校、旧内の木場分校を利活用できるよう維持管理を実施する。
備考・コメント		

3	担当課かい名	泉支所_泉支所地域振興課
	現状（進捗状況）	市民等への各種通知文書等の郵送と「泉支所だより」の作成・発行による、支所管内市民への情報の提供を行った。支所内印刷機(コピー機を含む)等の管理による文書業務の効率化に繋がった。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	「泉支所だより」が単なる情報伝達手段となり、地域住民が求める情報との間に相違が生じることが考えられる。
	第2期計画の方向性	八代市からの行政情報を八代市民へ迅速・的確に伝えるとともに、地域住民のニーズを把握し興味を持ってもらえる情報を発信していく。また、必要な作業環境を整備・維持することにより事務効率の向上を図る。
備考・コメント		

4	担当課かい名	総務企画部_デジタル推進課
	現状（進捗状況）	○令和2年8月に「おくやみコーナー」を設置し、死亡に関連する手続きのワンストップ化を行った。また、「総合窓口化専門部会」を設置し、関係課と協議を行い、新庁舎開設と合わせて福祉関連の手続きを一か所で行う「福祉総合窓口」開設を決定した。 ○行財政改革の取り組みを着実に実施していくため、第三次八代市行財政改革実施計画（第一期アクションプラン）の進捗確認を毎年度実施し、結果を公表している。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	○国の「自治体DX推進計画」や、本市が策定する「八代市デジタル化推進基本計画」（令和3年策定予定）に基づき、今後、行政システムの標準化・共通化、オンライン申請などの行政手続きのデジタル化への対応が必要となる。
	第2期計画の方向性	○デジタル技術を活用し、行政手続きの電子化や、窓口業務の効率などを進めるとともに、行政内部の事務についても、デジタル化に合わせた組織体制や業務の抜本的な見直しを行い、業務の効率化を図っていく。
備考・コメント		

5	担当課かい名	市民環境部_市民活動政策課
	現状（進捗状況）	・多様な地域のニーズに対応するため事務補助職員を雇用（10か所） ・地域住民が安全に施設を利用できるよう施設の維持管理業務の実施
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	各出張所の地域における役割や住民ニーズに合わせ、業務内容の見直しを継続して図る必要がある。
	第2期計画の方向性	各出張所の地域における役割や住民ニーズに合わせ、顧客満足度を高めるための取り組みを行うとともに市民に優しく分かりやすい窓口づくりを進め、事務事業の見直しや事務の改善を行い、市民サービスの向上に繋がる取り組みを行う。
備考・コメント		

6	担当課かい名	市民環境部_市民課
	現状（進捗状況）	・死亡に伴う手続きをワンストップで行う「おくやみコーナー」を設置 ・窓口レジに新型コロナウイルスによる新しい生活様式に対応した非接触型セミセルフレジを導入 ・AI-OCR（住民異動入力支援システム）の実証実験を実施 ・マイナンバーカード交付専用窓口を設置することで、混雑の解消及び交付事務の効率化を図った。 ・マイナンバーカードの利用者を増やす目的で、市内の商業施設や事業所等において出張申請窓口を実施 ・マイナンバーカード交付率向上のため、火・木曜日の夜間及び土・日曜日の交付窓口を実施 ・令和3年8月からマイナンバーカード受付センターをイオン八代店に開設
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	・職員の資質向上のための積極的な研修派遣の実施 住基や戸籍の窓口業務においては専門性が高く、正確で即時の対応が必要であり、職員のスキルアップが常に求められている。 ・市の基本方針・計画に沿ったデジタル化への取り組み 本市においてデジタル化への基本方針が策定され、今後は基本計画についても策定されることから、関係課と協力しながらデジタル社会実現のための取り組みを進めていく。 ・マイナンバーカードの普及促進 国による消費活性化策のマイナポイント事業に、健康保険や口座登録等が新たに追加されることから、交付率の向上に繋がる取り組みを更に進めていく。
	第2期計画の方向性	・職員のスキルアップを図るため、市町村アカデミーや法務局研修への派遣のほか、各種窓口研修への参加、課内研修の実施、OJT等の取り組みを進めていく。 ・AIやICTをはじめとする先端技術を取り入れた各種市民課手続きのデジタル化への取り組みを進めていく。 ・コロナ禍による新しい生活様式に対応したキャッシュレス決済を導入する。 ・マイナンバーカード受付センターの設置や各事業所、各種イベントに合わせた出張申請窓口の実施など、カードの交付率向上の取り組みを進めていく。
備考・コメント		

7	担当課かい名	建設部_新庁舎建設課
	現状（進捗状況）	新庁舎では住民票などの証明書発行窓口の分離や来庁者の目的や相談内容に応じた課の配置、プライバシーに配慮した窓口カウンターの設置など、市民にやさしく、わかりやすい窓口づくりに努めた。 新庁舎建設工事については、令和元年9月に契約を締結し、令和4年1月の完成を目標に、工事を進めている。
	施策の進捗度	S（着実に進捗している）
	課題	計画どおり進捗している。
	第2期計画の方向性	令和4年度に事業完了の見込み。
備考・コメント		

第2次八代市総合計画第1期計画進捗確認・検証シート

基本目標	6:市民と共に、次世代に誇れるまちを目指して
施策の大綱【政策】	1:効率的で健全な行財政運営
分野	44:効率的な行政運営
具体的な施策【施策】	103:人材の育成と活躍推進
施策の内容	<p>多様化する行政課題に対応するには、職員の業務に対する意欲と潜在能力を引き出すことが重要となります。そのため、職員の適性や能力、さらには業務上の成果などを的確に把握し、さらなる人材の育成を図るため、人事評価制度の充実に取り組めます。</p> <p>また、女性職員をはじめすべての職員の活躍を進めるため、職員研修などを充実させ、さらなる意識改革と能力開発を行います。</p>

1	担当課かい名	市長公室_人事課
	現状（進捗状況）	人事評価制度を適切に運用し、職員の発揮した能力と挙げた業績を公正・公平に評価するとともに、面談等を実施しつつ、評価結果に応じた人材育成を図った。 また、全ての職員を対象に、多角的かつ計画的に職員研修を開催し、必要な知識等の習得、公務能率の向上に努め、更なる意識改革と能力開発を図った。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	新型コロナウイルス感染症等の影響により、従来の開催方法に限らず、オンラインによる研修など、時代に即応していく必要がある。
	第2期計画の方向性	新庁舎開庁後の通信環境や庁内デジタル化の進捗によっては、これまで以上に自席や自宅等での受講が可能となることから、引き続き、職員が受講しやすい環境について検討を進める。
備考・コメント		

2	担当課かい名	会計管理者_会計課
	現状（進捗状況）	2021年度において、各課かいに対し備品の突合点検依頼を行い、適正な物品（備品）管理に取り組んだ。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	2022年度以降、本格的な新庁舎での業務開始に伴い、物品（備品）管理方法について検討が必要となる。
	第2期計画の方向性	2022年度以降、新庁舎での本格的な業務開始にあたり、物品（備品）管理方法の見直しを行い、適正な物品（備品）管理を
備考・コメント		

3	担当課かい名	
	現状（進捗状況）	
	施策の進捗度	
	課題	
	第2期計画の方向性	
	備考・コメント	

第2次八代市総合計画第1期計画進捗確認・検証シート

基本目標	6:市民と共に、次世代に誇れるまちを目指して
施策の大綱【政策】	1:効率的で健全な行財政運営
分野	44:効率的な行政運営
具体的な施策【施策】	104:経営力・組織力の強化
施策の内容	<p>市長をトップとする戦略的な行政運営を図るため、さらなるトップマネジメント機能の強化に取り組みます。一層の経営効率の向上を図るため、部内における弾力的な予算配分の検討や、流動的な職員体制の推進に取り組み、部の機能・役割の強化を目指します。</p> <p>また、行政評価により、事務事業の成果や効率性を検証し、予算や人材などの最適配分に活用します。さらに、市民に分かりやすい簡素で効率的な行政組織の確立を目指すとともに、市のトップマネジメントのサポートや、新たな行政課題に的確かつ柔軟に対応できる組織の構築を進めます。</p>

1	担当課かい名	市長公室_人事課
	現状（進捗状況）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の休職、育児休業、退職等により緊急の欠員が発生し、業務遂行に支障をきたす場合、会計年度任用職員を任用することにより各課かいにおける円滑な業務遂行を確保した。 ・ トップマネジメント機能強化のための市長公室の設置、豪雨災害や新型コロナウイルス等新たな行政課題に対応するための課や室の設置等を行うとともに、行政需要の一時的な増加に応じた任期付職員の採用を行うなど、効率的かつ効果的な組織の構築、職員体制の確保を行った。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	専門職・有資格職の職員の欠員が発生した場合など、職種によっては会計年度任用職員を確保することが難しい場合がある。
	第2期計画の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門職等の協会等団体と連携し、人材の確保を行うことで、各課かいの円滑な業務遂行をサポートし、安定した組織運営を図る。 ・ 新たな行政課題や複雑・高度化する市民ニーズに迅速に対応するとともに、限られた行政資源を有効活用しつつ、簡素で効率的な組織機構を構築するため、必要に応じた見直しを継続的に行う。
備考・コメント		

2	担当課かい名	総務企画部_企画政策課
	現状（進捗状況）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第2次八代市総合計画の基本計画のうち、4年間で特に重点的に取り組む施策・事務事業をまとめた八代市重点戦略において、市民アンケートによる市民指標を設定し、毎年検証を行った。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	・ 特になし
	第2期計画の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民アンケートでの結果について、第2期基本計画や重点戦略策定の参考にするとともに、毎年の進捗確認に活用を行う
備考・コメント		

3	担当課かい名	総務企画部_文書統計課
	現状（進捗状況）	<p>本庁・支所間及び本庁・出張所間の文書集配を行うとともに、本庁から郵送する文書・荷物を取りまとめ、郵便物の割引適用の区分に合わせた差出しを行った。また、庁内共用の印刷機等の機器の管理やPPC用紙の調達等を行った。法律問題が生じた部署の職員において弁護士への法律相談が行われ、法律問題の解決、整理等がなされた。固定資産評価審査委員会にあっては、固定資産の評価額に対する審査の申出がなされた場合は、地方税法その他の関係法令に基づき書面による審査を行っていく。</p>
	施策の進捗度	S（着実に進捗している）
	課題	郵便料金その他の庁内文書事務経費が増加傾向にあるため、引き続き集約による郵便物の差出し等を行う必要がある。
	第2期計画の方向性	効率的な行政運営に資するため、不断の見直しによる庁内文書事務の一元化を推進していく。
備考・コメント		

4	担当課かい名	会計管理者_会計課
	現状（進捗状況）	審査業務の委託に関する情報収集に着手し、他団体の事例や委託内容について、指定金融機関と意見交換を行った。また、歳出証憑業務遂行に必要な知識の習得について、課内での研修を実施した。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	歳出証憑業務の遂行にあたっては、職員は特化した知識、正確性及び迅速性が求められる。職員の知識、技術の向上及び保持のため研修等の機会確保が必要となる。また、簡易な一部業務については、民間委託等の方策について情報収集していく。
	第2期計画の方向性	収入支出に係る事務は正確性、迅速性が求められる。特に歳出証憑や公金管理業務は、特化した知識が必要であるが、一部業務に関し、会計年度職員の雇用や民間委託の可能性を検討していく。
備考・コメント		

5	担当課かい名	議会 議会事務局
	現状（進捗状況）	執行部と議会は自治体における両輪であるという考えに基づき、特に災害等の非常時においては、執行部対策会議への正副議長出席や、議会内部における対策部会の設置及び調査研究、さらには執行部への提言など、新たな行政課題に対応できる組織力の強化に取り組んだ。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	現在の第4期八代市議会は令和3年9月3日をもって任期満了となるため、新たな議会の意向を踏まえた細部に亘る調整が必要となる。
	第2期計画の方向性	令和3年9月4日からは新たな議会構成となるため、前期における先例に習いながらも、新たな行政課題に対応できる組織力の強化に資する取組をさらに進化させる。
備考・コメント		

第2次八代市総合計画第1期計画進捗確認・検証シート

基本目標	6:市民と共に、次世代に誇れるまちを目指して
施策の大綱【政策】	1:効率的で健全な行財政運営
分野	44:効率的な行政運営
具体的な施策【施策】	105:民間活力の活用
施策の内容	効率的かつ効果的な行政事務の執行や、行政資源の重点的な配分を図るため、地域経済の活性化、地元での新たな雇用の確保などにも留意しながら、積極的に民間のノウハウの導入を進めます。

1	担当課かい名	泉支所_泉支所地域振興課
	現状（進捗状況）	施設における光熱水費の管理、浄化槽の保守点検及び清掃、機械警備により維持管理を行った。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	施設の経年劣化に伴う修繕費等が高むことが考えられる。また、施設が災害危険地域内に位置している。
	第2期計画の方向性	市による財産収入の確保や地元等による跡地利用が円滑に進捗するように、施設を適切に保守及び維持管理する。今後の施設のあり方について検討する。
	備考・コメント	

2	担当課かい名	財務部_契約検査課
	現状（進捗状況）	建設工事の発注や物品の購入等において、機会均等、競争性、公正性、透明性及び経済性が確保された入札・契約を行い、発注した工事について、専門的な知識を有する職員（工事検査員）による検査を実施している。 入札契約適正化法及び適正化指針に基づき、学識経験者等による第三者で構成される入札監視委員会を開催し、入札監視委員会が市発注の建設工事について競争入札参加資格の設定や業者の指名・選定などの理由、経緯等の審議を行っている。
	施策の進捗度	A（概ね順調に進捗している）
	課題	入札・契約業務のさらなる電子化、システム化を推進し、事業者の負担を軽減し事務処理の効率化を図る。
	第2期計画の方向性	公平、公正な入札制度の運用に努め、透明性、競争性を確保し、入札・契約事務を適切に執行する。 令和4年度導入予定の電子入札システム（物品・役務）の普及により事業者の入札事務における負担軽減や、入札参加資格審査申請・契約管理に係る新たなシステムの検討や、発注時期の平準化等、効率的な事務処理体制の整備等に取り組む。
備考・コメント		

3	担当課かい名	
	現状（進捗状況）	
	施策の進捗度	
	課題	
	第2期計画の方向性	
	備考・コメント	