

合志市集中改革プラン

第 5 期

(令和 7 年度～令和 9 年度)

令和7年度取り組み内容

令和 8 年 7 月

企画課

取組み及び担当課・関係課一覧

【基本方針】	【推進項目】	取組み名		所管課
1. 財政の改革	①自主財源の確保	1	ふるさと納税の税収向上	財政課
	②行政運営コストの削減	2	施設の統廃合の推進	管財課
		3	事務事業の見直し	財政課
2. 行政サービスの改革	①D Xの推進	4	マイナンバーカードの利活用の推進	企画課
		5	オンライン申請の推進	企画課
		6	電子契約の導入	管財課
		7	窓口のデジタル化	市民課
	②協働によるまちづくり	8	地域力の発揮	安全安心課
3. 人・組織力の強化	①行政組織・機構の再編、見直し	9	包括的外部委託の導入	総務課
	②職員の人材育成	10	職員の育成	総務課

1. 財政の改革

①自主財源の確保

担当課	財政課
集中改革プラン 取組名	1.ふるさと納税の税収向上
集中改革プラン 取組内容	都市部で開催されるふるさと納税イベントを活用するなど情報発信の強化を図ります

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	・複数の大手ふるさと納税サイトに登録し、首都圏などのPRイベントに参加し露出度を高めます。 ・地元企業などと連携し、新しい返礼品やセット商品を増やします。	・9月に関東圏で行われた、ふるさと納税イベントを視察。 ・県内先進自治体を訪問。 ・サイト内キャンペーンを12月に実施。 ・6月から検索連動型広告を活用し、サイト内で本市返礼品の上位表示を行った。 ・新規返礼品登録や、特産品を組み合わせたセット商品の交渉を実施。 ・本市含めた近隣自治体を実施するイベントでブースを設置し販売・パンフレット配布を実施。 ・返礼品提供事業者へ返礼品基準等の説明会を実施。	・東京近郊の3イベントを視察、関西と福岡県人会会場でPR活動を行った。 ・ふるさと納税年間寄附額約2.0億円（前年比約24%増） ・検索連動型広告回収率平均706.58%（売上金額÷広告費） ・新たに14事業者の商品を返礼品に登録。セット商品についても、市内農産物などで返礼品登録を行った。

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施

1. 財政の改革

②行政運営コストの削減

担当課	管財課
集中改革プラン 取組名	2.施設の統廃合の推進
集中改革プラン 取組内容	各種施設の統廃合について整理します

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	文化系施設や社会教育系施設、保健・福祉系施設等の用途別に市内分布状況および利用状況、劣化度等の調査を行う。専門的な知見を持った有識者で作る施設整備検討委員会を設立し、調査によって作成したデータを基に統廃合等の協議を行う。	公共施設の点検を行い、劣化状況調査及び担当課への修繕等報告書を作成した。施設整備検討委員会の設立に向け、委員の選定条件、要綱の制定等について検討した。発足については、令和8年7月を予定している。	施設の必要性・稼働率の検証を行い、統廃合、複合化、縮小化等、総合管理することで、財政への負担軽減が見込まれる。

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施

1. 財政の改革

②行政運営コストの削減

担当課	財政課
集中改革プラン 取組名	3.事務事業の見直し
集中改革プラン 取組内容	「スクラップ・アンド・ビルド」の徹底により事務事業の見直しを行います

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	・施策及び事務事業の目的と意図を確認し翌年度の予算編成の基礎とする。 ・サマーレビューを行い、次年度当初予算計上の事業の把握及び調整を行う。	・7～8月に全課を対象にサマーレビューを行い、施策の目的、事務事業の意図・K P Iの確認を行った。 ・関係課と協議を行い予算要求時の説明資料としてポンチ絵を追加した。	・ポンチ絵等を使い事業の意図や目的を端的にわかりやすく説明することを担当課に求めることで、各事業の見直しを行い、説明責任の意識づけが出来た。 ・定例記者会見の資料として活用するなど見た人に分かりやすい資料として活用できた。

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施

2. 行政サービスの改革

①DXの推進

担当課	企画課
集中改革プラン 取組名	4.マイナンバーカードの利活用の推進
集中改革プラン 取組内容	マイナンバーカードの利活用に取り組みます

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	オンライン行政手続きの拡充や健康保険証利用に関する広報・周知活動を通じて、利用定着を図る。 また、先進地域で実施されている取り組みを参考に、本市に適したマイナンバーカードを活用した取り組みを各担当課へ提案・連携し導入に向けた検討を行う。	印鑑登録証の機能をマイナンバーカードに一体化できないか市民課と検討を行った。 また、庁内向けに新着情報にて他自治体の活用事例の周知を行った。	R7年度提案検討実績 1件 印鑑登録証の機能をマイナンバーカードに一体化することについて、懸念事項があり、現時点での導入は見送る。今後のマイナンバーカードの普及状況や他市町村の動向を注視しながら適宜検討を行う。

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施

2. 行政サービスの改革

①DXの推進

担当課	企画課
集中改革プラン 取組名	5.オンライン申請の推進
集中改革プラン 取組内容	各種申請がオンラインでできるよう取り組みます

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	・オンライン申請の推進：住民目線に立った創意工夫によるフロントヤード改革の一環として、市LINE公式アカウントやびったりサービス等を活用し、来庁せずに自宅からでも様々な行政手続きができる「行かない窓口」を推進します。 ・庁内のGISが保有している地図データ等を集約してインターネット上で公開することで、直接来庁せずとも地図情報を閲覧できる環境構築を推進します。	・市LINE公式アカウントを拡張し、確定申告や予約型乗合タクシーのオンライン予約を開始しました。これにより、市民は場所を選ばず24時間いつでも予約が可能となりました。 ・各課で個別に管理されていた地図情報を集約した「公開型GIS」の構築に着手しました。令和8年度の一般公開に向け、庁内データの一元化というDXの土台作りを進めました。 ・合志市 公共施設オンライン予約システム「まちかぎりリモート」を開始しました。市公共施設（社会教育施設・社会体育施設など）の予約状況の確認、予約手続きが、スマートフォンやパソコンなどからオンラインでできるようになりました。	市LINE公式アカウントを拡張し、確定申告や予約型乗合タクシーのオンライン予約機能の導入により、窓口での「待ち時間ゼロ」の実現に一步近づきました。 今後は、デジタルに不慣れな方への「対面サポート」と並行しつつ、公的個人認証（マイナンバーカード）を活用した「スマホで完結する申請」の対象を広げ、さらなる「書かない・行かない」窓口を推進します。

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施

2. 行政サービスの改革

①DXの推進

担当課	管財課
集中改革プラン 取組名	6.電子契約の導入
集中改革プラン 取組内容	電子契約の導入に向けて取り組みます

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	現在、熊本県及び市町村で共同利用中の電子入札システムが、令和9年度に刷新予定である。新システムにおいて、契約業務自体を電子化するよう機能を追加する予定となっている。	熊本県・市町村電子自治体共同運営協議会電子入札システム部会（県及び45市町村）において、令和9年度に刷新予定の新システムの機能について示された。	既存の電子契約システムを導入するより、電子入札システムに付随する機能を利用した電子契約システムの方が、利用者認証等が一元化でき利用者にとって利便性が高い。

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施

2. 行政サービスの改革

①DXの推進

担当課	市民課
集中改革プラン 取組名	7.窓口のデジタル化
集中改革プラン 取組内容	書かないワンストップ窓口の実現に向けて取り組みます

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	合志市窓口業務DXプロジェクトチームを中心に、フロントヤード改革の実現に向けて以下の主要施策について協議を重ねます。 ・オンライン申請の推進：窓口手続きのオンライン化を推進し、Logoフォームやびったりサービスの活用を進めます。 ・書かないワンストップ窓口：窓口での紙記入を削減し、来庁者が一度の窓口対応で複数手続きを完了できるワンストップ化を目指します。 ・包括的外部委託の導入：窓口業務の外部委託について、業務範囲・契約形態・費用対効果・リスク管理の観点から検討を行います。	（合志市窓口業務DXプロジェクトチーム） ・入庁3年以内の職員が、設定されたペルソナ（人物設定）に沿って、窓口手続きの実体験を実施。手続きにかかる時間、庁内の移動距離（動線）、書類の記入回数、庁内の環境などの現状を記録し、課題を抽出した上で、改善策の検討を行った。 ・第1回プロジェクト会議として、デジタル庁より派遣されるアドバイザーの支援によるBPR（業務改革）の基本的な考え方や取組事例を学び職員の意識醸成を図った。 （市民課） 証明書交付申請や住民異動届等の各種申請書及び届出書について、本人確認書類を読み取り記載事項（名前、住所、生年月日）を印字することができる申請書作成支援機器CaoraをR7.10月に本庁市民課窓口を設置した。	（合志市窓口業務DXプロジェクトチーム） ・窓口体験調査の成果：調査の結果、4つの負担（「何度も書く負担」「不明瞭な待つ負担」「庁舎内で迷う負担」「複数の窓口に行く負担」）を洗い出した。 ・第1回会議の成果：参加者全員が現状の課題を深く認識した上で、積極的にフロントヤード改革推進に取り組むことが極めて重要であることを認識した。 （市民課） Caoraの導入後、16種類の申請書・届出書の印字を可能とし、来庁者の利用率は約8割となっている。Caoraは特に高齢者や外国人など字を書くことにストレスを感じている市民の負担を軽減し、また窓口混雑の緩和に有用なものとなっている。

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施

2. 行政サービスの改革

②協働によるまちづくり

担当課	安全安心課
集中改革プラン 取組名	8.地域力の発揮
集中改革プラン 取組内容	スペシャル防災士（※）の育成に取り組みます

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	・ 第1期生として防災士連絡協議会の4支部から2名ずつ選考し、計8名の防災士に対して計14回、延べ24時間の訓練・研修を予定。 ・ 科目は、防災基礎、防災訓練、防災体制、災害対応（基礎・図上訓練・実技）を予定し、最後に総合訓練を実施予定。 ・ 全ての科目を受講した防災士をスペシャル防災士として認定する。 ・ 訓練・研修のほか訓練支援を実施	・ 11の科目を終了しました。 ・ 実施した主な訓練・研修 7/5 クロスロードの実習 8/7 県防災センター研修 9/11 防災訓練計画作成要領 11/1 社協と連携した災害ボランティアセンター運営訓練 1/14 「避難所運営訓練」支援（合志市消防団） 1/18 災害対応（実技）訓練 2/14 災害対応（図上）訓練 2/26 防災教育支援（西合志東小） 3/7 総合訓練	・ 訓練・研修及び訓練支援を通じて、防災士としての知識・技能の向上を行うことができ、市防災士連絡協議会における防災士のリーダーとなる人材の育成に繋がっている。 ・ 1～3月までに実施する科目が育成の集大成として実施予定。 ・ 受講者8名のうち6名を認定（未認定の残り2名については認定に向けて追加訓練を実施予定）

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施

3. 人・組織力の強化

①行政組織・機構の再編、見直し

担当課	総務課
集中改革プラン 取組名	9.包括的外部委託の導入
集中改革プラン 取組内容	包括的外部委託の導入について整理します

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	対象業務の洗い出し、委託可能範囲の整理、導入効果の検証を行い、委託実施に向けた庁内の合意形成及び実行計画を取りまとめる。	外部委託の検討可能な業務の調査（洗い出し）を令和7年10月に実施した。さらに、令和8年3月には関連する部署を集めた説明会を開き、他の市町で包括的外部委託を請け負っている事業者から、具体的な事業内容について説明を受けた。	全課に調査した結果、外部委託可能な業務は28業務であった。包括的に外部委託できる業務は、その中でも精査が必要である。

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施

3. 人・組織力の強化

②職員の人材育成

担当課	総務課
集中改革プラン 取組名	10.職員の育成
集中改革プラン 取組内容	職員の専門知識を高める等、能力開発・育成に取り組みます

年度	進捗状況	期間中の取り組み予定内容	令和7年度中の取り組み	取り組みの成果や意見
令和7年度	B	公募制による外部研修機関また市町村職員研修協議会等が実施する各種研修への参加、市独自で行う庁内研修会への参加、自治大学校への職員推薦及び自主研究グループ活動への支援、及び職員の資格取得経費への補助を予定している。	庁内研修、研修機関派遣研修を行い、職員の資質の向上を図る。庁内研修は、階層別研修として管理職向け、主幹級以下向けそれぞれに応じたカスタマーハラスメント・ハラスメント未然防止研修を実施した。特にカスタマーハラスメントについては、9月に「合志市カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成し、全職員に周知することができた。研修機関派遣研修については、自治大学校、市町村アカデミー、JIAM、NOMA行政講座及び熊本市町村職員研修協議会主催研修へ参加者を順次派遣した。また、主幹、補佐級女性職員を対象にキャリアデザイン形成とキャリアアップへの意欲を促すキャリアデザイン研修を実施した。	庁内研修と外部派遣研修を組み合わせることで、職員の専門能力、課題解決能力、および意識改革を多角的に支援し、職員全体の資質向上に効果的に貢献できた。特に、特定の層に焦点を当てた研修（カスタマーハラスメント・ハラスメント防止、女性キャリアデザイン）は、組織の多様性と健全性を高める上で重要な役割を果たした。このうちカスタマーハラスメント・ハラスメント未然防止研修では、具体的な対応方法を学ぶことで「自信を持って冷静に対応できるようになる」といった意見や、「カスハラに組織として適切に対処することで、職員全体の士気が向上し、安心して働ける職場環境が構築される」といった効果（手応え）が得られた。キャリアデザイン研修では、自身の強み、弱み、価値観、興味、関心事を深く掘り下げて理解することで、自分らしいキャリアパスを見つける土台を築くことができた。

※進捗段階 A→完了、B→実施、C→未実施