

基本目標⑥

行政運営

阿蘇市民とともに歩み、 信頼と誇りを築くまち

行政サービスの利便性向上に向け、市民向けサービスのデジタル化などに取り組みます。また、市民参画を促進し、地域課題を共に考え、共に解決する協働のまちづくりを進めます。

貴重な財源の効果的な活用と多様な人材の能力発揮による持続可能な運営を行い、信頼と誇りを感じられるまちづくりを目指します。

6-1 効率的で利便性の高い市民サービス



現状と課題

現状

- 行政手続きのオンライン化を推進し、子育て・介護関係の26手続についてはオンライン化進捗率100%を達成しましたが、国が示す優先的に取り組むべき行政手続きのオンライン化の達成率は76.6%でした。
- マイナンバーカードを活用しコンビニで各種証明書の発行が可能になったことで、市役所が閉庁時でも証明書が取得できるようになりました。窓口においても「らくらく申請窓口」を導入し書かない窓口を設け、市民サービスの向上を図っています。また、戸籍証明を除く各種証明書のコンビニ交付手数料を減額し、利用促進と負担軽減に努めています。
- 従来の広報誌、公式ホームページに加え、SNSを活用し、迅速に行政情報を市民に伝えるよう努めました。

課題

- 行政手続きのオンライン化を推進するうえで、情報通信技術を利用することができる人とできない人との間に生じる格差(デジタル・ディバイド※73)の是正に配慮する必要があります。
- 補助制度の認知度が十分でなく、制度の内容や対象が市民に伝わりづらい状況にあります。また、申請手続きが煩雑化しており、制度の活用が進みにくいという課題があります。
- 各年齢層の市民に行政情報を伝えるとともに、市民の声を行政運営に反映できるよう努める必要があります。
- 窓口業務が複雑化・多様化しており、オンライン化が進む中でも市民のニーズを把握し、適正で迅速かつ丁寧な事務処理を継続的に行う必要があります。

関連するデータ

子育て・介護関係の26手続のオンライン化取組状況(県下14市)

市区町村名 オンライン化進捗率	熊本市 100%	八代市 100%	人吉市 100%	荒尾市 100%	水俣市 100%	玉名市 100%	山鹿市 92%	菊池市 100%	宇土市 100%	上天草市 100%	宇城市 92%	阿蘇市 100%	天草市 100%	合志市 100%
子育て														
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
児童手当等の額の改定の請求及び届出	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
氏名変更/住所変更等の届出	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
受給事由消滅の届出	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
未支払の児童手当等の請求	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
児童手当等に係る寄附の届出	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
児童手当等に係る寄附変更等の届出	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
受給資格者の届出による学校給食費等の徴収等の届出	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
受給資格者の届出による学校給食費等の徴収等の変更等の届出	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
児童手当等の現況届	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
支給認定の申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
保育施設等の利用申込	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
保育施設等の現況届	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
児童扶養手当の現況届(事前送信)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
妊娠の届出	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
介護														
要介護・要支援認定の申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
要介護・要支援更新認定の申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
要介護・要支援状態区分変更認定の申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
介護保険負担割合の再交付申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
被保険者証の再交付申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
高額介護(予防)サービス費の支給申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
介護保険負担割合認定申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
住所移動後の要介護・要支援認定申請	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

資料：デジタル庁「自治体DXの取組に関するダッシュボード」

※73 デジタル・ディバイド…情報通信技術を利用することができる人とできない人との間に生じる格差。

成果指標

指 標	現状値 (R6)	目標値 (R10)
行政手続きのオンライン化件数	36件	60件
SNS による情報発信の閲覧者数	42,893人	60,000人
文書管理システムの導入	-	導入・運用
電子決裁システムの導入	-	導入・運用

主要施策	概 要
行政区への側面的な支援	行政区の課題を把握し、解決に向けた側面的な支援を行うことで、市民の自治意識を高め、地域社会の相互扶助機能の向上を図ります。
デジ タル 行政業務の効率化の推進	事務フロー・業務マニュアルの見直しや積極的なデジタル技術活用などによる業務効率化を推進し、窓口サービスをはじめ、各種行政サービスの利便性向上を図ります。 国の自治体 DX 推進計画で掲げられている重点取組事項についても組織を横断し、全庁的な取組を推進します。 窓口業務に関しては、「書かない窓口」やセルフレジの導入により、市民サービスの向上を図ります。 戸籍・住民票などの適正な管理と証明書請求手続きの迅速な対応を行い、市民の求めに応じた丁寧な対応で窓口サービスの向上を図ります。 内部管理業務に関しては、文書管理システム及び電子決裁システムの導入により、収受から保存まで一連の作業をシステム上で行うことで、業務の効率化を図ります。
広報公聴活動の推進	様々な情報発信媒体を活用し、だれもがどこでも行政情報を取得できるよう広報活動及び利用者の増加に努めます。 また、公聴活動は、「ハイ、市長です。」などの制度を維持しつつ、市政報告会など直接市民の声を聴く場を設け、行政運営に反映していきます。

主な事務・事業

行政手続のデジタル化	文書管理システムの導入
各種行政サービスの利便性向上	電子決裁システムの導入
自治体の情報システムの標準化・共通化	広報誌発行
情報システムの安定運用・充実、セキュリティ対策の強化	SNS による情報発信
行政区長研修の実施	「ハイ、市長です。」
行政区活動の支援	市政報告会
行政区担当職員制度の活用	

広報あそ



6-2 持続可能な財政運営



現状と課題

現状

- 一般競争入札の導入については、前期・後期計画での導入はありませんでしたが、指名競争入札を中心に事業によってはプロポーザル方式を採用するなど、状況に応じて効果的かつ公正な入札を進めてきました。
- 財政調整基金の令和6年度(2024年度)末現在高は、22億4,821万円となっています。計画期間中において、コロナ禍の影響もありましたが、健全財政に努め計画的な積立ができました。また、市債については、令和6年度(2024年度)末現在高が約192億円と減少傾向にあります。なお、経常収支比率は依然としてやや高い水準で推移しています。
- 市税収納率は前期・後期基本計画を通じておおむね毎年目標を達成しましたが、令和2年(2020年)のみ目標を下回りました。
- 固定資産業務において、航空写真を撮影しAI等の画像認識技術を活用したシステム利用による調査を導入していきます。
- 地籍調査は毎年着実に進捗し、前期・後期基本計画とも目標進捗率を達成しました。
- 地籍調査において、リモートセンシング(航空法)測量による新しい技術を使った調査を導入していきます。

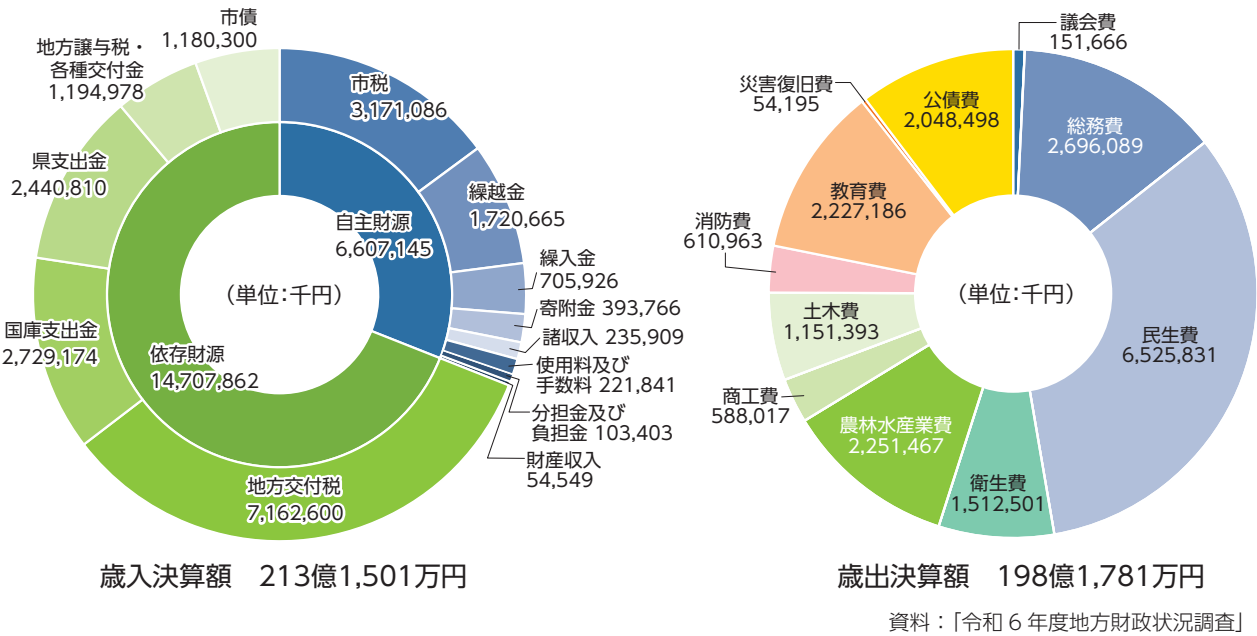
課題

- 老朽化した施設の安全性や品質を保つための大規模改修や修繕が必要となっています。
- 近年、職員意識の変化や社会的人手不足の影響もあり離職する職員もいることから職員の確保と人材育成が課題です。
- 更なる適切な予算編成、執行による歳出抑制及び自主財源^{※74}の確保に努めます。
- 阿蘇市公共施設等総合管理計画及び公共施設個別施設計画の具体的運用を進める必要があります。
- 行政評価の創意工夫を図る必要があります。
- 未利用市有財産の利活用検討が必要です。
- 固定資産の土地の利用状況及び未評価家屋について、今後職員数が減少する中で、どのように定期調査を実施するかが課題となっています。
- 地籍調査において、山間部では、現地での立会いや測量作業に大きな負担がかかっており、事故の危険性があります。
- 地籍調査を行う測量士等の人件費及び諸経費が高騰しています。
- 地籍調査において、所有者や相続人の所在が不明のケースがあり、調査が難航しています。

※74 自主財源…地方税、分担金及び負担金、使用料、手数料など地方公共団体の意思で、ある程度収入額を増減できる自前の財源。

関連するデータ

令和6年度（2024年度）の決算状況



成果指標

指 標	現状値 (R6)	目標値 (R10)
電子入札参加率 (阿蘇市内指名願提出事業者)	0%	100%
未利用公有地 (施設)	19件	17件
地籍調査推進率 (登記完了面積)	66.03%	71.24%

主要施策	概 要
歳入増 デジタル 財政基盤の強化	税収の確保に加え、企業版を含むふるさと納税^{※75}の積極的な取り組み、新たな財源確保、国県などの補助金等の積極的な活用など、あらゆる手法で歳入増加に取り組めます。 また、事務事業の見直しや公共施設の最適化、民間活力の導入などによる経費の節減を進めます。併せて、中長期的な財政見通しに基づく計画的な財政運営や、地方債の適正管理による将来負担の軽減にも努め、健全で持続可能な財政基盤の確立を目指します。

※75 ふるさと納税…自分が応援したい自治体に寄附(ふるさと納税)を行った場合に、寄附額のうち2,000円を超える部分について、所得税と住民税から原則として全額が控除される制度。

	納付相談を通じて納付意識を高め、口座振替やキャッシュレス決済※76を推進することで、未納者の解消と収納率の向上を図ります。 早期の文書による催告や県との共同催告を行い、滞納処分の強化による納期内納付の意識向上を図ります。また、コンビニ収納等納付環境の充実による収納率の向上も図っていきます。 未申告・未届の法人、個人への申告指導の促進を行います。地方税関連手続きの電子化に伴う適切な対応及び電子申告の推進、固定資産の未評価の解消を推進します。
デジタル 入札・契約事務の適正化	公正性・透明性・競争性の確保を基本とし、入札情報の積極的公開、適切な予定価格設定、コンプライアンス※77の徹底に加え、地元事業者の健全な育成・発展を図ります。 また、電子入札システムの活用を推進し、入札参加者の負担軽減や入札手続きの効率化と透明性の向上を目指します。併せて、契約・競争入札参加資格審査申請の電子化を目指します。
歳入増 公共施設 公共施設マネジメント ※78	阿蘇市公共施設等総合管理計画及び公共施設個別施設計画に基づき、施設の適正配置や利活用の促進、維持管理手法の見直しを通じて、限られた財源を有効活用しながら地域ニーズに応える持続可能な施設運営体制を構築します。 また、未利用施設については、市民ニーズ調査を行い、受益者への効果と施設の改修費、解体撤去費及び管理運営費等を検証したうえで施設等の有効活用及び行政のスリム化を進めます。
職員の能力開発・育成及び適正な人員配置	組織全体のパフォーマンス向上のため、複雑化する行政需要に的確に応え、多様な価値観や改善意識を持った職員の育成、能力開発及び人材の確保に努めます。
地籍調査の推進	リモートセンシング（航空法）技術などの活用により、地籍調査の早期完了ができる体制を作ります。

※76 キャッシュレス決済…お札や小銭などの現金を使用せずにクレジットカードなどを利用して電子データでお金を払うこと。

※77コンプライアンス…社会規範・企業倫理を守ること。法令遵守。業務遂行上、関連する法令違反やグレーとされる行為、信頼を損なう行為を行わないこと。

※78公共施設マネジメント…地方公共団体等が保有し、又は借り上げている全ての公共施設やインフラを、自治体経営の視点から総合的かつ統括的に企画、管理及び利活用する取組。

主な事務・事業

企業版ふるさと納税	未評価及び滅失家屋の定期調査
予算編成事務	航空写真撮影
入札及び契約事務	納税催告
公有財産の管理	滞納処分
職員研修	納税環境の整備
人事評価制度	地籍調査事業
市税に関する賦課事務	

関連する計画

阿蘇市公共施設等総合管理計画及び公共施設個別施設計画	阿蘇市過疎地域持続的発展計画
阿蘇市まち・ひと・しごと創生推進計画	



阿蘇市役所（本庁）



波野支所



内牧支所