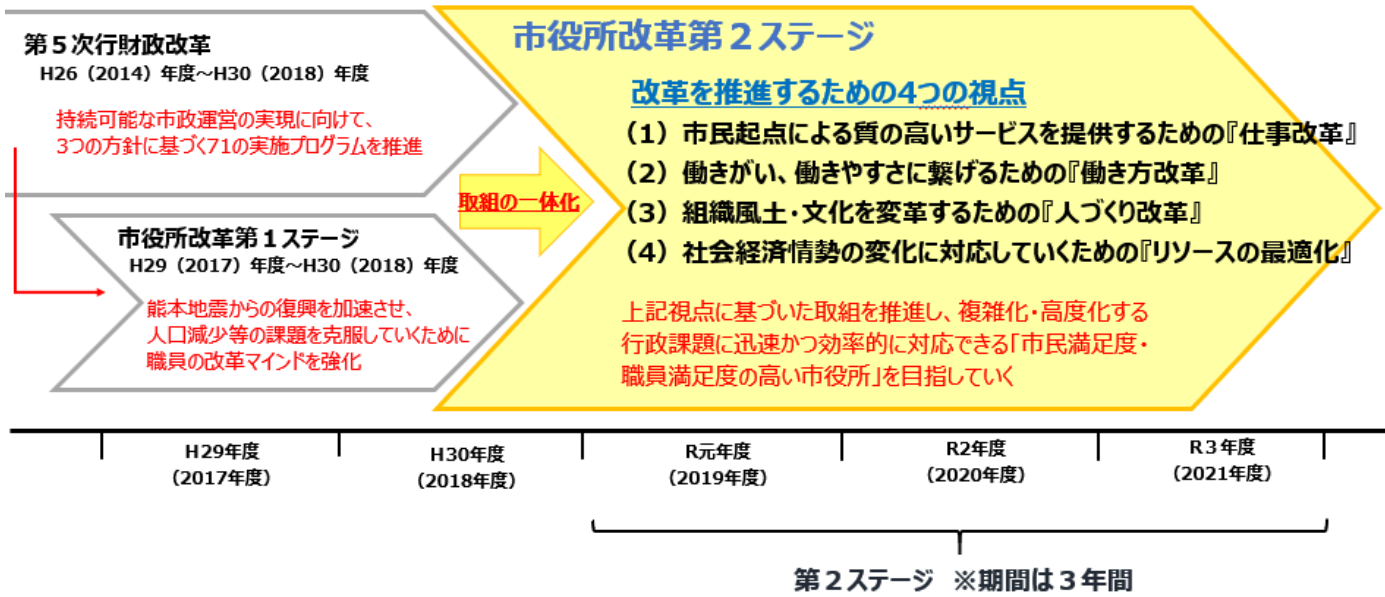


1. 市役所改革第2ステージの方向性

今後人口減少が加速し、税収の減少等による経営資源の制約が更に厳しくなることが想定される中、本市が目指す「上質な生活都市」の実現に向けて、持続可能な市政運営体制を構築していくために、これまで別々に推進してきた行財政改革と市役所改革を一体化し、令和元年度（2019年度）からの3年間を「市役所改革 第2ステージ」として改革を推進する。



2. 市役所改革プラン

改革を推進するための4つの視点に基づき、各局区が、市民満足度、職員満足度を向上させるために主体的に推進する取組を改革の分野ごとに取りまとめた。

【取組数一覧】

		分野	取組	項目
視点1	市民起点による質の高いサービスを提供するための『仕事改革』	5	23	80
主な取組：ICTを活用したサービス向上、キャッシュレスの推進、窓口改革、広報・広聴改革等				
視点2	働きがい、働きやすさに繋げるための『働き方改革』	6	21	43
主な取組：ICTを活用した業務改善、生産性の高い働き方の実現、働きやすい職場づくりの推進等				
視点3	組織風土・文化を変革するための『人づくり改革』	3	6	15
主な取組：職員成長・育成方針に基づく人材育成、局のミッション等を踏まえた人づくり等				
視点4	社会経済情勢の変化に対応していくための『リソースの最適化』	6	18	31
主な取組：定員管理の推進、各種財政指標の改善、連携中枢都市圏検討会・部会の設置等				
合計		20	68	169

※別途、各局区の課題を踏まえた「人づくり」に関する20の取組あり。

3. 重点的取組

市民満足度・職員満足度の向上に幅広く効果が見込まれる取組、全庁横断的に推進していくべき取組等を重点的取組として位置づける。

・市民サービスのデジタル化、窓口改革に関する取組

市民に身近なサービスに時間や場所を問わず対応できるよう、**手続きのデジタル化**を推進する。あわせて、市民に分かりやすく、利用しやすい窓口の実現を図るため、**窓口改革**を推進する。

・業務効率化、働き方改革の推進に関する取組

クラウド環境を活用した**新しい働き方**を推進していくとともに、AIやロボティクス等による作業的仕事の時間を減らし、職員は職員でなければならない企画立案業務や市民とのコミュニケーション等への注力を図る。また、柔軟な労働時間や環境等について検討し、職員の**能力の最大化**を図るとともに、負担軽減に繋げる。

・職員成長・育成方針に関する取組

職員が市民との対話の中でニーズを把握し、自ら解決策を考え、組織内で議論を交わすことで、組織として真に市民が求める**質の高いサービスを提供できる人材を育成**するために、新たに職員成長・育成方針を策定し、全職員への浸透を図る。また、方針に基づき、職員自らが学ぶ風土の醸成を促進するとともに、成長を支援する取組や研修等を推進する。

4. 市役所改革プランの検証指標

プラン全体の進捗を確認していくために、次のとおり検証指標を設定した。なお、各取組についても、検証指標を設定している。

検証指標	基準値（2018年度）	検証値（2021年度）
①本市の行政サービスに満足している市民の割合	総合計画市民アンケート結果を踏まえて検証値を2019年度中に設定	
補助指標：市民の声として寄せられた苦情の割合	27%	20%
補助指標：住民票関係証明書コンビニ発行数	27,523件	300,000件
補助指標：市役所窓口や観光・文化施設におけるキャッシュレス利用率	8%	19%
②働きがいを感じる職員の割合	市役所改革アンケート結果を踏まえて検証値を2019年度中に設定	
補助指標：職員の年休取得日	14.1日	16.0日 令和元年度に策定する特定事業主行動計画にて決定予定
③各種財政指標（①実質公債費比率②将来負担比率③市債残高）	①7.7% ②116.6% ③2,165億円	令和2年度当初予算編成後に公表する「熊本市財政の中期見通し」において算定予定

5. スケジュール

※新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、スケジュール見直し中

毎年度、取組状況の確認や効果検証を実施するとともに、外部有識者からの提案などをもとに取組内容の見直しを行い、市議会第4回定例会において報告後、公表する。

2019年度					2020年度・2021年度											
11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
取組の実施					取組の実施											
【11月】 ●各局区の取組決定 【12月】 ●総務委員会報告					【7月～10月】 ●取組の検証 ●外部有識者の意見聴取 ●今後の方向性の決定、取組内容の見直し 【12月】 ●議会報告 → 公表											