

市役所改革について（概要版）

行財政改革計画

平成8年から、5次にわたる行財政改革に取り組み、民間活力導入等による経費効果や組織のスリム化を実現

第5次
行財政計画

将来にわたり持続可能な市政運営の実現（平成26年度～30年度）

- 1 市民ニーズに対応した質の高いサービスの提供
- 2 時代の変化を捉えた効率的・効果的な行政運営の推進
- 3 確固たる財政基盤の構築



熊本地震を経て、「上質な生活都市」を実現するためには、これまでの行政のあり方、市役所の価値観や意識、手法などを根本的に見直し、市民ニーズの変化に迅速かつ効率的に対応できる組織への変化が必要。

職員の改革
マインド強化

市役所改革

市民満足度・職員満足度の向上を図るため、
「自ら考え、見直し、行動する」市役所へ変革
⇒第1ステージ：「職員の改革マインドの醸成」

H26年度
(2014年度)

H27年度
(2015年度)

H28年度
(2016年度)

H29年度
(2017年度)

H30年度
(2018年度)

R元年度
(2019年度)

市役所改革第1ステージ

第5次行財政改革

市役所改革第1ステージの取組

窓口改革

明確な目標をもたせ、職員のやらされ感を納得感に変えていくなど、組織的な取組を推進。

H29	H31
53分	9分

中央区役所における住民異動手続窓口繁忙期待ち時間の平均値

約 **8割**短縮



分かりやすく機能的なレイアウト・サインへ変更

H29	H31
224分	51分

中央区役所における住民異動手続窓口繁忙期待ち時間の最大値

約 **8割**短縮



記載コーナーと書き方ガイドを新たに設置

オフィス改革

働きやすい職場づくりを進め、市役所の生産性の向上、コミュニケーションの促進、創造性の向上、コスト削減等を図る取組。



組織集約により、
→民間ビルの賃借料
約1,000万円/年の減
→職員の部署間移動
約3,000時間/年の減

机のダウンサイジングや整理整頓を進め、**340㎡**の新たなスペースを創出。

職員提案 改革のタネ

職員からの「気づき」や「アイデア」を募集することで、職員の改革意識の醸成を図りつつ、仕事の仕組みや職場風土を改善する取組。

年度	実施	実施検討	代替手段	その他	計
H29	94	104	46	96	342
H30	103	92	44	275	514
R1	30	36	22	117	205

公用自転車配置の見直しや事務書類の省力化、災害対応事務の効率化等を実現。

※H26は22件、H27は66件の実績、H28は熊本地震により休止。R1は途中休止。

第5次行財政改革

2つの改革の検証を踏まえた課題

- ・ 改革の質の向上と市民への成果の見える化。
- ・ 職位間・組織間にある改革マインドの格差の解消。
- ・ 職員への成果の見える化とやらされ感の解消。
- ・ 働きやすい環境づくりと職員の働く意欲の向上。

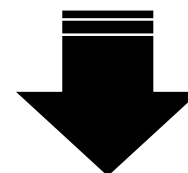
市役所改革第1ステージ

時代の潮流・社会環境の変化

- ・ 若年労働力の絶対量不足、AI・ロボティクスの活用等（いわゆる2040年問題への対応）。
- ・ Society5.0（先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れる）の到来。
- ・ 高齢化の進展や子どもの貧困、災害対応等多様化する行政課題。



課題解消や社会変化に対し、全庁的に迅速かつ効果的な取組を創出していくために2つの改革を一体化



市役所改革第2ステージ（R1（2019）年度～R3（2021）年度）

取組を推進するための4つの視点

- (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』
- (2) 働きがい、働きやすさに繋げるための『働き方改革』
- (3) 組織風土・文化を変革するための『人づくり改革』
- (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』

重点的取組 市民サービスのデジタル化、業務の効率化、働き方改革、人材育成等

4つの視点による取組

		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：窓口のデジタル化・キャッシュレス化、熊本市LINEを活用したAIチャットボットの導入等				
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：RPAを活用した業務改善、テレワーク（モバイルワーク、在宅勤務）やweb会議の推進等				
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・育成方針の策定、中堅・若手職員の改革意識醸成、各局区独自の人材育成等				
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、使用料見直し、各種施設の長寿命化等				
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。

市役所改革第2ステージの具体的取組

窓口サービスのデジタル化



引っ越しに伴う住民異動手続きの負担軽減と、待ち時間短縮を目的として、専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」を、中央区役所区民課に設置。今後、他区役所へ拡充予定。

質問に答えていくだけで、自分に必要な行政手続きが分かる
「手続きガイド」の運用開始（2021年2月）。



働き方改革

新たな日常において、付加価値の高いサービスを実現し、危機管理時においても迅速に対応できる生産性の高い組織の実現。

各区役所や出先の職員は積極的にweb会議を活用。移動時間等の短縮により、新たな市民サービスの創出に繋げる。



人づくり 対話を重視しつつ新たな日常に対応したオンライン研修を実施



管理職のマネジメント能力やタスク管理能力の向上等、改革意識の醸成を図る研修。



中堅・若手職員のリーダーとなりうる改革インフルエンサー・デジタル人材を育成。



コロナ禍においては、約3,000人の職員が在宅勤務を実施。職員一人ひとりの能力を最大限生かせる環境を構築する。

検証指標	基準値 (2018年度)	実績値 (2019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	47.1% (※2019年度)	47.1%	60%
補助指標：市民の声として寄せられた苦情の割合	27.0%	15.9%	20%
補助指標：住民票関係証明書コンビニ発行数	27,523件	51,338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%	8%	19%
②働きがいを感じる職員の割合	81.5% (※2019年度)	81.5%	90%
補助指標：職員の年休取得日	14.1日	14.3日	16.0日
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	①6.6% ②126.7% ③2,279億円	①6.0% ②136.1% ③2,480億円

※1 市債残高は普通会計ベース(臨時財政対策債及び熊本地震関連事業分を除く)

新たな日常における市役所改革の推進

- ◆ **新型コロナウイルスによってもたらされた新たな課題**
市民アンケートや職員へのヒアリング、国の取組等を踏まえて導き出されたキーワード

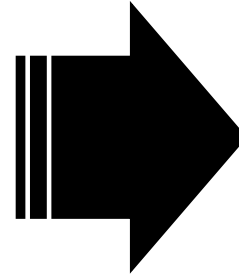
新たな日常や、予測せぬ危機管理事象に対しても

「質の高い市民サービスを提供できる」

「生産性の高い組織として機能する」

市役所の実現

集中的に
見直し・強化を
図るもの



- ◆ **市民サービス、業務プロセスのデジタル化**
- ◆ **市民目線(サービス向上)、
職員目線(能力最大化)のBPR※**

※BPR : Business Process Reengineering。業務プロセスそのものや組織等を抜本的に見直し、全体の最適化を図ること。

DX（デジタルトランスフォーメーション）※に取り組み、デジタル技術を活用し、現行の業務プロセスを徹底的に見直し、市民の利便性向上・業務効率化につなげる

※DX（デジタルトランスフォーメーション）：デジタル技術の浸透により、既存の価値観や枠組みを根底から覆すような革新的イノベーションをもたらすことで、人々の生活をより良いものに変革すること