

参考資料 2

市役所改革

～新たな日常において「市民満足度・職員満足度の高い市役所」を実現するために～

令和2年（2020年）7月

熊本市

新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、市民生活が制限され、サービスの見直しや縮小が余儀なくされた。また、国が示す「新しい生活様式」のもと、これまでとは違う市民サービスの提供や行政運営が推進が求められている。

新型コロナウイルス感染症による具体的な影響事例

[市民]

窓口開設時間の短縮、公共施設の利用制限、学校の一斉休校、地域活動の制限、各種イベントの延期・中止等。

[職員]

新型コロナウイルス対策関連業務への従事、慣れない在宅勤務の実施、勤務体制の変更、通常業務の縮小等。

勤務環境等の変化による職員の意識や行動の変容。

[その他]

新型コロナウイルス対策関連事業費の増加とともに、市税をはじめ、歳入の減少が見込まれることによる財源不足。

コロナ禍における本市行政運営についての検証

コロナ禍について局区長との意見交換、市民アンケートを実施。

局区長との意見交換内容（コロナ禍における気づき、今後のビジョン等） ※令和2年6～7月実施

- できるだけ**来させない、密集させない、待たせない窓口**のあり方が求められた。オンライン活用により来なくていい窓口を目指すべき。
- 地域とは対面でのコミュニケーションを大事にしつつも、ICTの活用など、**新たなツールの導入**についても検討していくべき。
- オンライン授業の充実等、ICT活用による**新たな教育のあり方、学校像**が求められる。
- 在宅勤務等**新しい働き方の実現**に向け、ハード環境の整備とともに平常時からタスクを明確にした業務管理を推進するなど**成果を重視する組織づくり**が必要。
- コロナを機にオフィス365を活用した業務の効率化が推進された。メリットが認識されると定着していく。**成果の見える化・共有**が必要。
- 危機管理はもちろん、シティプロモーションなどの戦略についても、**各局区の連携**が必要。
- 対話の活性化やICTを活用した業務効率化を推進し、職員の**さらなる意識改革**が必要。
- 経済状況の悪化による財政運営への影響を見据え、これまで以上に**事業のビルド アンドスクラップ**や**見直し**を徹底すべき。

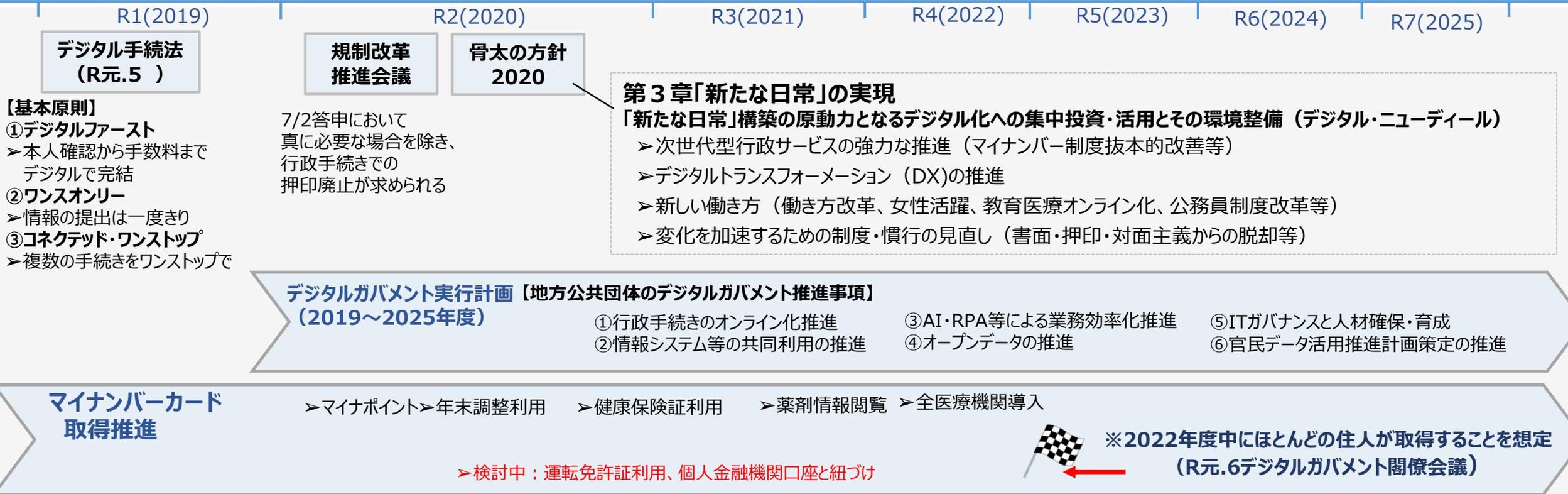
新型コロナウイルス関連市民アンケートによる主な要望 ※令和2年6月実施（行政に期待すること（市役所改革関連部分を抜粋））

- ICT技術の活用（ネット申請、オンライン授業）
- 窓口や手続きの改善（事前予約制、電話・メール等による相談や手続き、電子申請、手続きを分かりやすく簡素に）

国の取組について

新型コロナウイルス感染症がもたらした影響を踏まえ、今後の経済財政運営と改革の基本方針（骨太の方針2020）において、医療体制強化や経済対策に並ぶ重要課題の一つとして、従前から進められてきた**国及び地方公共団体によるサービスや手続きのデジタル化の加速**が掲げられ、**今後1年間を集中改革期間**とすることが示された。

今後は、デジタル化推進の基盤となるマイナンバーカードの取得促進をはじめ、必要な環境整備が急ピッチ進められていく予定である。



新たな課題

昨年度策定した市役所改革プランは、人口減少社会の到来や「Society5.0」で実現される社会等を見据えて、幅広い分野の取組から構成している。今後はこれらに加え、人々の接し方や移動のあり方など、新型コロナウイルス感染症によってもたらされた社会変化や価値観のさらなる多様化等を踏まえ、「新たな日常」や「予測せぬ危機管理事象」に対応できる市役所に変容することが急務である。

◆市役所改革プランの4つの視点（令和元年度（2019年度）策定）

(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」

➤市民サービスのデジタル化の推進、区役所の機能強化等

(2)働きがい、働きやすさに繋げるための「働き方改革」

➤新たなツールを活用した業務効率化、働く環境の整備等

(3)組織風土・文化を変革するための「人づくり改革」

➤キャリア形成の強化、局のミッションを踏まえた多様な人づくり等

(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」

➤財政基盤強化、定員管理の推進、公共施設の最適化等

+

◆新型コロナウイルスによってもたらされた新たな課題

局区長へのヒアリングや市民アンケート、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」

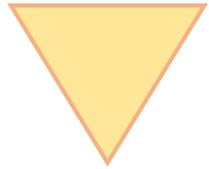
「生産性の高い組織として機能する」

市役所の実現

市役所改革第2ステージ 今後の方向性

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」市役所を実現するために・



第2ステージで集中的に見直し・強化を図るべきもの

- ◆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

コロナによる危機を市役所改革加速へのチャンスに！