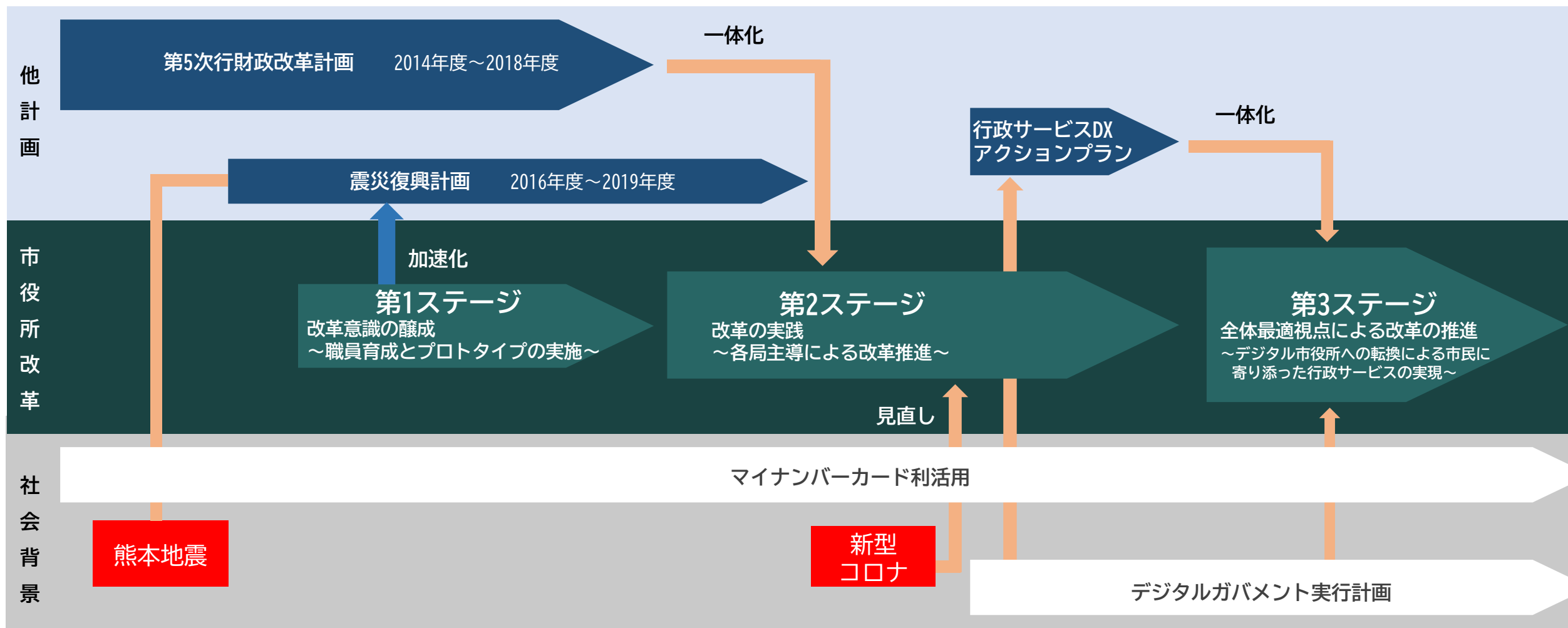


市役所改革プラン2023（市役所改革第3ステージ）進捗状況

市役所改革の流れ



2016年度
(H28年度)

2017年度
(H29年度)

2018年度
(H30年度)

2019年度
(R元年度)

2020年度
(R2年度)

2021年度
(R3年度)

2022年度
(R4年度)

2023年度
(R5年度)

市役所改革第3ステージでは 「DX」を軸に更なる改革を推進

【市役所改革第3ステージ（2022年度～2023年度）の目標】

デジタル市役所への転換による市民に寄り添った 上質な行政サービスの実現

- デジタル技術を活用した新しい市民サービス、職員の働き方のイメージを共有し、効率的かつ機動的に改革を推進する。
- デジタル化の推進やBPRにより生み出されたリソースを活用し、市民へのアウトリーチの機会を増やすなど、職員が市民に寄り添った対応ができる体制を整えるとともに、行政データの利活用等により市民一人ひとりのニーズに即した上質な行政サービスを実現する。

■ 6つの推進項目、71の取組、137の取組項目で市役所改革を推進

推進項目 1 デジタル市役所（DX）の推進

➢ デジタル技術活用を前提とした業務の抜本的な見直しによる
市民サービス、内部事務両面における新たな付加価値の創出

推進項目 2 市民に寄り添うサービス改革

➢ 少子高齢化の進展とデジタル社会到来を見据えた中での
職員の役割の明確化と取組の多様化

推進項目 3 事業のあり方改革

➢ 不断の努力で磨き上げてきた業務改善ノウハウの更なる成熟化、
横断的取組による投資効果の向上

推進項目 4 新たな日常におけるワークスタイルの構築

➢ コロナ禍を教訓とした時間や場所に捉われない働き方の定着化

推進項目 5 人づくり改革

➢ 局の特色を踏まえた独自の人材育成の拡充と支援体制の強化

推進項目 6 リソース（財源・人員・公共施設等）の最適化

➢ 収支健全化に向けた個別計画策定の進展、新技術活用等による
マネジメントの精緻化

【137取組項目の進捗状況（詳細別添）】

計画通り進捗	一部変更・遅れ	合計
108	29	137

■ 検証指標

検証項目	令和3年度 （基準値）	令和4年度	令和5年度 （検証値）
1 市役所のサービスに満足している市民の割合	48.9%	44.1%	65%
区役所窓口 市民満足度	87%	87%	90%
証明書コンビニ発行件数	107,087件	300,170件	500,000件
2 働きがいを感じる職員の割合	82%	81%	95%
年休取得日数	14日	15日	16日
テレワークを実施しやすいと感じる職員	23%	45%	50%
3 各種財政指標 ①実質公債比率②将来負担率 ③市債残高	①5.4% ②104.6% ③2,248億円	①5.3% ②108.5% ③2,359億円	①5.2% ②107.8% ③2,430億円

【マイナンバーカード 申請率・取得率推移】

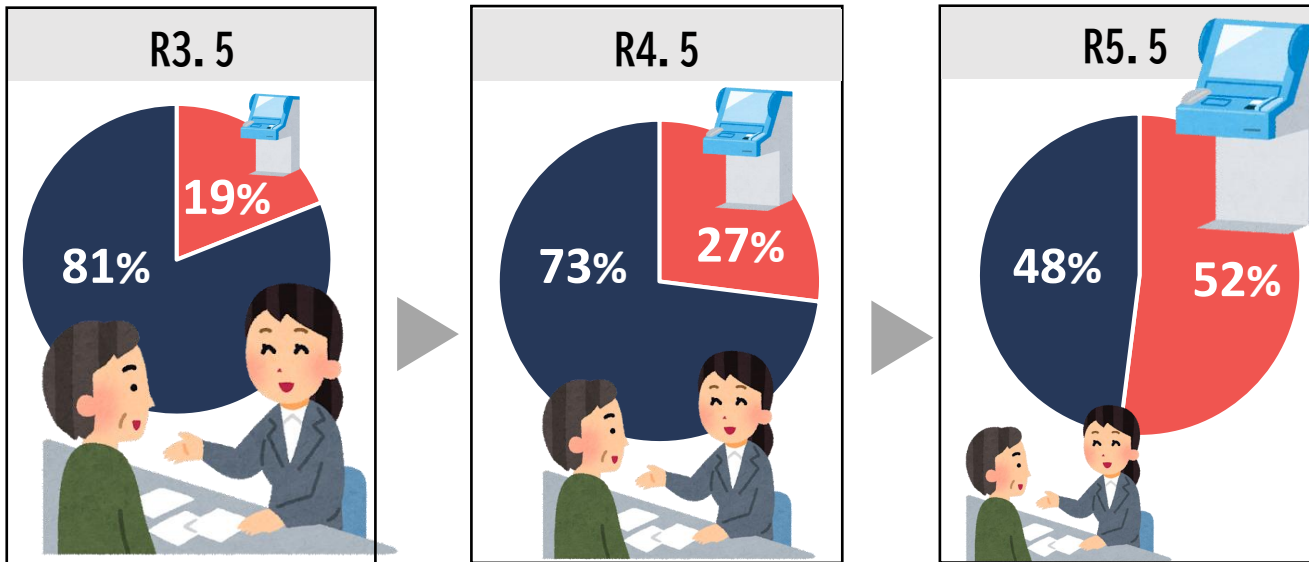
	R3.3末	R4.3末	R5.3末
申請率	46.1%	57.9%	89.33% (政令市1位)
取得率	34.0%	49.2%	70.95% (政令市1位)



中央区サテライト
(サクラマチクモト内)

- 土日や夜間も申請ができるサテライトの開設や、商業施設での出張受付、郵便局での申請サポート窓口などにより多くの市民がマイナンバーカードを取得

【証明書 窓口・コンビニ 交付割合推移】



キャンペーンチラシ

- 証明書のコンビニ交付割合は、マイナンバーカードの普及や交付手数料減額キャンペーンなどにより、この2年で急速に増加。直近では窓口交付割合を逆転。
- 交付手数料減額キャンペーンは大変好評なため、R5. 12月まで期間延長中。

【行政手続きのオンライン化の状況】

【1】		【2】		【3】	
手続総数 (申請・届出)	(参考) 取扱件数/年	オンライン化検討手続数 (BPR)	(参考) 取扱件数/年	【2】を踏まえた実現可能性の精査結果	
約4,500	約400万 (100%)	118	約220万 (55%)	① 実現に向け具体的な調整等に着手する手続 (着手・実施済のものを含む)	69 (約186万件/年)
				② 今後の国のシステム開発、オンライン化方針等を 踏まえ検討する手続	8 (約22万件/年)
				③ 国の規定の変更等が必要、対面手続が相応しいもの等、 今回の対象から除外する手続	41 (約12万件/年)

- 【1】 本市における市民や事業者等からの申請・届出について、全庁調査を実施し、全ての手続（総数：約4,500手続）について整理・確認。
- 【2】 年間の取扱件数が多い等、オンライン化で市民等の利便性向上が期待できるものや、国がオンライン化を推進するもの、計118手続をオンライン化の優先候補として選定。
- 【3】 BPRの結果を踏まえ、速やかなオンライン化の実現に向け調整を進めていくものとして69手続を選定。



- 69手続中、児童手当や保育施設、要介護認定申請などの**45手続**について、令和5年3月までに**オンライン化が完了**
- 残りの24手続については、令和6年度中を目途に順次オンライン化を目指す

進化するICT技術を活用し市民の利便性向上と業務効率化

近年目覚ましい進化を遂げているAIを始めとしたICT技術を活用し、新たな市民サービスの提供や業務効率化を推進。



生成AI (Chat GPT)

100名体制で実証実験

- R5.6～実証実験を開始。職員100名を対象に、8月までの3ヶ月間で活用の可能性を幅広く研究中。
- 実証実験結果を踏まえ、検証報告書及び利活用ガイドラインを作成予定。
- 詳細は、資料2で説明。

RPA

約**2,300**時間削減

- R4年度末現在で11業務に導入
- (導入例)
 - 児童扶養手当現況届事務
 - 住民異動システム取込
 - 固定資産登録作業
- 今後も更なる拡大を図り、R5年度末で20業務への導入を目指す。

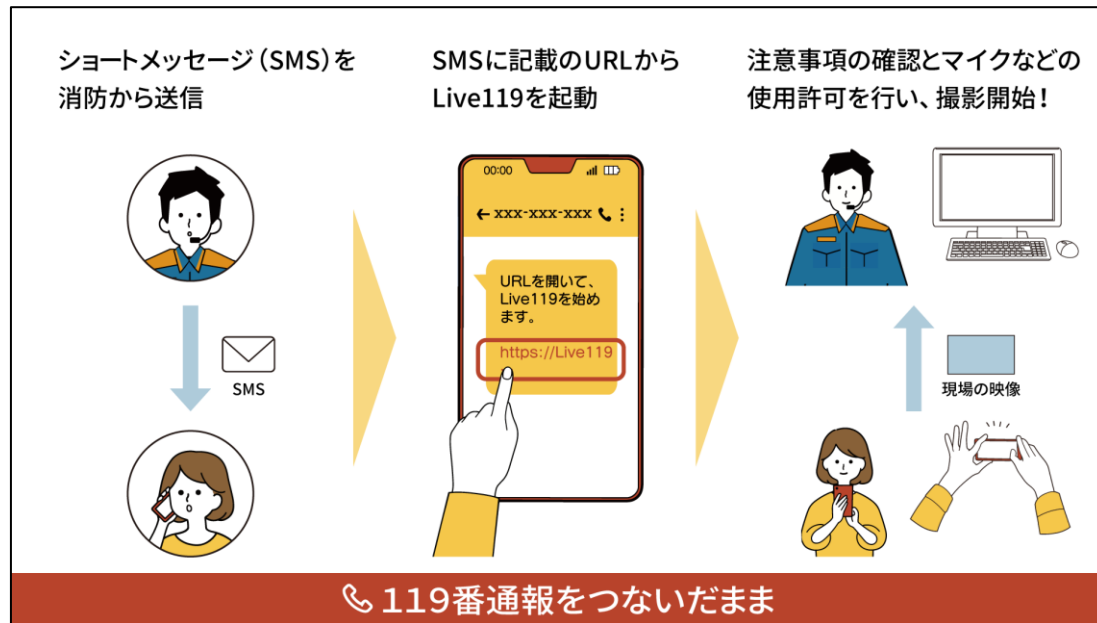
チャットボット

年間約**9万件**対応

- コールセンター及び熊本城ホームページに導入し、多くの市民が利用。
- 職員内部事務の問い合わせにも導入し、活用の幅が拡大。

119番通報を動画でリアルタイム配信 発生場所の早期特定や災害状況の正確な把握に寄与

スマートフォンからの119番通報者に動画の送信を依頼し、通常の119番通報に映像を加えることで、より正確な情報をリアルタイムに伝えることができるシステム「Live119」をR5.5～運用開始。



① 119番の見える化

交通事故や機械事故など、現場の状況を詳細に把握

② 通報者・指令室・出場隊の三者で共有

送られた映像は、指令室と現場に向かう出場隊と共有

③ 的確な口頭指導

緊急性の高い事案では、映像を確認しながら指令員が
応急手当のアドバイスや心肺蘇生法などの映像を送信、
通報者は映像を見ながら適切な応急処置を行う

④ 位置情報の取得

通報者のスマートフォンから正確な位置情報を取得。
特に山間地等で効果を発揮

1部3課36名で新たなワークスタイルを実践

令和5年度から緑関連の組織を統合し新たに設置した「森の都推進部」においてフリーアドレスを導入。ダウンサイジングによるスペースの有効活用、情報共有の強化と部の一体の醸成に加え、ウェブ会議ブースやソロワークスペースなど従来の市オフィスに無かったスペースも取り入れ、新たなワークスタイルを実践。



スペースの有効活用

- 席を固定しないことで省スペース化を実現、空いたスペースにミーティングブース等を設置
- 賃貸ビルではなく市庁舎に入れることにより、5年間で約70,000千円のコスト削減（同スペースの民間ビル賃借料コスト）

コミュニケーション活性化

- 部の一体感を醸成するために課の垣根を撤去
- 政策課題に縦割りではなく横断的に解決に当たる
- 管理職もフリーアドレスを実践し、活発なコミュニケーション創出

自律的な働き方促進

- 集中ブースやカウンター席を設け、業務内容に応じて働く場所を選択
- テレワークを推進し、ワークライフバランスを確保