

『市役所改革』の取組について

熊本市 改革プロジェクト推進課

平成29年8月

【背景】

本市は、第7次総合計画において、めざすまちの姿に「上質な生活都市」を掲げ、その実現に向け地域主義の基本理念のもと職員が地域に飛び込みながら社会・住民ニーズを把握し、市民とともにまちづくりを進めていくこととしている。

しかし、社会・経済環境はめまぐるしく変化しており、熊本地震により被災した本市を取り巻く環境は一層厳しさを増している。そこで早期の復旧復興に加え、人口減少克服、地方創生といった課題に取り組んでいくためには、従来の市民と市役所との関係、議会と市役所との関係などを見直すとともに、市民ニーズの変化を的確に把握し、その変化に迅速かつ効率的に対応できる体質、組織文化へ変わる必要がある。

すなわち、市役所は、地域の課題を解決していくため、市民ニーズや質の高い情報といったエビデンスに基づいた地域経営を推進する組織に変革するタイミングである。

【本市がめざすまちの姿 『上質な生活都市』の実現】

実現に必要な

『政策』



政策を企画立案、推進できる

『組織』

市役所がめざす姿

【市役所がめざす姿への改革】

『質的充実の改革』 に向けて

- (1) 市民と対話し、本当に必要なことは何かを考え、真に市民が求める付加価値のある質の高いサービスを提供する『市民満足度の高い市役所』の実現
- (2) 職員が有機的に活動でき、職員にとって働きやすい職場である『職員満足度の高い市役所』の実現



「自ら考え・自ら見直し・自ら行動する市役所」へ



市役所の生産性の向上



上質な生活都市の実現

(1) 『市民満足度の高い市役所』の実現

市民ニーズの的確な把握
現場の状況確認

市民との対話

立ち位置を変えて考える

相手側の目線(市民目線)に立って
考える

価値前提で考える

あるべき姿から考える

主体的に考える

他人任せや責任転嫁せず、
主体的に考える(自責文化)

変化を知り、素早く対応する
変化を予測し準備する
変化に強い体質になる
変化を自ら起こすことができる

効果的
効率的に動く市役所

適正な行政サービスによる
市民満足度の向上

(2) 『職員満足度の高い市役所』の実現

「やろう」と思っても実現
できない職場環境・風土

職員同士の対話

思い込みからの脱却

決まりごとに囚われずに考え、行動
する

縦割りの打破

組織の壁を乗り越え、組織全体で
考え、行動する

一歩前に踏み出す組織
職員

職員の達成感、実現力の向上、
職場環境の向上

行政サービスの
質の向上

市民満足度の
向上

職員満足度の向上

職員が成長し続ける市役所

自ら考え・自ら見直し・自ら行動する市役所になるために

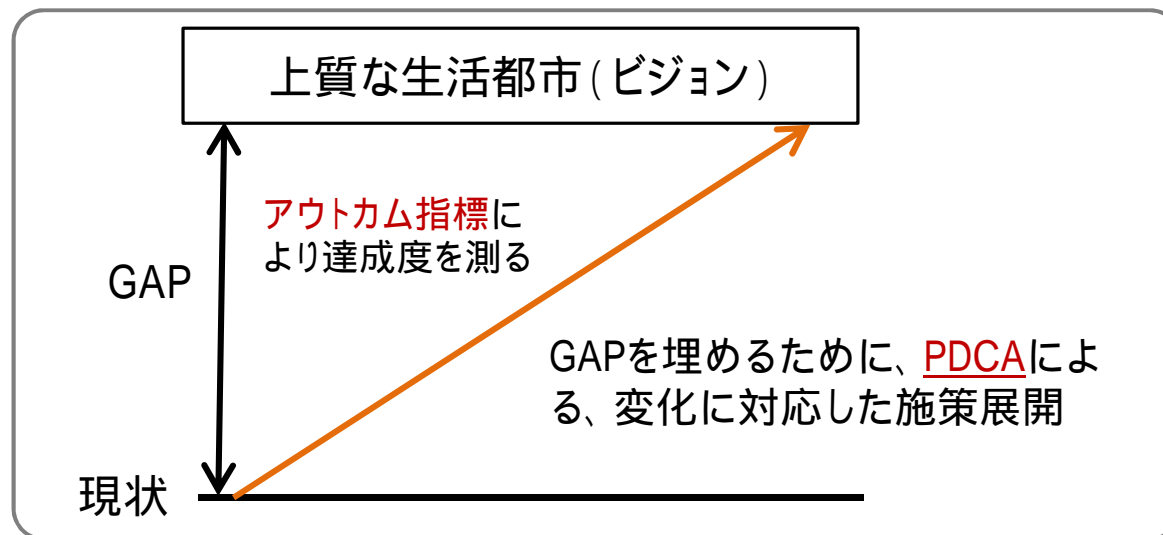
- ・ 上質な生活都市の実現に向け、何をすべきか考える
- ・ 社会や市民ニーズの把握、客観データ等から考える

ビルド&スクラップの推進

必要な施策・事業の
立案・実施

不要な施策・事業の
廃止

付加価値と質の
高いサービスを
提供する市役所



「自ら考え・自ら見直し・自ら行動する市役所」



「上質な生活都市」の実現

PDCAサイクルによる好循環





く ま も と

ACTION

私たちは上質な生活都市を実現します

職員提案（「改革のタネ」）募集

地域担当職員を活かす仕組みづくり

窓口サービスの向上