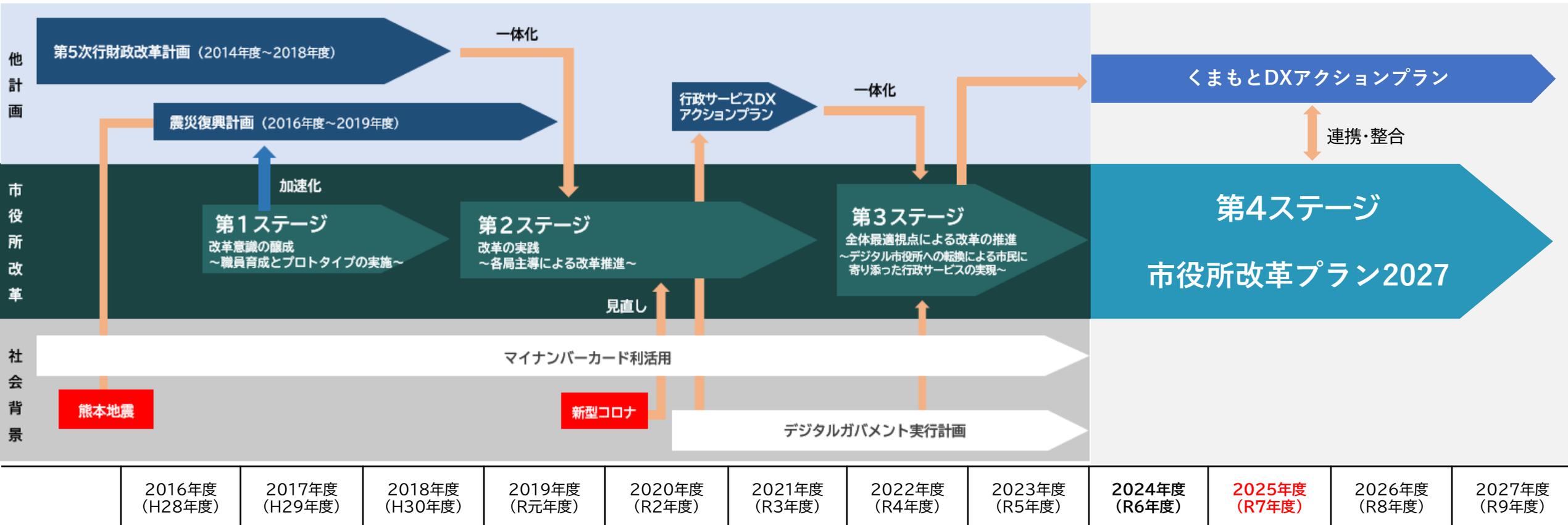


# 市役所改革プラン2027（市役所改革第4ステージ）進捗状況

# 市役所改革の流れ



現在地

## ミッション(市役所改革の使命・役割) 上質な生活都市の実現

社会・経済環境のめまぐるしい変化や、人口減少・少子高齢化社会の到来を迎える中、多様化・複雑化する行政課題に対応するため、これまでの価値観や意識、業務手法などを抜本的に改革し、本市がめざすまちの姿「上質な生活都市」を実現します。

## ビジョン(市役所改革がめざす姿)

### 市民満足度の高い市役所 職員満足度の高い市役所

市民との対話を通じ、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役所。そして、職員が有機的に活動でき、成長を実感し、職員にとって働きやすい・働き続けたい市役所をめざします。

## バリュー(行動指針・価値観) 自ら考え 自ら見直し 自ら行動する

現状の行政サービスや業務手法にとらわれることなく、自ら考え、解決策を提案し、組織内で議論を交わし、行動します。

3基本方針	9施策	21取組項目
1 組織・人づくり改革 リディングプロジェクト	1 人材確保	(1)戦略的リクルート
		(2)採用選考試験の見直し
	2 人材育成	(1)人材育成プログラムの整備
		(2)人材育成手法の充実
		(3)人を育てる人事管理
	3 職場環境の整備	(1)ワーク・ライフ・バランスの実現
		(2)働きやすい環境整備
		(3)組織風土・文化の醸成

2 行政サービスの最適化	1 窓口DXの推進	(1)行かない・書かない・待たない窓口の推進
		(2)マイナンバーカード窓口のあり方見直し
	2 デジタル活用による 利便性向上・業務効率化	(1)こども・福祉DX
		(2)市役所DX
	3 事務事業の見直し	(1)定型的業務の集約・一括処理
		(2)業務効率化・見直し
(3)予算の質向上		

3 協働・連携の推進	1 地域活性化の推進	(1)まちづくりセンターを通じた地域力強化
		(2)アプリを活用した地域活動促進・防災力向上
		(3)地域のICT化支援
	2 広報広聴の推進	(1)情報発信の最適化
		(2)市民意見の聴取
	3 多様な主体との連携	(1)民間活力の活用・各種団体との連携

# 基本方針1：組織・人づくり改革

## 検証指標

項目	基準値 (R5)	R6	検証値 (R9)
職員採用（選考）試験 競争倍率（全職種）	5.3倍	4.4倍	5.3倍
職員の市役所で働くことへの満足度スコア	3.56	3.72	3.70
男性職員育児休業取得割合（2週間以上）※市長事務部局	80%	86.2%	90%
女性管理職割合	13.1%	16.6%	15%
市役所改革により改革意識が変わったと感じる職員の割合	79%	81%	90%

- 5つの検証指標のうち、「職員の市役所で働くことへの満足度スコア」「男性職員育児休業取得割合」「女性管理職割合」「市役所改革により改革意識が変わったと感じる職員割合」については、基準値から上昇しており、各施策、個別取組が順調に進捗している。
- 検証指標の「職員採用試験競争倍率」については、基準値を下回っているが、リクルーター制度の推進や多様な試験方法の導入など、新たな取組を展開しており、受験者数の増加に繋がっている。今後も引き続き注力していく。

# 基本方針1：組織・人づくり改革

## 受験機会の拡充

定数確保と多様な人材確保を目的に、受験しやすい制度づくりに取り組む。

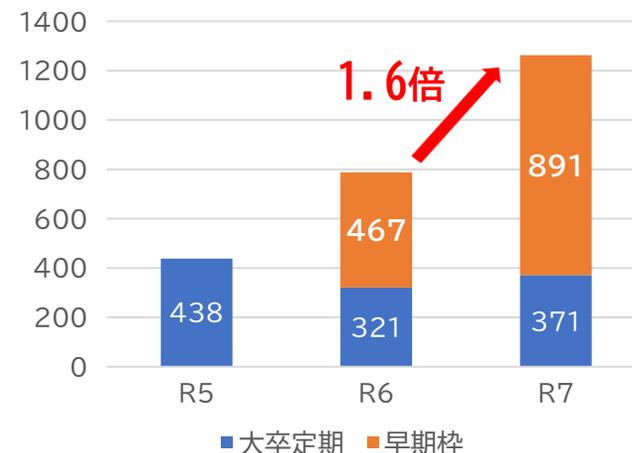
- **春試験(早期枠)**の導入 (R6～)
- 全国47都道府県 **320カ所** **テストセンター方式**での試験実施
- 夏試験会場「熊本」「東京」に加えて、「**大阪会場**」を新設(R7～)
- 事務職を含む**全ての職種**において、春試験と夏試験が**併願可能**(R7～)

## 効果的かつ多様なアプローチ

本市で働くことの魅力を効果的に発信、採用試験受験者数の増加につなげる。

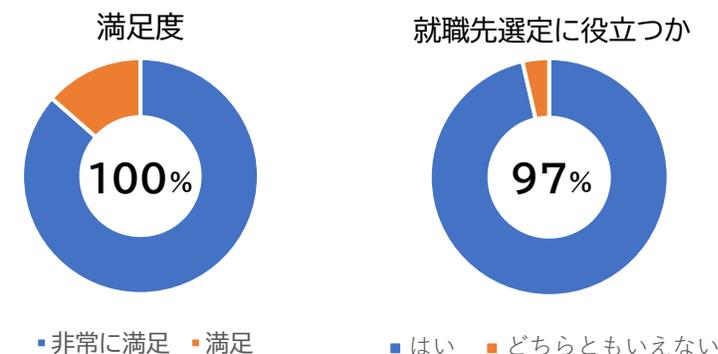
- リクルーター(80名以上)による情報発信
  - ・企業・学校主催イベント参加者数 約**1.4倍** (R5年度:1,081名 → R6年度:1,536名)
- インターンシップ受入人数の拡大
  - ・インターンシップ受入人数 約**3倍** (R5年度:54名 → R7年度:155名)
  - ・「**課題設定型インターンシップ**」を新設(R7～)

大卒程度等申込者数【事務職】



【R7インターンシップ事後アンケート結果】

**89.2%** インターンシップを通じて  
熊本市役所への志望度合いが高まった割合

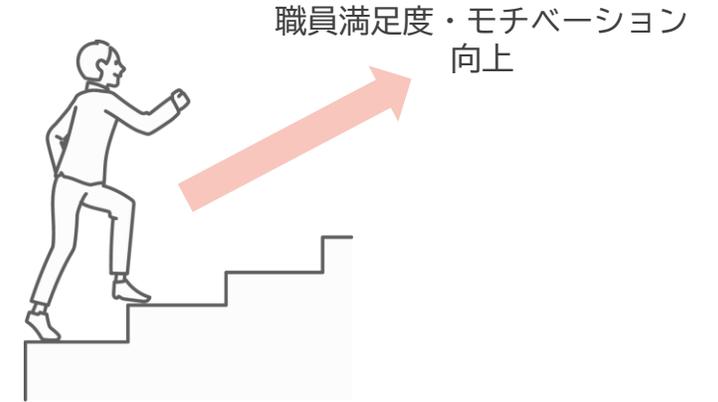


# 基本方針1：組織・人づくり改革

## 新たな人事制度の導入

より主体的なキャリア形成につなげ、職員の満足度・モチベーション向上を図る。

- 主査級昇任試験の見直し(R6～)
  - ・受験年齢の引下げ (34歳→31歳)
  - ・勤続年数の緩和 (5年→3年)
  - ・面接点の比重増加 (50点→100点)
- **業務型庁内公募制度**の導入(R7～)
  - ・各所属が行う特定業務について、希望者を募り人事配置に反映。(短期的・突発的課題への対応を想定)
- **庁内FA(フリーエージェント)制度**の導入(R7～)
  - ・職員自らが希望する人事異動先を指定し、選考のうえ、人事配置に反映。



## 人事評価制度の見直し

R6.9月の「熊本市職員成長・育成方針」の改正にあわせた人事評価制度の見直しを実施。

【主な改正点】(R7～)

- 業績評価の実施対象者 主査級以上 → **主事級**まで拡大
- 能力評価の評価項目の見直し
  - ・全職位共通、熊本市職員成長・育成方針に掲げる「市民」「自立」「チーム」「改革」の4志向に連動
  - ・各志向に対し、1つの能力と1つの姿勢を設定

旧制度

能力・態度分類	1・2級 主事・技師	3級 主任主事・主任技師	4・5級 主査・主幹級	6～7級 管理職	
能力	知識技術系	知識(技能)			
	判断力系	理解力		決断力	
	企画力系	創意工夫力	改革力	企画力	目標管理で評価
	表現力系	応対力		折衝力	渉外力
	人材活用系	—	指導力	統率力	組織管理能力
態度	姿勢態度	服務規律 責任感		公務員倫理	
	向上心	積極性			
実績	協調性	協調性		—	
	実行力系	仕事の実績			

新制度

分類	1・2級 主事・技師	3級 主任主事・主任技師	4・5級 主査・主幹級	6～7級 管理職
市民 自立 チーム 改革	応対力		交渉力	
	理解力		判断力	決断力
	コミュニケーション	指導力	マネジメント	組織マネジメント
	創意工夫力		企画力	組織力 実行力
市民 自立 チーム 改革	倫理観			
	協働性		責任感 人材育成	
実績	積極性			
	仕事の実績			

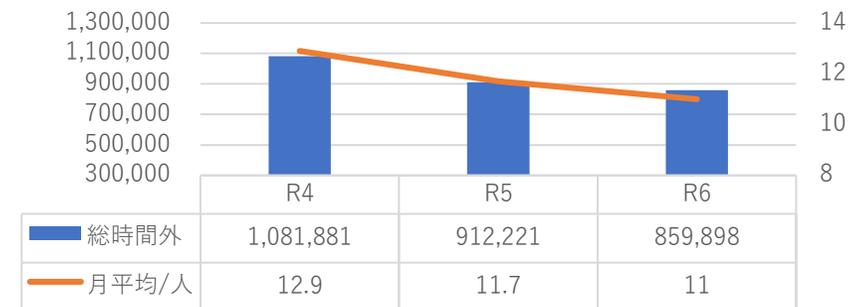
# 基本方針1：組織・人づくり改革

## ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組

多様な勤務制度を導入し、柔軟な働き方を推進、人材の定着・確保にもつなげる。

- テレワーク、勤務時間の繰上げ・繰下げ(R5～)
- **フレックスタイム制度**(選択的週休3日)の本格導入(R7.10.1～)
- **昼休み分散取得**の導入(R7.10.1～)
- 働き方に関する制度の定着と利用促進を図る「働き方改革weeks」の実施

【時間外勤務】



- 時間外勤務は、R4° をピークには減少傾向
- R6° はR4° 比で約22万時間、人件費換算で約5.8億円の削減効果

## ペーパーレス化の推進 (R7～)

R7～9年度の3カ年を重点期間として、ペーパーレス化の取組みを着実に推進。

目標① コピー用再生紙の購入量を令和9年度末までに、▲50%削減 (H29年度比)

目標② 退庁時のクリアデスク実施率 100%

目標③ 個人文書保管量 1人あたり0.2fm以下

■ 推進に向けた取組状況

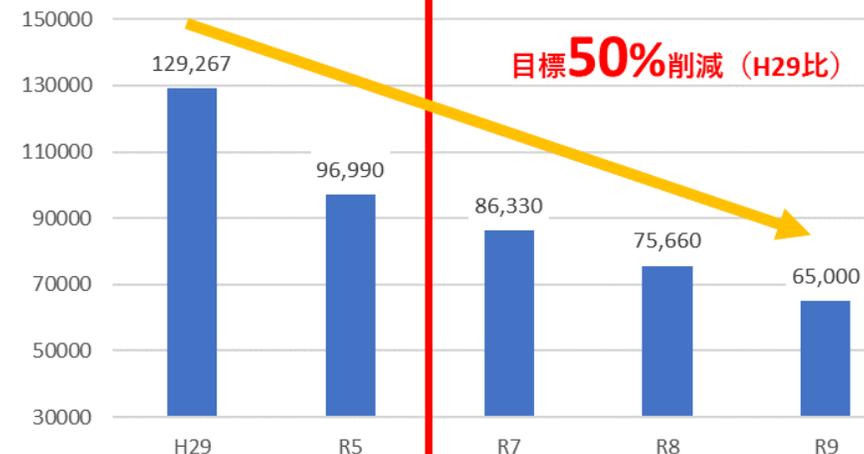
プリンター台数  
33台削減  
(71台→38台)

打合せモニター  
全庁6人用テーブル  
100%導入

認証印刷の導入  
印刷量を見える化

ガイドブック策定  
紙を使わない・持たない  
求めない

【紙購入量推移 単位：千枚】



## 基本方針2：行政サービスの最適化

### 検証指標

項目		基準値 (R5)	R6	検証値 (R9)
転入手続きに係る窓口滞在時間 ※人口規模等による差が出るため、中央区・西区を選出し計測	中央区	128分	※R6年度は未計測 (R7年度実績は集計中)	79分
	西区	181分		119分
区役所で行っている業務や手続き（戸籍、住民票、印鑑登録、保健福祉関係などの窓口サービス業務）に満足している市民の割合		57.2%	76.6%	60%
マイナンバーカード保有率		74.63%	81.09%	85%

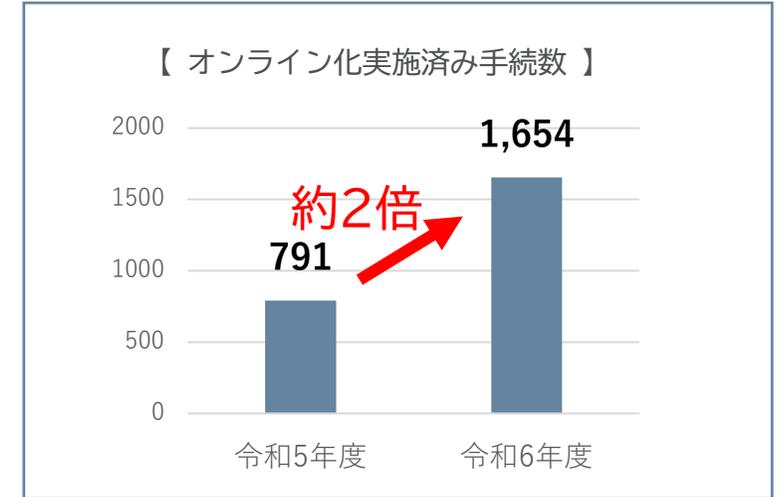
- 検証指標の「区役所で行っている業務や手続きに満足している市民の割合」「マイナンバーカード保有率」とともに、基準値から上昇しており、各施策、個別取組が順調に進捗している。
- 検証指標の「転入手続きに係る窓口滞在時間」については、R6年度は未計測であるが、行政手続きのオンライン化などの行かない窓口の推進や書かないワンストップ窓口の導入（R8.1～）等の取組みを実施。

# 基本方針2：行政サービスの最適化

## 行かない窓口の推進

行政手続きのオンライン化の推進に取り組む。

- R6年9月、オンライン化の優先手続きや課題等を整理した「行政手続きのオンライン化推進方針」を策定。
- 利用者に配慮した申請フォーム作成ができるよう、UI/UXデザイン(やさしい、使いやすいデザイン) 研修を実施し、職員のスキルアップを図る。



## 多彩な決済手段の拡充

電子マネー、QRコード決済、クレジットカード、セミセルフレジなど多様な決済手段を導入。

市施設全体では**97%**がキャッシュレス決済に対応。



## 窓口受付時間の短縮 (R8.2.2開始)

短縮により生み出した時間で、市民サービスの質向上に向けた研修や業務改善を実施。

- 受付時間：8時30分～17時15分 ⇒ **9時～16時30分** (75分短縮)
- 対象窓口：主に窓口手続きなどを所管する全**36**部署



年間約**12,000**時間

人件費換算で約**31,560**千円の削減を見込む

# 基本方針2：行政サービスの最適化

## 生成AI・RPAの活用

生成AIとRPAを積極的に活用し、日々の業務の効率化と質向上を実現。

### 生成AI (Copilot)



約3,900名が業務で活用  
(R7.12現在)  
情報検索、企画立案  
(アイデア出し)、文書  
作成・要約 等

作業時間短縮 **84%**  
作業の心理的負担軽減 **80%**  
作業の質向上 **55%**  
※R7.9職員アンケートより

### RPA



123業務で活用 (R7.12現在)  
メールの転送・自動保存、職員  
情報システムへの自動入力、個  
別システムログイン 等

作業時間  
**1,809時間/年の削減**  
人件費換算  
**約4,523千円/年の削減**

## 総合行政事務センター設置・運用 (R6.10～)

各部署で行っている定型的業務（郵送受付・内容点検・データ入力・発送等）を集約し、民間ノウハウを活用した効率的な処理体制を構築。市民の利便性向上（申請から決定までの時間短縮、問合せ窓口の一本化）と総コスト削減を実現。

### 【対象業務】

- ① 市税振替及び還付口座登録業務
- ② 消防用設備等点検報告書受付業務
- ③ 就学援助業務
- ④ こども医療費助成業務
- ⑤ ひとり親家庭等医療費助成業務
- ⑥ 重度心身障がい者(児)医療費助成業務

### R8.1～拡充業務

- ⑦ 児童手当業務
- ⑧ 児童扶養手当業務
- ⑨ 保育施設入所業務
- ⑩ 保険料口座関係業務

### ■ 10業務 (R8.1現在) の削減効果 (見込み)

業務量削減

▲**34人分**

費用削減 (年間)

約**5,200万円**

紙資料削減 (DX化)

約**100万枚**

※医療費助成事務DX化の  
効果を含む

## 検証指標

項目	基準値 (R5)	R6	検証値 (R9)
地域活動（自治会等の活動、ボランティア、NPO活動など）に参加した市民の割合	36.5%	31.7%	42.3%
区役所のまちづくり活動を身近に感じている市民の割合	31.5%	27.6%	35%
市政に関する必要な情報を入手できていると感じる市民の割合	36.3%	34.8%	50%

- 3つの検証指標ともに、基準値を下回る結果となった。
- 「地域活動に参加した市民の割合」は、基準値を4.8ポイント減、「区役所のまちづくり活動を身近に感じている市民の割合」については、基準値を3.9ポイント減、「市政に関する必要な情報を入手できていると感じる市民の割合」については、基準値を1.5ポイント減となっている。
- 今後も引き続き、各施策、個別取組に注力していく。

# 基本方針3：協働・連携の推進

## くまもとアプリの利用促進（R6～）

スマートフォンアプリ「くまもとアプリ」を開発。平時は地域活動やボランティア参加者へのポイント付与、活動証明書を発行。災害時は、避難所受付や災害ボランティアの受入等に活用。

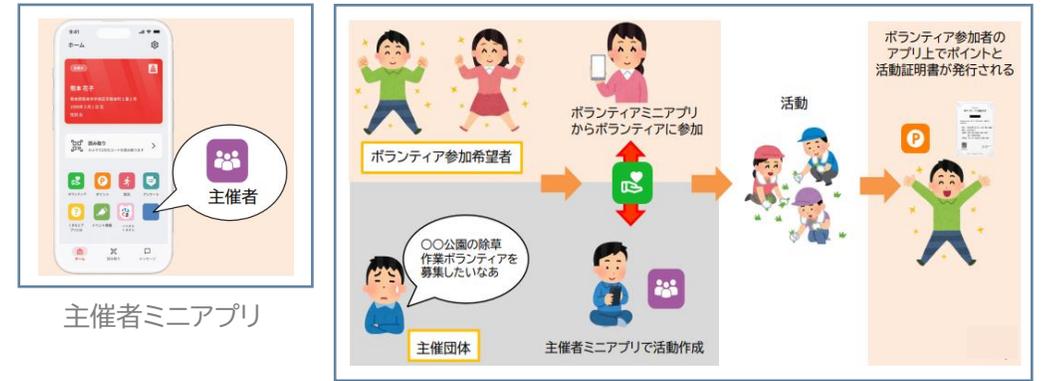
■ **35,117**ダウンロード(R8.1.3時点)

■ ポイント付与対象活動の拡充(R7～)

- ・ R6年度は試験運用のため市のみがポイント付与対象となる活動を作成していたが、R7年度から町内自治会などの地域団体や本市が認証するNPO法人までボランティア活動を募集する主催団体を拡充。

主催団体は、ポイント付与対象となるボランティア活動や地域活動の作成、参加者募集、管理、ポイント付与ができる。

- ・ ボランティア実施登録団体数 **121**団体（うち地域団体 **66**団体）(R7.12末時点)



利用イメージ

## 職員ポイント制度の導入（R7.5～）

職員の地域貢献や自己研鑽を評価する制度。ポイント付与により職員のモチベーションを高め、地域活動への参加や能力向上を後押し。



**地域活動**

ボランティア、自治会、PTA、部活動の指導・運営、清掃活動、献血 等



**職員対象活動**

研修受講、資格取得、育休職員の業務引継ぎ等



優秀者は市長が表彰

■ R7申込者数 **240**名

# 基本方針3：協働・連携の推進

## 結婚支援センターの設置（R7.1.27開設）

くまもと出会いサポートセンター” Kumarry” を開設。（熊本市と近隣市町村が共同で運営）結婚を希望する独身者の出会いを応援。

- AIマッチングシステムを活用した1対1のお見合いサポートや婚活イベント・セミナー等の開催
- くまもと出会い応援団 27団体(R7.12末時点)によるサポート  
(イベント関係応援団体 9団体、広報協力応援団体 5団体、お見合い場所応援団体 20団体)



一例：熊本国際空港(株)と連携したイベント

会員数 1,300名	お見合い成立 2,091組
真剣交際成立 138組	ご成婚 7組

(R7.1月末～R8.1.15までの累計。会員数はR8.1.15時点の数値)

## 副業人材の活用（R7～）

新たな協働の「かたち」 副業人材として行政課題を解決

### 副業人材とは

特定組織に専従せず、自身の専門知識や経験・スキル等を提供して対価を得る人を指す。高い専門性や豊富な経験・スキル、人的ネットワーク等を有しており、多様化・複雑化する社会環境における課題解決手段の一つとして、官民間問わず活用が広がっている。

### 熊本市の取組

令和6年度の実証実験で有効性が確認されたことから、令和7年度に本運用を開始。2名の副業人材を「プロジェクトアドバイザー」として委嘱し、協働で課題解決に取り組んでいる。



R7年度は2分野2人材を登用



### SNS広報アドバイザー

現状分析や効果的な投稿手法の導入、ガイドラインの策定等により、市公式SNSの情報発信強化をめざす。



### 人事戦略アドバイザー

採用市場分析や民間手法の調査研究、採用戦略の立案等により、職員採用の強化を図る。