

令和7年度（2025年度）第2回熊本市市役所改革推進委員会－議事要旨

1 日時

令和8年（2026年）2月6日（金）午後2時～3時

2 場所

オンライン開催

3 出席委員（敬称略）

小林義人、源明美、森田操、加藤貴司、八幡彩子、藤原千晶

※会長不在のため八幡副会長が議長代理

4 配付資料

資料1 市役所改革プラン2027進捗

5 次第

（1）開会

（2）議事

① 市役所改革プラン2027の進捗状況について

（3）閉会

6 議事録（要旨）

※この議事録は、文章の校正にあたり生成AIを活用して作成しています。

議事① 市役所改革プラン2027の進捗状況について

〔改革プロジェクト推進課〕

【資料1】に基づき説明

〔小林委員〕

市役所改革プランの各取組について、新聞で取り上げた事業も多く注目している。

一つひとつの取組が今後どう進んでいくのか、例えば、窓口時間短縮に伴う影響や効果など、適宜情報発信してもらいたい。

〔改革プロジェクト推進課〕

各施策の効果などについては、広く情報発信していく必要があると考えている。

窓口時間短縮の取組についても、運用後の状況や効果について積極的に発信してまいりたい。

〔源委員〕

今後も働く職員や利用する市民にとって分かりやすい説明を行って行って欲しい。

〔森田委員〕

4 ページの検証指標について。男性の育児休業取得割合や女性管理職割合が増えた点は、大変すばらしいと思う。これらが向上すると、職員の満足度も向上するはずなので、今後もぜひ取組みを進めて欲しい。また、11～12 ページ。地域活動に参加した市民の割合等が基準値を下回った点について、くまもとアプリの活用が進むことで市民参加率や市民満足度も上がるのではないかと感じたが、事務局の考えはどうか。

〔改革プロジェクト推進課〕

地域活動への市民参加率は、くまもとアプリの利活用が進むことで向上すると考えている。くまもとアプリについては、令和7年度からは地域団体やNPO 法人の活動もポイント対象となるなど、拡大を行っている。避難所受付などの災害時の活用も含め、今後も PR 等を行い、検証指標の向上につながる取組を行っている。

〔加藤委員〕

まず、窓口受付時間の短縮について。一昨日の新聞記事で、荒尾市が9時から16時の105分の短縮を行うとあった。熊本市は75分の短縮で、運用開始後、特に大きなトラブルはないということで良かった。ただ、窓口業務の職員が、短縮された前後30分程度で、事務処理を終えられるのか、また、荒尾市のように16時までとした場合、市民のどれくらいが不便を感じるのかという点も検証が必要だと思う。将来的には16時までという選択肢もあり得るのではないかと考えるが、その可能性があるのか伺いたい。

次に、協働・連携の推進について。私も地域活動に関わっているため気になるが、令和5年度と令和6年度を比較すると、市民の地域活動への参加割合、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がともに減少している。地域活動については、市民として取組まなければならないと思うが、区役所のまちづくり活動を身近に感じない市民が増えたことについて、何か要因があるのか。今後、どのような点を重点的に進めていくべきと考えているかを聞きたい。

〔改革プロジェクト推進課〕

窓口受付時間短縮について。本市が行った75分短縮のみでは、窓口職員の時間外勤務が完全になくなるものではないと考えており、概ね1割程度の削減効果と見込んでいるところ。仮に、16時までの短縮とした場合は、時間外勤務時間の削減効果は向上するが、まずは市民への影響を最小限にすることを目的として、今回の運用状況や効果を検証したうえで、どうあるべきか検討してまいる。

次に、検証指標が下がっている点について。担当課で要因分析を進めている段階。考えられる要因としては、自治会長を対象としたアンケートなどから、自治会役員の負担増、高齢化による担い手不足、近所づきあいの希薄化などのご意見をいただいている。地域活動の活性化については、本市としても担当部局を中心として個々の施策に継続して取組んでまいる。

〔加藤委員〕

地域活動や区役所のまちづくり活動を身近に感じられるよう、情報提供の仕組みをぜひお願いしたい。

〔藤原委員〕

基本方針1の検証指標について。「職員の市役所で働くことへの満足度スコア」や「改革意識が変わった職員割合」は、職員アンケートによる集計からと思うが、回答率はどの程度か。

次に、女性管理職割合の増加について。女性管理職が大きく増加しており、良い傾向だと思う。市として、うまくいっている要因があれば教えて欲しい。

次に、新たな人事制度で、公募制度やFA（フリーエージェント）制度を導入しているが、具体的に職員がどのようなモチベーションで制度を活用しているか教えて欲しい。

〔改革プロジェクト推進課〕

「職員の満足度スコア」や「改革意識が変わった職員割合」は、職員を対象としたアンケートから集計を行っている。全職員を対象としたアンケートとなっており、R6年度は約3,600名が回答している。

〔行政管理部〕

女性管理職割合の増加の要因について。具体的な取組として、局長級や部長級の女性管理職から女性職員に向けての研修を継続的に実施している。また、主査級の負担感を軽減するため、主査を二人体制にするなど、管理職を目指す意識醸成に取り組んでいる。

次にFA（フリーエージェント）制度について。人事については、以前より本人の希望をふまえた人事異動を念頭に人事配置を行っている。ただ、本人がどのような意図で希望するのか、部署がどのような人材を必要としているのか、そのマッチングをこのFA制度を導入することで解消するというねらいがある。職員にとっては、自身のキャリアを考え明確に意識づけするきっかけになるとも考えており、ひいては、市全体の組織力向上にもつながっていくものと考えている。

〔藤原委員〕

キャリアを考えると目指せるところがあるというのはいいと思う。また、キャリア支援も非常に重要だと思う。

〔八幡委員〕

スライド3ページ目、基本方針2の「こども・福祉DX」の取組について。具体的な内容を教えて欲しい。

次に5ページ目。教育現場でも問題解決力を高める取組が進んでいるが、今年度から導入した「課題設定型インターンシップ」について、どのような課題設定方法を用いているのか。

また、8ページ目、「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」が増加しているが、これには短時間で窓口手続きが終わることだけではなく、職員の専門性と対応力向上も影響しての結果ではないかと感じた。

次に10ページ目の「総合行政事務センター」について。民間委託の業務に関する個人情報管理などは適正に行ってもらいたい。

基本方針3「協働・連携の推進」について。基本方針1, 2に比べて、検証指標の数値が伸び悩んでいる点について、例えば、コロナ後の行かない手続きということで、まちづくりセンター等へ足を運ぶこと

が減少した影響があるのか。また、新庁舎建設の検討の中で、市民交流スペースの活用など今後の取組みに期待したい。

最後に 13 ページ。結婚支援センター Kumarry について。会員数やマッチング数が多い一方、成婚数が少ない印象だが、人口減少を背景とする重要な取組みであるので、今後も活性化を期待する。

〔改革プロジェクト推進課〕

順不同になるが回答させていただく。窓口手続きについて、本市では今年 1 月 22 日から「書かない窓口」を導入した。手続きのオンライン化を進めつつ、窓口に来られた場合でも、簡単かつ短時間で手続きができる環境づくりを進めてまいりたい。引き続き、市民の利便性向上につながる取組を進めてまいる。

総合行政事務センターについては、民間委託により運営しているところ。個人情報の漏えい等がないよう、しっかり監督しながら運用していく。

基本方針 3 の検証指標が伸び悩んでいる点について。まちづくりセンターへ来られる方が令和 6 年度に減ったという把握はしていない。担当部署と連携し、効果的な対策がとれるよう努めていきたい。新庁舎建替については、構想段階で市民交流スペースを盛り込む形で検討を進めている。今後、市民との協働・連携をどう進めていくのか、空間の整備など、情報発信を行いながら進めていきたいと考えている。

〔情報政策課〕

基本方針 2 の「こども・福祉 DX」について。DX アクションプランに基づく取組み。「こども DX」は、「教育 DX」の重点取組の一つとして取組んでいる。具体的には、学校と家庭のやり取りを紙からデジタルへ移行する取組で、令和 6 年度に連絡アプリ「すぐーる」を全家庭に導入した。これにより、当初 10% 程度だったデジタル化が令和 6 年度末には 20% を超えた。令和 9 年度には 95% まで引き上げる計画となっている。

「福祉 DX」は、「介護 DX」の推進であり、具体的には、介護認定の状況をオンラインで確認できる仕組を整備し、これまで電話で問合せ後に市役所に来庁していた流れを改善した。システム構築により、審査の進捗や結果の入手がオンラインで可能となった。現在では 150 の事業所が利用しており、令和 9 年度までに 200 の事業所の利用を目標としている。

〔改革プロジェクト推進課〕

インターンシップ受入拡大の取組「課題設定型インターンシップ」について。今年度から開始したもので、今年度は 8 月 20 日・21 日の 2 日間、大学院生を含む大学生を対象に実施した。「熊本市職員として働く魅力を伝える採用広告動画を作成せよ」を課題テーマとして、実際に動画制作を行ってもらい、実践的な体験と本市の魅力を知ってもらう機会としている。

〔八幡委員〕

子ども・福祉 DX に関する取組については、今後も成果を報告いただけることを期待する。高齢者など DX への対応が難しい人もいると思い質問させてもらった。また、課題設定型インターンシップについても、学生を送り出す側としても、内容を踏まえての教育にも取組む必要があると感じた。

以上で、本日の市役所改革推進委員会を終了する。