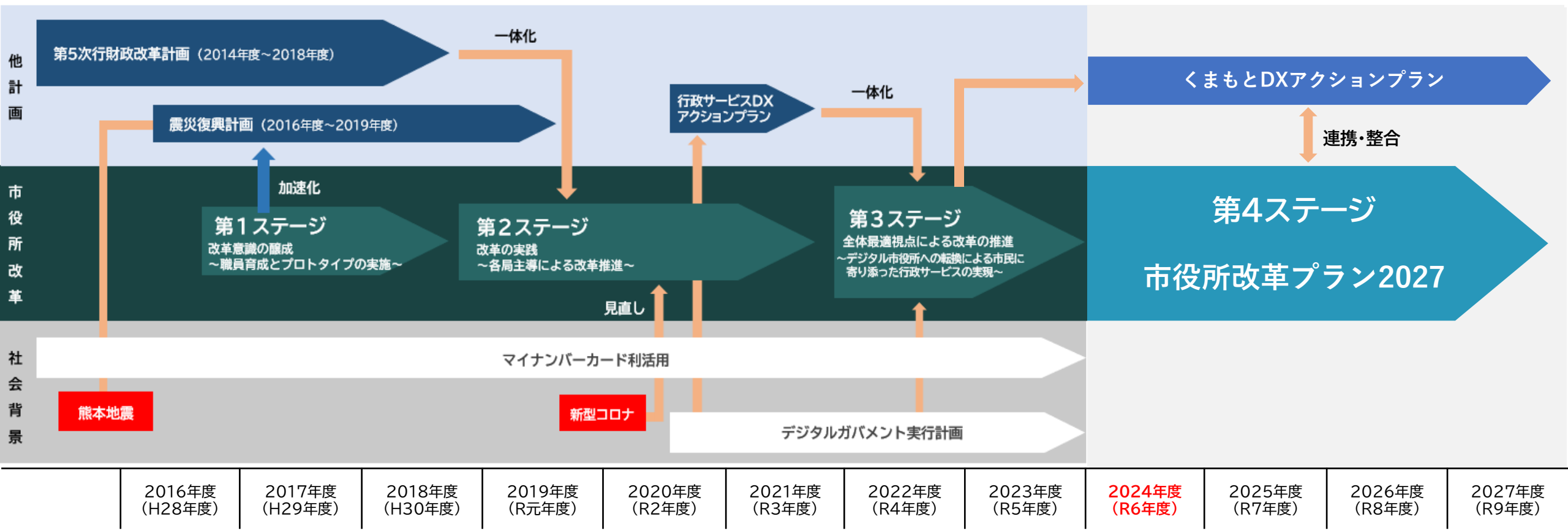


市役所改革プラン2027（市役所改革第4ステージ）進捗

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 リー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
施策	1 人材確保
取組項目	(1) 戦略的リクルート、(2) 採用選考試験の見直し

●リクルーター制度の創設・推進（R5～）

就職希望者と職員が直接つながる、顔の見える“接点”として、リクルーターを創設し全庁から80名以上を選任
業務内容、やりがい、市政に携わることの魅力等を分かりやすく効果的に発信

仕事まるわかりセミナー



先輩職員との座談会



就職説明会・市役所概要



就職説明会・仕事最前線



SNSによる発信

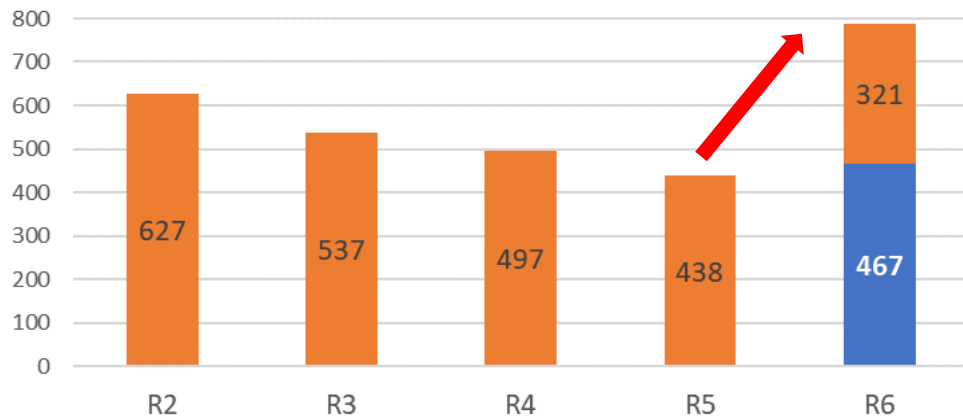


●早期枠試験の導入（R6～）

定数充足＋多様な人材を確保を目的に実施。申込者数**1.8倍**（右図）

- POINT 01** 試験**時期を変更** ▶ 6月に合格発表
- POINT 02** 専門試験**なし** ▶ 専攻学科等で専門性確保
- POINT 03** **テストセンター方式**で実施 ▶ 全国で受験可能（基礎能力試験）

大学卒業程度事務職申込者数推移（人） ■ 早期枠 ■ 定期枠



基本方針	1 組織・人づくり改革
施策	2 人材育成
取組項目	(1) 人材育成プログラムの整備、(3) 人を育てる人事管理

●熊本市職員成長・育成方針の改定（R6.9.1～）

最も重要な経営資源である職員の育成に、これまで以上に職員一人ひとりと組織全体が取り組むために改定

めざす組織像	▶ 市民満足度・職員満足度の高い市役所
めざす職員像	▶ 自ら考え、自ら見直し、自ら行動する職員
大切にしたいキーワード	▶ 対話／つながり／ビジョンの共有
成長につながる好循環	▶ 人材確保／人材育成／職場環境づくり／人事評価・人事配置
新しい時代に求められる人材	▶ デジタル人材／データ利活用人材／まちづくり人材

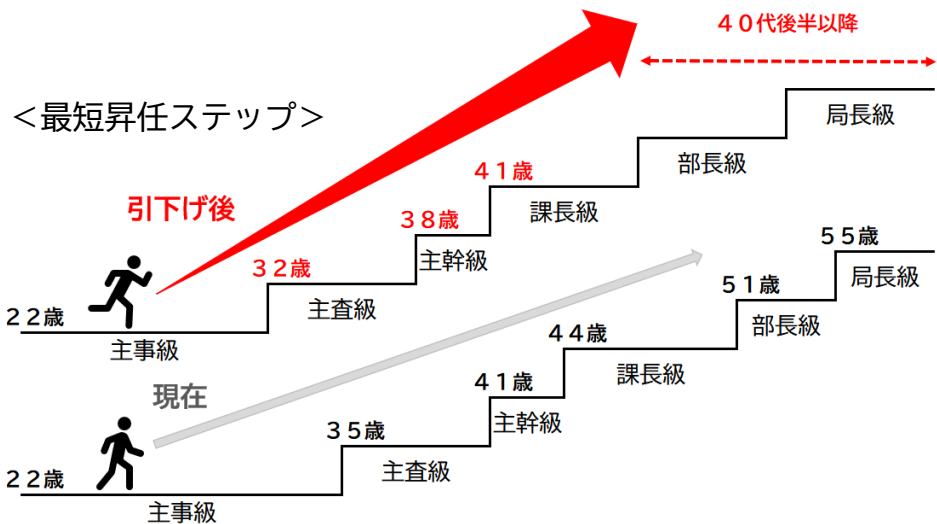
<備えるべき行動姿勢（志向）>



●主査昇任試験の見直し（R6～）

より主体的なキャリア形成につなげ、納得感のある試験を運用

- POINT 01** 受験年齢の**引下げ**（34歳→**31歳**）▶ 若手登用、女性活躍を推進
- POINT 02** 勤続要件の**緩和**（5年→**3年**）▶ 入庁年齢が高い職員の早期受検
- POINT 03** 面接点の**比重増加**（50点→**100点**）▶ 人物性向を重視・確認



基本方針	1 組織・人づくり改革
施策	3 職場環境の整備
取組項目	(1) ワーク・ライフ・バランスの実現

●軽装勤務の通年実施、時差出勤の本格運用（R6～）

職員一人ひとりが能力を発揮でき、柔軟な働き方が実現できる環境を構築

軽装勤務 実施目的
■ 快適で働きやすい職場環境の整備 ⇒働き方改革 ■ 個性や価値観を認める組織風土づくり ⇒多様性の尊重 ■ 適切な室温管理による省エネ ⇒地球温暖化対策

スケジュール	R5（2023）年度					R6（2024）年度										R7			
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	
取 組	試行① ウォームビズの 新設 アンケート						試行② クールビズの 緩和 アンケート						本運用 TPOに応じた 働きやすい服装						
	タートル・ハイネック +ジャケット						Tシャツ +ジャケット						・ シャツ（ジャケットなし） ・ タートル・ハイネック/Tシャツ +ジャケット						
新たに着用可 とする服装	※ネクタイ着用を 禁じるものではない																		
通年ノーネクタイOK																			



✓Tシャツ、タートルネック
着用OK（+ジャケット）

時差出勤 実施概要
■ 出退勤時間の前後スライドが可能 7:30～16:15 8:00～16:45 8:30～17:15(定時) 9:00～17:45 9:30～18:15 10:00～18:45

R6.8 市職員トライアル
■ 朝ピーク時(7:30～8:30)を避けた時間帯の通勤推進 ✓実施目標1日3千人(職員約3割) ✓実施結果1日平均3,073人

R6.9 県市共同実施
■ 県への呼びかけにより実現 肥後銀行・九州FGも参画 ✓実施目標1日4千人 ✓実施結果1日平均2,535人(市) 1,551人(県)

R6.10～ 本格導入・拡大
■ 全職員を対象に取組推進 ■ 近隣自治体や民間企業にも呼びかけ、効果最大化を図る

基本方針	1 組織・人づくり改革
施策	3 職場環境の整備
取組項目	(1) ワーク・ライフ・バランスの実現



●カスタマーハラスメント対策(R6, R7～)

職員アンケートの結果、1,103人がカスハラを受けたと回答。各種対策を検討・実施

<新名札デザイン>



名札見直し・表記変更

▶ ひらがな、ローマ字の名字（漢字は任意）、顔写真なし

基本方針

▶ カスハラの定義や基本姿勢などを明記し公表

職員向け対応マニュアル

▶ 定義詳細や類型、相談体制、組織的な対応方法などを職員用に作成

ガイダンス付録音電話

▶ 録音ガイダンスが流れ、自動録音される電話装置の導入検討
 ✓録音ガイダンスの効果・・・カスハラ行為の抑制
 ✓自動録音の効果・・・職員の対応が適切であったかの検証や接遇力向上

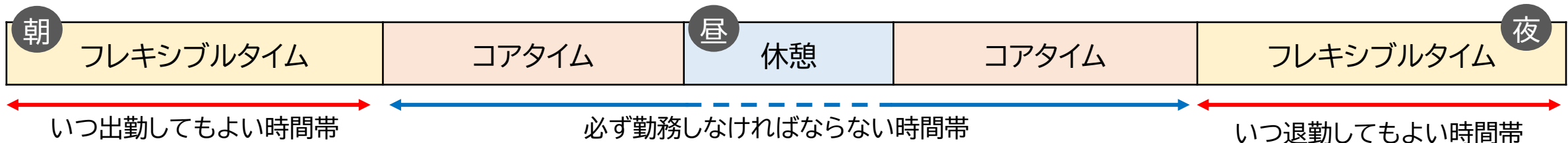
<録音ガイダンスイメージ>



●フレックスタイム制度の導入 (R7～)

ワーク・ライフ・バランスの向上や人材の定着・確保につなげるため、令和7年度中の導入を目指す。
 1日あたりの勤務時間を長くすることで、週休3日の選択も視野に検討

<勤務イメージ>



基本方針	2 行政サービスの最適化
施策	3 事務事業の見直し
取組項目	(1) 定型的業務の集約・一括処理

●総合行政事務センター（R6, R7～）

市民サービス向上や事務処理効率化を目的に、区役所各局で取扱う各種申請等に関する業務を集約・集中処理対象手続6業務について、職員約20人分（約38,000時間）の業務量削減効果を想定

設置目的

■ 市民の利便性向上

- ✓申請から決定までに要する時間の短縮や、問い合わせ先の一本化など

■ 業務効率化

- ✓各種業務を集約し、一括で処理する体制を構築するとともに、民間事業者の知見・ノウハウ活用、ICTツール導入などの業務効率化を推進し、総コストを削減

- ✓閑繁期に対応した人員配置の調整、専門知識を有した従事者の確保など、事務処理の質を向上

■ 職員配置の適正化

- ✓業務所管課などの負担を軽減し、まちづくりや市民相談対応などの分野に人員を重点的に配置

対象手続

No.	業務名	業務所管課	運用開始
1	市税振替及び還付口座登録業務	財政局 納税課	R6. 10月
2	消防用設備等点検報告書受付業務	消防局 指導課	R6. 10月
3	就学援助業務	教育委員会 学務支援課	R7. 1月
4	こども医療費助成業務	こども局 こども支援課	R7. 1月
5	ひとり親家庭等医療費助成業務	こども局 こども支援課	R7. 1月
6	重度心身障がい者(児)医療費助成業務	健康福祉局 障がい福祉課	R7. 1月

業務概要

■ 主な業務内容

- ✓各業務の適正な履行、進捗管理
- ✓各業務の問い合わせ対応
- ✓追加業務の検討支援 など

■ センター設置場所

本庁舎14階ホール内

■ 運営(履行)期間

令和6年10月から令和9年9月まで(3年間)

■ 運用体制

最大25名程度の従事者で業務に対応

基本方針	3 協働・連携の推進
施策	1 地域活性化の推進
取組項目	(2) アプリを活用した地域活動促進・防災力向上

●くまもとアプリ（R6.3.27～）R7.1.12時点15,900ダウンロード

専用スマートフォンアプリを開発し、平時は地域活動やボランティアへの参加者にポイント付与、活動証明書を交付
災害時はアプリやマイナンバーカードを用いた円滑な避難所受付が可能。迅速な避難所情報の公開、的確な支援へ

<アプリホーム画面・ミニアプリ>



✓デジタル身分証

公的個人認証サービスに基づいて作成される電子的な身分証。アプリ内での本人確認に活用でき、ボランティア活動証明書やポイントを受け取ることが可能

✓ミニアプリ

くまもとアプリで展開される様々なサービス。上記の身分証を介して情報を連携することで便利な使い方が可能



<取組概要>



基本方針	3 協働・連携の推進
施策	2 広報広聴の促進
取組項目	(1) 情報発信の最適化、(2) 市民意見の聴取

●市公式ホームページリニューアル（R7.1.28～）

情報の探しやすさを重視し、トップページをリニューアル
掲載情報を厳選するとともに、新機能の追加やレイアウトを変更

検索機能の集約

▶ キーワード・ID・分類・組織から検索

よく見られる情報の集約

▶ 「こんなときは」や「便利情報」を配置

独自のサイト内検索機能追加

▶ 記事編集内容が即時に反映

<新HPイメージ>



●区の地域ニーズ把握（R5～）

区長との直接対話を通じて、市政や区政に対する
地域のニーズを把握し、意見や提案を反映すると
ともに、区民のまちづくりへの参画機会の充実を
図る。5区合計**56回**実施（R7.1末時点）

✓自治協議会や商工会ほか各地域団体、子育て支援ネット
ワーク会・児童館、消防団、保護司会、大・高・中・小学生
など、幅広く対話を実施

<対話の様子>

