

令和 6 年度（2024 年度）第 1 回 熊本市市役所改革推進委員会-議事要旨

1 日 時

令和 7 年（2025 年）1 月 28 日（火） 午前 10 時～正午

2 場 所

オンライン開催

3 出席委員（敬称略）

澤田道夫、八幡彩子、森紀子、倉本佐織、加藤貴司、奥沢明

4 欠席委員（敬称略）

森田操

5 配付資料

資料 1 市役所改革プラン 2027

資料 2 書かないワンストップ窓口

6 次 第

（1） 開会

（2） 議事

①市役所改革プラン 2027 の進捗及び今後の方向性について

②「書かないワンストップ窓口」の導入について

（3） 閉会

7 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 の進捗及び今後の方向性について

[改革プロジェクト推進課]

【資料 1】に基づき説明

[八幡委員]

特に注目したのは、ビジョンの「市民満足度の高い市役所・職員満足度の高い市役所」というところ。働いている職員にとっても働きがいのある市役所であってほしいと思う。職員の声も取り入れながら実現してほしい。

職員採用の早期枠について、教職員も含めて色々なところで動きが早まっているので、私の大学の学生への周知を心がけたい。

ライフステージの節目の手続きについては、うまく住民の方に伝わるような仕組みづくりにつながってけば良いと思った。一人一人のライフスタイルに合わせるという意味でも、勤務時間にいくつかのパターンがあり、柔軟に対応できるのも良いと思った。

くまもとアプリは市民も非常に興味があると思うが、ポイントがどのように活用されることを想定しているのかをお聞きしたい。

地域課題を解決するために学校ではどのような取組を行うかということが大きな探求課題となっているので、熊本市役所のプロジェクトを提供いただく等、教育資源として活用させていただくとありがたい。

クールビズやノーネクタイ等の取組については非常に好印象を持った。ぜひそのような取組を進めてほしい。

[改革プロジェクト推進課]

くまもとアプリのポイントについては、300 ポイントを 1 抽選券として、景品が当たるイベントを行っている。景品としては熊本城マラソンの出走権、熊本城天守閣のライトアップカラーを選ぶ権利、動植物園での飼育体験等、さまざまな体験型の景品が用意されている。今後もポイント活用方法の拡充については検討を進めてまいる。

[森委員]

非常にスピード感を持ってプランを進めていることがよくわかったが、いくつか質問させていただく。

職員採用について、早期枠を設けて申込者数が 1.8 倍になったということだが、実際の内定者確保の状況はどうか。

総合行政事務センターについて、例えば就学援助を扱う窓口については、困難な状況に置かれている方との接点になる可能性があると思うが、どのように仕事を切り出しているか。外に切り出すとコストは下がると思うが、それが実際に市役所のスリム化につながっているかの検証が必要ではないか。

くまもとアプリの 15,900 ダウンロードというのは、目標に対してどのくらいか。

最後に、今回の報告ではうまく進んでいる部分を紹介されたと思うが、目標どおりに進まないものや軌道修正が必要な取組があれば教えてほしい。

[改革プロジェクト推進課]

早期枠については、467 名の申し込みに対して合格者が 40 名。今年度からスタートしたので、効果は今後検証してまいる。

事務センターで行うのはあくまでバックヤード業務であり、窓口受付は従来どおり担当課が行う。また、BPR とスケールメリットによる効果があるため、今後も拡大を図ってまいる。

くまもとアプリについては、年度末までの目標が 19,000 であるため、現在の達成率は 84%。ただ、メリットを感じないとアンインストールする方が増える可能性があるため、担当部局と次の仕掛けを検討してまいる。

市役所改革プラン 2027 はまだ 1 年目のため、今後進捗を確認しながら推進していきたい。実現が難しい取組が出てきた場合は、委員の皆様へ報告しながら軌道修正を行ってまいる。

[加藤委員]

職員採用の早期枠創設は良い取組。今後も効果を検証しながら取り組む必要がある。

くまもとアプリは一定の成果があがっていると思うが、市民へのさらなる周知が必要。まちづくりセンターを通じた地域活性化、くまもとアプリを活用した地域活動推進・防災力向上、地域の IT 化支援は非常に重要なので今後も取り組んでほしい。

主査級試験の面接の採点基準は、面接官の主観によって違うこともあると思うが、市民を中心に考えてくれる職員がやはり私たち住民はありがたい。地域に入ってくれる職員を採用できるようなシステムにしていけると良い。

[改革プロジェクト推進課]

先ほどご説明した、総合行政事務センターの設置によって生み出された人員をまちづくりの仕事に重点的に配置する等、地域の担い手として職員が入っていけるような体制を構築してまいる。

[倉本委員]

経営側として人材確保に興味があるが、毎年の定員はどのように決めているか。

それから昇給試験について、「年齢を引き下げることで若手登用と女性活躍を推進」という記載があるが、以前は女性は受けにくかったのか。現状、昇任試験を希望する女性はどれくらいいるか。比率を聞かせていただきたい。

[改革プロジェクト推進課]

定員管理計画というものがあり、全体の定数を職種ごとに管理している。定年退職者や中途退職者等を勘案して職種ごとの採用予定数を決めている。

主査級試験について、以前は女性が受けにくかったというわけではないが、受験できる年齢が 34

歳だったため、結婚や出産、育児休暇の時期に絡んでしまうという事例もあった。女性職員の受験率について、今年度はまだ結果が出ていないが、昨年度は約 30%である。

[倉本委員]

主査級試験では専門的な試験を課しているか。

[改革プロジェクト推進課]

昇任試験では、市役所の業務を行うにあたって必要な法務や契約事務に関する内容の試験はあるが、入庁の際に求められるような専門試験は課していない。

[奥沢委員]

TSMC 進出の影響で、人材を確保できずに潰れていく民間企業も多くあると思うが、何か対策はしているか。

[改革プロジェクト推進課]

民間企業も含めた支援としては市が主催の就職説明会を行っている。また、UIJ ターンということで熊本への移住促進や支援を行っている。

[奥沢委員]

UIJ ターンや求人イベントは今までもされていたと思う。TSMC の進出に当たり、民間企業向けに新たに行っている具体的な対策があれば教えていただきたい。

[改革プロジェクト推進課]

経済関係の部署に確認を行い、改めてお知らせしたい。

[澤田会長]

昇任試験について、年齢引き下げに伴って受験対象者が増えるはずだが、従来の受験年齢層の職員への対応は何かとられているか。

それからカスタマーハラスメントへの対応について、名札の見直しは良いと思うが、一番重要なのはトップの姿勢。幹部の方々が毅然とした対応をできるかできないかで職員の心理的安心感は全然違ってくる。そういう姿勢を示すよう要望したい。

最後にもう一点、区のニーズ把握、市民のニーズ把握というところで、区長との直接対話は非常にいい取組。「市長とドンドン語ろう」は盛んに開催されているものの、市長 1 人ではどうしても数に限りがある。市長だけではなく区長も地域に出ているというのは非常に良いことだと思うので続けてほしい。

[改革プロジェクト推進課]

年齢引き下げに伴い、合格者の枠を増やす対応を行っているが、今年からようやく受けられると準備してきた職員にとっては複雑な思いもあると思う。

[行政管理部長]

カスハラの根絶は、職員を守ることに加えて市民へのサービス提供にもつながるため、基本方針を策定し、マニュアル化を行い組織的に対応していく。トップ、管理職で毅然とした対応を取りたいと考えている。

[澤田会長]

カスハラにさらされるのは現場の人が多いため、トップや管理層が強いメッセージを打ち出していくことが非常に重要。ぜひお願いしたい。

[総務局長]

区長との直接対話の話が出たが、そこに対しては市長も強い思いを持っており、地域に入っていくように指示している。区長会議というものも行われていて、5人の区長の会議の内容は逐一市長、副市長に上がっていくようなシステムが作られている。

[澤田会長]

市民の方々の意見を聞くことは重要なことなので区長の役割は大きい。よろしくお願いしたい。

議事②「書かないワンストップ窓口」の導入について

[デジタル戦略課]

【資料2】に基づき説明

[八幡委員]

私自身も手続きのために市役所に行くと迷子になるので、このような取組は本当にありがたいと思った。期待したいことということで3つ意見を出させていただきたい。

市役所建替えに活かせる取組となることを期待したい。

従来市役所の業務は縦割りだという批判がされてきたと思うが、ワンストップで手続きが済み、部署間の連携を実感できる取組につながることを期待したい。

例えば引っ越しのときの郵便局や銀行の住所変更手続き等、市役所の枠を少し越えたワンストップの窓口が準備できると良い。

今後ますます市を挙げてDX化が進んでいくことを期待したい。

[デジタル戦略課]

中央区役所の整備に当たっては、窓口改革と整合を図りながら、新庁舎建設を見据えて無駄な投資にならないように担当部局と連携しながら取り組んでまいり。

手続きのワンストップ化については横連携を進めながら、市民の方が利便性を感じられるように努めてまいり。

郵便局や銀行との連携も将来的には視野に入りたい。システムでは連携はできなくても、例えば必要な手続き一覧を示すことなどができれば良いと考えている。

[森委員]

手続きのワンストップ化は市民の利便性向上の点からも非常に望ましい取組。令和7年度中の導入を目指すということだが、5つの区役所全てで導入されると理解して良いのか。区役所によっては以前の町役場を改修して使っており、スペースの確保に苦戦しているところがあると思う。また、ある程度業務を集約・効率化できて、職員は減らせるということを前提とした仕組みだが、職員に時間と心のゆとりが生まれなければ試みはうまくいかないと思うので、職員数を過度に減らさないことを要望する。

「行かない」「書かない」「待たない」がテーマだが、「行かない」が最終的な目標とするところだと思う。それはどこまで進んでいるか。

新たな市庁舎・中央区役所の整備計画との整合性もしっかり取っていただき、市民にもしっかり説明していただきたい。

[デジタル戦略課]

システムは5つの区役所全てで令和7年度中に導入したいと思っている。ただ、ご指摘のとおり、区役所によっては旧町役場をそのまま使っている庁舎もある。抜本的なレイアウトの変更はできないが、ワンストップ窓口の機能は整備して、案内サインを見直すなどの工夫をしてまいりたい。

窓口改革は、職員を減らすために行っているのではなく、将来の人口減少にも耐えられるように行っているというのが基本的な考え方。また、窓口改革によって得られた職員のリソースを他の業務に配置できれば良いと考えている。削減することによって職員の心と時間のゆとりがなくなってしまうバランスを取りながら取り組んでまいり。

熊本市役所の現時点での手続きは約4,400あり、このうち令和5年度末現在で791手続きのオンライン化が完了している。年間取扱の総件数ベースで約4割のオンライン化ができているという状況。これらを踏まえて今後、原則全ての行政手続きのオンライン化を目指したいと考えている。

新庁舎・中央区役所を踏まえた整備については、DX化を前提としつつ関係部局と連携しながら取り組んでまいり。

[倉本委員]

システム導入の費用は。

[デジタル戦略課]

昨年 11 月第 4 回定例会で 1 億 8000 万円の補正予算を債務負担行為という形で計上した。そのうちの 2 分の 1 は国の補助金を活用しながら進めていきたいと考えている。

[加藤委員]

昨年 5 月 8 日の新聞で、高森町が住民票や印鑑、戸籍証明書の申請手続きを大幅に簡略化したという記事があって、システムの導入費が 2070 万円。規模が違うので熊本市とはかなり異なると思った。

先ほど聞きそびれたが、窓口改革は各区役所で令和 7 年度からできるのか。また、支所での導入計画があればお知らせいただきたい。

[デジタル戦略課]

確かに高森町は同じような仕組みを導入しているが、やはり人口規模が違う。システムの構築費と基幹系業務システムとの連携に経費がかかるので、他の政令市と比較すれば妥当な金額だと思っている。なお、今後の運営費については、年間 2,000 万円から 3,000 万円程度と試算している。

今後の導入については、区役所ごとにスペースやレイアウトが異なるため、実情に合わせて工夫しながら令和 7 年度にスタートできるように取り組んでまいる。また、総合出張所への拡大についても今後検討をしていきたい。

[奥沢委員]

「行かない」という意味では、マイナンバーカードがあればコンビニで様々な証明書を出せるようになっている。市役所に行かなくても手続きができるのは嬉しい話なので、ぜひこのまま進めていただきたい。

[デジタル戦略課]

今後もコンビニ交付はもとよりオンライン申請についても拡充予定。高齢者や外国人等、窓口に行く必要がある方も一定数残ると思うので、そういった方々に対してもシステムを導入することで丁寧で優しい窓口を提供してまいりたい。

[澤田会長]

以前、熊本市役所の上席の方が窓口サービスこそが市役所の根幹をなすとおっしゃっていた。来られた方の顔を見て話を聞いて、本当は何が問題なのかをつかむことこそが市役所職員に求められている能力であるという話があった。デジタル化推進と並行して、窓口に来る方が抱えている問題に気づくアンテナを持った職員を育てていただきたい。

他に質問や意見のある先生方は。

[森委員]

せっかくの機会なので 1 つ教えていただきたい。市役所改革プランに関連して、フリーアドレス化の効果はどの程度出ているか。

[改革プロジェクト推進課]

フリーアドレスについては職員アンケートで効果検証を行っており、8割を超える職員が有意義だと感じている。近年導入した児童相談所では、課題となっていた班の連携が取りやすくなった。他都市からの視察も来ており、導入効果は大きいと考えている。新庁舎建設を見据えて、先行自治体も参考にしながら拡大に向けて検討を進めてまいりたい。

[森委員]

今色々なところで導入が進んでいるが、弊害の方が大きいという話も耳にする。スキルの高い先輩職員を見て後輩が学ぶという場面が多いと思うが、フリーアドレスになると自分と同じ業務の人が同じ空間にいないこともあるかもしれない。そのあたりのメリットデメリットをお尋ねしたい。

[改革プロジェクト推進課]

フリーアドレスと言っても運用でいかようにも変わると考えている。フリーアドレスに対応できる机を入れているが、固定席での運用も可能なため、部署の特性に合わせる必要がある。入庁から間もない若手職員であれば常に先輩とセットとすることもできる。そのようにいかようにも可能性が広がるのがフリーアドレス型のオフィスレイアウトであるため、それぞれの部署に応じた運用をしてまいりたい。

[澤田会長]

フリーアドレスはスキルの高い職員にとっては使いやすいが、右も左もわからない新人にとってはどうしていいか分からなくなってしまうこともあると思う。それぞれの課に合った運用をしてほしい。

現メンバーでの推進委員会は本日で最後となる。委員の皆さんのご協力に感謝申し上げます。市役所改革プラン 2027 は始まったばかりなのでこの先どうなっていくのか楽しみにしている。事務局の皆さんには引き続きよろしく願いしたい。

[改革プロジェクト推進課]

本日は多くの意見を賜り感謝申し上げます。いただいた意見を庁内で共有し、今後の市役所改革やDXのさらなる推進に努めてまいる。引き続き本市市政運営に関し、ご協力賜るようお願い申し上げます。

[澤田会長]

以上で本日の市役所改革推進委員会を終了する。