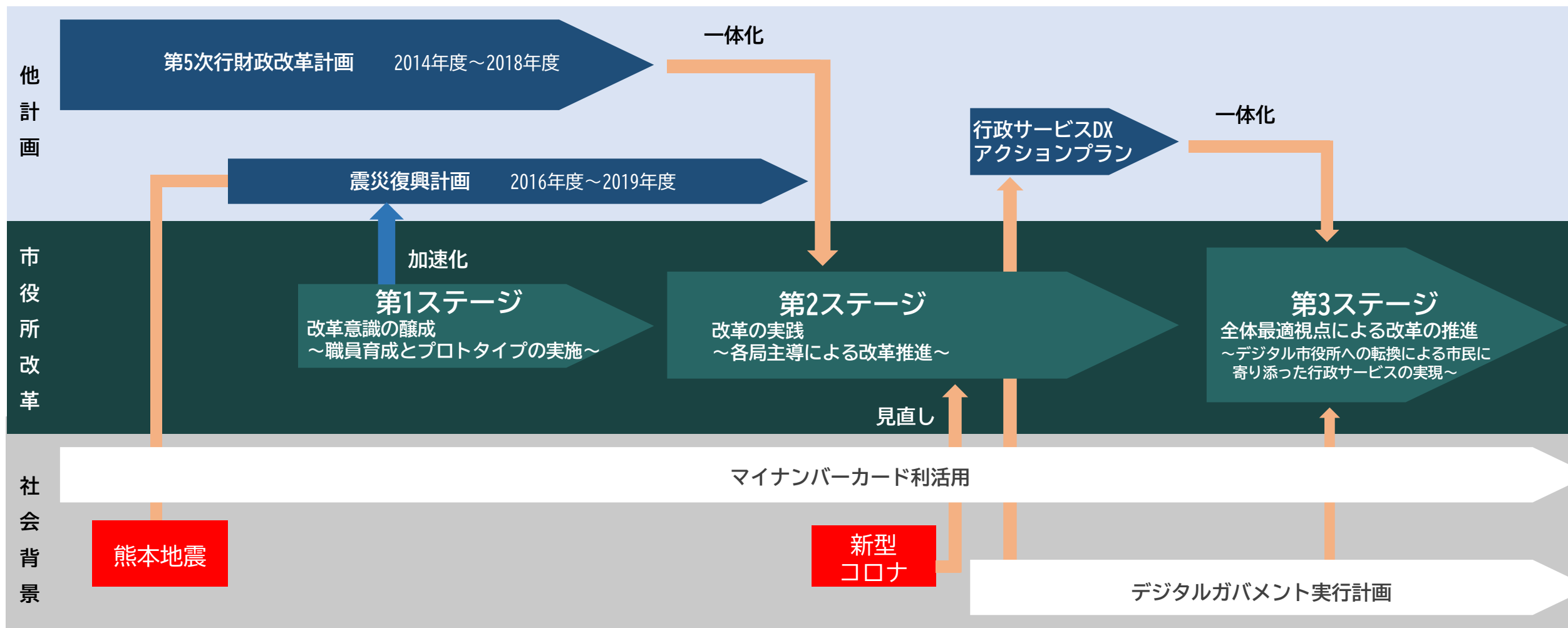


市役所改革プラン 2023（市役所改革第3ステージ）進捗状況

市役所改革の流れ



2016年度
(H28年度)

2017年度
(H29年度)

2018年度
(H30年度)

2019年度
(R元年度)

2020年度
(R2年度)

2021年度
(R3年度)

2022年度
(R4年度)

2023年度
(R5年度)

市役所改革第3ステージでは 「DX」を軸に更なる改革を推進

【市役所改革第3ステージ（2022年度～2023年度）の目標】

デジタル市役所への転換による市民に寄り添った 上質な行政サービスの実現

- デジタル技術を活用した新しい市民サービス、職員の働き方のイメージを共有し、効率的かつ機動的に改革を推進する。
- デジタル化の推進やBPRにより生み出されたリソースを活用し、市民へのアウトリーチの機会を増やすなど、職員が市民に寄り添った対応ができる体制を整えるとともに、行政データの利活用等により市民一人ひとりのニーズに即した上質な行政サービスを実現する。

推進項目 1 デジタル市役所（DX）の推進

➤ デジタル技術活用を前提とした業務の抜本的な見直しによる
市民サービス、内部事務両面における新たな付加価値の創出

推進項目 2 市民に寄り添うサービス改革

➤ 少子高齢化の進展とデジタル社会到来を見据えた中での
職員の役割の明確化と取組の多様化

推進項目 3 事業のあり方改革

➤ 不断の努力で磨き上げてきた業務改善ノウハウの更なる成熟化、
横断的取組による投資効果の向上

推進項目 4 新たな日常におけるワークスタイルの構築

➤ コロナ禍を教訓とした時間や場所に捉われない働き方の定着化

推進項目 5 人づくり改革

➤ 局の特色を踏まえた独自の人材育成の拡充と支援体制の強化

推進項目 6 リソース（財源・人員・公共施設等）の最適化

➤ 収支健全化に向けた個別計画策定の進展、新技術活用等による
マネジメントの精緻化

上記6つの推進項目及び71の取組・137の取組項目で市役所改革を推進

- ・改革推進にあたっては、全体最適の視点に基づく横串を通した取組の展開を図り、経営資源の効率的な活用による投資効果の最大化に繋げていく。
- ・DXを中心とした改革当事者としての成功体験の拡大により、職員の改革マインドの更なる醸成と組織風土・文化の変革を実現させる。

検証項目	基準値 令和 3 年度 (未確定のものは参考としてR 2 年度実績値)	検証値 令和 5 年度
1 市役所のサービスに満足している市民の割合	(48.9%)	65%
補助指標：区役所窓口アンケート調査（市民満足度）	87%	9 0 %
補助指標：証明書コンビニ発行件数	(107,087件)	500,000件
補助指標：市民の声として寄せられた苦情の割合	15.9% ※R2、R3年度は新型コロナの影響により苦情の割合が極端に減少しているため、R1年度の実績を採用	15.0%
2 働きがいを感じる職員の割合	(82%)	9 5 %
補助指標：職員の年休取得日	(14日)	16日
補助指標：テレワークを利用しやすいと感じる職員の割合	23%	50%
3 各種財政指標（①実質公債費比率②将来負担比率③市債残高）	(①6.0% ②121.9% ③2,262億円)	令和 4 年度当初予算編成後に公表する「熊本市財政の中期見通し」において算定予定

推進項目 1

デジタル市役所（DX）の推進



行政手続のオンライン化の推進

【行政手続のオンライン化の状況】

【1】		【2】		【3】	
手続総数 (申請・届出)	(参考) 取扱件数/年	オンライン化検討手続数 (BPR)	(参考) 取扱件数/年	【2】を踏まえた実現可能性の精査結果	
約4,500	約400万 (100%)	118	約220万 (55%)	① 実現に向け具体的な調整等に着手する手続 (着手・実施済のものを含む)	69 (約186万件/年)
				② 今後の国のシステム開発、オンライン化方針等を 踏まえ検討する手続	8 (約22万件/年)
				③ 国の規定の変更等が必要、対面手続が相応しいもの等、 今回の対象から除外する手続	41 (約12万件/年)

- 【1】 本市における市民や事業者等からの申請・届出について、全庁調査を実施し、全ての手続（総数：約4,500手続）について整理・確認。
- 【2】 年間の取扱件数が多い等、オンライン化で市民等の利便性向上が期待できるものや、国がオンライン化を推進するもの、計118手続をオンライン化の優先候補として選定。
- 【3】 BPRの結果を踏まえ、速やかなオンライン化の実現に向け調整を進めていくものとして69手続を選定。



- 69手続中、児童手当や保育施設、要介護認定申請などの26手続について、令和5年3月からオンライン手続が可能となる予定
- 残りの43手続については、令和6年度中を目途に順次オンライン化を目指す

押印廃止・契約事務のオンライン化

- 段階的に押印廃止に取り組んでおり、約5,100様式中、約3,300様式の押印義務を廃止済（令和4年4月時点）。今後も、順次押印廃止に取り組む
- 契約事務手続のオンライン化に向け検証を進めており、令和6年度から段階的に電子契約の導入を予定

マイナンバーカードを活用した行政サービスの利便性向上

マイナンバーカードの取得促進と利活用

デジタル市役所実現に向けた基盤となるマイナンバーカードの取得を促進すると共に、市民が利便性を実感できる施策を推進



マイナンバーカードの申請率と取得率

	2021.3末	2022.3末	2022.12末
申請率	46.1%	57.9%	78.1% (政令市1位)
取得率	34.0%	49.2%	61.9% (政令市3位)



- 令和4年12月から、コンビニでの証明書発行手数料を一律10円に減額するキャンペーンを実施したことにより、区役所窓口における証明書取得は大幅に減少。



- マイナンバーカードを活用した、オンラインによる転出届の受理及び転入（転居）来庁予定の受付を令和5年2月から、またパスポートの新規・更新申請を令和5年3月からそれぞれ開始予定。

推進項目 2

市民に寄り添うサービス改革



ICTを活用した窓口サービスの推進

タブレット端末やRPA等ICTソリューションを活用した「届出ナビシステム」を全区に導入

早い、やさしい、均一で正確な窓口を目指して

窓口改革の一環として、区民課窓口で市民がタブレット端末を使用し、システムの案内に沿って入力することで住所変更手続きが可能となる「届出ナビ」の導入を段階的に進め、令和4年度に全区へ導入が完了。RPAによる自動入力で職員の負担も軽減され、市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口を実現。

【届出ナビ導入推移】

	R2	R3	R4
中央区	導入		
東区		導入	
西区			導入
南区			導入
北区			導入

全区導入



【導入効果】

受付・入力手続きの所要時間（平均）

導入前

約13分

導入後

約8分

※市民の手続き完了までの所要平均時間

くまもとデジタルサポートセンターで デジタルに不安を感じる高齢者をサポート

高齢者から若者まで、デジタルに苦手意識がある市民の不安解消を図り、デジタルを活用した暮らしやすいまちづくりを推進するための拠点施設「くまもとデジタルサポートセンター（愛称：くまデジ）」を開設。デジタルに関するICT個別相談や多彩な講座セミナーに多くの市民が参加し、好評を得ている。

名称	: くまもとデジタルサポートセンター
場所	: 熊本市中央区坪井2-2-42 ニュー広町ビル1階 デジタルハリウッドSTUDIO熊本内の1室
営業時間	: 午前11時～午後5時
定休日	: 火曜日、祝日



ICT個別相談

スマホ講座セミナー

リモート会議セミナー

インスタ集客セミナー

Googleビジネスセミナー



推進項目 3

事業のあり方改革



職員提案制度の運用

職員の日頃の気付きやアイデアから業務改善

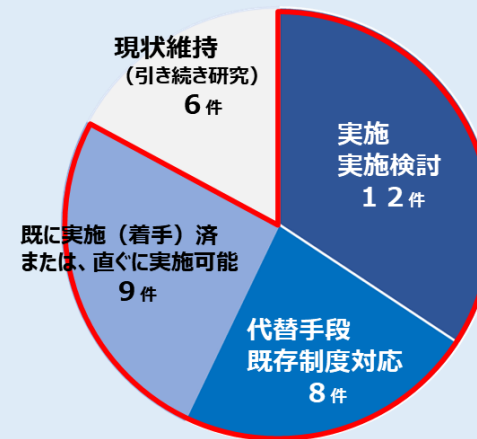
職員の改革意識を高め、ムダをなくし業務効率化を図る職員提案制度をリニューアル。日頃の気付きを気軽に提案できる制度「K-ボックス」とプレゼン方式のチャレンジ制度「K-チャレンジ」の二つの制度を運用し、業務改善・改革を推進。



【令和4年度上半期の実績】

提案数：35件（K-ボックス32件、K-チャレンジ3件）

<対応状況>



<主な改善事例>

- ・集中タイムの導入による作業事務の効率化
- ・チャット機能を使った職員コミュニケーションの活性化
- ・防災備蓄物資 管理方法の効率化

定型的業務の集約化

行政手続きに関する業務の集約化

区役所や各局で取り扱う行政手続きに関する業務を集約し、集中的に処理を行う「（仮称）総合行政事務センター」の設置に向け、対象となる手続きの詳細分析やあり方の検討を開始。定型業務の集約化により、市民の利便性向上、業務の効率化や質の向上を図るとともに、職員配置の最適化などに繋げる。

推進項目 4

新たな日常におけるワークスタイルの構築

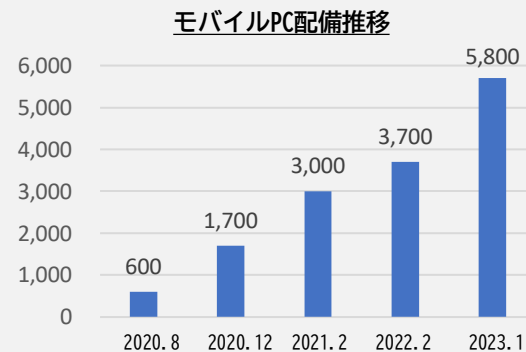


柔軟な働き方を実現する環境整備の推進

新たな日常における働き方の推進

職員が前向きかつ最大限にパフォーマンスを発揮できる働き方の実現に向け、環境整備を推進

- 職員の業務用PCについて、段階的にSIM入りモバイルPCへの転換を進め、令和5年1月に、一部共用端末を除く全ての端末（5,800台）のモバイル化が完了。



- どこにいても業務を継続できる環境が整備され、テレワークや庁外など場所を問わず柔軟な働き方を実現。
- 新たなオフィスの形である「フリーアドレス」の導入を推進、令和5年度からは、新たに1部3課を対象に導入予定。



推進項目 5 人づくり改革



局区独自の人づくり

各局区における改革の自走

- 市役所改革第2ステージ以降、各局区で独自の改革PTを設置し、横断的課題に解決を目指す取り組みが活発化。令和4年度現在で11の局区PTが設置されている。
- 今後は、改革PTの全庁展開を図り、改善事例の共有や職員間のコミュニケーション向上に繋げる「改革共創プラットフォーム」の構築を目指す。



消防局改革PT



- 消防局若手職員で改革PTを結成。市民啓発活動や局内の情報共有手法の改善に取り組む。
- 広報動画は予算ゼロ、職員手作りで多くの再生を記録。報道でも取り上げられ話題となる。

北区改革PT



- 「SDGs部会」「大学連携部会」「YouTube部会」の3テーマで部会を編成、部署の垣根を超えて連携
- 「SDGs部会」は国指定の研究指定校と連携、SDGsの理念を踏まえたまちづくりを推進

推進項目 6

リソースの最適化



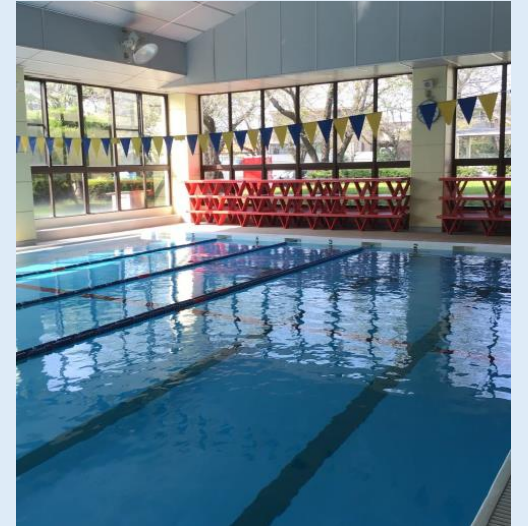
公共施設の適性管理

学校プールの授業にスイミングクラブを活用した モデル事業を実施

公共施設の維持管理が課題となる中、市施設の35%を占める学校教育施設では、小学校プールの再建見直しに着手。民間スイミングクラブへの委託によるモデル事業を令和4年度から開始した。
プールの授業をスイミングクラブで実施し、児童は学校からバスで移動。
インストラクターが授業の補助に入る。



老朽化が激しい学校プール



民間スイミングクラブと連携

令和4年度の実施

モデル校2校で実施（飽田南、田底）

【成果】

- 泳力向上が見られ、児童、保護者から高い評価
- 教職員の負担軽減（プール管理、授業）、指導力向上
- 天候に左右されず安全で確実な授業の実施

今後の予定

【令和5年度】

- モデル校を5校に拡大

民間スイミングクラブとの連携 小学校4校

隣接中学校との共用 小学校1校

※民間委託の拡充や隣接校同士の共用、公共プールの利用を検討し、効果検証を行いながら、再編計画の検討を進める。

【令和6年度】

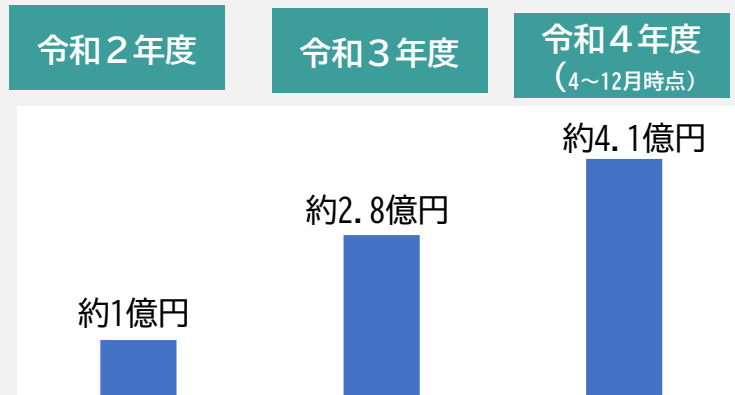
- モデル校を7校に拡大予定

ふるさと納税の推進

特色を活かした返礼品の拡充により 寄附額増加

令和2年度以降、返礼品の拡充による取組を強化。
様々な用途を用意し、返礼品競争ではなく共感・応援を生む
本来の趣旨に沿った制度を推進。

ふるさと納税額の推移（ポータルサイト利用分）



- 返礼品を拡充した令和2年度以降、ポータルサイトを利用した寄附額は増加傾向
- 令和4年度は、12月時点で前年度寄附額を上回っており、更なる増加が見込まれる



ふるさと納税を活用したクラウドファンディングの実施

特定の事業を提示し期間を限定して寄附金を募る手法。本市の象徴である江津湖・市電をテーマに実施。

- ふれあいベンチプロジェクト 水前寺江津湖公園・坪井川緑地のベンチをリニューアルします
寄附額：200万円



- 熊本市電開業100周年 時代と人と社会をつなぐ熊本市電を誕生当時のカラーで次世代に残したい！
寄附額：250万円

