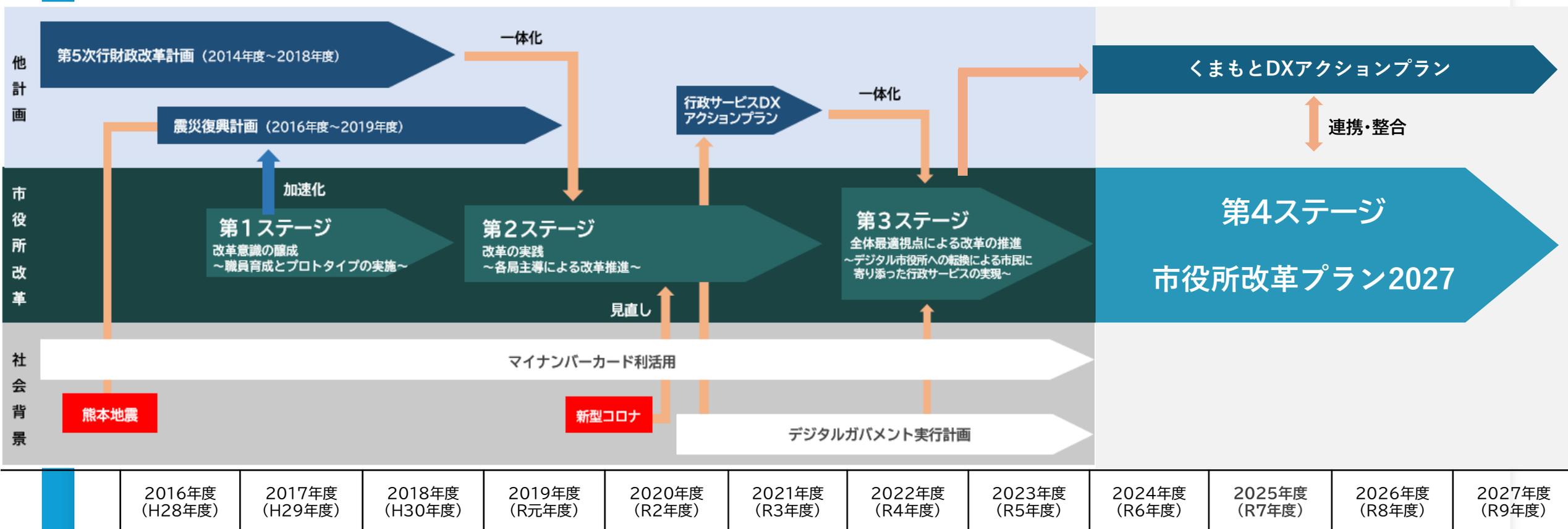


市役所改革 これまでの取り組み

本市がめざす「上質な生活都市」の実現に向けて、持続可能な市政運営体制を構築するため、平成29年度（2017年度）から市役所改革に取り組んでいます。
これまでの改革の中から、いくつかの事例をご紹介します。

市役所改革の流れ

令和6年度（2024年度）から令和9年度までの4年間は「市役所改革第4ステージと位置づけ」市役所改革の更なる推進に取り組んでいます。



取組① 改革に前向きな風土・人づくりに取組んでいます



職員提案の募集

全職員から業務の改善提案を募集し、寄せられた提案から様々な改革・改善が実現。

約8割の提案に対して前向きな対応

(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
- ・パブリックコメントのペーパーレス化 など

K-ボックス

日頃の気づきを気軽に提案できる目安箱

● Microsoft Formsで投稿

- 投稿作業、情報管理を効率化
- 事務局へのエントリーの段階では、記名式へ変更
- 全庁公開時の匿名有無の選択を残す

● 効果が見込まれる案件への集中的対応

- 職員アンケートや改革プロジェクト推進本部調整会議での事前整理を通し、効果の高い提案への集中的な対応を実施
- ※ 全ての提案内容は関係課へ意見として共有

K-チャレンジ

熱い思いを実現できるチャレンジ制度

● プレゼン方式の提案制度

- 提案内容は、記名式でエントリー
- 問題提起に加え、具体的な改善内容の提案を
- 調整会議や推進本部でのプレゼンを実施

● 実現に向けた積極的な支援

- 提案に際して事務局（市役所）に支援してほしい要望も合わせて募集
- 事務局が調整役として、提案実現に向けた支援を実施



改革インフルエンサーの育成

市役所改革をリードしていく人材を育成する職員研修を実施。各種思考法や課題解決手法の学びを通じて、俯瞰的視点や改革志向を身に付け、各局区で活躍。



各局区の人づくり・課題解決

・各局区で独自の改革PT（プロジェクトチーム）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5年度には、全庁的な改革を推進するコミュニティ「改革共創プラットフォーム」を構築。



取組② 多様なワークスタイルを推進しています



働きやすいオフィス環境

オフィス改革により、新たなワークスペースやフリーアドレス（席を固定しない働き方）を導入。令和6年（2024年）4月現在19課に導入。



チームの集中力を高める
ファミレスブース



1人で思考&資料熟読に
適したカウンター席

オフィス改革は、業務効率化や職員の生産性向上 など様々な効果

ペーパーレスの促進

整理整頓意識の向上

スペースの有効活用

コミュニケーションの増加

執務環境の快適性向上

ワークスペースの使い分け

ICTリテラシー向上

有事でも対応可能な働き方構築

業務に合わせた自律的行動の増加

増員や組織変更への柔軟な対応



柔軟な働き方の推進

- テレワークの推進
全職員にSIM入りのモバイルPCを配備し、自宅や出張先など、場所を問わず働くことのできるテレワークを推進。
- フレックスタイム制の導入
令和7年度から試行運用を開始。

- ・会議はオンライン化、ペーパーレスに
- ・出張にも持ち運び、場所を選ばず業務が可能



取組③ ICTツールの活用で時短・効率化を図っています



手続きの利便性向上

タブレット端末を使用し、システム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「届出ナビシステム」を導入。

受付・入力手続きの平均所要時間

導入前

約13分



導入後

約8分



届出ナビシステム（タブレット端末）



チャットボット活用の一例



業務の効率化

AIやRPAをはじめとしたICT技術を活用し、新たな市民サービスの提供や業務効率化を推進。

生成AI

令和5年10月に生成AIを利用できる環境を整備。
(活用例)
企画立案、文書作成・要約、情報検索 など

RPA

令和7年5月現在で77業務で導入。
(導入例)
児童扶養手当県境届事務、住民異動システム取組、
固定資産登録作業 など

チャットボット

コールセンターや熊本城HPに導入し、多くの市民が利用。また、職員内部事務の問合せにも導入。