

現状分析

1 現行プランの進捗

■取組項目の進捗状況（R4年度末時点）

計画通り進捗	一部変更・遅れ	合計
108	29	137

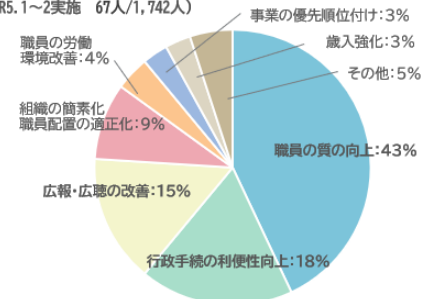
■検証指標

検証項目	令和3年度 (基準値)	令和4年度	令和5年度 (検証値)
1 市役所のサービスに満足している市民の割合	48.9%	44.1%	65%
① 区役所窓口 市民満足度	87%	87%	90%
② 証明書コンビニ発行件数	107,087件	300,170件	500,000件
2 働きがいを感じる職員の割合	82%	81%	95%
① 年休平均取得日数	14日	15日	16日
② テレワークを実施しやすいと感じる職員	23%	45%	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 (熊本地震関連及び臨時財政対策債を除く)	①5.4% ②104.6% ③2,248億円	①5.4% ②102.2% ③2,231億円	①5.2% ②107.8% ③2,430億円

2 市民ニーズ

■行財政運営に関する市民意見

※総合計画市民アンケート自由記載欄より抜粋
(R5.1~2実施 67人/1,742人)

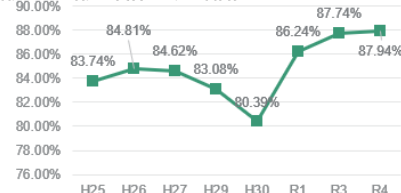


■区役所窓口市民満足度調査結果の推移

調査場所：各区役所、総合出張所窓口（住民・戸籍、国保、福祉、こども、税）

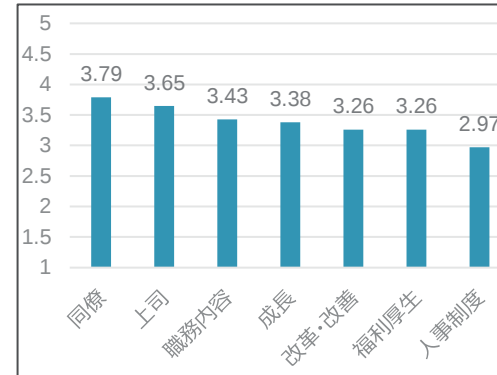
【満足度割合の推移】

(とても満足・ほぼ満足と回答した人の合計)

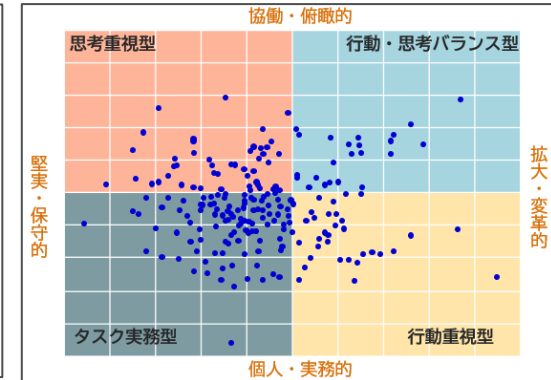


3 職員ニーズ

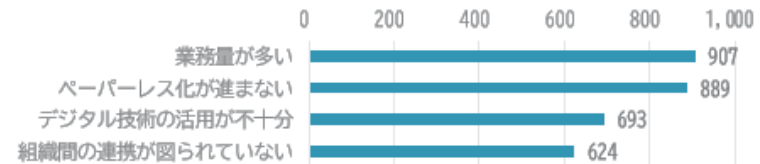
■職員満足度調査結果



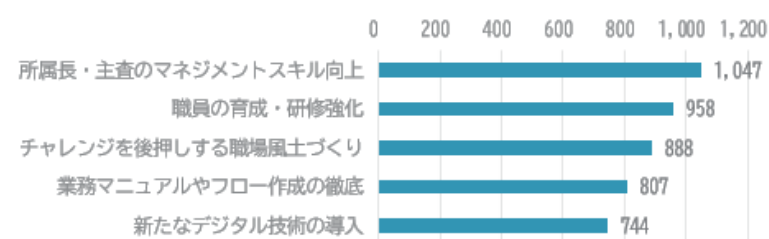
■職員スキル分析調査結果（人材マップ）



■職員アンケート（仕事の課題）



■職員アンケート（市役所改革推進に重要なこと）

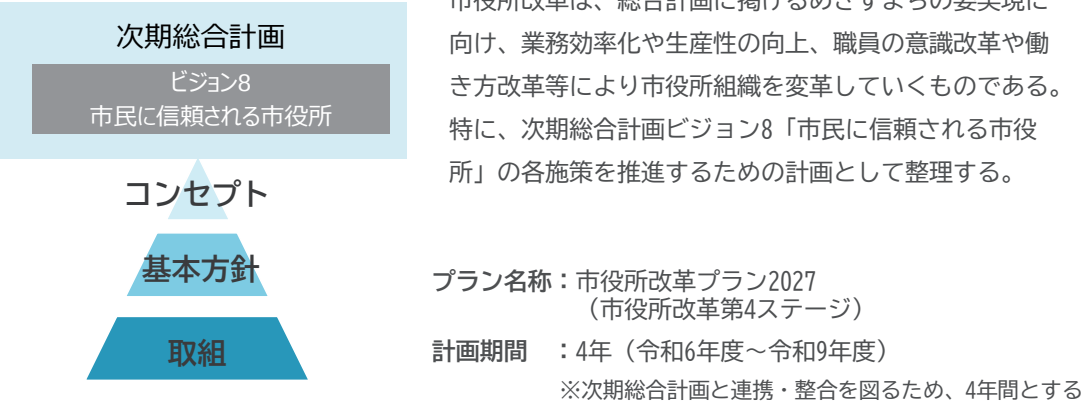


4 国の動き

- ・ 骨太の方針2023（R5.6）⇒人への投資の拡大、DXの加速、働き方改革の一層の推進 等
- ・ 人事院勧告（R5.8）⇒週休三日制、兼業、若手職員のキャリア支援 等
- ・ 人材育成基本方針策定指針改定（R5.秋）⇒人材確保・能力を発揮しやすい職場環境

1 次期プランの位置付け

【次期プラン体系図】



2 コンセプト

市役所改革の使命やめざす姿、職員が持つべき行動指針をミッション・ビジョン・バリュー（MVVモデル）で設定。分かりやすく示すことで職員の共通認識を図り、市役所改革の推進力を高めていく。

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・想定する取組

※取組は、今後全庁照会を経て整理・決定

方針1：組織・人づくり改革

- 職員が仕事へのやりがい・働きがいをもち、一人ひとりがその能力を発揮することで、質の高い行政サービスを提供する。
- 職員が主体的に改革に取り組むことができる、組織風土・文化を醸成する。

【想定する取組】

- 職員成長・育成方針の改訂
- 多様な働き方推進に向けた制度改革
- 局区主体の人材育成
- 職員ポイント制度の導入

方針2：行政サービスの最適化

- デジタル技術やデータを活用し、行政サービスの選択肢を増やすことで、多様化・複雑化する市民ニーズに対応する。
- 事務処理の効率化や無駄の排除、デジタル技術の活用等により行政運営を効率化する。

【想定する取組】

- 窓口DX推進による窓口のあり方見直し
- 市役所内部のデジタル化推進
- 定型的業務の集約化
- 直営業務の見直し

方針3：協働・連携の推進

- 市民や地域、企業等多様な主体と、それぞれが持つ強みを活かし、様々な分野で協働・連携することで、行政単独では実現できない新たな価値を創出する。

【想定する取組】

- デジタル技術を活用した地域活動促進
- 広報広聴改革
- 地域へのアウトリーチ強化
- 民間ノウハウの有効活用

4 スケジュール

令和6年1月 又は 2月：市役所改革推進委員会

2月：改革プロジェクト推進本部

3月：市議会報告