

プラチナ市役所プロジェクト

-令和6年度の課題の再検討と令和7年度の進め方-

令和7年5月23日 財政・変革局市政変革推進室

課題の再検討の結果について

前回討議の概要

《第4回X会議(R6.11月)の振り返り》

- プロジェクトチームから提起された 120件の課題に対する対応状況 を 個別の解決事例とともに報告した。
- 120件の課題に対する対応状況について、討議では、『×＝解決できないと整理した課題は、議論がまだ不足している。』、『△＝検討を要するとした課題は解決まで追いかけるべき』などの意見が出た。

11月 時点	◎ PTの提案どおり 課題を解決	○ 代替策・予算次第 で課題を解決	△ 検討を要する	× 解決できない 課題	計
件数	33	64	16	7	120

主な意見(指摘事項)

- ・△については、検討結果をマネージすること。
- ・×は、相手の本当に困っている気持ちに寄り添っていない。根源の課題に応える別のアプローチはできないか考えてほしい。
- ・×は玉石混交。深掘りが甘くないかよく分析してほしい。
- ・×は、一旦全部差し戻し。議論が足りていない。
- ・○のフォローアップが一番大切。

指摘を踏まえ、120件の課題とその解決策案を見直したところ
「抽象的な課題や解決策となっているもの」「少しでも関りがあれば、既定路線の取組みを解決策としているもの」など、
本質的な議論が十分に深まっていなかった事例が多く見られたことが判明。

プロジェクトチームから提起された「120件の課題とその解決策案」を下記視点で改めて深掘り(再整理)
【視点】 対応可能なものか(既に対応済みではないか)、抽象的な課題はより具体的にできないか、
社会一般の働き方と比較してどうか など

課題の再検討の結果について

【事務局】120件の課題の再整理(結果)

- 課題の「具体度」でみると、大きな1つの括りで、「リソース不足を課題としているもの」が35件、そのほかの課題85件は、「具体的になっている課題」が53件、「抽象的な(明確になっていない)課題」が32件となった。
 - 更に、3つの括り毎に深掘りすると、「制度所管局において解決策を検討し、その進捗を追うべき課題」から、除外できる課題が抽出できた。
 - ・具体的な課題(53件)の中では、「既に(従前より)対応済みのもの(15件)」、「法令により対応不可能なもの(1件)」
 - ・抽象的な課題(32件)の中では、「他の課題と重複 又は 統合できるもの(10件)」、「具体化ができないもの(18件)」
 - ・リソース不足の課題(35件)の中では、「政策判断により現時点では解決困難なもの(29件)」
- ⇒ 上記の再整理を行った結果、「制度所管局において解決策を検討し、その進捗を追うべき課題」は、下記の47件となった。
- ①具体的な課題で、周辺情報の収集等を行い、更に具体化するもの(37件)
 - ②抽象的な課題で、課題の具体化(明確化)できたもの(4件)
 - ③リソース不足の課題のうち、社会一般的な水準に達していないものや法令等に則った対応が必要なもの(6件)

課題の再検討による整理結果			ワークスタイル	オフィス	ルール	合計
当初の課題件数			22	39	59	120
具体的な課題	既に(従前より)対応済みのもの	①	3	8	4	15
	法令により対応不可能のもの	②			1	1
	具体的な課題で、周辺情報の収集等を行い、更に具体化するもの	③	10	1	26	37
抽象的な(明確になっていない)課題	課題の具体化(明確化)できたもの	④			4	4
	他の課題と重複 又は 統合できるもの	⑤	3	1	6	10
	具体化できないもの(アンケート等により真意不明)	⑥	4	1	13	18
リソース(予算、人員)不足の課題	法令基準に則った対応が求められるもの	⑦		3		3
	社会一般的な水準に達していないもの	⑧		3		3
	政策判断により現時点では解決困難なもの	⑨	2	22	5	29
課題の再整理を行い、制度所管局で解決策を検討する件数(③+④+⑦+⑧)			10	7	30	47

再検討後の47の課題解決に向けた進捗確認について

再検討後の47の課題について、解決策の内容に応じて3つのレベルに分類し、【分類2・3】は令和7年度も引き続き、**市政変革推進室が進捗を確認する。**
なお、リソース不足の課題で「政策判断により現時点では解決困難なもの」については、制度所管局において引続き、課題認識を持って解決に向けた検討を継続し、進捗があった場合は適宜報告する。

市政変革推進室が進捗を確認するもの

課題解決の分類	件数	具体例
【分類1】 対応済(完了)	14	✓ 救急隊員出勤時のコンビニ利用ルールを明確化【R6年12月導入済】 ✓ 子が小6まで取得できる子育て部分休暇を新設【R7年4月実施済】
【分類2】 具体的な解決策を一部実施、 又は試行の段階	14	● 週休3日制が可能なフレックスタイム制を試行【R7年1月試行】 ● 若手職員に対して、異動理由や期待を伝達【R7年4月試行】 ● 本庁舎の女性用トイレを増設(一部)する予算を計上【R7年4月一部実施】
【分類3】 具体的な解決策を検討中、 又は実施準備の段階	19	● スペシャリスト職の拡充について、自己申告の精査や関連部門ヒアリング等を行いながら、既存の「福祉」「税」以外にどんな分野でニーズがあるか対象年齢の見直しも含めて検討 ● 避難所運営・選挙事務の人員配置の見直しについて、今後実証を経て運用予定 ● 随意契約における年度前の契約準備行為の緩和する方向で検討

R7において
進捗確認

制度所管局において、引き続き検討を継続するもの

リソース(予算、人員)不足の課題のうち、「判断により現時点では解決困難なもの」

- 具体例
- ・業務量に対する職員数が慢性的に足りない
 - ・内窓設置による断熱性能の向上
 - ・各フロアに冷蔵庫、電子レンジ2セット設置
 - ・1階フロアのセキュリティゾーンの導入

令和6年度プラチナ市役所プロジェクトの振り返り(感想、改善点)

事務局による振り返り

【良かった点】

- プロジェクトへの若手職員等の参画によって、勤務制度や業務改善等で、具体的な成果が実現できたのが良かった。
- 多くの課題が「対応済み」や「一部実施(試行の段階)」、「引き続き、対応策の検討」など、制度所管局において解決策の検討を前向きに検討いただいた。
→「プラチナレポート」としてまとめ、市職員向けに周知

【改善点】

- 課題が明確でないために
「抽象的な課題や解決策となっているもの」「少しでも関りがあれば、既定路線の取組みを解決策としているもの」など、本質的な議論が十分に深まっていなかった事例が多く見られた。
- 具体的な課題に至るまで、解決策にいたるまでに時間を要し、プラチナメンバーや制度所管局に負担が生じていた。

事務局によるプラチナメンバーや市職員への聞き取り

【良かった点】

- 部署を横断して年代の近い職員が集まってチームを組み、それぞれの得意分野を生かして取り組むことができ刺激になった。
- アンケートで回答した意見が、そのまま職員の声(課題)として取り上げられた。
- この1年で大きく制度や働き方改革が変わり、職場の雰囲気良くなった。

【改善点】

- (提案する側、解決策を検討する側の両方とも)検討や作業に時間がかかり負担となった。
- スケジュールが短く、検討の時間を確保できず課題の精査が十分にできなかった。
- 一定の制度所管課に課題が偏ったので、制度所管課の負担が大きかったのではないかな。



プロジェクト参画により、職員がその成果と自身の成長を実感することで、変革意識の醸成につながった
また、職員の意見をしっかり受け止め、チャレンジ精神を応援する姿勢も大事な後押しとなった

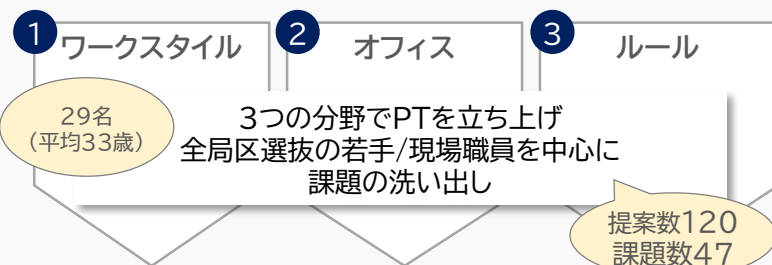
令和7年度のプラチナ市役所プロジェクトについて

プラチナ市役所プロジェクトとは

若手職員や現場の第一線で働く職員を中心に、プロジェクトチーム(PT)を結成し、個々の担当業務にとらわれず、全市的な視点で、働く上での課題等を洗い出し、関連する部局において課題の解決策を検討、実現していくもの

令和6年度プラチナ

目的 プロジェクトへの職員の参画による
成果の実感と変革意識の醸成を図るとともに
“働きやすさ”と“働きがい”を実現することで
市役所全体の労働生産性の向上を図る



制度所管局による解決策の検討

47の課題について、制度所管局としての解決策を検討

対応済(完了)
14件

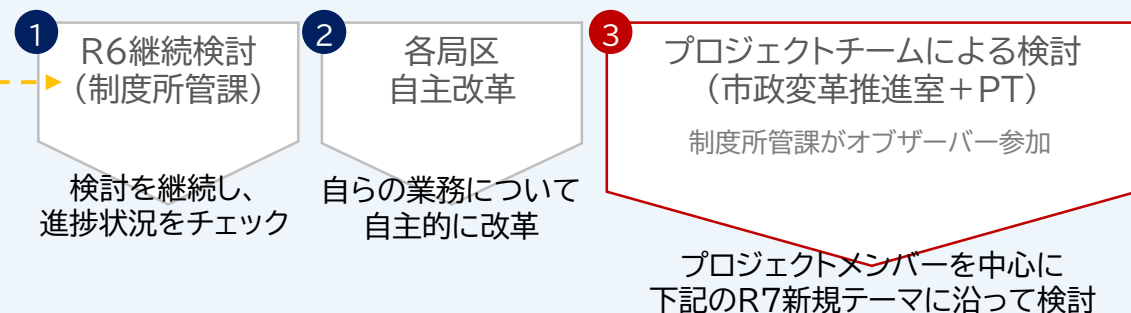
具体的な解決策を一部実施又は試行の段階
14件

具体的な解決策を検討中、又は実施準備の段階
19件

サービスマネジメントとは
サービスを提供する企業が、顧客のニーズに合わせた質の高いサービスを安定して
提供し続けるための、組織的な管理・改善活動のこと

令和7年度プラチナ

目的 職員一人ひとりがより良い仕事ができるよう
職員の働き方等を見直すことで
市役所全体の労働生産性やエンゲージメントの向上を図り
質の高い行政サービスの提供につなげる



R7新規テーマについて

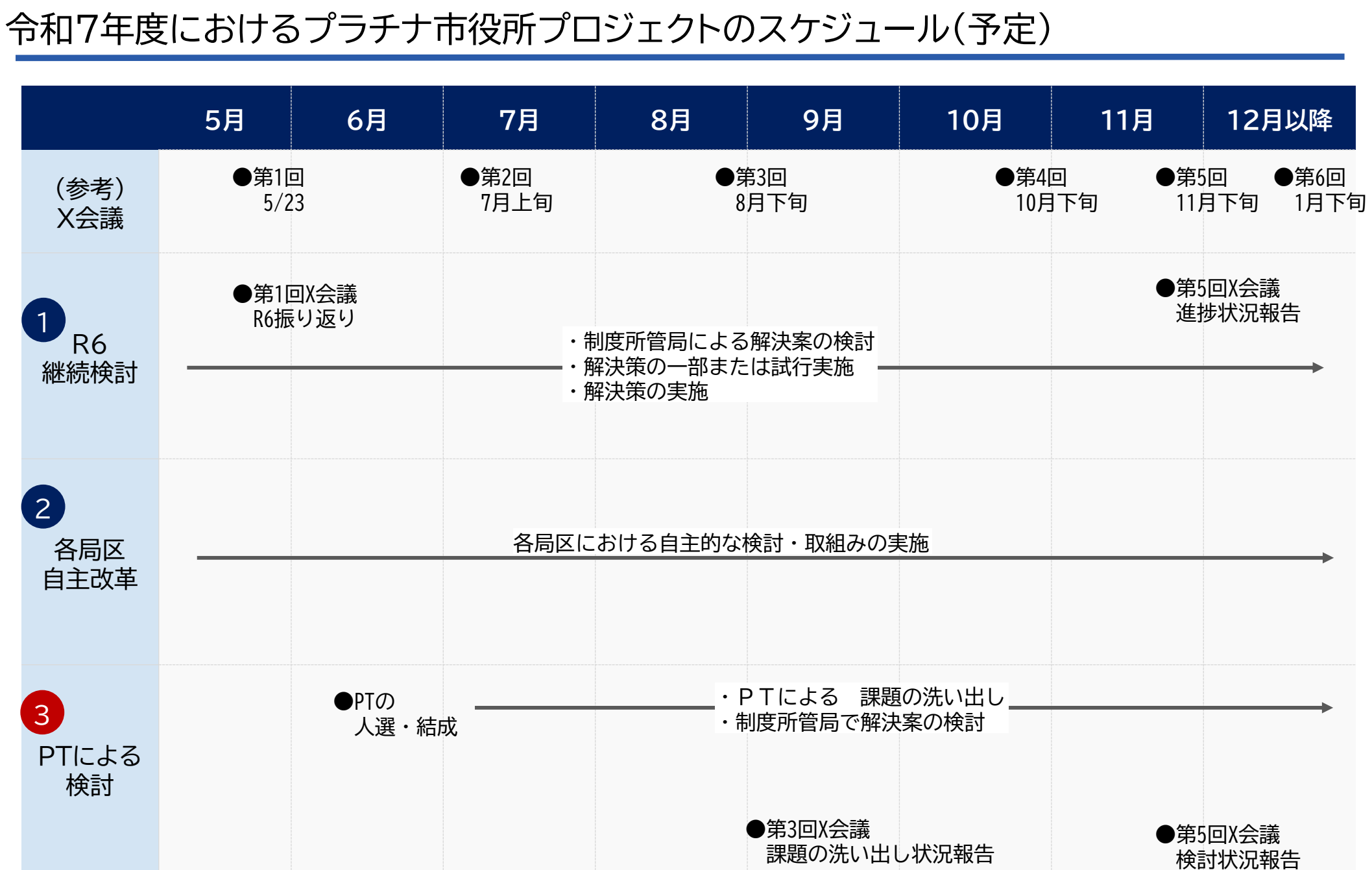
①ユーザーの困りごと等にフォーカス **NEW**

サービスマネジメントの視点で市民サービス↑や労働生産性↑となる業務改革
※市民に接する場面での課題や人材育成における課題など

②職員の困りごとにフォーカス

横断的な業務改革

具体的なテーマ、課題については、
若手/現場職員を中心に構成するPTメンバーで決定する。
制度所管課については、課題の検討の段階からオブザーバー参加。



参考資料

第4回X会議(R6.11.29)の振り返り

第4回X会議での報告内容

プロジェクトチームからの120件の課題について、制度所管局において解決策を検討し、以下の結果となったことを事例とともに報告した。

11月 時点	◎ PTの提案どおり 課題を解決	○ 代替策・予算次第 で課題を解決	△ 検討を要する	× 解決できない 課題	計
件数	33	64	16	7	120

報告に対する指摘事項

- ・△については、検討結果をマネージすること。
- ・×は、相手の本当に困っている気持ちに寄り添っていない。根源の課題に応える別のアプローチはできないか考えてほしい。
- ・×は玉石混交。深掘りが甘くないかよく分析してほしい。
- ・×は、一旦全部差し戻し。議論が足りていない。
- ・○のフォローアップが一番大切。

△・×についての再検討の状況

X会議での指摘を踏まえた再検討

- △・×の23件について、
- ・市政変革推進室において代替策の検討や他都市事例の研究など必要な検討項目を提案し、制度所管局に再検討するよう通知（R6.12.10）
 - ・今一度制度所管局とコミュニケーションを取るなど伴走支援を行いながら、より良い解決策を再検討した。

再検討の結果

制度所管局とともに「本当の課題は何か」「どんな解決を目指すべきか」について改めて問い直す過程で、

- ・実は課題が明確でないために、答えも抽象的となってしまうもの
- ・それが故に、提案者に寄り添った回答でないと感じられたもの

があり、結果として、

『具体的に何をどう変えるべきなのか、プロジェクトチームと制度所管局で本質的な議論が十分に深まっていなかった』

ことが明らかになった。

具体例

〈現〉

課 題	PT提案の解決策	制度所管局の検討結果
複数のシステムが独立しており、データの一元管理が難しい。一つ一つのシステムを覚えるのが大変。	業務システムを1つのシステムに統合する。	機能が同じものについては総合収納システムのように統合している。全てのシステムの統合にはフルスクラッチでの大規模なシステム開発が必要。非常に高額となるため困難。

課題の深掘り

〈新〉

課 題	PTと制度所管局の協議を踏まえた検討結果
操作マニュアルの掲載場所が統一されていない、マニュアルのボリュームが多い、直感的に分かりやすい内容になっていない等、必要な情報にたどり着くのに時間を要する。	【課題に対しての解決策(あるべき姿)】 ・マニュアルについては掲載場所を統一し、構成の標準化、要点を押さえたダイジェスト版の作成、検索機能の充実やTipsの共有ができる環境整備等、初見でも理解しやすく、知りたい情報へのアクセスが容易な内容にする。 ・以上のような対策により、職員がシステム上のやりたいことを実現するまでの作業時間・行程を短縮し、直感的に使いやすいシステム環境の整備を目指す。 ・また、システム間の連携や、不要な機能の削除、システムの統廃合により操作の効率化を図る。 【当面の具体的なアクション】 ・まずは「財務会計」「文書管理」「庶務事務」システムについて、業務所管課と協力して既存マニュアルの改善に取り組むとともに、「掲載場所の統一(イントラナビなど)」「検索機能の充実」等の仕組みづくりに取り組む。 ・また、システム稼働前後に実施する操作研修や利用者の支援体制について、新たに「情報システム整備運用・評価指針」に盛り込み、研修の充実について業務所管課に働きかける。

課題検討のアップデート

- ◎・○についても、事務局において同じ視点で見直した結果、
- ・△・×と同様に、抽象的な課題や解決策となっているもの
 - ・少しでも関わりがあれば、既定路線の取組みを解決策としているもの
- など、本質的な議論が十分に深まっていなかった事例が多く見られた。

今後の進め方

- 事務局において改めて「課題」を見つめ直し、真に困っている点で解決すべき内容を精査する。
- 制度所管局に依頼し、年度末にかけて再検討を行う。
- 令和7年度当初に、アップデートした課題及び再検討の結果をX会議で報告する。