

プラチナ市役所プロジェクト

-令和7年度プラチナ市役所プロジェクトの進捗状況について-

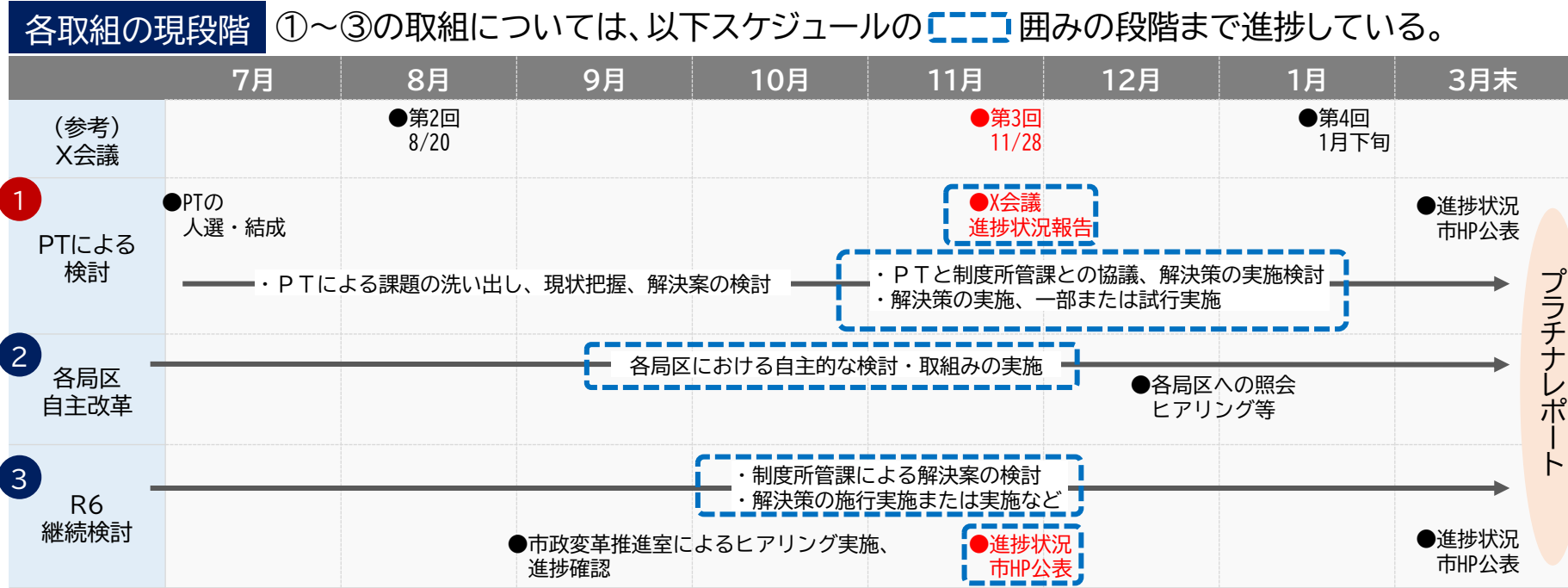
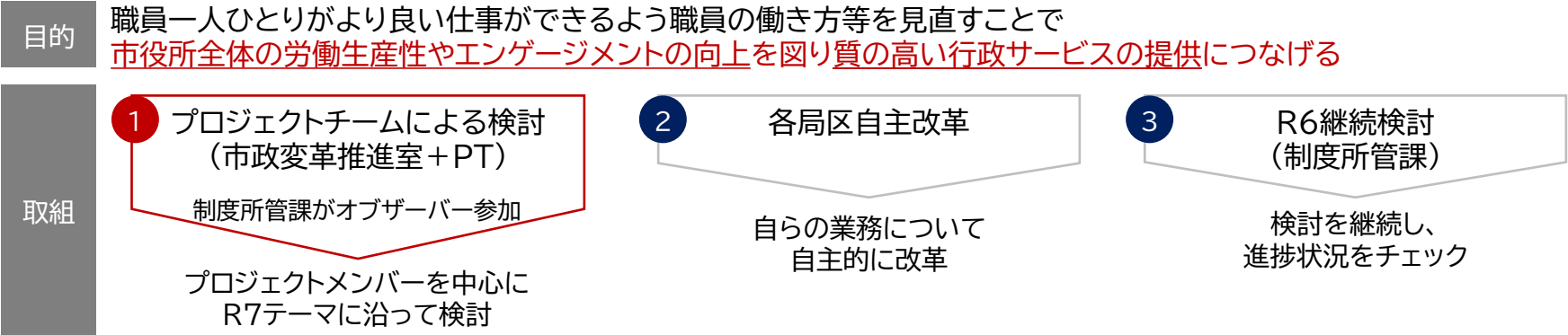
令和7年11月28日 財政・変革局市政変革推進室

令和7年度プラチナ市役所プロジェクトについて①(取組全体の概要・各取組の現段階)

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(以下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7年度プラチナ市役所プロジェクト



令和7年度プラチナ市役所プロジェクトについて②(プロジェクトチームの概要)

令和7年度プラチナ市役所プロジェクトチームのテーマ

1 ユーザーの困りごと等にフォーカス

サービスマネジメント(※)の視点で市民サービス向上や労働生産性向上となる業務改革

※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

2 職員の困りごと等にフォーカス

横断的な業務改革

推進体制

プラチナメンバー

吉村(市公)、木村(財変)、影山(保福)、松岡(子家)、
鐵見(産経)、松本(整備)、住田(港湾)、福山(門司)、
島尻(小倉南)、久保田(八幡東)、早川(戸畑)、杉(消防)
馬場(競技)

吉田(危機)、湊(技監)、行徳(政策)、渡辺(政策)
井上(総市)、石川(環境)、上田(戦略)、田端(小倉北)
堀(若松)、土岩(八幡西)、山内(水道)、才所(教育)
小坂元(行委)

総勢26名
(平均年齢32歳)

市政変革
推進室

所管課



【検討の流れ】

プラチナメンバー・
市政変革推進室

現状整理・課題の洗い出し

調査・研究

・他都市研究
・ヒアリング
・アンケート

解決に向けた協議

・メンバーが検討した課題・対応策について、提案・協議
・協議内容を踏まえて、課題・対応策の再整理・再協議

所管課

整理がついたものから実行・検討開始

令和7年度プラチナ市役所プロジェクトについて③(前年度の内容・進め方との比較)

- 令和7年度は、職員目線での業務改革だけでなく、区役所窓口などの『行政サービスを提供する場面』や『公共の場』における**ユーザー目線での課題解決を意識し、『職員の生産性向上』と『市民サービスの質等向上』の両方に資する業務改革**にアプローチしている。

	令和6年度	令和7年度
目的	プロジェクトへの職員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	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向上を図り、 <u>質の高い行政サービスの提供につなげる</u>
内容	市職員における ①ワークスタイル ②オフィス（職場環境） ③ルール の3つのテーマから業務改善・業務改革を検討・実施	①②にフォーカスして業務改革を検討・実施 <u>①ユーザーの困りごと等（＝ユーザー目線）</u> …サービスマネジメントの視点から、市民サービス向上や労働生産性向上に資する業務変革 ②職員の困りごと…横断的な業務改革
進め方 フロー	①PTメンバー及び職員アンケートにより課題を洗い出し ②洗い出した課題を制度所管課に提示 ③制度所管課で解決策を検討、可能なものから課題解決のアクション（予算化含む）を実施	①PTメンバーにより課題を洗い出し ②PTメンバーで、洗い出した課題の現状や周辺情報を収集（※課題に対する職員の意識調査や関係者のヒアリング等を実施） <u>把握した現状を踏まえ、課題をさらに掘り下げ、課題解決の方策案（打ち手）まで検討</u> 〔 ・目指すべき姿は何か ・現状はどうなっているのか（事実の収集） ・課題は何なのか ・どんな解決策が考えられるか 〕 ③所管課に、②の整理した課題と解決策を提案、 <u>PTメンバーと所管課とで提案の実現性等を協議</u> ④解決策が一定程度整理できたものは、所管課において、課題解決のアクション（予算化含む）を順次実施

令和7年度プラチナ市役所プロジェクトについて④(PT提案の課題件数とその進捗状況)

- PT提案の課題は、『ユーザーの困りごと』17件、『職員の困りごと』17件で、合計34件。※11/25時点
- 課題はすべて、解決策も含めた提案内容で関係所管課に提示済。提示の結果、PT提案と同じ対応を、既に所管課で実施予定が明らかになったものが1件あった。※下表④該当
- 下表の④の1件を除く33件の課題について、関係所管課とPTメンバーとの協議のもと整理できたものから、解決策の実施を進める。

PTの課題提案数(11月25日時点)

<u>ユーザーの困りごと</u> にかかる課題提案	17件	<u>職員の困りごと</u> にかかる課題提案	17件	合計	34件
---------------------------	-----	-------------------------	-----	----	-----

各課題の進捗状況(11月25日時点)

進捗の段階	① 所管課に課題(提案)を提示した段階 ※協議はこれから開始	② PTと所管課で提案の協議を行った段階	③ PTにおいて、検討継続or検討終了(※2)の判断が 終わった段階	④ 既に所管課で対応済のもの (①～③除く)	合計
<u>ユーザーの困りごと</u>	5件	11件	0件	1件	17件
<u>職員の困りごと</u>	5件	12件	0件	0件	17件
合計	10件	23件	0件	1件	34件

※1 所管が複数にまたがる課題は、PTと所管課との協議が一番進んでいるものでカウント。
※2 進捗によって、課題自体に認識の誤りがあったもの、解決が望めないと判明したもの等はその段階で検討終了と判断する予定。

(1)『ユーザーの困りごと』(17件)

- PTが見出した『ユーザーの困りごと』17件を場面で分類。
『行政手続きの場面等』の課題が9件、『公共の場等』の課題が8件であった。※進捗は次頁資料を参考。

行政手続きの場面等

(市民の目線)

市HPで知りたい情報が
探しにくい・たどりつかない

(市民の目線)

区役所の窓口が混雑して
待ち時間が長い

(子育て世代の目線)

毎年提出しないといけない就
労証明の提出期限が短い

(子育て世代の目線)

児童関係の申請手続きが手間
仕事も簡単に休めないし、
区役所に行く時間が取れない

(民間事業者の目線)

市の債権者登録、変更の度に
市役所に手続きに行かないと
できないのは手間だ

(市民の目線)

区役所に電話したら
たらい回しになった

(市民の目線)

窓口で尋ねたら、職員によって
回答まで時間がかかったり、
説明が違うことがある

(市民の目線)

保護関係書類はすべて
紙提出のため、区役所に
行く必要がある

(市民の目線)

市のプレスリリース
記載情報が多くて
伝えたいポイントが分かりづらい

公共の場等

(市民の目線)

区役所内のサイン、表示板が
分かりづらい

(市民の目線)

閉庁時の公用車
何にも活用されてない
(もったいない)

(市民の目線)

本庁案内図が
分かりづらい

(市民の目線)

閉庁時に区役所駐車場が一
般利用できると便利

(社会状況)

急な雨でビニール傘を
買う機会が増えている
置き忘れやごみと
なることも多い

(社会状況)

こまめな水分補給が
できず、熱中症や
脱水症状になる人
が多い

(市民の目線)

区窓口でスマートフォンを使
用した手続きを依頼される
が、Wifi環境は整備されて
いない

(子育て世代の目線)

一部の放課後児童クラブ
小学校内に開設
してなくて不便

『ユーザーの困りごと』にかかる課題と進捗状況一覧(参考)

No.	ユーザーの困りごと	課題(提案)名	進捗状況(11/25時点)
1	市HPで知りたい情報にたどりつかない	公式ホームページの検索機能で知りたい情報へアクセスするための課題	②PTと所管課で協議を行った段階
2	市のプレスリリースの伝えたいポイントが分かりづらい	対外資料のフォーマット統一の取組(講演用PPT・記者発表資料)	②PTと所管課で協議を行った段階
3	保護関係書類はすべて紙提出のため、区役所に行く必要がある	生活保護のオンライン申請等	①所管課に課題を提示した段階
4	市の債権者登録(変更)手続きが手間 市役所に行かないとできない	債権者登録に係るオンライン申請の導入について	④既に所管課で対応済みのもの
5	児童関係の申請手続きが手間 仕事も休めない、区役所に行く時間がない	行政手続きのオンライン化	①所管課に課題を提示した段階
6	就労証明の提出期限が短い	就労証明提出の簡素化	②PTと所管課で協議を行った段階
7	区役所の窓口が混雑して待ち時間が長い	区役所窓口サービスの向上	②PTと所管課で協議を行った段階
8	区役所に電話したら、たらい回しになった	電話対応の効率化と適切な部署への案内	①所管課に課題を提示した段階
9	職員によって回答まで時間がかかったり、説明が違うことがある	対話型業務支援AIサービスの導入について	①所管課に課題を提示した段階
10	閉庁時に区役所駐車場が一般利用できると便利	区役所駐車場の閉庁日開放について	②PTと所管課で協議を行った段階
11	本庁案内図が分かりづらい	本庁案内図が分かりづらい	②PTと所管課で協議を行った段階
12	区役所内のサイン、表示板が分かりづらい	区役所のサインが分かりづらい	②PTと所管課で協議を行った段階
13	こまめな水分補給ができず、熱中症や脱水症状になる人が多い	熱中症対策について	②PTと所管課で協議を行った段階
14	区窓口でスマートフォンを使用した手続きを依頼されるが、Wifi環境は整備されていない	区役所内のネット環境整備	①所管課に課題を提示した段階
15	ビニール傘の置き忘れやごみが多い	官民で進める傘ごみゼロのまち	②PTと所管課で協議を行った段階
16	閉庁時の公用車がもったいない	休日公用車の利活用	②PTと所管課で協議を行った段階
17	一部の放課後児童クラブは小学校内に開設してなくて不便	「安らぐまち」の実現に向けた放課後児童クラブの利便性向上	②PTと所管課で協議を行った段階

(2)『職員の困りごと』(17件)

- PTが見出した『職員の困りごと』17件を分類。

『業務効率に関すること』が11件、『働き方・働きがい・働く環境に関すること』が5件、両方に係るものが1件になった。※進捗は、次頁資料を参考。

業務効率に関すること

紙の見積書を収受する場合
事業者の代表印(押印)が必要

公用車の日常点検を
紙で作成・管理している

各種マニュアル・様式の
掲載場所がバラバラ
検索で探しづらい

ビジネスチャットツールの
通知設定がないため
気づきにくい

照会・通知に係る
庶務事務の負担が大きい
(統一ルールがなく処理効率が悪い)

会議が必要以上に長くなったり
目的が曖昧なまま開催されている

契約事務が煩雑
作成が必要な様式・書類の
確認に手間取る

相談記録作成に
時間がかかりすぎる

公用車にバックモニター
設備がなく、不安

ビジネスチャットツールで
上司等のスケジュールが
閲覧できない

会計事務マニュアルが
分かりづらい
(知りたいことを探しにくい)

働き方・働きがい・働く環境に関すること

更衣室・ロッカーの
スペースが不十分
現場用安全靴やヘルメットの
置き場がない

業務負担に偏りがある

時間休の上限があり、
フレックス勤務での
休暇取得が大変

人事制度への不満による
職員のモチベーション低下

災害で子どもの小学校が
休校になったとき
出勤できない

『職員の困りごと』にかかる課題と進捗状況一覧(参考)

No.	職員の困りごと	課題(提案)名	進捗状況(11/25時点)
1	公用車の日常点検を紙で作成・管理している	公用車日常点検表の見直しについて	②PTと所管課で協議を行った段階
2	紙の見積書を收受する際、事業者の代表印(押印)が必要	見積書の押印廃止(電子見積書導入)について	①所管課に課題を提示した段階
3	相談記録作成に時間がかかりすぎる	相談窓口での相談記録作成(要約)について	②PTと所管課で協議を行った段階
4	各種マニュアル・様式の掲載場所がバラバラ 検索で探しづらい	各種様式・マニュアル等の掲載集約について	②PTと所管課で協議を行った段階
5	ビジネスチャットツールの通知設定がないため 気づきにくい	Chat Luckの更なる活用(通知機能)	②PTと所管課で協議を行った段階
6	ビジネスチャットツールで上司等のスケジュールが 閲覧できない	Chat Luckの更なる活用(スケジュール閲覧機能)	②PTと所管課で協議を行った段階
7	契約事務が煩雑、作成が必要な様式・書類の 確認に手間取る	契約から支払いまで網羅したAI支払い事務の生成	①所管課に課題を提示した段階
8	会計事務マニュアルが分かりづらい、知りたい ことを探しにくい	会計事務や財務会計システムにかかるマニュアル整備等 による事務時間の短縮について	①所管課に課題を提示した段階
9	公用車にバックモニター設備がなく、不安	公用車に対するバックモニターの整備	①所管課に課題を提示した段階
10	照会・通知に係る庶務事務の負担が大きい 統一ルールがなく処理効率が悪い	庶務事務の在り方について	②PTと所管課で協議を行った段階
11	会議が必要以上に長くなったり、目的が曖昧 なまま開催されている	会議事務の見直しについて	①所管課に課題を提示した段階
12	モバイル端末が不足必要な職員全員に行き 渡っていない(出張、テレワークが不便)	モバイル端末不足	②PTと所管課で協議を行った段階
13	業務負担に偏りがある	業務負担の偏りについて	②PTと所管課で協議を行った段階
14	人事制度への不満による職員のモチベーショ ン低下	人事制度への不満による職員のモチベーションの 低下について	②PTと所管課で協議を行った段階
15	災害で子どもの小学校が休校になったとき 出勤できない	荒天時における休校に伴う休暇制度について	②PTと所管課で協議を行った段階
16	更衣室・ロッカーのスペースが不十分 現場用安全靴やヘルメットの置き場がない	技術職員の更衣環境の向上について	②PTと所管課で協議を行った段階
17	時間休の上限があり、フレックス勤務での 休暇取得が大変	時間休の取得上限の拡大について	②PTと所管課で協議を行った段階