

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.7-1】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・八幡西・戸畑）及び政策局 DX・AI 戦略室に課題の提案を行ったもの。所管課ごとに、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.7-1	区役所窓口サービスの向上について(門司区)
所管課(主管課に●)	●門司区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)設備面(各区役所総務企画課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する ・予算措置が必要なものについては、予算掌理課(区政推進課)を交えた協議の実施 ・早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有 <p>(2)システム面(政策局DX・AI戦略室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。 	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>①記載台のプライバシー確保:手元を隠せる仕切り版を設置済み。また、カバー付きクリップボードも常備し必要に応じて活用中。</p> <p>②おくやみコーナーの移設:門司区役所は面積が小さく、スペースの関係で移設することは難しいが、今年度中に次の改善を実施予定である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使い勝手を改善するため、面積を拡大 ・プライバシーをより確保するため、入口の向きを変更、入口をアコーディオン式の扉に変更、パーティションの高さをより高く変更 <p>③カームダウンルームの設置:市民課待合室に設置している「赤ちゃんの駅」をカームダウンルームとの併用施設として運用開始。</p> <p>④待合席の増設:記載台の配置を見直すことで、寒さ対策に加え、混雑時には椅子を増設できるよう改善。</p> <p>⑤市民課フロアへのテレビ設置:設置済み。</p> <p>⑥市政情報の上映:上映する素材をいただければ上映可能。</p>	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	~令和8年3月対応済								
	解決策の実施								

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.7-2】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・八幡西・戸畑）及び政策局 DX・AI 戦略室に課題の提案を行ったもの。所管課ごとに、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.7-2	区役所窓口サービスの向上について(小倉北区)
所管課(主管課に●)	●小倉北区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)設備面(各区役所総務企画課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する ・予算措置が必要なものについては、予算掌理課(区政推進課)を交えた協議の実施 ・早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有 <p>(2)システム面(政策局DX・AI戦略室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。 	
今後の検討の方向性 (R8.3時点)	<p>①記載台のプライバシー確保: R8 前半に記載台を改修予定(市税事務所と要調整)</p> <p>②おくやみコーナー移設: R7 年度末までに実施</p> <p>③カームダウンルームの設置: 別途スペースの確保は困難なため、既存の相談個室の活用を前提にルールを設定し、R8 より運用予定</p> <p>④待合席の増設: すでに繁忙期は増設を実施済み 並べ替え・更新等は案内改善と併せて R8 中に検討し、できることから実施予定</p> <p>⑤市民課フロアテレビ設置: 待合にテレビを設置すると、テレビ目的の人も滞留するなど混雑悪化の懸念もあるため、実施しない方針</p> <p>代替として広告モニターでの市政情報等の放映を実施中</p> <p>⑥市政情報の上映: すでに実施済み 加えて到津の森などの動画を放映することについて調整済み、動画を入手次第、放映を実施</p>	

検討スケジュール (R8.3時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度				
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	
		対応策の検討、順次実施								
	②⑤⑥の実施	①の検討・調整・実施								
		③④の検討・調整・実施								

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・八幡西・戸畑）及び政策局 DX・AI 戦略室に課題の提案を行ったもの。所管課ごとで、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.7-3	区役所窓口サービスの向上について(小倉南区)
所管課(主管課に●)	●小倉南区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)設備面(各区役所総務企画課) ・区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する ・予算措置が必要なものについては、予算掌理課(区政推進課)を交えた協議の実施 ・早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有 (2)システム面(政策局DX・AI戦略室) ・所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	(1) 設備面 (総務企画課) 【取組済み・取組内容決定】 ○1階市民課フロアの改善 ・手続きの効率化による待ち時間の解消や待合スペースの確保のため、マイナンバーカード専用手続きコーナーを新設 ・待ち状況を番号表示モニター画面で把握しやすくするため、待合スペースのゾーン分けを行い、ゾーンに応じたモニター表示画面に改善 ・親子連れの市民の待ち時間中の環境改善策として、1階の市民課フロアにキッズコーナーを新設 ・記載台のプライバシー確保のため、記載台と記載台の間にスペースを設ける方向 【引き続き検討を要するもの】 ・1階の市民課フロアの相談室をカームダウンルーム兼用として運用可能かを5月末までに結論を出す。	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
マイナンバーカード専用手続きコーナー モニター表示の改善 キッズコーナー 記載台プライバシー		解決策の実施							
カームダウンルーム(相談室兼用)検討			可否決定						

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.7-4】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・八幡西・戸畑）及び政策局 DX・AI 戦略室に課題の提案を行ったもの。所管課ごとに、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.7-4	区役所窓口サービスの向上について(若松区)
所管課(主管課に●)	●若松区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)設備面(各区役所総務企画課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する ・予算措置が必要なものについては、予算掌理課(区政推進課)を交えた協議の実施 ・早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有 <p>(2)システム面(政策局DX・AI戦略室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。 	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<ul style="list-style-type: none"> ・「おくやみコーナー」や「オンライン手続き窓口」については、窓口内へのスペースの確保が難しく市民ホールに仮設置していたが、1F の窓口のレイアウトの見直しを行うことで生まれたスペースへ集約し、より分かりやすく、利用しやすい窓口環境にする。 ・マイナンバーカードの申請や各種手続きで来庁する子育て世代が増えており、子どもと一緒にゆっくり過ごせるように、待合席では、親子で座れる優先席を設け、絵本などを設置する。窓口では、手続き時に待つ子どもが退屈しないように塗り絵やシールなど様々な遊びを用意する工夫を行う。 ・記載台のプライバシー確保は、手元を隠せるボードを、必要に応じて利用できるよう記載台に設置済。 ・これまでカムダウンルームについてのニーズは無いが、必要時は、既存の相談室等に対応していく。(専用スペースは確保しない) ・若松区で上がっている課題については令和7年度中に解決に向けて鋭意実施をおこなうもの。 	

	令和7年度			令和8年度			令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	
検討スケジュール (R8.3 時点)	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">総務企画課を集約</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">の移動等</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">おくやみコーナー</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">優先席の設置</div>									

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.7-5】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・八幡西・戸畑）及び政策局 DX・AI 戦略室に課題の提案を行ったもの。所管課ごとに、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.7-5	区役所窓口サービスの向上について(八幡東区)
所管課(主管課に●)	●八幡東区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)設備面(各区役所総務企画課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する ・予算措置が必要なものについては、予算掌理課(区政推進課)を交えた協議の実施 ・早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有 <p>(2)システム面(政策局DX・AI戦略室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。 	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>(1)設備面</p> <p>①については、まずは可動式パーティションを試験的に導入し、その効果を検証した上で本格的な導入に移行する。</p> <p>②については、市民導線も含め、1階市民フロアのレイアウト見直しの中で検討していく。</p> <p>③については、対応済。保健福祉課相談室をカームダウンルームと兼用とし、必要な事態が発生した場合は相談室で対応する。</p> <p>④、⑤については、対応済。</p> <p>⑥については、1階市民フロアにて、皿倉山観光動画や防災動画(八幡東区作成)等をすでに放映している。依頼があればすしプレスや動物園ライブカメラ等の放映も可能。</p> <p>⑦については、予算措置を含め他区の状況を踏まえ区政推進課と検討・協議を行っていく。</p>	

検討 スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	①記載台のプライバシー確保(及び増設)								
	試 行 実 施	解 決 策 の 実 施							

検討 スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	②おくやみコーナーの移設								
		予 算 確 保	工 事 内 容 検 討 移 設 箇 所 及 び		解 決 策 の 実 施				

検討 スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	⑦フリーWi-Fi の設置(別途プラチナで提案あり)								
			予 算 調 整 検 討 ・ 協 議			解 決 策 の 実 施			

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.7-6】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・八幡西・戸畑）及び政策局 DX・AI 戦略室に課題の提案を行ったもの。所管課ごとに、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.7-6	区役所窓口サービスの向上について(八幡西区)
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	●八幡西区役所総務企画課	<p>(1)設備面(各区役所総務企画課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する ・予算措置が必要なものについては、予算掌理課(区政推進課)を交えた協議の実施 ・早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有 <p>(2)システム面(政策局DX・AI戦略室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)		<p>①記載台のプライバシー確保については、バインダーを用いて対応済(令和8年1月開始)</p> <p>②おくやみコーナーの移設済</p> <p>③④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が手続きの待ち時間を有効活用できるよう、待合フロアの空きスペースで地元商店の名産品等を販売する「火曜コムまるしえ」を開催(令和7年8月開始) ・子育て世代を対象に、保護者と子どもがストレスなく待てる環境整備として、「キッズスペース」に子ども用ソファや絵本立てを配置するとともに、子ども受付ルームの空調環境の改善を令和8年3月に完了。 <p>⑤⑥</p> <p>テレビの設置及びPR動画の放映については、令和7年10月にデジタルサイネージを増設し、イベントや八幡西区政に関する情報の発信に取り組んでいるところである。</p> <p>⑦区政推進課から予算配当があればフリーWi-Fiの設置を検討</p> <p>なお、携帯会社と協議を行い、電波を増幅するレピータ(中継器)は設置済(au キャリアのみ)</p> <p>(その他)増加する外国籍利用者を対象に、北九州国際交流協会と連携し、「窓口通訳サービス(予約制)」を試行(令和7年11月から)</p>

	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
検討 スケジュール (R8.3 時点)	①~⑥実施済・取組中	試 行 実 施				解 決 策 の 実 施			
	⑦区政推進課に予算要求、他の携帯会社に協議申し込み								

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.7-7】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・八幡西・戸畑）及び政策局 DX・AI 戦略室に課題の提案を行ったもの。所管課ごとで、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.7-7	区役所窓口サービスの向上について(戸畑区)
所管課(主管課に●)	●戸畑区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)設備面(各区役所総務企画課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する ・予算措置が必要なものについては、予算掌理課(区政推進課)を交えた協議の実施 ・早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有 <p>(2)システム面(政策局DX・AI戦略室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。 	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>(1)設備面の充実</p> <p>カームダウンロードルームやフリーWi-Fi の設置については、来庁者の利便性向上の観点から一定の有効性が考えられる。一方で、これらの整備は庁舎全体の運用や設備配置、予算措置等にも関わることから、市全体での検討状況を踏まえながら対応を検討する必要がある。今後、市全体において導入の方向性が示された場合には、庁舎内の配置や運用方法等について具体的な検討を行うとともに、必要に応じて予算要求を行う。</p> <p>また、プラチナ市役所プロジェクトにおいて提案された内容については、引き続き実現可能性を踏まえながら対応を検討していく。</p> <p>※市民課に設置している記載台について、プライバシー確保を図るため記載台上に「手元隠し」を設置する(業者に依頼済)。</p> <p>(2)システム面</p> <p>窓口業務に関するシステム改善については、DX・AI 戦略室が主催するオンライン情報共有会等の機会を通じて、区としての業務上の課題や要望を伝達するなど、関係部署と連携しながら改善に協力していく。</p>	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
・設備面の充実に向けた検討 ・システム面の改善に向けた検討			施行実施	予算要求 必要に応じ		解決策の実施			
	DX・AI 戦略室等との協議・連携								

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.7-8】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・八幡西・戸畑）及び政策局 DX・AI 戦略室に課題の提案を行ったもの。所管課ごとに、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.7-8	区役所窓口サービスの向上について・システム面(政策局)
所管課(主管課に●)	●政策局 DX・AI 戦略室	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)設備面(各区役所総務企画課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する ・予算措置が必要なものについては、予算掌理課(区政推進課)を交えた協議の実施 ・早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有 <p>(2)システム面(政策局DX・AI戦略室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。 	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの改善(2)「呼び出しモニターの UI に改善」については、R8 年度にシステムのアップデートにより実装予定。モニターに応じてカスタマイズすることで、より見やすい表示に改善することが可能となる見込みである。なお、実装にあたっては、モデル区での検証を踏まえ、展開する予定。 ・その他、「推定待ち時間や待ち人数のオンライン確認を可能にする」「庁外への呼び出し通知の実装」については、所管課受けとめに記載のとおり、現在のシステムに機能がないため、新たにシステム開発等の対応が必要となる。新たなシステム開発に多額の費用をかけるのではなく、窓口予約の周知と利用拡大を優先して取り組むことで、「そもそも待たせない」仕組みづくりを徹底して進める。(予約なしで来庁された方の待ち時間平準化を目的に、当日予約制について調整を進める) 	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
呼び出しモニターの表示のアップデート		モデル実施	の展開 他区等へ						
窓口予約の周知									
待ち時間の平準化に向けた当日予約制について調整		モデル実施	順次展開						

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

区役所窓口サービスの向上について

1. 要望の趣旨・目的

- ・区役所窓口サービスの質を向上させ、来庁者にとってストレスの少ない、快適な手続き環境を提供すること。
 - ・待ち時間の不満解消やプライバシーの保護、多様なニーズへの対応を通じて、市民満足度を高めること。
- ⇒「市民にとって快適な行政環境の実現」を目指す。

2. 現状（課題の説明）

区役所の窓口サービスに関して、以下のとおり職員アンケートとヒアリング調査を実施し現状把握とニーズ調査を行った。

（1）職員アンケート

- ・71%の職員 「市民が待ち時間に退屈そうにしていると感じる」と回答

（2）ヒアリング（フロアマネージャーを対象として実施）

- ・待ち時間に来庁者がスマホやイヤホンを使用。順番のアナウンスに気づかない。
- ・待ち時間や手続き中に子どもが大声で泣いてしまい、親もどうにもできなくなってしまう
- ・「あと何分待てばいいのか」「もう1時間も待っている」という質問が多い。
- ・テレビで市議会を上映しているが、ほとんど見られていない。
- ・転入者向けに北九州市のことが分かる動画を上映してはどうか。
- ・記載台に目隠し板がなく個人情報が見えちゃう。
- ・番号表示モニターの横にテレビを設置して、順番が来た際に気づきやすいようにしてほしい。
- ・おくやみコーナーを移転してほしい(現在仮設置のまま売店前にある)。
- ・システムについての不満（視認性が悪い、ヒューマンエラーにより待ち時間が発生したケースもある、待ち時間の目安が分からない)

ヒアリング参考写真：小倉北区役所1階 市民課前の現状（R7.10月撮影）



記載台



隣り合って使用すると、記載内容が見えてしまう



発券機画面
→フロアマネージャーが代理で発券し、手渡している



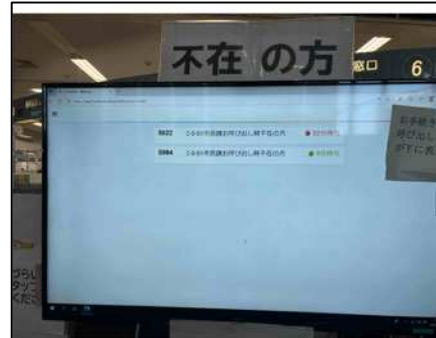
待ち状況確認タブレット
→職員側(フロアマネージャー含む)で待ち状況を確認している



待ち状況 主モニター
→余白が多すぎるなどで番号が見えづらい



市民課前待ち状況モニター&広告



不在者呼び出しモニター
→表示が小さく番号が見えづらい



以前マイナンバーの案内モニターを設置していた柱(現在撤去済)

※上記は一例。すでに改善に着手しているものや、区ごとに実情が異なるものもあり。

3. 改善の要望内容

設備面の拡充、システムの改善の2つに分け、以下のとおり要望。なお、区ごとに実情が異なる場合もあるため、必ずしも全区共通の課題とは限らない点に注意が必要。

(1) 設備面の拡充

- ①記載台のプライバシー確保(及び増設)
- ②おくやみコーナーの移設
- ③カームダウンルームの設置
- ④待合席の増設
- ⑤市民課フロアへのテレビの設置
- ⑥テレビでのすしプレスや動物園のライブカメラ等市政情報の上映
- ⑦フリーWi-Fiの設置(別途プラチナで提案あり)

(2) システムの改善

- ①番号転送にかかるオペレーションの改善
- ②呼び出しモニターのUIの改善
- ③推定待ち時間や待ち人数のオンライン確認を可能にする
- ④庁外への呼び出し通知の実装

4. 期待される効果

- ・市民サービスの向上…待ち時間の不満解消、プライバシー保護、快適な環境提供により、来庁者の満足度が向上。
- ・待ち時間のストレス軽減…待ち時間の可視化、快適な待合空間、庁外での待機選択肢により、来庁者の心理的負担が軽減。
- ・区役所のイメージ向上…市民ニーズに応じたサービス改善は、区役所全体の先進的で市民に寄り添うイメージを醸成。
- ・来庁者満足度の向上…上記の改善を通じて、区役所を訪れる市民一人ひとりの満足度が向上。
- ・業務効率の向上…システム改善により職員のオペレーションが効率化され、市民へのスムーズなサービス提供に繋がる。

5. 実現可能性・留意点

(1) 設備面

- ・低廉な予算で対応可能なもの（記載台の手元隠し設置など）…区の判断で実現可能性が高い。
- ・大規模なレイアウト変更や多額の予算措置が必要なもの（おくやみコーナー移設、カームダウンルーム設置、待合席増設、テレビ・モニター設置など）…予算掌理課との調整が必要と考えられる。
- ・スペース確保の課題…間取りの変更などで対応可能か検討が必要。各区の実情によって左右される可能性が高い。
- ・既存設備の活用…待合席を増設については、関係課を交え通常期の必要性を検討する必要がある。市民課フロアへのテレビ・モニター設置についても、既存のものを活用できないか検討。

(2) システム面

- ・システム仕様上困難な場合があるため、単年度での解決は困難。
- ・継続的な改良のため、「現場とシステム部門協働の対策チーム」を設立し、詳細な問題点の洗い出しと継続的なブラッシュアップが必要。
- ・技術的な難易度とコスト…番号転送オペレーション改善、モニターUI改善、オンライン確認、庁外通知は、システム改修が必要であり、DX・AI戦略室や契約業者との連携、予算措置が不可欠。特にオンライン確認や庁外通知は、高度なシステム連携・改修を要する可能性がある。

6. 今後の方針

各区へ課題を共有し、区ごとの実情を踏まえ実現可能性を検討していく。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(門司区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	区役所内部での調整で実現可能。
体制確保の容易度	4	移設や増設であれば現状の職員で対応できる余地はあるが、長期的に取り組む対策チームの設立に回せる人員や余力を確保できるかは不明。
予算確保の容易度	3	予算は区政推進課等で確保していただく必要がある。そのため、区役所は「予算確保の容易度」を判断できない。
調整の容易度	3	レイアウトの変更については区政推進課、システムの改善についてはDX・AI戦略室との調整が必要。また、システムについては各区で足並みを揃える必要があると考える。門司区役所は特に狭いため、スペース確保が一番の課題である。
実現することによる効果	4	市民の利便性や区役所の魅力向上に繋がるもので、実現した際には一定の効果があると考ええる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(小倉北区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	3	・ルールの検討は「5十分可能」であるが、建物の構造上、安全管理上の制約については、項目ごとに調整を要するため、「3調整結果によっては可能」。
体制確保の容易度	4	・区役所内の検討は既に行っており、「4おおむね可能」。
予算確保の容易度	3	・費用をかけない小規模改善の結果を積み重ねて現状ができており、スペースの確保が大きな課題であることから、今後改善を進めるには別途予算の確保を要する。
調整の容易度	4 2	・区役所に対応できるものは「4おおむね可能」。 ・建物の構造上の制約や全市的なシステムに関することは、区において対応できることが限られるため「2やや困難」
実現することによる効果	4	・区役所滞在時の環境改善に関する市民ニーズは高いため「4それなりに効果がある」

【実現可能に向けた所管課の受け止め(小倉南区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	4	・ルールについては区役所内部で決定可能、法的な規制緩和は不要
体制確保の容易度	4	・各窓口で対応可
予算確保の容易度	3	・現時点で経費は未定、また現配当予算で賄うことは困難なため、別途予算の確保が必要。 特に、カームダウンルームまで整備する必要があるのか(民間施設にそこまでのものがあるのか)検討が必要だと思う。
調整の容易度	3	・記載台の手元隠しは、記入例を市民にどのようにわかりやすく見てもらえるか検討が必要だと思う。
実現することによる効果	4	・市民の庁舎内での過ごし方の面で改善が見込まれる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(若松区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・ルール・規制緩和を行う必要はない。
体制確保の容易度	4	・既存の施設、設備で代用できないものについては、新たにスペース確保に向けたレイアウト変更が必要。
予算確保の容易度	3	・区役所の既存予算だけでは対応困難なものもあり、区政推進課から追加配当していただけたら可能。
調整の容易度	4	・レイアウトの変更にあたり、関係部署との協議が必要。また、フロアマネージャーの体制に影響が出ないか確認しないとイケない。
実現することによる効果	5	・おくやみコーナーを移設することで雑然としていた市民フロアの見通しが良くなり、資金庫などの各種案内がスムーズになる。 ・市民フロアに、ゆとりができれば、繁忙期に待合席を増設したり、窓口サービスの向上につながる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(八幡東区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・設備の拡充及びシステムの改善の実現にあたっては、法律、条例、規則及び運用方針等において、規制緩和を行う必要はなく、ルールについては区役所内部で決定可能。
体制確保の容易度	4	・設備の拡充について ①可動式パーティションを試験的に導入し、その効果を検証したうえで本格的な導入に移行する。 ②市民導線も含め1階市民フロアのレイアウト見直しの中で検討していく。 ③保健福祉課相談室を兼用として対応済 ④、⑤対応済 ⑥東区独自の動画(皿倉山観光動画、防災動画)などをすでに放映しており、放映の依頼があれば対応可能 ・システムの改善については区政推進課およびDX・AI戦略室との協議が必要である。
予算確保の容易度	3	・設備の拡充の②については区政推進課と協議が必要。予算が確保されない場合は既存予算でできる範囲で対応していく。 ・システムの改善については、区政推進課およびDX・AI戦略室と協議のうえ、予算確保が必要である。
調整の容易度	3	・総務市民局区政推進課及びDX・AI戦略室と協議・調整が必要。
実現することによる効果	4	・②については、おくやみコーナーの移設により、市民ホールの見通しが良くなり、市民導線の確保が容易となる。 いずれの課題も市民サービス向上につながるものであるため、実現できたときの効果はそれなりにあると考える。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(八幡西区役所総務企画課)・設備面】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	<ul style="list-style-type: none"> ・①～⑥：実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はない。 ・⑦：区分所有のため、コムシティ管理組合及び防災センター（設備）に事前協議が必要。
体制確保の容易度	5	<ul style="list-style-type: none"> ・①、④：フロアマネージャー及び市民課にヒアリングした結果、特段不要で、市民からのこえも上がっていないとのこと。逆にスペースの都合上、邪魔というクレームが増えるリスクを懸念している。 ・②：R7.3.31に総務企画課広報広聴係の跡地に移設済み。 ・⑤：従来から設置済み ・③、⑦：庁舎内にスペースは捻出可能 ・⑥：広報戦略課が決定するモニター広告の市政枠に市政情報所管課から依頼があれば可能
予算確保の容易度	3	<ul style="list-style-type: none"> ・③、⑦：区役所に予算権限がないため、区政推進課から追加配当していただけたら可能 ・①、④：対応不要 ・②、⑤：対応済み ・⑥：予算不要
調整の容易度	4	<ul style="list-style-type: none"> ・③：区役所内及びフロアマネージャーへ事前説明が必要、コムシティ管理組合に依頼しフロアマップ等の修正が必要 ・⑥：広報戦略課及び市政情報所管課にてモニター広告の選択が必要 ・⑦：区分所有のため、コムシティ管理組合及び防災センター（設備）に事前協議が必要。
実現することによる効果	4	<ul style="list-style-type: none"> ・⑦：セキュリティの問題はあるが、フリーWi-Fiの有無に関する問合せがあるため、実現できたときの効果はそれなりにあると考える。 ・③：八幡西区役所では要望を聞いたことはないが、実現できたときの効果はそれなりにあると考える。 ・⑥：市政のアピールになり、実現できたときの効果はそれなりにあると考える。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(八幡西区役所総務企画課)・システム面】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・②、③：画面の見にくさやカスタマイズについては、区役所側からも要望を出している、予約発券システムにおけるDX・AI戦略室の契約業者 TACT からは、システム上仕様変更は難しいと聞いている。 ・①：全区で発券機はフロアマネージャーが操作し、市民に一切触らせない運用で決定されている。おそらく、高齢者にキューの分岐の操作が難しく、発券機前で混雑が予想されるためであるが、いずれはフロアマネージャーを介さず発券できる形が理想である。高齢者や体の不自由な人以外は自分で操作できる方が多いため、キューの表示名をさらに工夫し、発券機の数を増やして、少しずつ移行させるのも手である。 ・④：庁外にモニターを置くと防犯や回線の問題がある上、全課表示するには、最低でも10~15個必要。仮に数個にまとめると現レイアウトでは文字が見えない。また、モニター音が小さいという課題もある。モニターを見に行くという運用より、手持ちのスマホで通知される仕組みの方がよいと考える。
体制確保の容易度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・②、③：システム改修が必要であるが、DX・AI戦略室の契約業者 TACT からは、システム上仕様変更は難しいと聞いている。 ・①、④：スマらく区役所プロジェクトで検討が必要である。
予算確保の容易度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・①~④：区役所に予算及び契約権限がないため、区政推進課及びDX・AI戦略室が手配していただけたら可能
調整の容易度		<ul style="list-style-type: none"> ・①~④：区政推進課及びDX・AI戦略室との調整が必要。運用に関しては、スマらく区役所オンライン情報共有会を活用して、ある程度、全区で足並みをそろえる必要がある。
実現することによる効果	5	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口のDX化を進めるにあたり、実現できたときの効果はかなりあると考える。①~④以外にも、不在者用モニターの数や設置場所、端末(iPadの充電がすぐなくなる)等についても課題があるため、合わせて解決したい。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(戸畑区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	2	メンバーと所管課(庁舎管理・窓口各課・窓口委託業者)による協議・検討が必要である。いずれも通常業務で追われていて、協議・検討に回せる人員や余力がない。
予算確保の容易度	3	ある程度は予算なしでも可能であるが、待合室のスペース増設・記載台の衝立・ベルトパーティション設置、TV増設については予算が確保されなければ実現は困難。TV増設はチューナーなしのモニタ増設が予算的に望ましい。
調整の容易度	3	記載台への衝立は可能だが、それに伴いベルトパーティション等で列に並べる仕組みが必要であり、場所の確保で調整が必要。待合室増設もスペース確保の調整が必要。TVは1台しかなく、場所の移動は必要ないが、待合室が分散しているため増設しなければTVを見れない席が多数。すでに区で作成した動画を配信したことがあり、配信枠に空きがあれば配信可能。その他北九州市PR動画も提供があれば流すことは可能。
実現することによる効果	3	・プライバシー確保や待合席増設で市民のストレス軽減が図れる。待ち時間にPR動画を流すことで広報としての効果が見込める。一方、PR動画はエンタメ性が低いため、TVの増設がなければ市民の待ち時間の不満解消にはつながらないと思われる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(政策局DX・AI戦略室)・システム面】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	—	・実現にあたっては、事業者によるシステム改修が必要となるため、市職員の体制確保は不要である。 ・「現場とシステム部門協働の対策チーム」については、月1回各区役所とDX・AI戦略室が意見交換を行う「オンライン情報共有会」を実施している。
予算確保の容易度	5 1	・②については、既存の契約の範囲内でのアップデートにより対応可能となる予定である。 ・③④については、事業者が開発していない機能であり、カスタマイズによるシステム改修のためのかなりの予算が必要。 なお、仮に実装された場合には、ランニングにおいて、通常アップデートにおけるカスタマイズ部分の費用も加算される。
調整の容易度	5 1	・②については、R8年度に実装の予定である。 ・③④については、現行システムは予約受付を機能の中心としているため、そもそも開発の必要性がない機能であり、当該機能の実装を事業者に求めることは非常に困難である。(なお、提案内容は事業者と共有済みだが、より必要性の高い機能のアップデートを優先対応している)
実現することによる効果	5 2	・②については、呼び出しモニターの表示を変更し、市民に見やすい表示とすることが可能である。 ・③④については、今年度から全区に導入した「窓口予約」を活用することで、市民の待ち時間は発生せず、予約時間はメールで通知されるため、当該機能は必要なくなることから、システム改修の実施は費用対効果が低い。 このため、窓口予約の周知及び利用拡大(例:対象手続きを全て予約システムを通して受付)を優先してはどうかと考える。

【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案を修正し、所管課において以下のとおり、検討及び実行いただきたい。

（１）設備面（各区役所総務企画課）

- ・ 区の裁量で対応可能なものについては、各区の状況に合わせて改善する
- ・ 予算措置が必要なものについては、予算掌理課（区政推進課）を交えた協議の実施
- ・ 早期に改善できた区の状況や方法を、ベストプラクティスとして他の区へ共有

（２）システム面（政策局DX・AI戦略室）

- ・ 所管課受け止めに沿った形で、現時点で対応可能なものについては、所管課で関係部署と協力して取組みを進める。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.12-1】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・戸畑）に課題の提案を行ったもの。所管課ごとで、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.12-1	区役所のサインがわかりづらい(門司区)
所管課(主管課に●)	●門司区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)各区役所が進める自主的な取組みとして、各区の実情に応じ、可能な範囲で改善に取り組むこと。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	市内大学と共同で案内図サインの改善に取り組んでおり、今年度中に案内図をリニューアルできる見込み。	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	~令和8年3月完成予定								
		解決策の実施							

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.12-2】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・戸畑）に課題の提案を行ったもの。所管課ごとで、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.12-2	区役所のサインがわかりづらい(小倉北区)
所管課(主管課に●)	●小倉北区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)各区役所が進める自主的な取組みとして、各区の実情に応じ、可能な範囲で改善に取り組むこと。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>01 掲示物の整理・サイネージ導入</p> <p>①R7 年度中に、掲示物等のルールを明確化し庁舎内に通知予定。</p> <p>②また、わかりやすく効果的な掲示となるよう、掲示物・パンフレットラック等を整理・集約予定。</p> <p>③R8 年度に、区役所庁舎の館内標示・案内サイン全般(デジタルサイネージを含む)について、入居部署・機関、専門家、利用者等の関係者で課題・改善策を検討し、改修を実施予定。</p> <p>02 改善体制構築</p> <p>④プロジェクトチーム(PT)による点検・改善提案を、R6 年度、R7 年度に引き続き今後も毎年度実施予定。</p> <p>⑤PTからの提案内容は、上記の館内標示等の改善案に反映させると共に、総務企画課など関係部署にて、できることから実現予定。</p>	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
		対応策の検討、順次実施							
	①の検討・実施(通知)	③の検討・関係者間調整・実施							
	②の検討・実施	④、⑤の継続実施							

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.12-3】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・戸畑）に課題の提案を行ったもの。所管課ごとで、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.12-3	区役所のサインがわかりづらい(小倉南区)
所管課(主管課に●)	●小倉南区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)各区役所が進める自主的な取組みとして、各区の実情に応じ、可能な範囲で改善に取り組むこと。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎内の情報過多の是正を出発点とし、来庁者の動線分析に基づく「視認性の高い誘導サイン体系」への再構築を行う。 ・掲示物の整理・統ルール徹底に加え、色彩・フォント・設置位置の標準化を図り、庁舎全体の統一感と分かりやすさを両立させる。 ・本取組は、単なる掲示改善にとどまらず、市民サービス向上および庁舎イメージ向上を目的とした環境改善施策として位置付ける。 ・令和8年度中：R8予算(45万円)により誘導サイン改修を実施する。 実施後：利用者視点での効果検証および改善 	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度			令和9年度				
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
～記載～		試行実施	一部実施	解決策の実施					

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.12-4】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・戸畑）に課題の提案を行ったもの。所管課ごとで、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.12-4	区役所のサインがわかりづらい(若松区)
所管課(主管課に●)	●若松区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)各区役所が進める自主的な取組みとして、各区の実情に応じ、可能な範囲で改善に取り組むこと。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>R7 年 11 月の「若松高校×若手職員の会わかぜっと」による区役所窓口の総点検により、「目線より上の表示物に注意は向かず、気付かない」という指摘があった。</p> <p>また、案内表示が複数箇所点に点在して逆に目に入りづらいと指摘を受けた。この課題に対して、3つのアプローチで改善を図ることとした。</p> <p>① 西棟正面出入口の横にあるフロア案内図を目線の位置に下げる</p> <p>② 「ここは西棟です」の表示がないので、目線の高さに新たに設置し、市民が現在地を把握しやすいようにする。</p> <p>③ 東棟出入口の正面に案内表示を移設し、天井付近にある案内表示は撤去する。</p>	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: 20px; margin: 0 auto;">試 行 実 施</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: 20px; margin: 0 auto;">解 決 策 の 実 施</div>							

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.12-5】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・戸畑）に課題の提案を行ったもの。所管課ごとで、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.12-5	区役所のサインがわかりづらい(八幡東区)
所管課(主管課に●)	●八幡東区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)各区役所が進める自主的な取組みとして、各区の実情に応じ、可能な範囲で改善に取り組むこと。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>令和7年度着手済。一部実施済。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎内の案内表示(フロア・窓口案内、設備・ルーム表示等)をピクトグラムを使用するなど視認性の高い文字に変更し、色も統一済。 ・掲示物の整理・集約を実施し、余分な貼紙等は原則禁止とした。 ・庁内掲示物ガイドラインを策定した。 <p>今後について(令和8年度以降の対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・『感動区役所プロジェクト』の一環として、庁舎内の残り(一階部分)及び庁舎外の案内表示等について今後も予算の範囲内で対応可能なものから検討していく。 ・ガイドラインに従って管理実施。 	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	<p>庁舎内の案内表示変更</p> <p>解決策の実施</p>	<p>予算調整</p> <p>感動区役所PT による検討・協議</p>		<p>解決策の実施</p>					

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

【ユーザーNo.12-6】

本提案について、各区役所（門司・小倉北・小倉南・若松・八幡東・戸畑）に課題の提案を行ったもの。所管課ごとで、解決に向けた検討及び実行をいただくため、本対応方針は所管課ごとに分けて作成するもの。

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	ユーザーNo.12-6	区役所のサインがわかりづらい(戸畑区)
所管課(主管課に●)	●戸畑区役所総務企画課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)各区役所が進める自主的な取組みとして、各区の実情に応じ、可能な範囲で改善に取り組むこと。	
今後の検討の方向性 (R8.3時点)	<p>掲示物の整理については、業務上必要な掲示も多いことから一律の見直しは難しいが、引き続き掲示内容や掲示方法の整理について検討を行う。</p> <p>また、デジタルサイネージの導入については来庁者への情報提供の充実に資する可能性があるが、導入には設備費用等を伴うことから、先進区の事例等を参考にしながら導入の可能性について検討を行う。</p> <p>さらに、今後予定されている庁舎内レイアウト変更や令和9年度以降組織改正の動きも踏まえ、来庁者にとって分かりやすい案内表示となるよう、必要な見直しについて検討を進め、必要に応じて予算要求を行う。</p>	

	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
検討スケジュール (R8.3時点)	<p>・先進区の事例等を参考に導入の可能性について検討</p> <p>・必要な見直し事項の検討</p>		<p>試 行 実 施</p>	<p>予 算 要 求</p> <p>必 要 に 応 じ</p>		<p>解 決 策 の 実 施</p>			

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

区役所のサインがわかりづらい

1. 要望の趣旨・目的

- ・利用者が迷うことなく目的部署に到達できる。
- ・区役所の魅力向上。

2. 現状（課題の説明）

- ・グラファーで各区役所の案内図（サイン）についてアンケートを実施

改善してほしい点

01

見やすさ・分かりやすさの改善要望

- ・文字が小さい、位置が高い、色分けがないなど視認性に課題
- ・自分の所在地が分かりづらい（西棟・東棟どっちにいるのか）
- ・案内表示課名が長く、目的と窓口が結びつきにくい

02

案内方法の多様化

- ・電子掲示板やタッチパネル式案内の導入希望
- ・自分の所在地が分かりづらい（西棟・東棟どっちにいるのか）
- ・案内表示課名が長く、目的と窓口が結びつきにくい

03

雰囲気・デザイン面の改善

- ・堅い印象を柔らかく、親しみやすくしたい
- ・ポスターや掲示物が多すぎて景観を損ねてる。

04

情報の正確性・更新性

- ・部署名変更が反映されていない
- ・通称と正式名称の不一致
- ・多言語対応の必要性

門司区役所

文字が小さく、視認しづらい。案内図の色分けの統一性。



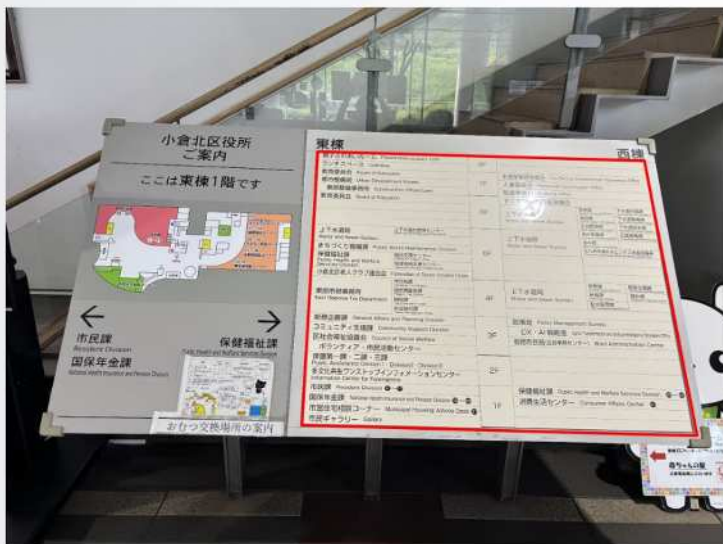
門司区役所

課ごとに色分け等。



小倉北区役所

東西で色分けや、色の統一性。



小倉南区役所

色分けの認識がしづらい。掲示が多く、情報が多い。



若松区役所

東西で色分けや、色の統一性。サインの劣化



八幡東区役所

色の統一性。案内図の字が見づらい。



戸畑区役所

文字が小さく、視認しづらい。各階を色分け等。



各区役所ヒアリングも実施

3.改善の要望内容

課題と対策

01

02

掲示物が多すぎて、案内表示が目にとまりにくい。探しづらい。

看板位置、表示・表現の見直し

・ 掲示物の整理、集約。紙ポスターの原則禁止。デジタルサイネージ導入

・ 利用者目線の改善体制構築（プロジェクトチーム・専門的知見を入れる）

事例紹介

デジタルサイネージ導入
【八幡西区役所】

専門的知見の導入（コラボ）
【八幡西、八幡東区役所】

4. 期待される効果

- ・専門的知見を取り入れることで、より効果的な案内図（サイン）になる。
 - 利用者が迷うことなく目的部署へ到達できる。案内もスムーズになりスタッフの対応時間短縮。
- ・掲示物の整理、集約、デジタルサイネージ導入や劣化したサインのリニューアルで視線誘導の改善。
 - 利用者の快適さ、区役所の魅力向上。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(門司区役所総務企画課)】

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	区役所内での内部調整で実現可能。
体制確保の容易度	4	市長公室広報戦略課と協議し、市内大学との共同プロジェクトにより現庁舎のサインのリニューアルを進めている。そのため、専門的知見を備えたりリニューアルのための体制を確保できると考える。
予算確保の容易度	2	門司区役所は令和10年3月以降に移転予定であり、新たに多額の予算を投入することは難しい。現予算内で、可能な限りリニューアルしたい。
調整の容易度	5	区役所内部での調整で実現可能。
実現することによる効果	5	市民の利便性や区役所の魅力向上に繋がるもので、実現した際の効果は大きい。

【実現可能に向けた所管課の受け止め（小倉北区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	ルールについては、区役所内部で決定可能。
体制確保の容易度	3	R6.7年度と複数回プロジェクトチームによる検討を行っており、実施可能なものは既に対応している。更に抜本的な改善に着手するには専任職員を既存の人員から捻出することや、専門家の知見をどのように入れたらよいか課題。
予算確保の容易度	3	現時点で経費は未定、また、全館的にやりかえるには別途予算の確保が必要。
調整の容易度	3	予算が確保されれば調整可能。
実現することによる効果	5	区役所の利便性及び魅力の向上につながる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め（小倉南区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.)： 1 非常に困難、 2 やや困難、 3 調整結果によっては可能、 4 おおむね可能、 5 十分可能

効果レベル (Lv.)： 1 全く効果なし、 2 あまり効果がない、 3 限定的な効果となる、 4 それなりに効果がある（見込まれる）、 5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	ルールについては、区役所内部で決定可能、法的な規制緩和は不要。
体制確保の容易度	4	区役所内部で「明るく使いやすい区役所プロジェクト」チームを立上げ、取り組んでいる。
予算確保の容易度	3	現時点で経費は未定、また、現配当予算で賄うことは困難なため、別途予算の確保が必要。
調整の容易度	5	上記プロジェクトチームを中心に調整可能。
実現することによる効果	5	市民にとって使いやすく、明るい区役所を実現することにより、区役所の利便性及び魅力の向上につながる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め（若松区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、関連する法律、条例、規則、および運用方針等において、規制緩和を必要としないため。
体制確保の容易度	4	「若松高校×わかぜっと」の活動として取り組んでいる。
予算確保の容易度	3	検討内容を固め、既設予算の中で実施する予定。
調整の容易度	3	若松高校と連携して実施しているため調整が必要。
実現することによる効果	5	利用者が迷うことなく目的の部署へ到達できるため、実現の効果は大きい。

【実現可能に向けた所管課の受け止め（八幡東区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、関連する法律、条例、規則、および運用方針等において、規制緩和を必要としないため。
体制確保の容易度	4	「感動区役所」プロジェクトの一環として取り組んでいる。
予算確保の容易度	3	令和7年度の区役所予算で窓口・フロア案内及びルーム表示をリニューアル済。 その他の表示については来年度以降、予算が確保されれば継続して取り組みたい。
調整の容易度	3	西日本工業大学と連携して実施しているため、大学との調整が必要。
実現することによる効果	5	利用者が迷うことなく目的の部署へ到達できることで、区役所の魅力向上に大きく貢献すると考えられ、実現できたときの効果は大きい。

【実現可能に向けた所管課の受け止め（戸畑区役所総務企画課）】

容易度レベル (Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル (Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	実現にあたっては、特にルールや規制緩和を行う必要はないため。
体制確保の容易度	3	人員不足により専任を付けられないが、若手職員を主体とした検討グループを結成するなど、区役所内での体制確保を検討していく。
予算確保の容易度	3	予算確保が必要な取り組み(デジタルサイネージ等)よりも前に、予算不要で効果の高いものから優先実施。デジタルサイネージについては費用対効果の予測が難しいが、予算が確保できれば前向きに取り組みたい。
調整の容易度	3	総合案内のあり方見直しについては、実際のオペレーションに影響があるため、委託業者との調整が必要となることから、関係する部署との調整を進めながら、庁舎内レイアウト変更や令和9年度以降組織改正の動きにあわせて改善可能かを検討していく。
実現することによる効果	4	効果測定が難しいが、実現すれば効果(来庁者満足度等)はそれなりにあると考える。

【所管課協議等を踏まえた今後の方向性】

※当初の提案通り、所管課において以下のとおり、検討および実行いただきたい。

- (1) 各区役所が進める自主的な取組みとして、各区の実情に応じ、可能な範囲で改善に取り組むこと。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.1	公用車日常点検表の見直しについて
所管課(主管課に●)	●総務市民局総務課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)日常点検表のチェック方法及びチェック項目の見直し及び点検マニュアルの作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本庁舎共有車両とそれ以外の車両の日常点検表のチェック方法やチェック項目が異なるため、統一したものに見直しをいただきたい。 ・点検項目について形骸化している内容の見直しを行っていただきたい。 ・公用車の点検が誰でもできるように、点検マニュアルの作成をいただきたい <p>(2)日常点検票の点検方法等の周知・徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常点検票の安全運転管理者及び管理責任者が同一で問題ないにもかかわらず、所属によって運用が異なるため周知いただきたい。 ・日常点検を行っているが、点検票への記載漏れが多発している。記載漏れは運用において防げるものであるため、例えば、各所属において公用車のカギと合わせて日常点検票も運転者に配付する運用に変更するなど周知いただきたい。 	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<p>(1)日常点検表のチェック方法及びチェック項目の見直し及び点検マニュアルの作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本庁舎共有車両とそれ以外の車両の日常点検表について、チェック項目の統一、内容の見直しを行う。 ・公用車の点検が誰でもできる程度に最小限の項目とし、点検マニュアルについては、既存の「公用車安全運転マニュアル」に盛り込む。 <p>(2)日常点検票の点検方法等の周知・徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常点検票の安全運転管理者及び管理責任者が同一で問題ないことについては、日常点検表の新様式に記載する。 ・日常点検票の記入漏れを防止するため、各所属において公用車のカギと日常点検票をセットにして配付することが望ましい旨を、日常点検票を更新するタイミングで周知する予定である。 	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
(1)(2)	準備	解決策の実施							
	日常点検票 よーしきくへん 掲載・周知								

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

公用車日常点検表の見直しについて

1. 要望の趣旨・目的

日常点検表における点検項目は本庁舎共有車両とそれ以外の車両（区役所や所属車両）で統一されておらず、改めて全庁的に日常点検表による公用車点検の徹底を行う。

また、日常点検表は公用車予約システムと別の紙管理で、業務においてペーパーレスが進む中、未だ紙出力で記入となっており、公用車予約システムに紐づけるようシステム改修を行うことでペーパーレスを実現する。

2. 現状（課題の説明）

①日常点検項目について、本庁、区役所（本庁外）で「前回の運行において異状が認められた箇所」のチェック方法に相違がある

（本庁「\」、区役所（本庁外）「○：良 or ×：不良」）。

②本庁では、給油を実施しなくても「バッテリー」、「原動機」、「ウインド・ウォッシャ及びワイパー」も日常点検表の点検基準に入っているほか、運行後点検（本庁）では「車体の損傷」以外に「使用後の清掃（区役所、本庁外には項目なし）」が実施項目など、本庁、区役所（本庁外）で点検項目の統一性がない（所属車両、共用車両による違いなのか、本庁は共用車使用票内に日常点検表がある）。

対象車両	本庁舎共有車両		左記以外（区役所、所属車両等）	
チェック方法	✓を記載		点検内容に従い、○：良、×：不良 を記載	
点検箇所	点検時期	点検内容（記載内容）	点検時期	点検内容（記載内容）
日付	明記なし	公用車使用日を記載（○年○月○日）	明記なし	公用車使用年月を記載（○年○月）
○号車	明記なし			
登録番号			明記なし	
所属	明記なし		明記なし	
氏名（運転者）	明記なし		明記なし	
TEL	明記なし		明記なし	
（使用前）車体の損傷	運行前	車体の損傷チェックを行い、損傷の大に小関わらず、運行前に報告してください。	運行前	車体に傷がないこと。（損傷を発見した場合は遅滞なく管理責任者等に報告すること）

(使用後)車体の損傷	運行後		運行後	
使用後の清掃 車内	運行後			
給油量	給油時	燃料不足時は、給油伝票を発行し、給油を行ってください。	給油時	燃料の給油量を記入すること。(単位:リッター(ガソリン・軽油)、m ³ (天然ガス))
積算走行距離	運行後			
月末メーター表示 ○			月末	
ブレーキ	運行前	ブレーキ・ペダルの踏みしろが適当で、ブレーキのききが十分であること。 ブレーキの液量が適当である事。 駐車ブレーキ・レバーの引きしろが適当であること。	運行前	1 ブレーキ・ペダルの踏みしろが適当で、ブレーキのききが十分であること。 2 ブレーキの液量が適当である事。 3 駐車ブレーキ・レバーの引きしろが適当であること。
タイヤ	運行前	タイヤの空気圧が適当であること。 亀裂及び損傷がないこと。 異常な摩擦がないこと。 溝の深さが十分であること。	運行前	1 タイヤの空気圧が適当であること。 2 亀裂及び損傷がないこと。 3 異常な摩擦がないこと。 4 溝の深さが十分であること。
灯火装置・方向指示器	運行前	点灯又は点検具合が不良でなく、かつ、汚れ及び損傷がないこと。	運行前点検	点灯又は点検具合が不良でなく、かつ、汚れ及び損傷がないこと。
運行において異常が認められた箇所	運行前	当該箇所に異常がないこと。		
前回の運行において異常が認められた箇所			運行前	当該箇所に異常がないこと。
バッテリー	明記なし	液量が適当であること。	給油時	液量が適当であること。
原動機	明記なし	冷却水の量が適当であること。 エンジン・オイルの量が適当であること。 原動機のかかり具合が不良でなく、かつ、異音がないこと。 低速及び加速の状態が適当であること。	給油時	1 冷却水の量が適当であること。 2 エンジン・オイルの量が適当であること。 3 原動機のかかり具合が不良でなく、かつ、異音がないこと。 4 低速及び加速の状態が適当であること。
ウインド・ウォッシャ及びワイパー	明記なし	ウインド・ウォッシャの液量が適当であり、かつ、	給油時	1 ウインド・ウォッシャの液量が適当であり、か

		噴射状態が不良でないこと。		つ、噴射状態が不良でないこと。 2 ワイパーの払拭状態が不良でないこと。
車両の状態について気付いた点が あれば記入してください。	処理時	処理状況(自由記載)		
整備管理者(運行可否) 可否			運行前	
安全運転管理者	運行後	点検表に項目はなし →総務市民局総務課が毎日	運行後	
係長	運行後		運行後	
管理責任者	運行後		運行後	

- ③よーしきくに日常点検表の様式が掲載されているが、記入例がなくわかりづらくなっている（例えば、前述の運行前点検「前回の運行において異状が認められた箇所」において、異状が認められた場合チェックすべきなのか、異状がない場合チェックすべきなのか、項目チェックの有無が不透明）。
- ④日常点検表と公用車の鍵について、本庁は地下駐車場守衛室で管理されており、日常点検表（共用車使用票）と公用車の鍵がセットになっているが、区役所、本庁外（AIM 等）では、日常点検表と公用車の鍵の保管場所が別々になっている部署もあり、公用車を使用、点検後に日常点検表への記入漏れが発生している。
- ⑤区役所、本庁外の日常点検表は、所属庶務担当者が当月の翌月に、運転日誌と日常点検表を付け合わせ（記入漏れを確認のうえ）、係長、安全運転管理者（所属課長）及び管理責任者（総務企画課長等）による押印確認決裁となっている（未だ押印による確認決裁）。
- アルコール検査記録簿は公用車システムから抽出データを文書決裁等で所属長が確認することとなっている（令和7年4月1日付、総務市民局総務課通知「公用車運転時のアルコール検査機の活用について（実施要領）」）が、併せて公用車システムに日常点検表を付帯した場合、同時に日常点検表もデータ抽出が可能となれば、現在行っている紙出力による安全運転管理者等の押印が不要となり、公用車のアルコール検査簿及び日常点検表のための決裁（電子決裁）に一元化（ペーパーレス化）できる（主に区役所、本庁外）。

○運行前点検

本庁舎共有車両	左記以外（区役所、各所属車両等）
---------	------------------

日常点検基準として、「ブレーキ」、「タイヤ」、「灯火装置・方向指示器」、「車体の損傷」、「バッテリー」、「原動機」、「ウインド・ウォッシャー及びワイパー」の7項目が実施項目となっている。

「ブレーキ」、「タイヤ」、「灯火装置・方向指示器」、「車体の損傷」、「前回の運行において異状が認められた箇所」の5項目（軽自動車及び乗用車以外の自動車は、「バッテリー」、「原動機」、「ウインド・ウォッシャー及びワイパー」の3項目が追加）が実施項目となっている。

共用車使用票 1

7年 10月 日 号車

区分	①(日常点検者)	日常点検表			
所属		ブレーキ	ブレーキペダルの踏みしめが適当で、ブレーキのききが十分であること。ブレーキの液量が適当である事。駐車ブレーキ・レバーの引きしろが適当であること。		
氏名	TEL	タイヤ	タイヤの空気圧が適当であること。亀裂及び損傷がないこと。異常な摩耗がないこと。溝の深さが十分であること。		
使用後の確認	<input checked="" type="checkbox"/> 車体の損傷	灯火装置・方向指示器	点灯又は点滅具合が不良でなく、かつ、汚れ及び損傷がないこと。当該箇所にて異状が認められた箇所		
使用後の清掃	<input type="checkbox"/> 車内	バッテリー	液量が適当であること。		
積算走行距離	28.207	原動機	冷却水の量が適当であること。エンジン・オイルの量が適当であること。原動機のかかり具合が不良でなく、かつ、異音がないこと。		
給油量	ℓ	ウインド・ウォッシャー及びワイパー	ウインド・ウォッシャーの液量が適当であり、かつ、噴射状態が不良でないこと。ワイパーの払拭(ふっしょく)状態が不良でないこと。		
積算走行距離			処理状況		

※燃料不足時は、給油伝票を発行し、給油を行ってください。
※車体の損傷チェックを行い、損傷の大小に関わらず、運行前に報告してください。

表

日常点検表 (軽自動車及乗用車)

年 月 分 登録番号: 月メーター表示km: km

日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	<input checked="" type="checkbox"/>																
2	<input checked="" type="checkbox"/>																
3	<input checked="" type="checkbox"/>																
4	<input checked="" type="checkbox"/>																
5	<input checked="" type="checkbox"/>																
6	<input checked="" type="checkbox"/>																
7																	
8																	
9																	
10																	

※印の点検は、燃料給油時に点検すること。
*裏面の点検内容に使い確実に実施してください。 ○良 ×不良

裏

項目	検査項目	検査内容
1	ブレーキ	1. ブレーキペダルの踏みしめが適当で、ブレーキのききが十分であること。 2. ブレーキの液量が適当であること。 3. 駐車ブレーキ・レバーの引きしろが適当であること。
2	タイヤ	1. タイヤの空気圧が適当であること。 2. 亀裂及び損傷がないこと。 3. 異常な摩耗がないこと。 4. 溝の深さが十分であること。
3	灯火装置・方向指示器	点灯又は点滅具合が不良でなく、かつ、汚れ及び損傷がないこと。
4	車体の損傷	車体に傷がないこと。(損傷を発生した場合は速やかに管理責任者に報告すること)
5	前回の運行において異状が認められた箇所	当該箇所に異状がないこと。
6	車体の損傷	車体に傷がないこと。(損傷を発生した場合は速やかに管理責任者に報告すること)
7	給油量	燃料の給油量を記入すること。(単位:リッター[ガソリン・軽油], ml(天然ガス))
8	バッテリー	液量が適当であること。
9	原動機	1. 冷却水の量が適当であること。 2. エンジン・オイルの量が適当であること。 3. 原動機のかかり具合が不良でなく、かつ、異音がないこと。 4. 低速及び加速の状態が適当であること。
10	ウインド・ウォッシャー及びワイパー	1. ウインド・ウォッシャーの液量が適当であり、かつ、噴射状態が不良でないこと。 2. ワイパーの払拭(ふっしょく)状態が不良でないこと。

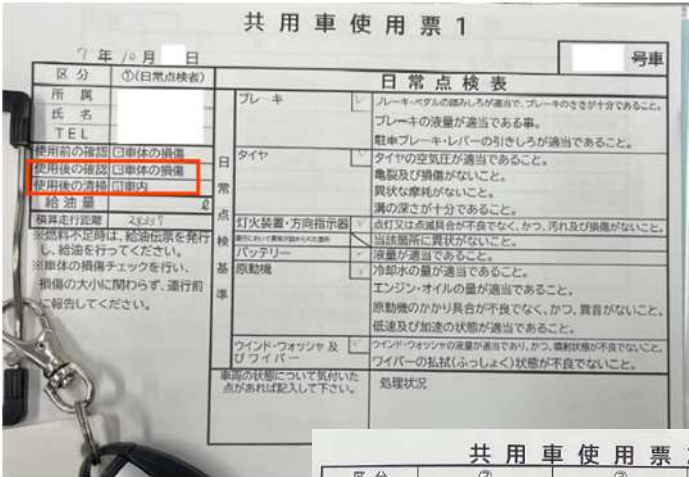
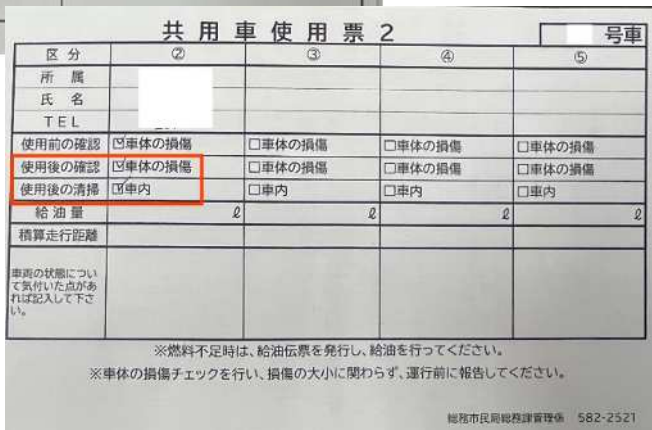
共用車使用票 2

7年 10月 日 号車

区分	②	③	④	⑤
所属				
氏名	TEL			
使用後の確認	<input checked="" type="checkbox"/> 車体の損傷	<input type="checkbox"/> 車体の損傷	<input type="checkbox"/> 車体の損傷	<input type="checkbox"/> 車体の損傷
使用後の清掃	<input checked="" type="checkbox"/> 車内	<input type="checkbox"/> 車内	<input type="checkbox"/> 車内	<input type="checkbox"/> 車内
給油量	ℓ	ℓ	ℓ	ℓ
積算走行距離				

※燃料不足時は、給油伝票を発行し、給油を行ってください。
※車体の損傷チェックを行い、損傷の大小に関わらず、運行前に報告してください。

○運行後点検

本庁舎共有車両	左記以外（区役所、各所属車両等）																																																																																																																																																																																																																																																																					
<p>「車体の損傷」「使用後の清掃（区役所、本庁外には項目なし）」の2項目が実施項目となっている。</p> <p>給油した場合は、運行後点検時（守衛室鍵返却時）に記載（要給油状態の車両の場合は、守衛室で鍵を借りる際に、給油伝票を手交される）。</p>	<p>「車体の損傷」の1項目が実施項目となっている。</p> <p>また、給油した場合は「バッテリー」、「原動機」、「ウインド・ウォッシャ及びワイパー」の3項目も実施項目となる。</p>																																																																																																																																																																																																																																																																					
 <p>共用車使用票1</p>	<p style="text-align: right;">日常点検表 <small>（軽自動車及び乗用車用）</small></p> <p style="text-align: center;">年 月分 登録番号: 月末メーター表示km: km</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">点検箇所</th> <th colspan="20">日</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>15</th><th>16</th><th>17</th><th>18</th><th>19</th><th>20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ブレーキ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2. タイヤ</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3. 灯火装置・方向指示器</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4. 車体の損傷</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5. 前回の運行において異状が認められた箇所</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>6. 車体の損傷</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>※ 7. 給油量</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>8. バッテリー</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>9. 原動機</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>10. ウインド・ウォッシャ及びワイパー</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	点検箇所	日																				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1. ブレーキ																						2. タイヤ																						3. 灯火装置・方向指示器																						4. 車体の損傷																						5. 前回の運行において異状が認められた箇所																						6. 車体の損傷																						※ 7. 給油量																						8. バッテリー																						9. 原動機																						10. ウインド・ウォッシャ及びワイパー																					
点検箇所	日																																																																																																																																																																																																																																																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20																																																																																																																																																																																																																																																		
1. ブレーキ																																																																																																																																																																																																																																																																						
2. タイヤ																																																																																																																																																																																																																																																																						
3. 灯火装置・方向指示器																																																																																																																																																																																																																																																																						
4. 車体の損傷																																																																																																																																																																																																																																																																						
5. 前回の運行において異状が認められた箇所																																																																																																																																																																																																																																																																						
6. 車体の損傷																																																																																																																																																																																																																																																																						
※ 7. 給油量																																																																																																																																																																																																																																																																						
8. バッテリー																																																																																																																																																																																																																																																																						
9. 原動機																																																																																																																																																																																																																																																																						
10. ウインド・ウォッシャ及びワイパー																																																																																																																																																																																																																																																																						
 <p>共用車使用票2</p>																																																																																																																																																																																																																																																																						

（公用車使用時のワークフロー）

公用車予約システムで予約→アルコールチェック実施→公用車システムで出庫処理

→カギを借りる→運行前点検→出発→帰庁→運行後点検→カギ返却→アルコールチェック実施→公用車システムで入庫処理

○運転者以外の職員、所属のチェック処理体制

本庁舎共有車両	左記以外（区役所、各所属車両等）																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
<p>同乗者もアルコール検査を実施。 公用車管理システムで出庫時、入庫時に検査結果を入力。</p>	<p>同乗者で運転の可能性のある職員もアルコール検査を実施。 ・庶務担当者 該当月の翌月に、運転日誌と日常点検表を付け合わせる（記入漏れを確認） →係長、安全運転管理者(所属課長)及び管理責任者(総務企画課長等)が押印</p> <p style="text-align: center;">日 常 点 検 表 <small>（軽自動車及び乗用車用）</small></p> <div style="text-align: center;"> 年 月分 _____ 登録番号: _____ 月末メーター表示km: _____ km </div> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width:5%;">点検箇所</th> <th style="width:5%;">日</th> <th style="width:5%;">1</th> <th style="width:5%;">2</th> <th style="width:5%;">3</th> <th style="width:5%;">4</th> <th style="width:5%;">5</th> <th style="width:5%;">6</th> <th style="width:5%;">7</th> <th style="width:5%;">8</th> <th style="width:5%;">9</th> <th style="width:5%;">10</th> <th style="width:5%;">11</th> <th style="width:5%;">12</th> <th style="width:5%;">13</th> <th style="width:5%;">14</th> <th style="width:5%;">15</th> <th style="width:5%;">16</th> <th style="width:5%;">17</th> <th style="width:5%;">18</th> <th style="width:5%;">19</th> <th style="width:5%;">20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">運 行 前 点 検</td> <td>1. ブレーキ</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2. タイヤ</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3. 灯火装置・方向指示器</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4. 車体の損傷</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5. 前回の運行において異状が認められた箇所</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">給 油 時 点 検</td> <td>6. 車体の損傷</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>7. 給油量</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>8. バッテリー</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>9. 原動機</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">運 行 後 点 検</td> <td>10. ウインド・ウォッシャー及びワイパー</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>運 転 可</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width:50%;">監査管理者</td> <td style="width:50%;">可</td> </tr> <tr> <td>(運行可否)</td> <td>否</td> </tr> </table> </td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>認 定</td> <td>安全運転管理者</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>係 長</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>管 理 責 任 者</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※印の点検は、燃料給油時に点検すること。 *裏面の点検内容に従い確実に実施してください。 ○:良 ×:不良</p>	点検箇所	日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	運 行 前 点 検	1. ブレーキ																					2. タイヤ																					3. 灯火装置・方向指示器																					4. 車体の損傷																					5. 前回の運行において異状が認められた箇所																					給 油 時 点 検	6. 車体の損傷																					7. 給油量																					8. バッテリー																					9. 原動機																					運 行 後 点 検	10. ウインド・ウォッシャー及びワイパー																					運 転 可																					<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width:50%;">監査管理者</td> <td style="width:50%;">可</td> </tr> <tr> <td>(運行可否)</td> <td>否</td> </tr> </table>	監査管理者	可	(運行可否)	否																					認 定	安全運転管理者																						係 長																						管 理 責 任 者																				
点検箇所	日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
運 行 前 点 検	1. ブレーキ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	2. タイヤ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	3. 灯火装置・方向指示器																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	4. 車体の損傷																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	5. 前回の運行において異状が認められた箇所																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
給 油 時 点 検	6. 車体の損傷																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	7. 給油量																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	8. バッテリー																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	9. 原動機																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
運 行 後 点 検	10. ウインド・ウォッシャー及びワイパー																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	運 転 可																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width:50%;">監査管理者</td> <td style="width:50%;">可</td> </tr> <tr> <td>(運行可否)</td> <td>否</td> </tr> </table>	監査管理者	可	(運行可否)	否																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
監査管理者	可																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
(運行可否)	否																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
認 定	安全運転管理者																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	係 長																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	管 理 責 任 者																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

（定期監査における指摘事項）

○公用車の運転日誌、日常点検表に給油量の記載がなかった。

○日常点検表に係長、管理責任者の押印がなかった。

※令和6年度事務監査研修資料（過去の注意メモ）抜粋

3. 改善の要望内容

○点検項目【2.現状（課題の説明）①、②に対応】

本庁、本庁外で統一。 形骸化している項目については見直しを行う。

○本庁【2.現状（課題の説明）⑤に対応】

公用車予約システムで予約→運行前点検

→地下駐車場守衛室でアルコールチェック実施（守衛職員による確認）、出庫処理 →カギ受け取り→出発→帰庁→運行後点検

→地下駐車場守衛室でアルコールチェック実施（守衛職員による確認）、入庫処理 →カギ返却

○区役所、本庁外（AIM等）【2.現状（課題の説明）⑤に対応】

公用車予約システムで予約→運行前点検→アルコールチェック実施

→公用車システムで出庫処理（公用車システムで運行前点検チェック）→カギを借りる →出発→（帰庁後）

→運行後点検→カギ返却→アルコールチェック実施 →公用車システムで入庫処理（公用車システムで運行後点検チェック）

○その他（現行の紙による日常点検表使用の場合）【2.現状（課題の説明）③、④に対応】

よーしきくんに日常点検表記入例の掲載。

公用車のカギと日常点検表の保管場所を同一（例えば日常点検表にカギをクリップ止め）にし、出庫時も日常点検表を公用車に携帯する（区役所、本庁外）。

4. 期待される効果

所属庶務担当者の負担軽減（入出庫履歴との付け合わせが不要になる：区役所、本庁外）。

日常点検表の紙出力による費用を削減できる（区役所、本庁外）。

各所属で購入するアルコール検査機の費用を削減できる（本庁）。

所属（外）車両を借用した際等、日常点検表未記入（記入漏れ）を防ぐことができる（区役所、本庁外）。

5. 実現可能性・留意点

既存システムである公用車予約システムに機能を付与することが可能であれば、紙出力による日常点検表を廃止することができる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(総務市民局総務課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	3	日常点検表をアルコールチェックのように公用車管理システムで入力、管理するのは、かえって非効率である。 (アルコールチェックは職場で行い、即イントラ端末で入力できるが、日常点検は一旦公用車まで行く必要があり、職場に戻ってイントラ端末で改めて入力することになる) なお、日常点検表の点検項目については整理が必要と考えており、新年度に向けて様式修正を行う。
体制確保の容易度	5	現在の所属人員体制で対応可能である。
予算確保の容易度	3	公用車管理システムの改修費用は、既存予算内で流用する必要がある。
調整の容易度	5	特に他局との調整は要しない。
実現することによる効果	2	上述のとおり、日常点検表を公用車管理システムに組み込むことは、現在より事務が煩雑になると考える。 現在の日常点検表の点検項目を整理することで、少しでも負担軽減を図りたい。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※所管課協議等を踏まえ、以下の通り、所管課において解決に向けた検討及び実行をいただきたい。

(1) 日常点検表のチェック方法及びチェック項目の見直し及び点検マニュアルの作成

- 本庁舎共有車両とそれ以外の車両の日常点検表のチェック方法やチェック項目が異なるため、統一したものに見直しをいただきたい。
- 点検項目について形骸化している内容の見直しを行っていただきたい。
- 公用車の点検が誰でもできるよう、点検マニュアルの作成をいただきたい

(2) 日常点検票の点検方法等の周知・徹底

- 日常点検票の安全運転管理者及び管理責任者が同一で問題ないにもかかわらず、所属によって運用が異なるため周知いただきたい。
- 日常点検を行っているが、点検票への記載漏れが多発している。記載漏れは運用において防げるものであるため、例えば、各所属において公用車のカギと合わせて日常点検票も運転者に配付する運用に変更するなど周知いただきたい。

※所管課協議を踏まえ、課題自体に認識の誤りがあったため、課題の検討自体を終了する。

(3) 日常点検票のオンライン化による事務の効率化

- 点検は必ず運行前に実施し、点検票への入力は事後に行うなど運用は様々あるが、現行の方法でのオンライン化（公用車管理システムで日常点検票のチェックを行う）は、スマートフォンで公用車管理システムにアクセスしている職員にとっては便利になる一方で、自席のPC（イントラやモバイル端末等）を利用している場合は、点検後に一度職場に戻り、PCから点検票に入力して出庫する形となるため、事務が煩雑となる。
- 現行の方法から日常点検票のオンライン化に代えても、作業の効率化が見込めないと判断したため、課題の検討自体を終了する。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.7-2	契約から支払いまで網羅した AI 支払い事務の構築及び契約に関する HP の改善
所管課(主管課に●)	●技術監理局契約制度課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(2)AI契約室の導入 契約事務に関するA I がないことから、A I 契約室を導入いただきたい。また、AI契約室の検索精度の向上を行っていただきたい。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<ul style="list-style-type: none"> AI契約事務アドバイザーを令和8年3月に導入済。 導入したAI契約事務アドバイザーは、今後は、職員の活用促進を図るとともに、利用状況や利便性等を検証し、検索精度向上を図る。 	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">解決策の実施</div> <div style="background-color: #e0f0ff; padding: 5px;">AI契約事務稼働</div> </div>							
		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #e0f0ff; padding: 5px;">AI契約事務の活用促進・検索精度向上</div> </div>							

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.7-3	契約から支払いまで網羅した AI 支払い事務の構築及び契約に関する HP の改善(契約制度課 HP「契約事務の手引き」の改修)
所管課(主管課に●)	●技術監理局契約制度課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(3)契約制度課 HP「契約事務の手引き」の改修 職員が普段活用している契約制度課HP「契約事務の手引き」について、情報の掲載場所が分かりにくかったり、古い情報が掲載されていたりして、得たい情報に直ぐ到達できないという問題が生じている。今あるHPをわかりやすく改修いただきたい。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	対応済(完了) ・ 契約制度課 HP「契約事務の手引き」は、令和8年3月に改修済	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
契約制度課 HP「契約事務の手引き」改修作業									
		解決策の実施							

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

契約から支払いまで網羅した AI 支払い事務の構築及び契約に関する HP の改善

1. 要望の趣旨・目的

定例的でない契約や契約事務に詳しくない職員が契約事務を行う上で、必要書類や行う事務が必要かわからず、結果的に必要な事務処理が抜けや、誤った事務処理を行ってしまうことを防止したい。

2. 現状（課題の説明）

現状、契約事務を行う場合、マニュアルを確認し、不明点があれば周囲の職員や契約制度課に相談する。マニュアルはイントラネットなどから探す。

また、事務効率向上のため、前例となる事績を参考にすることも多い。定例的な契約であれば、前の事績を確認しながら事務を行うが、新規の契約の場合、同様の契約を行っている課がないか探して事績を取り寄せる。

ここで問題点として、マニュアルを使い勝手の良さから、紙ファイルで手元に置いている職員が多い一方、ルール変更が頻繁に行われるため、紙ファイルの更新漏れに注意しなければ、ルール違反が生じるリスクがある。

他方、イントラネット上のマニュアルを探す場合、探したいマニュアルが簡単に見つからない。

例えば、まずは以下の技術管理局のページを探すこととした場合、工事、測量、業務委託、物品購入などそれぞれ手続きが異なる様々な種類の契約が存在する中、「業務委託」以外の契約のマニュアルにはすぐにたどり着かない。

契約事務の手引き

093-582-2545
本庁舎15階 技術

契約事務の手引きでは、入札および契約業務に携わる職員向けに関連情報を公開しています。

お知らせ

契約課 工事担当からのお知らせ

契約課 物品担当からのお知らせ

契約制度課からのお知らせ

業者情報の検索 (以下URLリンクからkintoneにアクセスしてください)

物品業者 (kintoneで集約)、 工事業者 (kintoneで集約)、 測量業者 (kintoneで集約)

※業者情報は、毎更新日の午前10時までに更新しています。

業務委託に係る契約事務について **News!**

保証証書等の電子化サービスの利用方法

通知文 ログインID、パスワード 操作マニュアル

電子契約による契約締結の手引き (職員向け)

契約事務の手順

契約の種類別に契約事務の手順を確認できます。
契約する業務内容に即した「契約の種類」を選択してください。
※WTO (特定調達契約) の適用基準額は正確に記載していません。

契約の種類	契約の内容
建設工事	土木関係又は建築関係工事
	建物等の修繕工事
測量及び建設コンサルタント	測量業務、地質調査業務
	建築及び土木関係の設計業務、設備設計業務
	補償関係のコンサルタント業務
物品等供給契約	上記業務以外の調査、測定、コンサルタント業務
	業務委託
	物品のリース及びレンタル
	物品の購入
	物品の修理
	船舶などの製造の請負
	不用品の売却

工事関係のマニュアルに関しては、部・課で独自のマニュアルを整備しているという話も聞かすが、その場合、更新漏れのリスクが存在する。委託契約の手引き等については委託契約の基本的な流れは細かく記載されているが、財務会計上の処理や会計規則に定められている必要な合議等（指定納付受託者の指定について会計室に事前協議、情報資産であれば、事前に DX・AI 戦略室へのキントーンを使用しての申請等）は契約上必要であるが、契約事務の手引きには記載されていない。そのため、全体を通した契約に必要な一連の手続きがわからないままに契約を行うこととなっている。

現状の契約事務を行うにあたっての課題について、職員にアンケートを実施したところ、回答者の85%は契約事務に課題があると回答している。

特に、「マニュアルが見つからず手続きの進め方がわからない」や「契約事務と財務会計処理の一体性」などに課題を感じていることが浮かび上がる結果となった。



3. 改善に向けた提案

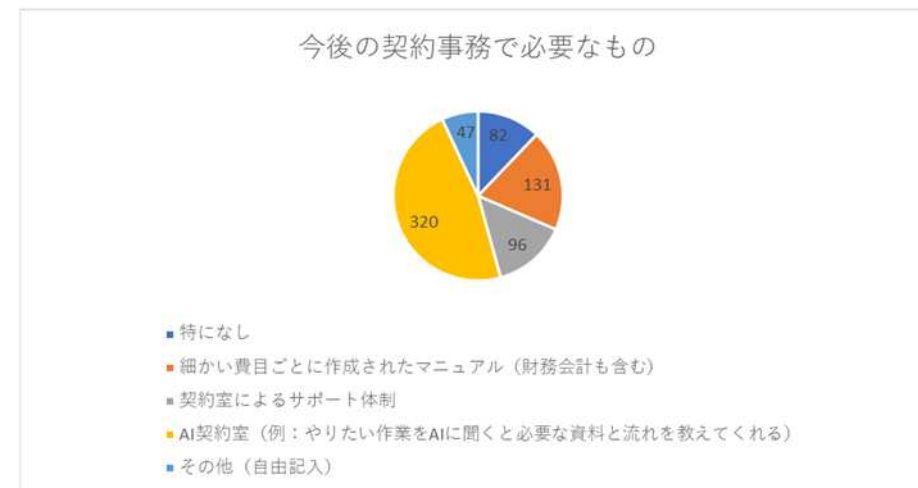
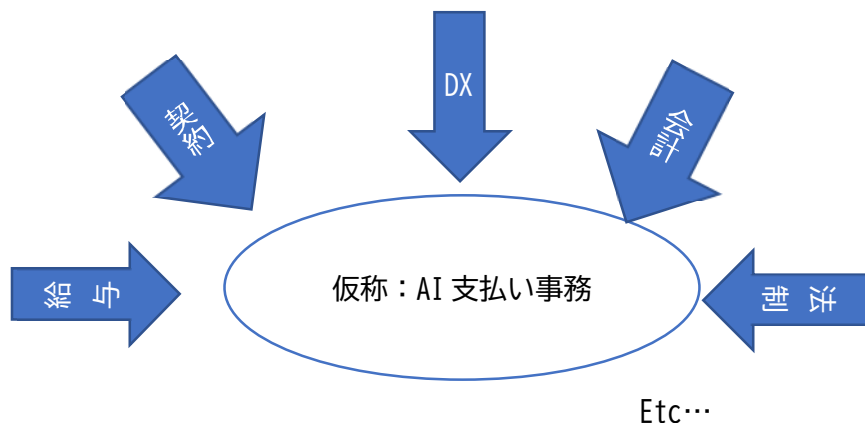
提案①：AI 支払い事務

職員アンケートで今後の契約事務に必要なものを質問したところ、

「AI 契約室の作成」が全体の約半数であった。これは、契約手続きに関して行いたい作業を AI に聞くと必要な資料と流れを教えてくれることを想定している。

現在試行中の「AI 会計室」と集約し、「AI 支払い事務」として稼働できれば、契約手続きと財務会計手続きとを一体とした形で包括的なサポートシステムを構築することができる。

契約や支払いに関連するすべての部署の情報を集約し、AI に聞けばすべての契約方法を提案してくれるものを想定している。



提案②：契約制度課が、全契約種別を網羅した1つのマニュアルを作成し、公開する。

提案③：提案②に加えて、契約種別毎のマニュアルを整備する。ただし、1つの公開ページに契約種別毎のマニュアルを漏れなく公開する。

4. 期待される効果

- ・ 今まで契約事務に係っていた時間の削減
- ・ 事務処理ミスの削減
- ・ 契約事務に不慣れな職員の不安解消

提案①：契約手続き全般の作業効率化を実現できる。

提案②：手順確認手間削減とともに、手続き漏れによるミスを防止する。

提案③：同上

5. 実現可能性・留意点

契約制度課や会計室、DX・AI 戦略室等複数課（公告等も含めると政策課や課税審査の件は給与課）にまたがるため、すべてを網羅しようとするとかかなりの時間を要する。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(会計室)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	生成 AI のバージョンアップにより、データを統合しなくても、データの参照先を複数選択できるようになったため、各制度所管部署で生成 AI に投入するデータを作成することができれば調整は不要。
体制確保の容易度	5	現行の会計室の体制で十分可能であり、追加的な体制確保の必要はない。
予算確保の容易度	5	DX・AI 戦略室による継続的な AI 環境の提供を前提とすれば、追加予算確保は不要であり、既存の仕組みで対応可能である。
調整の容易度	5	生成 AI のバージョンアップにより、データを統合しなくても、データの参照先を複数選択できるようになったため、各制度所管部署で生成 AI に投入するデータを作成することができれば調整は不要。
実現することによる効果	4	一般的な支払いフローであれば、それなりに効果は期待できる。しかし、特殊な事例や業務ごとの差異に網羅的に対応するには所管課の負担増が見込まれ、AI を使用する職員の利便性向上とのバランスを踏まえた検討が必要である。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(技術監理局契約制度課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	—	ルールや規制緩和の対象ではない。
体制確保の容易度	4	現行の契約制度課の体制で可能と思われる。
予算確保の容易度	5	DX・AI 戦略室による継続的な AI 環境の提供を前提とすれば、追加予算確保は不要であり、既存の仕組みで対応可能である。
調整の容易度	5	契約事務HPやAI 契約事務アドバイザーは、令和7年度末までに対応完了予定である。また生成 AI のバージョンアップによりデータの参照先を複数選択できるようになったため、AI 会計室と AI 契約事務アドバイザーを統合した「AI 支払い事務」の RAG を作成しなくとも、実質的に、契約事務と会計事務をまとめた検索が可能になった。今後制度所管部署が生成 AI の RAG を作成することができれば、調整は不要である。
実現することによる効果	4	契約から支払いまで網羅した一般的なフローは、一連の事務処理がわかりやすくなる等、一定の効果は見込まれる。AI 契約事務の実現についても、AI を使用する職員の利便性向上が見込まれる。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※既に別課題等での解決策の実行（予定も含む）していることから、重複しているため、別課題で実行いただくもの。

(1) A I 支払い事務の導入

- 当初、A I 支払い事務については集約したものがなかったため提案をしていた。所管課協議を踏まえ、所管課に対して、集約による効果を踏まえて導入を依頼していたところだが、庁内の生成A I のバージョンアップにより、データを統合しなくても、利用者側でデータの参照先を複数選択できるようになった。
- 各R A Gは、各制度所管課が作成するものであるため、本課題の所管課に対する提案は終了とする。

※当初の提案内容を変更して提案を行う。以下のとおり、所管課において、解決に向けた検討及び実行を行っていただきたい

- 得たい情報に速やかに到達できない等の問題に対して、当初、提案②③においてマニュアルの作成及び整備を提案していたが、所管課協議において、生成A I が活用されている今、マニュアルの作成・整備に時間をかけるのではなく、いかに生成A I で意図する回答が得られるかに注力するほうが現実的であり効果があるとの回答を得たため、AI に関する提案を行うもの。
- 所管課協議を踏まえ、得たい情報に速やかに到達できない等の問題の解決にあたっては、既存のHPの改修も効果ある解決策につながると判明したため、以下のとおり提案するもの。

●

(2) A I 契約室の導入

- 契約事務に関するA I がないことから、A I 契約室を導入いただきたい。

(3) 契約制度課HP「契約事務の手引き」の改修

- 職員が普段活用している契約制度課HP「契約事務の手引き」について、情報の掲載場所が分かりにくかったり、古い情報が掲載されていたりして、得たい情報に直ぐ到達できないという問題が生じている。今あるHPをわかりやすく改修いただきたい。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.7-2	契約から支払いまで網羅した AI 支払い事務の構築及び契約に関する HP の改善
所管課(主管課に●)	●技術監理局契約制度課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(2)AI契約室の導入 契約事務に関するA Iがないことから、A I 契約室を導入いただきたい。また、AI契約室の検索精度の向上を行っていただきたい。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<ul style="list-style-type: none"> AI契約事務アドバイザーを令和8年3月に導入済。 導入したAI契約事務アドバイザーは、今後は、職員の活用促進を図るとともに、利用状況や利便性等を検証し、検索精度向上を図る。 	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度				
	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	
	解決策の実施	AI契約事務稼働								
		AI契約事務の活用促進・検索精度向上								

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.7-3	契約から支払いまで網羅した AI 支払い事務の構築及び契約に関する HP の改善(契約制度課 HP「契約事務の手引き」の改修)
所管課(主管課に●)	●技術監理局契約制度課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(3)契約制度課 HP「契約事務の手引き」の改修 職員が普段活用している契約制度課HP「契約事務の手引き」について、情報の掲載場所が分かりにくかったり、古い情報が掲載されていたりして、得たい情報に直ぐ到達できないという問題が生じている。今あるHPをわかりやすく改修いただきたい。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	対応済(完了) ・ 契約制度課 HP「契約事務の手引き」は、令和8年3月に改修済	

検討スケジュール (R8.3 時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
契約制度課 HP「契約事務の手引き」改修作業									

解決策の実施

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

契約から支払いまで網羅した AI 支払い事務の構築及び契約に関する HP の改善

1. 要望の趣旨・目的

定例的でない契約や契約事務に詳しくない職員が契約事務を行う上で、必要書類や行う事務が必要かわからず、結果的に必要な事務処理が抜けや、誤った事務処理を行ってしまうことを防止したい。

2. 現状（課題の説明）

現状、契約事務を行う場合、マニュアルを確認し、不明点があれば周囲の職員や契約制度課に相談する。マニュアルはイントラネットなどから探す。

また、事務効率向上のため、前例となる事績を参考にすることも多い。定例的な契約であれば、前の事績を確認しながら事務を行うが、新規の契約の場合、同様の契約を行っている課がないか探して事績を取り寄せる。

ここで問題点として、マニュアルを使い勝手の良さから、紙ファイルで手元に置いている職員が多い一方、ルール変更が頻繁に行われるため、紙ファイルの更新漏れに注意しなければ、ルール違反が生じるリスクがある。

他方、イントラネット上のマニュアルを探す場合、探したいマニュアルが簡単に見つからない。

例えば、まずは以下の技術管理局のページを探すこととした場合、工事、測量、業務委託、物品購入などそれぞれ手続きが異なる様々な種類の契約が存在する中、「業務委託」以外の契約のマニュアルにはすぐにたどり着かない。

契約事務の手引き

093-582-2545
本庁舎15階 技術

トップページ

契約事務の手順

規則・通知集

帳票様式・参考資料

契約課等への持込

契約部事務分担表

入札・契約情報

お問い合わせ

お知らせ

契約課 工事担当からのお知らせ

契約課 物品担当からのお知らせ

契約制度課からのお知らせ

業者情報の検索 (以下からリンクからkintoneにアクセスしてください)

物品業者 (kintoneで集約)、 工事業者 (kintoneで集約)、 測量業者 (kintoneで集約)

※業者情報は、毎更新日の午前10時までに更新しています。

業務委託に係る契約事務について **News!**

保証証書等の電子化サービスの利用方法

通知文 ログインID、パスワード 操作マニュアル

電子契約による契約締結の手引き (職員向け)

契約事務の手順

契約の種類別

契約の種類	契約の内容
建設工事	土木関係又は建築関係工事
	建物等の修繕工事
測量及び建設コンサルタント	測量業務、地質調査業務
	建築及び土木関係の設計業務、設備設計業務
	補償関係のコンサルタント業務
業務委託	上記業務以外の調査、測定、コンサルタント業務
	業務委託
	物品のリース及びレンタル
	物品の購入
	物品の修理
物品等供給契約	船舶などの製造の請負
	不用品の売却

工事関係のマニュアルに関しては、部・課で独自のマニュアルを整備しているという話も聞かすが、その場合、更新漏れのリスクが存在する。委託契約の手引き等については委託契約の基本的な流れは細かく記載されているが、財務会計上の処理や会計規則に定められている必要な合議等（指定納付受託者の指定について会計室に事前協議、情報資産であれば、事前に DX・AI 戦略室へのキントーンを使用しての申請等）は契約上必要であるが、契約事務の手引きには記載されていない。そのため、全体を通した契約に必要な一連の手続きがわからないままに契約を行うこととなっている。

現状の契約事務を行うにあたっての課題について、職員にアンケートを実施したところ、回答者の85%は契約事務に課題があると回答している。

特に、「マニュアルが見つからず手続きの進め方がわからない」や「契約事務と財務会計処理の一体性」などに課題を感じていることが浮かび上がる結果となった。



3. 改善に向けた提案

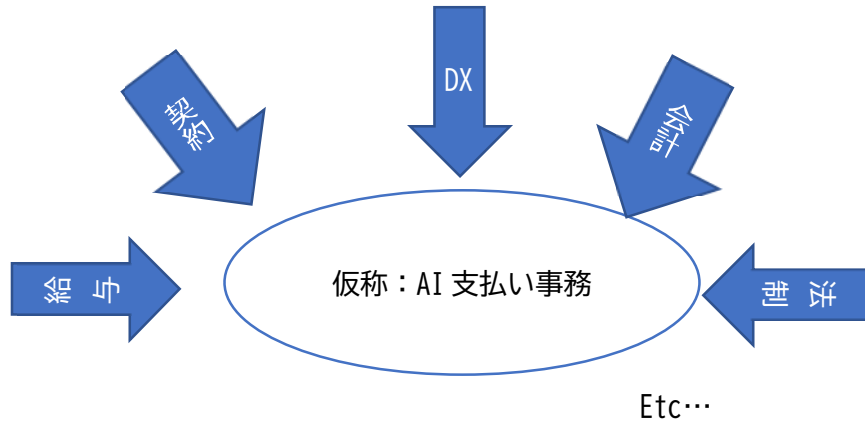
提案①：AI 支払い事務

職員アンケートで今後の契約事務に必要なものを質問したところ、

「AI 契約室の作成」が全体の約半数であった。これは、契約手続きに関して行いたい作業を AI に聞くと必要な資料と流れを教えてくれることを想定している。

現在試行中の「AI 会計室」と集約し、「AI 支払い事務」として稼働できれば、契約手続きと財務会計手続きとを一体とした形で包括的なサポートシステムを構築することができる。

契約や支払いに関連するすべての部署の情報を集約し、AI に聞けばすべての契約方法を提案してくれるものを想定している。



提案②：契約制度課が、全契約種別を網羅した1つのマニュアルを作成し、公開する。

提案③：提案②に加えて、契約種別毎のマニュアルを整備する。ただし、1つの公開ページに契約種別毎のマニュアルを漏れなく公開する。

4. 期待される効果

- ・ 今まで契約事務に係っていた時間の削減
- ・ 事務処理ミスの削減
- ・ 契約事務に不慣れな職員の不安解消

提案①：契約手続き全般の作業効率化を実現できる。

提案②：手順確認手間削減とともに、手続き漏れによるミスを防止する。

提案③：同上

5. 実現可能性・留意点

契約制度課や会計室、DX・AI 戦略室等複数課（公告等も含めると政策課や課税審査の件は給与課）にまたがるため、すべてを網羅しようとするとかかなりの時間を要する。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(会計室)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある（見込まれる）、5 かなりの効果がある（見込まれる）

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	生成 AI のバージョンアップにより、データを統合しなくても、データの参照先を複数選択できるようになったため、各制度所管部署で生成 AI に投入するデータを作成することができれば調整は不要。
体制確保の容易度	5	現行の会計室の体制で十分可能であり、追加的な体制確保の必要はない。
予算確保の容易度	5	DX・AI 戦略室による継続的な AI 環境の提供を前提とすれば、追加予算確保は不要であり、既存の仕組みで対応可能である。
調整の容易度	5	生成 AI のバージョンアップにより、データを統合しなくても、データの参照先を複数選択できるようになったため、各制度所管部署で生成 AI に投入するデータを作成することができれば調整は不要。
実現することによる効果	4	一般的な支払いフローであれば、それなりに効果は期待できる。しかし、特殊な事例や業務ごとの差異に網羅的に対応するには所管課の負担増が見込まれ、AI を使用する職員の利便性向上とのバランスを踏まえた検討が必要である。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(技術監理局契約制度課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	—	ルールや規制緩和の対象ではない。
体制確保の容易度	4	現行の契約制度課の体制で可能と思われる。
予算確保の容易度	5	DX・AI 戦略室による継続的な AI 環境の提供を前提とすれば、追加予算確保は不要であり、既存の仕組みで対応可能である。
調整の容易度	5	契約事務HPやAI 契約事務アドバイザーは、令和7年度末までに対応完了予定である。また生成 AI のバージョンアップによりデータの参照先を複数選択できるようになったため、AI 会計室と AI 契約事務アドバイザーを統合した「AI 支払い事務」の RAG を作成しなくとも、実質的に、契約事務と会計事務をまとめた検索が可能になった。今後制度所管部署が生成 AI の RAG を作成することができれば、調整は不要である。
実現することによる効果	4	契約から支払いまで網羅した一般的なフローは、一連の事務処理がわかりやすくなる等、一定の効果は見込まれる。AI 契約事務の実現についても、AI を使用する職員の利便性向上が見込まれる。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※既に別課題等での解決策の実行（予定も含む）していることから、重複しているため、別課題で実行いただくもの。

(1) A I 支払い事務の導入

- 当初、A I 支払い事務については集約したものがなかったため提案をしていた。所管課協議を踏まえ、所管課に対して、集約による効果を踏まえて導入を依頼していたところだが、庁内の生成A I のバージョンアップにより、データを統合しなくても、利用者側でデータの参照先を複数選択できるようになった。
- 各R A Gは、各制度所管課が作成するものであるため、本課題の所管課に対する提案は終了とする。

※当初の提案内容を変更して提案を行う。以下のとおり、所管課において、解決に向けた検討及び実行を行っていただきたい

- 得たい情報に速やかに到達できない等の問題に対して、当初、提案②③においてマニュアルの作成及び整備を提案していたが、所管課協議において、生成A I が活用されている今、マニュアルの作成・整備に時間をかけるのではなく、いかに生成A I で意図する回答が得られるかに注力するほうが現実的であり効果があるとの回答を得たため、AI に関する提案を行うもの。
- 所管課協議を踏まえ、得たい情報に速やかに到達できない等の問題の解決にあたっては、既存のHPの改修も効果ある解決策につながると判明したため、以下のとおり提案するもの。
-

(2) A I 契約室の導入

- 契約事務に関するA I がないことから、A I 契約室を導入いただきたい。

(3) 契約制度課HP「契約事務の手引き」の改修

- 職員が普段活用している契約制度課HP「契約事務の手引き」について、情報の掲載場所が分かりにくかったり、古い情報が掲載されていたりして、得たい情報に直ぐ到達できないという問題が生じている。今あるHPをわかりやすく改修いただきたい。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.9	公用車に対するバックカメラの整備
所管課(主管課に●)	●総務市民局総務課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	<p>(1)公用車へのバックカメラ・モニター設置の周知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各所属で管理している既存の公用車にも、バックカメラ・モニターを設置するよう周知いただきたい。 ・その際、設置方法も示していただきたい。(各所属が費用負担) <p>(2)公用車リース契約仕様書への記載</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公用車のリース契約仕様書に「バックカメラ・モニター付き」と記載いただきたい。 	
今後の検討の方向性 (R8.3時点)	<p>(1)公用車へのバックカメラ・モニター設置の周知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各所属で管理している既存の公用車にも、バックカメラ・モニターの設置について検討するように周知する。 ・設置方法については、車種によって異なるため、それぞれ販売店等で確認をしていただきたい。(各所属が費用負担) <p>(2)公用車リース契約仕様書への記載</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年11月以降国内で販売される新車については、後退時車両直後確認装置(バックカメラ等)を自動車に装着することが義務化された。そのため、公用車についてはリース契約の更新を行ったものから順次バックカメラ付きになる。なお、供用の公用車リース契約仕様書は従前から「バックカメラ・モニター付き」と記載している。 	

検討スケジュール (R8.3時点)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
	準備	解決策の実施							
	バックカメラ設置に関する通知								

※PTによる検討した課題及び解決策（提案内容）及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

公用車に対するバックモニターの整備

事業の目的

職員及び市民の安全確保

運転時の後方の視界を技術的に補助することで、後退時の接触事故などを未然に防止する。安全対策を強化することで、職員の安心感・市民への安全配慮を高める。

公用車の事故件数の削減

後退時における公用車の事故を減少させ、修繕費、事故処理業務、車両の稼働機会ロスの削減につなげる。

職員の運転負担軽減

狭隘地での駐車などにおける後退時の負担を軽減し、運転ストレスの低減を図る。運転による心理的負担を軽減することで、本来業務への集中度向上も期待できる。

行政サービス品質の向上

事故やトラブルの減少により、緊急対応や業務遅延を防ぎ、市民サービスに支障を生じさせない体制を強化する。安全を重視する市の姿勢を示すことにもつながる。

課題の背景

公用車の運転は、市が実施する各種業務を遂行するために必要不可欠な行為である。
運転自体は職員の本来業務ではなく、あくまで業務を実施するための前提行為に位置付けられる。

事故が発生した際には、車両の修理費用や保険対応、事故報告等の事務作業といった直接的・間接的な負担が生じ、市の財政および職員の業務量を圧迫する状況となる。こうした負担は、軽微な物損事故であっても無視できず、全庁的なリスクとして捉える必要がある。

一方で…
職員の運転技術は、個々の経験年数や日常の運転頻度に大きく左右される。日頃から運転する職員と、業務時のみ運転する職員では後退時の死角の把握や運転操作に差が生じやすく、車両装備の有無が安全性に直結する現状がある。

公用車へのバックモニター装着は、事故防止を図り職員の安全を確保するとともに、市の財政負担や本来業務への影響を最小限に抑えるための効果的な施策であるといえる。装備の標準化を図ることで、職員の運転技術に依存しすぎることなく、組織として安定した安全管理を実現することが可能となる。

事業の経緯

本事業は、プラチナメンバーが所属する所管課の複数の職員から、「公用車にバックモニターを装着してほしい」との具体的な要望が寄せられたことを発端として立ち上がったものである。日常業務の中で運転機会のある職員からは、後退時の視認性確保に不安を抱える声や、事故防止の観点から安全装備の充実を求める意見が継続的に示されていた。

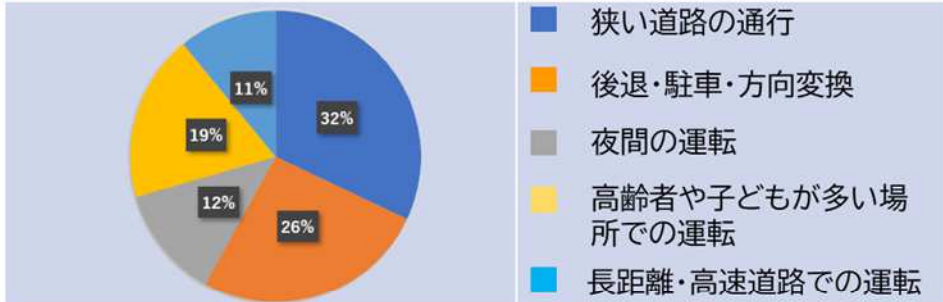
こうした現場からの問題提起を受け、プロジェクト内でバックモニターの必要性や導入に向けた課題を整理し、組織的に検討すべきテーマとして位置付けることとした。さらに、所管課以外の職員にも同様のニーズが存在するかを確認するため、全庁的なアンケートを実施し、職員の需要や実態を把握することとした。



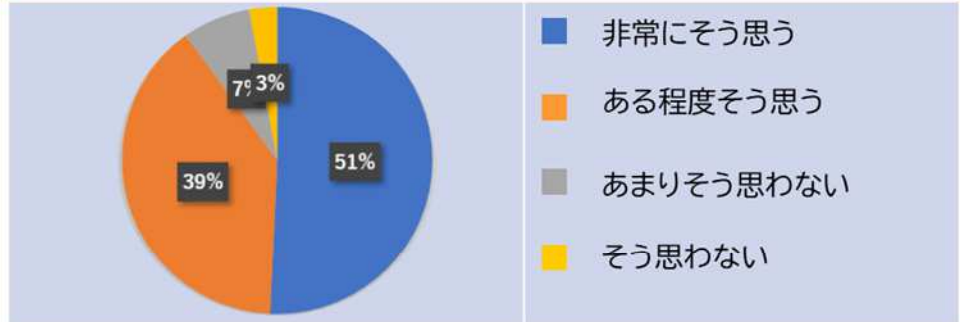
アンケートの結果

アンケート対象者:全職員 回答者:659人

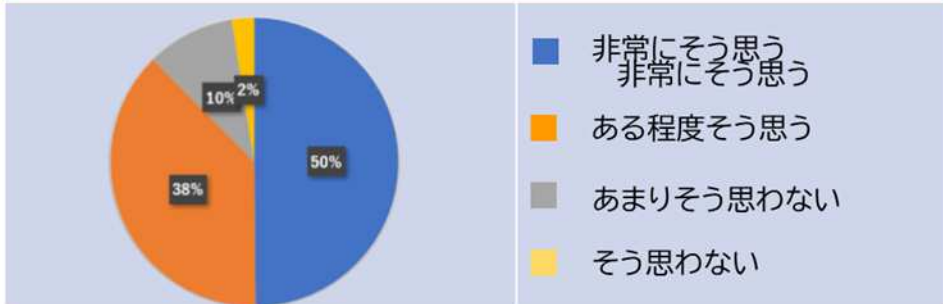
公用車運転時不安に感じることにについて（重複有り）



バックモニター装着により、事故軽減、業務コスト軽減につながると思うか



バックモニター整備の必要性



運転時の不安について

公用車の運転に不安を感じる状況として、「後退・駐車・方向変換時」が26%を占めており、一定数が後退時に不安を感じている。

バックモニター整備の必要性

バックモニター整備の必要性については、「非常にそう思う・そう思う」との回答が88%を占めており、大多数が安全確保のために必要だと考えている。

導入の効果について

バックモニターの装着が事故軽減や、業務コストの軽減につながるかということに対しては、「非常にそう思う・そう思う」が90%を占めており、安全装置としてという面に加えて、事故による修理費や事故対応等の業務コスト軽減という点でも導入効果が期待されている。

バックモニター整備に関する法的整理

自動車の後退時における死傷事故を防止するため、運転者が車両直後の安全を確認できる装置(いわゆる「バックモニター」)の装着が義務化された。国際基準(UNECE規則第158号)との整合を図りつつ、国内の保安基準を改正し、新型車は令和4年5月以降、継続生産車は令和6年5月以降に義務づけられている。

バックモニター整備に関する法整備

時期	根拠法令の整備	内容
	道路運送車両法	第41条において国土交通大臣が自動車の安全確保のための技術基準を定める旨を規定
平成30年～		幼児が車両後方で巻き込まれる死亡事故が社会問題化。国土交通省において対策検討開始。
令和3年6月	UNECE規則(※)第158号	車両後退時の事故防止を目的に、バックカメラ等の整備を義務化。(国際基準)
令和4年5月	道路運送車両の保安基準	第44条の2「後退時車両直後確認装置」に関する基準を新設(令和4年改正) 新型車に対しバックカメラ等の装備を義務化開始
令和6年5月	道路運送車両の保安基準	継続生産者(既存モデル)に対し、バックカメラ等の装備を義務化開始 能登半島地震により装着義務化車両の生産に遅れが生じ、令和6年11月から適用となった。

(※)自動車の安全・環境基準に関する国際的な規則

公用車交通事故の件数及び修理費用について

公用車交通事故件数
(令和6年度)



112件
(前年度比+8件)

公用車事故に係る
修理費用
(令和6年度)

1,837万円
(1件あたり約16万円)

後退時における交通事故件数

112件中**42**件

 全体の約40%



事故原因

運転者の不注意など**人的ミスが大半!**

これを防ぐには...

注意して運転するという精神的対策だけでは限界がある
職員の集中力、運転技術には個人差があり、体調や心理状態にも左右される

車両の死角(後方)を可視化するなど物理的な補助が有効

公用車交通事故にかかる業務コストについて



事故を起こさなければ、業務コストは発生しない！

バックモニターの整備について

公用車事故の原因の多くは、運転者の不注意といった人為的なミスに起因している。
 しかし、職員の集中力や運転技術は、体調や心理状態などの不確定な要素に左右され、注意喚起という精神論的な対策だけでは事故の根絶に限界があるのが現状である。
 公用車における交通事故を抜本的に防止し、安定した業務遂行を確保するには、個人の注意力に依存する対策から脱却し、車両の機能による物理的な補助へ移行することが有効である。

修理コストの削減

1,837万円/年



業務コストの削減

780分/1件



財務負担・業務負担の軽減
市民サービス向上



バックモニター整備の推奨

リース契約時の契約仕様書に「バックモニター付き」と記載

バックモニターを購入して取り付け

購入、取り付け料金 30,000円程度(カー用品店一般的工賃込み)
 ※リース会社との調整が必要

【実現可能に向けた所管課の受け止め(総務市民局総務課)】

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	令和6年11月以降国内で販売される新車については、後退時車両直後確認装置(バックカメラ、検知システム又はミラー)を自動車に装着することが義務化された。そのため、公用車についてはリース契約の更新を行ったものから順次バックカメラ付きになる。
体制確保の容易度	5	現在の所属人員体制で対応可能である。
予算確保の容易度	3	既存の公用車にバックカメラを設置する場合は、各所属が費用負担する必要がある。(バックカメラ・モニター)
調整の容易度	4	所属車両を保有している全課へ、公用車のバックモニター装着推奨の周知が必要である。
実現することによる効果	4	バックモニターの装着で、ある程度は交通事故防止につながると思われる。 ただし、交通事故はヒューマンエラーで発生するため、バックモニター以外の確認・注意が必要である。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※当初の提案通り、以下の通り、所管課において、解決に向けた検討及び実行をいただきたい。

(1) 公用車へのバックカメラ・モニター設置の周知

- 各所属で管理している既存の公用車にも、バックカメラ・モニターを設置するよう周知いただきたい。
- その際、設置方法も示していただきたい。(各所属が費用負担)

(2) 公用車リース契約仕様書への記載

- 公用車のリース契約仕様書に「バックカメラ・モニター付き」と記載いただきたい。

R7 プロジェクトチームによる検討した課題及び解決策に対する所管課の対応方針

※以下、【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】を踏まえて作成

課題No.	職員No.14-1	人材育成の加速化について(提案(1)評価開示制度の改善)
所管課(主管課に●)	●総務市民局総務課	
所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性 ※最終ページより	(1)職員全体の能力底上げを目的とした【評価開示制度の改善】 開示の申請者だけでなく、開示を希望する者には所属長が面談時に開示を行っていただきたい。	
今後の検討の方向性 (R8.3 時点)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和9年1月定期評価(評価期間:令和8年1月~12月)から、被評価者となった全職員に対して、評価結果(相対評価)を開示する。 ・開示の方法は、人事評価システムを用いることとし、開示内容の閲覧は任意とする。 ・1~3月に実施される4回目の1on1ミーティング(所属長面談)において、所属長から評価結果に基づき本人の能力等についてフィードバックし、人材育成を図る。 	

	令和7年度	令和8年度				令和9年度				
	-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	
検討スケジュール (R8.3 時点)							<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> 解決策の実施 </div>			

※PTによる検討した課題及び解決策(提案内容)及び所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性については、以下参照

人材育成の加速化について

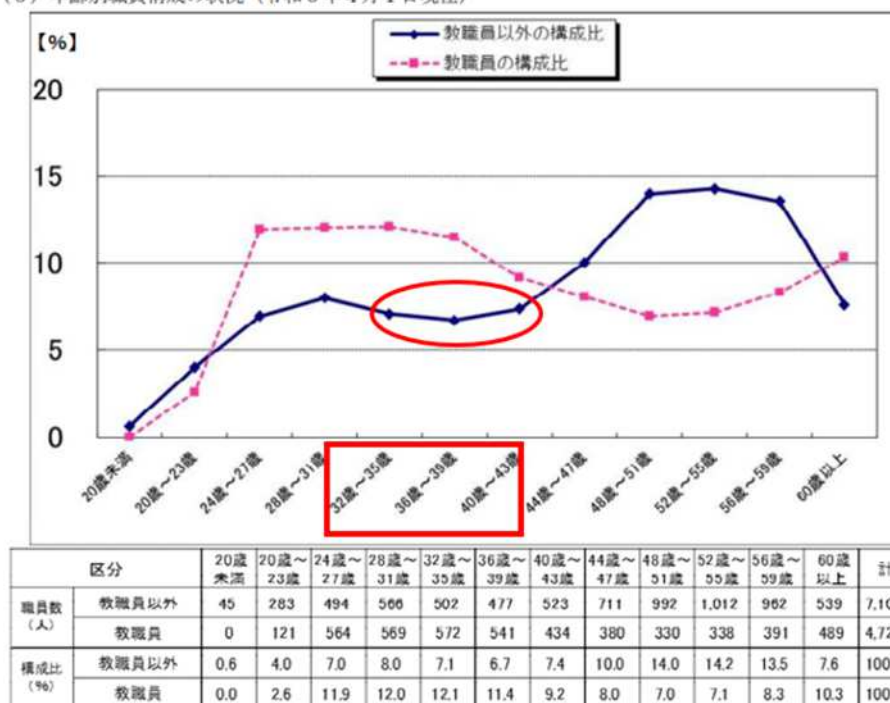
1. 要望の趣旨・目的

制度の改善や新しい取り組みにより、職員のモチベーション向上・成長意欲を喚起し、職員の能力向上や若手の早期戦力化実現による市政運営安定化を目指す。

2. 現状（課題の説明）

本市の年齢別職員構成を見ると、48歳以上の層の厚さに対して、それ以下の層は少なく、特に入庁後一定の経験を経て主要な業務での活躍が期待される32歳～43歳の職員が少ないことは、市政の質向上を阻害するだけでなく、将来的に組織の活力を維持していく上で大きな課題である。

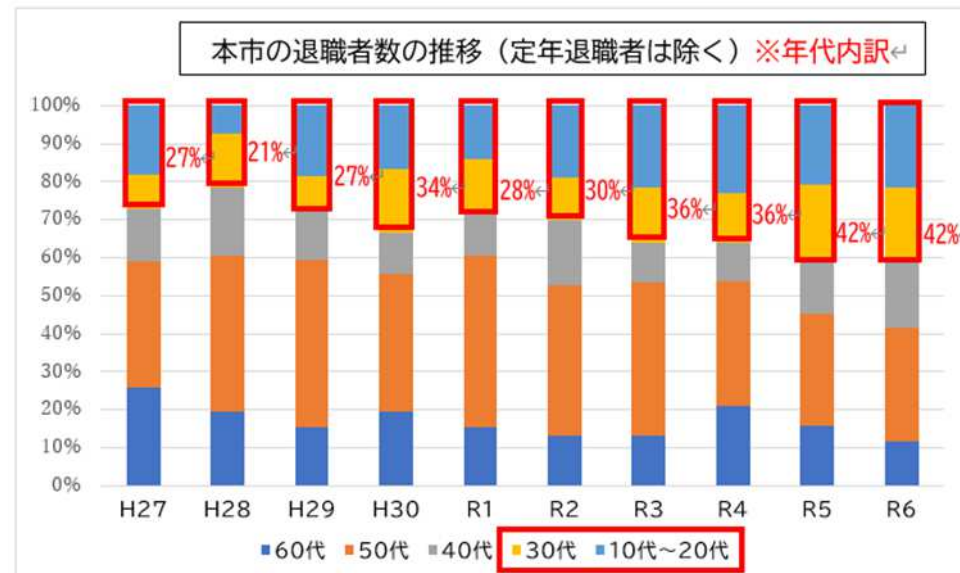
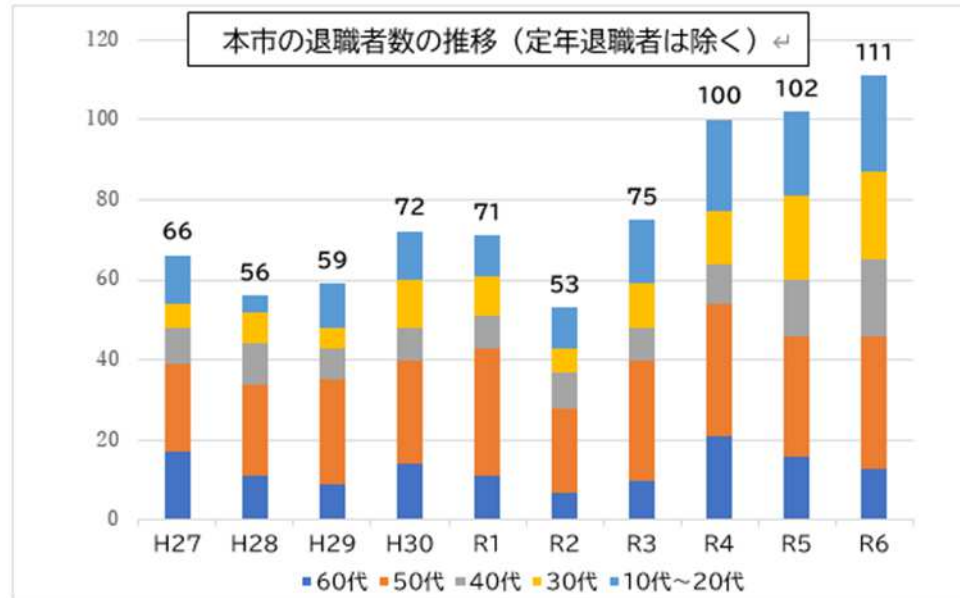
(6) 年齢別職員構成の状況（令和6年4月1日現在）



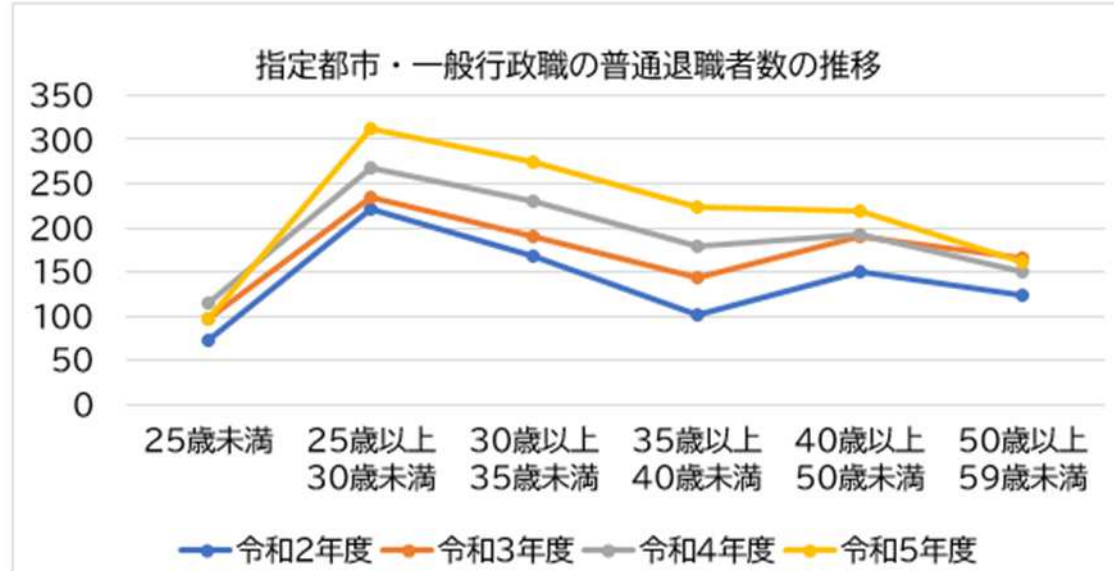
出典：令和5年度 人事行政の運営等の状況等（令和6年11月）

【職員の離職者増加について】

本市職員の定年を除く退職者数は増加傾向にある。特に10代～30代の退職者数が増加している。



全国の指定都市においても退職者（特に10代～30代）は増加傾向。

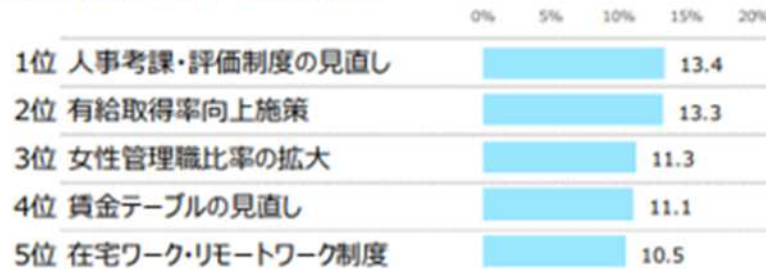


これらの分析から、若手の層は現状で少ないだけでなく、今後さらに減少していくことが推定される。市政運営安定のためには、若手の早期戦力化が重要である。

また、企業の雇用施策について、マイナビ（企業の雇用施策に関するレポート 2024年度版）の調査結果を参照すると、近年多くの企業が人事考課・評価制度の見直しに力を入れていることが分かったため、本市における人事制度の課題に焦点を絞ってさらに分析を行った。

【図1】2024年に特に力を入れた施策（複数回答）

■従業員施策上位5つ（25項目中）



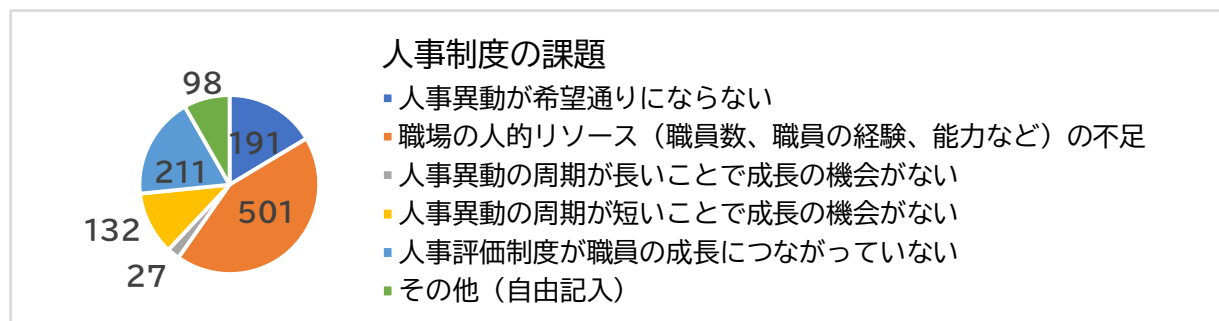
調査の概要
 ■対象者
 従業員3名以上の企業において、直近（2024年1～12月）に中途採用業務を担当しており、「採用費用の管理・運用」に携わっている人事担当者 1,500名
 ■実施期間
 予備調査：2024年12月16日～12月19日
 本調査：2024年12月18日～12月25日

（出典）マイナビ・企業の雇用施策に関するレポート 2025年版（2024年実績）

【人事制度の課題について】

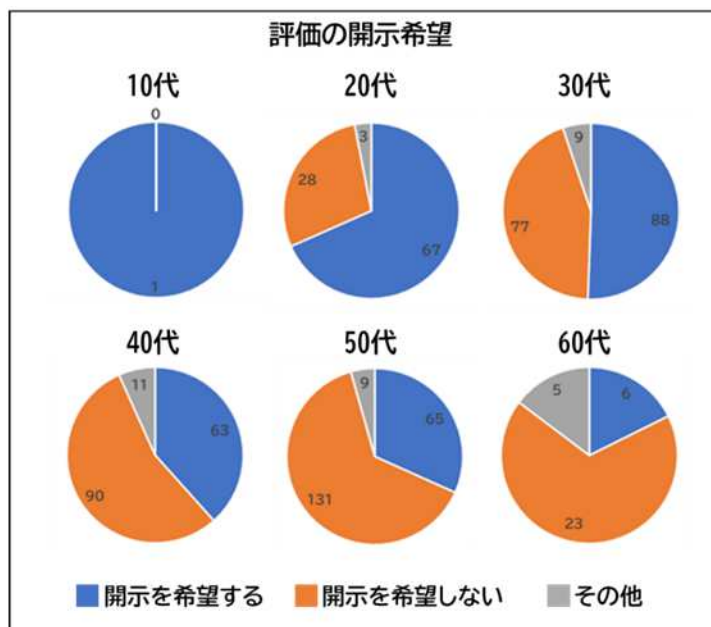
職員アンケートの結果、人事制度への課題について以下の回答を得られた。

全 1160 件の回答のうち、「職場の人的リソースの不足」が 501 件（43%）であり、制度的な課題としては「人事評価制度が職員の成長に繋がっていない」との回答が 211 件（18%）、「人事異動が希望通りにならない」との回答が 191 件（16%）あった。（複数回答可能）



さらに、人事評価の開示希望について、年代別に集計を行った結果、30代以下では「開示を希望する」が多いのに対して、40代以上では「開示を希望しない」が多いことが分かった。

現状、所属長への評価の開示請求制度は存在するものの、請求実績は少ない。開示への一定のニーズはありながら実績が少ない理由としては、当制度の認知が低いことや、請求への心理的負荷が高いことなどが推察される。



【業務負担の偏りについて】

また、令和6年度の各課の1人当たりの平均残業時間を比較すると、残業が最も多い課は40.6h/月に対して、最も少ない課は0.3h/月と大きな差があり、残業が多い課においては、ある月では100時間を超えるケースも存在した。

このように、一部の課は大きな負担を負っている一方で、職員数は削減傾向にあり、職員補填による負担軽減は難しい状況にある。

DX化による業務改善の検討は行われているが、市民・企業との信頼関係を要する業務や、予測不可能な事態・緊急時の対応、政策的意思決定を要する業務の代替は困難であり、負担の偏り解消は難しい。

業務負担の偏りは、職員のメンタル不調の要因となるだけでなく、不公平感によるモチベーション低下、離職要因となり得て、市政運営の不安定化に繋がる恐れがある。

【若手職員育成の課題について】

市役所の業務は多岐にわたるため、勤務年数が少ない若手職員は視野広く大局的な視点を持つことが難しい。

さらに同年代で集まる研修の機会が減少した現状において、組織の年齢構造上、若手職員は同年代のつながりを構築しづらい環境となっている。

他方で、人材確保が難しくなり、離職者が増加している状況の中、若手職員の早期戦力化は良質な市政運営継続のためには必須である。

3. 解決に向けた提案

これらの現状を踏まえて、職員の成長を加速化させるための提案を検討した。ただし、職員間で能力や意欲に差があることを考慮し、以下のとおりターゲットを分けた提案を行う。

提案①：職員全体の能力底上げを目的とした【評価開示制度の改善】

自己申告書に開示希望欄を設け、希望者には所属長が面談時に開示を行う。

提案②：若手職員の飛躍的な成長を目的とした【実践融合型研修の実施】

問題解決の手法を学ぶ「ロジカルシンキング研修」に「プラチナ市役所プロジェクト」のメンバーが参加する。プロジェクトメンバーは外部の専門講師から問題解決の手法を学びながら、市役所の業務改善提案を検討していく。

ロジカルシンキング研修は、グループワークで問題解決の基礎的な手法を学ぶ。研修効果を最大限に高めるためには、個人が課題を持ち解決策を検討していく仕組みがほしい。

プラチナメンバーは若手職員が中心で問題解決、政策提案の経験が少ないため、基礎的な研修やフォローアップを行うことで検討の精度、ス

スピードが向上する。

本提案により、若手メンバーが研修の学びを実践に活かすことで、学びをしっかりと定着させ、飛躍的な能力向上が期待できる。

提案③：意欲の高い職員に成長機会と活躍の場を創出することを目的とした【職場改善サポーター派遣制度の創設】

人材育成の一端を担っているプラチナ市役所プロジェクトへ以下の提案を行う。

能力が高く、かつ成長意欲のある職員を公募または推薦によって選考し、1年間、「職場改善検討または実行」の業務に従事させる制度を提案する。

【制度概要】

- ・ 市政変革推進室に職場改善実行派遣職（兼務職）（以下、「改善サポーター」とする）を新設する。
- ・ 改善サポーターの任期は1年間。
- ・ 改善サポーターの選定は公募または推薦（所属長または市政変革推進室より）による。
- ・ 改善サポーターはプラチナ市役所プロジェクトによる提案やその他職場改善の実施を具体的に検討している部署（特に人員の不足が課題となっている部署）へ派遣する。
- ・ 派遣受入側の部署（以下、「受入側」とする）については、市政変革推進室の意向を踏まえ決定する。
- ・ 改善サポーターの役職は主任、主査とする。
- ・ 改善サポーターは本来業務とは別に負担を負うことになるため、何かしらのインセンティブを検討していただきたい。

4. 期待される効果

提案①

評価の開示を促進することで、職員の評価項目への意識を向上させ、能力向上・開発に向けたマインドを高めることによって、職員のエンゲージメント向上を実現しつつ、能力向上による市民サービスの質向上の実現が期待できる。

また、人事評価の透明性が高まり、職員の評価結果に対する信頼性や納得感が増しさらなる成長意欲を喚起する。

提案②

研修で学んだことを即実践に活かせる環境を創出することで、学びの確実な定着を実現させ、職員の飛躍的な成長が期待できる。

提案③

能力・意欲の高い職員に活躍の場を与えて高度な成長を促しつつ、改善業務の負担軽減による、改善スピードの加速化も期待できる。

5. 実現可能性・留意点

提案①

評価の開示における課題は、管理職の負担の増加。希望性とすることでクレームが生じることを防止する。

提案②

- ・既存の取り組みから大きく変えることはないため、実現可能性は高い。
- ・研修に参加するプロジェクトメンバーの負担を考慮し、初回の基礎研修を受講可能とするのも一案。

提案③

- ・改善サポーターの負担は大きい一方、兼務とすることで臨機応変な参加が可能。
- ・改善サポーターと受入側の双方のニーズ確認が重要。
- ・リスクヘッジのため、スモールスタートとして改善サポーター1名で開始し、効果・課題検証を行う。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(総務市民局人事課)】 提案①評価開示制度の改善

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある (見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	人事課においても同様の見直しを検討しており、R7.10.21「大綱提示」で組合向けに、R7.10.22「人事部速報」で職員向けに、来年度からの制度改正について周知をおこなったところ。また、R7.11.12「最終回答」で組合向けに、R7.11.13「人事部速報」で職員向けに、来年度からの制度改正について周知を行った。
体制確保の容易度	4	来年度からの実施に向けて、今後は、管理職向けに説明等をおこなっていく。
予算確保の容易度	5	評価開示にかかるシステム改修については、現行予算の中で対応可能である。
調整の容易度	4	来年度からの実施に向けて、今後は、管理職及び非管理職に対して制度の趣旨等の理解をはかっていく。
実現することによる効果	4	「人材育成の加速化」は人事課としても問題意識を持っているところであり、他の取組みとも連携をとりながら、評価開示制度を職員の成長につながるものにしていく必要があると考えている。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(総務市民局人事課)】 提案②若手職員向け研修の実施

容易度レベル(Lv.): 1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	5	・既存の研修を PT メンバーに受講させる形式であれば、制度上の制約はなく実施可能である。他の職員からの受講希望も多い研修であるため、PT メンバーに限定した研修とするのではなく、既存の枠組みの中で運用する方が現実的である。
体制確保の容易度	4	・新規研修として立ち上げるのではなく、既存の研修を受講してもらう方式であれば、現行体制で実施可能。他の職員への募集定員を制限することとなるため、現在の PT メンバーへのニーズ等についてアンケートをお願いしたい。
予算確保の容易度	4	・令和8年度予算調整の結果によるが、既存研修を受講する形であれば、新規の経費を抑えられるため、実施できる可能性はより高くなる。
調整の容易度	3	・実施スケジュールについては、講師との調整を前提とし、現時点では未定。過去実績から「7～11月の月1回・計5回」が有力。これを前提にすれば、既存研修スケジュールに近い形で実施可能であり、調整の容易度は増す。
実現することによる効果	4	・既存のロジカルシンキング研修は課題解決力や提案力向上に資する内容であり、PT メンバーが受講することで、研修で学んだ内容をそのまま PT 活動(業務改善検討)に活用できる点で効果は高い。新規立ち上げではなく既存枠を活用することで、内容品質と運営安定性も担保できる。

【実現可能に向けた所管課の受け止め(財政・変革局市政変革推進室)】 提案③職場改善サポーター派遣制度の創設

容易度レベル(Lv.):1 非常に困難、2 やや困難、3 調整結果によっては可能、4 おおむね可能、5 十分可能

効果レベル(Lv.): 1 全く効果なし、2 あまり効果がない、3 限定的な効果となる、4 それなりに効果がある(見込まれる)、5 かなりの効果がある(見込まれる)

実現可能性の判断要素	Lv.	理由
ルール・規制緩和の容易度	3	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな兼務ルール導入は人事課と協議する必要がある。 ・兼務発令は市全体の組織運営に影響が及ぶものであるため、得られる効果の内容・効果の実現可能性が重要となる。 ・また、各職場の業務改善の推進を主目的とするのか、派遣される職員の人材育成を主目的とするのか。後者であれば、派遣先の職場の兼務発令とすべき。
体制確保の容易度	4	<ul style="list-style-type: none"> ・各職場の業務改善の推進を主目的とした兼務発令であれば、市政変革推進室の業務遂行に寄与するものである。
予算確保の容易度	5	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし
調整の容易度	2	<ul style="list-style-type: none"> ・改善サポーターを受け入れる職場が現実に出てくるかが問題。 ・また、改善サポーターの本務職場に対し、本務従事時間の減少について理解を得る必要がある。
実現することによる効果	2	<ul style="list-style-type: none"> ・効果を得るためには、改善サポーター個人の意欲(Will)、能力(Can)と、当該職場の求めるもの(Need)との重なり度合いが重要である。重なりがない状況で改善サポーターを配置すると、当該職場の業務改善も派遣サポーターの成長も期待できない。 ・プラチナPTでは、既存の業務に対して新たな発想での提案を行っているため、所管課において、発想の転換を必要とすることが多く、所管課への意識浸透や調整等で市政変革推進室が多くのエネルギーを費やしている状況である。このため、提案を一律のルールとして導入することはなじまないと考える。 ・本年度あるいは次年度のプラチナPTの推進を行う中で、改善サポーターのような存在に対する関係課の関心・受け止めに調べ、関心のある部署があれば当該部署と個別に話し合いを行い、例えば当該部署で庁内公募制度を活用してもらうなど、提案の趣旨の実現に取り組みたい。 ・また今後は、市政変革推進室から職場の上司に対し、定期的にプラチナメンバーの活動内容・PTへの貢献などを報告し、メンバーの活動について1on1 ミーティング等でフィードバックしていただくようにしたい。

【所管課協議等を踏まえた今後の課題の方向性】

※当初の提案通り、以下の通り、所管課において、解決に向けた検討及び実行を行っていただきたい

提案①:職員全体の能力底上げを目的とした【評価開示制度の改善】

- 開示の申請者だけでなく、開示を希望する者には所属長が面談時に開示を行っていただきたい。

※既に所管課において対応済

※所管課協議を踏まえ、提案内容を修正するもの。

課題ではあるが、リソース(人員・予算等)不足や費用対効果等の観点から、現時点で解決に向けた検討等の見通しが立たないと判断されるため、所管課において引き続き、課題認識をもって解決に向けた検討を継続いただきたい。

提案②:若手職員の飛躍的な成長を目的とした【実践融合型研修の実施】

- PTメンバーにアンケート調査を行ったところ、約6割のメンバーが、問題解決・政策提案の経験の少なさによるロジカルシンキングの必要性を感じている。しかし、全ての研修日程に参加することは、PTもあるなかで負担になるとの回答を得た。
- また、意見の中に、PTのようにグループワークで問題解決を図っていくことのスキル向上に対しても、ロジカルシンキング研修で学びたいとの意見もあった。
- 上記を踏まえ、当初の「個人が課題を持ち解決策を検討していく仕組み」や全研修日程に参加ではなく、既存の研修内容に、例えば初回の基礎研修を受講ができるような仕組みを検討いただきたい。
- なお、ロジカルシンキング研修の内容は、外部講師に検討いただくものであるため、調整ができた段階において実施いただきたい。

提案③:意欲の高い職員に成長機会と活躍の場を創出することを目的とした【職場改善サポーター派遣制度の創設】

- 所管課協議を踏まえ、提案した「改善サポーター(兼務職)」について、兼務先の問題や、そもそも改善サポーターだけの意欲では難しく、能力、当該職場の求めるものが必要であると理解した。
- 上記内容について、PTから改善サポーターの提案は行わないこととし、必要に応じて、個別のテーマが見つかった際に対応いただきたい。