

構造改革レポート

IWAKI NEXT

Vol.1 2022.8.2

いわき市構造改革推進本部

目次 まえがき

- 人口減少・少子高齢化の加速、頻発する自然災害、新型コロナウイルスのまん延など、地域社会が大きな転換期を迎えています。
- 新たな技術の目まぐるしい進展で、私たちの働き方や求められる能力も変化しています。
- 行政としても、新たな時代の変化を敏感に察知し、能力やスキルを絶えず更新して、市民の皆様から選ばれるまちづくりを進めていかなければなりません。
- こうした背景から、いわき市役所は、これまでの古い慣例や仕組み、職員の意識を大胆に変革し、新たな価値を生み出す改革に取り組んでいきます。

目次

- 1 目指していく姿は？
- 2 ねらいは？
- 3 進め方は？
- 4 取組みの方向は？
- 5 ロードマップは？

目指していく姿は？

風土と仕組み

「これ、おかしいんじゃない？」、「こうした方がいいんじゃない？」といった**疑問や気づき**を**すくいあげる風土と仕組み**を創ります。



環境

職員一人ひとりが**働きやすく、個性や能力を発揮できる環境**(マインド、スキル、プロセス)を創ります。



組織

係、課、部といった集合体が、いきいきと**有機的に結び付き**、全体としての市役所、あるいは、その政策が**成果を生むような組織**を創ります。



☐☐ ねらいは？

ビジョン

『次の時代へ、「生み出す」改革』

- 市民の満足度を高め、暮らしやすいまちを生み出します。
- 職員のチャレンジ、働きがいを生み出します。
- 持続可能なミライを生み出します。

ミッション

『資源の再配分と体質の改善』

- 行政資源を、課題の解決と未来への投資に再配分します。
- 制度・慣例・仕組み・職員の意識を、時代の変化に即応し未来を見据えたものへと変革します。

バリュー

『改革の主演は、各部各課、職員一人ひとり』

- 構造改革推進本部が職員のやる気を引き出し、改革の下支えをします。

IWAKI
NEXT

選ばれるいわきへ
選ばれる市役所へ

☐ 進め方は？

① 徹底した現場主義

現場の悩みと課題に寄り添い、解決の方法を一緒に考え解決します。

② 徹底したベンチマーク

自治体や民間の優良事例を各部に提案し、良いものを取り入れます。

③ 徹底したトライアル

効果が出やすい改革から実行し、小さな成功体験を積み上げていきます。

☐☐ 取組みの方向は？

方向 00
構造改革のフレーム

方向 01
サービスと施設の最適化

方向 02
DXの推進

方向 03
業務改善と人材強化

方向00 構造改革のフレーム

エリアマネジメント

施設マネジメント課

公共的な観点

- 2 持続可能な公共施設のあり方
- 3 PPP/PFIの積極導入

創生推進課

行政改革

- 1 行政サービスのあり方（最適化）

地域の観点

地域振興課

- 4 市民参加型手法
(地域自治システム、市民参加型予算、シビックテック、情報発信…)

広報広聴課

ガバナンス

- 6 受益者負担の適正化

- 7 事業の費用対効果の検証

- 8 財政状況の分析と見える化

再配分の視点

財政改革

- 5 意思決定プロセス・業務プロセス(BPR)の最適化

体質改善の視点

人材育成改革

- 9 組織カルチャーの醸成

- 10 人材育成・働き方の見直し
(基本方針改定、目標管理型人事評価、定年延長…)

DX

情報政策課

11

DXの推進

スマート社会推進課

- 1 レス（ペーパー・キャッシュ・はんこ・手書き…）

- 2 契約・会計のデジタル化

- 3 業務標準化に向けた取り組み

- 4 テレワークの拡大に向けた環境整備

- 5 オンライン市民相談

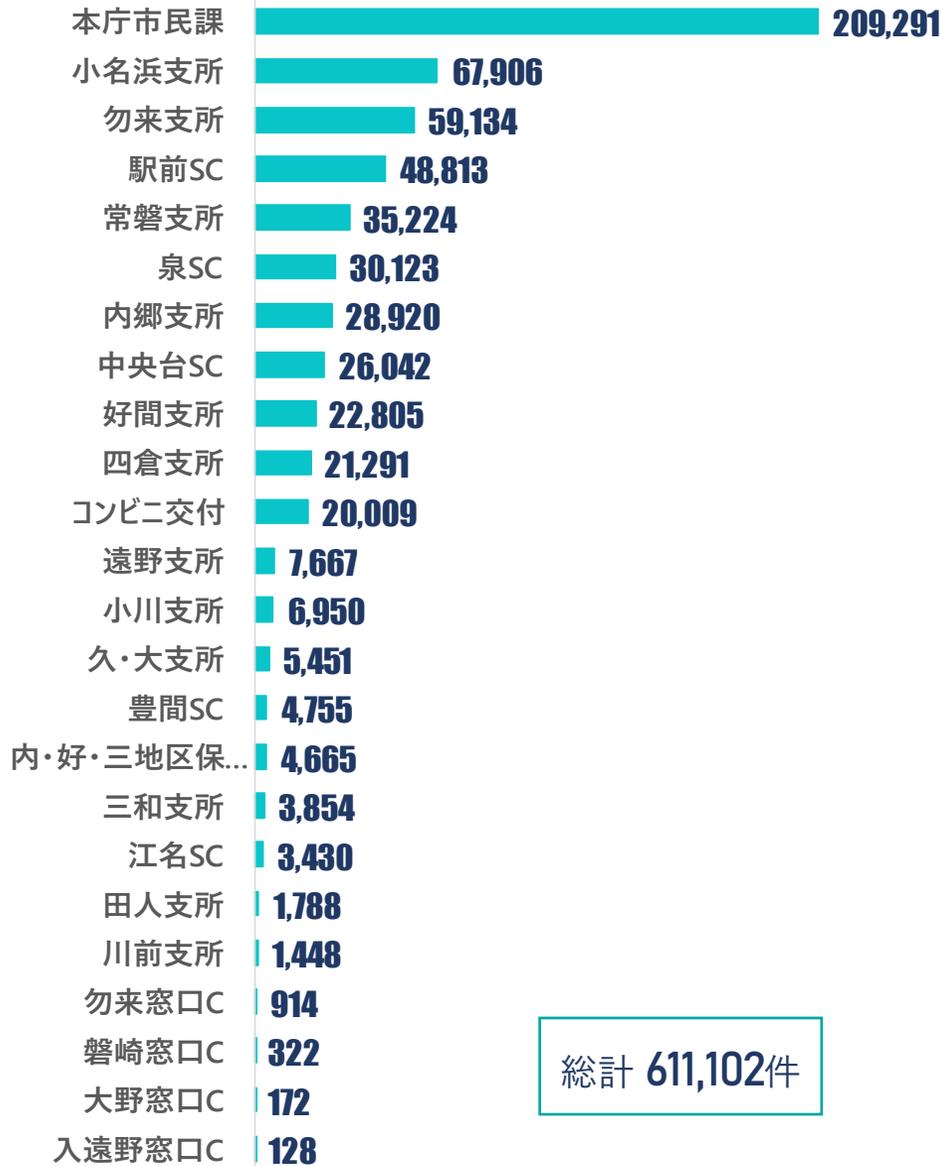
etc…

市民サービスのあり方と公共施設 を見直し最適化します。

方向 01

- 現在1,300以上ある**公共施設**を、人口減少時代に対応した**適切な規模・配置**へと見直します。
- 市民の皆様への**サービス水準を確保**しながら、公共施設の**スリム化**が図られるよう、市民サービスのあり方を**最適化**します。
- 広域多核都市の特性を踏まえつつ、**デジタル技術**や**新たなサービス等**を組み合わせながら、将来を見据えた適切な**エリアマネジメント（地域経営）**のあり方を**追求**します。

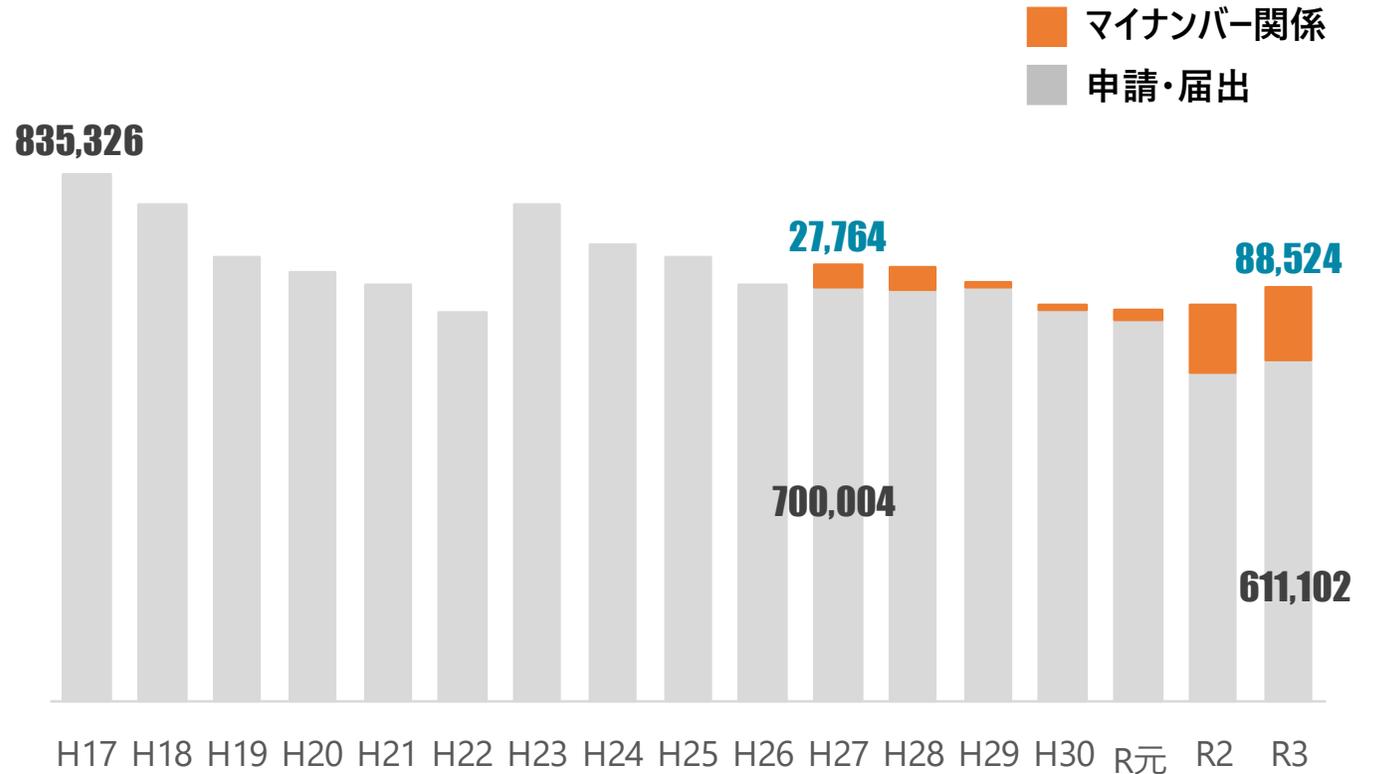
市民窓口の取扱件数



総計 611,102件

窓口別取扱件数 ※R3年度実績

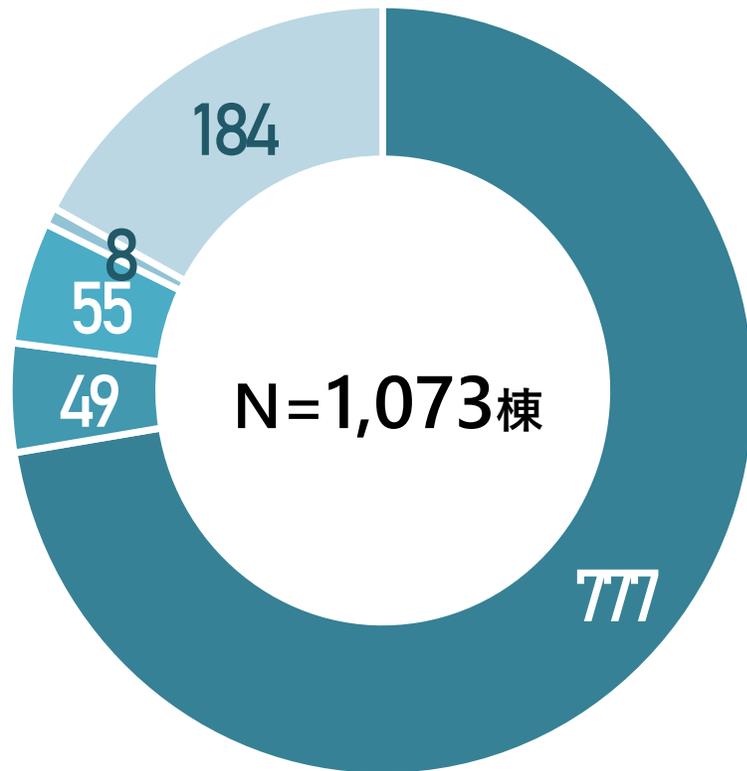
市民窓口の取扱件数は減少傾向。
一方、マイナンバー関係の処理は増加。



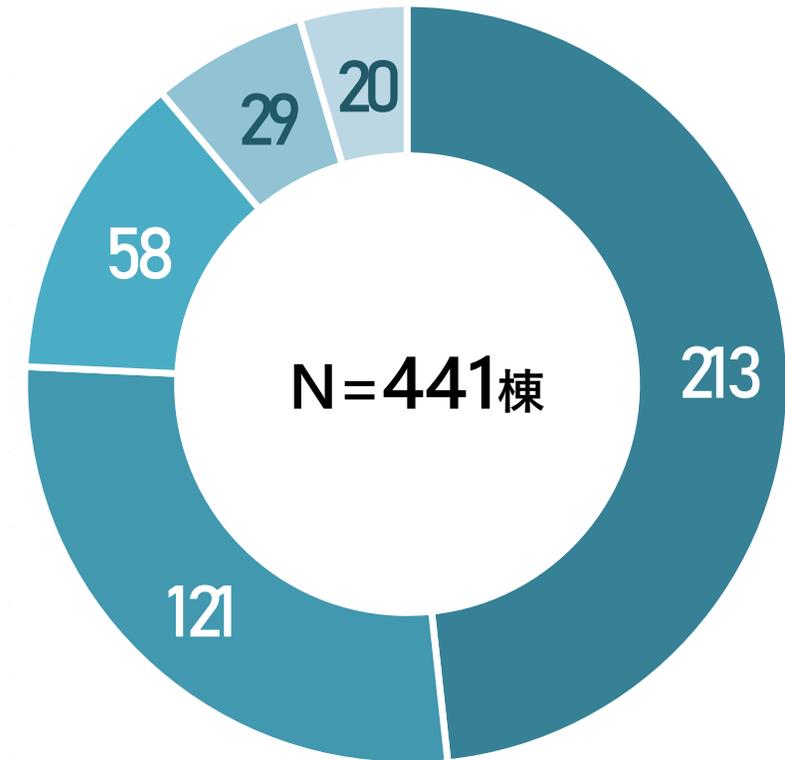
市民窓口の取扱件数推移

旧耐震基準の施設が多く、老朽化が進行。

市営住宅

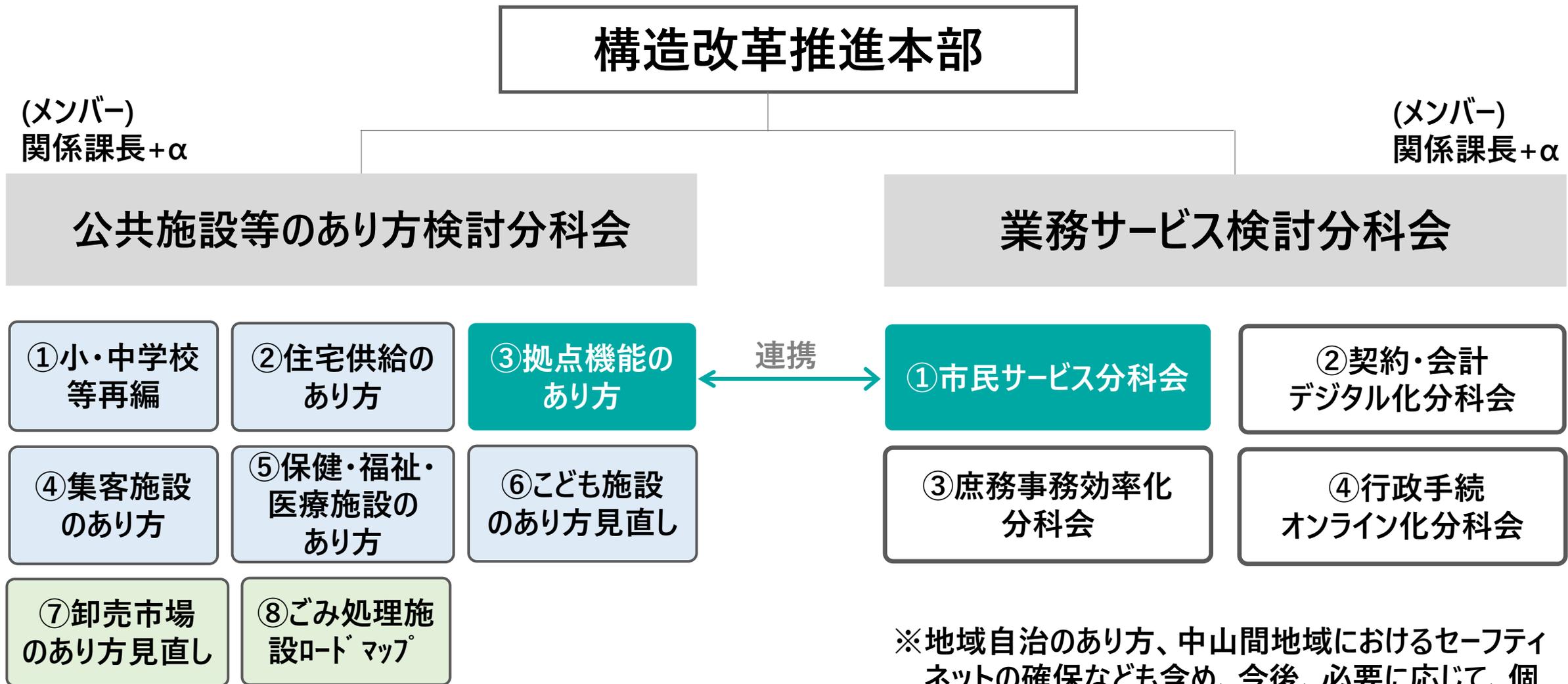


学校



- 築40年以上（旧耐震基準）
- 築30-39年
- 築20-29年
- 築10-19年
- 築10年未満

重層的な検討体制～関係セクションが主体的に参画



※地域自治のあり方、中山間地域におけるセーフティネットの確保なども含め、今後、必要に応じて、個別に分科会を設置し検討していきます。

DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進により、 市民の皆様の利便性を向上し、 職員の生産性を高めます。

方向 02

- 市民の皆様が、市役所に行かなくても、24時間365日手続きが可能となるよう、行政手続きのオンライン化を進めます。
- デジタル広報メディアを充実させるとともに、オンラインで相談できる体制を整えます。
- 業務の生産性を高めるため、職員が効率的に働くことができる環境を整備します。

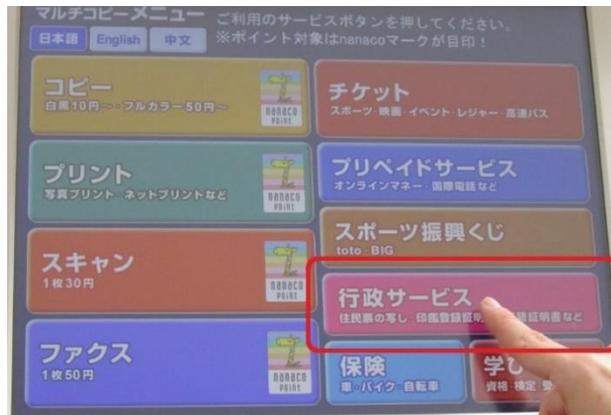
DXにより市民利便性を向上 ～「行かない市役所」を目指す

いつでもどこからでも手続き・相談できる体制を検討

行政手続のオンライン化



証明書のコンビニ交付



アウトリーチサービス

お出かけ市役所を拡充



オンライン相談窓口



コールセンター



チャットボット



デジタル広報メディアを充実

市公式LINE



デジタル広報紙

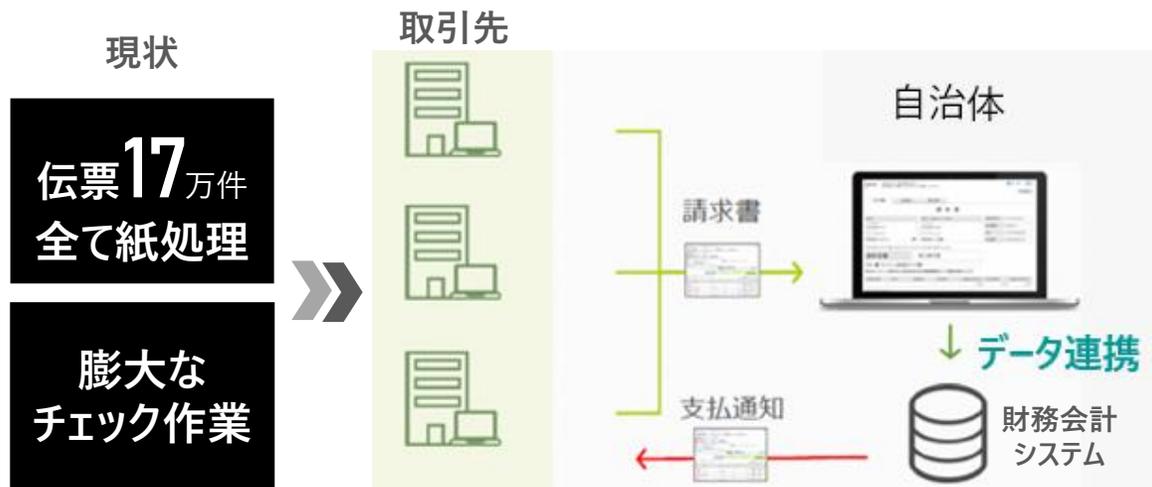


SNS



DXにより職員の生産性を向上～働き方改革とも両立

業務のデジタル化・ペーパーレス化の推進



契約・会計のデジタル化を検討



会議や協議のペーパーレス化



電子決裁の徹底

共通業務の効率化

- ✓ 旅費計算
- ✓ 公用車管理
- ✓ 労務管理

庶務事務の効率的な
手法を検討

- ✓ 貸館業務
- ✓ 維持管理
- ✓ 使用料徴収

施設管理業務の
効率的な手法を検討

システムの最適化



人事評価や人材活用等に新たなシステムの導入を検討



DX戦略の目標値

デジタルの力を活かし、市民の皆様の利便性向上を目指すため、令和3年12月にいわき市行政DX戦略を策定し、目標値を設定。

行政手続きのオンライン化

2020	2021	2022	2023
33.9%	40%	65%	<u>70%</u>

※件数ベース

電子決裁

2020	2021	2022	2023
9.0%	10%	50%	<u>100%</u>

ペーパーレス会議

2020	2021	2022	2023
0%	20%	60%	<u>100%</u>

RPA/AIの導入・業務削減

2021	2022	2023
3業務	10業務	<u>15業務</u>
1,500h	5,000h	<u>7,500h</u>

セルフチェック、職員満足度調査を実施。
循環型ワーキンググループを立ち上げ、
「カイゼン」を組織カルチャーへ。

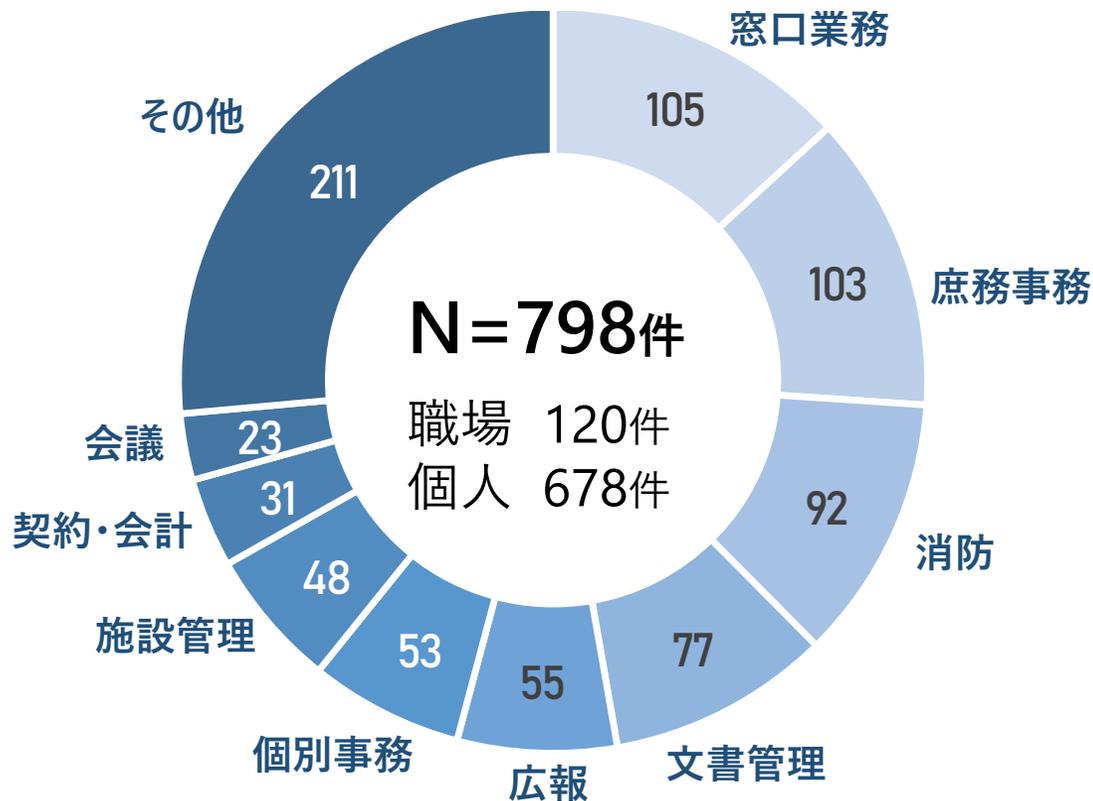
方向 03

- 全所属・全職員を対象に実施したセルフチェック（業務や仕組み、組織等に関する改善提案）に基づき、市役所の改善を進めます。
- 全職員を対象に実施した職員満足度調査の結果を分析し、職員が意欲をもって働ける環境づくりを進めます。
- 係員級の職員で構成する循環型WGを立ち上げ、業務改善を通じて、人材の強化を図ります。

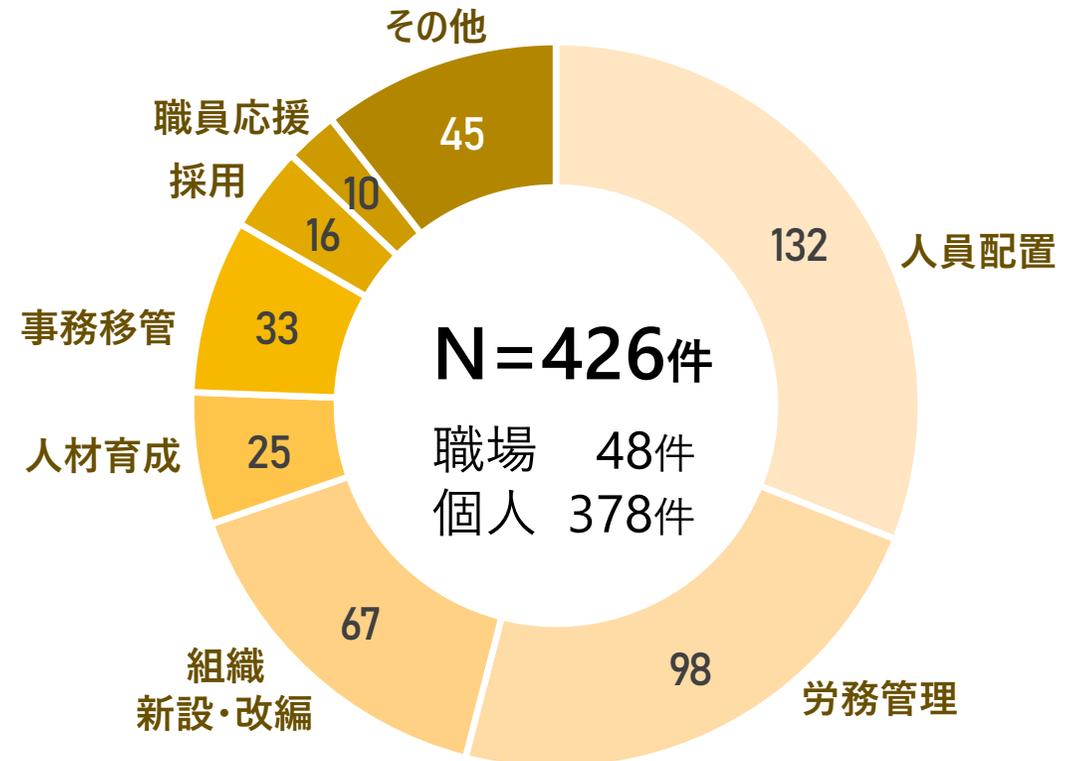
Data.4 セルフチェックの結果概要

- ✓ 内部管理業務に時間を割かれ、注力すべき業務に労力をかけられていない。
- ✓ 保育・消防・窓口など、市民サービスの最前線から改善を求める声が多い。

事務・事業に係る改善提案



組織に係る改善提案



窓口
業務

- ・行政手続きのオンライン化
- ・AIチャットボットの導入
- ・窓口対応マニュアルの整備

広報

- ・広報物の電子化
- ・ホームページの検索機能の強化
- ・専門人材登用によるデザイン向上

庶務
事務

- ・庶務事務の一元化
- ・旅費計算の効率化
- ・公用車管理の一元化

施設
管理

- ・貸館業務の効率化
- ・公共施設予約システムの見直し
- ・維持管理業務の民間委託

文書
管理

- ・ペーパーレスの徹底
- ・電子決裁システムの改善

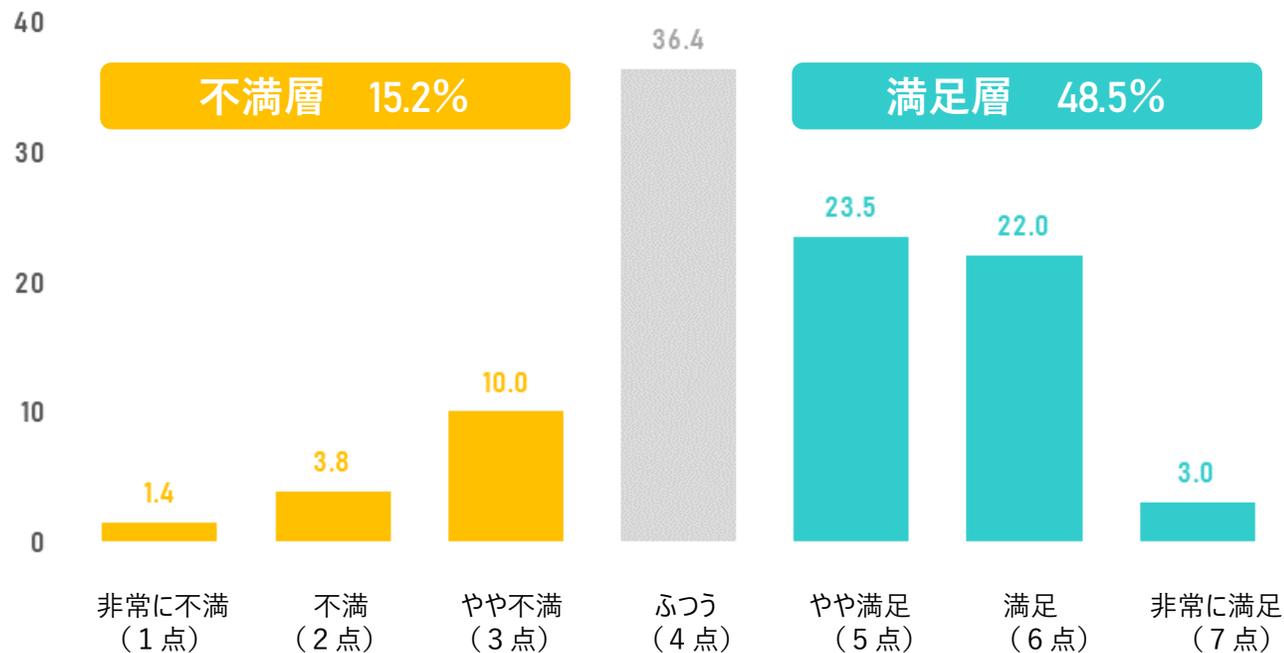
契約
会計

- ・契約から支払までのシステム導入
- ・伝票処理のペーパーレス化
- ・振込情報開示のデジタル化

Data.6 職員満足度調査の結果概要

- ✓ 初めての試みとして、全職員を対象に満足度調査を実施。
- ✓ 「仕事」、「職場」、「人材育成」、「人事給与」、「労働環境」、「業務効率」、「組織風土」の7つの視点で職員の生の声を聞き、課題を抽出。

総合満足度



総合的な満足度は、「ふっつう」の割合が最も高いものの、「満足層」が「不満層」を上回った。

Data.7 主な回答状況

✓ 今後、専門機関と詳細分析を行い、働きやすい職場に改善します。

高スコア設問

Q 市職員として誇りや使命感をもって仕事に取り組んでいる

Q あなたと直属の上司との人間関係はよい

Q 直属の上司は運営責任職としての役割を果たしている

Q いわき市役所に今後も勤め続けたい

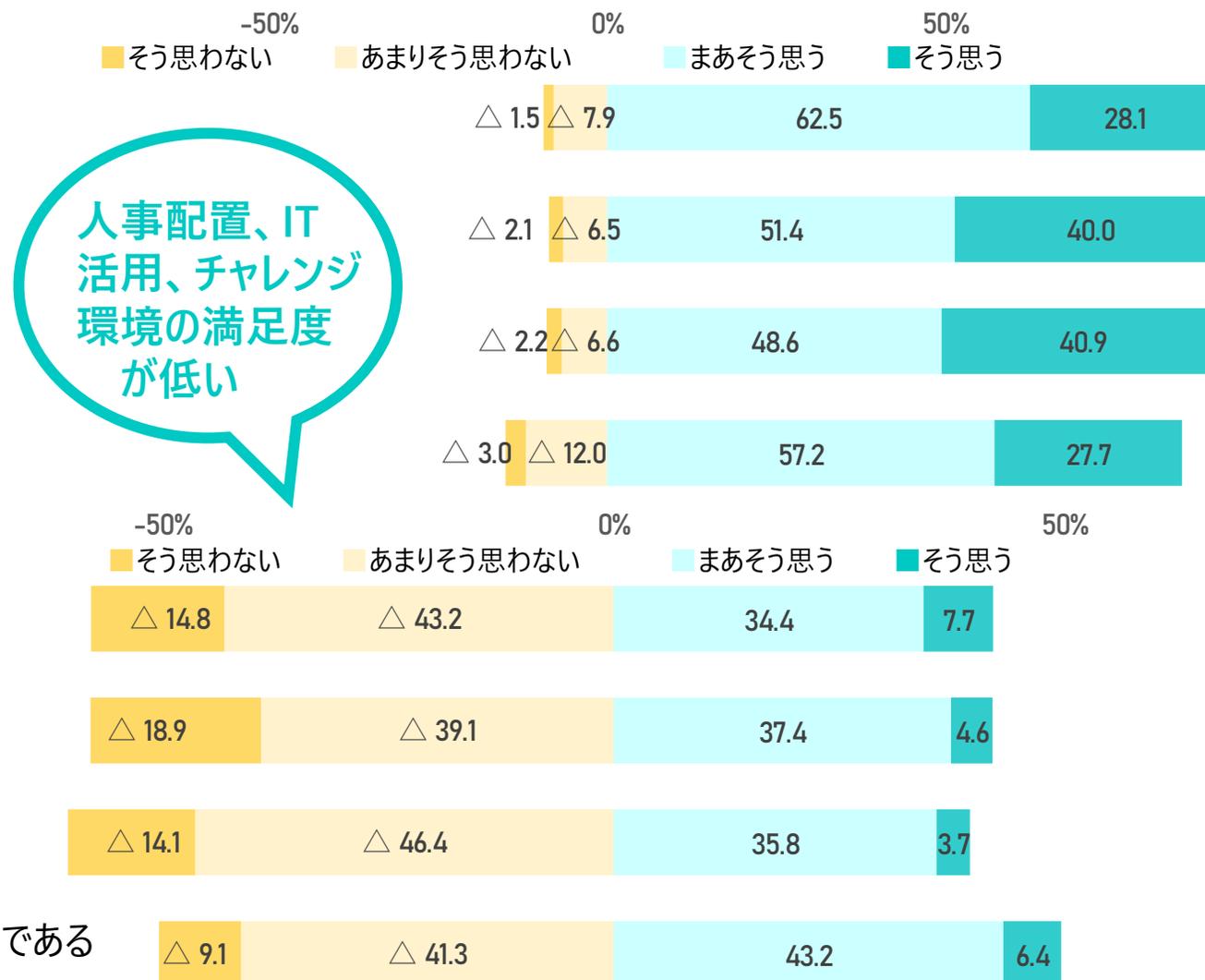
低スコア設問

Q より責任のあるポジションに就きたい

Q 仕事の質・量に応じた人員配置となっている

Q 職場で仕事の効率化に向けて、ITの活用が進んでいる

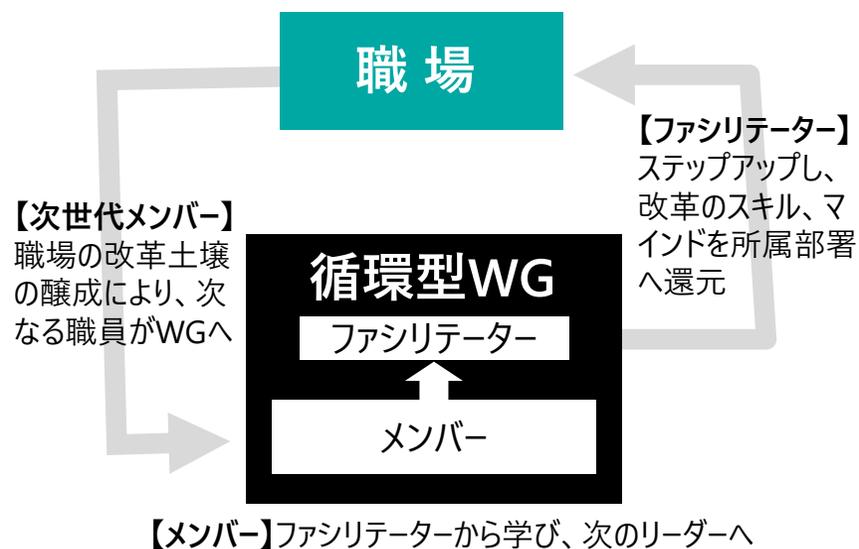
Q 先進的な取組や斬新なアイデアにチャレンジできる環境である



ワーキンググループ『IWAKI NEXT』～カイゼンと強化を循環

設置目的

デジタル化や脱炭素化の世界的潮流を経て、これからは、「**問題発見力**」、「**的確な予測**」、「**革新性**」がなお一層求められます。右の3つのミッションを通して、これらの能力を磨き上げ、**人材の強化**を図るとともに、日常的に改革・改善が進む市役所となるよう、育てた**人材を循環し、カイゼンを組織カルチャー**とします。



ミッション

Iwaki Standard group

職員からの改善提案（セルフチェック）を踏まえつつ、**庶務事務**など**庁内共通業務の圧縮・効率化**に向けたガイドライン及び**効率・効果的な働き方のアイデア**をまとめた行動マニュアルを作成

いわきNEXT発信 group

構造改革の取組を発信する広報マンとして活動し、活動を通じて「**伝える**」発信から、「**伝わる**」発信へと**転換**を図るため、行政情報発信のあり方を整理し、併せて、職員が作成する**資料のデザイン力向上**に向けた取組みを実施

対話型プラットフォーム group

多様な世代、職種、立場の市民が気軽に市政へ参画し、オープンな場で対話や議論、交流ができるプラットフォームを構築するため、先進事例を紐解き、**いわき市版「市民対話型プラットフォーム」**を試行的に展開

🗒️ ロードマップは？

