

# 構造改革



いわき市長  
内田 広之

市民の皆さんは、今の市役所にどれだけ満足しているのだろうか。職員は、最良のサービスを提供できているのだろうか。市役所は、このままでいいのだろうか。もっとも、未来のいわきに貢献できないのだろうか。『職員が変わり、市役所を変える』そして、『市民の満足度を高める』こんな想いで、今、市役所の改革を進めています。

人口減少・少子高齢化、頻発・激甚化する自然災害、新たな技術の進展や価値観の多様化など、社会が急速に変化しています。

これに合わせて、市役所も柔軟に変化し続けていかなければなりません。古い慣習や仕組み、職員の意識を大胆に変え、新たな価値を生み出す改革に取り組んでいます。

## 市民の“声”

前例踏襲にとらわれず、市民との対話の機会を増やしながら市民目線に立った抜本的な改革を期待しています！



(50代男性・自営業)

市役所や職員の方が変わる様子を示すことで、未来を担う子ども達が変化を恐れずチャレンジする精神が育まれるよう期待しています！



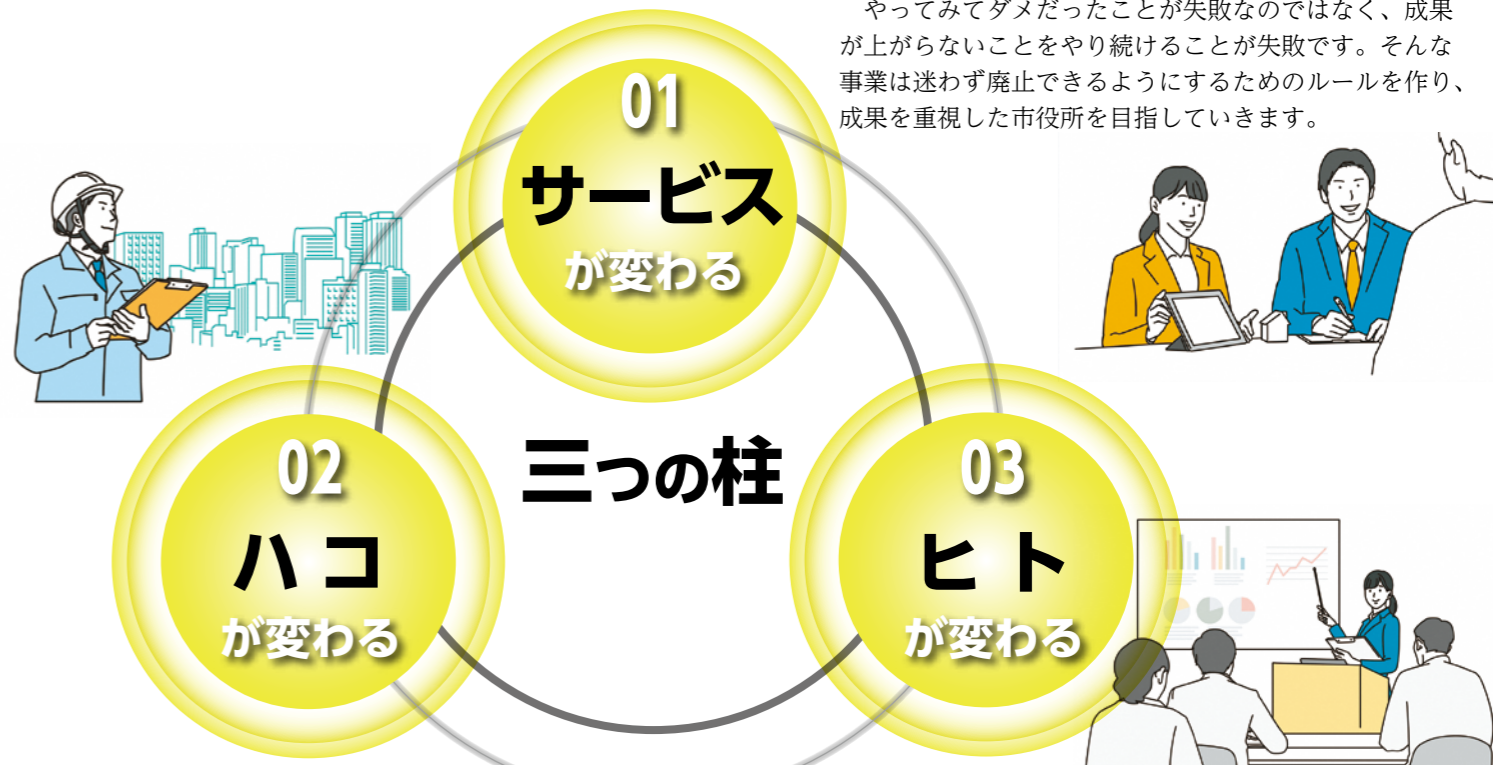
(30代女性・主婦)

構造改革をきっかけに、大人から子どもまで、皆で汗を流して創るより良いいわき市が実現されることを期待しています！



(10代女性・学生)

## 1 構造改革が目指す姿



スマホで公共施設の予約や料金の支払いができれば便利ですね。公共施設を「誰もが、気軽に」使うことができるようにしていきます。

また、安全・安心に施設を使えるようにするためには、日々の維持保全が大切ですが、人口減少が進む中で、今ある施設全てを維持していくのは困難です。市民の皆さんとの対話を重ねながら、将来を見据えた最適な施設の在り方を一緒に考えていきます。

職員採用や人材育成の手法を見直し、意欲があり能力の高い人材を採用し、採用後も意欲と能力を伸ばします。また、新たな人事評価制度を構築し、より実績や能力を重視した人材登用を実現します。

職員は行政サービス提供のための人的資本です。職員が効率・効果的に働き、価値のあるサービスを提供できる職場環境を併せて整えます。

## 2 これまでの主な改革

### サービスのオンライン化

市役所は、わざわざ行かないと手続きできないんだよねえ。日中は仕事で行けないのに。どこに問い合わせたらいいの？

各種手続きのオンライン化を加速しているほか、いつでもどこでも気軽に問い合わせができるチャットボットも本年度内に導入！



### 来庁者の利便性

窓口がたくさんありすぎて分かりづらい。手続きも複雑。いまだに現金払いだし。いつになったら便利になるの？

ワンストップの「おくやみコーナー」を開設したほか、利便性向上に向けて市民窓口のキャッシュレス決済を導入！



### アウトリーチサービス

市役所から遠い場所に住んでいる。公共交通機関もない。運転免許も返納した。どうしたらいいの？

専用車両で地域を訪問し、デジタル化では対応できない各種相談業務や申請受け付けなどを行う出張行政サービス「お出かけ市役所」を運用！



### 業務改善

毎日、遅くまで市役所の電気がついてるよねえ。そもそも、職員の人件費ってコスト。ちゃんと効率的に働いてるの？

生産性を向上し、市民満足度を高めるため、業務改善に着手。これまでに、働き方マニュアルやペーパーレス環境を整備！



### 施設等の集中保全

将来を見据えた施設の最適化も大事だけど、今ある施設がボロボロ。もう少しどうにかできないの？

現存する施設やインフラを長く、安全に使うため、集中保全工事に着手。学校や通学路の安全対策を強化！



### 人材育成・確保

最近、市役所＝不人気職業になっていて、受験者数も減っているって聞くけど、サービスは低下しないよね？

人材育成につなげる若手職員のワーキンググループを組織し、情報発信や市民対話の在り方を検討しているほか、新たな採用試験制度も導入！



※ご紹介した取り組みはほんの一部です。詳細はこちらをご覧ください。

〇お問い合わせ  
構造改革推進本部事務局 ☎38-9049