

「行政運営プラン」実行項目の実施状況
(平成29年～令和2年度)

【取組方針1】時代に即した行政サービスの提供・システムづくり

推進項目①市民とのコミュニケーションの推進・・・P1～8

推進項目②新たな発想や手法による行政サービスの提供・・・P9～24

【取組方針2】多様な主体との連携・共働の推進

推進項目③多様な主体との共働・・・P25～43

推進項目④民間活力の活用・・・P44～55

推進項目⑤自治体との連携の推進・・・P56～59

【取組方針3】チャレンジする組織づくり

推進項目⑥マネジメントの強化・・・P60～64

推進項目⑦組織の活性化・・・P65～73

推進項目⑧コンプライアンスの推進・・・P74～77

取組方針1 時代に即した行政サービスの提供・システムづくり

推進項目① 市民とのコミュニケーションの推進		
1	ユニバーサルデザインに配慮した広報	市長室
2	I C Tを活用した情報発信の強化	市長室
3	美術館ホームページの再構築、収蔵品等情報システムの開発	経済観光文化局
4	消防局ホームページのスマートフォン対応	消防局
5	中央区の効果的な広報の推進	中央区
6	城南区子育て応援メールマガジンの配信	城南区
7	「やさしい日本語」を活用した外国人への情報提供	総務企画局
8 (7)	広聴事業による市民ニーズの把握と市政への反映	市長室
9 (8)	区長と地域団体等との意見交換の実施	各区
10 (9)	お客さまニーズの把握とサービス向上への活用	水道局・交通局
11 (10)	職員の広聴マインド向上	市長室
12 (11)	オープンデータの活用推進	総務企画局
推進項目② 新たな発想や手法による行政サービスの提供		
13 (12)	I C Tを活用した地域包括ケアシステムの支援	保健福祉局
14 (13)	I Cカードを活用したポイント制度システムの開発	総務企画局
15 (14)	公園を活用した地域コミュニティの活性化	住宅都市局
16	I o Tを活用した子ども見守りの強化	市民局
17	I C Tを活用した教育活動の充実	教育委員会
18	S N Sを活用した教育相談体制の構築	教育委員会
19 (15)	区役所の窓口サービスの向上	各区
20 (16)	タブレット端末の活用による障がい者や外国人等へのサービスの充実	東区
21 (17)	子育て世代包括支援センターの設置	こども未来局
22 (18)	不妊専門相談センターの設置	こども未来局
23 (19)	マイナンバー制度の活用等によるオンライン手続きの拡充・利用促進	総務企画局
24 (20)	コンビニエンスストアにおける証明書交付の促進	市民局
25 (21)	インターネットを利用した口座振替等受付サービスの導入	財政局・水道局・こども未来局・保健福祉局
26 (22)	水道料金等インターネット確認サービスの開始	水道局
27	モバイル決済サービスの導入	総務企画局
28	引越しに係る行政手続きのオンラインサービス導入	市民局

取組方針2 多様な主体との連携・共働の推進

推進項目③ 多様な主体との共働		
29 (23)	共創の地域づくりに向けた多様な主体の連携促進（共創の地域づくり推進事業）	市民局
30 (24)	企業の地域活動への参加促進（“ふくおか”地域の絆応援団事業）	市民局
31 (25)	各区の地域コミュニティ活性化支援	各区
32 (26)	地域防災力の強化（避難所運営ワークショップの開催）	市民局
33 (27)	区民との共創による安全安心のまちづくり	早良区・西区
34	地域住民と外国人の交流の促進	総務企画局
35	ワンストップ窓口「mirai@」を活かした社会課題解決	総務企画局
36 (28)	企業との包括連携協定に基づく連携事業の推進	総務企画局
37 (29)	NPOとの共働事業の推進（共働事業提案制度）	市民局
38 (30)	市民等との共働による道路の保全活動の推進	道路下水道局
39 (31)	民間事業者と連携した福岡エコ運動の推進	環境局
40 (32)	教育機関と連携した選挙啓発の実施	選挙管理委員会事務局
41 (33)	市民等との連携・共働による博多湾の環境保全の推進	環境局
42 (34)	地域と連携した七隈線延伸新駅の魅力・賑わいづくり	交通局
43	超高齢社会への対応「福岡100」の推進	保健福祉局
44	企業等との共働による道路の保全活動の推進	道路下水道局
推進項目④ 民間活力の活用		
45 (35)	公共施設等の整備における官民協働（PPP）の検討推進	財政局
46 (36)	公共施設等の整備における官民協働（PPP）の実施	こども未来局・経済観光文化局・市民局
47 (37)	公園における民間活力の導入による利便性及び魅力向上	住宅都市局
48 (38)	指定管理者制度導入施設における市民サービス向上の推進	総務企画局
49 (39)	直営施設等への指定管理者制度の導入	経済観光文化局・教育委員会・こども未来局・住宅都市局
50 (40)	公募による指定管理者の選定	こども未来局・保健福祉局・港湾空港局・住宅都市局
51 (41)	要介護・要支援認定に係る事務の委託化	保健福祉局
52	国民健康保険料・後期高齢者医療保険料還付業務の委託化	保健福祉局
53	区役所の保育に関する事務の集約化	こども未来局
54 (42)	技能労務職関係業務の見直し（退職不補充）	総務企画局
55 (43)	魚滓処理事業の民間移行	農林水産局
56 (44)	ヨットハーバーの効率的な施設管理手法の導入	港湾空港局
推進項目⑤ 自治体との連携の推進		
57 (45)	九州各地の自治体との連携	総務企画局
58 (46)	災害時の応急給水・応急復旧合同防災訓練の実施	水道局
59 (47)	災害時の消防相互応援体制の更なる強化	消防局
60 (48)	福岡都市圏消防通信指令業務の共同運用の実施	消防局
61 (49)	オープンデータサイトの自治体との共同利用	総務企画局
62	自治体とのパートナーシップ宣誓制度都市間相互利用	市民局

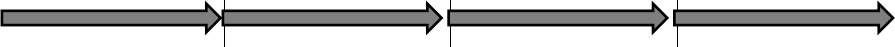
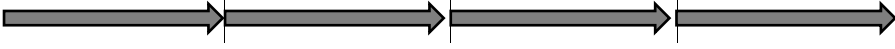
取組方針3 チャレンジする組織づくり

推進項目⑥ マネジメントの強化		
63 (50)	運営方針を活用した組織マネジメントの実施	総務企画局
64 (51)	外部の視点を活かした行政評価の実施	総務企画局
65 (52)	業務改善の推進	総務企画局
66 (53)	システム刷新による業務の効率化	総務企画局
67 (54)	タブレット端末を活用した消防・救急活動の効率化	消防局
68 (55)	効果的・効率的な道路の維持管理の実施	道路下水道局
69	RPAの活用推進	総務企画局
70	ICTを活用した「施設立入調査」の業務効率化	早良区
推進項目⑦ 組織の活性化		
71 (56)	最適な組織体制の構築	総務企画局
72 (57)	外郭団体の見直し	総務企画局
73 (58)	多様な人材の確保	人事委員会事務局
74 (59)	職員の意欲・能力向上に関する取組み	総務企画局
75 (60)	技術職員の人材育成の推進	財政局
76 (61)	技術職員（水道・鉄道）の人材育成の推進	水道局・交通局
77 (62)	消防職員の人材育成の推進	消防局
78 (63)	税務職員の人材育成の推進	財政局
79 (64)	教職員の人材育成の推進	教育委員会
80	教職員のオンライン研修	教育委員会
81 (65)	女性職員の活躍推進	総務企画局
82 (66)	ワーク・ライフ・バランスの推進	総務企画局
推進項目⑧ コンプライアンスの推進		
83 (67)	不祥事再発防止に向けた取組みの推進	総務企画局
84 (68)	事務処理ミスの防止	総務企画局
85 (69)	職員の会計事務処理能力の向上	会計室
86 (70)	職員の契約事務処理能力の向上	財政局
87 (71)	監査結果を活用した業務改善の推進	監査事務局
88	財務に関する事務等の適正な管理及び執行の確保	総務企画局

※実行項目の番号（ ）内は、プラン策定当初の番号

推進項目①市民とのコミュニケーションの推進

○市民に伝わるわかりやすい情報発信の推進

1	ユニバーサルデザインに配慮した広報	市長室		
<p>●興味を持ってもらい、誰にでも読みやすくわかりやすい市政だよりの発行や、高齢者や障がい者を含め、誰もが支障なく利用できる市ホームページの運用に取り組みます。</p> <p>●職員研修の実施等により、職員のユニバーサルデザインに配慮した情報発信への意識を高めます。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
				
	<p>○わかりやすい市政だよりの紙面づくり</p> <p>○誰でも支障なく利用できる市ホームページの運用</p>			
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○市政だよりに関してはデザインや表現に配慮するとともに、市ホームページについてはアクセシビリティの維持・改善に努めました。 ○また、ユニバーサルデザインに配慮した広報に関する職員研修を実施しました。（H29～R1年度：年1回実施／R2年度：コロナにより中止）</p> <p>【取組みの成果】 ○上記の取組みを継続的に行うことで、読みやすくわかりやすい市政だよりの実現を図りました。 ○また、職員研修の出席者アンケートでは、毎年度、回答した職員（約130～約180名／回）の9割以上が研修内容を理解したという結果になっています。</p>				
2	ICTを活用した情報発信の強化	市長室		
<p>●SNS等を活用した市民ニーズにあわせた情報発信の充実強化に取り組みます。</p> <p>●無料公衆無線LAN「Fukuoka City Wi-Fi」のエリア拡大のため、民間施設等への導入を促進します。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
				
	<p>○SNS等による情報発信の検討・実施</p> <p>○無料公衆無線LANの拠点拡大</p>			
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○平成29年4月に「福岡市LINE公式アカウント」を開設し、生活密着情報の中から選択した情報だけをタイムリーにLINEで受信できるサービスを開始。その後、道路公園等通報機能、避難支援機能、生活情報Q&A機能を順次追加しました。 ○「Fukuoka City Wi-Fi」については、藤崎バスセンター、市営渡船旅客待合所といった交通拠点や科学館、動植物園といった集客施設など約30拠点でサービスの提供を開始しました。また、令和2年度には観光客の利用が多い地下鉄空港線について、通信品質の向上に取り組みました。</p> <p>【取組みの成果】 ○「福岡市LINE公式アカウント」の利用者数が令和2年度末時点で176万人を超えました。 ○「Fukuoka City Wi-Fi」については、コロナの影響や施設の建て替えなどによる拠点減少もありましたが、102か所から令和2年度末には113か所に増加しました。</p>				

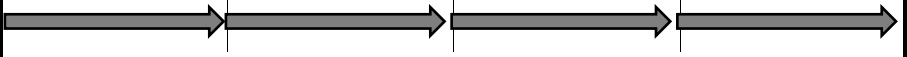
3	美術館ホームページの再構築、収蔵品等情報システムの開発	経済観光文化局									
<p>●美術館リニューアル（平成31年3月オープン）を機に、ホームページをスマートフォンなど最新機器に対応したデザインに変更するとともに、情報の質・量を充実させ、魅力的なサイトに再構築します。</p> <p>●館内情報コーナーにおいて、館内の収蔵品を検索できるシステムを構築します。</p>											
工程											
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">H29年度</td> <td style="width: 25%;">H30年度</td> <td style="width: 25%;">R1年度</td> <td style="width: 25%;">R2年度</td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度					
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度								
<p>○ホームページ再構築 ○システム開発</p> <p>○新ホームページ運用開始 ○館内情報コーナーオープン</p>											
4年間の実施状況											
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○平成31年3月のリニューアルオープンに向けて、ホームページ及び所蔵品検索システムの再構築を行いました。 ○リニューアルオープン後は、展覧会やイベント、オリジナルグッズや飲食メニューに関する情報など、リニューアルした美術館の魅力を新ホームページやSNSなどを通して積極的に発信しました。 ○また、館内情報コーナーでは、所蔵品検索システムや、作品の細部をデジタルループで観察するタッチパネル式の美術鑑賞システムを設置し、美術をより深く感じることができる空間づくりを行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○美術館リニューアル後、ホームページの閲覧件数は目標値を達成することができました。 ○館内情報コーナーにおいても、多くの来館者のみなさまにご利用いただいています。 （コロナ対策のためタッチパネルは利用休止）</p>											
指標											
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 50%;">ホームページの閲覧件数(万件/年)</td> <td style="width: 12.5%;">現状値(H28年度)</td> <td style="width: 12.5%;">中間目標(H30年度)</td> <td style="width: 12.5%;">最終目標(R2年度)</td> <td style="width: 12.5%;">実績値(R2年度)</td> </tr> <tr> <td>約65</td> <td>65</td> <td>100</td> <td style="background-color: #fce4d6;">158</td> </tr> </table>			ホームページの閲覧件数(万件/年)	現状値(H28年度)	中間目標(H30年度)	最終目標(R2年度)	実績値(R2年度)	約65	65	100	158
ホームページの閲覧件数(万件/年)	現状値(H28年度)	中間目標(H30年度)		最終目標(R2年度)	実績値(R2年度)						
	約65	65	100	158							
4	消防局ホームページのスマートフォン対応	消防局									
<p>●スマートフォンからでも、閲覧しやすく、利便性が高いホームページを整備することで、緊急の情報を始めとした、すぐに必要な災害情報などをよりわかりやすく市民へ発信します。</p>											
工程											
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">H29年度</td> <td style="width: 25%;">H30年度</td> <td style="width: 25%;">R1年度</td> <td style="width: 25%;">R2年度</td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度					
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度								
<p>○スマートフォン対応への改修・整備・運用開始</p> <p>○再改修の検討・実施</p>											
4年間の実施状況											
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○スマートフォンからでも読みやすくわかりやすい記事の作成に努めました。また、令和2年3月、消防局ホームページを福岡市ホームページ内での運用に移行し、より利便性の高いホームページに改修しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○ホームページの閲覧件数が、現状値（256万件/年）から100%増加しました。</p>											
指標											
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 50%;">ホームページの閲覧件数(万件/年)</td> <td style="width: 12.5%;">現状値(H28年度)</td> <td style="width: 12.5%;">中間目標(H30年度)</td> <td style="width: 12.5%;">最終目標(R2年度)</td> <td style="width: 12.5%;">実績値(R2年度)</td> </tr> <tr> <td>256</td> <td>300</td> <td>340</td> <td style="background-color: #fce4d6;">513</td> </tr> </table>			ホームページの閲覧件数(万件/年)	現状値(H28年度)	中間目標(H30年度)	最終目標(R2年度)	実績値(R2年度)	256	300	340	513
ホームページの閲覧件数(万件/年)	現状値(H28年度)	中間目標(H30年度)		最終目標(R2年度)	実績値(R2年度)						
	256	300	340	513							

5	中央区の効果的な広報の推進	中央区								
<p>●アンケート調査により広報に関わる課題の抽出を行い、更なる広報の充実に向けて課題解決に取り組めます。</p> <p>●市政だより、ホームページ、フェイスブックを中心的な広報媒体として活用し、広報対象者のニーズに合わせた広報を目指します。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
<p>○インターネットアンケート実施</p> <p>○広報対象ごとのニーズと課題の整理、効果的な広報の検討・実施</p>										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○インターネットアンケートを実施し、区の広報全体の満足度、情報ニーズの把握を行いました。 ○市民目線で区の魅力を取材してもらい、ホームページやフェイスブックに記事を掲載する「中央区探検隊」事業を令和元年10月から開始し、区の魅力や地域情報の発信を強化しました。</p>										
<p>【取組みの成果】 ○区の広報活動は、毎年、市民のニーズを踏まえた広報計画を立案し、市民満足度の向上を意識して行っています。 ○「中央区探検隊」事業は、導入から3年目を迎え、区フェイスブックのフォロワー数が年間100人以上増加するなど、年々充実した内容となっています。</p>										
指標										
広報に対する満足度 (%)	現状値 (H28年度) -	中間目標 (H30年度) 50	最終目標 (R2年度) 55	実績値 (R2年度) 46.4						
6	城南区子育て応援メールマガジンの配信	城南区								
<p>●子育て中の保護者が安心して楽しく子育てできるよう、子の月齢に応じた情報のほか、地域の子育て関係イベント、感染症情報など、子育てに関する様々な情報を携帯向けメールマガジンで配信し、子育て支援を進めます。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
<p>○メールマガジン配信</p> <p>○妊婦向け情報の配信</p> <p>○充実</p> <p>○事業終了 (メールマガジンの全ての配信終了)</p>										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○子育て情報に加え、平成29年度から妊婦向け情報の配信を開始し内容、件数ともに充実させました。 ○利用者アンケートを元に情報配信方法を検討した結果、福岡市LINE公式アカウントを利用した子育て情報配信に統合するとし、本事業は終了しました。</p>										
<p>【取組みの成果】 ○子育て情報だけでなく妊婦向け情報配信も行い、情報内容・件数を充実させてきました。今後の情報配信方法を検討した結果、令和元年度で本事業を終了いたしました。</p>										
指標										
本事業により子育てに関する不安や悩みが軽減した人の割合 (%)	現状値 (H28年度) 67.3	中間目標 (H30年度) 75	最終目標 (R1年度) 80	実績値 (R1年度) 66.4						

7	「やさしい日本語」を活用した外国人への情報提供	総務企画局													
<p>●福岡市には140を超える国・地域出身の外国人が約4万人住んでいます。外国人への情報提供については、「言葉の壁」を取り除くため、多言語による発信に加え、「やさしい日本語※」を活用した情報提供に取り組みます。</p> <p>●職員研修を実施し、「やさしい日本語」の活用意識を高めます。</p> <p>※「やさしい日本語」とは、外国人にも分かりやすい日本語のことであり、小学校2、3年生程度の日本語です。</p>															
工程															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">H29年度</th> <th style="width: 25%;">H30年度</th> <th style="width: 25%;">R1年度</th> <th style="width: 25%;">R2年度</th> </tr> </thead> </table>						H29年度	H30年度	R1年度	R2年度						
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度												
<p>○ガイドブック作成</p> <p style="text-align: center;">→</p> <p>○市職員向けeラーニングの実施</p> <p style="text-align: center;">→</p> <p>○「やさしい日本語」を活用した情報提供</p> <p style="text-align: right;">→</p> <p style="text-align: right;">○出前講座</p>															
4年間の実施状況															
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○福岡市ホームページやラジオ放送等での情報提供に活用しました。 ○大雨時において、ホームページ等での情報発信に活用しました。 ○市職員が災害時の情報提供等に活用できるよう、職員向けeラーニングを実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○新型コロナウイルス感染症に係る情報発信をはじめ、積極的に「やさしい日本語」を活用するとともに、市民向け啓発のため、令和2年度から出前講座を実施するなど、新たに「やさしい日本語」を活用した件数は、H29：2件、H30：8件、R1：4件、R2：6件の累計20件となりました。</p>															
指標															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">新たに「やさしい日本語」を活用した件数（累計）</th> <th style="width: 15%;">現状値 (H28年度)</th> <th style="width: 15%;">中間目標 (H30年度)</th> <th style="width: 15%;">最終目標 (R2年度)</th> <th style="width: 15%;">実績値 (R2年度)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">—</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> </tbody> </table>						新たに「やさしい日本語」を活用した件数（累計）	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)		—	5	15	20
新たに「やさしい日本語」を活用した件数（累計）	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)											
	—	5	15	20											

○多様な機会をとらえた市民とのコミュニケーションの推進

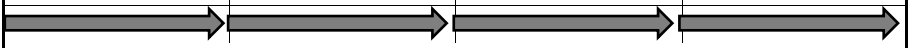

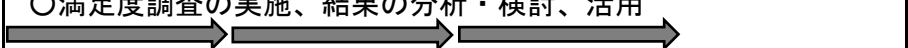
8 (7)	広聴事業による市民ニーズの把握と市政への反映	市長室		
以下の広聴事業を通じて市民ニーズを把握し市政への反映を図ります。 ●個別広聴 市民一人ひとりから、市政について意見や要望などの声を聴くとともに、日常生活上の相談に応じる。 ●集会広聴 市長、職員が市民と懇談を行い、率直な意見を聴くとともに市政への参加と協力を促す。 ●調査広聴 アンケート調査による方法で、市民から市政についての意見や評価を聴く。	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	○市政への提案、市民相談 など ○市民活動広聴事業、出前講座の実施 ○市政に関する意識調査、市政アンケート調査			
		4年間の実施状況		
【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○個別広聴 ・市政の参考とするため、市民相談室での相談に応じるとともに「市政への提案」として手紙や電子メールなどで寄せられる意見や要望を聴きました。 ○集会広聴 ・市長が活動場所などに伺い、市民の声を直接聴く市民活動広聴事業等を実施しました。 ・市の職員が講師として地域に伺い、市の取組みや暮らしに役立つ情報などの説明を行う出前講座を実施しました。 ○調査広聴 ・市民の意見や評価を聴く市政に関する意識調査(年1回)、市政アンケート調査(年6回程度)を実施しました。				
【取組みの成果】 ○個別広聴 ・寄せられた意見や要望を関係各課に伝え、必要に応じて改善が行われました。具体例) 剥がれた点字ブロックを修繕した、公園の樹木を剪定し木陰で休息できるようにした、など ○集会広聴 ・市民活動広聴事業については、市長が先進的な取り組みや地域活動をしている団体の活動・意見を直接見聞きすることにより、市政運営の参考としました。 ・出前講座については、実施を通じて、市民との直接対話を進めることにより、市民と行政の相互理解を深めました。 ○調査広聴 ・市政に関する意識調査、市政アンケート調査については、調査結果を各局の計画策定の基礎資料として活用する等、施策推進のために活用しました。				

9 (8)	区長と地域団体等との意見交換の実施	各区								
<p>●区長が、区行政について地域団体等と意見を交換し、市民の市政への積極的な参加、理解、協力を得るとともに、意見を市政の参考とする「こんにちは区長です」を実施します。</p>										
						工程				
						H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
						 <p>○「こんにちは区長です」の実施</p>				
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○各区において、校区や地域活動団体などと区長の意見交換を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○新型コロナウイルス感染症の影響により、開催回数は目標値に届きませんでした。区長が実際に地域や各種団体の意見を聞き、地域活動の実情や地域課題等を把握し、区政推進の参考とすることができました。</p>										
指標										
7区における開催回数(回/年)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)						
	46	55	55	44						

10
(9)

お客さまニーズの把握とサービス向上への活用



●お客さまのニーズを把握するためアンケート調査等を行い、一層のサービス向上を図ります。

【水道】			水道局	
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
				
○アンケート調査の実施、結果の分析・検討、活用				
4年間の実施状況				
【取組内容】				
<p><平成29年度～令和2年度> ○お客さまからのご意見や、市政アンケート及びお客さまアンケート調査結果などを職員間で共有、分析・検討し、各事業に反映しました。</p>				
【取組みの成果】				
○市政アンケートにおける満足度が81.9%から86.9%に向上しました。				
指標				
市政アンケートにおいて、水道行政に「満足」と回答したお客さまの割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	81.9	85	85	86.9
【地下鉄】			交通局	
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
				
○駅窓口やHP、電話等を通じた「お客様の声」への対応 ○満足度調査の実施、結果の分析・検討、活用				
				
○地下鉄モニター制度の運用				
4年間の実施状況				
【取組内容】				
<p><平成29年度～令和2年度> ○地下鉄利用者を対象に、毎年度お客様満足度調査を実施しました。また、常時寄せられる「お客様の声」を局内共有し、お客様への迅速な回答を行うよう心掛けました。 ○なお、地下鉄モニター制度については、お客様満足度調査と重複した部分が多かったため、令和元年度までで終了しました。</p>				
【取組みの成果】				
○お客様満足度調査における、「地下鉄への総合満足度」は以下のとおり向上しました。 平成30年度：93.3 令和元年度：91.7 令和2年度：95.4 ○お客様からのご意見を受けて、取組みに反映しました。 (例) 博多駅に大型のロッカーを増設(平成30年度) 駅コンコースへのベンチ設置(令和元年度) 駅構内でのマスク販売の開始(令和2年度)				
指標				
「お客様満足度調査」において、総合的に満足していると回答したお客さまの割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	-	90	90	95.4

※交通局の指標については、当初、満足度を点数(10点満点)としておりましたが、評価をわかりやすくするため、平成30年度調査より、満足していると回答したお客様の割合に変更。なお、当該割合は、「地下鉄全般について、総合的に満足していますか」という質問について、以下の4肢のうち①または②と回答した方の割合(%)。

- ① そう思う
- ② どちらかと言えばそう思う
- ③ どちらかと言えばそう思わない
- ④ そう思わない

参考: 当初指標(「お客様満足度調査によるお客様満足度」(10点満点))
 H30年度: 8.5点、R2年度: 8.5点

11 (10)	職員の広聴マインド向上	市長室		
●研修などの実施により、職員一人ひとりが真摯に市民の声を聴き、市政に反映していくという姿勢・意識（広聴マインド）を向上させます。				
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
 ○広聴マインド研修実施 ○市民の声を受けて改善した事例を市ホームページに掲載				
4年間の実施状況				
【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○広聴マインド研修や市民の声だよりの作成などを行い、広聴マインドの向上を図りました。 【取組みの成果】 ○行政マネジメント課が実施した令和2年度職員意識調査によれば「市民からの苦情や要望に対して、改善を続けていると思う職員の割合」は89.7%であり、目標値をわずかに下回ったものの高い水準となっています。				
指標				
市民からの苦情や要望に対して、改善を続けていると思う職員の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	88.2	90	90	89.7
○市が保有する情報の積極的な提供				
12 (11)	オープンデータの活用推進	総務企画局		
●福岡市が提供するオープンデータの充実を図り、市民生活の利便性向上や企業活動の活性化に向けて、市民や企業の利活用を促進します。				
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
 ○提供データの拡充				
4年間の実施状況				
【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○オープンデータのデータセット数を増やすとともに、オープンデータ活用事例の創出し、市民の利便性向上と行政の効率化を図りました。 【取組みの成果】 ○データセット数は令和2年度末時点で約410となりました。 ○新型コロナウイルス感染症関連のオープンデータを活用して市民団体がWebサイトを立ち上げるなどの活用事例が創出されました。				
指標				
データのダウンロード数(件/月)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	約1,600	1,800	2,100	4,922

推進項目②新たな発想や手法による行政サービスの提供

○新たな発想や手法による行政サービスの提供

13 (12)	ICTを活用した地域包括ケアシステムの支援	保健福祉局		
<p>●重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを最期まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される「地域包括ケアシステム」の実現に向けて、保健・医療・介護等に関するデータを一元的に集約・管理する「地域包括ケア情報プラットフォーム」を構築します。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○データ分析システムの導入・普及に向けた研修会を実施し、在宅連携支援システムでは導入事業所の拡大、利用者ニーズを踏まえたシステムのバージョンアップを行うなど、各システムの普及に向けた取組みを実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○最期まで自宅で暮らせる高齢者の割合が現状値（平成26年度）より約2ポイント上昇（令和元年度実績値12.1%）しました。 ※令和2年度の実績については、公表時点未確定</p>				
指標				
最期まで自宅で暮らせる高齢者の割合 (%)	現状値 (H26年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R1年度)
	10.0	11.0	11.7	12.1
14 (13)	ICカードを活用したポイント制度システムの開発	総務企画局		
<p>●エコ活動、健康づくりやボランティア等の活動において、「はやかけん」や「マイナンバーカード」といったICカードを使用してポイントを貯めることができるシステムを構築し、市民が活動に参加しやすい環境を整えます。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	4年間の実施状況			
<p>※プラン策定後、「はやかけん」等のICカードを活用する独自システムの構築に限らず、民間のサービスやシステムの活用も含め、より費用対効果が高い方法を検討することとしました。</p>	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○事業をより効果的なものとするために、事業者との対話や、市民の意向調査を実施しました。</p>			
	<p>【取組みの成果】 ○プラン策定後、「はやかけん」等のICカードを活用する独自システムの構築に限らず、民間のサービスやシステムの活用も含め、より費用対効果が高い方法について検討を行いました。</p>			

15 (14)	公園を活用した地域コミュニティの活性化	住宅都市局								
<p>●地域による公園の利用ルールづくりと自律的な管理運営により、地域にとって使いやすい魅力的な公園づくりと地域コミュニティの活性化を目指します。</p> <p>●市はアドバイザー派遣や地域向けガイドブック作成等の支援を行い、地域と市とで協定を締結します。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
○協定締結に向けた地域へのアドバイザー派遣、										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○コミュニティパーク事業に興味を示す複数の地域に出向き、事業説明を行ったほか、事業への参加を検討する地域や、既に事業を実施している地域が、さらなる公園の利活用を図る際の参考となるガイドブックを作成しました。 ○事業の実施を決めた自治会では、アドバイザー派遣を活用してワークショップが開催され、新たに協定を締結しました。 ○さらなる公園利用の利便性、多様性を高めることを目的として、地域が設置する公園施設（パークハウス）を設置・運営しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○7公園で協定を締結し、うち3公園で公園施設（パークハウス）が設置されるなど、地域が主体的に取り組む利用ルールづくりや運営・管理が促進されました。</p>										
16	I・Tを活用した子ども見守りの強化	市民局								
<p>●保護者や地域住民などによる「地域の目による見守り」に加えて、I・T端末機器を用いた位置情報確認サービスを導入し、子どもの見守りを強化します。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○公募により協働事業者を九州電力株式会社（現：九州電力送配電株式会社）に決定し、令和元年8月に連携協定を締結しました。 ○令和元年10月より校区毎に順次サービスを開始し、令和2年度末までに全市立小学校144校、および特別支援学校7校でサービス開始しています。</p> <p>【取組みの成果】 ○地域の見守りポイントとなる固定基地局を市内3,000箇所以上に設置するとともに、保護者等に移動基地局である「見守り人アプリ」の利用を呼びかけ、市内全域に見守りネットワークを広げることができました。</p>										
指標										
IoTによる見守りシステム導入校数（校） （福岡市立小学校144校中）	現状値 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)							
	0	144	144							

17	ICTを活用した教育活動の充実	教育委員会		
<p>●日常的な教育へのICT活用に向け、普通教室にプロジェクタ、スクリーン、無線LAN、タブレットなどのICT環境を整備するとともに、クラウドによる教材の共有や動画コンテンツの配信などに取り組めます。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
		<p>○事業検討</p> <p>○先行実施校活用開始</p> <p>○高等学校活用開始</p> <p>○小学校活用開始</p> <p>○中・特別支援学校活用開始</p> <p>○専用クラウド運用開始</p>		
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○市立の小・中・特別支援学校、高等学校のすべての普通教室にICT環境を整備しました。 ○また、市独自の教育クラウド「福岡TSUNAGARU Cloud」を構築し、教材の共有のほか、授業等の動画コンテンツの配信を実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○学校において日常的にICTを活用した授業が行えるようになり、授業準備の軽減やよりわかりやすい授業が行えるようになりました。</p>				
指標				
普通教室へのICT活用環境整備校数（校） （福岡市立小・中・特・高：全225校中）		現状値 (H30年度) 0	最終目標 (R2年度) 225	実績値 (R2年度) 225

18	SNSを活用した教育相談体制の構築	教育委員会		
<p>●周りに相談できない児童生徒達が、気軽に相談できるようSNS（LINE）を活用した相談窓口を設置し、いじめや不登校等の課題の早期発見や未然防止を図ります。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○福岡市立学校の全児童生徒、福岡市内にある私立・国立小中学校に通う児童生徒（希望校）を対象として、令和元年8月19日～令和2年3月24日（平日）、令和2年4月13日～令和3年3月31日（平日と日曜日）の期間で、時間は19時～22時の間に実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○友人関係や心身の健康、いじめなど、児童生徒のもつ様々な悩みに対応できました。 ○年度ごとに、相談日や対象者を拡大し、相談に対応することができました。 ○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、相談の開始を4月13日から前倒して開始することで、コロナに関する悩みにも対応できました。</p>				
指標				
「福岡市こどもSNS相談」友だち登録人数 福岡市立学校児童生徒 約124,000人中		現状値 (R1年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
		601 (8/13現在)	1,240	1,708

○窓口サービスなどの向上

19 (15)	区役所の窓口サービスの向上	各区					
<p>●各区役所のサービス向上委員会が、毎年課題の抽出を行い、接遇や区役所内案内表示などのサービス改善に向けた取組みを行います。</p> <p>●また、必要に応じて窓口来庁者向けのアンケートを実施し、サービス向上の取組みに反映させます。</p>			工程				
			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
			○サービス改善策の検討・実施				
			【東区】				
			4年間の実施状況				
			<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○来庁者への窓口サービス向上について検討を行い、特に近年増加している外国人在住者に向けた施策を重点的な取り組みとし、生活に必要な情報を集約した「外国人のための生活ガイド」の作成や、庁舎案内マップ・デジタルサイネージに5か国語表示、課名等看板にふりがなを併記などの取組みを行いました。</p>				
			<p>【取組みの成果】 ○外国人在住者をはじめとした来庁者に対するサービス向上の取組みを行った結果、最終的な来庁者の満足度は初期値から8ポイント上昇したものの、中間値や最終目標を下回る結果となりました。これは新型コロナウイルス感染拡大の影響により、3密対策等に対して厳しい評価を受けたことが要因と考えられます。このことを受けて、繁忙期には屋外に臨時待合テントや呼び出し番号が分かるモニターを設置するなどの処置を講じました。</p>				
			指標				
			来庁者アンケートにおける市民満足度 (%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
				57 (26年度)	70	80	65
			【博多区】				
			4年間の実施状況				
			<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○各課の職員で構成された博多区職員一丸プロジェクトチームにより、職員の働く環境の向上（業務の効率化、生産性の向上）及び職員間のコミュニケーション活性化のための取組みを実施しました。また、職員の資質向上及び市民サービスへ活かすため若手職員を対象とした「救命救急研修」や「RPAに関する研修」等を実施しました。</p> <p>○区役所及び保健福祉センターにおいて来庁者を対象に窓口来庁者アンケートを実施しました。（令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止）</p>				
			<p>【取組みの成果】 ○職員主導で職員間のコミュニケーション活性化や業務の効率化・生産性向上のための講座や取組みを実施することにより、職員の資質向上だけでなく、市民サービスの向上に繋がった。 ※主な取組事例（庁舎案内板の改善、笑顔のトレーニング研修、業務改善研修、公用自転車のシェア 等）</p>				
			指標				
			来庁者アンケートにおける市民満足度 (%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R1年度)
				80	85	85	80.1

(実行項目19続き)	【中央区】			
	4年間の実施状況			
	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○来庁者に優しい窓口案内のあり方について検討し、以下のことを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎内の案内表示の改善しました。 ・来庁者のための駐車場案内ルートのホームページ掲載や周辺マップの文字を大きくしたりなどより見やすく整備をしました。 ・接遇スキル向上のための職員研修を実施しました。 <p>○「スマート区役所」モデル事業を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロアマネージャーを導入し、タブレット端末を使用したよりわかりやすいフロア案内を実施しました。 ・マイナンバーカードを活用した証明書自動交付機や申請書自動作成機を導入しました。 			
	<p>【取組みの成果】 ○以前より「案内表示のわかりやすさ」に対する評価は低く改善を指摘されていましたが、改善後のアンケートでは94%の方が良いと答えられ、全体的な市民満足度も97%と高い評価をいただきました。</p> <p>○また、「スマート区役所」モデル事業に関する来庁者アンケートにおいては、フロアマネージャーの案内を「わかりにくい」と答えられたかたは1%で、迷うことなく目的の課へ行けた、必要な書類を教えてもらい助かったとの感想をいただき、来庁時の困りごとの解消に貢献できています。</p> <p>○マイナンバーカードをお持ちの方は、証明書自動交付機で窓口には並ばずに証明が取得でき、申請書自動作成機を利用することで、申請書記載の手間が省け、手続きの負担軽減につながりました。アンケートでも操作など機器使用に対しての不安をお持ちの方以外の約90%の方が、機器を利用したいと答えられ、今後の三密解消にも期待が持てる結果となりました。(R2年度はスマート区役所事業に関する来庁者アンケートを市民課で実施しましたが、区役所全体アンケートはR1年度、R2年度未実施です。)</p>			
	指標			
来庁者アンケートにおける市民満足度 (%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (H30年度)
	95	95	95	97

(実行項目19続き)

【南区】

4年間の実施状況

【取組内容】

<平成29年度～令和2年度>

○職員間のコミュニケーション活性化や働く環境の向上を図るため、顔写真付き席次表の作成や若手職員との意見交換会を行いました。

○職員のスキルアップを図り、市民サービスへ活かすため研修（手話研修・文書事務研修等）を実施しました。

○庁舎内の装飾や、案内表示の改善を行い、より市民が利用しやすい環境を整備しました。

○死亡に関する手続きをまとめた「ご遺族の手続きガイド」、出生に関する手続きをまとめた「赤ちゃんのための手続きガイド」を作成しました。

【取組みの成果】

○区職員による創意工夫を発揮し、市民の方への案内能力の向上や庁舎内表示物等の改善が図られ、市民サービスの向上につなげることができました。

指標

サービス向上委員会による題解決件数(累計)(件)	現状値(H28年度)	中間目標(H30年度)	最終目標(R2年度)	実績値(R2年度)
	3	9	15	15

【城南区】

4年間の実施状況

【取組内容】

<平成29年度～令和2年度>

○窓口サービスの向上や来庁者の利便性向上を目指して、職員で構成するユニバーサル区役所づくり推進委員会で様々な取り組みを行うとともに、区独自の来庁者向けアンケート調査を実施により市民満足度を継続的に把握し、接遇や窓口サービスの充実を図ってきました。

○成果物として、英語・中国語・韓国語で標記した「多言語フロアマップ」、必要な手続きと窓口がわかる「オーダーシート」、複数課でもスムーズに手続き案内ができる「連絡票付きフロアマップ」を作成しました。また、ご家族が亡くなった際の手続きをまとめた「おくやみ手続きガイド」や申請書を一括作成できる「申請書一括作成シート」は、ホームページでも公開しています。

○来庁者の利用が多い1階東側トイレのドアやサインに「認知症にもやさしいデザイン」を採用し、手洗いも自動水洗化しました。また、天井案内サインの改修や1階ロビーの待合スペースの拡張やデジタルサイネージを設置しました。

【取組みの成果】

○市民にとってより良い区役所になるようユニバーサル区役所づくり推進委員会において、サービス向上に取り組むための様々な改善案を提案しました。

○来庁者アンケートにおける市民満足度は、最終値が目標達成とはいきませんでした。自由記述欄では様々な「改善点」もいただくとともに、それを上回る「良かった点」もいただきました。結果は区職員へ周知し、サービス意識への向上心を育むとともに「改善点」は次年度活動の題材として活用しています。

指標

来庁者アンケートにおける市民満足度(%)	現状値(H26年度)	中間目標(H30年度)	最終目標(R2年度)	実績値(R2年度)
	83	90	90	83

(実行項目19続き)	【早良区】				
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○死亡に関する手続きをまとめた「ご遺族のための手続きガイド」を作成しました。 ○区役所庁舎内に案内板の追加及び来庁者誘導のサインを設置し、来庁者の利便性が向上しました。 ○入部出張所については、森林環境譲渡税を活用し、「木と自然の温もりが感じられる快適な窓口」を設置しました。 ○「窓口サービス満足度調査結果」の情報発信など、接遇・サービス向上に向けた提案を行いました。				
	【取組みの成果】 ○区のハード・ソフト面の様々な課題を見出し、解決策を提案することにより、サービスの向上につなげることができました。 (来庁者アンケートについては隔年実施のため、2年度は実施なし)				
	指標				
	来庁者アンケートにおける市民満足度(%)	現状値(H27年度)	中間目標(H30年度)	最終目標(R2年度)	実績値(R1年度)
		84	86	90	94
	【西区】				
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○1階市民待合スペースについて、レイアウトの変更を行い、待合スペースを拡張しました。 ○生活困窮者が社会的な孤立に陥ることなく、的確に他部署につなぐ体制を整えるため、生活困窮者にかかる部署間連携プロジェクトを実施しました。 ○職員のスキルアップを図り、市民サービスへ活かすため接遇研修を実施しました。				
【取組みの成果】 ○1階市民待合スペースを拡張することで、待機する際に座る場所が無い状態を解消し、市民の利便性が向上しました。 ○部署間連携マニュアル及びつながるシートを作成し、また並行して部署間連携プロジェクトの取組みが行き渡るよう職員向けの研修を実施し、来庁者へのスムーズな案内・対応を行うことができました。 ○普段、窓口対応を行っており、研修に参加する機会が少ない会計年度任用職員にも接遇研修を実施し、職員の市民サービスの向上につなげることができました。					
指標					
サービス向上委員会による課題改善件数(累計)(件)	現状値(H28年度)	中間目標(H30年度)	最終目標(R2年度)	実績値(R2年度)	
	3	8	12	12	







※西区の指標については、当初、新たに改善された件数としておりましたが、指標をわかりやすくするため、令和2年度より、課題改善件数(累計)に変更。

20 (16)	タブレット端末の活用による障がい者や外国人等へのサービスの充実	東区		
●東区役所と「なみきスクエア」証明サービスコーナーにタブレット端末を設置し、検索機能やテレビ電話機能を活用した手続き案内や通訳サービス(手話・外国語)等を行い、窓口サービスの充実を図ります。				
工程				
H29年度		H30年度		R1年度
○端末導入 利用開始		○検証・課題整理、改善策検討		○改善後の運用
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○手話が必要な方や外国人に案内するため、タブレットを利用するとともに、さらなる周知を図るため、タブレットを設置している旨の表示の改善や、職員に対する操作研修を実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○タブレットなどによる案内担当職員を配置し、外国人来庁者などへの案内を積極的に実施した結果、最終目標値をほぼ達成することができました。</p>				
指標				
利用件数(累計)(件)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	72	100	150	148
21 (17)	子育て世代包括支援センターの設置	こども未来局		
●妊娠期からの支援体制の強化を図るため、各区保健福祉センター内に子育て世代包括支援センターを設置し、新たに母子保健相談員を配置するとともに、関係各課が連携して妊娠期から子育て期にわたる切れ目のない支援を行います。				
工程				
H29年度		H30年度		R1年度
○準備		○設置		
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○各区に設置した子育て世代包括支援センターにおいて、母子健康手帳交付時にすべての妊婦と面談し、関係課で連携して適切な支援を実施しています。</p> <p>【取組みの成果】 ○母子健康手帳交付での面談により、保健師の家庭訪問などの支援につなげた妊婦の件数は、1年を通して実施した平成30年度1,032件から令和2年度1,495件に増加し、妊婦の不安解消に向けた支援を強化しています。 ○4か月児健診のアンケートで「育児に心配がある」と答えた母親の割合は、現状値から横ばいで推移しているところですが、今後とも安心して子育てできる環境づくりに取り組んでいきます。</p>				
指標				
4か月児健診においてアンケートに「育児に心配がある」と答えた母親の割合(%)	現状値 (H27年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	14.0	13.8	12.0	14.0

22 (18)	不妊専門相談センターの設置	こども未来局			
<p>●不妊専門の相談窓口を市民の利便性が高い場所に1か所開設し、窓口の開設時間の延長、開設日の拡大に取り組みます。</p>	工程				
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
	4年間の実施状況				
<p>※指標の「不妊相談件数(件)」については、各区保健福祉センター健康課での相談件数と福岡市不妊専門相談センターの相談件数の合計。</p>	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○各区保健福祉センター健康課での相談対応に加え、平成29年11月に福岡市役所地下1階に設置した不妊専門相談センターにおいて、平日夕方以降や第2・4土曜日にも相談を受け付けるなど、相談体制の強化を図りました。</p> <p>【取組みの成果】 ○不妊専門相談センターでは、4年間で5,224件（平成29年度463件、平成30年度1,463件、令和元年度1,725件、令和2年度1,573件）の相談があり、不妊・不育に関する相談や、特定不妊治療費助成事業及び一般不妊治療費助成事業の申請受付などの支援体制の強化を図りました。 ○不妊相談件数は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標には至らなかったものの、計画期間で見ると増加しています。</p>				
	指標				
	不妊相談件数(件)	現状値 (H27年度) 3,393	中間目標 (H30年度) 4,105	最終目標 (R2年度) 4,515	実績値 (R2年度) 4,474

○行政手続きの利便性向上

23 (19)	マイナンバー制度の活用等によるオンライン手続きの拡充・利用促進	総務企画局			
<p>●国におけるマイナポータル整備状況や市民のニーズを踏まえ、マイナポータルを活用した情報提供や、子育て支援をはじめとした行政手続きへの電子申請の導入に取り組めます。</p> <p>●既にオンライン化している手続きで、利用率が低い手続きについては、手続きの認知率向上のための取組みや利用手法の見直し等の検討を実施し、利用を促進します。</p>	工程				
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
	<p>○システム整備、改修</p> <p>○対象業務のマニュアル整備</p> <p>○対象業務の順次拡大検討</p> <p>○オンライン化済み手続きの利用促進</p>				
	4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○マイナポータルを活用できる手続きを新たに追加したほか、マイナポータルを利用しない電子申請の導入にも取り組みました。 ○また、既にオンライン化している手続きについて、認知率向上のため、毎週発行する福岡市メールマガジンや、市役所内及び天神エリアのデジタルサイネージ（広報・宣伝用の大型ディスプレイ装置）を活用したオンライン手続きのPRを行いました。</p>					
<p>【取組みの成果】 ○マイナポータルを活用できる手続きの拡充に加え、その他の電子申請システム等を活用し、行政手続きのオンライン申請等を可能とすることで、市民の利便性向上と業務の効率化を図り、年間総処理件数の約79.1%の行政手続きについてオンライン申請等が可能となりました。</p>					
指標					
マイナポータルを活用した電子申請手続き数	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	0	11	30	10	

24 (20)	コンビニエンスストアにおける証明書交付の促進	市民局										
<p>●コンビニエンスストアにおける証明書交付サービス（H24.8開始）について、マイナンバーカードの取得者に向けてPRを行うなど、利用者及び発行証明数の増加に取り組みます。</p>												
工程												
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">H29年度</td> <td style="width: 25%;">H30年度</td> <td style="width: 25%;">R1年度</td> <td style="width: 25%;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4">  </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度						
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度									
												
<p style="text-align: center;">○マイナンバーカード取得者へのチラシ作成 ○チラシ配布によるコンビニ交付の周知・促進</p>												
4年間の実施状況												
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○マイナンバーカードのカードケースに貼るシールやチラシを配布するとともに、ポスターを作成しコンビニエンスストア等に掲示することで、カード取得者へPRを行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○最終目標値を大幅に超えて、令和2年度はコンビニ交付発行証明の割合が9.1%に達しました。</p>												
指標												
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 45%;">コンビニ交付対象の全ての有料証明発行数に占めるコンビニ交付発行証明の割合(%)</td> <td style="width: 10%;">現状値 (H28年度)</td> <td style="width: 10%;">中間目標 (H30年度)</td> <td style="width: 10%;">最終目標 (R2年度)</td> <td style="width: 15%;">実績値 (R2年度)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2.5</td> <td>3.4</td> <td>4.4</td> <td style="background-color: #fce4d6;">9.1</td> </tr> </table>			コンビニ交付対象の全ての有料証明発行数に占めるコンビニ交付発行証明の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)		2.5	3.4	4.4	9.1
コンビニ交付対象の全ての有料証明発行数に占めるコンビニ交付発行証明の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)								
	2.5	3.4	4.4	9.1								
25 (21)	インターネットを利用した口座振替等受付サービスの導入											
<p>【市税】 ●これまで紙媒体の申込書により手続きを行っていた市税の口座振替について、インターネットを利用した申込みを可能にするインターネット（WEB）口座振替受付サービスを導入し、申請者の押印や郵送の手間を省略するなど、行政手続の利便性向上を図ります。</p>												
【市税】												
財政局												
工程												
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">H29年度</td> <td style="width: 25%;">H30年度</td> <td style="width: 25%;">R1年度</td> <td style="width: 25%;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4">  </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度						
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度									
												
<p style="text-align: center;">○導入準備 ○インターネット（WEB） 口座振替受付サービス導入</p>												
4年間の実施状況												
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○納税通知書に添付している口座振替申込案内へのQRコードの記載、地下鉄各駅へのポスター掲示、区役所などに設置されているデジタルサイネージ、市民向けパンフレット等の広報ツールを利用した広報を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○平成30年1月からサービスを開始、さまざまな広報ツールを活用し周知を行った結果、令和2年度には前年度より約1,000件多い2,602件のWEB申し込みがありました。</p>												
指標												
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 45%;">口座振替申込みにおけるWEB利用累計件数(件)</td> <td style="width: 10%;">現状値 (H28年度)</td> <td style="width: 10%;">中間目標 (H30年度)</td> <td style="width: 10%;">最終目標 (R2年度)</td> <td style="width: 15%;">実績値 (R2年度)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>-</td> <td>2,500</td> <td>7,300</td> <td style="background-color: #fce4d6;">5,765</td> </tr> </table>			口座振替申込みにおけるWEB利用累計件数(件)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)		-	2,500	7,300	5,765
口座振替申込みにおけるWEB利用累計件数(件)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)								
	-	2,500	7,300	5,765								

<p>【水道料金】 ●これまで紙媒体の申込書により手続きを行っていた「口座振替」や「クレジットカード継続払い」について、インターネット（WEB）口座振替等受付サービスを導入し、申請者の押印や郵送の手間を省略するなど、行政手続きの利便性向上を図ります。</p>	【水道料金】		水道局	
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	○導入準備		○インターネット（WEB） 口座振替等受付サービス導入	
	4年間の実施状況			
	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○検針票や納付書に案内とQRコードを記載した他、カードやパンフレットの配布、市政だよりや福岡市メールマガジン、水道局公式Twitter等で広報を行いました。 ○お客さまセンターでの電話受付時にも個別に案内をしています。</p>			
	<p>【取組みの成果】 ○新規登録者数は毎年増加し、令和2年度末時点で累計件数は最終目標件数の9万6千件を大きく上回る14万件余りとなりました。</p>			
	指標			
	口座振替等申込みにおけるWEB利用累計件数(件)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)
	-	21,000	96,000	144,747

<p>【保育料】 ●これまで紙媒体の申込書により手続きを行っていた保育料の口座振替について、インターネットを利用した申込みを可能にするインターネット（WEB）口座振替等受付サービスを導入し、申請者の押印や郵送の手間を省略するなど、行政手続きの利便性向上を図ります。</p>	【保育料】		こども未来局	
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	○導入準備		○インターネット（WEB） 口座振替等受付サービス導入	
	4年間の実施状況			
	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○平成30年7月よりインターネット口座振替受付サービスを導入し、受付を開始しました。</p>			
	<p>【取組みの成果】 ○口座未登録者へ送付する案内文書に、受付サイトのQRコードを掲載するなど利用促進を図ったことで、最終目標を上回る利用があり、手続きの利便性向上を図ることができました。</p>			
	指標			
	口座振替申込みにおけるWEB利用累計件数(件)	現状値 (H29年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)
	-	450	2,000	2,589

<p>【国民健康保険料】 ●これまで紙媒体の申込書により手続きを行っていた国民健康保険料の口座振替について、インターネットを利用した申込みを可能にするインターネット（WEB）口座振替サービスを導入し、申請者の押印や郵送の手間を省略するなど、行政手続きの利便性向上を図ります。</p>	【国民健康保険料】			保健福祉局
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
		⇨	⇨	⇨
		○導入準備	○インターネット（WEB） 口座振替等受付サービス導入	
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○令和元年7月よりインターネット口座振替受付サービスを導入し、受付を開始しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○令和2年度の新規登録者数は、最終目標を大きく上回り、目標値の1.73倍の申し込みとなりました。</p>				
指標				
口座振替申込みにおけるWEB利用累計件数（件）	現状値 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	-	1,000	1,732	
<p>【後期高齢者医療保険料】 ●これまで紙媒体の申込書により手続きを行っていた後期高齢者医療保険料の口座振替について、インターネットを利用した申込みを可能にするインターネット（WEB）口座振替サービスを導入し、申請者の押印や郵送の手間を省略するなど、行政手続きの利便性向上を図ります。</p>	【後期高齢者医療保険料】			保健福祉局
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
				⇨
			○インターネット（WEB） 口座振替等受付サービス導入	⇨
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○令和2年8月よりインターネット口座振替受付サービスを導入し、受付を開始しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○インターネット口座振替受付サービスを導入し、市民の利便性の向上を図りました。</p>				
指標				
口座振替申込みにおけるWEB利用累計件数（件）	現状値 (R1年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	-	300	18	


26 (22)	水道料金等インターネット確認サービスの開始	水道局		
<p>●お客様の利便性向上を図るため、「過去の使用水量や水道料金」について、インターネット上のウェブサイトを活用していつでも確認できるサービスを開始します。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	○導入準備	○サービス開始		
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○検針票や納付書に案内とQRコードを記載した他、カードやパンフレットの配布、市政だよりや福岡市メールマガジン、水道局公式Twitter等で広報を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○令和2年度の利用登録件数は、最終目標の4千件を上回る5千7百件余りとなりました。</p>				
指標				
水道料金等インターネット確認サービス利用登録件数(件)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	-	2,000	4,000	5,702
27	モバイル決済サービスの導入	総務企画局		
<p>●各種証明書の発行手数料や施設利用料等の決済が必要となる窓口・施設において、キャッシュレスでの決済による市民の利便性向上のため、モバイル決済サービスを導入します。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	○実証実験		○導入施設・窓口の拡充	
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成31年度～令和2年度> ○平成31年4月に公共施設へQRコード決済を本格導入し、その後導入施設を拡大を図りました。</p> <p>【取組みの成果】 ○27窓口・42施設においてQRコード決済が可能となり、市民の利便性が向上しました。</p>				
指標				
モバイル決済サービスを導入する窓口・施設数	現状値 (R1年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	59 (6月末時点)	65	69	

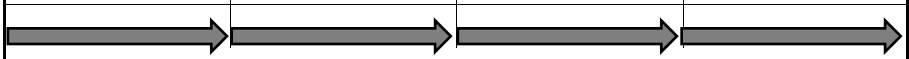
28	引越しに係る行政手続きのオンラインサービス導入	市民局						
<p>●市民の方にスマートフォン等から事前に必要な情報を送信してもらい、来庁時には署名等だけで手続きが完了するオンラインサービスを令和2年1月から開始し、手続きの簡素化、待ち時間の短縮を図ります。</p>								
					工程			
					H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
4年間の実施状況								
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> 〇平日は区役所・土日は証明サービスコーナーを利用して、令和2年1月から予約サービスを開始をしました。また、コールセンターでは代行入力や引越しに関する問い合わせに対応しました。</p> <p>【取組みの成果】 〇引越しシーズンである令和3年3月には、3.9%の利用実績がありました。またサービス利用者の約3割は、土日の証明サービスコーナーを利用しており、区役所の混雑緩和にもつながりました。</p>								
指標								
「引越し手続きのオンライン予約サービス」の申込率 (%)		現状値 (R1年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)				
		3.4	10.0	2.6				

推進項目③多様な主体との共働

○共創の地域づくりの推進

29 (23)	共創の地域づくりに向けた多様な主体の連携促進（共創の地域づくり推進事業）	市民局		
<p>●「共創」の取組みを進めていくため、地域と企業、商店街、NPO、大学など様々な主体を個別につなぐ専門スタッフを置き、ワークショップ等を実施することにより、地域活動の新たな担い手を発掘し、地域の魅力づくり、絆づくりに向けた新たな取組みを支援します。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	<p>○ワークショップ等の実施 ○新たな取組み、モデルとなる取組みの支援</p>			
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○福岡市NP0・ボランティア交流センター「あすみん」内に専門スタッフ「共創コネクター」を配置し、共創の地域づくりに関心を持つ様々な主体をつなぎ、新たな共創の取組みを支援しました。 ○ホームページの開設やチラシの作成など、多様な主体の地域活動への参加を促進するための広報を行いました。 ○地域活動への意欲や関心を持つ人が地域課題を共有しながら活動のノウハウを学んでいくためのワークショップ等を行う「地域デザインの学校」や校区のまちづくりの目標像（ビジョン）の策定支援、円卓会議を実施しました。</p>				
<p>【取組みの成果】 ○共創コネクターによる地域と企業等のマッチングや、ワークショップ等の実施により、新たな担い手を発掘するとともに、新たな共創の取組みを創出しました。 ・新たな共創の取組みの創出 H29～R2年度：17件 ○「地域活動への参加率」は目標に達しませんでした。共創の地域づくりに向けて、多様な主体の連携促進の取組みを継続して進めていきます。</p>				
指標				
地域活動への参加率 (地域活動に参加した ことがある市民の割合) (%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	54.5	-	68.0	45.8

30 (24)	企業の地域活動への参加促進（“ふくおか”地域の絆応援団事業）	市民局										
<p>●企業等の地域活動への参加を促進するため、地域活動に取り組んでいる企業や商店街等を登録・公表するとともに、特に貢献度の高い企業・商店街等について感謝状を贈呈します。</p> <p>●企業等を委員とした“ふくおか”地域の絆応援団評議会を設置し、セミナー等を共催するとともに、交流の場を設けるなど、企業間及び地域と企業等の情報交換や「共創」の取組みを推進します。</p>						工程						
						H29年度	H30年度	R1年度	R2年度			
												
						<ul style="list-style-type: none"> ○地域活動応援の普及・拡大、交流促進に関する事業の検討 ○HPによる企業等の取組み紹介 ○セミナー、交流会等の開催 ○“ふくおか”地域の絆応援団事業のPR 						
4年間の実施状況												
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○NPO等からの事業提案を公募し、公開プレゼンテーションを経て採択・実施しました。 ○共働事業の成果を広く発信するため、終了した事業の「事業報告会」を公開で開催し、併せて実施事業の評価を行いました。 ○提案サポートセミナーの開催や共働促進アドバイザーの派遣により、NPO等へのサポートを行いました。 ○職員の共働への理解を促進するため、職員研修や庁内LANを活用した広報を実施しました。</p> <p><令和元年度～令和2年度> ○制度の成果や課題等を整理し、多様な主体による共働をさらに推進するための新たな支援施策の検討を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○NPOと市双方に共働のノウハウが蓄積され、課題の解決による市民サービスの向上に繋がりました。</p>												
指標												
地域活動への参加率 (地域活動に参加したことがある市民の割合)(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)								
	54.5	-	68.0	45.8								


31 (25)	各区の地域コミュニティ活性化支援	各区		
<p>●地域、大学、企業等の多様な主体の地域活動参加を促し、地域コミュニティの活性化を図るため、多様な取組みにより共創のまちづくりを推進します。</p>	【東区】			
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	 <p>○共創連携会議の開催 ○各主体の課題の集約・検討</p>			
<p><取組例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各主体間の連携を促進するための会議の場の設置 ・地域活動事例の共有 ・地域活動を行っている企業等の状況把握 ・各主体の活動を推進する 	4年間の実施状況			
	<p>【取組内容】</p> <p><平成29年度～令和2年度></p> <p>○東区内3大学と区役所や地域との連携・交流の推進、事例の収集・発信を次の通り行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治協議会等会長及び東区役所内へ大学と地域との連携事業についてアンケートを実施。 ・福岡工業大学「キャンパスサミット」、九州産業大学「地域との交流会」、「東部地域大学連携学生懇話会」への参加。 ・ユースフェスタひがし、なみき芸術文化祭の実施。 ・HP及びFacebookでの地域と大学の連携・交流情報の発信。 <p>【取組みの成果】</p> <p>○自治協議会、自治会・町内会を中心に、コミュニティ活動が自律的、継続的に行われた結果、新型コロナウイルス感染症による影響がある中でも、地域と大学との連携校区数が現状値：8校区から16校区に増加し、目標を達成することができました。</p>			
	指標			
	地域と大学との連携 校区数(校区)	現状値 (H28年度) 8	中間目標 (H30年度) 12	最終目標 (R2年度) 16

(実行項目31の続き)	【博多区】			
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	○企業が持つ技術やノウハウを活かしたセミナー等で構成される「企業ボランティアプログラム」の地域			
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○パンフレットをより分かりやすく改訂しました。 ○地域での利用促進のため、自治協議会や公民館等へ周知を行いました。 ○登録プログラムの増加につなげるため、ホームページに企業登録用の申請書を掲載しました。			
	【取組みの成果】 ○平成29年度～令和元年度は、目標回数を上回る利用がありました。令和2年度は、コロナ禍の影響により利用が大幅に減少しました。			
指標				
企業ボランティアプログラムの利用回数(回)	現状値 (H27年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	38	42	47	16

(実行項目31の続き)

【中央区】

工程

H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
			

- 校区等情報共有会議による各校区の課題解決検討
- 「公民館じょいんとプロジェクト」の実施
- 「自治会・町内会活動交流会」の実施

4年間の実施状況

【取組内容】

<平成29年度～令和2年度>

- 校区等情報共有会議を3回開催するとともに、公民館がNPOや企業と共働して事業を行う「公民館じょいんとプロジェクト」を実施しました。また、地域と企業等のマッチング支援を行い、共働による様々な事業が実施されました。
- 令和2年度の「自治会・町内会活動交流会」は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から活動事例発表を動画にて配信。

【取組みの成果】

- 情報共有がより図られ、地域の課題解決に向けて共通の認識をもてるようになった。
- 共創のまちづくりに向けた取組みがなされ、地域活動参加者が増加した。

指標

住民の地域活動参加率(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	22.3	23	24	26


(実行項目31の続き)

【南区】				
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
<ul style="list-style-type: none"> ○企業ヒアリング実施、地域活動事例集の作成 ○まちづくり懇話会の開催 ○南区大学連絡会議の運営 ○職員と企業・大学生による大橋駅周辺清掃活動の実施 				
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○地域と大学の連携について、大学版出前講座の実施や大学連絡会議を通じた情報の共有などの取組みを行いました。 ○また、地域と企業との連携について、企業へのヒアリングやホームページ等での企業の活動事例紹介のほか、企業懇話会等を通じて、地域ニーズと企業の地域活動のマッチングを促進しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○地域と大学の連携・交流事業数は目標を上回らなかったものの、次年度に向けて連携・交流事業を強化する取組みを行いました。 ○企業懇話会等を通じて、企業と地域のマッチング件数が目標を上回ることができました。</p>				
指標				
	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
企業と地域のマッチング事例件数(累計)(件)	3	5	7	14
大学・学生と地域の連携・交流事業数(件/年)	-	15	25	8

(実行項目31の続き)

【城南区】

工程

H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
			

- 地域連携推進協議会（大学主催）の運営支援、参加
- 大学と地域の情報交流の場づくり
- 大学・大学生の地域活動に対する広報等の支援、
新たな連携事業の検討・実施
- 地域・大学・行政の連携による防災対策事業の実施

4年間の実施状況

【取組内容】

<平成29年度～令和2年度>

- 大学・地域・区の地域連携推進協議会に参加しました。
(各大学2回/年 ※R1～R2年度：中止回や書面会議有)
- 地域と大学の新たな交流のきっかけとなるよう、交流事業の一覧や各大学サークル紹介を各公民館に配布しました。
- 大学と地域の防災力強化を図るため、福岡大学で、地域住民が参加した避難所開設訓練を実施しました。

【取組みの成果】

- 区は、地域と大学の交流事業や大学サークル紹介などを広報し、新たな交流づくりを進め、大学は地域連携推進センターを地域の窓口として多くの学生等が地域活動に取り組みました。
- 大学と区が連携して、協議会が活発な意見交換の場になるよう、地域の課題解決に向けた実務者協議を行いました。
- 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、結果的に縮小や中止を余儀なくされた事業もありましたが、新たに「はなれてもつながる」取り組みも生まれました。

指標

地域と大学の交流事業数及び行政と大学の連携事業数	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	87	87	87	55

(実行項目31の続き)

【早良区】

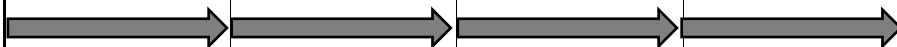
工程

H29年度

H30年度

R1年度

R2年度



- 自治組織連絡協議会総会時等に共創推進のための情報交換・連携促進会議を開催
- 協議会ブロックまたは中学校区単位で課題等集約・検討
- 共創による地域活動事例等の収集、研修等の実施

4年間の実施状況

【取組内容】

<平成29年度～令和2年度>

- 平成30年度に実施した、共創の取組みに関するヒアリングの結果を自治協議会会長会で共有し、共創に関する理解と認識の一致を図りました。
- 会長会で共創に関する意見交換の場を設け、より効果的な共創の取組みを促進しました。
- 各校区の課題や新たに共創に取り組みたい分野に対して、共創コネクターや地域づくりアドバイザー等の支援施策を積極的に活用しながら、多様な主体との実効性のある共創の取組みを促進しました。
- 「早良区版地域包括ケアシステム」を推進するため、地域と一体となった取組みを、平成29年度から3年計画で展開しました。その成果や課題を検証し、3年間を振り返るサミットを開催しました。

【取組みの成果】

- 共創の取組みができたと思う自治協議会会長の割合が、最終目標値よりも4ポイント上昇した。
(アンケートについては、平成30年度に実施し、令和1年度、令和2年度は未実施)


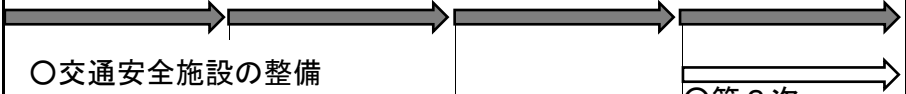
指標

共創の取組みができたと思う自治協議会会長の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (H30年度)
	-	40	60	64


(実行項目31の続き)

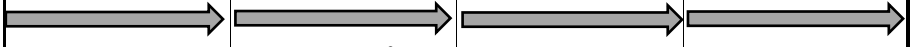
【西区】				
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
<ul style="list-style-type: none"> ○大学と地域の連携・交流促進事業 <ul style="list-style-type: none"> ・区主催・共催事業の開催 ○市民との共働による「西区の宝」磨き <ul style="list-style-type: none"> ・「西区の宝」の魅力発信 ・新たな「西区の宝」の発掘・保存・育成 				
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○子ども向け科学実験教室など九州大学との連携事業を実施し、また地域と大学が直接的な交流・連携を進めるため、「九大と地域の便利帳」を作成し、公民館等と大学サークルの相互の情報発信に努めました。 ○市民ボランティア「西区まるごと博物館推進会」が中心となり、歴史・自然・文化などさまざまな「西区の宝」を活かした多彩な事業を開催しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○H28年度の44件から徐々に連携・交流数が増加し、H30年度には57件と、目標を上回る数の事業が行われました。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の拡大により、R1年度末からR2年度までほとんどの事業が中止されている状況です。 ○「西区の宝」の認定・登録件数が4年間で14件増えました。また、H30年2月に西市民センターで開催した「邪馬台国講演会」では、800名もの市民が参加し、「宝」を含む西区周辺の歴史を楽しく学びました。</p>				
指標				
大学と地域との連携・交流事業数(区主催・共催事業含む)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	44	49	51	16

32 (26)	地域防災力の強化（避難所運営ワークショップの開催）	市民局									
<p>●避難所運営の基本事項から訓練計画の作成までを学ぶワークショップを地域で開催することにより、地域コミュニティが避難所の開設・運営などを自ら行える体制づくりに取り組めます。</p>						工程					
						H29年度	H30年度	R1年度	R2年度		
						○避難所運営ワークショップの開催					
						4年間の実施状況					
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○平成29年度から令和2年度までに7区・22校区において避難所運営ワークショップを開催しました。（台風や新型コロナウイルス感染症等の影響により、開催を予定していた校区でのワークショップを一部中止しております。） ○実施に当たっては、校区の実情に合わせた講習内容にカスタマイズするなど、講習後すぐに校区が避難所運営の体制づくりに取り組めるようなワークショップとしました。</p> <p>【取組みの成果】 ○ワークショップ実施後、校区での体制づくりが進んだことにより、校区における避難所運営訓練等の実施数が増加しました。</p>											
指標											
避難所運営ワークショップ実施校区数 (累計)(校区)		現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)						
		0	15	35	22						


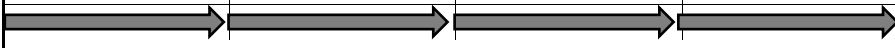
33 (27)	区民との共創による安全安心のまちづくり	早良区・西区						
<p>●地域等と連携して、校区ごとの交通安全・防犯・防災に関する計画の策定や安全安心マップの作成、校区危険箇所の点検を行うなど、安全安心のまちづくりを行います。</p>			【早良区】					
			工程					
			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度		
			 <p>○まちづくり基本計画策定 安全安心マップ作成</p> <p style="text-align: right;">○全校区で完了</p>					
			 <p>○交通安全施設の整備</p> <p style="text-align: right;">○第2次</p>					
4年間の実施状況								
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○安全安心まちづくり推進事業を計6校区で行い、ワークショップを開催するなど、危険箇所や問題の抽出、点検を実施しました。 ○当該6校区で「まちづくり基本計画」を策定し、「安全安心マップ」を作成しました。 ○区内全校区においてまちづくり基本計画の策定を完了しました。</p>								
<p>【取組みの成果】 ○区内25校区全てにおいて防犯、交通安全に関するワークショップを開催した結果、自分たちのまちの防犯・交通安全に関する住民間の活発な意見交換がなされ、すべての校区で「安全安心マップ」が完成し、地域住民へ周知されました。</p>								
指標								
まちづくり基本計画 策定校区の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)				
	76.0	92.0	100	100				

(実行項目33の続き)







【西区】				
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
				
○自主防災訓練の支援、校区防災計画改訂の支援 ○校区安全安心マップの更新支援 ○防災危険箇所点検の実施				
4年間の実施状況				
【取組内容】 ＜平成29年度～令和2年度＞ ○毎年度、自主防災訓練及び校区防災計画改訂の支援、校区安全安心マップ更新の支援、防災危険箇所点検を実施し、安全安心なまちづくりの推進を図りました。				
【取組みの成果】 ○校区防災訓練の実施率は平成29年度には目標を達成し、令和元年度まで100%を継続し、4年間で計201回実施しましたが、新型コロナウイルス感染症拡大により、令和元年度末から令和2年度は校区防災訓練の中止が相次ぎ、実施率が減少している状況です。 ○計22校区が校区防災計画を改訂しました。 ○計14校区が校区安全安心マップを更新しました。 ○毎年度、関係機関と連携して防災危険箇所点検を実施しました。				
指標				
校区の防災訓練実施率(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	78.3	100	100	50


34	地域住民と外国人の交流の促進	総務企画局		
<p>●外国人住民との相互理解を促進するため、地域の国際交流をサポートします。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
				
	○地域の国際交流事業のサポート			
	<p>○充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域住民と外国人の交流支援事業」の実施 ・地域の国際交流をサポートする「共生コーディネーター」の設置 ・国際交流事例集による好事例の発信 			
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○外国人住民と意見交換会や交流会等を実施したほか、事業実施後の自発的な交流に発展させるため、「共生コーディネーター」を福岡よかトピア国際交流財団に設置しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○地域と外国人住民との交流件数が、H29：6件、H30：9件、R1：15件と年々増加しました。R2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、4件と減少したものの、コロナ下でも実施可能な交流を検討・実施しました。</p>				
指標				
市及び福岡よかトピア国際交流財団が地域における国際交流を支援した件数（累計）		現状値 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
		15	55	34





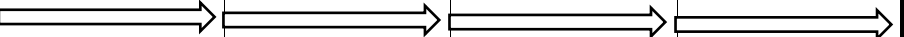
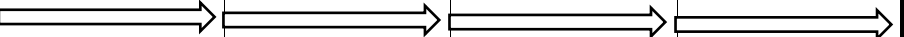
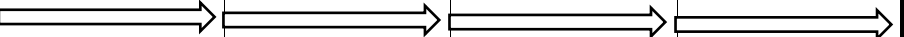
○多様な主体との連携・共働の推進



35	ワンストップ窓口「mirai@」を活かした社会課題解決	総務企画局	
<p>●公民連携ワンストップ窓口「mirai@」（ミライアット）を通じて、AI※1やIoT※2といった先端技術等を活用した民間提案等を支援するなど、社会課題の解決等の促進に取り組みます。</p> <p>※1 AI：人口知能 ※2 IoT：様々なモノが通信機能を持ち、インターネットを介して相互に通信することにより、遠隔計測、自動制御などが行われること。</p>			
工程			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
 <p>○提案受付、対話、関係部署等と調整、支援</p>			
4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○平成30年5月に設置した公民連携ワンストップ窓口「mirai@」（ミライアット）を通じて、AIやIoTといった先端技術等を活用した民間提案等を支援するなど、社会課題の解決等の促進に取り組みました。</p> <p>【取組みの成果】 ○「mirai@」を通じて、令和2年度までに524件の相談・提案があり、うち110件が実証実験や公民連携事業として実現しました。</p>			
36 (28)	企業との包括連携協定に基づく連携事業の推進	総務企画局	
<p>●企業との包括連携協定に基づき、地域の活性化や市民サービスの向上のために、互いの資源や魅力を活かして様々な分野での連携事業に取り組みます。</p>			
工程			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
 <p>○協定締結企業との連携事業の推進 ○新規の協定締結に関する調整</p>			
4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○企業との包括連携協定に基づき、共働して連携事業を実施しました。 ○令和元年7月には、メルカリ・メルペイと新たに協定を締結しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○4年間で新たに2件の包括連携協定を締結し、企業と共働して情報発信や防災など様々な分野での連携事業を実施しました。</p>			

37 (29)	NPOとの共働事業の推進（共働事業提案制度）	市民局			
<p>●市民、NPO、地域、企業、行政等、多様な主体が共働*について理解を深め、適切な役割分担と対等なパートナーシップのもと共働で事業を推進していくため、公開プレゼンテーションや共働カフェ等の開催により、広く制度の周知を図ります。</p> <p>●職員研修の実施等により、全庁的に共働事業について周知を図り、実現可能性の高い事業提案の発掘に繋がっていきます。</p>		工程			
		H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
4年間の実施状況					
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○NPO等からの事業提案を公募し、公開プレゼンテーションを経て採択・実施しました。 ○共働事業の成果を広く発信するため、終了した事業の「事業報告会」を公開で開催し、併せて実施事業の評価を行いました。 ○提案サポートセミナーの開催や共働促進アドバイザーの派遣により、NPO等へのサポートを行いました。 ○職員の共働への理解を促進するため、職員研修や庁内LANを活用した広報を実施しました。 <令和元年度～令和2年度> ○制度の成果や課題等を整理し、多様な主体による共働をさらに推進するための新たな支援施策の検討を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○NPOと市双方に共働のノウハウが蓄積され、課題の解決による市民サービスの向上に繋がりました。</p>					
指標					
NPOと共働したことがある市職員の割合(%)		現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
		33	37	41	18.6

38 (30)	市民等との共働による道路の保全活動の推進	道路下水道局								
<p>●市が管理する道路において、地域団体等が実施する道路の清掃・美化に対して、ごみ袋の支給や回収などの支援を行います。 ●破損箇所の通報に対して、補修等を行い、まちの安全を守ります。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">  </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
										
<p>○地域団体等への活動のPR 道路サポーター制度への参加促進</p>										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○道路の清掃・美化や破損箇所の通報など、地域団体等と共働により、道路の保全に努めました。</p> <p>【取組みの成果】 ○道路サポーター制度の登録団体数が平成28年度の5団体から7団体増加し、12団体となりました。</p>										
指標										
道路サポーター制度の登録団体数(累計)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)						
	5	15	25	12						
39 (31)	民間事業者と連携した福岡エコ運動の推進	環境局								
<p>●食べ残し削減を推進している「もったいない!食べ残しをなくそう福岡エコ運動」について、賛同する飲食店を増やします。 ●会社・事業所に直接運動を周知することにより、職場ぐるみで食べ残し削減の取組みの機運を高めます。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">  </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
										
<p>○企業への連携呼びかけを実施 ○福岡エコ運動協力店をホームページに掲載</p>										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○福岡エコ運動協力店の拡大を推進しました。 ○事業系ごみ処理ルールブックの改訂に際し、福岡エコ運動の啓発記事を掲載し市内事業所約6万社へ配付しました。 ○広報用コンテンツや啓発ツールによるPRのほか、年末年始キャンペーン等を実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○平成28年度の制度開始以後、協力店舗数は年々増加し、目標を大きく超えており、飲食店だけでなく、小売店や利用者の食品ロス削減への機運醸成につながりました。</p>										
指標										
福岡エコ運動協力店舗数(実店舗)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)						
	255	350	400	571						

40 (32)	教育機関と連携した選挙啓発の実施	選挙管理委員会事務局			
<p>●若者の投票率の低下や平成28年の参議院議員選挙から選挙権が18歳以上に引き下げられたことを踏まえ、教育機関と連携して若者への啓発事業に取り組みます。</p>	工程				
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
					
	<ul style="list-style-type: none"> ○小学校・高校・大学を対象とした出前講座の実施 ○高校生の投票事務体験 				
	4年間の実施状況				
	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○学校へ出向き、出前講座を実施しました。 ○選挙時には、高校生による投票事務体験、啓発動画の作成及び地下鉄駅構内放送を行いました。 ○住民票異動を促すため、市内の高校・大学等にポスターの掲示を依頼、卒業前の市立高校3年生に啓発チラシを配布しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○小学校・高校・大学等を対象とした出前講座の申込みは、新型コロナウイルス感染症の感染対策の観点より中止となったものもあるものの、増加傾向にあります。</p>				
指標					
学校への出前講座の開催回数(回/年)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	37	41	45	28	

41 (33)	市民等との連携・共働による博多湾の環境保全の推進	環境局										
<p>●「博多湾環境保全計画（第二次）」（平成28年9月）に基づき、行政、市民、NPO等市民団体、事業者、大学等研究機関など各主体が共働し、博多湾の環境保全に取り組みます。</p> <p>●海につながる森・川・都市等の様々な場所において、市民等各主体の連携・共働による保全活動が継続的に実施されることを推進します。</p>												
工程												
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">H29年度</td> <td style="width: 25%;">H30年度</td> <td style="width: 25%;">R1年度</td> <td style="width: 25%;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4">  </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度						
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度									
												
<p>○NPO等との共働による生物指標調査（魚類等）や環境保全活動（清掃活動等）の実施</p> <p>○大学研究機関等との調査・研究の推進（藻場調査等）</p> <p>○博多湾の環境保全調査結果の公表</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">○博多湾に関する広報媒体の作成・活用</p>												
4年間の実施状況												
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○市民との共働による干潟生物調査やNPO等との共働による環境保全活動（清掃活動等）を実施しました。 ○大学研究機関等との調査・研究を実施しました。 ○博多湾環境保全に関するモニタリング調査結果については環境局ホームページにて公表しました。 ○博多湾に関する広報物を作成するとともに、市政だよりやホームページ等を活用した情報発信を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○博多湾環境保全活動の開催件数は、最終目標年度（R2年度）においては新型コロナウイルス感染症の影響により減少しましたが、平成30年度は44件、令和元年度は50件と目標を上回りました。 ○市民等多様な主体との連携・共働による環境保全活動や調査等を継続的に実施し、博多湾の環境保全の推進を図りました。</p>												
指標												
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;">市民等との連携・共働による博多湾環境保全活動の開催数(件/年)</td> <td style="width: 15%;">現状値 (H28年度)</td> <td style="width: 15%;">中間目標 (H30年度)</td> <td style="width: 15%;">最終目標 (R2年度)</td> <td style="width: 15%;">実績値 (R2年度)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>13</td> <td>20</td> <td>25</td> <td style="background-color: #fce4d6;">19</td> </tr> </table>			市民等との連携・共働による博多湾環境保全活動の開催数(件/年)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)		13	20	25	19
市民等との連携・共働による博多湾環境保全活動の開催数(件/年)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)								
	13	20	25	19								
42 (34)	地域と連携した七隈線延伸新駅の魅力・賑わいづくり	交通局										
<p>●地下鉄延伸に伴う櫛田神社前駅の整備にあたっては、都心回遊の新たな拠点となることをめざし、現在進められている駅周辺の魅力あるまちづくりや賑わいづくりに資するものとなるよう、駅空間のあり方について、博多まちづくり推進協議会などの地域団体等との対話を進めます。</p>												
工程												
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">H29年度</td> <td style="width: 25%;">H30年度</td> <td style="width: 25%;">R1年度</td> <td style="width: 25%;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4">  </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度						
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度									
												
<p>○櫛田神社前駅空間のあり方について検討</p>												
4年間の実施状況												
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○櫛田神社前駅の駅空間のあり方の検討にあたり、駅内での取組みのアイデアについて、博多まちづくり推進協議会と対話を進めました。</p> <p>【取組みの成果】 ○駅周辺の魅力あるまちづくりや賑わいづくりに資するものとなるよう検討を深めました。</p>												

43	超高齢社会への対応「福岡100」の推進	保健福祉局	
<p>●人生100年時代に向けて、誰もが住み慣れた地域で、心身ともに健康で自分らしく暮らせる、「ひと」も「まち」もどちらも幸せになれる社会の実現を目指すプロジェクト「福岡100」を、産学官民”オール福岡”で推進します。</p>			
工程			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
			
○福岡100関連事業の実施・情報発信			
4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○健康づくりに関する産学官民による共働・共創の場「福岡ヘルス・ラボ」の運営や、人生100年時代に向けた市民のチャレンジとそれを応援する事業者をつなぐ「福岡100PARTNERS」事業などを実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○人生100年時代を見据え、誰もが心身ともに健康で自分らしく暮らせるまちの実現に産学官民で取り組む「福岡100」プロジェクトにおいて、令和2年度末で80のアクションを実施しました。</p>			
44	企業等との共働による道路の保全活動の推進	道路下水道局	
<p>●市が管理する歩道橋の命名権（ネーミングライツ）を企業・団体等に付与し、あわせて対象歩道橋を清掃美化などの地域貢献活動（パートナー）の場としてご利用いただきます。</p> <p>●収入を道路の維持管理等に活用します。</p>			
工程			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
			
○パートナーの募集			
4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○歩道橋のパートナー事業を実施し、歩道橋19橋について公募を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○集客施設近辺の3橋についてパートナーの契約に至りました。</p>			

推進項目④民間活力の活用

○官民協働の推進

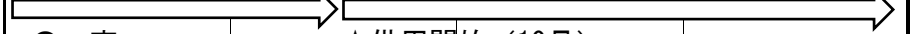

45 (35)	公共施設等の整備における官民協働（PPP）の検討推進	財政局		
<p>●「官民協働事業（PPP）への取組方針」（H24.4策定）に基づき、大規模な建築物の整備にあたっては、財政負担を軽減しつつより良質な公共サービスを提供するため、民間企業の経営ノウハウや技術力、資金を活用した事業（発注）手法等の検討を行います。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	○各局の支援			
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○PPP事業のうち、主に下記の大規模施設整備に関する事業手法等の検討を支援しました。 第2期展示場等整備事業 / 高宮南緑地（旧高宮貝島邸）整備・管理運営事業 / 福岡市西部水処理センター下水汚泥固形燃料化事業 / 福岡市早良南地域交流センター整備事業 / 第3給食センター整備運営事業 / 福岡市拠点文化施設整備及び須崎公園再整備事業 / 博多区新庁舎整備等事業 / ウォーターフロント地区（中央ふ頭・博多ふ頭）再整備の推進 / 油山市民の森等リニューアル事業 / 小・中学校特別教室空調整備事業</p> <p>【取組みの成果】 ○上記のうち、事業契約締結が7件、事業化にむけて進行中が3件となっています。</p>				

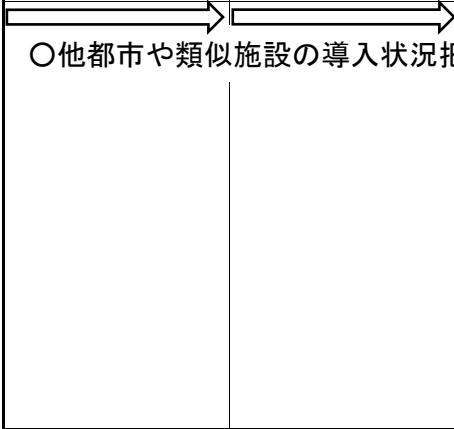
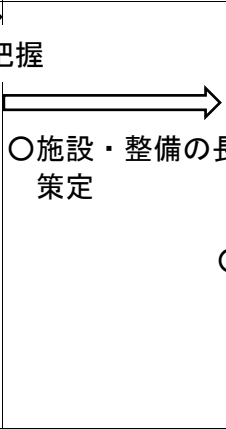
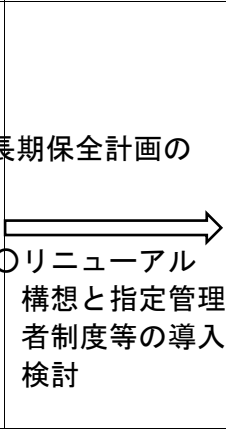
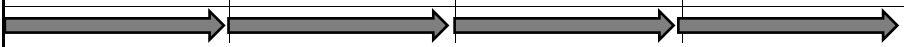
46 (36)	公共施設等の整備における官民協働（PPP）の実施	
------------	--------------------------	--


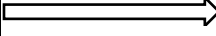

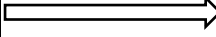

<p>【科学館、美術館、総合体育館、第2期展示場等、早良地域交流センター（仮称）】 ●公共施設等の整備にあたり、官民協働（PPP）手法での整備を決定した事業について、設計・建設段階におけるモニタリングなどを着実にを行い、適切な管理・運営により、良質な公共サービスの提供を図ります。</p>	【科学館】	こども未来局		
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○事業者へのモニタリングや外部評価を実施し、適切な管理・運営による良質な公共サービスを提供しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○利用者数が300万人を突破し、アンケートによる満足度も非常に高い結果となりました。</p>				

(実行項目46の続き)

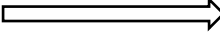

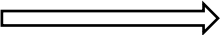
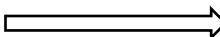

【美術館】		経済観光文化局	
工程			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
○改修工事	○リニューアルオープン ○PFI事業者による運営 (一部)		
4年間の実施状況			
【取組内容】 ＜平成29年度～令和2年度＞ ○平成31年3月のリニューアルオープンに向けて、改修工事及びPFI事業者と開館準備を行いました。 ○リニューアルオープン後は、美術館の維持管理や運営について、事業者へのモニタリングを実施し、適切な維持管理・運営に取り組みました。			
【取組みの成果】 ○民間事業者のノウハウを活かしながら、適切に管理・運営を滞りなく実施することができました。 ○また、コロナ禍においても、緊急事態宣言下での閉館に対応し、感染症対策を徹底しながらの管理・運営を行うことができました。			
【総合体育館】		市民局	
工程			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
○建設工事	○開館 ○PFI事業者による運営		
4年間の実施状況			
【取組内容】 ＜平成29年度～令和2年度＞ ○事業者へのモニタリングを実施し、適切な管理・運営による良質な公共サービスの提供に努めました。			
【取組みの成果】 ○民間事業者のノウハウを活かしながら、適切に管理・運営を実施することができました。 ○新型コロナウイルス感染症対策による施設の臨時休館時などにも、感染対策を徹底した管理・運営を行いました。			

47 (37)	公園における民間活力の導入による利便性及び魅力向上	住宅都市局								
<p>●民間活力の導入により、公園内にカフェ等を設置するなど市民の利便性向上や公園の魅力向上に取り組めます。</p>			工程							
			H29年度		H30年度		R1年度		R2年度	
			【動物園】							
			○工事 【高宮南緑地】		★供用開始（10月）					
○民間発案募集		○公募		○改修工事・管理運営内容協議						
			4年間の実施状況							
			【取組内容】							
			<p><平成29年度～令和2年度></p>							
			<p>○動物園新エントランス施設において、公募により運営事業者を決定し、飲食・物販施設を導入しました。 ○高宮南緑地(旧高宮貝島家住宅)整備・管理運営事業について、平成30年度に公募により事業者を決定。令和元年度に事業実施協定を締結後、旧宅の改修工事や民設施設の整備を進めるとともに、開園後の管理運営などについて事業者と協議を行いました。</p>							
【取組みの成果】										
<p>○動物園新エントランス施設において、民間活力の導入により、憩いの空間を創出することができました。 ○高宮南緑地(宮貝島家住宅)は、民間活力導入により、市民や来街者に親しまれ、日本文化を体験できる、おもてなし、交流、癒しの場として、令和4年春開園予定となっております。</p>										
			指標							
			公園におけるカフェ等の導入数		現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)		
					2	2	4	3		
○指定管理者制度の推進										
48 (38)	指定管理者制度導入施設における市民サービス向上の推進	総務企画局								
<p>●指定管理者制度導入施設における住民サービスのさらなる向上のため、インセンティブ・ペナルティ制度や利用料金制度の導入等、サービス提供者である指定管理者がよりノウハウを発揮できる環境の整備に取り組めます。</p>			工程							
			H29年度		H30年度		R1年度		R2年度	
			○インセンティブ・ペナルティ制度の導入促進							
						4年間の実施状況				
【取組内容】										
<p><平成29年度～令和2年度></p>										
<p>○インセンティブ・ペナルティ制度や自主事業の取組みなどについて、施設所管課への通知や助言等、指定管理施設所管課向けの研修（年3回）を通して周知を行い、導入の促進を図りました。</p>										
【取組みの成果】										
<p>○上記取組みの結果、インセンティブ・ペナルティ制度を導入している施設の割合が約6ポイント上昇するなど、市民サービスの向上につながる民間ノウハウが発揮しやすい環境の整備が進みました。</p>										
			指標							
			インセンティブ・ペナルティ制度を導入している施設の割合(%)		現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)		
					56.5	60	65	62.6		

49 (39)	直営施設等への指定管理者制度の導入			
<p>【博物館】</p> <p>●現在直営で管理している施設への指定管理者制度の導入を検討し、施設利用者へのサービス向上などに取り組みます。</p>	【博物館】		経済観光文化局	
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	 <p>○他都市や類似施設の導入状況把握</p>		 <p>○施設・整備の長期保全計画の策定</p>	 <p>○リニューアル構想と指定管理者制度等の導入検討</p>
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】</p> <p><平成29年度～令和2年度></p> <p>○指定管理者等の導入に向けて、老朽化している施設についての維持管理方法を検討するため施設・設備の長期保全計画を作成しました。</p> <p>【取組みの成果】</p> <p>○管理の手法を指定管理者だけでなく、PFI方式（民間の資金等を活用し、施設の維持管理・運営等を行う公共事業の手法）も検討することになりました。そのため、次期行政運営プランにて、施設・設備の長期保全計画をもとに、リニューアル構想とあわせて、官民協働（PPP）を推進し、公共サービスの向上を図ります。</p>				
<p>【図書館分館】</p> <p>●指定管理者制度を導入している図書館分館（東図書館）における成果や課題等の検証を踏まえ、今後整備する図書館分館について指定管理者制度の導入検討を行います。</p>	【図書館分館】		教育委員会	
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	 <p>○導入施設における成果等の検証</p> <p>○今後整備する図書館分館への導入検討</p>			
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】</p> <p><平成29年度～令和2年度></p> <p>○指定管理者が行う業務の実施状況に対するモニタリング（点検、評価）要領に基づき、成果や課題等の検証を行い、適正に実施されていることを確認しました。</p> <p>○令和3年11月に早良南地域交流センター内に開館予定の早良南図書館の指定管理者の公募・指定を行いました。</p> <p>【取組みの成果】</p> <p>○指定管理者制度を導入したことにより、直営の分館と比べて東図書館及び早良南図書館の開館時間が長く、開館日数も多くなり、市民サービスの向上に繋がりました。</p> <p>○指定管理者独自の発想による企画事業、展示の取り組みを行い、市民サービスの向上に繋がりました。</p>				

<p>【児童心理治療施設】</p> <p>●現在整備している児童心理治療施設について、指定管理者制度を採用し、民間活力の活用に取り組みます。</p>	【児童心理治療施設】			こども未来局
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
		 ○施設整備(設計・改修工事)		
			 ○指定管理者の公募・指定  ○指定管理者による管理運営	
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】</p> <p><平成29年度～令和2年度></p> <p>○福岡市こども総合相談センター内に設置するため、内装改修工事及び指定管理者の公募・指定を行いました。</p> <p>【取組みの成果】</p> <p>○福岡市こども総合相談センターの内装工事及び指定管理者の指定が完了し、施設を開設することができました。</p>				
<p>【市立霊園】</p> <p>●現在直営で管理している施設へ指定管理者制度を導入し、民間活力の活用に取り組みます。</p>	【市立霊園】			住宅都市局
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
			 ○指定管理者の公募・指定	
			 ○指定管理者による管理運営	
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】</p> <p><平成29年度～令和2年度></p> <p>○市立霊園について指定管理者制度を導入し、令和2年度から指定管理者によって管理運営を開始しました。</p> <p>【取組みの成果】</p> <p>○指定管理者制度の導入により、本庁舎窓口のみで受付けていた各種申請の一部について、各霊園においても受付可能となるなど、市民サービスの向上につながりました。</p>				

50 (40)	公募による指定管理者の選定			
<p>【市立障がい児通園施設、市立障がい者施設、中央ふ頭クルーズセンター、博多港港湾施設、市営住宅】</p> <p>●現在非公募により選定を行っている指定管理施設について、公募による選定について検討を行い、施設利用者のサービス向上に取り組みます。</p>	【市立障がい児通園施設】		こども未来局	
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	<p>○評価・選定委員会意見聴取</p> <p>○公募施設の検討</p> <p>○指定管理者の公募・指定</p> <p>○公募団体による管理運営</p>			
	4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○令和2年度からの次期指定管理期間に向けて、公募となった施設について、応募要項等を策定し、公募のうえ指定管理者を選定・指定しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○公募により利用者ニーズや就学を見据えた新たな提案があり、創意工夫がなされました。</p>				
【市立障がい者施設】		保健福祉局		
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
<p>○評価・選定委員会意見聴取</p> <p>○公募施設の検討</p> <p>○指定管理者の公募・指定</p> <p>○公募団体による管理運営</p>				
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○令和2年度からの次期指定管理期間に向けて、公募となった施設について、応募要項等を策定し、指定管理者を選定・指定しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○令和2年度から公募となった3施設について、民間活力を活かした施設の管理運営を実施しています。</p>				

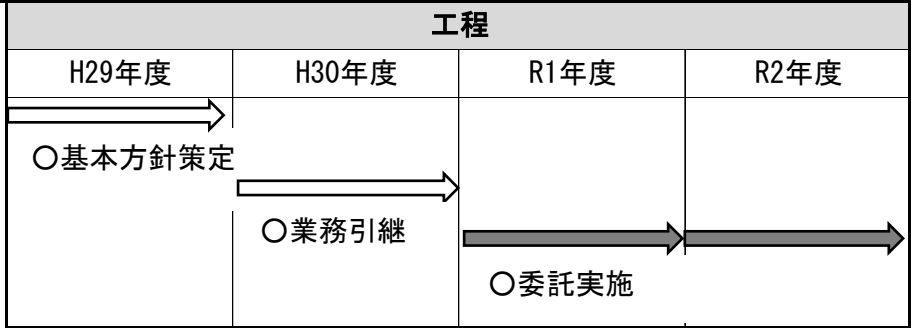
(実行項目50の続き)		【中央ふ頭クルーズセンター】		港湾空港局
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
	 ○選定委員会意見聴取 ○指定管理者の公募・指定		 ○公募団体による管理運営	
4年間の実施状況				
【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○平成30年度に公募により選定した指定管理者が、令和元年度より指定管理業務を開始しました。				
【取組みの成果】 ○指定管理者がノウハウを発揮するなど、民間活力を活かした施設の管理運営を実施しています。				
【博多港港湾施設】		港湾空港局		
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
 ○指定管理の範囲の見直し		 ○選定委員会意見聴取 ○単体での管理運営が可能な施設について指定管理者の公募・指定		 ○公募団体による管理運営
4年間の実施状況				
【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○博多港港湾施設の一体的かつ総合的な管理運営の観点から業務内容を見直し、単体での管理運営が可能な施設については、指定管理業務から切り分け、公募化等の検討を行いました。				
【取組みの成果】 ○単体での管理運営が可能な施設である港湾緑地については、指定管理からの切り分けを行いました。 ○港湾緑地について、直営管理や指定管理化に関する課題について情報収集・整理を行いました。事業者の応募動機となる自主（収益）事業が見込めない他、維持管理経費の削減が行われており、指定管理料の確保が困難なため、将来的に港湾緑地のあり方を整理する際に再検討することしました。				

(実行項目50の続き)	【市営住宅】			住宅都市局
	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	○管理業務の一部について指定管理者の公募・指定			
	○一部の区で公募団体による管理運営を試行			
4年間の実施状況				
【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○民間活力を活用し、入居者サービスの向上やコスト縮減を図る観点から、平成30年度から令和4年度までの期間、管理業務の一部について、公募による指定管理の試行を一部の区で実施しています。				
【取組みの成果】 ○指定管理の試行と並行して、試行の成果と課題について、検証中です。				

○民間委託などの推進

51 (41)	要介護・要支援認定に係る事務の委託化	保健福祉局
------------	--------------------	-------

●要介護認定の申請が年々増加していることに伴い、現在各区で行っている介護認定に係る事務について、新たに認定事務センターを設置し、業務を一箇所に集約するとともに、大部分の業務を民間委託を行うことで事務の効率化を図ります。



4年間の実施状況

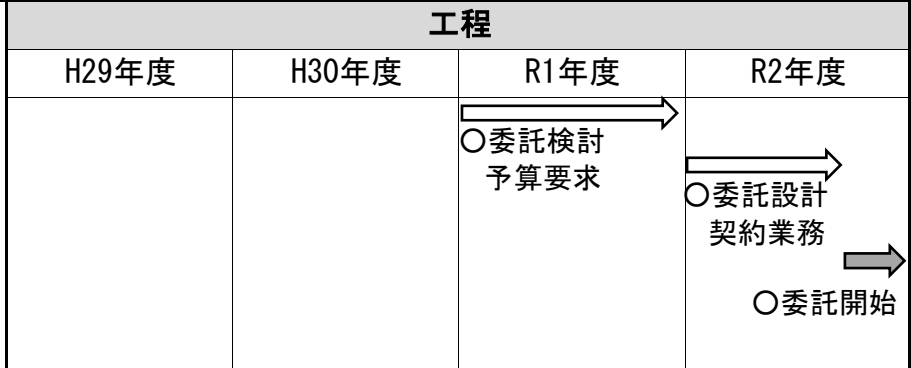
【取組内容】
 <平成29年度～令和2年度>
 ○平成31年1月に認定事務センターを設置し、同年4月にかけて全区役所の要介護認定事務業務を集約し、民間委託化しました。

【取組みの成果】
 ○全区役所の要介護認定業務を集約化し、民間委託化したことで、業務の効率化を図ることができました。

指標				
区の要介護認定事務 従事職員数(名)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	45	45	0	0

52	国民健康保険料・後期高齢者医療保険料還付業務の委託化	保健福祉局
----	----------------------------	-------

●各区保険年金課及び西区西部出張所において行っている国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の還付業務について、集約・民間委託することにより、事務処理の効率化を図ります。



4年間の実施状況

【取組内容】
 <平成29年度～令和2年度>
 ○令和元年度に委託化の検討を行い、令和2年度に公募により業者の選定を行いました。
 ○令和3年1月から順次区役所の還付業務の引継ぎを開始しました。

【取組みの成果】
 ○令和3年4月に民間委託による還付事務センターを本格稼働し、全区役所及び出張所の還付・充当事務を集約化することで事務処理の効率化を図りました。

指標			
区の年間処理件数（還付・充当）	現状値 (R1年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	36,700	27,600	45,500

53	区役所の保育に関する事務の集約化	こども未来局	
<p>●保育施設等の施設数、定員増加、利用申込者数の増加に伴い、現在各区役所で行っている保育に関する事務の一部について、新たに事務センターを設置し、業務を集約化・委託化することで事務の効率化を図ります。</p>	工程		
	H29年度	H30年度	R1年度
	4年間の実施状況		
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○平成30年7月から保育給付認定事務作業等の委託を開始しました。また、令和元年度より年次利用調整（3次調整）結果通知の印刷及び封入、令和2年度より、保育給付認定の現況届処理業務を追加委託し、さらに業務の集約化に努めました。</p> <p>【取組みの成果】 ○業務を集約し委託したことで各区役所の業務量を軽減し、事務の効率化を図ることができました。</p>			
54 (42)	技能労務職関係業務の見直し（退職不補充）	総務企画局	
<p>●技能労務職員に係る事務事業については、引き続き、原則、退職不補充とした上で、改めて業務内容を精査し、民間活力の導入などを図りながら、より適切な職員配置となるように取り組みます。</p>	工程		
	H29年度	H30年度	R1年度
	4年間の実施状況		
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○技能労務職員に係る事務事業については、引き続き、原則、退職不補充とした上で、改めて業務内容を精査し、以下の見直しを実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 [平成29年度] ・直営ごみ収集業務の一部民間委託 等</p> <p>[平成30年度] ・動物愛護管理業務の実施体制の見直し 等</p> <p>[令和元年度] ・直営ごみ収集業務の民間委託の実施 等</p> <p>[令和2年度] ・道路等維持補修業務の見直し 等</p>			

55 (43)	魚滓処理事業の民間移行	農林水産局	
<p>●魚滓処理を民間に移行し、水産加工公社を令和元年度末を目途に解散するとともに、水産加工センターを廃止します。</p>	工程		
	H29年度	H30年度	R1年度
	R2年度	<p>○民間処理事業者の選定</p> <p>○移行準備</p> <p>○民間処理開始○清算終了</p> <p>○公社解散、センター廃</p>	
4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○令和元年11月に積替保管施設の稼働を開始し、年度末（令和2年3月末）で水産加工公社を解散しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○計画どおり、民間移行を実施するとともに、水産加工公社を解散し、清算終了しました。</p>			
56 (44)	ヨットハーバーの効率的な施設管理手法の導入	港湾空港局	
<p>●民間活力の導入を前提とした、より効率的な施設管理手法を検討し、その手法に基づく事業形態での運営開始に向けて取り組みます。</p>	工程		
	H29年度	H30年度	R1年度
	R2年度	<p>○事業者の公募準備</p> <p>○選定委員会の開催 ○事業者の公募 ○運営事業者の決定及び契約締結</p> <p>○民間事業者による運営開始</p>	
4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○ヨットハーバーの運営を行う民間事業者の公募の実施に向けた検討を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○新型コロナウイルス感染症の影響から民営化を延期しました。</p>			


推進項目⑤自治体との連携の推進

○自治体との連携の推進

57 (45)	九州各地の自治体との連携	総務企画局			
<p>●九州各地の自治体と連携し、九州の発展につなげることを目指して、市民サービスの向上や観光振興等に向けて様々な取組みを推進します。</p>	工程				
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
	○連携事業、交流連携を推進				
	4年間の実施状況				
	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○九州自治体PRへの協力として、九州広場の無償提供や九州情報コーナーでの情報発信を行いました。 ○九州自治体からの提案・相談等に対応しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○令和2年度はコロナの影響で九州広場の利用はなかった(※)ものの、令和元年度にかけては新規参加自治体も増え、市民サービスの向上や観光振興等につながる取組みができました。 ※令和元年度実績：47件（うち新規4件）</p>				
指標					
九州広場の利用件数 (件/年)	現状値 (H27年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	33	36	38	0	


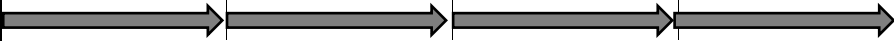
58 (46)	災害時の応急給水・応急復旧合同防災訓練の実施	水道局								
<p>●大都市や九州の主要都市の自治体で締結した災害時の応急給水、応急復旧の相互応援協定に基づく合同防災訓練を行うなど、大規模災害に備えた広域的な連携の強化を図ります。</p> <p>●災害などにより他の水道事業者への応急派遣が必要となった場合に備え、毎年度、応急派遣隊となる職員を決定し、派遣要請に即応できる体制を確保します。</p> <p>●熊本地震を受けて、受援体制の整備に取り組みます。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
○自治体との合同防災訓練実施										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○日本水道協会主催の全国地震等緊急時訓練、大都市間及び九州主要都市間の相互応援協定に基づく合同応急給水・応急復旧訓練を実施し、広域的な連携の強化を図りました。 ○大都市水道局大規模災害対策検討会に参加し、南海トラフ地震や首都直下地震等大規模災害に関する対策及び取組みの情報交換等を行いました。 ○水道局災害応急対策計画について、受援に係る内容の整理及び受援体制の見直しを行い、応援受入担当組織や参集場所などを明確にしました。</p> <p>【取組みの成果】 ○平成30年7月豪雨や令和2年7月豪雨等の際、他自治体からの災害の応援要請に対して、速やかに応急派遣隊を派遣し、支援を行うことが出来ました。</p>										
指標										
毎年度任命する応急派遣隊員数(名)	現状値 (H28年度) 54	中間目標 (H30年度) 54	最終目標 (R2年度) 54	実績値 (R2年度) 54						
59 (47)	災害時の消防相互応援体制の更なる強化	消防局								
<p>●熊本地震における消防活動の検証を行うとともに、福岡都市圏などの近隣消防本部と大規模災害時の消防活動の課題及び改善策について情報共有を図り、大規模災害等の発生に備えて、消防相互応援体制（県内・都市圏）の更なる強化に取り組みます。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
○課題の検証、応援体制の強化										
○実践的訓練の開始										
○近隣消防本部と訓練・研修会・会議等の実施										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○消防相互応援体制の更なる強化を図るため、大規模災害時の受援体制・応援体制に関する県内の合同訓練を実施しました。 ○大規模災害等への対応をより迅速かつ効果的に展開するため、機動救助隊の人員を増員するとともに、新たに重機等の特殊車両を追加配置しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○大規模災害、合同訓練等の課題を検証し、福岡県内の消防広域応援体制を効率的、かつ、有効に行えるよう令和2年に福岡県消防相互応援協定及び覚書を改正しました。また、応援及び受援時の実施要領等を実施計画として策定し、迅速な応援要請体制、受援消防本部への支援体制の確立等を行い、応援体制を更に強化しました。</p>										

60 (48)	福岡都市圏消防通信指令業務の共同運用の実施	消防局								
<p>●平成29年度から福岡都市圏の全体の事業として、福岡市消防本部庁舎に共同指令センターを整備し、福岡都市圏の消防本部が行っている消防通信指令業務（119番受信、出動指令等）を本市が受託し、効果的・効率的な指令業務に取り組みます。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">H29年度</td> <td style="width: 25%;">H30年度</td> <td style="width: 25%;">R1年度</td> <td style="width: 25%;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4">→→→→→</td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	→→→→→			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
→→→→→										
<p>○福岡都市圏4消防本部との消防通信指令業務の共同運用開始</p> <p style="text-align: center;"><福岡都市圏4消防本部></p> <ul style="list-style-type: none"> ・春日・大野城・那珂川消防組合消防本部 ・粕屋南部消防組合消防本部 ・宗像地区消防本部 ・粕屋北部消防本部 										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○福岡都市圏消防通信指令業務を円滑に実施するとともに、筑紫野太宰府消防組合消防本部の共同運用への参加（令和5年度頃）に向けた協議を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○平成29年度から福岡都市圏の各消防本部が行っている消防通信指令業務（119番受信、出動指令等）を本市が受託し、これまで円滑に実施することができている。 ○また、福岡都市圏における119番通報集中時の受信・処理能力が向上するとともに、火災・救急事案等の災害情報を早期に把握することができ、福岡都市圏市町村相互応援協定に基づく応援体制を速やかに構築することが可能となった。 ○今後、筑紫野太宰府消防組合消防本部及び糸島市消防本部の共同運用参加を見据え、引き続き協議を行っていく。</p>										
61 (49)	オープンデータサイトの自治体との共同利用	総務企画局								
<p>●九州内の自治体へ、オープンデータサイトの共同利用参加を働きかけ、広域でのオープンデータの推進により、利用者が活用しやすい環境を整えます。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">H29年度</td> <td style="width: 25%;">H30年度</td> <td style="width: 25%;">R1年度</td> <td style="width: 25%;">R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4">→→→→→</td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	→→→→→			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
→→→→→										
<p>○共同利用参加への働きかけ</p>										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○公益財団法人九州先端科学技術研究所と協力して、共同利用できるオープンデータサイトを提供するとともに、九州内の自治体へ働きかけ参加自治体の拡大を図りました。</p> <p>【取組みの成果】 ○福岡県、佐賀県、長崎県、大分県、宮崎県、鹿児島県、北九州市、久留米市、佐賀市、長崎市、宮崎市、糸島市、波佐見町、香春町など、九州内の99自治体が共同利用に参加してオープンデータサイトを公開し、オープンデータ活用のための環境整備が進みました。</p>										
指標										
オープンデータサイトの共同利用参加自治体数	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)						
	4	8	12	99						



















62	自治体とのパートナーシップ宣誓制度都市間相互利用	市民局						
<p>●パートナーシップ宣誓制度を導入している自治体と、宣誓を行った市民が転居先で新たな宣誓をすることなく引き続き転居先でのサービスを受けることができるよう、協定の締結による都市間の連携を進めます。</p>								
					工程			
					H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
							 <p>○都市間相互利用の働きかけ、協議</p>	
4年間の実施状況								
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○制度を導入している政令指定都市や九州の都市などに連携協定の締結を働きかけました。</p> <p>【取組みの成果】 ○令和2年度末現在、4都市（熊本市、北九州市、古賀市、岡山市）と協定を締結し、制度利用者の負担軽減を図りました。</p>								
指標								
パートナーシップ宣誓制度都市間相互利用の締結自治体数		現状値 (R2年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)				
		3	-	4				

推進項目⑥マネジメントの強化

○マネジメントの推進

63 (50)	運営方針を活用した組織マネジメントの実施	総務企画局		
<p>●全職員が職場の課題や目標を共有し、年度ごとに重点的に取り組むべき内容を明確にすることにより、施策事業の推進、事業業務の見直し、人材育成等のマネジメントを推進します。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
				
	○運営方針の策定・共有・振り返り			
	4年間の実施状況			
	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○毎年度、各局区による運営方針策定及び公表を支援し、効果的な組織マネジメントの推進を図りました。 ○また、事務事業点検と運営方針の策定を一体的に実施し、効果的・効率的な事業の推進を図りました。</p> <p>【取組みの成果】 ○市の方針やトップの考え方が職場で共有されていると思う職員の割合が、現状値から約15ポイント上昇しました。</p>			
指標				
市の方針やトップの考え方が職場で共有されていると思う職員の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	58.2	-	60	73.6
64 (51)	外部の視点を活かした行政評価の実施	総務企画局		
<p>●基本計画に基づく施策事業の進捗状況を定期的に把握・評価する「施策評価」を実施し、施策事業の着実な推進を図ります。</p> <p>●個々の事業について、効果的・効率的な実施がなされているかを、目的や成果の指標に照らして確認するため、「事務事業点検」を実施し、事業の見直しに継続的に取り組みます。</p> <p>●客観的な評価・点検を実施するため外部の視点を活用するとともに、職員へPDCAサイクルの定着を図るため、事務事業点検力向上研修を実施します。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
				
	○施策評価の実施 ○事務事業点検の実施 ○事務事業点検力向上研修の実施			
	4年間の実施状況			
	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○施策評価 基本計画に掲げる施策事業の着実な推進を図るため、「施策評価」を実施しました。 ○事務事業点検 ・前年度に実施した全事業点検を行い、点検状況を公表しました。 ・事務事業点検力の向上及びPDCAサイクルの定着に向け、管理職候補者を対象とした研修を実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○継続的に事業を振り返り、必要な見直しが行われていると思う職員の割合が、現状値から約3ポイント上昇しました。</p>			
指標				
継続的に事業を振り返り、必要な見直しが行われていると思う職員の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	69	72	75	72.4

○業務効率化の推進				
65 (52)	業務改善の推進	総務企画局		
<p>●市民サービスや事務の効率性の向上を図るため、職員の創意工夫による業務改善を推進します。</p> <p>●全国都市改善改革実践事例発表会に参加し、本市の取組みを発表するとともに、他都市の優れた事例を共有することで、さらなるサービス向上や事務の効率化に取り組みます。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
	<ul style="list-style-type: none"> ○業務改善運動の実施 ○全国都市改善改革実践事例発表会への参加 			
	4年間の実施状況			
	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○改善ポイントマニュアルの配布を行い、職員の業務改善に向けた取組みを支援しました。 ○優れた取組みについて、職員投票による表彰を行い、事例の共有を図りました。 ○A I を活用した議事録作成支援サービスを導入し、会議等の議事録作成にかかる職員の作業時間の削減を図りました。</p> <p>【取組みの成果】 ○上記の取組みなどの結果、業務改善が続けられていると思う職員の割合が1.5ポイント上昇するなど、業務改善の取組みを推進しました。</p>			
指標				
業務改善が続けられていると思う職員の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	88.2	89	90	89.7

66 (53)	システム刷新による業務の効率化	総務企画局				
<p>●システム刷新計画（H27.3月策定、計画期間は令和7年度までの基本方針である） 「ICTガバナンスの強化」 「業務プロセスの改革」 「システムの刷新と共通基盤の整備」 に基づき、同計画を実行することにより、市民サービスやシステム運用にかかる業務の効率化を図ります。</p>						
工程						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">  ○業務共通基盤・住民記録等システム構築 </td> <td style="width: 25%; text-align: center;">  ○社会保障系システム(年金・公費医療)・人事給与システム構築 </td> <td style="width: 25%; text-align: center;">  ○社会保障系システム </td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>			 ○業務共通基盤・住民記録等システム構築	 ○社会保障系システム(年金・公費医療)・人事給与システム構築	 ○社会保障系システム	
 ○業務共通基盤・住民記録等システム構築	 ○社会保障系システム(年金・公費医療)・人事給与システム構築	 ○社会保障系システム				
4年間の実施状況						
<p>【取組内容】 ＜平成29年度～令和2年度＞ ○各業務システムのオープン化及び業務共通基盤の構築（10システム）を行うとともに、システム運用の効率化を図るため、統合運用管理を導入しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○システムごとに稼働時間を柔軟に運用できるようになったことから、土日の臨時窓口開設を伴う引っ越し手続のオンライン予約サービスを開始するなど、市民サービスの向上を図りました。 ○国民年金などの申請書にあらかじめ住所、氏名を印字するなど、市民の負担軽減や窓口での待ち時間の短縮を図りました。 ○サーバー機器の集約化や運用管理の統合などにより運用保守経費の削減を図りました。</p>						
67 (54)	タブレット端末を活用した消防・救急活動の効率化	消防局				
<p>●増加する救急出動に対応するため、救急隊等にタブレット端末を配置し、活動記録票（活動内容、傷病者情報等の記録）の入出力を可能とする機能を備えた救急搬送支援システムを導入し、病院到着後の医師への引継時間の短縮を図るなど業務の効率化を行います。</p>						
工程						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">H29年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">H30年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R1年度</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">R2年度</td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">  ○端末配置 </td> <td style="width: 25%; text-align: center;">  ○効果等検証 </td> <td style="width: 25%; text-align: center;">  ○課題改善に向けた機能の改修・運用開始 </td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>			 ○端末配置	 ○効果等検証	 ○課題改善に向けた機能の改修・運用開始	
 ○端末配置	 ○効果等検証	 ○課題改善に向けた機能の改修・運用開始				
4年間の実施状況						
<p>【取組内容】 ＜平成29年度～令和2年度＞ ○タブレット端末の操作要領等の習熟や同端末の機能改善を行い、病院到着後の医師への引継時間の短縮など業務の効率化を図りました。</p> <p>【取組みの成果】 ○新型コロナウイルス感染症対策のため、病院到着後の医師への引継ぎと併せて実施する救急車内の消毒や清拭に時間を要したことなどから、病院到着後の引継ぎ時間（病院滞在時間）が延伸しましたが、帰署後の報告書作成にかかる業務をはじめ、業務全般の効率化が図られ、救急活動の効率化や質の向上につながりました。 ○今後も、タブレット端末の操作要領等の習熟や同端末の機能改善を継続することで、病院到着後の医師への引継時間の短縮など、更なる業務の効率化が期待されます。</p>						
指標						
病院到着後の引継ぎ時間（病院滞在時間）	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)		
	22分02秒	18分35秒	15分07秒	23分45秒		

68 (55)	効果的・効率的な道路の維持管理の実施	道路下水道局		
<p>●ICTや地理空間情報を活用して道路の点検結果や調査箇所などの情報を統合し、劣化の傾向や優先度の分析などを行い、その結果を活用した効果的・効率的な道路の維持管理を行います。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	
	R2年度			
	<p>○アセットマネジメントシステム本格運用</p> <p>幹線道路舗装の修繕計画 ○策定</p> <p>トンネル等の修繕計画 ○策定</p> <p>橋梁の次期修繕計画 ○策定</p>			
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○点検結果を踏まえた効果的・効率的な道路の維持管理を行うため、橋梁の次期修繕計画やトンネル等の修繕計画を策定しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○令和元年度に策定した各種修繕計画に基づき、令和2年度から計画的・効率的なアセットマネジメントを実施しています。</p>				

69	RPAの活用推進	総務企画局	
<p>●庁内の定型的な事務作業等を自動化することで、行政事務の効率化および職員事務負担の軽減を図るため、RPAの導入を推進します。</p> <p>※RPA (Robotic Process Automation) : パソコン上で行う定型業務を自動的に処理するアプリケーション。導入することで、事務効率化・職員負担軽減のほか、人的ミスの防止や「事務手順の標準化」といった効果が見込まれます。</p>			
工程			
H29年度	H30年度 ⇒ ○実証実験	R1年度	R2年度
4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 ＜平成29年度～令和2年度＞ ○平成30年度の実証実験を踏まえ、令和元年度より本格導入に着手。</p> <p>【取組みの成果】 ○令和元年度から令和2年度にかけて26業務にRPAを導入しました。</p>			
指標			
RPAツールの導入対象業務の数	現状値 (R1年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	17	20	26
70	ICTを活用した「施設立入調査」の業務効率化	早良区	
<p>●施設情報のオープンデータ化、民間活力、ICTを活用し、衛生監視等における施設立入調査のルート作成事務の効率化を進めます。</p>			
工程			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
4年間の実施状況			
<p>【取組内容】 ＜平成29年度～令和2年度＞ ○令和元年度に企業へ提案募集を行い、令和2年度に企業との実証実験を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○3社のシステムを検証した結果、ルート作成システムを活用することで施設立入調査の業務効率化に資することが分かりました。</p>			
指標			
本事業によりICTを活用した立入施設数の割合 (%)	現状値 (R2年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	0	-	0

推進項目⑦組織の活性化

○組織力向上の推進

71 (56)	最適な組織体制の構築	総務企画局		
<p>●局区が抱える課題の解決や目標の実現に的確に対応した組織体制を構築できるよう、局区における自律的な組織編成を継続します。</p> <p>●組織編成に当たっては、共通業務の集約化や、業務の関連性のある課・係の統合など、既存組織の最適化を図り、総人件費の増加を抑制しつつ、職員の力を最大限に発揮する組織体制の構築に取り組みます。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	
	○行政課題に対応した組織体制の構築			
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○局区における自律的な組織編成を継続し、局区長の責任と権限のもと、配分された職員数・ポスト数の範囲内であれば、原則、局区の組織編成案どおりとしました。 ○適切な業務分担による業務の効率化を進めるとともに、人員配置の最適化、共通業務の集約化等を行うなど、既存組織の最適化を図りながら、行政課題に対応した組織体制の構築に取り組みました。</p> <p>【取組みの成果】 ○民間活用・ICT活用の推進等を行い、既存組織の最適化を図りながら、行政課題に対応した効率的でより効果的な組織体制の構築を図ることができました。</p>				
72 (57)	外郭団体の見直し	総務企画局		
<p>●「外郭団体のあり方に関する指針」（仮称）に基づき、各団体の実施する事業の必要性や経済性、効率性、外郭団体のメリットが十分に発揮されているかなどについて検証・見直しを行います。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	
	○指針策定 ○団体の見直し			
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○「外郭団体のあり方に関する指針」に基づき、団体ごとの4年間の取組みやKPI等を記載した進行管理シートを作成し、毎年度、進捗状況をホームページで公表しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○事業の必要性や効率性、団体の活用について、検証・見直しを行いました。 ○財務諸表の基礎等に関する財務モニタリング研修を実施し、財務状況への理解を深めました。</p>				

73 (58)	多様な人材の確保	人事委員会事務局			
<p>●採用に関する情報を学校関係者等にメールマガジンなどで提供するとともに、採用説明会や学校訪問などを実施し、多様な人材の確保を図ります。</p> <p>●「新規採用職員に求める人材像」にふさわしい人材を確保するため、採用試験・選考の方法等について、柔軟に見直しを進めます。</p>	工程				
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
	<ul style="list-style-type: none"> ○職員募集パンフレットやポスターの作成・配布 ○HP等による広報 ○採用説明会、学校訪問等 ○採用試験・選考の方法等の見直し 				
	4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○採用に関する情報の提供を行いました。 ・募集パンフレット作成 ・採用情報等ホームページ掲載（令和2年度ホームページレイアウト変更） ・募集案内として大学等訪問 ・民間主催就職説明会への参加及び人事委員会主催説明会の開催、説明会参加者へのWEBアンケートの実施 ※新型コロナウイルス感染症の影響により一部中止 ・SNSを活用した事業及び職員紹介 ○試験等方法の見直しを行いました。 ・民間企業併願者や様々な学部の方などが受験しやすい募集区分を新設しました。（特別枠）</p> <p>【取組みの成果】 ○令和2年度の最終合格者数が平成28年度に比べ大幅に増加したことにより、競争倍率の実績値は現状値を下回る結果となりました。一方で、コロナ禍において新たなWebツールを活用する等して、採用に関する情報の提供を継続し、また、試験等方法の見直し（特別枠新設）を行ったことで、受験者数は平成28年度より約400名増加し、4年間の中で最も多い結果となったのは、成果のひとつと考えております。</p>					
指標					
上級・中級・初級採用試験の競争倍率	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	9.6	9.8	10	8.2	

○職員の育成と働きやすい環境づくり

74 (59)	職員の意欲・能力向上に関する取組み	総務企画局			
<p>●自発的な能力向上や若手職員の育成、能力に応じた適切な評価や配置などに取り組みます。</p> <p>●管理監督者のマネジメント能力の向上やOJTの着実な実施など、職員を育成する組織づくりに取り組みます。</p>	工程				
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
	<p>○業績評価制度の実施</p> <p>○職位や経験に応じた研修の実施</p>				
	4年間の実施状況				
	<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○自発的な能力向上や若手職員の育成のため、採用2年目、3年目、5年目、10年目研修等の必修研修やデザイン思考研修等の選択研修を実施しました。 ○勤務評価や自己申告などにより職員の状況を把握し、職員の能力を活かす適材適所の人事配置を行いました。 ○管理監督者を対象とした研修については、課長級職員を対象とした管理職マネジメント研修、課長昇任1年目から3年目を対象とした各課長研修や係長研修等を実施し、マネジメント能力の向上やOJTの推進を図りました。</p> <p>【取組みの成果】 ○上司(先輩)が部下(後輩)を育成する職場風土があると思う職員の割合が、現状値(76.6%)から約5ポイント上昇しました。</p>				
指標					
上司(先輩)が部下(後輩)を育成する職場風土があると思う職員の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	76.6	-	80	81.6	

75 (60)	技術職員の人材育成の推進	財政局		
<p>●ベテラン職員の大量退職と新規採用職員の増加による技術の維持・継承の課題に対応するため、「技術職員人材育成プラン」(H29年度改定)に基づき、全庁的な技術職員の育成や組織の活性化を図ります。</p> <p>・基礎的な研修の積み重ねと現場を見る機会の拡大に係る取組みを推進し、技術職員の「現場対応力の強化」を図ります。</p> <p>・指導担当職員の育成や、スキルの見える化など若手職員育成環境の整備・活性化に係る取組みを推進し、「組織の育成力強化」を図ります。</p>	工程			
	H29年度	H30年度	R1年度	
	R2年度			
	<p>○「技術職員人材育成プラン」に基づく取組項目の実施 (研修・OJT支援・スキルの見える化など)</p>			
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○プランに基づき技術職員の人材育成推進に係る各種取組みを実施しました。 (実施した主な取組み) ・技術職研修(共通研修) [設計積算など公共工事実施に関することやOJT支援など] ・若手職員による現場研修会 ・派遣研修(国土交通大学等) ・職場体験研修 ・技術研究発表会 ・スキルの見える化 ・技術相談コーナー開設(庁内掲示板活用) ・各局等における専門研修 など ○令和3年度以降の技術職員特有の人材育成に関する取組みを実施計画として示すため、「技術職員人材育成プラン」の改定に向けた検討を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○技術職員として必要な基礎知識を修得するための共通研修や、若手職員が様々な現場を体験する現場研修会を実施するなど、「現場対応力の強化」に取組みました。 ○また、人材育成の基盤であるOJTの促進のため、中堅職員を対象としたOJT支援研修を実施するなど、「組織の育成力強化」に取組みました。</p>				

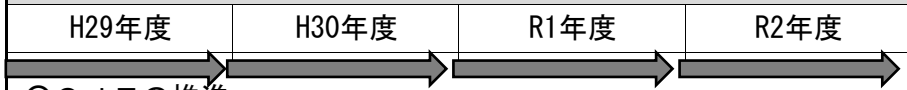
76
(61)

技術職員（水道・鉄道）の人材育成の推進

●ベテラン職員の大量退職への対応や職員の技術継承による安定的なサービス提供等のため、職場の状況や職員の個性、担当業務等に応じて、OJTを推進するとともに、日常業務で経験しにくいスキルや高度な専門技術の習得など、OJTだけでは育成が難しい部分等について研修を実施し、職員の能力向上を図ります。あわせて、退職者の活用により技術の維持・継承を行います。

【水道局】

工程



- OJTの推進
- 「水道局職員研修計画」に基づく研修実施
- ※研修計画については毎年度内容見直し

4年間の実施状況

【取組内容】

<平成29年度～令和2年度>

- 転入・新規採用職員研修等の基礎研修や水道技術研修所を活用した実技を伴う技術養成研修を実施しました。
- 他の専門機関が実施している研修への参加や各種水道技術に係る資格・免許取得、自主研究等の推奨及び支援を行いました。
- 退職した職員の再任用等により技術継承・維持を図りました。

<令和2年度>

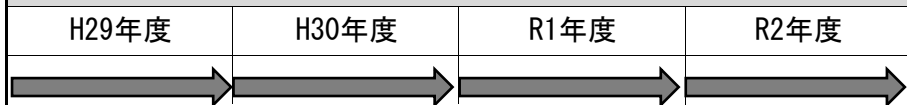
- コロナ禍において、感染症対策を行いながらの研修実施や動画の配信などを行いました。
- 水道局職員の人材育成に関する計画を示した「基本計画」の改定を行いました。（計画期間：R3～R6年度）

【取組みの成果】

- 4年間で、延べ約80回、約2200人に対する研修の実施、延べ約550人に対する水道技術に係る約20の資格取得の支援等により、専門技術や高いスキルを習得しました。

【交通局】

工程



- OJTの推進、研修実施・職場体験
- 高齢者雇用のあり方の検討
- 長期的な視点にたった計画的な人員配置
- 「交通局人材育成実施計画」、「職員研修実施計画」策定（H31.4月）

4年間の実施状況

【取組内容】

<平成29年度～令和2年度>


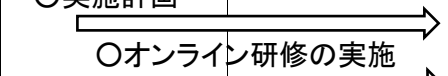
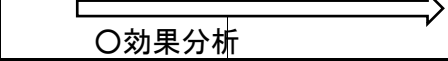

- 職員間で幅広く意見交換・情報共有できる研修や実地体験型研修等を実施し、人材育成や専門的な知識・技術の継承に取り組みました。
- 交通局職員の人材育成に関する中期的な取組みを示した「人材育成実施計画」「研修実施計画」を改定しました。
- 専門技術の習得を目的に、鉄道専門機関等が主催する各種講座に職員を派遣するとともに、鉄道事業の推進に必要な資格の取得支援を行いました。
- 高齢者雇用について、職制度の移行に伴う職の整理を実施するとともに、再任用職員の活用により、技術継承を図りました。
- 鉄道事業の推進に必要な有資格者の確保のため、職員の実務経験年数等を念頭においた計画的な人員配置を実施しました。


【取組みの成果】

- 4年間で計131名の職員を鉄道専門機関等が主催する各種講座に派遣して専門技術を習得させるとともに、計6名の職員が鉄道設計技士等の資格を取得しました。

77 (62)	消防職員の人材育成の推進	消防局					
<p>●「福岡市消防局人材育成・活性化プラン（H26.3月策定）」に基づき、各種教育訓練や研修等を実施し、職員の能力開発の推進を図ります。</p> <p>●火災予防行政の充実のため、査察・指導部門の人材育成の強化を行います。</p> <p>●女性職員活躍推進のため、全ての職員が働きやすい環境づくりを行います。</p>							
						工程	
H29年度		H30年度		R1年度		R2年度	
<p>○各種教育訓練・研修実施、必要に応じた内容の見直し</p> <p>○査察マニュアル（ささつの本）の活用・見直し、 eラーニングの活用</p> <p>○全ての職員が働きやすい職場環境整備</p>							
4年間の実施状況							
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○各種教育訓練や研修等を実施するとともに、消防学校に新たに実火災体験型訓練施設を整備し、より実践的な訓練を実施しました。 ○消防関係法令に関する知識の習熟を図るため、eラーニングによる研修を実施しました。（計5回） ○昨年度に引き続き、女性職員を救助隊に配置するとともに、女性職員を初めて係長に登用するなど、女性職員の職域や登用の拡大を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○職員の年齢、経験年数、職種、階級等を考慮した教育訓練や研修等による専門的知識及び技能の習得並びに向上により、消防力の維持・向上を図ることができました。 ○eラーニングによる研修の実施により、職員の火災予防に関する資質の向上を継続できている。また、令和2年度からは若年層職員を対象とした「査察技術審査会」の試行を行い、一定の成果を得ることができている。「査察技術審査会」については、実施職員、運営職員からの意見を踏まえ、改善を図っていく。 ○また、ささつの本の見直しを令和2年度実施した。今後ささつの本の書籍化に向けて、出版社と協議を行う。 ○女性職員初の救助隊の配置や、女性職員初の係長への登用を実現しました。また、多様な人材確保のため、採用説明会や学校訪問等を積極的に行いました。</p>							
指標							
消防局における女性職員の割合（%）		現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)		
		3.5	3.7	4.0	3.6		

78 (63)	税務職員の人材育成の推進	財政局		
<p>●平成27年度に実施した業務工程の見直し（BPR）の成果を活用し、事務処理要領等の再整備などにより、税務事務の更なる効果的・効率的な執行に取り組みます。</p> <p>●再整備した事務処理要領等を業務引継資料や研修資料等として活用し、職員の理解向上に努め、税務職員の人材育成を行います。</p>				
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
<p>○事務処理要領等の再整備</p> <p>○事務処理要領等の時点修正 ○各業務研修等への活用</p>				
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 ＜平成29年度～令和2年度＞ ○平成28年度から2か年で、税務事務の更なる効果的・効率的な執行に取り組むため事務処理要領等の再整備を実施しました。再整備が完了した要領等から、順次研修に活用しました。</p>				
<p>【取組みの成果】 ○再整備した事務処理要領等を活用し、平成30年度より、基礎研修や専門研修など体系化された研修を実施しています。なお、研修受講後に実施するアンケートにおいては、“研修の理解度”の項目において「理解できた」と回答した職員が概ね90%以上と高い水準で推移しています。</p>				
指標				
再整備した事務処理要領等を活用して実施した研修数	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	4	31	31	31
79 (64)	教職員の人材育成の推進	教育委員会		
<p>●教職員のライフステージ・キャリア・ニーズに応じて研修講座を企画実施し、教職員の資質能力の向上に取り組みます。</p> <p>●教育公務員特例法改正（H29.4月）に対応して研修の見直しを行います。</p>				
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
<p>○経験年数・職能・課題に応じた研修講座の企画実施 ○教育公務員特例法改正に対応した研修の見直し</p>				
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 ＜平成29年度～令和2年度＞ ○「福岡市教員育成指標」を踏まえ、教職員のキャリアステージに応じた研修や個別の課題・ニーズに応じて選択できる研修を企画及び実施し、教職員の資質・能力の向上を図りました。</p>				
<p>【取組みの成果】 ○教職員のキャリアステージや教育上の課題・ニーズに応じた様々な研修を実施し、ICT活用をはじめとする指導力や課題対応力など、教職員に求められる資質・能力の向上を図った。</p>				
指標				
受講者の研修満足度 (4点満点)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	3.51	-	3.52	3.56

80	教職員のオンライン研修	教育委員会		
<p>●教育センターで行う集合研修と関連させながら実施することで、教員は学校にいながら各自のペースで充実した研修を受講できるシステムを開発し、研修内容の充実を図る取組を行います。</p> <p>●受講者のニーズに応じた研修が展開できるよう、研修内容・形態の充実、改善を図ります。</p>				
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
		 ○実施計画		
		 ○オンライン研修の実施		
		 ○効果分析		
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○教員が学校にいながら各自のペースで繰り返し学ぶことができるシステムを開発し、小学校外国語研修・小学校プログラミング教育・ICT機器活用研修・人権教育研修・新任教頭研修におけるオンライン研修を実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○教職員が学校にいながら都合の良い時に何回でも繰り返し受講することが可能なオンライン研修（オンデマンド型）のシステムの構築を令和元年度に完了し、特にコロナ禍において多くの研修をオンラインで実施することができ、教職員の研修受講の利便性向上などを図ることができた。</p>				
指標				
校種別に段階的に導入していく学校数	現状値 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	0	225	225	
81 (65)	女性職員の活躍推進	総務企画局		
<p>●女性職員のキャリア形成に向けて、本人の意欲や能力に応じた人事配置や研修の実施に取り組みます。</p> <p>●全ての職員が職業生活と家庭生活の両立を図れるような取組を進めます。</p>				
工程				
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
 ○早期キャリア形成に向けた人事配置 ○キャリア形成に関する研修の実施				
4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○男女の別なく能力・意欲に応じた配置・登用などを行い、特に女性職員については、出産や育児などのライフイベントを考慮し、早期キャリア形成を見据え、多様な業務を経験できるような配置を行いました。</p> <p>○女性職員のキャリア形成に向けて、女性職員派遣研修等を実施するとともに、管理監督者の研修においてキャリア形成支援等に関する研修を実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○管理職に占める女性職員の割合が、現状値（11.9%）から約4ポイント上昇しました。</p>				
指標				
管理職に占める女性職員の割合（%）	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	11.9	-	15程度	15.5

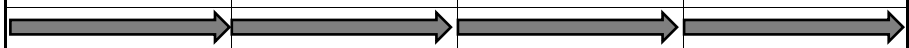
82 (66)	ワーク・ライフ・バランスの推進	総務企画局			
<p>●「福岡市特定事業主行動計画（H28年3月策定）」に基づき、全ての職員が職業生活と家庭生活の両立を図れるような職場環境の整備に取り組みます。</p>	工程				
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	
					
	<p>○時間外勤務縮減、定時退庁の取組み ○働きやすい環境づくり （両立支援制度の周知、男性職員の家事育児参画促進）</p>				
	4年間の実施状況				
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○上司との面談などによる男性職員の家事育児参画の促進、代替職員の配置など、育児休業取得に係る環境整備を行いました。 ○定時退庁日の設定・タイムカード等を活用した勤務時間管理の徹底・時間外勤務代休時間制度の創設などの時間外勤務縮減に向けた取組みを実施するとともに、各種研修や通知文等により休暇等の両立支援制度の周知と職員の意識啓発を図りました。</p> <p>【取組みの成果】 ○子どもが生まれた男性職員の出産・育児支援休暇取得率が、現状値（87.8%）から約2.3ポイント上昇しました。 ○職員の年次有給休暇の年間平均取得日数が、現状値（14.9日）から約1.2日増えました。 ○子どもが生まれた男性職員のうち、育児休業、部分休業、育児短時間勤務のいずれかを取得した職員の割合が、現状値（9.0%）から約27.8ポイント上昇しました。</p>					
指標					
<p>子どもが生まれた男性職員の出産・育児支援休暇取得率（%） <small>※旧県費負担教職員を除いた数値</small></p>	現状値 (H27年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	87.8	95	95	90.1	
<p>職員の年次有給休暇の年間平均取得日数（日） <small>※旧県費負担教職員を除いた数値</small></p>	現状値 (H27年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	14.9	-	16	16.1	
<p>子どもが生まれた男性職員のうち、育児休業、部分休業、育児短時間勤務のいずれかを取得した職員の割合（%）</p>	現状値 (H27年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)	
	9.0	-	15	36.8	

推進項目⑧コンプライアンスの推進

○コンプライアンスの推進

83 (67)	不祥事再発防止に向けた取組みの推進	総務企画局
------------	-------------------	-------

●職員一人ひとりが不祥事防止についての意識を保ち、風化させることのないよう、飲酒運転等不祥事再発防止アクションプランに基づく、各局・区における独自の取組みを引き続き行います。

工程			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
			
<ul style="list-style-type: none"> ○各局等における不祥事再発防止に向けた自主推進体制の構築、取組内容の把握・共有 ○公務員倫理に関する全職場研修、階層別研修、eラーニング研修の実施 ○コンプライアンス推進員（部長級職員）研修の実施 			
<p style="text-align: center;"><各局等不祥事再発防止自主推進体制の取組み例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係団体と連携した飲酒運転撲滅キャンペーン ・ サービスの宣誓・飲酒運転撲滅の誓いの唱和 ・ メールによる注意喚起 ・ アルコールに関する研修 ・ 挨拶等、職場活性化の取組み 			

4年間の実施状況

【取組内容】
 <平成29年度～令和2年度>
 ○飲酒運転等不祥事再発防止アクションプランに基づき各局・区等が独自に確立した推進体制において取組みを実施しました。
 ○公務員倫理に関する全職場研修、階層別研修、eラーニング研修などを実施し、職員の服務規律の遵守や不祥事の再発防止に努めました。
 ○コンプライアンス推進員（部長級職員）を対象に、その責務を深く認識するとともに、業務執行におけるリスク管理等に関する研修を継続して実施しました。

【取組みの成果】
 ○職員のモラルが低下していると思う職員の割合が現状値（34.8％）から13.2ポイント減少しました。

指標				
職員のモラルが低下していると思う職員の割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)
	34.8	30	25	21.6

84 (68)	事務処理ミスの防止	総務企画局								
<p>●事務処理ミスの防止に向けて、公金支出等事務については、会計室をはじめとした4局支援による職員研修やチェックリストの活用を進めます。</p> <p>●公金支出等事務以外についても、業務リスクカルテの活用をはじめ、チェック機能強化に向けた取組みを進めます。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>H29年度</td> <td>H30年度</td> <td>R1年度</td> <td>R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4">→→→→</td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	→→→→			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
→→→→										
<p>○研修実施、チェックリストの活用推進</p> <p>○チェック機能強化</p>										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○係長級職員を対象に、毎年度、4局支援による公金支出等事務の適正処理に役立つ「管理監督者研修」を実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○研修の成果について、公金支出等の適正処理を推進していく上で役に立つと回答した割合は93.4%と、平成30年度より3.4ポイント上昇しました。</p>										
指標										
「管理監督者研修」について、公金支出等の適正処理を推進していく上で「とても役に立つ」、「役に立つ」と回答した割合(%)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)						
	-	90.0	95.0	93.4						
85 (69)	職員の会計事務処理能力の向上	会計室								
<p>●支出事務等処理ミスの発生防止に向けて、会計事務を担当する職員に対する各種研修を実施するとともに、監査事務局等と連携して係長級職員を対象とした管理監督者研修を実施し、チェック体制の更なる確立を図ります。</p> <p>●eラーニングなどを活用した新たな研修の実施や事務の簡素化に取り組めます。</p>										
工程										
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>H29年度</td> <td>H30年度</td> <td>R1年度</td> <td>R2年度</td> </tr> <tr> <td colspan="4">→→→→</td> </tr> </table>			H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	→→→→			
H29年度	H30年度	R1年度	R2年度							
→→→→										
<p>○各種会計事務等研修・管理監督者研修（係長級職員）の実施</p> <p>○新たな研修や事務の簡素化の検討・実施</p>										
4年間の実施状況										
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○毎年度、係長級を対象とした（昇任者は必修）管理監督者研修を実施しました。 ○平成30年度より課長級を対象としたeラーニングを活用した研修を実施しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○係長級研修は昇任者を必修としていることにより、経理経験のない係長が基礎的知識を取得でき、アンケートでも管理監督者として役立つと回答した職員が半数以上を占めた。</p>										
指標										
管理監督者研修受講済み係長級職員数(累計)(人)	現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)						
	312	900	1,500	1,537						

86 (70)	職員の契約事務処理能力の向上	財政局									
<p>●契約事務に関する職員の知識習得を図り、契約事務の適正実施及び効率化を図るため、契約事務に関する研修が実践的なものになるように内容の充実・強化に取り組みます。</p>						工程					
						H29年度	H30年度	R1年度	R2年度		
						<p>○問題点や課題等の集約・分析 ○研修内容検討</p> <p>○研修の充実・強化</p>					
						4年間の実施状況					
						<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○契約実務に携わる職員を中心に、研修を実施しました。 《受講者数》平成29年度 261人 平成30年度 204人 令和元年度 213人 令和2年度 実施なし</p> <p>【取組みの成果】 ○職員の契約事務の適正な執行に必要なとなる知識の習得及び理解度の向上を図ることができた。（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2年度は実施なし）</p>					
職員の研修理解度 (5段階評価)		現状値 (H28年度)	中間目標 (H30年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R1年度)						
		-	3.5	4.0	4.0						
87 (71)	監査結果を活用した業務改善の推進	監査事務局									
<p>●不適正な事務処理の再発を防止するため、監査で指摘等を受けた所属に対し、改善状況を確認するフォローアップ監査を実施します。</p> <p>●研修の充実や監査結果のデータベース拡充を行い、業務改善を支援します。</p>						工程					
						H29年度	H30年度	R1年度	R2年度		
						<p>○フォローアップ監査の本格実施 ○指摘を受けた所属への研修の充実 ○監査結果データベースの拡充</p>					
						4年間の実施状況					
						<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○平成29年度から令和2年度の定期監査において、フォローアップ監査を実施しました。(対象課：延べ64課) ○平成28年度第2期から令和元年度第2期の監査結果において指摘を受けた所属を対象に研修を実施しました。(対象課：延べ97課) ○平成28年度から令和元年度の監査結果をデータベースに追加しました。</p> <p>【取組みの成果】 ○指摘課等において、課題等の検討がなされ、再発防止が行われた。</p>					

88	財務に関する事務等の適正な管理及び執行の確保	総務企画局						
<p>●財務に関する事務等の適正な管理及び執行の確保に関する方針（R2.4.1施行）に基づき、各局等における自己点検やリスク管理シートの作成により、不適切な事務処理の未然防止、再発防止の取組みを進めます。</p> <p>●リスク管理シートの整備・運用状況については、毎年度、評価及び必要な見直しを行い、次年度以降のリスクの低減を図ります。</p>					工程			
					H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
4年間の実施状況								
<p>【取組内容】 <平成29年度～令和2年度> ○令和2年度に各局へ自己点検やリスク管理シートの作成を求めました。 ○令和2年度リスク管理シートの整備・運用状況について評価を行いました。</p> <p>【取組みの成果】 ○令和2年度はリスク管理シートに載っている不適切な事務処理の再発件数は0件であり、また、リスク管理シートの評価及び必要な見直しを行ったことにより、リスクの低減を図りました。</p>								
指標								
リスク管理シートに載っている不適切な事務処理の再発件数（件）		現状値 (R1年度)	最終目標 (R2年度)	実績値 (R2年度)				
		-	0	0				