

これからの時代にふさわしい効果的・効率的な行政運営に向けた主な取組み

福岡市では、平成 29 年 6 月に策定した『行政運営プラン』に基づき、これからの時代にふさわしい効果的・効率的な行政運営に向けた取組みを進めております。主な取組みの実施状況をお知らせします。

【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

<市民とのコミュニケーションの推進>

- 「福岡市 LINE 公式アカウント」について、避難情報などを受け取ることができる「避難行動支援機能」の追加や防災アプリ（ツナガルプラス）との連携などにより防災機能の充実を図りました。また、「小学校給食の食物アレルギー・献立情報配信」の実証実験を開始しました。

福岡市の公式アカウントの友だち数：170 万人突破！（R2.8.26 時点）



- 無料公衆無線 LAN「Fukuoka City Wi-Fi」のサービスを、新たに市営渡船旅客待合所や東区役所等で開始しました。

R 元年度末：119 拠点（地下鉄全駅・空港・大型商業施設・観光施設など市内各所）

- 日本語を十分に理解できない外国人に、必要な情報を分かりやすくお伝えする「やさしい日本語」により、災害時の情報や新型コロナウイルスに関する情報提供を行いました。

【例】避難所 → 逃げる ところ
感染症 → びょうき 病気

<新たな発想や手法による行政サービスの提供>

- 児童生徒がインターネットを通じて学習できる「福岡 TSUNAGARU Cloud(ツナガルクラウド)」を開始し、臨時休校中には動画の一部を民間テレビで放送するなど、家庭学習支援の充実を進めました。利用状況：約 97 万アクセス（R2.8.31 時点）



- 児童生徒が様々な悩みを SNS で気軽に相談できる「福岡市 こども SNS 相談 2020」を開設しました。

登録人数：1,479 人（R2.8.31 時点）



- 固定電話や FAX を利用して避難情報を知らせる「避難情報配信システム」の対象者を、視覚や聴覚に障がいがある方に加え、75 歳以上の高齢者にも拡大しました。利用状況：1,102 人

<窓口サービスなどの向上>

- 土日祝日も 20 時まで住民票などの証明書の取得が可能な証明サービスコーナー（天神，博多，千早）の利用を促進し、区役所窓口の混雑緩和を図りました。

R 元年度千早サービスコーナーの利用件数：約 9 万 6 千件（前年比 5.4%増）



- 各区役所において、市民サービス向上の取組みを行いました。

- ・ご遺族サポート窓口を開設（中央区） 利用状況：782 人（R1.5 月～R2.8 月）
- ・必要な情報をコンパクトにまとめた「外国人のための生活ガイド」を作成（東区）
- ・区庁舎の整備やシルバーコンシェルジュの導入など窓口サービスを拡充（城南区）



<行政手続きの利便性向上>

- 申請書などへの押印義務の見直しを実施するとともに、各種手続きのオンライン化を推進しました。

約 2,700 種類の様式における押印義務を廃止、手続きの 73.7% (処理件数ベース) オンライン化

- スマートフォンなどから引越し先の住所や氏名を事前に送信すれば来所時には短時間で手続きが完了する、引越し手続きのオンライン予約サービスを開始しました。
- 区役所に来所せずに住民票などの証明書を取得できるコンビニ交付サービスを促進しました。(住民票の写し、印鑑登録証明書は毎日 6 時半～23 時まで取得可能)



- 粗大ごみ処理手数料の支払いがスマートフォンでできるエリアを全市に拡大するとともに、公共施設窓口におけるキャッシュレス決済を青少年施設や市営渡船などにも導入しました。



※LINE Pay が対象 **キャッシュレス決済：27 窓口，41 施設に導入**

【取組方針 2】 多様な主体との連携・共働^{*1}の推進

- 公民連携ワンストップ窓口「mirai@ (ミライアット)」を通じて、先端技術等を活用した民間提案を支援し、社会課題の解決などに取り組みました。



- ・傘のシェアリングサービス「アイカサ」を市営地下鉄 13 駅に拡大：市内約 150 カ所へ
- ・スマホアプリを活用して迷惑電話や詐欺などを防止するサービスの実証実験開始

- 人生 100 年時代に向けたプロジェクト「福岡 100」を、産学官民“オール福岡”で推進しました。令和元年度までのアクション実行数：60 アクション



- ・地域の支え合いと企業や事業所等の多様な主体の参加による「買い物等支援推進事業」を開始
- ・親子料理教室の開催等を通して、食による健康づくりの大切さを伝える「#がめ煮つくろう」プロジェクトや「アプリ活用によるウォーキング促進実証事業」を実施

- パートナリシップ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協定書について、3自治体と締結しました。



【取組方針 3】 チャレンジする組織づくり

- ふくおか応援寄付に「ありがとう基金」を創設し、いただいた寄付金を活用して、新型コロナウイルス感染症の最前線に対応する医療・介護従事者を支援することとしました。

- 令和 2 年 7 月の豪雨を受け、必要な支援物資を市民から受け入れるための窓口を設置し、寄せられた物資を、随時被災地にお届けしました。



- 定例的な作業を自動化する RPA^{*2} や、AI^{*3} を活用して音声を自動でテキスト化する「議事録作成支援サービス」を導入し、業務の効率化と生産性の向上を図りました。

RPA 活用事例：17 業務、議事録作成支援サービス利用部署数 (令和元年度)：44 部署 (325 件)

- 住民記録システムなどの刷新にあたり、業務プロセスの見直しを行うとともに、各システムの運用を標準化する統合運用管理の導入などにより、システム運用にかかる業務を効率化しました。

^{*1} 共働：相互の役割と責任を認め合いながら、対等な立場で知恵と力を合わせて共に行動すること。

^{*2} RPA：〔Robotic Process Automation〕：定型的な事務作業をパソコン上の仮想ロボットが自動的に処理するアプリケーション。

^{*3} AI：〔Artificial Intelligence〕：人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。

「行政運営プラン」取組方針 指標の進捗状況

【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

市政の推進にあたっては、その情報を誰にでもわかりやすく発信し、多様な機会をとらえて市民とのコミュニケーションを進めるとともに、市が保有する情報を積極的に提供します。

また、ICTなど先進的な技術の活用や、これまでのやり方にとられない新たな発想や手法により、利便性の向上はもとより、これからの時代にふさわしい行政サービスの提供、システムづくりにチャレンジします。

指標	現状値 (H28)	直近値 (R1)	目標値 (R2)
市民との情報受発信と対話の推進に対する市民満足度	50.9%	60.2%	60%
行政手続きの利便性向上に対する市民満足度	56.3%	49.4%	60%

【取組方針2】 多様な主体との連携・共働の推進

多様化する市民ニーズに応えるために、市民、地域、企業、NPO、大学などとのさらなる連携・共働を進め、それぞれの強みを活かしながら、さまざまな課題の解決に向けて取り組みます。

また、行政サービスの向上や効率化を図るため、行政による適切な管理監督のもと、民間が有する専門的な技術やノウハウ、資金などの一層の活用に取り組むとともに、共通する課題に効果的・効率的に対応するなど、福岡都市圏や九州の自治体などとの連携・協力を推進します。

指標	現状値	直近値 (R1)	目標値
地域活動に参加したことがある市民の割合	54.5% (H28)	52.2%	68% (R2)
NPO・民間事業者等との新規連携・共働件数	24件 (H27)	64件 (H29~R1 累計)	100件 (H29~R2 累計)

【取組方針3】 チャレンジする組織づくり

限られた経営資源を有効に活用するため、組織におけるマネジメント機能を強化し、パフォーマンスの向上を図るとともに、PDCAサイクルの実施などにより、施策や事業の不断の見直しを行います。

また、組織力向上の推進や、職員の育成と働きやすい環境づくりにより組織の活性化を図るとともに、コンプライアンスを推進し、チャレンジする組織づくりに取り組みます。

指標	現状値 (H28)	直近値 (R1)	目標値 (R2)
毎年度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	69.0%	70.5%	75%
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	76.6%	82.9%	80%