

行政運営プラン

素案

令和6年9月
福岡市

<目次>

1	策定の趣旨	・ ・ ・	1
	プランの位置づけ	・ ・ ・	1
2	計画期間	・ ・ ・	2
3	行政運営プラン（令和3年度～令和6年度）		
	の実施状況	・ ・ ・	2
4	行政運営の現状・課題	・ ・ ・	3
5	取組方針及び推進項目	・ ・ ・	4
6	実行項目	・ ・ ・	●

1 策定の趣旨

福岡市では、最少の経費で最大の効果を挙げるという行政運営の基本理念に基づき、ICTや民間活力の積極的な導入などに継続して取り組み、組織の最適化を図りながら行政サービスの向上と効率的な行政運営を進めてきました。

市民の利便性の向上を図るため、行政手続きのデジタル化・オンライン化に取り組んでいましたが、AIなどの最先端技術は日々進歩するなど、本市を取り巻く状況の変化はさらにスピードを増しており、行政サービスを迅速で利便性の高いものへ転換していくことが必要となっております。

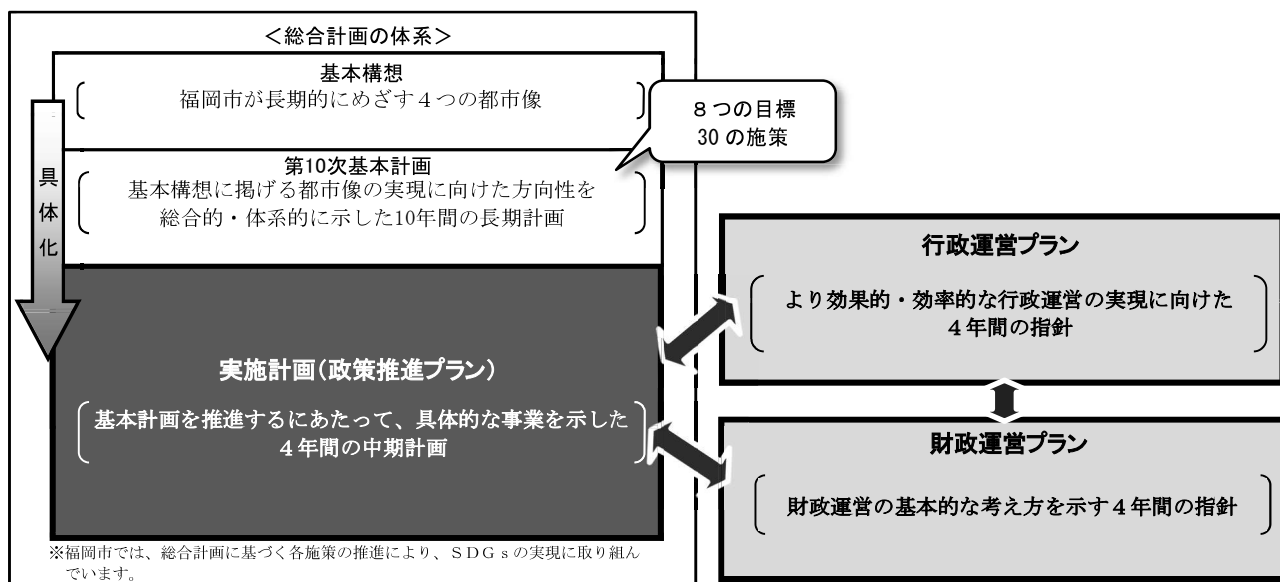
一方で、少子高齢化の進展や Well-being、ダイバーシティなどの新たな価値観が重要視され、市民の価値観やニーズはますます多様化しており、一人ひとりに寄り添った情報提供や支援が必要になるとともに、福祉や子育てなどの分野においては人の手によらなければならない一層きめ細かなサービスの提供が求められていきます。

そのため、行政運営にあたっては、業務の効率化などにより生じた人的資源を、人のぬくもりが必要な分野へ振り向けつつ、合理的根拠に基づく政策立案などにより、限られた資源を最大限に活かすとともに、多様な主体との共創・共働や連携を一層進め、刻々と変化する行政需要に的確かつ迅速に対応していく必要があります。

このようなことを踏まえ、これからの時代にふさわしい行政サービスの提供とより効果的・効率的な行政運営の実現に向けて、引き続き全庁を挙げて不断の改善を推進するため、今後4年間の行政運営の指針となる、新たな「行政運営プラン」を策定します。

■ 「政策推進プラン」、「行政運営プラン」、「財政運営プラン」の位置づけ

本プランを、「政策推進プラン」及び「財政運営プラン」と一体的に推進することにより、財源を確保し、選択と集中による重点化を図りながら、必要な施策事業を推進し、生活の質の向上と都市の成長の好循環を持続的なものとしていきます。



2 計画期間

2025 年度（令和 7 年度）から 2028 年度（令和 10 年度）までの 4 年間

3 行政運営プラン(令和3年度～令和6年度)の実施状況

「行政運営プラン」の実施状況（令和 5 年度末時点）は、全取組み 93 項目のうち、

- ・スケジュールどおり進捗している取組みは 87 項目（約 94%）
- ・スケジュールより進捗が遅れている取組みは 6 項目（約 6 %）

となっており、概ね順調に進んでいます。

○主な取組み

【取組方針1】《スマート》 迅速で便利なサービスへの転換

- 使いやすく分かりやすいオンライン手続きの導入
- 公共施設におけるキャッシュレス決済の拡大
- コンビニエンスストアにおける証明書交付の促進
- I C Tを活用した教育活動の充実

【取組方針2】《ぬくもり》 多様なニーズに寄り添うサービスの提供

- 「やさしい日本語」を活用した外国人への情報提供
- 区役所等のサービス拡充
（タブレット活用による障がい者窓口サービスの向上）
- 各区の地域コミュニティ活性化支援
- 一人一花運動（花による共創のまちづくり）

【取組方針3】《しなやか》 変化に柔軟に適応する組織づくり

- W e b 会議・モバイルワークの推進
- R P A の活用
- ワーク・ライフ・バランスの推進

○市民の評価 （※市政アンケート調査など（令和 5 年度実施））

行政運営プランに基づく取組みについて、市民からは「様々な手続きがオンラインでできるようになり助かっている」、「住民票などの証明書がコンビニでもらえるサービスはとても役立っている」などの評価をいただいています。

一方で、「パソコンやスマートフォンの利用が苦手な高齢者などに対し、わかりやすくやさしい対応が必要」、「出産やお悔みなどの手続きをする際、建物の移動も含めて大変だった。手続きのワンストップ化や簡素化をすすめてもらいたい」などの課題が示されています。

4 行政運営の現状・課題

○「スマート」 迅速で便利なサービスへの転換

- ・マイナンバーカードの普及により、各種証明書のコンビニ交付が伸びるなど、今後も便利で快適なサービスへの転換が期待されている。
- ・「行政手続きのデジタル化・オンライン化」の市民満足度が R3 年度の 44.0%から R5 年度は 64.2%に上昇。
- ・オンラインの行政手続きにおいては、画面のわかりやすさなど、デジタルに不慣れ、または対応が困難な高齢者などへの十分な配慮が求められている。

○「ぬくもり」 多様なニーズに寄り添うサービスの提供

- ・Well-being やダイバーシティなどの新たな価値観が重要視されてきており、今まで以上に一人ひとりに寄り添った細やかな市民サービスの提供が求められている。
- ・高齢化率は、2010 (H22) 年度の 17.6%から 2020 (R2) 年度には 22.1%になるなど、少子高齢化が進展
- ・在住外国人は、2022 (R4) 年 3 月の入国制限緩和以降急増
(2013 (H25) 年 9 月末 : 25,963 人 → 2021 (R3) 年 9 月末 : 35,895 人
→ 2023 (R5) 年 9 月末 : 43,231 人)
- ・少子・高齢化の進展や大規模災害の教訓などから、地域コミュニティへの期待が高まっている。
- ・広域的な課題への効果的な対応等のため、都市圏・九州との連携強化の必要性が高まっている。

○「しなやか」 変化に柔軟に適応する組織づくり

- ・RPAによる作業の自動化など定型的な事務の効率化に取り組んでいるが、デジタルを前提とした業務の見直しを一層推進し、業務の効率化と生産性をさらに高めていく必要がある。
- ・AI など最先端技術が日々進歩し、業務効率化につながるデジタルツール等が充実する中、これを活用していくことが求められている。
- ・採用試験の競争倍率が減少傾向にあり、人材の確保が年々厳しくなっている。
- ・ワーク・ライフ・バランスの推進のため、引き続き時間外勤務の縮減や仕事と家庭の両立が図れる職場環境の整備に取り組む必要がある。
- ・新規採用職員の増加を受け、30 代以下の職員の割合が上昇 (H26 年度 41.4%→R5 年 46.6%) し、職員に占める女性職員の割合も増加 (H26 年度 29.2%→R5 年度 34.6%) するなど、職員構成が変化している中、行政需要の変化に新たな発想と手法をもって的確かつ迅速に対応できる能力と意欲を持った職員の育成が求められている。
- ・社会保障関係費や公共施設の建替え・改修経費の増加などを見据え、財政負担の軽減・平準化を図りつつ良好なサービスを提供していくため、民間活力の導入が引き続き必要である。

5 取組方針及び推進項目

本プランは、以下の3つの基本的な取組方針と6つの推進項目に基づき、具体的な取組みを推進します。

取組方針1 《スマート》 迅速で便利なサービスへの転換

行政サービスの提供方法について、引き続きDXの推進など不断の見直しを行い、迅速で、利便性、効率性の高いサービスへ転換します。

<推進項目>

① ノンストップ行政の推進

- 来庁の必要がないノンストップ行政の実現を目指し、行政手続きのデジタル化を進めるとともに、オンライン手続き等の利用促進などに取り組みます。

② AIなど最先端技術等の活用

- AIなど最先端技術の活用や、デジタル技術を活用したデータの収集・分析・可視化を進めるとともに市民サービスの迅速性・利便性を一層高めます。

取組方針2 《ぬくもり》 多様なニーズに寄り添うサービスの提供

市民一人ひとりの多様化するニーズに寄り添い、ぬくもりのある、これからの時代にふさわしい、きめ細かなサービスを提供します。

<推進項目>

③ 市民とのコミュニケーション推進とぬくもりのある区役所等のサービス拡充

- 様々な広報媒体、手法を活用し、必要な情報を必要としている方へわかりやすく届けるとともに、市民の声をしっかり受けとめ、身近な区役所や公共施設などでのぬくもりのあるサービス拡充に努めます。

④ 市民や多様な主体との共創・共働

- 市民、地域コミュニティ、企業、NPO、大学、他の自治体などつながり支えあい、それぞれの強みを活かしながら、多様な行政課題の解決や新たな価値の創造に取り組みます。

取組方針 3 《 しなやか 》 変化に柔軟に適応する組織づくり

市民の信頼の基礎となるコンプライアンスを確保し、急激な社会経済情勢の変化にも柔軟に適応することができる、しなやかな組織づくりを進めます。

＜推進項目＞

⑤ 業務の効率性・生産性の向上

- 従来の手法や仕組みにとらわれることなく、デジタル技術や民間ノウハウの活用、業務の見直しなどに取り組み、業務の効率性と生産性を高めます。

⑥ コンプライアンス推進と組織活性化

- 市民から一層信頼される市役所を目指し、コンプライアンスを推進するとともに、職員が最大限の力を発揮し、チャレンジできる環境づくりと人材育成を進めます。