資料２－２

# 行 政 運 営 プ ラ ン

# 原　案

令和3年3月

福岡市

■プラン原案について

○ 本プラン原案は、策定の趣旨や行政運営の現状・課題、今後4年間の取組みの方向性、主な取組みについてまとめています。

○ 今後、パブリック・コメントを実施し、幅広く市民の皆様のご意見をいただきながら、プランを策定します。

＜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（平成 29 年度～令和２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　・・・　７

## 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、先進技術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。

しかしながら、本市を取り巻く状況の変化はさらにスピードを増しています。
特に、情報通信技術の著しい進展に加え、今般の新型コロナウイルスの感染拡大により、国においても手続きのデジタル化・オンライン化が強力に推進されるなど、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急務となっています。

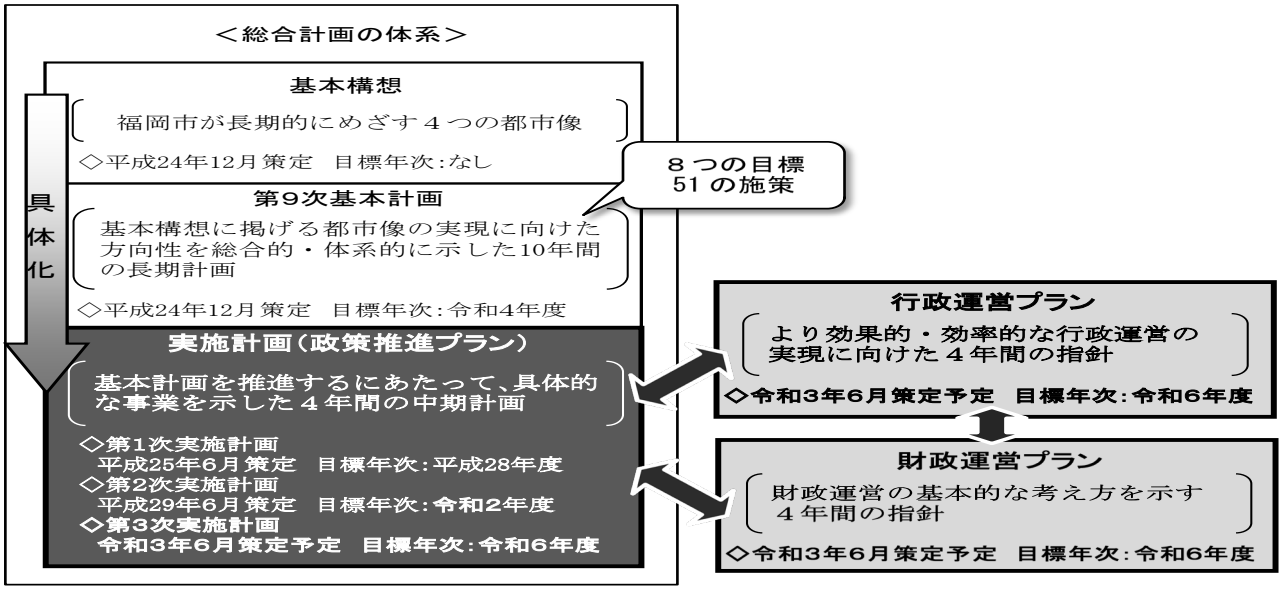
一方で、市民の価値観やニーズはますます多様化しており、特に福祉や子育てなどの分野においては人の手によらなければできない一層きめ細かなサービスの提供が求められていきます。

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るなど、限られた資源を最大限に活かすとともに、多様な主体との共働[1]・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

本プランと、「政策推進プラン」及び「財政運営プラン」を一体的に推進することにより、必要な財源を確保し、選択と集中による重点化を図りながら、生活の質の向上と都市の成長のため、必要な施策事業の推進を図ります。




[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 計画期間

令和３（2021）年度から令和６（2024）年度までの４年間

## ３ 行政運営プラン（平成 29 年度～令和 2 年度）の実施状況

行政運営プランの実施状況（令和２年度末見込）は、全取組み 88 項目のうち、
・スケジュールどおり進捗している取組みは 85 項目（約 96.6%）
・スケジュールより進捗が遅れている取組みは 3 項目（約 3.4%）
となっており、概ね順調に進んでいます。

**〇主な取組み**

**【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**

・「福岡市ＬＩＮＥ公式アカウント」の開設
・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）」の導入
・引越し手続きのオンライン予約サービス導入
・公共施設窓口におけるキャッシュレス決済の導入
・申請書などへの押印義務の見直し

**【取組方針２】多様な主体との連携・共働の推進**

・官民協働手法による公共施設の整備（福岡市科学館、総合体育館など）
・公民連携ワンストップ窓口「ｍｉｒａｉ＠」を活かした社会課題解決
・超高齢社会への対応「福岡１００」の推進

**【取組方針３】チャレンジする組織づくり**

・ＲＰＡ[2]の活用推進による事務作業の効率化
・システム刷新によるシステム運用業務の効率化
・教職員のオンライン研修の導入

**〇市民の評価**　（※市政アンケート調査など（令和２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「ＳＮＳ[3]などを活用した情報発信がとても役立っている、分かりやすい」、「民間企業と連携し、新しい取組みを進めているところがよい」などの評価をいただいています。

一方で、繁忙期の窓口の混雑、行政手続きの煩雑さ（行政手続きの利便性向上に対する市民の満足度：40.5%）や、地域活動の担い手不足（地域活動に参加したことがある市民の割合：45.8%）などの課題が示されています。

[2] ＲＰＡ：〔Robotics Process Automation〕：定型的な作業をソフトウェアのロボットに行わせることで、業務の効率化が期待できる。
[3] ＳＮＳ：〔Social Networking Service〕：個人間の交流を支援するサービス（サイト）で、参加者は共通の興味、知人などをもとに様々な交流を図ることができる。

## ４ 行政運営の現状・課題

### ○サービス

・ＡＩ[4]やＩｏＴ[5]などの先進技術の進展、スマートフォンの普及などにより、便利で快適なサービスへの期待が高まっている。

・新型コロナウイルス感染症のもとでの新しい生活様式を踏まえたサービスの提供が求められている。

・高齢者人口は今後も増え続け、特に後期高齢者の単独世帯は急激に増加する見込み。
（後期高齢者の単独世帯…H27 年 3 万 8 千世帯→R7 年 7 万 4 千世帯）

・在住外国人が年々増加している。(H 元年→R 元年で約 4 倍、R 元年度末：39,312 人)

・ＳＤＧｓ[6]（持続可能な開発目標）の理念への市民や企業の関心が高まりつつある。

### ○共働・連携

・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。

・単身世帯（約 5 割)、共同住宅（約 8 割)、流入人口の多さなど、地域コミュニティへの帰属意識が希薄になりやすい都市特性である。

・社会保障関係費の増加や公共施設等の老朽化による修繕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、民間活力のさらなる導入が必要である。

・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。

### ○組織

・ＡＩ・ＲＰＡ[7]など作業の自動化や補助を行う技術が進展し、定型的な事務の効率化に活用される事例が増えている。

・職員には、上述のような行政需要の変化に応じた柔軟できめ細かなサービスの提供が求められている。

・長時間労働の是正や多様で柔軟な働き方を実現するための働き方改革関連法が成立した（H30 年 7 月)。

・近年の大量退職に伴い、再任用職員・新規採用職員が増加（20 代の職員の割合…H24 年 14.3%→R2 年 20.3%）し、職員に占める女性職員の割合も増加（H24 年 28.0%→R2 年 32.5%）するなど、職員構成が変化している。全ての職員が意欲と能力を発揮できる環境づくりの必要性が高まっている。

[4] 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。

[5] ＩｏＴ：〔Internet of Things〕：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。

[6] ＳＤＧｓ：〔Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標)〕：「誰一人取り残さない」持続可能な社会を実現するために 2015 年の国連サミットで採択された、2030 年を期限とする 17 の国際目標。

[7] ＲＰＡ：Ｐ２の脚注参照。

## 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 |
|---|---|
| これまでの行政サービスの提供方法を見直し、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 行政手続きのデジタル化・オンライン化**<br>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・オンライン化など、いわゆる「デジタルトランスフォーメーション[8]」の取組みを進めます。<br><br>【主な実行項目】<br>・使いやすく分かりやすいオンライン手続きの導入推進<br>・公共施設におけるキャッシュレス決済[9]の拡大　など |
| | **② ＡＩ[10]やＩｏＴ[11]など先進技術の活用**<br>先進技術を活用したデータの収集・分析・可視化などを進めるとともに、市民サービスの迅速性・利便性を一層高めます。<br><br>【主な実行項目】<br>・オープンデータ[12]の活用推進<br>・チャットボット[13]を活用した問合せ対応<br>・ＩＣＴ[14]を活用した教育活動の充実　など |

[8] **デジタルトランスフォーメーション**：ＩＣＴの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。
[9] **キャッシュレス決済**：クレジットカード、電子マネー、ＱＲコード（二次元コード）をスマートフォンで読み取るなど、現金を使用せずに支払決済を行うこと。
[10] **ＡＩ**：Ｐ３の脚注参照。
[11] **ＩｏＴ**：Ｐ３の脚注参照。
[12] **オープンデータ**：「機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」であり「人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの」のこと。
[13] **チャットボット**:Chat（チャット：おしゃべり）と bot（ロボット）を組み合わせた「ロボットによる自動会話プログラム」のこと。
[14] **ＩＣＴ**：〔Information and Communication Technology〕：情報通信技術といい、情報・通信に関連する技術一般の総称。

| 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区役所等のサービス拡充

様々な広報媒体を活用し、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サービス拡充に努めます。

【主な実行項目】

〇市民とのコミュニケーション推進

・ユニバーサルデザイン[15]に配慮した広報

・「やさしい日本語」を活用した外国人への情報提供　など

〇区役所等のサービス拡充

・各区役所の窓口サービスの向上

・地下鉄を利用されるお客様のニーズの把握とサービス向上への活用　など

### ④ 市民や企業などとの共働[16]・連携

市民、地域コミュニティ、企業、ＮＰＯ[17]、大学、他の自治体などとつながり支えあい、最適な役割分担のもとでそれぞれの強みを活かしながら、様々な行政課題の解決や新たな価値の創造に取り組みます。

【主な実行項目】

〇地域コミュニティとの共働

・共創[18]の地域づくりに向けた多様な主体との連携促進

・各区の地域コミュニティ活性化支援　など

〇市民や企業などとの共働・連携

・市民公益活動における多様な主体による共働の推進

・一人一花運動（花による共創のまちづくり）の推進　など

〇他の自治体との連携

・自治体とのパートナーシップ宣誓制度都市間相互利用の推進

・災害時の消防相互応援体制の強化　など

[15] **ユニバーサルデザイン**：年齢、性別、障がいの有無、国籍の違いなどに関係なく、誰にとっても使いやすくわかりやすいように都市や生活環境をデザインする考え方。

[16] **共働**：Ｐ１の脚注参照。

[17] **ＮＰＯ**：〔Nonprofit Organization〕：政府・自治体や企業とは独立した存在として、市民・民間の支援のもとで、医療・福祉、環境、国際協力・交流など社会的な公益活動を行う民間非営利組織・団体。法人格を持たない団体、ボランティア団体を含む。

[18] **共創**：自治協議会や企業、商店街、ＮＰＯ、大学、行政などの様々な主体が、お互いの役割と責任を認め合い、相互関係・パートナーシップを深めながら、知恵や力を合わせ、長所や資源を活かして、共に協力し合って、地域の未来を創り出していくこと。

| 取組方針３ | 《しなやか》　変化に柔軟に適応する組織づくり |
|---|---|

チャレンジすることを恐れず、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、ＩＣＴ[19]の活用や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。

【主な実行項目】

・Ｗｅｂ会議・モバイルワーク[20]の推進
・ＲＰＡ[21]の活用推進
・システム刷新による業務の効率化　など

**⑥ コンプライアンス[22]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できる環境づくりと人材育成を進めます。

【主な実行項目】

〇コンプライアンス推進
・不祥事再発防止に向けた取組みの推進
・財務に関する事務等の適切な管理及び執行の確保
・監査結果を活用した業務改善の支援　など

〇組織活性化
・事務事業点検及び運営方針を活用した組織マネジメントの推進
・柔軟かつ機動的な組織体制の構築
・女性職員の活躍推進、ワーク・ライフ・バランス[23]の推進　など

[19] ＩＣＴ：Ｐ４の脚注参照。
[20] **モバイルワーク**：ＩＣＴを活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方（テレワーク）のうち、労働者が所属する事業場と異なる場所で、所属事業場で行うことが可能な業務を行うこと。
[21] **ＲＰＡ**：Ｐ２の脚注参照。
[22] **コンプライアンス**：法令等や社会的な倫理、規範を守って行動するという考え方。
[23] **ワーク・ライフ・バランス**：仕事と生活の調和。老若男女誰もが、仕事、家庭生活、地域生活、個人の自己啓発など、さまざまな活動について、自ら希望するバランスで展開できる状態。

## ６ 実行項目

推進項目ごとにモデルとなる具体的な取組みを実行項目として記載しています。
本プランの進行管理については、各実行項目の実施状況をフォローアップのうえ毎年度公表するとともに、随時、見直しを行います。

### 索引


| | |
|---|---|
| 取組方針１　《スマート》迅速で便利なサービスへの転換 | P　10 |
| 推進項目①　行政手続きのデジタル化・オンライン化 | P　10 |
| 推進項目②　ＡＩやＩｏＴなど先進技術の活用 | P　14 |

| | |
|---|---|
| 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 | P　18 |
| 推進項目③　市民とのコミュニケーション推進と区役所等のサービス拡充 | P　18 |
| 推進項目④　市民や企業などとの共働・連携 | P　23 |

| | |
|---|---|
| 取組方針３　《しなやか》変化に柔軟に適応する組織づくり | P　41 |
| 推進項目⑤　業務の効率性・生産性の向上 | P　41 |
| 推進項目⑥　コンプライアンス推進と組織活性化 | P　46 |

| 取組方針１《スマート》迅速で便利なサービスへの転換 | | | |
|---|---|---|---|
| **推進項目①　行政手続きのデジタル化・オンライン化** | | | |
| 1 | 使いやすく分かりやすいオンライン手続きの導入推進 | 総務企画局・市民局 | P　10 |
| 2 | 公共施設におけるキャッシュレス決済の拡大 | 総務企画局 | P　10 |
| 3 | インターネットを利用した口座振替等受付サービスの推進 | 財政局・こども未来局・水道局 | P　11 |
| 4 | 引越し手続きのオンライン予約サービスの推進 | 市民局 | P　12 |
| 5 | 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　12 |
| 6 | 母子保健オンライン相談等事業の推進 | こども未来局 | P　12 |
| 7 | 申請書自動作成機の利用促進 | 中央区 | P　13 |
| 8 | タブレットとスマホを結んだ地域保健活動の推進 | 早良区 | P　13 |
| 9 | 水道料金等インターネット確認サービスの推進 | 水道局 | P　13 |
| **推進項目②　ＡＩやＩｏＴなど先進技術の活用** | | | |
| 10 | チャットボットを活用した問合せ対応 | 市長室 | P　14 |
| 11 | 公民連携ワンストップ窓口「ｍｉｒａｉ＠」を活かした社会課題解決 | 総務企画局 | P　14 |
| 12 | オープンデータの活用推進 | 総務企画局 | P　14 |
| 13 | ＩＣＴを活用した情報発信の充実 | 市長室 | P　15 |
| 14 | ＩｏＴを活用した子ども見守りの強化 | 市民局 | P　15 |
| 15 | ＡＩを活用した「ケアプラン作成システム」の構築 | 保健福祉局 | P　16 |
| 16 | ＡＩチャットボットを活用した粗大ごみ収集受付の推進 | 環境局 | P　16 |
| 17 | ＩＣＴを活用した教育活動の充実 | 教育委員会 | P　17 |
| 18 | ＳＮＳを活用した教育相談体制の構築 | 教育委員会 | P　17 |

| 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 | | | |
|---|---|---|---|
| **推進項目③　市民とのコミュニケーション推進と区役所等のサービス拡充** | | | |
| ○市民とのコミュニケーション推進 | | | |
| 19 | ユニバーサルデザインに配慮した広報 | 市長室 | P　18 |
| 20 | 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 | P　18 |
| 21 | さらなる市民との信頼関係構築に向けた職員の広聴マインド向上 | 市長室 | P　19 |
| 22 | 「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　19 |
| ○区役所等のサービス拡充 | | | |
| 23 | 各区役所の窓口サービスの向上 | 総務企画局・関係各局・各区 | P　20 |
| 24 | 水道を利用されるお客さまニーズの把握とＷｅｂを活用した情報発信の強化 | 水道局 | P　22 |
| 25 | 地下鉄を利用されるお客さまニーズの把握とサービス向上への活用 | 交通局 | P　22 |
| **推進項目④　市民や企業などとの共働・連携** | | | |
| ○地域コミュニティとの共働 | | | |
| 26 | 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　23 |
| 27 | 地域における外国人住民との交流の促進 | 総務企画局 | P　23 |
| 28 | 地域防災力の向上 | 市民局 | P　24 |
| 29 | 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　24 |
| 30 | 各区の地域コミュニティ活性化支援 | 各区 | P　25 |
| 31 | 外国人や高校生の防災力向上（地域防災力の強化） | 南区 | P　28 |
| 32 | 地域防災力の強化（ＤＩＧの推進） | 消防局 | P　28 |
| ○市民や企業などとの共働・連携 | | | |
| 33 | 公共施設等の整備における官民協働（ＰＰＰ）の推進 | 財政局・市民局・経済観光文化局・農林水産局・教育委員会 | P　29 |
| 34 | 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・保健福祉局・こども未来局・住宅都市局 | P　30 |
| 35 | 技能労務職関係業務の見直し（退職不補充） | 総務企画局 | P　31 |
| 36 | 市民公益活動における多様な主体による共働の推進 | 市民局 | P　32 |
| 37 | 超高齢社会への対応「福岡100」の推進 | 保健福祉局 | P　32 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 38 | 一人一花運動（花による共創のまちづくり）の推進 | 住宅都市局 | P 33 |
| 39 | 温暖化対策のための実践活動の促進 | 環境局 | P 33 |
| 40 | 企業等と連携した食品ロス削減の推進 | 環境局 | P 34 |
| 41 | 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 34 |
| 42 | 海づり公園の官民共働による活用の推進 | 農林水産局 | P 35 |
| 43 | 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 35 |
| 44 | 市民や企業などとの共働による道路の保全活動の推進 | 道路下水道局 | P 36 |
| 45 | 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 36 |
| 46 | 市民や企業などとの共働による水源の森づくりの推進 | 水道局 | P 37 |
| ○他の自治体との連携 | | | |
| 47 | 九州各地の自治体のＰＲ推進 | 総務企画局 | P 37 |
| 48 | 自治体とのパートナーシップ宣誓制度都市間相互利用の推進 | 市民局 | P 38 |
| 49 | 災害時の消防相互応援体制の更なる強化 | 消防局 | P 38 |
| 50 | 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 39 |
| 51 | 災害時の応急給水・応急復旧体制の充実 | 水道局 | P 39 |
| 52 | 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 40 |
| **取組方針３《しなやか》変化に柔軟に適応する組織づくり** | | | |
| **推進項目⑤　業務の効率性・生産性の向上** | | | |
| 53 | 業務改善の推進 | 総務企画局 | P 41 |
| 54 | Ｗｅｂ会議・モバイルワークの推進 | 総務企画局 | P 41 |
| 55 | ＲＰＡの活用推進 | 総務企画局 | P 42 |
| 56 | システム刷新による業務の効率化 | 総務企画局 | P 42 |
| 57 | 効果的・効率的な道路の維持管理の実施 | 道路下水道局 | P 43 |
| 58 | ＩｏＴ・ＡＩなどのＩＣＴ技術を活用した下水道施設の維持管理の高度化・効率化 | 道路下水道局 | P 43 |
| 59 | ＩＣＴを活用した「施設立ち入り調査」の業務効率化 | 早良区 | P 44 |
| 60 | ＲＰＡの活用推進と水道版チャットボットの機能向上 | 水道局 | P 44 |
| 61 | 水道料金系システムの再構築による業務の効率化とお客さまサービスの向上 | 水道局 | P 45 |
| 62 | ＩｏＴ・ＡＩなどのＩＣＴ技術を活用した水道施設の維持管理の高度化・効率化 | 水道局 | P 45 |
| **推進項目⑥　コンプライアンス推進と組織活性化** | | | |
| ○コンプライアンス推進 | | | |
| 63 | 不祥事再発防止に向けた取組みの推進 | 総務企画局 | P 46 |
| 64 | 財務に関する事務等の適切な管理及び執行の確保 | 総務企画局 | P 46 |
| 65 | 職員の会計事務処理能力の向上 | 会計室 | P 47 |
| 66 | 職員の契約事務処理能力の向上 | 財政局 | P 47 |
| 67 | 監査結果を活用した業務改善の支援 | 監査事務局 | P 48 |
| ○組織活性化 | | | |
| 68 | 事務事業点検及び運営方針を活用した組織マネジメントの推進 | 総務企画局 | P 48 |
| 69 | 柔軟かつ機動的な組織体制の構築 | 総務企画局 | P 49 |
| 70 | 外郭団体の見直し | 総務企画局 | P 49 |
| 71 | 女性職員の活躍推進 | 総務企画局 | P 49 |
| 72 | ワーク・ライフ・バランスの推進 | 総務企画局 | P 50 |
| 73 | 職員の意欲・能力向上 | 総務企画局・財政局・水道局・交通局・消防局・教育委員会 | P 50 |
| 74 | 多様な人材の確保 | 人事委員会事務局 | P 53 |

## 取組方針１《スマート》迅速で便利なサービスへの転換

### 推進項目①　行政手続きのデジタル化・オンライン化

| 1 | 使いやすく分かりやすいオンライン手続きの導入推進 | 総務企画局<br>市民局 |
|---|---|---|

●市民の利便性の向上と行政の効率化を図る観点から、行政手続きのオンライン化を推進するとともに、公民館における地域のデジタル化支援を行うなど、利用促進を図ります。
●電子申請システムの申請画面の視認性や操作性の改善、決済機能の追加など、行政手続きのオンライン化の一層の強化により、市民の利便性向上を図ります。

※指標について
国の法令によりオンライン化できない手続き等を含めて目標値を算出しているため、最終目標値については、今後の国の法令改正等の動向を踏まえ設定します。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 新電子申請システム導入 | → | → | → |
| 対象業務の順次拡大 | → | → | → |
| オンラインで利用できる手続きの利用促進 | → | → | → |
| 公民館における地域のデジタル化支援（相談会等） | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| オンラインで利用できる手続きの割合（年間処理件数ベース）（%） | 78.6 | 90.0 | ※ |

| 2 | 公共施設におけるキャッシュレス決済[24]の拡大 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●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、市民の利便性向上のため、複数のキャッシュレス決済手段の利用を検討するとともに、キャッシュレス決済を利用できる窓口・施設を拡大します。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| キャッシュレス決済が利用できる窓口・施設の拡大 | → | → | → |
| 複数キャッシュレス決済手段の利用検討 | | | |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| キャッシュレス決済を利用できる窓口・施設数（累計） | 69 | 73 | 75 |

[24]キャッシュレス決済：Ｐ４の脚注参照。

| 3 | インターネットを利用した口座振替等受付サービスの推進 |
|---|---|

| ① | 【市税】 | 財政局 |
|---|---|---|

●市税の口座振替の申込みにインターネット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。
　今後も市政だよりやホームページ、市税広報誌等を活用して周知を図っていくほか、市税に係る各種通知等に案内を掲載するなど、引き続き利用促進を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 周知、広報等 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 口座振替申込みにおけるＷｅｂ利用累計件数 | 5,583（R3.1月末時点） | 9,250 | 13,000 |

| ② | 【保育料】 | こども未来局 |
|---|---|---|

●申請者が金融機関に出向く手間をかけずに手続きが完了するインターネット口座振替受付サービスについて、年２回の利用者負担額決定通知時に送付する、口座未登録者に対する案内文書に、受付サイトのＱＲコードを掲載するなど利用促進を図り、引き続き、行政手続きの利便性の向上を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| サービスの周知 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 口座振替申込みにおけるＷｅｂ利用件数 | 2,307（R2.12月末時点） | 3,000 | 3,400 |

| ③ | 【水道料金】 | 水道局 |
|---|---|---|

●水道料金の「口座振替」や「クレジット継続払い」の申込・変更手続きを24時間インターネットで受け付けるサービスを推進することで、お客さまの利便性向上を図るとともに、印刷や郵送に係る経費等の削減を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| サービスの推進 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 口座振込等申込みにおけるＷｅｂ利用累計件数 | 140,000 | 211,000 | 253,000 |

| 4 | 引越し手続きのオンライン予約サービスの推進 | 市民局 |
|---|---|---|

●引越し手続きのオンライン予約サービス（令和２年１月開始）について、事業の周知を行い、利用者数の増加に取り組みます。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 事業の周知・ＰＲによる利用促進 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| サービスの利用申込件数 | 4,140（R3.1月末時点） | 10,000 | 20,000 |

| 5 | 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 |
|---|---|---|

●コンビニエンスストアにおける証明書交付サービス（平成24年８月開始）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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| マイナンバーカード取得者へのコンビニＰＲ | → | → | → |
| チラシ配布によるコンビニ交付の周知・促進 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 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（%） | 8.3（R2.12月末時点） | 10.0 | 12.0 |

| 6 | 母子保健オンライン相談等事業の推進 | こども未来局 |
|---|---|---|

●これまで対面により行っていた、保健師等の家庭訪問や親子教室などのセミナーの一部を、ビデオ通話を活用してオンラインで実施します。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| オンライン体制整備、相談実施 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 乳児家庭全戸訪問事業における面接率（オンラインを含む）（%） | 80.7 | 86.0 | 90.0 |

| 7 | 申請書自動作成機の利用促進 | 中央区 |
|---|---|---|

●「引っ越し」や「子育て」などの届書・申請書について、マイナンバーカードを読み込ませることで各種書類を作成できる自動作成機の利用促進を行い、来庁者の「書く手間」の軽減を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 申請書自動作成機の利用案内・誘導 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| 申請書自動作成機の利用割合（%） | 31.6 | 40.0 | 50.0 |

| 8 | タブレットとスマホを結んだ地域保健活動の推進 | 早良区 |
|---|---|---|

●新しい生活様式に対応する、タブレット等のＩＣＴ[25]を活用した地域保健福祉の推進と新たな支援方法の確立を目指します。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 新しい家庭訪問・健康教育・会議の実施 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| 家庭訪問や会議等におけるリモートの割合(%) | 0 | 20 | 40 |

| 9 | 水道料金等インターネット確認サービスの推進 | 水道局 |
|---|---|---|

●「過去の使用水量」や「水道料金」について、水道局ホームページで、いつでも確認できるサービスを推進し、お客さまサービスの向上に取り組みます。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| サービスの推進 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| 水道料金等インターネット確認サービス利用登録累計件数 | 14,000 | 21,000 | 28,000 |

[25] ＩＣＴ：Ｐ４の脚注参照。

## 推進項目②　ＡＩ[26]やＩｏＴ[27]など先進技術の活用

### 10　チャットボット[28]を活用した問合せ対応　（市長室）

●市民から問い合わせの多い業務内容（証明書・マイナンバーカード、子育て、ごみ・リサイクル、国保・年金・健診等）をチャットボットで対応し、市民サービスの向上及び行政事務の効率化を推進します。

**工程**

| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|---|
| ボット運用 | → | → | → | → |
| 対応分野の拡大検討 | → | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| チャットボットの問合せ件数（月平均） | 17,859 | 20,000 | 30,000 |

### 11　公民連携ワンストップ窓口「ｍｉｒａｉ@」を活かした社会課題解決　（総務企画局）

●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などの先端技術等を活用した実証実験や共働事業などの民間提案の支援により、社会実装を促進し、社会課題の解決や行政サービスの高質化・効率化に取り組みます。

**工程**

| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|---|
| 提案受付、対話、関係部署等との調整等の支援 | → | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（元年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 提案実現・採択件数（累計） | 70 | 115 | 145 |

### 12　オープンデータ[29]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るとともに、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**

| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|---|
| 提供データの拡充 | → | → | → | → |
| 活用事例の創出 | → | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| データのダウンロード数(件／月) | 3,550 | 4,000 | 4,500 |

[26]ＡＩ：Ｐ３の脚注参照。
[27]ＩｏＴ：Ｐ３の脚注参照。
[28]チャットボット：Ｐ４の脚注参照。
[29]オープンデータ：Ｐ４の脚注参照。

| 13 | ＩＣＴ[30]を活用した情報発信の充実 | 市長室 |
|---|---|---|

●ＳＮＳ[31]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。
●無料公衆無線ＬＡＮ「Ｆｕｋｕｏｋａ　Ｃｉｔｙ　Ｗｉ−Ｆｉ」のエリア拡充及び通信品質の向上を図ります。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| ＳＮＳ等による情報発信の検討・実施 | → | → | → |
| 無料公衆無線ＬＡＮの拡充・品質向上 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 市政情報を得るためにＳＮＳ（福岡市ＬＩＮＥ公式アカウント）を利用したことがある人の割合（%） | 22.5 | 26.0 | 30.0 |
| 市政情報を得るためにＳＮＳ（福岡市ＬＩＮＥ公式アカウント以外のＳＮＳ）を利用したことがある人の割合（%） | 7.2 | 9.0 | 11.0 |

| 14 | ＩｏＴを活用した子ども見守りの強化 | 市民局 |
|---|---|---|

●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、ＩｏＴ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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 無料登録の促進 | 検討 | → | → |
| 固定基地局の整備・拡充 | 検討 | → | → |
| 国立・私立小学校への導入 | | | |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間値（４年度） | 最終値（６年度） |
|---|---|---|---|
| ＩｏＴによる見守りシステム導入校数（福岡市立小学校151校中） | 151 | − | − |

[30] ＩＣＴ：Ｐ４の脚注参照。
[31] ＳＮＳ：Ｐ２の脚注参照。

| 15 | ＡＩ[32]を活用した「ケアプラン作成システム」の構築 | 保健福祉局 |
|---|---|---|

●行政や民間が保有するデータやＡＩ等の新しい技術を活用し、介護予防や重度化予防に資するケアプラン作成システムを構築します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| ＡＩ開発（実証、大学等の監修） | → | 社会実装 | → |

**指標**

| 年齢層別要介護認定率（%）（65～74歳） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | － | － | 4.4 |

| 年齢層別要介護認定率（%）（75～84歳） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | － | － | 20.1 |

| 年齢層別要介護認定率（%）（85歳～） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | － | － | 65.4 |

| 16 | ＡＩチャットボット[33]を活用した粗大ごみ収集受付の推進 | 環境局 |
|---|---|---|

●ＡＩチャットボットを活用した「福岡市粗大ごみ収集受付（ＬＩＮＥ）」を開始し、粗大ごみの収集申込みから処理手数料の支払いまでを一体的に行えるよう、行政手続きのオンライン化を推進し、市民サービスの向上を図ります。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 広報活動、機能面の振り返り | → | → | → |
| | 他のペイメントについての調査・研究 | → | → |

**指標**

| オンライン受付の割合（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 47.1（R3.1月末現在） | 55.0 | 65.0 |

[32]ＡＩ：Ｐ３の脚注参照。
[33]チャットボット：Ｐ４の脚注参照。

| 17 | ＩＣＴ[34]を活用した教育活動の充実 | 教育委員会 |
|---|---|---|

●すべての市立学校に整備した児童生徒１人１台端末や高速大容量の校内通信ネットワーク等のＩＣＴ環境を最大限に活用し、個別最適化された学びを保障する取組みを推進します。
　また、インターネットを通じて学習できる福岡ＴＳＵＮＡＧＡＲＵＣｌｏｕｄ（ツナガルクラウド）を活用した教材の共有や動画コンテンツの配信などに引き続き取り組みます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| １人１台端末を活用した授業の実施 | → | → | → |

**指標**

| ＩＣＴを活用した授業は分かりやすいと思う児童生徒の割合（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | － | 70 | 80 |

| 18 | ＳＮＳ[35]を活用した教育相談体制の構築 | 教育委員会 |
|---|---|---|

●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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 事業構築最終年度 | ＳＮＳを活用した教育相談事業開始 | | |
| 検証・改善・運用 | 運用・改善 | → | → |

**指標**

| 「福岡市こどもＳＮＳ相談」友だち登録人数<br>福岡市立学校児童生徒<br>福岡市にある国立・私立小中学校及び県立特別支援学校の希望する学校の児童生徒　約125,000人中 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 1,691<br>(R3.1月末時点) | 2,000 | 2,000 |

[34] ＩＣＴ：Ｐ４の脚注参照。
[35] ＳＮＳ：Ｐ２の脚注参照。

## 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

### 推進項目③　市民とのコミュニケーション推進と区役所等のサービス拡充

### ○市民とのコミュニケーション推進

| 19 | ユニバーサルデザイン[36]に配慮した広報 | 市長室 |
|---|---|---|

●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。
●職員研修の実施等により、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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| わかりやすい市政だよりの紙面づくり | → | → | → |
| 誰でも支障なく利用できる市ホームページの運用 | → | → | → |
| 各局職員への研修実施 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間値（４年度） | 最終値（６年度） |
|---|---|---|---|
| 研修理解度 | 未実施 | － | － |

| 20 | 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、区長、職員が市民と懇談を行い、意見を聴くことにより、市政への参考とするとともに、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**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 市政への提案、市民相談　など | → | → | → |
| 市民活動広聴事業、こんにちは区長です、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 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 市政に関する意識調査の回収率（%） | 53.6 | 54.0 | 55.0 |

[36]ユニバーサルデザイン：Ｐ５の脚注参照。

| 21 | さらなる市民との信頼関係構築に向けた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 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６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 | → | → | → |
| 市民の声だよりの全庁ＯＡ[37]掲載 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 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(%) | 89.7 | 90.0 | 90.0 |

| 22 | 「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 |
|---|---|---|

●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。

※「やさしい日本語」とは、外国人にも分かりやすい、小学校２、３年生程度の日本語のことです。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 市職員向け研修の実施 | → | → | → |
| 行政文書等の「やさしい日本語」変換サポート | → | → | → |
| 「やさしい日本語」を活用した情報提供 | → | → | → |
| 市民向け出前講座の実施 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 「やさしい日本語」を活用した件数（累計） | 20 | 30 | 40 |

[37]全庁ＯＡ：コンピュータネットワークで市の本庁舎及び各出先機関とを結び、職員間や組織間の情報交換、情報共有をおこなうことで、事務の効率化・高度化などを図るシステムのこと。

## ○区役所等のサービス拡充

| 23 | 各区役所の窓口サービスの向上 | 総務企画局<br>関係各局 |
|---|---|---|

●来庁者の負担軽減や窓口の混雑緩和のため、予約サービスの拡充や添付書類の見直しなどに取り組みます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 予約サービスの検討・拡充 | → | → | → |
| 添付書類見直し | → | → | → |

**指標**

| 区役所の窓口サービス等に対する市民満足度（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 54.4 | 57.0 | 60.0 |

| ① | 【窓口サービスの向上】 | 東区 |
|---|---|---|

●業務のオンライン化や施設の活用等により、窓口での待合スペースの密度の軽減と待ち時間の短縮に努めます。
●福祉等の相談については丁寧に対応するとともに、外国人のニーズを把握し、適切に対応いたします。
●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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| サービス改善策の検討・実施 | → | → | → |
| 千早証明サービスコーナーにおけるマイナンバーカード交付の強化 | → | → | → |

**指標**

| 証明書等の区役所外での交付率（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 42.0 | 55.0 | 60.0 |

| ② | 【窓口サービスの向上】 | 博多区 |
|---|---|---|

●所属の垣根を越えて区役所職員一丸となって市民サービス向上のため取り組みを行う「博多区職員一丸プロジェクト」を継続して実施します。
●一丸プロジェクトで毎年課題の抽出を行い、窓口案内サービス及び接遇の向上を図り、市民サービス改善に取り組みます。特に、新庁舎開庁となる令和４年度以降は、更なる窓口案内等の改善に取り組みます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| サービス改善策の検討、実施 | → | → | → |

**指標**

| 一丸プロジェクトによる市民サービスの向上及び職員のスキルアップに向けた取組件数(累計) | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 6 | 8 | 10 |

## ③ 【窓口サービスの向上】 中央区

●市民サービス向上につながる職員研修等の実施により、職員の意識改革及び能力向上を図ることで、区役所の窓口サービス向上に取り組みます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 介助講習会などの市民サービス向上につながる職員研修の実施 | → | → | → |
| 実施方法見直しや新たな研修の検討等 | → | → | → |

**指標**

| 市民サービス向上につながる研修受講者割合（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 12.0（R3．1月末時点） | 80.0 | 100 |

## ④ 【窓口サービスの向上】 南区

●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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| サービス改善策の検討・実施 | → | → | → |

**指標**

| サービス向上委員会により新たに改善された件数（累計） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 0 | 4 | 8 |

## ⑤ 【窓口サービスの向上】 城南区

●快適で安全な区役所づくり（ユニバーサル区役所づくり）に向けて、誰でも安心してご利用いただけるよう待合スペースの充実を図るとともに、「認知症の人にもやさしいデザイン」の導入やサービス介助士の育成に努めます。
●マイナンバーカードの普及や、行政手続きのオンライン化・デジタル化の進展に併せ、更なる手続きの効率化や省力化に取り組むとともに、市民サービスの利便性向上に努めます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 認知症の人にもやさしいデザインの導入 | → | → | → |
| サービス介助士の育成 | → | → | → |
| ご遺族サポート窓口等市民サービスの利便性向上 | → | → | → |

**指標**

| 来庁者アンケートにおける市民満足度(%) | 現状値（元年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 83.0 | 90.0 | 92.0 |

## ⑥ 【窓口サービスの向上】 早良区

●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。
●また、隔年で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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| サービス改善策の検討・実施 | → | → | → |

**指標**

| 来庁者アンケートにおける市民満足度（%） | 現状値（元年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 94.0 | 95.0 | 95.0 |

| ⑦ | 【窓口サービスの向上】 | 西区 |
|---|---|---|

●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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| サービス改善策の検討・実施 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| サービス向上委員会による課題改善件数（累計） | 12 | 15 | 18 |

| 24 | 水道を利用されるお客さまニーズの把握とＷｅｂを活用した情報発信の強化 | 水道局 |
|---|---|---|

●定期的にアンケート等を実施し、そのアンケート結果やお客さまからいただいたご意見を分析・評価して事業運営に反映することにより、お客さまサービスの向上を図ります。
●Ｗｅｂで動画配信を行うなど情報発信を強化し、水道事業に対する理解促進を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| アンケート調査の実施、結果の分析・検討、活用 | → | → | → |
| Ｗｅｂを活用した情報発信 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 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（%） | 未確定 | 85.0 | 85.0 |

| 25 | 地下鉄を利用されるお客さまニーズの把握とサービス向上への活用 | 交通局 |
|---|---|---|

●利用者に対して地下鉄の安全・安心、快適性、利便性、その他全般について伺う「お客様満足度調査」、駅窓口やＨＰ、電話等を通じていただく「お客様の声」への対応を継続的に行い、駅設備、車両設備、乗客サービス、その他の改善に反映し、一層のサービス向上を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 「お客様満足度調査」の実施 | → | → | → |
| 「お客様の声」への常時対応 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 「お客様満足度調査」によるお客様満足度（%） | 95.4 | 現状以上 | 現状以上 |

## 推進項目④　市民や企業などとの共働[38]・連携

### ○地域コミュニティとの共働

| 26 | 共創[39]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 |
|---|---|---|

●「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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 新たな取組みの支援 | → | → | → |
| ワークショップ等の実施 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 新たな共創の取組み数（市が関わったもの）（累計） | 29（R3.1月時点） | 40 | 50 |

| 27 | 地域における外国人住民との交流の促進 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 「地域における外国人住民との交流支援事業」の実施 | → | → | → |
| 国際交流事例集による好事例の発信 | → | → | → |
| 地域の国際交流をサポートする「共生コーディネーター」の増員（１→２名） | | | |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 市及び福岡よかトピア国際交流財団が外国人住民との共生を支援した地域数（累計） | 33 | 75 | 115 |

[38]共働：Ｐ１の脚注参照。
[39]共創：Ｐ３の脚注参照。

| 28 | 地域防災力の向上 | 市民局 |
|---|---|---|

①【避難行動要支援者[40]名簿の活用推進】

●個別計画の作成及び同計画に基づく避難支援訓練の実施等、避難支援等関係者による避難行動要支援者名簿の活用を推進します。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 個別計画作成支援、避難支援訓練に関するワークショップ | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| 地域による個別計画の作成件数 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| | 557 | 1,000 | 2,000 |

②【避難所運営ワークショップの開催】

●地域住民と施設管理者並びに行政職員が一緒になって避難所運営等について学ぶワークショップを開催し、避難所運営体制の強化を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 避難所運営ワークショップの開催 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| 避難所運営ワークショップ実施校区数（累計） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| | 22 | 36 | 50 |

| 29 | 公園を活用した地域コミュニティの活性化 | 住宅都市局 |
|---|---|---|

●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。
●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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 協定締結に向けた地域へのアドバイザー派遣 | → | → | → |
| ワークショップ実施 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| コミュニティパーク事業実施公園数 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| | 7 | 現状以上 | 現状以上 |

[40]避難行動要支援者：災害時に自ら避難することが困難で、避難に特に支援を要する人。

| 30 | 各区の地域コミュニティ活性化支援 |
|---|---|

| ① | 【地域コミュニティ活性化支援】 | 東区 |
|---|---|---|

●地域、大学等の連携による、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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 地域と大学等のニーズの把握及びマッチング等による支援 | → | → | → |
| 共創事例・地域貢献事例の収集・発信 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| 地域と大学との連携事業数 | 60 | 60 | 60 |

| ② | 【地域コミュニティ活性化支援】 | 博多区 |
|---|---|---|

●専門学校が多く立地するという博多区の特色を活かし、地域と専門学校をつなぎ、学校の専門性や学生の活動力を地域活動に活かすことにより、地域コミュニティの活性化を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| マッチング及び取組みの調整 | → | → | → |
| 実施した取組みについての情報発信 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| 共創の取組みを行った延べ学校数（累計） | 1 | 10 | 20 |

| ③ | 【地域コミュニティ活性化支援】 | 中央区 |
|---|---|---|

●校区等情報共有会議を開催し、校区等の課題解決の検討を行います。
また、「公民館じょいんとプロジェクト※」、「自治会・町内会長交流会」の実施等により公民館や地域における共創の取組みを促進します。

※「公民館じょいんとプロジェクト」とは、公民館と様々な専門性を有しているＮＰＯ[41]等が共働して事業を実施することで、魅力的な公民館事業を展開するプロジェクトのことです。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６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・町内会長交流会」の実施 | → | → | → |

**指標**

| 住民の地域活動参加率(%) | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 24.3 | 25.0 | 26.0 |

| ④ | 【地域コミュニティ活性化支援】 | 南区 |
|---|---|---|

●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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 企業等の資源と地域課題のマッチングの実施 | → | → | → |
| 大学と地域との新たな連携・交流や出前講座等の実施 | → | → | → |
| 大橋周辺まちづくり団体による防犯や美化活動の実施 | → | → | → |
| 職員と企業等による大橋駅周辺清掃活動の実施 | → | → | → |

**指標**

| 企業と地域の連携による地域課題の解決件数（累計） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 1 | 7 | 13 |

| 大学と地域の連携交流新規件数（累計） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 0 | 4 | 8 |

[41]ＮＰＯ：Ｐ５の脚注参照。

| ⑤ | 【地域コミュニティ活性化支援】 | 城南区 |
|---|---|---|

●７区の中で最も高齢化率が高いという特性を踏まえ、高齢者の社会参加を促すための取組みを地域とともに進めます。
●大学の存在を活かし、地域の担い手不足の解消を図るとともに、企業や多様な主体と連携し、ＳＮＳ[42]等を活用した地域の絆づくりを進めます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 地域における高齢者の社会参加への取組みの促進 | → | → | → |
| 離れても繋がる取組み（オンライン講座等の拡充） | → | → | → |
| 災害時における迅速かつ正確な情報提供（ＳＮＳの更なる活用） | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 地域へ防災情報を提供するＳＮＳグループに登録した自治協会長・町内会長等の数 | 54 | 100 | 150 |

| ⑥ | 【地域コミュニティ活性化支援】 | 早良区 |
|---|---|---|

●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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 共創を促進する情報交換の場の設定 | → | → | → |
| アドバイザーの派遣や広報の支援 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 共創の取組みにより地域活動が活発であると思う自治協議会の割合（%） | － | 30.0 | 60.0 |

[42]ＳＮＳ：Ｐ２の脚注参照。

| ⑦ | 【地域コミュニティ活性化支援】 | 西区 |
|---|---|---|

●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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 地域と大学の相互の情報発信支援、区主催・共催事業の開催 | → | → | → |
| 「西区の宝」魅力発信、新たな「宝」の発掘・保存・育成 | → | → | → |

**指標**

| 大学と地域の連携・交流事業数（件）（区主催・共催事業含む） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 16 ※新型コロナの影響 | 55 | 65 |

| 31 | 外国人や高校生の防災力向上（地域防災力の強化） | 南区 |
|---|---|---|

●区内の大学や短大、指定避難所の高校と連携して、外国人や高校生への防災講座を実施するなど、地域防災力の充実強化を図ります。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 外国人、高校生への防災講座の実施 | → | → | → |

**指標**

| 住んでいる地域の防災対策が充実していると感じる市民の割合（南区）（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 37.3 | 50.0 | 60.0 |

| 32 | 地域防災力の強化（ＤＩＧの推進） | 消防局 |
|---|---|---|

●地域に密着した消防団が、地域住民を対象として行う災害図上訓練（ＤＩＧ）や、ハザードマップ、校区安全安心マップなどを活用したまち歩きを支援することにより、地域防災力の充実強化に努めます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 地域住民を対象とした災害図上訓練等の実施 | → | → | → |
| 災害図上訓練指導者等の養成 | → | → | → |

**指標**

| 災害図上訓練等の校区（151校区）実施率（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 59.6 (90校区) | 62.9 (95校区) | 66.2 (100校区) |

## ○市民や企業などとの共働[43]・連携

| 33 | 公共施設等の整備における官民協働（ＰＰＰ）[44]の推進 | 財政局 |
|---|---|---|

●「官民協働事業（ＰＰＰ）への取組方針」（平成24年4月策定）に基づき、公共施設等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、資金を活用できる事業についてはＰＰＰの検討を行うとともに、各局の事業者公募・モニタリング等の支援を行います。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 各局の支援 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| 契約締結済みのＰＦＩ[45]事業数 | 現状値（２年度） | 中間値（４年度） | 最終値（６年度） |
| | 13 | － | － |

| ① | 【早良南地域交流センター】 | 市民局 |
|---|---|---|

●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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 整備完了・引渡し・供用開始 | ＰＦＩ事業者による運営 | → | → |

| ② | 【拠点文化施設及び須崎公園】 | 経済観光文化局 |
|---|---|---|

●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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 【拠点文化施設及び須崎公園１期】 | | | |
| 設計・施設整備 | 施設整備 | 施設整備、供用開始 | ＰＦＩ事業者による管理・運営 |
| 【須崎公園２期】 | | | |
| | | | 施設整備 |

| ③ | 【博物館】 | 経済観光文化局 |
|---|---|---|

●博物館の新たな価値の創造と、歴史遺産の確実な継承を両立させ、市民交流・地域振興の拠点として社会的・経済的役割を担い、多様化する現代のニーズに対応できる博物館として生まれ変わるため、官民協働（ＰＰＰ）の推進により、施設・設備の老朽化・機能低下、運営の硬直化を改善し、公共サービスの向上を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| リニューアル基本構想の策定 | リニューアル基本計画の策定 | → | ＰＦＩ事業手法決定 |
| | | → | 指定管理事業手法決定<br>基本設計 |

[43]共働：Ｐ１の脚注参照。

[44]ＰＰＰ：〔Public Private Partnership〕：官民協働事業。行政が実施している公共サービスや社会資本整備を計画段階から、民間企業と協働で知恵と資金を出し合いながら実施していくものであり、ＰＦＩや指定管理をはじめとした官と民との連携による事業を総称した概念。

[45]ＰＦＩ：〔Private Finance Initiative〕：公共施設等の建設・維持管理・運営等を、民間の資金や経営能力及び技術的能力を活用して効率的かつ効果的に実施し、公共サービスを提供する事業手法。

| ④ | 【油山市民の森および油山牧場】 | 農林水産局 |
|---|---|---|

| ●油山市民の森および油山牧場のリニューアルにあたり、民間活力の導入により、両施設の一体的な運営を含めた再整備に取り組みます。 | 工程 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| | 再整備の検討・推進 | → | → | → |

| ⑤ | 【市立小中学校の特別教室空調設備】 | 教育委員会 |
|---|---|---|

| ●児童生徒の健康で快適な教育環境を確保するため、市立小中学校の特別教室に空調設備を整備するＰＦＩ[46]事業を推進します。 | 工程 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| | 事業者選定・設計・施工 | 供用開始 | | |
| | | ＰＦＩ事業者による維持管理 | → | → |

| 34 | 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 |
|---|---|---|

| ●指定管理者制度の導入や公募化を支援するとともに、指定管理者がよりノウハウを発揮できる環境整備に向け、モニタリングの適切な実施や、インセンティブなどを付与する仕組みの導入などを推進し、効率的な施設運営と良質な市民サービスの提供を図ります。<br><br>※インセンティブ制度…制度利用料金制度やモニタリング評価結果の次回選定への加減点など、指定管理者の自主的な経営努力の発揮や意欲のさらなる向上を目的として、インセンティブなどを付与する制度 | 工程 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| | 各局の支援 | → | → | → |
| | 制度の見直し | 随時 | 随時 | 随時 |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| インセンティブ制度※の新規導入件数（累計） | ― | 20 | 45 |

| ① | 【市立障がい者施設における指定管理の公募化の検討】 | 保健福祉局 |
|---|---|---|

| ●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。 | 工程 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| | 公募・非公募の検討 | 指定管理者の公募（非公募）・指定 | 指定管理者による管理運営 | → |

[46]ＰＦＩ：Ｐ29の脚注参照。

| ② | 【市営住宅の最適な管理手法の検討】 | 住宅都市局 |
|---|---|---|

●市営住宅管理業務の一部において、公募指定管理者を一部の区で試行的に導入しており、その効果と課題の検証結果を踏まえ、最適な管理手法を検討します。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 最適な管理手法の検討 | 管理手法の決定 | 管理運営 | → |

| ③ | 【発達障がい者支援等施設への指定管理者制度導入】 | 保健福祉局<br>こども未来局 |
|---|---|---|

●現在、委託により運営している発達障がい者支援センターと障がい者就労支援センターを集約した施設を整備し、指定管理施設の運営法人の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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 公募・非公募の検討 | 指定管理者の公募（非公募）・指定 | 指定管理者による管理運営 | → |
| 建設工事 | 建設工事 | 開設予定 | → |

| 35 | **技能労務職関係業務の見直し（退職不補充）** | 総務企画局 |
|---|---|---|

●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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 退職不補充の実施 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| 技能労務職員の職員数 | 現状値（２年度） | 中間値（４年度） | 最終値（６年度） |
| | 566 | － | － |

| 36 | 市民公益活動における多様な主体による共働[47]の推進 | 市民局 |
|---|---|---|

●ＮＰＯ[48]の自由で柔軟な発想を活かした共働事業の実施及び提案について、引き続き、相談対応などサポートを行います。
●市民、ＮＰＯ、地域、企業、行政等、多様な主体による共働を推進するため、共働事例や団体・活動の見える化を進めるとともに、市民公益活動の担い手の発掘・育成に取り組みます。
●職員研修の実施等により、全庁的に共働の推進について周知を図ります。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 共働事業提案制度事業実施団体へのサポート・事業評価、共働事業への相談支援 | → | 共働事業への相談支援 | → |
| 担い手育成プログラム等の実施 | → | → | → |
| 共働事例や団体・活動の見える化 | → | → | → |
| 職員研修等の実施 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| コーディネートによる共働件数 | 1（R3.1月時点） | 8 | 10 |

| 37 | 超高齢社会への対応「福岡100」の推進 | 保健福祉局 |
|---|---|---|

●人生100年時代に向けて、誰もが心身ともに健康で自分らしく暮らすことができる社会の実現を目指す「福岡100」を、産学官民”オール福岡”で推進します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 企業等と連携した事業の実施・情報発信 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 福岡ヘルス・ラボ等での公民連携による事業創出数（累計） | 21 | 35 | 49 |

[47]共働：Ｐ１の脚注参照。
[48]ＮＰＯ：Ｐ５の脚注参照。

| 38 | 一人一花運動（花による共創[49]のまちづくり）の推進 | 住宅都市局 |
|---|---|---|

●花・緑づくり活動団体や協賛企業の輪を広げるため、プロモーションや情報発信に取り組みます。
●一人一花運動※に関わる市民・企業・行政の新たな結びつきなどによる、持続可能な仕組みづくりを進めます。

※「一人一花運動」とは、市民・企業・行政一人ひとりが、公園や歩道、会社、自宅など、福岡市のありとあらゆる場所での花づくりを通じて、人のつながりや心を豊かにし、まちの魅力や価値を高める、花によるまちづくりを目指す取組みのことです。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 多様な主体が集い交わるイベントの開催 | → | → | → |
| 情報の集約と発信 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 市民・企業が花づくりやその支援などに参画するための枠組み（制度・メニュー等）の件数 | 6 | 7 | 8 |

| 39 | 温暖化対策のための実践活動の促進 | 環境局 |
|---|---|---|

●温暖化対策のために、市民・事業者・行政による協議会の事業などを通じて、市民の省エネや再生可能エネルギーの活用などの実践活動を促進し、脱炭素社会の実現をめざします。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| ＥＣＯチャレンジ応援事業の実施 | → | → | → |
| 住宅用エネルギーシステム導入助成 | → | → | → |
| 環境フェスティバルでの啓発 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（H30年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 家庭部門における世帯あたりのエネルギー消費量 [GJ/世帯] | 21.0 | － | 19.3 |

[49]共創：Ｐ３の脚注参照。

| 40 | 企業等と連携した食品ロス削減の推進 | 環境局 |
|---|---|---|

●企業やＮＰＯ[50]と連携し、飲食店等での食べ残しや売れ残りの削減を推進している「福岡エコ運動」や、家庭での未利用食品を集める「フードドライブスポット」等の取組みにより、食品ロスの削減を推進します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 市民・企業への食品ロス削減に向けた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 | → | → | → |

**指標**

| 福岡エコ運動協力店舗数 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 600 (R2.12月末現在) | 650 | 700 |

| 41 | 市民等との連携・共働[51]による博多湾の環境保全の推進 | 環境局 |
|---|---|---|

●「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。
●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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 市民等との連携・共働による博多湾の保全活動（干潟保全、海岸清掃等） | → | → | → |
| ＮＰＯや市民等との連携強化のための取組み | → | → | → |
| 様々な広報媒体を利用した博多湾の環境に関する情報の発信 | → | → | → |

**指標**

| 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) | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 13 (R2.11月末現在) | 25 | 30 |

[50]ＮＰＯ：Ｐ５の脚注参照。
[51]共働：Ｐ１の脚注参照。

| 42 | 海づり公園の官民共働による活用の推進 | 農林水産局 |
|---|---|---|

●海づり公園が官民共働により地域活性化の拠点施設となることを目指して以下の視点等で検討整備を行うものです。
①「公園の安全性・利便性の向上」
②「観光案内機能の導入等による地域振興」
③「民間活力の導入による土地の利活用の促進」
④「公園利用者の増加」
⑤「海浜の利用」
これらの取り組みを相互に連携させ、公園の活用・地域の活性化に努めます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 施設の再配置計画にかかる基本設計等 | → | 再配置整備 | → |
| 民間活力の導入に向けた検討 | → | 民間事業者の公募 | 民間事業者の選定 |

**指標**

| 海づり公園利用者の人数 | 現状値（元年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 61,908 | 72,000 | 72,000 |

| 43 | 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 |
|---|---|---|

●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みます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 民間発案の募集、随時実施 | → | → | → |

**指標**

| 民間活力を導入した公園数（累計） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 3 | 4 | 5 |

| 44 | 市民や企業などとの共働[52]による道路の保全活動の推進 | 道路下水道局 |
|---|---|---|

●福岡市ＬＩＮＥ公式アカウント「ＬＩＮＥ通報システム」を活用した市民からの道路の不具合に関する情報提供により、損傷箇所の早期発見・補修等につなげます。
●市が管理する道路において、地域団体等が実施する清掃・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。
●市が管理する歩道橋の命名権の付与や道路照明灯への企業名等の表示によるパートナー料を企業や団体等に負担いただき、その収入を道路の維持管理に活用します。
　また、対象歩道橋の清掃美化や道路照明灯の見守りなどの地域貢献活動の場としてご利用いただきます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 市民への福岡市ＬＩＮＥ公式アカウントを活用した通報の依頼 | → | → | → |
| 地域団体等へ道路サポーター制度への参加促進のためのＰＲ | → | → | → |
| 歩道橋のパートナー募集 | → | → | → |
| 道路照明灯のパートナー募集 | → | → | → |

**指標**

| 道路の不具合に関する通報における福岡市ＬＩＮＥ公式アカウント「ＬＩＮＥ通報」の割合（%） | 現状値（元年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 7.0 | 11.0 | 15.0 |

| 45 | 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 |
|---|---|---|

●民営化により、民間事業者のノウハウを活用することで「ヨット環境の維持・強化」や「市民に広く開かれた親水・憩いの空間の提供」の実現を目指します。
（令和７年度～民営化予定）

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 事業者ヒアリング・公募条件の整理など | → | → | 民営化公募の実施 |

**指標**

| 民営化に向けた事業者ヒアリング実施件数（累計） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 24 | 30以上 | 30以上 |

[52]共働：Ｐ１の脚注参照。

| 46 | 市民や企業などとの共働による水源の森づくりの推進 | 水道局 |
|---|---|---|

●市民や企業などが取り組む植樹等の森林保全活動に対し、水道局が所有する水源かん養林用地を提供するなど、その活動を支援します。
●企業などとの共働事業として協定を締結することにより、継続的な水源の森づくりを推進します。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 水源の森づくり共働事業への参加促進 | → | → | → |
| 参加企業等の活動への支援 | → | → | → |
| 参加企業等の取組紹介 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 福岡市水源の森づくり共働事業協定締結団体数（累計）（件） | 3 | 4 | 5 |

## ○他の自治体との連携

| 47 | 九州各地の自治体のＰＲ推進 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●九州全体の発展を目指し、九州広場や市役所１Ｆの九州情報コーナーを活用するなど、九州の自治体の広報・ＰＲ事業に連携して取り組みます。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 連携した広報・ＰＲ事業の推進 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 九州広場の利用件数 | 0<br>※新型コロナの影響 | 40 | 50 |

| 48 | 自治体とのパートナーシップ宣誓制度都市間相互利用の推進 | 市民局 |
|---|---|---|

●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。

※パートナーシップ宣誓制度とは、一方又は双方が性的マイノリティである２人が、市長に対して互いのパートナーであることを誓う制度のことです。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 都市間相互利用の働きかけ、協議 | → | → | → |

**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（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 4 | 8 | 14 |

| 49 | 災害時の消防相互応援体制の更なる強化 | 消防局 |
|---|---|---|

●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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 研修会・訓練の継続実施 | → | → | → |
| 課題の検証、応援体制の強化 | → | → | → |

**指標**

| 消防相互応援協定に基づく研修会又は訓練の実施回数 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 2 | 3 | 3 |

| 50 | 福岡都市圏消防通信指令業務の共同運用の実施 | 消防局 |
|---|---|---|

●福岡都市圏消防共同指令センターの円滑な運用に取り組むとともに、福岡都市圏内の消防本部と連携して、消防通信指令体制の更なる強化を図ります。
＜参加消防本部＞
・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
＜令和５年度参加予定＞
・筑紫野太宰府消防組合消防本部
＜令和１１年度参加予定＞
・糸島市消防本部

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 共同運用の実施 | → | → | → |
| | | 筑紫野太宰府消防組合消防本部参加 | → |
| | | 一部機器更新 | → |

**指標**

| 参加消防本部数（累計） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 5 | 5 | 6 |

| 51 | 災害時の応急給水・応急復旧体制の充実 | 水道局 |
|---|---|---|

●大規模災害時等に備え、全国の水道事業者などで構成される「日本水道協会」における相互応援体制をはじめ、大都市や事業者団体との災害時応援協定に基づく合同防災訓練に参加するなど、広域的な連携体制の強化を図ります。
●災害等により、他の水道事業体から応援要請があった場合に備え、毎年度、早期に災害応援隊となる職員を任命するとともに訓練を実施し、即応できる体制を確保します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 災害時応援協定に基づく合同防災訓練実施 | → | → | → |
| 毎年度、早期における災害応援隊の任命、訓練実施 | → | → | → |

**指標**

| 毎年度実施する防災訓練参加数(回) | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 4 | 12 | 12 |

| 52 | 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 |
|---|---|---|

●若者の投票率の低下を踏まえ、選挙や政治に関する意識の向上を図るため、教育機関と連携して若者への啓発事業に取り組みます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 模擬選挙を取り入れた選挙出前授業の実施 | → | → | → |
| | 高校生の投票事務体験 | → | |
| 住民票異動の周知 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 選挙出前授業の開催回数 | 29 | 37 | 45 |

## 取組方針３《しなやか》変化に柔軟に適応する組織づくり

### 推進項目⑤　業務の効率性・生産性の向上

| 53 | 業務改善の推進 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●市民サービスや事務の効率性の向上を図るため、研修や表彰等を実施し、職員の創意工夫による業務改善を推進します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 研修や表彰等の実施 | → | → | → |
| ＡＩ[53]を活用した議事録作成の支援 | → | → | → |

**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（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 89.7 | 90.0 | 90.0 |

| 54 | Ｗｅｂ会議・モバイルワーク[54]の推進 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●庁内ＩＣＴ[55]環境を整備し、Ｗｅｂ会議とモバイルワークを活用した業務の効率化・生産性の向上を推進します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 庁内ネットワークの改善 | Ｗｅｂ会議の利用推進・利用環境の改善 | → | → |
| モバイルワークに適したノートパソコン等への切替開始 | → | → | 同左への切替概ね完了 |

**指標**

| Ｗｅｂ会議の開催数（月間利用回数）（回／月） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 219 | － | 300 |

[53]ＡＩ：Ｐ３の脚注参照。
[54]モバイルワーク：Ｐ６の脚注参照。
[55]ＩＣＴ：Ｐ４の脚注参照。

| 55 | ＲＰＡ[56]の活用推進 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 庁内の各業務へ順次導入 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| ＲＰＡツールの導入業務の数（累計） | 26 | 52 | 62 |

| 56 | システム刷新による業務の効率化 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●システム刷新計画（平成27年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[57]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。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 社会保障系システム（国保等）構築 | → | | |
| | 社会保障系システム（介護、高齢者福祉、生活保護等）構築 | → | → |
| | | 市税システム構築 | → |
| 業務共通基盤構築（拡充） | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 新規に稼働したシステムの数（累計） | 10 | 11 | 13 |

[56]ＲＰＡ：Ｐ２の脚注参照。
[57]ＩＣＴ：Ｐ４の脚注参照。

| 57 | 効果的・効率的な道路の維持管理の実施 | 道路下水道局 |
|---|---|---|

●ＩＣＴや地理空間情報を活用したアセットマネジメント[58]システムにおいて、道路や橋梁等の調査箇所や点検結果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、効果的・効率的な道路の維持管理を行います。
　なお、橋梁の点検結果のアセットマネジメントシステムへの入力は、ＲＰＡの導入を検討し、業務の効率化を図ります。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 橋梁点検（２巡目） | → | 橋梁点検完了（２巡目） | 橋梁の次期修繕計画の検討 |
| 幹線道路舗装等点検（２巡目） | 幹線道路舗装等、トンネル点検完了（２巡目） | トンネル、幹線道路舗装等の次期修繕計画の検討 | トンネル、幹線道路舗装等の次期修繕計画運用開始 |
| アセットマネジメントシステムの活用 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| ２巡目点検結果入力率（%） | 20.0 | 60.0 | 100 |

| 58 | ＩｏＴ[59]・ＡＩ[60]などのＩＣＴ[61]技術を活用した下水道施設の維持管理等の高度化・効率化 | 道路下水道局 |
|---|---|---|

●水処理センターやポンプ場、下水道管渠などの下水道施設において、ＩｏＴ・ＡＩなどのＩＣＴ技術を活用し、施設の運転管理業務や維持管理業務等の高度化・効率化を図ります。
　ＩＣＴ技術の活用検討にあたっては、幅広いアイデアやノウハウを取り入れるため、民間事業者と連携して実証実験等を実施します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| ＩｏＴ・ＡＩなどのＩＣＴ技術活用の検討・推進 | → | → | → |

＜取組内容＞
・IoT・AIなどのICT技術活用可能性の検討
・民間事業者と連携した実証実験の実施・検証

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 民間事業者と連携した実証実験等の実施・検証件数（累計） | 3 | 5 | 6 |

[58]アセットマネジメント：公共施設の管理水準を一定に維持するとともに、計画的な施設の整備、維持管理、大規模修繕などを実施することにより、施設を長寿命化し、コスト縮減を実現する資産管理の手法。
[59]ＩｏＴ：Ｐ３の脚注参照。
[60]ＡＩ：Ｐ３の脚注参照。
[61]ＩＣＴ：Ｐ４の脚注参照。

| 59 | ＩＣＴを活用した「施設立ち入り調査」の業務効率化 | 早良区 |
|---|---|---|

●施設情報のオープンデータ[62]化、民間活力、ＩＣＴを活用し、衛生監視等における施設立ち入り調査のルート作成事務の効率化を進めます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 早良区衛生課でシステムを導入し立入に活用 | → | → | → |
| | 他部門への展開 | → | → |

**指標**

| ＩＣＴを活用して立入した施設数の割合（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 0 | 50.0 | 100 |

| 60 | ＲＰＡ[63]の活用推進と水道版チャットボット[64]の機能向上 | 水道局 |
|---|---|---|

●入居・転居に係る受付処理等において、ＲＰＡの活用を推進し、お客さまセンター等の業務量の削減を図ります。
　また、水道局ホームページ上に掲載しているチャットボット「フクちゃん相談室」の利用状況を分析し、回答機能を向上させることにより、利便性の向上を図ります。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 処理対象の検討及び開発 | → | → | → |
| 利用状況の分析及び掲載内容の更新 | → | → | → |

**指標**

| ＲＰＡによる処理件数 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 27,150 | 82,900 | 88,150 |

| 入力された質問に対する回答の割合（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 93.2 | 95.0 | 98.0 |

[62]オープンデータ：Ｐ４の脚注参照。
[63]ＲＰＡ：Ｐ２の脚注参照。
[64]チャットボット：Ｐ４の脚注参照。

| 61 | 水道料金系システムの再構築による業務の効率化と<br>お客さまサービスの向上 | 水道局 |
|---|---|---|

●昭和63年の導入以降、様々な機能追加や改修によって、水道料金系システムが複雑化・旧式化していることから、複数のシステムの機能を統合し、情報管理の一元化や運用保守負担の軽減等を図るとともに、将来の新たなＩＣＴ施策との連携も可能とするため、令和６年１月からの稼働を目標に同システムを刷新します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 開発事業者の選定、システム要件定義 | 設計・開発 | システム検証、業務フロー整備、テスト稼働 | 運用開始（令和６年１月稼働） |

**指標**

| 水道料金系システム再構築に関する工程の進捗割合（%） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 0 | 35.0 | 100 |

| 62 | ＩｏＴ[65]・ＡＩ[66]などのＩＣＴ[67]技術を活用した水道施設の維持管理の高度化・効率化 | 水道局 |
|---|---|---|

●取水場や浄水場、配水管などの水道関連施設において、ＩｏＴ・ＡＩなどのＩＣＴ技術を活用した維持管理や施工管理の高度化・効率化に取組み、事業運営のスマート化やアセットマネジメントの推進を図ります。

　ＩＣＴ技術の活用検討にあたっては、幅広いアイデアやノウハウを取り入れるため、民間事業者と連携した実証実験等を進め、実装化に繋げます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| ＩｏＴ・ＡＩなどのＩＣＴ技術活用の検討・推進 | → | → | → |

＜取組内容＞
・IoT・AIなどのICT技術活用可能性の検討
・民間事業者と連携した実証実験の実施・検証
・実証実験の結果に応じて実装を検討

**指標**

| 民間事業者と連携した実証実験による検証件数（累計） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 1 | 4 | 6 |

[65] ＩｏＴ：Ｐ３の脚注参照。
[66] ＡＩ：Ｐ３の脚注参照。
[67] ＩＣＴ：Ｐ４の脚注参照。

## 推進項目⑥　コンプライアンス[68]推進と組織活性化

### ○コンプライアンス推進

| 63 | 不祥事再発防止に向けた取組みの推進 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●すべての職員が「不祥事を起こさない」という意識のもと、”自分ごと”として、飲酒運転等不祥事再発防止アクションプランに基づく取組みを行い、不祥事再発防止に努めます。

**工程**

| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|---|
| 各局等で不祥事再発防止に向けて、自主的・主体的な取組みを実施 | → | → | → | → |
| 公務員倫理に関する全職場研修、階層別研修等の実施 | → | → | → | → |
| コンプライアンス推進員（部長級職員）研修の実施 | → | → | → | → |

＜各局等における不祥事再発防止の取組み例＞
・服務の宣誓・飲酒運転撲滅の誓いの唱和
・朝礼や職場ミーティングなど、様々な機会を捉えた注意喚起
・アルコールの分解時間や残り酒の影響など、アルコールの知識に関する研修

**指標**

| | 現状値（元年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 懲戒処分件数（全市） | 11 | 0 | 0 |

| 64 | 財務に関する事務等の適切な管理及び執行の確保 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●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。
●リスク管理シートについては、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。
●関係局と連携して、管理監督者を対象とした研修等を実施し、リスクマネジメントに対する意識の醸成を図ります。

**工程**

| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|---|
| リスク管理シートの作成 | → | → | → | → |
| 評価の実施 | → | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 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 | － | 0 | 0 |

[68]コンプライアンス：Ｐ６の脚注参照。

| 65 | 職員の会計事務処理能力の向上 | 会計室 |
|---|---|---|

●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します。
●その時期に合った誤りやすい事案の例示や注意事項等を発信するなど、全庁ＯＡ[69]を活用した定期的な注意喚起等を行います。
●関係局と連携して、管理監督者を対象とした研修等を実施し、リスクマネジメントに対する意識の醸成を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 各種研修の実施 | → | → | → |
| 全庁ＯＡを活用した情報発信・注意喚起 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 会計室実施の研修理解度（５段階評価） | － | 3.5 | 4 |

| 66 | 職員の契約事務処理能力の向上 | 財政局 |
|---|---|---|

●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。
●関係局と連携して、管理監督者を対象とした研修等を実施し、リスクマネジメントに対する意識の醸成を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 問題点や課題等の分析 | → | → | → |
| 研修内容の検討 | → | → | → |
| 研修の充実・強化 | → | → | → |

| 指標 | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 財政局実施の研修理解度（５段階評価） | 4.0 | 4.1 | 4.2 |

[69]全庁ＯＡ：Ｐ19の脚注参照。

| 67 | 監査結果を活用した業務改善の支援 | 監査事務局 |
|---|---|---|

●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。
●研修の充実や監査結果のデータベース拡充を行い、業務改善の支援を行います。
●関係局と連携して、管理監督者を対象とした研修等を実施し、リスクマネジメントに対する意識の醸成を図ります。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| フォローアップ監査の実施 | → | → | → |
| 指摘を受けた所属への研修の実施 | → | → | → |
| 監査結果データベースの拡充 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| 監査事務局実施の研修理解度（５段階評価） | 3.9 | 4.0 | 4.1 |

## ○組織活性化

| 68 | 事務事業点検及び運営方針を活用した組織マネジメントの推進 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●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。
●毎年度組織目標を策定し、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、人材育成等のマネジメントを推進します。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 運営方針の策定・共有・振り返り | → | → | → |
| 事務事業点検の実施 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| 職場の目標や課題が共有されていると思う職員の割合（%） | 80.8 | 82.0 | 83.0 |

| 69 | 柔軟かつ機動的な組織体制の構築 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●ＩＣＴ[70]の活用や業務の見直しなどにより、行政サービスの向上と業務の効率性・生産性の向上を図り、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。
●全市的な課題の解決や目標の実現に向けて的確に対応するため、必要に応じて全庁横断的な推進体制を整備します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 行政課題に柔軟に適応できる組織体制の構築 | → | → | → |

**指標**

| 条例定数（人） | 現状値（２年度） | 中間値（４年度） | 最終値（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 16,997 | － | － |

| 70 | 外郭団体の見直し | 総務企画局 |
|---|---|---|

●「外郭団体のあり方に関する指針」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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 「外郭団体のあり方に関する指針」に基づく取組みの推進 | → | → | → |

**指標**

| 各団体のＫＰＩ達成率（％） | 現状値（元年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 62.2 | － | 75.0 |

| 71 | 女性職員の活躍推進 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●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。
●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みを進めます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 早期キャリア形成に向けた人事配置や研修の実施 | → | → | → |
| 時間外勤務縮減と年次有給休暇取得促進等 | → | → | → |

**指標**

| 管理職に占める女性職員の割合（％） | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| | 16.2 | ※令和７年度までに20%以上とすることを目標とする。 | |

[70] ＩＣＴ：Ｐ４の脚注参照。

| 72 | ワーク・ライフ・バランス[71]の推進 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●特定事業主行動計画に基づき、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。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 時間外勤務縮減と年次有給休暇取得促進等 | → | → | → |
| 働きやすい環境づくり（男性職員の家事育児参画促進等） | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（元年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 子どもが生まれた男性職員の出産・育児支援休暇取得率（%） | 75.7 | 95 | 95 |
| 職員の年次有給休暇の年間平均取得日数 | 15 | 16 | 16 |
| 子どもが生まれた男性職員の育児休業取得率（%） | 20.2 | ※令和７年度までに30%以上とすることを目標とする。 | |

| 73 | 職員の意欲・能力向上 | 総務企画局 |
|---|---|---|

●社会経済情勢や市民ニーズの変化などにスピード感を持って的確に対応する組織運営体制を確立するため、「福岡市職員の人材育成・活性化プラン」に基づき、「自ら考え、自らチャレンジする職員」の育成に取り組みます。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| ＯＪＴ[72]を通じた人材育成 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 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（%） | 81.6 | － | 85.0 |

[71]ワーク・ライフ・バランス：Ｐ６の脚注参照。
[72]ＯＪＴ：〔On the Job Training〕：仕事を通じた職員の指導育成。

| ① | 【技術職員の人材育成の推進】 | | | 財政局 |
|---|---|---|---|---|
| ●必要な知識を学ぶ環境の確保と、学んだ知識を定着させる機会の創出などに取り組み、技術職員の「現場対応力の強化」を図ります。<br>●ＯＪＴの強化・徹底やコミュニケーションの充実・活性化に取り組み、「組織の育成力強化」を図ります。 | 工程 | | | |
| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| | 現場対応力の強化 | → | → | → |
| | 組織の育成力強化 | → | → | → |

| ② | 【技術職員（水道）の人材育成の推進】 | | | 水道局 |
|---|---|---|---|---|
| ●お客様から信頼される水道事業を将来にわたり、安定的・継続的に運営していくため、高齢者雇用による退職者の活用を含め、職場の状況や担当業務等に合わせた効果的なＯＪＴを推進することにより、技術の維持・継承に取り組みます。<br>　また、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については、水道技術研修所での実技研修の実施をはじめ、資格取得の推奨や国際技術協力等により、職員の能力向上を図ります。 | 工程 | | | |
| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| | ＯＪＴの推進 | → | → | → |
| | 「水道局職員研修計画」に基づく研修実施<br>※研修計画については毎年度内容見直し | → | → | → |
| | 退職した職員の雇用による技術継承 | → | → | → |
| | 国際技術協力を通じた人材育成の実施 | → | → | → |

| ③ | 【技術職員（鉄道）の人材育成の推進】 | | | 交通局 |
|---|---|---|---|---|
| ●職員の技術継承による安定的なサービス提供やベテラン職員の大量退職への対応等のため、職場の状況や担当業務等に合わせて効果的なＯＪＴを推進するとともに、退職者の活用により技術の維持・継承を行います。また、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。 | 工程 | | | |
| | ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| | ・ＯＪＴの推進<br>・他部署・他所属との職員交流の推進<br>・長期的な視点にたった計画的な人員配置 | → | → | → |
| | 現人材育成実施計画等の検証 | 次期人材育成実施計画，次期研修実施計画の策定 | → | → |

| ④ | 【消防職員の人材育成の推進】 | 消防局 |
|---|---|---|

●「福岡市消防局人材育成・活性化プラン（平成26年3月策定、平成31年3月一部改訂）」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。
●女性職員の職域や登用の拡大について検討を行い、女性職員活躍推進に向け、全ての職員が働きやすい環境づくりを行います。
●業務説明会等を積極的に実施し、多様な人材確保に向けた取り組みを行います。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 各種教育訓練・研修実施、必要に応じた内容の見直し | → | → | → |
| 全ての職員が働きやすい環境整備 | → | → | → |
| 多様な人材確保の推進 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 消防局における女性職員の割合（%） | 3.5 | 3.6 | 4.3 |

| ⑤ | 【教職員の人材育成の推進】 | 教育委員会 |
|---|---|---|

●「福岡市教員育成指標」を踏まえ、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し、教職員の資質能力の向上に取り組みます。
●経験年数や職能のニーズに応じたオンライン研修が展開できるように研修コンテンツを配信します。

**工程**

| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
|---|---|---|---|
| 「福岡市教員育成指標」を踏まえた研修内容の改善 | → | → | → |
| 経験年数・職能・課題に応じた研修講座の企画実施 | → | → | → |
| ニーズに応じたオンライン研修コンテンツの配信 | → | → | → |

**指標**

| | 現状値（元年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
|---|---|---|---|
| 受講者の研修満足度（４点満点） | 3.46 | 3.48 | 3.52 |

| 74 | 多様な人材の確保 | 人事委員会事務局 |
|---|---|---|

●職員募集ホームページやＳＮＳ[73]の活用、採用説明会、学校訪問などの実施により、採用に関する情報発信を進めるとともに、採用試験・選考の方法等の見直しを図り、多様な人材の確保に取り組みます。

| 工程 | | | |
|---|---|---|---|
| ３年度 | ４年度 | ５年度 | ６年度 |
| 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 | → | → | → |

| 指標 | | | |
|---|---|---|---|
| | 現状値（２年度） | 中間目標（４年度） | 最終目標（６年度） |
| 採用説明会の開催・参加回数 | 20 | 40 | 50 |

[73]ＳＮＳ：Ｐ２の脚注参照。