行政運営プランの概要

**〇　行政運営プランの概要**

|  |
| --- |
| ○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更にスピードを　 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いる○市民の価値観やニーズはますます多様化しており、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しながら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る |

**（1）　策定の趣旨**

|  |
| --- |
| ○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、新たな「行政運営プラン」を策定するもの |

**（２）　計画期間と推進方法**

○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

○推進方法

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

**（３）　現状と課題**

○「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。

・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。

〇「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。

・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。

〇「しなやか」　変化に柔軟に適応する組織づくり

・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更に高めていく必要がある。

・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。

**（4）　取組方針等**

|  |  |
| --- | --- |
| **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・使いやすく分かりやすいオンライン手続きの推進・オンライン手続き申請に対する結果通知のデジタル化　など |
| 推進項目② ＡＩなど最先端技術等の活用・ＡＩの活用による市民の利便性向上と業務効率化の一層の推進・ＩＣＴを活用した教育活動の充実　など |

|  |  |
| --- | --- |
| **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　・ユニバーサルデザインに配慮した広報・福祉の総合相談窓口設置によるサービスの向上　など |
| 推進項目④ 市民や多様な主体との共創・共働　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　・共創の地域づくりに向けた多様な主体との連携促進・一人一花運動（花による共創のまちづくり）の推進　など |

|  |  |
| --- | --- |
| **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　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　・業務プロセスの見直し推進　・時代にあったワークスタイルの推進　など |
| 推進項目⑥ コンプライアンス推進と組織活性化　　　　　　　　　　　　　　　　　　　・不祥事再発防止に向けた取組みの推進・ワーク・ライフ・バランスの推進　など |

**（実行項目一覧）**

|  |
| --- |
| **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　ノンストップ行政の推進** |
| 1 | 使いやすく分かりやすいオンライン手続きの推進 | 総務企画局 | P | 11 |
| 2 | オンライン手続き申請に対する結果通知のデジタル化 | 総務企画局 | P | 11 |
| 3 | 行政手続き等のルール見直し | 総務企画局 | P | 12 |
| 4 | コンビニエンスストアにおける証明書交付の促進 | 財政局、市民局 | P | 12 |
| 5 | 引越し手続きにおけるオンラインサービスの利用促進 | 市民局 | P | 13 |
| 6 | 保育施設等の手続きに係るオンライン申請の推進 | こども未来局 | P | 13 |
| 7 | 福岡市水道局アプリサービスの推進 | 水道局 | P | 13 |
| **推進項目②　ＡＩなど最先端技術等の活用** |
| 8 | ＡＩの活用による市民の利便性向上と業務効率化の一層の推進 | 総務企画局 | P | 14 |
| 9 | 水道版ＡＩチャットボットの機能向上 | 水道局 | P | 14 |
| 10 | ドローンを活用した災害対応等 | 港湾空港局 | P | 14 |
| 11 | ドローンを活用した災害対応力や情報発信力の強化 | 西区 | P | 15 |
| 12 | 母子保健オンライン相談等事業の推進 | こども未来局 | P | 15 |
| 13 | 乳幼児健診情報のデジタル化による利便性の向上や医療機関との連携推進 | こども未来局 | P | 15 |
| 14 | オンライン日本語指導の導入 | 教育委員会 | P | 16 |
| 15 | ＩＣＴを活用した教育活動の充実 | 教育委員会 | P | 16 |
| 16 | ＳＮＳを活用した教育相談の充実 | 教育委員会 | P | 16 |
| 17 | オープンデータの活用推進 | 総務企画局 | P | 17 |
| 18 | データ連携基盤を活用した新たなサービスの構築 | 総務企画局 | P | 17 |
| 19 | 教育データの活用（データ駆動型教育） | 教育委員会 | P | 18 |
| 20 | 保育所の空き状況などの保活関連情報のWeb公開の充実 | こども未来局 | P | 18 |
| 21 | 駐車場満空情報システムの運用及び拡充 | 道路下水道局 | P | 18 |
| 22 | 道路台帳平面図のWeb閲覧化（台帳閲覧のオンライン化） | 道路下水道局 | P | 19 |
|  |  |  |  |  |
| **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ぬくもりのある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 |
| 23 | ユニバーサルデザインに配慮した広報 | 市長室 | P | 20 |
| 24 | 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 | 20 |
| 25 | 「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 | 21 |
| ○ぬくもりのある区役所等のサービス拡充 |
| 26 | 福祉の総合相談窓口設置によるサービスの向上 | 福祉局・各区 | P | 21 |
| 27 | リモート窓口の運用 | 総務企画局・各区 | P | 21 |
| 28 | タブレット活用による申請手続き支援 | 福祉局・各区 | P | 22 |
| 29 | 各区における窓口サービスの向上の取組み | 各区 | P | 22 |
| 30 | インクルーシブな子ども広場の整備・運営 | 住宅都市みどり局 | P | 24 |
| 31 | 市営住宅における車いす使用者世帯向け住戸の整備 | 住宅都市みどり局 | P | 25 |
| 32 | 認知症の人にもやさしいデザインの導入促進 | 福祉局 | P | 25 |
| 33 | 障がい児支援の充実 | こども未来局 | P | 25 |
| 34 | 自閉症・情緒障がい特別支援学級の新設 | 教育委員会 | P | 26 |
| 35 | 不登校児童生徒への支援 | 教育委員会 | P | 26 |
| 36 | 水道を利用されるお客さまニーズの把握と戦略的な広報の展開 | 水道局 | P | 27 |
| 37 | 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 | 27 |
| **推進項目④　市民や多様な主体との共創・共働** |
| ○地域コミュニティとの共創・共働 |
| 38 | 共創の地域づくりに向けた多様な主体の連携促進 | 市民局 | P | 28 |
| 39 | 各区の地域コミュニティ活性化支援 | 各区 | P | 28 |
| 40 | 地域における外国人住民との交流の促進 | 総務企画局 | P | 32 |
| 41 | 地域福祉の支援体制の強化 | 福祉局 | P | 33 |
| 42 | 地域防災力の向上 | 市民局 | P | 33 |
| 43 | ふくおかポイント（地域ポイント）の導入 | 総務企画局 | P | 33 |
| ○市民や企業などとの共創・共働 |
| 44 | 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 | 34 |
| 45 | 人生100年時代の到来を見据えた「福岡100」の推進 | 福祉局・保健医療局 | P | 34 |
| 46 | ユマニチュードのまち全体への展開 | 福祉局 | P | 35 |
| 47 | 一人一花運動（花による共創のまちづくり）の推進 | 住宅都市みどり局 | P | 35 |
| 48 | 都心の森１万本プロジェクトの推進 | 住宅都市みどり局 | P | 36 |
| 49 | Fukuoka Green NEXT(みんなで守り・楽しみ・活かす都市・ふくおかの森づくり)の推進 | 農林水産局 | P | 36 |
| 50 | 脱炭素型ライフスタイル・ビジネススタイルへの転換促進 | 環境局 | P | 37 |
| 51 | 企業等と連携した３Ｒ＋Renewableの推進 | 環境局 | P | 37 |
| 52 | Fukuoka Art Nextの推進 | 経済観光文化局 | P | 38 |
| ○他の自治体との連携 |
| 53 | 九州各地の自治体のＰＲ推進 | 総務企画局 | P | 38 |
| 54 | パートナーシップ宣誓制度自治体間相互利用の推進 | 市民局 | P | 39 |
| 55 | 災害時の消防相互応援体制の更なる強化 | 消防局 | P | 39 |
| 56 | 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 |
| 57 | 災害時の応急給水・応急復旧体制の充実 | 水道局 | P | 40 |
| 58 | 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** |
| 59 | 業務プロセスの見直し推進 | 総務企画局 | P | 41 |
| 60 | 時代にあったワークスタイルの推進 | 総務企画局 | P | 42 |
| 61 | データを活用した行政運営（ＥＢＰＭ）の推進 | 総務企画局 | P | 42 |
| 62 | システム刷新による業務の効率化 | 総務企画局 | P | 43 |
| 63 | 公共施設等の整備における官民協働（ＰＰＰ）の推進 | 財政局・関係局 | P | 43 |
| 64 | 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・関係局 | P | 45 |
| 65 | 技能労務職関係業務の見直し（退職不補充）　 | 総務企画局 | P | 45 |
| 66 | ぬくもりのある区役所に向けた区役所業務の集約化（行政事務センターの運営） | 総務企画局 | P | 46 |
| 67 | 民間プール等の活用による水泳授業の充実 | 教育委員会 | P | 46 |
| 68 | 無電柱化推進プロジェクトチームによる無電柱化の推進 | 道路下水道局・関係局 | P | 47 |
| **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 |
| 69 | 不祥事再発防止に向けた取組みの推進 | 総務企画局 | P | 48 |
| 70 | 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 | 48 |
| 71 | 情報セキュリティ監査及び研修の徹底 | 総務企画局 | P | 49 |
| 72 | 職員の会計事務処理能力の向上 | 会計室 | P | 49 |
| 73 | 職員の契約事務処理能力の向上 | 財政局 | P | 50 |
| ○組織活性化 |
| 74 | 組織マネジメントの推進 | 総務企画局 | P | 50 |
| 75 | 柔軟かつ機動的な組織体制の構築 | 総務企画局 | P | 51 |
| 76 | 外郭団体の見直し | 総務企画局 | P | 51 |
| 77 | 風通しの良い職場づくりの推進 | 総務企画局 | P | 51 |
| 78 | 女性職員の活躍推進 | 総務企画局 | P | 52 |
| 79 | ワーク・ライフ・バランスの推進 | 総務企画局 | P | 52 |
| 80 | 人材育成の推進 | 総務企画局・関係局 | P | 53 |
| 81 | ＤＸ人材の育成 | 総務企画局 | P | 56 |
| 82 | 多様で有為な人材の確保 | 人事委員会事務局 | P | 56 |

※プランの概要は以上です。詳細についてお知りになりたい場合は、行政マネジメント課にお問い合わせくだ

さい。（電話番号：092-711-4136）