

行政運営プラン(令和5年度)の実施状況について

福岡市では「行政運営プラン」を令和3年6月に策定し、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。本プランの進捗管理については、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、見直すこととしております。

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	<p>① 行政手続きのデジタル化・オンライン化 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¹」の取組みを進めます。</p> <p>② AI²やIoT³など先進技術の活用 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。</p>
実施状況	<p>○実行項目の指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標に向けて順調に進んでいる：16件 ・改善しているが、目標達成ペースを下回っている または 現状維持：4件 ・策定時の現状値を下回っている：4件 <p>○市政アンケート自由記述より</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所の開庁時間を気にせず、様々な手続きをコンビニや電子上でできるようになり、日中働いている立場としては便利で助かっている。 ・PCやスマートフォンの操作が苦手な高齢者に対し、わかりやすい優しい対応が必要。

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	<p>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。</p> <p>④ 市民や企業などとの共働⁴・連携 市民、地域コミュニティ、企業、NPO⁵、大学、他の自治体などつながり支えあい、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。</p>
実施状況	<p>○実行項目の指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標に向けて順調に進んでいる：39件 ・改善しているが、目標達成ペースを下回っている または 現状維持：13件 ・策定時の現状値を下回っている：5件 <p>○市政アンケート自由記述より</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おむつと安心定期便や第2子以降の保育料無償化は、進んでおり、評価できる。 ・自分が受けられる制度が分からないことがあるため、取組みの周知に力を入れてほしい。

取組方針3	《しなやか》変化に柔軟に適應する組織づくり
<p>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應することができる、しなやかな組織づくりを進めます。</p>	
推進項目	<p>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、ICT⁶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。</p> <p>⑥ コンプライアンス⁷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。</p>
実施状況	<p>○実行項目の指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標に向けて順調に進んでいる：14件 ・改善しているが、目標達成ペースを下回っている または 現状維持：8件 ・策定時の現状値を下回っている：5件 <p>○市政アンケート自由記述より</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民との連携を進めながら日々の業務改善等に努め、これからの時代にふさわしい行政サービスに取り組んでほしい。 ・様々な世代が効果的・効率的な行政サービスを受けられるよう、しっかりサポートができる職員の育成を。

※「実行項目の指標」については、中間目標（中間目標の設定がない場合は最終目標（R6）との中間点等）と令和5年度末時点と比較した結果

※指標のうち、「意識系」（～と思う割合など）の指標については、アンケート調査の誤差を考慮し、初期値からの数値の変動幅が概ね±3%未満の場合は、策定時の現状値を下回っていた場合でも、現状は維持しており「改善しているが、目標達成ペースを下回っている または 現状維持」とした。

¹ デジタルトランスフォーメーション：データやデジタル技術を活用したビジネスモデル等の変革。

² AI：P3の脚注参照。

³ IoT：P3の脚注参照。

⁴ 共働：P1の脚注参照。

⁵ 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。

⁶ ICT：P4の脚注参照。

⁷ 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。

「行政運営プラン」実行項目の実施状況 (令和5年度)

【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 P1~13

推進項目②A I や I o T など先進技術の活用 P14~21

【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 P22~39

推進項目④市民や企業などとの共働・連携 P40~77

【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 P78~88

推進項目⑥コンプライアンス推進と組織活性化 P89~104

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
R4-1	行政手続き等のルール見直し	総務企画局
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
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
R5-1	コンビニエンスストアにおける税務証明書交付の導入	財政局
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
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
6	母子保健オンライン相談等事業の推進	こども未来局
★NEW	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
★NEW	保育所の利用申し込み結果と空き状況のWeb公開	こども未来局
★NEW	遺跡内での土木工事手続きのオンライン申請の導入	経済観光文化局
7	申請書自動作成機の利用促進	中央区
8	タブレットを活用した地域保健活動の推進	早良区
R5-2	火災予防手続きのオンライン化	消防局
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
★NEW	放課後児童クラブ入会手続きのオンライン化	教育委員会
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
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	経済観光文化局
12	オープンデータの活用推進	総務企画局
R5-3	データ連携基盤を活用した新たなサービスの構築（プッシュ型通知の拡充等）	総務企画局
13	ICTを活用した情報発信の充実	市長室
14	IoTを活用した子ども見守りの強化	市民局
15	AIを活用した「ケアプラン作成システム」の構築	福祉局
16	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
17	ICTを活用した教育活動の充実	教育委員会
18	SNSを活用した教育相談体制の構築	教育委員会
R4-2	教育ビッグデータの活用（データ駆動型教育）	教育委員会
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
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
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
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
○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
★NEW	福祉の総合相談窓口設置による窓口サービスの向上	博多区
★NEW	福祉窓口サービスの充実	南区
R4-3	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
R4-4	南部療育センター（仮称）の新設	こども未来局
R5-4	おむつと安心定期便による安心して子育てができる環境づくりの推進	こども未来局
R4-5	タブレット活用による障がい者窓口サービスの向上	福祉局
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
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
R4-6	公立夜間中学「福岡きぼう中学校」の運営	教育委員会
R4-7	特別支援学校高等部の新設	教育委員会
R5-5	学びの多様化学校（不登校特例校）の設置検討	教育委員会

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
27	地域における外国人住民との交流の促進	総務企画局
28	地域防災力の向上	市民局
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
30	各区の地域コミュニティ活性化支援	各区
R5-6	中央区の認知症になっても住みやすいまちづくり事業	中央区
31	外国人や高校生の防災力向上（地域防災力の強化）	南区
32	地域防災力の強化（DIGの推進）	消防局
○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・住宅都市局・農林水産局・教育委員会
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・福祉局・こども未来局・住宅都市局
35	技能労務職関係業務の見直し（退職不補充）	総務企画局
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
37	超高齢社会への対応「福岡100」の推進	福祉局・保健医療局
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
39	温暖化対策のための実践活動の促進	環境局
40	企業等と連携した食品ロス削減の推進	環境局
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
R4-8	Fukuoka Art Next(彩りにあふれたまち)の推進	経済観光文化局
42	海づり公園の官民共働による活用の推進	農林水産局
R4-9	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
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
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
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
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
○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
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
49	災害時の消防相互応援体制の更なる強化	消防局
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
51	災害時の応急給水・応急復旧体制の充実	水道局
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

取組方針3 《しなやか》変化に柔軟に適應する組織づくり		
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
54	Web会議・モバイルワークの推進	総務企画局
55	RPAの活用推進	総務企画局
56	システム刷新による業務の効率化	総務企画局
R5-7	AIチャットボットを活用した庁内問合せ業務の効率化	総務企画局
R5-8	App Suiteを活用した業務の効率化と職員の事務負担の軽減	総務企画局
R5-9	DXを前提とした業務プロセス見直しの推進	総務企画局
★NEW	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設置・運営）	総務企画局
57	効果的・効率的な道路の維持管理の実施	道路下水道局
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
59	ICTを活用した「施設立入調査」の業務効率化	早良区
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
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
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
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
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
65	職員の会計事務処理能力の向上	会計室
66	職員の契約事務処理能力の向上	財政局
67	監査結果を活用した業務改善の支援	監査事務局
○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
69	柔軟かつ機動的な組織体制の構築	総務企画局
70	外郭団体の見直し	総務企画局
71	女性職員の活躍推進	総務企画局
72	ワーク・ライフ・バランスの推進	総務企画局
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
R4-10	災害対策本部機能の充実・強化	市民局
74	多様な人材の確保	人事委員会事務局

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>●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。</p> <p>●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。</p>	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）	→	→	→	
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	<p>○福岡市の電子申請システムや国のぴったりサービスを活用して、オンラインで申請できる手続きの増加を図るとともに、使いやすい申請フォームとなるよう取り組みました。</p> <p>○公民館のWi-Fi環境を活用した地域のデジタル化支援を行いました。</p>		<p>○引き続き、オンラインで申請できる手続きを拡充するとともに、市民にとって使いやすい申請フォームとするなど、利用促進に取り組みます。</p> <p>○引き続き、公民館における地域のデジタル化支援に取り組みます。</p>		
	指標				
	○令和4年度末まで：オンライン化率	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (4年度)	最終目標 (6年度)
78.6		90.0	92.1	-	
○令和5年度以降：オンライン利用率	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	43.2%	-	52.0	58.0	

R4-1	行政手続き等のルール見直し	総務企画局			
<p>●行政手続きのデジタル化・オンライン化に合わないルールは、市民目線に立って見直し、市民等の利便性向上や行政事務の効率化を図ります。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		条例等の点検	条例等の点検・見直し	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○書面等での掲示を義務づけている行政手続きについて、令和5年9月に市の「オンライン化条例」を改正し、書面等での掲示に加え、インターネットでの閲覧も可能となるよう見直しました。</p>		<p>○国の見直し状況等にも留意しながら、可能な限り速やかに見直しを進めていきます。</p>	
		指標			
年度内に見直す方針を決定した条例等の条項のうち、改正済の条項の割合（%）	-	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
		100	100	100	
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>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○キャッシュレス決済ができる窓口・施設の拡充に取り組みました。</p>		<p>○引き続き、窓口・施設のキャッシュレス決済対応に取り組みます。</p>	
指標					
キャッシュレス決済を利用できる窓口・施設数（累計）	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	69	73	92	100	

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			
<p>●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。</p> <p>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。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		周知、広報等	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○令和5年11月から、楽天銀行・PayPay銀行の口座も利用可能としました。</p> <p>また、納税通知書や市民向けパンフレットへのQRコードの記載、福岡市ホームページを利用した広報を行ったほか、新たに、新築マンション購入者へWEB申請のみを案内した口座振替加入勧奨を行いました。</p> <p>○そのほか、令和5年4月より全国の地方自治体で開始された地方税統一QRコードの導入に伴い、市県民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税において納付可能なスマートフォン決済アプリを拡充したほか、インターネットバンキングや口座振替（ダイレクト方式）なども利用可能とするなど、利便性の向上に努めました。</p>		<p>引き続き納税通知書や市民向けパンフレットへのQRコードの記載、福岡市ホームページを利用した広報及び、新築マンション購入者へWEB申請のみを案内した口座振替加入勧奨を行います。</p>	
指標					
口座振替申込みに おける Web利用累計件数		現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
		5,583 <small>(R3.1月末時点)</small>	9,250	19,452	27,400

②	【保育料】	こども未来局			
<p>●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。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		サービスの周知	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○前年度に引き続き、口座未登録者へ案内文書を配布しました。 ○問い合わせ等があった場合は、積極的にインターネット口座振替受付サービスを個別に案内しました。 ○そのほか、令和5年6月より新たな収納チャンネルとして、スマートフォン決済およびモバイルレジジットによる支払方法を追加するなど、利便性向上に努めました。 ※令和5年度から保育料第2子以降無償化を実施したことにより、口座振替の件数が減少したため、中間目標と比べ実績値が低下しています。</p>		<p>○引き続き、案内文書やホームページのわかりやすい周知をすることで利用促進を図ります。 ○令和4年度から利用できる金融機関としてゆうちょ銀行が追加されたため、広く周知を行います。 ※令和4年度に比較して令和5年度は口座振替申込みにおけるWeb利用件数の割合が増加したことを踏まえて、利用件数が増加すると見込まれるため令和6年度の最終目標を上方修正しています。</p>	
		指標			
口座振替申込みにおけるWeb利用件数	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	2,587	3,350	2,397	2,500	

③	【水道料金】	水道局			
<p>●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、お客様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。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		サービスの推進	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○ご使用水量等のお知らせや納付書、パンフレットに案内（QRコードを含む）を掲載するとともに、案内カードの配布、市政だよりやみずだより、水道局公式X（旧：Twitter）等で広報を行いました。</p> <p>○お客様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>○お客様サービスの利便性向上を図るため、令和6年1月から、スマートフォン決済を導入しました。</p>		<p>○インターネットサービスの活用を促進するため、引き続き、ご使用水量等のお知らせや市政だより等での広報を行うとともに、お客様センターでの電話受付時にも個別案内を行います。</p>	
		指標			
口座振込等申込みにおける Web利用累計件数		現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
		144,747	211,000	344,584	382,000

R5-1	コンビニエンスストアにおける税務証明書交付の導入			財政局
<p>●コンビニエンスストアにおける証明書交付サービスを導入し、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。</p>	工程			
	3年度	4年度	5年度	6年度
		システム開発	→ 稼働	→ 2か年度化開始
			周知、広報	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>令和6年1月9日に、税証明コンビニ交付を開始しました。開始時には、市のHP、公式SNS、市政だよりにて、市民へ広く周知するとともに、税証明発行窓口にてポスターの掲示やチラシの設置を行いました。また、開始からの3か月（令和6年1月～3月）は、手数料の減額キャンペーンとして、手数料10円の期間（令和6年3月で終了）を設定しました。</p>		<p>令和6年6月12日から、最新年度の令和6年度証明の交付を開始し、交付年度の2か年度化を実施しました。新たな広報として、コンビニ店舗及び地下鉄駅構内にポスターの掲示、ホークスビジョンでの情報発信、納税通知書等市民へ送付する封筒への記載などより広く周知を行います。</p>	
	指標			
	-	-	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
コンビニ交付証明の割合(%)	-	-	29.6	20.0

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>●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めます。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○引越しシーズンには、本事業やコンビニ交付等、区役所に来庁が集中しないためのサービスをまとめ、市政だよりやCM放映を利用して重点的に広報を実施しました。</p> <p>なお、令和5年2月より国の引越しワンストップサービスが開始されました。転出時の来庁が不要になることから、市外への転出者には引越しワンストップサービスの利用を広報しています。</p>		<p>○ホームページやポスター、動画等において周知を行うとともに、利用者によってどのオンライン手続きサービスを利用するのがより適切なのかホームページ上のフローチャートでガイドするなど、適切な広報に努めてまいります。</p>	
指標					
サービスの利用申込件数		現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
		4,140 <small>(R3.1月末時点)</small>	10,000	7,932	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			
<p>●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めます。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
<p>○コンビニ交付に係る手数料を一律10円へ減額（～R6年3月末）するとともに、映画館でのCM放映やWeb広告、チラシ配布やポスター掲示、デジタルサイネージ等でのPR動画の放映等による広報を行いました。</p>		<p>○ポスター掲示やデジタルサイネージ等でのPR動画の放映等で、引き続き、広く広報を行っていきます。</p>			
指標					
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 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
		8.3 <small>(R2.12月末時点)</small>	21.0	49.7	31.4

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>●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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>新型コロナの感染症法上の位置づけの変更や面接を給付要件とする出産・子育て応援給付金の創設などがあり面接率が上昇していると考えられます。</p>		<p>引き続き保健師等の家庭訪問にオンラインという手段を提供することで、面接率の向上を図ります。</p>		
		指標				
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）（%）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	63.0	86.0	94.8	95.0		
★NEW	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>●保育所や認可外保育施設などの手続きについて、新電子申請システムやぴったりサービスを活用した手続きのオンライン化を推進します。</p>		工程				
		3年度	4年度	5年度	6年度	
				手続きオンライン化	→	
				手続き改良等	→	
		指標				
			-	-	現状値 （5年度）	最終目標 （6年度）
対象手続きのオンライン化率（%）	-	-	57	100		
保育所入所申込のオンライン申請率（%）	-	-	13	20		

★NEW	保育所の利用申し込み結果と空き状況のWeb公開	こども未来局			
<p>●4月1日の保育所の1次の利用申し込み結果について、Web上で保護者が確認できるシステムの構築を行います。</p> <p>●従来、月次で福岡市ホームページに掲載している保育所の空き状況について、地図サービスと連携し日時で空き状況が更新されるシステムを構築し、市民の利便性向上を図ります。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
				システム構築	システム運用
					利便性向上
		指標			
対象Webページへのアクセス件数（累計）	-	-	現状値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	-	-	67,616	150,000	
★NEW	遺跡内での土木工事手続きのオンライン申請の導入	経済観光文化局			
<p>遺跡内での土木工事手続きのオンライン化を進め、市役所窓口への来庁を不要にします。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		オンライン申請開始（10月）	→	→	→
		オンライン申請手続き利用促進	→	→	→
		指標			
オンライン利用率	-	-	現状値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	-	-	45%	55%	

7	申請書自動作成機の利用促進	中央区			
<p>●「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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○作成機の利用案内・誘導を行い、操作方法のわかりやすい説明に努めました。</p> <p>○スマート区役所事業（モデル区）の終了に伴い、令和5年3月末にフロア案内員を廃止したため、利用件数は減少しています。</p> <p>令和2年度14,261件 令和3年度16,359件 令和4年度20,431件 令和5年度14,632件</p>		<p>○令和6年度も来庁者の用件・意向を踏まえつつ積極的な利用案内を行い、利用促進に努めます。</p>	
		指標			
申請書自動作成機の利用割合（%）		現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
		31.6	78.0	40.4	45.0

8	タブレットを活用した地域保健活動の推進			早良区	
工程					
3年度 4年度 5年度 6年度					
<p>●新しい生活様式に対応する、タブレット等のICT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。</p> <p>新しい家庭訪問・健康教育・会議の実施</p> <p style="text-align: center;">→ → →</p>					
令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み		
<p>○実績：講座等177回（うち公民館等での動画配信21回）、訪問・面接時の活用205回、研修38回、会議等34回、LINEを活用した広報と申込5講座実施。</p> <p>○公民館等での配信を行い、交通の便などが整わない市民にも受講の機会が高まりました。</p> <p>○広報にLINEを活用し、40～50歳代や他区からの参加につながりました。</p> <p>○マニュアルは随時改定しました。</p>			<p>○世代に応じたオンライン講座を企画、実施します。</p> <p>○すべての職員が標準的にオンライン講座・相談を実施できるようにマニュアルの改定を継続します。</p>		
指標					
講座・相談・家庭訪問での使用回数		現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
		-	100	454	400

R5-2	火災予防手続きのオンライン化					消防局
●火災予防分野における届出などの各種手続きについて、オンライン化を推進します。	工程					
	3年度	4年度	5年度	6年度		
		オンライン手続きの追加	→	→		
	令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み		
	○火災予防手続きの中で、比較的届出件数の多いものから順次オンライン化し、令和5年度中に127の 手続きのオンライン化を完了しました。			○現時点でオンライン化が未完了の 手続きについて、引き続きオンライン化を推進していきます。		
	指標					
オンライン化する火災予防手続き数	-	現状値 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)		
	-	120	247	325		
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めます。	工程					
	3年度	4年度	5年度	6年度		
	サービスの推進	→	→	新システム運用開始		
	令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み		
	○ご使用水量等のお知らせや納付書、パンフレットに案内（QRコードを含む）を掲載するとともに、案内カードの配布、市政だよりやみずだより、水道局公式X（旧：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。 ○お客さまサービスの利便性向上を図るため、令和6年1月から、水道局アプリを用いた料金照会等のサービスを開始しました。			○インターネットサービスや水道局アプリの活用を促進するため、引き続き、ご使用水量等のお知らせや市政だより等での広報を行います。		
	指標					
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	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)		
	14,977	28,000	63,566	95,000		

★NEW	放課後児童クラブ入会手続きのオンライン化			教育委員会						
<p>●これまで入会申込は紙で申請していただいていたましたが、令和6年度分から一定の条件を満たす世帯を対象にオンラインで申請いただくことを可能とし、利便性の向上を図っています。</p>					工程					
					3年度	4年度	5年度	6年度		
							申請フォームの整備、実施	→		
					指標					
オンライン入会手続き対象者のうち、サービスの利用割合 (%)	-	-	現状値 (5年度)	最終目標 (6年度)						
	-	-	40.3	-						

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>●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。</p>		工程				
		3年度	4年度	5年度	6年度	
		ボット運用	→	→	→	
		既存分野の拡充及び分野拡大の検討	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○福岡市公式LINEアカウント及びホームページに搭載されているチャットボットの既存カテゴリのうち、「子育て」カテゴリを対象に、新たな制度や制度改正を踏まえた、チャットボットに登録するシナリオの作成や既存シナリオの追加・修正等を実施しました。</p>		<p>○令和6年度は、「証明書／マイナンバーカード」及び「引越し」カテゴリの充実を図ることにしています。</p>		
指標						
チャットボットの問合せ件数（月平均）		現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
		18,997	20,000	17,129	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	経済観光文化局				
<p>●公民連携ワンストップ窓口「mirai@」（ミライアット）を通して、AIやIoTなどの先端技術等を活用した実証実験や共働²⁹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・効率化に取り組めます。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○公民連携ワンストップ窓口「mirai@」（ミライアット）を通して、先端技術等を活用した民間企業等の実証実験や共働事業を支援するなど、社会課題の解決の促進に取り組めました。 ○令和5年度の提案実現・採択件数は18件となりました。</p>		<p>○引き続き公民連携ワンストップ窓口「mirai@」（ミライアット）を活用し、優れた民間提案を数多く引き出し、社会課題の解決等につながる実証実験等の支援に取り組んでまいります。</p>		
		指標				
提案実現・採択件数（累計）		現状値 （元年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
		70	115	178	200	

12	オープンデータの活用推進	総務企画局			
<p>●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。</p>	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	→	→	→	
	令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み	
	<p>○福岡市が提供するデータセット数は令和5年度末時点で436でした。</p> <p>○庁内で保有するデータのオープンデータ化を進めるよう働きかけるとともに、民間企業や関連団体の協力のもと、データを活用できる人材（職員）の育成に取り組みました。</p>			<p>○より使いやすいデータにするため、公開するデータの形式の見直しを行うなど、市民や企業のニーズを踏まえ、これまで以上にオープンデータの充実を図ることにより、市民や企業の利活用を推進します。</p>	
	指標				
データのダウンロード数(件/月)	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	3,550	4,000	2,584	4,500	

R5-3	データ連携基盤を活用した新たなサービスの構築（プッシュ型通知の拡充等）	総務企画局				
<p>●福岡市データ連携基盤を活用し、分野横断的な官民データの連携を行うとともに、ポータルサイトを通じて様々な分野のサービスを提供し、市民の利便性向上や安心して暮らせる社会の実現するための取り組みを推進します。</p>		工程				
		3年度	4年度	5年度	6年度	
				プッシュ型通知の拡充	→	
				サービス実装	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○データ連携基盤を活用し、ポータルサイト「ふくおかサポート」からプッシュ型の情報提供を行うなど、データの利活用を推進しました。</p> <p>○プッシュ型の情報提供の10件拡大など全体で16件のサービス拡充を行いました。（うち、マイナンバーカード利活用サービス提供数：11件増）</p>		<p>引き続き、プッシュ型の情報提供サービスの拡大を図るとともに、官民データ連携によるサービスの創出を図っていきます。</p>		
		指標				
<p>○5年度まで：マイナンバーカードを利活用したサービス提供数（官民合計・累計）（件）</p> <p>○6年度最終目標：データ連携基盤を利活用したサービス提供数（官民合計・累計）（件）</p>	-	現状値 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	-	10	21	40		

13	ICTを活用した情報発信の充実	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めます。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○「福岡市LINE公式アカウント」において、前年度に引き続き、防災やごみの日、子育てなどの生活密着情報の中から、利用者が登録した情報をタイムリーに配信しました。また、各SNSの特性を生かした情報発信を行いました。</p> <p>○無料公衆無線LAN「Fukuoka City Wi-Fi」については、主に民間施設において、施設の特性に合わせた独自Wi-Fiへの移行が進んだ結果、拠点数は前年度比12減の93拠点になりました。</p>		<p>○「福岡市LINE公式アカウント」について、配信する情報や利用者の暮らしに役立つ便利な機能の追加を検討するとともに、各SNSの特性を活かした情報発信を行ってまいります。</p> <p>○無料公衆無線LAN「Fukuoka City Wi-Fi」については、Wi-Fiの普及状況やWi-Fiサービスの多様化、通信環境の変化等を踏まえ、令和6年度末を以って事業を終了する予定です。</p>	
		指標			
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（%）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	22.5	28.0	23.0	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（%）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	7.2	9.0	6.3	11.0	

14	I o 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 o 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			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		利用登録の促進	→	→	→
		移動基地局の拡充	-	-	-
		国立・私立小学校への導入	-	-	-
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		○利用登録者増加に向け、小学校の入学説明会及び入学式等において、周知資料の配布や対面での説明を実施しました。		○利用登録者増加に向け、小学校の入学説明会及び入学式の機会等を活用して広報啓発を実施します。	
		指標			
I o Tによる見守りサービス利用登録率 (%)	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	55.7	増加	59.3	65.0	

15	A I を活用した「ケアプラン作成システム」の構築			福祉局	
<p>●行政や民間が保有するデータやA I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。</p>	工程				
	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	
	A I 開発（実証、ニーズの把握等）	→	→	試行導入	
	同意書取得、データ提供	-	-	-	
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	○市と協定を締結した事業者において、行政や民間が保有するデータを学習したAIが、推奨する介護保険サービスの種類等を提案するシステムを開発しました。		○一部の地域包括支援センターでの試行導入について、検討を行います。		
	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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
		4.8	-	4.8	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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
21.9		-	20.3	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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	65.2	-	64.4	65.4	

16	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>●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。</p>		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	→	→	→	
			他のオンライン決済サービスについての調査・研究	定期的な広報体制の構築検討	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○LINEで粗大ごみ収集申込ができることについて、市のホームページや市政だよりに掲載することに加えて、各区役所の懸垂幕やチラシの設置を行い、周知しました。 ○LINEで申し込みする際のユーザビリティを高めるため、収集品目を選択する際に、該当するかどうか迷いやすい品目名の見直し等を行いました。</p>		<p>○受付割合の増加に向けて引き続き広報活動を行うとともに、効果的な広報手法について検討します。 ○LINEで申し込みする際のユーザビリティを高めるため、引き続き、品目名や表示されるメッセージ等の改善を行います。</p>		
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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	47.9	55.0	56.4	65.0		
17	ICTを活用した教育活動の充実	教育委員会				
<p>●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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○ICTモデル校を指定し、ICTを有効に授業に活用している教育実践事例を全校に共有しました。 ○また、福岡TSUNAGARUCLOUDで配信している情報モラル動画を活用した授業実践例を作成し、全校に共有しました。</p>		<p>○ICTモデル校を指定し、ICTを有効に授業に活用している教育実践事例を全校に共有します。 ○また、更なる活用促進のため、福岡TSUNAGARUCLOUDの動画を整理するとともに、授業に有効活用できる教材や学習アプリの紹介も行っています。</p>		
		指標				
ICT機器の使用は学習の役に立つと思う児童生徒の割合（%）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	-	90	93	90		

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				
		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	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○SNS相談のカードを対象者に配付。1人1台端末にもSNS相談の2次元コードを掲載しました。 ○平日及び日曜日の19時から22時まで相談を実施しました。 相談受付件数1,937件 対応完了件数1,922件</p>		<p>○SNS相談のカードを対象者に配付し、1人1台端末にもSNS相談の2次元コードを掲載します。 ○平日及び日曜日の19時から22時まで相談を実施。 ○長期休業の前後等にプッシュメッセージの配信や、チラシ配付をして相談を促します。</p>		
指標						
「福岡市こどもSNS相談」 友だち登録数に対する相談人数の割合（相談率）（%）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	42.9	60.0	61.6	65.0		
R4-2	教育ビッグデータの活用（データ駆動型教育）	教育委員会				
<p>●教育委員会や学校が保有する様々な教育データを活用し、現状把握と効果的な教育政策を立案・実施します。</p>		工程				
		3年度	4年度	5年度	6年度	
			調査・検討、ロードマップ策定	データを連携、集約・分析する試作運用版の構築、試行検証、実運用版の要件定義等		
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○教育データの活用に向けた試作運用版を構築し、モデル校による試行検証を実施しました。 ○試行検証の結果を踏まえ、試作運用版を更新し、実運用版の構築に向けた設計や要件定義書等の初版を作成しました。</p>		<p>○引き続き、モデル校において試作運用版による試行検証やヒアリングを実施します。 ○試行検証の結果を踏まえ、実運用版の構築に向けた設計や要件定義の更新を行います。</p>		
		指標				
試作運用版の試行検証の実施校数	-	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	-	-	小5校 中4校	小5校 中5校		

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>●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、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					
	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	→	→	→		
	令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み		
	<p>○市政だよりについては、デザインや表現に配慮し、誰にでも読みやすくわかりやすい紙面の作成に努めました。市ホームページについては、日々、各局が作成したページを公開前後にチェックし、指導・修正を行うことでウェブアクセシビリティの維持・改善に努めました。</p> <p>○ユニバーサルデザインに配慮した広報物や、ウェブアクセシビリティに配慮したホームページの作成方法を知ってもらうため、職員研修「誰にでも『伝わる』広報物を作るために」と「人にやさしいホームページについて」を実施しました。</p>			<p>○左記の取組みを継続的に行うことで、誰にでも読みやすくわかりやすい市政だよりの作成に努めるとともに、誰もが支障なく利用できる市ホームページの実現を図ります。</p> <p>○昨年度の結果を踏まえ、より効果的な内容に修正するとともに、より多くの職員に受講してもらえる研修を行います。</p>		
	指標					
	市政アンケートにおける「情報発信に対する総合的な満足度(%)」	現状値 (2年度)	中間値 (4年度)	実績値 (5年度)	最終値 (6年度)	
		73	80	82	80	

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>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。</p> <p>●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。</p> <p>●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。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
<p>■個別広聴 ○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市政の参考としました。 (市民相談件数41,946件)</p> <p>■集会広聴 ○市長や区長が活動場所などに伺い、市民の声を直接聴く、市民活動広聴事業などを実施しました。 「市民活動広聴事業」 (2回、参加者数11人) 「こんにちは区長です」 (66回、参加者数533人) ○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。 (701回、参加者数27,921人)</p> <p>■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(1回)、市政アンケート調査(6回)を実施しました。</p>		<p>■個別広聴 ○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市政の参考とします。</p> <p>■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を実施します。 ○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す。</p> <p>■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、市政アンケート調査を実施します。</p>			
指標					
市政に関する意識調査の回収率(%)	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	53.6	54.0	38.4	55.0	

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>●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。</p>	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掲載	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○課長級以下の全職員を対象にWEB形式で市民対応などを学習する「広聴マインド研修」の実施や広聴課に寄せられた市民の声を毎月「市民の声だよりの声」を毎月「市民の声だよりの声」として職員に紹介するなど、広聴マインドの向上を図った結果、令和5年度の「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88.8%でした。</p>		<p>○広聴マインド研修を引き続き実施するとともに、市民の声だよりの声などを作成し、庁内で共有するなど広聴マインドの醸成に努めます。</p>	
	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 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
	89.7	90.0	88.8	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				
<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>※「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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○災害時の情報発信のほか、臨時給付金の通知や市民向けガイドブックなど、行政文書等におけるやさしい日本語の積極的な活用に取り組み、「やさしい日本語」を活用した件数は、累計37件（R5：7件）となりました。</p> <p>○やさしい日本語の活用について、市職員向け研修、市民向け出前講座（5回）を実施し、活用の促進に努めました。</p>		<p>○引き続き、災害時における「やさしい日本語」による情報発信を行うとともに、行政文書等に「やさしい日本語」の観点を取り入れ、わかりやすさの向上を図ります。</p> <p>○引き続き、市職員向け研修や市民向け出前講座を実施し、「やさしい日本語」の普及を目指します。</p>		
		指標				
		「やさしい日本語」を活用した件数（累計）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
20	30		37	40		

○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		
<p>●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。</p>	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	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○引越しシーズンには、引越し手続きのオンライン予約サービスや引越しワンストップサービス等、区役所に来庁が集中しないためのサービスをまとめ、市政だよりやCM放映を利用して重点的に広報を実施しました。</p> <p>○申請等を行う際に市役所内の他の窓口で発行する証明書の添付が必要なものについて、これらの添付書類の削減に向けた取組みを全庁的に継続して行っており、これまでに、251手続きのうち、94手続きについて対象の添付書類すべてを改善し、57手続きについて一部の添付書類の改善を図ることができております（令和5年度調査結果）。</p>		<p>○引き続き広報を行うとともに、全国で実施されている引越しワンストップサービスの動向をみながら、引越し手続きのオンライン予約サービスのあり方を検討していきます。</p> <p>○添付書類の見直しについて、引き続き、全庁的な取組みを推進するとともに、毎年度の調査の実施・公表を行っていきます。</p>	
	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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
	54.4	57.0	62.9	60.0

①	【窓口サービスの向上】	東区				
<p>●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。</p> <p>●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。</p> <p>●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				
		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○利便性向上の観点から推進している各種オンライン手続や区役所以外での証明書・マイナンバーカード等の交付について、ホームページや市政だよりなどにより、積極的に情報発信を行いました。</p> <p>○ぬくもりのある区役所を実現するため、正面玄関入口の木質化を実施しました。</p> <p>○よりきめ細やかな案内を行うため、総合案内員を1名増やし、常時2名体制としました。</p> <p>○タブレット端末を活用した外国人への生活ガイダンスを引き続き実施するとともに、外国人向けの生活ガイドや手続き案内動画を制作し、外国人にも利用しやすい区役所づくりに取り組みました。</p>		<p>○引き続き、総合案内員を常時2名配置し、きめ細やかな案内を行います。</p> <p>○さらなる市民サービス向上のため、区内のワーキンググループにおいて、窓口業務の改善や、手続きの待ち時間に区の魅力を発信する仕掛けづくりなど、新たな方策を検討し、取組みを進めます。</p>		
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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
		42.0	55.0	73.0	60.0	

②	【窓口サービスの向上】	博多区				
<p>●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。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		○「ぬくもりのある区役所」づくりをプロジェクトのテーマとし、窓口の混雑緩和や職場環境改善の取組を実施しました。案内プロジェクトの設置や職員向けポータルサイトの開設など、市民サービスの向上及び職員の資質向上に繋がりました。	○これまでのプロジェクトで実施してきた様々な取組みについて、内容の見直しやバージョンアップを行います。 ○市民サービスの向上、職員の資質向上などに資する取組を検討・実施します。			
		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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)		
	6	17	27	31		
③	【窓口サービスの向上】	中央区				
<p>●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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>「市民サービス向上研修」を実施しました。</p> <p>【受講者数】 市民サービス向上研修：474名 (R5.10月末時点職員数：505名)</p> <p>※「介助講習会」は隔年で偶数年度に実施</p>	○市民サービス向上のため、左記取組みを含め、適宜実施内容や実施方法の見直し、新たな研修実施の検討などに取り組んでいきます。			
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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)		
	72.4	80.0	93.9	100		

④	【窓口サービスの向上】	南区			
<p>●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>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○職場での危機管理への対応力向上を目的に、各部屋の備品の位置等を記載した避難所となる公民館（24館）毎のマニュアルを作成しました。また、避難所開設未経験の職員が抱く不安の払拭を図るため、体験型の研修を実施しました。</p> <p>○障がいを持つ来庁者へのぬくもりのあるサポート推進を目的に、車いす利用者の待合スペースの確保・サインの設置、窓口対応ハンドブック・コミュニケーション支援ボードの作成等に取り組みました。また、障がい者団体の方を講師に、車いすや白杖を使用した職員向けの講習会を実施しました。</p>		<p>○サービス向上委員会において、毎年課題の抽出を行い、サービス改善に向けた取組みを行うとともに、職員の意識改革や能力向上を図ります。</p>	
		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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	0	4	6	8	

⑤	【窓口サービスの向上】	城南区			
<p>●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。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○ユニバーサル区役所づくり推進委員会において、一階フロアを整理したほか、窓口案内表示を改善しました。</p> <p>○区内全職員を対象とした介助研修を実施したほか、各課の介助士を講師とした、車いすや視覚障がい者への対応を学ぶ実務研修を実施しました。</p> <p>○公民館でのマイナンバーカード申請出張サポートのほか、諸証明書のコンビニ交付やオンラインでの引越し手続き等、非来庁型サービスの利用促進を図るための広報を行いました。</p> <p>○コンビニ交付推進のため、令和5年8月に区役所1階にマルチコピー機を設置しました。</p> <p>○タブレット端末を利用した外国人への生活ガイダンスを引き続き実施しました。</p> <p>○ご遺族サポート窓口では、関係課と連携し、おくやみ手続きガイドや受付シートの改善を行いました。</p>		<p>○引き続き、ユニバーサル区役所づくり推進委員会において、快適で安心して利用できる区役所づくりの検討を行い、市民サービスの向上に努めます。</p> <p>○各課にサービス介助士の資格保有者を配置し、全職員への介助研修を実施するほか、実務研修の充実を図り、サポートが必要な方への窓口サービスの充実に努めます。</p> <p>○ご遺族サポート窓口及び障がい福祉サービス相談窓口のワンストップ化を実施することにより、利用者の負担軽減を図ります。</p> <p>○コンビニ等での諸証明の交付やオンラインでの引越し手続きについて、引き続き市政だよりやチラシ、記載コーナーでの説明により利用を促し、非来庁型サービスの促進を図ります。</p>	
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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	83.0	90.0	92.1	92.0	

⑥	【窓口サービスの向上】	早良区			
<p>●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、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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○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」を更新するとともに、公募により広告会社を選定し、令和6年度に192万5千円の歳入を得ることとなりました。</p> <p>○窓口来庁者向けのアンケートを実施し、サービス向上に向けた提言を行いました。</p> <p>○駐車場レイアウト及びご遺族サポート窓口一元化について検討し、実現に向けて取り組みました。</p>		<p>○令和5年度に実施したアンケートを基に、さらなる窓口サービスの向上のための施策を検討します。</p> <p>○職員の資質向上のための取組を行います。</p> <p>○来庁者が使いやすい区役所本庁舎駐車場のレイアウト検討を引き続き、行っていきます。</p> <p>○ご遺族サポート窓口一元化に向けた検討等を引き続き、行っていきます。</p>	
		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 (5年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
		94.0	95.0	94.9	95.0

⑦	【窓口サービスの向上】	西区			
<p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○窓口対応を行っている職員の スキルアップを図るための接遇 研修を実施するとともに、窓口 案内マニュアルの更新を行いま した。 ○西部出張所において、プライ バシーに配慮しぬくもりが感じ られる相談環境を整えるため、 窓口カウンターに木質パーテー ションの設置を行うとともに、 ロビーに窓口案内員を配置しま した。 ○区役所から遠い地域である、 玄界公民館、愛宕公民館小呂分 館及び西部出張所にリモート窓 口を設置し、運用を開始しまし た。</p>		<p>○引き続き窓口対応を行ってい る職員へ接遇研修を実施し、職 員のスキルアップを図るととも に、窓口案内マニュアルを更新 し、適切な窓口案内に努めま す。 ○プロジェクトチームによる、 業務改善策の検討を進めていき ます。 ○リモート窓口の利用促進の為 に、区役所職員等に向けた体験 会の開催や活用策の検討、チラ シなどによる広報を行います。 ○来庁者の窓口での負担軽減の ため、「ご遺族サポート窓口の 一元化」及び「障がい福祉サー ビス申請窓口のワンストップ 化」を行います。</p>	
		指標			
事務・サービス改善 件数（累計）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	12	21	28	25	
★NEW	福祉の総合相談窓口設置による窓口サービスの向上				博多区
<p>●区役所内に福祉の総合相談窓 口を設置し、福祉的な課題を抱 えた相談者の話を傾聴するとと もに、担当窓口や支援機関との 連携や調整を行い、相談者を包 括的に支援することで区役所窓 口サービスの向上に取り組みま す。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
					福祉の総合相談 窓口設置
		指標			
相談対応件数	-	-	現状値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	-	-	-	800	

★NEW	福祉窓口サービスの充実	南区			
本館1階に保健福祉センターの出張窓口を設置するとともに、保健福祉センター2階にプライバシーに配慮した相談ブースの設置や案内人の配置などを行い、福祉窓口サービスの充実を図ります。	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
				福祉窓口サービスの充実	
	指標				
	福祉窓口サービスの充実に向けて改善した件数	-	-	現状値 (5年度)	最終目標 (6年度)
	-	-	-	7	
R4-3	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			
●乳幼児健診において、アプリを活用して保護者がスマートフォン等で問診項目の入力や受診結果の閲覧が可能になるとともに、医療機関と市で受診結果の即時共有を図ることができるシステムを構築します。	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
	-	システム構築	医療機関等に導入・運用開始	→	
	令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み	
	デジタル化について、4か月児健診を8月、10か月児、1歳6か月児、3歳児健診を2月に開始しました。個別健診においては、逐次、デジタル化対応医療機関を募集し、増加を図りました。			引き続き、デジタル化対応医療機関の募集を行うとともに、健診対象者への母子モアプリの広報にも努めていきます。	
指標					
環境整備された病院の受診者のうちアプリを利用した受診者の割合(%) ※4健診の3月の実績平均	-	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	-	-	20	50	

R4-4	南部療育センター（仮称）の新設	こども未来局			
<p>●療育センター等における新規受診児数の増加、福岡市立あゆみ学園の老朽化の進行、保育所等に通う障がい児への支援ニーズの高まり等への対応のため、南部療育センター（仮称）を整備します。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
	基本計画策定	基本設計完了 実施設計完了	工事着手	完成	
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	南部療育センターの建設工事に着手しました。		引き続き、南部療育センターの整備に取り組みます。		
R5-4	おむつと安心定期便による安心して子育てができる環境づくりの推進	こども未来局			
<p>●0～2歳の子育て家庭を見守りながら定期的におむつ等をお届けする「おむつと安心定期便」により、子育て関連施設やサービス利用を促進するなど、子育て家庭の孤立化を防ぎ、安心して子育てができる環境づくりに取り組みます。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
			事業開始	→	
			見守り	→	
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	8月から事業を開始し、SNSの活用や区職員による訪問、乳幼児健診などの機会を通して、事業周知に努め、利用登録率の向上に取り組みました。		未利用者の勧奨等、利用率の向上に取り組み、子育て関連施設や利用促進につなげます。		
指標					
利用登録率（％）	-	現状値 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	-	事業 開始前	93.9	95	

R4-5	タブレット活用による障がい者窓口サービスの向上	福祉局			
<p>●区役所の障がい者窓口にタブレットを導入。ビデオ通話によるオンラインでの手話通訳や、会話の補助になる音声文字化アプリ等を活用し、窓口サービス等の利便性を向上します。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
		窓口でのタブレットを利用した対応開始	→	→	
	令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み	
	<p>事業の周知を図るため、市ホームページやチラシ等で広報を行った結果、少しずつではあるが認知が広がっており、前年度より実績値は伸びています。</p>			<p>・事業の周知を図っていく必要があり、市ホームページやチラシ等で広報を行います。</p>	
	指標				
	窓口でタブレットを利用した回数	-	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
	-	140	204	280	

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>●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。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○市民に関心の高い、水道水の安全性、水道管の凍結対策などの情報を、広報紙を活用して全世帯に情報発信するとともに、湯水を経験していない若年層を中心に、水の大切さや水道水の安全性・おいしさなどの理解・認識を深めてもらうため、身近なSNSの活用や、水道局公式アンバサダーを起用した動画配信や「節水の日」キャンペーン、ラジオ放送などを行いました。</p> <p>○ホームページでは、水道施設をバーチャルで見学できる水道局デジタルライブラリーの発信などを行いました。</p> <p>○自宅で習慣的に水道水を飲んでもらえるように、のみごろの温度でデザインが浮かび上がるシールを作成し、こども水道教室やイベントで配布しました。</p> <p>○小学生を対象とした職業体験イベントを開催しました。</p> <p>○水道水に関する意識や行動及びお客さまのニーズを調査・分析し、今後の運営方針やサービス、広報活動などに活かすため、お客さまアンケートを実施しました。</p>		<p>○お客さまアンケート結果の分析を行い、水道水に関する意識や行動及びお客さまのニーズを把握し、広報活動などに活かすとともに、第3次中期経営計画の取組みに反映させていきます。</p> <p>○引き続き、湯水を経験していない若年層を中心に、水の大切さや水道水の安全性・おいしさなどの理解・認識を深め、水道事業への興味・関心を高めてもらうため、身近なSNSの活用や、公式アンバサダーを起用した動画配信、水道局デジタルライブラリーの発信などを行っていきます。</p>		
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 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)		
	85.0	85.0	85.7	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			
<p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>【お客様満足度調査】 ○地下鉄利用者を対象に令和5年7月7日～28日の計22日間にかけて、お客様満足度調査を実施しました。 ○お客様満足度調査における「地下鉄への総合満足度」は以下のとおりとなりました。</p> <p>令和2年度 95.4 令和3年度 92.8 令和4年度 94.1 令和5年度 90.0</p> <p>【お客様の声】 ○日々寄せられるお客様の声への対応は継続的に実施し、いただいたご意見については経営幹部まで情報共有を図り、お客様サービス向上に積極的に活用するとともに、改善に活かした事例をHPにて紹介しました。</p> <p>※令和5年度改善事例（一部） ◇混雑緩和を目的とした、七隈線のダイヤ改正の実施 ◇多言語マナー啓発の強化 ◇タッチ決済対応改札機の増設</p>		<p>【お客様満足度調査】 ○今後も継続的に実施していきます。 なお、令和6年度については、令和6年7月5日～26日に実施しました。</p> <p>【お客様の声】 ○令和5年度と同様、継続的に対応を実施していきます。 ○お客様への回答の更なる迅速化を目指した取り組みを進めます。</p>	
		指標			
「お客様満足度調査」によるお客様満足度（%）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	95.4	現状以上	90.0	現状以上	

R4-6	公立夜間中学「福岡きぼう中学校」の運営	教育委員会		
<p>●様々な事情で義務教育を十分に受けることができなかった方々に、就学の機会を提供するため、公立夜間中学「福岡きぼう中学校」を運営します。</p>	工程			
	3年度	4年度	5年度	6年度
	ニーズ調査の実施・開校準備	開校	-	-
		運営	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	○4月に16名、8月（後期）に1名が入学され、3月には3名が卒業されました。		○年齢や国籍、生活背景、習熟度などが違う様々な方が通学するため、一人ひとりの状況に応じた対応を行います。 ○新たな就学機会促進の情報提供として、SNSや複合施設におけるデジタルサイネージの活用を推進していきます。	
指標				
在学者数 （各年度における最大数）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
	-	-	45	52
R4-7	特別支援学校高等部の新設	教育委員会		
<p>特別支援教育へのニーズの高まりから、中学校特別支援学級から特別支援学校高等部への進学者が年々増加しており、「博多高等学園」（平成16年4月1日開校）に続いて、就労支援に特化した高等部を令和5年度は旧住吉中学校跡地（南区清水1丁目）に全市域を対象にした学校、令和7年度は東区城浜団地に東エリアを対象にした学校を開校します。</p>	工程			
	3年度	4年度	5年度	6年度
	全市域特別支援学校高等部（仮称）開校準備	→	開校	→
			東エリア特別支援学校高等部（仮称）開校準備	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	特別支援学校「城浜高等学園」に係る校舎等建築工事に着手し、開校準備委員会等の開催や、地域、中学校長会、特別支援学校長会、特別支援学校保護者等への学校説明会を実施しました。 特別支援学校「清水高等学園」については、就労支援に特化した学校として4月に開校させました。		特別支援学校「城浜高等学園」の開校に向け、各委員会の開催、校舎建築工事、入学者選考検査の実施、学校備品の整備を行います。	
指標				
就労支援に特化した特別支援学校の新設校数	-	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
	-	1	1	2

R5-5	学びの多様化学校（不登校特例校）の設置検討	教育委員会			
<p>●不登校児童生徒に対する支援のあり方を検討するため、令和5年度にアンケート調査を実施しました。その結果、ニーズが確認できたことから、学びの多様化学校（不登校特例校）の設置に向けた取組みに着手します。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
				アンケート調査、他都市調査、教育課程等検討	教育課程等検討、生徒募集等検討
				施設改修検討・設計	施設改修工事
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
<p>○他都市における学びの多様化学校を視察し、教育課程等の検討を行いました。 ○施設改修に係る検討や設計を実施しました。</p>		<p>○令和7年4月の開校に向けて、引き続き教育課程等の検討を進めるとともに、施設の整備等を実施します。</p>			

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>●「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					
	3年度	4年度	5年度	6年度		
	新たな取組みの支援	→	→	→		
	企業等の地域活動への参加促進	→	→	→		
	令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み		
	<p>○地域活動について課題解決等のためのアドバイスを行う「共創による地域づくりアドバイザー」の派遣により、校区の実情に応じた共創の取組みを推進しました。</p> <p>○企業等の参加促進のために、地域活動に取り組む企業等を「ふくおか共創パートナー企業」として登録・公表するとともに、過去1年の実績等を基に「地域活動貢献企業」として認定し、市との契約上における優遇措置を行う制度を開始するなど、インセンティブ付与に取り組みました。</p> <p>○特に貢献度の高い企業等へ感謝状を贈呈しました。</p>			<p>○「共創による地域づくりアドバイザー」による支援を継続し、校区の実情に応じた共創の取組みを推進します。</p> <p>○「ふくおか共創パートナー企業」や「地域活動貢献企業」の普及に取り組むとともに、感謝状贈呈を継続します。</p>		
	指標					
新たな共創の取組み数（市が関わったもの）（累計）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	29	40	33	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			
<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			
		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）	-	-	-
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○外国人による講演会や外国人住民と日本人住民との交流会などを実施しました。</p> <p>○福岡よかトピア国際交流財団において、地域への企画提案や支援メニューの紹介、国際交流事例集の活用などを行いました。</p>		<p>○引き続き、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>	
		指標			
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）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	34	75	55	115	

28	地域防災力の向上	市民局		
①	【避難行動要支援者名簿の活用推進】			
<p>●個別避難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。</p>	工程			
	3年度	4年度	5年度	6年度
	個別避難計画作成支援、避難支援訓練に関するワークショップ	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○福祉事業者による個別避難計画作成を本格実施しました。 ○ワークショップを29回実施し、自治会・町内会単位での個別避難計画作成を支援しました。 ○個別避難計画の実効性を確認するため、支援者と要支援者が参加する「インクルーシブ防災訓練」を7校区で実施しました。</p>		<p>○福祉事業者による個別避難計画作成を実施します。 ○ワークショップの開催回数を増やすほか、自治会・町内会単位での個別避難計画作成を支援します。 ○個別避難計画の実効性を確認するため、支援者と要支援者が参加する「インクルーシブ防災訓練」を実施します。</p>	
	指標			
地域による個別避難計画の作成件数	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
	557	1,500	2,485	2,000
②	【避難所運営ワークショップの開催】			
<p>●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。</p>	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	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○令和5年度は8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。 ○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内容としました。</p>		<p>○6年度から新たにアクションカードを活用した防災資機材の確認や避難所の開設など、実働型のワークショップを開催します。 ○避難所運営訓練の未実施校区をターゲットにしたメニューを取り入れ、全校区での訓練実施を目指します。</p>	
	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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
	22	36	37	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			
<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			
		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○事業取組中の団体に対しフォローアップを行うとともに、更なる推進に向け、活動事例等を記載したリーフレットを作成しホームページに掲載するなど、積極的に広報しました。</p> <p>○新たに1公園協定を締結し、事業を開始しました。</p>		<p>○引き続き、コミュニティパーク事業の取組みを推進するため、PRの強化を図ります。</p>	
		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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	7	現状以上	7	現状以上	

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		
<p>●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。</p>	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	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○令和4年度のアンケート調査を基に、地域と大学・NPOとの連携を促進しました。 ※大学と地域とのマッチングを11校区で15事業実施。 ○NPOの情報を収集し、校区に情報提供しました。 ○公民館に対して、地域の課題や大学・企業・NPOとの連携ニーズを把握するためにアンケート調査を実施しました。</p>		<p>○令和5年度に実施したアンケート調査を基に地域と大学・NPO・企業との連携を促進します。 ○NPOの情報を収集し、随時校区に発信し、連携を促進します。 ○地域と大学や企業・NPOの連携・交流情報を収集し、区HPで情報発信を行うとともに、地域と大学等との意見交換会へ参加し、アドバイスをを行います。</p>	
	地域と大学との連携事業数	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)
25		60	61	60

②	【地域コミュニティ活性化支援】	博多区			
<p>●専門学校が多く立地するという博多区の特徴を活かし、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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○区主催事業（博多どんたく港まつり博多区演舞台や秋のステージはかた）での専門学校ブースの設置や、博多区役所1階の多目的スペースを活用したイベント（服の交換会や学生の作品展示）を実施するなどの取組みを推進しました。</p>		<p>○引き続き、地域や専門学校と情報交換を行うなどを推進するとともに、取組み事例の紹介などの情報発信を随時行っていきます。</p>	
		指標			
共創の取組みを行った延べ学校数（累計）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	1	10	18	20	

③	【地域コミュニティ活性化支援】	中央区			
<p>●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。</p> <p>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。</p> <p>※「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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○校区等情報を共有し、各校区の課題解決の検討を行うとともに、公民館がNPOや企業と協働して行う「公民館じょいんとプロジェクト」を実施しました。</p> <p>○「自治会・町内会長交流会」については、地域の潜在的な人材を掘り起こすため、若い世代が参加しやすい自治会・町内会づくりをテーマに開催しました。</p>		<p>○校区等情報を共有し、各校区等の課題解決の検討を行います。</p> <p>○また、「公民館じょいんとプロジェクト」、「自治会長・町内会長交流会」の実施の他、自治会・町内会の円滑な運営の支援を行うことにより、公民館や地域における共創の取組みを促進します。</p>	
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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	24.3	25.0	-	30.0	

④	【地域コミュニティ活性化支援】	南区				
<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>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○地域と企業等との取組みについては、令和4年度に開始した企業版出前講座のメニューを拡充するなど企業の社会貢献の場を創出しました。</p> <p>○地域と大学との取組みについては、周辺7大学との連絡会議の開催により地域活動の共有を行うとともに、大学版出前講座や南区こども大学のほか、地域ニーズに応じた連携・交流イベントを開催しました。</p> <p>○南市民センターにおいて、企業、大学と連携し、市民向け講座等を実施し、ホームページで取組みの内容を紹介しました。</p> <p>○大橋駅周辺において、地域、大学、企業等と連携し、防犯パトロールや花の植え替え等を実施し、市政だよりで取組みの内容を紹介しました。</p>		<p>○企業・大学等の多様な主体と連携し、南市民センターを活用した市民向けイベントの開催や、大橋駅周辺の防犯パトロール、環境美化活動を実施するなど、共創のまちづくりをより一層推進します。</p>		
		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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
1	7		13	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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	0	4	6	8		

⑤	【地域コミュニティ活性化支援】	城南区			
<p>●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。</p> <p>●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等を活用した地域の絆づくりを進めます。</p>		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）	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○SNSを活用し、各校区自治協議会会長や区内の防災士に災害情報や危機事案情報を発信し、登下校時の小学生の見守り、パトロール、災害発生時の避難所開設等を地域と共働で実施しました。</p> <p>○地域における高齢者の社会参加への取組みとして、健康づくり教室や地域の歴史講座など「高齢者地域参画支援事業」を全公民館（67講座）で実施しました。また、離れても繋がる取組みとして、スマホ講座やオンライン講座を全公民館（85講座）で実施しました。</p>		<p>○災害時の地域への情報提供については、SNSを活用した情報発信を継続し、校区内での情報拡散を計ります。</p> <p>○引き続き、公民館では高齢者の社会参加の促進やデジタル化、オンライン化へ対応するためのスマホ講座などの事業を行います。</p>	
指標					
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議会会長・防災士等の数	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	54	70	77	80	

⑥	【地域コミュニティ活性化支援】	早良区											
<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>													
						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		→		→		→							
令和5年度の実施状況				令和6年度以降の取組み									
<p>【共創を促進する情報交換の場の設定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治協議会会長会を開催（6回）しました。 ・自治協議会長、自治会・町内会長参加地域コミュニティ推進交流会を実施しました。 ・新任自治会・町内会長対象地域活動に関する研修会を実施しました。 <p>【アドバイザー派遣、広報支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共創による地域づくりアドバイザー派遣（延べ6校区）を行いました。 ・地域広報アドバイザー等を活用した情報発信の支援を行いました。（SNS活用校区支援10校区、動画配信インスタ35件、ふくコミ33件） ・動画作成講座を開催（3校区）しました。 <p>【子ども会活動支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事例発表会を開催しました。 ・活動等相談に対応（58件）しました。 ・活動促進に向けた出前講座（23件）を行いました。 				<p>【継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○自治協議会会長会における地域活動の意見交換会や自治協議会役員等を対象とした自治会等活動事例発表会を実施します。 ○自治協と伴に自治会・町内会の活動についての情報発信を活発に行い、地域住民の地域活動への認知度をあげ、参加者、担い手増を支援します。 ○地域活動への参加のきっかけとなる子ども会活動を支援します。 ○共創による地域づくりアドバイザー派遣や遊びの達人などの出前講座の実施、地域広報アドバイザー派遣による、新たに区公式インスタグラムの活用促進、合わせて地域と公民館におけるデジタル人材の育成を進めます。 									
指標													
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（％）		現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）								
		-	30.0	76.0	80.0								

⑦	【地域コミュニティ活性化支援】	西区			
<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>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○九州大学と連携し、子ども向けの科学実験教室を実施しました。</p> <p>○地域と大学の交流・連携を進めるための「九大と地域の便利帳」を見直し、新たな広報誌を令和6年4月から発行することとしました。</p> <p>○九州大学及び福岡出入国在留管理局と連携して、「外国人のための生活相談会」を開催しました。</p> <p>○市民ボランティア「西区まると博物館推進会」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実施しました。</p>		<p>○引き続き九州大学との連携事業を計画し実施します。</p> <p>○九州大学にて開催される公開講座等の共催を行います。</p> <p>○広報誌「ぷらりにしQ」を留学生などにも伝わるよう、英訳を施して発行します。</p> <p>○九州大学留学生との交流の充実を図ります。</p> <p>○引き続き「西区まると博物館推進会」と連携し、様々な事業を行います。</p> <p>○一人一花運動に参加している企業との共働による活動の検討を行います。</p>	
		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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	16 <small>※新型コロナの影響</small>	55	38	65	

⑧	【地域コミュニティ活性化支援】（自治会・町内会活動の支援強化）	東区			
自治会・町内会活動を支援するため、 ①新任の自治会・町内会長を対象に、自治会・町内会活動の意義や基本的な運営等を学ぶ研修会 ②校区や自治会が抱える課題等をテーマとした研修会を開催します。		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		-	新任研修会	→	→
		-	全会長対象研修会	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		① 新任研修会 48人参加 多忙な方も参加しやすいように休日と平日夜間に開催しました。 ② 全会長対象研修会 98人参加 多忙な方も参加しやすいように休日と平日夜間に。延べ4回開催しました。		新任研修会、全会長対象研修会ともに、参加しやすいよう、開催日・時間帯を工夫します。	
指標					
新任自治会・町内会長の研修会への参加率	-	現状値 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	-	54%	46%	60%	

R5-6	中央区の認知症になっても住みやすいまちづくり事業	中央区		
<p>●高齢化が進み、認知症になっても、住み慣れた地域で住み続けていただくために、マンション管理団体や高齢者が日常的に利用されている金融機関やコンビニなどの事業者と連携し、認知症が疑われるなど支援が必要な高齢者を支援機関に早期につなげるネットワークづくり（連携の仕組みづくり）を行います。</p> <p>また、元気なうちから医療や介護など高齢期の様々な課題に備えるため「人生100年時代に備える講座」を年6回にわたり実施します。</p>	工程			
	3年度	4年度	5年度	6年度
			会議体による課題共有と具体的な連携の仕組み検討	具体的な連携の仕組みの試行とツールの作成
			講座の実施	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○集合住宅関係団体や金融機関、コンビニ事業者、地域の福祉関係者、専門職等に集まいただき、それぞれの分野における認知症高齢者等についての課題と、その取組みの方向性を検討しました。</p> <p>○ネットワーク会議を年5回開催しました。（延参加者数179人）</p> <p>また、「人生100年時代に備える講座」を年6回実施しました。（延参加者：243人）</p>		<p>○ネットワークづくりに活用できる「リーフレット等のツールの作成」と「顔の見える関係づくり」の試行、そしてツール作成のための検討会議を開催します。</p> <p>「人生100年時代に備える講座」は年5回実施予定です。</p>	
	指標			
取組みへの参加事業者数	-	現状値 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
	-	0	9	13

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>●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。</p>	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	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○香蘭女子短大及び福岡女学院大学の留学生を対象に、ハザードマップや避難所での電話通訳の紹介など、防災意識向上のための講座を実施しました。</p> <p>○第一薬科大付属高校の生徒を対象に、南消防署・南消防団・博多あん・あんリーダー会と連携し、災害図上訓練（DIG）や応急担架訓練等を実施しました。</p>		<p>○留学生を対象とした防災講座を引き続き実施するとともに、対象拡大に向けた働きかけを行います。</p> <p>○高校生を対象とした防災講座を引き続き実施するとともに、学生に地域の防災訓練に参加してもらうことで、地域との結びつきを図ります。</p>	
	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）	実績値（5年度）	最終目標（6年度）
	38.6	50.0	36.6	60.0
32	地域防災力の強化（DIGの推進）	消防局		
<p>●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。</p>	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	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○消防団員による地域住民への災害図上訓練の実施や地域が行う防災訓練での指導を行いました。</p>		<p>○訓練指導者研修を通じて、訓練指導者の養成を図るとともに、新たな校区での地域住民への災害図上訓練等の実施を推進します。</p>	
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）	実績値（5年度）	最終目標（6年度）
	59.6 (90校区)	62.9 (95校区)	64.2 (97校区)	66.2 (100校区)

○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			
<p>●「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。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
	各局の支援	→	→	→	
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	<p>○ボートレース福岡パーク化事業、今宿野外活動センターリニューアル、福岡市博物館リニューアル推進事業、西部工場再整備、福岡市葬祭場「刻の森」整備事業における事業手法等の検討を支援しました。</p> <p>○契約済のPFI事業におけるモニタリング等を支援しました。</p>		<p>○引き続き、ボートレース福岡パーク化事業をはじめ、ロングリスト・ショートリストに掲載中の事業における事業手法等の検討を支援します。</p> <p>○契約済のPFI事業におけるモニタリング等を支援します。</p>		
指標					
<p>「官民協働事業（PPP）への取組方針」に基づき事業手法の検討を行い、「最適事業手法検討委員会」へ意見聴取等を行った官民協働事業数（累計）</p>		現状値 (2年度)	中間値 (4年度)	実績値 (5年度)	最終値 (6年度)
		18	-	20	-
①	【早良南地域交流センター】	市民局			
<p>●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>	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	→	→	
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	<p>適切な管理・運営が行われるようモニタリングなどを着実にを行い、良質な公共サービスの提供を図りました。</p>		<p>引き続き、適切な管理・運営が行われるようモニタリングなどを着実にを行い、良質な公共サービスの提供を図ります。</p>		

②	【拠点文化施設及び須崎公園】	経済観光文化局 住宅都市局			
<p>●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>		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	施設整備、供用開始
		【須崎公園 2期】			
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
拠点文化施設及び須崎公園（1期）の供用開始を目指し、施設整備及び開業準備に取り組みました。		引き続き施設整備及び開業準備を着実に進め、令和7年3月に供用開始します。また、令和7年度以降は、令和9年3月の須崎公園（2期）の供用開始に向けて公園整備に取り組みます。			
③	【博物館】	経済観光文化局			
<p>●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。</p>		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
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○幅広い観光客をターゲットとした文化観光の拠点や文化を次世代へ継承する拠点等としての機能向上を目指し、リニューアルの基本計画を策定しました。</p> <p>○収蔵庫棟増築工事の設計等を実施しました。</p>		<p>○収蔵庫棟の増築工事に着手します。</p> <p>○南側広場整備に係る実施設計等を実施します。</p>	

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めます。		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		リニューアルプランの策定	-	-	-
		事業者公募 優先交渉権者決定	基本協定・事業実施協定の締結	指定管理者による管理運営 民設民営施設の運営	→
		インフラ施設整備	インフラ施設整備 既存施設改修	→	-
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
○R6.3に設計・施工一括契約及び新たな魅力創出事業における施設整備の完了		○R5.4から15年間の指定管理の運営を行う。			
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	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		○令和4年12月設計・施工を完了しました。以降、令和16年度までPFI事業者による空調設備の維持管理が行われます。 ○市は継続的なモニタリングを行い、質の高い空調環境の提供を図ります。		○市は継続的なモニタリングを行い、質の高い空調環境の提供を図ります。	

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											
<p>●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。</p> <p>※インセンティブ制度…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</p>						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	
						令和5年度の実施状況				令和6年度以降の取組み			
						モニタリングの適切な実施や、インセンティブ・ペナルティ制度の導入について、施設所管課への通知や助言等、指定管理者施設所管課向けの研修を通して周知を行い、指定管理者がよりノウハウを発揮できる環境整備に取り組みました。				引き続き、指定管理者制度による効率的な施設運営と良質な市民サービスの提供に取り組みます。			
指標													
インセンティブ制度※の新規導入件数（累計）		現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）								
		—	20	25	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】	福祉局											
<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>						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・指定		指定管理者による管理運営		→	
						令和5年度の実施状況				令和6年度以降の取組み			
						○令和4年度に公募による選定を行った指定管理者が、令和5年4月1日から管理運営を開始しました。 ○市は施設のモニタリングを実施し、質の高い施設利用者サービスの向上に取り組みました。				○引き続き、施設のモニタリングを実施し、質の高い施設利用者サービスの向上に取り組みます。			

②	【市営住宅の最適な管理手法の検討】	住宅都市局			
<p>●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。</p>		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	指定管理者の公募（非公募）・指定	管理運営	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		中央・南・城南区における管理業務の一部について、3区を1つに大括り化し、公募により選定した指定管理者による管理を開始しました。		令和10年度以降の次期指定期間に向けて、指定管理のモニタリング等により、試行の成果と課題の整理を進めます。	
③	【発達障がい者支援等施設への指定管理者制度導入】	福祉局 こども未来局			
<p>●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等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。</p>		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	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
○発達障がい者支援センター、障がい者就労支援センター及び中央障がい者フレンドホームを福岡市舞鶴庁舎に一体的に整備し、令和5年7月から指定管理者による管理運営を開始しました。		○引き続き、一体的に連携することで支援の強化を図り、施設利用者のサービス向上に取り組みます。			

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>●技能労務職員に係る事務事業については、引き続き、原則、退職不補充としたうえで、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取り組みます。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		退職不補充の実施	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		技能労務職員に係る事務事業の見直しについては、令和6年度から臨海工場の施設運營業務の実施体制の見直し等を実施しました。		引き続き、より適正な職員配置となるよう事務事業の見直しに取り組んでいきます。	
		指標			
技能労務職員の職員数	現状値 (2年度)	中間値 (4年度)	実績値 (5年度)	最終値 (6年度)	
	566	454	420	-	

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>●NPO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。</p> <p>●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。</p> <p>●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。</p>						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		→		→		→	
令和5年度の実施状況				令和6年度以降の取組み									
<p>○NPO等と市との共働をサポートする窓口として「共働テーブル」を実施しました（相談・情報提供12件、コーディネート6件）。</p> <p>○市民公益活動の担い手を発掘・育成するためのプログラムを実施しました。</p> <p>○地域とNPOとの共働を推進するため、NPOの出前講座を実施しました。</p> <p>○市内のNPO法人を対象に、NPO支援におけるアウトリーチやハンズオン支援を実施しました。</p> <p>○共働の推進や共働への理解を促進するため、職員に対してNPOの現場体験研修を実施しました。</p>				<p>○NPOと地域との連携強化に向けた検討を実施します。</p> <p>○市とNPO等との共働の相談窓口である「共働テーブル」について、SNS等さまざまな広報媒体を活用し積極的な広報を行います。</p> <p>○NPOの共働事例等を掲載する共働推進ポータルサイトを構築するとともに、市ホームページに掲載しているNPOの出前講座など、NPOとの共働に関する情報発信に取り組みます。</p> <p>○NPO法人の組織基盤強化のため、併走型のコンサル支援を実施します。</p>									
指標													
コーディネートによる共働件数（累計）		現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）								
		1	19	40	38								

37	超高齢社会への対応「福岡100」の推進	福祉局 保健医療局			
<p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○事業者等の新たな発想・手法による提案に基づいた共同事業の実施と、成果がみられた事業の社会実装支援を行う「福岡100ラボ」に取り組むとともに、人生100年時代に向けた市民一人ひとり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>引き続き「福岡100PARTNERS」事業や「福岡100ラボ」に取り組むとともに、人生100年時代の社会課題を共有し、産学官民一体となった機運醸成を図る「福岡100ラボ meetup!」を開催します。</p>	
		指標			
		福岡100ラボ等での 公民連携による事業 創出数（累計）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）
21	34		37	48	

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>●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めます。</p> <p>●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。</p> <p>※「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り組みのことです。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○「一人一花サミット」を開催し、花と緑のまちづくりに寄与いただいた方を対象とした表彰式や、花壇活動者、学生などを交えてトークセッションを実施しました。</p> <p>○一人一花運動を広げるためのプロモーションに協力して下さる企業・団体である「メディアパートナー」と連携した情報発信や一人一花運動HP・SNSによる積極的な広報を行いました。</p>		<p>・植物園内の「ポタニカルライフスクエア（都市緑化啓発事業拠点施設）」を活用し、一人一花運動を担う人材育成を進めます。</p> <p>・メディアパートナーの拡大やプロモーション事業受託者との連携強化、発信後の分析を行うことで、より効果的な広報に取り組めます。</p>	
		指標			
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	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	6	7	8	8	

39	温暖化対策のための実践活動の促進	環境局				
<p>●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。</p> <p>※GJ：[ギガジュール]：ジュールは、1ワットの電力を1秒間流した時の電力量に相当するエネルギー量のこと。 <1ギガジュール（GJ）=10億ジュール（J）> 例えば、1ギガジュールはガソリン約29リットルのエネルギー量に相当する。</p>		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支援事業の実施	→	→	→	
環境フェスティバルでの啓発	→	→	→			
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>■ECOチャレンジ応援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○参加登録世帯：2,003世帯 ○付与ポイント：3,086,740ポイント ○ポイント付与申請世帯数：735世帯 <p>■住宅用エネルギーシステム導入支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○太陽光発電システム：310件 ○リチウムイオン電池：568件 ○V2Hシステム：28件 ○家庭用燃料電池：214件 <p>■環境フェスティバルでの啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ○温暖化対策に向けた市民意識醸成のためのブースの出展、及び次世代自動車の展示会を実施しました。 		<p>■ECOチャレンジ応援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○募集参加世帯数4,000世帯（R5:2,000世帯） ○専用サイトを新たに構築し、参加者のポイント申請作業の簡便化を図るとともに、集計作業等事務処理の効率化を実現します。 <p>■住宅用エネルギーシステム導入支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ○補助対象設備（高効率給湯器（エコキュート））を拡充し、引き続き普及推進に取り組みます。 <p>■環境フェスティバルでの啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ○温暖化対策に向けた市民意識醸成のためのブースの出展、及び次世代自動車の展示・試乗会・パネル展示・自動車からの給電デモンストレーションを実施予定です。 		
		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]	現状値 (H30年度)	実績値 (3年度)	中間目標 (4年度)	最終目標 (6年度)
			21.0	18.8	-	19.3

40	企業等と連携した食品ロス削減の推進	環境局											
<p>●企業やNPO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。</p>						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		→		→		→	
令和5年度の実施状況				令和6年度以降の取組み									
<p>■福岡エコ運動 ○各種媒体を用いた消費者に対する広報啓発を実施するとともに、新たに開設した福岡エコ運動協力店の取組みを紹介する特設ホームページを活用して、食品ロス削減に積極的に取り組む協力店の認知度向上と拡大を図りました。 協力店:692店 (R5nd末)</p> <p>■フードドライブスポット ○フードドライブを市民が提供しやすい通勤途中や利用者の多い施設(2施設)にて実施しました。 回収実績:249kg(897個)</p>				<p>■福岡エコ運動 ○引き続き消費者への広報啓発と協力店の拡大、特設サイトの充実に取り組みます。</p> <p>■フードドライブスポット ○公共施設や民間施設で行われるフードドライブの情報発信や物品の貸出等の支援を行い、企業や地域等と連携しながら市民に身近な場所でのフードドライブの推進に取り組みます。</p>									
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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)								
		571	650	692	720								

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>●「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				
		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○市民との共働による干潟生物調査や、NPO等との連携・共働による環境保全活動（清掃活動等）を実施しました。</p> <p>○NPOや市民等との連携を強化するため、生物多様性パネル展、交流会等を開催しました。</p> <p>○博多湾の環境保全に資するモニタリング調査の結果等について環境局ホームページで公表しました。</p>		<p>○市民、NPO等との共働による生物調査や環境保全活動（清掃活動等）を実施します。</p> <p>○NPOや市民等との連携を強化するため、生物多様性パネル展、交流会等を開催します。</p> <p>○ホームページ等を活用して、博多湾の環境に関する情報を発信します。</p>		
		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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
			19	25	31	40

R4-8	Fukuoka Art Next(彩りにあふれたまち)の推進	経済観光文化局				
<p>●産学官が連携し、市民が身近にアートに触れる暮らしの推進やアーティストの成長支援に取り組めます。</p> <p>アートのある暮らしの推進</p> <p>○FaN Weekの開催</p> <p>アートスタートアップ</p> <p>○保税地域を活用し「アートフェアアジア福岡」開催</p> <p>○Artist Cafe Fukuoka 開設・運営</p> <p>○レジデンス事業拡大</p> <p>○福岡アートアワード創設</p>	工程					
	3年度	4年度	5年度	6年度		
	-	アートのある暮らしの推進	→	→		
	-	アートスタートアップ	→	→		
	令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み		
	<p>○アートのある暮らしの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ FaN Weekの開催 ・ 保税地域を活用し「アートフェアアジア福岡」開催 <p>○アートスタートアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Artist Cafe Fukuoka 運営 ・ アーティスト・イン・レジデンス事業 ・ 福岡アートアワード 			<p>○アートのある暮らしの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ FaN Weekの開催 ・ 保税地域を活用し「アートフェアアジア福岡」開催 <p>○アートスタートアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Artist Cafe Fukuoka 運営 ・ アーティスト・イン・レジデンス事業 ・ 福岡アートアワード 		
	指標					
	FaN Week参加団体数(件)	-	中間目標(4年度)	実績値(5年度)	最終目標(6年度)	
		-	40	31	60	
	Artist Cafe Fukuoka 相談件数(件)	-	中間目標(4年度)	実績値(5年度)	最終目標(6年度)	
	-	50	458	300		

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>●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。</p> <p>①「公園の安全性・利便性の向上」</p> <p>②「観光案内機能の導入等による地域振興」</p> <p>③「民間活力の導入による土地の利活用の促進」</p> <p>④「公園利用者の増加」</p> <p>⑤「海浜の利用」</p> <p>これらの取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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○海づり公園施設の詳細設計(建築、設備、土木、仮設通路)を実施(令和4年度繰越)。</p> <p>○施設建設に伴い、海づり公園指定管理者との協議を実施。</p> <p>○緑地部等については、活用方法の検討や民間事業者へサウンディングを実施。</p>		<p>○令和6年度は海づり公園の事務所棟の建築工事および付帯する、電気設備、空調設備、衛生設備等の工事、また土木工事は下水道施設、仮設通路、潜堤設置、養浜等を実施する。</p> <p>○令和7年度以降は料金所棟の建築工事および電気設備、空調設備、衛生設備等の工事、また土木工事はロータリー整備、仮設通路、一部公園施設整備等を実施する。</p> <p>○緑地部等については、令和7年度に活用方法を決定し、令和8年度に事業者選定、令和9年度からの海業事業開始を目指し取り組む。</p>		
		指標				
公園利用者の人数		現状値 (元年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
		61,908	72,000	44,044	72,000	

R4-9	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>【再掲】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。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
	リニューアルプランの策定	-	-	-	
	事業者公募 優先交渉権者決定	基本協定・事業実施協定の締結	指定管理者による管理運営 民設民営施設の運営	→	
インフラ施設整備	インフラ施設整備 既存施設改修	→	-		
<p>市民向け啓発イベントを市内の企業・団体・学校等と連携して開催し、森林保全や木材利用を促進します。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
	-	公共建築物等への木材利用促進	→	→	
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	<ul style="list-style-type: none"> ・西都北公民館や中央区役所等の木材利用を推進しました。 ・民間事業者と連携した市民向け啓発イベントを開催しました。 ・世界水泳選手権2023福岡大会で福岡市内産材のコースター約2000枚を関係者に配布しました。 		<ul style="list-style-type: none"> ・照葉はばたき公民館（木造）などに、福岡市内産材を供給します。 ・森林整備の大切さを市民向けに普及・啓発するための体験型イベントを実施します。 		
	指標				
市公共施設整備の木材使用量における地域産材（県産材含む）の割合（%）	-	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	-	5.0	16.33	5.0	

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>●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。</p>		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	公募検討、随時実施	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○2期公募に向けてサウンディング型市場調査を実施し、長垂海浜公園、香椎浜北公園において、Park-PFI制度を活用した公募を開始しました。</p> <p>○東平尾公園（大谷広場）、明治公園、清流公園において、Park-PFI制度を活用した公募を実施し事業者を決定しました。</p>		<p>○引き続き、公園の立地特性、利用者ニーズを踏まえ、民間活力の導入による公園利用者の利便性向上や公園の魅力向上に取り組みます。</p>		
		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）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
3	4		4	5		

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>●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。</p> <p>●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、ゴミ袋の支給や回収などの支援を行います。</p> <p>●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ご負担いただき、その収入を道路の維持管理に活用します。</p> <p>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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
<p>○市民や企業へ道路損傷等を発見した際の通報先を記載した「傷みカード」を配布し、通報依頼をするとともに、道路下水道局市民向け広報紙へ「LINE通報システム」の紹介文掲載等を行いました。</p> <p>○道路における清掃・美化や破損箇所の通報、道路照明灯におけるパートナー料の活用や見守りなど、地域団体等と共働し、道路の保全に努めました。</p> <p>○なお、歩道橋のパートナー事業については、令和3年度に事業廃止に伴い募集を終了しました。</p>		<p>○今後も市民や企業へ「LINE通報システム」を活用した通報依頼を行い、市民等との共働による道路の損傷箇所の早期発見・補修等につなげていきます。</p> <p>○また、引き続き、市民等との共働による道路の保全活動の推進に努めます。</p>			
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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	7.0	11.0	10.3	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			
<p>●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)</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○継続して事業者ヒアリングを行ってきたが、事業者の民営化の公募への参加が見通せない状況であるため、指定管理を継続したうえで、隣接する小戸公園と連携し、民間活力の導入による賑わい創出について検討を行う方針を議会へ報告。</p>		<p>○指定管理を継続したうえで、民間活力の導入による賑わい創出方法について検討するために、事業者ヒアリングを行い、その結果をもとに事業スキームを構築する。</p>	
		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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	24	30	32	33	

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>●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。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○複数の企業から活動希望の相談を受け、うち1社について令和6年度からの協定締結につなげました。また、NPO法人と連携し、新規企業の誘致に向けたパンフレットの作成を行いました</p>		<p>○企業活動を活性化させるため、相談企業へのヒアリングや他都市事例などの情報収集により、企業が参画しやすい仕組みづくりの検討を行い、積極的な誘致促進を図り、活動団体の増加、取組みの活性化につなげます。</p>	
		指標			
福岡市水源の森づくり共働事業協定締結団体数（累計） （件）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	3	4	3	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		
<p>●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。</p>	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	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○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>○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す。 ○九州自治体からの提案・相談等に対応します。</p>	
指標				
	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
九州広場の利用件数	0 ※新型コロナの影響	40	5	20
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>●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> <p>※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。</p>	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	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○福岡県及び佐賀県内で制度を導入している自治体間で包括的に連携するための協定を締結したことで、相互利用が可能となる自治体が大幅に増加し、当事者の利便性の向上や精神的負担の軽減を一層図りました。</p>		<p>○制度を導入している政令指定都市や九州自治体などに連携協定の締結を働きかけます。</p>	
指標				
	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
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	4	8	17	14

49	災害時の消防相互応援体制の更なる強化	消防局			
<p>●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			
		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○福岡県内での大規模災害等の発生に備え様々な訓練を行いました。</p> <p>【実施した主な取組み】</p> <p>○応援要請手順の円滑化を図るため、応援要請訓練を実施（福岡県及び県下24消防本部）しました。</p> <p>○応受援活動の充実・強化を図るため、連携（実動）訓練を実施しました。</p> <p>○連携訓練の振り返り及び土砂災害活動についての知識を深めるため、研修を実施しました。</p> <p>○各地域において、集結訓練を実施するとともに、消防航空隊と地上隊との連携を強化するため、訓練を実施しました。</p>		<p>○訓練、研修会を実施し、関係機関の連携強化に取り組みます。</p> <p>○応援要請手順の確認を行い、必要に応じて見直しを図ります。</p>	
		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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	2	3	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			
<p>●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。</p> <p><参加消防本部></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 <p><令和5年度参加予定></p> <ul style="list-style-type: none"> ・筑紫野太宰府消防組合消防本部 <p><令和11年度参加予定></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	→	-
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○令和5年度は、福岡都市圏消防共同指令センターの一部機器を更新し指令システム機能を強化しました。</p> <p>○令和5年11月に筑紫野太宰府消防組合消防本部が共同運用に参加しました。</p>		<p>○令和6年度は、福岡都市圏消防共同指令センターの全面更新(令和11年度)に向けた計画の策定に着手します。</p> <p>○糸島市消防本部の共同運用参加(令和11年度)に向けた準備を福岡都市圏内の消防本部と協議を行いながら進めます。</p>	
指標					
参加消防本部数(累計)	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	5	5	6	6	

51	災害時の応急給水・応急復旧体制の充実	水道局				
<p>●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。</p> <p>●災害等により、他の水道事業者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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況	令和6年度以降の取組み			
		<p>○日本水道協会九州地方支部における相互応援協定に基づき、那覇市で合同防災訓練を開催。職員9名、給水車で参加し、応急給水訓練を実施し、広域的な連携の強化を図りました。</p> <p>○大都市水道局大規模災害対策検討会（高知市）に参加し、南海トラフ地震等の大規模災害に関する対策の情報交換等を行いました。</p> <p>○大都市合同防災訓練（大阪市）に参加し、大規模災害に対する訓練を行いました。</p> <p>○災害応援隊を年度当初に任命し、給水車の操作や応急給水などの訓練を実施し、即応できる体制を確保しました。</p> <p>○能登半島地震における被災地支援として、石川県能登町に急給水のため、1/4から3/8まで給水車等3台と職員57名を、石川県輪島市に急復旧のため2/28から3/31まで職員12名を交代で派遣しました。</p>	<p>○引き続き、他都市との合同防災訓練の実施など、広域連携体制の強化に取り組みます。</p> <p>○迅速な急給水や急復旧ができるよう、各種危機管理マニュアルを適宜見直します。</p> <p>○実践的な訓練・研修を通して災害時に対応できる体制を整えます。</p>			
		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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
			4	12	13	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			
<p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○学校へ出向き、出前授業を実施しました。また、各学校においても授業が実施できるよう作成した、出前授業動画について周知しました。</p> <p>○市立高校（4校）の卒業生に対し、住民票異動を促すチラシを配布しました。</p>		<p>○各学校に出前授業の周知を図り、授業の実施を促進します。</p> <p>○居住地に住民票が無いために投票ができないといったことがないように、住民票の異動を促します。</p>	
		指標			
選挙出前授業の開催回数	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	28	37	43	45	

取組方針3 《しなやか》変化に柔軟に適應する組織づくり

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>●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。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
	研修や表彰等の実施	→	→	→	
	AIを活用した議事録作成の支援	→	→	→	
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	<p>○各職場が抱える業務改善の課題を解決するため、専門の外部講師を派遣する研修を実施し、個々の課題に寄り添う「伴走型」の支援を行いました。また、改善の優れた取組み事例について、年末の職員表彰「改善改革部門」において表彰し、改善事例を共有しました。</p> <p>○事務作業の効率化を進めるため、AIを活用した議事録作成支援システムの積極的な活用を目的とした庁内への周知や職員ニーズに応じたシステム機器の変更など利便性が向上する取組みを実施しました。</p>		<p>○引き続き、講師派遣研修を実施するなど、「伴走型」支援を行っていきます。</p> <p>○庁内での展開を促進するため、改善事例の情報収集・共有を行います。</p> <p>○AIを活用した議事録作成支援システムのさらなる活用を進めるため、わかりやすい周知と運用面の改善に努めます。</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 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	89.7	90.0	88.8	90.0	

54	Web会議・モバイルワークの推進	総務企画局				
<p>●庁内ICT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。</p>		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	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○職員が使用するパソコンについて、モバイルワークに適したノートパソコン等への切替（令和5年度までに約5,600台）を行いました。</p> <p>○庁内無線LANを区役所等に整備し、利用拠点を拡大しました。</p>		<p>○職員が使用するパソコンについて、モバイルワークに適したノートパソコン等への切替（令和6年度約3,400台）を行います。</p>		
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）	実績値（5年度）	最終目標（6年度）		
	219	-	137	300		
55	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>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○業務効率化や生産性向上のため、庁内の20業務に、RPAの導入を実施しました。</p>		<p>○引き続き、業務効率化や生産性向上のため、RPAの導入に取り組みます。</p>		
		指標				
RPAツールの導入業務の数（全市の累計）	現状値（2年度）	中間目標（4年度）	実績値（5年度）	最終目標（6年度）		
	35	81	106	111		

56	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（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> <p>※「オープン化」とは、標準規格や業界標準に則り複数のメーカーの製品を組み合わせて構成することができるシステムに置き換えることです。</p> <p>※「統合運用管理」とは、各システムが個別で行ってきた保守作業や実行監視等の運用管理を集約化することです。</p>		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	→	→
				市税システム要件定義等	市税システム構築
		業務共通基盤構築（拡充）	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		社会保障系システム（介護、高齢者福祉、生活保護等）構築に向けた取組み等を実施しました。		社会保障系システムの構築等を引き続き行うとともに、新たに市税システムの構築等に取り組みます。	
指標					
新規に稼働したシステムの数（累計）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	10	11	11	13	

R5-7	A I チャットボット等を活用した庁内問合せ業務の効率化	総務企画局		
<p>●全庁OAシステムにAIチャットボット機能等を導入し、問合せ対応の業務効率化、事務負担軽減を推進します。</p>	工程			
	3年度	4年度	5年度	6年度
			チャットボットの導入検討	チャットボットの導入見直し
				既存機能等を活用した効率化の検討・実施
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>現行の全庁OAシステムへのAIチャットボット等の導入検討を行っていましたが、新システムへの移行の検討開始に伴い、導入を保留しました。</p>		<p>新たな全庁OAシステムへの移行決定に伴い、現行システムへのAIチャットボット等の導入を見直し、庁内問い合わせ業務の効率化については、既存の機能等を活用した手法による実施を検討します。</p>	
指標				
庁内問合せの効率化を実施した業務数（累計）（件）	-	現状値（4年度）	実績値（5年度）	最終目標（6年度）
	-	0	0	5
R5-8	AppSuiteを活用した業務の効率化と職員の事務負担の軽減	総務企画局		
<p>●業務アプリ作成ツールAppSuiteを活用した業務効率化、事務負担軽減を推進します。</p> <p>※AppSuiteとは、全庁OAシステムの機能で、簡易的なアプリケーション開発ができ、蓄積データの出力やグラフ作成なども簡単にできるツールです。</p>	工程			
	3年度	4年度	5年度	6年度
		操作研修の実施	→	→
	庁内周知	→	→	→
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
	<p>○研修資料、研修動画、アプリ用アイコン集の公開を行うなど利用拡大を推進しました。</p>		<p>○AppSuite総合案内ページの周知を行い利用拡大を推進します。</p>	
指標				
AppSuiteによるアプリ作成数（個）	-	現状値（4年度）	実績値（5年度）	最終目標（6年度）
	-	529	913	900

R5-9	D X を前提とした業務プロセス見直しの推進	総務企画局			
<p>●デジタル化・オンライン化を前提として、各局区の業務プロセスの見直しの取り組みを支援し、業務の効率性と生産性を高めます。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
		業務分析等の実施	→	→	
	令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み	
	区役所の業務を中心に、業務改善の提案を行い、保育所の利用調整結果や空き状況を確認できるウェブサイトを公開するなどの改善を行いました。			引き続き、局区における、デジタル技術の活用等を前提とした業務プロセスの見直しによる、業務の効率性・生産性の向上に取り組みます。	
	指標				
職場において、ICTの活用により業務の効率化が図られていると思う職員の割合（％）	-	現状値 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	-	48	48.3	60	
★NEW	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設置・運営）	総務企画局			
<p>市民に寄り添ったぬくもりのある取組みを実施するための人的資源を生み出すため、区役所の定型的な業務を集約・委託化し、より効率的に事務処理を行う行政事務センターを設置・運営します。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
		業務分析調査	要件整理	センター開設・運営	
				各区ぬくもりの充実の取組み	
	指標				
	センターに移管した業務の合計時間	-	-	現状値 （5年度）	最終目標 （6年度）
	-	-	0	17,680	

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>●ICTや地理空間情報を活用したアセットマネジメント⁶⁵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。</p> <p>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、RPAの導入を検討し、業務の効率化を図ります。</p>		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	橋梁の次期修繕 計画の運用開始
		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○橋梁の2巡目点検を完了し、橋梁の修繕計画を策定しました。また、令和4、5年度の橋梁の点検結果をアセットマネジメントシステムに反映し、効果的・効率的な道路の維持管理に努めました。</p>		<p>○新たな修繕計画に基づき、点検結果を踏まえ、引続き効果的・効率的な道路の維持管理の実施に努めます。</p>	
指標					
2巡目点検結果の システム反映率 (%)	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	20.0	50.0	100	100	

58	IoT・AIなどのICT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			
<p>●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。</p>		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	→	→	→
		<p><取組内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 			
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○下記の実証実験等を行いました。</p> <p>①AIを活用した水処理センターにおける流入量予測</p> <p>②ポンプ場の流入量予測と運転の高度化（浸水リスクの低減）（令和4年度終了）</p> <p>③IoTと設備診断技術を活用したポンプ場の健全度評価</p> <p>④効果的な発注を行うため、地中レーダー探査を含む設計委託の発注を実施</p>	<p>○下記の内容に取り組みます。</p> <p>①西部水処理センターにAI流入量予測システムを試験導入します。</p> <p>③実証実験を継続実施します。</p> <p>④引き続き効果的な発注を行うため、地中レーダー探査を含む設計委託の発注を行っていきます。</p>		
指標					
民間事業者と連携した実証実験等の実施・検証件数（累計）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	3	6	6	6	

59	ICTを活用した「施設立入調査」の業務効率化	早良区 保健医療局			
<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			
		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	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○衛生監視等における施設立入調査にICTを活用したルート作成システムを活用しました。 ○計画的な立入により高い実績となりました。</p>		<p>○積極的にシステムを活用し、事務の効率化を進めます。</p>	
		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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	-	70	76	75	

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>●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。</p>										
						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	→	→	→	
						令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み	
						○令和6年1月からの料金システムの再構築でWEBで申請されたものを自動でシステムに取り込みRPAの処理を不要とする改善を行いました。			○チャットボットについては、新システム導入や水道局アプリ等の導入を踏まえ、データ更新とシステム（アプリ）の強化を図っています。	
						指標				
						RPAによる処理件数 ※令和5年12月末で終了	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
							27,150	82,900	59,363	—
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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)						
	93.2	95.0	93.6	98.0						

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>●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。</p>										
						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)	
						令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み	
						令和5年12月に、システム刷新が完了し、令和6年1月から稼働しています。複数のシステムの機能を統合するとともに運用保守負担の軽減を図ることができ、将来的なICT施策との連携も可能となりました。			新システムを効果的に活用していくことでお客さまサービスの向上や業務の効率化に取り組んでいきます。	
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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)						
	0	35.0	100	100						

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>●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・効率化に取り組み、事業運営のスマート化やアセットマネジメント⁷⁴の推進を図ります。</p> <p>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、実装化に繋がります。</p>		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	→	→	→	
		<p><取組内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 				
		令和5年度の実施状況	令和6年度以降の取組み			
		<p>○『人工衛星画像を活用した水道管漏水調査』について、mirai@の先端技術公共調達サポートを活用した実証実験を開始し、人工衛星画像や土壌データ、水道管属性情報等をAIで解析し、水道管からの漏水リスクを検知することができるか検証しました。有識者からの検証の結果、スクリーニング調査として効果があると評価されました。</p> <p>○『IoTセンサ等を活用した水道管漏水調査』について、上記と同様にmirai@の先端技術公共調達サポートを活用した実証実験を開始し、漏水時に発生する微小な音圧や振動等をIoTセンサが検知することで漏水の早期発見を目指します。</p>	<p>○世界トップの低い漏水率を維持・向上させていくために『人工衛星画像を活用した水道管漏水調査』については、R6.5月に実装しました。</p> <p>○『IoTセンサ等を活用した水道管漏水調査』については、実証実験を実施した後、有識者と効果を検証した結果、有効性が確認されたため、実装に向けて優先交渉権者と引き続き協議を行います。</p>			
		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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)
			1	4	6	6

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>●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。</p>	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	→	→	→	
	<p><各局等における不祥事再発防止の取組み例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスの宣誓・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 				
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	<p>○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。</p> <p>○公務員倫理に関する全職場研修、階層別研修などを実施し、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。</p> <p>○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。</p>		<p>○飲酒運転等不祥事再発防止アクションプランに基づく不祥事再発防止の取組みを継続します。</p> <p>○公務員倫理に関する全職場研修、階層別研修、全庁OAシステムを活用した研修などを実施し、職員の服務規律の遵守や不祥事の再発防止に努めます。</p> <p>○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す。</p>		
	指標				
	懲戒処分件数（全市）	現状値（2年度）	中間目標（4年度）	実績値（5年度）	最終目標（6年度）
14		0	21	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			
<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> <p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○各局へ自己点検やリスク管理シートの作成を求め、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>○不適切な事務処理の未然防止に向けた取組みの強化のため、誤りやすい事務を分析・選定し、新たにリスク管理シートの整備・運用の対象としました。</p> <p>○関係局と連携して、係長級職員を対象に公金支出等の適正処理の強化に向けた研修を実施しました。</p>		<p>○各局へ自己点検やリスク管理シートの作成を求め、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す。</p> <p>○不適切な事務処理の未然防止に向けた取組みの強化のため、誤りやすい事務を分析・選定し、新たにリスク管理シートの整備・運用の対象とします。</p> <p>○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、不適切な事務処理の未然防止に向けた効果的な取組みを推進します。</p>	
		指標			
リスク管理シートに記載した事務のうち、不適切な事務処理の発生件数	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	0	0	2	0	

65	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します。</p> <p>●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を活用した定期的な注意喚起等を行います。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○会計事務を担当する職員を対象とした会計事務研修は、資料配布形式で実施しました。</p> <p>○処理の内容に応じた誤りやすい事案の例示や注意事項等を全庁OAを活用して発信し、定期的な注意喚起等を行いました。</p> <p>○係長級を対象とした管理監督者研修を実施しました。</p>		<p>○会計事務を担当する職員を対象とした会計事務研修を行います。</p> <p>○処理の内容に応じた誤りやすい事案の例示や注意事項等を全庁OAを活用して発信し、定期的な注意喚起等を行います。</p> <p>○課長・係長級を対象とする管理監督者研修を実施します。</p>		
		指標				
会計事務検査における指導事項がない所属の割合（％）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	62.0	-	63.9	100		

66	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・強化に取り組めます。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		係長級職員を対象に、関係局連携による「管理監督者研修」を実施しました。		引き続き、係長級職員を対象に契約事務について研修を実施するとともに、令和6年度は係員及び係長級職員を対象に支払遅延防止についても研修を実施します。		
		指標				
財政局実施の研修理解度 (5段階評価)	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)		
	4.0	4.1	3.7	4.2		

67	監査結果を活用した業務改善の支援	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、業務改善の支援を行います。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<ul style="list-style-type: none"> ・令和5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：1課） ・令和4年度第2期及び令和5年度第1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：43課） ・令和4年度の監査結果をデータベースに追加しました。 ・全庁OAシステムを活用し、管理監督者を対象とした研修を実施しました。 		<ul style="list-style-type: none"> ・令和6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す。 ・指摘を受けた所属を対象に研修を実施します。 ・令和5年度の監査結果をデータベースに追加します。 ・関係局と連携し、管理監督者を対象とした研修を実施します。 	
指標					
監査事務局実施の研修理解度（5段階評価）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	3.9	4.0	4.1	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			
<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>●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。</p>	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	→	→	→	
	令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
	<p>○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と市民に対する方針の周知を図りました。</p> <p>○各局区において、前年度に実施した全事業を対象に点検を行い、重点事業の点検結果を公表しました。</p>		<p>○引き続き、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・効率的な行政運営の推進を図っていきます。</p>		
	指標				
職場の目標や課題が共有さ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)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	80.8	82.0	81.2	83.0	

69	柔軟かつ機動的な組織体制の構築	総務企画局			
<p>●ICT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。</p> <p>●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。</p>					
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		→	→	→	
令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み		
○限られた経営資源の中で様々な行政課題に柔軟に 適応するため、ICT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・生産性の向上を図るとともに、人員配置の最適化、共通業務の集約化を行うなど、既存組織の最適化に努め、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した。			○引き続き、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。		
指標					
条例定数（人）		現状値 （2年度）	中間値 （4年度）	実績値 （5年度）	最終値 （6年度）
		16,997	-	17,957	-
70	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」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					
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		→	→	→	
令和5年度の実施状況			令和6年度以降の取組み		
○「外郭団体のあり方に関する指針」に基づき、団体ごとの取組みやKPI等を記載した進行管理シートを作成し、進捗状況をホームページで公表しました。			○引き続き、「外郭団体のあり方に関する指針」に基づき、着実に取組みを推進していきます。		
指標					
各団体のKPI達成率（%）		現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）
		38.6	-	79.1	75.0

71	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みを進めます。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○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>○各種研修において、キャリア形成支援やワーク・ライフ・バランスを実現するための研修を実施しました。</p>		<p>○引き続き、男女の別なく能力・意欲に応じた配置・登用を行います。</p> <p>○引き続き、各種研修において、キャリア形成支援やワーク・ライフ・バランスを実現するための研修を実施します。</p>	
		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)	実績値 (5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。	19.1	※令和7年度までに20%以上とすることを目標とする。

72	ワーク・ライフ・バランスの推進	総務企画局				
<p>●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。</p>		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）	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○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。</p> <p>○11時間の勤務間インターバルや時間外勤務の上限規制などの取組みを実施するとともに、早出遅出勤務や在宅勤務の要件を拡充しました。</p> <p>○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>○引き続き制度や取組みの周知徹底を行いつつ、時間外勤務の縮減や仕事と家庭の両立を図れるよう職場環境の整備に取り組みます。</p>		
指標						
子どもが生まれた男性職員の出産・育児支援休暇取得率（%）	現状値 （元年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	75.7	100 ※令和4年9月目標値変更	88.1	100 ※令和4年9月目標値変更		
職員の年次有給休暇の年間平均取得日数	現状値 （元年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	15	16	17.4	16		
子どもが生まれた男性職員の育児休業取得率（%）	現状値 （元年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	20.2	100 ※令和4年9月目標値変更	97.4	100 ※令和4年9月目標値変更		

73	職員の意欲・能力向上	総務企画局				
<p>●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。</p>		工程				
		3年度	4年度	5年度	6年度	
		○J Tを通じた人材育成	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>○業務分担を職員の成長の機会ととらえ、適切な業務内容・業務量の配分を通じた、○J Tの質の向上を図りました。 ○管理監督者を対象とした研修や職場トレーナー養成講座を実施し、○J Tの推進を図りました。</p>		<p>○○J Tをより成果あるものとするため、研修の実施や適切な業務分担の推進などを行い、職場全体で人材育成を進めることができる職場づくりを推進します。</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 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）		
	81.6	-	82.6	85.0		
①	【技術職員の人材育成の推進】			財政局		
<p>●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。 ●○J T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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
<p>○技術職員人材育成プランに基づき、技術職員の人材育成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の実施に関することや OJT支援など33科目58講座 ○若手職員による現場研修会 ○派遣研修（国土交通大学校等） など</p>		<p>○技術職員人材育成プランに基づく各種取組みを継続して実施します。なお、実施内容等は必要に応じて適宜改善します。 ○令和7年度に次期技術職員人材育成プランを策定します。</p>				

②	【技術職員（水道）の人材育成の推進】	水道局			
<p>●お客さま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・継承に取り組めます。</p> <p>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。</p>	工程				
	3年度	4年度	5年度	6年度	
	OJTの推進	→	→	→	
	<small>「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</small>	→	→	→	
	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	→	→	→	
	令和5年度の実施状況	令和6年度以降の取組み			
<p>○水道局職員研修計画に定めている22科目の研修について全て実施し、技術の維持・継承に取り組めました。</p> <p>○研修業務改善検討会や人材育成推進委員会を開催し、研修の振り返り及び改善点等の検討を行い、令和6年度水道局職員研修計画を策定しました。</p> <p>○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・免許取得の推奨及び支援を行い、令和5年度は延べ190人が講習会等に参加しました。</p> <p>○各職場でのOJT及び水道技術研修所での技術研修により、現役世代への水道技術の維持・継承を推進しました。</p> <p>○フィジー共和国へJICA短期専門家として職員（1名）を派遣するとともに、JICA課題別研修で開発途上国からの研修員（7カ国8名）を受け入れ、技術協力等の国際貢献活動を通じ、職員の水道技術やノウハウの向上を図りました。</p>	<p>○将来にわたり安全で良質な水道水を安定的に提供していくため、これまで培ってきた知識や技術を継承しつつ、社会状況の変化によって生じた「新たな課題」に柔軟かつ積極的に取り組む職員の育成を目的とし、次期「人材育成基本計画」の策定を行います。</p> <p>○「水道局職員研修計画」に基づき研修を実施するとともに、適宜、研修計画の見直しを行います。</p> <p>○より効果的なOJTを各所属で実施するためのコーチング等に関する研修の実施や、水道技術研修所における技術研修により、水道技術の維持・継承推進を図ります。</p> <p>○海外への職員派遣による技術協力や、開発途上国からの研修員受入を通じ、職員の水道技術やノウハウの更なる向上を図ります。</p>				

③	【技術職員（鉄道）の人材育成の推進】	交通局			
<p>●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。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		<ul style="list-style-type: none"> ・OJTの推進 ・他部署・他所属との職員交流の推進 ・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	人材育成プラン一部改定	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○交通局人材育成プランの目的・位置づけの明確化及び「目指すべき職員像」の一部変更を行い、全ての職員が人材育成の重要性を認識できるよう取り組みました。</p> <p>○係長以下の全職員を対象に「交通局人材育成アンケート」を実施し、職員の意識や人材育成の取組状況の把握を行いました。</p>		<p>○各職場における効果的なOJTの取組みをはじめ、技術指導教官の活用や技術継承懇談会等の開催を通じて、職員の「技術力の継承・向上」を図ります。</p> <p>○鉄道設計技士等の資格保有者を安定的に確保するため、資格取得に関する支援制度の積極的活用の呼びかけ及び支援制度拡充の検討を行います。</p> <p>○令和5年度アンケート結果をもとに、職員の意識や意見を把握するとともに、課題の共有や解決策の検討を行い、ヒューマンエラーの再発防止策等について検討していきます。</p>	

④	【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（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。</p> <p>●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。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○各種教育訓練や研修を実施するとともに、実火災体験型訓練施設等を活用し、より実践的な訓練を実施しました。</p> <p>○全ての職員が働きやすい環境づくりに取り組みました。</p> <p>○消防局独自のオンライン業務説明会の開催に加え、高校等への業務説明会の実施や大規模な合同企業説明会へ参加し、多様な人材確保に向けた取り組みを行いました。</p>		<p>○災害対応能力の高い職員を育成するために必要となる実践的な訓練を行えるよう、各種教育訓練や研修の充実を図っていきます。</p> <p>○引き続き、女性職員を含む全ての職員が働きやすい環境整備に向けて取り組んでいきます。</p> <p>○これまでの人材確保の取組みに加え、大学や専門学校等に対する業務説明会の拡充を図るなど、多様な人材の確保に取り組んでいきます。</p>	
		指標			
消防局における女性職員の割合（％）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	実績値 （5年度）	最終目標 （6年度）	
	3.5	3.9	3.4	4.3	

⑤	【教職員の人材育成の推進】	教育委員会			
<p>●「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。</p> <p>●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。</p>		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	→	→	→
		令和 5 年度の実施状況		令和 6 年度以降の取組み	
		<p>○「福岡市教員育成指標」や教職員のキャリアステージや教育上の課題等を踏まえ、教職員の資質能力向上を図る研修講座を企画しました。</p> <p>○教職員自身の個別最適な学びや主体的な学びを促進するために、コンテンツの充実を図りました。</p>		<p>○教職員一人一人に応じた研修講座の企画、コンテンツの充実を図るとともに、講座案内のチラシを作成するなど、広報に力を入れ、受講者数増加を図ります。</p>	
		指標			
受講者の研修満足度 (4点満点)	現状値 (元年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	3.46	3.48	3.58	3.52	

R4-10	災害対策本部機能の充実・強化	市民局			
<p>●近年、激甚化、頻発化する自然災害に対応するため、警察や自衛隊などの関係機関と一体となった活動が可能となるスペースを確保するとともに、迅速な情報収集及び情報共有のためのICT機器を備えた災害対策本部室を新たに整備します。</p> <p>●新たに整備した災害対策本部室を活用し、関係機関と連携した全庁的な訓練を実施するとともに、職員向け研修を継続的に行うことで、災害対策本部機能の強化を図っていきます。</p>		工程			
		3年度	4年度	5年度	6年度
		新災害対策本部室を整備	全庁的な震災対応訓練の実施	→	→
		職員e-ラーニングの実施	→	→	→
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み	
		<p>○災害対策本部要員である全職員の防災意識の向上を図るために6月と8月にe-ラーニングを実施。</p> <p>○昨年度の震災対応訓練の課題を踏まえて内容を充実させた上で、防災関係機関と連携した全庁的な震災対応訓練を実施。</p>		<p>○全職員向けのe-ラーニングを継続実施するとともに、震災対応訓練については、訓練内容の充実及び参加規模を拡大しながら防災関係機関との連携内容を充実させていく。</p>	
		指標			
「全職員を対象とした防災に関するe-ラーニング」受講率 (%)	-	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
	-	70.0	68.9	80.0	

74	多様な人材の確保	人事委員会事務局				
<p>●職員募集ホームページやSNS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。</p>		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	→	→	→	
		令和5年度の実施状況		令和6年度以降の取組み		
		<p>■公務の魅力や、採用に関する情報を広く発信しました。 ○募集パンフレット、ホームページ等での情報提供 ○就職情報サイト、WEB広告、SNS等での情報発信 ○採用説明会等の開催、参加 ○技術職確保に向け、職場見学会や交流会を開催</p> <p>■採用試験・選考の方法等の見直しを行いました。 ○受験手続きのオンライン化 ○令和6年度社会人経験者採用選考をより受験しやすい試験内容に見直し(SPI導入等)</p>		<p>○受験者確保に向けて、これまでの情報発信の取組みを継続していくとともに、効果的な広報手段を検討していきます。 ○各種説明会等の実施を継続していくとともに、特に技術職の受験者確保に向けて、新たな効果的な取組みを検討していきます。 ○より多くの方に受験していただけるような試験・選考の実施方法について、検討していきます。</p>		
指標						
採用説明会等の開催・参加回数		現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	実績値 (5年度)	最終目標 (6年度)	
		20	40	61	50	