

行政運営プラン(令和3～6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きました。

今回、令和3～6年度の実施状況をまとめましたので、お知らせします。

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 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。
	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。
実施状況	○実行項目の指標 ・最終目標値を達成：18 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：6 件 ○市政アンケート自由記述より ・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、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	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。
	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、NPO ⁵ 、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。
実施状況	○実行項目の指標 ・最終目標値を達成：36 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：18 件 ・策定時の現状値を下回っている：4 件 ○市政アンケート自由記述より ・市民が安心して相談できる場は重要であり、誰一人取り残さないサービス「福祉の総合相談窓口」は評価できる。 ・必要な情報をわかりやすく届けるため、様々な媒体を通した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、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。
	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。
実施状況	○実行項目の指標 ・最終目標値を達成：17 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：7 件 ・策定時の現状値を下回っている：6 件 ○市政アンケート自由記述より ・日々の業務改善に努め、柔軟で市民に寄り添う行政サービスの提供に取り組んでほしい。 ・様々な世代が効果的・効率的にサービスを受けられるよう、多様な行政サービスに対応出来る職員を育成してほしい。

※「実行項目の指標」については、最終目標値と令和6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：P 4 の脚注参照。

² AI：P 3 の脚注参照。

³ IoT：P 3 の脚注参照。

⁴ 共働：P 1 の脚注参照。

⁵ NPO：P 5 の脚注参照。

⁶ ICT：P 4 の脚注参照。

⁷ コンプライアンス：P 6 の脚注参照。

「行政運営プラン」実行項目の実施状況 (令和3～6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・・・・・・・・・・P1～10

推進項目②A I や I o T など先進技術の活用・・・・・・・・・・P11～18

【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 P19～34

推進項目④市民や企業などとの共働・連携・・・・・・・・・・P35～66

【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・・・・・・・・・・P67～75

推進項目⑥コンプライアンス推進と組織活性化・・・・・・・・・・P76～88

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
R6-1	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
R6-2	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
R6-3	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
R6-4	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
R6-5	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
R6-6	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	住宅都市みどり局
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（D I G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（P P P）の推進	財政局・市民局・経済観光文化局・住宅都市みどり局・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・住宅都市みどり局
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	住宅都市みどり局
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	海づく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	住宅都市みどり局
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P R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
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	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
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
R6-7	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・保健医療局
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
●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。	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）	→	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和 3 年度～令和 6 年度＞ ○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。 【取組みの成果】 ○オンライン化率については、令和 4 年度に目標値である90%を達成し、オンライン利用率については、令和 2 年度の43.2%から55.0%に上昇した。 ※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更			
	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）	最終目標 （6 年度）
		78.6	90.0	－
	○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）	最終目標 （6 年度）
		43.2%	－	58.0
				実績値 （6 年度）
				55.0

R4-1	行政手続き等のルール見直し	総務企画局			
●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。	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	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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した。				
	【取組みの成果】 ○条例等の改正が可能なものについては、早期に見直しを行い、令和4年6月に住所変更の届出等を不要とする条例など合計10本の条例改正を行いました。 ○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。				
	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（％）	現状値 （3年度）	中間目標 （4年度）	最終目標 （6年度）	実績値 （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			
●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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。				
	【取組みの成果】 ○窓口・施設のキャッシュレス決済対応に取り組み、107箇所の施設でキャッシュレス決済を利用できるようになり、目標を達成しました。				
	指標				
キャッシュレス決済が利用できる窓口・施設数（累計）	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）	
	69	73	100	107	

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○納税通知書に添付している口座振替申込案内にQRコードを記載するとともに、区役所などに設置のデジタルサイネージ、福岡市ホームページや市民向けパンフレット等を活用した広報を行いました。 ○また、令和4年10月からゆうちょ銀行、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。				
	【取組みの成果】 ○スマートフォン決済やインターネットバンキングなど納付方法が増えた中でも、Web利用者数を含めた口座振替加入者数は令和6年度末で336,857人となり、令和2年度末と比較して約6,100人増加しています。				
	指標				
	口座振替申込みににおけるWeb利用累計件数	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	最終目標 (6年度)	実績値 (6年度)
		5,583 (R3.1月末時点)	9,250	27,400	29,899
	②	【保育料】			
●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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○口座未登録者へ案内文書を配布したほか、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を行いました。				
	【取組みの成果】 ○令和5年4月より実施している第2子以降無償化に伴い対象者数が減少したため、利用件数は減少したものの、Web利用率が26.2ポイント増加しました。 (参考) 保育料の口座振替手続きの利用件数とWeb利用率 R3：3,302件、52.5% R4：3,555件、58.8% R5：2,397件、75.7% R6：2,196件、78.7% ※社会情勢・事業内容等の変化により目標値を変更				
	指標				
	口座振替申込みににおけるWeb利用件数	現状値 (2年度)	中間目標 (4年度)	最終目標 (6年度)	実績値 (6年度)
		2,587	3,350	2,500	2,196

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和6年1月にリリースした水道局アプリについて、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）、デジタルサイネージでのPR動画の放映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、水道局アプリの機能の1つとして、スマートフォン決済を導入しました。				
	【取組みの成果】 ○最終目標件数を大きく上回る利用があり、お客さまの利便性向上を図ることができました。 ○水道局アプリに届く請求データからそのままお支払いが可能なスマートフォン決済を導入し、納入通知書の印刷や郵送に係る経費等の削減を図りました。				
	指標				
	口座振込等申込みににおけるW e b 利用累計件数	現状値 （2 年度） 144, 747	中間目標 （4 年度） 211, 000	最終目標 （6 年度） 382, 000	実績値 （6 年度） 414, 696
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	
●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。	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	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和6年1月9日に、コンビニエンスストアにおける税務証明書の交付を開始し、開始時には、福岡市ホームページ、公式SNS、市政だよりを活用して、市民へ広く周知するとともに、税務証明書発行窓口においてポスターの掲示やチラシの設置を行いました。令和6年度には、最新年度の証明書の交付を追加し、コンビニエンスストアで2 か年度分の証明書を受け取ることができるようになりました。 ○また、新たな広報として、コンビニ店舗及び地下鉄駅構内へのポスターの掲示、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した。				
	【取組みの成果】 ○税務証明書の発行手続きに関するアンケート調査における満足度（5ポイント満点）が、コンビニ交付導入前の3.0ポイントと比較して、令和6年度末は3.5ポイントとなり、市民満足度が上昇しました。				
	指標				
コンビニ交付証明の割合（％）		現状値 （4 年度） －	最終目標 （6 年度） 20. 0	実績値 （6 年度） 25. 4	

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めます。	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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○申請フォームのリニューアルや引越しシーズンに合わせた広報を重点的に実施し、引越し手続きのオンライン予約サービスの利用促進を図りました。				
	【取組みの成果】 ○令和6年度は7,957件と当初設定した目標には到達しませんでした。これは国による引越しワンストップサービスが令和5年2月に開始され、特に転出手続きにおいては来庁不要となる国サービスへの利用誘導を図っているためです。 ○本項目の利用件数に反映されていない国による引越しワンストップサービスの件数を含めると、引越し手続きのオンラインサービス全体としては令和6年度には45,474件と利用が着実に増加しています。 引き続きサービスの役割分担を意識しつつ、利用促進に向けた広報に取り組んでまいります。				
	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）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）	
	4,140 （R3.1月末時点）	10,000	20,000	7,957	

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めます。	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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○期間限定の手数料の減額や多様な広報媒体を活用したPR、全区役所へのマルチコピー機の設置などにより、コンビニ交付の利用促進を図りました。				
	【取組みの成果】 ○コンビニ交付の割合が現状値（8.3%）から36ポイント上昇しました。				
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）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）	
	8.3 （R2.12月末時点）	21.0	31.4	44.3	

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3 年度～令和6 年度＞ ○コロナ下において適切に情報提供や相談対応を行うため、オンラインによる親子教室の開催や相談を実施しました。				
	【取組みの成果】 ○コロナ下において保健師等によるオンライン面談を実施することで、面接率の向上に寄与しました。コロナ収束後においてもやむを得ず来所が困難な方を対象に、面接や教室受講の機会を提供することができました。				
	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）	最終目標（6 年度）	実績値（6 年度）	
	63.0	86.0	95.0	96.5	

R6-1	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			
●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。	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	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3 年度～令和6 年度＞ ○令和5年3月より、市外からの転入予定者について保育所の新規申請を「ぴったりサービス」で受付を開始し、令和5年10月に市内居住者に対象を拡大しました。 ○令和7年3月より、認可外保育施設の無償化手続きについて新規申請及び請求申請を「ぴったりサービス」で受付を開始しました。				
	【取組みの成果】 ○保育所入所申込のオンライン申請率が、現状値（13％）から約16ポイント上昇しました。				
指標					
対象手続きのオンライン化率（％）	現状値（5 年度）	最終目標（6 年度）	実績値（6 年度）		
	57	100	87.5		
保育所入所申込のオンライン申請率（％）	現状値（5 年度）	最終目標（6 年度）	実績値（6 年度）		
	13	20	28.8		

R6-2	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			
●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。 ●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。	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	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○従来はPDFにて空き状況の一覧を公開していたが、利用者が地図を見れば空き状況がわかり、年齢別に検索できるようシステム構築を行いました。利便性向上にあたっては、利用者からの意見を踏まえて施設名や施設種別で検索できるようシステム改修を実施しました。				
	【取組みの成果】 ○利用が集中する10月のアクセス件数は40,000件を超えており、1ヶ月平均アクセス数は25,000件を超えました。				
	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）	実績値 （6年度）	
		67,616	150,000	302,887	
R6-3	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			
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。	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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和3年度10月よりオンライン申請の受付を開始しました。その後、ホームページで、オンライン申請の方法を告知するとともに、窓口提出者にもオンライン申請の方法があることを告知しました。				
	【取組みの成果】 ○令和6年度最終目標のオンライン利用率55%を達成することができました。				
	指標				
	オンライン利用率	現状値 （5年度）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）	
		45%	55%	55%	

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○来庁者の用件・意向を踏まえつつ作成機の利用案内・誘導を行い、操作方法のわかりやすい説明に努めました。				
	【取組みの成果】 ○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ましたが、積極的な利用案内を行い、利用促進に努めました。 令和3年度16,359件 令和4年度20,431件 令和5年度14,632件 令和6年度（4月～11月）12,954件				
	※社会情勢・事業内容等の変化により目標値を変更				
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
		31.6	78.0	45.0	43.9
8	タブレットを活用した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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○毎年度、各年代に応じたオンライン講座を企画・実施し、令和4年度より公民館でのオンライン配信にも取り組んでいます。講座実施マニュアルも作成しました。 ○家庭訪問にタブレットを持参し、市民に必要な情報提供を行っています。				
	【取組みの成果】 ○オンライン講座の実施により、子育て中の保護者や会場への交通の便が整わない市民にも受講の機会が高まりました。 ○マニュアルの作成により職員の標準的な講座実施に繋がっています。				
	※社会情勢・事業内容等の変化により名称を変更 ※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更				
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
		－	100	400	731

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	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○申請受付の基盤をぴったりサービスからGrafferに変更し、整備を進めました。 ○一部RPAを導入し、職員の事務作業の効率化を図りました。 ○電子署名の機能を導入し、許可書等の電子交付を可能としました。				
	【取組みの成果】 ○火災予防分野における手続きの全てのオンライン化を達成しました。				
	指標				
オンライン化する火災予防手続き数		現状値 (4 年度)	最終目標 (6 年度)	実績値 (6 年度)	
		120	325	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	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和6年1月にリリースした水道局アプリについて、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）、デジタルサイネージでのPR動画の放映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、水道局アプリの機能の1つとして、料金照会等のサービスを開始しました。				
	【取組みの成果】 ○最終目標件数を大きく上回る登録があり、お客さまサービスの向上を図ることができました。				
	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)	最終目標 (6 年度)	実績値 (6 年度)	
	14,977	28,000	95,000	112,909	

R6-4	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
●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。	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	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和5年12月からオンラインによる申請（令和6年度分入会）の受付を開始しました。			
	【取組みの成果】 ○放課後児童クラブに出向くことなく手続きが可能となり、利便性の向上に繋がりました。			
	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）	実績値 （6 年度）
		40.3	－	42.3

推進項目② A I や I o T 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	
●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	→	→	→	
	既存分野の拡充及び分野拡大の検討	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和3年度 チャットボットに搭載された各カテゴリのシナリオのうち、充実させる対象の検討 ○令和4年度 税金カテゴリを新規追加 ○令和5年度 子育てカテゴリのシナリオの見直し等 ○令和6年度 証明書・マイナンバーカード及び引っ越しカテゴリの見直し等				
	【取組みの成果】 ○問合せ件数の目標値には届きませんでしたが、チャットボットは、市民等からの問合せに24時間365日対応しており、市・区役所が閉庁している夜間や土日祝日等の利用率が6割を超えるなど、市民の多様な生活スタイルに寄り添った問合せツールとして、市民サービスの向上に寄与しているものと考えています。 ○また、新たなカテゴリの追加やシナリオの見直しを行い、よくある問合せに対する回答を充実させることにより、電話対応や窓口業務における負担軽減など、行政事務の効率化にもつながっているものと考えています。				
	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）	最終目標（6 年度）	実績値（6 年度）
		18, 997	20, 000	30, 000	18, 673

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		
●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。	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	→	→	→
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○公民連携ワンストップ窓口「mirai@」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した。			
	【取組みの成果】 ○平成30年mirai@開設以降、1000件を超える相談を受け付け、そのうち201件の提案実現に至りました。			
	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）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）
	70	115	200	201

12	オープンデータの活用推進	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	→	→	→
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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）の育成に取り組めました。 ○データに関しても、データセットを充実させるとともに、より使いやすい形で提供することで、民間事業者による活用事例の創出とサービス提供による市民の利便性向上を図りました。			
	【取組みの成果】 ○目標値を下回った理由については、技術の進歩により、APIによるデータ利用及び連携等が広く一般化し、従来のダウンロードによる利用ニーズが減ったことによるものです。今後は、API数など時代にあった利用形態に合わせた指標に変更するとともに、引き続きデータの充実、活用推進に取り組んでいきます。 ○データセット数は令和6年度末時点で485件 ○令和3～6年度にかけてデータ活用に関する人材育成研修を実施し、累計197名受講 ○屋台データを活用した民間事業者によるサービス提供 ○屋台LINE公式アカウント「FUKUOKA GUDE」の利用者数約45,000人			
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）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）
	3,550	4,000	4,500	3,197

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
●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。	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	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。			
	【取組みの成果】 ○データ連携基盤を利活用したサービスについては、ポータルサイト「ふくおかサポート」でのサービスを39件、その他サービスを19件提供しました。			
	※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更			
	指標			
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）		現状値（4 年度）	最終目標（6 年度）	実績値（6 年度）
		10	40	58

13	I C T を活用した情報発信の充実			市長室
●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。 ●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	→	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○市政だよりとホームページを基本に、テレビ・新聞、SNS等の多様な広報媒体を効果的に組み合わせ、市政情報や市の魅力を適宜分かりやすく発信するとともに、情報発信力の強化に取り組めました。 ○公衆無線LANに関しては、市の統一規格のWi-Fiサービスである「Fukuoka City Wi-Fi」の公共施設への整備を先導的に行うとともに、民間施設への拡大を進め、通信品質の向上も行いました。 【取組みの成果】 ○LINEについては、30～50代では約27%が市政情報の入手に利用したことがあると回答しており、一定程度情報入手ツールとして浸透してきているものと考えています。またLINE以外のSNSは、10～30代では約12.3%となっており、若年層を中心に活用されているものと考えています。（いずれも目標値には未達） ○無料公衆無線LANサービス「Fukuoka City Wi-Fi」については、公共施設等において、施設の特性に沿った独自 Wi-Fiが導入されることが主流となってきたという現状を踏まえ、官民協働での訪日外国人向けのフリーWi-Fi環境整備推進という、所期の目的を果たしたものと判断し、令和6年度末をもってサービス終了しております。			
	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）	最終目標 （6年度）
		22.5	28.0	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）	最終目標 （6年度）
		7.2	9.0	11.0
				実績値 （6年度）
				20.1
				実績値 （6年度）
				6.0

14	I o T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、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。	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	-	-	-
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。			
	【取組みの成果】 ○サービス利用登録率が現状値（55.7%）から1.4ポイント上昇しました。			
	※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更			
	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） 55.7	中間目標（4 年度） 増加	最終目標（6 年度） 65.0	実績値（6 年度） 57.1

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	
●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。	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	-	-	-	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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、一部の地域包括支援センターに試行導入しました。				
	【取組みの成果】 ○試行導入により、AIの精度向上など今後の開発の方向性が明確になりました。				
	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）	実績値 （6 年度）
		4. 8	-	4. 4	4. 7
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）	実績値 （6 年度）	
	21. 9	-	20. 1	19. 8	
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）	実績値 （6 年度）	
	65. 2	-	65. 4	64. 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								
●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		→	
						4 年間の実施状況							
						【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○従来のLINE Payに加え、支払方法にクレジットカード及びPayPayを追加する等のリニューアルを実施しました。（R6.5月よりLINE Payサービス終了。） ○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。							
						【取組みの成果】 ○令和3年度以降、オンライン受付の割合は年々上昇し、59.7%まで増加しました。粗大ごみ収集受付方法では、LINEによる受付が最多となりました。							
						※社会情勢・事業内容等の変化により名称を変更							
						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）	実績値（6年度）		
		47.9	55.0	65.0	59.7								
17	ICT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TSUNAGARUCI cloud（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		→		→		→	
						4 年間の実施状況							
						【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 ○福岡TSUNAGARUCI cloudの授業での有効活用促進のために、トップ画面に検索機能を追加したり、動画の整理を実施しました。							
						【取組みの成果】 ○ICTを活用した具体的な授業実践事例を全学校に展開できました。 ○教科の動画だけでなく、道徳や学校、総合的な学習の時間で活用できる動画を掲載することで教育活動の充実を図ることができました。							
						※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更							
						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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）		
								－	90	90	92.4		

18	S N S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S N S（L I N E）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	S N Sを活用した教育相談事業開始	→	→	
	検証・改善・運用	運用・改善	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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QR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。				
	【取組みの成果】 ○令和3年度～令和5年度にかけて、友だち登録数に対する相談人数の割合が、4.1ポイント上昇しました。なお、令和6年度については友達登録数が大幅に増加（2,032 人、前年度比 1,108人増）したことから、相談率は42.7%となっています。				
	※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更				
	指標				
	「福岡市こどもS N S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） 42.9	中間目標 （4年度） 60.0	最終目標 （6年度） 65.0	実績値 （6年度） 42.7
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			
●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。	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		
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和4年度に福岡市教育データ活用ロードマップを策定し、令和5、6年度は試作運用版の試行検証をもとに、実運用版の要件定義を行いました。				
	【取組みの成果】 ○試行検証校は学校の都合により1校減ったものの、3回の試行検証やヒアリングを踏まえ、実運用版の要件定義を行うことができました。				
	※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更				
	指標				
	試作運用版の試行検証の実施校数		現状値 （3年度）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）
			－	小5校 中5校	小5校 中4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	
●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めます。 ●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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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、市ホームページについては、各局が作成したページを公開前後にチェックし、指導・修正を行う等、ウェブアクセシビリティの維持・改善に努めました。 ○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、職員研修を毎年度実施しました。 ○令和6年度には職員向けの手引き「わかりやすい広報物作成の手引き」の制作や「アクセシビリティガイドライン」の改訂などに取り組みました。				
	【取組みの成果】 ○市政アンケート(対象者は年代別、性別等が市の全体構成に合うように抽出)における市民の情報発信に対する総合的な満足度について、目標値(80%)を上回る成果を出すことができました。 ○職員研修のアンケートにおける研修理解度について、4年連続で80%以上の人が「よくわかった・まあまあわかった」と回答しました。 ※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更				
	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)	中間目標(4年度)	最終目標(6年度)	実績値(6年度)
		73	80	80	84

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 (令和3～6年度の市民相談件数：171,171件) ○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。 (令和3～6年度実績：2,278回) ○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(年1回)、市政アンケート調査(年6回)を実施しました。				
	【取組みの成果】 ○個別広聴 ・寄せられた意見や要望を関係各課に伝え、必要な改善が行われました。 【具体例】「公園に、ベビーキープやおむつ替え台がなく、乳幼児を連れて利用する際に不便であるとの意見を受け、トイレ内にベビーチェアやベビーシート、サニタリーボックスを設置した」、「梅雨時期に市営駐輪場を利用すると、駐輪している自転車が濡れてしまうとの意見を受け、外壁及び屋上の防水工事を行った」など。 ○集会広聴 ・市民活動広聴事業については、市長が先進的な取り組みや地域活動をしている団体との活動・意見を直接見聞きすることにより、市政運営の参考としました。 ・出前講座については、実施を通じて市民との直接対話を進めることにより、市民と行政の相互理解を深めました。 ○調査広聴 ・市政に関する意識調査、市政アンケート調査については、調査結果を各局の計画策定の基礎資料として活用する等、施策推進のために活用しました。 ・調査に必要な回答数は確保できたものの、回収率の目標値には届かなかったため、引き続き回収率の向上に努めます。				
	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)	最終目標 (6年度)	実績値 (6年度)
53.6		54.0	55.0	51.1	

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 O A 掲載	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和 3 年度～令和 6 年度＞ ○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」として職員に紹介するなど、広聴マインドの向上を図りました。				
	【取組みの成果】 ○上記の取組を継続した結果、「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」が、令和 6 年度は91.0%となりました。				
	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)	最終目標 (6 年度)	実績値 (6 年度)
89. 7		90. 0	90. 0	91. 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めます。 ※「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	→	→	→
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○研修及び出前講座により、市職員及び市民に向けて「やさしい日本語」活用の啓発を行いました。 ○「やさしい日本語」を活用した情報発信を推進することで、言語の壁を取り除き、より多くの人が情報を正確に理解し、社会に参加できるよう取り組みました。 ○新型コロナ関連や給付金等に関する情報提供や、生活ガイドブック、チラシ等による情報発信、国民健康保険料の様式等に「やさしい日本語」を活用しました。			
	【取組みの成果】 ○市職員向け研修を4回（年1回×4年）、行政文書等の「やさしい日本語」変換サポートを25件、「やさしい日本語」を活用した情報提供を44件、市民向け出前講座を14件実施しました。			
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
	20	30	40	44

○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
●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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○本市独自の引越し手続きのオンライン予約サービスに加え、国による引越しワンストップサービスが令和5年2月に開始されました。引越しシーズンには、市政だよりやCM放映を利用して重点的に広報を実施し、利用促進を図りました。 ○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を全庁的に継続して行いました。 【取組みの成果】 ○引越し手続きのオンラインサービス全体としては令和6年度には45,474件と利用が着実に増加しています。 ○249手続きのうち、102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を改善しました（令和6年度調査結果）。				
	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）	実績値（6年度）
		54.4	57.0	60.0	63.1
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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○混雑緩和の観点からオンライン手続きの推進、事前周知を目的としたホームページや市政だよりなどによる積極的な情報発信を行いました。外国人の手続きに特化した各申請書の作成や翻訳機導入による窓口業務の効率化を図りました。 【取組みの成果】 ○ホームページに掲載している各種申請書の記載方法を充実させたことにより、アクセス件数が増加し、ある程度情報を得た状態の来庁者が増えました。待合ロビーに外国人向けの申請書や申請書の記載例を配置するなど、来庁者に対する各取り組みを行った結果、窓口における処理をスムーズに行うことができました。				
	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）	実績値（6年度）
		42.0	55.0	60.0	78.2

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○各課の職員で構成された「博多区職員一丸プロジェクト」において、窓口の混雑緩和や職場環境改善等に取り組みました。また、「ぬくもりのある区役所」づくりをテーマに、市民サービスの向上、職員の資質向上のための取組みを実施しました。				
	【取組みの成果】 ○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みを累計で33件実施し、市民サービスの改善に繋がりました。				
	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)	実績値 (6 年度)
		6	17	31	33
	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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○区職員が区全体の業務を正しく把握することで、部署間の連携強化や、適切、迅速に市民対応を行うことを目的として、各所属より区内連携の必要性の高い業務の情報を収集し、研修受講率を高めるためオンラインによる研修を実施しました。				
	【取組みの成果】 ○研修の実施とともに、区役所の業務を掲載した「中央区職員ガイド」の周知と活用を合わせて行い、部署間の連携強化、市民サービス向上に取り組みました。研修の受講率は令和6年度には93.9%に向上しました。				
	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)	実績値 (6 年度)
		72.4	80.0	100	93.9

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	→	→	→
		4 年間の実施状況			
		【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○開庁時の大規模地震を想定した職員の初動マニュアルの作成や職員向けの研修を実施しました。また、DXの推進に向けたデジタルツールやデジタル化事例を共有するシステム構築のほか、リモート窓口を周知する立て看板等を作製し、対象公民館に設置しました。 ○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、公民館毎の避難所マニュアルを作成しました。 ○外国人へのサービス向上のため、Facebookでの情報発信、QRコード付案内カード配布及びポスター掲示、職員向けの研修及びハンドブック作成を実施しました。 ○子ども向け及び婚姻届提出者向けの庁舎内装飾の充実及び庁舎案内サイン表示の改善を実施しました。			
		【取組みの成果】 ○組織横断的に編成したサービス向上委員会において、様々な視点から改善提案を行い、窓口サービスの向上を図ることができました。 ○市民サービス向上にむけた職員の意識改革や能力向上を図ることができました。			
		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）	実績値 （6 年度）	
	0	4	8	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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3 年度～令和6 年度＞ ○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した。 ○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したほか、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した。 ○マイナンバーカード申請出張サポートを公民館に加えURの集会所等でも実施したほか、福岡大学・中村学園大学や「ふれあい城南フェスティバル」において、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。 ○令和3 年度にご遺族サポート窓口を開設し、関係課と連携しておくやみ手続きガイドや受付シートなどの改善を行いました。また、令和6 年度にワンストップサービスを開始しました。				
	【取組みの成果】 ○マイナンバーカード交付率 31.04% (R2)→86.40% (R6) ○「引越し手続きオンライン予約サービス」利用件数 171件 (R2) →206件 (R6) ○引越しワンストップサービス（転出）利用件数 916件 (R5) →1,114件 (R6) ※令和5 年2 月サービス開始 ○ご遺族の手続き待ち時間が短縮されるなど、利用者の負担が軽減されました。				
	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)	実績値 (6 年度)
83.0		90.0	92.0	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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○ご遺族サポート窓口のワンストップサービス、オンライン予約を開始しました。 ○本庁舎及び入部出張所の駐車場を再整備することで、来庁者（駐車場利用者）の利便性向上を図りました。 ○市民アンケートの調査結果を踏まえ、庁舎内の環境改善を図りました。（アンケートは隔年実施であり、令和6年度は未実施のため、実績値はありません）				
	【取組みの成果】 ○ソフト・ハード面両方の課題を改善することで、市民サービスの向上につなげることができました。				
	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） 94.0	中間目標 （5 年度） 95.0	最終目標 （6 年度） 95.0	実績値 （5 年度） 94.9

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○窓口対応を行っている職員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。 ○プライバシーに配慮したレイアウト変更や、ぬくもりを感じられる相談環境を整えました。 ○プロジェクトチームによる、業務改善策の検討を進めました。 ○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、令和5年11月に運用を開始しました。 ○令和3年度にご遺族サポート窓口を開設し、令和6年12月からは専用ブースでのワンストップサービスを開始しました。				
	【取組みの成果】 ○窓口対応を行っている職員のスキルアップを図り、適切な窓口案内を行うことで、市民サービスの向上に繋げることができました。 ○区役所庁舎や西部出張所において、レイアウト変更や窓口カウンターに木質パーテーションを設置、ロビーに窓口案内員を配置することで、市民のプライバシーに配慮し、ぬくもりのある区役所づくりを図ることができました。 ○プロジェクトを通じて、業務の効率化を図り、それにより 生み出された人的資源をぬくもりが必要な業務に振り向けることにより、市民サービスの向上に繋げることができました。 ○リモート窓口により、区役所から遠い地域に住む市民が区役所まで足を運ばずとも行政サービスに関する相談や申請等を受け付けることができるようになりました。 ○ご遺族が行う手続きをワンストップで行うことで、ご遺族の異動の手間や待ち時間を削減しました。 ※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更				
	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）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）
		12	21	25	40

R6-5	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			
●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めます。	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	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和6年度8月に福祉の総合相談窓口を開設し、福祉的な課題を抱えた方の課題解決に向け、関係機関と連携して支援を行いました。				
	【取組みの成果】 ○開設後、のべ1,864件の相談に対応し、課題解決に向けて支援を行いました。				
	指標				
相談対応件数		現状値 (5 年度)	最終目標 (6 年度)	実績値 (6 年度)	
		－	800	1864	
R6-6	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に図ります。	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	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和6年12月、本館1階に福祉・介護保険課の出張窓口を開設。 ○保健福祉センター2階に案内人を配置するとともに、プライバシーに配慮した相談ブースと福祉・介護保険課窓口に発券機を設置。				
	【取組みの成果】 ○ご遺族が行う福祉の手続きや市内の引越時の手続きが、建物を移動することなく本館1階のワンフロアで完了することができ、待ち時間の短縮による利便性の向上。 ○保健福祉センター2階では、福祉に関する手続きがスムーズにできるよう案内人を配置。一つの窓口で複数の手続きを可能にするため、職員が交代で対応できるレイアウトに変更し、福祉窓口サービスの充実に図りました。				
	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)	実績値 (6 年度)	
		－	7	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	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○デジタル化について、4か月児健診をR5.8月に、10か月児、1歳6か月児、3歳児健診をR6.2月に開始しました。				
	【取組みの成果】 ○デジタル化によって即時情報が共有されることで、リスクのある家庭の早期支援が可能となり、また、個別健診のデジタル化対応医療機関は87か所となりました（R7.3月時点）。				
	※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更 ※社会情勢・事業内容等の変化により目標値を変更				
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		現状値（3 年度）	中間目標（4 年度）	最終目標（6 年度）	実績値（6 年度）
		-	-	50	23.7
R4-4	南部療育センター（仮称）の新設	こども未来局			
●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。	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	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和3年度以降、基本計画・基本設計・実施設計を行い、令和6年度に工事が完了しました。 ○令和6年度には、福岡市社会福祉事業団を指定管理者として指定しました。				
	【取組みの成果】 ○令和7年4月より、運営を開始しています。				

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
● 0～2歳の子育て家庭を定期的に見守りながら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組みます。	工程			
	3年度	4年度	5年度	6年度
			事業開始	→
			見守り	→
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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、さらに未利用者への勧奨等を行うことで、利用登録率の向上に取り組みました。			
	【取組みの成果】 ○利用登録率は初年度から90%を超え、子育て関連施設等の利用のきっかけとなっており、定期的に家族以外の第三者と関わりを持つことによる見守りや孤立化防止につながっています。			
	指標			
	利用登録率（％）	現状値 （4年度）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）
－		95	95.1	

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			
●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。	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	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和4年度に窓口でのタブレットを利用した対応を開始しました。あわせて、ビデオ通話を利用したオンライン手話通訳対応を開始しました。				
	【取組みの成果】 ○オンライン手話通訳により、手話を使用される方が来庁せずに行政相談を受けられるようになりました。 ○障がい者向けの窓口対応用タブレットの導入により、視覚や聴覚に障がいのある方と職員とのコミュニケーションがとりやすくなるとともに、高齢者や多言語対応など、その他の窓口サービスについても利便性が向上しました。				
	指標				
窓口でタブレットを利用した回数	現状値 (3年度)	中間目標 (4年度)	最終目標 (6年度)	実績値 (6年度)	
	-	140	280	329	
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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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、「節水の日」キャンペーン、ラジオ放送などを行いました。 ○また、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。				
	【取組みの成果】 ○水道行政へのお客さま満足度割合は、「福岡市水道長期ビジョン2028」に掲げている目標値85%以上を毎年度維持することができました。				
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)	最終目標 (6年度)	実績値 (6年度)	
	85.0	85.0	85.0	85.1	

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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○毎年「お客様満足度調査」を実施し、地下鉄全般に対するお客様の評価を伺ったほか、随時「お客様の声」への対応を行うとともに、「お客様の声」を受けた駅設備、車両設備、乗客サービス等の改善を行いました。				
	【取組みの成果】 ○お客様満足度調査における「地下鉄全般についての総合的な満足度」について、目標値には届きませんでしたが、「満足」と答えた方の割合は、毎年90%以上となっています。				
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
		95.4	現状以上	現状以上	91.5
R4-6	公立夜間中学「福岡きぼう中学校」の運営	教育委員会			
●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。	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	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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した。 ○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ました。				
	【取組みの成果】 ○令和4年4月に「福岡きぼう中学校」を開校し、令和6年度は48人の生徒が同校で学びました。				
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
		－	－	52	48

R4-7	特別支援学校高等部の新設	教育委員会			
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。		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	→
		4 年間の実施状況			
		【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○清水高等学園のあり方を検討するため、令和4年度に有識者や地域住民等による開校準備委員会及び教育課程検討委員会を開催しました。 ○清水高等学園の令和5年度開校に向けて、令和3年度実施設計、令和4年度に改修工事を行いました。 ○城浜高等学園のあり方を検討するため、令和5年度・6年度に有識者や地域住民等による開校準備委員会及び教育課程検討委員会を開催しました。 ○城浜高等学園の令和7年度開校に向けて、令和5年度実施設計、令和6年度に新築工事を行いました。 【取組みの成果】 ○令和5年4月に清水高等学園が開校しました。 ○令和7年4月に城浜高等学園が開校しました。			
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			
●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。		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
				施設改修検討・設計	施設改修工事
		4 年間の実施状況			
		【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和7年4月の開校に向けて、教育課程の検討や施設の整備等を実施しました。 【取組みの成果】 ○令和7年4月に学びの多様化学校「百道松原中学校」を開校し、95人の生徒が入学しました。			

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	
●「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	→	→	→	
	企業等の地域活動への参加促進	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 ○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。 ○特に貢献度の高い企業等へ感謝状を贈呈しました。				
	【取組みの成果】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○「共創による地域づくりアドバイザー」の派遣回数（累計）について、令和2年度末時点では423件だったものが、令和6年度末時点で569件と、着実に増加しており、校区の実情に応じた共創の取組みを推進しました。 ○「ふくおか共創パートナー企業（R3まで「ふくおか地域の絆応援団事業）」について、令和2年度末時点で70事業者だったものが、令和6年度末時点で320事業者と、着実に増加しました。また、令和4年度に創設した「地域活動貢献企業」についても、令和6年度末時点で142事業者を認定し、いずれも事業者の地域活動への参加促進に取り組みました。				
	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）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）
		29	40	50	34

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）	-	-	-		
	4 年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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支援しました。 ○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。					
	【取組みの成果】 ○地域と外国人住民との交流を支援した地域数は、新型コロナウイルス感染症の影響により、R3：6地域、R4：4地域に留まりましたが、「5類感染症」に移行した令和5年度以降、R5：11地域、R6年：15地域と増加しました。					
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）	
34		75	115	70		
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】					
●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。	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	→	→	→		
	4 年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○福祉事業者と連携した個別避難計画作成や個別避難計画作成ワークショップ、インクルーシブ防災訓練等を実施し、避難行動要支援者名簿の活用を推進しました。					
	【取組みの成果】 ○個別避難計画の作成数が現状値（557件）から約3,000件増加しました。					
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）	
		557	1,500	2,000	4,469	

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○ワークショップ未実施校区を中心としてワークショップ実施後に校区が避難所運営の体制づくりに取り組めるように、校区の実情に合わせた内容で開催しました。				
	【取組みの成果】 ○新型コロナウイルスの影響により目標には届かなかったものの、ワークショップ実施校区数は現状値（22校区）から23校区増加しており、地域の避難所運営体制の強化に繋げることができました。				
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）	実績値（6 年度）	
	22	36	50	45	
29	公園を活用した地域コミュニティの活性化				住宅都市みどり局
●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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○事業実施中の公園について、適宜地元への取組み状況の確認や指導を行うなど、フォローアップを行いました。 ○事業の推進に向けて、共創会議等において周知を行ったほか、活動事例等を掲載したリーフレットを作成してホームページに掲載するなど、積極的な広報を実施しました。				
【取組みの成果】 ○コミュニティパーク事業の実施等により、継続的に地域コミュニティの活性化が図られております。					
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）	実績値（6 年度）	
	7	現状以上	現状以上	7	

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○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、調査結果を基に、地域と大学・NPOとの連携を促進しました。 ○また、地域と大学・企業、NPO等との連携・交流情報を収集し、校区へ情報提供しました。 【取組みの成果】 ○地域が大学・企業・NPO等と連携して実施する事業が増加することにより、地域課題解決に向けた様々な活動を行うことができました。				
	指標				
	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)	最終目標 (6 年度)	実績値 (6 年度)
		25	60	60	49
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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○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）を継続的に実施するとともに、新規イベントや公民館事業での取組みも推進しました。 【取組みの成果】 ○共創の取組みを行った学校数が、現状値（1校）から22校へと大幅に増加し、区内約半数の専門学校が共創の取組みを行いました。また、地域から新たな取組みを希望する声も増えてきており、地域コミュニティの活性化が図られてきています。				
	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)	最終目標 (6 年度)	実績値 (6 年度)
		1	10	20	22

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 また、「自治会・町内会長交流会」については、地域の課題を踏まえた内容の情報交換・意見交換会を開催しました。				
	【取組みの成果】 ○校区等情報の共有が円滑に進み、校区等の課題を踏まえ、より具体的で実践的な内容の取り組みであったため、地域活動参加率も向上しました。				
	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）	実績値（6 年度）
24.3		25.0	30.0	27.0	

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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しました。 ○地域と大学との取組みについては、出前講座やこども大学を実施するとともに、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いました。 ○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。 ○大橋駅周辺において、地域、大学・高校、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ました。				
	【取組みの成果】 ○企業版出前講座のメニュー拡充により、企業の社会貢献の場を新たに創出しました。 ○出前講座やこども大学、連絡会議の実施により、大学同士のさらなる連携強化および地域活動の充実につながりました。 ○企業、大学と連携してイベントを開催し、多様な主体による共創のまちづくりへの取り組みを進めました。 ○大橋駅周辺の防犯パトロールや環境美化活動を通じて、地域、大学・高校、企業等の連携を推進しました。				
	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）	実績値（6年度）
		1	7	13	16
	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）	実績値（6年度）
		0	4	8	8

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）	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和3年度から新たに城南区在住の防災士を対象にSNSグループを作成し、災害情報や防災に関する情報の積極的な配信・共有を図ってきました。				
	【取組みの成果】 ○自治協議会会長等に提供する災害情報を防災士にも迅速かつ正確に共有することができ、災害時は行政・地域と協働で避難所の開設を行うことができるようになっています。また、地域で実施する防災訓練などの情報を提供することで、防災士の専門知識を生かし、講師となって参加してもらうことができ訓練内容の充実が図られています。 ○さらに、防災士同士のネットワークが広がり、相互の情報交換により、知識の向上が図られ、地域防災力の向上に大きく繋がっています。				
	※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更 ※社会情勢・事業内容等の変化により目標値を変更				
	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長・防災士等の数	現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）	
	54	70	80	97	

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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、学生を交えた地域コミュニティ推進交流会を実施しました。 ○共創による地域づくりアドバイザーを派遣し地域活動の支援を行いました。 ○地域広報アドバイザーを配置し、市ホームページや区公式Instagramにより地域の取組みや魅力を情報発信するとともに自治協議会、自治会・町内会に対してSNS等を活用した情報発信の支援や地域のデジタル人材の育成支援を行いました。				
	【取組みの成果】 ○「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」は目標に達しませんでした。地域と大学、企業等との連携は広がってきています。 ○区のサポートを受け自治協や公民館でInstagramを開設するなどSNS等を活用した地域による情報発信が進んでいます。				
	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）	最終目標（6 年度）	実績値（6 年度）
		－	30.0	80.0	64.0

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○九州大学と連携し、西区在住の子どもを対象とした科学実験教室を実施しました。 ○地域と九州大学の交流・連携を進めるため、新たな西区の広報誌「ぷらりにしQ」を創刊しました。偶数月に発行しています。 ○九州大学及び福岡出入国在留管理局等と連携して、「九州大学の外国人のための生活相談会」を開催しました。 ○市民ボランティア「西区まるごと博物館推進会」が中心となり、歴史・自然・文化等さまざまな「西区の宝」を活かした多彩な事業を実施しました。 ○西部八校区代表者連絡協議会のまちづくり事業を支援し、令和6年度には元寇750年による元寇シンポジウムを開催しました。 ○九州大学と連携し、キャンパス内にて西区産の野菜販売を行いました。 ○公民館と大学をマッチングし、学生ボランティアを公民館に派遣しました。 ○離島において、島づくり協議会が行う課題解決や島の活性化を支援しました。				
	【取組みの成果】 ○「ぷらりにしQ」や「九州大学の外国人のための生活相談会」等を通して、九州大学の学生や留学生の地域行事への参加のきっかけとなり、交流を促進しました。 ○市民ボランティア「西区まるごと博物館推進会」の活動により、「西区の宝」として西区の魅力を区内外へ広く発信できました。 ○キャンパス内での西区産野菜の販売を通じて、九州大学と地域との連携が強化され、農業の振興にも寄与しました。 ○8大学・短大から学生が公民館講座等に参加し、受講者と学生との交流、地域活動の担い手育成に寄与しました。 ○離島において、6次産業化による特産品の開発や島外からの子育て世帯の移住などを促進しました。				
	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）	実績値 （6年度）
		16 ※新型コロナの影響	55	65	56

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	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○各校区定例会等で参加の呼びかけを行うとともに、アンケート結果や参加状況を踏まえ、参加しやすい日程・時間帯（平日夜間や休日）で実施しました。全会長対象研修会では、町内会の新たな情報発信手法の紹介や、町内会活動支援事業補助金活用事例の紹介を行いました。			
	【取組みの成果】 ○参加者アンケートでは研修内容の満足度は高く、地域活動や組織運営の参考となったという回答が9割を占めています。特に、参加者相互のグループディスカッションによる意見交換や情報交換が有益だとの意見を多くいただいています。 ○参加率は目標値に届きませんでしたが、今後も、参加しやすい日程や時間帯で開催するなど開催形式の多様化や、地域活動における課題解決に繋がるような実践例を交えた研修内容にするといった工夫を行います。さらに開催回数を増やすことによって参加の機会を増やしていきます。			
	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）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）
54%		60%	50%	

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		
●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。 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。	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	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和5年度 ネットワーク会議 5 回開催 延参加者179人 100年講座 6 回開催 延参加者188人 ○令和6年度 ネットワーク会議 4 回開催 延参加者116人 100年講座 6 回開催 延参加者264人			
	【取組みの成果】 ○ネットワークづくりについては、参加団体、参加事業者の理解を得て、事業者と地域包括支援センターとの顔の見える関係づくりと、連携のためのツール（パンフレット、チラシ）の作成に取り組みました。 ○100年講座については、60代～70代で自身の備えのために受講された方や、ひとり暮らしでこれから終活を始める方等、多くの方に受講していただきました。			
	指標			
	取組みへの参加事業者数	現状値 （4 年度）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）
		－	13	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		
●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	→	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 ○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）や応急担架訓練を実施しました。 【取組みの成果】 ○外国人や高校生への防災講座の実施により、地域防災力の向上を図ることができました。			
	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）	実績値（6年度）
	38.6	50.0	60.0	45.8

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	→	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○毎年度、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。 【取組みの成果】 ○地域住民への災害図上訓練や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した。			
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）	実績値（6年度）
	59.6 （90校区）	62.9 （95校区）	66.2 （100校区）	65.6 （99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
●「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	→	→	→
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○毎年度、各局が所管するPPP事業の事業手法の検討、事業者公募、モニタリング等を支援しました。 【取組みの成果】 ○4年間で4件のPPP事業について最適事業手法検討委員会へ意見聴取等を行い、事業化を進めました。 ○また、契約済のPFI事業においては各局が実施するモニタリング等を支援し、事業が円滑に進められています。 ※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更			
	指標			
「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）			現状値 （2年度）	中間値 （4年度）
			18	20
			最終値 （6年度）	
			22	
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。	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	→	→
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 【取組みの成果】 ○令和3年11月に開館し、PFI事業者による運営を開始しました。 ○事業実施状況にかかるモニタリングを実施し、適切な管理・運営による良質な公共サービスを提供しました。			

②	【拠点文化施設及び須崎公園】	経済観光文化局 住宅都市みどり局			
●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。	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】				
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和 3 年度～令和 6 年度＞ ○拠点文化施設及び須崎公園（1 期）の施設整備及び開業準備に取り組みました。 【取組みの成果】 ○拠点文化施設および須崎公園（1 期）について、令和 7 年 3 月に供用を開始しました。				
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	→	P F I 事業手法決定	
			→	指定管理事業手法決定	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和 3 年度～令和 6 年度＞ ○リニューアルの内容や工程を整理した基本計画を取りまとめました。さらに、特定事業の選定を行い、P F I 事業実施に向けた準備を進めました。 【取組みの成果】 ○今後の整備・運営に向けた方針が整理され、施設・設備の機能強化と質の高い公共サービス提供の基盤づくりが図られました。				

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	→	-
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○上記のとおり、公募、協定の締結、整備等を実施し、令和5年4月にリニューアルオープンしました。令和5年度に整備を完了し、令和6年4月にグランドオープンしました。 【取組みの成果】 ○民間の創意工夫やノウハウの導入により、幅広い世代に来場いただけるようになりました。			
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	→	→
	4 年間の実施状況			
【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和3年度から令和4年度にかけて設計・施工を実施しました。 ○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っています。 【取組みの成果】 ○質の高い空調環境の提供を継続しています。				

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			
●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。 ※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	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	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○次年度に指定管理者の選定を予定している施設所管課向けの研修において、インセンティブ制度の周知と本制度を積極的に導入を図るように促しました。また、施設所管課からの本制度導入に関する相談支援を行いました。				
	【取組みの成果】 ○インセンティブ制度について、施設所管課が積極的に導入を検討するきっかけとなり、本制度の新規導入件数が4年間で48件増加しました。				
	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）	最終目標（6 年度）	実績値（6 年度）
		—	20	45	48
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			
●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めます。	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・指定	指定管理者による管理運営	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○非公募による選定施設について、事業の見直しなどを行い、公募による選定を行いました。 ○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めました。				
	【取組みの成果】 ○非公募により選定していたももち福祉プラザについて、令和4年度に公募により指定管理者を選定し、令和5年度から管理運営を開始しました。				

②	【市営住宅の最適な管理手法の検討】	住宅都市みどり局		
●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	指定管理者の公募 （非公募）・指定	管理運営	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○公募指定管理者の試行について検証を実施し、サービスの向上効果と、管理主体が複数となることによるコストの増加や業務が非効率になるなどの課題を踏まえ、令和5年度以降の管理手法を検討しました。 【取組みの成果】 ○コスト縮減や業務の効率化を図るため、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令和5年度から開始しました。			
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		
●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めます。	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	→
	4 年間の実施状況			
【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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、利用者のサービス向上を図りました。 【取組みの成果】 ○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を向上することができました。				

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に取り組めます。	工程			
	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
	退職不補充の実施	→	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○技能労務職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、以下の見直しを実施しました。			
	【取組みの成果】 ○3 年度：港湾施設維持補修業務の一部民間委託 等 ○4 年度：動物飼育業務に係る体制見直し 等 ○5 年度：道路等維持補修業務の一部民間委託 等 ○6 年度：公立保育所清掃業務の民間委託 等			
	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		454	382	

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			
●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。 ●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		→		→		→	
	4 年間の実施状況							
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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」を設置しました。 ○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。 ○共働の推進や共働への理解を促進するためにeラーニングを使って全職員に対して研修を実施しました。 ○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。 ○NPO法人の組織基盤強化のため、市内のNPO法人を対象に、伴走型のコンサル支援を実施しました。 ○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。 ○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した。							
	【取組みの成果】 ○コーディネートによる共働件数（累計）は、現状値（1件）から54件増加しました。							
	※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更							
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）			
		1	19	38	55			

37	超高齢社会への対応「福岡100」の推進				福祉局 保健医療局	
●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	→	→	→		
	4 年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○「福岡100」を産学官民オール福岡で推進していくための共創の場「福岡100ラボ」の運営や、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」事業等を実施しました。 【取組みの成果】 ○福岡100ラボ事業のリニューアルや産学官民一体となった機運の醸成を図る等により、福岡100ラボ等での公民連携による事業創出数は50件となりました。 ※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更 ※社会情勢・事業内容等の変化により目標値を変更					
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）	
21		34	48	50		
38	一人一花運動（花による共創のまちづくり）の推進				住宅都市みどり局	
●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	→	→	→		
	4 年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○「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。 ○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くださる企業・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HP、SNSによる積極的な広報を行いました。 【取組みの成果】 ○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）が現状値6件から、2件増えました。（R2年度 6件 → R6年度 8件）					
	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）	最終目標（6年度）	実績値（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	
●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。 ※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。	工程			
	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
	E C O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	→	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○E C Oチャレンジ応援事業 ・参加登録世帯数 11,719世帯 ・付与ポイント：12,296,370ポイント ○住宅用エネルギーシステム導入支援事業 ・太陽光発電システム：1,089件 ・リチウムイオン電池：1,902件 ・V2Hシステム：74件 ・高効率給湯器：39件 ・家庭用燃料電池：854件 ○環境フェスティバルでの啓発 ・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・試乗会を実施しました。			
	【取組みの成果】 ○脱炭素型ライフスタイルへの転換促進や住宅用エネルギーシステムの導入拡大等により、世帯あたりのエネルギー消費量は着実に減少しており、令和4年度（17.7GJ／世帯）は現状値（21.0GJ／世帯）から約16%減少しました。 ※令和6年度時点で算出できる最新の数値は令和4年度実績値。			
	指標			
	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)	中間目標 (4年度)	実績値 (4年度)
	21.0	－	17.7	19.3

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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しました。令和5年10月から福岡エコ運動協力店の取組みを紹介するホームページ（ロスせんバイ！福岡エコ運動協力店）を活用しました。 ○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身近な場所でのフードドライブの推進に取り組みました。				
	【取組みの成果】 ○福岡エコ運動 福岡エコ運動協力店の登録数が429件増加しました。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。 ○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（のべ104か所）にて実施し、2403kgの寄付がありました。				
	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）	実績値 （6 年度）
		571	650	720	1000

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	
●「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り組み	→	→	→
	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	→	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 ○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。 ○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。			
	【取組みの成果】 ○市民やNPO等の連携・共働による干潟保全活動や海岸清掃などにより、博多湾の生きものの生息・生育環境及び親水空間は良好な環境が保全されました。また、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ました。			
	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)
	19	25	40	31

R4-8	Fukuoka Art Next(彩りにあふれたまち)の推進				経済観光文化局	
●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。 アートのある暮らしの推進 ○FaN Weekの開催 アートスタートアップ ○保税地域を活用し「アートフェアアジア福岡」開催 ○Artist Cafe Fukuoka 開設・運営 ○レジデンス事業拡大 ○福岡アートアワード創設	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	→	→		
	4 年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○アートのある暮らしの推進 ・ 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 ○アートスタートアップ ・ 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					
	【取組みの成果】 ○アートのある暮らしの推進 ・ FaN Weekの来場者数の増加 ・ FaNパートナー企業の増加 ○アートスタートアップ ・ アーティストと企業のマッチング数の増加					
	指標					
	FaN Week参加団体数 (件)	現状値 (3 年度)	中間目標 (4 年度)	最終目標 (6 年度)	実績値 (6 年度)	
		-	40	60	50	
Artist Cafe Fukuoka 相談件数 (件)	現状値 (3 年度)	中間目標 (4 年度)	最終目標 (6 年度)	実績値 (6 年度)		
	-	50	300	334		

42 海づり公園の官民共働による活用の推進		農林水産局			
●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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○海づり公園施設は令和3年度に基本設計を行い、令和4～5年度に詳細設計を実施し、令和5年度に海浜部工事、令和6年度に下水道施設及びロータリー工事、令和6～7年度で建築・設備等の工事を実施しています。 ○緑地部等については、令和5年度より民間事業者へのヒアリング等を実施し、活用内容の検討を進めています。				
	【取組みの成果】 ○整備内容について海づり公園指定管理者および地元漁協からの合意を取ることができ、令和6年度から工事に着工することができました。 ○新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度以降利用者数が減少しましたが、利用者数の増加に向けて、ホームページやLINE、インスタグラム等、様々な媒体を活用した情報発信に取り組んでいます。				
	指標				
	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)	実績値 (6 年度)
		61,908	72,000	72,000	42,798

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			
【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	→	-	
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。	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	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3 年度～令和6 年度＞ ○R3ND：早良区・中央区役所(木質化)、 早良南交流センター(木質化)、 柏原公民館(木質化)、鮮魚市場便所棟(木質化)等 ○R4ND：西都北小学校(木質化)、城南保健所(木質化)、 東区役所(木質化)、 バス停ベンチプロジェクト、ABURAYAMA FUKUOKA等 ○R5ND：世界水泳選手ゲート等、西都北公民館(木質化)、 西部出張所(木質化)、春住小学校(木質化)、 照葉はばたき小学校(木質化)等 ○R6ND：照葉はばたき公民館(木造化)、城浜高等学園(木質化)、 長住公民館(木質化)、箱崎会館(木質化)、 雑餉隈駅及び桜並木駅駐輪場(木質化)等 【取組みの成果】 ○木材利用の普及啓発を進め、公共施設における木材利用の意識定着を図ることができてきています。 ○木材利用量が増えることにより適正な森林サイクルに寄与しています。				
	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（％）	現状値 （2 年度）	中間目標 （4 年度）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）
		3.91	5.0	5.0	32.0

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	住宅都市みどり局			
●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めます。	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	公募検討、随時 実施	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○高宮南緑地(旧高宮貝島家住宅)整備・管理運営事業について、旧宅の改修工事や民設施設の整備を実施。供用開始後の運営に向けて事業者と協議を行い、指定管理に関する協定を締結しました。 ○令和4年3月に福岡市公園条例を改正し、公募設置管理制度（Park-PFI制度）の活用に必要な事項を規定したうえで、令和5年以降公募を実施しました。				
	【取組みの成果】 ○高宮南緑地において、令和4年に高宮庭園茶寮が供用開始しました。 ○さらに、公募設置管理制度（Park-PFI制度）を活用し、令和6年度までに6公園で公募を実施し、令和7年4月には東平尾公園（大谷広場）で供用を開始しました。				
	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）	実績値 （6年度）
3		4	5	4	

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				
●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。 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		→		→		→	
	4 年間の実施状況							
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 ○道路の清掃・美化や破損箇所の通報など、地域団体等と協働により、道路の保全に努めました。 ○歩道橋のパートナー事業については、その収入を道路の維持管理に活用しました。（令和4年3月に事業廃止に伴い募集を終了） ○道路照明のパートナー事業については、その収支を道路の維持管理に活用しました。 【取組みの成果】 ○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」の割合が、令和2年度の7.0%（1,026件）から13.9%（2,107件）に増加しました。 ○道路サポーター制度の登録団体数が令和2年度の12団体から13団体増加し、25団体となりました。 ○集客施設近辺の3橋についてパートナー契約を行いました。 ○道路照明パートナー制度の登録団体数が令和2年度の38団体から14団体増加し、52団体となりました。							
	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）	実績値 （6 年度）		
			7.0	11.0	15.0	13.9		

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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和7年4月からの民営化に向け、令和3年度～令和5年度にかけて事業者ヒアリングや公募条件の整理等を行っていましたが、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、民間活力の導入による小戸公園と連携した賑わい創出について検討を行う方針を令和6年2月に議会へ報告しました。				
	【取組みの成果】 ○事業者ヒアリングや利用者との意見交換を通じて、指定管理者制度を土台としたうえで民間事業者のアイデアを活かし、小戸公園と連携した賑わい創出を図る手法が最良であることが確認できました。 ○現在、指定管理者の発意を受け、ヨットハーバーの海域を活用したマリナクティビティ、小戸公園と隣接した緑地帯を活用したマルシェイベント等の実施による賑わいの強化を図っており、より市民に開かれた施設へとなりつつあります。				
	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) 24	中間目標 (4年度) 30	最終目標 (6年度) 33	実績値 (6年度) 32	
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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○活動を希望する企業等と、活動内容や支援方法等について検討・協議するなど、新たな活動団体の誘致を行いました。 ○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。				
【取組みの成果】 ○最終目標を達成し、目標より多くの団体と協定締結しました。					
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) 3	中間目標 (4年度) 4	最終目標 (6年度) 5	実績値 (6年度) 6	

○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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。				
	【取組みの成果】 ○九州広場の利用件数について、最終目標値には届かなかったものの、現状値から増加傾向にあり、九州の自治体の広報・PRを行うことができました。				
	※社会情勢・事業内容等の変化により目標値を変更				
	指標				
九州広場の利用件数		現状値 （2年度）	中間目標 （4年度）	最終目標 （6年度）	実績値 （6年度）
		0 ※新型コロナウイルスの影響	40	20	11
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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○自治体間での相互利用のための協定締結に向け、各自治体に働きかけ、協議を行いました。				
	【取組みの成果】 ○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が現状値（4自治体）から、13自治体増加しました。				
	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	17

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めます。						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		→		→		→	
						4 年間の実施状況							
						【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○消防相互応援体制の更なる強化を図るため、大規模災害時の受援体制・応援体制に関する県内の合同訓練を実施しました。 ○大規模災害等への対応をより迅速かつ効果的に展開するため、特殊車両（特別高度工作車）や特殊資機材（ドローン）を更新しました。							
						【取組みの成果】 ○大規模災害、合同訓練等の課題を検証し、福岡県内の消防広域応援体制を効率的、かつ、効果的に行えるよう訓練を実施しました。							
						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）	実績値 （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								
●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		→			
						4 年間の実施状況							
						【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○福岡都市圏消防共同指令センターの一部機器を更新するとともに、令和11年度の全面更新に向けた計画の策定に着手しました。							
						【取組みの成果】 ○機器更新により指令システムの機能強化を図るなど、福岡都市圏消防通信指令業務を円滑に実施しました。 ○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。							
						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）	実績値 （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			
●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。	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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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、九州各県で合同防災訓練を開催。 ○大都市水道局大規模災害対策検討会に参加し、各都市の非常時の対応について情報交換を行いました。 ○年度当初に災害応援隊を任命し、災害時の応援要請に即応できる体制を確保しました。				
	【取組みの成果】 ○実践的な応急給水・応急復旧訓練や合同防災訓練等を行うことで、能登半島地震の際は応援隊や給水車の派遣等、迅速な対応ができました。 ○各校区が行う防災訓練に参加し、参加者に給水車からの応急給水体験などを実施することができました。				
	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)	実績値 (6年度)
		4	12	12	21
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めます。	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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○学校へ出向き、出前授業を実施しました。 ○選挙時には、高校生による投票事務体験、啓発動画の作成及び地下鉄駅構内放送を行いました。 ○住民票異動を促すため、市内の高校・大学等にポスターの掲示を依頼、卒業前の市立高校3年生に啓発チラシを配布しました。				
	【取組みの成果】 ○選挙出前授業の開催について、新型コロナウイルス感染症拡大前の開催数（令和元年度43回）を大きく上回りました。				
	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)	最終目標 (6年度)	実績値 (6年度)
28		37	45	48	

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	→	→	→
	A I を活用した議事録作成の支援	→	→	→
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 ○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庁内への周知による活用促進や職員ニーズに応じたシステム機器の整備による利便性向上などを実施しました。			
	【取組みの成果】 ○上記の取組みなどの結果、業務改善が続けられていると思う職員の割合が、現状値（89.7%）から1.3ポイント上昇するなど、業務改善の取組みを推進しました。			
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）	実績値（6年度）
	89.7	90.0	90.0	91.0

54	Web会議・モバイルワークの推進	総務企画局			
●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。	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	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○WEB会議の推進を行うとともに、モバイルワーク用パソコンの導入を進めました。 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。				
	【取組みの成果】 ○WEB会議システムやモバイルワークと親和性の高い情報インフラ環境を整備し、業務効率化・生産性向上の推進を図りました。 ○新型コロナウイルス感染症の収束等の影響によりWeb会議開催数の実績値が現状値を下回りましたが、この間の情報インフラ環境の整備の進展に伴い直近では上昇に転じており、引き続き利用拡大に取り組んでいきます。				
	指標				
	Web会議の開催数 （月間利用回数）（回／月）	現状値 （2年度） 219	中間目標 （4年度） －	最終目標 （6年度） 300	実績値 （6年度） 161
55	RPA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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○業務効率化や生産性向上のため、RPAの導入を実施しました。RPA導入業務のうち、効果が高いものを区役所へ展開しました。				
	【取組みの成果】 ○令和6年度までに約50,200時間の業務時間削減を行いました。				
	※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更				
	指標				
	RPAツールの導入業務の数（全市の累計）	現状値 （2年度） 35	中間目標 （4年度） 81	最終目標 （6年度） 111	実績値 （6年度） 122

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。 ※「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で構成することができるシステムに置き換えることです。 ※「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。	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	→	
	業務共通基盤構築（拡充）	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○各業務システムのオープン化及び業務共通基盤の構築（拡充）を行うとともに、システム運用の効率化を図るため、統合運用管理を推進しました。				
	【取組みの成果】 ○3つの社会保障系システム（国民健康保険・高齢者等）を刷新したことにより、関係する他業務とのデータ連携の構築等による業務効率化や、一部の申請書のプレ印刷による申請者の負担軽減等を図りました。				
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
10		11	13	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
●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。	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
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○AIチャットボットの導入を検討していたところ、新全庁OAシステムの導入が計画され、既存機能等を活用した効率化について検討、実施することとしました。 【取組みの成果】 ○Q&Aをわかりやすく改良するとともに、既存機能を活用し問合せ対応の効率化を図りました。 ※社会情勢・事業内容等の変化により名称を変更 ※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更			
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
		-	5	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
●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。 ※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。	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	→	→	→
	4年間の実施状況			
	【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○操作研修の実施や研修資料や研修動画、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。 【取組みの成果】 ○公開されているアプリ数が増加し、業務効率化、事務負担軽減を図りました。			
	指標			
	AppSuiteによるアプリ作成数（個）	現状値（4年度）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
		529	900	1,325

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	
●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。	工程				
	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	
		業務分析等の実施	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○各局区の業務プロセスの見直しの取り組みを支援するとともに、ノーコードツールを導入し、各職場における自立的な業務効率化を推進しました。				
	【取組みの成果】 ○区役所の業務を中心に各局区の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の公開や、戸籍の電子書籍AI検索サービスの導入などが実現しました。				
	指標				
職場において、I C T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）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）	
		48	60	50.0	
R6-7	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	
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。	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	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和4年度に業務分析調査、令和5年度に要件整理の委託を行い、行政事務センターの運営業務委託に向け、公募要件や仕様書作成等の準備を行いました。 ○令和6年度は地場企業の提案競技への参加を促せるよう、公募要件を整理するために5～6月にかけてサウンディング型市場調査を行った上で、7月に提案競技を実施しました。事業者決定後、業務マニュアル整備等の開設準備を行い、11月にセンターを開設しました。				
	【取組みの成果】 ○センターへの委託を予定している11業務のうち、令和6年度中に9業務を開始し、区役所からセンターへ15,620時間分の業務を移管しました。				
	※社会情勢・事業内容等の変化により目標値を変更				
	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）	実績値 （6 年度）
		－	15,620	15,620	

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。 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	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	→	→	→		
	4年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○道路や橋梁等の定期点検を実施し、その結果を反映した次期修繕計画を策定し、運用を開始しました。 ○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、CSVによるデータの一括入出力を活用する事で、業務の効率化を図りました。					
	【取組みの成果】 ○最新の点検結果を反映した修繕計画に基づく、効果的・効率的な道路の維持管理が可能となりました。					
	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）	最終目標（6年度）	実績値（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	
●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					
	4年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○AIを活用した水処理センターにおける流入量予測など、民間事業者と連携した実証実験を7件実施しました。					
	【取組みの成果】 ○実証実験を行ったことで、先進的なICT技術を実際のフィールドで検証することができました。その中で、1件（流入量予測）については試験導入中、もう1件（地中レーダ探査）は本格導入しています。					
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
			3	6	6	7

59	I C Tを活用した「施設立ち入り調査」の業務効率化			早良区 保健医療局
●施設情報のオープンデータ化、民間活力、I C T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。	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	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○毎年度、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。			
	【取組みの成果】 ○システムを活用して立入した施設数の割合が、活用前の0％から75％程度に増加することにより、ルート作成業務にかかる時間を削減することができ、立入業務の効率化につながりました。 ○早良区内の他課への展開を検討した結果、業務の性質上、システム利用を希望する課はありませんでした。			
	※社会情勢・事業内容等の変化により目標値を変更			
	指標			
I C T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)	実績値 (6 年度)
	－	70	75	77

60	R P Aの活用推進と水道版チャットボットの機能向上				水道局
●入居・転居に係る受付処理等において、R P A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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○月1回程度、チャットボットを運用している委託先の担当者と検討会を開いています。実際回答できなかった事案を中心に回答の充実化を目指しています。				
	【取組みの成果】 ○チャットボットは、質問の選択肢を用意するシナリオ型から、入力された質問に対してチャットボットが回答案を作成するAI型に令和6年8月からリニューアルしています。 AI型は質問データを学習して、回答を作成できるようになりますが、令和6年度は質問データが蓄積されていなかったため、入力された質問に対する回答の割合は目標値には届きませんでした。アクセス件数はリニューアル前の月200件程度から、リニューアル後は月900件程度と大きく伸びています。				
	指標				
	R P A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）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）
		27,150	82,900	—	—
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）	実績値 （6 年度）	
	93.2	95.0	98.0	67.9	
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
●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I C T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）	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○上記の工程どおり、水道料金系システム再構築を実施しました。				
	【取組みの成果】 ○令和6年1月に、新しい水道料金系システムの運用を開始しました。水道局アプリの導入によりスマートフォンから水道利用に関する各種手続きが可能になるなど、お客さまサービスが向上しました。				
	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）	実績値 （6 年度）
		0	35.0	100	100

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
●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			
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。 ○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。 ○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。			
	【取組みの成果】 ○懲戒処分件数について、目標を達成することはできませんでしたが、引き続き、職員の服務規律の遵守や不祥事の再発防止に向けた研修を実施していきます。			
	指標			
懲戒処分件数（全市）	現状値 （2 年度）	中間目標 （4 年度）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）
	14	0	0	20

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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。				
	○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。 ○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。				
	【取組みの成果】 ○通知や研修で、制度趣旨を繰り返し周知することにより、職員のリスク管理の意識が醸成され、不適切な事務処理を未然に防止することに繋がりました。 不適切な事務処理の発生件数について、目標を達成することはできませんでしたが、引き続き不適切な事務処理の未然防止に向けた取組みや公金支出等の適正処理の強化に向けた研修を実施していきます。				
	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)	最終目標 (6 年度)	実績値 (6 年度)
	0	0	0	6	

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	→	→	→
	4 年間の実施状況			
	【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○会計事務を担当する職員や管理監督者を対象とした各種研修を実施しました。 ○誤りやすい事案や注意事項等をまとめた「審査課だより」を発行するなど、定期的に注意喚起を行いました。 ○会計事務の手引き等の改訂を行い、全庁に周知しました。			
	【取組みの成果】 ○会計事務検査における指導事項がない所属の割合が、現状値（62.0%）から約10ポイント上昇しました。			
	※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更			
	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）	最終目標（6 年度）
62.0		－	100	72.1

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・強化に取り組めます。 ●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	→	→	→	
		4 年間の実施状況				
		【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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、職員の知識習得、リスクマネジメントに対する意識の醸成を図りました。 ○令和6年度は、係長級以下の職員を対象に「支払遅延防止に関する研修」を実施しました。 ○これらの研修が実践的なものになるように、内容の充実・強化に取り組めました。				
		【取組みの成果】 ○契約事務に関する職員の知識習得、リスクマネジメントに対する意識の醸成を図ることができました。研修理解度について、目標を達成することはできませんでしたが、引き続き研修内容を工夫し、職員の契約事務処理能力の向上に向けた研修を実施していきます。				
		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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
4.0	4.1		4.2	3.7		

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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：合計16課） ○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：合計128課） ○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。				
	【取組みの成果】 ○指摘を受けた所属をはじめとして、全庁的に事務処理改善への活用が図られました。				
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
3.9		4.0	4.1	4.0	

○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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○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。 ○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。 ○運営方針の策定と事務事業点検を一体的に実施し、効果的・効率的な事業の推進を図りました。				
	【取組みの成果】 ○職場の目標や課題が共有されていると思う職員の割合が、現状値（80.8%）から約3.7ポイント上昇しました。				
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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
		80.8	82.0	83.0	84.5
69	柔軟かつ機動的な組織体制の構築			総務企画局	
●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。 ●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	
	行政課題に柔軟に対応できる組織体制の構築	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○組織体制の構築にあたっては、毎年度各局と協議したうえで、ICTや民間活用の推進、業務の集約化などにより、業務の効率化や既存組織の最適化を図りながら、市民の暮らしに身近な子育てや福祉などの分野を中心に、新規事業や事業拡大による組織の新設や職員の増員を行いました。				
	【取組みの成果】 ○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ながら、業務の質と量に応じ、様々な行政課題に柔軟に対応できる効果的・効率的な組織体制の構築を図ることができました。				
	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	17,562	18,216	

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	→	→	→		
	4 年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○「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。					
	【取組みの成果】 ○事業の必要性や効率性、団体の活用について、検証・見直しを行いました。 ○財務諸表の基礎等に関する財務モニタリング研修を実施し、財務分析への理解を深めました。					
	指標					
各団体のKPI達成率（％）	現状値（2年度）	中間目標（4年度）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）		
	38.6	－	75.0	61.7		
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めます。 ●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	→	→	→		
	4 年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○性別に関わらない能力・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。 ○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。					
	【取組みの成果】 ○管理職に占める女性の割合が、現状値（16.2％）から約4ポイント上昇しました。					
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）	実績値（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。	※令和7年度までに20%以上とすることを目標とする。	20.1		

72	ワーク・ライフ・バランスの推進	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）	→	→	→		
	4 年間の実施状況					
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○市長による男性育休100%宣言を行ったほか、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。 ○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。 ○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。					
	【取組みの成果】 ○子どもが生まれた男性職員の出産・育児支援休暇取得率が、現状値（75.7%）から約10.4ポイント上昇しました。 ○職員の年次有給休暇の年間平均取得日数が、現状値（15日）から1.8日増えました。 ○子どもが生まれた男性職員の育児休業取得率が、現状値（20.2%）から82.8ポイント上昇しました。					
	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）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）	
		75.7	100 ※令和4年9月 目標値変更	100 ※令和4年9月 目標値変更	86.1	
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）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）		
	15	16	16	16.8		
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）	最終目標 （6 年度）	実績値 （6 年度）		
	20.2	100 ※令和4年9月 目標値変更	100 ※令和4年9月 目標値変更	103.0		

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	
	○ＪＴを通じた人材育成	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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、○ＪＴ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、○ＪＴの推進を図りました。				
	【取組みの成果】 ○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が、現状値（81.6％）から約2ポイント上昇しました。				
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
		81.6	－	85.0	83.3
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。 ●○ＪＴ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	→	→	→	
	4年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○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実施に関することや○ＪＴ支援など ・若手職員による現場研修会 ・派遣研修（国土交通大学等） ・職場体験研修 など ○令和7年度以降の技術職員特有の人材育成に関する取組みを実施計画として示すため、「技術職員人材育成プラン」の改定に向けた検討を行いました。				
	【取組みの成果】 ○技術職員として必要な基礎知識を修得するための共通研修や、若手職員が様々な現場を体験する現場研修会を実施するなど、「現場対応力の強化」に取り組みました。 ○また、人材育成の基盤である○ＪＴの促進のため、中堅職員を対象とした○ＪＴ支援研修を実施するなど、「組織の育成力強化」に取り組みました。				

②	【技術職員（水道）の人材育成の推進】	水道局			
●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。 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 ※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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○水道局職員研修計画に定めている22科目の研修を毎年度実施し、技術の維持・継承に取り組めました。なお、令和3～4年度においては新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて動画を活用するなどし、研修が継続できるよう工夫しました。 ○研修業務改善検討会や人材育成推進委員会を開催し、前年度の振り返り及び次年度に向けた改善点等（より実務に即した研修内容の追加や拡充等）の検討を行い、毎年度、水道局職員研修計画を策定しております。 ○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ました。 ○各職場に配置された再任用職員等によるOJT及び再任用職員が講師を務める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。 ○フィジー共和国へJICA短期専門家として職員を派遣するとともに、JICA課題別研修やJICA国別研修（フィジー、チュニジア）で開発途上国からの研修員を受入れ、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。 【取組みの成果】 ○高い業務知識を持った再任用職員によるOJTや水道局研修の実施により現役世代の水道技術の維持・継承が実施できています。 ○他の専門機関が実施している研修等への参加について、令和3年度は134人だったのに対し令和6年度は190人と大幅に増え、知識や技術習得に対する局職員の積極性が向上していると考えられます。 ○継続的な国際貢献活動を通じ、職員の水道技術やノウハウが向上していると考えられます。					

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 ・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	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○令和3年度及び5年度に、係長以下の全職員を対象とした交通局人材育成アンケートを実施し、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ました。加えて、アンケート結果を踏まえ、交通局人材育成プランの目的・位置づけの明確化及び一部変更を行い、全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。 ○また、従前より鉄道設計技士等の資格取得に関する支援制度を設け、資格保有者の確保に努めています。				
	【取組みの成果】 ○鉄道設計技士等の資格取得に関する支援制度の積極的な活用を呼びかけ、資格保有者が1名増えました。				
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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○女性職員の職域や登用拡大等について検討するとともに、職場の環境整備を行いました。 ○消防局独自のオンライン業務説明会の開催に加え、女性に向けた業務説明会や合同企業説明会、募集チラシの作成など多様な人材確保に向けた取り組みを実施しました。				
	【取組みの成果】 ○各種説明会等を行った結果、採用試験申込み者数が増加しました。 ○女性職員の割合は、目標値には届きませんでしたが、係長級の女性職員は、1名（2年度）から4名（6年度）に増加しました。				
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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）	
	3.5	3.9	4.3	3.4	

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	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○「福岡市教員育成指標」を踏まえた教職員の資質能力向上に資する研修講座を、毎年度受講者のニーズや今日的課題を分析して、改善・充実するように努めました。				
	【取組みの成果】 ○教職員のキャリアステージや教育上の課題・ニーズに応じた研修を実施することで、ICT活用をはじめとする指導力や課題対応力など、教職員の資質能力の向上を図ることができました。				
	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）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
3.46		3.48	3.52	3.62	
R4-10	災害対策本部機能の充実・強化			市民局	
●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。 ●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。	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	全庁的な震災対処訓練の実施	→	→	
	職員e-ラーニングの実施	→	→	→	
	4 年間の実施状況				
	【取組内容】 ＜令和3年度～令和6年度＞ ○防災関係機関と連携した災害対策本部室運営訓練を年々内容を充実させながら継続して実施しました。また、e-ラーニングをはじめ、所属研修や参集訓練など各種研修、訓練を継続して実施しました。				
	【取組みの成果】 ○災害対策に必要なICT機器を備えた本部室を整備しました。研修、訓練は今後も継続して実施していく必要がありますが、e-ラーニングの受講率向上にみられるように、職員の防災に対する意識は向上傾向にあります。				
	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（％）	現状値（3年度）	中間目標（4年度）	最終目標（6年度）	実績値（6年度）
		67.3	70.0	80.0	79.9

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めます。		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	→	→	→
		4 年間の実施状況			
		【取組内容】 <令和3年度～令和6年度> ○説明会をはじめとしたPR活動を積極的に行いました。 ○また、教養試験へのSPI導入や受験手続きのオンライン化などを進め、より受験しやすい試験とする工夫により受験者確保に努めたほか、上級技術職（先行枠）の導入や、社会人経験者の技術職区分の拡充、障がいのある人を対象とする採用選考に係る受験資格年齢の拡大などにより人材を確保しました。 【取組みの成果】 ○全国的に人材獲得競争が激化しており、本市受験者数も減少傾向にある中、必要な合格者数を確保しました。 ※進捗管理の観点からより適切な指標へ変更			
		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）	最終目標 （6 年度）
			20	40	50
				実績値 （6 年度）	59