

# 神戸市働き方改革（業務改革）のめざす姿

## ① 働き方改革（業務改革） ～ スマートなワークスタイル、働きやすい職場 ～

### 1 多様で柔軟な働き方の実現

- 在宅勤務の普及
- モバイルワークの普及
- フレックスタイム等の普及
- フリーアドレスオフィスの導入  
(無線ネットワーク環境整備)



(例) 在宅勤務の普及

### 2 業務省力化、電子化による生産性向上

- ペーパーレス化促進
- 文書管理の効率化
- 内部事務作業の効率化
- 内部共通事務のシステム化



(例) ペーパーレス会議の実施

### 3 全庁コミュニケーションと協働の促進

- 全庁グループウェアの導入
- 区役所と本庁間の間合せ対応業務の効率化 (AI活用)
- Web会議の活用促進
- 庁内広報の積極的活用



(例) Web会議の活用

## ② 区役所業務改革 ～ スマートで優しい市民サービス ～

### 1 来庁せずできる手続きの拡大

- 申請書ダウンロードサイト新設  
(市民向け、事業者向け)
- 郵送申請対象業務の拡大
- 電子申請対象業務の拡大
- 行政事務センターの活用拡大



(例) 郵送・電子申請の拡大

### 2 ICT活用による利便性向上と事務効率化

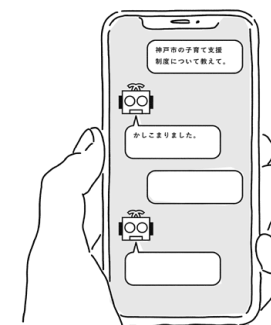
- タブレット端末の設置
- ナビゲーション機能付き申請書作成システムの導入
- マイナンバーカードの交付促進
- 外国人対応の充実



(例) タブレットによる各種申請

### 3 電話問合せ対応業務の大幅削減

- 問合せ電話のコールセンター集約化
- 専用コールセンターの拡充
- 申込受付のWeb方式導入
- チャットボット・AIの導入



(例) チャットボットの導入

# ① 働き方改革（業務改革）のロードマップ

～ スマートなワークスタイル、働きやすい職場 ～



目標と具体的施策		2018年度	2019年度	2020年度	めざす姿		
目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民のために高いパフォーマンスを発揮</li> <li>○明るく、風通し良い、働き甲斐ある職場</li> <li>○業務効率化・生産性向上</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>○スマートなワークスタイル、働きやすい職場の実現</li> <li>・多様な働き方と生産性向上、ワークライフバランスの実現</li> <li>・環境変化へ対応、市民福祉・満足度向上に貢献する付加価値の高い対応力の発揮</li> </ul>		
		<b>施策1</b> 多様で柔軟な働き方の実現	①在宅勤務の普及	推進月間設定、現行制度の検証、申請手続簡素化	在宅勤務の利用拡大	在宅勤務の定着	<b>(施策1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・育児・介護等と仕事の両立がよりしやすい環境に</li> <li>・庁舎を離れても切れ目無い業務対応が可能に</li> <li>・オフィス環境の改善、部署内コミュニケーションの活性化で働きやすい職場に</li> </ul>
			②モバイルワークの普及	庁外での業務環境構築・試行（タブレット活用の試行）	庁外での業務運営拡大（タブレット活用拡大、業務用スマホ導入）	庁外での業務運営定着（タブレット・業務用スマホの定着）	
			③フレックスタイム等の普及	フレックスタイム制度の利用拡大	柔軟な勤務制度の導入・検証	柔軟な勤務制度の多様化	
			④フリーアドレスオフィスの導入（無線ネットワーク環境整備）	フリーアドレスオフィス導入拡大（1号館・4号館無線LAN整備）	新庁舎実施設計に反映 無線電話環境の導入検討	業務特性に応じた執務環境の実現	
<b>施策2</b> 業務省力化、電子化による生産性向上	①ペーパーレス化促進	ペーパーレス会議実施・電子決裁、全庁ファイルサーバ活用促進	ペーパーレス会議徹底・電子決裁、全庁ファイルサーバ活用徹底	ペーパーレスの浸透・定着	<b>(施策2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・原則、紙資料の廃止により会議準備・運営が効率的に</li> <li>・事務の簡素化、文書電子化により事務処理・文書管理が効率的に</li> </ul>		
	②文書管理の効率化	中間書庫での集中管理の検討	新庁舎実施設計に反映	中間書庫の整備			
	③内部事務作業の効率化	局総務・経理業務の簡素化 市会事務・組織内重複作業見直し 旅費精算、消耗品調達システムのシステム化検討	各種業務プロセスの簡素化（業務集約化、アウトソーシング等）	各種業務プロセスの簡素化定着（業務集約化、アウトソーシング等）			
	④内部共通事務のシステム化		旅費精算システムの開発	消耗品調達システムの開発			
<b>施策3</b> 全庁コミュニケーションと協働の促進	①全庁グループウェア（コミュニケーションツール）の導入	グループウェア構築	グループウェア稼働	グループウェア活用の浸透	<b>(施策3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所属組織、勤務地域にかかわらず職員間のコミュニケーションが活性化、効率的に</li> <li>・迅速な意思決定、合意形成に必要な情報共有、議論がタイムリーで円滑に</li> <li>・部署横断的な協働が円滑に</li> </ul>		
	②区役所と本庁間の問合せ対応業務の効率化（AI活用）	問合せ手段多様化・AI活用検討	効率的な問合せ手段の導入	効率的な問合せ手段の活用			
	③Web会議の活用促進	Web会議の全庁導入	Web会議の活用促進	Web会議の定着			
	④庁内広報の積極的活用	ポスター、あじさい通信、ｲﾝﾄﾗ活用	庁内広報充実・継続実施	庁内広報充実・継続実施			
<b>施策4</b> 改革を促進する意識の醸成	①職員提案の活用迅速化	事務改善カード・アイデア募集の創設・実施（意識改革の促進）	事務改善カード・アイデア募集継続実施（意識浸透と実践）	事務改善カード・アイデア募集の活用定着	<b>(施策4)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の自主性、主体性発揮、市民ニーズへの対応力強化、働き甲斐を実感できる職場に</li> </ul>		
	②職員研修	管理職特別研修の実施	職員研修の充実	職員研修の更なる充実			
	③評価基準の改正	部課長級評価に「業務改革」追加	業務改革の意識醸成と実践	業務改革の意識醸成と実践			

## ② 区役所業務改革のロードマップ ～ スマートで優しい市民サービス～



目標と具体的施策		2018年度	2019年度	2020年度	めざす姿	
目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市民サービス更なる向上</li> <li>○業務効率化・生産性向上</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>○スマートで優しい市民サービスの実現</li> <li>・事務処理や問合せ対応等を最大限効率化</li> <li>・市民福祉に関わるより付加価値の高い相談・対応力を質的に向上</li> </ul>	
施策1	来庁せずできる手続き拡大	①申請書ダウンロードサイト新設（市民向け、事業者向け）	サイト設置、書式の簡素化（対象書式選定、記入例整備）	対象書式の拡大		<p style="text-align: center;">(施策1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ほぼ全ての申請・登録等手続きは来庁が不要に</li> <li>・事務処理業務をセンター集約化、区役所内の処理作業は最小限に</li> </ul>
		②郵送申請対象業務の拡大	対象業務の選定、一部拡大	対象業務の拡大	対象可能業務の全面的運用	
		③電子申請対象業務の拡大	対象業務の選定、一部拡大	対象業務の拡大	対象可能業務の全面的運用	
		④行政事務センターの活用拡大	活用拡大（RPA導入等）の検討、一部拡大	拡大実施、機能の拡充	拡大実施、機能の拡充	
施策2	ICT活用による利便性向上と事務効率化	①タブレット端末の設置	一部の区・窓口に端末設置	他区・他窓口に設置拡大	全区・全窓口に設置	<p style="text-align: center;">(施策2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICT活用で、煩雑・多岐にわたる手続きも市民は簡単迅速に</li> <li>・バックヤード処理も効率的に</li> </ul>
		②ナビゲーション機能付き申請書作成システムの導入	開発・構築、実証実験	一部の区・業務で導入	全区に導入、他業務に拡大	
		③マイナンバーカードの交付促進	マルチコピー機の設置等	マルチコピー機の設置拡大	個人ポータルサイトの活用拡大	
		④外国人対応の充実	タブレットを使ったテレビ電話通訳の導入	タブレットを使ったテレビ電話通訳の導入拡大	タブレットを使ったテレビ電話通訳を全区に導入	
施策3	電話問合せ対応業務の大幅削減	①問合せ電話のCC集約化	問合せ電話のCC集約化促進	個人的問合せに対応可能なコールセンター機能の検討	問合せ電話（一般的、個人的）の集約化（専門的業務経験者のCC活用）	<p style="text-align: center;">(施策3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の問合せは、電話・Web・AI知能活用で効率的に集約。いつ、どこからでも満足できる回答を得られる</li> </ul>
		②専用コールセンターの拡充	専用コールセンターの拡充	FAQ機能の高度化		
		③申込受付のWeb方式導入	Web方式の導入開始	Web方式の全面的運用		
		④チャットボット・AIの導入	チャットボットの一部試行導入	AI知能導入による高度化	AI知能活用領域拡大	
施策4	改革を促進する意識の醸成	①職員提案の活用迅速化	事務改善カード・アイデア募集の創設・実施（意識改革の促進）	事務改善カード・アイデア募集継続実施（意識浸透と実践）	事務改善カード・アイデア募集の活用定着	<p style="text-align: center;">(施策1～4により)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は複雑で難しい対面での相談に、親切・丁寧にわかりやすく対応できる</li> </ul>
		②職員研修	管理職特別研修の実施	職員研修の充実	職員研修の更なる充実	
		③業務標準化の促進	マニュアル・通知書・FAQ整備	マニュアル等の利便性向上	マニュアル等の利便性向上	