

働き方改革（業務改革）ロードマップ

平成29年度～令和3年度実績と4年度計画

主要指標からみた成果と課題

令和4年7月

神戸市役所

働き方改革推進チーム



■主要指標の目的

主要施策を俯瞰し進捗状況を数値で把握するとともに、データに基づく効果測定と課題分析による対応策を講じることで、さらなる価値創出をめざす

主要施策

主要指標

(令和4年4月現在)

1. 市民サービス改革

～市民目線で利便性と満足度を高める～

- (1) 行政の電子化
- (2) 情報発信力
- (3) 応対力強化

- ・ 行政手続きスマート化カバー率
- ・ 証明書発行件数
- ・ 総合コールセンター応答数
- ・ HP/FAQアクセス件数
- ・ マイナンバーカード交付率
- ・ 手続来庁者数
- ・ 代表交換入電（転送）数
- ・ 行政事務センター稼働状況

2. ワークスタイル改革

～スマートなワークスタイル、働きやすい職場～

- (1) スマートワーク
- (2) 事務の電子化
- (3) 組織風土改革

- ・ 在宅勤務利用者数
- ・ 事務処理PC小型軽量化
- ・ フリーアドレス導入状況
- ・ 男性職員育児休業取得率
- ・ 働き方改革浸透度指数
- ・ フレックスタイム利用者数
- ・ 無線LAN導入状況
- ・ 印刷枚数削減状況
- ・ 庁内申請電子化状況
- ・ 超過勤務状況

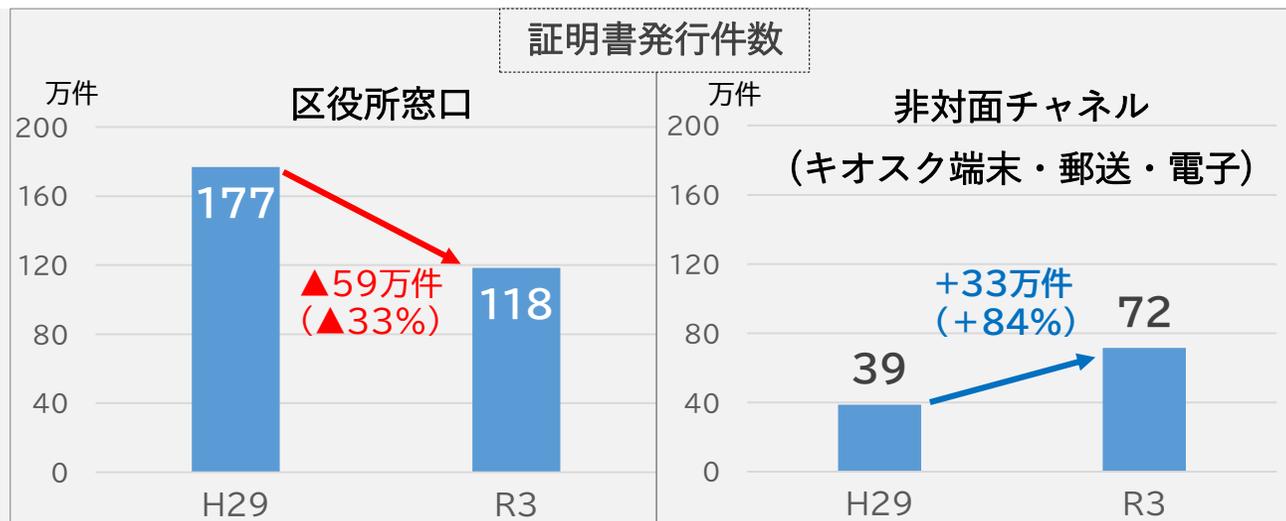
※主要指標はロードマップ期間中、原則、半期および通期に集計

1. 市民サービス改革 ～市民目線で利便性と満足度を高める～

R3年度ハイライト：(1)来庁不要の手續拡大、(2)電話問合せ不要の情報発信改善

(1) 行政手続きスマート化

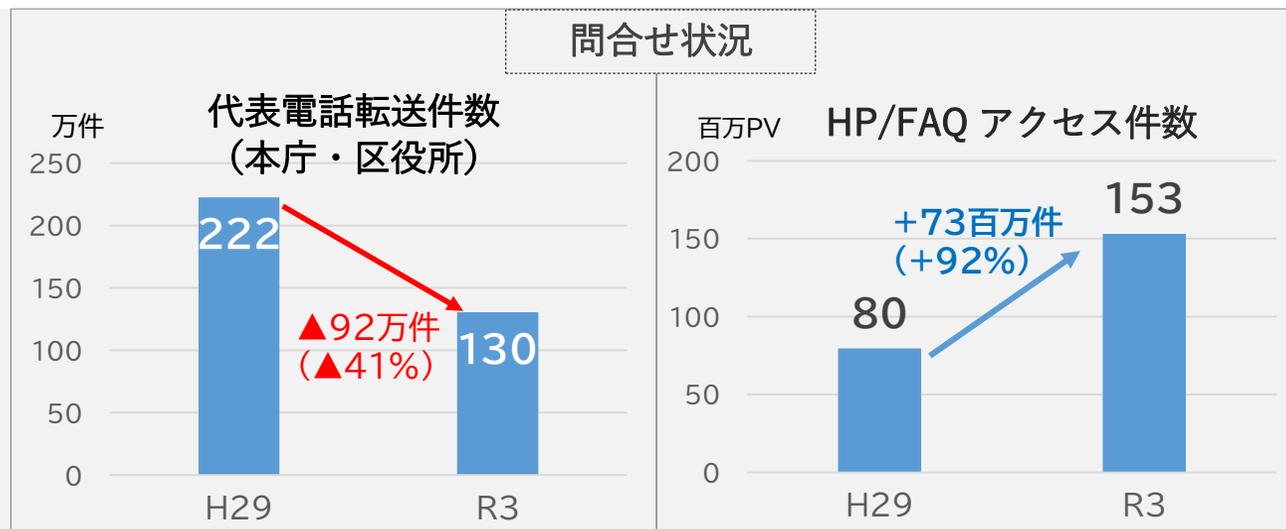
- ①電子申請プラットフォーム導入 (e-KOBE)
 - ・スマート化カバー率： **35%**
- ②電子契約書導入 (クラウドサイン)
- ③マイナンバーカード交付率：**51%**
- ④証明書発行件数 (H29比)
 - ・区役所窓口(対面)： **59万件(33%)削減**
 - ・非対面チャネル： **33万件(84%)増加**



(2) 情報発信力、応対力強化

- ①代表交換業務の全区委託化
 - ・転送件数*(H29比)： **92万件(41%)削減**
- ②HP/FAQの検索機能向上と活用拡大
 - ・アクセス件数(H29比)： **73百万件(92%)増加**
- ③問合せ・自己解決手段の多様化と活用
 - ・チャットボット利用者数：**84%増加**(R2比)

*転送件数：本庁と9区役所（北神区役所・支所・出張所除く）



行政手続きスマート化カバー率

行政手続きスマート化とは

- ①電子申請（R3年7月e-KOBE稼働）
- ②郵送申請支援（申請フォームデジタル化）
- ③窓口手続迅速化（申請内容事前登録等）

市民サービス向上をめざして

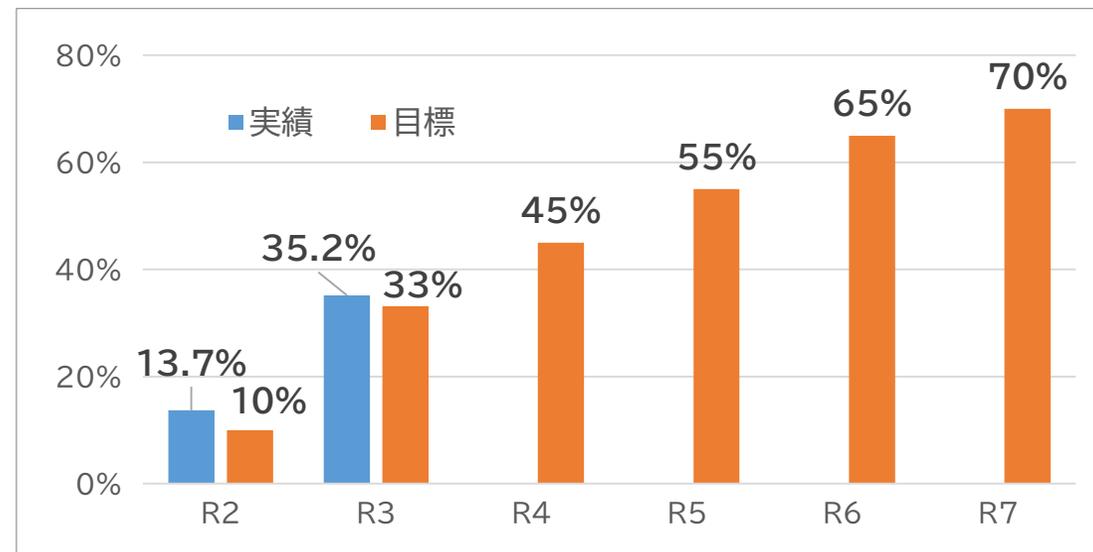
- 来庁不要の手続拡大
- 待たされない窓口
- 簡単・間違わない手続

スマート化とともに取組中の課題

- ①市民の利用促進
- ②業務フローの抜本的見直し(BPR)
- ③事務処理の集中化(BPO)・自動化
- ④全庁的デジタルリテラシー底上げ

スマート化カバー率の目標

○令和7年度までに70%（申請件数ベース）



スマート化進捗状況

年度	R2	R3
手続き数(累計)	40	129
申請件数(累計)	396,882	1,016,425
スマート化カバー率 実績	13.7%	35.2%
目標	10.0%	33.2%

※手続き数:臨時の手続含む。 ※申請件数:該当手続の年間想定申請件数。

※実績/目標:想定申請総件数(母数)289万件(R4年4月現在)

■電子契約書の導入 ～スマート化関連～

契約書の作成、締結、保管を全て電子化

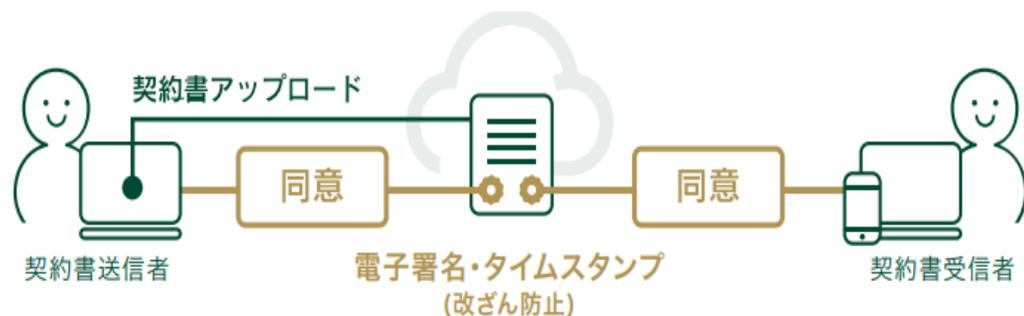
R3年7月実証実験開始、R4年3月一部限定導入

導入の効果（市民にとってのメリット）

- ①印紙税の削減（収入印紙不要 R3年度約85百万円）
 - ②印刷・製本・押印・郵送の手間と費用削減
 - ③保管の場所と費用削減
- ※市役所にとっても同様に②③のメリット大

電子契約の仕組み（クラウドサイン）

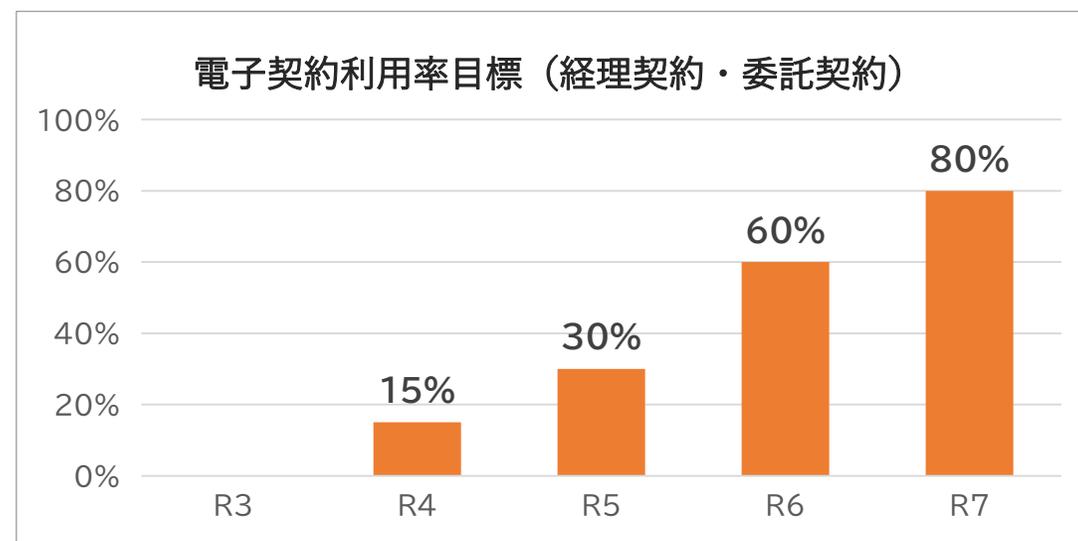
クラウド上で契約書に電子署名を施し契約を締結



電子契約の展開計画

R4年6月本格運用開始

- 契約相手先の拡大と全庁的活用の推進
経理契約・委託契約※利用率目標：80%(R7年度)
※年間約8,000件（約4,000時間の作業が削減可能）
- 対象業務の拡大(R5年度～)
※R4年度当初：経理契約・委託契約・労働者派遣契約
- 庁内システムとのシームレスな連携検討



■マイナンバーカード交付率

マイナンバーカードはデジタル社会の行政運営に不可欠なインフラ

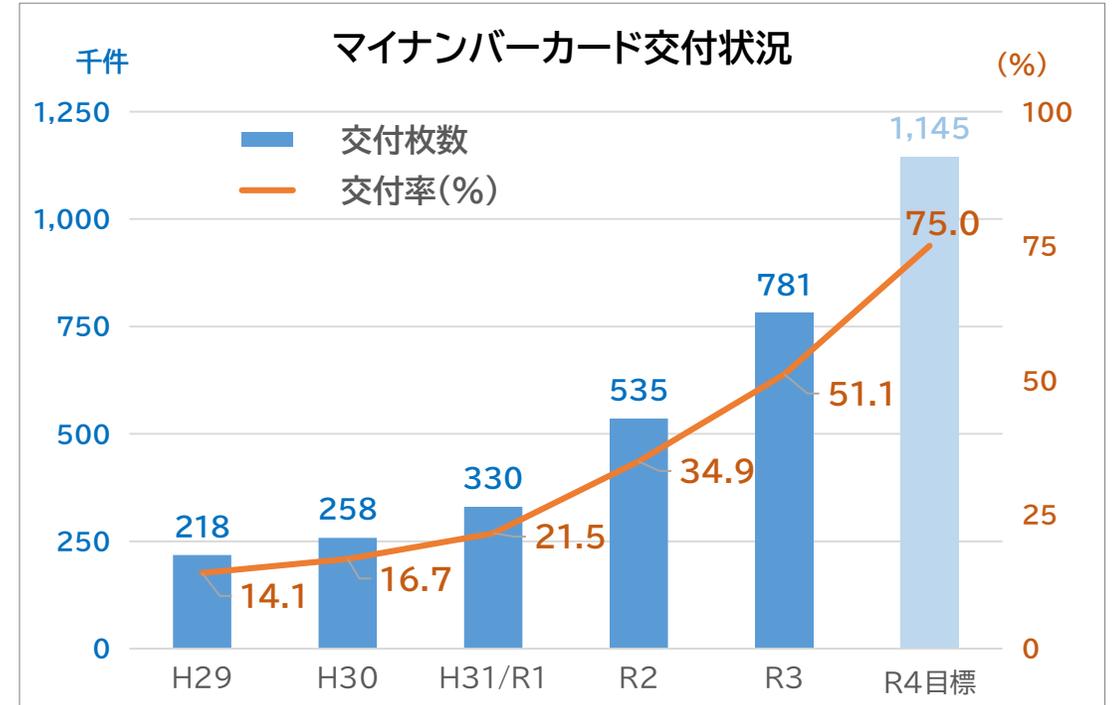
神戸市では交付体制を強化し、
政令市トップ水準の交付率を維持

○令和3年度実績
目標50%を上回る**51.1%**(前年度比+**16.2%**)

○令和4年度計画
目標**75%**

- ・体制強化：三宮センター開設（R3年6月）
サテライト3拠点（学園都市、新長田、谷上）

<https://www.city.kobe.lg.jp/a32541/20200221.html>



マイナンバーカード	H29	ロードマップ1.0				ロードマップ2.0	
		H30	H31/R1	R2	R3	R4目標	
交付枚数(単位:千枚)	218	258	330	535	781	1,145	
交付率(%) 神戸市	14.1	16.7	21.5	34.9	51.1	75.0	
全国	10.7	13.0	16.0	28.3	42.4	—	
指定都市	11.6	14.0	17.0	30.0	44.7	—	

※データ出所:総務省

H30.3.1 H31.4.1 R2.4.1 R3.4.1 R4.4.1

■ 証明書発行件数

○ 来庁不要の非対面チャネル※の発行を拡大
区役所窓口の発行を大幅に削減

※非対面チャネル：キオスク端末、郵送・電子申請

チャネル別発行件数 (H29年度比)

○ 非対面 (キオスク端末、郵送・電子申請合計)

H29年度実績：39万件

R3年度実績：72万件 (+33万件 +84%)

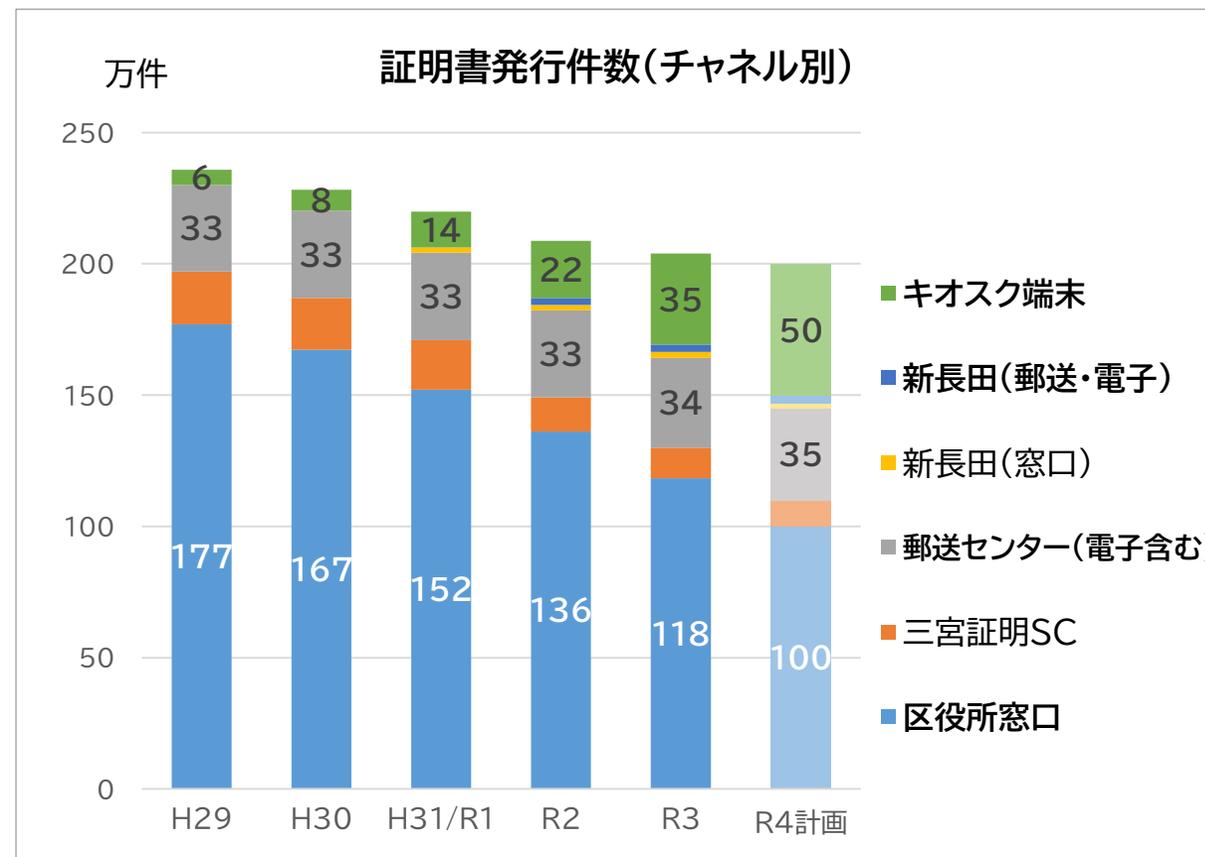
R4年度計画：88万件 (+49万件 +127%)

○ 区役所窓口

H29年度実績：177万件

R3年度実績：118万件 (▲59万件 ▲33%)

R4年度計画：100万件 (▲77万件 ▲43%)



(単位:万件) 年度	ロードマップ1.0						ロードマップ2.0	
	H29	H30	H31/R1	R2	R3	R4計画	H29年度比	R4計画
キオスク端末・郵送・電子	39	41	47	57	72	88	49	127%
区役所窓口	177	167	152	136	118	100	▲77	▲43%
その他(三宮証明SC等)	20	20	21	15	14	12	▲8	▲41%
合計	236	228	220	209	204	200	▲36	▲15%

■ 手続来庁者数

○ 来庁不要の手続（郵送・電子申請）拡大（再掲）

(1) 行政手続スマート化

→ 全庁 R7年度目標：70%

(2) 証明書の区役所窓口発行削減

→ R4年度目標：43%削減（H29年度比）

手続来庁者状況の把握

○ 窓口発券機の発券数に基づく推計

対象窓口：市民課※、保険年金医療課

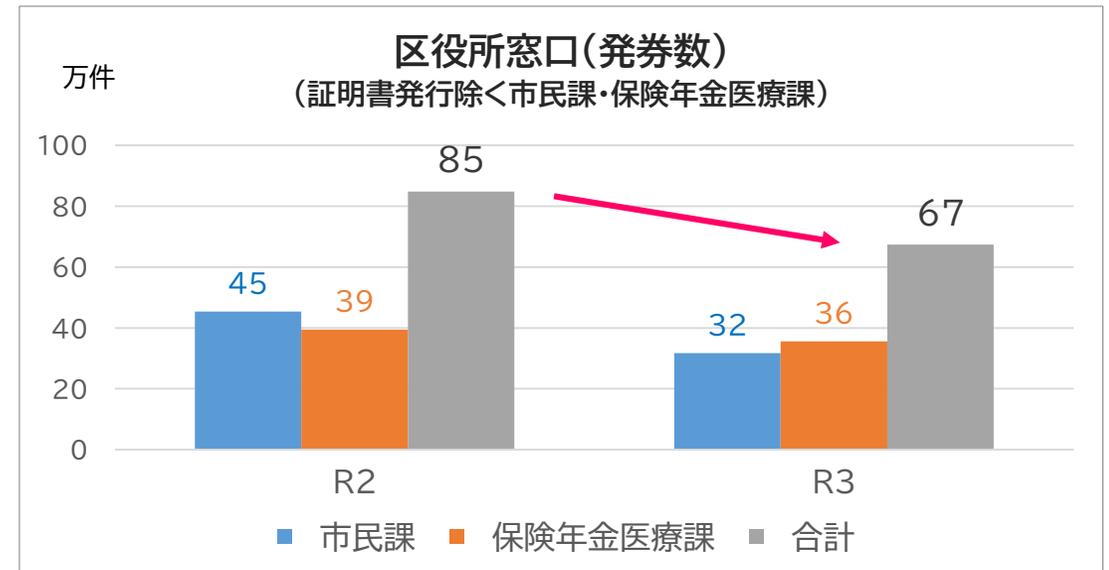
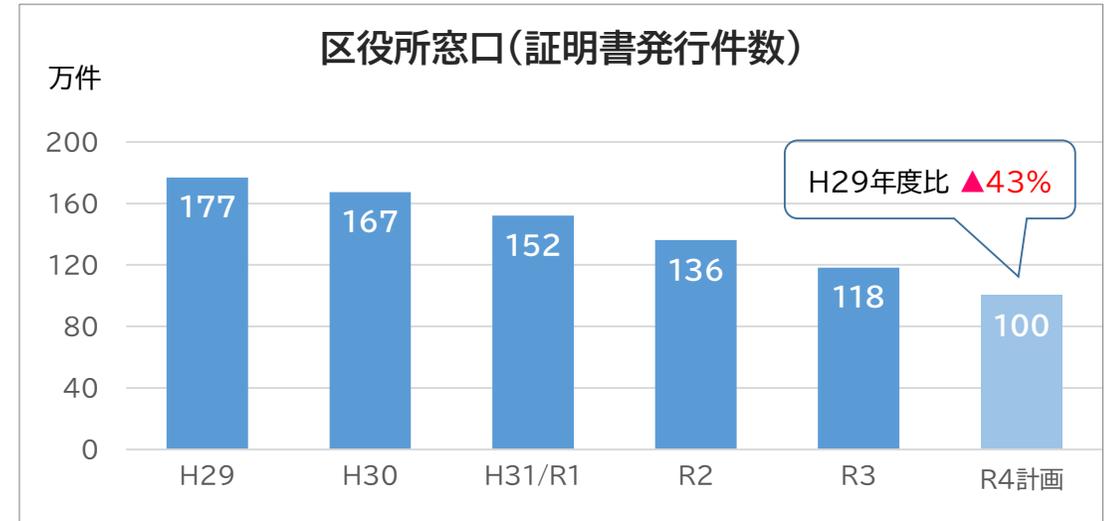
※証明書発行除く、マイナンバーカード関係手続含む

○ 目標：R7年度 40.0%削減（R2年度比）

実績：R3年度 20.5%削減（R2年度比）

区役所窓口発券数	R2	R3	R3(R2比)
市民課	453,569	317,413	-30.0%
保険年金医療課	393,865	356,204	-9.6%
合計	847,434	673,617	-20.5%

注：灘区市民課、須磨区保険年金医療課を除く全区の発券数



問合せ対応業務の状況（1）

○情報発信力と対応力を強化

代表交換転送数実績(H29比)：**92万件(41%)減**

R5年度目標(H29比)：52%減 (=H30比 50%減)

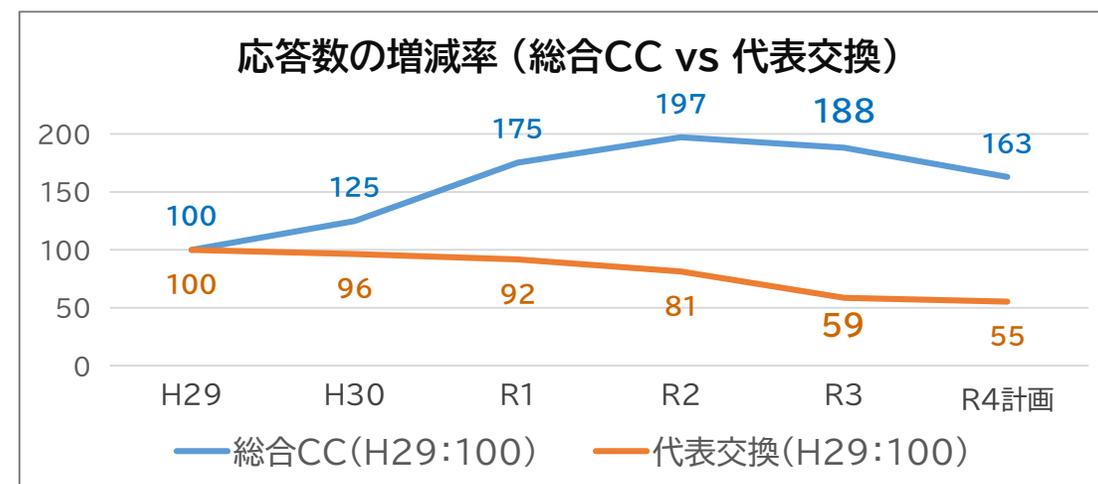
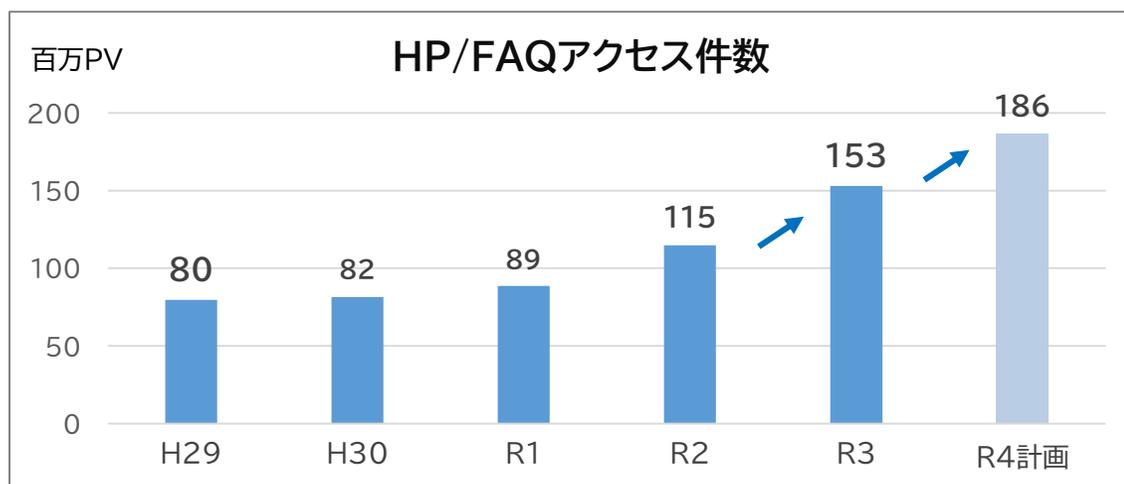
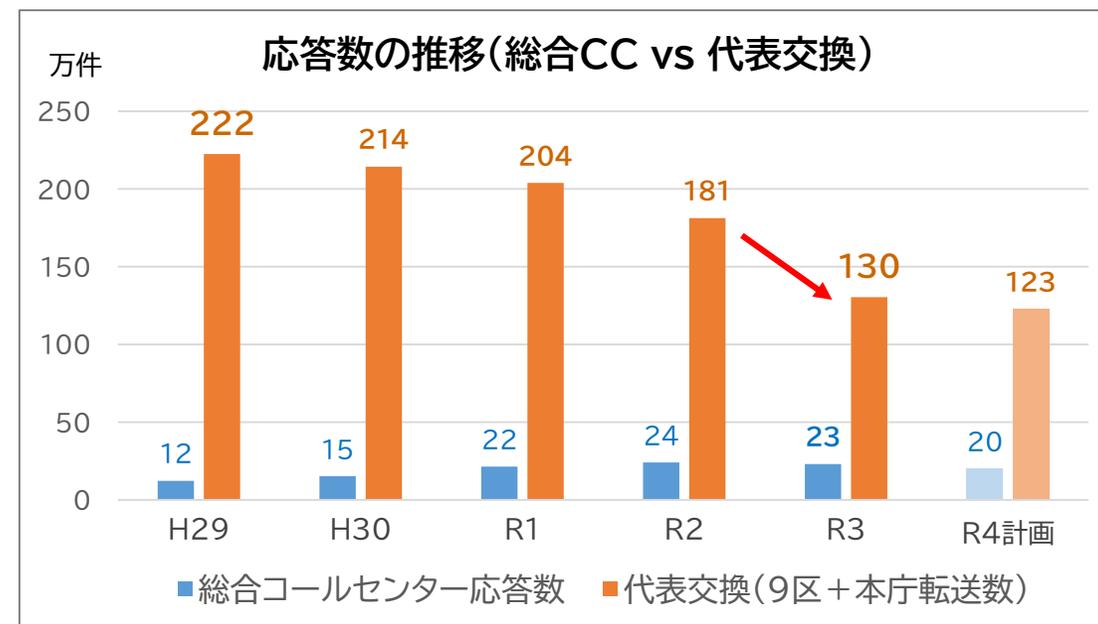
○コールセンター活用：総合CC応答数 **11万件(88%)増**

○自己解決手段充実：HP/FAQ PV数 **73百万件(92%)増**

○文書改革の推進：**分かりやすく伝わる文書の発信**

■課題：さらなる業務品質向上・対応力強化

- ①問合せへの対応品質、市民満足度向上(庁内情報連携強化)
- ②解決手段の多様化・活用促進 (CC、Web/FAQ/ChatBot)
- ③伝わる文書、分かりやすいWeb画面発信(部署横断PT設置)



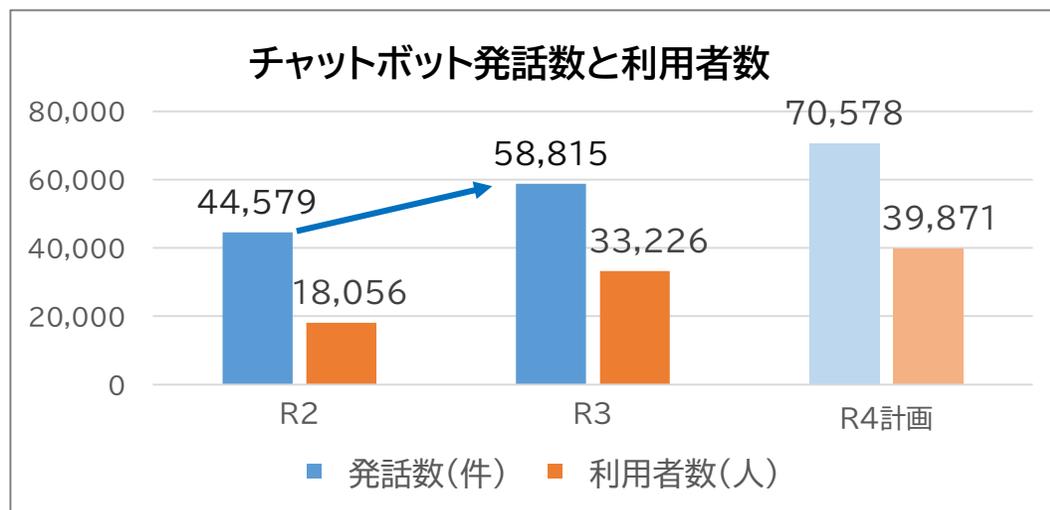
■ 問合せ対応業務の状況（2）

電話削減の効果（代表交換転送数 92万件減少：H29年度 222万件 → R3年度 130万件）

○市民と職員双方の時間創出：約 76,600時間（※1件あたり5分の想定で試算）

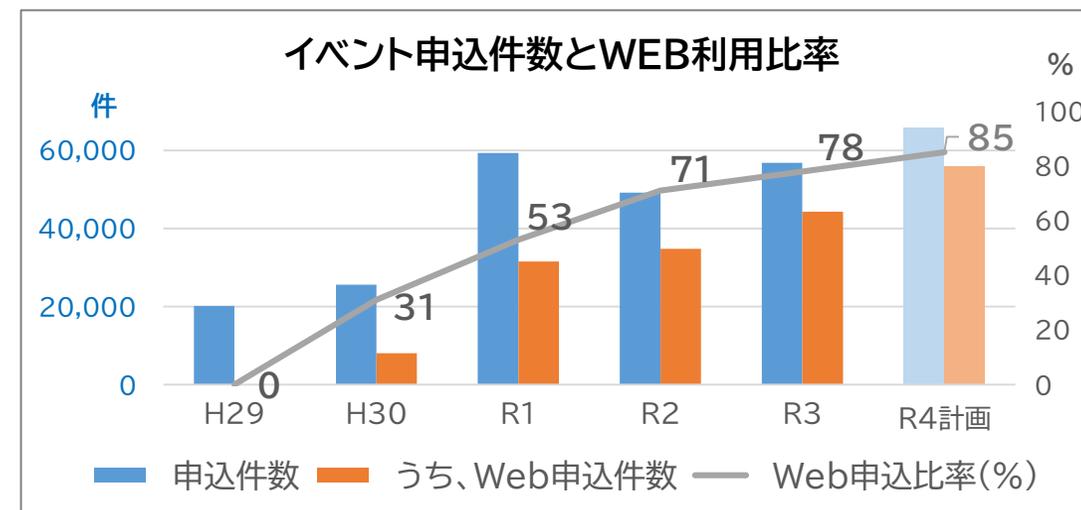
チャットボットの活用促進

○発話数：前年度比 +32%、利用者数：+84%（R3）



イベント申込のWeb利用促進

○Web利用率の拡大：78%（前年度比 +7%）



(万件)	ロードマップ1.0				ロードマップ2.0		R3(H29比)
	H29	H30	R1	R2	R3	R4計画	
総合コールセンター応答数	12	15	22	24	23	20	11
代表交換(全区+本庁)転送数	222	214	204	181	130	123	▲92
総合CC+代表交換	234	229	226	205	153	143	▲81
HP/FAQアクセス件数(百万PV)	80	82	89	115	153	186	73

※代表交換全区(9区:東灘、灘、中央、北、兵庫、長田、須磨、垂水、西)、R1までは推計値(5区集計値×9/5で算出)
北神区役所・支所・出張所除く

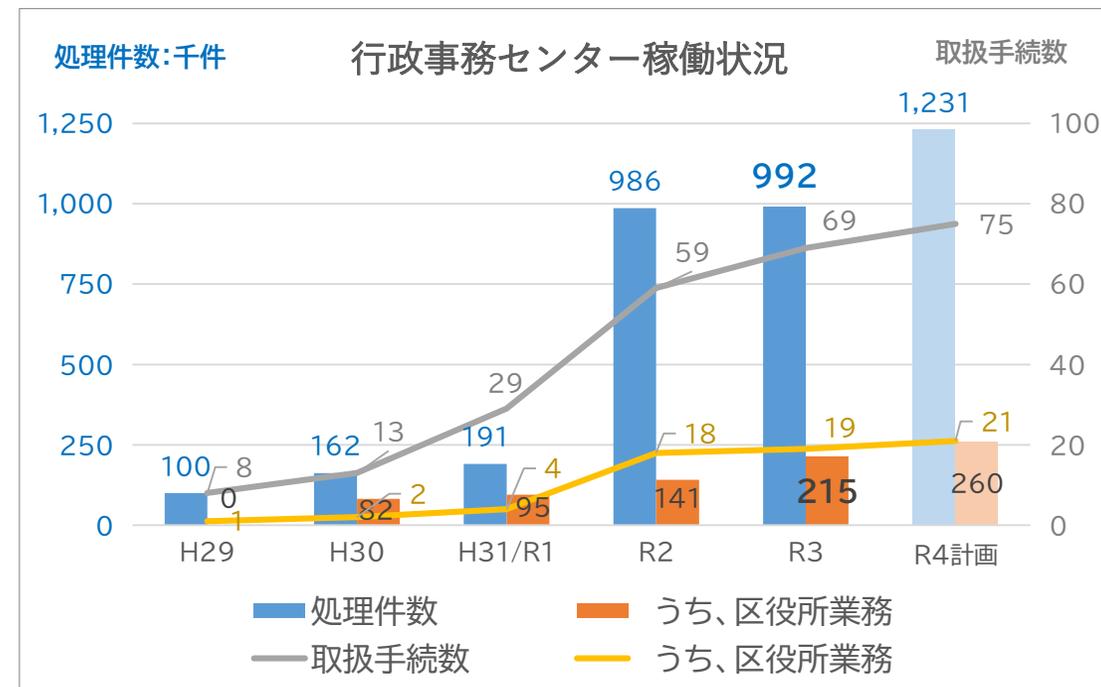
行政事務センター稼働状況

本庁業務を中心に業務委託が先行拡大
区役所業務の事務集中化は横ばい状態

○R3年度全体処理件数 992千件
うち、区役所分 215千件(22%)

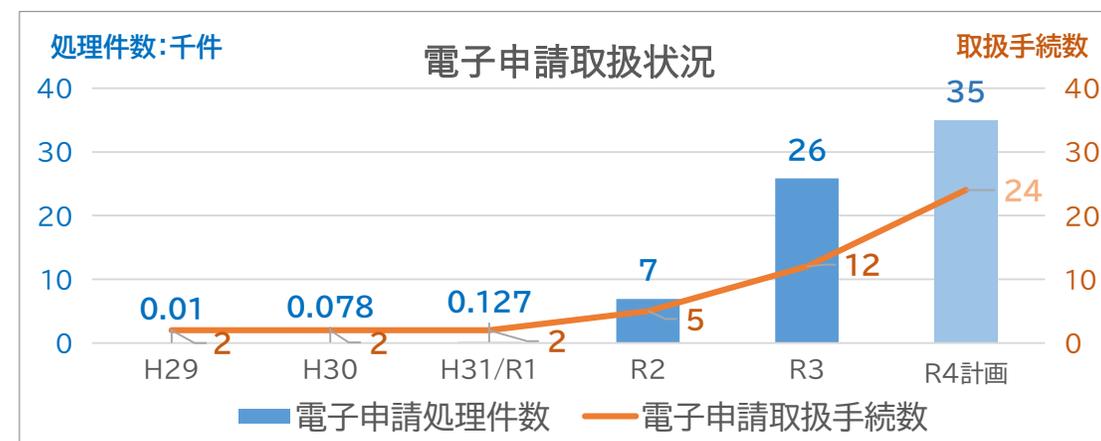
今後の課題

- ①区役所業務の事務集中（センター）化の加速
- ②電子申請の取扱拡大（e-KOBE活用）
- ③業務フローの抜本的見直し(BPR)
- ④事務処理の自動化（AI/RPA活用等）・ペーパーレス化



行政事務センター	ロードマップ1.0				ロードマップ2.0	
	H29	H30	H31/R1	R2	R3	R4計画
処理件数 (単位:千件)	100	162	191	986	992	1,231
うち、区役所業務	0	82	95	141	215	260
取扱手続数 (単位:件)	8	13	29	59	69	75
うち、区役所業務	1	2	4	18	19	21
電子申請処理件数 (単位:千件)	0	0	0	7	26	35
電子申請取扱手続数	2	2	2	5	12	24

※電子申請処理件数および取扱手続数は、上段の処理件数および取扱手続数に含む



2. ワークスタイル改革 ～スマートなワークスタイル、働きやすい職場～

多様で柔軟な働き方を通じてイノベーション創出、生産性向上に繋げる組織運営と風土改革をめざす

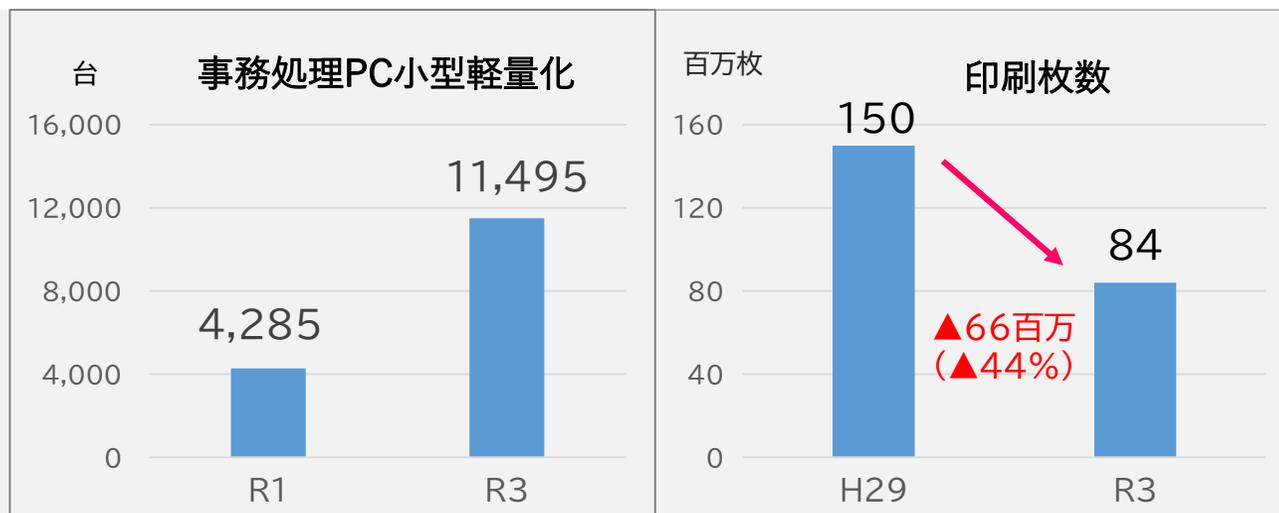
(1) スマートワーク

- ①業務特性とニーズに応じた
在宅勤務・フレックスタイム制度の活用定着
- ②職場環境の整備：場所にとらわれない働き方
無線LAN導入：48% フリーアドレス導入：20%
- ③男性育児休業取得者数：110名(取得率 36.8%)
うち、3か月以上取得者 44名(取得者の40%)



(2) 事務の電子化、組織風土改革

- ①事務処理PC小型軽量化：11,495台 (導入率91%)
- ②印刷枚数(H29比)：66百万枚(44%) 削減
- ③庁内申請電子化率：36%(人事給与関係26/73件)
R4年度計画：59% (43/73件)
- ④働き方改革浸透度調査実施：浸透度指数 50.9Pt
- ⑤超過勤務時間：コロナ禍の影響で4年ぶりに増加



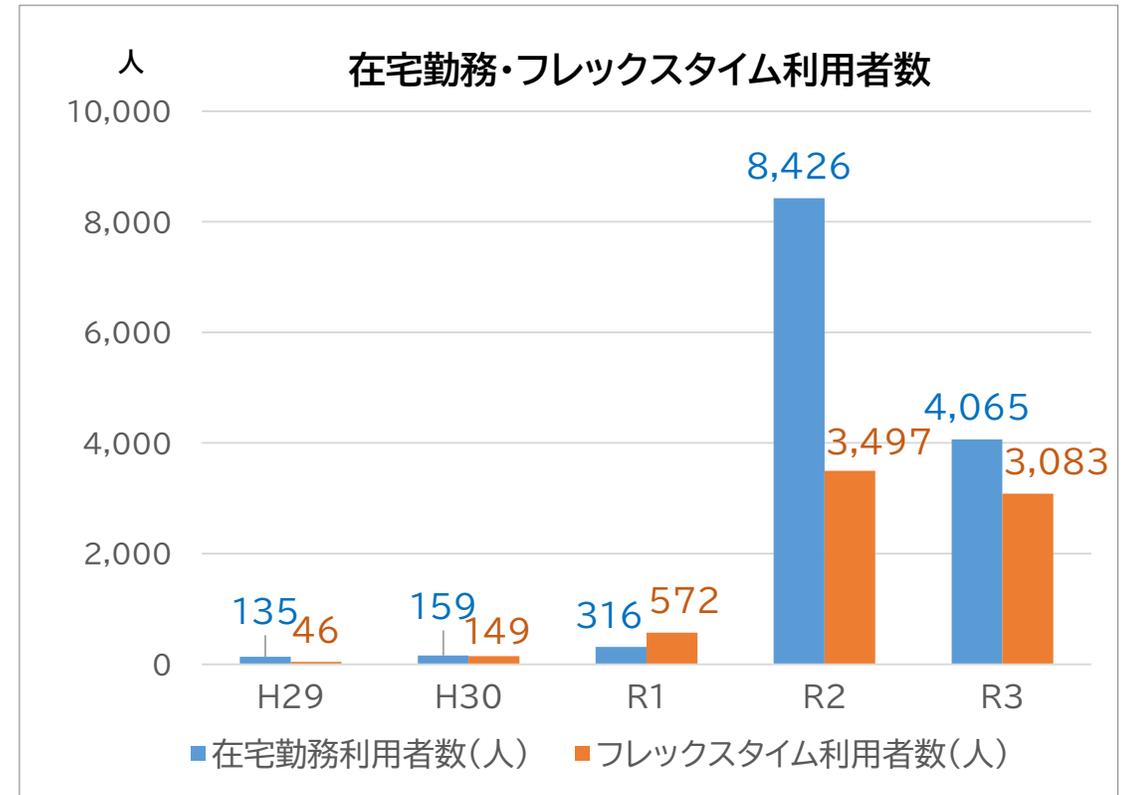
■多様で柔軟な働き方の浸透

○在宅勤務とフレックスタイム制度の活用定着

- ・ R2年度：コロナ禍の危機対応を中心に急拡大
- ・ R3年度：業務特性とニーズに応じた制度の活用
- ・ R4年度：継続的な利用促進

■今後の課題

- ①環境変化に応じた多様で柔軟な働き方について検討継続
- ②自宅以外の場所におけるテレワークの活用
- ③ハイブリッドワークにおける組織運営と人材マネジメント
※ハイブリッドワーク：テレワークとオフィスワーク、
フレックスタイムを組み合わせた働き方



	H29	H30	R1	R2	R3
在宅勤務利用者数(人)	135	159	316	8,426	4,065
テレワーク対応PC/LTE端末台数(台)	100	130	500	2,000	2,000
フレックスタイム利用者数(人)	46	149	572	3,497	3,083

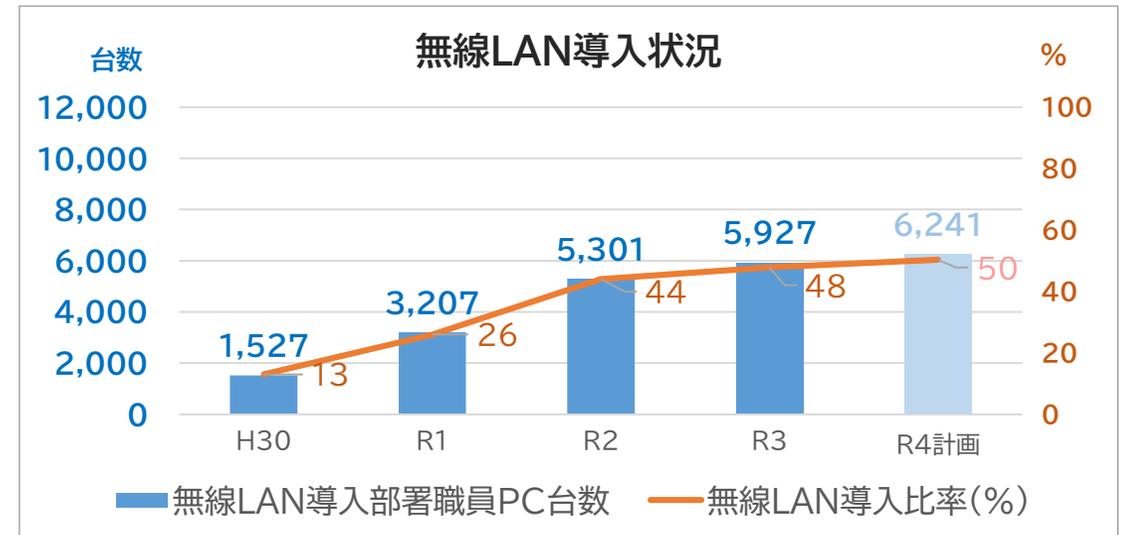
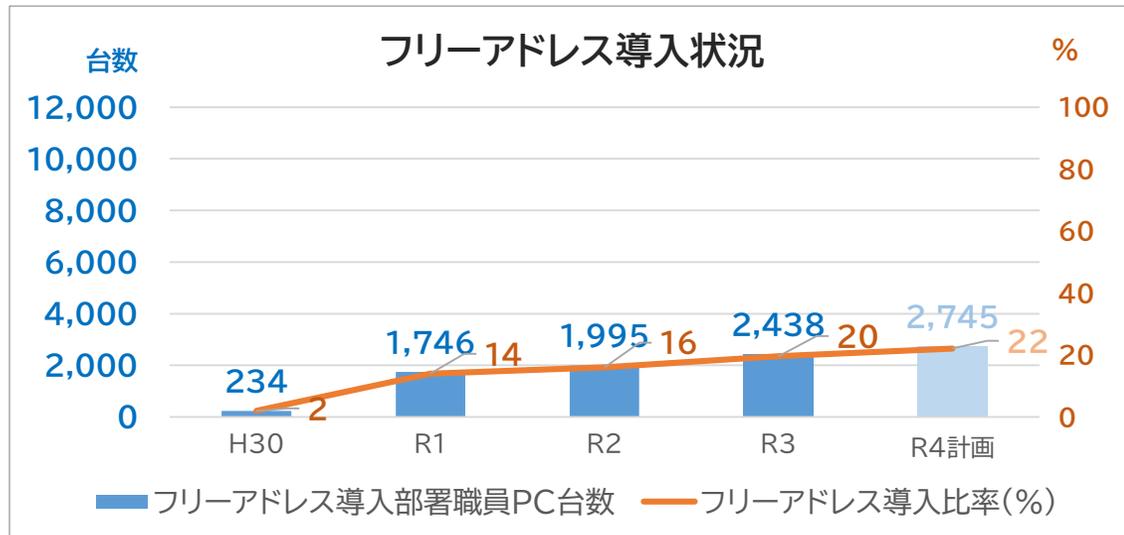
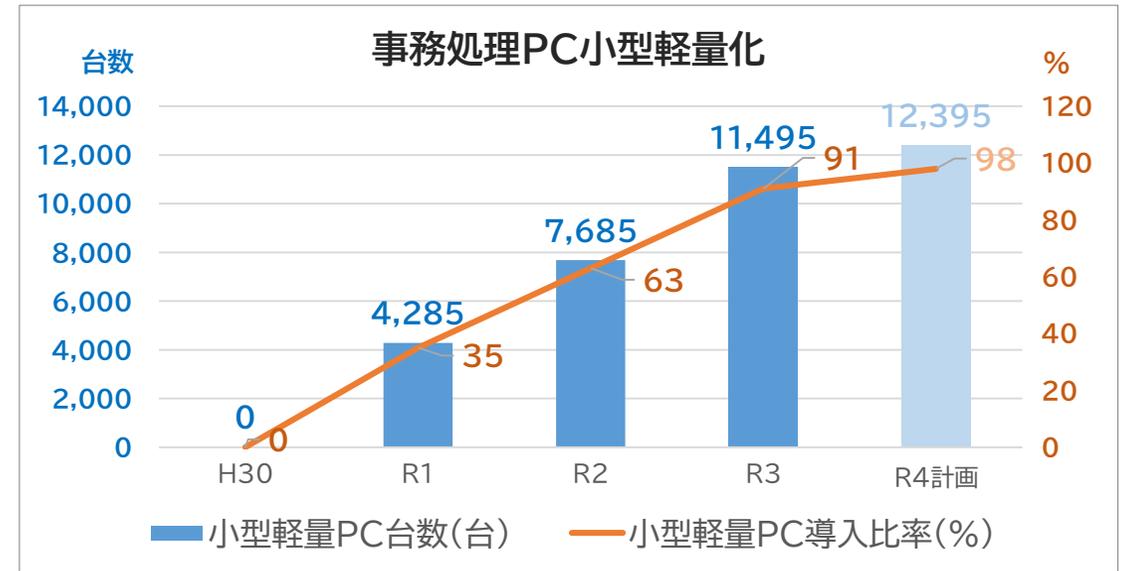
■働きやすい職場環境の整備

○ワークスタイルを変革する庁内インフラ整備

- ・PC小型軽量化 : 91% (R4計画 98%)
- ・無線LAN導入 : 48% (本庁中心に整備一巡)
- ・フリーアドレス : 20% (業務特性・ニーズ等に応じ)

○主な効果

- ①ペーパーレス会議の浸透：小型軽量PC持ち歩き
(BEFORE：紙資料・キングジムファイル持ち歩き)
- ②場所に囚われない柔軟な仕事・コミュニケーション促進
- ③無線LANとフリーアドレスは印刷枚数削減にプラス効果



印刷枚数の削減

◎R3削減率は目標を14.7%超過、2年前倒しの進捗

R3年度目標(H29比) : 44百万枚(29.4%)削減

実績 : **66百万枚(44.1%)削減**

R5年度目標(H29比) : 64百万枚(42.8%)削減

○ペーパーレス化の促進策

①全職員で取組む「ペーパーレス化」運動の展開

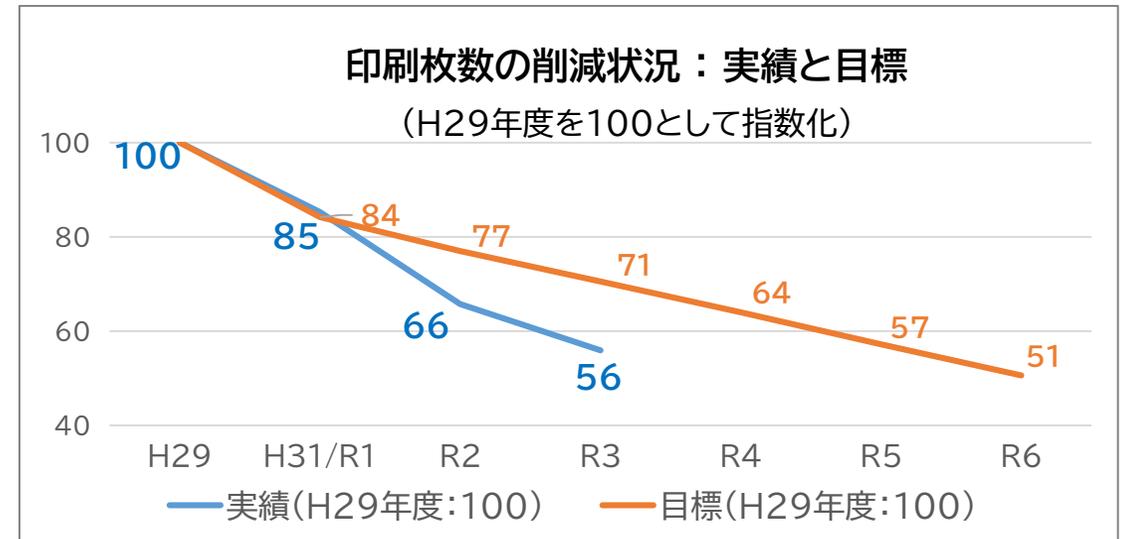
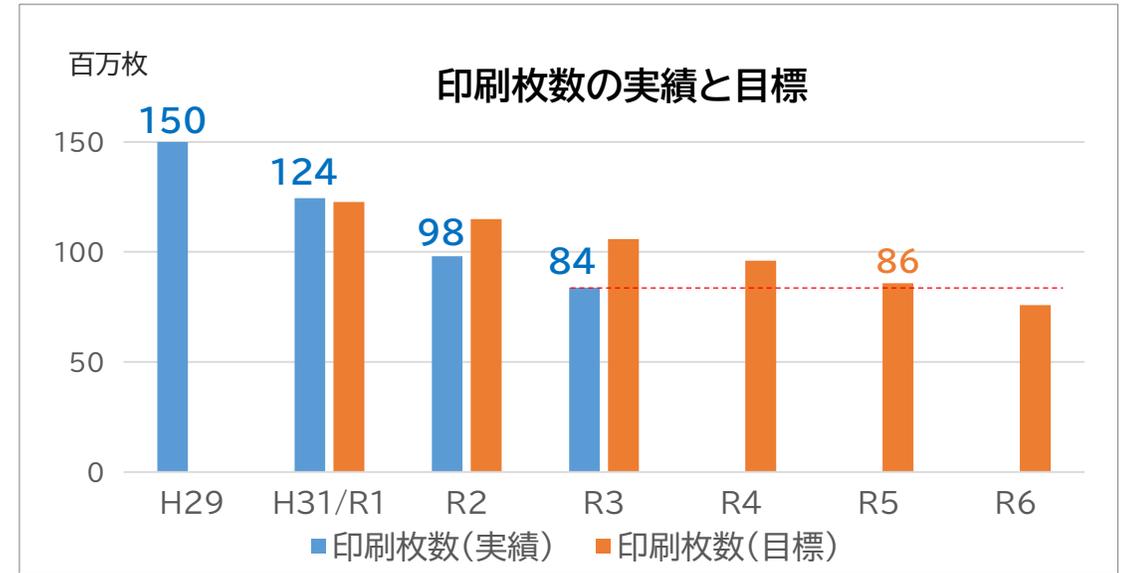
会議・レク、電子決裁・添付書類のペーパーレス徹底等

②フリーアドレス導入も印刷枚数削減に一定の効果 (再掲)

導入部署の削減率 : 50.6% (全庁平均を 6.5%超過、
フリーアドレス導入部署の目標を 16.9%超過)

	H29	H30	H31/R1	R2	R3
印刷枚数実績 (単位:百万枚)	149.9	—	124.4	98.1	83.8
削減率実績(H29年度比:%)	—	—	▲14.7	▲34.3	▲44.1
削減率目標(H29年度比:%)	—	—	▲15.8	▲23.0	▲29.4
印刷枚数目標(単位:百万枚)	—	—	122.7	114.9	105.8
H29年度基準枚数※(単位:百万枚)	—	—	145.8	149.2	149.9

※H29年度基準枚数:毎年度、所属単位で印刷枚数を集計する際判明した集計上の過誤を修正・反映



■ 男性職員育児休業取得の状況

◎ 男性職員育児休業取得者数は急拡大 取得率はR6年度目標を6.8%上回る

・ R3年度実績

取得率 : **36.8%**(前年度比14.5%増加)

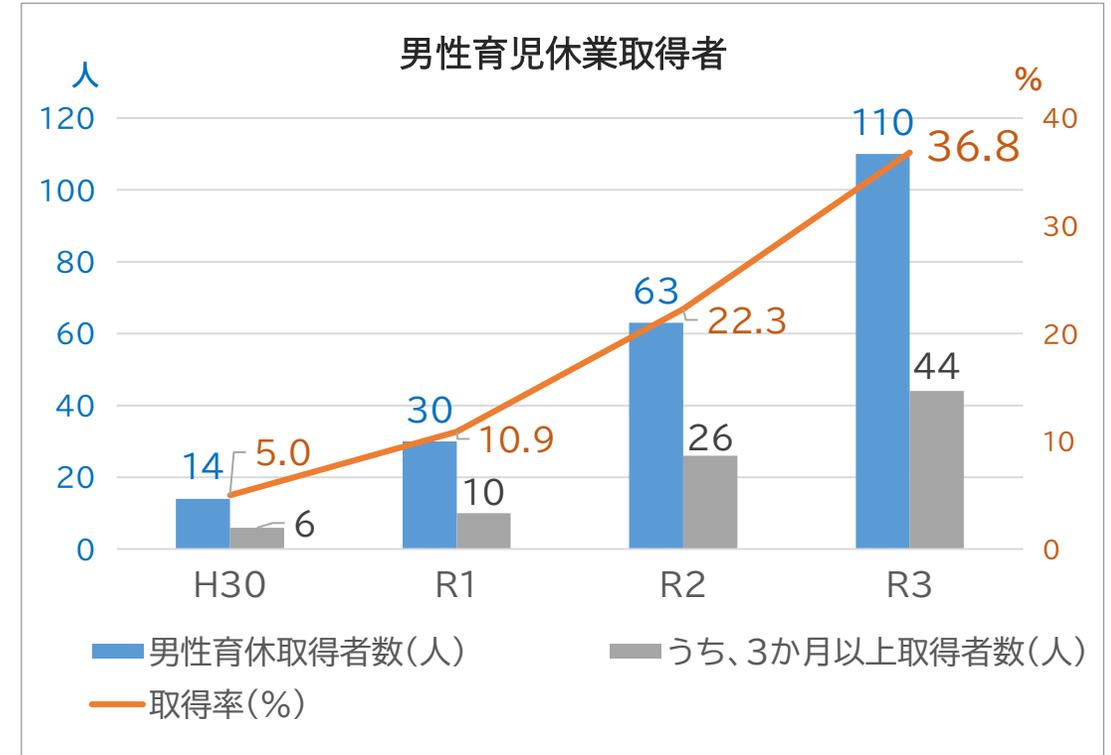
取得者数 : **110人**(前年度比 47人(74.6%)増加)

うち、3か月以上取得者は**44人**、割合は**40%**

・ R6年度目標 : 取得率 30%

○ 育児休業等の取得促進

- ・ 本人・配偶者の妊娠・出産等を申し出た職員に対する各種休業制度の周知と休業等取得意向の確認(男女問わず)
- ・ 育児休業を取得しやすい環境の整備
相談への対応、制度に関する研修動画



	H30	R1	R2	R3
男性育休取得者数(人)	14	30	63	110
取得率(%)	5.0	10.9	22.3	36.8
うち、3か月以上取得者数(人)	6	10	26	44
3か月以上取得者の割合(%)	42.9	33.3	41.3	40.0

■ 超過勤務の状況

● 働き方改革で減少傾向にあった平均超過時間は コロナ禍の影響で4年ぶりにリバウンド

○ 一人当たり月平均超過勤務時間

R2年度：14.3時間（前年度比 0.4時間（ 2.7%）減少）

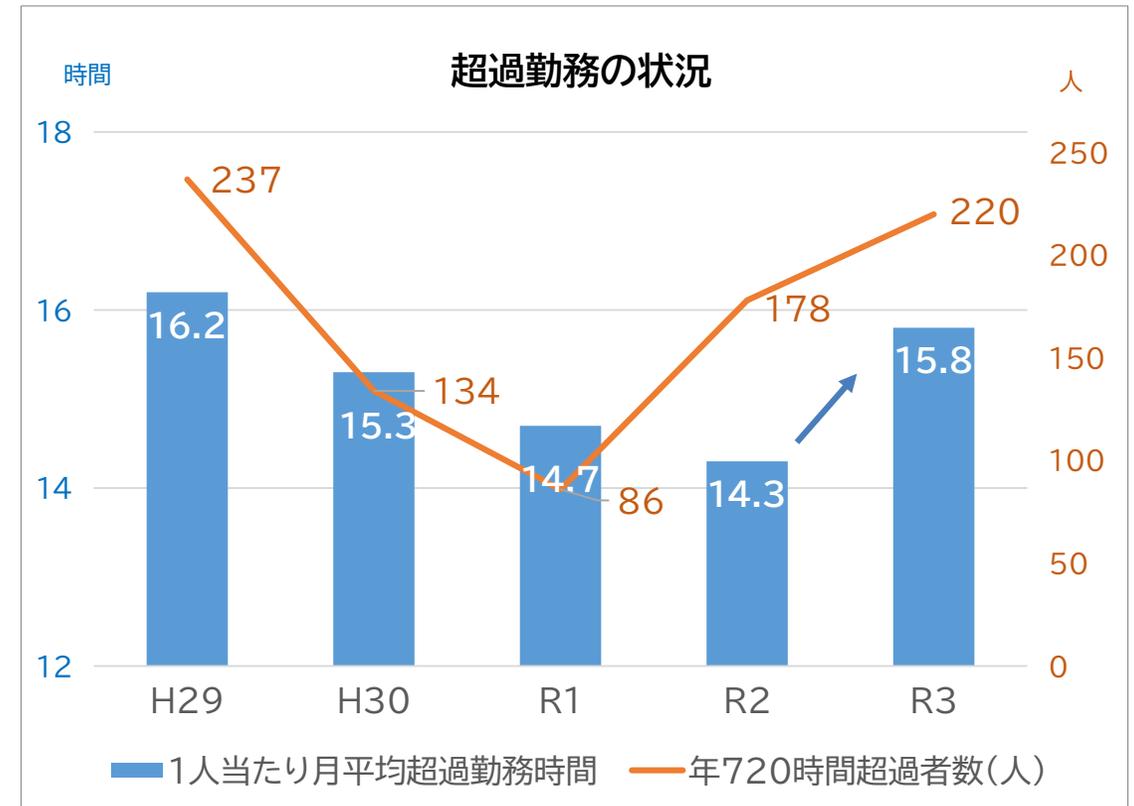
R3年度：15.8時間（前年度比 1.5時間（10.5%）増加）
（29年度比 0.4時間（ 2.5%）減少）

● 年720時間超過勤務者数は2年連続で増加

○ 年720時間超過者数

R2年度：178人（前年度比 92人（107.0%）増加）

R3年度：220人（前年度比 42人（ 23.6%）増加）
（29年度比 17人（ 7.2%）減少）



	H29	H30	R1	R2	R3
年間総残業時間（単位:万時間）	197	186	178	172	188
1人当たり月平均超過勤務時間	16.2	15.3	14.7	14.3	15.8
年720時間超過者数（人）	237	134	86	178	220

※対象:正規職員(1級～5級、公営企業・外郭・派遣除く)、選挙対応除く、祝日含む

資料

- 主要指標一覧表
- ロードマップ2.0主要施策一覧表
- 働き方改革推進チームの体制（R4年4月更新）

区分	ロードマップ主要指標項目	H29年度 基準値	ロードマップ1.0			ロードマップ2.0		
			H30年度	H31/R1年度	R2年度	R3年度 実績	R4年度 計画	
① 市民サービス改革	行政の電子化	①行政手続スマート化カバー率	—	—	—	—	35.2%	45.0%
		②マイナンバーカード交付枚数 交付率	217,747 14.1%	258,113 16.7%	330,304 21.5%	535,396 34.9%	780,806 51.1%	1,145,000 75.0%
		③証明書発行件数:全市合計(枚数)	2,358,703	2,281,429	2,198,048	2,087,462	2,038,929	1,998,500
		内訳						
		キオスク端末	58,842	79,210	135,837	217,669	346,626	500,000
		郵送・電子	329,584	332,890	334,235	357,282	369,242	380,000
		区役所窓口	1,769,275	1,672,608	1,520,199	1,361,116	1,183,351	1,000,000
		その他(三宮証明SC、新長田窓口)	201,002	196,721	207,777	151,395	139,710	118,500
		割合						
		非対面(キオスク端末+郵送・電子)	16.5%	18.1%	21.4%	27.5%	35.1%	44.0%
	区役所窓口	75.0%	73.3%	69.2%	65.2%	58.0%	50.0%	
	その他(三宮証明SC、新長田窓口)	8.5%	8.6%	9.5%	7.3%	6.9%	5.9%	
	④区役所手続来庁者(市民課・保年課発券数)	—	—	—	847,434	673,617	—	
	情報発信力・問合せ対応	⑤総合コールセンター応答数	122,660	153,128	215,173	241,847	230,950	200,000
		前年度比増減率	38%	24.8%	40.5%	12.4%	-4.5%	-13.4%
		イベント申込受付件数	20,097	25,608	59,312	49,141	56,818	65,908
		うち Web直接申込件数	—	8,034	31,487	34,799	44,245	56,021
		割合	—	31%	53%	71%	78%	85%
		⑥9区+本庁 代表交換応答数(転送数)	2,224,231	2,141,315	2,038,821	1,812,655	1,302,254	1,229,470
		前年度比増減率	-1.4%	-3.7%	-4.8%	-11.1%	-28.2%	-5.6%
うち 9区代表交換		2,110,869	2,034,925	1,940,348	1,744,312	1,234,613	1,162,589	
本庁代表交換	113,362	106,390	98,473	68,343	67,641	66,881		
応対力強化	HPアクセス件数	78,811,409	81,111,761	88,034,359	113,905,175	147,703,216	180,000,000	
	FAQアクセス件数	738,640	476,111	506,516	836,065	5,351,091	6,421,309	
	チャットボット発話数	—	—	—	44,579	58,815	70,578	
	⑦行政事務センター 処理件数	99,634	162,210	190,948	986,011	991,545	1,230,746	
	前年度比増減率	—	62.8%	17.7%	416.4%	0.6%	24.1%	
	うち 区役所業務	9	82,131	94,508	141,389	214,537	259,856	
	前年度比増減率	—	—	15.1%	49.6%	51.7%	21.1%	
	うち 電子申請	10	78	127	6,930	25,821	35,000	
	前年度比増減率	—	680.0%	62.8%	5,356.7%	272.6%	35.5%	
	行政事務センター 取扱手続数	8	13	29	59	69	75	
うち 区役所業務	1	2	4	18	19	21		
うち 電子申請	2	2	2	5	12	24		

区分	ロードマップ主要指標項目	H29年度 基準値	ロードマップ1.0			ロードマップ2.0		
			H30年度	H31/R1年度	R2年度	R3年度 実績	R4年度 計画	
② 職員の新しい働き方と組織風土改革	スマート ワーク	①在宅勤務利用者数(重複利用含まず)	135	159	316	8,426	4,065	—
		②フレックスタイム制利用者数(重複利用含まず)	46	149	572	3,497	3,083	—
		③テレワーク対応可能PC/LTE端末台数	100	130	500	2,000	2,000	2,000
		④タブレット端末配布台数	—	150	270	601	1,014	1,380
		⑤事務処理PC小型軽量化 台数	—	—	4,285	7,685	11,495	12,395
		導入比率	—	—	35.1%	63.0%	91.0%	98.0%
		⑥無線LAN導入 対象部署職員(PC)数	—	1,527	3,207	5,301	5,927	6,241
		導入比率	—	12.5%	26.3%	43.5%	47.8%	50.3%
		⑦フリーアドレス導入 対象部署職員(PC)数	—	234	1,746	1,995	2,438	2,745
		導入比率	—	1.9%	14.3%	16.4%	19.6%	22.1%
② 職員の新しい働き方と組織風土改革	事務の電子化	⑧男性育児休業 取得者数	—	14	30	63	110	—
		取得率	—	5.0%	10.9%	22.3%	36.8%	—
		うち 3か月以上取得者数	—	6	10	26	44	—
		3か月以上取得者の割合	—	42.9%	33.3%	41.3%	40.0%	—
		⑨印刷枚数	149,943,279	—	124,370,016	98,060,298	83,819,529	R6目標の 前倒し達成
		H29年度比 削減率	—	—	-14.7%	-34.3%	-44.1%	—
		うち 複合機の印刷枚数	—	—	17,717,972	18,040,851	24,400,863	—
		複合機の印刷比率	—	—	14.3%	18.4%	29.1%	比率拡大
		複合機導入部署職員(PC)数	—	—	2,422	8,140	8,140	8,140
		導入比率	—	—	20%	67%	67%	67%
② 職員の新しい働き方と組織風土改革	組織風土改革	⑩庁内申請電子化 手続数(人事給与関係)	—	—	—	—	26	43
		電子化率	—	—	—	—	35.6%	58.9%
		⑪働き方改革浸透度指数	—	—	—	—	50.9Pt	—
		⑫一人当たり平均超過勤務時間	16.2	15.3	14.7	14.3	15.8	—
		前年度比増減率	-4.1%	-5.6%	-3.9%	-2.6%	10.6%	—
② 職員の新しい働き方と組織風土改革	組織風土改革	超過勤務総時間	1,971,477	1,862,451	1,778,581	1,721,102	1,879,438	—
		対象人数	10,227	10,162	10,095	10,017	9,892	—
		年720時間超過者数	237	134	86	178	220	—

働き方改革（業務改革）ロードマップ2.0（2021～2025）主要施策一覧表

○ビジョン： ヒューマンで優しいスマートシティ神戸
 ～デジタルトランスフォーメーションで新しい行政のスタイルとバリューを創造～
 ○目的： ① 市民の利便性と満足度を高める
 ② 職員がいきいきと夢と希望をもって、市民のために最高のパフォーマンスを発揮する

○目標：
 (1) 市民目線で行政サービスを質的に向上
 (2) 事務の飛躍的効率化、生産性向上
 (3) 職員は職員でなければできない高付加価値業務に専念

柱	目標（めざす姿）	具体的施策		主要タスク（青字は新規項目）	
		大項目	概要	個別項目（実施時期：前半に集中実施、後半では活用・拡大）	
① 市民サービス改革	行政の電子化 (1) 手続改革による利便性向上	① 行政手続きの電子化	市民の時間、手間、コストを省力化 分かりやすく使いやすい仕組み	① 電子申請（スマート手続）プラットフォーム構築、② 規則等整備、③ 電子契約書 ④ 迅速な事務処理、受付～交付までペーパーレス・自動化プロセス構築	
		② 来庁不要の市民サービス	遠隔・非対面のサポート体制整備 マイナンバーカード交付・活用拡大	① オンラインでの各種相談・手続支援、② 動画による手続案内 ③ キオスク端末での証明書発行拡大、④ MNC交付・活用促進戦略	
	情報発信力 (2) 分かりやすくタイムリーな情報発信	① 市民に分かりやすい広報 ② 的確・迅速な問合せ対応	分かりやすく見やすいHP・通知文 電話を誘発する要因の削減 問合せ対応業務の機能強化 目的に応じた機能・体制の整備	① 入電データ・問い合わせ内容分析に基づく広報・通知文等の改善 ② 問合せ機能のマルチ化、③ FAQ・チャットボット機能の充実・活用促進 ① コールセンター機能強化、② 代表交換全区委託、③ 一次回答率向上 ④ 専用コールセンター整備、⑤ 災害時等のBCP体制整備	
スマートで優しい市民サービス	応対力強化 (3) 窓口対応の満足度向上	① 市民に優しい窓口対応	多種多様な相談ニーズへの対応 応対力向上・業務標準化の促進	① おくやみワンストップ、② 外国人対応の充実 ④ サービス状況調査を踏まえた職員の好感度・応対力強化、業務知識・スキル向上	
		② 簡単・速い手続	手続きデジタル化・ICTツール活用 ノンコア・定型的業務の外部委託	① 手続きガイド拡充、② 手続窓口スマート化、③ 非接触キャッシュレス決済 ④ 窓口運営体制の最適化、⑤ 行政事務センター活用拡大・業務工程徹底圧縮	
② 職員の新しい働き方と組織風土改革	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・コミュニケーションとチームワーク	① ワークスタイル改革	場所・時間・書類によらない働き方 機能的・効率的なワークプレイス	① テレワーク・フレックス、② ワークプレイス整備、③ 成果重視の評価 ④ ローカルエリア（区役所等）のサテライトオフィス整備、⑤ BCP対応
			② 情報共有・チームワーク発揮	グループウェア活用拡大 部局横断的なナレッジ共有促進	① 庁内FAQ等ナレッジ活用拡大、② 庁内電話・メール削減 ③ 庁内広報活性化、④ 連携・協働促進サイト整備、⑤ e-ラーニング活用拡大
	事務の電子化 (2) 徹底的な内部事務の効率化	① 内部共通事務の電子化 ② 局室区事務事業の改革	紙・ハンコ処理の電子化拡大 ICTツール・システム等の整備 業務プロセスの再構築（BPR） 電子申請に対応する迅速な内部処理	① 庁内届出書類電子化、② 庶務事務削減・効率化、③ キャッシュレス ④ 総務事務センター機能の強化、⑤ 新会計システム導入・関連業務電子化 ① 局室区の業務特性・状況に応じた業務改革・イノベーション促進 ② ペーパーレス・ハンコレス・自動化高速処理、③ 文書電子化・集中保管	
組織風土改革	(3) イノベーションを創出する組織風土改革	① 神戸市クレドの実践	変化の激しい環境へスピード感重視 マネジメント・推進体制構築	① 量的・質的に困難さを増す課題を突破できる仕組み・体制を構築 ② 局別主体的なマネジメント×全庁横ぐしの支援・推進体制構築	
		② 現場発イノベーション促進	マインドとIT能力開発の人材育成 ソリューション事業者と協働 GovTech	③ 進化するテクノロジーを大胆に取り入れ果敢にチャレンジする気風醸成 ④ 高い専門性・企画調整力・コミュニケーション能力を開発する教育・訓練	

■ 働き方改革推進チームの体制（R4年4月更新）

ミッション： ①全庁的な働き方（業務）改革の推進
②ロードマップの目標達成

メンバー： 庁内の部局横断で構成 （令和4年4月現在）

局	構成組織/メンバー	主なプロジェクト/推進施策
市長室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報戦略部 ・ 広聴専門官 ・ ホームページ監理官 	<ul style="list-style-type: none"> ○データに基づく電話対応改革PT（R2/3月～） <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合コールセンター等委託業務推進 ○スマート手続推進PT（R2/6月～）
企画調整局	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル戦略部長 ・ ICT業務改革担当 ・ デジタル化専門官 	<ul style="list-style-type: none"> ○電子契約書PT（R3/2月～） <ul style="list-style-type: none"> ・ ペーパーレス推進 ・ RPA・AI推進
行財政局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 副局長 ・ 業務改革専門官 兼推進PL ・ 業務改革課 ・ デジタル化専門官 ・ 文書改革専門官 ・ 区役所課 ・ 人事課 ・ 組織制度課 ・ 給与課 ・ 職員研修所 	<ul style="list-style-type: none"> ・ BPR支援 ・ BPO（外部委託）推進 ・ 区役所業務改革 <p><新規プロジェクト> 令和4年4月新設</p> <ul style="list-style-type: none"> ○伝わる文書PT（文書改革） ○組織風土改革を進める人材育成・研修PT



外部有識者・事業者による助言・支援

神戸市業務改革エグゼクティブアドバイザー

- ✓ 働き方改革推進に関する戦略的助言

コンサルティング事業者

- ✓ 個々の取組の支援
- ✓ 全体管理の支援

ソリューション事業者

- ✓ システム等の実装
- ✓ 運営・管理の委託



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



City of Design
KOBE 

Member of the UNESCO
Creative Cities Network
since 2008