

# 働き方改革（業務改革）ロードマップ

H29(2017)～R4(2022)年度

## 主要指標からみた成果と課題

令和5年8月

神戸市役所

働き方改革推進チーム



# ■主要指標の目的

主要施策の進捗状況を俯瞰し、データに基づく施策の効果測定・分析により、新たな課題の把握と必要な対応策を講じる。施策目標の達成に向けて、さらなる価値創出をめざす。

## 主要施策

### 1. 市民サービス改革

- (1) 行政の電子化
- (2) 情報発信力
- (3) 応対力強化

### 2. ワークスタイル改革

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

## 主要指標

(令和5年3月現在)

### ～市民目線で利便性と満足度を高める～

- ・ 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
- ・ 手続き来庁者数
- ・ 代表交換入電（転送）数
- ・ 行政事務センター稼働状況

### ～スマートなワークスタイル、働きやすい職場～

- ・ 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

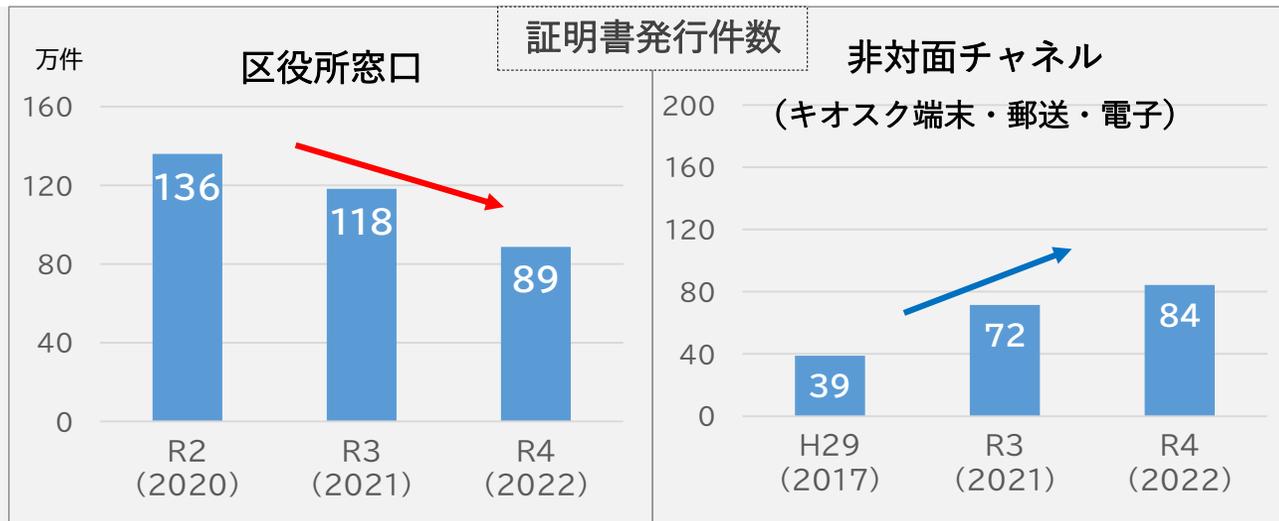
※主要指標はロードマップ期間中、原則、半期および通期に集計

# 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～

## R4年度ハイライト：(1)来庁不要手続の拡大、(2)情報発信の改善

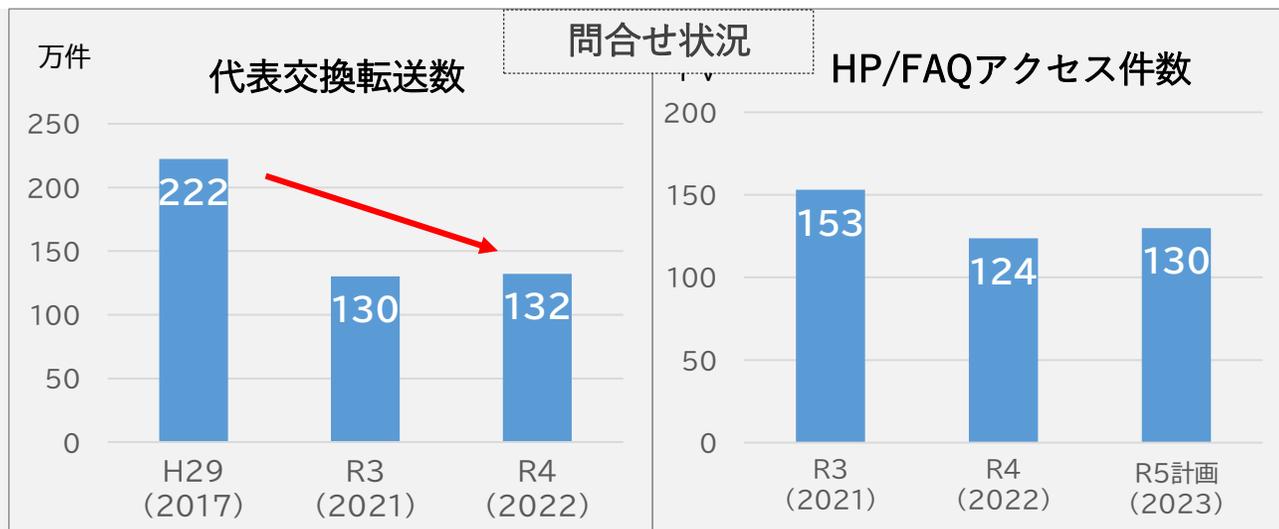
### (1) 行政手続きスマート化

- 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： **52%**(前年度比+17%)
- ②電子契約運用開始(利用率)： **13%**
- ③マイナンバーカード交付率： **70%**(前年度比+19%)
- ④証明書発行件数 (H29比)
  - ・区役所窓口(対面)： **▲88万件 (50%削減)**
  - ・非対面チャネル： **+45万件 (117%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)： **90万件(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)： **44百万件(55%)増加**
- ③行政事務センターの活用拡大
  - ・取扱手続数(H29比)： **73件増加**



# 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（令和3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）

## 目的：市民目線のサービス向上

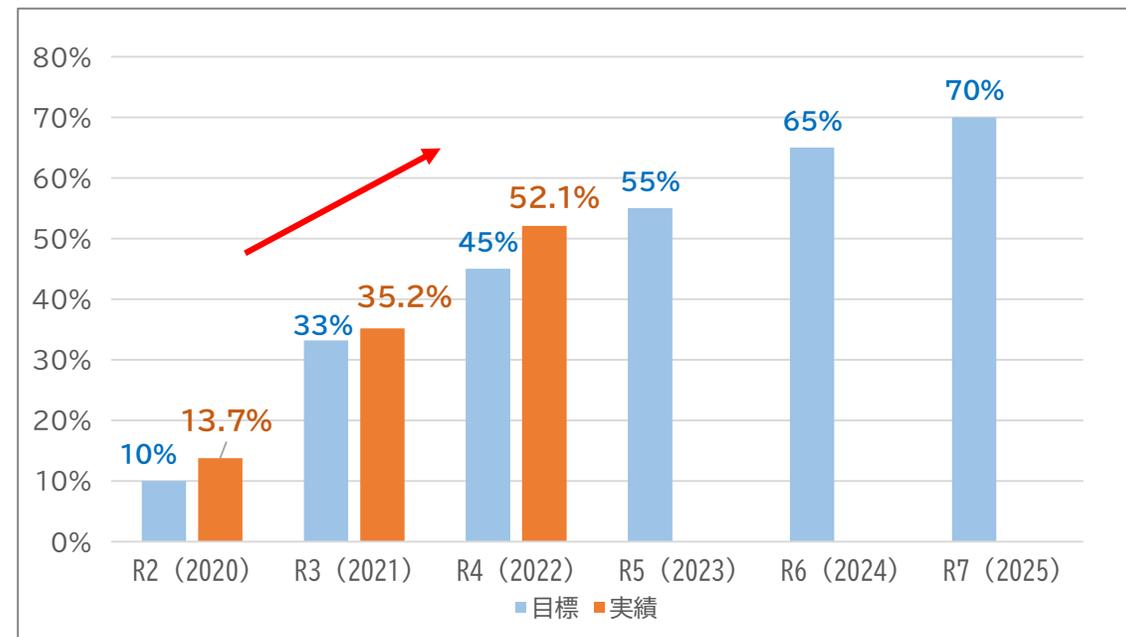
- 来庁不要の手続拡大
- 待たされない窓口
- 簡単・間違わない手続

## スマート化推進における取組中の課題

- ①市民の利用促進（周知、UI/UXの向上）
- 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(RPA)
- ④職員の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(2025)までに **70%**（申請件数ベース）



## スマート化進捗状況

年度	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)
スマート化手続き数(累計)	40	129	202
スマート化申請件数(累計)	396,882	1,016,425	1,498,670
スマート化カバー率 実績	13.7%	35.2%	52.1%
目標	10.0%	33.2%	45.0%

※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。

※スマート化カバー率 実績/目標:想定申請総件数を289万件(母数)として算出

## ■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、 R4年3月：一部限定導入
- ・ **R4年6月：全庁的運用開始**
- ・ R5年度：対象業務拡大(専決調達、小修繕等の契約)

### 導入効果（市民のメリット）

- 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

※②③は市役所も同様（年間約8,000件で約4,000時間の作業が削減可能）

### 電子契約の仕組み（クラウドサイン）

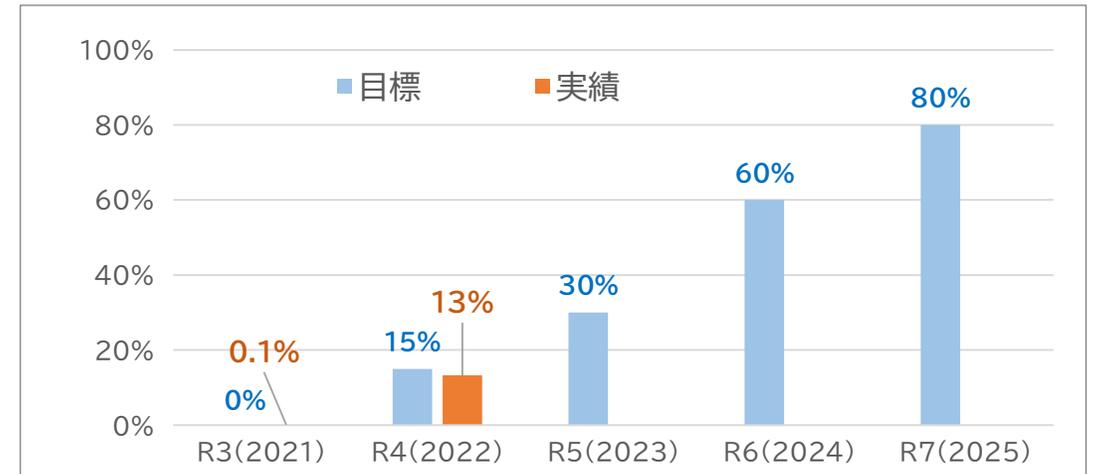
クラウド上で契約書に電子署名を施し契約を締結



### 電子契約利用率の目標

○令和7年度(2025)までに **80%**

※対象：経理契約・委託契約合計約8,000件



### 電子契約書導入の進捗状況

年度	R4 (2022)
電子契約締結件数(件)	1,060
利用率実績	13%
利用率目標	15%

※対象：経理契約・委託契約合計8,000件

## ■ 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

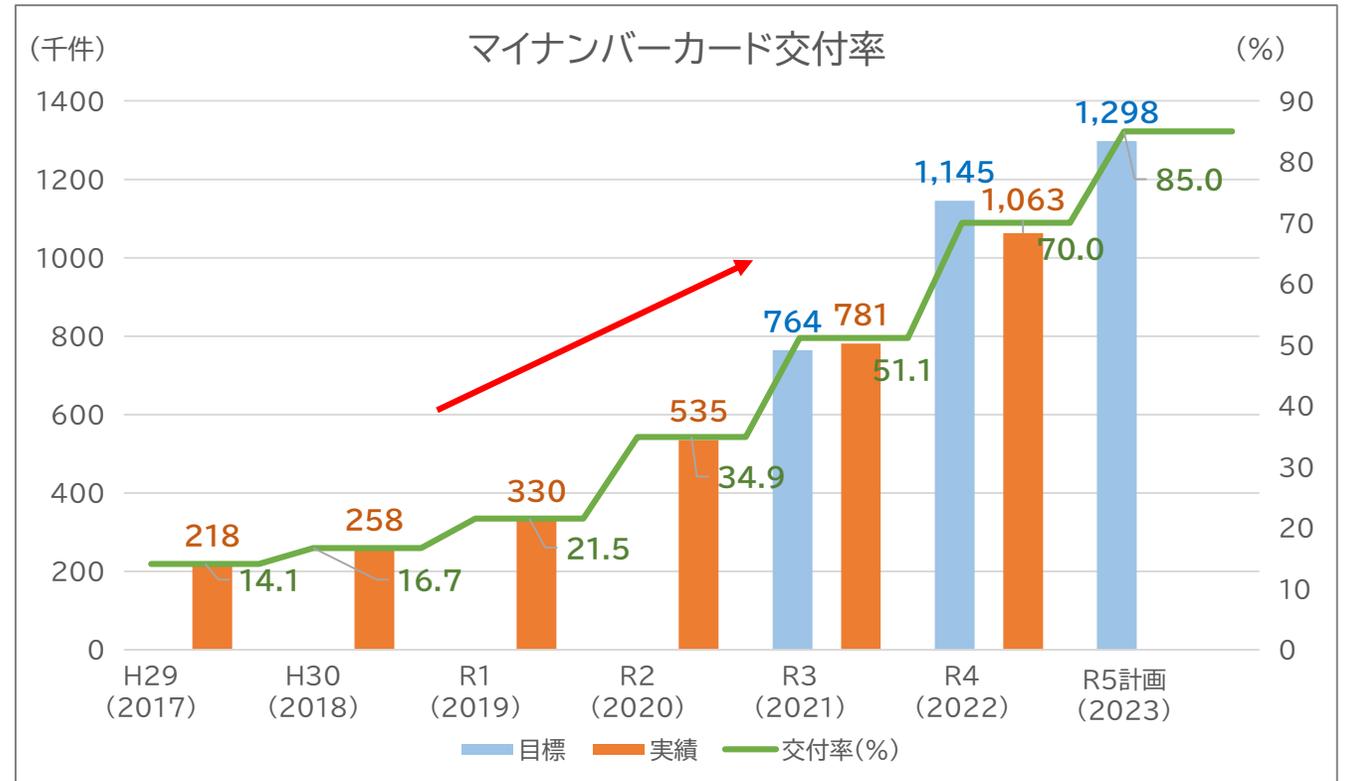
神戸市では交付体制を強化し、  
政令市トップ水準の交付率を維持

○令和4年度実績

目標75%に対し**70.0%**(前年度比+18.9%)

○令和5年度計画

目標**85%**



マイナンバーカード	ロードマップ1.0				ロードマップ2.0		
	H29 (2017)	H30 (2018)	H31/R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5計画 (2023)
交付枚数(単位:千枚)	218	258	330	535	781	1,063	1,298
交付率(%) 神戸市	14.1	16.7	21.5	34.9	51.1	70.0	85.0
全国	10.7	13.0	16.0	28.3	42.4	67.0	-
交付率(%) 指定都市	11.6	14.0	17.0	30.0	44.7	66.9	-

※データ出所:総務省

H30.3.1

H31.4.1

R2.4.1

R3.4.1

R4.4.1

R5.3.31

# ■ 証明書発行件数

○ 区役所窓口発行数の極小化をめざし  
非対面チャネルを大幅拡大

※非対面チャネル：キオスク端末、郵送・電子申請

## チャネル別発行割合

○ 非対面（キオスク端末、郵送・電子申請合計）

H29年度実績：16.5%

R4年度実績：45.2%（H29比+28.7%）

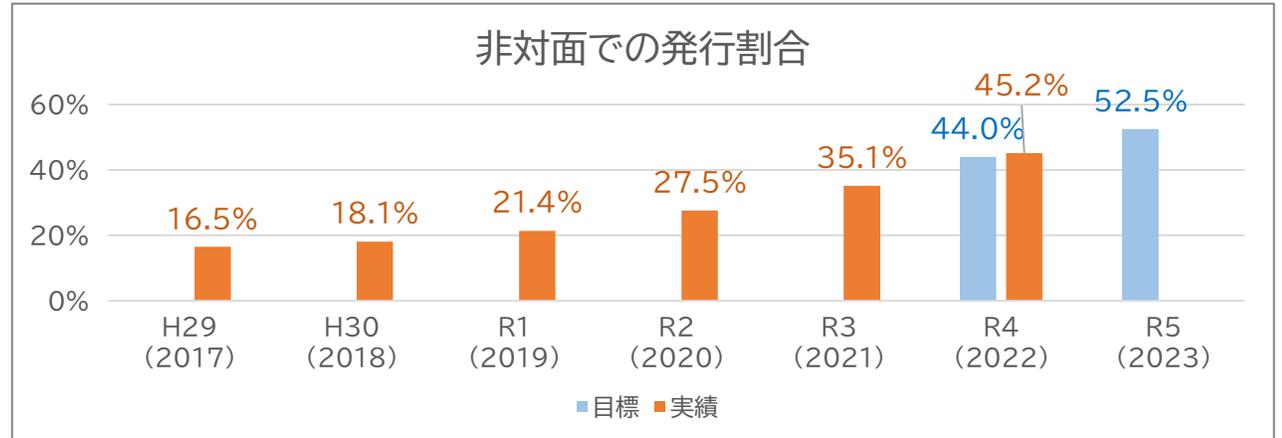
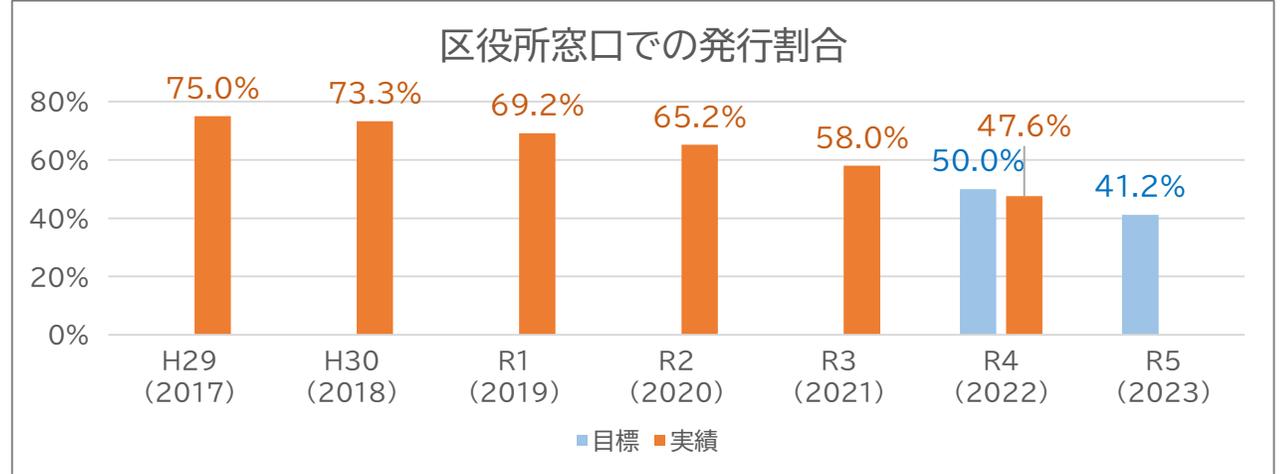
R5年度計画：52.5%（H29比+36%）

○ 区役所窓口

H29年度実績：75%

R4年度実績：47.6%（H29比▲27.4%）

R5年度計画：41.2%（H29比▲33.8%）



(単位:万件) 年度	ロードマップ1.0			ロードマップ2.0			R4 チャネル別割合	増減率 (H29年度比)
	H29 (2017)	H30 (2018)	H31/R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)		
キオスク端末・郵送・電子	39	41	47	57	72	84	45%	117%
区役所窓口	177	167	152	136	118	89	48%	-50%
その他(三宮証明SC等)	20	20	21	15	14	14	7%	-33%
合計	236	228	220	209	204	187	100%	-21%

# ■ 手続来庁者数

## ○ 手続来庁者数の状況

窓口発券機の発券数に基づき推計

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)

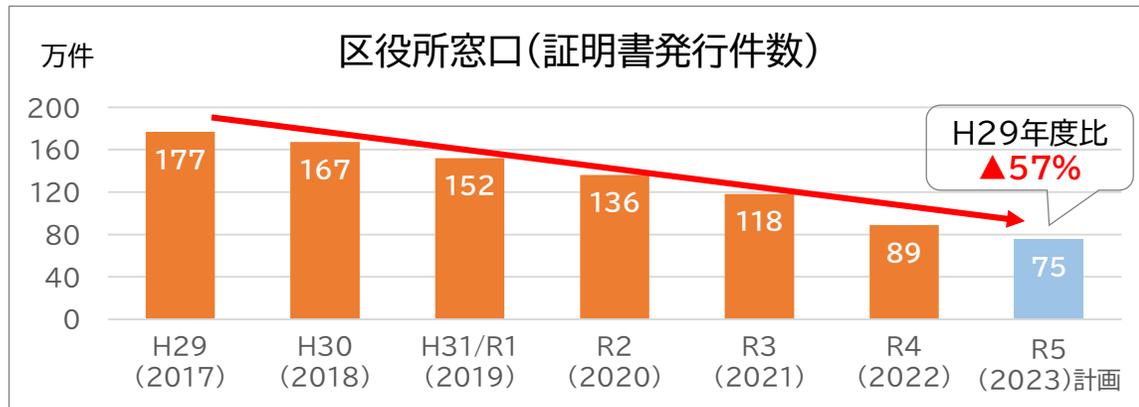
実績：R4年度 **10.7%削減** (R2年度比)

## ○ 来庁不要手続拡大の取組 (再掲)

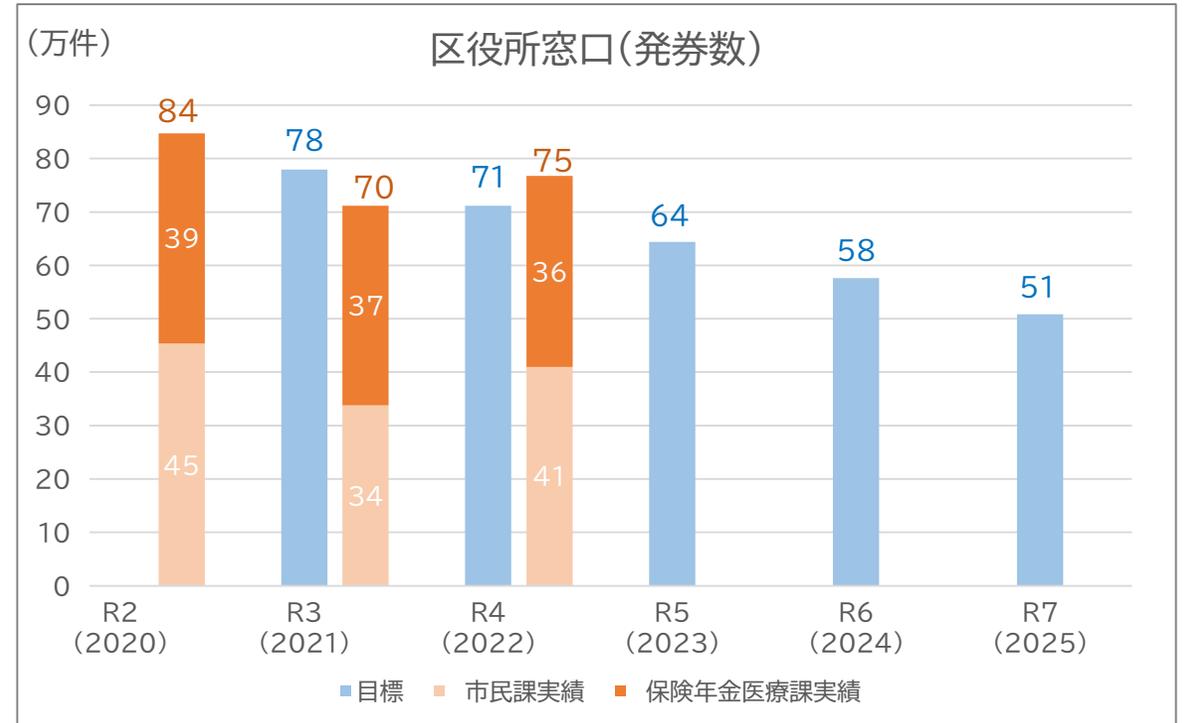
(1) 行政手続スマート化 (R7年度目標：**70%**)

(2) 区役所窓口の証明書発行件数削減

→R5年度目標：**57%削減** (H29年度比)



## 区役所窓口 (発券数) の推移 (証明書発行除く)



発券数(単位:万件)	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	増減率(R2比)
市民課	45	33	40	-11.1%
保険年金医療課	39	37	35	-10.3%
合計	84	70	75	-10.7%

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／一部推計値適用

## 問合せ対応業務の状況（1）

### ○問合せ電話（代表交換転送数）の削減

R4年度実績：132万件(H29比 ▲90万件、▲41%)

削減効果：75,100時間×2(市民と職員双方の時間創出)  
1件あたり5分と想定し試算

R5年度目標：108万件(H29比 ▲114万件、▲51%)

### ■取組中の課題：応対力の強化と品質向上

#### ①コールセンターの活用

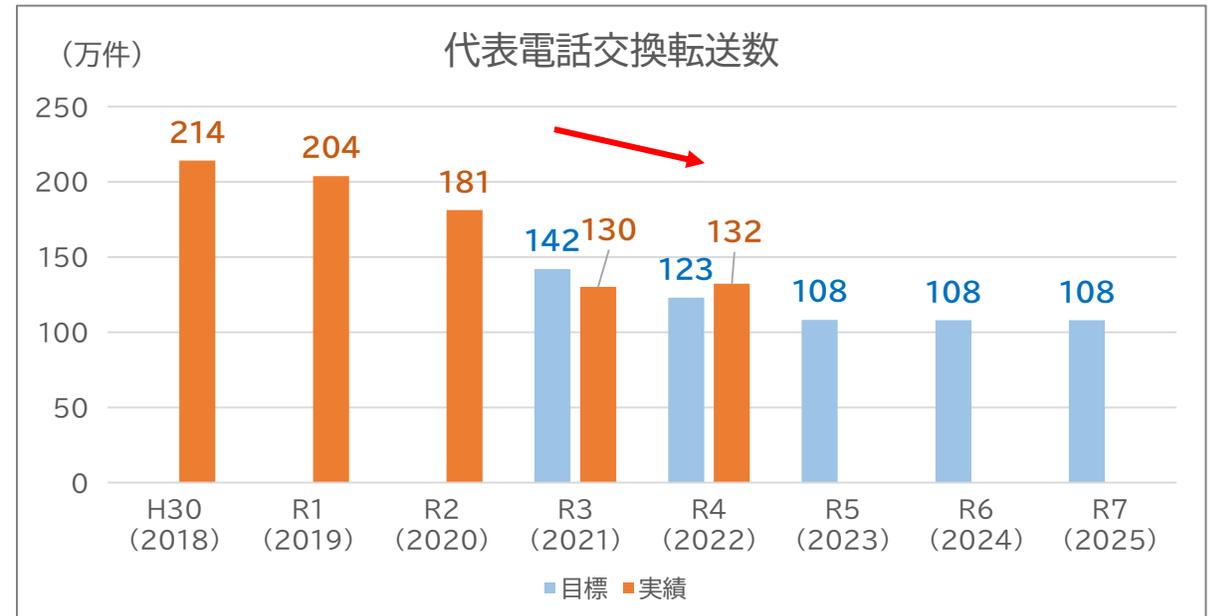
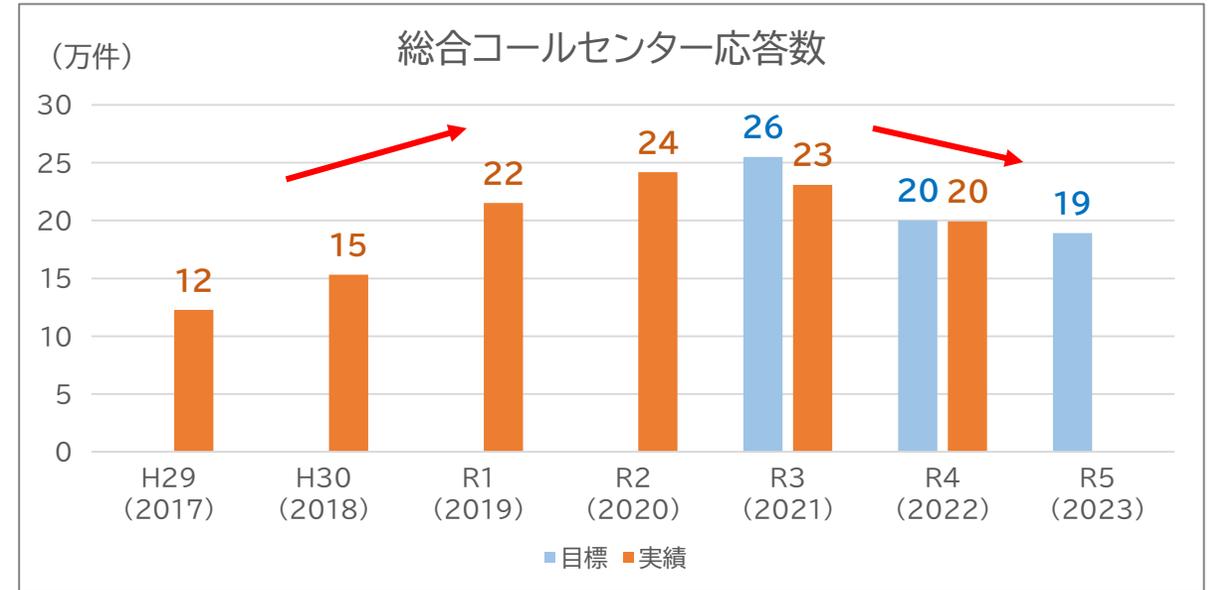
- ・総合CC応答数：20万件（H29比 7.7万件(62%)増）
- ・コンタクトセンター化に向けた検討と機能強化

#### ②市民の問合せ・解決手段の多様化、活用促進

- ・HP/FAQ PV数：124百万件(H29比44百万件(55%)増)
- ・FAQ/AIチャットボット/Web機能高度化の取組

#### ③文書改革の推進

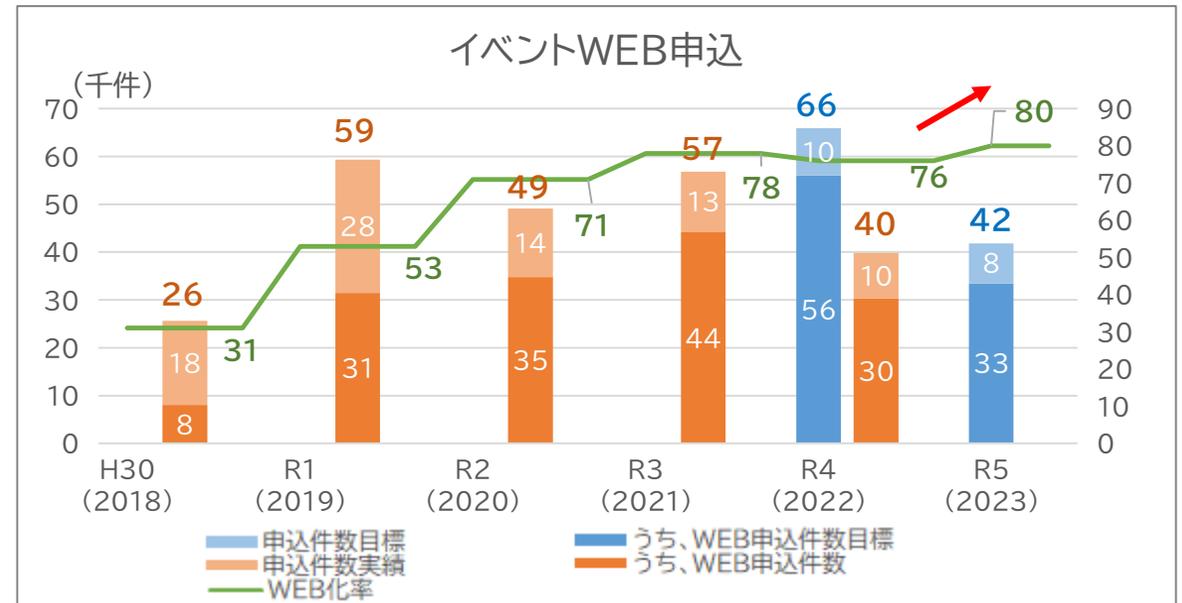
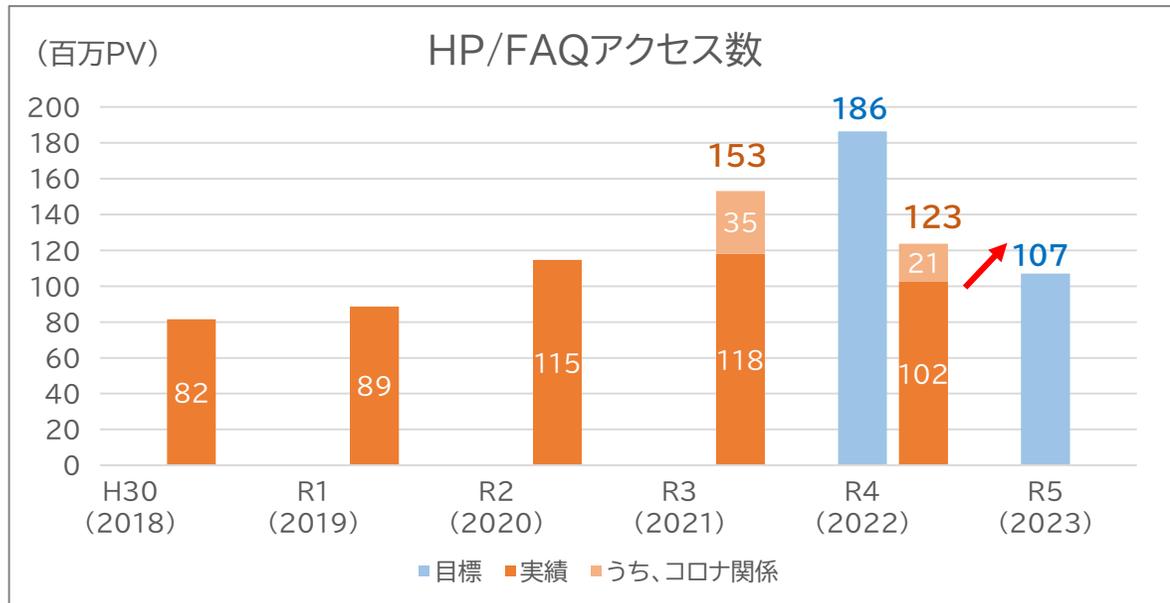
- ・問合せ件数/申請書不備率の低減
- ・伝わる文書・分かりやすいWeb画面の発信



## ■問合せ対応業務の状況（2）

### ○電話対応以外の解決手段整備と活用促進

- ・入電件数抑制のため、引き続き分かりやすいHP・FAQへ改善を進める
- ・イベントのWEB申込活用を目指す



		ロードマップ1.0			ロードマップ2.0			
(万件)	H29(2017)	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)	R4(H29比)
代表交換(本庁+全区転送数)	222	214	204	181	130	132	108	-90
総合コールセンター応答数	12	15	22	24	23	20	19	8
代表交換+総合CC	235	229	225	205	153	152	127	-82
HP/FAQアクセス件数(百万PV)	80	82	89	115	153	124	130	44

※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

### ○行政事務（郵送・電子受付）の委託・集約化

#### 市民の利便性向上と業務体制の効率化

R4年度処理件数：1,089千件(前年度比+97千件、+10%)

うち、区役所分：151千件(同 ▲64千件、▲30%)

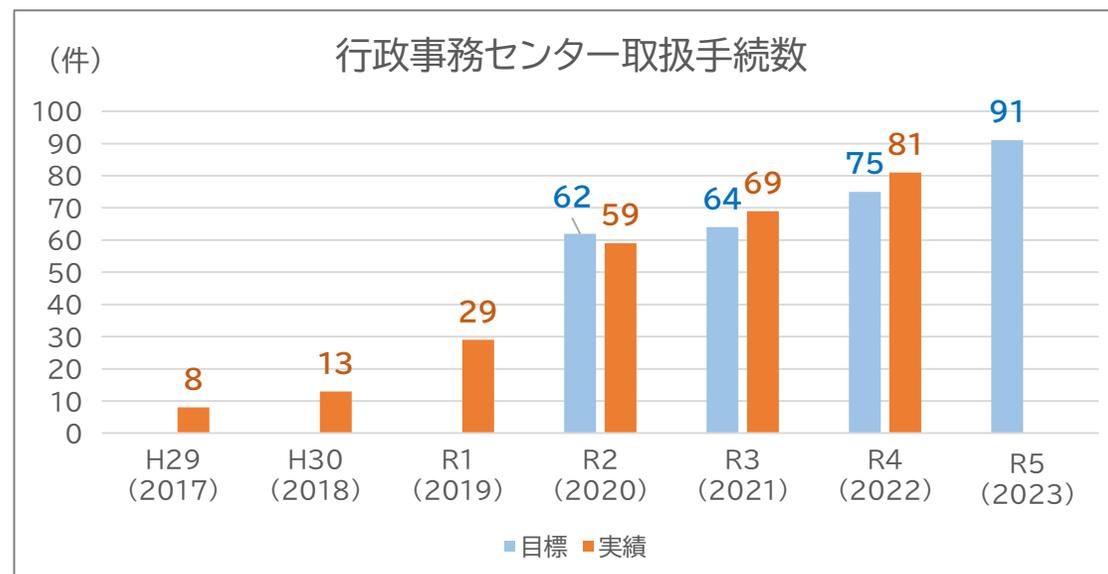
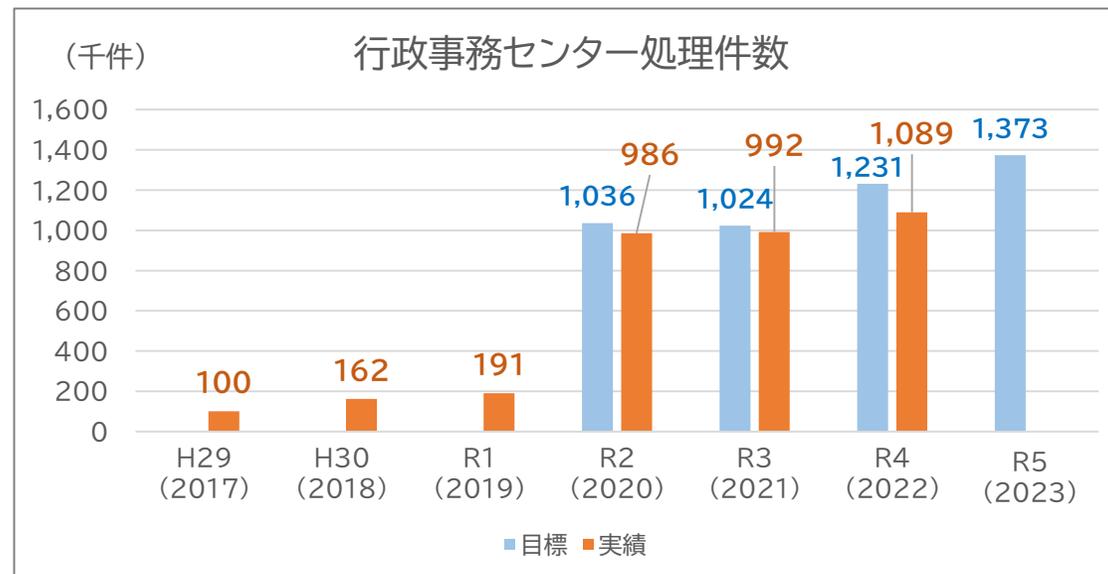
※R4.6児童手当現況届（96千件）の廃止により件数減

### ■取組中の課題

- ①区役所業務の事務集中（センター）化拡大
- 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(UI/UXの向上、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	H29 (2017)	H30 (2018)	H31/R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5計画
処理件数（単位:千件）	100	162	191	986	992	1,089	1,373
うち、区役所業務	0	82	95	141	215	151	336
取扱手続数（単位:件）	8	13	29	59	69	81	91
うち、区役所業務	1	2	4	18	19	27	32
電子申請処理件数(単位:千件)	0	0	0	7	26	57	80
電子申請取扱手続数	2	2	2	5	12	24	40

※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、徹底的な内部事務効率化、イノベーションを創出する組織風土改革をめざす

### (1) スマートワーク

- ①業務特性やニーズに応じた柔軟な働き方  
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：50% フリーアドレス導入：24%
- ③男性育児休業取得者数：147名(取得率 49.2%)  
うち、3か月以上取得者 56名(取得者の38.1%)



### (2) 事務の電子化、組織風土改革

- ①事務処理PC小型軽量化：12,680台(導入率100%)
- ②印刷枚数(H29比)：71百万枚(47.3%)削減
- ③働き方改革浸透度調査実施：  
浸透度指数 76.5% (前年度比+2.9%)
- ④超過勤務時間：2年ぶりに減少に転向

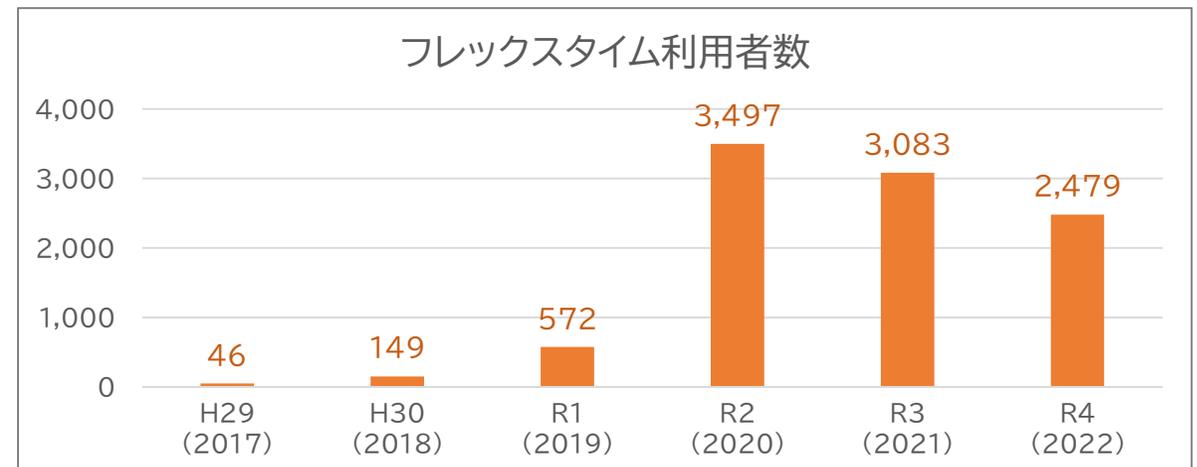
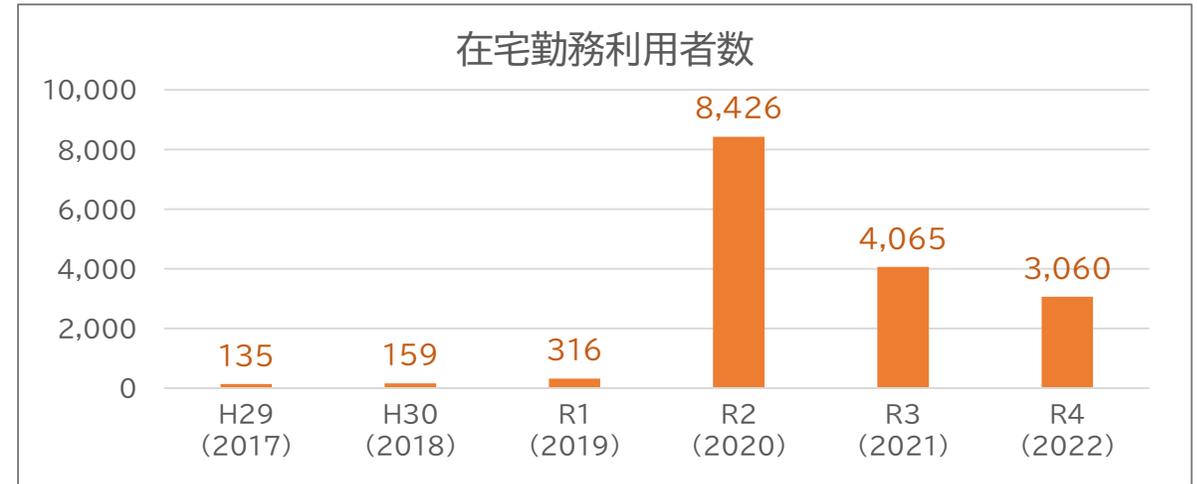


## ■多様で柔軟な働き方の浸透

### ○在宅勤務・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・ニーズに応じた制度の活用
- ・ R4年度：制度運用が進み定着

多様な働き方を選択できるように、制度のあり方について検討を継続



	H29 (2017)	H30 (2018)	H31/R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5計画
在宅勤務利用者数(人)	135	159	316	8,426	4,065	3,060	—
テレワーク対応PC/LTE端末台数(台)	100	130	500	2,000	2,000	2,000	2,000
フレックスタイム利用者数(人)	46	149	572	3,497	3,083	2,479	—

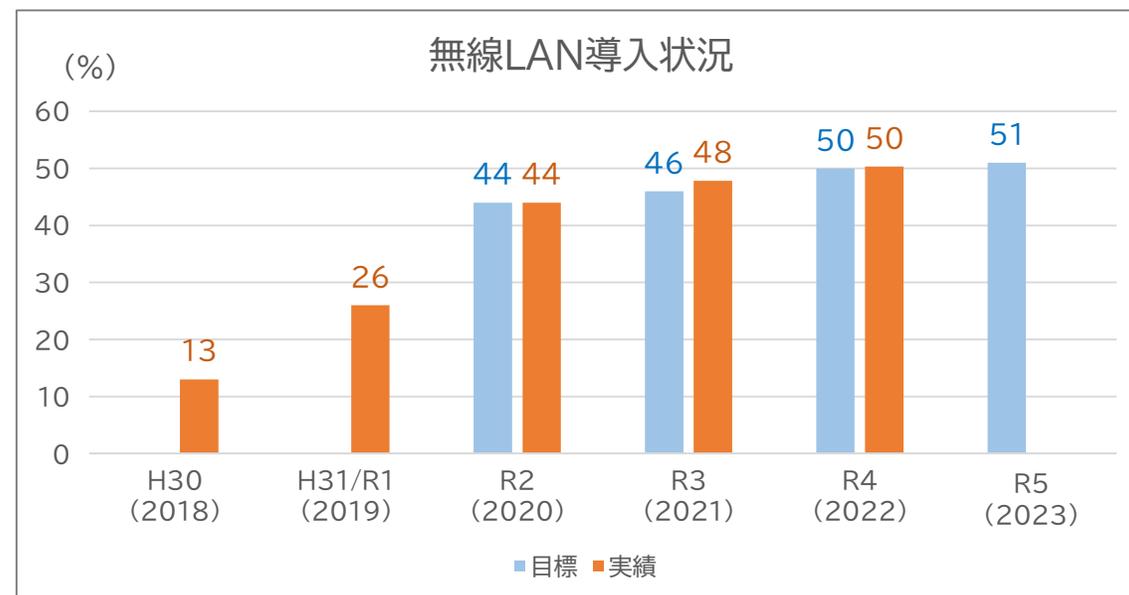
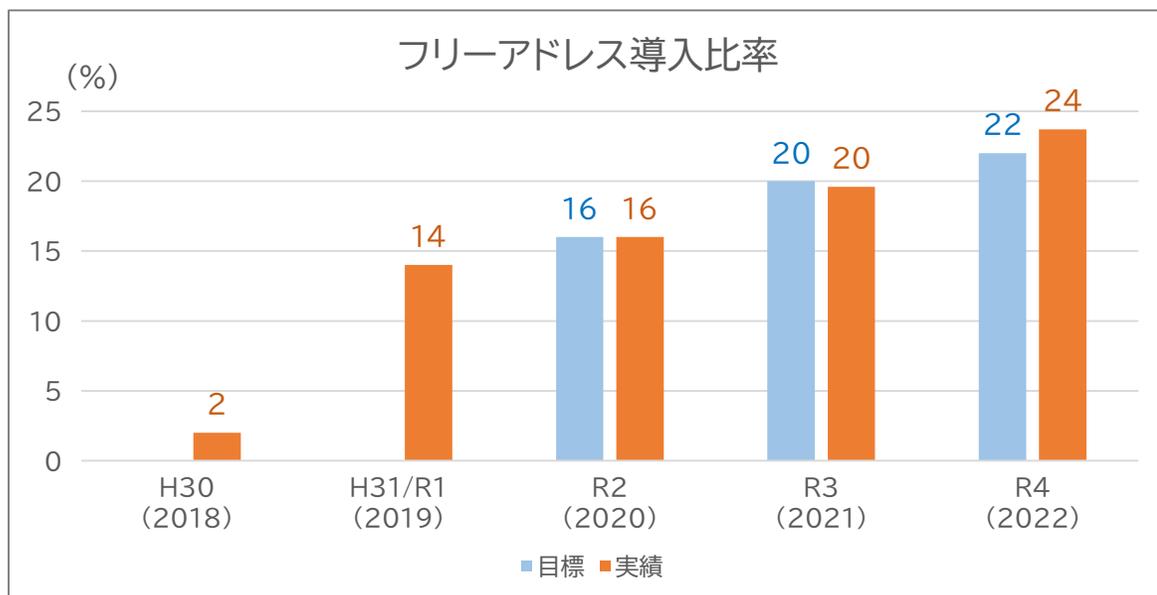
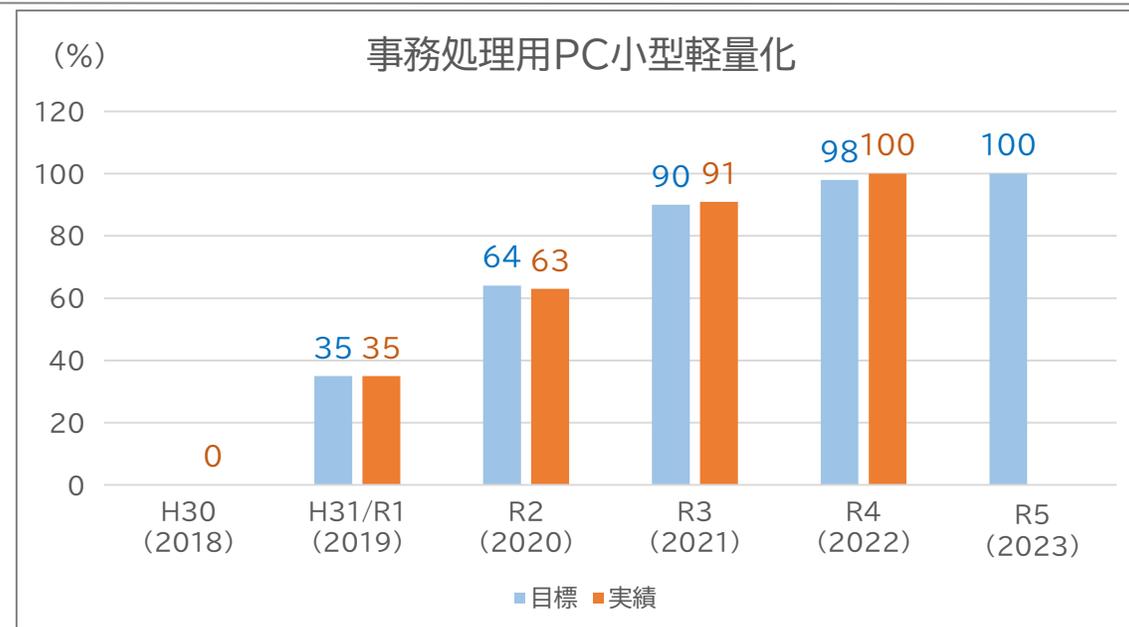
## 働きやすい職場環境の整備

### 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 : 100%達成
- 無線LAN導入 : 50% (中央区役所に整備)
- フリーアドレス : 24% (業務特性・ニーズ等に応じ整備)

### 主な効果

- ①ペーパーレス会議の定着：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

### ◎R4削減率は目標を11.3%超えて削減

R4年度目標(H29比) : 36.0%削減

実績 : **47.3%削減**

R6年度目標(H29比) : 49.4%削減

### ○ペーパーレス化の促進策

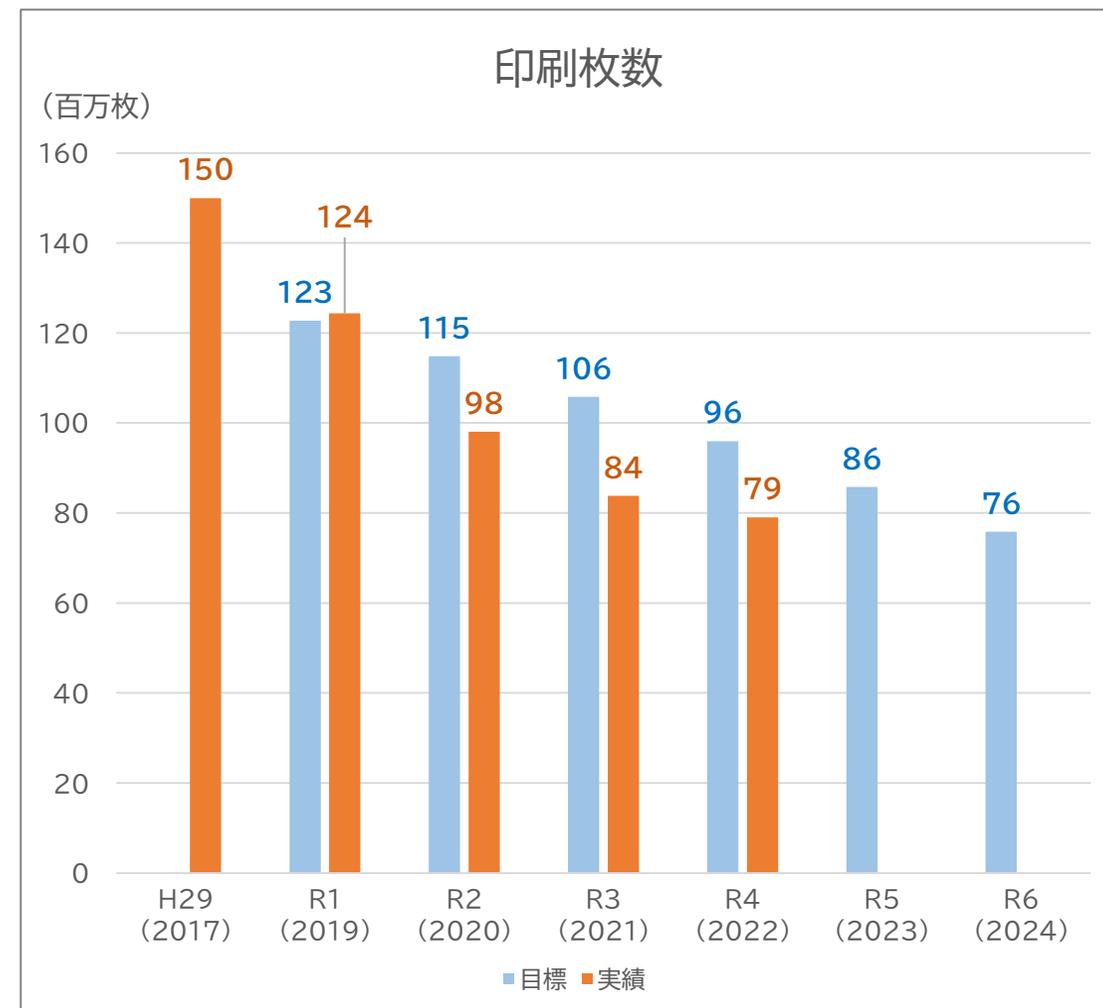
①全職員で取組む「ペーパーレス化」運動の展開

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）

	H29 (2017)	H30 (2018)	H31/R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)
印刷枚数実績 (単位:百万枚)	149.9	—	124.4	98.1	83.8	79.0
削減率実績(H29年度比:%)	—	—	▲14.7	▲34.3	▲44.1	▲47.3
削減率目標(H29年度比:%)	—	—	▲15.8	▲23.0	▲29.4	▲36.0
印刷枚数目標(単位:百万枚)	—	—	122.7	114.9	105.8	96.0
H29年度基準※(単位:百万枚)	—	—	145.8	149.2	149.9	149.9

※H29年度基準: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・反映した基準値(枚数)



## ■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引き続き増加傾向 取得率は当初目標（30%）を19.2%上回る

#### ・R4年度実績

取得率：49.2%（前年度比12.4%増加）

取得者数：147人（前年度比37人増加）

うち、3か月以上取得者は56人、割合は38.1%

・R6年度目標：取得率85%（1週間以上取得者）【市長部局】

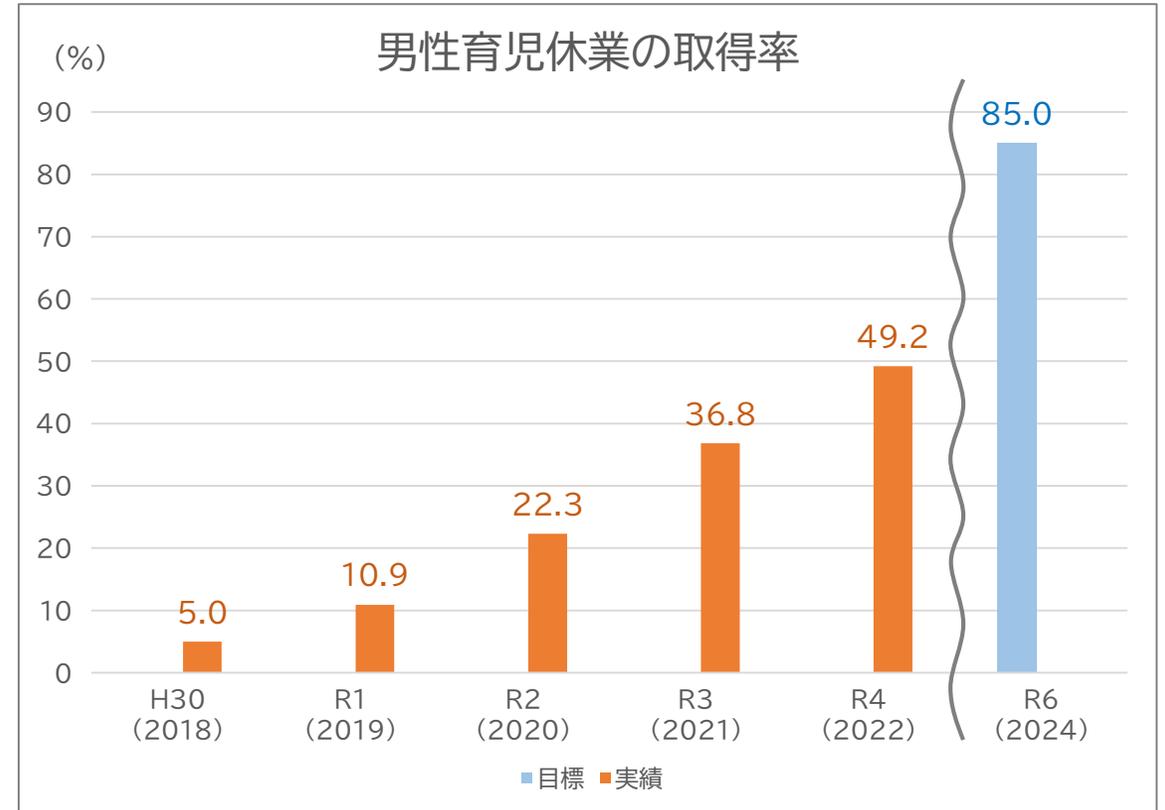
### ○育児休業等の取得促進策

#### ①仕事と子育ての両立を上司が応援するプログラム

- ・本人・配偶者の妊娠・出産等を申し出た職員に対する上司の面談（制度の周知、取得意向確認(男女問わず)）
- ・相談への対応、制度に関する研修動画

#### ②管理職への研修（全課長級）

#### ③課長級職員への取組状況の評価への反映



	H30 (2018)	H31/R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)
男性育休取得者数(人)	14	30	63	110	147
取得率(%)	5.0	10.9	22.3	36.8	49.2
うち、3か月以上取得者数(人)	6	10	26	44	56
3か月以上取得者の割合(%)	42.9	33.3	41.3	40.0	38.1

## ○ 平均超過時間の削減

### ・ 一人当たり月平均超過勤務時間

R3年度：15.8時間（前年度比 1.5時間（10.5%）増加）

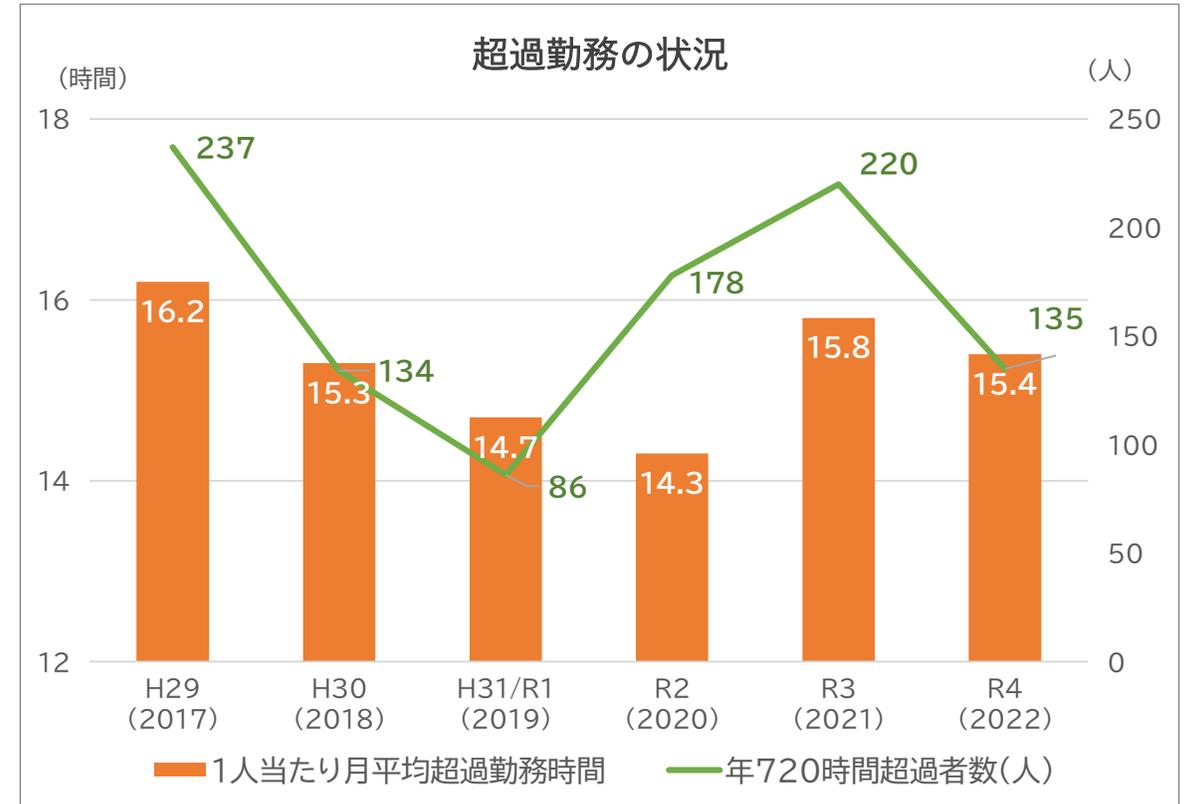
R4年度：15.4時間（前年度比 0.4時間（2.5%）減少）  
 （29年度比 0.8時間（5%）減少）

## ● 年720時間超過勤務者数の削減

### ・ 年720時間超過者数

R3年度：220人（前年度比 42人（23.6%）増加）

R4年度：135人（前年度比 85人（38.6%）減少）  
 （29年度比 102人（43%）減少）



	H29 (2017)	H30 (2018)	H31/R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)
年間総残業時間 (単位:万時間)	197	186	178	172	188	179
1人当たり月平均超過勤務時間	16.2	15.3	14.7	14.3	15.8	15.4
年720時間超過者数 (人)	237	134	86	178	220	135

※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

## ■庶務事務（中間事務）の削減

### ◎庶務事務のシステム化と支払事務集約化

徹底的な事務効率化による対応時間大幅削減

#### ①旅費精算システム導入（令和2年6月より）

Before：申請手書き

→庶務担当とりまとめ→現金手渡し

After：システム入力→給与振込口座へ入金

R4年度申請件数：8,082件

効果推計：**年間20,200時間の削減**

#### ②消耗品調達システム導入(令和3年12月より)

Before：押印注文書→FAX送信→個別支出処理

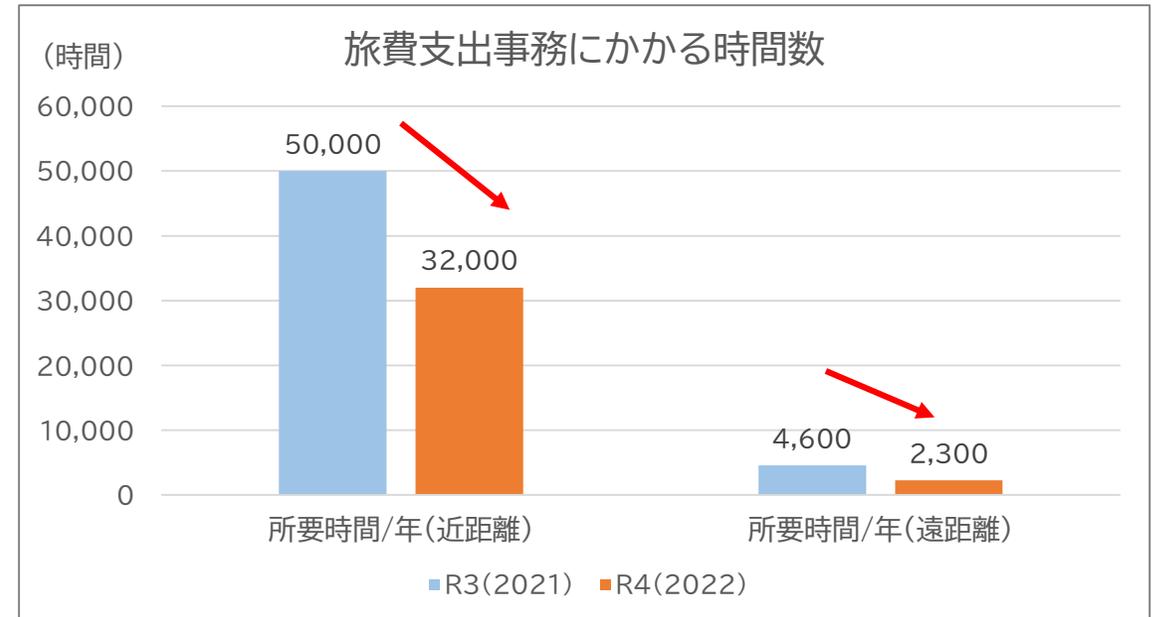
After：Web発注→事業者ごとに一括支出処理

効果推計：**年間8,300時間の削減**

※1件あたり20分として(導入前との比較)

①調達事務ペーパーレス化(見積～発注～納品検査)

②支払事務効率化(総務事務センター一括支払)



#### R4年度活用状況

- ・利用率：全所属の約83%
- ・調達件数：**25,000件**

# 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）

# 主要指標一覧表 ①市民サービス改革

区分	ロードマップ主要指標項目	ロードマップ2.0				
		R4(2022)計画	R4(2022)実績	R5(2023)計画	R7(2025)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	45.0%	52.1%	55.0%	70.0%
		②マイナンバーカード交付枚数	1,145,000	1,062,561	1,297,700	—
		交付率	75.0%	70.0%	85.0%	—
		③証明書発行件数:全市合計(枚数)	1,998,500	1,866,251	1,831,488	—
		割合 非対面(キオスク端末+郵送・電子)	44.0%	45.2%	52.5%	—
	区役所窓口	50.0%	47.6%	41.2%	—	
	その他(三宮証明SC、新長田窓口)	5.9%	7.2%	6.3%	—	
	④区役所手続来庁者(市民課・保年課発券数)	—	767,648	644,050	508,460	
	情報発信力・問合せ対応	⑤総合コールセンター応答数	200,000	199,199	189,239	—
		前年度比増減率	-13.4%	-13.7%	-5.0%	—
・HPアクセス件数		180,000,000	119,365,899	102,774,039	—	
・FAQアクセス件数		6,421,309	4,310,974	4,209,666	—	
・イベント申込受付件数		65,908	39,863	41,856	—	
うち Web直接申込件数	56,021	30,326	33,485	—		
割合	85%	76%	80%	—		
⑥9区+本庁 代表交換応答数(転送数)	1,229,470	1,322,798	1,081,340	1,081,340		
応対力強化	⑦行政事務センター 処理件数	1,230,746	1,088,926	1,373,376	—	
	うち 区役所業務	259,856	151,099	336,496	—	
	行政事務センター 取扱手続数	75	81	91	—	
	うち 区役所業務	21	27	32	—	

# 主要指標一覧表 ②職員の新しい働き方

区分	ロードマップ主要指標項目	ロードマップ2.0				
		R4(2022)計画	R4(2022)実績	R5(2023)計画	R7(2025)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)	—	4,065	—	—
		②フレックスタイム利用者数(重複利用含まず)	—	2,479	—	—
		③テレワーク対応可能PC/LTE端末台数	2,000	2,000	2,000	2,000
		④タブレット端末配布台数	1,380	1,365	1,430	—
		⑤事務処理PC小型軽量化: 台数	12,395	12,680	—	—
		導入比率	98.0%	100.0%	—	100%
		⑥無線LAN導入: 対象部署職員(PC)数	6,241	6,241	6,350	—
		導入比率	50.3%	50.3%	51.0%	—
	⑦フリーアドレス導入:対象部署職員(PC)数	導入比率	2,745	2,946	—	—
		導入比率	22.1%	23.7%	—	—
		⑧男性育児休業取得者数	—	147	—	—
		取得率	—	49.2%	—	85%
	うち 3か月以上取得者数	—	56	—	—	
	3か月以上取得者の割合	—	38.1%	—	—	
事務の電子化	⑨印刷枚数	95,963,699	79,002,178	85,767,556	75,871,299	
	H29年度比 削減率	36.0%	47.3%	42.8%	49.4%	
	⑩庁内申請電子化 手続数	43	26	43	43	
	電子化率	58.9%	35.6%	58.9%	58.9%	
組織風土改革	⑪働き方改革浸透度指数	—	76.5%	—	—	
	⑫一人当たり平均超過勤務時間	—	15.4	—	—	
	前年度比増減率	—	-3.0%	—	—	
	・年720時間超過者数	—	135	—	—	

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

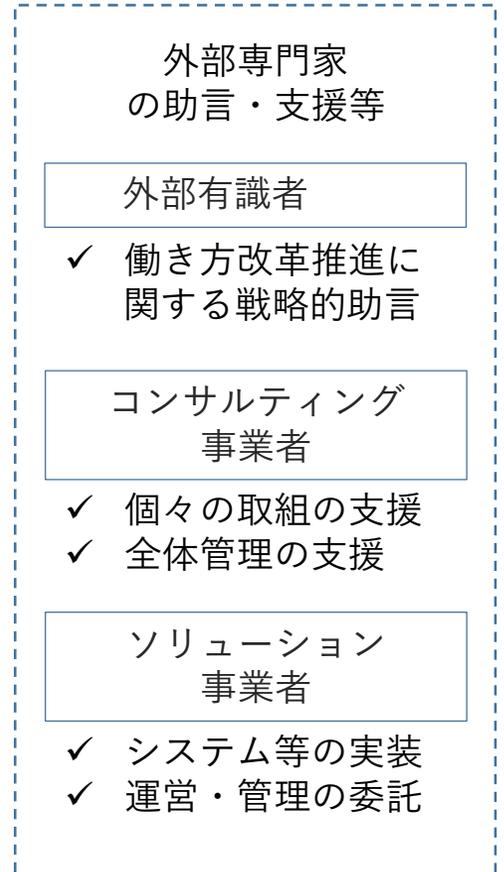
柱	目標（めざす姿）	具体的施策		主要タスク（青字は新規項目）
		大項目	概要	個別項目（実施時期：前半に集中実施、後半では活用・拡大）
① 市民サービス改革	行政の電子化 (1) 手続改革による利便性向上	① 行政手続きの電子化	市民の時間、手間、コストを省力化 分かりやすく使いやすい仕組み	① 電子申請（スマート手続）プラットフォーム構築、② 規則等整備、③ 電子契約書 ④ 迅速な事務処理、受付～交付までペーパーレス・自動化プロセス構築
		② 来庁不要の市民サービス	遠隔・非対面のサポート体制整備 マイナンバーカード交付・活用拡大	① オンラインでの各種相談・手続支援、② 動画による手続案内 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
② 職員の新しい働き方と組織風土改革	スマートで優しい市民サービス (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 対応力向上・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・対応力強化、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
	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 ② 情報共有・チームワーク発揮	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 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 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 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
② 職員の新しい働き方と組織風土改革	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	紙・ハンコ処理の電子化拡大 ICTツール・システム等の整備	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
		② 局室区事務事業の改革	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 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 ② 現場発イノベーション促進	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 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	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 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（R5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5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"> <li>広報戦略部</li> <li>広聴専門官</li> <li>ホームページ監理官</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○データに基づく電話対応改革PT（R2/3月～）</li> <li>○スマート手続推進PT（R2/6月～）</li> </ul>
企画調整局	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル戦略部</li> <li>ICT業務改革担当</li> <li>デジタル化専門官</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電子契約書PT（R3/2月～）</li> <li>○伝わる文書PT（文書改革）(R4/4月～)</li> <li>○組織風土改革を進める人材育成・研修PT</li> </ul>
行財政局	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務改革専門官 兼推進PL</li> <li>業務改革課</li> <li>デジタル化専門官</li> <li>文書改革専門官</li> <li>人事課</li> <li>組織編成課</li> <li>給与課</li> <li>職員研修所</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●主な推進施策</li> <li>・総合コールセンター等委託業務</li> <li>・ペーパーレス</li> <li>・RPA・AI活用</li> <li>・BPR（業務プロセス再構築）支援</li> </ul>
地域協働局	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所課</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BPO（外部委託）</li> <li>・区役所業務改革</li> </ul>



**KOBE**   
CITY of DESIGN

  
**unesco**  
Member of  
the Creative Cities Network