

11 部局横断メンバーによる「働き方改革推進チーム」を構築【兵庫県神戸市】



➤ 人事・研修・業務改革・デジタルなど、部局横断メンバーから構成されるプロジェクトチームを組織し、定期的に進捗確認を行いながら、ミッション達成に向けてプロジェクトを推進中

- 部局横断的な課題に対しても、部局の壁を越えて迅速に対応できるようになった。
- 施策の進捗状況を可視化し公表することで、取組について対外的に分かりやすくPRすることができている。

事業の概要

- 人間中心の「ヒューマンで優しいスマートシティ神戸」をビジョンとして掲げ、デジタルトランスフォーメーション（DX）を積極的に取り入れることで、市民サービスと職員の働き方における**新しい行政のスタイルと価値の創出**を目指す。
- ビジョンの実現に向け、「**全庁的な働き方（業務）改革の推進**」と「**ロードマップの目標達成**」をミッションとする「**働き方改革推進チーム**」を部局横断メンバーにより組織。半期および通期に主要施策の進捗状況を数値で把握し、**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、更なる価値創出を目指す。

【働き方改革推進チームの体制（令和4年4月）】

局	構成組織/メンバー	主なプロジェクト/推進施策
市長室	・広報戦略部 ・広聴専門官 ・ホームページ監理官	○データに基づく電話対応改革PT（R2/3月～） ・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	・デジタル戦略部長 ・ICT業務改革担当 ・デジタル化専門官	○電子契約書PT（R3/2月～） ・ペーパーレス推進
行財政局	・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	・RPA・AI推進 ・BPR支援 ・BPO（外部委託）推進 ・区役所業務改革 <新規プロジェクト> 令和4年4月新設 ○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

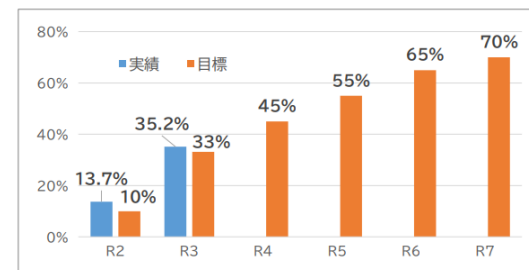
ソリューション
事業者

✓ システム等の実装
✓ 運営・管理の委託

【進捗状況の把握の例】

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）



主要指標からみた働き方改革ロードマップ成果と課題
（令和4年度実績）

https://www.city.kobe.lg.jp/documents/42432/roadmap_seika_202308.pdf

【参考情報】 神戸市人口：151.1万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：神戸市のDX（<https://www.city.kobe.lg.jp/a08691/dxtop.html>）

デジタルを活用した業務改革>働き方改革（業務改革）ロードマップ（<https://www.city.kobe.lg.jp/a69423/roadmap.html>）

11 部局横断メンバーによる「働き方改革推進チーム」を構築【兵庫県神戸市】

参考資料

※神戸市のインタビュー欄は、『人材確保・育成事例集』に掲載しています。

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 職員がいいき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) 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	
	情報発信力	(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	
	応対力強化	(3) 市民に分かりやすい広報	① 市民に分かりやすい広報 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 ② 的確・迅速な問合せ対応 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	(1) 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 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 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 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	(2) 多様な柔軟な働き方・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 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 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	
	組織風土改革	(3) 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 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 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	
		(4) 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 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	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×全庁横断の支援・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	