



市政の質向上を目指した働き方改革 コミュニケーション変革の実践

危機管理室

政策局

— 北九州市Profile — 政令指定都市である北九州市は、「稼げるまち」「彩りあるまち」「安らぐまち」の3つの実現を重点戦略として推進している。市民にわかりやすく親しみやすいものへ、また市内外の人や企業へ北九州市の新たな動きを効果的に発信していくため、新ビジョン ブランドコンセプト「Action!」を掲げ、北九州市のポテンシャルを最大限に活かすための取組みを進めている。

interviewee



北九州市長 武内 和久氏

<デジタル市役所推進室>
デジタルを活用した働き方改革を担当。情報システム部門でありながら、働き方改革では事務局という立場でプロジェクト全体を管理。



デジタル市役所推進室長 徳永 篤司氏



DX推進担当課長 須山 孝行氏



DX推進課 DX推進担当係長 永江 好子氏



DX推進課 働き方改革担当係長 重松 裕人氏

<政策局 政策部>



Z世代課長 柏木 佳奈子氏

市長メッセージ

北九州市は、少子高齢化や産業構造の転換など多くの課題を抱えております。これら課題を解決するためには、北九州市役所職員が情熱を持ち、これまで以上に職員同士のコミュニケーションを活性化させ、市政の質を向上させる優れたアイデアが生まれる環境に変えていくことが重要と考えています。職員が働きがいや成長を実感し、自ら積極的にAction!していけることが 職員満足度向上にもつながると確信しています。北九州市役所が発火点となり、これからの北九州市を課題解決先進地へと変えてまいります。



武内 和久氏

背景

コミュニケーション 変革に向けて



セルフマネジメント

チームビルディング

オープン&フレキシブル

デジタルコミュニケーション

職員のコミュニケーション変革で市民サービスの維持向上を目指す

2040年問題である若者の就業人口の減少を危惧し、若手職員の確保、多様化する行政ニーズへの対応や市民サービスの維持向上が課題となっていました。令和4年度から4つの部署でペーパーレス、フロアの有効活用を推進すると、コミュニケーションの変化に大きく効果が現れたため、コミュニケーションのあり方を変えれば少人数でもパフォーマンスを向上させられると考え、全庁舎へ拡げていくこととなりました。市民に分かりやすく発信できるよう、北九州市の新ビジョン「Action!」を打ち立て、ペーパーレスを前提とした業務のデジタル化と、柔軟な働き方改革を推進することで、職員のエンゲージメント向上や多様で有為な人材の確保を目指そうと動き出しました。



取り組み

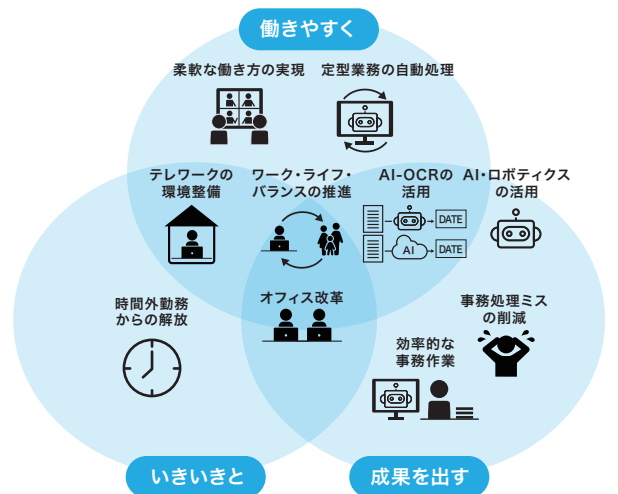
働き方改革で職員の意識変化を促す「働きやすく・いきいきと・成果を出す」市役所へ

デジタル市役所推進室では、“デジタルで快適・便利なまち”をミッションとして、職員で良かったと思える市役所の実現を目指しています。働き方改革はオフィスだけでなく、DX推進、制度活用、職員の意識醸成やマネジメントスタイルなど様々な要素が絡み合いますが、ほとんどの施策は変化が目に見えにくい。そのなかでオフィスは、

目に見える改革であり、他の要素を変えるトリガーとなる重要な取組みとして、情報システム・DX推進を担う当室にて牽引しています。

徳永 篤司氏

働き方改革 取り組みの方向性



これまでの業務の仕方を見直す変革アプローチ「4つのAction!」

環境が変われば意識も変わる
セルフマネジメント



パフォーマンス向上
チームビルディング



DX推進で業務効率・情報連携の質向上
デジタルコミュニケーション



組織を超えた創造的思考
オープン&フレキシブル



プロジェクト推進の流れ

※【プラチナ市役所PT】働きやすさと働きがいの両立を目指しながら、職員のチャレンジと成長が実感できる北九州市役所を作るために結成されたプロジェクトチーム

現状整理

- ・働き方アンケート
- ・現状調査・把握
- ・DXヒアリング

理想の働き方策定

- ・プラチナ市役所PT(※)とのワークショップ
- ・理想の働き方及びコンセプトの策定

全体設計

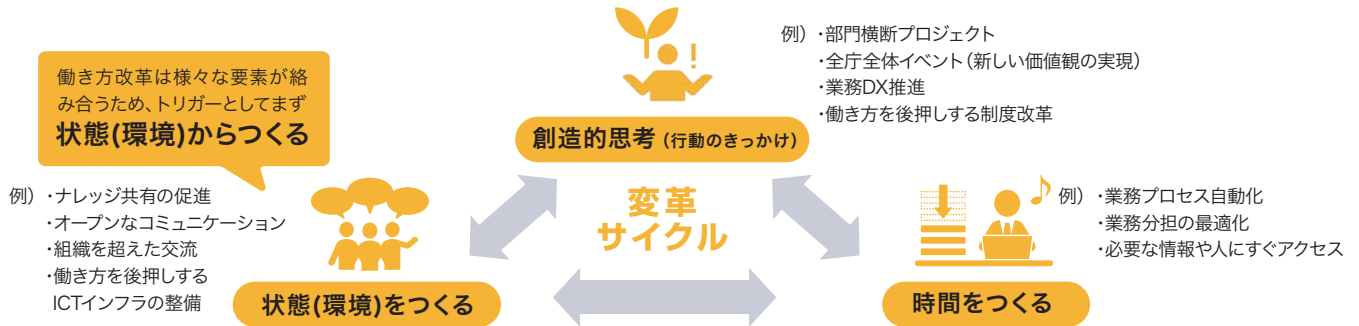
- ・全庁スタッキングの検討
- ・基本レイアウトの作成
- ・リニューアル計画の検討

先行オフィス環境整備

- ・3F職員とのディスカッション(実施設計)
- ・オフィス構築(空間/ICT)
- ・効果測定

中長期にわたる働き方改革の実施に向け ①全庁展開に向けた方向性・方針策定 ②Action!を実践するための「理想の働き方」策定 ③モデルケースとなる1フロアを実行しました。プロジェクト活動は、職員が自分ゴト化できるよう、若手職員を中心にワークショップの実施や、モデルフロアのメンバーなど多くの職員を巻き込み、働き方全体について議論してもらうよう促しました。

NECネットエスアイ自社実践の取り組み



NECネットエスアイには、「新たな人や情報に触れることが施策立案の源泉になるため、まずはコミュニケーションを生み出しやすい状態(環境)を整えること。DXにより自動化や効率化によって生産性を向上し、時間的な余裕を確保すること。改革は日常化(定着)が非常に難しく、一過性にならないよう運用の工夫やイベント企画、また制度活用などと組み合わせて創造的思考が日常化するきっかけをつくり、変革サイクルを回していく必要がある。」と自社実践ノウハウをご提案いただき、プロジェクトが進むごとに共感と納得を繰り返し、私たちの意識が早い段階で変わりました。

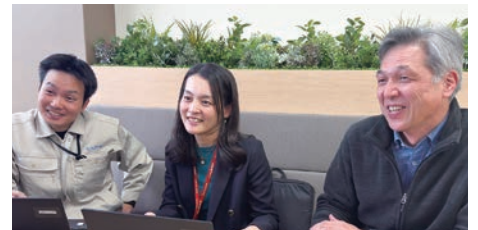
導入効果と今後の展望

すべての職員がいきいきと働き「新たな価値観の実現」に向けて議論や施策を実行できる状態(環境)を実現

市政の質向上と前進には、「目に見える改革」として職員の働きやすい環境整備が有効であり、次年度以降の全庁展開や「新たな価値観の実現」に大きく影響すると考えます。モデルフロア改革から2か月ですが、コミュニケーションを変革する4つのAction!は、すでに効果を発揮しています。特に、局長や危機管理監への報告が紙主体から「データを投影する」方針に変わり、職員のプロセスやコミュニケーションも変わり始めています。また、職員へのアンケートでは、改革前後の満足度が60%向上しました。行動が自然に変化し、ポジティブな気持ちが醸成されてきていると捉えています。その一方、ICTインフラや庁内業務の最適化、制度活用は一部に留まり、現時点では業務プロセスの変革にまでは至っていません。今後もICT・DX推進、コミュニケーションツールの活用、さらにはテレワーク制度やフレックス勤務の浸透を進め、更なる働き方改革の実現を目指していきます。

新しい働き方	満足度(全体) 60% 増
スペース創出	プラスαスペース 11% 増
ICTインフラ	書類量 55% 減 満足度(ICT) 6.5% 増

※お客様アンケート結果より数値を算出



営業統括本部 マーケットクリエイション戦略本部

e-mail: info-mkt@dm.nesic.com URL: https://www.nesic.co.jp/

※記載されている会社名および製品名は各社の商標または登録商標です。
※本リーフレットの記載内容(部署名・役職名など)は2025年3月現在のものです。予告なく変更する場合がございます。

自治体DXサービス

