

視 察 報 告 書

報告者氏名 中 川 弘

1 委員会名
総務委員会

2 期 日
令和5年11月6日（月）～11月8日（水）

3 視察地及び調査事項

- (1) 福岡県北九州市 11月6日
 - ・マイナンバーを活用した「書かない窓口」について
 - ・女性職員活用支援について
- (2) 福岡県飯塚市 11月7日
 - ・イクボス推進事業について
- (3) 福岡県福岡市 11月8日
 - ・LINEを活用した情報発信等について
 - ・女性職員活用支援について

4 所感等

(1) 福岡県北九州市

- ・マイナンバーを活用した「書かない窓口」について

【内容】北九州市では区役所において「書かない」、「待たない」「行かなくていい」の実現に向けてDXへの取り組みを進めており、その入り口伴っている「書かない窓口」についてご担当のデジタル市役所推進室の方よりご説明を頂き、質疑応答を行った。

取り組みのキッカケは、複雑で高度の専門性・経験が必要とし時間を要する身体障害者手帳交付事務における受けられる支援の案内漏れや処理時間の短縮が出来ないかと言うものであった。

自治体・官公庁向けサービスの提供を行っている株式会社グラファーの手続きガイド機能を活用している。当該システムは窓口担当者が申請者から聞き取った内容を選択形式で入力してゆくことで利用可能なサービスを自動的に選択しその一覧表と各種申請書を自動的に作成するものである。この各所申請書に記入する申請者情報をマイナンバーカードから読取り自動的に記入することを実現している（マイナンバーカードの他、キーボードによる入力、障害者手帳などのカメラ読取り等にも対応）。

これと同時に、申請者ごとの手続きの進捗管理が可能としており、これにより利用可能サービス案内漏れ場無くなり1件当たりの窓口対応の所要時間も1/2～1/3に短縮されたとのこと。

経験の浅い職員には概ね好評な一方、経験を有するベテラン職員にやや否定的な反応（仕事はからだで覚えるもの？）が見られるとの事であった。

各種サービスの申請には区役所の窓口を尋ねる必要があることから、本システムと連携する形で窓口を訪問する日時を予約可能としている他、各種の申請情報が自動的に共有される形となっている。

障害者手帳の交付事務は当該システムを導入した北区役所で30件/月程度であり、目に見えるコスト削減効果がある訳ではないが、トラブルの防止や職員の働き方改革にもつながる等メリットも多く今後のサービスの範囲を広げてゆく方針である。

※株式会社グラファー

<https://graffer.jp/>

【所感】IT・DX部門に永年関わっていた担当者が障害者部門に異動、現場の状況を目の当たりにして取組み実現したものであり、それを認めた幹部の見識は大いに感銘を受けると共に、職員の異動が業務改善に大きく寄与する好事例であると感じた。流山市においても、市長が就任当初に掲げた市役所に行かなくても良いサービスが中々実現

していないのか考えさせられた。

・女性職員活用支援について

【内容】平成19年に初の女性副市長就任以来進めて来た女性活躍推進についてご担当の女性の輝く社会推進室の方より説明を受けた。背景には、これまでの男性中心の行政運営ではそれに必要な人材不足もあり、これは民間も含めた北九州市全体の課題でもあることから、まずは行政における取組をスタートしたものである。

2040年までには行政職の男女比率を5：5にするために①性別にかかわらず人材育成の強化、②仕事と生活を両立できる職場環境づくり、③働き方の見直しによる生産性の向上とWLBの実現、④働きがいのある職場風土情勢の4つを掲げ取組みを推進している。

キャリア形成では職員向けにワーク&ライフデザイン研修・メンター研修、役所者向けにはイクボス研修、出産育児では職員向けにパートナーシップ研修・パパスイッチ研修、管理職向けにイクボス研修を実施している。

新規採用職員については、既に同数を達成している他、管理職の女性比率も着実に伸びている（採用時期による勤続年数の問題もあり、時間は必要）。

イクボス実践の取組みでは市長を始めとする幹部のイクボス宣言、上司がイクボス実践度を評価し勤務手当に反映するほか、部下がイクボスを推薦し表彰する制度なども設けているほか、近隣自治体や市内民間事業者への働きかけも行っている。

男性の育児休暇取得率も令和5年度30%に対して令和3年度に60%を達成するなど成果を挙げている。

その一方で、女性職員のみならず男性職員においても自己肯定感の低下が課題となっており、WLBの実現を通して組織や地域の効率化・活性化を目指している。

【所感】当市を始めとし千葉県自治体ではイクボスやWLBという言葉は耳にするものの言葉だけが独り歩きしている感が否めない。それには堂本元県知事の男女平等に関

わる政策（男女差別につながるとして教育現場からの昔話の排除など）が色濃く影を残していると感じた。当市に於いては男女共同参画室もこの20年間取り組んでいる内容に変化がない事は問題であったと反省すると共に、この問題を私たち議員も実践できる様にあるべきと感じた。

※北九州市では組織上「室」は「課」の上位部署、流山市における「部」扱いとなっています。

（2）福岡県飯塚市

・イクボス推進事業について

【内容】前日の北九州市でもご紹介頂いたイクボスについて、飯塚市のご担当の市民協働部男女共同参画推進課の方よりご説明を受けた。奇しくも、本事業を推進してきた片峰前市長の死去を受け、市長選挙の真っ最中の視察となった。

男女共同参画推進の中でイクボス事業を大きな柱として据え、イクボス事業を展開している。飯塚市では副市長が二人体制で内おひとりが女性である（今後については不透明）。

イクボスを「職場で共に働く部下、スタッフのWLBを考え、その人のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績を出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことの出来る上司」と定義し活動を推進している。市長を始めとしてすべての管理職がイクボス宣言を実施、その宣言書を執務スペースに提示し、常にそれを意識した取り組みを行っている。

育児・介護・家事と仕事の両立を実現することが、長時間労働の是正や業務の効率化、ひいては働き方改革につながるの考えから、先ず市役所が実践しそれを地域の民間企業にも展開している。

NPOファザーリング・ジャパン九州の協力を得てイクボスの取り組みの重要性やその効果、取り組み方についてまとめた「イクボス」を知って今の働き方を変える！と題し

たイイヅカイクボスマニュアルを作成し、行政・市民に広く周知し具体的な行動を促している。

N P O ファザーリング・ジャパン九州が作成したイクボスオンライン研修についても視聴、イクボスを目指すことは効率的な働き方への取組みとの説明が有った。

また、飯塚市女性の労働状況に関する事業所調査を平成3年に実施、市内事業所の大部分が小規模事業者であること、そこでの女性の役割が補助的なものが多いことなどを明らかにし、市内事業所における女性の活躍が市の活力を高めるとの考えで民間にも広くイクボスを推奨している。

【所感】飯塚市はかつて石炭産業で栄えた都市であり、石炭産業の斜陽と共に人口減少が続いており、福岡市へ通うベットタウンとしての色彩を強めているが、市内の現役世代の減少への対応など女性活用は待った無である。

1課2係5名体制で取組んでおり、課内の係扱いである当市と比較してもその力の入れ様が判ると共に、女性副市長の存在が大きく影響していると感じた。人口は12万人程度であるにもかかわらず副市長2名体制を取って居る点や流山市同様様中小事業者が大部分であることなど、今後の流山市にとっても参考となるべき点があった。

(3) 福岡県福岡市

・ L I N E を活用した情報発信等について

【内容】友達登録件数186万人を誇る福岡市のL I N E による情報発信についてご担当の市長室広報戦略室広報課のかたより説明を受けた。

現在では多くの自治体で採用されているL I N E による情報発信であるが、福岡市では政令指定都市としていち早く平成24年に取組みを開始、現在はホームページ、市政だよりに次ぐ第3の広報手段として定着している。

L I N E 自体が、日本における福岡を西の重要拠点と位置付けている事からO n e T o M a n y からO n e T o O n e の情報発信に向けて協定を締結し生活密着

情報の4項目のOne To One配信を開始、スタート時のPRで市長定例会見を実施すると共に、LINE社のご協力を得て博多弁などご当地色をも盛り込んだスタンプ配付で僅か2日間で10万人の友達登録を獲得、平成30年には包括連携協定に深化させ併せてLINEスタンププレゼントを展開友達数が30万にから160万人へと爆発的に増加した。

これらに伴い、現在は10分野でのOne To One配信を実施中である。現在公式アカウントではチャットボットにより対応を実施、自ら使用するだけでなくそのシナリオを他の自治体にも提供を行っている。防災機能の拡充や道路・公園損傷報告(最終的な報告は担当部署へLINEからMailで届く仕組み)などへも範囲を拡大している。新機能追加のたびに市政だよりで周知に努め現在でも年間4~5万人程度、友達登録が増えている。

広報戦略室との取組みとは別に各担当でもLINE公式アカウントやYouTubeによる情報発信を行っているが、スピード感を重視してこれらに特に制限は設けていないが各部署での人員構成により発信が低調となっているものについてはアドバイスを行っている。

【所感】LINEは現在日本で最も幅広く利用されているSNS媒体であり、福岡市の様な大きな自治体と連携してビジネスを展開することはLINE側にも大きなメリットがありそれがスタンプの無償提供による186万人もの友達登録につながっている。

流山市程度では扇動的役割を果たすことは難しいと考えるが、先人の知恵をうまく生かす形で取組んで行ける可能性があるのではないかと感じた。

・女性職員活用支援について

【内容】視察初日の北九州市に続き同じ内容での視察となった。ご担当の総合企画局人事部のかたより説明を受けた。

福岡市においても女性副市長の登用があり、女性職員の活躍推進に向けた取組みとして、キャリア形成支援・性別

にとらわれない配置登用を実施している。職業生活と家庭生活の両立に向け、時間外勤務の軽減と年次有給休暇の所得促進や職員の意識改革、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。

令和7年度までの目標として、管理職に占める女性の割合20%、総職員数に占める女性の割合を50%、男性職員の出産・育児支援休暇・育児休暇取得率100%、有給取得率16日以上を目標に取り組んでいる。令和4年度で既に女性管理職の割合、有給取得日数は既に目標達成、出産・育児支援休暇取得率で85%、育休取得率60%が達成されている。

課題としては近年、男女とも自己肯定感の低い職員の存在が課題となっておりこれらへの取組みに苦慮している。

(4) 全体を通しての所感

各市とも女性を副市長に登用し、課題は有るものの着実に成果を挙げている。当市に於いても、女性活用推進、WLBの充実と云う言葉は聞くもののその取組みの実体は寂しいものがあり、これらの取組みを具体化するには、正副市長や我々議員の意識改革の必要性を強く感じた。

以上

視 察 報 告 書

報告者氏名 _____ 西尾 段 _____

1 委員会名
総務委員会

2 期 日
令和5年11月6日（月）～同8日（水）

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県北九州市

「マイナンバーを活用した「書かない窓口」について」

「女性職員活用支援について」

(2) 福岡県飯塚市

「イクボス推進事業について」

(3) 福岡県福岡市

「LINEを活用した情報発信等について」

「女性職員活用支援について」

4 所感等

今回は福岡県の三市を視察した。資料によると流山市は市民が市内で働いている割合が28.3%なのに対し福岡市は85.4%、北九州市は85.2%、飯塚市は66.6%と福岡県内の市では2倍、3倍と高い傾向があった。近隣市も調べてみて今後に活かしたい。

初日は北九州市を視察した。マイナンバーを活用した「書かない窓口」については、「書かない」だけではなく「書かない」、「待たない」、「行かない」の「3ない」を実現。市民サービスの向上に繋がっている。マイナンバーカードを活用して住所、氏名、電話番号等の基本情報が入力された状態で申請書が印刷されて、それ以外の項目を記入するだけで必要な書類が完成する仕組

みである。最初は制度が多岐に渡る障害者福祉の部門で導入した。異動間もない職員だと、相談に来た市民がどの制度の対象になっているのかを正確に判断できない場合があり、制度の紹介漏れがあり市民に不利益を発生させてしまう可能性があったが、この制度を導入する事で市民の手続きが効率化された上に市役所職員の作業も効率化されたことは大きな成果と言える。異動間もない職員でも正確に案内、説明できる事と共に印刷した書類を市民に渡せることで後からどの様な制度を使えるのか市民が自分で確認出来る事で安心感も増したとの事。本市でも市民の手続き簡略化と市役所職員の仕事の効率化と合わせて市民サービス向上に活かせるようにしたい。同市の2つ目の視察項目である「女性職員活用支援について」は、「女性活躍」と「ワークライフバランス」の取組についての説明を受けた。平成19年に初の女性副市長が誕生し、市職員の女性活躍推進にテコ入れが始まった。その後アクションプランを作成して平成27年には「女性の輝く社会推進室」が設置されさらに発展を遂げている。ワークライフバランスと言う意味では女性だけではなく男性にとっても当然重要な事であり、「北九州市女性活躍・ワークライフバランス推進協議会」を立ち上げ、市役所だけではなく市内企業へも出前講座を行うなど、地域全体の取組として発展している。関東ではまだまだ遅れているため、流山市でも地域全体で取り組んでいけるように、自分自身でさらに研究して具体的に執行部に提案する等、取り組んでいきたい。

2日は飯塚市の「イクボス推進事業」について視察した。「イクボス」とは、「自分の家庭の育児に貢献する」の「イク」ではなく「部下を育てる上司」という意味である。飯塚市では以下の様に定義づけている。

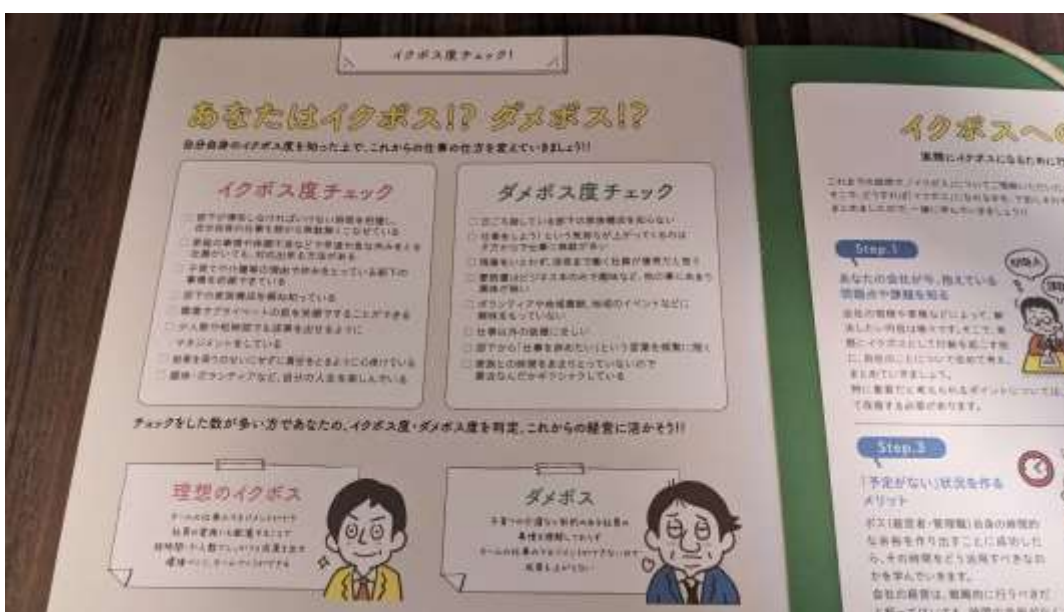
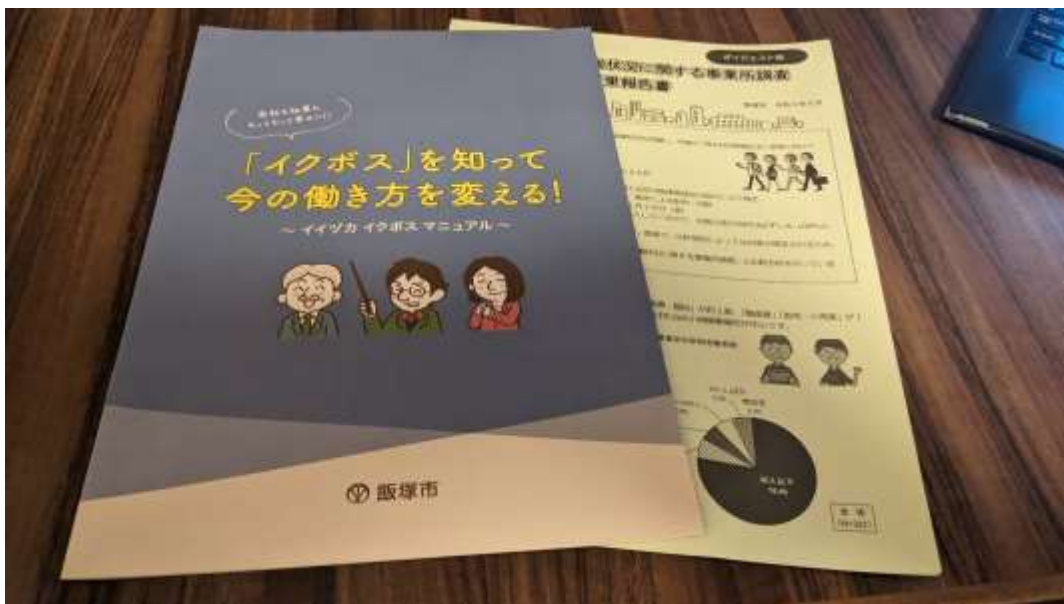
・職場で共に働く部下、スタッフのワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）を考えその人のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績を出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことの出来る上司（経営者・管理者）のこと

※男性に限らず女性管理職も対象

この制度は飯塚市単独ではなく、隣接した自治体である飯塚市、

嘉麻市、桂川町の2市1町で取り組んでいる。職員対象の研修会とは別に市内事業所を対象にした研修会を開催し、イクボス宣言をした後にもフォローアップ研修会や事例発表会を行うなど、宣言して終わりではなくその後実際に活動が継続されるところまでのフォローアップ体制が出来ている事も大きな特徴である。

フォローアップのためには以下の様に「イイツカ イクボスマニュアル」や、「飯塚市女性の労働状況に関する事業所調査結果報告書」を発行しており、一時的にやっただけで終わらせる事無くその後の事業の進捗や効果測定までキッチリとやられている事が分かった。以下、発行物の抜粋を掲載します。



3日目の福岡市では「LINEを活用した情報発信等について」と「女性職員活用について」を視察した。

本市でも導入している「LINE公式アカウント」を平成24年度に政令指定都市としては初めて導入した。当初は「広報戦略室」としてアカウントを取得し、その後福岡市のアカウントに発展させた。流山市では子ども家庭部が先に導入し、その後流山市として別のアカウントを取得してそれぞれで運用している為順序が異なる事から、どちらが良いのか質問した。各部署で取り組めることは市民が必要な情報をプッシュ型で受け取りやすい事から各部署で運用するのは市民にとって有益であるとの回答があった。しかし、SNSの特性上、得意な職員が運用している間は良いが人事異動などで担当していた職員が居なくなると更新が滞って古い情報のままになってしまうため、時々確認しては生きていないアカウントは閉鎖する様に促す事で福岡市のSNSが陳腐化しない様に工夫している。「LINE福岡」という会社と協定を締結し、福岡市が使い易い様にカスタマイズをしている事も運用がしやすい要因の一つとなっている。情報提供の仕方として一般的には「One to Many」が多いが市民が必要としているのは「One to One」で自分が必要としている情報だけを送ってほしいと言うニーズが強い。必要無い情報が送られてくる媒体は徐々に見られなくなってしまい機能しなくなることを良く理解して取り組まれている事が大きな成功要因と考える。

福岡県3市を視察して、地域連携の強さを感じた。自分の市の事だけを考えるのではなく近隣市や県内の他市との連携をする事でお互いに高め合う努力をしており、その制度も多く立ち上がっていることが大きな発見だった。流山市でも近隣市とある意味ライバルではあるが、その感覚を弱めていき、相互連携していく必要性を感じた。

以上

視察報告書

報告者氏名 鈴木 ゆうすけ

1 委員会名
総務委員会

2 期 日
令和5年11月6日（月）～11月8日（水）

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県北九州市

- ・マイナンバーを活用した「行かない・書かない窓口」について
- ・女性職員活用支援について

(2) 福岡県飯塚市

- ・イクボス推進事業について

(3) 福岡県福岡市

- ・LINEを活用した情報発信等について
- ・女性職員活用支援について

4 所感等

(1) 北九州市役所 行かない・書かない窓口

今後日本全国で行われる自治体のシステム標準化を先進的に進めている事例についての視察となり、そのシステム自体もだが、どのように庁内のデジタル化を進めていくのか、物だけではなく、扱う人の教育や反発に対して導入するサイドはどのような対応をしているのか、この行かない・書かない窓口事業が今回の視察でも最も注目度の高い物であった。

まず窓口相談業務に関して区役所と出張所を「テレビ会議システム」で繋ぎ、現在、区役所で対応しているとの事。相談業務などの窓口のオンライン化はどんどん進めていく予定との事。

証明書もセルフ発行できるようにするなど、職員の負担軽減と、市民が使いやすいサービスを同時に構築し実現しているのを感じた。

今後の3つの目標・目的として

- ・区役所に来る市民の時間を半分にしたい
- ・市民の区役所滞在数を半分にしたい
- ・職員の作業量を半分にしたい

という明確な目標を設定することにより、効率的な設計を力強く推進していていると感じた。

市民が簡単で使いやすい設計を念頭に置いているのが特に感じられるのが、市役所の手続きガイドで、市民は自分がどのようなサービスを受けられるのか全てを把握するのが難しいというところに目を向け、個人情報への入力他に、いくつかの各

種質問に答えることで、必要な物や手続きをチェックボックス付きで印刷されるなど、利便性がとても高いシステムになっている。

更にこういった手続きは障害のある方の利用も考慮し、入力でなく音声認識などにも対応したユニバーサルデザインになっている。そして障害者の方などが受けられる制度などの項目チェックを、今までは目視で一つずつ確認していたのだが、事前に障害の等級・部位・在宅かなどの入力をデジタル処理することで、その方が受けられる制度と、必要な書類などもチェックボックス付きで出力され、利用者にとって手続きがわかりやすく、そして行政側の仕事量の削減にもつながった。そしてその削減できる時間を、

「本来時間をかけるべき専門的な部分や、人と人の対応を要する部分に当てられる」

という事。

具体的には今まで45分程かかっていた作業が20分で済むようになるなど効果を感じているとの事。こういったデジタルへの変容を進めるにあたり庁内の対応策としてデジタルヘルプデスクを作った所、200件ほどの相談が来たとの事。

また、各課から、DX推進専門員2名を出し、DX研修を行うなどしている。残っている課題としては、

- ・現在はまだ重度の身体障害者の利用に限っているため、月間の対象者数が30名程度であるとの事。
- ・窓口の円滑化は行ったが、再配置などの業務最適化は行われていない
- ・ベテラン職員が使ってくれない問題・・こちらに関しては割り切って諦めている

とのことで、そもそも無理やり使わせることを目的として導入していないとの話であった。

デジタルによる効率化を行い、それによって生まれた時間を住民サービスの充実に向けて使うという目的までを良く考え、設計されていると感じた。そしてサービス提供者側にも無理な理解は望まず、使える人が使っていく。何よりデジタル導入が進まないよりは、使える人たちだけでも良いから、少しずつでいいからデジタルへの理解と普及を地道に行っていこうという担当課の努力を感じる事が出来、とても有意義な時間であった。

(2) 飯塚市 イクボス推進事業に関して

現在2係職員5名で運営。

合計7名であるが、元々イクボスを推進するためにスタートしたわけではなく、そもそもとしては「男女共同参画推進事業の一環」として、女性の働きやすさや、地位向上を起点として開始し、その中の取り組みの一つとして始まった。

その後さらに力強い推進の為、市長のイクボス宣言を開始市長がイクボス宣言書に署名するようになりその後更に課長職以上の職員全員がイクボス宣言を行い、庁内から率先してワークライフバランス、プライベートの充実のために上長から積極的に働き方改革の実践を始めるようになった。

市内事業者のイクボス推進も目的の一環であるが、まずは行政が風土づくりをして

いく。

現在も民間企業へ、企業向けイクボス推進のために積極的に研修。コロナ禍でもSNSやYouTubeを活用しイクボス普及に努めてきた。

現在超高齢化社会到来により、育児・家事に加え、親の介護による負担の増加が懸念されているが、そんな家庭環境と両立して仕事ができるような環境の整備に努めている所で、大きな目標として「育児・介護・地域活動やボランティア活動に対し、希望する職員が積極的に参画できる環境づくり」を進めている。

現状として、課長職以上のイクボス宣言を始めたのは令和4年度からになる為、まだ評価制度としては年一回のアンケート評価にとどまっているが、今後は人事評価制度との連携を検討している段階である。

2日目の総括として、育児休暇や有給休暇を上長が率先して取得する環境を作り、ワークライフバランスの充実に目を向け、「女性だけ」ではなく「誰でも」働きやすい環境づくりを進める事が結果的に健全な状態で男女共同参画的な施策を推進できたように感じる。

最初から男女の性差を出してしまうよりは一定の理解を得やすく、効果も出しやすい、結果から良い例が生まれた事例でもあると感じた。

(3) 福岡県福岡市

- ・LINEを活用した情報発信等について
- ・女性職員活用支援について

福岡市では、LINEを活用して市の様々な情報を発信し、利便性向上と共に防災、サービスなど色々な点につなげるツールとしての活用事例を学んだ。

LINEについてはPUSH型とタイムラインの使い分けを行っている。

PUSH型・・・緊急情報やPM2.5

タイムライン・・・市政情報や観光情報

情報は送るだけでなく、住民からの通報システムも作られており、道路公園の損傷報告受付をしており、道路・河川・公園などの項目を選択して、写真と位置情報も送信口頭では伝わりにくい部分を、写真と位置情報で明確に伝えることができるようになった。効果としては、電話よりは受付の負担は軽いが、意外なのが電話の件数が減ったわけではないという事でした。しかし電話+通報システムにより、より広範な市民から情報を吸い上げられるようになったと感じている。

福岡市としても、情報提供のデジタル化に合わせて、公共施設のWi-Fi完全整備を実施し、それに合わせてスマホやライン、ZOOMの使い方を学ぶ講座を開催した。

LINEの登録がとても多く、その理由の一つとして、LINEの登録時、個人情報の登録を必要としないとの事。

理由としては年齢、住所など市が情報を吸い上げて情報を渡そうという考え方ではなく、市民が選んで取得すればよいという考え方でした。

次に女性活用支援に関して、男性の方が、平均給与が高いデータが出てくるが、それに関しては男性の方に扶養手当が割り当てられている事で説明が付く。

会計年度任用職員についても女性の方が、給与が低い数字が出るが、それは女性が簡易な事務作業系の仕事につきやすく、男性は比較的専門職、技術職などに就いている傾向が高いからであり、同じ仕事内容での給与格差が特別あるわけではないとの事。

酒飲みや、喫煙などの昭和的な付き合いといわれるものは減ってきていると感じているとの事であった。

どの自治体でもデジタル化を進めているが、課題としてはやはりサービスを受ける時に扱う利用者側も、サービス提供者側も使い方が分からない方が一定数いる事で、この使い方を分からない方がいる事を課題にしてしまうのではなくて、全部デジタルにしてしまうという考え方を改め、デジタルとアナログの両輪でどのようにサービスを効率化していけるかという発想が必要であると感じた。

いつかはほぼ全てデジタルに置き換わるとしても、まだ自治体サービスはデジタル黎明期の段階であり、最初の足掛かりは来年の健康保険証の廃止など、少しずつ変わっていくしかないと感じた。

しかしデジタル化、女性の参画など、昔の「紙と鉛筆」「男社会」を少しずつ見直している時期であり、それを過度に推進しないように自分自身注意を払いつつ、更なる男女ともに、そして障害のある方や家族の介護など抱えている方でも働きやすい新しい効率的な社会システムの構築に向けて、技術の進歩や情報の伝達が早い昨今、取り残されないよう常にこういった先進事例に学ぶ視察の機会を有意義に使い、地元流山に貢献できるようにしたいと感じた。

視 察 報 告 書

報告者氏名 川本 大岳

1 委員会名
総務委員会

2 期 日
令和5年11月6日（月）～11月8日（水）

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県北九州市

- ・マイナンバーを活用した「書かない窓口」について
- ・女性職員活用支援について

(2) 福岡県飯塚市

- ・イクボス推進事業について

(3) 福岡県福岡市

- ・LINEを活用した情報発信等について
- ・女性職員活用支援について

4 所感等

.....
【女性職員活用支援について、イクボス推進事業について】

.....
(北九州市・飯塚市・福岡市)

.....
この度の総務委員会では福岡県の3つの市を訪問し、全ての市で共通する調査事項であった。そもそも「イクボス」とは、「ワークライフバランス（仕事と生活の両立）」が前提条件としてあり、イクボスという言葉は以下のように分解される。

.....
イク：部下のライフを尊重しキャリアを育てる（育＝イク）

.....
ボス：働きやすく働きがいのある職場に変えていくことで、

.....
組織の成果を引き出す上司（上司＝ボス）

イクボスという言葉の響きだけでは、つつい「育児休暇の取得に寛容な上司」という印象が否めないが、育児休暇取得も含めて、部下のライフ（生活）を尊重することから始まる考えであり、女性職員においては結婚や出産というライフイベントを迎えても、生活と仕事が両立できる職場環境を構築することも重要な取り組みであり、女性職員活用とイクボスが結びつく所以でもある。

ワークライフバランスにおいては西日本の方が取り組み的に進んでいる「西高東低」の状態にあることは、視察先との意見交換や共に視察に行った議員間での会話で知ったことであるが、そうした点において今回福岡県の取り組みを学ぶことができたことは得がたい機会であったと思う。

- ・ 市長や副市長、部課長といった管理職が「イクボス宣言」を行っていること
- ・ 女性副市長の存在
- ・ 数値目標を掲げていること
- ・ 多面評価（部下が上司を評価するしくみ）を導入している
- ・ 市内企業の導入を目的として、まず行政から始めていること

など、市役所という組織としてもさることながら、市全体での課題と認識して、行政と企業が同じ価値観と方向性を共有している点など、形式的ではない本気の姿勢を感じ取ることができた。

【マイナンバーを活用した「書かない窓口」について】

（北九州市）

- ・ 自宅から申請
- ・ 区役所でも待たない
- ・ 不慣れな方も

という取り組みの三本柱を明確化し、区役所への来所人数と、区役所での滞在時間を半分にする。市民サービス向上と職員の

負担軽減を目的としている。

将来的にはシステムの統一化を図り、複数の窓口で行う手続き（例えば、出産や死亡の届出）などにおいて、現状は窓口ごとに同じことを書かなければならない（例えば、住所や氏名）という煩わしさを総合窓口で一括管理し、窓口ごとに同じことを書かなくて済むようにシステムの標準化を目指している、とのことであった。

同市ではシステム部門の職員が人事異動によって区役所という市民窓口部門を経験し、その後システム部門に再配属されるという稀な人材がいたことによって、市民窓口現場から望まれるシステムの実現が加速的に進んだ、ということのようである。こうした人材配置によってシステムという組織横断的な改革が推進できたというのは珍しいケースであると思うが、市役所といえども、やはり組織を動かすのは最終的には「人」なのだということを再認識する調査ともなった。

【LINEを活用した情報発信等について】

（福岡市）

政令市初の公式LINEを平成24年に開設したとのこと。モノマネはオリジナルに合わない、というのは往々にしてそうであるが、本物を視察できたということでは大きな収穫を得ることにつながったと思う。

情報発信は「One to Many」で全員に同じ情報を発信するという発信者側の自己満足に陥りがちであるが、同市においてはLINEの特性を活かして「ONE to ONE」という受信者側が欲しい情報を入手出来るという観点で配信を行っている、という点においても納得感のある合理性を感じた。

また公式LINEは、各部局からも積極的に使いたいという要請があり、道路や公園などの損傷報告を行えるようになっていたというのは大きな驚きであったが、公式LINEの大きな可能性を知る機会として最高の調査を行うことが出来た。

視 察 報 告 書

報告者氏名 岡 明彦

1 委員会名
総務委員会

2 期 日
令和5年11月6日（月）～11月8日（水）

3 視察地及び調査事項

- (1) 福岡県北九州市
 - ・マイナンバーを活用した「書かない窓口」について
 - ・女性職員活用支援について
- (2) 福岡県飯塚市
 - ・イクボス推進事業について
- (3) 福岡県福岡市
 - ・LINEを活用した情報発信等について
 - ・女性職員活用支援について

4 所感等

〔1日目〕福岡県北九州市に到着。最寄り駅の小倉駅から向かう途中に雨が降り始めたので、傘を差しながら小倉城を遠目で撮影をさせて頂き、北九州市議会事務局へ訪問をさせて頂きました。デジタル市役所推進室として職員の方々から最初のテーマである「書かない窓口」について、マイナンバーカードから情報を読み取り、申請者が書類に「書かない窓口」を導入し、住民サービスの向上と職員負担の軽減を図られた。今回の導入に至った背景として保健福祉課の「高齢者・障害者相談コーナー」の職員の負担が大きい部署へDXを導入することより職員の負担軽減並びに市民サービスの向上を目指して「書かない」「待たない」「行かない」市役所を目指して窓口DXを進めています。その一環として

スマートフォンで窓口予約をする実証も開始をされています。この実証実験は北九州市と駐日デンマーク王国大使館との連携に基づき政令市では初の取り組みと伺いました。デンマークは国連世界電子政府ランキングで3回連続1位のDX先進国です。今回のご説明を頂く中で、本市においてのDX推進をより力強く押し上げていきたいと考えました。二つ目のテーマとして「女性職員活用支援」については総務局の女性の輝く社会推進室の職員の方からご説明を頂きました。そして、上記のような推進室が構築されていることにまずは驚かされました。北九州市職員女性活躍・ワークライフバランス推進プログラムが事業として計画策定され、女性活躍推進法を基に計画に位置づけられています。策定にあたり冒頭の記載事項には「全ての職員が自分自身の強みと個性を生かし、求められる役割や能力を存分に発揮して働くことが不可欠です。そのためにも、働き方を見直し、長時間労働を抑制するとともに、性別にかかわらず職員一人ひとりが持てる能力を最大限に発揮しながら効率的に働く、そして、子育てや地域活動、自己研鑽等に取り組み、そこで得た知識や経験を仕事にフィードバックすることで、さらによい仕事につなげるという好循環を実現したい」と具体的な取り組みとしておりました。一方で、課題については本市と共通されるところが見えている現実も共有することが出来ました。

〔二日目〕福岡県飯塚市の飯塚市役所へ訪問。市民協働部の男女共同参画推進課の職員の方から「イクボス推進事業」についてご説明をしいていただきました。『「イクボス」を知って今の働き方を変える』と題し冊子を作成されています。深刻な人口減少と、少子高齢化による労働力人口の減少という問題を抱えており、企業にとって人材の確保と育成は、最優先課題の一つです。出産や育児だけでなく、介護や病気等様々な環境の変化により働き方に制約のある社員が増加します。また、若い世代の働く価値観の変化等から単に制約のある社員に配慮し、働きやすい職場にするだけでなく、部下に仕事を任せ、能力を最大限に発揮させる働きがいのある職場づくりや限られた時間と人員で成果を生むマネジメントに対応できるボス（経営者・管理者）が求められています。

冊子には「イクボス」の取り組みの詳細な説明や考え方、メリット等が分かり易く紹介されています。そもそも「イクボス」とは、職場で共に働く部下、スタッフのワークライフバランス（仕事と生活の調和）を考え、その人のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績を出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことの出来る上司（経営者・管理者）のことを指します。市長自らが「イクボス宣言」をされながら、市内事業者にもイクボス推進事業の理解を推進し、イクボス宣言事業所による事例発表やアンガーマネジメントセミナーを開催して積極的に取り組まれています。流山市においては、市長自らが「イクボス宣言」をされる日が来るのかを期待をしてみたいと思いました。

〔三日目〕福岡県福岡市の福岡市役所へ訪問させていただきました。市長室広報戦略室の広報課の職員の方から「LINEを活用した市民への広報について」スライドを通してご説明を頂きました。福岡市は政令市の中で人口増加数・増加率において全国1位であり、若者の割合においても全国1位になっております。今回の福岡市のLINE活用においては、政令市として平成24年にはLINE公式アカウントを運用スタートされています。情報発信強化に向けた課題としてそれまで同一情報を発信されていましたが、パーソナライズした情報で利用者の欲しい情報のみを選択できる「One to One配信」をスタートしました。その後、LINE社との包括連携協定を締結されることで記念スタンプ等の効果もあり人口約161万を上回る現在186万の登録数が成果を上げております。本市においても今後、研究されていく事を求めていきたいと考えております。もう1つのテーマであり今回の視察に伺わせていただいた3市に共通して「女性職員の活用支援について」は総務企画局人事部の職員の方からご説明を頂きました。福岡市特定事業主行動計画の実施状況として、（1）女性職員の活躍推進に向けた取り組みとして、キャリア形成支援があり、キャリア形成に向けた研修や「パパママ応援講座」を実施されています。また、配置や登用についても性別に関わらない能力・意欲に応じた配置・登用を実施。（2）職業生活と家庭生活の両立に向けた取り組みとして、時間外勤務縮減と年次有給休暇取得促進

視 察 報 告 書

報告者氏名 森田 洋一

1 委員会名
総務委員会

2 期 日
令和5年11月6日（月）～同8日（水）2泊3日

3 視察地及び調査事項

- (1) 11月6日（月）午後 北九州市
- ・マイナンバーを活用した「書かない窓口」について
 - ・女性職員活用支援について
- (2) 11月7日（火）午後 飯塚市
- ・イクボス推進事業について
- (3) 11月8日（水）午前 福岡市
- ・LINEを活用した情報発信等について
 - ・女性職員活用支援について

4 所感等
今回の視点

① 書かない窓口やLINEでの情報発信といった情報化推進施策 についての視点

私は、マイナンバー制度普及に懐疑的な立場を取っている。なぜならば、物事には光と影、メリットとデメリットがあり、この洗い出しと課題がクリアされていない。自らの個人情報を進んで提供することに、危惧を覚える。情報化の普及は表現の自由を加速すると同時に、使い方を誤れば行き過ぎた監視社会を生み出す。果たしてそこまで考えての事業展開

なのか、という視点を持つことにした。

② 女性活躍社会と育児休業のあり方について

今回の視点

私の修士論文は、北極圏国際協力の動向、であり、北欧諸国で研究活動をした。約30年前、北欧諸国は、女性活躍で最先端と言われていた。夜間走る路線バスの運転手が女性、図書館の責任者が女性、違和感はなかった。当時の日本社会は、バブル景気終焉の直後であり、かなり混沌としていた。まだ、価値観を社会的に新たに形成といった段階にはなかったように私には感じられた。これらを背景に、今回は概要を把握できればよい。

実際に話を聴いてみて、役立った点や気づいた点を列挙する。

(1) 北九州市

- ・マイナンバーを活用した「書かない窓口」について
- ・女性職員活用支援について

- ① ITやデジタルが苦手な職員にも配慮して、デジタルを意識しない、研修を適宜実施など、ボトムアップを推進している。
- ② 実際に運用して、必要・不必要を整理して、新規システム開発の範囲を特定しているところ。この方法だと後戻りが少ない。
- ③ 開発費をかけないシステムの導入を実施した。
- ④ 女性副市長の就任も施策推進に寄与、経緯や事業に力を入れている様子が視察のわかりやすい資料に反映していた。

(2) 飯塚市

- ・イクボス推進事業について

- ① 住み続けたい街、本市と重点課題が共通している。
- ② 働きやすい環境推進と施策の中でストーリー性を持った位置づけが印象的。
- ③ 若い世代に街の魅力を訴求することも大切。
- ④ ホテルや観光、ふるさと納税といった関連資料を配布して

次回は個人で来てほしいといったPRがうまい。

⑤ 成果や課題がよく整理され、説明もわかりやすくメリハリがあった。

⑥ 本音や体験も交えた意見交換ができた。

⑦ 質問と回答を事前整理して、担当者の熱意が伝わってきた。

(3) 福岡市

・LINEを活用した情報発信等について

・女性職員活用支援について

① 市政日より、ホームページ、LINEといった媒体と情報発信の

内容を使い分けている。

② イベントやフェアでPRするとLINEの役割を周知しやすい。

③ 市政日より、ポスティングで全戸配布は情報が届きやすい。

④ 所轄部門と広報部門のコミュニケーションが非常に大切。

⑤ 適材適所の人材配置を留意しながら、女性の視点が活用できる業務の改善を推進している。

写真



視 察 報 告 書

報告者氏名 おだぎり たかし

1 委員会名

総務委員会

2 期 日

令和5年11月6日（月）～11月8日（水）

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県北九州市

- ・マイナンバーを活用した「書かない窓口」について
- ・女性職員活用支援について

(2) 福岡県飯塚市

- ・イクボス推進事業について

(3) 福岡県福岡市

- ・LINEを活用した情報発信等について
- ・女性職員活用支援について

4 所感等

3市共通して、①職責職員の男女比や賃金の比較、生理休暇の状況を具体的に報告して頂き、今後の取り組みに活かそうとされる姿勢には、心からの敬意と、本市にいかせられるよう認識を深める視察となった。

②「女性活躍」や「イクボス」、「男性職員の育児休暇取得100%」等は、そもそも女性がその大半を務め、支えてきた家庭労働への尊重と敬意が希薄化していることに大変危惧を感じる。

女性への家事労働の負担集中を解消し、性「差別」への反省と是正、8時間労働で普通に暮らせる職場環境づくりという立場（働く者が、労働や家庭、人生においても謳歌できる環境）こそ必要だと考える。3市の様々な努力の結実が、一つ一つの「権利」や

「母体擁護」「職員やそのご家族の心身への配慮」等に実を結ぶことを期待している。また、本市でも「イクボス宣言」だけに目を奪われることなく、すべての職員とそのご家族が、人生や生活、仕事において健康で文化的な日々を送れる社会を実現する一つのツールとして「イクボス宣言」が積極的に活用されることを願い、引き続き活動したい。

■北九州市

・「書かない」窓口など、本市でも課毎の様々システムを統一化し、より効率の高いシステムを目指している最中であり、市民の利便性向上はもとより、業務担当者の実践的効率化をどういうスタンスで推進することが必要かを大いに深める機会となった。

同時に、業務の効率的システム化は、柔軟で温かみのある「行政運営」や、「自治」に基づく自治体運営と相反する場合もあることから、今後とも、各施策の「光と影」を複眼で重層的に議論し、尊重と深め合いを続けていくことが必要と考える。

・市民千人当たりの職員数は「7.79人」（本市の場合：H15年度7.7人、R4年度5.7人）という実態では、40代を中心に、女性職員が職責者に促せる「自己肯定感」が持てる経験と重層的サポート体制を構築するまでは困難さが生じると思われる。

■飯塚市

・「ワーク・ライフ・バランス」と言葉だけにせず、行政の本気度を示すうえで、「女性の労働状況に関する事業所調査（R3年5月）」の取り組みは大いに本市でも参考とすべきと考える。

・市民千人当たりの職員数は「6.83人」（本市の場合：H15年度7.7人、R4年度5.7人）という状況では、「育児休暇取得100%」は取得が目的化しかねないと思われる。

一方、「育児休暇」課内複数（2人以上）取得を保障するため、正規職員配置をR6年4月から実施する姿勢は本市でも実施に向けた計画づくりが必要と考える。

■福岡市

・LINEを活用した情報発信もさることながら、83万世帯への月2回の広報紙全戸配布の体制には大いに驚き、大都市の底力とネットワークのち密さは大いに本市で取り入れられるよう注力したい。

・市民千人当たりの職員数は「11人」（本市の場合：H15年度7.7人、R4年度5.7人）は、本市の2倍程度あるものの、人口増が激しい政令指定都市ならではの行政サービス上の厳しさは否めない。「育児休暇取得100%」や「イクボス」にとどまらず、生理休暇の取得大幅増やジェンダー平等に向けた先陣を切っていただきたいと願う。