
構造改革 レポート vol.5

～集中改革期間の総括～

令和4年度から始まった「集中改革期間」を総括しました。

改革は依然として「道半ば」

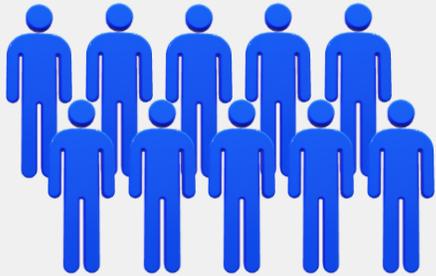
未来への道筋をつけ、ここからが再スタートです。

さらに改革・改善の取組みを前進させていきます。



2020

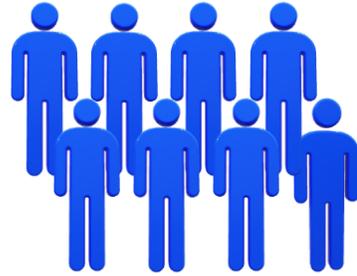
100



332,931 人

2040

77



255,645 人

2060

53



175,940 人

※2020年を100とした場合の推移

いまから**35**年後にはいわき市の人口は半減

人口減少・少子高齢化

自助力・共助力の低下（自治会、消防団）、路線バスの減便・廃止の増加、集落機能の維持困難など、**様々な問題が連鎖的に発生**

担い手不足

労働人口バランスの不均衡による担い手不足
次世代の担い手を確保・育成するため、子育て・教育環境を整備が必要

インフラ・公共施設

施設の老朽化、大量更新時期の到来**すべての公共施設等をこれまでどおりに維持し続けることは不可能**

自然災害

線状降水帯の発生など、気候変動による**自然災害が激甚化・頻発化**

地域の活力の低下

人口減少が進行するなか、**地域経済・地域コミュニティが衰退**

▶ これまでの常識や経験に捉われない！ 将来を見据えた**戦略的な投資**が必要

Well-Beingなまちづくり

- ① 「次世代を育てる」
- ② 「命・暮らしを守る」
- ③ 「まちの魅力を高める」
- ④ 「豊かさを創る」

1 次世代を育てる



教育
子育て
担い手

2 命・暮らしを守る



防災
医療/健康
暮らし

3 まちの魅力を高める



まち
環境/GX
地域交通

4 豊かさを創る



産業
農林水産
観光・文化・スポーツ

人口減少の中にあっても、Well-Beingなまちづくりを進めるため、その **リソースを生み出す** 構造改革を着実に進める

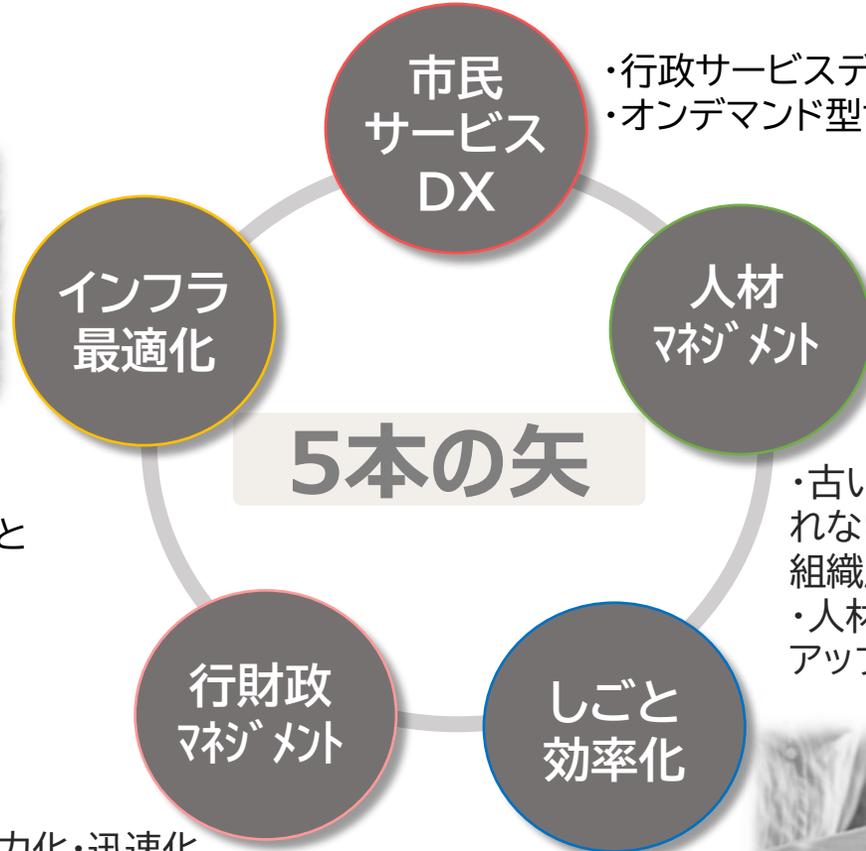
市の行政組織に内在する制度、慣例、仕組み、職員の意識時代の環境変化に即応し未来を見据えたものへと変革

行政の経営資源である人員、資産、予算を、現下の諸課題と未来への投資に再配分

「職員が変わり、市役所を変える」そして、「市民の満足度を高める」

改革の主役は、各部各課、職員一人ひとり

次の時代へ「**生み出す**」改革をビジョンに 「**資源の再配分**」と「**体質の改善**」をミッションに掲げ構造改革に 取り組んできました



- ・行政サービスデジタル化
- ・オンデマンド型サービスの導入



- ・公共施設の管理水準を向上・統一化
- ・市民対話を通じて、持続可能な水準へと公共施設等を最適化



- ・庁内調整の弾力化・迅速化
- ・予算編成を簡素化

- ・古い習慣や仕組みに捉われないカイゼンに取り組む組織風土
- ・人材の最適配置とスキルアップ



- ・ペーパーレスの推進、デジタルを活用した効率的で生産的な働き方へシフトし業務を効率化

2022年から2024年までの3年間の取組み



2023

- ・行政MaaS車両による出張行政サービスを開始(4月)
- ・広報紙リニューアル(5月)
- ・若手職員によるワーキンググループ活動(8月)(広報、市民対話)
- ・チャットボット運用開始(11月)
- ・AI会議録システム運用開始(5月)
- ・予算編成の簡素化試行(10月)
- ・人材育成基本方針策定(10月)
- ・公共施設等の集中保全に着手(~2025)
- ・庁内FAQシステムの構築(1月)

2022



- ・おくやみ相談窓口設置(9月)
- ・マイナンバーカードスマート窓口開設(10月)
- ・公共施設等総合管理計画の改訂
- ・若手職員によるワーキンググループ開始(8月)(業務マニュアル検討、広報、市民対話)
- ・骨太の方針を策定(11月)
中長期的課題の解決に向けた施策の方向性を公表
- ・管理職向けBPR研修を実施(1月)
- ・市民窓口にキャッシュレス決済導入(3月)
- ・AI会議録作成システム導入(3月)
- ・窓口部門7業務でBPRを実施

2024

- ・下水道管路施設包括的管理業務委託の導入(4月)
- ・会議体のあり方、意思決定プロセスを見直し(5月)
- ・個別施設計画の策定(5月)
- ・若手職員によるワーキンググループ活動(8月)(AI活用、データ見える化)

- ・テレワークを制度化(10月)
- ・スマホ市役所の開始(10月)
- ・予算編成の簡素化拡充(10月)
- ・電子契約サービスの導入(10月)
- ・書かない窓口の導入(12月)
- ・電子請求システムの導入(1月)
- ・お出かけ市役所デマンド運行(2月)
- ・保育DX(3月)





市公式LINE友達数

登録者数が**1.6倍**に

40,000人

2025.5月時点

65サービスがスマホから
利用可

LINEを使った申請や予約サービスの導入で、手続きが簡単・迅速に！
多様なメニューから簡単に申請・予約が可能



ビジネスチャットツールを積極的に活用

月239,322件

2025.3月時点

災害時に複数の部署をまたいだ情報共有が難しい、出張・自席不在時に連絡が取れない、会議の日程調整に時間がかかる、オープンで気軽なやりとりやアイデアの創出ができないなどの課題を解決！



市民接点のデジタル化

オンライン申請を拡大

改革前と比較して**3倍**に

年60,000件

申請率20.5%

2025.3月時点のオンラインによる証明等の実績

24時間いつでも、どこでも証明などの手続きが可能になり、市役所に足を運ぶ必要がありません。
市民の利便性が向上します！

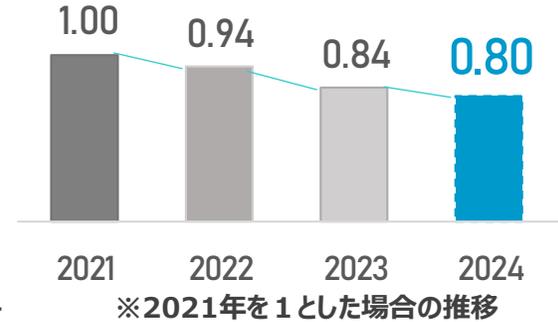


ペーパーレスを推進

コピー出力枚数

月300万枚

2025.3月時点



キャッシュレス決済を導入

クレジット6種類、電子マネー14種類、コード決済8種類に対応

直近
利用率

6.4%

対応
窓口

24所

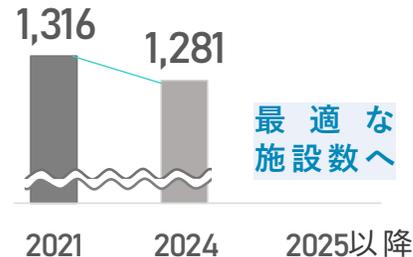
キャッシュレス決済で、窓口での支払いがスピーディかつ簡単に！現金不要で便利、時間の節約にも。



施設の最適化

公共施設等のマネジメントを推進

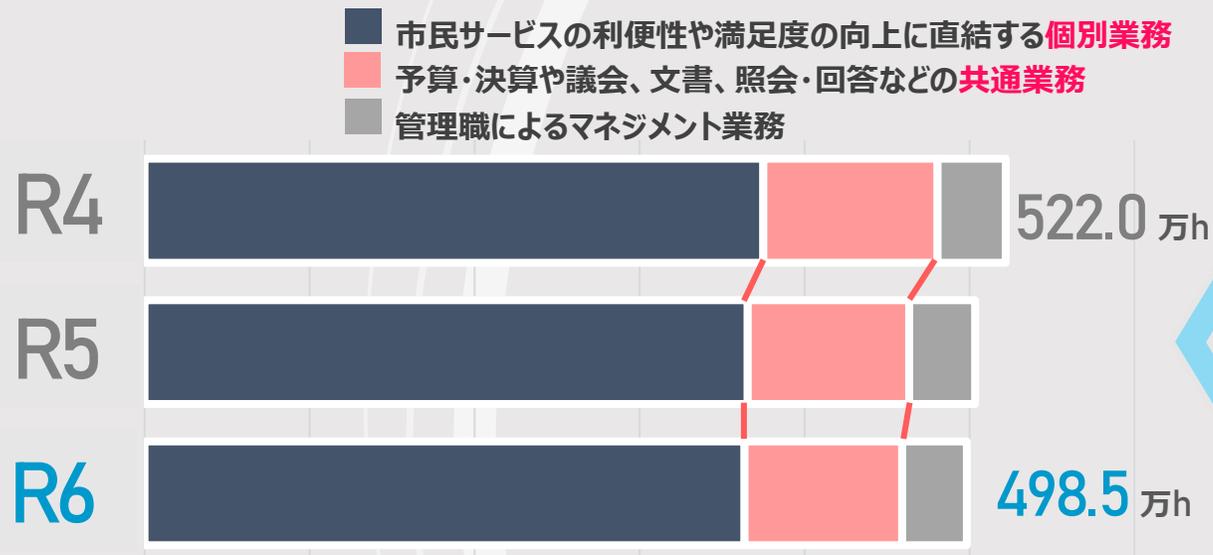
老朽化や人口減少を背景に、公共施設を見直し、最適化するための計画を策定



市民の皆様と対話しながら、必要なサービスを維持しつつも、無駄を省いて持続可能な財政運営を目指します。



業務効率化でいわき市職員の 業務量が削減されています



予算や文書作成、照会・回答などの**共通業務を見直し**、
効率性を高め、**業務量全体の縮減**を達成

業務時間削減

▲ **23.5** 万時間 ▲ **4.5** %

削減の効果を市民の**利便性を高めるサービス**に
再配分し、より**便利で快適な生活**を提供

RAG機能を備えた庁内FAQ
会計ルールの見直し LoGoチャット
公共施設の集中保全 **保育DX** テレワーク環境整備
個別施設計画 おくやみコーナー マイナンバーカード出張申請 LoGoフォーム
大型ディスプレイ+庁内WiFi **書かない窓口**
窓口キャッシュレス化 本庁市民窓口の受付時間短縮
行政手続オンライン化 新たな人事評価制度の導入 広報紙リニューアル
人材育成基本方針策定 予算調整の弾力化 公共施設等総合管理計画改定
包括施設管理委託 電子決裁の推進 オンライン施設予約システム
コピー枚数の見える化 マイナンバーカードスマート申請窓口 **おでかけ市役所** 電子契約サービスの導入
請求書デジタル化 B P R 研修 コピー機の統廃合 **介護保険DX**
フリーアドレス **スマホ市役所** ノーコード・ローコードツール (kintone) 導入
(未来オフィス) AI会議録システム運用 BIツールによるデータの見える化
下水道管路包括施設管理委託 若手職員によるワーキンググループ活動 契約書デジタル化

構造改革に着手して3年

構造改革が**着実に進んでいる**と感じる **54%**

今後も引き続き**改革を進めていくべき** **78%**

(R7.3実施「構造改革に関する職員向けのアンケート」)

少しずつ効果が見え始めているものの、
まだまだ道半ばです。

今後も一歩一歩着実に改革を進めて参ります。