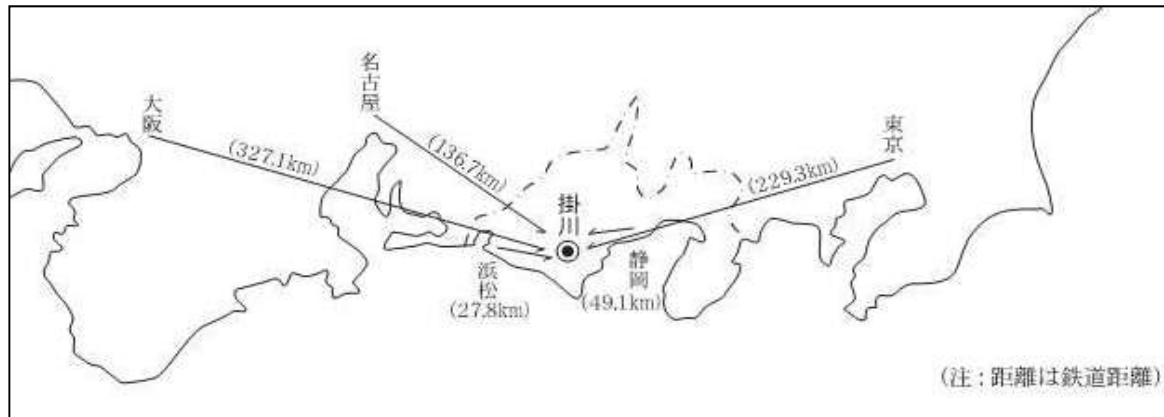


人工知能を活用した問い合わせサービスと これからの情報伝達について

掛川市 企画政策部 企画政策課

戸塚芳之

掛川市の紹介（掛川市の場所）



新幹線(こだま)東京－掛川：約1時間40分



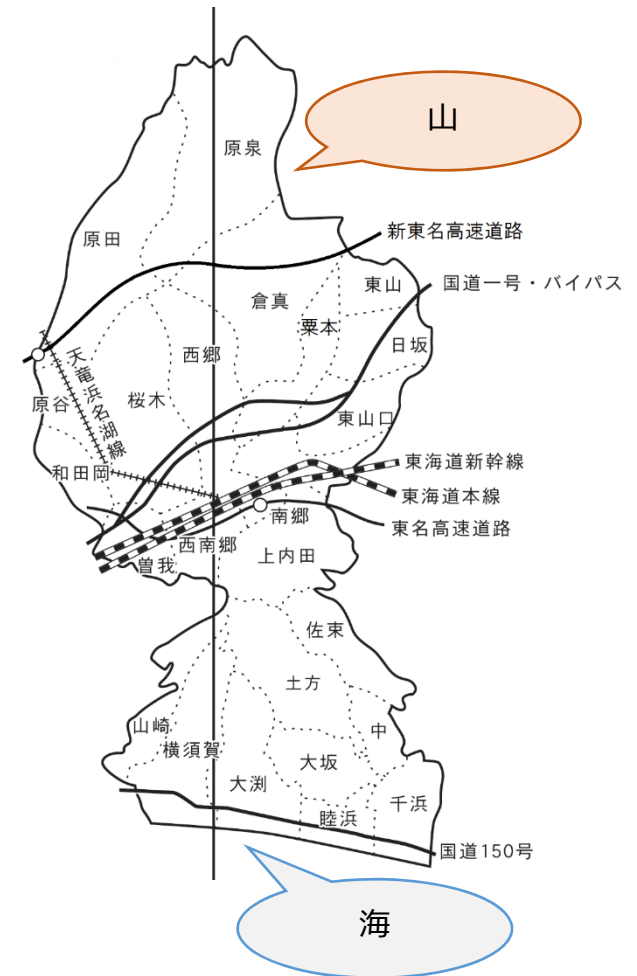
掛川市の面積 265.69km²

静岡県内
7 番目

≡ 袋井市 + 菊川市 + 御前崎市
(108.56km²) (94.24km²) (65.78km²)

都会にも田舎
にも近いまち

268.58km²



掛川市の紹介（特産物等）

掛川茶

- ・ 確かな味

3年連続21回の産地賞受賞（全国茶品評会）

- ・ 世界農業遺産 静岡の茶草場農法

今年も選ばれました！



掛川茶

緑色

×



本日の内容

- 公務員を取り巻く現状

- 掛川市が目指すところ

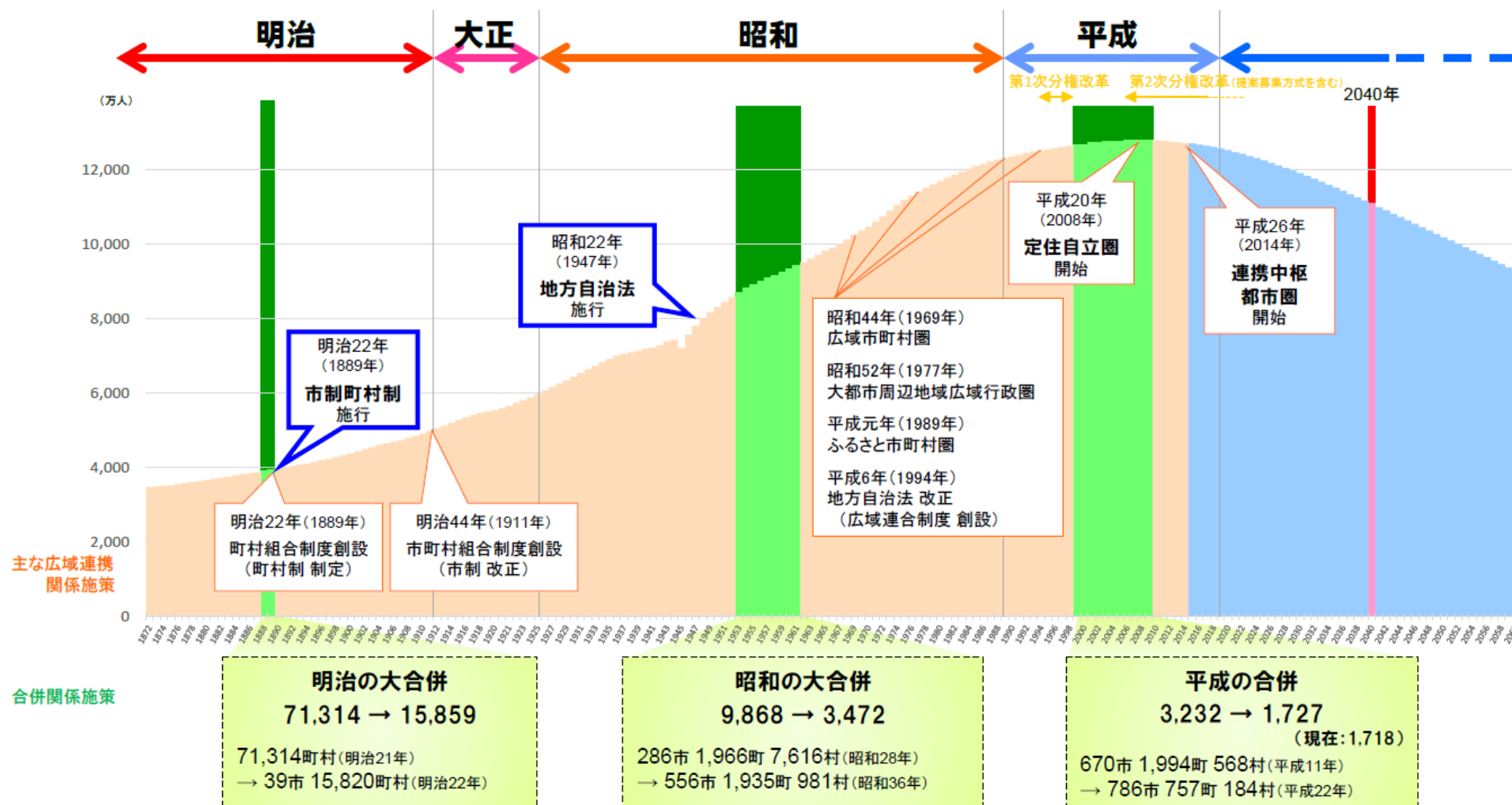
- 窓口業務の効率化に向けて

- AIを活用した行政サービス実現に向けて

- これからの自治体行政とは

人口増加等と地方行政体制の整備

- 市町村は、市制町村制(明治22年(1889年))以後、合併や広域連携施策を繰り返し講じることによって、人口増加や経済成長、地方分権に伴う行政需要の増大・高度化に対応できる地方行政体制の整備を進めてきた。
- 今後は人口減少に対応する観点から、自治体行政のあり方を見直す必要がある。

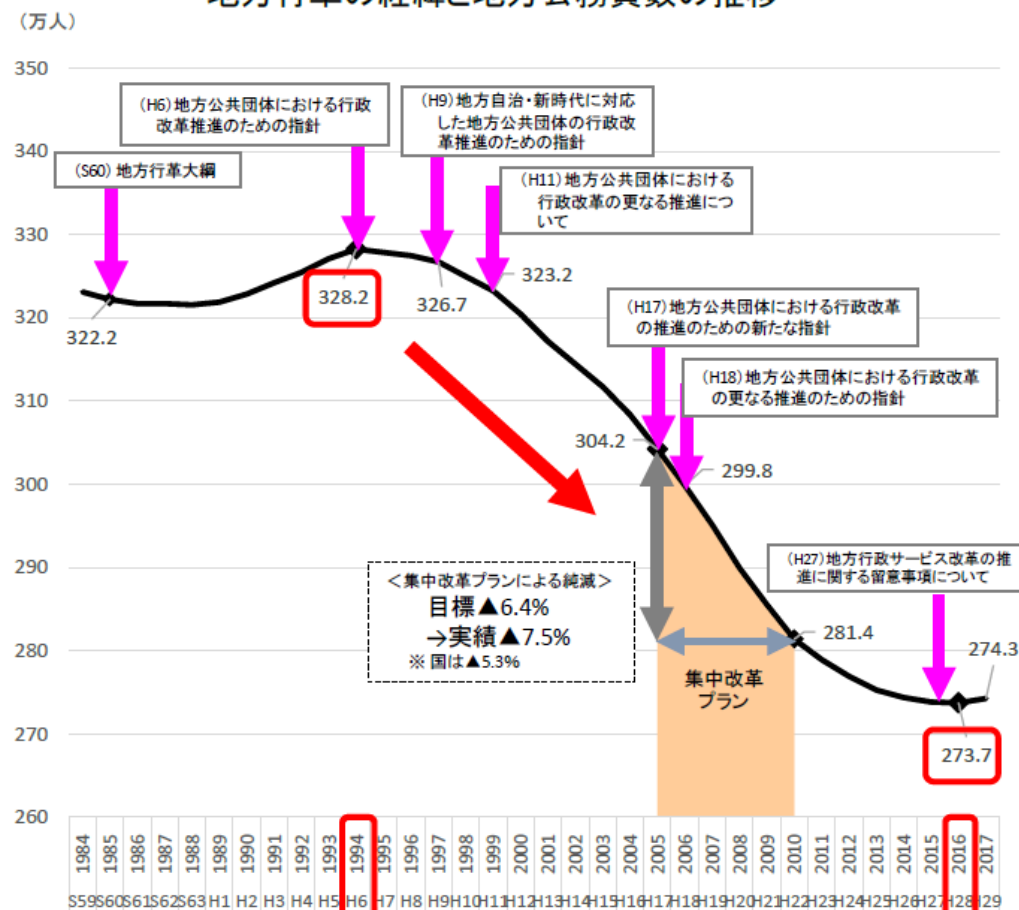


出所：総務省「自治体戦略2040構想研究会（第8回）事務局提出資料」

これまでの地方行政改革と地方公務員数の推移

- 地方公務員数は平成6年(1994年)の328.2万人をピークに減少し、平成28年(2016年)には273.7万人になった。
- 度重なる要請を受け、自治体は継続的に定員適正化等の地方行革に取り組んできた。平成17年度から取り組んだ「集中改革プラン」では大幅な定員削減(純減)を実施。その後も自主的に行革に取り組んでいる。

地方行革の経緯と地方公務員数の推移

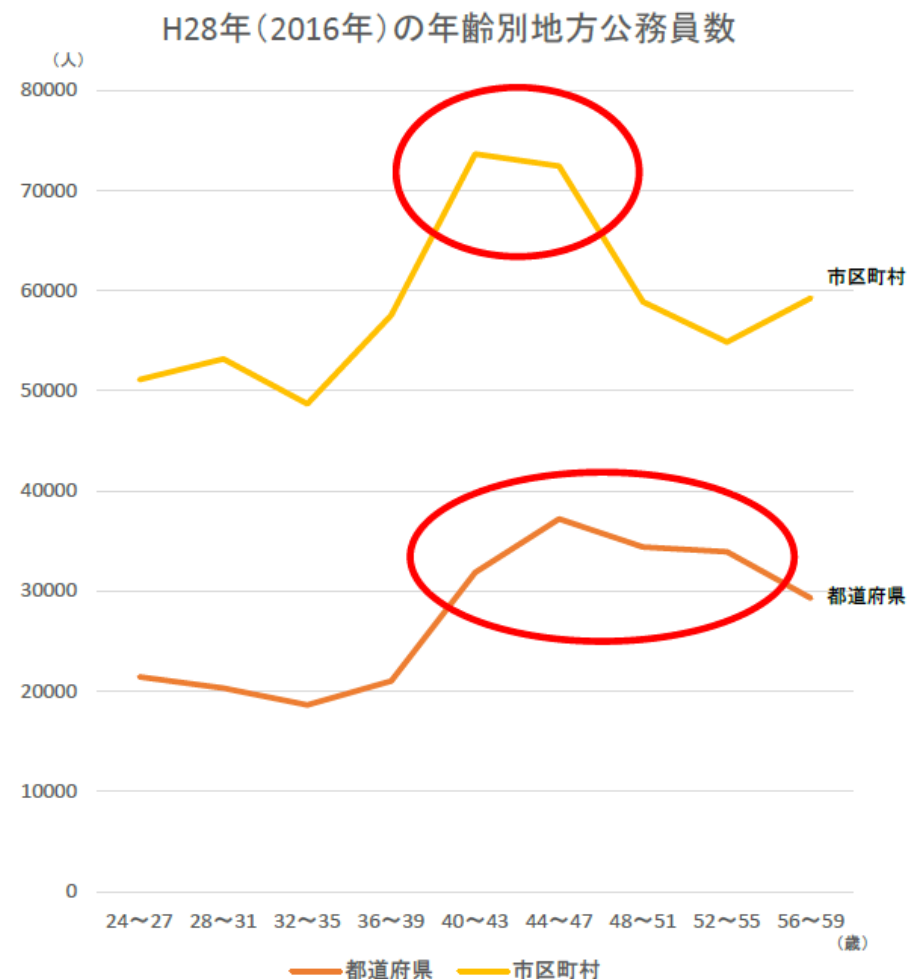
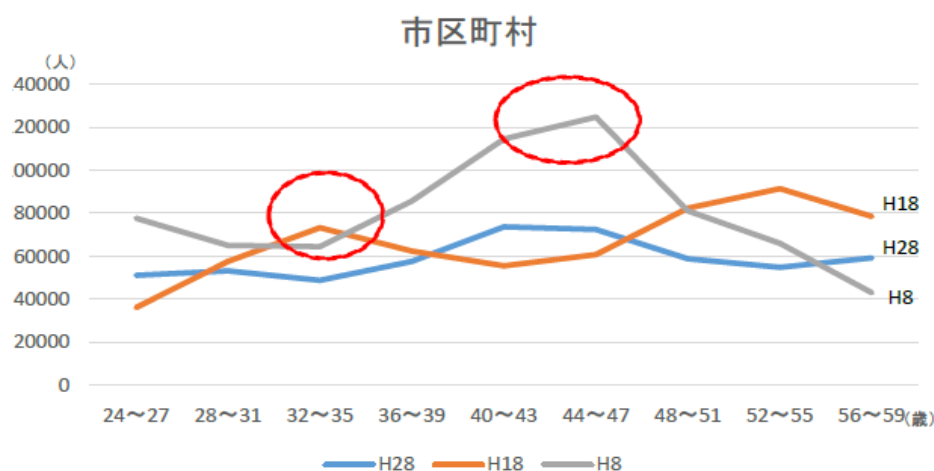
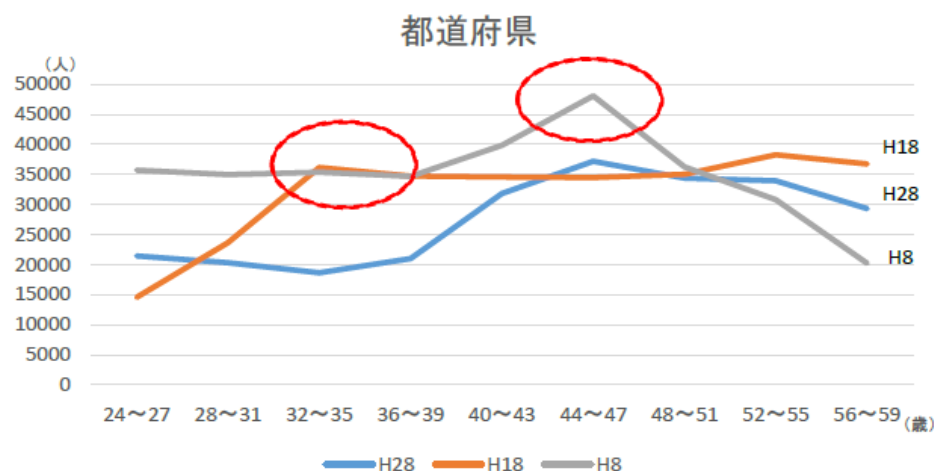


地方行革に関する取組

昭和60年 (1985年)	「地方行革大綱」策定 ・「給与及び定員管理の適正化、事務事業の見直し、組織、機構の簡素合理化、施設等の多角的有効利用による減量化、効率化」を要請。
平成6年 (1994年)	「地方公共団体における行政改革推進のための指針」策定
平成9年 (1997年)	「地方自治・新時代に対応した地方公共団体の行政改革推進のための指針」策定
平成11年 (1999年)	「地方公共団体における行政改革の更なる推進について」通知
平成17年 (2005年)	「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」策定 ・平成17年度を起点とし、おおむね平成21年度までの具体的な取組を住民にわかりやすく明示した計画(集中改革プラン)を公表することを要請。 ・過去5年間を超える総定員の純減(△4.6%)を要請。 【以下の項目を中心に作成、公表】 ①事務・事業の再編・整理、廃止・統合、②民間委託等の推進、③定員管理の適正化、④給与の適正化、⑤市町村への権限移譲、⑥出先機関の見直し、⑦第三セクターの見直し、⑧経費節減等の財政効果
平成18年 (2006年)	「地方公共団体における行政改革の更なる推進のための指針」策定
平成27年 (2015年)	「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」通知

これまでの地方行政改革と地方公務員数の推移

- 平成8年(1996年)、平成18年(2006年)の年齢構成を見ると、団塊の世代は大きな山となっているが、団塊ジュニア世代は山になっていない。
- 都道府県、市町村とも団塊の世代が引退。近年の採用数減少により、団塊ジュニア世代が相対的な山になっている。この世代が退職する際、どのような新規採用が必要となるのか。



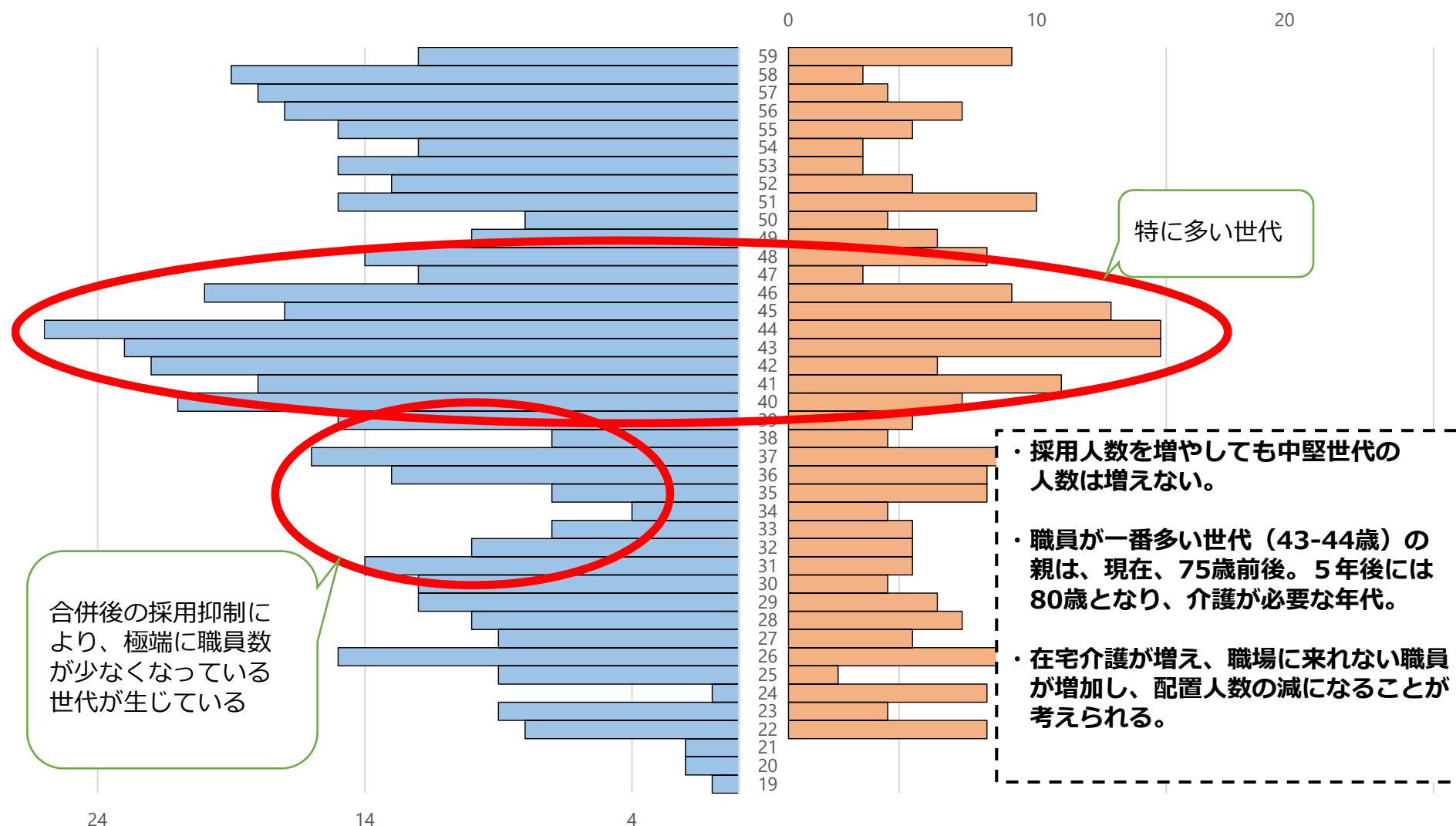
(出典)総務省「地方公務員給与実態調査

出所：総務省「自治体戦略2040構想研究会（第8回）事務局提出資料

掛川市の職員構成もいびつ

年齢・性別職員数 (H29.4.1)

■男 ■女



職員が減少するため業務量の改善が必要。

⇒

業務を効率化する仕組みが鍵

これから起こること

- 人口減少により税収が落ち込む。裁量的経費の減。
- 公共事業の見直しとともに職員数見直しの恐れ。
- 採用を増やしたとしても中堅世代は増えない。
- 職員が一番多い年代（43-44歳）の親は現在75歳前後。
- 5年後には、80歳となり、介護が必要な年代。
- 介護施設の空きがなく、在宅介護を行うことに。
- そのため、職場に来ることが出来ない職員が増加。
- 現在のままだと職員は「退職」を余儀なくされる。
- そして、更なる職員不足へ・・・。
- ノウハウ蓄積も危機的。



本日の内容

- 公務員を取り巻く現状

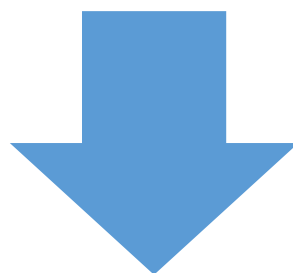
- 掛川市が目指すところ

- 窓口業務の効率化に向けて

- AIを活用した行政サービス実現に向けて

- これからの自治体行政とは

掛川市が目指すところ

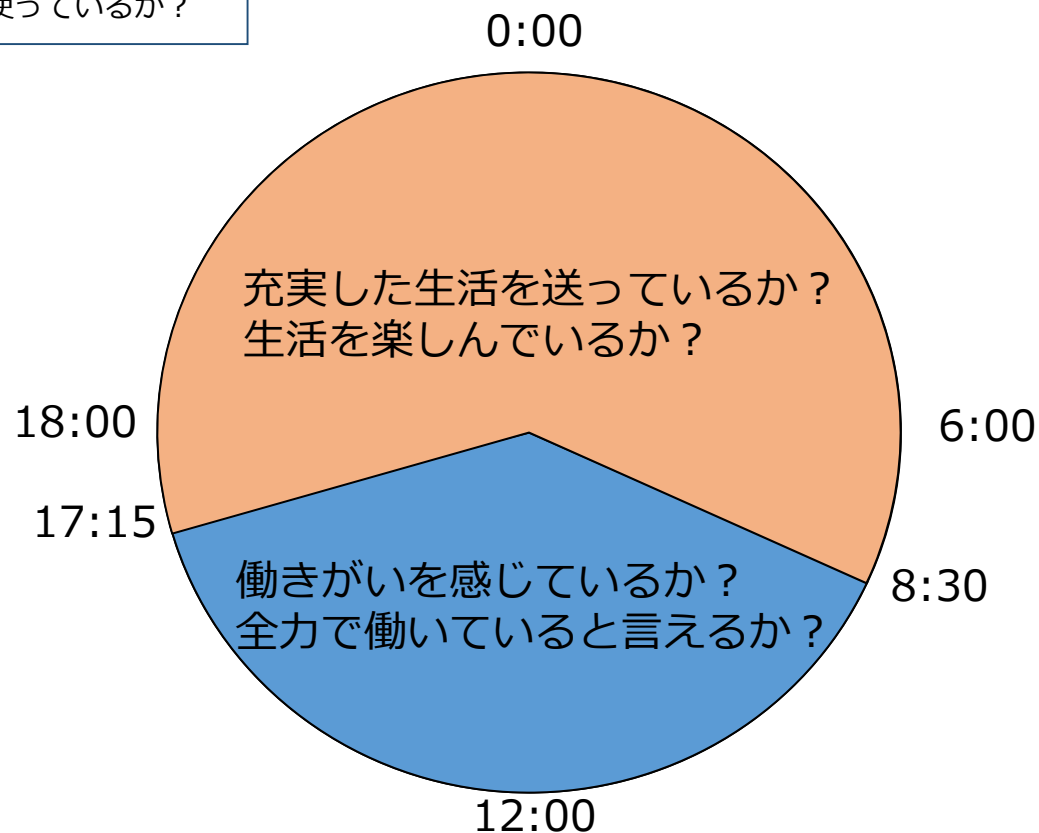


公務員の働き方を変えること

働き方改革・働きがい向上・新しい暮らし方の実現

現在の暮らし方

1日（24時間）をどのように使っているか？



結果として、
「働き方改革」は…

行政力 up → 市民のため 地域のため

充実した生活 → 自分のため 家族のため

働き方改革・働きがい向上・新しい暮らし方の実現

働き方改革の必要性とメリット

1. 職員のモチベーション向上による市民サービスの向上

→自立的職員の増加、自己管理能力の向上、働き手としての成長

2. 多様な働き方の実現による人材確保

→働きやすい、働きがいのある職場環境は職員確保にメリット

3. 勤務時間の低減、業務削減によるコストの低減

→業務見直しによる新しい公共・協働・産業の推進

目指す姿

人生100年時代の賢い働き方へ

1. ハッピーライフ
2. ハッピーコミュニティ
3. スマートワーク

STEP3

暮らし方の変化・幸せの向上・地域での活躍

STEP2

多様な働き方の実現と生産性の向上

STEP1

環境整備と意識改革
環境整備

1. 業務フロー（可視化）による職員の気づき（業務リフォーム）を促す
→事務事業評価、EBPM等の導入により、職員の働き方の実態を把握（ログ解析等）し、無理・ムダ・ムラを可視化する
2. しくみと制度の改正
→テレワーク、ICT化（ペーパーレス、フリーアドレス）
→働く場所の自由度向上
時差勤務、フレックス、短時間勤務・任用→働く時間の自由度向上

意識改革

3. トライ&エラーの許容によりチャレンジ意欲を上げる

現在の課題

1. 人材不足（定員割れ）による業務量過大

→時間外勤務の増加

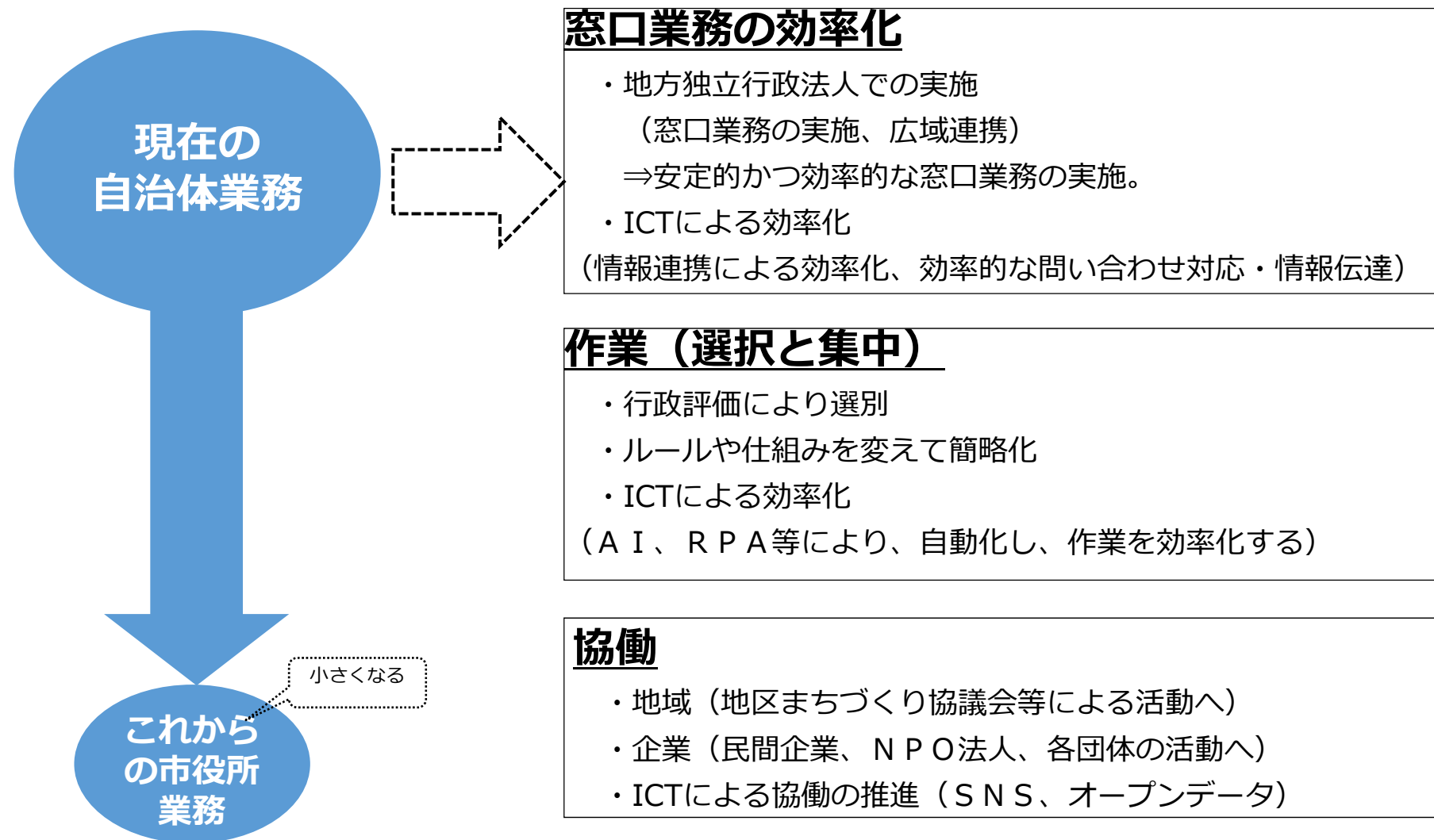
2. 精神的・時間的余裕の不足によるやらされ感

→生産性低下及びモチベーションの低下

3. 画一的人事ローテーション

→専門性不足

これからの自治体業務（持続可能な行政であるために）



「分野横断の課題解決」、「リソース（職員、費用）の確保」、
「素早い意思決定」が必要

本日の内容

- 公務員を取り巻く現状
- 掛川市が目指すところ
- 窓口業務の効率化に向けて
- AIを活用した行政サービス実現に向けて
- これからの自治体行政とは

窓口業務の現状と課題

- **安定的な窓口運営が困難**

- 業務フローの不整備による属人的な窓口運営
- 窓口運営業務におけるあるべき姿の検討不足

- **委託しても業務が減らない**

- 民間委託の効果が得られない（人員・コスト面）
- 人員不足による職員の負担感増加

- **選べない**

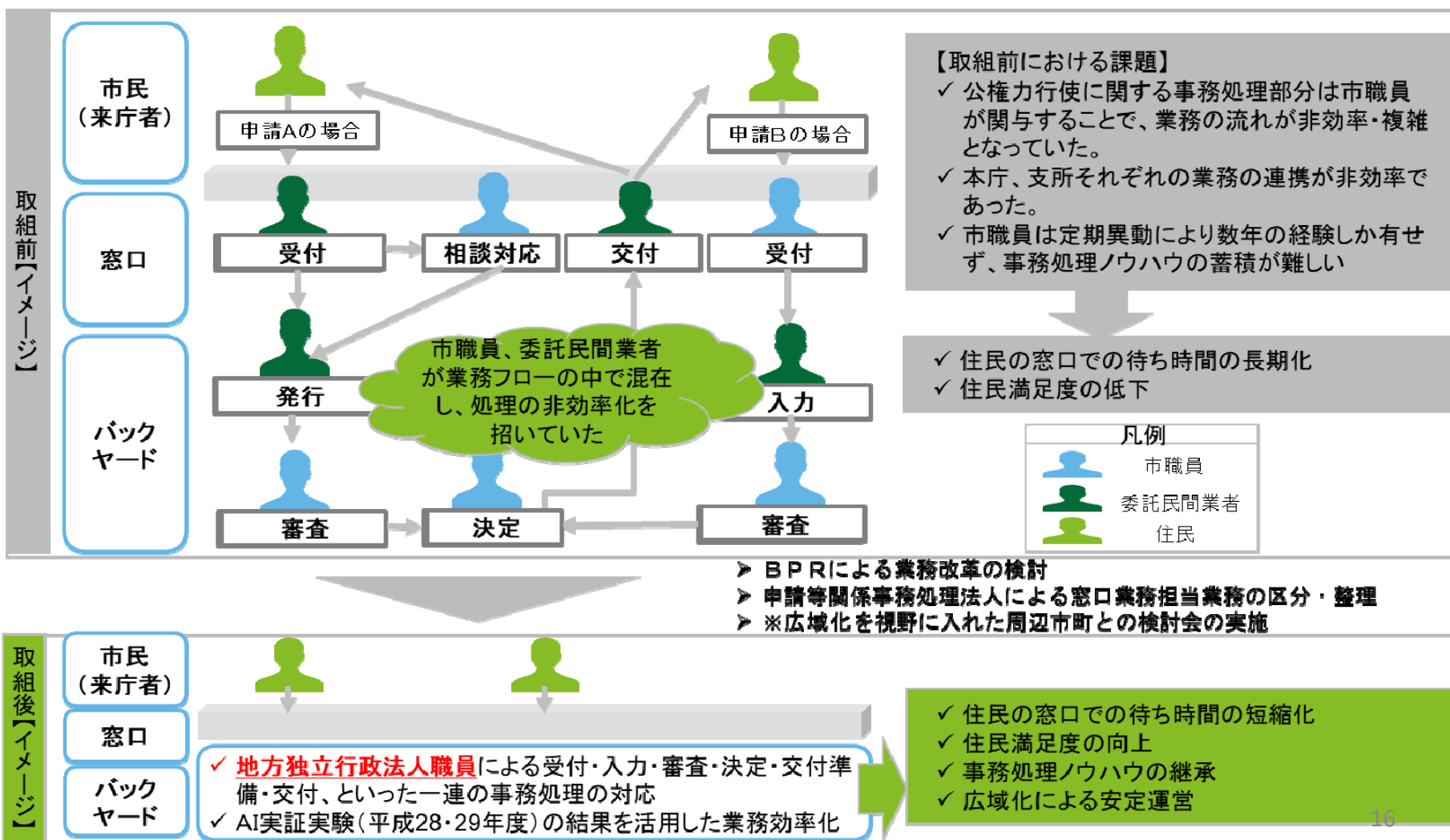
- 業務委託企業の不足による業者変更の困難性

- **人材不足**

- 地方の人手不足による委託事業者の人員不足

課題と取組のイメージ

地方独立行政法人制度の活用を検討し、業務効率化を進め、職員の減少により危機的な状況であるノウハウの減少を防ぎ、広域化も含めた安定的な窓口としての質の向上を目指す。



人口減少問題に的確に対応する地方独立行政法人のあり方

背景

- 人口減少社会においてリソースに限られる中では、市町村業務について効率的に処理する方策として、外部資源を活用する仕組みを充実することが重要。

民間委託における課題

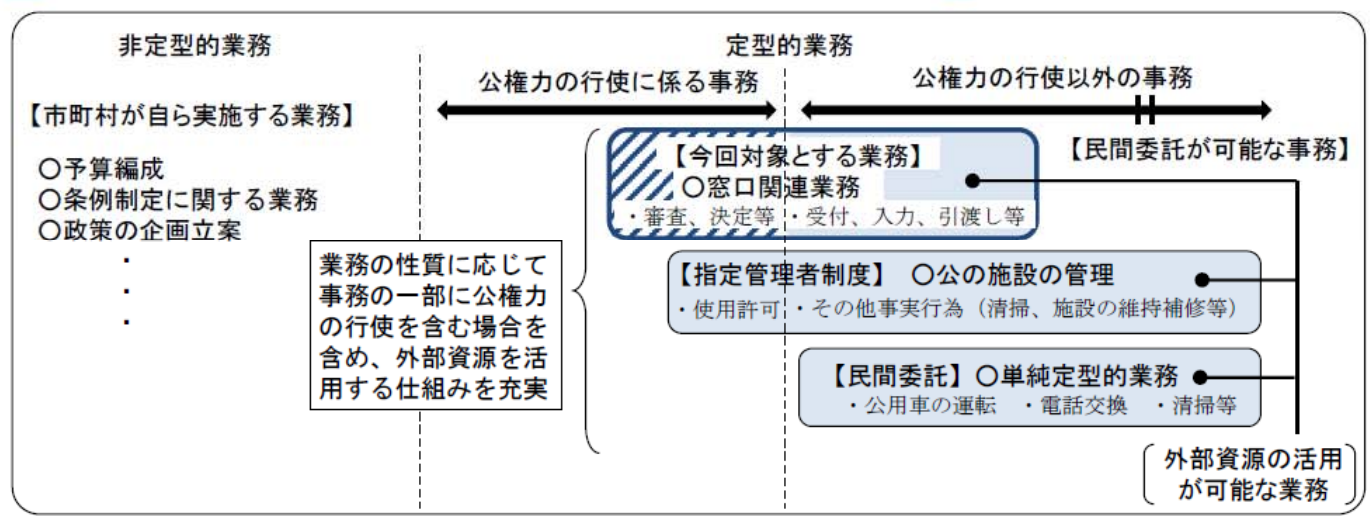
- 事務の一部に公権力の行使が含まれる場合、一連の事務の一括した民間委託ができず、いわゆる偽装請負の問題を指摘された例がある等、民間委託の活用に限界がある。

小規模自治体における課題

- 行政サービスの持続可能な提供体制の確保が喫緊の課題。
- 事務量が少ないことから単独での委託先の確保が困難。

対象とする業務の範囲

- 窓口関連業務については、一部に審査や交付決定等の公権力の行使が含まれるため、民間委託における具体的な課題が明らかになってきたところ。
- 今回の制度改正においては、窓口関連業務を対象として、公権力の行使を含む（右図斜線部）包括的な業務について外部資源を活用する仕組みを可能とする。



地方独立行政法人の活用

【特徴】

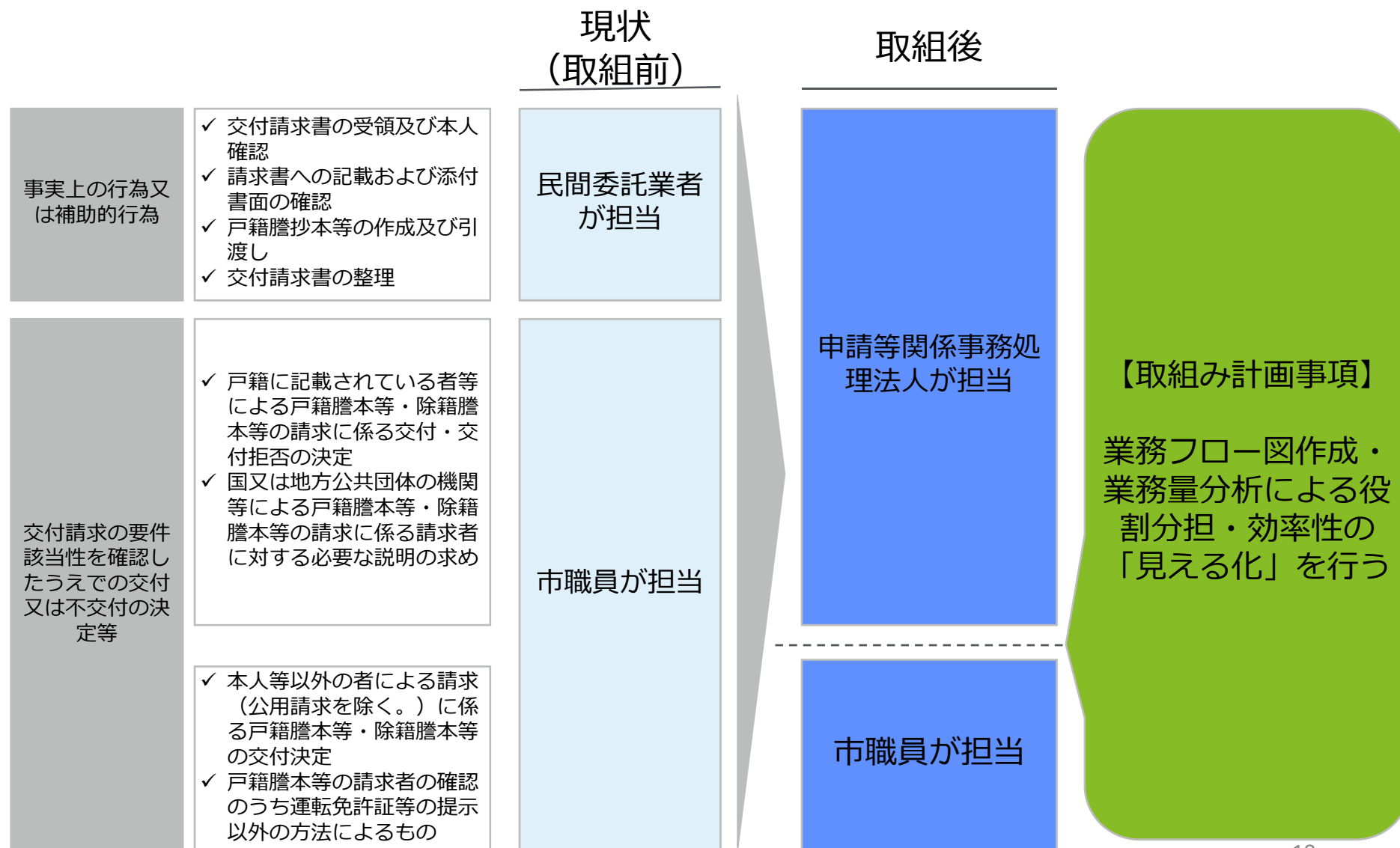
- 市町村からの独立性
- 市町村によるガバナンス
- 弾力的・効率的で透明性の高い運営
- 事務のノウハウの蓄積、職員の専門性の確保、柔軟な人事運営

【活用の方向性】

- 窓口関連業務に係る民間委託ができない公権力の行使を含む包括的な業務について、地方独立行政法人が市町村長の名においてこれらの業務を行うことを可能とする。この場合、市町村が監督命令や事務の直接執行をできるようにするなど市町村によるガバナンスを強化する。
- 既に設立された地方独立行政法人に他の市町村が事務を処理させることを可能とするなど新たな広域連携の手法として活用する。

取組のイメージ

【イメージ例（戸籍謄抄本の交付請求に関する業務の場合）】



(出所：法務省「戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について（通知）」平成25年3月28日 等より)

安定的な窓口業務を行うために

- **業務分析が必要**

- 効率化を目指した業務の可視化。
- 業務の標準化を推進。

- **広域化を視野に**

- 業務を標準化することで広域化を検討。
- 地方独立行政法人こそ広域化を期待。

- **システム調達も**

- システムの共同利用が可能（自治体クラウド）。

- **テクノロジーの力**

- 情報連携による効率化。
- 効果的な問い合わせ対応や情報伝達。



本日の内容

- 公務員を取り巻く現状
- 掛川市が目指すところ
- 窓口業務の効率化に向けて
- AIを活用した行政サービス実現に向けて
- これからの自治体行政とは

掛川市の課題（情報発信）

■ 伝わらない現状

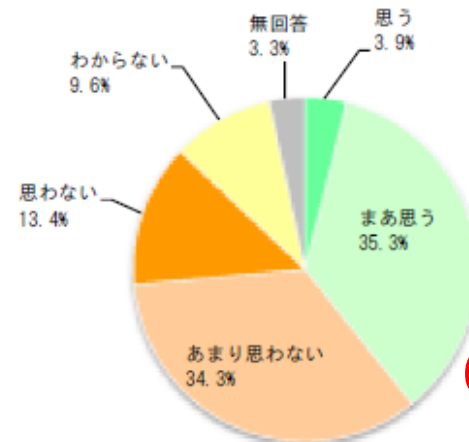
情報発信

- － 広報誌・チラシ
⇒ 紙媒体
- － ホームページ
⇒ 掛川市ホームページ・かけっこ等
- － SNS
⇒ 地域SNS・Facebook・Twitter



26. あなたは、必要な時に必要な市の情報が手に入っていると思いますか？

選択肢	件数	比率
1. 思う	53	3.9%
2. まあ思う	476	35.3%
3. あまり思わない	463	34.3%
4. 思わない	181	13.4%
5. わからない	130	9.6%
無回答	45	3.3%
計	1,348	100.0%



出典：市民意識調査（平成27年度掛川市）



64.7%の人に伝わっていない！

掛川市の課題（情報発信）

■ 伝わらない現状

The screenshot shows the Kakegawa City Official Web Site. The header includes the city logo, navigation tabs (Home, Citizens, Businesses, Municipal Information, Tourism Information), a search bar, and language options. The main content area is divided into sections: Disaster/Emergency/Support Information, Mayor's Room, City Assembly, and various service categories (Pregnancy/Childbirth, Child-rearing, Education, Employment, Marriage/Divorce, Housing, Elderly, etc.). A search bar is also present. A speech bubble points to the search bar with the text: "どこをクリックしたら良いのか?" (Where should I click?). Another speech bubble points to the search results with the text: "検索結果も必要なリンクが出てこない。" (Search results also don't show necessary links). The search results show a list of items, including "静岡県掛川市 給与支払報告書の提出について" (Submission of Salary Payment Report for Shizuoka Prefecture Kakegawa City).

どこをクリックしたら良いのか？

検索結果も必要なリンクが出てこない。

情報発信をしても、情報が重層化していて必要な情報が見つからない。

三菱総合研究所からの提案

■ 自治体の課題と意義

・ 職員の負担軽減

- － 電話や窓口での問合せ対応業務をAIが代替することで、職員の負担を軽減。将来は無人化。

・ ベテラン職員のノウハウ継承

- － ベテラン職員が大量に退職する中、経験に基づくノウハウを若手に継承。民間委託も容易に。

・ 外国語対応など従来の職員が苦手とした業務への対応

- － 日本語以外の言語や、視・聴覚障害者との円滑なコミュニケーション。

・ 分野横断での情報提供

- － 複数の担当部署にまたがるユーザー視点の情報提供も、容易に可能。

三菱総合研究所からの提案

■ 自治体のホームページを活用する

- 自治体職員の業務としてホームページでの情報発信は基本となっている。
⇒ ある程度信頼性のある情報
- 特に制度に関する情報は、改正があっても修正される。
⇒ 最新の情報になっているはず。
- 人工知能で全て回答を作成しない。
⇒ できるだけ導入しやすい形に
- チャットボットで言葉と会話から利用者が必要としている情報に導く。
⇒ 会話を使うことで、必要な事項の単語がわからなくても導くことが可能。
行政用語は利用者にとっても難しいことが多い。
- 職員側の作業も少ない。
⇒ 既存のページに案内することで、Q&Aを全て作成する必要がない。
ある程度の用語やフォーマットの統一は必要になる。

三菱総合研究所からの提案（現場の反応）

■ 積極的

- なんとなく上手くできて応対が楽になるかもしれない。
- 問合せのログを 見ることができれば、市民ニーズの把握になる。
- 人工知能という最新技術を自分たちが使えるなんて幸せ。
- 単純に面白いと思う。（楽観）

■ 消極的

- 人に寄り添う業務には人手が必要。 報告事務が増加している。
- この事業を行うに当たり、作業がものすごく増えるのではない
か？



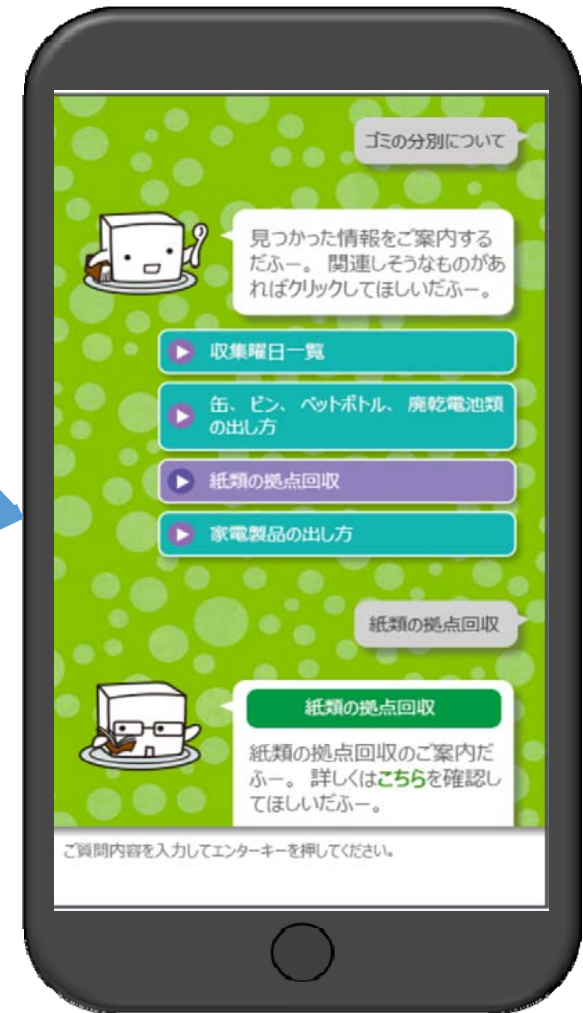
自治体用「問合せ対応サービス」とは



利用者



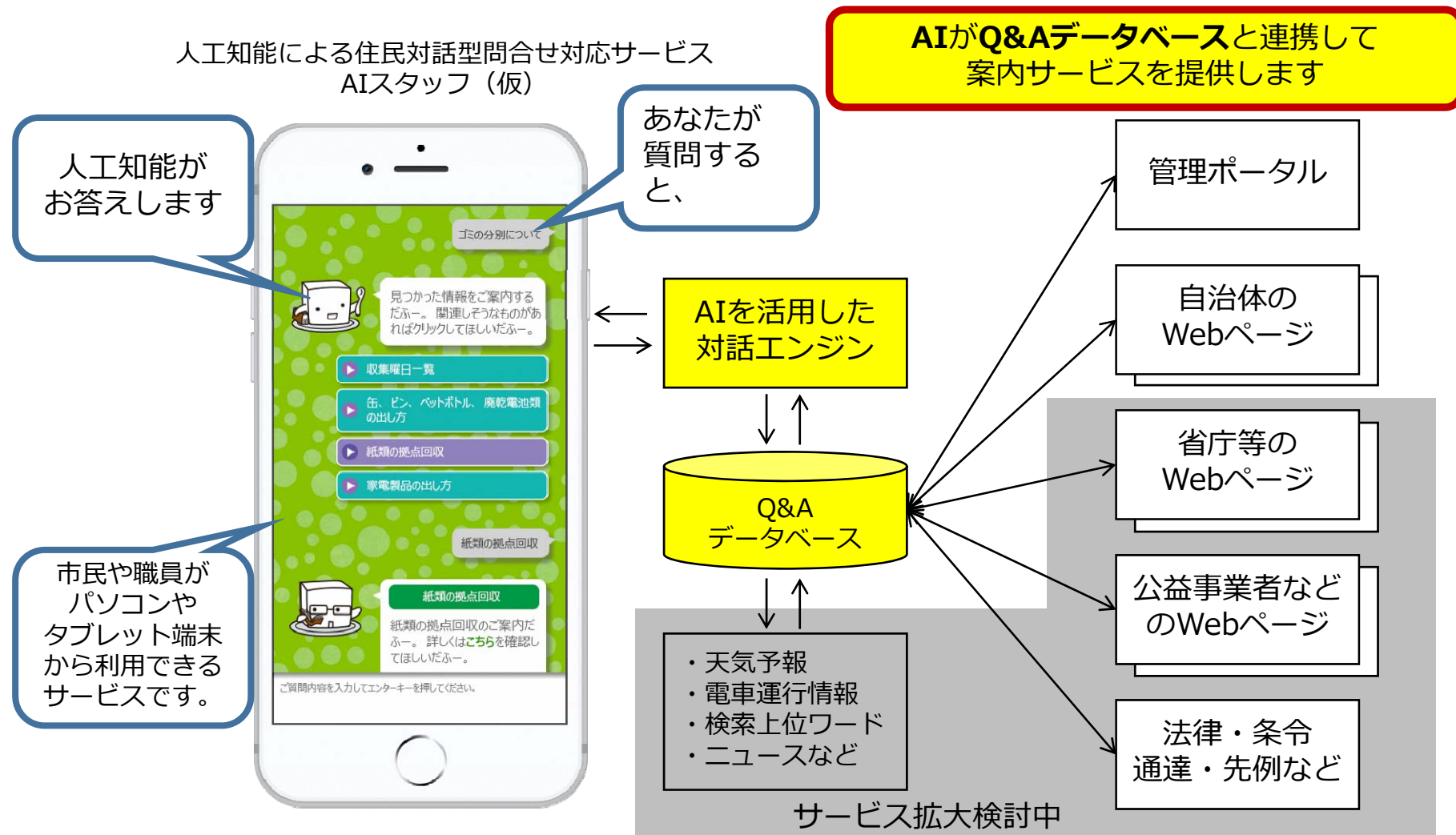
ホームページの該当ページへ



チャットボット

(株) 三菱総合研究所の自主事業として、行政情報へ誘導する実証。

AIスタッフ総合案内サービスの仕組み



出典：三菱総合研究所および日本ビジネスシステムズ

実施体制・内容

■実施体制

- －（株）三菱総合研究所
システム整備・集計
- －掛川市
実証実験参加者募集

■実施内容

－対象

サイトにアクセスした方

- ・ホームページに掲載
- ・全庁掲示板に掲載
- ・こども希望部よりチラシ配布（2016年度）
（保育園・幼稚園・子育て支援センター等）

－期間

2016年9月6日－9月30日（子育て分野）
2018年3月1日－3月31日（行政情報全般）

－アンケート

サイトから直接アンケートサイトへ
アンケートサイトにて回答

人工知能 AIスタッフと会話！？

「住民問合せ対応サービス」の実証にご協力ください

掛川市では、株式会社三菱総合研究所と共同で、
2018年3月1日から3月31日まで住民問合せ対応サービス
の実証を行います。

人工知能(AIスタッフ)が行政サービスの手続きや制度に
関するご質問に答えます。

困ったことがあればお気軽に質問してみてくださいね。

A I スタッフも勉強中で答えられないこともあるかと思いますが、
みなさまのご協力で少しずつ賢くなってまいります。

また、みなさまの暮らしにより役立ちたいと思いますので、
アンケートへのご協力もよろしくお願いいたします！

使い方

① QRコードよりアクセス



② ページ下部
「利用規約に同意して
利用する」をクリック



※開発中の画像であり、今後、変更になる場合があります。
出所：三菱総合研究所&日本ビジネスシステムズ

この実証は、掛川市の協力のもと、株式会社三菱総合研究所が行っています。

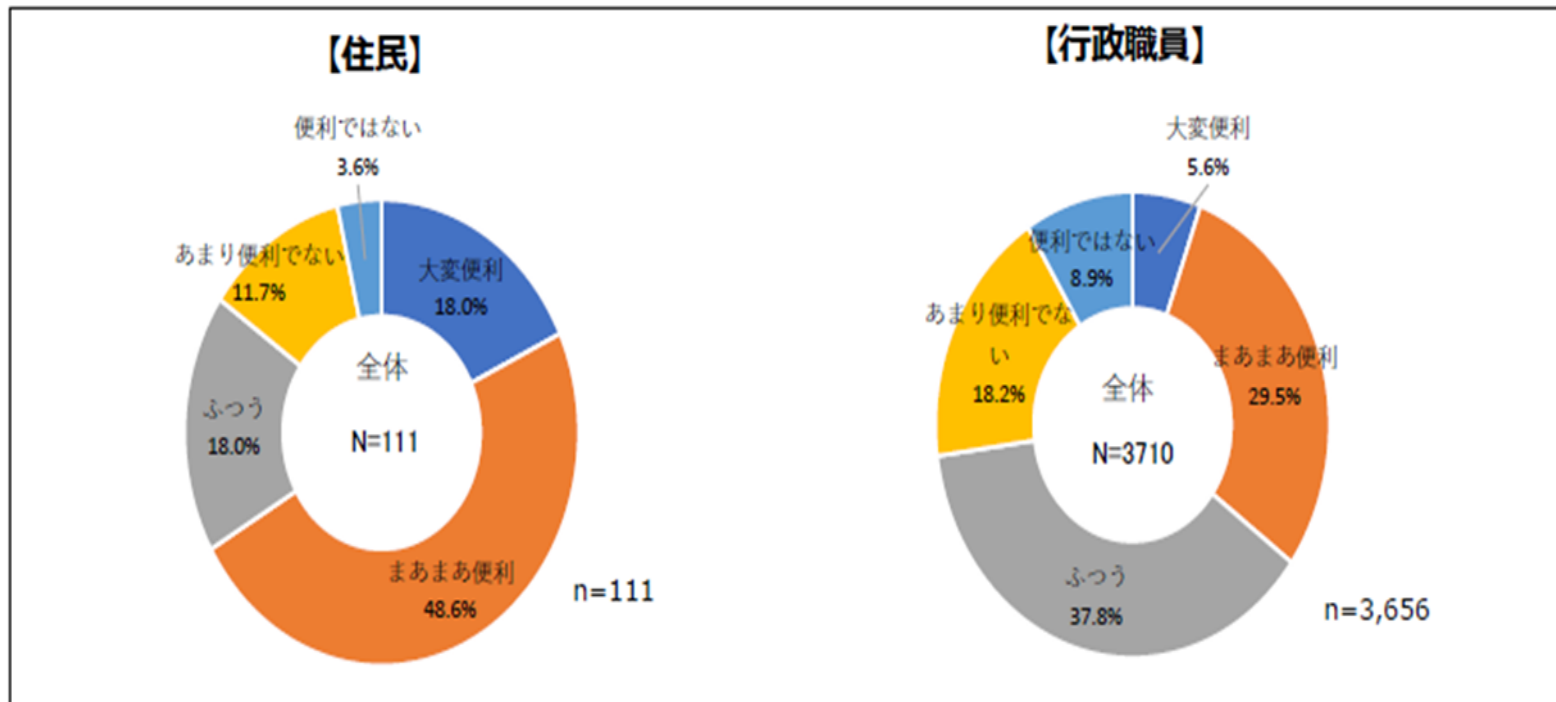
■お問合せ先
掛川市IT政策課情報化推進係
担当：縣、堀川 (Tel:0537-21-1341)
メールアドレス: joho@city.kakegawa.shizuoka.jp

株式会社三菱総合研究所 社会ICTイノベーション本部
担当：村上、中川、青木
メールアドレス: ai-info-ml@ml.mri.co.jp

実験結果（利用者アンケート）

■ アンケート結果より

Q 使ってみた感想

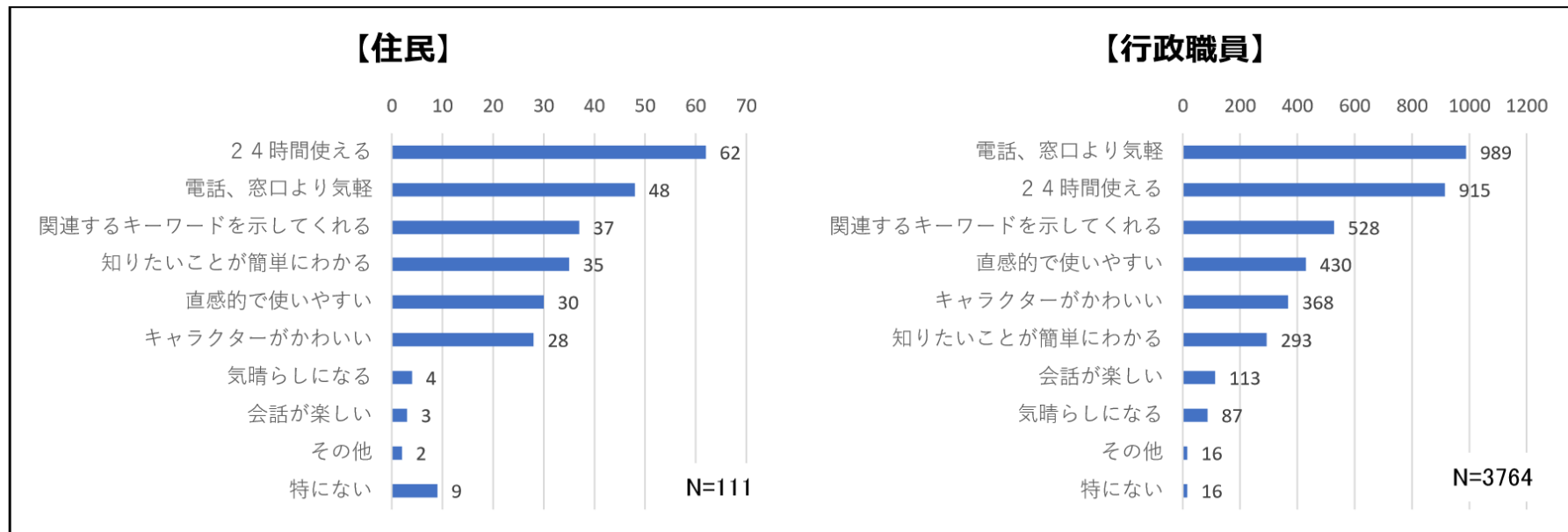


住民の7割近くの方が便利と回答

実験結果（利用者アンケート）

■ アンケート結果より

Q よい点

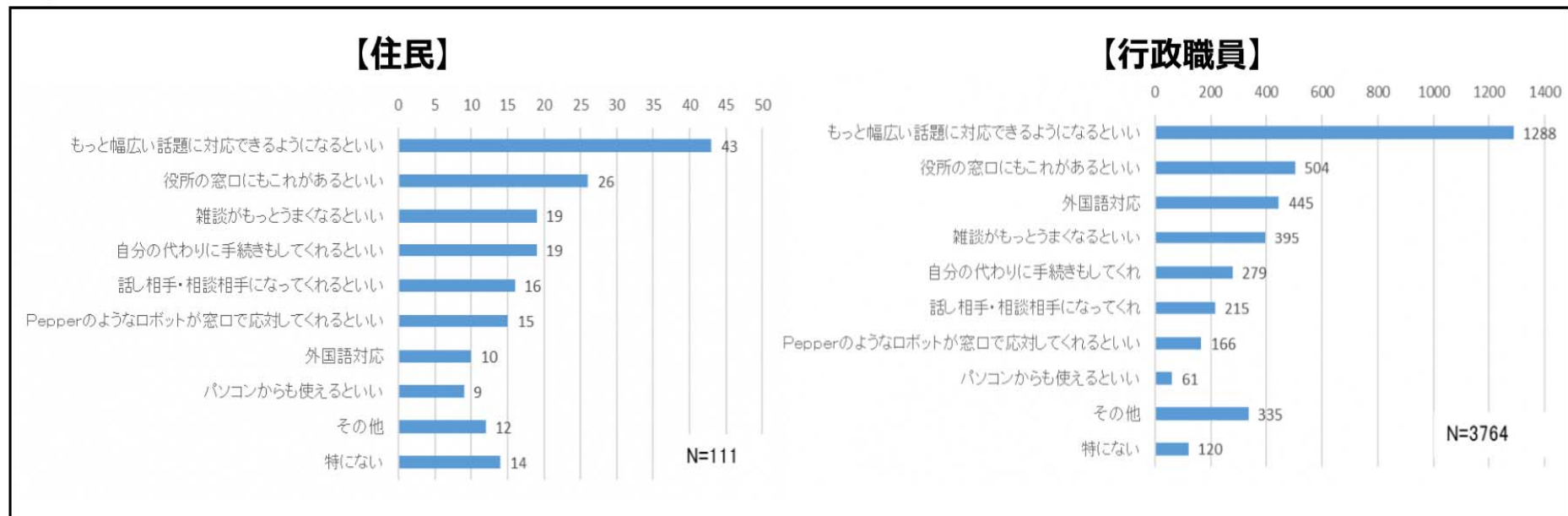


いつでも気軽に使える点が評価されている。

実験結果（利用者アンケート）

■ アンケート結果より

Q 改善してほしい点

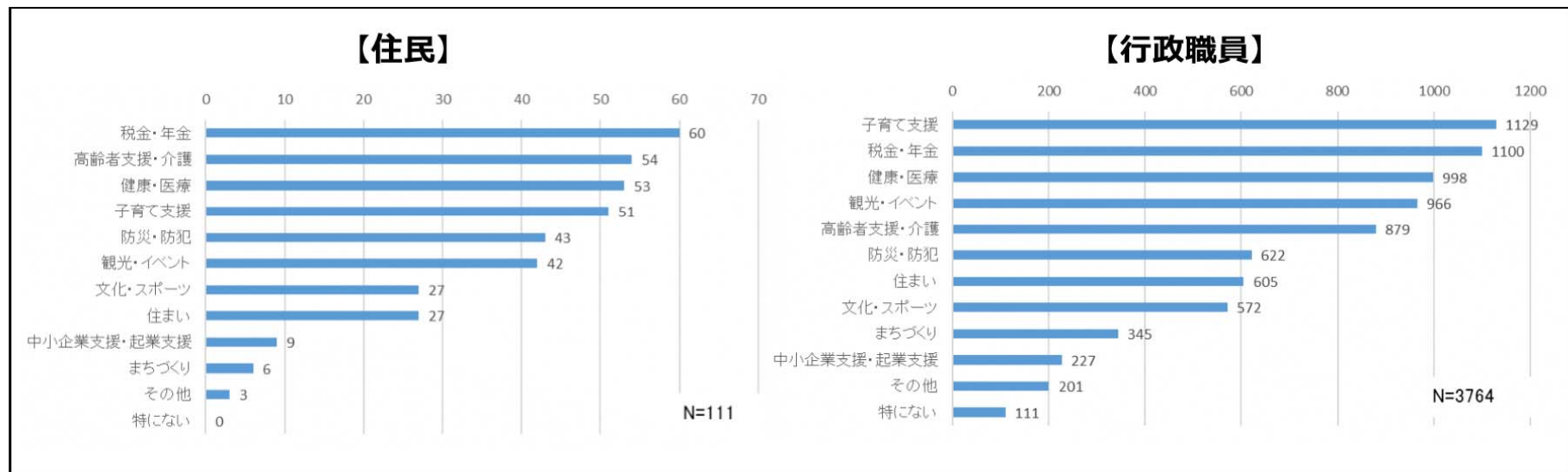


幅広い分野の内容を答えられることが求められている。³¹

実験結果（利用者アンケート）

■ アンケート結果より

Q 充実してほしい分野



お金や保障に関する分野の情報の充実が求められる。 32

実験結果（職員の反応）

■ 今後の話

- －提供しようとしていた情報は伝えられたと思う。（実用性はある）
- －分野を増やせばより使いやすくなる。（イベント情報、総合案内等）

■ 機能について

- －チャットボットが良かった。
 - ⇒利用者が問合せをするのに何を望んでいるか不明なケースがある。
チャットで会話をするうちに必要な情報へ繋がられる。
 - 問合せだけではなく、相談業務の一部の代替も期待できる。
- －雑談を増やした方が良い。
 - ⇒時期に合った案内をついでにしてくれると良い。
（例：そろそろ納税の時期ですよ）
 - ⇒お母さんに子供の気遣いをさせるようなコメントを時々入れてくれると良い。
（例：お子さんは今何をしてますか？読み聞かせをしてますか？）
 - 保健師が言うと指導になってしまうが、ロボットが伝える分には角が立たない。

■ 作業について

- －ホームページのレイアウトを「カテゴリ」ごとに統一する。
- －対話の想定を整理する。
- －多少の作業はあったが、ホームページを作成する段階で行えば、手間ではない。

導入への課題

■ 成果が見えにくい

- 今回は、分野ごとの情報が限られた範囲だった。
- 現在の問合せや相談について定量的に取っていない。（電話、窓口等）
- どの程度、当システムで軽減できているかわかりにくい。

■ 伝える情報について

- ホームページに繋げることで解決を図ることができた。
- よく見てみると情報が更新されていなかったり、見にくいページもあった。
- ホームページ掲載の仕事の優先順位を上げる必要がある。
⇒ ホームページ掲載の仕事を見直していくことも検討。



実証実験から見えてきたこと

■ 資源はたくさんある

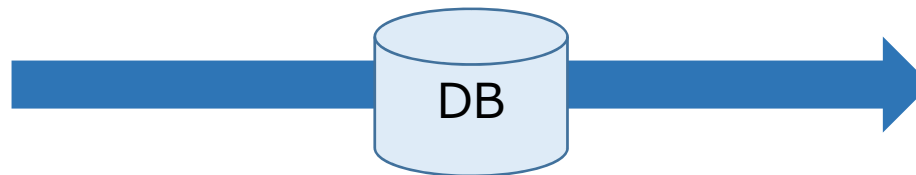
ー データだけでなく情報も資源

ホームページへの掲載情報も資源。資源の活用を考える。

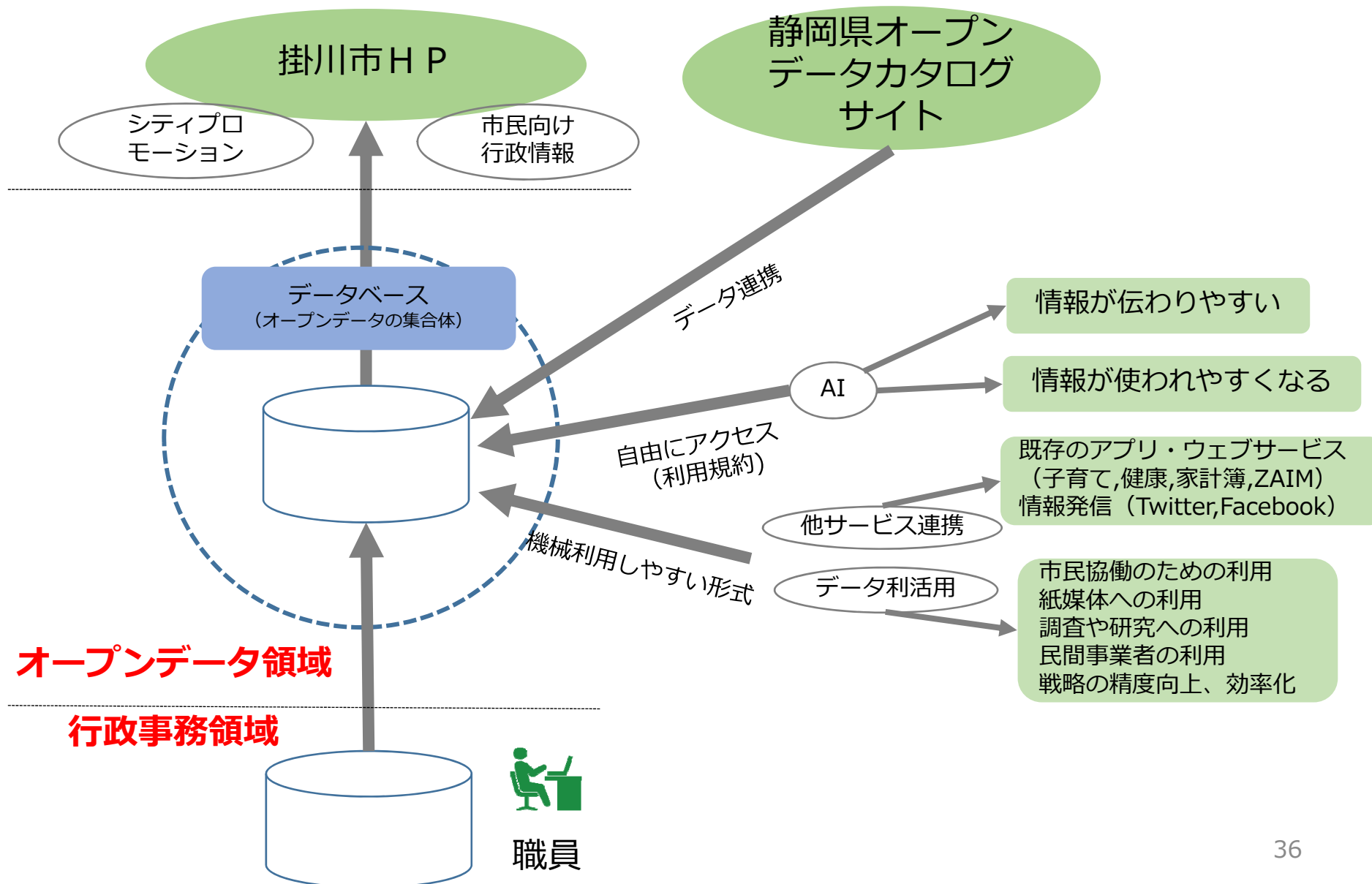
■ 仕組みが大切

ー 既存の仕組みを活用する

ホームページの掲載は、既に業務として位置づけられている。
業務を増やすのではなく、業務を活用して新たなサービスへ。



スマートデータベース（詳細機能イメージ）



自治体が人工知能を活用するために

■導入に向けて

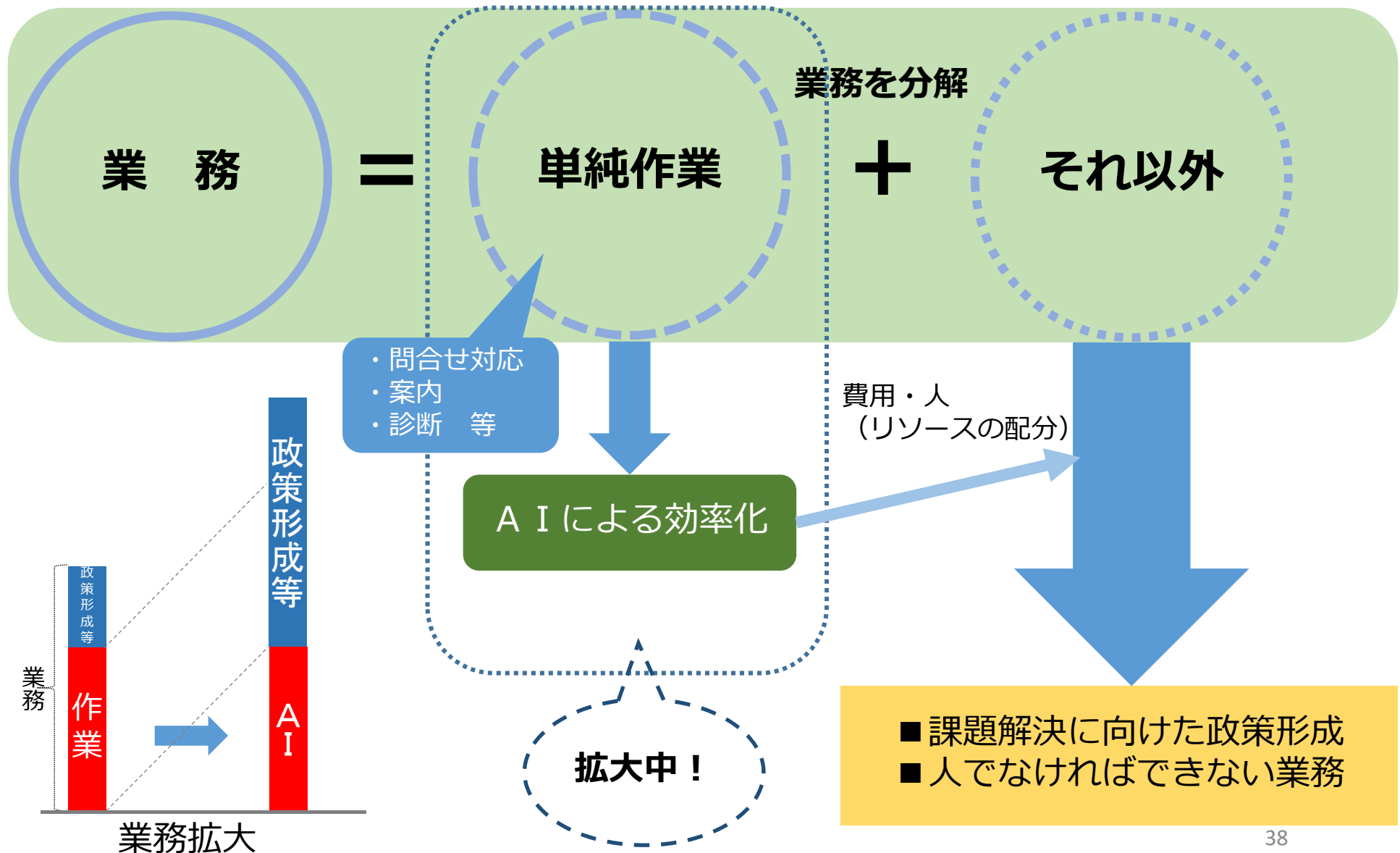
- **AIを導入しても仕事が増えないこと**
 - －効率化が目的、現場が疲弊しないこと。
- **現場が課題を正しく認識していること**
 - －現場が変化を希望していること。
 - －何を効率化するのか把握する（探す）。
- **データ（情報）が整理・蓄積されていること**
 - －AIの仕組みづくりの肝。
 - －インターネットとの接続。



■活用に向けて

- **広域で考えること**
 - －同様の作業が他の自治体にあるはず。集合知で対応。
- **AIは最適解**
 - －完璧な答えは求めない。運用に溶け込ませる。
- **AIはプロセスがわかりにくい**
 - －説明責任を果たせるような仕組みづくりが必要。

情報（データ）活用により目指す将来



本日の内容

- 公務員を取り巻く現状
- 掛川市が目指すところ
- 窓口業務の効率化に向けて
- AIを活用した行政サービス実現に向けて
- これからの自治体行政とは

新たな自治体行政の基本的考え方

労働力(特に若年労働力)の絶対量が不足

人口縮減時代のパラダイムへの転換が必要

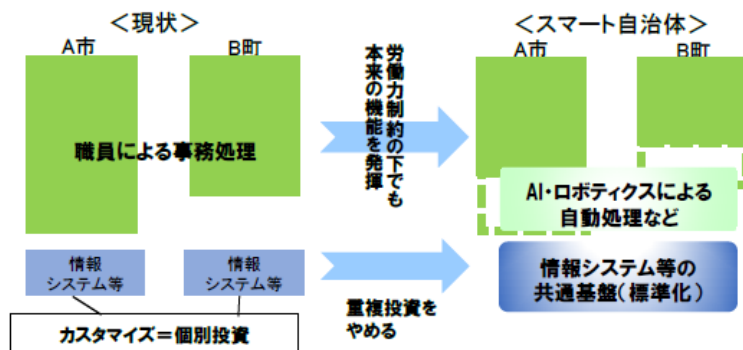
スマート自治体への転換

＜破壊的技術(AI・ロボティクス等)を使いこなすスマート自治体へ＞

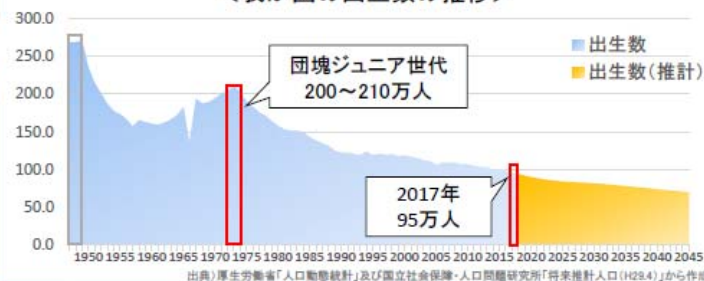
- 経営資源が大きく制約されることを前提に、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組みが必要。
- 全ての自治体で、AI・ロボティクスが処理できる事務作業は全てAI・ロボティクスによって自動処理するスマート自治体へ転換する必要。

＜自治体行政の標準化・共通化＞

- 標準化された共通基盤を用いた効率的なサービス提供体制へ。
 - 自治体ごとの情報システムへの重複投資をやめる枠組みが必要。円滑に統合できるように、期限を区切って標準化・共通化を実施する必要。
- ⇒ 自治体の情報システムや申請様式の標準化・共通化を実効的に進めるためには、新たな法律が必要となるのではないか。



＜我が国の出生数の推移＞



公共私によるくらしの維持

＜プラットフォーム・ビルダーへの転換＞

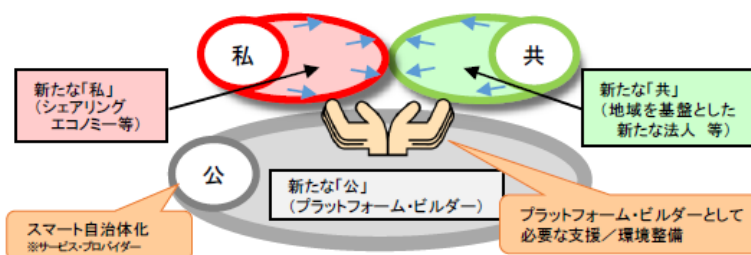
- 人口減少と高齢化により、公共私それぞれのくらしを支える機能が低下。⇒ 自治体は、新しい公共私相互間の協力関係を構築する「プラットフォーム・ビルダー」へ転換する必要。
- 公・私が必要な人材・財源を確保できるように公による支援や環境整備が必要。

＜新しい公共私協力関係の構築＞

- 全国一律の規制を見直し、シェアリングエコノミーの環境を整備する必要。
- ソーシャルワーカーなど技能を習得したスタッフが随時対応する組織的な仲介機能が求められる。

＜くらしを支える担い手の確保＞

- 定年退職者や就職氷河期世代の活躍の場を求める人が、人々のくらしを支えるために働ける新たな仕組みが必要。地域を基盤とした新たな法人が必要。
- 地方部の地縁組織は、法人化等による組織的基盤の強化が必要。



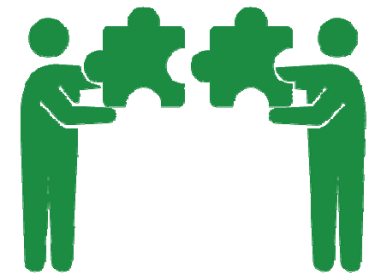
協働によるまちづくり

• 市民との協働

- －人口減少への理解。
- －地域のことは、地域で行う。
⇒まちづくり協議会、地域自治、福祉バス

• 企業との協働

- －行政だけで課題解決するには限界。
- －行政からは課題を課題として公表する。
⇒オープンデータ、オープンマインド
- －お互いの得意分野を活かした連携協定。



新たな自治体行政の基本的考え方

圏域マネジメントと二層制の柔軟化

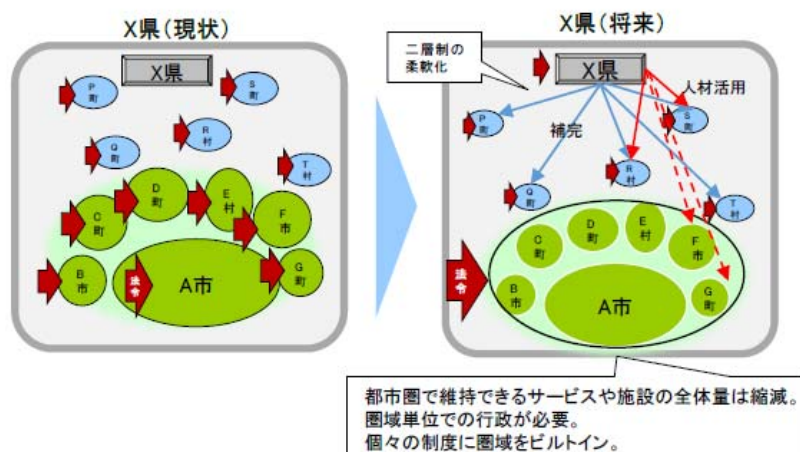
<地方圏の圏域マネジメント>

- 個々の市町村が行政のフルセット主義から脱却し、**圏域単位での行政をスタンダード**にし、戦略的に圏域内の都市機能等を守る必要。
- 現状の連携では対応できない**深刻な行政課題への取組**を進め、広域的な課題への対応力（**圏域のガバナンス**）を高める仕組みが必要。
- **個々の制度に圏域をビルトイン**し、連携を促すルールづくりや財政支援、連携をしない場合のリスクの可視化等が必要。

⇒ **圏域単位で行政を進めることについて真正面から認める法律上の枠組み**を設け、中心都市のマネジメント力を高めることが必要ではないか。

<二層制の柔軟化>

- **都道府県・市町村の二層制を柔軟化**し、それぞれの地域に応じ、都道府県と市町村の機能を結集した行政の共通基盤の構築が必要。
- 核となる都市がない地域では**都道府県が市町村の補完・支援**に本格的に乗り出すことが必要。
- 都道府県・市町村の垣根を越え、**専門職員を柔軟に活用**する仕組みが必要。



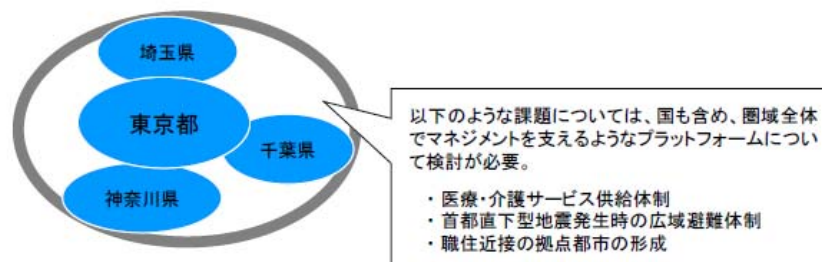
東京圏のプラットフォーム

<三大都市圏それぞれの最適なマネジメント手法>

- 東京圏では、市町村合併や広域連携の取組が進展していない。**早急に近隣市町村との連携やスマート自治体への転換**をはじめとする対応を講じなければ、人口減少と高齢化の加速に伴い危機が顕在化。
- 社会経済的に一体性のある圏域の状況は、三大都市圏で異なる。最適なマネジメントの手法について、**地域ごとに枠組みを考える必要**。

<東京圏のプラットフォーム>

- 利害衝突がなく連携しやすい分野にとどまらず、連携をより深化させ、**圏域全体で負担の分かち合いや利害調整を伴う合意形成**を図る必要。
- ⇒ 今後も我が国の有力な経済成長のエンジンとしての役割を果たしていくため、東京圏全体で対応が必要となる深刻な行政課題に関し、**国も含め、圏域全体でマネジメントを支えるようなプラットフォーム**についての検討が必要。
 - 長期にわたる**医療・介護サービス供給体制**を構築する必要。
 - 首都直下地震に備え、**広域的な避難体制**の構築が必要。
 - 仕事と子育て等を両立しやすい環境づくりの観点からも、都心に通勤しなくても済むような、東京23区外で**職住近接の拠点都市**の構築が必要。



広域での協力体制を構築するために

• 職員の意識

- 単独の自治体できめ細やかに行うのは困難。
- 「わがまちは」ではなく、課題解決をどう図るか。
- そろそろ1人で頑張るのをやめませんか？

• できるところから

- 周辺市町との勉強会。同じ悩みを共有するところから。
- 得意分野はお任せする。補完できる体制に。
- お互いを知る。オープンマインドで。

ぜひ一緒に変えていきませんか？



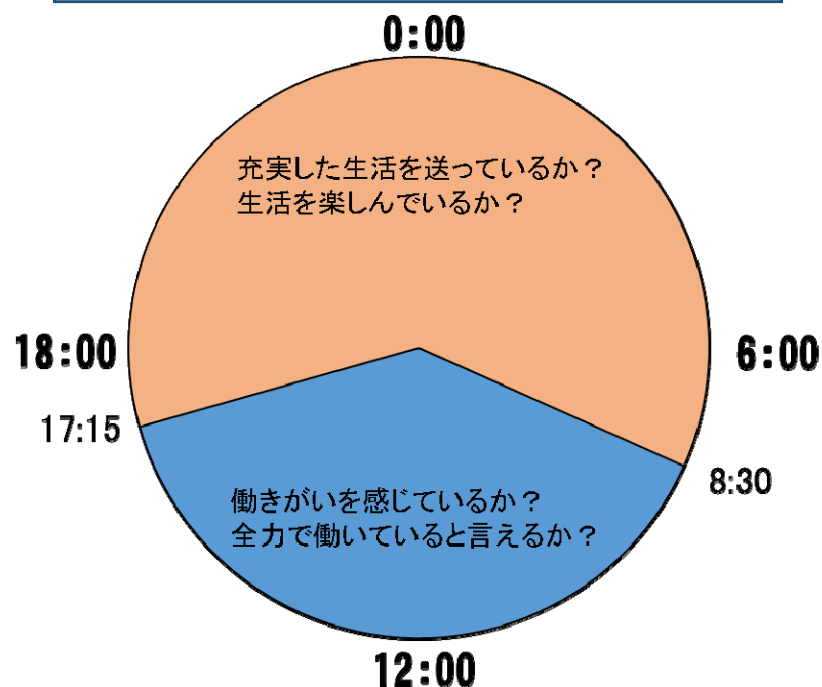
目指す働き方

働き方改革・働きがい改革・新しい暮らし方の実現

- 掛川市の働き方改革は、職員の働きがいの改革であり、新しい暮らしを実現するための取組でもあります。
- 職員の意識改革と職場環境の整備により多様な働き方と生産性の向上を実現し、結果として、新しい暮らし方を可能にします。

現在の暮らし方

1日(24時間)をどのように使っているか？



「働き方改革」は何のため？ 誰のため？

★理想とする新しい暮らし方は？

- ・人生の中で何を優先する時期？（仕事、介護、子育て、……）
- ・仕事以外の生きがいは？（家族、友人、趣味、地域、スポーツ、……）
- ・人生100年、将来設計は？（学び直し、ダブルワーク、……）

実現するために…

★働き方改革・働きがい改革は意識改革と環境整備

～Work from Anywhere and Anytime～

- ・時間や場所に縛られない働き方⇒主体的、能動的、効率的な働き方が可能
- ・そんな働き方を可能にする環境や制度の整備＝システム、ルールの見直し
- ・そんな働き方を可能にする体制や意識の改革⇒スクラップ、リフォームの推進

生産性の向上⇒理想とする暮らし方の実現

結果として、
「働き方改革」は…

行政力up→市民のため 地域のため
充実した生活→自分のため 家族のため