

# 働き方改革の深化を図る 「Kusatsu Smart Project」

## の実現へ向けた提言書（案）



草津市働き方改革推進チーム

# Member

## < 草津市働き方改革推進チーム >

建築課	山岡 正明	リーダー
財政課	吉川 航	サブリーダー
人権政策課	中波 りく	
道路課	岩坂 孝時	
幼児課	田辺 祐嗣	
環境政策課	榎本 実	
長寿いきがい課	黒川 弘子	
保険年金課	松尾 政志	
税務課	市原 義明	
上下水道施設課	堯部 弘之	
草津宿街道交流館	岡田 裕美	
まちづくり協働課	大溝 奈緒	

事務局：行政経営課、職員課、情報政策課

# index

## 改革の出発点

- ・ 現状と課題 . . . . . **P1**
- ・ 意識改革について . . . . . **P2**

P1

## 改革の目指す方向性

- ・ チームからの提言の方向性 . . . . . **P3**

P3

## チームからの具体的な改革提言

- ・ モチベーションアップ改革 . . . . . **P5**
- ・ スマートオフィス改革 . . . . . **P6**
- ・ **AI・RPA**等の活用による業務改革 . . . . . **P7**
- ・ 多言語対応窓口業務改革 . . . . . **P8**

P4

## 参考資料

- ・ 働き方改革ロードマップ . . . . . **P9**

P9

## <現状の課題（働き方改革や自治体経営）>

本市は、平成28年度にイクボス宣言、平成29・30年度に「草津市役所働き方改革プラン」を策定し、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の推進とイノベーション（業務見直し等を含む生産性の向上）を柱とした働き方改革に取り組んできたところである。その結果、時間外勤務の縮減や有給休暇取得日数の改善等の一定の成果が出たものの、令和元年6月28日付け総務常任委員会の所管事務調査結果報告書でも示されたとおり、「なぜ働き方改革が必要なのか」、この問いに対し、全ての職員が共通した認識を持つことができていないのが現状である。

また、今後予想される人口減少、超高齢社会の局面では、税収減や社会保障関係経費の自然増等の要因が、自治体経営に影を落としてくることを見据え、経営資源が大きく制約されることを前提に、社会や住民ニーズの変化に対応した最適な行政サービスの実現を図るとともに、自治体が担うべき役割と機能を持続可能な形で発揮できる仕組みが必要である。

こうした課題に対し、市民目線で業務の効率化やICT等の先進技術の活用を進めることにより、市民サービスの質の向上と生産性の向上に繋げるため、今年度から3カ年で実践していく働き方改革ロードマップ「Kusatsu Smart Project」**（P9参照）**に基づく取組を推進し、「草津市役所の、自分達の働き方改革」を実現させていくことが必要である。

そこで、全庁的な働き方改革の深化を図るため、特に改革を目に見える形で実現することを目標として、部局横断的（総合政策部、総務部、まちづくり協働部、環境経済部、健康福祉部、子ども未来部、都市計画部、建設部、上下水道部、教育委員会事務局）に、様々な職種（建築技師、土木技師、化学技師、学芸員、保育士、保健師、事務職）の若手職員を選抜し、本プロジェクトチーム（草津市働き方改革推進チーム）を設置した。

本プロジェクトチームは、**全5回の全体会議**および先進地視察や個別会議により、働き方改革における課題の掘り起こしや様々なアイデア出しを行い、この度、我々職員一人ひとりが高いパフォーマンスを発揮し、市民の期待に応えるために実現すべき働き方改革の具体的な取組内容を取りまとめた本提言書を提出する。

## <意識改革について>

「なぜ働き方改革が必要なのか」・・・

全ての職員がこの問いに対する答えを共通認識し、職員一人ひとりが自分の業務と働き方改革を結びつけることができるよう周知徹底する必要がある。

そのためには、本市における働き方改革は、

**「市民サービス向上と生産性向上のための働き方改革」**が、**市民のためであるとともに、我々職員のためでもある**ということ、職員一人ひとりが意識し、実感できなければ改革は実現できないと考えられる。

まずは、この意識改革を図ることが最も重要である。  
その上で、改革の方向性を次頁に示した。

## <チームからの提言の方向性>

働き方改革ロードマップ「Kusatsu Smart Project」(P9参照)を推進していくため、本チームからは、特に以下の施策を実現するための具体的な取組を提言する(詳細は次頁以降を参照)。

### 提言内容

P  
L  
A  
N  
1

職員の意識改革と  
多様で柔軟な  
働き方改革の実現

職員が自ら働き方を見直し、変える環境づくり

フリーアドレスオフィスの導入

提言①：モチベーションアップ改革

P5

P  
L  
A  
N  
2

事務事業の効率化  
・BPRによる  
生産性向上

会議等の効率化、ペーパーレス化の促進

内部共通事務の効率化・システム化

チャットボット・AI・RPAの導入

提言②：スマートオフィス改革

P6

提言③：AI・RPA等の活用による業務改革

P7

P  
L  
A  
N  
3

ワンストップ  
サービス等の実現

外国人向け窓口サービスの向上

提言④：多言語対応窓口業務改革

P8