

総務企画委員会行政視察報告書

- 1 視察日程 令和8年5月13日（水）から
令和8年5月14日（木）まで

- 2 視察先及び項目
 - (1) 福島県福島市
福島市職員ひとり1改善・1改革運動「かえるチャレンジ」について
 - (2) 福島県郡山市
郡山市STANDARDについて

- 3 参加者 委員長 鈴木 成 夫
副委員長 た ゆ 久 貴
ながとり 太郎
小林 正 樹
藤 川 賢 治
吹春 やすたか
斎 藤 康 夫
同 行 梅 原 啓太郎（企画財政部長）
森 純 也（行政経営担当課長）
随 行 高 橋 晃 範（議会事務局）

- 4 視察概要 別紙1のとおり

- 5 視察収支報告 別紙2のとおり

(別紙1)

視 察 概 要	
【視察日程】 令和8年5月13日	【視察先】 福島県福島市
【視察項目】 福島市職員ひとり1改善・1改革運動「かえるチャレンジ」について	
【視察目的】 「かえるチャレンジ」実現までの過程と得られた効果を調査することを目的とする。	
【事業の概要】 福島市の職員提案制度「かえるチャレンジ」はDX推進、業務改善の取組である。実際の業務改善事例にはAI活用、内製化のメリット・課題、職員意識改革の工夫などが実践されている。	
1 制度の変遷と目的	
(1) 平成24年から職員提案制度を導入、平成30年から「かえるチャレンジ」として刷新した。	
(2) 5つの目的：①職員自らが改革 ②市民サービス向上 ③前例にとらわれずやり方を見直す ④制度そのものを変える ⑤まずやってみて、それから見直す。など、改革を重視。	
(3) 業務効率化、コスト削減、市民サービス向上、職員のワークライフバランス推進を目的とした事業として実施。	
2 提案部門と運用	
(1) 事業見直し部門：業務改善や市民サービス向上に資する具体的な改善結果、提案	
(2) 行政経営アイデア部門：抜本的な行政改革や新規事業の提案。	
(3) 提出は個人、グループ、所属単位。オンライン申請で受け付けている。	
(4) 提案は市長、副市長、部長職等による審査。月間賞、年間賞で表彰している。	
3 成果・実績	
(1) 年間100件超の改善提案（令和5年～令和6年）、累計で約1,000件。	
(2) 業務改善による削減効果は16,284時間、7,815万円の経費削減。	
(3) 乳幼児健診の事前予約制導入、答弁リンク（議会答弁検討システム）開発・商品化、図書館の除籍本有償領付会などを行っている。	
4 表彰・意識改革	
(1) 表彰式を庁内で実施し、職員のモチベーション向上に寄与した。	
(2) 「かえチャレニュース」等で他部署の取組を全庁的に共有、横展開を促進している。	

【所感、課題等】

委員 1

業務改善報告に削減効果を添付することで、庁内共有が図られコスト意識が定着している。また、提案者、実施者双方が評価されることで、職員のモチベーション向上に繋げる工夫がされており、提案制度が庁内だけでなく市民にも公開されることで、市民理解や職員のやりがい向上し、外部からのフィードバックも期待される取組と感じた。市長のリーダーシップや実践研修、若手職員の発想力を活用していることは大変参考になった。

委員 2

「かえるチャレンジ」では、前例に捉われることなくやり方を見直すことや、まずはやってみてそれから見直しを繰り返すなど、5つの職員改革マインドを定めていた。市民サービス向上や業務改善を目的として、業務見直し部門と行政経営アイデア部門の2つで提出案件を募集していた。ニュースの発行や、優秀なものを表彰することで、職員のモチベーションを維持・向上させ、全庁的で長期的な取組につなげているのが印象的だった。

委員 3

平成24年に始動し、コストと事業効率化を常に意識することで、日頃の業務における気付きや工夫を気軽に報告・評価する仕組みとして、現在「かえるチャレンジ」として実施中。さらに、提案された改善案を迅速に実現するため、システムの内製化を強力に推進している点も素晴らしい。これを支える専門人材として、独自の「情報枠採用職員」を採用しているのも、他にはない大きな特徴といえる。

委員 4

平成24年から積み重ねてきた改善の取組みが、各職員の自発的な提案を起点に全庁へ広がっている点がすばらしいと感じた。「できる範囲でやってみる」というハードルの低さと、ほめることが重要であるという観点が職員の意識改革を促進し、DX、内製化、AI活用へと確実に発展しており、持続的可能な改善につながっている点は参考にしたい。

委員 5

職員提案制度は小金井市にもC o C oからチャレンジ・こがねいが存在する。改善すべき事項があれば制度を通じて提案し、そこからスタートする。福島市で特筆すべきは「①改善の提案と②改善の報告」の項目があり、職場内で改善を自主的に実施し、その効果や結果を報告し、その項目を表彰する制度が含まれ、②改善の報告が多数を占めることである。議事録検索システムにとどまらない「答弁りんく」も注目すべきシステムである。

委員 6

福島市での「かえるチャレンジ」の取組みについて視察した。発案に留まらず、既に実施済み業務改善の表彰の場を設けることで、職員に常日ごろ改善する意識を持たせるというものであった。職員の動機付けが何よりも重要であると気付かされた。AIを活用した業務改善事例が高度であったが、外部専門家を頼るのではなく、技術に詳しい職員が発案・実施しているとのこと。種々の分野のエキスパート採用が重要であると認識した。

委員 7

市民の利便性向上と職員の職務負担軽減を意識する事を目的とし「まずはやってみて見直しを繰り返す。」としている。ここまでは割と聞きがちで有るが、この福島市では改善提案の報告・表彰・共有を通じ職員の意識改革と組織的な改善文化の醸成を図っている点が特徴である。「表彰」することにより職員のモチベーションが上がり「改善」への継続の取組意識が維持でき、提案件数の維持につながった点は本市でも参考にすべきである。

視 察 概 要

【視察日程】 令和8年5月14日

【視察先】 福島県郡山市

【視察項目】 郡山市STANDARDについて

【視察目的】

「郡山市STANDARDについて」実現までの過程と得られた効果を調査する。

【事業の概要】

郡山市STANDARDは、限られた職員数で質の高い公共サービスを提供するため、業務の効率化・平準化を目的とした庁内の共通ルールをまとめたもの。

1 目的

職員が効率的・効果的に業務を遂行するために策定した。

2 対象業務

業務量が多い文章関係業務、セミナー（庁内研修）業務、庁内会議関係業務

3 策定の背景

平成23年（2011年）の東日本大震災や平成27年（2015年）の新公会計制度導入により、業務量が増加する中で、限られた職員数で業務を効率化する必要性が高まっていた。平成27年（2015年）に全庁的な業務量調査を実施し、共通業務の多さが判明した。

4 策定手法と具体的な内容

(1) 業務量調査

- ・全職員が自分の業務比率を100分率で入力。
- ・特に業務量が多かった3分野（文章関係、セミナー、庁内会議業務）を郡山STANDARDとしてルール化。

(2) 具体的なルール例

- ・文章関係業務：該当がない場合は回答不要。職員には好評。
- ・セミナー等業務：必要性を精査し、成果の検証や事後アンケートを徹底
- ・庁内会議業務：会議目的の明確化、安易な動員をやめること、会議種別を4分類して整理（意思決定、情報共有、意見交換、調整会議）、原則30分以内を目安に開催。



5 成果と効果

(1) 業務量の推移

- ・文章、会議関係の業務は大幅に削減された。
- ・セミナー等の業務は一時的に増加したが、必要性の精査や事後アンケートの実施等で最終的に減少傾向となった。

- ・新型コロナの影響で、会議やセミナーの開催が激減し、効率化が進んだ。

(2) アンケート結果

- ・該当がない場合は「なし」と書いておくこと等、具体的なルールが職員の業務効率化に役立っているとの評価。
- ・会議資料の事前配布や目的の明確化により、会議の質と効率が向上した。

(3) 共通業務割合

共通業務の全体業務に占める割合10%未満を目標とし、着実に圧縮した。

6 現場運用とデジタルツール活用

(1) ガルーン（グループウェア）活用

- ・全職員がアカウントを持ち、メールや電話メモ、スケジュール管理等で活用。
- ・決裁業務は別の文書管理システムを使用。
- ・Teams、Zoom 等も用途に応じて活用。

(2) 電話メモ運用

- ・個人ごとではなく、子機ごとに内線番号を割り当て、ガルーンで電話メモを共有。

7 デジタル化の波と課題

- ・RPA、生成AI、Kintone等のツール導入が進むが、職員間の利用格差が課題。
- ・全職員が活用できる体制整備が今後の課題

【所感、課題等】

委員1

郡山市STANDARDの策定は、外部コンサルや有識者の助言は受けずに職員主導で行った点が大きな特徴。業務量調査は毎年実施し、残業管理や人事部門と連携して活用されていた。調査は各業務の割合を把握するもので、業務の絶対量や生産性までは測定困難との説明。会議の30分ルールは目安で、実際には必要に応じ柔軟に運用していた。職員の現場意見を反映し、現実的な内容で提案したことがこの取組が成功した要因と感じた。

委員2

郡山市STANDARDでは、効率的・効果的な業務量の削減手法をまとめたものであり、庁内で共通して行う①文書関係業務、②セミナー等関係業務、③庁内会議関係業務を対象としていた。特に印象的だったのは、会議を30分で終了しましょうと呼びかけられていることである。実際には30分で終わることができなくても呼びかけられていることで、会議参加者や進行役の人の意識は大きく変わるのではないかと思い斬新だと感じた。

委員3

ワーク・フォー・ライフ実現に向け、毎年業務量調査を実施。各業務の負担割合を調べることで、効率的かつ効果的な業務量削減の手法をまとめ、効果を生み出している。職場にリーダーは置かず「カイゼン通信」により意識向上に繋がられている。形骸化させず、今後も継続的な効果検証を行うなど、さらなるブラッシュアップが検討されている点も素晴らしい。

委員 4

郡山市STANDARDは、把握のしづらい業務量に焦点を当てて、一定の基準で客観的なデータとして削減量を目に見えるようにしている点で評価できる。また、単なる上からの押しつけのような形式的な取り組みではなく、係長レベルでの詳細な検討とブラッシュアップを行うことで、どの職員も納得できるような仕組みになっていることが継続的な取り組みへとつながっていると感じた。

委員 5

郡山市STANDARDとは、効率的・効果的な業務量の削減手法（庁内の約束事）である。その対象は①文書関係業務、②セミナー等関係業務、③庁内会議関係業務である。注目すべき点は、会議の種類を4分類し、内容に応じて開催方法を検討することを促している。4分類とは（1）意思決定（2）情報共有（3）意見交換（4）調整である。取り組みの成果として、削減された業務量は29,379時間である。

委員 6

福島県郡山市で「郡山市STANDARD」について視察した。限られた職員数で質の高い公共サービスを維持・提供するために策定したガイドラインである。グループウェアのアカウントを全員が持ち、役所内のメッセージのやり取りを閉じさせることで効率を上げていた。起案・決裁機能も供えるが無理に使わず別のシステムを使うなど、種々のシステムを臨機応変に対応させており、小金井市でもDX化の参考になると考えられる。

委員 7

今後の公共サービスの在り方の為に職員主導により調査を実施している。業務量調査は統計手法や算出方法に色んな意見が有る事は当然だが繰り返し実施し活用し、目標を設定し結果について客観的に評価している。この取組は成功と言える。施策として継続していく中で「会議時間30分」を維持している事がとても特徴的である。尋ねたところ「会議に参加する意識・実のある30分にしようとする意識」が醸成されていると受け止めた。

(別紙2)

収 支 報 告

1 予 算 306,176円

〈内 訳〉 委員旅費 @38,522円 × 7人 = 269,654円

1人あたり旅費 交通費 18,072円

宿泊料 14,850円

日 当 5,600円

職員旅費 @36,522円 × 1人 = 36,522円

1人あたり旅費 交通費 18,072円

宿泊料 14,850円

日 当 3,600円

2 執 行 額 299,716円

〈内 訳〉 交通費 138,116円

宿泊費 118,800円

日 当 42,800円

3 差 引 残 6,460円

※公用車での送迎により、バスを使用しなかったため

※鉄道及びバスの割引対象者が発生したため