

1 策定の趣旨

- 情報通信技術の著しい進展に加え、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大により、手続きのデジタル化・オンライン化など、行政サービスを迅速で利便性の高いものへ転換していくことが急務となっている。
- 市民の価値観やニーズは多様化しており、限られた経営資源を最大限活かして、刻々と変化する行政需要に的確に対応していく必要がある。



これからの時代にふさわしい行政サービスの提供とより効果的・効率的な行政運営の実現に向け、全庁を挙げて不断の改善を推進するため、新たな「行政運営プラン」を策定するもの。

2 計画期間等

- 計画期間: 令和3～6年度(4年間)
- 進行管理: 実行項目の実施状況をフォローアップの上、毎年度公表

3 現状と課題

- サービス
 - ・先進技術の進展などにより、便利で快適なサービスへの期待が高まっている。
 - ・新型コロナウイルス感染症のもと、新しい生活様式を踏まえたサービス提供への期待が高まっている。
- 共働・連携
 - ・少子高齢化の進展などから、地域コミュニティへの期待が高まっている。
 - ・財政負担の軽減・平準化を図りつつ、良好な市民サービスを提供していくため、民間活力のさらなる導入が必要。
- 組織
 - ・AIやRPAなどの活用による、業務の効率化などの事例が増えている。
 - ・すべての職員が意欲と能力を発揮できる環境づくりの必要性が高まっている。

4 取組方針

※実行項目(モデル事業): 74事業 (現プラン策定時: 71事業)

取組方針1《スマート》迅速で便利なサービスへの転換

これまでの行政サービスの提供方法を見直し、迅速で、利便性、効率性の高いサービスへ転換します。

- ◆ 推進項目① 行政手続きのデジタル化・オンライン化
 - ・使いやすく分かりやすいオンライン手続きの導入推進
 - ・公共施設におけるキャッシュレス決済の拡大 など
- ◆ 推進項目② AIやIoTなど先進技術の活用
 - ・オープンデータの活用推進
 - ・チャットボットを活用した問合せ対応 など

取組方針2《めくもり》多様なニーズに寄り添うサービスの提供

市民一人ひとりのニーズに寄り添い、めくもりのある、これからの時代にふさわしいサービスを提供します。

- ◆ 推進項目③ 市民とのコミュニケーション推進と区役所等のサービス拡充
 - ・ユニバーサルデザインに配慮した広報
 - ・各区役所の窓口サービスの向上 など
- ◆ 推進項目④ 市民や企業などとの共働・連携
 - ・共創の地域づくりに向けた多様な主体の連携促進
 - ・一人一花運動(花による共創のまちづくり)の推進 など

取組方針3《しなやか》変化に柔軟に適應する組織づくり

チャレンジすることを恐れず、急激な社会経済情勢の変化にも柔軟に適應することができる、しなやかな組織づくりを進めます。

- ◆ 推進項目⑤ 業務の効率性・生産性の向上
 - ・Web会議・モバイルワークの推進
 - ・RPAの活用推進 など
- ◆ 推進項目⑥ コンプライアンス推進と組織活性化
 - ・不祥事再発防止に向けた取組みの推進
 - ・女性職員の活躍推進、ワーク・ライフ・バランスの推進 など