

目指す姿

デジタル技術、データ等の活用・連携を基本とした行政運営へ変革し、質の高い行政サービスを実現

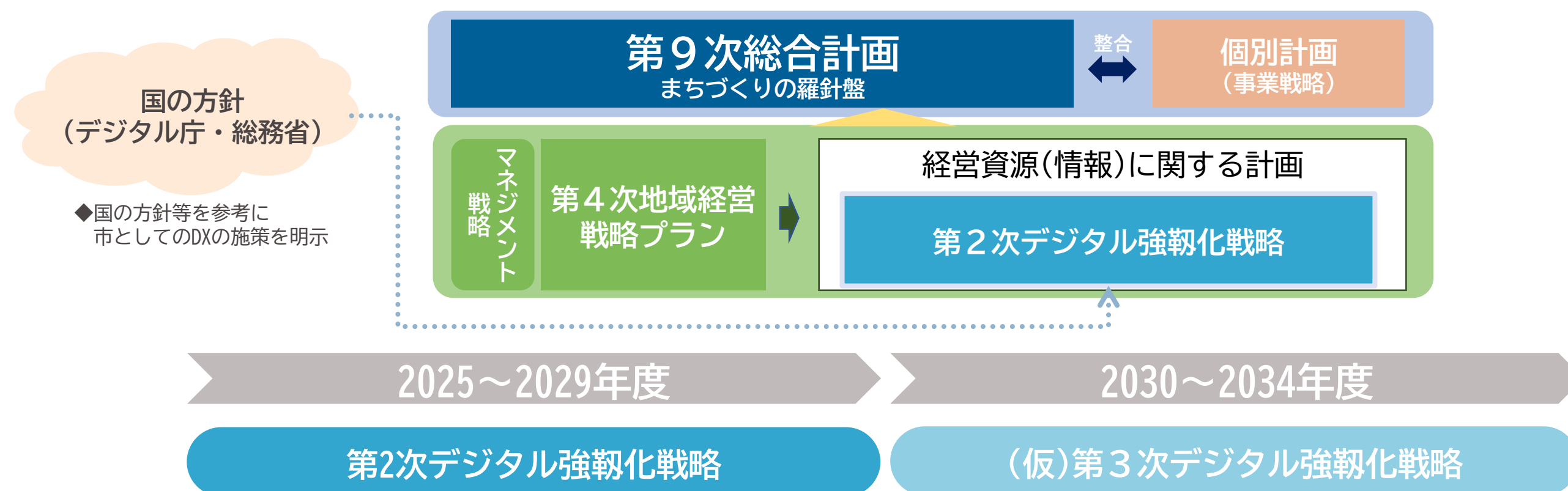
5年間で、デジタル技術を活用しデータやシステムの連携を基本とした行政運営へ変革します。手作業などの削減、類似業務の統合・集約等の業務改革を進め、業務効率化を図るなど、デジタル化により経営資源の効率化を進めます。

職員が今まで以上に様々なニーズへの対応、課題解決に柔軟に取り組むことのできる仕事のやり方へ変革します。

行政サービスの質を向上し、デジタル技術を使う人も、使わない人も、誰もがデジタル化によって生まれた恩恵を享受できる、市民満足度の高いまちを実現します。

目的 位置付け

第9次総合計画等の推進に向け、第4次地域経営戦略プランを踏まえ、デジタル技術の活用方向性を示す今後、5年間は、デジタル技術活用を基本とした職員の仕事のやり方の変革を確実に推進し、行政運営の効率化から市民サービスの更なる向上を実現



重要視する視点・目指す姿のイメージ

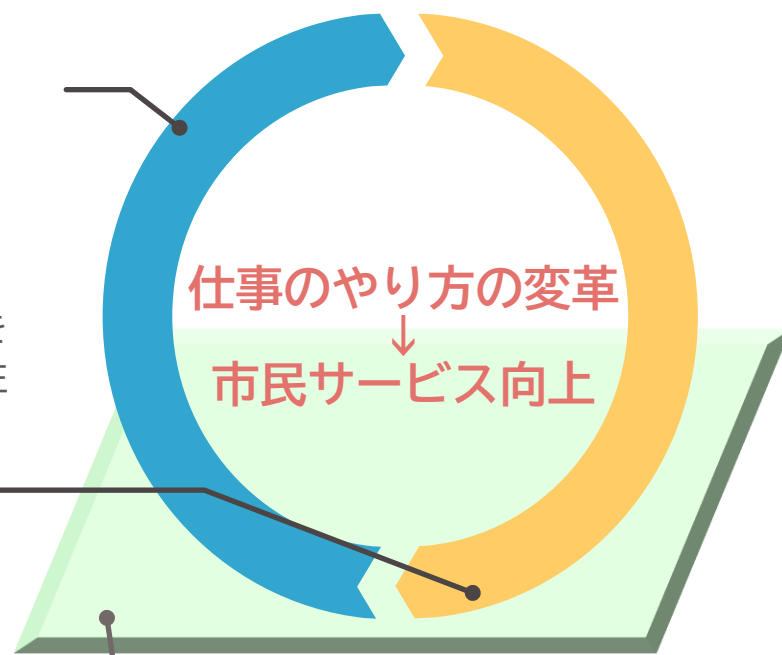
重要 視点

「BPR」を基本に「生産性向上DX」に取り組み「行政サービスDX」を進めることで、市民サービスの向上を実現

生産性向上DX

業務の効率性・確実性を高め、今まで以上に市民サービス向上に注力できる職員の仕事のやり方を実現

- ・デジタル技術の活用・連携を基本とし、業務改革・生産性向上を図る



仕事のやり方の変革

市民サービス向上

市民・職員目線のBPR

サービス提供の方法、仕事のやり方を見直すBPRの視点を常に意識する

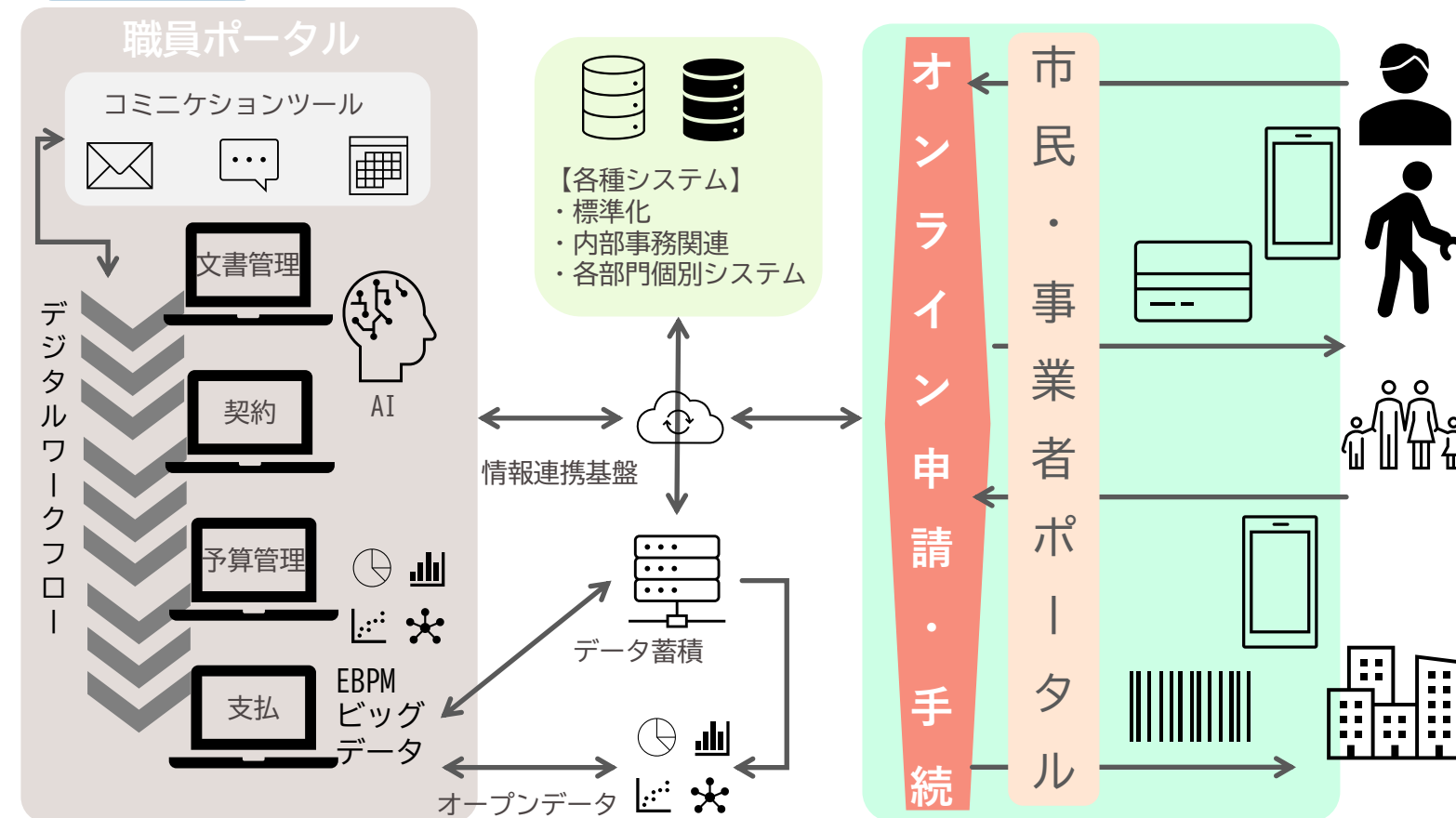
行政サービスDX

市民目線を軸に、快適・便利な行政サービスを提供

- ・ニーズ・属性等に合わせ、スピードアップ、時間短縮、提供スタイルのデジタル化、マルチチャネル化を行う

イメージ

市役所と市民等がシステム・データでつながりニーズにあった情報やサービスを提供できる環境を整備



施策方針・主な取組

方針1 デジタル技術・データ連携を基本に市役所の生産性向上を実現

【概要】

- ◇ デジタルファースト・ワンスオンリー・コネクテッドワンストップを実現できる業務環境へ一新

【主な取組】

- ◎バックオフィス改革 ◎自治体システム標準化
- ◎フリーアドレス等の職場環境整備
- ◎BP0・コンタクトセンターの設置の検討 等

方針3 DXを推進するための強靱かつ安全な体制の構築

【概要】

- ◇ デジタル技術等の活用に関するガバナンスに基づいた適切な仕組の構築・運用
- ◇ 積極的な外部人材活用によるDXの更なる推進

【主な取組】

- ◎ICTガバナンス等に基づく安全かつ計画的なデジタル技術等の活用
- ◎DX人材育成方針に基づく人材育成 ◎外部人材活用

方針2 デジタル技術を活用した安全・安心・便利な行政サービスの提供

【概要】

- ◇ 市民・事業者ポータルを通じた行政サービス提供の実現
- ◇ 行かない・書かない・待たない窓口の拡充
- ◇ デジタルデバインド等への継続的支援
- ◇ 都市基盤の安全・安心・便利な活用に資するデジタル技術の活用

【主な取組】

- ◎市民・事業者ポータル ◎マイナンバーカード活用
- ◎デジタルデバインド対策 ◎デジタル技術を活用した防災に関する取組 等

方針4 先進技術を活用した課題解決

【概要】

- ◇ 民間企業の技術・ノウハウを本市の課題解決に積極的に活用

【主な取組】

- ◎メタバースとよた
- ◎衛星画像・3D技術等を活用した行政サービスの推進
- ◎AI・生成AIの活用推進 ◎官民共創の推進 等