

第3回 部会検討結果報告書（行財政運営部会）

グループ①

記録者	山本宏太、上野紘美	場所	市役所北庁舎3階第1～3会議室	
開催日時	令和2年9月19日（土）午前10時00分～12時00分			
出席者 (4名)	鹿野 恭佑	小西 信生	上野 紘美	山本 宏太

基本施策名	5-2 経営的な視点に立った市政運営 5-3 継続的かつ安定的な市政運営
内容	別紙：見直し論点シートのとおり
その他	5-2 経営的な視点に立った市政運営 ・PDCAサイクルは外部機関・第三者機関のチェックができてい るのか。 ・市民1人当たりの公共施設の延べ床面積を増加させないとい う目標は妥当であるのか。人口が減少すると数値も増加して しまうため検討が必要。 ・専門職を雇う必要もあるという意見も出たが、全ての分野で 対応することは、難しいため、正規職員の人材育成強化がや はり重要となる。 5-3 継続的かつ安定的な市政運営 ・新型コロナウイルスのクラスターが発生した場合を想定し、 業務が継続できるように危機管理を検討する。また、人事異 動を定期的に行うなど、予め対応策を実施する。

グループ②

記録者	大石 直美	場所	市役所北庁舎 3階第1～3会議室	
開催日時	令和2年9月19日（土）午前10時00分～12時00分			
出席者	瀬戸 慎也	隆 宗男	二階堂 麻美	大石 直美
(4名)				

基本施策名	5-2 経営的な視点に立った市政運営 5-3 継続的かつ安定的な市政運営
内容	別紙：見直し論点シートのとおり
その他	5-2 経営的な視点に立った市政運営 ・ほかの計画がある中で、「府中基地跡地」が唐突に出てくる印象を受けた。市民への情報周知・発信が弱い感じがする。 ・次期総合計画の中での位置づけを、市側がどう考えているか、聞いてみたい。 5-3 継続的かつ安定的な市政運営 ・情報通信技術の活用が発展していく中では、他市との連携の強化を図り、迅速な情報交換ができるようになるとよい。

見直し論点シート

番号	基本施策名	主担当部	主担当課	関係課	ver 情報
5-2	経営的な視点に立った市政運営	政策総務部	政策課	建築施設課、職員課	グループ①

ア. 第6次総合計画後期基本計画の進捗状況

基本施策全体の進捗状況	平均値	施策名	進捗状況	施策名	進捗状況
やや遅れているが、概ね順調	2.3	計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実	2：やや遅れているが、概ね順調		
		長期的視点に立った公共資産の維持・活用	3：目標達成に向けて順調		
		市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成	2：やや遅れているが、概ね順調		

イ. これまでに（第6次総合計画期間に）得られた成果・残された課題

主な取組と成果	<p>【計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> 第6次府中市総合計画後期基本計画を着実に推進するため、毎年度、施策や事務事業の単位で行政評価を実施し、その結果を公表している。行政評価により確認した施策等の実績や効果については、次年度以降の取組スケジュールに反映しているほか、政策会議など、予算編成に向けた意思決定プロセスの中でも活用している。また、毎年度、無作為に抽出した3,000人の市民を対象に、総合計画に関する市民意識調査を実施することで、取組に対する市民の評価や市民ニーズの変化を把握しており、行政評価等も含めた総合計画の推進に市民意見等が反映できている。 <p>【長期的視点に立った公共資産の維持・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 負担を先送りすることなく、次世代に公共施設を引き継いでいくことを目的に、施設の処分や見直しを行ったほか、施設の維持・保全に技術的視点を取り入れる仕組みを構築した。 府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針に基づき、廃止後の府中グリーンプラザの敷地を活用し、府中駅周辺の新たなにぎわいの創出を目的とした公民連携事業を進めた。 市有財産活用基本方針を策定し、市有財産を長期的かつ戦略的な視点から、有効な活用を図るための取組を進めた。具体的には、将来の活用を予定している未利用地について、暫定的に時間貸し駐車場として貸付を行ったほか、庁舎内に自動販売機等を設置し、収入を確保した。 府中基地跡地留保地の土地利用の方向性を示す「府中基地跡地留保地利用計画」を策定し、国へ提出した。 <p>【市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 接遇対応に関する研修の実施や接遇対応チェックシートの活用等により、指標実績が基準値より上昇した。
---------	--

残された課題	<p>【計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、全ての事務事業を対象に行政評価を実施しているが、単に負担金を支出しているだけの事業など、評価による効果を得ることが困難な事務事業も散見される。課によっては対象となる事務事業数が多く、事務負担となっていることや評価自体が形式的なものとなっていることが課題である。 <p>【長期的視点に立った公共資産の維持・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 第6次総合計画策定当初、学校給食センターや市民活動センター等の整備が予定されていた中で、市民1人当たりの公共施設の延床面積を増加させないことを目標としたが、市民ニーズに応じた新たな施設整備もあり、平成30年度末時点で、目標を超過している。これまでの取組を踏まえ、目標値の再設定が必要である。 次世代に公共施設を引き継いでいくためには、公共施設マネジメントの取組の更なる推進が必要である。 市有財産の有効活用の更なる推進のため、公民連携事業の2例目以降の着手や、未利用財産の売却、貸付、暫定利用等を進めていく必要がある。 府中基地跡地留保地について、「府中基地跡地留保地利用計画」に基づく土地利用の実現を図る必要がある。 <p>【市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指標実績が、目標値に達していない。
--------	--

エ. 次期総合計画策定に向けた見直しの論点

<p>【計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> PDCAサイクルの充実が総合計画の実現に向けた手段であることを踏まえ、効果的・効率的な手法を精査する。 PDCAのレベルを上げるため、類似した資料を統合して、ひとつの資料を作成する。 どの分野に力を入れていくのか、見直すべき課題を検討する。 <p>【長期的視点に立った公共資産の維持・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 将来にわたり必要な規模の公共施設を維持していくための新たな目標値の検討 複合化、集約化、民営化や廃止など、目標の達成に向けた各施設の方向性の整理 売却、貸付、暫定利用等を進めていくための未利用財産の性質等に応じた整理 府中基地跡地留保地については、本市の「新たなまちの拠点」となることから、次期総合計画の中で改めて位置付けを整理し、推進していく必要がある。 施設を開設する段階で、費用を計上した改修スケジュールを立てる必要がある。 <p>【市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> これまで培ってきた知識や経験を活かせる経験者採用などを通じ、多様な人材の確保に努めるとともに、面接試験を複数回行うなど、人物性を重視した採用試験を実施する。 事務の高度化、複雑化、増大に対応できる職員の育成 知識の共有を図る必要がある。 人材の育成に当たり、どのようなスキルが足りないかなどを把握し、育成するための手順を作成する。

オ. 協働の実践に向けて

<p>【計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民意識調査により、総合計画に基づく市の取組に対する市民の評価を把握しており、引き続き客観的な視点も含めたPDCAサイクルを実施していく。 <p>【長期的視点に立った公共資産の維持・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 公共施設マネジメントの推進に必要な情報の共有 各施設の方向性の検討に当たり、広く市民意見を取り入れることが可能な仕組みの構築 府中基地跡地の土地利用にあたっては、関係主体を包含する協議体を設置し、公民連携で整備を行うとともに、整備後には、多様な主体によるエリアマネジメントの実現を目指す。 <p>【市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民ニーズに的確に対応できる職員を育成するためには、市民ニーズを把握することが必要なことから、市民アンケートを実施することでニーズを把握し、その結果を踏まえた職員研修などを通じ、人材の育成を行っていく。
--

見直し論点シート

番号	基本施策名	主担当部	主担当課	関係課
5-2	経営的な視点に立った市政運営	政策総務部	政策課	建築施設課、職員課

ver 情報

ウ. 今後、予想される新たなニーズ・課題

<ul style="list-style-type: none">・新たなニーズに対応するため、想定外の施設整備が必要となる可能性がある。・府中基地跡地留保地利用計画に基づく施設整備に向けて、周辺施設との機能整理が必要となる。・市民ニーズが多様化する中、職員に求められる役割は、更に高度化・複雑化し、業務量も増大していることから、計画的な職員の採用と配置を行うとともに、職員の資質や能力、意識の向上を図る必要がある。

--	--

カ. 第6次総合計画（基本構想）における「めざすまちの姿」の見直し

「めざすまちの姿」	<ul style="list-style-type: none">・総合計画に示した目標達成に向け、進捗状況と社会の変化を踏まえた柔軟で迅速な意思決定が行われ、経営資源を効果的・効率的かつ適正に活用した市政運営が行われています。・府中市職員は、「全体の奉仕者」としての誇りを持ち、目標を持って自律的に行動しています。そのために、市民の声を聞き、市民から信頼され、市民との協働を進めることができる職員になっています。・市民がそれぞれ主権者として、義務と責任を果たすとともに、市政への参画をより進め、市の一員であることを実感できる市政運営が行われています。
見直しの理由	

見直し論点シート

番号	基本施策名	主担当部	主担当課	関係課	ver 情報
5-3	継続的かつ安定的な市政運営	政策総務部	政策課	情報管理課、法制文書課、総合窓口課	グループ①

ア. 第6次総合計画後期基本計画の進捗状況

基本施策全体の進捗状況	平均値	施策名	進捗状況	施策名	進捗状況
遅れが生じている	1.0	安定的な行政サービスの提供	1：遅れが生じている		
		情報通信技術の活用	1：遅れが生じている		

イ. これまでに（第6次総合計画期間に）得られた成果・残された課題

主な取組と成果	<p>【安定的な行政サービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合窓口課における窓口サービスについては、繁忙期（2～5月）を中心とした混雑解消と待ち時間の短縮を図るため、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスの開始や、ホームページ上で年間の窓口混雑予想カレンダーの公開、モバイルサイトによる窓口混雑情報提供サービス、待合室に広告付き窓口番号案内表示システムの導入などを実施してきた。また、窓口業務委託の拡大を通じて、窓口サービスの効率化を図った。 平成30年度から稼働開始した文書管理システムについて、同システムで起案するものとされている文書については、ほぼ100パーセントに近い電子決裁率を達成しており、文書検索性の向上、意思決定過程の明確化などが着実に図られている。あわせて、電子化に伴う紙文書の削減についても、以前に比べて文書の保管スペースに余裕ができたなど、電子化の恩恵として執務環境が改善された旨、各課への聞き取り等により情報を得ている。 <p>【情報通信技術の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットを利用して行うことができる申請や届出・申込み等の数については、毎年、新たにインターネットを利用して行う手続きが微増はしているが、現行の手続きで利用の実績が低い手続きについては、インターネットでの取扱いを取りやめているものがあることから、最終的な手続き数としては計画どおりの数にはなっていない。 平成27年1月から稼働した基幹システムについては、令和元年12月末で契約期間満了となったため、令和2年以降も同システムを使用するための更新作業を行った結果、引き続き、利用者の利便性や本市の情報セキュリティレベルの向上、TCO（ICTシステムの導入、維持、管理等にかかる総費用）に配慮したシステム運用が可能となった。
残された課題	<p>【安定的な行政サービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口に来られる方に対して、窓口での待ち時間の短縮と混雑の緩和を図るために、様々な手法を用いて、窓口事務の見直し・改善を実行していかなければならない。 庁舎移転を見据え、紙文書量の削減には継続して取り組む必要がある。文書管理システムの活用も紙文書量削減の策の一つであるため、引き続き、適切な運用に努めていく。 <p>【情報通信技術の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後も基幹システムの安定稼働に努めるとともに、更なる運用経費の削減を図るため、他市町村と共同でシステムを利用する「自治体クラウド」の導入に向けた検討を行う必要がある。 労働人口不足に対する取組として、AIやRPA等の新しい技術を導入し、業務効率化を図っていく必要がある。 情報セキュリティ対策については終わりがいいことから、引き続き各種対策を実施する必要がある。

エ. 次期総合計画策定に向けた見直しの論点

<p>【安定的な行政サービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 国のガイドラインと照らし合わせながら窓口業務委託のさらなる拡大を検討する。 窓口業務の効率化を目指し、AIやOCR、RPAなどの先進技術の検討と導入を図る。 AI、OCR、RPAはアルファベットではなく、分かりやすいように表記するとよい。 事務遂行に当たって効率的な執務環境の整備 事務の効率化 with コロナや働き方改革といった情勢の中で、在宅勤務の実施方法・環境整備を整理する。 <p>【情報通信技術の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ICTを活用したサービスを迅速かつ積極的に取り入れることができる意思決定の仕組み 既存の基幹システムから自治体クラウドに変更した際の費用比較 AIやRPAを導入した際の費用対効果の検証。 AIやRPAはどの分野が適しているのかを選定する。また、業務のどこまで自動化をするのかを検討する。 扱う職員等のセキュリティの認識レベルを全員同じレベルにしなければならない。

オ. 協働の実践に向けて

<p>【安定的な行政サービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市内の企業や大学、警察学校に協力を求め、転入、転出等で来庁される社員や学生等がどの時期に集中するかを事前に共有し、ピークを分散させる方法について検討することで、効率的に事務を遂行できる市役所を目指す。 より効果的・効率的なシステムとし、行政サービスの更なる向上へとつなげられるよう、職員の声を聞き、システムベンダー等と情報交換等を行っていく。 <p>【情報通信技術の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新たなICT技術を取り入れるべく、民間業者の協力を得ながら、実証実験、トライアル等、本格開始前の試行実施を進めていく。
--

見直し論点シート

番号	基本施策名	主担当部	主担当課	関係課
5-3	継続的かつ安定的な市政運営	政策総務部	政策課	情報管理課、法制文書課、総合窓口課

ver 情報

ウ. 今後、予想される新たなニーズ・課題

- ・ 庁舎建て替えに向けて混雑緩和を想定した窓口レイアウトとA IやOCR、R P Aなどの先進技術を用いた業務の効率化を検討する必要がある。
- ・ デジタル手続法の施行（令和元年12月施行）により、国は行政手続の利便性の向上や簡素化・効率化を図るため、デジタル技術を活用した「原則オンライン化」を目指している。こういった国の動向を注視しながら、窓口サービスのオンライン化を進める必要がある。
- ・ 文書の電子化により、組織内の情報共有が可能となることから、各事務の一層の効率化につながる取組を検討する必要がある。一方で、「紙離れ」による職員の文書作成能力の低下等が生じることのないよう、電子化と併せて適宜適切なフォローアップをしていく必要がある。
- ・ 保存期間が経過した文書のうち、歴史的価値を有すると認められるものは、歴史公文書としての管理に移行するが、紙文書同様、文書管理システムに登録した文書についても、適切な移管を行う必要がある。
- ・ 情報通信技術を活用したワンストップサービスの推進
- ・ 行政手続きのオンライン化の推進
- ・ 情報セキュリティ対策の強化
- ・ 業務効率化に向けたA I・R P A等の導入
- ・ 自治体クラウドの導入

カ. 第6次総合計画（基本構想）における「めざすまちの姿」の見直し

「めざすまちの姿」	<ul style="list-style-type: none">・ 市民は、丁寧で分かりやすい窓口サービスと、情報通信技術を活用した利便性の高い行政サービスにより、様々な市民サービスを適切に利用できます。・ 市政を運営するために必要な各種事務や手続きが適切に行われ、透明性が高く、効率的な市役所になっています。
見直しの理由	<ul style="list-style-type: none">・・

見直し論点シート

番号	基本施策名	主担当部	主担当課	関係課	ver 情報
5-2	経営的な視点に立った市政運営	政策総務部	政策課	建築施設課、職員課	グループ②

ア. 第6次総合計画後期基本計画の進捗状況

基本施策全体の進捗状況	平均値	施策名	進捗状況	施策名	進捗状況
やや遅れているが、概ね順調	2.3	計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実	2：やや遅れているが、概ね順調		
		長期的視点に立った公共資産の維持・活用	3：目標達成に向けて順調		
		市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成	2：やや遅れているが、概ね順調		

イ. これまでに（第6次総合計画期間に）得られた成果・残された課題

主な取組と成果	<p>【計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> 第6次府中市総合計画後期基本計画を着実に推進するため、毎年度、施策や事務事業の単位で行政評価を実施し、その結果を公表している。行政評価により確認した施策等の実績や効果については、次年度以降の取組スケジュールに反映しているほか、政策会議など、予算編成に向けた意思決定プロセスの中でも活用している。また、毎年度、無作為に抽出した3,000人の市民を対象に、総合計画に関する市民意識調査を実施することで、取組に対する市民の評価や市民ニーズの変化を把握しており、行政評価等も含めた総合計画の推進に市民意見等が反映できている。 <p>【長期的視点に立った公共資産の維持・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 負担を先送りすることなく、次世代に公共施設を引き継いでいくことを目的に、施設の処分や見直しを行ったほか、施設の維持・保全に技術的視点を取り入れる仕組みを構築した。 府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針に基づき、廃止後の府中グリーンプラザの敷地を活用し、府中駅周辺の新たなにぎわいの創出を目的とした公民連携事業を進めた。 市有財産活用基本方針を策定し、市有財産を長期的かつ戦略的な視点から、有効な活用を図るための取組を進めた。具体的には、将来の活用を予定している未利用地について、暫定的に時間貸し駐車場として貸付を行ったほか、庁舎内に自動販売機等を設置し、収入を確保した。 府中基地跡地留保地の土地利用の方向性を示す「府中基地跡地留保地利用計画」を策定し、国へ提出した。 <p>【市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 接遇対応に関する研修の実施や接遇対応チェックシートの活用等により、指標実績が基準値より上昇した。
---------	--

残された課題	<p>【計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、全ての事務事業を対象に行政評価を実施しているが、単に負担金を支出しているだけの事業など、評価による効果を得ることが困難な事務事業も散見される。課によっては対象となる事務事業数が多く、事務負担となっていることや評価自体が形式的なものとなっていることが課題である。 <p>【長期的視点に立った公共資産の維持・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 第6次総合計画策定当初、学校給食センターや市民活動センター等の整備が予定されていた中で、市民1人当たりの公共施設の延床面積を増加させないことを目標としたが、市民ニーズに応じた新たな施設整備もあり、平成30年度末時点で、目標を超過している。これまでの取組を踏まえ、目標値の再設定が必要である。 次世代に公共施設を引き継いでいくためには、公共施設マネジメントの取組の更なる推進が必要である。 市有財産の有効活用の更なる推進のため、公民連携事業の2例目以降の着手や、未利用財産の売却、貸付、暫定利用等を進めていく必要がある。 府中基地跡地留保地について、「府中基地跡地留保地利用計画」に基づく土地利用の実現を図る必要がある。 <p>【市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指標実績が、目標値に達していない。
--------	--

エ. 次期総合計画策定に向けた見直しの論点

<p>【計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> PDCAサイクルの充実が総合計画の実現に向けた手段であることを踏まえ、効果的・効率的な手法を精査する。 <p>※PDCAが効果的に行われているのか、チェックする機関が具体的にわかりづらい。内外ともに監査する機関が関わっているのかを示す必要がある。</p> <p>【長期的視点に立った公共資産の維持・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 将来にわたり必要な規模の公共施設を維持していくための新たな目標値の検討 複合化、集約化、民営化や廃止など、目標の達成に向けた各施設の方向性の整理 売却、貸付、暫定利用等を進めていくための未利用財産の性質等に応じた整理 府中基地跡地留保地については、本市の「新たなまちの拠点」となることから、次期総合計画の中で改めて位置付けを整理し、推進していく必要がある。 <p>【市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> これまで培ってきた知識や経験を活かせる経験者採用などを通じ、多様な人材の確保に努めるとともに、面接試験を複数回行うなど、人物性を重視した採用試験を実施する。 事務の高度化、複雑化、増大に対応できる職員の育成 <p>※府中市政の運営には、正規職員以外の雇用形態の人（再任用、会計年度任用職員等）もいる。正職員以外に対する人材育成の視点も加える必要がある。</p>

オ. 協働の実践に向けて

<p>【計画の着実な推進に向けたPDCAサイクルの充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民意識調査により、総合計画に基づく市の取組に対する市民の評価を把握しており、引き続き客観的な視点も含めたPDCAサイクルを実施していく。 <p>【長期的視点に立った公共資産の維持・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 公共施設マネジメントの推進に必要な情報の共有 各施設の方向性の検討に当たり、広く市民意見を取り入れることが可能な仕組みの構築 府中基地跡地の土地利用にあたっては、関係主体を包含する協議体を設置し、公民連携で整備を行うとともに、整備後には、多様な主体によるエリアマネジメントの実現を目指す。 <p>【市民ニーズや行政課題に的確に対応できる人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民ニーズに的確に対応できる職員を育成するためには、市民ニーズを把握することが必要なことから、市民アンケートを実施することでニーズを把握し、その結果を踏まえた職員研修などを通じ、人材の育成を行っていく。
--

見直し論点シート

番号	基本施策名	主担当部	主担当課	関係課
5-2	経営的な視点に立った市政運営	政策総務部	政策課	建築施設課、職員課

ver 情報

ウ. 今後、予想される新たなニーズ・課題

- ・新たなニーズに対応するため、想定外の施設整備が必要となる可能性がある。
- ・府中基地跡地留保地利用計画に基づく施設整備に向けて、周辺施設との機能整理が必要となる。
- ・市民ニーズが多様化する中、職員に求められる役割は、更に高度化・複雑化し、業務量も増大していることから、計画的な職員の採用と配置を行うとともに、職員の資質や能力、意識の向上を図る必要がある。

カ. 第6次総合計画（基本構想）における「めざすまちの姿」の見直し

「めざすまちの姿」	<ul style="list-style-type: none">・総合計画に示した目標達成に向け、進捗状況と社会の変化を踏まえた柔軟で迅速な意思決定が行われ、経営資源を効果的・効率的かつ適正に活用した市政運営が行われています。・府中市職員は、「全体の奉仕者」としての誇りを高く持ち、目標を持って自律的に行動しています。そのために、市民の声を聞き、市民から信頼され、市民との協働を進めることができる職員になっています。・市民がそれぞれ主権者として、義務と責任を果たすとともに、市政への参画をより進め、市の一員であることを実感できる市政運営が行われています。
見直しの理由	<ul style="list-style-type: none">・「府中市職員」には、正規職員だけではなく、府中市の行政運営に関わる人全員を含めて、ということを改めて意識する必要がある。（市民の方から見れば、雇用形態は関係ない。）そのために、「高く」という言葉を追記することで意識を高めてもらうこととした。

見直し論点シート

番号	基本施策名	主担当部	主担当課	関係課	ver 情報
5-3	継続的かつ安定的な市政運営	政策総務部	政策課	情報管理課、法制文書課、総合窓口課	グループ②

ア. 第6次総合計画後期基本計画の進捗状況

基本施策全体の進捗状況	平均値	施策名	進捗状況	施策名	進捗状況
遅れが生じている	1.0	安定的な行政サービスの提供	1：遅れが生じている		
		情報通信技術の活用	1：遅れが生じている		

イ. これまでに（第6次総合計画期間に）得られた成果・残された課題

主な取組と成果	<p>【安定的な行政サービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合窓口課における窓口サービスについては、繁忙期（2～5月）を中心とした混雑解消と待ち時間の短縮を図るため、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスの開始や、ホームページ上で年間の窓口混雑予想カレンダーの公開、モバイルサイトによる窓口混雑情報提供サービス、待合室に広告付き窓口番号案内表示システムの導入などを実施してきた。また、窓口業務委託の拡大を通じて、窓口サービスの効率化を図った。 平成30年度から稼働開始した文書管理システムについて、同システムで起案するものとされている文書については、ほぼ100パーセントに近い電子決裁率を達成しており、文書検索性の向上、意思決定過程の明確化などが着実に図られている。あわせて、電子化に伴う紙文書の削減についても、以前に比べて文書の保管スペースに余裕ができたなど、電子化の恩恵として執務環境が改善された旨、各課への聞き取り等により情報を得ている。 <p>【情報通信技術の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットを利用して行うことができる申請や届出・申込み等の数については、毎年、新たにインターネットを利用して行う手続きが微増はしているが、現行の手続きで利用の実績が低い手続きについては、インターネットでの取扱いを取りやめているものがあることから、最終的な手続き数としては計画どおりの数にはなっていない。 平成27年1月から稼働した基幹システムについては、令和元年12月末で契約期間満了となったため、令和2年以降も同システムを使用するための更新作業を行った結果、引き続き、利用者の利便性や本市の情報セキュリティレベルの向上、TCO（ICTシステムの導入、維持、管理等にかかる総費用）に配慮したシステム運用が可能となった。
---------	--

残された課題	<p>【安定的な行政サービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口に来られる方に対して、窓口での待ち時間の短縮と混雑の緩和を図るために、様々な手法を用いて、窓口事務の見直し・改善を実行していかなければならない。 庁舎移転を見据え、紙文書量の削減には継続して取り組む必要がある。文書管理システムの活用も紙文書量削減の策の一つであるため、引き続き、適切な運用に努めていく。 <p>【情報通信技術の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後も基幹システムの安定稼働に努めるとともに、更なる運用経費の削減を図るため、他市町村と共同でシステムを利用する「自治体クラウド」の導入に向けた検討を行う必要がある。 労働人口不足に対する取組として、AIやRPA等の新しい技術を導入し、業務効率化を図っていく必要がある。 情報セキュリティ対策については終わりがいいことから、引き続き各種対策を実施する必要がある。
--------	--

エ. 次期総合計画策定に向けた見直しの論点

<p>【安定的な行政サービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 国のガイドラインと照らし合わせながら窓口業務委託のさらなる拡大を検討する。 窓口業務の効率化を目指し、AIやOCR、RPAなどの先進技術の検討と導入を図る。 事務遂行に当たって効率的な執務環境の整備 事務の効率化 <p>【情報通信技術の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ICTを活用したサービスを迅速かつ積極的に取り入れることができる意思決定の仕組み 既存の基幹システムから自治体クラウドに変更した際の費用比較 AIやRPAを導入した際の費用対効果の検証。 市役所に来庁しなくても手続き可能なシステムを整備する。 →市役所側、市民側双方の環境整備が必要である。 →情報セキュリティの強化をしていく必要がある。
--

オ. 協働の実践に向けて

<p>【安定的な行政サービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市内の企業や大学、警察学校に協力を求め、転入、転出等で来庁される社員や学生等がどの時期に集中するかを事前に共有し、ピークを分散させる方法について検討することで、効率的に事務を遂行できる市役所を目指す。 より効果的・効率的なシステムとし、行政サービスの更なる向上へとつなげられるよう、職員の声を聞き、システムベンダー等と情報交換等を行っていく。 <p>【情報通信技術の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新たなICT技術を取り入れるべく、民間業者の協力を得ながら、実証実験、トライアル等、本格開始前の試行実施を進めていく。
--

見直し論点シート

番号	基本施策名	主担当部	主担当課	関係課
5-3	継続的かつ安定的な市政運営	政策総務部	政策課	情報管理課、法制文書課、総合窓口課

ver 情報

ウ. 今後、予想される新たなニーズ・課題

- ・ 庁舎建て替えに向けて混雑緩和を想定した窓口レイアウトとA IやOCR、R P Aなどの先進技術を用いた業務の効率化を検討する必要がある。
- ・ デジタル手続法の施行（令和元年12月施行）により、国は行政手続の利便性の向上や簡素化・効率化を図るため、デジタル技術を活用した「原則オンライン化」を目指している。こういった国の動向を注視しながら、窓口サービスのオンライン化を進める必要がある。
- ・ 文書の電子化により、組織内の情報共有が可能となることから、各事務の一層の効率化につながる取組を検討する必要がある。一方で、「紙離れ」による職員の文書作成能力の低下等が生じることのないよう、電子化と併せて適宜適切なフォローアップをしていく必要がある。
- ・ 保存期間が経過した文書のうち、歴史的価値を有すると認められるものは、歴史公文書としての管理に移行するが、紙文書同様、文書管理システムに登録した文書についても、適切な移管を行う必要がある。
- ・ 情報通信技術を活用したワンストップサービスの推進
- ・ 行政手続きのオンライン化の推進
- ・ 情報セキュリティ対策の強化
- ・ 業務効率化に向けたA I・R P A等の導入
- ・ 自治体クラウドの導入

カ. 第6次総合計画（基本構想）における「めざすまちの姿」の見直し

「めざすまちの姿」	<ul style="list-style-type: none">・ 市民は、丁寧で分かりやすい窓口サービスと、情報通信技術を活用した利便性の高い行政サービスにより、様々な市民サービスを適切に利用できます。・ 市政を運営するために必要な各種事務や手続きが適切に行われ、透明性が高く、効率的な市役所になっています。
見直しの理由	<ul style="list-style-type: none">・・