

2 行政運営プラン(原案)について

(1) 策定の趣旨

○AIなどの最先端技術は日々進歩するなど、本市を取り巻く状況の変化はさらにスピードを増しており、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必要となっている

○市民の価値観やニーズはますます多様化しており、合理的根拠に基づく政策立案などにより、限られた資源を最大限に活かしながら刻々と変化する行政需要に的確かつ迅速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て、引き続き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) 計画期間と推進方法

○計画期間

2025年度(令和7年度)から2028年度(令和10年度)までの4年間

○推進方法

各実行項目の実施状況をフォローアップのうえ毎年度公表

(3) 現状と課題

○「スマート」迅速で便利なサービスへの転換

・マイナンバーカードの普及により、各種証明書のコンビニ交付が伸びるなど、今後も便利で快適なサービスへの転換が期待されている。

・オンラインの行政手続きにおいては、画面のわかりやすさなど、デジタルに不慣れ、または対応が困難な高齢者などへの十分な配慮が求められている。

○「ぬくもり」多様なニーズに寄り添うサービスの提供

・Well-beingやダイバーシティなどの新たな価値観が重要視されてきており、今まで以上に一人ひとりに寄り添った細やかな市民サービスの提供が求められている。

・少子・高齢化の進展や大規模災害の教訓などから、地域コミュニティへの期待が高まっている。

○「しなやか」変化に柔軟に適応する組織づくり

・定型的な事務の効率化に取り組んでいるが、デジタルを前提とした業務の見直しを一層推進し、業務の効率化と生産性をさらに高めていく必要がある。

・職員構成が変化している中、行政需要の変化に新たな発想と手法をもって的確かつ迅速に対応できる能力と意欲を持った職員の育成が求められている。

(4) 取組方針等

取組方針1 《スマート》 迅速で便利なサービスへの転換

行政サービスの提供方法について、引き続きDXの推進など不断の見直しを行い、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 ノンストップ行政の推進

- ・使いやすく分かりやすいオンライン手続きの推進
- ・オンライン手続き申請に対する結果通知のデジタル化 など

推進項目② AIなど最先端技術等の活用

- ・AIの活用による市民の利便性向上と業務効率化の一層の推進
- ・ICTを活用した教育活動の充実 など

取組方針2 《ぬくもり》 多様なニーズに寄り添うサービスの提供

市民一人ひとりの多様化するニーズに寄り添い、ぬくもりのある、これからの時代にふさわしい、きめ細かな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ぬくもりのある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
- ・福祉の総合相談窓口設置によるサービスの向上 など

推進項目④ 市民や多様な主体との共創・共働

- ・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》 変化に柔軟に適応する組織づくり

市民の信頼の基礎となるコンプライアンスを確保し、急激な社会経済情勢の変化にも柔軟に適応することができる、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

- ・業務プロセスの見直し推進
- ・時代にあったワークスタイルの推進 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
- ・ワーク・ライフ・バランスの推進 など