

情報技術活用で市役所業務改革を推進

事業着手	2019年4月
完了(供用開始)	

作成課	情報政策課
関係課	

番号	事業名(地区名) 担当課	実施項目	概要	2019			2020			2021			2022		
				4	5	6	4	5	6	4	5	6	4	5	6
①	共同化推進 情報政策課	システム標準化・共同利用	基幹系業務システムの次期更新において、国の進める標準システムへの移行や他自治体との共同利用について検討する。	システム共同利用(自治体クラウド)研究 江南市と覚書締結、ICT共同利用に関する会議を継続 総務省「自治体DX推進計画」発表、標準化への検討継続									2022年度: 予算化、提案依頼 2023年度: 業者選定、契約締結 2024年度: 運用開始		
②	業務改善 情報政策課	AI・RPAの研究 (RPA本格運用)	AIやRPAによる業務の自動化について研究する。(音声認識による議事録作成、OCRによる書類のデータ化など)	軽自動車業務構築・テスト 業務拡張の調査・研究 運用開始 以降、運用継続 R2年1月実現											
	業務改善 情報政策課	AI・RPAの研究 (AI-OCR効果検証)		対象業務選定 実証実験・検証 愛知県共同事業に参加 導入・サービス開始 以降、業務拡張を継続 R2年11月実現											
③	市民サービス向上 情報政策課	窓口ワンストップの研究	ICT技術を活用した窓口ワンストップについて研究する。	研究 対象業務選定 実証実験・検証 導入・サービス開始 以降、運用継続											
④	市民サービス向上 情報政策課	オンライン化の研究	既存の電子申請届出システムの利用拡充などによる、窓口業務のオンライン化について研究する。	研究 対象業務選定、導入、テスト 導入・サービス開始 以降、利用拡大研究を継続 R3年1月実現											
⑤	市民サービス向上 情報政策課 関係各課	手数料などのキャッシュレス化	現在、現金でやりとりをしている手数料などについて、キャッシュレス化を進め、市民サービスの向上を図る。	調査・研究・開発・テスト 導入・サービス開始 以降、利用拡大研究を継続 R2年9月実現											
⑥	データ化推進 情報政策課	オープンデータのラインナップ充実	オープンデータ(機械判別及び二次利用が可能な形式でのデータ公開)のさらなる充実化を図る。	運用・調査 追加データ選定・準備 公開するデータ追加 公開するデータ追加 追加データ選定・準備 以降、研究と公開データ拡大を継続											
⑦	市民サービス向上・業務改善 情報政策課	議事録作成支援システムの研究	会議における議事録作成を音声データからの自動文字起こしによる業務改善を研究する。	対象業務選定 会場整備 実証実験・検証 運用 以降、運用継続 R2年1月実現											
⑧	業務改善 情報政策課	AIチャットボットの研究	市民や職員の問い合わせに対してAIによるチャットボットの自動応答を研究する。	愛知県共同事業に参加 業務選定 実証実験 検証 運用 以降、共同研究を継続 以降、運用継続 R2年11月実現											
⑨															

備考	
----	--

創意工夫で市役所業務改革を推進

事業着手	2019年4月
完了(供用開始)	-

作成課	総務課
関係課	全課

番号	事業名(地区名) 担当課	実施項目	概要	2019												2020												2021												2022																							
				4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3												
①	業務改善 全課	総点検、総見直しの推進	市民の利便性、業務の効率化を目指し、手続きの簡素化など可能なものから着手していく。	● H31重点:業務フロー図、HP各施設案内・英語表記見直し												● 毎年度、4月・10月に主要事業説明にあわせ成果を報告																																															
②	業務改善 総務課	職員研修等(業務改善関係)	業務ミス防止(失敗会議)、債権管理相談定期実施、SDGs研修等	● 職員の意識改革につながる取り組みを継続																																																											
③	業務改善 全課	公共施設使用料の見直し	施設を利用する人としいない人の負担の公平性を図るとともに、使用料算定の統一化	● 条例案議会上程												● 施行																								● 条例案議会上程(3年ごとに見直し)																							
④	業務改善 全課	公文書管理の適正化	電子化を視野に入れた新しい公文書管理システムの導入	● 情報収集												● 情報収集												● 方針決定												● 電子化に向けての計画案作成 ● 例規改正												● 入札 ● 電子化移行											
⑤	業務改善 総務課 企画広報課他	行政文書配達方法の見直し	広報をはじめとした町会長に配達する文書の配達方法の見直し	● 行政文書の配達方法研究																								● 新方式移行																																			
⑥	業務改善 総務課	公用車の適正管理	公用車の適正台数の管理	● 稼働率調査 ● 分析・研究												● 具体的な方針決定 ● 予算化												● 施行																																			
⑦	業務改善 総務課 全課	内部統制制度の導入	行政サービスを提供する上でのリスクを予め評価・コントロールし、事務の適正な執行を確保する。	● 通常業務についてのリスクの洗い出し												● 県や政令市などを内部統制制度の情報収集・研究												● 検討グループ発足 ● 計画策定 ● 議会報告												● 施行																							
⑧	業務改善 総務課 全課	やさしい日本語の導入(行政文書・窓口対応)	市民が分かりやすい文書や分かりやすい窓口対応をするためのマニュアルの作成等	● 研修 ● マニュアル等の作成												● 施行																																															
⑨	業務改善 企画広報課 全課	市民との情報共有(HPの充実)	市の計画をはじめとする行政情報積極的にHP上に公開。情報公開と活用で日本一を目指す。	● 公開すべき情報をチェックし、HPIにUP												● 公開すべき情報をチェックし、HPIにUP												● 公開すべき情報をチェックし、HPIにUP												● 公開すべき情報をチェックし、HPIにUP																							
⑨	業務改善 総務課	情報コーナーの設置	市のパンフレット等の配布物を一箇所に集約した情報コーナーを設置して、市民の利便性向上を図る。	● 他自治体の設置状況など、情報収集												● 情報コーナーの設置																																															

備考	
----	--