

No. 1 行政課題解決に向けた若手・中堅職員のプロジェクトの推進		関係部 総合政策部
<p><b>取り組みの方向性</b></p> <p>さまざまな行政課題の解決に向け、若手・中堅職員の現場での視点や発想を生かし、組織の垣根を越えた検討に取り組む組織横断的プロジェクトを展開する。また、プロジェクトに係る提案募集、ファシリテーターを含む外部人材の活用、市長との懇談の場の設定など、職員のチャレンジ意欲や発想をより生かし、育むための仕組みづくりにも、あわせて取り組む。</p>	<p><b>これまでの取り組み・現状</b></p> <p>枚方市事務分掌規則において、「市長は、特に命ずる事務を処理させるため、必要があると認めるときは、プロジェクトチーム又はこれに準ずる組織を置くことがある。」としており、例えば、平成30年度には「プレミアム付商品券事業準備チーム」を設置したが、今後ますます複雑・高度化する行政課題に対応していくためには、組織横断的な体制としてプロジェクトチームの充実を図る必要がある。</p>	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	若手・中堅職員のプロジェクトを勧奨する仕組みの検討及び構築	若手・中堅職員によるプロジェクトを推進			
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No. 2 窓口手続きのワンストップ化の実現

窓口担当部  
総合政策部

<p>取り組みの方向性</p> <p>複数での手続きが必要となる市民に、もれなく手続きを案内し、ワンストップで受け付けできる体制をめざす。また、ワンストップでの手続きが完了できないものであっても、手続きを行う部署へしっかりと引き継ぎがなされるよう、職員意識のさらなる向上を図る。</p>	<p>これまでの取り組み・現状</p> <p>出生や死亡、転入、転出などの手続きには、それぞれの窓口で手続きを行う必要があり、繁忙期には、各窓口で待ち時間も発生するなど、市民の負担感も多い状況となっている。</p>
---	---

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	現状の把握・分析( I C T やアウトソースの導入、現行庁舎の状況を踏まえたレイアウトや動線の検討、一体的に処理すべき対象業務の整理等)	左記分析等を踏まえて、具体の検討・対応案を取りまとめ	検討結果に基づく取り組み		
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No. 3 職員提案制度の見直し		総合政策部
<p><b>取り組みの方向性</b></p> <p>職員提案制度について、既成の枠にとらわれない発想や、日常業務において気づいた課題解決等に係る提案を引き出すとともに、そうした職員のチャレンジを生かせる制度となるよう、見直しに取り組む。</p>	<p><b>これまでの取り組み・現状</b></p> <p>平成元年度の制度開始以降、制度の活発な活用に向けて、提案募集期間を2～3週間程度から通年に、また提案の審査・表彰の回数を年1回から2回に変更するなど見直しを行うとともに、職員提案ニュースを発行し、実現に至った提案を紹介するなど、周知にも努めているが、提案数の伸び悩みや新たな施策につながるような企画提案が少ないなどの課題がある。</p>	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目	若手・中堅職員のプロジェクトチームで検討、結果の取りまとめを経て、制度の見直しを決定	見直し後の職員提案制度の推進 →			
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No. 4 キャッシュレス決済の促進・拡充		関係部 総合政策部 総務部
<p>取り組みの方向性</p> <p>市民サービス向上や、業務の効率化の観点から、国の動向も踏まえながら、公金収納に係るキャッシュレス決済の拡充について検討、実施する。</p>	<p>これまでの取り組み・現状</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 19 年度から施設のオンライン予約時のクレジット決済を開始。</li> <li>・令和 2 年 4 月からは LINE ペイ等のキャッシュレス決済を開始（対象は、市府民税 [普通徴収分]、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育所保育料、留守家庭児童会室保育料、し尿処理手数料、預かり保育料）。</li> <li>・現在、国では統一 QR コードの実証中(令和元年8月～令和2年1月末)。</li> </ul>	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	キャッシュレス決済の対象とする公金、導入手法等について調査・検討		キャッシュレス決済を拡充	→	
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No.5 電子自治体の推進 (自治体クラウドの推進)

総務部

<p>取り組みの方向性</p> <p>情報収集した他自治体の自治体クラウドに関する取り組みの分析や、候補団体の調査、内部事務システムの共同利用に係る課題解決のための庁内検討をさらに進めるなど、導入に向けた取り組みを推進する。</p>	<p>これまでの取り組み・現状</p> <p>大阪府自治体クラウド検討会へ参加し、他自治体の状況を把握するとともに、内部事務システムの共同利用について府内複数自治体で検討を行った。また、同システムの共同利用については、システムの標準機能に業務を合わせることによるカスタマイズ抑制などの課題の解決を図るため、庁内検討体制を整え、検討を始めた。加えて、中核市市長会の自治体クラウド研究会へ参加し、中核市規模の自治体による住民情報系システムの共同化の検討を行った。</p>
--	---

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	候補団体の調査、費用対効果等の調査・分析、共同利用に向けた調整				
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No. 6 窓口予約システムの導入		窓口所管部 総務部
<p><b>取り組みの方向性</b></p> <p>年金児童手当課での試行導入による成果を踏まえ、申請や届出を受け付ける窓口などに窓口予約システム（窓口に来庁する市民が、スマートフォンなどを利用して、事前に来庁する時間や順番を予約する）を導入する。これにより、窓口の混雑の分散・解消を図り、スムーズな応対を実現する。</p>	<p><b>これまでの取り組み・現状</b></p> <p>申請や届出など、一定期間に受付が集中する窓口では、長い待ち時間が発生している。こうした状況を解消するため、令和元年には年金児童手当課で窓口予約システムを試行導入し、「待つこと」に対する負担感の減少、高い利用率があったなど、一定の成果が得られている。</p>	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	新たに導入が可能な手続きを調査・検証の上、順次、導入規模を拡充 				
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No. 7 窓口支援システムの導入		窓口所管部 総務部
<b>取り組みの方向性</b> 住民異動等に伴う手続きの簡素化により、市民、職員の負担の軽減を図り、「書かない」「迷わない」「待たない」をコンセプトとした窓口サービスの向上を図るシステムを導入する。	<b>これまでの取り組み・現状</b> 住民異動に係る窓口は恒常的に混雑しており、関連書類に氏名、住所等を何度も書いてもらう手間や、必要となる他部署の手続き案内の対応が煩雑になっている。	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	市民室窓口の他、窓口関係部署にシステムを導入	窓口支援システムの利用拡充 			
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No. 8 電子申請の促進・拡充		総務部
<p>取り組みの方向性</p> <p>汎用的な電子申請機能を含む統合アプリ（複数のアプリやウェブサイトの入口を集約したポータルサイト機能を持つアプリ）を導入し、市民が来庁することなく手続きができる電子申請サービスの拡充を図る。これにより、多種・多様な手続きのオンライン化を進め、市民の利便性の向上をめざす。</p>	<p>これまでの取り組み・現状</p> <p>電子申請については、専用システムによる図書貸し出し予約や公共施設の予約等の対応に留まり、多種・多様な手続きへの対応が十分にできていない状況である。また、子育てアプリやごみ分別アプリを配信している。</p>	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目	統合アプリを導入し、簡易的な電子申請やイベント申込等のオンライン化を進める。				
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No. 9 ICT の推進 (RPA の拡充、AI-OCR の導入等)		総務部
<p>取り組みの方向性</p> <p>RPA の拡充や AI-OCR の導入を図り、職員がサービス向上のための企画等、本来業務に注力できる環境の充実を図る。また、次期更新時に内部情報系システム (人事給与、文書管理、財務会計) を統合し、業務の効率化、費用の削減を図る。</p>	<p>これまでの取り組み・現状</p> <p>平成 30 年度に RPA を導入し、定例・定型的な業務の効率化を図った。以降、RPA の拡充を図るとともに、AI-OCR の試行検証を行い、実運用が可能なものから導入する調整を進めてきた。</p> <p>内部情報系システムの統合に関しては、他団体の状況把握を行うとともに、事業者からの情報を幅広く収集し、費用や対応製品等の調査を実施した。</p>	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	<p>RPA や AI-OCR の導入拡大</p>				
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No.10 人材育成の充実 (ICT 技術の活用や専門性の蓄積に留意した人材育成、管理職の意識改革など)		総務部
取り組みの方向性	これまでの取り組み・現状	
<p>これまでの人材育成基本方針に基づく取り組みを生かしつつ、今後の社会情勢に対応できる職員を育成する。</p> <p>専門的な知識やスキルの蓄積・継承に取り組むとともに、中堅・若手職員の横連携、管理職の ICT 意識の醸成を図るなど、AI や ICT などを利用して業務を行う職員を育成し、スマート自治体の実現をめざす。</p>	<p>人材育成基本方針、研修計画に基づき長期的・継続的な人材育成等に取り組んでいる。また、能力開発・専門研修として毎年、情報スキル向上研修を実施しているほか、令和元年度においては、理事・部長級職員を対象に、AI・RPA 活用の将来像やスマートシティ実現に向けた方策などについて理解を深めることを目的とした研修を実施した。</p>	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	ICT 分野に関する人材育成の充実、職員の意識改革の推進、新たな人材育成基本方針に基づく研修体系の検討	新たな人材育成基本方針に基づく研修体系の作成			
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No.11 教職員の資質・指導力の向上		学校教育部
取り組みの方向性	これまでの取り組み・現状	
学校現場において ICT のより効果的・効率的な活用を図るため、これまでの取り組みを継続して実施する。また、取組内容を検証しながら、より効果的・効率的な活用について検討を行う。	市内指定校の生徒及び教職員に 1 人 1 台のタブレット型コンピューターを配備し、ICT を活用した授業の研究や、授業力向上に向けた公開授業、児童・生徒の情報活用力を高めるための教職員研修を行うとともに、プログラミング教育の考え方や理解を深める取り組みを実施している。	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	「学校教育情報化推進計画」や研究授業の成果を踏まえ、授業力向上を図る公開授業や研修を実施				
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No.12 校務支援システムの改修における情報化の推進

学校教育部

<p>取り組みの方向性</p> <p>校務支援システムの改修に合わせて、通知表や指導要録等の様式の改修を行い、教職員のさらなる事務負担の軽減を図る。</p>	<p>これまでの取り組み・現状</p> <p>平成 27 年度に校務支援システムを導入し、児童・生徒に係る情報の電子化による一元管理を行うとともに、その情報を通知表や指導要録、出席簿等の作成や成績・保健管理等に活用している。また、個人情報の持ち出しを防ぎ、学校園の情報セキュリティ向上を図っている。</p>
--	---

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	令和 2 年度までに考え方をまとめ、システムを改修	新システムの導入・運用 			
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円

No.13 留守家庭児童会室への情報端末の導入		社会教育部
<p><b>取り組みの方向性</b></p> <p>現在、留守家庭児童会室には専用の情報端末が未設置であるが、当面市直営による運営を継続する児童会室への情報端末の導入を推進する。</p> <p>情報端末は既設の児童会専用室等に設置し、庁内 LAN、メール等を基本に制限付でネット接続が可能な形で導入を進め、放課後子ども課及び児童会室職員の事務負担の軽減を図るとともに、事務作業の軽減による人件費・時間外勤務費の削減に取り組む。</p>	<p><b>これまでの取り組み・現状</b></p> <p>児童会室職員の出退勤や時間外勤務申請等について、現在は紙ベースで出勤簿や時間外命令簿を各児童会室で作成し、これを放課後子ども課に提出、課職員が確認を行っている。また、保護者宛のお便りや勤務シフト表、児童会室関係書類を児童会室職員が手書きで作成するなど、事務を効率的に行えていない現状がある。</p>	

	R 2	R 3	R 4	R 5	備 考
取 組 目 標	LAN構築、情報端末の配備、操作研修等	情報端末の導入・運用			
目 標 効果額	— 千円	— 千円	— 千円	— 千円	累積効果額 — 千円
取 組 実 績					
実 績 効果額	千円	千円	千円	千円	累積効果額 千円