

・プラン掲載の取組（全52項目）のうち主な取組の進捗について記載

	令和元年度の主な取組内容	令和2年度以降の主な取組（予定も含む。）	
<b>1 市民サービスの高度化</b>			
(1) 窓口における利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民アンケート調査や来庁者導線調査により市民ニーズを把握した上で、区役所窓口における問題点や課題解決のための具体的な施策及びその効果性・実現性の検討を行った。</li> <li>・中央区役所仮庁舎でコンシェルジュを通年配置することを見据え、現庁舎において戸籍住民課の繁忙期に複数名のコンシェルジュを配置し、市民サービス向上に係る取組について調査・研究を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度の取組により検討を行った施策について、効果性の高いものを中心に取組施策としての妥当性を検討し、実現可能性を精査のうえで実施していく。</li> <li>・中央区役所仮庁舎に通年配置するコンシェルジュ契約を締結</li> </ul>	
(2) 行政手続のオンライン化の推進	「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」や国が推奨する手続を中心に現状の把握を行い、未着手の手続の所管課に対し、オンライン化に向けた働きかけ実施。	全庁への申請業務調査の結果を基に、来庁不要の観点から、郵送での対応を含めた段階的な手続のオンライン化の検討を実施（行政事務センターの活用も併せて検討）	
(3) 子どもアシストセンターLINE相談事業	より多くの子どもの声をくみ取ることができるよう、夏・冬に各1カ月程度、試行的に子どもアシストセンターの新たな相談方法として無料通信アプリ「LINE」を導入。	「LINE」での相談を令和2年4月2日より通年で実施	
<b>2 業務の効率化・生産性の向上</b>			
(1) 「業務の見える化」の実施	連携協定を締結したコニカミノルタ株式会社の協力を得ながら、全業務の簡易的な業務量調査を実施し、業務量の把握。職員負担が大きいとされる業務のうち、保育士業務、就学援助業務、介護認定業務、生活保護業務の4業務について、詳細な調査分析を行い次年度以降の取組の方向性を整理。	引き続き調査結果を分析の上業務プロセスを整理し、自動化・省略化の可能性をさぐり、効果が認められる施策を順次実施	
(2) 内部管理業務の簡素化などによる業務の効率化	○行政事務センターの導入に向けた検討	「業務の見える化」における業務量調査の結果や、神戸市で実施している行政事務センターで対象としている業務を踏まえ、本市における行政事務センターの取組業務について検討を実施。	行政事務センターで扱うべき役割を整理し、郵送・オンライン申請データ等のクレンジングなど具体的な事務処理を試行実施
	○市税収納管理業務及び郵送証明業務の集約	市税の収納管理業務及び税証明の郵送業務の集約に取組むことを位置づけた「収納管理事務の効率化に向けた方針」を策定し、業務見直しの検討。	集約した業務の運用を令和2年11月2日より実施
<b>3 組織・職員力の向上</b>			
(1) 内部統制制度の導入	令和2年3月に札幌市内部統制基本方針を策定し、令和2年度より内部統制制度を導入することを決定。	全庁各課において財務事務上の重要なリスクへの対応策を整備し、対応策の実施状況について内部監査等により評価を実施	
(2) 多様で柔軟な働き方の推進	導入効果が見込まれるモデル課等を対象としたモバイルワーク実証実験を開始。（実験期間：令和2年1月～令和2年12月）	モバイルワーク及び在宅勤務の本格導入に向け環境を整備	
<b>4 新型コロナウイルス感染症を踏まえ早急に検討を進めるべきデジタル技術を活用した取組</b>			
○ 行政手続のオンライン化の推進【再掲】 （行政事務センターの導入に向けた検討を含む）	「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」や国が推奨する手続を中心に現状の把握を行い、未着手の手続の所管課に対し、オンライン化に向けた働きかけ実施。	全庁への申請業務調査の結果を基に、来庁不要の観点から、郵送での対応を含めた段階的な手続のオンライン化の検討を実施	
○ 多様で柔軟な働き方の推進【再掲】	導入効果が見込まれるモデル課等を対象としたモバイルワーク実証実験を開始。	モバイルワーク及び在宅勤務の本格導入に向け環境を整備	