

・「札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2019（行政運営の取組）」掲載の個別取組（全52項目）は、全て実施又は検討に着手済み。プラン掲載の取組のうち主な取組の進捗について記載。

項目	令和2年度の主な取組内容	令和3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>		
【プランにおける取組の方向性】 ・「待たせない」、「書かせない」をキーワードに市民の最前線である区役所窓口の更なる利便性の向上に取り組む。 ・市民などが必要な市政情報を必要な時に入手できるよう、AIなどの活用を視野に入れ、より効果的な情報提供手段の在り方を検討。		
ア 窓口における利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>各区戸籍住民課の待合状況のインターネット公開を全区実施したほか、ライフイベントごとの手続きや必要書類、窓口をインターネット上で案内する「くらしの手続きガイド」を導入するなど、ICTを活用しながら区役所の混雑緩和や窓口の滞在時間短縮に資する取組を実施。</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、戸籍住民課が繁忙期となる時期にコンシェルジュ（5名程度）を配置し、待ち時間の短縮効果を確認、検証を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合案内・おくやみ窓口のモデル実施を開始したほか、証明書交付機の設置、電子申請サービスの拡充、マイナンバーカードセンターの設置など、市民サービスの向上に資する取組を実施。</li> <li>中央区役所仮庁舎の庁舎案内のため、コンシェルジュを通年で配置し、インターネットによる待ち時間確認サービスや、新たに作成する庁舎案内パンフレット等を有効に活用。</li> </ul>
イ 押印の見直し及び行政手続のオンライン化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>R3.2に「札幌市押印義務の見直し指針」を策定、国等により押印が義務付けられているものを除き、本市の条例等や慣行により押印を求めているものは、原則押印義務付けを見直す旨を庁内通知。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>R3.8に押印見直し状況に係る詳細調査を実施、秋頃に関係規程の改正を予定。</li> <li>自治体DX推進計画に定める本市所管27手続（子育て・介護・罹災証明等）のうち、未対応の7手続について、令和4年度末までに、マイナポータルを活用したオンライン化を目指し調整中。</li> <li>その他市政手続全般について、<u>スマホ・PC上にて本人確認、オンライン決済までワンストップでの申請が可能となるプラットフォーム「スマート申請」を導入（R3.7月）</u>。今後、市民の利便性の高いものから優先的にオンライン化の検討を行い、令和3～4年度にかけ、順次、住民票・税証明の請求等のオンライン申請の開始を目指す。</li> </ul>
<b>(2) 業務の効率化・生産性の向上</b>		
【プランにおける取組の方向性】 ・業務フローなどを客観的な調査等により課題や問題点を可視化する「業務の見える化」を進め、不断の見直しを行う組織マネジメントへの取組を推進。 ・業務フローの再構築や省略化、職員が行う必要のない業務の自動化、委託化など業務の効率化に関する多角的な検討を推進。		
ア 「業務の見える化」の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政事務の効率化に向け、感覚的な議論ではなくデータに基づく客観的な議論による検討を行うため、令和元年度に、市の全事務分掌の各業務について、大まかな業務量を把握。</li> <li>令和2年度には、更に作業レベルに分解した詳細調査を実施するとともに、保育士業務、就学援助業務、生活保護業務など個別業務の詳細調査を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治体DX計画によりシステム標準化が見込まれる<b>基幹17業務（約250手続き）を対象に、詳細な業務フロー（業務手順書）を作成（R3.7）</b>。</li> <li>業務手順書は、災害時のBCPや効果的な業務の引継ぎ、管理職によるマネジメント強化への活用が期待できることから、今後、手順書の作成を他の業務に広げていき、<b>行政事務センターへの委託化やICTツール（RPAなど）の活用などの業務改善を効果的に推進</b>していく。</li> </ul>
イ 行政事務センターの設置及び更なる活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>書類の形式的審査や不備対応、データ入力、封入封緘作業等、職員ではなくてもできる業務を一括して集中処理する「行政事務センター」の開設に向けた調整を実施、R3.6に開設。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政事務センターに委託した<b>当初5業務についての成果を把握し、福祉業務など職員が本来担うべき業務へのリソースの振り向けを促進</b>。追加委託業務について、業務フローの検討・調査のうえ、<b>令和3年度中に追加業務を選定する</b>。</li> <li>給与・旅費・福利厚生等の庶務的業務を集約する「総務事務センター」導入に向けた検討に着手。</li> </ul>
<b>(3) 組織・職員力の向上</b>		
【プランにおける取組の方向性】 ・全ての職員がその能力を最大限に発揮できる環境を整えるため、テレワーク制度などのより多様で柔軟な働き方の実現に向けた取組を行い、市民サービスの高度化の基礎を固める。 ・職員一人ひとりが当事者意識を持って改善の必要性を認識し主体的に考え行動できるよう、職場意識の変革や組織風土改革などに取り組む。		
ア デジタル・ワークスタイル実現のための環境整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレワーク環境の拡大に向け、外出先からイントラ環境にアクセス可能なモバイル端末の実証実験を行い、効果の検証を行うとともに、スマホ等からメールなどの閲覧が可能なアプリケーション「CACHATTO」の運用を開始。</li> <li>在宅勤務・時差出勤について、コロナ対策のための暫定運用を開始。時差出勤は、R3.4より一般制度化を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>テレワーク環境の拡大に向け、モバイル端末を令和3年度内に1,000台導入し、在宅勤務やモバイルワークでの活用、各種会議時での有効活用を図る。併せて、ペーパーレスの促進に繋げる。</b></li> <li>在宅勤務について、令和3年度内に一般制度化を行う。</li> <li>グループウェア更新に向け（R4）、ビジネスチャットやオンライン会議を用いた有益な情報共有・コミュニケーションについて検討を進める。</li> </ul>
イ 職員力向上に向けた人材の確保・育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度の採用試験の受験者数確保に向けた取組については、新型コロナウイルスの影響により、インターンシップを中止、オンライン説明会を開催した。</li> <li>役職者向けの研修にて、自己分析結果を基に「管理監督者の心得」の内容を再認識するカリキュラムを取り入れた。「心得」については、自己申告や服務関係の通知等で局内周知を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年度より、新たに職員採用試験社会人経験者の部にて、「一般事務（福祉コース）」及び「保育士」の区分を設置。また、令和3年度に、市政課題に対応するため、新たに特定任期付職員として弁護士有資格者を採用したほか、新型コロナ対応に従事する任期付職員を採用。</li> </ul>