

基本方針 1. 社会の変化に対応した市民サービスの向上

各取組項目	現状と課題	対象所属	改革戦略
1. 上尾市ICT化推進計画の着実な実施	市民がいつでも、どこでも、簡単に行政サービスの利用や手続が行えるよう、新たなデジタルツールを活用し、市民サービスの向上に取り組む必要がある。 併せて、デジタル化等による行政事務の効率化にも取り組む必要がある。	全庁 (IT推進課)	<p>【変更前】 上尾市ICT化推進計画に沿って、定型業務の全庁的なAI-OCR、RPAの展開や、市民サービスの向上としてAIチャットボット、手続きナビ等の導入について検討し、着実に取り組んでいく。</p> <p>【変更後】 上尾市ICT化推進計画に沿って、行政手続のオンライン化等により、更なる市民サービスの向上を図るとともに、新たなデジタル技術の活用やシステム標準化(※)による行政事務の効率化に着実に取り組んでいく。</p> <p>※システム標準化: 各自治体における住民基本台帳、個人住民税などの20業務の情報システムを標準化基準に適合した標準準拠システムへ移行すること</p>
2. 便利な窓口の実現 ★	申請等の項目が多く、記入に時間を要することが窓口での手続きを遅滞させる要因の一つとなっている。待ち時間を解消し、市民の負担を軽減するため、システムの導入等により手続きの簡略化・効率化を図り、窓口の利便性を高める必要がある。	IT推進課、市民課、証明書発行センターほか窓口所属	ICT技術や市が把握している住民情報などを活用し、手書き項目を極力なくす「書かない窓口」の実現を検討する。
3. 総合的なコールセンターの導入 ★	市の代表電話への問合せは内容が多岐にわたり、その都度担当課へ引き継がれ対応している。そのため、回答まで一定の待ち時間が発生するほか、担当課に引き継がれるまでに複数の部署を経由することもあり、余計な時間を要することがある。また、定型的な問合せも全て担当課の職員で対応することから、職員の時間外勤務を増やす要因となっている。	行政経営課、総務課	市民から頻繁に問い合わせのある定型的な質問について、一元的に回答できる総合的なコールセンターの設置について検討する。

基本方針 2. 効率的・効果的な行政運営

各取組項目	現状と課題	対象所属	改革戦略
4. 相談業務へのAI技術活用 ★	担当課によっては市民から多数の相談が寄せられ、適宜相談内容を記録しているが、相談対応後の記録票作成に時間を要することや、記録票の内容が作成する職員によって均一となっていないことなどの課題がある。	IT推進課、こども家庭保健課、健康増進課、高齢介護課、障害福祉課、生活支援課	AI音声認識技術やデータ分析技術を用いて、相談内容から自動で相談記録票を作成するシステムの導入を検討する。
5. アナログ規制の見直し ★	市における規制や運用ルールが、書面等のアナログ的な手段を前提として定められており、申請手続き等の合理化が図られていないものがあることから、デジタル技術の活用によるアナログ規制の見直しに取り組む必要がある。	全庁（行政経営課、総務課、IT推進課）	条例や規則等からアナログ規制となっている条文を洗い出し、例規等の改正に向けた検討を行う。
6. 所管業務の見直し ★	社会情勢の変化により、今後行政課題が多様化し業務量が増えていく一方で、職員の確保は困難となっていくことが予想される。 こうした状況の中で、各課の所管する業務（各課で策定している計画や会議体等を含む）について、効率化・スリム化を図り、真に不可欠となる業務やサービスの実施を検討していく必要がある。	全庁（行政経営課）	所管する業務について、現在も必須な業務であるか、業務の重複が生じていないか、実施回数が適正であるか等の視点から全庁的に洗い出しを行い、業務の廃止も含めた実施方法の変更等の見直しを進める。
7. 民間活力の活用 ★	今後も財政的・人的資源が限られることが見込まれる中で、効果的・効率的かつ安定的に行政サービスを提供していくため、民間活力の活用を推進していく必要がある。	全庁（高齢介護課）	介護認定業務など、民間活力の活用が可能な業務について、委託化を検討する。
8. ペーパーレス化の推進	電子決裁システムの導入や無線LAN環境の整備を行ったことにより、ペーパーレス化は一定程度進んだが、更なるペーパーレス化の取組を進めていく必要がある。	総務課、IT推進課、契約検査課、財政課	引き続き、コピー機やプリンターの使用を抑制するとともに、現在、電子決裁の対象となっていない文書のシステムの導入等について検討する。
9. 税外収入の更なる確保 ★	財源確保や行政資源の有効活用のため、ふるさと納税、市有施設等に愛称を付与するネーミングライツ、広報誌や市ホームページ等への有料広告等の取組を行っている。引き続き、新規契約者等の獲得に向けPRの強化など、積極的な取組が求められている。	全庁（広報広聴課、行政経営課、財政課）	様々な取組を実施し、税外収入の更なる確保に取り組む。

基本方針 3. 職員が働きやすい環境づくりと組織力の向上

各取組項目	現状と課題	対象所属	改革戦略
10. 快適な庁舎環境の整備 ★	一部の部署では、空間的な制約により、繁忙期等に窓口や相談スペースが不足する状況や、執務室に事務机が密集し、執務室内の室温管理等がしづらい状況となっている。また、全庁的に打合せ場所や会議室が不足している状況であり、庁舎環境の見直しが必要である。	行政経営課、職員課、総務課、施設課	ペーパーレス化の推進と合わせて、執務室のキャビネット配置等を見直し、ゆとりある窓口空間や快適な執務室への整備を行う。また、他の公共施設等の活用も含め、庁舎外で執務室や会議室等として利用できる場所の確保についても検討する。
11. 多様な働き方の促進 ★	現在職員の多くは固定された勤務時間での勤務となっているが、ライフスタイルや仕事に対する価値観も多様化していることから、それぞれのライフステージに応じた働き方を選択できるようにする必要がある。また、退職者数の増加の一方で採用倍率が低下していることから、魅力ある職場環境づくりが求められている。	職員課	週休3日制の導入など、職員の多様な働き方に資する方策について検討する。
12. 組織・人員配置の見直し ★	社会情勢が常に変化している中で、行政課題も変化することから、業務内容や業務量等を把握し、限られた人材で行政課題に対応するための最適な組織・人員配置の体制を構築することが必要である。	全庁（行政経営課、職員課）	必要に応じ、組織の再編や課内室の設置を行うとともに、適正な人員配置を図っていく。