

# スマートとよなかプロジェクトの実施について ～サービスの向上・見直し, 業務効率化の推進～

1. 目的 

「経営戦略方針」に基づく取組みを推進するため、市民サービスの向上に主眼をおいた新たな事務事業の見直しを「スマートとよなかプロジェクト」として実施する。
2. 対象期間 

令和2年度（2020年度）～ 令和4年度（2022年度）  
※経営戦略方針（2019～2022）と同期間
3. 対象事業 

(1) 市民サービスの向上

  - 行政手続き等の電子化
  - 公民学連携の推進
  - 広域連携事業の実施

## (2) 社会情勢に応じたサービスの見直し

- 支援サービス提供手法の見直し
- 発行物の電子化
- 市が担うべきサービス範囲の見直し

## (3) 業務の効率化

- R P A、A I - O C R等の導入
- A Iの導入
- 総務業務の支援
- 業務フローの見直し

## 4. 進捗管理

- 取組み内容については、毎年度末に進捗状況を公表、総括したうえで、次年度の対象事業を選定します。

## 5. 取組み内容

### (1) 市民サービスの向上

	令和3年度取組み (2021年度)	令和4年度目標 (2022年度)
行政手続き等の電子化	<ul style="list-style-type: none"><li>・手続きのオンライン化の拡充</li><li>・各種システム及びサービスの拡充</li></ul>	オンライン申請および キャッシュレス決済に ついて『実施率100%』
公民学連携の推進	<ul style="list-style-type: none"><li>・連携事業の実施</li><li>・公民学連携プラットフォーム登録数の拡大</li><li>・連携協定の締結</li><li>・地域課題解決支援事業の実施</li></ul>	30事業以上実施
広域連携事業の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>・広域連携事業の実施及び検討</li><li>・実施に向けた調整</li></ul>	3事業以上実施

(2) 社会情勢に応じたサービスの見直し

	令和3年度の取組み (2021年度)	令和4年度目標 (2022年度)
支援サービス提供手法の見直し	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 事業見直しの継続検討、調整</li><li>・ 新たな見直し対象事業の選定</li></ul>	10業務以上見直し
発行物の電子化	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 発行物の電子化の拡大</li></ul>	30種類以上電子化
市が担うべきサービス範囲の見直し	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 対象事業のあり方について検討</li></ul>	2業務以上見直し

### (3) 業務の効率化

	令和3年度の取組み (2021年度)	令和4年度目標 (2022年度)
RPA、AI-OCR等の導入	<ul style="list-style-type: none"><li>・本格導入及びその調整</li><li>・対象業務の検討</li></ul>	35業務以上導入
AIの導入	<ul style="list-style-type: none"><li>・AIの本格導入 (議事録作成、保育所入所選考、市税納付推進)</li></ul>	3業務以上導入
総務業務の支援	<ul style="list-style-type: none"><li>・押印手続き見直し施行</li><li>・テレワークシステム試行継続</li><li>・電子決裁の拡大</li></ul>	2業務以上導入
業務フローの見直し	<ul style="list-style-type: none"><li>・業務フローの見直し実施 (電子化・RPA化等)</li></ul>	時間外勤務時間5%削減 (令和元年度比)