

# 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2年度取組み (2020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>電子化業務の検討</li><li>次年度実施に向けた調整</li></ul>	3業務以上実施
公民学連携の推進	<ul style="list-style-type: none"><li>公民学連携プラットフォーム設置</li><li>包括連携協定締結</li><li>連携事業実施</li><li>企業フォーラムの実施</li></ul>	3事業以上実施
広域連携事業の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>広域連携事業の検討</li><li>次年度実施に向けた調整</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2年度の取組み (2020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>・ 社会情勢に応じたサービス提供手法の検討</li><li>・ 対象事業の見直し</li></ul>	10業務以上見直し
発行物の電子化	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 電子化可能な発行物の検討</li><li>・ 次年度電子化に向けた調整</li></ul>	10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>・ 公民役割分担のあり方検討</li></ul>	2業務以上見直し

### (3) 業務の効率化

	令和2年度の取組み (2020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</li> <li>・ 財務会計システムにRPA実装</li> <li>・ 試行導入業務所管課以外へ新規導入を実施</li> <li>・ 次年度対象業務の検討</li> </ul>	15業務以上導入
AIの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会議録作成支援システム導入に向けた検討・調整</li> <li>・ 保育所入所選考業務に試行導入</li> </ul>	3業務以上導入
総務業務の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ WEB会議システムの導入</li> <li>・ ICTを活用したコミュニケーションツールの試行導入</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>・ 照会・ヒアリング</li> <li>・ 業務フローの見直し実施（RPA化等）</li> </ul>	時間外勤務時間5%削減 (令和元年度比)