

進捗①(市民向け取組)

安心して住み続けられるまちへ。ニーズ志向のサービスづくり

| 項目 | 取組内容(着手済みのもの) | 取組指標 (KPI) | | 今後の推進課題等 |
|---------------------------------------|---|--|--|---|
| | | 2025年度末目標 | 2025.3実績 | |
| 1 市民ニーズをつかみ活かす仕組みづくり | <ul style="list-style-type: none"> ・市政アンケートの一元化 (R6.4～) 全市民対象：17,198人 (7件) 個別対象向け：7,923件 (2件) ・各種広聴データの分析、活用 ⇒ コールセンターデータのダッシュボード化 | <ul style="list-style-type: none"> ・市政アンケート参加数 2万人/年 ・事業者提案 新規10件/年 | <ul style="list-style-type: none"> 28,804人 (144%) 達成 18件 (180%) 達成 | <ul style="list-style-type: none"> ・ニーズデータ等の庁内共有の基盤作り ・データ活用スキルの育成 (政策活用を視野に入れたアンケート設計、データ分析活用等) |
| 2 行政手続のスマート化 | <ul style="list-style-type: none"> ・手続のオンライン化 全手続の8割をカバーする 国重点55項目、本市優先64項目 ・子ども、子育て関連手続の9割をカバーする22手続 | <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請項目数 120件 ・スマート手続の満足度 80% | <ul style="list-style-type: none"> 186件 (155%) 達成 95% 達成 | <ul style="list-style-type: none"> ・学校調書や事業者向け手続のオンライン化拡大 ・「書かない窓口」など、スマート化範囲の拡大 |
| 3 情報発信協働 | <ul style="list-style-type: none"> ・あま咲きコインを活用したターゲット発信 ・コールセンターデータを活用した市民向けチャットボット導入(市民問合せの24H対応) ・デジタルデバイド解消に向けたオンライン窓口実証 | <ul style="list-style-type: none"> ・SDGsポイント4.6万/年 ・総合CC一次回答率 100% ・スマホ教室等参加 1,000名 | <ul style="list-style-type: none"> 5.7万件 (124%) 達成 98% 1,148名 (114%) 達成 | <ul style="list-style-type: none"> ・広報戦略と連携した広報DXの検討 (情報発信一元化や双方向化) |

進捗②(職員向け取組)

信頼されるパートナーへいきいきと働き成長できる人・組織づくり

| 項目 | 取組内容(着手済みのもの) | 取組指標 (KPI) | | 今後の推進課題等 |
|---------------------------------|--|--|---|---|
| | | 2025年度末目標 | 2025.3実績 | |
| <p>4</p> <p>多様な働き方推進</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・スマートワーク（時間、場所によらない多様な働き方）の推進 ・“ばいitari値い”（エンゲージメントデータ）による組織状態の見える化、改善推進 | <ul style="list-style-type: none"> ・在宅勤務利用者数 1,600人 ・超過勤務縮減 年間一人当たり 20%縮減 145 H (R4実績) → 120 H | <p>1,484人 (92.7%)</p> <p>▲7% (135時間)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・実践状況の見える化、効果分析等による、持続可能な推進手法の確立 |
| <p>5</p> <p>業務効率化</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・業務プロセス改革 Kintone、RPA活用による業務効率化 チャットGPT（生成AI）実証 業務DX検討（会計、いくしあ、こども） ・ペーパーレス：ルール策定、全庁推進 ・EBPM | <ul style="list-style-type: none"> ・業務改善時間 1万時間 ・印刷削減 ▲50% (R2~4年度平均比) | <p>152% (15,245時間) 達成</p> <p>▲15%</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・会計DX等、抜本的プロセス改革に向けたルール、システム見直し ・業務効率化の加速に向けた、AI等の破壊的技術の活用拡大 |
| <p>6</p> <p>人材育成</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・DX人材育成 DX推進員84名向け研修（毎月） 階層向け職員研修 ・セキュリティ強化 階層別研修 外部、内部監査の実施と課題改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・DX専門人材育成15人 ・職場推進者育成 20% ・セキュリティ監査指摘対応 100% | <p>—</p> <p>44% 達成</p> <p>100% 達成</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・職員のキャリアデザイン設計等と連動した組織的な育成体系づくり |