

【資料4-2】 デジタル化の検討・推進において 意識していただきたい事項

経営戦略部 情報戦略課【事務局】

デジタル化・業務効率化

実現したい市役所の姿

I

※陥りがちな状態

II

- ◆庁内一体で、デジタル化を進めることで、業務効率化が進展することを目指していく。
- ◆一方で目標①「行かない・書かない・待たない窓口」、目標②「ミライのフツ-をつくろう」を推進すると、「I」のように市民との接点が減少してしまうことが懸念される。
- ◆市民サービスの質の向上、必要な施策の検討の土台・基礎となるのは、「市民のニーズ」・「市民の意見」。
- ◆デジタル化によって、これらを把握する行政の基本である市民との接点を減らしてはならない。
- ◆そこで本市が実現したいデジタル化の姿は「II」。
- ◆「II」の状態、すなわち、デジタル化も進展し、市民との接点も確保することを目指す。
- ◆デジタル化等により生み出された時間を活用し、市民ニーズを工夫して把握し、施策へ生かすことを目指す。

市民と接する時間

＜基本理念：目指す姿＞
ICTの活用で実現する安心で活力と魅力のあるまち豊田

実現したい市役所の姿

- 目標①：行かない・書かない・待たない窓口＝スマート窓口の実現
- 目標②：ミライのフツールをつくろうに向けた実証等の積み重ね
- 目標①・②の実現で効率化された時間を活用した市民ニーズの把握
- 市民ニーズに基づき新たな施策の立案・実施

実現したい市役所の姿に必要な職員の資質

◆「デジタル化すべきもの(仕事)」と「アナログで残すべきもの(仕事)」を見極める力

- ・ただ単に現状の仕事をデジタル化することではなく、業務改善の視点を持ちながら、デジタル化すべき仕事を見極め、市民との接点確保のためなど敢えてアナログで残すべき仕事を見極める力
- ・デジタル技術に判断を委ねるのではなく、デジタル技術を使いこなし、職員・組織が判断していく
- ・市民・事業者にとっての「イチイチ感」・「ワザワザ感」を見極める力

◆デジタル技術を積極的に理解・活用していく力

- ・日々進展するデジタル技術に対して否定的にならず、積極的に理解し、自分の仕事に活用していく力
- ・「誰か」が理解するのではなく、職種・役職に関わらず「誰も」が理解していく
- ・また、それを個々のノウハウに留めることなく、課内での共有、部内での共有など広げていく力

◆デジタル化・効率化されたことにより生み出された時間を賢く活用する力

- ・デジタル化が進展することで、新たに生み出される時間をリアルな市民ニーズを把握する時間に活用したり、必要な施策を検討・実施することなどに賢く活用する力

◆市民との接点にアプローチしていく力

- ・市民のニーズは待っていても把握することはできません。職員一人ひとりが市民にアプローチし、市民の声を「聞く力」を持ち、コミュニケーションをしながら、市民の思いに「共感する力」が必要