

令和2年度  
(2020年度)

## 総合政策部の取り組み実績

<部長の方針・考え方>

新型コロナウイルス感染症に対する、市民の不安や生活課題を解決するため、「新しい生活様式」の定着に向けた取り組みをはじめ必要な対策を構築し、市民が安心して暮らせるコロナに負けないまちづくりを進めます。そのためにも、新型コロナウイルスによる本市行財政への影響を分析しながら、これまで以上に効果的・効率的な行財政運営を行い、まちの魅力向上に取り組めます。

- ①市民目線で考えることの徹底
- ②より効率的で機能的な業務体制の確立
- ③ICT施策の展開
- ④「新しい生活様式」を取り入れた施策展開

### 具体的な取り組み：行政評価システムの再構築

新型コロナウイルス感染症への対策が求められる中、市税収入の大幅な落ち込みが予想されます。そのような状況下においても、さまざまな事象に対応できる安定した財政基盤構築のため、具体事業の実施にあたっては目的を明確にするとともに、適切なKPI（重要業績評価指標）を設定するなど、事務事業の効果検証をより一層選択と集中の視点のもと、企画政策課・財政課・行革推進課が連動・連携して取り組みます。

また、今年度につきましては、上記の状況を踏まえたうえで事務事業の検証を行い、次年度の財源確保に努めるとともに、事業廃止も含めた効果的な事業への転換を図ることができるよう、行政評価システムの再構築を行います。

<b>実 績</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>① 行政評価システム再構築を完了。</li><li>② 事務事業におけるロジックモデル及び指標等の評価を実施。</li></ol>
<b>説 明</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>① 企画・財政・行政改革の観点から一体的に事業を捉える本市の行財政経営システムの考え方にに基づき、新規事業をはじめ既存事業の検証・評価・見直しの事業単位を事務事業実績測定の単位に統一するとともに、人員体制や予算・決算額を可視化していくため、行政評価システムを再構築しました。 今後はこの行政評価システムを活用することで、選択と集中をさらに推進し、EBPM（根拠に基づく政策立案）の手法を取り入れるなど、より質の高い行財政運営に取り組んでいきます。</li><li>② 事務事業ごとに設定しているロジックモデル及び指標等について、外部有識者から評価・助言をいただくとともに、ロジックモデル等の設定のための指針となる「事務事業効果測定指標設定ガイドライン」を策定しました。 令和3年度は、このガイドラインに基づき、より確度の高い効果測定の実施に向け、ロジックモデルや指標等の検証を行うとともに、ロジックモデル等を活用した既存事務事業の廃止を含めた見直しにも取り組みます。</li></ol>

## 具体的な取り組み：公民連携の強化

シティプロモーション推進プラットフォームの見直しなどを行うことで、民間の柔軟な発想や創意工夫を本市の施策により積極的に取り入れ、市民、地域、事業者、大学などと行政課題や目標を共有し、それぞれの特性や資源などを生かした協働の取り組みを行います。

また、縦割り行政ではなく、横串連携や組織横断的な庁内連携を実現し、より効果的な取り組みを目指すとともに、新型コロナウイルス感染症を含めた、あらゆる危機管理事象に対しての未然防止や対応策、新しい生活様式について、公民連携を最大限に活用していきます。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 9月に「公民連携プラットフォーム」を設置。          &lt;民間企業・大学の登録：51件、事業提案：40件&gt;</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 行政と市民、事業者がともに市の課題解決を図っていく「シティプロモーション推進プラットフォーム」を、公民連携強化の観点から見直しました。</p> <p>新たに設置した「公民連携プラットフォーム」は、市の課題を明確化して公表し、案件によっては市の事業費負担も見据え広く提案を募集するものです。</p> <p>事業提案のうち、令和2年度は、株式会社Reviewとの学生の就労支援にもつながる「空き家・交通看板調査」事業や株式会社オーシャンブルースマートとのシェアサイクル「PiPPA（ピッパ）」の市内展開、日本電気株式会社（NEC）との、人流データの分析・把握等を行う「スマート街路灯」の運用開始などに取り組みました。</p> <p>令和3年度は、庁内での広がり、浸透を深めるとともに、東部地域の活性化など市の重要課題の解決・魅力の向上にも積極的に繋げていきます。</p>

## 具体的な取り組み：新しい生活様式を取り入れたスマート自治体の実現

新型コロナウイルス感染症を乗り越えるためには、新しい生活様式の定着や非接触型のまちづくりに向けて取り組みを進めて行く必要があります。感染拡大の次の波に備えるためにも、新しい生活様式を取り入れた「スマート自治体」の実現が必要不可欠で、三密回避や非接触型をキーワードにICTを活用した市民サービスの向上を進めます。

また、「スマート自治体」の取り組みを進めるうえで、効率的・機械的になる一方で市民との心の距離を離さないように意識し、市民目線で考えることの徹底を図ります。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 汎用型電子申請システムの導入及び遠隔相談等の施策等の取組み方針の決定。</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 非接触型での行政サービス提供について、加速度的に手続のオンライン化推進を図るため、市民にも職員にも使いやすい汎用型電子申請システムを令和3年度に導入していく方針を決定しました。また、市民との各種相談等業務にお</p>

	いて、普及の進むビデオ通話サービスを活用した遠隔でのサービス提供を進めて行くことについても、庁内での方針を固めました。
--	---

### 具体的な取り組み：ICTを活用した市民サービスの向上

より効率的で機能的な業務体制の確立や新型コロナウイルス感染症を含めた、あらゆる危機管理事象に対して、迅速な情報共有などの観点から、テレビ会議システムの導入や新しい生活様式を取り入れた施策展開の一つとして、勤務場所に拘束されず業務が行えるよう、ICTを活用したモバイルワークの充実を図り、職員が本来業務に注力できる環境を整備します。

また、市民が窓口に来庁する時間を事前に予約できるサービスを行うことで、窓口の滞在時間の短縮や混雑緩和、市民の視点・立場に立った窓口来庁予約システムを導入するとともに簡易的な申請・届出を中心にオンライン化の拡充を行い、来庁せずとも手続が行える環境整備を進めます。

<b>実績</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 職員の在宅勤務を可能とするテレワーク環境の整備。</li> <li>② 窓口来庁予約システムの導入。  <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;児童扶養手当の申請窓口予約の他、イベント予約等 13 の予約手続を整備&gt;</li> </ul> </li> <li>③ 市HPの投稿フォームの活用や、国の整備する電子申請サービス（ぴったりサービス）を活用した行政手続のオンライン化の取り組み。  <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;9 手続をオンライン化&gt;</li> </ul> </li> </ul>
<b>説明</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 新しい生活様式の普及や働き方改革の一貫として、職員が自宅からでも庁内システム等へ接続して執務可能なよう持ち運び可能な端末や通信回線サービスを導入し、テレワークのための環境整備を行いました。</li> <li>② 短期間に集中するなど、混雑が予想される手続窓口について、予め来庁日時を指定することで、窓口の混雑緩和を図りました。また、オンラインで市のイベントへの参加申込を可能としました。</li> <li>③ 市HPの投稿フォームを活用した市民・事業者からの簡易的な報告等の手続及びぴったりサービスのマイナンバーカードを用いた本人確認機能による、児童手当関係手続等について、来庁することなくオンラインで手続可能なよう環境整備を行いました。</li> </ul>

### 具体的な取り組み：SDGs（持続可能な開発目標）達成に向けた取り組み

「誰一人取り残さない」という理念のもと、17 の目標を掲げるSDGsについて、本市の施策との関連付けや市民参加型のワークショップによる目標設定などに取り組み、あわせて職員の意識醸成を図ります。取り組みにあたっては、育児や介護をはじめとする生活のさまざまな場面において、多くを女性が担っている現状を踏まえ「女性」の視点を取り入れた総合的・横断的な取り組みに加えて、新しい生活様式を踏まえた取り組みを図り、様々なステークホルダーとの連携を行います。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 職員の意識醸成を図るため、9月に職員研修を実施。 ② 内閣府へ「SDGs未来都市等提案書」を提出。</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 職員のSDGsに対する理解促進を深めるため、本市とSDGsの推進等で連携している民間事業者へ講師を依頼し職員研修を実施しました。今後は、総合計画の各施策とSDGsとの関連付けを行い、まちづくりの課題に対応していくことでSDGsの達成を図っていきます。</p> <p>② 本市のSDGsの取り組みを推進するにあたり、女性の視点からのまちづくりの課題等をテーマに、民間事業者の女性社員や本市の女性職員を対象としたワークショップ形式による研修を実施しました。また、府内の高校が実施する総合学習において、SDGsと市の課題を一体的に捉え、双方を関連付けて学び、理解を深めることで、若い世代のまちづくりの担い手の育成をめざした取り組みを実施しました。</p> <p>年度末には、本市のSDGs達成に向けた取り組みを提案書としてまとめ、内閣府のSDGs未来都市等事業に提出しており、令和3年度以降、提案内容を推進していきます。</p>

### 具体的な取り組み：スマートフォンを活用した情報サービスの仕組みづくり

スマートフォンの普及が進む昨今の状況を踏まえ、LINE公式アカウントを活用した情報サービスを、新型コロナウイルス感染症を含めた、あらゆる危機管理事象に対して、災害時の緊急情報、市民が必要とする情報の発信や危険個所の通報機能を提供します。さらに、住んでいる場所などの属性情報に応じた情報発信等の機能向上を図るため、統合型アプリを導入します。

<p><b>実績</b></p>	<p>① 市のLINE公式アカウントを5月に開設。 ② 市のLINE公式アカウントを7月にリニューアル。 ③ スマートフォンを活用した情報施策の検討。</p>
<p><b>説明</b></p>	<p>① 広く利用されているメッセージングアプリを活用することで、緊急情報等の迅速な伝達手段を用意し、あわせてよくある質問への回答を整備する等により、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けた対応を図りました。</p> <p>② チャット画面上から危険箇所等の写真画像を含む通報受付ができるよう整備し運用を開始しました。あわせて市の公式アプリ等の情報をメニューに掲載し、市のスマートフォン向け施策の一元的な提供に取り組みました。</p> <p>③ 普及が進むスマートフォンを活用した今後の情報施策について、市のアプリを展開している部署のほか、広報・広聴部門を含む体制を構築し、市の提供サービスへの導線や機能の統合化、情報伝達のあり方等に係る検討を実施しました。検討の結果、LINE公式アカウントのさらなる機能拡充を図り、情報発信や掲載コンテンツの強化、避難所開設や気象情報等の即時伝達、都市インフラの状況等の防災関係機能を搭載していく方針としました。</p>