

(1)情報共有の推進

取組項目	①双方向性を意識した情報共有の推進					
取組内容	SNS等新たな広報媒体の活用、オープンデータの共有、出前講座の充実などを通じて、市と市民との双方向性を意識した情報共有を推進する。					
指標①	SNS等広報媒体(フェイスブック等)のフォロワー数				所管課	広報広聴課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①	1,483	5,253	6,825			6,000
令和2年度取組状況	新型コロナウイルス感染症への関心の高さなどが影響し、フォロワー数は想定以上に伸びた。また、林木育種場旧庁舎のツイッターアカウントの新設や広報広聴課のInstagramの活用開始などで、SNSを媒体として市民との情報共有が進んだ。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	今後も、各部署によるSNS利用を促していくとともに、媒体特性に合わせた運用により、さらなるフォロワー獲得を目指す。					
指標②	オープンデータの共有				所管課	総)総務課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値②		検討	検討	実施		
令和2年度取組状況	道が主催した「北海道オープンデータセミナー」に参加し、全国的なオープンデータの取組みや道内における先駆的な活用事例などの情報収集を行った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	さっぽろ連携中枢都市圏による圏域共通のオープンデータ構築を視野に、江別市として実現可能な項目からオープンデータ化を進める。					
指標③	出前講座開催回数				所管課	市民生活課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値③	97回	97回	69回			110回
令和2年度取組状況	新型コロナウイルス感染症の影響により出前講座の開催回数は減少したが、新規講座を開設するなど、初期値(2017年度)の77講座から92講座にメニュー数を増やし、受講機会の拡充に努めた。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度に引き続き出前講座の申込み数が少ないことが予想されるが、新規講座の開設や従来の講座の更新を行うなどして、一層の受講機会の拡充に努める。					

基本目標1 市民参加と協働による行政運営

(2) 市民参加機会の充実

取組項目	①市民参加手続きの周知・啓発					
取組内容	市民参加条例に基づき、市民が政策の意志決定過程に参加する機会を増やすため、市民参加手続き方法の周知、審議会等における市民公募委員枠の拡大、市民に対するアンケート調査の実施、パブリックコメントの充実などに努める。					
指標①	市政への市民参加の機会が十分にあると思う市民割合				所管課	市民生活課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	64.8%					71.0%
実績値①		80.2%	77.7%			
令和2年度取組状況	広報誌やホームページ等により市民向けに市民参加の手法や機会の周知、市民参加予定事業の一覧や市民参加についての内容を盛り込んだリーフレットの配布のほか、全庁的に審議会などにおける市民公募委員枠の拡大について依頼するなど、市民参加機会の拡充に努めた。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、様々な手法で市民参加の機会を周知するほか、市民公募枠の拡大についても取り組んでいく。					

(3) 協働に取り組む人づくり

取組項目	①協働に対する意識の醸成					
取組内容	地域イベントへの若手職員の派遣や、協働を担う各種団体等への支援を通じて、市職員や市民の協働に対する意識を醸成する。					
指標①	「協働」によるまちづくりが進んでいると思う市民割合				所管課	市民生活課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	21.7%					30.0%
実績値①		34.1%	31.8%			
令和2年度取組状況	地域イベントへの職員派遣については、新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント自体が中止となったため、実施できなかったが、市民活動団体などを対象に協働の担い手向けセミナーを開催するなど、協働の意識が高まるよう啓発に努めた。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	地域イベントの開催が難しいことから、セミナー開催などを中心に協働の意識が高まるよう、啓発に努める。					

基本目標2 意識と能力の高い職員による柔軟な行政運営

(1)優れた人材の確保

取組項目	①職員採用手法の検討					
取組内容	意欲と能力のある人材を採用するため、民間企業志望の方などにも広く受験してもらえるよう、PRの充実を図るなど職員採用手法の改善を行う。					
指標①	職員採用手法の改善				所管課	職員課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①					→	
		検討・実施	検討・実施			
令和2年度取組状況	令和2年度に引き続き、一般事務職(社会人の部)の学科試験においてSPI3テストセンター方式(受験者が指定した日時及び会場(全国に拠点)にて受験する手法)を活用したほか、一般事務職(大学の部)及び消防職の学科試験における活用についても検討した。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	一般事務職(大学の部)及び消防職の学科試験においてSPI3テストセンター方式を活用するほか、技術職において「有資格者の部」を新設し、市が指定した資格(職務に直接関連するもの)を有する者については、学科試験において専門試験を課さず、SPI3テストセンター方式のみで受験することを可能とするなどとして、幅広い受験者層の確保を図る。					

(2)職員の意欲と能力の向上

取組項目	①職員提案や業務改善提案の活用・推進					
取組内容	職員個人や、課・係単位など組織レベルで新たな事業の立案や既存事業の改善が提案され、アイデアを共有できる環境の整備を行う。					
指標①	職員提案数				所管課	総務課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①					→	
	13件	増加				
実績値①					→	
		7件	11件			
令和2年度取組状況	募集時期を早めて期間を長く設定し、職員が提案しやすい環境整備を行った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、十分な募集期間を取るなど、職員が提案しやすい環境整備を図る。					
取組項目②	②「人材育成基本方針」に基づく職員の育成					
取組内容	行政運営に必要な人材の確保と育成について基本的な考えを定めた「人材育成基本方針」に基づき、職員の意欲と能力を發揮できる環境をつくり、職員個々のキャリアプラン形成の支援を行う。					
指標①	キャリアプラン形成支援に係る手法の改善				所管課	職員課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①					→	
		検討・実施	検討・実施			
令和2年度取組状況	職員が自らのキャリアプランを考える制度として導入した「自己申告制度」を活用し、セルフアセスメントシートに記載された内容を参考に、職員一人ひとりの能力や適性を考慮した適材適所の職員配置を行った。また、キャリアデザイン(キャリアビジョン)の考え方を学ぶことを目的とした研修を実施し、職員個々のキャリアプラン形成を支援した。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	令和2年度と同様に、セルフアセスメントシートや各種研修などを通じて、職員個々のキャリアプラン形成の支援を継続していく。					

基本目標2 意識と能力の高い職員による柔軟な行政運営

(3) 職員のワークライフバランスの確保

取組項目	①職員の仕事・子育て・女性活躍推進に関する行動計画の推進					
取組内容	職員の仕事・子育て・女性活躍に関する行動計画を推進し、職員がより良い仕事を行う上で、ワークライフバランスが図られるよう努める。					
指標①	育児休業取得率(行動計画の目標値: 男性13%、女性100%)				所管課	職員課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	(男性) 6.9%	13%以上				
	(女性) 100%	100%				
実績値①	(男性)	15.4%	36.7%			
	(女性)	100%	100%			
令和2年度取組状況	職員が閲覧しやすいようにグループウェアに「江別市職員のための子育て支援・介護支援ガイド」を掲載し、支援制度を周知することに加えて、取得率の向上が望まれる男性職員に対しては特に、子の出生などの手続き時に育児休業や休暇制度などを案内した。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	男性職員の育児休業をより取得しやすくするため、産後パパ育休などの出産・育児に係る支援制度の周知を図り、職場全体の意識改革を進めていく。					
指標②	年次休暇平均取得日数(行動計画の目標値: 職員一人当たり年間12日以上)				所管課	職員課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	10.8日	12日以上				
実績値②		11.7日	12.3日			
令和2年度取組状況	休暇取得計画表を配布し、計画的な年次休暇等の取得について周知するとともに、業務内容の点検や見直しを行うことで、年次休暇を取得しやすい環境整備を行った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	計画的な年次休暇の取得についての周知を図るほか、夏季休暇や健康増進休暇と合わせて年次休暇を連続して取得するなどの具体例を提示し、休暇の取得向上を図る。					
取組項目	②時間外勤務等の縮減に向けた取組					
取組内容	職員の健康管理を目的に、パソコンのオンオフ等により職員の勤務時間を確認するとともに、「時間外勤務マネジメントシート」の活用により、業務の見直しや業務分担の平準化など適切なマネジメントを行う。					
指標①	職員1人当たりの年間時間外勤務時間数				所管課	職員課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	161.2時間	縮減				
実績値①		149.6時間	143.0時間			
令和2年度取組状況	インフォメーションでのノー残業デーや時間外実績の周知のほか、各課においては、タイムカードなどにより職員の勤務時間を確認するとともに、「時間外勤務マネジメントシート」を活用し、業務内容の見直しや業務分担の平準化などのマネジメントを行った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	業務内容の見直し等のマネジメントやノー残業デーなどの周知を継続するほか、時間外勤務の上限管理を適切に行い、時間外勤務時間の縮減を図る。					

(4) 組織内のコミュニケーションの活性化

取組項目	①職員のコミュニケーションを活性化させるための執務環境の改善					
取組内容	コミュニケーション能力を向上させることを目的とした各種研修を行うとともに、自由に席を移動できるデスク配置(フリーアドレス)など職場のレイアウト等の工夫や、定例的なミーティングの推奨などによりコミュニケーション活性化を働きかける。					
指標①	コミュニケーションが良好で風通しの良い組織だと思う職員割合				所管課	職員課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	70.2%					77.0%
実績値①		70.3%	68.9%			
令和2年度取組状況	コミュニケーション能力向上に資する研修として、接遇応対力向上研修、ハラスメント研修等を実施するとともに、フリーアドレスデスクや立ち会議デスクの定着を図るなど、コミュニケーションの活性化に努めた。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	今後も職員が意欲的に研修を受講できるよう、必要な知識やスキルを補える研修カリキュラムや研修手法を検討するほか、フリーアドレスデスクや立ち会議デスクの一層の定着を図ることなどにより、コミュニケーションの活性化に資する取組みを継続していく。					

基本目標2 意識と能力の高い職員による柔軟な行政運営

(5) 組織横断的な体制の強化

取組項目	①組織横断的な協力体制の推進					
取組内容	繁忙期等に手薄となった部署に、他部署から職員を派遣することや、課題について複数の部署の職員が検討することなど、組織横断的な協力体制を作る。					
指標①	職員派遣などを実施した件数				所管課	職員課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①	3件	増加				
令和2年度取組状況	新型コロナウイルス感染症の影響を受けた市民に対する経済対策の実施や国勢調査の実施に際し、組織横断的な組織体制を構築し、各課題に対応した。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	今後も必要に応じて、組織横断的な協力体制の構築を図っていく。					
取組項目	②繁忙期を考慮した人事異動の検討					
取組内容	人事異動を、窓口などで市民の転入転出などの手続きが集中する4月のみではなく、繁忙期を避けた時期にも行うことで、職員の業務負担の軽減や、市民サービスの向上を目指す。					
指標①	繁忙期を考慮した人事異動				所管課	職員課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①		検討		実施		
令和2年度取組状況	新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴う対応に当たるため、5月と2月に人事異動を実施したほか、10月には小中学校教育における情報化を促進するため人事異動を実施した。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	今後においても、各課の時間外勤務の分析を行い、適切な時期での人事異動を実施する。					

(6) 職員の定員管理

取組項目	①職員の定員管理					
取組内容	第6次総合計画の趣旨や施策展開、行政需要の変化に対応するため、定員管理方針に基づき、適正な定員管理と柔軟な職員配置に努める。					
指標①	職員数(医療職給料表適用職員を除く)				所管課	職員課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①	806人	検討				
令和2年度取組状況	育児休業等代替職員の一部について、次年度の退職者補充に係る新規採用の前倒しにより正規職員の配置を行った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	地方公務員法の改正に伴い、令和5年度から定年が段階的に引き上げられることから、今後も適正な定員管理を検討していく。					

基本目標2 意識と能力の高い職員による柔軟な行政運営

(7) 災害対応力の高い職員の育成と組織づくり

取組項目	①職員の災害対応能力の向上					
取組内容	各種の防災訓練や図上訓練などを実施し、計画期間内に全職員が訓練を経験するよう努め、組織としての災害対応力向上を図る。					
指標①	職員の訓練参加率				所管課	危機対策・防災担当
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①	—	実施 20.2%	30.5%			100%
令和2年度取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携避難所運営訓練の実施(R2年9月):参加者11名 ・地域連携避難所運営訓練の実施(R3年2月):新型コロナウイルス感染症拡大期のため中止 ・新人職員研修(R2年10月)受講者:23名 ・5年目10年目職員研修の実施(R3年1月)受講者:40名 ・避難所運営訓練の実施(R3年2月)参加者:30名 					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、各種の防災訓練や図上訓練などを実施し、計画期間内に全職員が訓練を経験するよう努め、組織としての災害対応力向上を図る。					

(8) 外部委託化の検討

取組項目	①外部委託化の検討					
取組内容	外部委託が可能な業務について、毎年度、各課等において掘り起しを行い、随時委託化の検討を行う。					
指標①	業務の外部委託化				所管課	政策推進課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①		検討・実施	検討・実施			
令和2年度取組状況	商工業活性化事業、コンピュータ学習室事業(初心者パソコン教室)において、外部委託を行い業務効率化を図った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	今後も、各所管において業務内容の精査を行い、外部委託の可能性について検討していく。					

基本目標3 健全な財政と行政サービスの向上を両立させた行政運営

(1) 財源の確保

取組項目	①未利用市有地の計画的売却等					
取組内容	「公有地利活用基本方針」に基づく未利用地等のうち、売却に適したものを改めて洗い出すとともに、その売却を進め、自主財源の確保につなげる。					
指標①	未利用市有地の効果的な売却				所管課	契約管財課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①		検討・実施	検討・実施			
令和2年度取組状況	「公有地利活用基本方針」に基づく未利用地などの洗い出しを行い、10筆(10,234.77㎡)の売却を行った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、「公有地利活用基本方針」に基づく未利用地などの売却を進める。					
取組項目	②ふるさと納税の推進など財源確保に向けた取組					
取組内容	ふるさと納税の推進、基金の計画的な活用、税源涵養の推進、税等の収納率向上に向けた取組みなどを通じて、財源確保に努める。					
指標①	ふるさと納税の収納額				所管課	契約管財課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①	81,571千円	130,515千円	394,921千円			90,000千円
令和2年度取組状況	寄附者の増加を図り、ひいては江別市のさらなるPRに寄与するため、返礼品の登録数を増加させるとともに、新型コロナウイルス感染症対策のための寄附募集を行うなど、自主財源の確保に努めた。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、関係部局と連携し、効果的なPR方法や、魅力的な返礼品を検討していくとともに、ポータルサイトの取り扱いを増やしていく。					
指標②	市税の収納率				所管課	納税課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値②	97.7%	98.1%	97.8%			
令和2年度取組状況	市税などについて、架電による納付督促、口座振替推奨、コンビニ納付などで市民の納付機会を拡大し、利便性及びサービスの向上を図った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、市民の多様な生活スタイルに応じて、納税者の利便性及びサービスの向上を図っていく。					

基本目標3 健全な財政と行政サービスの向上を両立させた行政運営

(2) 長期的視点に立った公共施設のあり方の検討

取組項目	①「公共施設等総合管理計画」に基づく施設計画の策定					
取組内容	「公共施設等総合管理計画」に基づき、市内の各公共施設などにおける個別の施設計画を策定し、適切な施設管理を行う。					
指標①	各公共施設等における個別の施設計画数				所管課	契約管財課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	5件	増加				
実績値①		6件	13件			
令和2年度取組状況	各公共施設などの所管課に、個別の施設計画の策定状況や今後の策定予定を調査するとともに、計画策定の啓発を行った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	「公共施設等総合管理計画」の見直しを行うほか、公共施設の総合的な管理に係る情報共有等を行う「公共施設等総合管理計画庁内連絡会議」を開催し、さらなる計画策定の促進を図る。					

(3) 業務分析による事務等の簡素化

取組項目	①事務事業評価による事務改善等					
取組内容	事務事業評価表を用いて事業の見直し・簡素化等を進め、より優先度と実効性の高い事業へ集中できる状態にする。					
指標①	まちづくり政策にかかる成果指標の目標達成割合				所管課	政策推進課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	66.7%	100%				
実績値①		87.9%	86.0%			
令和2年度取組状況	まちづくり政策に係る57事業の成果指標のうち、目標達成が49事業、目標未達が8事業という結果であった。主に、生涯学習における心の豊かさや健康、生きがいに関する指標に未達が見られた。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	未達指標の改善に向けて、所管部署と連携して新型コロナウイルス感染症の感染拡大に考慮した有効な取組みを検討し、事業の充実を図っていく。					
指標②	計画的に成果が上がっている事務事業の割合				所管課	政策推進課
	初期値(2017年度)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	92.9%	100%				
実績値①		85.6%	61.4%			
令和2年度取組状況	各部署においては、事務事業評価を行うことで、優先度を意識した業務遂行を行っているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、410事業のうち、目標達成が251事業、目標未達が159事業であった。主に、生涯学習・文化分野における市民スポーツ活動の充実に関する指標に未達が見られた。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、所管部署に対し、成果の向上に向け、事務事業評価表を用いた事業の見直しの必要性を周知していく。					

基本目標3 健全な財政と行政サービスの向上を両立させた行政運営

(3) 業務分析による事務等の簡素化

取組項目	②庁内システムのクラウド化					
取組内容	市の住民票、税務、福祉の住民情報システムをクラウド化することで、システムのセキュリティの強化やサーバ管理等の負担軽減を図る。					
指標①	庁内システムのクラウド化の実施				所管課	情報推進課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①		検討・実施	→			
実績値①		実施・完了	完了			
令和2年度取組状況	クラウドサービスを利用することにより、システムの可用性及びセキュリティの堅牢性が向上し、さらなる安定稼働が実現できた。また、サーバ管理における業務負担が軽減された。(令和元年度完了)					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	令和元年度に実施済み。					
取組項目	③庁内文書の電子化					
取組内容	会議や日常業務の中で慣例的に紙に印刷して使用していた庁内文書について電子ファイル化を進め、紙削減や業務効率化に努める。					
指標①	タブレットPC等の導入				所管課	総)総務課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①		検討・実施	→			
実績値①		検討	検討			
令和2年度取組状況	タブレットPC等を導入することによる業務効率化や費用対効果などについて、検討した。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、費用対効果などを含めた検討を継続する。					
指標②	全庁的に共有されている各種資料等の紙から電子ファイルへの移行				所管課	総)総務課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値②		検討・実施	→			
実績値②		検討・実施	検討・実施			
令和2年度取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年発行している「市税概要」及び「江別市の教育」について、電子ファイルを市のホームページで公開し、冊子での配付を必要最小限に抑えた。 ・複数の部署で、デスクネットの回覧レポート機能や課内共有フォルダを活用することで、紙による回覧を極力控え、用紙の削減に努めた。 					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	全庁的な庁内文書の電子化に向けた取組みが進むよう、引き続き検討する。					

基本目標3 健全な財政と行政サービスの向上を両立させた行政運営

(4) 行政評価の充実

取組項目	①行政評価外部評価の充実					
取組内容	PDCAサイクルによる行政評価の中で市民が参加する外部評価制度を充実させる。					
指標①	行政評価外部評価の効果的な手法の実施				所管課	政策推進課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①		検討	実施			
令和2年度取組状況	江別市行政改革推進委員会と江別市行政評価外部評価委員会を統合するとともに、毎年の外部評価対象事業を絞り込むことで、事務事業所管課へのヒアリング内容の充実を図った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、各課へのヒアリング内容の充実を図っていくほか、外部評価結果を迅速に事業に反映できるよう、報告書の公表を早める取組みを行う。					

(5) 広域化の検討

取組項目	①広域的な連携の推進					
取組内容	近隣市町村と、新たな広域連携の枠組みの形成を推進するとともに、連携する事業について検討し実施する。					
指標①	新たな広域連携の形成と連携事業の実施				所管課	企画課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①		検討・実施	検討・実施			
令和2年度取組状況	「さっぽろ連携中枢都市圏ビジョン」で示された広域連携事業について、行政課題解決につながる連携事業を検討・実施した。また、行政の効率化・オンライン化の推進(スマート自治体)に関する取組みについても検討を行った。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・検討が行われた事業について、実施可能なものから実施していく。 ・各所管と連携事業に関するニーズを協議し、行政課題解決につながる事業の実施を検討する。 ・引き続き、自治体事務の効率化・オンライン化等の課題について、さっぽろ連携中枢都市圏内に分科会を設置し、具体的な取組みについて検討する。 					

(6) 窓口サービスの向上

取組項目	①将来的な窓口サービスのあり方の検討					
取組内容	将来の新庁舎建設の検討に合わせ、AIなどの導入の研究や、ワンストップで利用できる総合窓口等の導入など窓口サービスのあり方を検討する。					
指標①	市民にとってより便利な窓口サービスのあり方				所管課	総)総務課
	初期値	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値①		検討	検討			
令和2年度取組状況	高齢者、中学生までの子を持つ保護者、大学生を対象にした、庁舎耐震化に係る意見交換会を開催し、その中で寄せられた窓口分散化等による意見や問題点などをまとめた。					
実績値を踏まえた令和3年度の取組内容	引き続き、来庁者の利便性の向上を図るとともに、庁舎の建て替え検討に合わせ、窓口サービスのあり方について検討を進める。					