

(案)

第7次

東海市行政改革大綱推進計画

(令和7年度(2025年度)～令和9年度(2027年度)
令和7年度(2025年度)進行状況報告書)

——持続可能な行財政運営体制の構築をめざして——

改革の視点

1 多様な主体との協働・共創の推進

- (1) 市民・団体との協働の推進
- (2) 民間活力の利用拡大

2 効率的・効果的な組織運営の構築

- (1) 組織体制・人員配置の適正化
- (2) 職員力・組織力の向上
- (3) 働きやすい職場づくり

3 健全な財政基盤の確立

- (1) 健全な財政運営の推進
- (2) 事務事業の効率化・最適化
- (3) 公共資産のマネジメントの推進
- (4) 行政サービス及び業務のデジタル化の推進

行政改革推進項目

目 次

表の見方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

1 多様な主体との協働・共創の推進

 (1) 市民・団体との協働の推進

 (2) 民間活力の利用拡大

2 効率的・効果的な組織運営の構築

 (1) 組織体制・人員配置の適正化

 ① 組織の適正化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

 ② 安定した救急体制の確立・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

 (2) 職員力・組織力の向上

 ① 職員力・組織力の高い職場を構築するための各種研修の充実・・ 4

 ② 消防団の充実強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

 (3) 働きやすい職場づくり

 ① 在宅勤務等の柔軟な働き方に関する制度の導入・・・・・・・・・・ 6

3 健全な財政基盤の確立

(1) 健全な財政運営の推進

(2) 事務事業の効率化・最適化

① 下水汚泥の共同処理

7

(3) 公共資産のマネジメントの推進

(4) 行政サービス及び業務のデジタル化の推進

① 情報システムの標準化・共通化への対応

8

② 行政手続のオンライン化の推進

9

③ デジタル技術を活用した内部事務の電子化

10

④ 窓口DXによる市民サービスの向上と業務の効率化

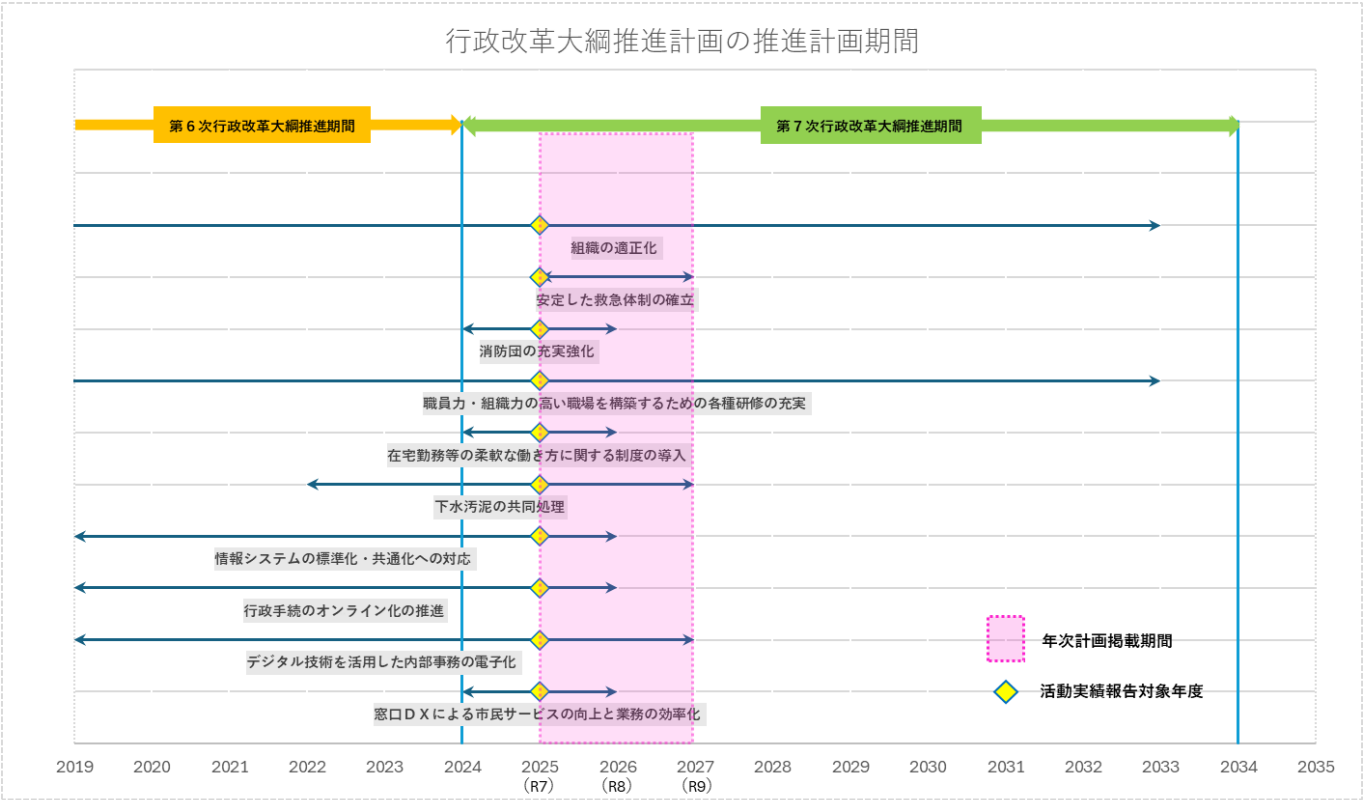
11

行政改革推進項目総括表

12

用語解説

13



表の見方

区分	2 効率的・効果的な組織運営の構築 (関係課・職員課) 適正化				
担当課	企画政策課 (関係課・職員課)	推進期間	(継続 平成26年度～) 令和6年度(2024年度)～ (令和7年度)		
概要	③推進項目として取り組む改革の概要を記載しています。 社会経済環境、市民ニーズの変化に対応し、効率的な市政運営を行うため、部課等の統合、新設や喫緊の社会的課題を解決するためのプロジェクト				
効果(目的)	④推進項目の改革を実施することにより、 得られる効果(目的)を記載しています。 社会経済情勢の変化に機動的かつ的確に対応する組織になる。				
年次計画	令和6年度(2024年度)	令和7年度(2025年度)	令和8年度(2026年度)		
	4月	4月	4月		
	⑤計画期間中の工程を年度ごとに記載しています。 検討 12月・次年度の組織体制の 検討 12月・次年度の組織体制の 検討 12月・次年度の組織体制の				
管理目標 進捗状況	⑥推進項目の改革の成果や進捗を図るために設定しています。 年次計画に基づき実施 年次計画に基づき実施 年次計画に基づき実施				
	⑦当該年度の進捗状況を記載しています。				
	第7次総合計画の将来都市像を実現するための組織体制として、令和7年度に開始予定の東海市創造のまち交流館や建設から50年以上が経過して老朽化が進んでいる市立図書館の複合化等の課題への対応を進めるため、社会教育課を再編し、創造活動・交流推進グループを設置、令和8年に愛知県で開催される第20回アジア競技大会では、カバディ競技の会場市となっており、前年の令和7年度からプレ大会や関連イベント等を開催し、スポーツ振興を推進している。また、市民の生活の利便性を向上させるため、推進室を設置する組織改革(点)⇒8部47課4室100グループ				
当該年度の活動実績	⑧令和7年度の活動実績を記載しています。 推進活動・交流推進活動の推進、市民生活の向上、まちづくりの推進、社会教育課を再編し、創造活動・交流推進グループを設置、令和8年に愛知県で開催される第20回アジア競技大会では、カバディ競技の会場市となっており、前年の令和7年度からプレ大会や関連イベント等を開催し、スポーツ振興を推進している。また、市民の生活の利便性を向上させるため、推進室を設置する組織改革(点)⇒8部47課4室100グループ				
	⑩令和7年度の活動実績を以下の基準で評価しています。				
管理目標実績	年次計画通り	評価	数値目標	進捗状況	総合評価
			—	○	A
分析及び課題	⑨⑦に記載した管理目標の令和7年度実績を記載しています。 おける行政の在り方や将来を見据えたまちづくりを着実に進めることが				
	⑪活動実績及び管理目標実績の分析を行い、進行状況に関する評価(数値目標及び進捗状況)及び今後の課題を記載しています。				

【評価基準】

数値目標	○	○(△)	△	×	×	—	—
進捗状況	○	×	○	○	×	○	×
総合評価	A	B		C	D	A	D

A	順調である
B	やや順調である
C	やや順調でない
D	順調でない

数値目標: △は、数値目標が2つある推進項目のうち、片方だけ目標を達成している場合に該当します。数値目標がない年度は、評価対象としません。

進捗状況: 概ね年次計画通りの場合は○、大幅な遅れがある場合は×

区分		2 効率的・効果的な組織運営の構築 (1) 組織体制・人員配置の適正化			
推進項目名		① 組織の適正化			
担当課		企画政策課 (関係課：職員課)	推進期間	(継続 平成26年度～) 令和6年度(2024年度)～ 令和15年度(2033年度)	
概要		社会経済環境、市民ニーズの変化に対応し、効率的な市政運営を行うため、部課等の統廃合・新設や喫緊の社会的課題を解決するためのプロジェクトチームの設置などを検討・実施する。			
効果 (目的)		社会経済情勢の変化に機動的かつ的確に対応する組織になる。			
年次計画		令和7年度(2025年度)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)	
		4月 ・組織改正の実施 ・次年度の組織体制の検討 12月 ・次年度の組織体制の決定	4月 ・組織改正の実施 ・次年度の組織体制の検討 12月 ・次年度の組織体制の決定	4月 ・組織改正の実施 ・次年度の組織体制の検討 12月 ・次年度の組織体制の決定	
管理目標	進捗状況	年次計画に基づき実施する	年次計画に基づき実施する	年次計画に基づき実施する	
当該年度の活動実績		第7次総合計画の将来都市像を実現するための組織体制として、現在進めている西知多道路大田インターチェンジの整備等の社会インフラを着実に推進するとともに、多様化する道路等の維持管理業務に対応するため、土木課を土木建設課と土木維持課とし、加木屋中ノ池駅の開業により、新駅周辺整備推進課を廃止し、土木建設課工事グループに統合するとともに、用地買収業務等の円滑な連携を図るため、用地課を廃止し、土木維持課用地・管理グループに統合した。 また、多様化が進む建築分野への対応と持続可能な公共施設等のマネジメントを図るため、都市建設部に建築部門を統括する建築監を新設し、安心して暮らせる住宅施策の充実を図るため、建築住宅課内に住宅施策グループを新設するとともに、年々増加する営繕業務や老朽化した公共施設の建替え、大規模改修等に対応するため、公共施設マネジメント課を新設する組織改正を行った。8部47課4室100グループ(R7. 4. 1時点)⇒8部47課3室100グループ(R8. 4. 1時点)			
管理目標実績	年次計画通り	評価	数値目標	進捗状況	総合評価
			—	○	A
分析及び課題		管理目標は年次計画通り目標を達成した。限られた人員のなかで、多様化・複雑化する市民ニーズに的確に対応するため、引き続き社会全般における行政の在り方や将来を見据えたまちづくりを着実に進めることができる組織体制の検討を進めていく。			

区分		2 効率的・効果的な組織運営の構築 (1) 組織体制・人員配置の適正化				
推進項目名		② 安定した救急体制の確立				
担当課		警防課 (関係課：庶務課)	推進期間	(新規) 令和7年度（2025年度）～ 令和10年度（2028年度）		
概要		本市では、現在5台の救急車を保有しており、日中は4隊、夜間は3隊の救急隊で運用をしているが、増加する救急需要に対応するため、救急隊を1隊増隊する。まずは、救急出場の頻度が多い日中の救急要請に対応するため、日勤救急隊を1隊増隊して5台目の救急車の運用を行い、さらなる救急体制の拡充を図っていく。				
効果 (目的)		救急出場の多い日中の時間帯に救急隊を充実させることで、ゼロ隊※ ¹ の状態や他市からの受援回数を減少させ、市内の救急体制を安定化し、質の高い市民サービスが提供できる。				
年次計画		令和7年度（2025年度）	令和8年度（2026年度）	令和9年度（2027年度）		
		4月 ・日勤救急隊5隊目の運用方法検討開始 9月頃 ・増隊救急車の納車運用体制整備後 ・日勤救急隊5隊目（平日のみ）試行運用開始～3月 ・消防職員の増員について職員定員適正化計画へ反映	4月 ・計画的な職員採用 ・日勤救急隊5隊目（平日のみ）本格運用開始	4月 ・計画的な職員採用 ・日勤救急隊5隊目（休日含む）及び、夜間救急隊4隊目（平日・休日）の運用方法検討開始		
管理目標	ゼロ隊発生回数 (R6実績：145回)	150回	108回	108回		
	他市受援回数 (R6実績：29回)	41回	24回	24回		
当該年度の活動実績		10月7日から日勤救急隊専従職員2名＋交代勤務職員1名で運用開始した。発足からR7年度末まで救急出場74件、研修・休暇等により運用不能が4日発生した。				
管理目標実績		ゼロ隊発生回数 109回 他市受援回数 27回	評価	数値目標	進捗状況	総合評価
				○	○	A
分析及び課題		日勤救急隊の発足により、ゼロ隊発生回数・受援回数を減少することができた。しかし、土休日を中心にゼロ隊・受援が発生している。土休日を含む日勤救急隊の運用方法の検討を行う。				

区分		2 効率的・効果的な組織運営の構築 (2) 職員力・組織力の向上				
推進項目名		① 職員力・組織力の高い職場を構築するための各種研修の充実				
担当課		職員課	推進期間	(継続 平成26年度～) 令和6年度(2024年度)～ 令和15年度(2033年度)		
概要		市民ニーズが多様化・高度化するなか、令和6年度(2024年度)から東海市人材育成・確保基本方針を新たな指針とし、職員の意識や業務効率及びコミュニケーション能力の向上を図ることができる各種研修を充実させ、職員が個性と能力を最大限に発揮できる、職員力・組織力の高い職場づくりの推進を目指す。				
効果 (目的)		職員力・組織力が向上することで、質の高い市民サービスの提供が可能となる。				
年次計画		令和7年度(2025年度)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)		
		・各種研修の実施(階層別研修、項目別研修等) 10月 ・次年度研修体系の検討	・各種研修の実施(階層別研修、項目別研修等) 10月 ・次年度研修体系の検討	・各種研修の実施(階層別研修、項目別研修等) 10月 ・次年度研修体系の検討		
管理目標	職員アンケート(高度化・多様化する市民ニーズに対して、知識や能力習得が充分であると思う職員の割合) (R6実績: 73.7%)	68.0%	69.0%	70.0%		
	当該年度の活動実績 東海市人材育成・確保基本方針に基づき、職員がより主体的に学べる機会を提供するため、チーム力向上研修、セルフマネジメント研修、キャリア開発塾等の公募研修を実施した他、キャリア形成の支援のため、主任級にはキャリア中期研修、統括主任級にはキャリア支援研修を実施した。また、管理職の部下マネジメントに力を入れるため、園長及び主幹級にマネジメント研修を実施した。さらに、接遇向上やカスハラ対策等のため、接遇・カスタマーハラスメント研修を実施した。					
管理目標実績		71.9%	評価	数値目標	進捗状況	総合評価
				○	○	A
分析及び課題		公募研修への応募は多く、選考により派遣した職員は、日々の業務においても主体的に職務に取り組んでいる様子が見られ、一定の成果があるものと分析している。 また、キャリア形成支援に関する研修は、職員の主体的なキャリア形成及び能力向上を図るとともに、組織への愛着心を高めるため、継続して実施することが望ましい。 今後は、定年引上げをふまえた職員の能力発揮と人材活用の推進を新たな課題と捉え、効果的な研修を実施していく必要がある。				

区分		2 効率的・効果的な組織運営の構築 (2) 職員力・組織力の向上			
推進項目名		② 消防団の充実強化			
担当課		庶務課	推進期間	(継続) 令和6年度（2024年度）～ 令和8年度（2026年度）	
概要		地域防災の中核として位置付けられる消防団は、5年連続で減少し続け、現在約20人の定員割れであり、年間の訓練及び行事等の参加者数も年々減少している。入団勧誘方法及び行事等を見直し、団員の加入促進を図り、消防団員を確保する。 また、年間を通じて従来まで実施していた教育訓練内容を見直し、大規模災害に備えるため、消防団教育研修計画を策定し、消防団組織の充実強化を図る。			
効果 (目的)		消防団組織を活性化させ、再構築させることにより、地震、風水害等の大規模災害時に十分な消防力の確保が行え、人命救助等の初動活動の充実を図ること、質の高い持続可能な消防行政の提供が可能となる。			
年次計画		令和7年度（2025年度）	令和8年度（2026年度）	令和9年度（2027年度）	
		・活性化に資する入団方法等を実施し、定員数を確保する。 ・新たに策定した教育計画を施行、実施し、効果を検証する。	・活性化に資する入団方法等を実施し、定員数を確保する。 ・新たに策定した教育計画の実施後の効果を確認し、必要に応じて改定、実施する。		
管理目標	消防団員充足率 (R6実績：87%)	90%	90%		
	消防団教育研修計画上で設定した訓練項目の実施率	50%	75%		
当該年度の活動実績		令和7年度は加入促進事業として、消防団協力事業所表示制度を10月末に導入し、市内事業所の一社を認定するとともに、消防団年末夜警出発式の実施場所を太田川駅前大屋根広場に変更して行うことで消防団活動のPR強化に取り組んだ。 また、充実強化としては7月に策定した教育訓練計画を基に様々な訓練を実施することとしたが、これまで長年取り組んできた操法大会も全面的に見直し、新たな災害対応競技会も実施した。			
管理目標実績		団員充足率84.9% (168/198人) 訓練項目実施率57.1% (16/28項目)	評価	数値目標	進捗状況
				△	○
分析及び課題		加入促進においては、消防団協力事業所表示制度の導入時期が下半期となったことから、市内事業所への周知があまりできなかったため、令和8年度は積極的な周知活動に取り組むとともに、市内大学との連携についても検討していく。 また、団の訓練等においては今後も教育訓練計画を基に進めていくと同時に、団員の活動しやすい環境整備として、託児制度の導入や消防団アプリの導入を進めていく。			

区分		2 効率的・効果的な組織運営の構築 (3) 働きやすい職場づくり				
推進項目名		① 在宅勤務等の柔軟な働き方に関する制度の導入				
担当課		職員課	推進期間	(継続) 令和6年度（2024年度）～ 令和8年度（2026年度）		
概要		職員がやりがいを持って生き生きと働くことができる環境を作り、東海市職員として働くことの魅力向上を図るため、柔軟な働き方の推進に向けた検討を実施する。				
効果 (目的)		柔軟な働き方に関する制度導入により、東海市職員として働くことの魅力向上を図ることでの人材確保や、働き方の選択による業務能率の向上により、行政運営の安定化が図られる。				
年次計画		令和7年度（2025年度）	令和8年度（2026年度）	令和9年度（2027年度）		
		<在宅勤務、時差出勤等> 4月～9月 ・試行実施 10月～12月 ・課題の整理、制度見直し 1月 ・本格実施 <フレックス制、週休3日制 及びインターバル勤務> 4月、5月 ・試行実施に向け、対象職員 等の検討 6月～11月 ・試行実施 12月～3月 ・課題の整理、制度見直し、 条例制定等の手続き	<フレックス制、週休3日制 及びインターバル勤務> 4月 ・本格実施			
管理 目標	在宅勤務の 実施率(消防 職、保育職 を除く。) R6:7.3%	30%	35%			
	時差出勤の 実施率(消 防職、保育 職を除く。) R6:11.4%	30%	35%			
当該年度の 活動実績		時差出勤、休憩時間の柔軟化及び在宅勤務について、令和7年（2025年）12月まで試行実施を延長した。 フレックス制度（週休3日制を含む。）については、対象職員等の検討を行い、同年7月から12月までの期間で試行実施を行った。 試行実施の終了後、実施状況の把握及び制度の見直しに係る意見聴取のため、各課等への照会を行った。その結果を踏まえ、令和8年度（2026年度）の本格実施に向けた制度見直し等の検討を行った。				
管理目標 実績		在宅勤務の実施率 6.2% 時差出勤の実施率21.4%	評価	数値目標	進捗状況	総合評価
				△	○	B
分析及び 課題		在宅勤務については、業務内容等により在宅勤務を利用しにくい課があることや在宅勤務の選択の有無により問合せや電話対応等で不公平感を感じる意見があることなども分かってきており、それらの課題に関して今後検討していく必要がある。 また、時差出勤を含むフレックス制については、職員からの意見等を踏まえ、取得単位期間等の制度内容や申請時期・申請方法等の運用方法を検討し、より利用しやすい・管理しやすい制度への見直しを図っていく必要がある。また、本格実施後にも、システムの入れ替えに合わせて、申請方法の見直しを図っていく必要がある。				

区分		3 健全な財政基盤の確立 (2) 事務事業の効率化・最適化			
推進項目名		① 下水汚泥の共同処理			
担当課		下水道課	推進期間	(継続 令和4年度～) 令和6年度(2024年度)～ 令和9年度(2027年度)	
概要		愛知県が主体となり、東海市、知多市、常滑市と共同で衣浦西部浄化センター※2内に新しい汚泥処理施設を建設し、県内の流域下水道と3市の汚泥を共同処理する。			
効果 (目的)		汚泥処理施設の建設費・維持管理費の削減と広域連携による効果的な下水処理が図られる。			
年次計画		令和7年度(2025年度)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)	
		【愛知県】 ・建設工事(機器製作含む)の実施 ・工事監理の実施 【東海市】 ・工事進捗の現地確認	【愛知県】 ・建設工事(機器製作含む)の実施 ・工事監理の実施 【東海市】 ・工事進捗の現地確認	【愛知県】 ・建設工事(機器製作含む)の実施 ・試運転の実施 ・性能確認の実施 【東海市】 ・工事進捗の現地確認 ・施設の性能確認	
管理目標	進捗状況	年次計画に基づき実施する	年次計画に基づき実施する	年次計画に基づき実施する	
	効果額 (千円)	▲94,000 ※2期工事(令和9年度(2027年度)に完成、令和10年度(2028年度)に供用開始予定)で 市が単独で建設した場合と、共同で建設した場合の費用負担の差額 なお、最終的な効果額については、工事完了後に確定とするもの			
当該年度の活動実績		土木工事が完了し、並行して建築工事、機器の製作を実施した。			
管理目標 実績		年次計画通り	評価	数値目標	進捗状況
				—	○
分析及び課題		共同1号炉建設事業は計画どおり進捗しており、年次計画に基づき適切に進捗管理を行っている。令和10年度の供用開始に向け、共同汚泥処理負担金の位置付け及び汚泥搬入方法について、課題整理を行い検討を進める。			

区分		3 健全な財政基盤の確立 (4) 行政サービス及び業務のデジタル化の推進				
推進項目名		① 情報システムの標準化・共通化への対応				
担当課		デジタル推進課	推進期間	(継続 平成31年度～) 令和6年度(2024年度)～ 令和8年度(2026年度)		
概要		地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、標準化・共通化対象の20業務のうち移行可能な業務を令和7年度(2025年度)末までに、標準準拠システムに移行(シフト)し、ガバメントクラウド※ ³ 上での稼働(リフト)を開始させる。また、標準準拠システムの稼働に併せてデジタル技術を活用したアナログ規制の点検・見直しを推進するもの。				
効果 (目的)		広域的・組織横断的な情報連携が進み、行政手続のオンライン化などの住民の利便性向上と業務フローの見直しによる業務効率化が図られる。				
年次計画		令和7年度(2025年度)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)		
		・業務フローの見直し検討・実施 ・標準準拠システムの開発 ・ガバメントクラウド上でシステムごとに順次稼働 ・特定移行支援システムの移行方策の調査・検討 ・紙、人の介在の確認 ・デジタル手続きの検討	・ガバメントクラウド上で標準準拠システムの運用を開始 ・特定移行支援システムの移行準備 ・アナログ規制業務の見直し			
管理目標	標準化した業務数	15／15業務	15／15業務			
当該年度の活動実績		令和7年度(2025年度)に標準化を予定していた15業務のうち、15業務が標準準拠システム(一部ガバメントクラウド上で稼働)に移行した。標準準拠システムに合わせた業務フローの見直しも並行して行い、本格運用を開始した。				
管理目標実績		15／15業務	評価	数値目標	進捗状況	総合評価
				○	○	A
分析及び課題		15業務すべてが標準準拠システムに移行し、大きなトラブルもなく、本格運用を開始した。引き続き、各システム担当課と連携を密にし、システムの安定稼働を図っていく。				
		総合評価				
		A				

区分		3 健全な財政基盤の確立 (4) 行政サービス及び業務のデジタル化の推進			
推進項目名		② 行政手続のオンライン化の推進			
担当課		デジタル推進課	推進期間	(継続 平成31年度～ 令和6年度(2024年度)～ 令和8年度(2026年度))	
概要		ライフスタイルの多様化等に対応するため、市民等が自宅などから市役所に来庁せずに行行政サービスが受けられるよう行政手続のオンライン化を推進する。			
効果 (目的)		行政サービスにおいて、住民の利便性が向上される。			
年次計画		令和7年度(2025年度)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)	
		・キャッシュレス決済付オンライン申請を追加運用開始 ・キャッシュレス決済機能付施設予約システム導入に向けた調整	・キャッシュレス決済機能付施設予約システム運用開始		
管理目標	キャッシュレス決済付オンライン手続数	30 / 40件	40 / 40件		
当該年度の活動実績		キャッシュレス決済付オンライン申請の運用を開始した。市民への周知を図るため、広報とうかい(広報紙)や市公式LINE、市ホームページ及びデジタルサイネージ等による広報を実施した。			
管理目標実績		31 / 40件	評価	数値目標	進捗状況
				○	○
分析及び課題		さらなるオンライン申請の拡大や利用率向上に向けて、引き続き各課等と調整し進めていく予定である。			
		総合評価			
		A			

区分		3 健全な財政基盤の確立 (4) 行政サービス及び業務のデジタル化の推進			
推進項目名		③ デジタル技術を活用した内部事務の電子化			
担当課		デジタル推進課	推進期間	(継続 平成31年度～) 令和6年度(2024年度)～ 令和9年度(2027年度)	
概要		デジタル技術やデータを活用して、電子決裁や電子契約、電子交付等、電子で業務を実施できるようにすることにより業務効率化を図る。			
効果 (目的)		決裁の運搬等に係る時間の削減や、システムの連携・自動化によるミスの削減などの業務効率化が図られる。			
年次計画		令和7年度(2025年度)	令和8年度(2026年度)	令和9年度(2027年度)	
		・対象業務システムの選定、契約締結 ・システム開発開始 ・必要に応じて規定等の改正	・対象の内部事務のうち一部(電子決裁(通常文書))を運用開始 ・必要に応じて規定等の改正	・対象の内部事務の電子化を運用開始 ・必要に応じて規定等改正	
管理目標	進捗状況	年次計画に基づき実施する	年次計画に基づき実施する	年次計画に基づき実施する	
当該年度の活動実績		関連部署と連携し、電子決裁等導入業者の選定を行い、令和8年(2026年)4月からの内部事務の一部(電子決裁、文書管理)運用開始に向けてシステム開発や職員研修等を実施した。			
管理目標実績		年次計画に基づき実施	評価	数値目標	進捗状況
				○	○
分析及び課題		令和9年(2027年)4月の財務会計事務等を含めた本格運用に向けて、システムの開発作業を進めるとともに、運用の見直しや職員研修の実施、事業所を対象とした説明会の開催等を実施していく。			

区分		3 健全な財政基盤の確立 (4) 行政サービス及び業務のデジタル化の推進			
推進項目名		④ 窓口D Xによる行政サービスの向上と業務の効率化			
担当課		デジタル推進課 (関係課：市民窓口課)	推進期間	(継続) 令和6年度（2024年度）～ 令和8年度（2026年度）	
概要		窓口の業務改革とデジタル技術の活用により、行政サービスの「書かない、待たない、回らない」を実現し、住民の利便性を向上させるとともに、業務効率化を図り職員負担の軽減を図る。			
効果 (目的)		行政サービスにおいて、住民の利便性を向上させるとともに、効率的な業務の遂行が可能となる。			
年次計画		令和7年度（2025年度）	令和8年度（2026年度）	令和9年度（2027年度）	
		・ 窓口業務のB P R※4を推進 ・ 窓口支援システムの選定、契約 ・ 証明発行窓口で書かない窓口を導入	・ 窓口業務のB P Rを推進 ・ 届出窓口で書かない窓口を導入		
管理目標	進捗状況	年次計画に基づき実施する	年次計画に基づき実施する		
当該年度の活動実績		令和8年（2026年）1月に証明発行窓口において、書かない窓口の運用を開始するとともに、広報とうかい（広報紙）や市公式LINE、市ホームページ及びデジタルサイネージ等による広報を実施した。			
管理目標実績		年次計画に基づき実施	評価	数値目標	進捗状況
				○	○
分析及び課題		届出窓口における窓口D Xの運用開始に向けて、引き続き、窓口関係部署と連携を密にし、窓口業務のB P Rの推進を進めていく。			

行政改革推進項目総括表

推進項目						推進担当課	総合評価
1	組織の適正化					企画政策課	A
2	安定した救急体制の確立					警防課	A
3	職員力・組織力の高い職場を構築するための各種研修の充実					職員課	A
4	消防団の充実強化					庶務課	B
5	在宅勤務等の柔軟な働き方に関する制度の導入					職員課	B
6	下水汚泥の共同処理					下水道課	A
7	情報システムの標準化・共通化への対応					デジタル推進課	A
8	行政手続のオンライン化の推進					デジタル推進課	A
9	デジタル技術を活用した内部事務の電子化					デジタル推進課	A
10	窓口D Xによる行政サービスの向上と業務の効率化					デジタル推進課	A
総合 進捗状況		A	B	C	D	E	全推進項目中 A 及び B の割合
		8	2	0	0	0	1 0 0 . 0 %

用語解説

番号	ページ	用語	解説
※ 1	3	ゼロ隊	救急隊がすべて出場している状態。ゼロ隊の状態では救急要請があった場合は、他市へ応援要請をすることとなる。
※ 2	7	衣浦西部浄化センター	衣浦西部流域下水道（半田市、知多市、阿久比町、武豊町、東浦町）の終末処理場。平成3年度（1991年度）から供用開始されている。
※ 3	8	ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。クラウドサービスの利点を最大限に活用することで、迅速、柔軟、かつセキュアでコスト効率の高いシステムを構築可能とし、利用者にとって利便性の高いサービスをいち早く提供し改善していくことを目指している。
※ 4	11	BPR	「ビジネスプロセス・リエンジニアリング（Business Process Re-engineering）」の略称で、プロセスの観点から業務フローや組織構造、情報システムなどを再構築し、業務改革することを意味する。

東海市企画部企画政策課

〒476-8601 東海市中央町一丁目 1 番

TEL:052-613-7574 FAX:052-603-8803

E-mail:kikaku@city.tokai.lg.jp