

Ⅲ 計画の基本方針

松江市が目指す将来の姿(ビジョン)を、基本方針の3つの柱「市民サービスの向上」「業務の効率化」「人材育成」それぞれに区分して示します。

これらは庁内部会の構成員によるワークショップ、ディスカッションを通じて、主に中堅・若手職員が目線で日常的に感じる課題や疑問を抽出し、これらが解決された後の松江市の姿を目指すべき姿(ビジョン)として示したものです。

庁内部会での取り組みの中では、「解決すべき課題や疑問が網羅的に抽出されているか」について心配する声もありましたが、まずはここまでで示された課題を解決した後に、新たなに生じた課題の解決に向かうべきとして、本計画では松江市が目指す将来の姿(ビジョン)を次のとおり決めました。

3.1 市民サービスの向上

「市民一人一人が自分の生活スタイルや使いやすさに合わせて、ちょうどいい形で手続きをしたり行政サービスを利用できる」

一人一人にとっての「便利さ」はそれぞれ違ってきます。仕事をしている人、子育てや介護をしている人、家族と暮らす人、一人で暮らす人など、いろんな人がいて生活スタイルは様々です。また、使い慣れているものも、スマートフォンやパソコンであるという人もいれば、紙とペンの方が慣れているという人もいます。

こうした一人一人のニーズの違いに合わせて、手続きや情報の受け取り方を選べるようにして、市民の皆さんにとって「ちょうどいい便利な市役所」を目指します。

【ビジョンの実現のために達成すべき状態】

- ・市民の方の手続きの手間は最小限に抑えられる
- ・市民の方は手続きの仕方を選ぶことができる
- ・市民の方は市役所からの大切な情報をちゃんと受け取れる
- ・市民の方は施設やサービスをより利用しやすくなる

このことにより、次のような効果が見込まれます。

ビジョンの実現のために達成すべき状態	見込まれる効果
手続きの手間は最小限に抑えられる	手続き上の「煩わしさ・複雑さ」から解放される。
手続きの仕方を選ぶことができる	市役所を利用する際の「時間の制約」と「場所の制約」から解放される。
市役所からの大切な情報をちゃんと受け取れる	・情報の見逃しが減少する。 ・市の取り組みが住民に伝わり、市政の透明性が上がる。 ・市民間の情報格差がなくなる。
施設やサービスをより利用しやすくなる	・手続き上の「煩わしさ・複雑さ」から解放される。 ・誰でも同じように行政サービスを利用できるため、市民の安心感が増す。

3.2 業務の効率化

「すべての職員が、最適な環境の下、庁内の各課が持っている情報を簡単に利用でき、職員間で連携してスムーズに仕事ができる」

各職場で持っているデータや様々なナレッジ(知識)などは、その職場だけでなくほかの職場でも必要とされることがあります。それを効率よく引き出してどの職員も簡単に利用できるようにすることで、庁内全体の効率化を図っていきます。

そして、職員間同士のコミュニケーションのしやすさを向上させて、同じ職場や所属を越えた連携をより強化して庁内全体の業務の質をさらに高めていきます。

【ビジョンの実現のために達成すべき状態】

- ・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができる
- ・職員は他の課の業務について、すぐに担当を案内したり問い合わせできる
- ・職員は紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出せる
- ・職員は最適な場所・環境で仕事ができる

このことにより、次のような効果が見込まれます。

ビジョンの実現のために達成すべき状態	見込まれる効果
職員間でサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができる	<ul style="list-style-type: none"> ・ 処理漏れや業務の遅れがなくなり、行政への信頼度が上がる。 ・ 職員間の助け合いがより進み、「一人が抱え込む」状況が減る。 ・ 縦割りではなく、横のつながりを意識した働き方にシフトチェンジできる。 ・ 所属を越えた情報共有によって、より幅広い視点で様々な施策を実施できる。 ・ 他部署での取り組みとの整合性を図りやすくなり、市民にとってより分かりやすい行政になる。
他の課の業務について、すぐに担当を案内したり問い合わせできる	<ul style="list-style-type: none"> ・ 縦割りではなく、横のつながりを意識した働き方にシフトチェンジできる。 ・ スピーディ且つ正確な対応により、市民の満足度が上がる。
紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出せる	<ul style="list-style-type: none"> ・ スピーディ且つ正確な業務により、市民の満足度が上がる。 ・ 職員の業務ストレスが減り、余裕を持って業務に取り組める。
最適な場所・環境で仕事ができる	職員一人一人の事情に合わせた働き方ができ、大きく制限をかけた働き方や、過剰な負担をかけた働き方をせずに、それぞれのペースの働き方ができる。

3.3 人材育成

「すべての職員が基礎的な情報リテラシーを持っており、市の課題を分析し部署を越えて連携して、行政サービスや業務をよりよくしていける」

通信インフラ、デジタルデバイスの普及により、社会全体の情報リテラシーも向上しています。その中で自治体が社会全体の情報リテラシーに遅れを取らないようにするために、全庁的な情報リテラシーの底上げを図っていきます。

そして、本市が持続的にデジタル技術を使って市民サービスを向上させ、業務を効率化していくために、職員ひとりひとりが市の課題をきちんと分析して、本市が持つ情報資産を適切に取り扱いながら、部署を越えて連携し工夫していくことをめざします。

【ビジョンの実現のために達成すべき状態】

- ・職員は常に庁内各所の情報を把握し市民に案内できる
- ・職員は積極的にデジタル技術を取り入れられる
- ・職員は市民目線で部署を越えて連携できる
- ・職員は現状をきちんと分析し、最適なシステムを導入・利用できる
- ・職員はひとりひとりが主体的に新しい知識・技術の習得に努める
- ・職員は根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができる
- ・職員はデジタル分野について基本的なことを共有できている

このことにより、次のような効果が見込まれます。

ビジョンの実現のために 達成すべき状態	見込まれる効果
常に庁内各所の情報を把握し市民に案内できる	全ての職員が適切に案内ができることで、市民の信頼感と満足度が上がる。
積極的にデジタル技術を取り入れられる	市民ニーズや職員の中から出てきた新しいニーズに素早く対応することができ、市民・職員ともに満足度が上がる。
市民目線で部署を越えて連携できる	スピード感を持った対応ができ、市民の満足度が上がる。
現状をきちんと分析し、最適なシステムを導入・利用できる	市の課題解決に向けた効果的な施策を実施することができ、市民・職員ともに満足度が上がる。
ひとりひとりが主体的に新しい知識・技術の習得に努める	全ての職員の情報リテラシーが向上し、苦手意識を持つ職員が少なくなる。
根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができる	職員の習熟度や業務の処理スピードの格差が狭まり、職員全体の効率性が上がる。
デジタル分野について基本的なことを共有できている	職員の知識格差がなくなり、全ての職員が同じ目線でデジタル技術を活用した事業に取り組むことができる。