

“お役所しごと”チェンジ!

市長 中野正康



よく批判される“お役所しごと”。でも、一宮市では、仕事のやり方を時代の変化に合わせ、ムダなく・スピーディ・オープンに、変化させています。その主な取り組みを紹介します。



定型作業はRPAが自動処理



事務のデスク作業も自動化・ロボットへ

職員は「人ならではの」仕事に注力

- ▶ 金融機関でも使われ始めたRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）と呼ばれる自動プログラムを使います。
- ▶ 市民や企業からの申請書などを、職員が目で見ながら手でパソコンに打ち込むのではなく、機械で読み取って自動的にプログラムに入力する仕組みです。
- ▶ 一宮市は、この分野で先行しており、他の自治体や議会（東京都杉並区、鹿児島市など）の視察を、たくさん受け入れています。

業務記録システム

電話と窓口カウンターの記録

- ▶ 「言った」「言わない」のトラブル等を防ぐため、平成30年11月から業務記録システムの運用を始めました。
- ▶ 初年度（平成31年3月末まで）で1件、今年度に入って4件、それぞれ市民の皆さまからの申し出について事実関係を確認するために電話の音声記録にアクセスしましたが、市内部での確認にとどまっています。運用状況は毎年度とりまとめてウェブサイト等で公表します。



電子決裁



権限の委譲と、責任を明らかに

誰が決めたのか？

- ▶ 組織がスピーディに動けるように、組織や部長・課長の職責を定めています。
- ▶ できるだけ、市から対外的に出す文書については「誰が意思決定を行ったのか？」が分かるように、部長の決裁であれば部長名で、課長であれば課長名で、出すようにしています。

文書番号で
チェックできます▶

31一宮広報発第00号
令和2年3月1日

データで見る市長の仕事

2019年の実績

市議会 32日

出張(名古屋や東京など)
約150回

市民ポストなど
(いただいたご意見)
約710件

会議など 約250回

電子決裁 約660件

電子会議(報告などを含む)
約1,600件

庁内打ち合わせ
約720回

面会者(名刺交換の人数)
約1,200人

行事イベントなど
約500回



一宮市制施行98周年記念式典



※市長としての「公務」のデータであり、政治活動等は含まれていません
※市長の公務スケジュールはID 1010183