

BPR とは・・・ (Business Process Reengineering)業務プロセス全体について、分析・評価・改善を行うことを通じて、抜本的な業務効率化と利便性向上の双方を実現する取組のこと。

ICT とは・・・ (Information and Communications Technology)パソコンだけでなく、スマートフォンなど、様々な形状のコンピュータを使った情報通信技術のこと。

AI とは・・・ (Artificial Intelligence)人工知能と訳される。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。

RPA とは・・・ (Robotic Process Automation)パソコンのマウスやキーボードの操作のソフトウェアによる自動化のこと。

スマート自治体とは・・・ システムや AI 等の技術を駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する自治体のこと。

働き方改革ロードマップ「Kusatsu Smart Project」とは・・・ 草津市では、「ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）」の推進と「イノベーション（業務の見直し等を含む生産性の向上）」を柱とした働き方改革に取り組んできたが、令和元年度からは、改革をより強力かつ着実に進めていくため、働き方改革の目指す姿と、その実現に向けた3年間（令和元年度～令和3年度）の取組内容をロードマップ「Kusatsu Smart Project」として策定したもの（詳細は以下のとおり）。

	目標と具体的施策		令和元年度	令和2年度	令和3年度	目指す姿
目標	<ul style="list-style-type: none"> 政策の質や行政サービスの向上 職員が、健康でやりがいをもって働き、成長できる(達成感と成長可能性) 時間の制約がある職員も含めて全職員がその能力を最大限発揮 優秀な人材の確保 					<p>「Kusatsu Smart Project」の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> ワーク・ライフ・バランスの実現(多様な価値観、生き方、ライフスタイルを容認できる職場づくり) 市民福祉・市民満足度向上につながる付加価値の高いサービスの提供 利便性のあるスマートな市民サービスの実現
PLAN 1	職員の意識改革と多様な柔軟な働き方の実現	職員が自ら働き方を見直し、変える環境づくり	業務効率化に係る職員提案の活用 スクラップロードマップの徹底 適正な人員配置	業務効率化に係る職員提案の活用 スクラップロードマップの徹底 適正な人員配置	更なる業務の効率化(第6次総合計画スタート) 適正な人員配置	<p><PLAN 1></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の自主性の発揮、スキルの向上、働きがいを実感できる職場の実現 「時間制約」があることを前提としたマネジメントや働き方の実現 育児・介護等と仕事との両立の環境づくり 多様な働き方の実現 コミュニケーションの活性化、オフィス環境の改善で働きやすい職場の実現
在宅勤務・テレワークの普及		利用の拡大	利用の拡大	利用の定着		
フレックスタイム等の普及		柔軟な勤務制度の検討	柔軟な勤務制度の導入・検証	多様な柔軟な勤務制度の運用		
フリーアドレスオフィスの導入		導入の検討	導入の検討	モデル導入・試行		
PLAN 2	事務事業の効率化・BPRによる生産性向上	PPP・アウトソーシングの推進	PPP、シェアリングエコノミー等の導入検討	PPP、シェアリングエコノミー等の導入検討	PPP、シェアリングエコノミー等の導入・検証	<p><PLAN 2></p> <ul style="list-style-type: none"> 効率化による生産性の向上 TPOに応じた会議・会議資料の効率化の実現 事務の簡素化、電子化により効率的な事務処理の実現 職員がコア業務に集中できる環境の実現
会議等の効率化、ペーパーレス化の促進		ペーパーレス会議、電子決裁の検討	ペーパーレス会議徹底、電子決裁の検討	ペーパーレスの浸透 電子決裁の検討		
内部共通事務の効率化・システム化		各種の業務プロセスの簡素化・システム化	集約化、アウトソーシングの検討	可能な分野での運用		
チャットボット・AI・RPAの導入		導入の検討(一部本格導入)	導入範囲の拡大の検討	導入効果の検証、導入範囲の拡大の検討		
PLAN 3	ワンストップサービス等の実現	総合窓口化とアウトソーシングの一体的推進の検討	窓口業務の効率化とアウトソーシングの費用対効果の検討	窓口業務の効率化とアウトソーシングの費用対効果の検討	窓口業務の効率化とアウトソーシングの一部運用開始	<p><PLAN 3></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員がコア業務に集中できる環境の実現(再掲) バックヤード業務等の効率化 ICTの活用で、市民の手続きが簡単に、来庁不要の環境の実現 市民の問合せは、電話・Web・AI活用で効率的に集約 集約化により、市役所内の処理作業は最小限に
電子申請対象業務の拡大		対象業務の拡大の選定	対象業務の拡大	対象業務の全面的運用		
マイナンバーカードの普及促進		マイナンバーカードの普及・拡大、マルチコピー機の設置	マイナンバーカードの普及・拡大、個人ポータルサイトの拡大の検討	個人ポータルサイトの活用拡大		
外国人向け窓口サービスの向上		音声通訳システムの導入検討	音声通訳システムの導入効果の検証、運用範囲拡大の検討	音声通訳システムの導入効果の検証、運用範囲拡大の検討		