

1. 行政サービスのあり方と今後の方針は

本年5月から新庁舎供用開始に合わせ、組織・機構が見直され、町長の公約でもあった、ワンストップサービスが開始された。

新型コロナウイルス感染症の影響で当初の想定とは異なる部分もあったが、半年が経過した中で、現在の窓口サービスの形に落ち着くまでの経過を踏まえ、窓口サービスのあり方を検証し、今後もさらに窓口サービスを向上させていくべきである。

また、現在、自治体には「スマート自治体」への転換が求められている。これは、労働力が減少していくことで生じる2040年問題が背景にあり、自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など、本来業務に注力できるような環境を作る必要があると考えられているためである。

本町でも将来を見据え、スマート自治体の実現に向けた取り組みが必要と考え、町の見解を問う。

- ① 新庁舎供用開始に伴う窓口サービスの現時点での課題は。
- ② 職員の接遇力向上への取り組みと成果は。
- ③ AI（人工知能）・RPA（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）などのICTを行政サービスへ活用していく考えは。
- ④ スマート自治体の実現に向けた取り組み策は。