

苫小牧市行政

創
革

プラン

発想の転換から始まる創造改革

※ 表紙の解説 ～ 苫小牧市は「行政改革」から「行政創革」へ

本市では、これまでの行政改革の取組により、行政費用の抑制と市民サービスの向上の両面において大きな成果を上げてきました。

新たな時代を迎え、今後は、これまでの行政改革の方向性を継承しながらも、発想の転換による創造的な改革（イノベーション）が必要であるとの認識に立ち、行政改革に代わる新たな概念として『行政創革（行政創造改革）』を用い、これを推進することとします。

目 次

第1章	本市における行政改革の方向性	1
1	これまでの行政改革の取組	
2	人口推計と時代認識	
3	これからの行政改革の方向性 - 『発想の転換』 -	
第2章	行政創革プランの基本的な考え方	4
1	『行政創革』の基本的な考え方	
2	行政創革のスパイラルアップ	
第3章	行政創革プランの7つのテーマ	5
1	7つのテーマ	
2	テーマに対する取組項目の位置付け	
第4章	取組項目一覧	7
第5章	推進体制・進捗管理・取組期間	8
1	推進体制	
2	進捗管理の方法	
3	取組期間	
第6章	取組による効果等の考え方	9
1	財政効果の考え方	
2	取組の効果・有効性の評価	
3	SDGs への貢献	
第7章	取組個別シート	10

第1章 本市における行政改革の方向性

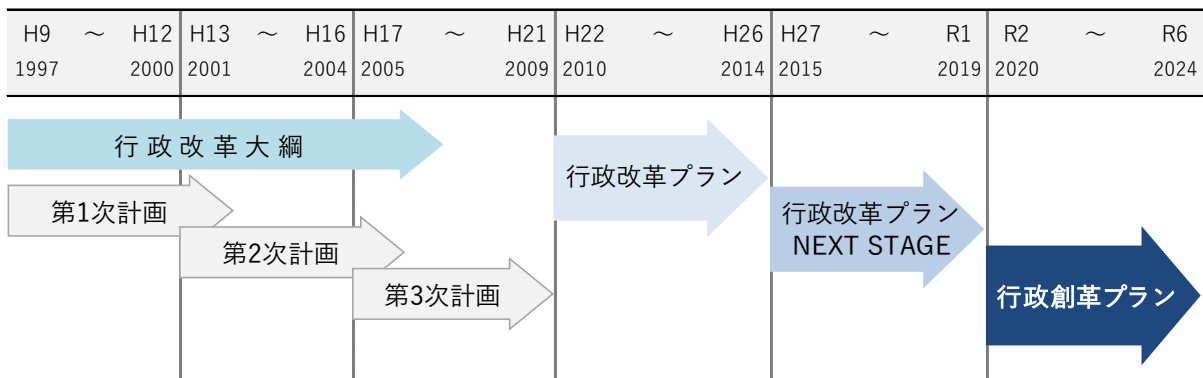
1 これまでの行政改革の取組

本市においては、平成9年度に行政改革大綱及び第1次行政改革推進計画を策定したところから本格的に行政改革の取組をスタートさせ、以後、厳しい財政状況を背景として、職員数や給与費の削減など、行政費用の抑制に主軸を置いた取組を進めてきた。特に、第3次行政改革推進計画では、市政始まって以来の危機的な財政状況に陥っていたことから、行政費用の抑制に向けた取組を更に強化し、大きな財政効果を上げている。

平成22年度にスタートした行政改革プランにおいても、正規職員の削減などの取組を継続しながら、中央図書館をはじめ、多くの公共施設に指定管理者制度を導入したほか、市営バスや市立保育園の民間移譲、学校給食共同調理場調理業務の民間委託など、民間活力を積極的に活用することにより行政のスリム化・効率化を進め、行政費用の抑制を図ってきた。

このような取組により、本市の財政状況が着実に改善に向かう中、平成27年度に策定した行政改革プラン－NEXT STAGE－では、行政改革の一步進んだ次のステージとして、財政基盤の確立・強化と豊かな市民生活の実現を目標として掲げている。多様化する市民ニーズや高度化・複雑化する行政課題に対応するため、行政運営の効率化を追求し、行政費用の抑制と市民サービスの向上という相反する2つの課題へのチャレンジを進めることとした5年間は、その両面で大きな成果を上げてきている状況にある。

<本市における行政改革に関する計画など>



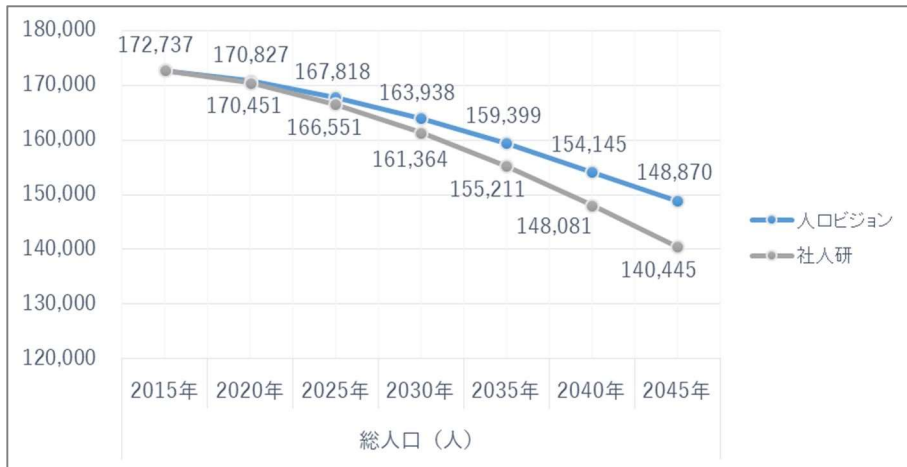
※ 第1次～第3次計画・・・第1次～第3次行政改革推進計画

2 人口推計と時代認識

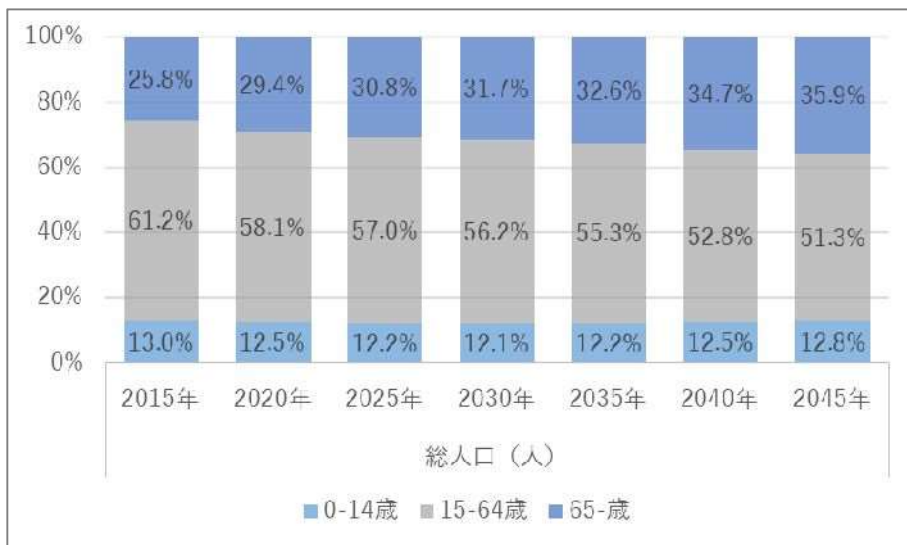
全国の自治体において人口減少が深刻化する中、本市でも、平成27年から人口が減少傾向に転じ、少子高齢化と人口減少が同時進行する状況を迎えている。第2期苫小牧市人口ビジョンによると、本市の人口は、令和12年（2030年）には約16万4千人、令和22年（2040年）には約15万4千人にまで減少するものと予測されている。

また、同ビジョンによれば、65歳以上の市民が全体の人口に占める割合について、平成27年（2015年）に25.8%であったものが、令和12年（2030年）には31.7%、令和22年（2040年）には34.7%にまで上昇するとされている。その一方で、15歳以上64歳以下のいわゆる生産年齢人口の割合は、平成27年（2015年）に61.2%であったものが、令和12年（2030年）には56.2%、令和22年（2040年）には52.8%にまで下降するものと推計されている。

< 苫小牧市の人口推計（第2期苫小牧市人口ビジョン及び国立社会保障・人口問題研究所より） >



< 苫小牧市の人口構成割合推計（第2期苫小牧市人口ビジョンより） >



このような人口減少及び少子高齢化の進展は、地方公共団体にとって、税収の減少により財政規模が収縮する一方で、福祉部門を中心に行政需要が拡大するという深刻な課題に直結するものである。本市においては、直近10年間の決算額で見ると、市税収入はほぼ横ばいを維持しているものの、児童福祉費、社会福祉費などの扶助費は大きく増加している状況にある。

さらに、生産年齢人口の減少により「超採用難時代」とも言われる社会情勢の中、今後、地方公共団体においても職員の定数を充足する採用者数が確保できないという事態が予測される。すでに本市では、技術系職種において、十分な採用者数の確保が困難な状況にあり、今後もこの傾向は続いていくことが見込まれる。

このような社会変化に鑑み、総務省「自治体戦略 2040 構想研究会」が発出した第二次報告書においては、更なる業務の効率化による『スマート自治体』への転換の重要性を説きながら、次のように述べ、「人口減少時代のパラダイムへの転換」を求めている。

このような環境変化に対応して、自治体が住民サービスを持続的、かつ、安定的に提供していくためには、＜中略＞ 従来の半分の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮でき、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破できるような仕組みを構築する必要がある。

＜自治体戦略 2040 構想研究会 第二次報告＞

人口減少や少子高齢化に加え、人々の生活様式及び価値観の多様化や人口の流動性の高まり、市内の外国人滞在者の増加に伴う国際化の進展などにより、市民ニーズはますます多様化している。また、インフラを含む公共施設について、老朽化による更新等の検討時期を一斉に迎えており、それらの整備・維持に対しては、多くの財源が必要とされる状況にある。

今後の行政運営を展望するにあたっては、これらの時代変化や社会変化を捉え、「新たな時代」を迎えているという認識を持たなければならない。

3 これからの行政改革の方向性 - 『発想の転換』 -

行政改革プラン-NEXT STAGE-に掲げた行政費用の抑制と市民サービスの向上という相反する2つの課題へのチャレンジは、今後も継続して取り組んでいくべきものである。また、いわゆる「縦割り行政」を脱却し、高度化・複雑化する行政課題に対する対応力の向上が必要とされる中、市として目指すべき目標やビジョンを全ての部署が共有し、「横の連携」を強化していくためにも、『全体最適』の意識は、今後も重要なマインドであり続けるものである。

＜行政改革プラン-NEXT STAGE-の基本スタンス＞



しかしながら、これまでの方向性をベースとしつつも、これからの行政改革は、新たな時代を迎えているという認識のもと、「行政改革」という言葉自体の意味も含め、その考え方を一新させていかなければならない。

今後、多様な市民ニーズに応じていく必要がある一方で、更なる行政費用の増加が見込まれるという深刻な状況において、この課題を乗り越えていくためには、行政費用の抑制に主軸を置いたこれまでの行政改革の考え方だけでなく、『発想の転換（=パラダイム・シフト）』により、新たな発想や新たな手法に積極的にチャレンジするという意識の醸成が必要となる。

第2章 行政創革プランの基本的な考え方

1 『行政創革』の基本的な考え方

これまでの行政改革（=Administrative Reformation）は、行政運営の効率化と行政費用の抑制が大きなテーマであり、主として、恒常的に実施している事業や業務、公共施設等の管理運営手法の見直しやアウトソーシングなど、「すでにあるもの」の改善を図る取組が中心であった。このような事務事業の見直しについては、今後も不断の取組として継続する。

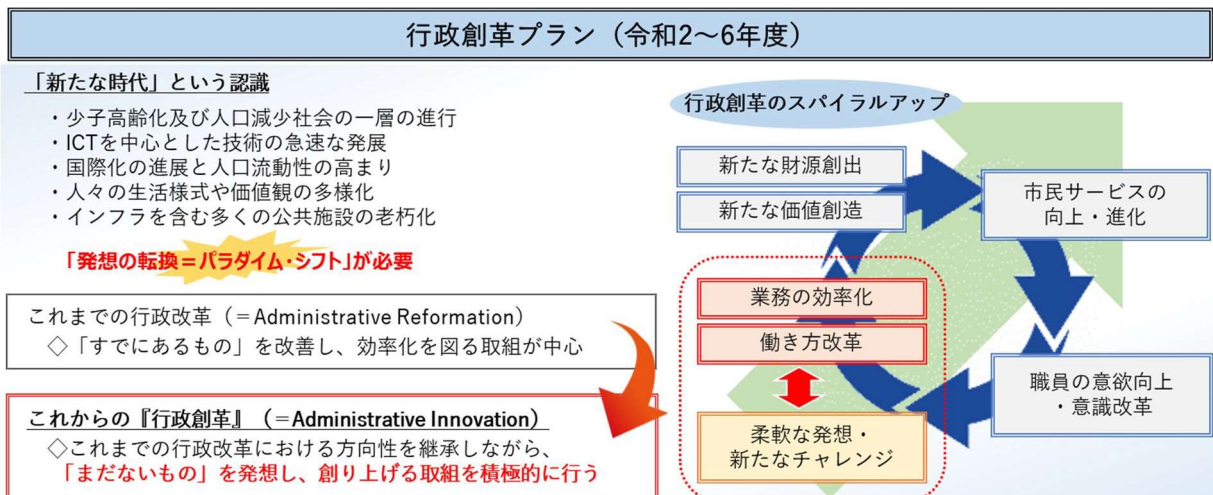
この方向性を継承した上で、これからの行政改革においては、「未だないもの」を発想し、新たな手法や新たな価値を創り上げることを意識した取組を積極的に展開することとする。このことを、本市では、『行政創造改革（=Administrative Innovation）』、略して『行政創革（ぎょうせいそうかく）』と呼ぶこととし、行政改革に代わる新たな概念として用いる。

新たな時代における行政改革からの「発想の転換」として、本市の全ての組織・職員が、この『行政創革』の考え方を強く意識し、今後の取組を推進するものとする。

2 行政創革のスパイラルアップ

本市では、行政創革の取組により目指すべき理想の姿として、次の「行政創革のスパイラルアップ」を掲げ、これを推進するものとする。

まず、本プランに掲げる取組をはじめとして、新たな財源創出や新たな価値創造に向けた取組を進めることにより、更なる業務の効率化や市民サービスの進化を図る。この取組を通じて、自身や周囲のワークスタイルの改善のほか、市民の満足度向上などの取組の成果により得られる達成感や仕事のやりがいをステップとして、市の組織・職員の意欲向上や意識改革を図る。このことが、更なる柔軟な発想や新たなチャレンジへと結びつき、そして、新たな行政創革（イノベーション）へとつながるという一連の好循環を「行政創革のスパイラルアップ」とする。



第3章 行政創革プランの7つのテーマ

1 7つのテーマ

行政創革の推進にあたっては、次の7つのテーマを設定し、これらのテーマを踏まえた具体的な取組を進めるものとする。

I 健全な財政運営

財政基盤の確立・強化は、持続可能な行政運営を確保し、将来に向けた市民サービスの進化を目指すためにも、継続して取り組むべき重要な課題である。

今後は、行政費用の抑制に向けた取組を継続しつつ、税外収入の拡大や民間資本の活用など、新たな歳入確保に向けた取組を積極的に進める必要がある。また、取組により得られた財源を有効に活用し、より効率的な財政運営に努めることも重要である。

II 市民サービスの進化

個人の生活様式や価値観の多様化が進む中、時代に合わせた市民サービスの提供を意識していかなければならない。財政運営とのバランスを意識しながら、発想の転換により、市民サービスの更なる進化を図る視点が重要である。

また今後は、市民の利便性を高める取組とあわせ、手続の電子化や自動化などの行政事務の効率化を両立することにより、効果的なサービス提供につなげるよう取組を進める必要がある。

III 協働の推進

今後のまちづくりにおいては、市民や企業との協働を更に推進することにより、行政運営に積極的に参画するという意識の醸成を促すことが重要である。

また、このような意識の醸成により、行政運営において不足する人材、アイデア、資金、場所などに対し、市民や企業が有する能力や資源を有効活用していく視点も必要となる。

IV 公共施設のマネジメント

インフラを含む公共施設の多くが老朽化による更新時期を迎え、その改修等にかかる財源確保が大きな課題となっている。

市民のライフスタイルを最優先に考えた施設整備に向けては、公共施設の統廃合やサービス・機能の再編もあわせ、将来負担も含めた全体のコスト低減を図ることが重要であり、公共施設全体のマネジメントを強化していく必要がある。

V 民間活力の活用

民間委託や民間移譲、指定管理者制度の導入といった民間活力の活用は、これまでの本市の行政改革においても積極的に取り組み、財政の健全化と市民サービスの向上の両面で大きな効果を上げてきた分野である。

今後も、「民間に委ねることが可能なもの、民間になじむものは民間へ」という基本的な考え方のもと、積極的に推進する必要がある。

VI ICTの活用

ICT（情報通信技術）の発展やスマートフォンの普及などに伴い、このような技術の活用は、地方公共団体における行政事務の効率化と市民の利便性向上に向けて必須の取組となる。

特に、ペーパーレス化・キャッシュレス化の推進は時代の潮流であり、行政事務の効率化のほか、印刷物の削減などの環境保護の観点からも積極的な検討が求められている。

VII 職員の人材育成と「働き方改革」・簡素で効率的な組織づくり

行政運営においては、その実施主体となる職員の人材育成と意識改革が重要である。行政の要となる質の高い人材の確保に向け、職員研修制度の充実をはじめとして、実践的な知識・経験の習得や広い視野の獲得などにつながる取組が求められる。

また、業務の効率化を図るとともに、限られた人的資源の有効活用を図り、職員一人ひとりの生産性を向上させることにより、市役所における「働き方改革」の実現を目指すことも必要である。

加えて、人的資源が限られる中、市民サービスの水準を確保し、持続可能な行政運営を可能とするためには、簡素で効率的な組織体制の構築についても継続して取り組まなければならない。

2 テーマに対する取組項目の位置付け

社会経済情勢の目まぐるしい変化に伴い、行政が抱える課題は高度化・複雑化し続けており、今後、本市の行政創革において進めるべき取組についても、単一のテーマの領域に留まらず、様々な要素が密接に関連している。

このことから、本プランに掲げる取組項目については、7つのテーマのうち、複数のテーマに関連することを基本とし、いずれのテーマに関連する取組であるかを取組個別シート（第7章）において明示することとする。

第4章 取組項目一覧

本プランにおける取組項目は、次のとおりとする。

なお、各取組項目の具体的な取組内容等については、取組個別シート（第7章）において掲載する。

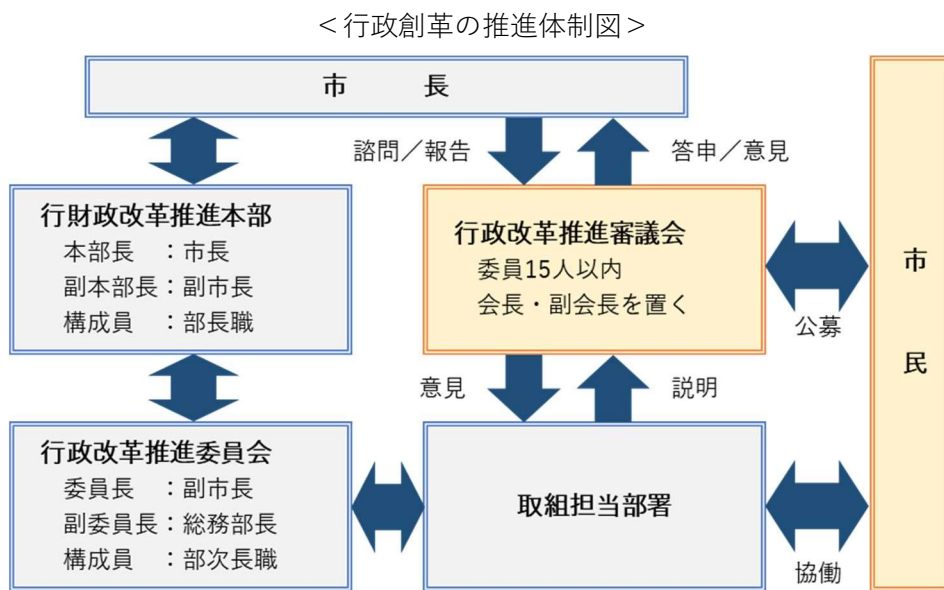
取組番号	取組項目名
No.1	新たな財源確保に向けた取組
No.2	民間資本の活用の検討
No.3	市立病院の経営健全化に向けた取組
No.4	市政情報の効果的な発信
No.5	多文化共生のまちづくりの推進
No.6	公共交通の利便性向上に向けた取組
No.7	窓口の利便性向上に向けた取組
No.8	支払方法の多様化
No.9	市民の安全安心に関する取組
No.10	町内会の活性化に向けた取組
No.11	公共施設マネジメントの推進
No.12	行政事務の民間委託
No.13	公共施設等への民間活力の活用
No.14	上下水道事業への民間活力の活用
No.15	R P A の導入
No.16	A I の活用
No.17	庁内文書の電子化の推進
No.18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組
No.19	システム化による業務の効率化
No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進
No.21	簡素で効率的な組織づくり

第5章 推進体制・進捗管理・取組期間

1 推進体制

行政創革の推進にあたっては、行財政改革推進本部を中心に全庁体制で臨むものとする。また、推進本部の下部組織となる行政改革推進委員会において、本プランの具体的な進捗管理を行う。

行政改革推進審議会は、行政創革の進捗状況などのチェックを行うほか、行政創革の具体的な取組内容に関する調査・審議を行う。



2 進捗管理の方法

- (1) 本プランに掲げる取組項目の担当部署は、年2回、その進捗状況を総務部行政監理室に報告する。
- (2) 行政監理室は、担当部署からの報告を集約し、行政改革推進審議会に報告する。
- (3) 行政改革推進審議会は、報告を受けた行政創革の進捗状況等について調査・審議し、必要な場合は市長に意見を述べる。
- (4) 行政創革の取組の進捗状況については、毎年度終了後、その取組結果を市ホームページ等で公表する。

3 取組期間

本プランの取組期間は、令和2年度から令和6年度までの5年間とする。

なお、取組期間の中間年である令和4年度には、それまでの取組状況を検証し、取組内容の追加や修正など、プラン全体の見直しを行うものとする。

第6章 取組による効果等の考え方

1 財政効果の考え方

本プランにおいても、行政改革プラン－NEXT STAGE－同様、財政効果（効果額）の多寡のみをもって、その効果を測ることは適当ではないとの考えのもと、目標効果額等の財政効果に関する指標を設けていない。

ただし、取組の結果として発生した財政効果や取組に要した費用等については、取組の効果や有効性を検証する上で一定の判断材料となることから、適宜これらの数値の的確な把握に努めることとする。

2 取組の効果・有効性の評価

前述のとおり、本プランに掲げる取組項目は、複数のテーマに関連することが基本であり、一つの取組によって、複合的な成果が得られる場合が多いものと想定される。そのため、各取組における効果や有効性の評価にあたっては、全体に一律の評価方法や評価基準を設けるのではなく、その取組の内容や特性に応じて適切に設定することが望ましい。

取組終了後には、発生した財政効果や要した費用などを一定の判断材料としつつ、取組の内容や特性に応じた方法により、その効果や有効性について十分な検証を行うこととする。

3 SDGs への貢献

SDGs（Sustainable Development Goals／持続可能な開発目標）は、2030年を年限とする17の国際目標であり、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に向け、2015年9月の国連サミットで採択された。

日本国内でも、『SDGsと連動する「Society 5.0」の推進』、『SDGsを原動力とした地方創生、強靱かつ環境に優しい魅力的なまちづくり』、『SDGsの担い手として次世代・女性のエンパワーメント』の3本を柱とする日本のSDGsモデルをもとにアクションプランを策定し、様々な分野での推進が図られている。

SDGsの17の目標の達成に向けては、地方公共団体においても積極的な取組が求められているところであることから、本プランに掲げる取組項目についても、SDGsの達成に向けた具体的な取組として位置付ける。

※ SDGsに掲げる17の目標（アイコン）については本プラン57ページに参考として一覧を掲載



第7章 取組個別シート

< 取組個別シートの見方 >

取組個別シートは、一つの取組項目について2~4 ページの見開きで構成している。シート内の各項目については、次のとおり。

① No.1
新たな財源確保に向けた取組

② I. テーマ

1. 健全な財政運営	5. 民間活力の活用
2. 市民サービスの進化	6. ICTの活用
3. 協働の推進	7. 職員の人材育成と「働き方改革」 簡素で効率的な組織づくり
4. 公共施設のマネジメント	

③ II. 現状と課題

生産年齢人口の減少に伴い、税収を中心とする市の歳入は減少傾向にあると予測されている。このような中、健全な財政運営を継続しながら、市民サービスの進化に向け、新たな事業を実施していくためには、税収以外の収入（税外収入）により、新たな財源を確保するという観点が重要である。

III. 取組内容

税外収入の確保策として、広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大に向けた検討を進める。また、ふるさと納税制度の更なる活用に向け、新たにガバメントクラウドファンディングの実施や、企業版ふるさと納税の仕組みを導入することで、新規事業等に対する財源確保を図る。

IV. 目標・効果

新たな財源確保に向け、税外収入の拡大を図ることにより、財政基盤の確立・強化とともに、市民サービスの進化を目指す。

11

第8章 取組個別シート

④

SDGs :

⑤ V. 実践項目

実践項目名	ガバメントクラウドファンディングの実施				
担当部署	(政)政策推進課、(財)財政課				
取組内容	新たな財源確保の手法として、特定の事業に対して寄附を募るガバメントクラウドファンディングの仕組みを構築し、実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	対象事業の選定・実施 →				

実践項目名	企業版ふるさと納税の導入				
担当部署	(政)政策推進課、(財)財政課				
取組内容	新たな財源確保の手法として、地方創生に関する特定の事業に対して企業からの寄附を募る企業版ふるさと納税の仕組みを導入する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	対象事業の選定・実施 →				

実践項目名	広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大				
担当部署	(財)財政課、各担当部署				
取組内容	新たな広告媒体の活用や公共施設のネーミングライツの導入に対する働きかけを強化するとともに、広告主がアクセスしやすい環境整備を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	拡大の検討及び実施 →				

12

- ① 取組項目の名称
- ② 取組に関連するテーマ（関連するテーマを色付きで表示）
- ③ 取組における現状と課題、取組内容、目標・効果
- ④ 取組に関連するSDGsの目標（アイコン）
- ⑤ 取組における実践項目（実践項目名、担当部署、取組内容、工程表）

【 担当部署名の凡例 】

(政)→総合政策部、(総)→総務部、(財)→財政部、(民)→市民生活部、(環)→環境衛生部、(福)→福祉部、(健)→健康こども部、(産)→産業経済部、(都)→都市建設部、(病)→市立病院事務部、(水)→上下水道部、(消)→消防本部、(教)→教育部

10

No.1

新たな財源確保に向けた取組

I. テーマ

1. 健全な財政運営

2. 市民サービスの進化

3. 協働の推進

4. 公共施設のマネジメント

5. 民間活力の活用

6. ICTの活用

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

II. 現状と課題

生産年齢人口の減少に伴い、税金を中心とする市の歳入は減少に向かうものと予測されている。このような中、健全な財政運営を継続しながら、市民サービスの進化に向け、新たな事業を実施していくためには、税金以外の収入（税外収入）により、新たな財源を確保するという観点が重要である。

III. 取組内容

税外収入の確保策として、広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大に向けた検討を進める。また、新たにガバメントクラウドファンディングの実施や、企業版ふるさと納税の仕組みを導入し、ふるさと納税制度の更なる活用を進めることで新規事業等に対する財源確保を図る。

IV. 目標・効果

税外収入の拡大を図り、新たな財源確保に向けた取組を進めることにより、財政基盤の確立・強化とともに市民サービスの進化を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	ガバメントクラウドファンディングの実施				
担当部署	(政)政策推進課、(財)財政課				
取組内容	新たな財源確保の手法として、特定の事業に対して寄附を募るガバメントクラウドファンディングの仕組みを構築し、実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	対象事業の選 定・実施	→			

実践項目名	企業版ふるさと納税の導入				
担当部署	(政)政策推進課、(財)財政課				
取組内容	新たな財源確保の手法として、地方創生に関する特定の事業に対して企業からの寄附を募る企業版ふるさと納税の仕組みを導入する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	対象事業の選 定・実施	→			

実践項目名	広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大				
担当部署	(財)財政課、各担当部署				
取組内容	新たな広告媒体の活用や公共施設のネーミングライツの導入に対する働きかけを強化するとともに、広告主がアクセスしやすい環境整備を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	拡大の検討及 び実施	→			

No. 2 民間資本の活用の検討

I. テーマ

1. 健全な財政運営

2. 市民サービスの進化

3. 協働の推進

4. 公共施設のマネジメント

5. 民間活力の活用

6. ICTの活用

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

II. 現状と課題

高度化・複雑化する行政課題に対応していくためには、これまで以上に市民・企業との協働や連携による取組が必須である。また、公共施設等の効率的・効果的な整備手法として、PFI手法^(※)をはじめとする民間資本の活用についても積極的に推進する必要がある。

III. 取組内容

これまで本市で活用を進めてきた様々な官民連携手法の更なる推進に加え、新たな手法についても積極的な検討を進め、有効であると判断されるものから順次導入する。特に、PFI (Private Finance Initiative) 手法について、本市における指針等の策定を進めるとともに、苫小牧市民ホールや総合体育館などの整備において積極的な活用を図る。

IV. 目標・効果

官民連携手法の推進により、効率的かつ効果的な事業実施に向けた仕組みの構築を目指す。また、PFI手法の活用により、公共施設整備に係る財政的な負担の軽減及び平準化を図るとともに、効果的な事業実施を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	官民連携手法（PPP）の推進				
担当部署	(総)行政監理室、(政)協働・男女平等参画室				
取組内容	これまで本市で取り組んできた官民連携手法をさらに推進するとともに、新たな手法について検討し、効果的に施策を実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	PFI手法の指針策定、新たな手法の検討	新たな手法の検討・実施			

実践項目名	PFI手法による苫小牧市民ホールの整備				
担当部署	(民)市民ホール建設準備室				
取組内容	PFI手法による施設整備に向け、実施方針の策定、PFI実施事業者の選定などの必要な手続を進め、財政負担の軽減と市民サービスの向上を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	実施方針・要求水準書等の作成	特定事業の選定、事業者の選定	契約締結、実施設計	実施設計、工事着手	

実践項目名	PFI手法による総合体育館の整備の検討				
担当部署	(政)スポーツ都市推進課				
取組内容	総合体育館の老朽化に伴う整備にあたり、他市の事例や民間事業者のアイデアを参考にPFI手法を含む整備手法の検討を行う。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	整備手法の検討				

※ PFI (Private Finance Initiative) は、PPP (Public Private Partnership/官民連携手法) の一つであり、公共施設の整備にあたって、民間のノウハウを活用し、設計・建設・運営を一括で発注するとともに、資金調達についても民間自らが行う手法。

No.3 市立病院の経営健全化に向けた取組

I. テーマ

1. 健全な財政運営	5. 民間活力の活用
2. 市民サービスの進化	6. ICTの活用
3. 協働の推進	7. 職員の人材育成と「働き方改革」 簡素で効率的な組織づくり
4. 公共施設のマネジメント	

II. 現状と課題

市立病院は、東胆振・日高圏域における基幹病院として、救急医療や周産期医療、その他の高度医療を安定的に提供していく必要がある。現在、苫小牧市立病院新経営改革プランに基づく取組を進めているが、経営面における目標達成は難しい状況にある。

III. 取組内容

現行の経営改革プランにおける取組結果を検証し、その結果を速やかに公表する。また、単年度資金収支の黒字化に向け、新たな経営改革プランを策定し、当該プランに基づく取組を進めるとともに、地域の医療機関や行政機関等と連携を図り、東胆振地域医療構想に沿った取組を推進する。

IV. 目標・効果

安定的な医療の提供に向け、新たな経営改革プランに定める目標の達成を目指すとともに、単年度資金収支の黒字化により、市立病院の経営健全化を図る。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	新たな市立病院経営改革プランの策定と推進				
担当部署	(病)経営管理課、医事課				
取組内容	現行の市立病院経営改革プランの実施状況を検証し、新たな経営改革プランを策定するとともに、それに基づき健全化に向けた取組を実施する。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	経営改革プランに基づく取組	新経営改革プランの策定	新経営改革プランに基づく取組	→	

No. 4 市政情報の効果的な発信

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

現在、市の情報発信ツールは、紙媒体である広報とまこまいが中心となっている。スマートフォンの普及が進み、様々な SNS による情報発信が拡がりを見せる中、本市においても、ホームページや Facebook 以外のツールの活用のほか、情報発信の在り方を見直す必要がある。

III. 取組内容

新たな情報発信ツールとして、苫小牧市 LINE 公式アカウントのほか、子育て関連の情報を収集しやすいポータルサイトの開設により、市民が必要とする情報を的確に受け取ることができる仕組みを構築する。また、ごみの分別等に関するアプリの導入やリサイクルプラザ苫小牧のサテライト施設の開設により、ごみの分別・減量・リサイクルに関する意識の更なる向上を図る。

IV. 目標・効果

市民に対する情報発信の充実を図り、利便性の向上を目指す。また、効果的な情報発信を行うことにより、市の各種施策に対する市民の関心度を高める。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	苫小牧市LINE公式アカウントの導入				
担当部署	(政)秘書広報課、(総)情報推進課				
取組内容	新たなツールとして苫小牧市LINE公式アカウントを開設し、市民に対する情報発信の強化を図るとともに、様々な利活用の可能性について検討を行う。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	運用の検討、基準作成	LINE公式アカウントの導入	効果検証、利活用の検討		

実践項目名	ごみ分別アプリの導入とリサイクルプラザの機能拡充				
担当部署	(環)ゼロごみ推進課				
取組内容	ごみ分別アプリの導入及びリサイクルプラザ苫小牧のサテライト施設の整備を進め、ごみの分別や減量、リサイクルに関する意識啓発を行う。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	ごみ分別アプリの導入、サテライト施設の試験設置	サテライト施設の試験設置に関する検証	サテライト施設の整備・開始		

実践項目名	子ども・子育てポータルサイトの開設				
担当部署	(健)こども育成課				
取組内容	市が実施する子育てに関する事業の情報を収集・閲覧しやすい環境構築を進めることにより、利用者の利便性向上を図る。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	プラン作成、情報収集	委託事業者の選定、サイト構築	サイト運用開始		

No. 5

多文化共生のまちづくりの推進

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

国際化が進む中、本市においても外国からの滞在者数が増加しており、今後も増加するものと予想される。外国人の受入体制を強化するとともに、苫小牧市に滞在する外国人を様々な面で支援するため、市全体として、多文化共生に向けた施策を推進する必要がある。

III. 取組内容

民間資本や民間のノウハウを活用しながら、多文化共生を意識した施策について検討・実施するとともに、市内在住の外国人に対するアンケートを実施した上で、多文化共生指針の策定を進める。また、ALT（外国語指導助手）の拡充及び有効活用により、小中学校における外国語教育の充実を図るとともに、市民を対象とした外国語教育・交流に関する様々な施策を実施する。

IV. 目標・効果

多文化共生に向けた施策を推進することにより、外国人の利便性向上を図る。また、外国語教育の充実などにより、市全体における国際化を促進する。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	国際化の推進・国際化に向けた指針の策定				
担当部署	(政)国際リゾート戦略室				
取組内容	多文化共生を意識した施策を検討・実施するほか、市内在住の外国人に対するアンケートを実施し、多文化共生指針の策定を目指す。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	各種施策の実施、アンケートの実施	→		多文化共生指針の検討	→
					多文化共生指針の策定

実践項目名	窓口における外国人対応の検討				
担当部署	(民)窓口サービス課				
取組内容	市内に在住する外国人の増加に対応し、窓口サービスの充実を図るため、外国人対応に向けた方策を検討し、実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	外国人対応の検討・実施	→			

実践項目名	外国語教育の充実				
担当部署	(教)指導室				
取組内容	児童・生徒の英語力向上のため、ALT の配置を拡充するほか、イングリッシュカフェの開催や、幼稚園・保育園等へのALT 派遣事業を実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	ALT の拡充、イングリッシュカフェの開催、ALT 派遣のモデル実施	幼稚園・保育園へのALT 派遣の拡大			

No. 6

公共交通の利便性向上に向けた取組

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

市内路線バスの利用者数は、自家用車中心のライフスタイルや定時運行の不確実性などを要因として、減少傾向が続いている。また、市外から訪れる人々にとっては、運行等に関する情報が少なく、目的地までのルート探索等が困難である。利用者の利便性を向上させ、利用者数の増加を図るためには、市と路線バス事業者とが連携した取組が必要である。

III. 取組内容

苫小牧市地域公共交通網形成計画に基づく取組として、市内バス路線の再編に向けた検討を進める。また、ICTを活用した新たなモビリティサービスの構築に向けた検討を進め、利用者の利便性向上を図る。

IV. 目標・効果

利用者の利便性向上に資する取組を進めることにより、利用者数の増加を図るとともに、持続可能な公共交通ネットワークの形成を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	地域公共交通網形成計画の推進				
担当部署	(政)まちづくり推進課				
取組内容	苫小牧市地域公共交通網形成計画に基づき、より効率的かつ効果的なバス路線へと再編を図ることで、持続可能な公共交通ネットワークの形成を目指す。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	計画策定、路線再編に向けた検討	路線再編、効果検証	→		計画の見直しに向けた検討

実践項目名	ICTを活用した新たなモビリティサービスの検討				
担当部署	(政)まちづくり推進課				
取組内容	より利便性の高い公共交通サービスを提供するため、事業者と連携し、ICTを活用した各種システムの導入に向けた検討を進める。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	ICT 導入の検討・適宜実施	→			

No. 7

窓口の利便性向上に向けた取組

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

本市では令和2年1月に総合窓口フロアを開設したが、この効果を検証し、更なる窓口機能の向上について継続した取組が必要である。また、ふくしに関する相談は、分野ごとに各担当窓口で受け付けている状況となっており、分野を超えた総合的な相談支援体制が求められている。

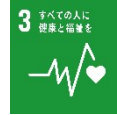
III. 取組内容

総合窓口フロアにおける更なる窓口機能の向上に向け、住民異動等の受付におけるタブレット端末の活用や窓口の混雑状況に係る市民周知の手法について検討を進める。また、ふくしに関する総合的な相談支援体制を整備するとともに、相談窓口の一元化を図る。

IV. 目標・効果

ICTの活用などにより、市役所来庁者の更なる利便性向上を図るとともに、ふくしに関する相談者の負担軽減を図るなど、市民サービスの更なる進化を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	住民異動等におけるタブレット端末の活用				
担当部署	(民)窓口サービス課				
取組内容	総合窓口フロアにおける更なる市民サービスの進化に向け、住民異動等におけるタブレット端末の活用について検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、活用検討	検討結果による			

実践項目名	窓口の混雑状況に関する市民周知				
担当部署	(民)窓口サービス課				
取組内容	市民の利便性向上及び総合窓口フロアへの来庁者の平準化を図るため、窓口の混雑状況に関する周知方法を検討・実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	周知方法の検討・実施				

実践項目名	ふくし総合相談窓口機能の充実				
担当部署	(福)総合福祉課				
取組内容	相談者の負担軽減を図るため、障がい福祉、介護福祉、生活困窮、生活保護、ひきこもり、成年後見等のふくしに関する総合的な相談支援体制を整備するとともに、相談窓口の一元化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、相談窓口の検討		総合相談窓口の設置		

No. 8 支払方法の多様化

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

ICTの急速な発展に伴い、様々な決済サービスが生まれ、国もキャッシュレス化を推進する動きを見せている。本市においても、市税や各種料金の納付方法について、クレジットカード支払や電子決済など、納付者の利便性向上に向けた取組が求められている。

III. 取組内容

キャッシュレス化に向けた取組として、市税及び水道料金に対するクレジットカード支払を導入する。また、証明発行等に係る手数料について、キャッシュレス決済の導入に向けた検討を進める。

IV. 目標・効果


キャッシュレス化により、支払方法の多様化を進めることで、市民の利便性向上を図るとともに、事務の効率化を図る。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	市税のキャッシュレス化				
担当部署	(財)納税課				
取組内容	納税者の利便性向上を図るため、納付手段の拡大として、市税のクレジットカード納付を導入する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	クレジットカード納付の導入準備	クレジットカード納付の導入			

実践項目名	証明発行手数料等のキャッシュレス化				
担当部署	(民)窓口サービス課				
取組内容	市民の利便性向上を図るため、証明発行手数料等に対して有効なキャッシュレス化の手法を検討し、実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、実施検討		キャッシュレス化の実施		

実践項目名	水道料金のキャッシュレス化				
担当部署	(水)営業課				
取組内容	市民の利便性向上を図るため、納付手段の拡大として、水道料金のクレジットカード納付を導入する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	クレジットカード納付の導入準備	クレジットカード納付の導入			

No.9

市民の安全安心に関する取組

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

東日本大震災や北海道胆振東部地震の発生を受け、本市における危機管理体制の強化が求められている。また、救急出動について、限りある搬送資源を緊急性の高い事案に確実に投入するため、救急車の適正利用に向けた取組を継続するとともに、外国人や障がい者への対応力を向上させる必要がある。

III. 取組内容

緊急情報の発信力強化のため、防災行政無線のデジタル化にあわせ、屋外スピーカの全市拡大及び戸別受信機の配布を実施する。また、救急車の適正利用に関する周知・啓発を継続するとともに、外国人のための多言語対応サービス及び多言語音声翻訳アプリの導入や、聴覚・言語障がい者に対応した119番通報システムの導入に向けた検討を進める。

IV. 目標・効果

災害時における緊急情報の発信強化、救急車の適正利用や様々な属性をもつ市民への対応力向上を図ることにより、市民の安全安心の確保を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	危機管理に関する情報発信の強化				
担当部署	(民)危機管理室				
取組内容	防災行政無線のデジタル化にあわせ、防災スピーカーの設置を全市に拡大するとともに、新無線に対応した戸別受信機を新たに配布することにより、市内の緊急情報発信を強化する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	屋外スピーカーの整備、戸別受信機配布	新たな防災行政無線の運用	→		

実践項目名	救急車適正利用の推進				
担当部署	(消)総務課				
取組内容	救急車の適正利用について、引き続き市民周知に努めるとともに、新たに救急安心センター（#7119）の活用を検討する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	市民周知の検討・実施	→			

実践項目名	外国人及び聴覚・言語機能障がい者への対応力向上				
担当部署	(消)総務課				
取組内容	外国人対応として、電話通訳センターを介した多言語対応サービスを導入するとともに、救急現場等での多言語音声翻訳アプリの活用を進める。また、聴覚・言語機能の障がい者に対応した119番通報システムの導入を検討する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	多言語対応サービス等の導入、障がい者対応システムの導入	サービス等の運用、効果検証	→		

No. 10

町内会の活性化に向けた取組

I. テーマ

1. 健全な財政運営	5. 民間活力の活用
2. 市民サービスの進化	6. ICTの活用
3. 協働の推進	7. 職員の人材育成と「働き方改革」 簡素で効率的な組織づくり
4. 公共施設のマネジメント	

II. 現状と課題

町内会は、役員の高齢化や加入率の低下による担い手不足から、その活動の停滞が懸念されている状況にある。町内会は協働のパートナーとして、市政運営にとって不可欠なものであるが、人々のライフスタイルの変化に伴い、町内会離れが進み、未加入者対策や町内会活動の促進が求められている。

III. 取組内容

町内会活動の維持・活性化に向け、町内会が企画・実施する各種事業に対する支援を行う。また、若年層や転入者などに対し、それぞれの特性にあわせた啓発を行い、町内会活動への理解促進を図るほか、企業や不動産関係団体に対して協力を仰ぐことにより、町内会への加入促進を図る。

IV. 目標・効果

町内会への加入を促進し、活動を活性化させることにより、安定した町内会運営を目指し、もって更なる協働の推進を図る。



SDGs :

V. 実践項目

実践項目名	町内会の活性化に向けた取組				
担当部署	(民)市民生活課				
取組内容	町内会活動の維持・活性化に向け、若年層や転入者等への啓発などの加入促進に向けた取組を継続するとともに、新たな施策を検討・実施する。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	町内会加入啓発、町内会合同事業促進補助金などの検討・実施			補助金などの効果検証、見直しの検討	町内会合同事業促進補助金などの見直し

No. 1 1

公共施設マネジメントの推進

I. テーマ

1. 健全な財政運営

2. 市民サービスの進化

3. 協働の推進

4. 公共施設のマネジメント

5. 民間活力の活用

6. ICTの活用

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

II. 現状と課題

高度経済成長期以後に整備された公共施設の老朽化が進み、一斉に更新時期が到来していることが、全国の自治体で課題となっている。本市も例外ではなく、人口減少等による減収が予測される中、インフラを含む公共施設の維持・更新にあたっては、様々な観点から適切なマネジメントを行うことが必要である。

III. 取組内容

苫小牧市公共施設等総合管理計画に基づき、公共施設の統廃合による管理面積の縮減、更新や長寿命化などの取組を進めるとともに、各施設の個別施設計画の策定を行う。また、未利用地の売却を継続し、貸付け等の有効活用に取り組む。加えて、動物火葬場及び公園の維持管理手法について検討を進めるほか、市立保育園、市営住宅及び市立小中学校について、それぞれの計画に基づく取組を推進する。

IV. 目標・効果

公共施設に対するマネジメントを強化し、適切な維持管理に向けた取組を進めることにより、市民サービスの水準を維持しながら、財政負担の縮減及び平準化を図る。

V. 実践項目

実践項目名	公共施設等総合管理計画の推進				
担当部署	(財)管財課、各担当部署				
取組内容	苫小牧市公共施設等総合管理計画に基づき、各施設の個別施設計画の策定を進めるとともに、管理面積の縮減や更新など、計画的な取組を推進する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	総合管理計画の推進、個別施設計画策定	総合管理計画の推進・改訂	総合管理計画の推進	→	

実践項目名	公有財産の売却促進及び有効活用				
担当部署	(財)管財課				
取組内容	分譲地を含む未利用地の売却を促進するとともに、貸付けに関する条件の見直しなど、資産の有効活用に向けた取組を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	未利用地の売却、有効活用の検討・実施	→			

実践項目名	動物火葬場の在り方の検討				
担当部署	(環)環境生活課				
取組内容	動物火葬場について、民間委託や指定管理者制度の導入を含む管理運営手法のほか、火葬料金の取扱いなどについて検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、在り方の検討	在り方の検討	方向性の明示		

実践項目名	市立保育園の効率的な運営に向けた取組				
担当部署	(健)こども育成課				
取組内容	新苫小牧市保育所整備計画に基づき、みその保育園及びしみず保育園の統合や、ひまわり保育園の民間移譲などの取組を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	みその・しみず新園舎建設など	みその・しみず統合、ひまわり民間移譲	いとい北新園舎設計	いとい北新園舎建設	いとい北新園舎開園

SDGs :



実践項目名	公園の維持管理の在り方の検討				
担当部署	(都)緑地公園課				
取組内容	公園の維持管理について、民間委託や指定管理者制度の導入を含めた様々な手法の検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、在り方の検討			方向性の明示	

実践項目名	市営住宅整備計画の推進と借上型市営住宅制度の導入				
担当部署	(都)住宅課				
取組内容	苫小牧市市営住宅整備計画に基づく取組を推進するとともに、民間住宅の借上げによる住宅供給の仕組みを導入し、費用の平準化等を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	整備計画の推進、借上型住宅制度の設計	整備計画の推進、借上型住宅事業者募集			整備計画の推進、借上型住宅制度の導入

実践項目名	小中学校規模適正化の取組				
担当部署	(教)総務企画課				
取組内容	苫小牧市立小中学校規模適正化地域プランに基づく取組を推進するとともに、コミュニティ・スクールなどの効果検証を行い、小中学校規模適正化基本方針の改定及び新たな小中学校規模適正化地域プランの策定について検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	地域プランの推進、基本方針改定等の検討				

No. 1 2

行政事務の民間委託

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

本市では、令和2年1月から窓口サービス課窓口業務を、同年3月から給与支給事務を民間委託するなど、市の内部事務についても積極的な民間活力の活用を進めている状況にある。今後も、業務の効率化を図るとともに、市民サービスの進化を図るためには、行政事務の民間委託を推進することが重要である。

III. 取組内容

事務の効率化に向け、本庁舎における電話交換業務及び総合案内業務を民間事業者に委託する。また、窓口サービス課窓口業務の委託更新にあわせ、保険年金課窓口業務や畜犬登録等に関する事務の民間委託を進める。このほか、介護保険業務、児童手当及び医療助成等業務について、民間委託に向けた検討を進める。

IV. 目標・効果

行政事務の民間委託を拡大することにより、業務の効率的な執行体制を確立するとともに、市民サービスの更なる進化を目指す。

V. 実践項目

実践項目名	本庁舎における電話交換業務の民間委託				
担当部署	(総)総務課				
取組内容	本庁舎における電話交換業務について、民間委託に向けた取組を進め、業務の効率化と市民サービスの進化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	業務範囲の検討、仕様書等作成	事業者選定、民間委託準備	民間委託の開始	

実践項目名	本庁舎における総合案内業務の民間委託				
担当部署	(総)総務課				
取組内容	本庁舎における総合案内業務について、民間委託に向けた取組を進め、業務の効率化と市民サービスの進化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	業務範囲の検討、仕様書等作成	事業者選定、民間委託準備	民間委託の開始	

実践項目名	窓口サービス課と保険年金課の窓口業務委託による総合運用				
担当部署	(民)窓口サービス課、保険年金課				
取組内容	保険年金課の窓口業務を民間委託し、窓口サービス課の窓口業務と一体的な総合運用とすることにより、更なる市民サービスの進化と効率化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、効果検証	効果検証、仕様書等作成	事業者選定、民間委託の開始・更新		

実践項目名	畜犬登録・狂犬病予防注射済票の交付事務の民間委託				
担当部署	(環)環境生活課				
取組内容	市役所で行う畜犬登録に伴う鑑札交付及び狂犬病予防注射済票の交付に関する事務について、窓口サービス課の窓口業務に含め、民間委託を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	仕様書等作成	事業者選定、民間委託の開始		

SDGs :



実践項目名	介護保険業務の民間委託の検討				
担当部署	(福)介護福祉課				
取組内容	高齢者人口の増加に伴う業務負担に対し、職員のマンパワーを企画・指導業務等に振り向けるため、介護保険に関する業務について、可能な範囲で民間委託を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、業務範囲等の検討	業務範囲等の検討、方向性の明示	検討結果による		

実践項目名	児童手当及び医療助成等業務の民間委託の検討				
担当部署	(健)こども支援課				
取組内容	児童手当及び医療助成等に関する業務について、RPA や AI-OCR などの ICT の活用を含め、可能な範囲で民間委託を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、業務範囲等の検討	業務範囲等の検討、方向性の明示	検討結果による		

No. 13

公共施設等への民間活力の活用

I. テーマ

1. 健全な財政運営

2. 市民サービスの進化

3. 協働の推進

4. 公共施設のマネジメント

5. 民間活力の活用

6. ICTの活用

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

II. 現状と課題

公共施設等における民間委託や指定管理者制度の導入といった民間活力の活用は、行政費用の抑制と市民サービスの進化を両立する手法として、本市でも大きな成果を上げてきている。更なる効率化と市民サービスの進化に向けては、今後も積極的に取り組んでいく必要がある。

III. 取組内容

運営の効率化に向け、市役所本庁舎の管理業務や、学校内・学校敷地内に設置する放課後児童クラブについて民間委託に向けた取組を進める。また、公設地方卸売市場及び市営住宅管理業務について、それぞれ策定した計画等に基づき、民間活力の活用に向けた取組を進める。

IV. 目標・効果

公共施設等に対する民間活力の活用により、効率的かつ効果的な運営を図るとともに、利用者に対するサービスの進化を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	庁舎管理業務の民間委託				
担当部署	(総)総務課				
取組内容	本庁舎の管理業務について、民間委託に向けた取組を進め、業務の効率化と市民サービスの進化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	業務範囲の検討、仕様書等作成	事業者選定、民間委託準備	民間委託の開始	

実践項目名	放課後児童クラブ業務の民間委託				
担当部署	(健)青少年課				
取組内容	放課後児童クラブ業務の民間委託を進め、サービスの標準化と安定的な人材確保を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	業務範囲等の検討、方向性の明示	検討結果による	→	

実践項目名	公設地方卸売市場への民間活力の活用				
担当部署	(産)公設地方卸売市場				
取組内容	苫小牧市公設地方卸売市場経営展望に基づき、青果部及び水産部への指定管理者制度の導入、花卉部の民間移譲に向けた取組を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	指定管理者の選定、民間移譲の検討	指定管理者制度の導入、民間移譲の準備	花卉部の民間移譲		

実践項目名	市営住宅管理業務への民間活力の活用				
担当部署	(都)住宅課				
取組内容	苫小牧市営住宅整備計画を踏まえ、市営住宅管理業務の民間委託等を実施し、業務の効率化と市民サービスの進化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	民間委託等の準備	民間委託等の実施			

No. 14

上下水道事業への民間活力の活用

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

上下水道事業においては、事業を健全な状態で持続させるための効率的な組織づくりと、水道管・下水道管などのインフラ施設に対する老朽化対策が大きな課題となっている。この対応にあたっては、民間活力の活用を進めることで、行政費用の抑制と業務の効率化を図る観点が重要である。

III. 取組内容

業務の効率化に向け、営業課業務及び浄水場運転管理業務について、民間委託の拡大及び実施に向けた取組を継続する。また、インフラ施設の老朽化対策に係る業務のうち、水道管・下水道管の改良工事における現況測量業務について、民間委託を進めることで業務の効率化を図る。

IV. 目標・効果

上下水道事業において民間活力の活用を進めることにより、業務の効率化と行政費用の抑制を図るとともに、安定的なサービス提供を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	営業課業務の民間委託				
担当部署	(水)営業課				
取組内容	営業課業務における民間委託の拡大に向け、委託計画を策定するとともに、当該計画に基づく取組を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	委託範囲の検討、民間委託計画の策定	計画に基づく取組の実施			

実践項目名	水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託				
担当部署	(水)水道整備課				
取組内容	水道管の改良工事における現況測量業務を民間委託し、業務の効率化を図るとともに、施設の老朽化対策を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	民間委託の実施				

実践項目名	下水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託				
担当部署	(水)下水道建設課				
取組内容	下水道管の改良工事における現況測量業務を民間委託し、業務の効率化を図るとともに、施設の老朽化対策を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	民間委託の実施				

実践項目名	浄水場運転管理業務の民間委託の検討				
担当部署	(水)高丘浄水場、錦多峰浄水場				
取組内容	高丘浄水場及び錦多峰浄水場の運転管理業務の民間委託について、費用対効果等の検証を進め、今後の方向性を定める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	民間委託の検討		方向性の明示		

No. 15

RPAの導入

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

少子高齢化・人口減少に伴い、行政においても人材確保が課題となっている。また、ワークライフバランスの確保や、いわゆる「働き方改革」が求められている中、限られた人的資源で、持続可能な行政サービスを提供していくには、RPA^(※)等を活用した行政事務の効率化が必須である。

III. 取組内容

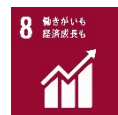
人事業務や税務業務などの定型的業務について、RPAを活用することができる業務範囲の検証を行い、適宜導入を進める。また、当該検証結果をもって、窓口業務や予防接種業務など、他の業務への導入について検討を進める。

IV. 目標・効果

RPAの導入により、業務の効率化を図ることで、人的資源の有効活用を進めるとともに、市役所における「働き方改革」の実現を目指す。

※ RPA (Robotic Process Automation) は、パソコン等における定型業務について、人間に代わってロボットが自動処理する技術のこと。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	人事業務への導入				
担当部署	(総)行政監理室				
取組内容	人事評価結果の集約やメールの收受などの大量処理が必要な定型的業務について、RPAを導入し、業務の効率化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	導入範囲の検証、導入	効果検証、運用見直し			

実践項目名	税務業務への導入				
担当部署	(財)市民税課				
取組内容	市民税特別徴収に係る異動届出書の入力や軽自動車税に係る賦課入力などの定型的業務について、PRA等の技術を導入し、業務の効率化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	導入範囲の検証、導入	効果検証、AI-OCR活用の検討	検討結果による	→	

実践項目名	窓口業務への導入				
担当部署	(民)窓口サービス課				
取組内容	業務の効率化に向け、窓口における定型的業務について、RPA等の導入を検討する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、導入範囲の検証	導入の検討	検討結果による	→	

実践項目名	予防接種等業務への導入				
担当部署	(健)健康支援課				
取組内容	業務の効率化に向け、予防接種に係る請求内容の確認などの定型的業務について、RPA等の導入を検討する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、導入範囲の検証	導入の検討	検討結果による	→	

No. 16

AIの活用

I. テーマ

1. 健全な財政運営	5. 民間活力の活用
2. 市民サービスの進化	6. ICTの活用
3. 協働の推進	7. 職員の人材育成と「働き方改革」 簡素で効率的な組織づくり
4. 公共施設のマネジメント	

II. 現状と課題

少子高齢化・人口減少に伴い、行政においても人材確保が課題となっている。また、ワークライフバランスの確保や、いわゆる「働き方改革」が求められている中、限られた人的資源で、持続可能な行政サービスを提供していくには、AIを活用した行政事務の効率化等を進める必要がある。

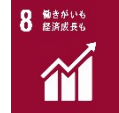
III. 取組内容

業務の効率化を図るため、AIを活用した自動応答システムを導入し、市役所内部でのヘルプデスクとしての実証実験を進める。また、当該実証実験の結果により、市HP等において、市民からの問い合わせに対する自動応答システムとしての活用の可能性について検討を進める。

IV. 目標・効果

AIを活用した自動応答システムの導入により、業務の効率化を図るとともに、市民の利便性向上を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	庁内向けAIヘルプデスクの導入				
担当部署	(総)行政監理室、情報推進課				
取組内容	職員間の問い合わせについて、AIを活用した自動応答システムを導入することにより、業務の効率化を図る。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	実証実験、導入範囲の検討	効果検証、本格導入の検討	検討結果による	→	

実践項目名	AIによる自動応答システム導入の検討				
担当部署	(政)秘書広報課、(総)情報推進課				
取組内容	市民の利便性向上に向け、市HPや公式LINEにおいて、AIを活用した自動応答システムの導入について検討を進める。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	先進自治体の調査、導入の検討	導入の検討	検討結果による	→	

No. 17

庁内文書の電子化の推進

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

ICTの発展に伴い、紙媒体から電子データへのペーパーレス化が時代の流れとなっている。今後は行政においても、業務の効率化や印刷等に係る経費の節減はもとより、市民の利便性向上に向けても、ペーパーレス化の取組を推進する必要がある。

III. 取組内容

ペーパーレス化に向けた取組として、庁内会議及び市議会へのタブレット端末の導入を進め、会議資料の作成等に関する業務の効率化と行政費用の抑制を図る。また、これに並行して、庁内文書の電子的管理に関するルールづくりや、有線ネットワークの無線化など、ペーパーレス化等に必要となる環境を整備する。

IV. 目標・効果

庁内文書の電子化によるペーパーレス化を推進し、業務の効率化と行政費用の抑制を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	庁内会議へのタブレット端末の導入				
担当部署	(政)政策推進課				
取組内容	庁内会議においてタブレット端末を導入し、会議資料のペーパーレス化を進めることにより、行政費用の抑制と業務の効率化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	運用方法等の検討	事業者選定、試行導入	本格導入		

実践項目名	公文書の電子的管理に関するルールづくり				
担当部署	(総)法務文書課				
取組内容	国の基本方針及び取組状況を参考とし、本市における公文書の電子的管理に関するルールを定め、公文書管理に係る効率化・最適化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	データ整備・管理の実施、関係例規整備	可能な取組から適宜実施			

実践項目名	無線ネットワーク環境の整備				
担当部署	(総)情報推進課				
取組内容	機器更新等のタイミングにあわせ、有線ネットワーク環境を無線化することにより、庁内のペーパーレス化等に向けたインフラ整備を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	無線化の検討	情報化推進委員会へ諮問、実施範囲決定	段階的な無線化の実施		

実践項目名	市議会へのタブレット端末の導入				
担当部署	議会事務局				
取組内容	議会改革検討会及び ICT 化の推進に係る実務者会議において検討を進め、市議会においてタブレット端末を導入し、ペーパーレス化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	運用方法等の検討	事業者選定、試行実施	本格導入		

No. 18

庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

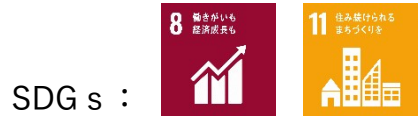
市の内部事務の見直しは、行政改革において普遍的に取り組むべき事項の一つである。業務の更なる効率化に向けては、内部事務に関する基準や運用方法の見直しのほか、様々な庶務事務の集約化・一元化と、それによるスケールメリットを生かした民間委託といった取組が求められている。

III. 取組内容

各部署で行っている会計・経理事務について、財務会計システムの更新を契機に、運用基準・運用方法の見直しを進める。また、会計年度任用職員の報酬等支給事務や、旅費の計算及び支給事務について、集約化に向けた取組を進めるとともに、民間委託の検討を行う。加えて、競争入札参加資格に係る有効期間の延長に関する取組を進める。

IV. 目標・効果

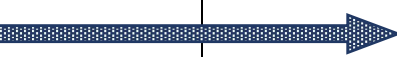
内部事務の見直しを進めることにより、業務の最適化及び効率化を図る。

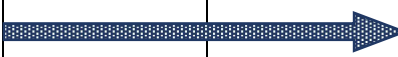


V. 実践項目

実践項目名	会計事務の在り方の検討				
担当部署	会計課				
取組内容	財務会計システムの更新を契機として、支出等に係る会計事務の効率化を図るため、書類の電子化や処理の簡素化を含め、その在り方を検討する。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	財務会計システムの更新作業	財務会計システム稼働、在り方の検討	方向性の明示		

実践項目名	給与支給事務の集約化及び民間委託				
担当部署	(総)行政監理室				
取組内容	会計年度任用職員制度の施行にあわせ、各部署の会計年度任用職員に係る報酬等の支給事務を一元化するとともに、民間委託に向けた取組を進める。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	支給事務の集約、民間委託の検討	民間委託の検討	民間委託の実施		

実践項目名	旅費事務の集約化及び民間委託の検討				
担当部署	(総)行政監理室				
取組内容	各部署で行っている旅費の計算・支給事務について、旅費支給基準の見直しを含め、事務の集約化及び民間委託に向けた検討を行う。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	他自治体の調査、支給基準の見直し	集約化・民間委託の検討	検討結果による		

実践項目名	競争入札参加資格の有効期間延長の検討				
担当部署	(財)契約課				
取組内容	現在 2 年間としている競争入札参加資格について、今後の更新にあわせて有効期間の延長を検討し、業務の効率化を図る。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	他自治体の調査、期間の検討・見直し				

No.19

システム化による業務の効率化

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

行政事務においては、その管理するデータの電子化・システム化による業務の効率化を進めてきたが、一部の事務では、紙媒体の台帳管理が続いている状況が見られる。ペーパーレス化を進める観点からも、更なる効率化が見込まれる事務について、システム化を進める必要がある。

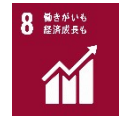
III. 取組内容

現在、紙媒体の台帳で管理を行っている住居表示業務及び公園施設の管理業務について、当該台帳をデータ化するとともに、システムの導入を進める。また、建物の設計内訳書の作成について、営繕積算システムの導入を進める。

IV. 目標・効果


システムの導入により、事務の正確性を確保するとともに、業務の効率化を図る。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	住居表示システムの導入				
担当部署	(民)窓口サービス課				
取組内容	紙媒体で管理されている住居表示台帳をデータ化し、GIS システムの機能追加によるシステム構築を進めることにより、業務の効率化を図る。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	システム導入 調査・検討	導入工程の作 成、機能追加	台帳の整理・ データ化	システム稼働	

実践項目名	公園施設管理支援システムの導入				
担当部署	(都)緑地公園課				
取組内容	紙媒体で管理されている公園台帳をデータ化し、維持管理等に必要な情報を一元化することにより、業務の効率化を図る。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	システム導入 調査・検討	システム導入 準備		システム運用 開始	

実践項目名	営繕積算システムの導入				
担当部署	(都)建築課				
取組内容	設計内訳書の作成支援として、営繕積算システムを導入することにより、業務の効率化を図る。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度
	システムの導 入・稼働				

No. 20

職員人材育成と「働き方改革」の推進

I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 職員の人材育成と「働き方改革」
簡素で効率的な組織づくり

4. 公共施設のマネジメント

II. 現状と課題

超採用難時代とも言われる社会情勢の中、市職員の採用においても人材確保が困難になりつつある。限られた人的資源により、様々な行政課題に対応していくためには、職員一人ひとりの能力や意欲の向上が必要となる。また、職員の生産性向上に向けては、「働き方改革」の推進に向けた取組が重要である。

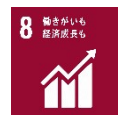
III. 取組内容

職員の人材育成について、研修制度の充実を図るほか、専門職採用の継続や、職員の意欲向上に向けた様々な取組を検討し、適宜実施する。また、「働き方改革」の推進に向けた取組を進めるため、職員の出退勤状況を客観的に管理できる環境の整備や、その仕組みを活用したフレックスタイム制の導入に向けた検討を行う。

IV. 目標・効果

様々な手法を活用し、職員一人ひとりの生産性の向上を図ることにより、持続可能な市役所づくりを目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	職員人材育成の推進				
担当部署	(総)行政監理室				
取組内容	研修内容の充実により、職員のスキルアップを図るとともに、専門職の採用を継続する。また、職員の意欲向上に向けた様々な取組を実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	研修の充実、 取組の検討・ 実施				

実践項目名	出退勤管理手法の検討				
担当部署	(総)行政監理室				
取組内容	「働き方改革」に関連する取組の基礎とするため、職員の出退勤状況を客観的に管理できる環境の整備について検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の 調査、手法の 検討	検討結果によ る			

実践項目名	フレックスタイム制導入の検討				
担当部署	(総)行政監理室				
取組内容	個々の事情に応じた多様な働き方を実現し、職員の生産性向上を図るため、フレックスタイム制の導入について検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の 調査、導入の 検討	試行実施、効 果検証	検討結果によ る		

No. 2 1

簡素で効率的な組織づくり

I. テーマ

1. 健全な財政運営	5. 民間活力の活用
2. 市民サービスの進化	6. ICTの活用
3. 協働の推進	7. 職員の人材育成と「働き方改革」 簡素で効率的な組織づくり
4. 公共施設のマネジメント	

II. 現状と課題

目まぐるしい社会変化の中、高度化・複雑化する行政課題に効果的かつ効率的に対応するためには、職員数を適正に管理するとともに、組織機構の調整を行い、行政の組織体制を常に最適な状態に保つことが必要である。

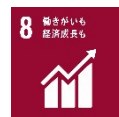
III. 取組内容

行政改革プラン「NEXT STAGE」における正規職員数の基準を継承し、新たに発生する行政課題に対しては、スクラップアンドビルドの考え方により、この範囲内で適正に対応する。また、時代にマッチした組織体制の構築に向け、継続的に検討・調整を行う。加えて、選挙事務の在り方に関する検討、監査機能の充実に向けた取組を進める。

IV. 目標・効果

職員数の適正管理及び組織機構の調整により、簡素で効率的な組織体制の構築を目指す。また、選挙事務の在り方を見直すほか、監査機能の充実に向けた取組を進めることにより、各種事務の効率化・最適化を目指す。

SDGs :



V. 実践項目

実践項目名	職員数の適正化				
担当部署	(総)行政監理室				
取組内容	H26年度当初の正規職員数 1,051人(病院・消防を除く)を基準とし、この範囲内で職員数の適正管理を行う。また、時代の変化にあわせ、苫小牧市職員配置適正化方針の改定を行う。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	職員数の適正管理、方針の改定	職員数の適正管理			

実践項目名	組織機構の再調整				
担当部署	(総)行政監理室				
取組内容	様々な行政課題に対応するため、時代にマッチした機能的な組織体制の構築について、継続的に検討・実施する。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	組織体制の検討・改正				

実践項目名	選挙事務の在り方の検討				
担当部署	選挙管理委員会事務局				
取組内容	効率的かつ効果的な選挙の実施体制を構築するため、事務の改善や組織体制の見直しのほか、投票所運営の在り方を含めた検討を進める。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	他自治体の調査、在り方の検討	検討結果による			

実践項目名	監査機能の強化と監査資源の有効活用				
担当部署	監査委員事務局				
取組内容	過去の事例分析によりリスクを特定し、重点的に資源を振り向けるリスクアプローチ監査の検討を進めるなど、監査機能の充実を図る。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	事例分析、周知方法の検討	リスクアプローチ監査の実施	効果検証、周知方法の検討		

【参考資料】 SDGs（持続可能な開発目標）に掲げる 17 の目標

アイコン	目 標	アイコン	目 標
	1 貧困をなくそう		10 人や国の不平等をなくそう
	2 飢餓をゼロに		11 住み続けられるまちづくりを
	3 すべての人に健康と福祉を		12 つくる責任つかう責任
	4 質の高い教育をみんなに		13 気候変動に具体的な対策を
	5 ジェンダー平等を実現しよう		14 海の豊かさを守ろう
	6 安全な水とトイレを世界中に		15 陸の豊かさも守ろう
	7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに		16 平和と公正をすべての人に
	8 働きがいも経済成長も		17 パートナーシップで目標を達成しよう
	9 産業と技術革新の基盤をつくろう		



令和2年2月策定

編集：苫小牧市総務部行政監理室