

苫小牧市行政創革プラン 令和2年度進捗状況に関する意見書

令和3年8月3日

苫小牧市行政改革推進審議会

目 次

【本編】

1	はじめに	．．．．．	P	1
2	評価方法について	．．．．．	P	2
3	令和2年度進捗状況の評価について	．．．．．	P	3
4	総評	．．．．．	P	17

【資料編】

令和2年度進捗状況シート

1 はじめに

全国の自治体で少子高齢化と人口減少が深刻化する中、本市においても同様の状況を迎え、加えて、昨今の新型コロナウイルス感染症の拡大は、税収の減少等、財政状況に多大な影響を与えることが想定されます。

そのような中、福祉をはじめとする行政需要の拡大や、人々の多様化する生活様式や人口の流動性の高まり等によって、市民のニーズはますます多様化・複雑化しており、これらの時代変化や社会変化を捉えた行政運営を行っていく必要があります。

これまでの行政改革では、「行政費用の抑制」と「市民サービスの向上」という相反する課題にチャレンジすることを掲げ、担当部署や職員が「全体最適」の意識のもとに取組を進め、一定の成果を挙げてきました。

令和2年4月からスタートした、『行政創革プラン』は、これまでの行政改革の方向性を継承した上で、「未だないもの」を発想し、新たな手法や新たな価値観を創り上げることを意識した取組を進めています。

この度、本審議会では計画初年度である令和2年度の進捗状況について評価を行い、意見書として取りまとめました。

本意見書が有効に活用され、各部署が創意工夫を凝らした取組を積極的に継続することで、本市の行政改革の推進に寄与することを期待します。

令和3年8月吉日

苫小牧市行政改革推進審議会
会長 石 森 亮

2 評価方法について

(1) 評価の流れ

行政創革プランでは、計画の各年度で取組の進捗状況についての評価を行い、計画期間の中間年度と最終年度には、取組の有効性について評価を行う。

令和2年度	行政創革プランの取組開始
令和3年度	①令和2年度の進捗状況の評価
令和4年度	②令和3年度の進捗状況及び取組の有効性の評価
令和5年度	③令和4年度の進捗状況の評価
令和6年度	④令和5年度の進捗状況の評価
令和7年度	⑤取組の有効性の評価

(2) 評価方法

毎年度、担当部署による実践項目の自己評価を行い、審議会では取組項目の評価を行うことで、取組の効果や有効性の検証を行う。

ア 担当部署による自己評価

当該年度に行うべき取組内容について、【進捗度・連携度・効率性・創造性】の4項目で0～3までの4段階で評価を行い、総合評価(A～D)を行う。

イ 毎年度の進捗状況に対する評価

担当部署が作成する進捗状況シートを参考に、「取組項目」ごとに特筆すべき内容を意見する。

ウ 中間年及び最終年の取組の有効性の評価

担当部署が行った自己評価等を踏まえ、次の評価基準で「取組項目」ごとに評価を行う。取組項目ごとに特筆すべき内容を意見する。

5	非常に評価できる
4	
3	おおむね評価できる
2	
1	課題あり

3 令和2年度 進捗状況の評価について

行政創革プラン取組状況一覧【取組項目別】

R2年度末

No.	取組項目	テーマ						実践 項目 数	自己評価平均値				合計	担当課自 己評価(総 合評価)	
		財政	サービス	協働	施設	民活	ICT		人材	進捗度	連携度	効率性			創造性
1	新たな財源確保に向けた取組	○	○	○		○			3	2.3	2.7	2.3	2.3	9.6	A
2	民間資本の活用の検討	○	○	○	○	○			3	1.7	2.7	2.3	2.3	9.0	B
3	市立病院の経営健全化に向けた取組	○							1	1.0	3.0	3.0	3.0	10.0	B
4	市政情報の効果的な発信		○	○			○		3	2.3	2.7	2.0	2.0	9.0	B
5	多文化共生のまちづくりの推進		○	○		○	○		3	2.0	2.3	2.7	2.0	9.0	B
6	公共交通の利便性向上に向けた取組		○			○	○		2	1.5	2.5	2.5	2.5	9.0	B
7	窓口の利便性向上に向けた取組		○				○		3	2.3	2.3	2.3	2.3	9.2	B
8	支払方法の多様化	○	○			○	○		3	2.3	2.3	2.0	2.0	8.6	B
9	市民の安全安心に関する取組		○	○			○		3	2.0	2.3	2.3	2.3	8.9	B
10	町内会の活性化に向けた取組			○					1	2.0	3.0	2.0	2.0	9.0	B
11	公共施設マネジメントの推進	○	○	○	○	○			7	2.0	2.4	2.1	1.9	8.4	B
12	行政事務の民間委託	○	○			○	○		6	2.2	2.7	2.2	1.8	8.9	B
13	公共施設等への民間活力の活用	○	○		○	○			4	2.0	2.5	2.3	1.8	8.6	B
14	上下水道事業への民間活力の活用	○			○	○			4	2.0	2.3	2.0	1.8	8.1	B
15	RPAの導入	○					○	○	4	2.0	2.5	2.3	2.5	9.3	B
16	AIの活用		○				○	○	2	2.5	2.0	2.0	2.5	9.0	B
17	庁内文書の電子化の推進						○	○	4	2.5	2.3	1.8	2.0	8.6	B
18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	○					○	○	4	2.3	2.3	2.3	2.3	9.2	B
19	システム化による業務の効率化						○	○	3	2.0	2.3	2.3	2.0	8.6	B
20	職員人材育成と「働き方改革」の推進						○	○	3	2.0	2.3	2.0	2.3	8.6	B
21	簡素で効率的な組織づくり							○	4	2.0	2.5	2.3	2.0	8.8	B

小No.	大No.	取組項目	実践項目	テーマ						自己評価【担当部署】					総合評価	取組終了	担当部署(実践項目)		
				財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性				合計	
64	No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	職員人材育成の推進							○	○	2	3	2	3	10	A		(総)行政監理室
65	No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	出退勤管理手法の検討							○	○	2	2	2	2	8	B		(総)行政監理室
66	No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	フレックスタイム制導入の検討							○	○	2	2	2	2	8	B		(総)行政監理室
67	No.21	簡素で効率的な組織づくり	職員数の適正化							○		1	3	2	2	8	B		(総)行政監理室
68	No.21	簡素で効率的な組織づくり	組織機構の再調整							○		2	3	3	2	10	A		(総)行政監理室
69	No.21	簡素で効率的な組織づくり	選挙事務の在り方の検討							○		2	2	2	2	8	B		選挙管理委員会事務局
70	No.21	簡素で効率的な組織づくり	監査機能の強化と監査資源の有効活用							○		3	2	2	2	9	B		監査委員事務局

1 新たな財源確保に向けた取組

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○	○		○			2.3	2.7	2.3	2.3	9.6	A



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
1	ガバメントクラウドファンディングの実施	2	3	1	2	8	B			(政)政策推進課、(財)財政課
2	企業版ふるさと納税の導入	3	2	3	2	10	A			(政)政策推進課、(財)財政課
3	広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大	2	3	3	3	11	A			(財)財政課、各担当部署

意見等

- 具体的な進捗が確認でき評価できる。新たな財源確保のためのPRは、苫小牧市の魅力発信の取組に通じるため、魅力発信の点でも3つの実践項目が、共に着実に進捗することを期待する。
- 従来にない取組であり、後々の事業に活きるノウハウを蓄積されていると感じる。以後、様々な分野で応用することを前提に引き続き試行錯誤を重ねていただきたい。
- ガバメントクラウドファンディングのスタート、税外収入である企業版ふるさと納税等、積極的に取組を行った結果、いずれの取組も実績を上げていることは高く評価できる。今後、この税収が効果的な政策に効率的に活用されているか、新たな政策評価のようなものも必要となるのではないかと。
- 広告料収入の一手法である公用車等への広告掲載については、市内でも企業名を目にする機会が多くなっている。地元企業名の認知が高まるとともに、職業理解につながる効果があることから、押し進めていただきたい。

2 民間資本の活用の検討

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○	○	○	○			1.7	2.7	2.3	2.3	9.0	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
4	官民連携手法(PPP)の推進	1	3	2	2	8	B			(総)行政監理室、(政)協働・男女平等参画室
5	PFI手法による苫小牧市民ホールの整備	2	2	2	3	9	B			(民)市民ホール建設準備室
6	PFI手法による総合体育館の整備の検討	2	3	3	2	10	A			(政)スポーツ都市推進課

意見等

- 新しいPFI(PFI)への積極的な取組は評価できる。しかし、民間事業として採算を得る事業の実現という点については難しい。入札事業者や事業採算について慎重に検討する必要に迫られ、そのために進捗が遅れることは仕方がないと思われる。多大な費用がかかり、大規模事業となる市民ホールの整備については、財政負担に直結することがないように、また、今後のPFIのモデルとなるように期待したい。
- PFIの導入は本市初であり、かつ巨額のプロジェクトになることから、拙速は避ける必要があり、少々遅延していることは理解できる。ただ、遅延が常態化することのないよう、今後は計画的に進めることが望まれる。
- 従来にない取組となるため、慎重に検討頂きたい。新たな手法に目が行きがちとなるものの、施設本来の存在意義やあり方、あるべき姿を見失うことのないように施策を進めていただきたい。
- 今回の市民ホールに限らず、今後のPFI導入を検討する案件についても、その耐用年数や利用予想等、様々な角度からPFIにふさわしいかどうか確認・検討が必要と考える。
- 初のPFI事業を前に庁内連携が進んでいる点は評価できる。民間活力を上手く吸い上げる観点から、地域企業に対するPFI事業の啓蒙等の庁外連携も有意ではないかと思料する。

3 市立病院の経営健全化に向けた取組

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○							1.0	3.0	3.0	3.0	10.0	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
7	新たな市立病院経営改革プランの策定と推進	1	3	3	3	10	B			(病)経営管理課、(病)医事課

意見等

- 新型コロナウイルスの影響によって経営計画策定の取組の一部が中断したことはやむを得ない。一時的に経営が改善したが、コロナ対応による国・道の支援策がどの程度影響しているか等について分析する必要がある。コロナ終息後、持続的な経営改善による新たなプランを策定することも視野に入れる必要がある。
- 今回のコロナ禍で、多くの市民が市立病院の存在価値を再認識したと思う。収益・採算に配慮しつつも、コロナ対応及び「特記事項」に書かれている「二次救急医療体制と周産期医療体制の堅持」にしっかり取り組んでいただき、今後も東胆振・日高圏域の基幹病院としての役割を果たしていくことを期待したい。
- 現状ではコロナ禍が経営に与える影響が大きいことから、今後、Withコロナ・afterコロナの状況を見据え、市立病院の役割と財源(収支)についての考え方を示していただきたい。

4 市政情報の効果的な発信

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○	○			○		2.3	2.7	2.0	2.0	9.0	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
8	苫小牧市LINE公式アカウントの導入	3	3	3	2	11	A			(政)秘書広報課、(総)ICT推進室
9	ごみ分別アプリの導入とリサイクルプラザの機能拡充	3	3	2	3	11	A			(環)ゼロごみ推進課
10	子ども・子育てポータルサイトの開設	1	2	1	1	5	C			(健)こども育成課

意見等

- LINE公式アカウントから情報を入手している人が多くいる実態からも、即時性、活用の面からも大変評価できる。子育てポータルサイトも早く完成できるように期待する。
- Web環境を活用した利便性の向上は市民にとって重要だが、利用者が興味を持ち、活用が進むような仕組みづくりが必要となる。導入した仕組みの利用者側の評価の検証を含め、利用促進策の深掘りを期待したい。
- 本年度、機能拡大・利活用の検討としている取組があるが、R4年度に予定している効果検証は、本年度の機能拡大・利活用と同時に行っていくほうが効率的だと考える。
- 計画されているアプリやポータルサイトについて、ホームページやLINE公式アカウントの情報との使い分け、目的に応じた発信方法の検討が必要である。例えば、ごみ分別については、不適正排出の要因は、「自分では正しく分別している」と間違った認識をしている人や、「分別に対する意識が低い」人が多いこと等が挙げられることから、そのような場合は、アプリのように自分から情報を探していくよりは、広報やLINEで不適正の事例等を紹介し、自然と目にとめてもらう方法が効果的である。
- LINE等のアプリ導入の際のリスクについて、利用可能性と普及率とは別の観点から、常時検討できる体制や仕組みづくりが必要である。
- 本市への児童相談所開設の背景にもあるように、子育ての課題として、幼児期の子育ての悩みから青年へと成長する過程での各種悩みにも目を向けた取組が重要になっていることから、民生委員、町内会、警察等との連携を前提とした、親や子どもの立場からの相談窓口を意識したポータルサイトのあり方も検討していただきたい。

5 多文化共生のまちづくりの推進

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○	○		○	○		2.0	2.3	2.7	2.0	9.0	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
11	国際化の推進・国際化に向けた指針の策定	2	2	3	2	9	B			(政)国際リゾート戦略室
12	窓口における外国人対応の検討	3	2	3	2	10	A			(民)窓口サービス課
13	外国語教育の充実	1	3	2	2	8	B			(教)指導室

意見等

- ・ No.13「外国語教育の充実」について、「取組結果」が具体的に記載されており、取組の効果についても誰が見てもわかりやすく、大変評価できる。
- ・ 幼稚園における英語への触れ合いや、小学校中学年からの英語の学習等でALTが担う役割は大きなものがあるため、ますますその環境整備を期待する。同時に、本市で働き、生活する外国人に対する福祉面等の充実は不可欠である。外国人が安心して楽しく生活できる環境づくりについても、更に推進願いたい。
- ・ No.11の国際化の推進に向けた取組ではアンケートの回収率が低かった点、No.12の窓口における外国人対応では多言語翻訳機が活用されていない点について、成果があったとは言い難い。アンケート回収率が悪かった原因の分析と、対策が外部(他人)任せになっていないか吟味が必要である。本年度の取組改善に期待したい。
- ・ 外国人が住みたいまちとなるよう、新たなニーズに応える仕組みを考える必要がある。
- ・ 外国人の親、特に乳幼児がいる親に対するサポートがあればもっと住みやすいまちになると思う。
- ・ 国際交流の手法のひとつとして、関係組織とも連携し、本市の姉妹都市であるニュージーランド・ネーピアとの間で、幼少期からのオンライン交流等も検討してはどうか。

6 公共交通の利便性向上に向けた取組

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○			○	○		1.5	2.5	2.5	2.5	9.0	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
14	地域公共交通網形成計画の推進	1	3	3	3	10	B			(政)まちづくり推進課
15	ICTを活用した新たなモビリティサービスの検討	2	2	2	2	8	B			(政)まちづくり推進課

意見等

- ・ 苫小牧市地域公共交通計画が策定されており、市民(企業)への説明会等を積極的に行い、その上で利便性の議論を展開すべきと考える。また、Ma a S(情報通信技術を活用した新たな交通体系の確立、質の高い交通サービスの提供)への取組を期待する。
- ・ No.14のバスロケーションシステム導入以外の取組については、具体的な成果がまだ見えないことから評価は難しく、本年度以降の取組に期待したい。
- ・ Ma a Sの導入に当たっては、公共施設や商業圏等を含めた都市計画の在り方が大きく影響されるため、将来的な超高齢化社会を見据えた工夫を期待するとともに、しっかりと取り組んでいただきたい。
- ・ コロナ禍の生活が長引く中で、全国各地のバス・JR・タクシー・航空会社等の事業者が軒並み経営の悪化に陥っていることから、新たなモビリティサービス導入の前提として、国の支援対策等を活用し、各交通機関の事業者に対して維持・存続可能な支援策をバックアップしていただきたい。

7 窓口の利便性向上に向けた取組

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○				○		2.3	2.3	2.3	2.3	9.2	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
16	住民異動等におけるタブレット端末の活用	2	2	2	3	9	B			(民)窓口サービス課
17	窓口の混雑状況に関する市民周知	3	2	3	2	10	A			(民)窓口サービス課
18	ふくし総合相談窓口機能の充実	2	3	2	2	9	B			(福)総合福祉課

意見等

- これまでの窓口業務の改善により、市民が複数の窓口で申請等を行う状況は確実に少なくなってきていると実感している。引き続き、新たな技術の導入と社会背景の変化に即した仕組みの適時改善を継続していただきたい。
- 「混雑予想カレンダー」以外の取組については、具体的な成果がまだ見えていないことから評価は難しく、本年度以降の取組に期待したい。
- ふくしの総合窓口機能の充実については、関係部署及び関係機関との連携は重要だが、並行してより専門的なスキルを要する人材の育成が行われることを期待する。

8 支払方法の多様化

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○			○	○		2.3	2.3	2.0	2.0	8.6	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
19	市税のキャッシュレス化	2	2	2	2	8	B			(財)納税課
20	証明発行手数料等のキャッシュレス化	3	2	2	2	9	B			(民)窓口サービス課
21	水道料金のキャッシュレス化	2	3	2	2	9	B	○		(水)営業課

意見等

- 支払方法の多様化は、おおむね順調に対応できていると評価できる。
- 既存のシステム・装置の現状を把握して取り組んでいることがわかる。今後に向けて、更に新たなシステムへの更改等についても検討いただきたい。
- No.19 とNo.21 でクレジットカード納付の取組をそれぞれ行っているが、別々に行うことが効率的なのか、システム等を共通仕様とする余地はないのか検討する必要がある。
- キャッシュレス化は時代の趨勢ではあるが、一旦導入されれば、その他のあらゆる手続に対してもキャッシュレス手法の導入を検討しなければ、不公平を感じる市民もいると思われる。
- キャッシュレスの手法だけみても、他の新たな手法も次々出てくると思われるため、その活用も含め、更に検討いただきたい。

9 市民の安全安心に関する取組

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○	○			○		2.0	2.3	2.3	2.3	8.9	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
22	危機管理に関する情報発信の強化	2	3	2	3	10	A			(民)危機管理室
23	救急車適正利用の推進	2	2	3	2	9	B			(消)総務課
24	外国人及び聴覚・言語機能障がい者への対応力向上	2	2	2	2	8	B			(消)総務課

意見等

- ・ No.22 の市内全域への屋外スピーカー拡充整備は、取組の枠組みも整っており評価できる。今後は、より有効な運用を期待したい。
- ・ 危機管理への対応は急がれる事業であり、コロナ禍ではあるが順調に対応できている。屋外スピーカーの設置場所の市民・企業へのPRに努めてほしい。
- ・ R3年5月のJアラートは聞こえにくかったように思う。スピーカーや音量等の最適な環境が維持できているか等のチェックにも配慮をしてもらいたい。
- ・ 防災の観点から、これらの取組のほか、今後はIT技術事業者等と連携した防災マネジメントについても検討していただきたい。
- ・ 突然起こる災害等、市民生活を脅かす事象は多様となっており、その備えも過去とは異なるものが求められる。現行の施策を進める中で、今後、求められることとなる対策の方向性についても模索いただきたい。

10 町内会の活性化に向けた取組

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
		○					2.0	3.0	2.0	2.0	9.0	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
25	町内会の活性化に向けた取組	2	3	2	2	9	B			(民)市民生活課

意見等

- ・ コロナ禍で活動が縮小し、目ぼしい成果がないため評価は難しい。今後の取組に期待したい。
- ・ 世帯の高齢化や、共働き家庭にとっては、町内会の活動が負担になり加入しないケースが増えてきている実情に加え、町内会に加入する目的やメリット等についても変化してきていることから、他自治体等の様々な事例を参考にしながら、町内会活動の見直しや別のシステムの検討が必要だと考える。
- ・ 現状では、居住する地域によって年齢層や世帯数の規模も異なり、活動が制限される町内会もあることから、その活性化の一助として、各町内会の区域の再編等を行うことも検討していただきたい。
- ・ 町内での高齢者の見守りのための活動等、高齢者の安全や防災に特化した組織づくりの必要性についても検討が必要である。
- ・ 現状では、回覧板や町内会費の集金等の業務を敬遠し、町内会に加入しないケースがみられる。LINE公式アカウントとの連携や町内会アプリの開発・活用等、町内会に関する有用な情報の共有を行うことで、若年層をはじめとした未加入者への理解は深まると考える。
- ・ 町内会の新たな情報手段として、ICTの活用によるペーパーレス化等は、このコロナ禍でますます需要が高まっていると考える。費用や保守等、運用に当たっては検討が必要な部分もあるが、行政としての可能な支援策の検討をお願いしたい。

11 公共施設マネジメントの推進

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○	○	○	○			2.0	2.4	2.1	1.9	8.4	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
26	公共施設等総合管理計画の推進	2	3	2	2	9	B			(財)管財課、各担当部署
27	公有財産の売却促進及び有効活用	2	3	3	2	10	A			(財)管財課
28	動物火葬場の在り方の検討	2	1	1	1	5	C			(環)環境生活課
29	市立保育園の効率的な運営に向けた取組	2	3	2	2	9	B	○		(健)こども育成課
30	公園の維持管理手法の在り方の検討	2	2	2	2	8	B			(都)緑地公園課
31	市営住宅整備計画の推進と借上型市営住宅制度の導入	2	2	2	2	8	B			(都)住宅課
32	小中学校規模適正化の取組	2	3	3	2	10	A			(教)総務企画課

意見等

- ・ 総じて順調に進捗しているものと評価できる。公共施設の維持更新に当たっては、多額の費用がかかることが見込まれる中、市民ニーズをくみ取りながら着実に進めていただきたい。公有財産の有効活用に関しては、今後は賃貸に軸足を置いた活用策を検討することも有意と思われる。
- ・ No.27 に関し、未利用地の売却の促進は積極的に行われ、3億円の実績を上げたほか、貸付を着実に進めたことは大変評価できる。特に、ホームページ上での未利用地の公開は効を奏したと思われる。
- ・ No.29 の市立保育園建設・改修等や、No.32 の小中学校統廃合等を計画的に進めたことは評価できる。
- ・ 自己評価がCとなっている動物火葬場のあり方検討について、途中、施設の老朽化から「廃止」も視野に入れた市民サービスの在り方に変更したことは評価できるが、犬・猫のペットを家族同様に飼っている方も多く見受けられるため、廃止に向けた検討をする際は、市民サービスの低下につながらないよう仕組みの構築をお願いしたい。

12 行政事務の民間委託

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○			○	○		2.2	2.7	2.2	1.8	8.9	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
33	本庁舎における電話交換業務の民間委託	2	3	2	2	9	B			(総)総務課
34	本庁舎における総合案内業務の民間委託	2	3	2	2	9	B			(総)総務課
35	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	2	3	3	2	10	A			(民)窓口サービス課、(民)保険年金課
36	畜犬登録・狂犬病予防注射済票の交付事務の民間委託	2	2	1	1	6	C			(環)環境生活課
37	介護保険業務の民間委託の検討	3	2	3	2	10	A			(福)介護福祉課
38	児童手当及び医療助成等業務の民間委託の検討	2	3	2	2	9	B			(健)こども支援課

意見等

- ・ 総じて、窓口業務についての民間委託・統合運用による利便性の向上は評価できる。
- ・ 介護保険業務や児童手当及び医療助成等業務の民間委託について、「できるところからはじめる」という取組姿勢は評価できる。
- ・ 限られた人材・財源の中で新しい行政ニーズに対応するためには、可能な業務について民間委託を進めることが不可欠であると思われる。その際、委託業務の切り出し方については、効率性と市民サービス向上の観点からのチェックが必要となる。
- ・ No.36 の畜犬登録・狂犬病予防注射済票の交付事務はあまり進んでいないように見えることから、もう少しスピード感を持った取組を期待する。
- ・ 「効率化とコスト削減」は民間委託の利点であるが、必ずしも水準の高い市民サービス確保と安定・継続的なサービス提供が可能となるとは限らない。あわせて、職員のスキルの低下が懸念されるなら一考を要すると思われる。

13 公共施設等への民間活力の活用

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○		○	○			2.0	2.5	2.3	1.8	8.6	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
39	庁舎管理業務の民間委託	2	2	2	1	7	C			(総)総務課
40	放課後児童クラブ業務の民間委託	2	2	2	2	8	B			(健)青少年課
41	公設地方卸売市場への民間活力の活用	2	3	3	2	10	A	○		(産)公設地方卸売市場
42	市営住宅管理業務への民間活力の活用	2	3	2	2	9	B	○		(都)住宅課

意見等

- 公設地方卸売市場及び市営住宅管理業務の民間委託に関しては、次年度実施に向けた準備作業を着実に進めており、本年度は具体的な成果に結びつけることが期待される。
- 庁舎管理業務の民間委託については総合評価がCであるが、R2年度の事例調査、委託効果検証を踏まえ、本年度には方向付けを行ってほしい。
- 庁舎管理業務の民間委託について課題が挙げられているが、民間への委託を検討する際には、夜間申請の継続等、市民サービスの低下とならないように慎重な判断をお願いしたい。
- 明確な目的のもとに民間委託しているものが、委託を継続するうちに手段が目的化して本来の方向性から逸脱することのないよう、また、コスト削減が目的化することのないよう、経過管理を実施していただきたい。
- 地域・民間に広く存在するノウハウを十分に活かせる分野である。委託後にサービスの低下が発生しないように、十分な継続監視ができる体制を整備した上で、引き続き取組を進めていただきたい。

14 上下水道事業への民間活力の活用

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○			○	○			2.0	2.3	2.0	1.8	8.1	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
43	営業課業務の民間委託	2	2	3	2	9	B	○		(水)営業課
44	水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託	2	2	2	2	8	B		R2	(水)水道整備課
45	下水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託	2	2	2	2	8	B		R2	(水)下水道建設課
46	浄水場管理運転業務の民間委託の検討	2	3	1	1	7	C	○		(水)高丘浄水場、(水)錦多峰浄水場

意見等

- 上下水道事業への民間活力の活用については、道内主要都市では進んでおり、本市もより重点事業としてスピードアップを図るべきである。
- 他市で実現している「営業課業務の民間委託」については速やかに取組を行う一方、課題が明らかになった「浄水場管理運転業務の民間委託」に関しては、他市の事例も参考に、十分に検討を尽くすことが望まれる。
- 上下水道に関しては市民のユニバーサルサービスの最たるものであり、安心と安全を求める必要がある。業務委託の拡大を検討する際には、直営での技術水準が維持・発展されることを最大のポイントにしていきたい。

15 RPAの導入

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○					○	○	2.0	2.5	2.3	2.5	9.3	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
47	人事業務への導入	2	2	3	3	10	A			(総)行政監理室
48	税務業務への導入	2	3	2	3	10	A			(財)市民税課
49	窓口業務への導入	2	2	2	2	8	B			(民)窓口サービス課
50	予防接種等業務への導入	2	3	2	2	9	B			(健)健康支援課

意見等

- 各取組とも比較的順調に進んでおり、評価できる。RPAとAIの活用については、5年間をかけたとしても、実績が上げられれば取組終了とし、達成評価としてもよいのではないかと。
- 予定どおりRPAを導入した点について評価できる。RPAやAIは業務効率化の有効な手段とされており、地域企業の利活用を促進するためにも、市の取組内容を地域企業等に情報提供していただきたい。
- 「取組上の課題等」に記載してあるとおり、今後は先行導入部署から全庁への展開が課題になると思われる。
- 既存の処理過程の検証をしっかりと行い、効率的な処理過程を設定した上でRPA導入を行うことで、より効率化が図られることになる。
- RPAを内部から検証する方法や、改善・改良するノウハウが保持されているか、取組の中で確認する必要がある。

16 AIの活用

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○				○	○	2.5	2.0	2.0	2.5	9.0	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
51	庁内向けAIヘルプデスクの導入	3	3	2	3	11	A			(総)行政監理室、(総)ICT推進室
52	AIによる自動応答システム導入の検討	2	1	2	2	7	C			(政)秘書広報課、(総)ICT推進室

意見等

- 庁内向けAIヘルプデスクの実証実験を予定どおり実施し、業務軽減につながったことは評価できる。本年度からの本格導入による更なる成果を期待したい。
- 一般市民向けの自動応答システムについても、多言語への対応等も今後期待できると思われるため、システム構築の調査・検討を推進していただきたい。
- 電話応対に関して、AIを活用した音声自動対応を行っている企業もみられることから、今後は自治体での電話応対業務のAI活用も検討してはどうか(取組項目12 行政事務の民間委託・No.44 本庁舎における電話交換業務の民間委託とも関連)。
- AIやRPAの活用は、主にルーティン作業で効果を発揮し、業務の効率化を図ることができる一方で、人間の仕事を代替することにより、雇用をはじめとした格差や経済にも影響を与えることも想定されることから、その両方について十分に検討した上で、取組を進めていただきたい。
- この分野の取組は、今後、非常に重要なものになると思われるため、積極的に調査・検討いただき、地域・民間での導入を検討するためのフィードバックをいただきたい。

17 庁内文書の電子化の推進

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
					○	○	2.5	2.3	1.8	2.0	8.6	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
53	庁内会議へのタブレット端末の導入	3	3	2	2	10	A			(政)政策推進課
54	公文書の電子的管理に関するルールづくり	1	1	1	2	5	C			(総)法務文書課
55	無線ネットワーク環境の整備	3	2	2	2	9	B			(総)ICT推進室
56	市議会へのタブレット端末の導入	3	3	2	2	10	A			議会事務局

意見等

- 政策推進課と議会事務局が連携し、同じペーパーレス会議システムを導入したことは高く評価できる。
- 公文書の電子的管理に関するルールづくりは、文書の保存、公開等、重要な事業である。国の検討が遅れていることもあり、残念ながら総合評価はCとなっているが、今後の作業のスピードアップを期待する。
- いずれの取組も管理に関するルールづくりが最大の課題であり、環境整備面に関しては、現在使用している行政専用ネットワークとの整合性も課題になると考える。

18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○					○	○	2.3	2.3	2.3	2.3	9.2	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
57	会計事務の在り方の検討	2	2	2	2	8	B			会計課
58	給与支給事務の集約化及び民間委託	2	3	2	3	10	A			(総)行政監理室
59	旅費事務の集約化及び民間委託の検討	2	2	2	2	8	B			(総)行政監理室
60	競争入札参加資格の有効期間延長の検討	3	2	3	2	10	A		R2	(財)契約課

意見等

- 競争入札参加資格の有効期間延長はR2年度で達成し、また、給与支給事務の集約化及び民間委託はR4年度で目途がつく予定であり、評価できる。
- 会計業務はICT化することで業務効率の面でも効果が表れやすいものと考えているが、実際にコストパフォーマンスとして結果が表れていること、職員の長時間労働の改善が図られていることを高く評価する。
- 全国的に実施例の少ない給与支給事務の民間委託を実現したことは高く評価できる。その創意工夫を發揮し、道内8市では例のない旅費事務の民間委託についても、課題をクリアすることを期待したい。
- 取組の中では、在り方の検討から進めている点が素晴らしいと評価する。設定時点では必要とされたものや最新だった考え方も、時流とともに変化するため、削るべきもの、新たに付け加えるべきもの等の区分を明確にして継続していただきたい。

19 システム化による業務の効率化

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
					○	○	2.0	2.3	2.3	2.0	8.6	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
61	住居表示システムの導入	2	2	2	2	8	B			(民)窓口サービス課
62	公園施設管理支援システムの導入	2	3	2	2	9	B			(都)緑地公園課
63	営繕積算システムの導入	2	2	3	2	9	B		R2	(都)建築課

意見等

- システム化による業務の効率化は、費用圧縮と市民サービスの向上に資するものである。営繕積算システムの導入は、R2年度で取組を終了しており評価できる。住居表示システム及び公園施設管理システムの導入も、プランの計画期間の途中で達成できるように効率的に進めることを期待する。
- 住居表示システムについて、複数課で利用しているシステムに相乗りする方向性を決定したことは評価できる。整合性の確認等、導入当初の負担は大きいかもしれないが、中長期的には業務効率化のみならず、資産台帳の正確性向上にも資することを期待したい。
- 能力よりも労力の総量が必要となっている業務は、速やかにシステム化すべきと考える。これまでの紙資料からデジタル化を導入するとともに、データの一層の有用化を図るためにも引続き施策を推進していただきたい。
- 今後、住居表示だけではなく、他の業務でも共用や活用等、発展的な検討をしても良いと考える。

20 職員人材育成と「働き方改革」の推進

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
					○	○	2.0	2.3	2.0	2.3	8.6	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
64	職員人材育成の推進	2	3	2	3	10	A			(総)行政監理室
65	出退勤管理手法の検討	2	2	2	2	8	B			(総)行政監理室
66	フレックスタイム制導入の検討	2	2	2	2	8	B			(総)行政監理室

意見等

- 職員の人材育成を目指して「組織は人なり」の原則を追求し、新たな手法を利用していることに対し、その姿勢を高く評価する。また、働き方改革の一環として、長時間労働の改善に向けた検討を更に進めていただきたい。
- 人材育成の推進については、1つの実践項目に対して取組内容が多岐にわたっているものもあることから、状況によっては再分類の上で取組を行うことも必要である。
- フレックスタイムやテレワークの導入に関しては、関心はあるもののどうしてもいかわからない民間企業もあると思われるため、導入後に枠組みやノウハウを公開してはどうか。
- No.65 及びNo.66 について、働き方改革の推進を時間管理視点で取り組むだけではなく、様々な角度からのアプローチが必要と考える。
- ICT化やAI化が進もうとも、基本となるのは人材育成である。時代に対応できる応用力のある人材確保に力を注いでほしい。

21 簡素で効率的な組織づくり

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
						○	2.0	2.5	2.3	2.0	8.8	B



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン 継続	取組 終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
67	職員数の適正化	1	3	2	2	8	B			(総)行政監理室
68	組織機構の再調整	2	3	3	2	10	A			(総)行政監理室
69	選挙事務の在り方の検討	2	2	2	2	8	B			選挙管理委員会事務局
70	監査機能の強化と監査資源の有効活用	3	2	2	2	9	B			監査委員事務局

意見等

- ・ 職員数の適正化として、本年度の正規職員数を方針基準より△13人としており、評価できる。
- ・ コロナ関連の組織やICT推進室の設置等、臨機応変に組織改正しており、評価できる。
- ・ 行政組織の見直し・肥大化防止は永遠の課題であり、常に新しい視点で取り組んでいただきたい。
- ・ リスクアプローチ監査で評価を進めるに当たっては、現状の環境やこれまでの経緯を十分考慮して行っていただきたい。効率性を求めるがゆえに、監査の隙間が大きくなることがないよう、引き続き取組を進めていただきたい。

4 総評

『行政創革プラン』は、これまでの行政改革の方向性を継承した上で、「未だないもの」を発想し、新たな手法や新たな価値観を創り上げることを意識した取組を進めており、取組に当たっては、関係部署等との連携のほか、発想の転換を踏まえた創造性が重要となる。

初年度である令和2年度の担当部署における自己評価は、全70件の個別の実践項目のうち総合評価がA及びBが9割となり、全体としては当該年度の取組としてほぼ計画どおり作業を進め、成果を挙げているものと評価できる。

一方で、計画初年度のため作業が調査や検討段階に止まり、まだ具体的な成果が出ていない項目が少なからずあることに加え、新型コロナウイルス感染症の影響で活動が制約を受けたこともあり、計画どおりに進捗できなかったものや、コロナ対策に転じざるを得なかったもの等、評価が難しい面もあったと思われる。本年度以降は、今回の取組に対する調査・検討結果を踏まえ、より具体的で分かりやすい作業目標・スケジュールを設定し、計画的に取り組んでいただきたい。

また、こうした環境の変化に対応するため、コロナ禍の終息が見えた時点で、本市の財政状況も見極めつつ、取組をより早期に進めるものや一部内容を見直すもの、新たな取組を行うこと等、中間年にこだわらず取組内容の見直しを行うことも視野に入れるとともに、現時点で必要な政策事項についても点検することが必要である。

状況の変化への対応や修正の必要性に関しては、きめ細やかな感覚と柔軟な姿勢で適宜に対応する等、まさに『行政創革プラン』の意識が求められるといえる。取組に当たっては、従来の方法のみに限らず、多様性と臨機応変さを持ちながら新たなステージに向けた取組をより一層推進し、より良い創造改革を目指すことを期待する。

今後も、まちの将来を見据えた市の展望と方向性を合わせて施策を進めるとともに、引き続き市民に対して行政の取組内容を発信し、市民や地域と一体となった取組を推進していただきたい。

【 資料編 】



苫小牧市行政創革プラン 令和 2 年度進捗状況シート

令和 3 年 5 月

小No.	大No.	取組項目	実践項目	テーマ						自己評価【担当部署】					総合評価	取組終了	担当部署(実践項目)		
				財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性				合計	
64	№20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	職員人材育成の推進							○	○	2	3	2	3	10	A		(総)行政監理室
65	№20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	出退勤管理手法の検討							○	○	2	2	2	2	8	B		(総)行政監理室
66	№20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	フレックスタイム制導入の検討							○	○	2	2	2	2	8	B		(総)行政監理室
67	№21	簡素で効率的な組織づくり	職員数の適正化							○		1	3	2	2	8	B		(総)行政監理室
68	№21	簡素で効率的な組織づくり	組織機構の再調整							○		2	3	3	2	10	A		(総)行政監理室
69	№21	簡素で効率的な組織づくり	選挙事務の在り方の検討							○		2	2	2	2	8	B		選挙管理委員会事務局
70	№21	簡素で効率的な組織づくり	監査機能の強化と監査資源の有効活用							○		3	2	2	2	9	B		監査委員事務局

No.1 新たな財源確保に向けた取組

実践項目	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																
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成										
	○	○	○		○												
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度								
	対象事業の選 定・実施		→		→		→		→								
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】						【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】										
	R2	①	運営会社のノウハウや他市事例調査				(新)スキームを確立し、取組開始の準備を行った。										
		②	対象事業を選定				(新)各部署と協議を重ね、対象事業を選定した。 【とまチョップ生誕10周年記念事業】										
		③	事業開始に向けた事務作業を進める				(新)R3年5月からの開始に向けて作業を進めた。										
	R3	④	「とまチョップ生誕10周年記念事業」寄附受付開始														
		⑤	GCFの庁内募集														
		⑥	対象事業を選定し実施														
	R4	⑦	寄附募集開始														
		⑧	⑤と同じ														
		⑨	⑥と同じ														
	R5	⑩	寄附募集開始														
		⑪	⑤と同じ														
⑫		⑥と同じ															
取組終了の場合記入 →						令和							年	月	取組終了		

取組に対する 自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	目標どおり事業を選定し実施に向けた取組を進めた。
	連携度	3	-	-	-	-	財政部をはじめ、各部署と連携し事業を選定した。
	効率性	1	-	-	-	-	寄附受付開始が次年度となるため効率性の成果はなかった。
	創造性	2	-	-	-	-	多くの寄附が集まるようなページ作成や広報活動の検討を行った。
総合評価		B					事業選定に時間を要し、年度内の募集開始には至らなかったが、次年度の募集開始に向けて着実に準備を進めた。

取組上の 課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等		左記の解決方法	
	R2	GCFにマッチする性質の事業の選定及び全庁的な展開		<ul style="list-style-type: none"> 本市全体の課題や、大きなプロジェクト等から寄附者に受け入れられる事業の選定。 制度の活用方法や事例を庁内へ展開。 	
	【上記のうち、特記すべき事項】				
GCFにより、税外収入を確保していくには、各部各課で制度を活用した事業の展開やあらゆる媒体及び横のつながりを使った周知が必要となる。担当課を超えて全庁的に取り組むことができるスキームの確立が課題である。					

特記事項	GCFは、地域の課題解決や未来づくりの視点を共感する人から寄附を募ることができるため、より具体的な事業を選定し、募集を行うことで効果が見込める。今後も、制度の推進により、税外収入を確保に努める。
------	---

No.1 新たな財源確保に向けた取組

実践項目		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						
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○	○	○		○		
工程表(予定含む)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
		対象事業の選定・実施	⇒	⇒	⇒	⇒		
			工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	地域再生計画の策定・認定申請			(新)スケジュールどおり計画を策定し、国の認定を受けた。		
		②	周知用パンフレットの作成			(新)パンフレットを作成し周知を行った。		
		③	寄附募集			(新)4社から合計11,075,455円の寄附を受領した。		
	R3	④	③と同じ					
		⑤	周知活動の強化					
		⑥	全庁的な制度の周知					
	R4	⑦	③と同じ					
		⑧	⑤と同じ					
	R5	⑨	③と同じ					
		⑩	⑤と同じ					
	R6	⑪	③と同じ					
		⑫	⑤と同じ					
					取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了			
取組に対する自己評価	【評価の理由】							
	進捗度	3	-	-	-	-	当初のスケジュールどおり進めることができた。	
	連携度	2	-	-	-	-	財政課と連携し、事業の選定等を行った。	
	効率性	3	-	-	-	-	11,075,455円の寄附により税外収入を確保した。	
	創造性	2	-	-	-	-	周知先の工夫(東京とまこまい会員、挨拶回り配布)	
総合評価		A					初年度としては、想定よりも多くの企業から寄附を受領することができた。今後は全庁的に制度の周知を行い、企業版ふるさと納税を活用した事業展開を推進する。	
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法			
	R2	・寄附募集プロジェクトの決定 ・全庁的な展開			・重点目玉プロジェクト下の決定 ・財政課と連携し、予算時期に活用を促進 ・企業からの寄附受入調査を実施するほか、制度や事例等を各部に周知			
	R3	R2と同じ						
【上記のうち、特記すべき事項】								
企業版ふるさと納税は制度の変更により企業からの寄附が多くなっている。税外収入を確保していくには、各部各課で制度を活用した事業の展開、企業への呼びかけが必要となる。これらを全庁的に周知し活用を推進していくことが課題である。								
特記事項	企業版ふるさと納税は、企業のCSR(社会的責任)や節税、自治体にとっては税外収入の確保による財政基盤の安定や地方創生の取組を進め課題解決に結びつけられるメリットがある。今後も、制度の推進により、地方創生事業の発展に努める。							

No.1 新たな財源確保に向けた取組

実践項目	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								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○	○		○				
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	拡大の検討及び実施		⇒		⇒		⇒		
	工程どおり								
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	広告募集の継続実施及び媒体の掘り起こし			(新)21広告媒体のうち新規媒体1件、継続実施20件			
		②	ネーミングライツの導入施設の継続更新及び掘り起こし			(新)16施設導入対象うち新規導入2件、継続更新2件			
		③	市ホームページで広告募集とネーミングライツ募集情報の一覧表示			(新)一覧表示を実施済。随時追加媒体の募集。			
	R3	④	①と同じ						
		⑤	②と同じ						
	R4	⑥	①と同じ						
		⑦	②と同じ						
	R5	⑧	①と同じ						
		⑨	②と同じ						
	R6	⑩	①と同じ						
⑪		②と同じ							
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了					
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
	進捗度	2	-	-	-	-	R3年度から広告媒体の新規1件及びネーミングライツ新規2件、継続更新2件を行った。		
	連携度	3	-	-	-	-	4部署との連携により取組を実施した。		
	効率性	3	-	-	-	-	4部署との連携により成果を上げることができた。		
	創造性	3	-	-	-	-	新規の導入媒体や新規の施設に導入することができた。		
総合評価		A					広告媒体やネーミングライツ導入施設を増やすことで広告料収入の増につなげることができた。		
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
	R2	広告媒体の新たなアイデア、新たなスポンサーが見つかりにくい状況がある。				時代の変化に応じて、広告媒体を紙媒体から電子媒体等、変更を検討していく。			
	【上記のうち、特記すべき事項】								
特記事項	新たな財源を確保し市民サービスを維持・向上すること、また、民間事業者等に地域貢献の機会を提供することを目的に、広告やネーミングライツの活用を推進している。								

No.2 民間資本の活用の検討

実践項目		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									
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
	○	○	○	○	○						
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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		⇒		⇒		⇒		
PFI事業等選定委員会の設置、新たな手法の検討		PFI手法の指針策定、新たな手法の検討									
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】						【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	苫小牧市PFI事業等審議会の設置及び開催				(新) 市長の附属機関として審議会を設置した。また、市民ホール整備における実施方針、要求水準書等の作成にあたっては、各分野の専門家で構成した審議会の委員から意見をいただいた。				
		②	公共サービス民間提案制度の見直し				(新) 提案募集対象事業を庁内募集方式から主要事業全てに拡大し、さらに、通年で事業提案を受け付けることができるように制度の見直しを図った。				
	R3	③	苫小牧市PFI事業等審議会の開催								
		④	PFI手法の指針策定								
		⑤	新たな手法の検討								
	R4	⑥	⑤と同じ								
	R5	⑦	⑤と同じ								
	R6	⑧	⑤と同じ								
						取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了					
取組に対する自己評価	【評価の理由】										
	進捗度	1	-	-	-	-	PFI手法の指針の作成については、市民ホール整備におけるスキームを参考に作成することとし、1年先送りにした。				
	連携度	3	-	-	-	-	関係部署と連携し、制度設計等の作業を進めた。				
	効率性	2	-	-	-	-	公共サービス民間提案制度を見直すことにより、業務効率の向上及び官民連携手法の更なる推進につながった。				
創造性	2	-	-	-	-	新たな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を構築した。					
総合評価		B						PFI事業、公共サービス民間提案制度ともに新たな仕組みや制度の見直しを行い、当該年度における成果を得た。			
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法					
	R2	新たな手法の検討・実施				先進市の事例等を参考に新たな手法の検討を行う。					
	【上記のうち、特記すべき事項】										
特記事項		本市でPFI手法により事業を行うのは、現在検討を進めている市民ホールが初の試みとなる。公共施設等の整備・運営に民間の資金や創意工夫を活用するPFI事業は、人口減少時代における安定した市政運営を可能とするための有力な手法であり、本事業は、単に新しいホールをつくるだけでなく、本市におけるPFI等の手法を用いた、新しい公共事業のあり方の模範になるものとする。									

No.2 民間資本の活用の検討

実践項目	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								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○	○	○	○				
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	実施方針・要求水準書等の作成	工程どおり	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		
							⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	要求水準書素案の作成・公表			(新)R2年9月に要求水準書素案を作成・公表し、意見交換を実施した。			
		②	実施方針・要求水準書案の作成・公表			(新)意見交換の内容等を踏まえ、R3年2月に実施方針・要求水準書案を作成・公表した。			
	R3	③	特定事業の選定						
		④	事業者の選定						
	R4	⑤	契約締結						
		⑥	基本設計・実施設計の着手						
	R5	⑦	実施設計・工事の着手						
	R6	⑧	工事期間						
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了	
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
	進捗度	2	-	-	-	-	当初、実施方針等をR2年12月下旬に公表予定としていたが、R3年2月にずれ込んだ。		
	連携度	2	-	-	-	-	庁内の検討会議を設置し、計8回開催する等、庁内連携を図った。		
	効率性	2	-	-	-	-	事業を進めるにあたり、高度な専門性を有するコンサルタントを効率的に活用した。		
	創造性	3	-	-	-	-	市民サービスの向上及び財政負担の平準化を目的に、新たな公共事業の整備手法であるPFIで事業を進めている。		
総合評価		B					一部公表の遅れ等がみられたが、年度内に実施予定の作業は実施した。		
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
	R2	実施方針、要求水準書等の作成にあたり、PFIの制度やホールに係る専門的知見を要する課題の解決				コンサルタントの活用、審議会委員に専門的知見を有する者を委嘱し、課題の解決に結びつけている。			
	R3	事業者選定に向けた業務							
	R4	工事の進捗状況について							
	R5	R4と同じ							
	R6	R4と同じ							
	【上記のうち、特記すべき事項】								
	本市初のPFI事業を今後に活かすためにも、都度、課題を洗い出し、慎重に事業を進める必要がある。								
特記事項	PFI (Private Finance Initiative) とは、民間資金と経営能力・技術力を活用し、公共施設等の設計・建設・改修・更新や維持管理・運営を行う公共事業の手法である。PFI手法を今後、増加する公共施設の更新等を実施する際に用いる手法の一つとして確立することで、限られた人的資源や財源の有効な活用を進めることが期待される。								

No.2 民間資本の活用の検討

実践項目		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								
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
		○	○	○	○	○				
工程表 (予定含)		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
		整備手法の検討	工程どおり	⇒		⇒		⇒		
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
		R2	①	整備に係る経費を最小限にするため、交付金の活用やPFI手法について関係部署と意見交換を2回実施する。			(新)有効と考える交付金について、申請に伴う準備を開始すると同時に、引き続きPFI導入についての検討を行う。			
		R3	②	交付金申請に伴う準備と併せPFI導入に関する検討を行う。						
			③	関係部署との意見交換会						
		R4	④	②と同じ						
			⑤	③と同じ						
		R5	⑥	②と同じ						
			⑦	③と同じ						
		R6	⑧	②と同じ						
			⑨	③と同じ						
		取組終了の場合記入 →								
取組に対する自己評価		【評価の理由】								
		進捗度	2	-	-	-	-	年度中に大きな方向性を定めることができた。		
		連携度	3	-	-	-	-	現段階で適切な関係部署と協議できている。今後、更に拡大する予定。		
		効率性	3	-	-	-	-	関係部署で協議を重ね、方向性を定めることができた。		
		創造性	2	-	-	-	-	新たな整備手法の活用により、財政負担を最小限にできないか検討を行った。		
総合評価		A						大規模事業であることから、財政負担を最小限に抑え、最大の効果が得られるように取組を推進する。		
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
		R2	建設に伴う総事業費の軽減を図るための交付金の活用と、PFI事業の導入を併せて実施可能かどうか。				交付金の申請に伴う方向性を決め、同時にPFI事業導入の可能性について、確認作業を進める。			
		R3	R2と同じ							
		R4	R2と同じ							
		R5	R2と同じ							
		R6	R2と同じ							
		【上記のうち、特記すべき事項】								
交付金の活用とPFI事業を同時に進めることができるかということが今後の大きな課題となる。										
特記事項		上記課題のとおり、総事業費の軽減を図るために交付金の活用とPFI事業を同時に行っている事例が本市にはない。最小限の財政負担で、最大の効果が得られるように情報収集を行いながら、最良な実施方法にチャレンジしていく。								

No.3 市立病院の経営健全化に向けた取組

実践項目		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、(病) 医事課													
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成							
		○													
工程表 (予定含)		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度					
		経営改革プランに基づく取組	工程どおり	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		⇒		⇒					
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】						【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】							
		R2	①	現行の経営改革プランに基づく収支改善策						(新)新型コロナウイルス感染症の対応のため、取組を中断したが、国や北海道からの支援事業を活用した結果、R2年度における資金収支は改善された。					
		R2	②	R3年度予算を反映した新経営改革プランの素案策定						(新)新経営改革プランの拠り所となる総務省が定める「新公立病院改革ガイドライン」の改定が新型コロナウイルス感染症の影響で延期となり、策定できていない。					
		R3	③	新経営改革プランの策定と検証											
		R4	④	新経営改革プランに基づく収支改善策等											
		R5	⑤	④と同じ											
		R6	⑥	④と同じ											
		取組終了の場合記入 → 令和 年 月 取組終了													
取組に対する自己評価								【評価の理由】							
			R2	R3	R4	R5	R6	新型コロナウイルス感染症の影響でプランに基づく取組が一部中断した。							
		進捗度	1	-	-	-	-	国や北海道と連携し、新型コロナウイルス感染症に対応し、その支援策についても情報を的確に捉えることができた。							
		連携度	3	-	-	-	-	あらゆる支援策を活用した結果、収支改善につながった。							
		効率性	3	-	-	-	-	プランにはない想定外の状況となったが収支改善することができた。							
創造性	3	-	-	-	-	新型コロナウイルス感染症対応に取り組むことで、あらゆる支援策を活用した結果、単年度黒字となり収支改善することができた。									
総合評価		B													
取組上の課題等		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等					左記の解決方法							
		R2	アフターコロナを見据えた収益回復策					感染対策を徹底し、診療体制を戻すとともに「在院日数」の適正化等、収益回復につながるプロジェクトを再開する。							
		R3	R2と同じ												
		R4	R2と同じ												
		R5	R2と同じ												
		R6	R2と同じ												
		【上記のうち、特記すべき事項】													
新型コロナウイルス感染症の終息が最も大きな課題である。															
特記事項		東胆振、日高圏域の基幹病院として、新型コロナウイルス感染症への対応を優先し、バランスをとりながら高度医療についても可能な限り提供する。また、コロナ禍においても二次救急医療体制と周産期医療体制は堅持していく。													

No.4 市政情報の効果的な発信

実践項目		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) ICT推進室									
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成			
			○	○			○				
工程表 (予定含む)		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	⇒	⇒					
		R元年度に運 用開始、利活 用の検討	機能拡大・利 活用の検討								
		工程見直し	工程見直し								
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
		R2	①	R2年3月に新型コロナウイルスにおける市の情報発信ツールとしてLINE公式アカウントを導入、緊急情報・災害情報を配信		(新)R3年3月現在で11,000人を超える友だち登録があり、即時性のある情報発信に効果を発揮している。					
		R3	②	機能拡大・利活用の検討							
		R4	③	効果検証・利活用の検討							
		R5	④	③と同じ							
		R6	⑤	③と同じ							
		取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了		
取組に対する自己評価							【評価の理由】				
		進捗度	3	-	-	-	-	R3年度の導入をR元年度に前倒しで行った。			
		連携度	3	-	-	-	-	危機管理室とも連携し、緊急・災害情報の発信を行った。			
		効率性	3	-	-	-	-	導入コストは無償であり、11,000人以上の友だち登録となっている。			
		創造性	2	-	-	-	-	リッチメニューの作成等、情報発信の利便性を図った。			
総合評価		A					新型コロナウイルス等を考慮し前倒しで導入。友だち登録は毎月増加し11,000人を超えている。今後は機能拡大等を行っていく。				
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法				
		R2	苫小牧市公式LINEアカウントの友だち(登録者)を増やすための周知				広報とまこまい、ホームページ等、様々な場面での周知の実施				
		R3	全庁的な利活用の検討、苫小牧市公式LINEアカウントの友だち(登録者)を増やすための周知								
		【上記のうち、特記すべき事項】									
		LINEに対して個人情報の取扱いに関する報道がなされたが、苫小牧市LINE公式アカウントでは、LINEによる各種申請や予約等の受付等のサービスは行っていないため、個人情報は一切取り扱っていない。引き続き国等の動向を注視しながら、状況に応じて必要な措置を講じ、市民の皆さんに安心してご利用いただけるよう運用していく。									
特記事項		苫小牧市公式LINEアカウントについては、毎月友だちが増加しており、多くの方に利用いただいている。今後は機能を拡大していく中で、利便性をより向上させていきたい。									

No.4 市政情報の効果的な発信

実践項目		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							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
			○	○			○		
工程表 (予定含)		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					
		ごみ分別アプリの導入、リサイクルプラザの機能拡充方法の再検討	リサイクルプラザの機能拡充方法の再検討・試験実施	リサイクルプラザの機能拡充施策の実施					
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
		R2	①	ごみ分別アプリの導入	(新) R2年10月 ごみ分別アプリを導入 ※ R2年度ダウンロード数2,874件(18歳以上の人口普及率2%) 分別方法検索やごみ収集カレンダー、ごみ収集日のお知らせ機能等を備えている。				
		R2	②	リサイクルプラザ苫小牧の市内中心部へのサテライト施設の試験設置	(新) 新型コロナ感染拡大防止を考慮し、オンライン形式の出前講座、リサイクル講習を録画したDVD配布、リサイクル自転車抽選を公共施設から申込可能とする等、様々な工夫に取り組んだ。				
		R3	③	リサイクルプラザ苫小牧の機能拡充のため、更なる施策の検討・試験実施					
		R4	④	リサイクルプラザの機能拡充につながる具体的な施策を実施					
		取組終了の場合記入 → 令和 年 月 取組終了							
取組に対する自己評価			R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
		進捗度	3	-	-	-	-	アプリについては工程どおり。プラザの機能拡充については工程を見直し、前倒しで試験実施。	
		連携度	3	-	-	-	-	情報推進課や男女平等参画室、また、市内公共施設管理者と連携し作業を行った。	
		効率性	2	-	-	-	-	DVDの配布や公共施設への自転車申込用のパンフレット配布等、効率化を検討する余地がある。	
		創造性	3	-	-	-	-	これまでにない新たな手法により、市民の分別とリサイクル意識の向上が図られた。	
総合評価		A						リサイクルプラザの機能拡充については、引き続き施策を検証し、ごみ分別アプリは引き続きダウンロード数の増加に努める。	
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
		R2	ごみ分別アプリの普及率がまだ低い。プラザの機能拡充については、試験的にオンライン講座を開催したが、情報発信するための機材等の不足に加え、周知不足から参加者が少ない。				広報紙やイベント等での周知、また市民ニーズに応じた講座の開催の検討		
		【上記のうち、特記すべき事項】							
		リサイクルプラザ苫小牧は、資源リサイクル推進の活動拠点として様々な事業を展開している。しかし、郊外に立地し、公共交通機関へのアクセスも悪いため、これまで市中心部にリサイクルプラザの機能を補完する新たなサテライト施設の設置に向け検討してきた。今後の新しい生活様式を考えると、まちなか等に拠点を構え集客を図るよりも、リサイクルプラザの通信環境の整備により、自宅でも講座を受講できるようにすることや、自宅近隣の公共施設を利用した申込といった形での機能強化の可能性を検討していきたい。							
特記事項		リサイクル自転車抽選は、沼ノ端のリサイクルプラザに来場して申し込む方法としていたが、R2年度から市内の公共施設からも申込可能とした。この結果、申込件数が増加し、幅広い年代から好評を得たことから、電子媒体による市民周知に加え、多様な申込方法を設定することが効果的であることがわかった。							

No.4 市政情報の効果的な発信

実践項目		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						
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
			○	○			○	
工程表(予定含)		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				
			工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	サイト運営事業者等の資料請求		(新)ポータルサイトを導入する自治体や運営する事業者から、資料請求・聞き取りを行った。			
		②	プラン作成		(新)各開発事業者等がコロナ関連・対策のシステム・サイト構築を優先していることもあり、作業が進んでいない。			
	R3	③	主要部門との意見交換					
		④	子育て関連団体との意見交換					
		⑤	プラン調整					
	R4	⑥	委託業者選定					
		⑦	サイト構築					
		⑧	運用開始					
	R5	⑨						
R6	⑩							
		取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了						
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	1	-	-	-	-	プラン案の完成にまで至らなかった。	
	連携度	2	-	-	-	-	プラン作成の情報収集とともに、サイト構築・運用に向けた体制・連携について確認した。	
	効率性	1	-	-	-	-	現段階ではコスト・業務量とも成果が得られていない。	
	創造性	1	-	-	-	-	現段階では創造性を取組に反映するには至っていない。	
総合評価		C					当初スケジュールからの遅れが生じているため、作業スピードを上げなければならない。	
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
	R2	<ul style="list-style-type: none"> 膨大な情報量の管理方法 コロナ禍における子育て世帯が求める情報内容の変化 				<ul style="list-style-type: none"> ①公式ホームページの情報と使い分け ②ホームページサイトにこだわらず、アプリ形式を導入することで利便性の向上を図る。 		
		【上記のうち、特記すべき事項】						
		コロナ禍において子育て世帯が知りたい情報にも変化があり、コロナ終息後にこれまでの生活スタイルに戻るのかどうかの見通しは現時点ではわかっていないことから、社会情勢や変化するニーズに柔軟な対応できるシステム・サイトの構築が必要とされる。						
特記事項	子育て世代をターゲットとしたアプリサイトの開発・導入が進み、携帯電話で容易に情報を入手できる環境を望む声があがっている。また、本市への転入者が、土地勘もない地域で情報を得るツールとしても有効である。							

No.5 多文化共生のまちづくりの推進

実践項目	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											
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成					
		○	○		○	○						
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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			
	工程どおり											
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】						
	R2	①	公共サービス民間提案制度により、各種施策を民間委託により実施する。				(新)民間事業者に委託(1事業、国際化推進事業)し、各種施策を実施した。					
	R2	②	在任外国人へのアンケート調査を実施する。				(新)アンケート調査を実施し、日本語のレベルや日常生活の状況等について意向把握に努めたが、回答数が少なかった(発送数420人、回答数42人、回答率10%)。					
	R3	③	①と同じ									
	R4	④	①と同じ									
	R4	⑤	多文化共生指針の策定に向けて検討を進め									
	R5	⑥	①と同じ									
	R5	⑦	⑤と同じ									
	R6	⑧	①と同じ									
	R6	⑨	多文化共生指針を策定する。									
取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了												

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	-	-	-	-	教育委員会任用のALTと連携し、今後の取組について検討を進めた。
	効率性	3	-	-	-	-	民間委託により、業務削減効果が得られた。
	創造性	2	-	-	-	-	委託事業者の新たな視点の取組を行うことができた。
総合評価	B						新たな視点での取組も行うことができたので、今後、実績を重ねながら、指針策定に向けて取組を推進する。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法
	R2	どのようにして在任外国人の意向を把握していくか。				次年度以降は、個人へのアンケート調査ではなく、企業向けのアンケートとする等、意向把握方法を見直して実施する。
	R3	R2と同じ				
	R4	R2と同じ				
	R5	R2と同じ				
	R6	R2と同じ				
	【上記のうち、特記すべき事項】					
企業向けアンケートのほか、講座内容等を充実し、提供することで、外国人相談窓口へのアクセス向上を図ることが必要である。						

特記事項	講座内容等を充実し、提供することで、外国人相談窓口へのアクセスが向上するとともに、多文化共生指針の策定に向けた意向把握の機会が増えることが期待される。
------	---

No.5 多文化共生のまちづくりの推進

実践項目		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									
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成			
			○	○		○	○				
工程表 (予定含)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度					
		外国人対応の 検討・実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒				
		工程どおり									
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
		R2	①	外国人への対応方法の検討			(新) 協働男女平等参画室との連携を軸に、対応者を限定しない方法を検討した。				
		R2	②	外国人への対応方法の決定・実施			(新) 150種類以上の言語に対応可能な多言語翻訳機を購入し、窓口業務受託者に貸し出した。				
		R3	④	外国人への対応方法の検討							
		R3	⑤	外国人への対応方法の決定・実施							
		R4	⑥	検討状況による							
		R5	⑦	⑥と同じ							
		R6	⑧	⑥と同じ							
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了							
取組に対する 自己評価							【評価の理由】				
		進捗度	3	-	-	-	-	年度開始当初において、広範囲に対応可能な取組が完了しており迅速に対応できたと考える。			
		連携度	2	-	-	-	-	協働男女平等参画室との連携、多言語翻訳機での対応という2軸での対応を決定して実践している。			
		効率性	3	-	-	-	-	WiFiで活用できる安価な機種であり、環境整備された場所であれば、物品購入費のみで対応可能。			
		創造性	2	-	-	-	-	これまでの対応者が限定された外国人対応から別の手法が確立されたものとする。			
総合評価		A					迅速に対応できており、安価な費用で実施できていることは評価されるものとする。				
取組上の等		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法				
		R2	協働男女平等参画室との連携、多言語翻訳機での対応という2軸で対応しきれない場合にどうするか。				総務省自治行政局開設の「外国人住民に係る住民基本台帳制度に関するコールセンター」等を活用し、解決を図る。				
		R3	対応検討については一定程度必要であると考えられるが、現状ではレアケースとなっている。費用対効果も含めて庁内連携の上、協議決定する必要がある。								
		R4	検討結果による								
				【上記のうち、特記すべき事項】							
		総務省開設のコールセンターは、英語をはじめ10か国語の通訳が可能。									
特記事項		窓口サービス課における外国人対応は、一定の手続きをするために来庁されていることから会社関係者等の世話人が同行しているケースがほとんどである。実際に多言語翻訳機の活用事例はこれまで発生していない。翻訳機の活用は、生活相談やその他の窓口での活用を検討する方が利用率が高い可能性がある。現状では、翻訳の必要な外国人への対応が発生することがレアケースであり、当該窓口での今後の対策については、必要性も含めて検討する。									

No.5 多文化共生のまちづくりの推進

実践項目	外国語教育の充実						
担当部署	(教) 指導室						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○	○		○	○	
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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 ALTの入国スケジュールの遅れ	幼稚園・保育園へのALT派遣の拡大 ALTの拡充、幼稚園・保育園への派遣拡大	幼稚園・保育園へのALT派遣の拡大 ALTの拡充、幼稚園・保育園への派遣拡大				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	ALTを6人から14人に拡充する。	(新)新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、ALTの入国が遅れ、R3年3月時点でALTは1人増の7人体制となった。R3年度に14人(前年度比+7人)に拡充を目指す。			
		②	イングリッシュカフェを開催する。	(新)感染症拡大防止のため、不特定多数の参加者を集めることが困難となり、開催できなかった。			
		③	ALTを様々な関係機関へ派遣する。	(新)幼稚園等の施設(14回)や、ナナカマド教室(4回)、放課後児童クラブ(1回)への派遣を行った。			
	R3	④	ALTを7人から14人に拡充する。				
		⑤	②と同じ				
⑥		ALTの幼稚園、保育所、認定こども園への派遣を拡大する。					
取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了
取組に対する自己評価	進捗度	1	-	-	-	-	新型コロナウイルス感染症の影響により、当初の行程どおり取組を行うことができなかった。
	連携度	3	-	-	-	-	小・中学校以外の様々な機関と連携を図り、ALTを派遣することができた。
	効率性	2	-	-	-	-	ALTを予定どおり増員することはできなかったが、可能な限りの派遣等の業務を進めることができた。
	創造性	2	-	-	-	-	小・中学校以外にALTを派遣することで、多文化共生のまちづくりへの可能性を広げることができた。
総合評価	B						ALTの増員に向けた、環境整備を進めることができた。
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法	
	R2	ALTの増員が困難な状況になった際の対応について、学校現場が混乱しないような配置の工夫等が必要。				R2年度の後半にALTの配置日数が少なかった学校等を優先してR3年度配置計画を作成。	
	R3	R2と同じ					
【上記のうち、特記すべき事項】							
ALTの来日について、調整が困難な状況においては、小・中学校の外国語教育に学校間で差が生じないような配置を行う必要がある。							
特記事項	R2年度は、ALTの派遣について、様々な関係機関に派遣を行うことができたため、ALTの増員に伴い、関係機関への派遣を含めた活動の更なる充実が期待できる。						

No.6 公共交通の利便性向上に向けた取組

実践項目	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						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○			○	○	
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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		

取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	計画策定に向けて、「苫小牧市公共交通協議会」及び「計画検討分科会」を開催	(新)【協議会開催回数】4回 【分科会】2回				
		②	「苫小牧市地域公共交通計画」の策定	(新)「苫小牧市地域公共交通計画(案)」策定 R3年6月「苫小牧市地域公共交通計画」完成予定				
		③	バスロケーションシステム導入に向けて、市内路線バス事業者に対する支援を実施	(新)市内路線バス事業者運行区域の自治体4市が広域連携して、バスロケーションシステムの導入支援を実施した。				
	R3	④	市内路線バス事業者と協議し、再編するバス路線を検討・決定					
		⑤	乗り継ぎ利便性の向上					
		⑥	バスロケーションシステムの運用開始利用方法の周知					
	R4	⑦	④と同じ					
		⑧	⑤と同じ					
		⑨	バスロケーションシステムの運用利用方法の周知					
	R5	⑩	④と同じ					
		⑪	⑤と同じ					
		⑫	⑨と同じ					
	R6	⑬	段階的な路線再編とダイヤ調整					
		⑭	⑤と同じ					
⑮		⑨と同じ						
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了				

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	1	-	-	-	-	新型コロナウイルスの影響により、協議開始が後ろ倒しとなり、計画策定期間が延びた。
	連携度	3	-	-	-	-	バスロケーションシステム導入にあたり、市内路線バス事業者運行区域の自治体が広域連携して取り組んだ。
	効率性	3	-	-	-	-	上記広域連携により、市単独で実施するよりも安価で導入することができた。
	創造性	3	-	-	-	-	広域連携により、円滑にバス運行区域全体にバスロケーションシステムを導入することができた。
総合評価		B					バスロケーションシステム導入により、市内移動の主たる公共交通機関である市内路線バスの利便性向上が図られる。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	将来にわたり持続可能な公共交通ネットワークの形成に向けて、市内バス路線再編等による将来像を示した上で、今後、実現に向けた協議が必要	バス路線再編の方向性が望ましいものであるかシミュレーションした結果、バスの収支面では改善が図られ、有効であることが確認できた。
	R3	再編するバス路線の検討・決定 バス停留所の改善 乗り継ぎ割引内容の検討・決定	
【上記のうち、特記すべき事項】			
バス路線の再編を行う場合、乗継回数や待ち時間の増加が想定されるため、利用者負担を考慮した乗継割引の導入や、快適に待ち時間を過ごすことができるようバス停留所の改善を行う等、利用者への配慮が必要。			

特記事項	バスロケーションシステム導入にあたっては、苫小牧・室蘭・登別・伊達の4市で連携して支援を行ったため、市単独での支援と比較して安価で、かつ市内路線バス事業者の運行区域全域に導入することができた。
------	--

No.6 公共交通の利便性向上に向けた取組

実践項目	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						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○			○	○	
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	ICT導入の検討・適宜実施 苦小牧版MaaS実証事業の検討	⇒	⇒	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	MaaSに係る補助金・助成金に関する情報の収集	(新)MaaSについて情報収集・課題整理を行うとともに、市内におけるMaaS等のICT活用について、その有効性・可能性を調査研究し、R3年度以降の実証試験実施に向けた検討を行った。			
	R3	②	協議会等を立ち上げ、MaaSの調査研究や実証試験の実施				
	R3	③	実証試験の結果等を踏まえた苦小牧版MaaS構想の策定				
	R4	④	②と同じ				
	R4	⑤	③と同じ				
	R5	⑥	②と同じ				
	R5	⑦	③と同じ				
	R6	⑧	②と同じ				
	R6	⑨	③と同じ				
				取組終了の場合記入 →	令和	年	月取組終了
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおりに進行した。
	連携度	2	-	-	-	-	MaaS関連事業者や他部署と連携して協議・検討を行った。
	効率性	2	-	-	-	-	利用者に一層効率的な移動を可能とするため、検討を行った。
創造性	2	-	-	-	-	将来的に苦小牧版MaaS構想を策定することで、苦小牧の特色に合った取組が可能。	
総合評価		B					情報通信技術の活用による市民及び観光客の利便性向上や、新たな交通サービスの導入を目指し、将来に向けての方向性について協議・検討を行った。
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法		
	R2	MaaSに関する情報収集を行っているが、地域の現状や課題に合った実証試験の内容を検討する必要がある。			公共交通事業者や利用者の意見等を踏まえた協議を丁寧に行っていく。		
	R3	実証試験の内容及び対象エリア等の検討					
	R4	R3と同じ					
	R5	R3と同じ					
	R6	R3と同じ					
【上記のうち、特記すべき事項】							
実証試験を行うにあたっては、その内容や対象エリアの検討が重要となる。地域の課題を把握するとともに、既存の公共交通と競合しないよう検討していく必要がある。多種多様な交通サービスがあり、本市に適したものを協議・検討する必要がある。							
特記事項	将来にわたり持続可能な公共交通ネットワークの形成に向けては、利便性向上と運行の効率化が必要である。そのためには、MaaSを始めとするICTの活用による利便性向上及び運行の効率化を進め、利用者の継続的な減少や慢性的な運転手不足等の公共交通に関する課題解決を図ることが必要である。						

No.7 窓口の利便性向上に向けた取組

実践項目		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							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
			○				○		
工程表(予定含む)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
		先進自治体の調査、活用検討	検討結果による	⇒	⇒	⇒			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
	R2	①	先進自治体の活用状況調査	(新)住基連動運用を行っているケースや、タブレットのみ独自運用し、住基システムへの入力とは別途行っているもの等、様々な運用があることがわかった。					
		②	本市における活用方法検討	(新)システムベンダーに確認を行ったところ、今後運用を検討している自治体があることがわかった。機能確認を含めてデモを開催した。					
		③	先進自治体への視察	(新)コロナ禍により先進自治体への視察は中止					
	R3	④	先進自治体への視察						
		⑤	自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画による影響調査						
		⑥	本市における活用方法検討						
	R4	⑦	検討結果による						
	R5	⑧	⑦と同じ						
	R6	⑨	⑦と同じ						
							取組終了の場合記入 →	令和 年 月取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	先進自治体への視察調査はコロナ禍により中止となったが、一定程度の情報収集はできた。
	連携度	2	-	-	-	-	住基異動への導入可能性を検討中。
	効率性	2	-	-	-	-	現状では導入可能性調査を実施中であり、今後の業務効率化についても同時に検討中。
	創造性	3	-	-	-	-	導入手法次第では、ペーパーレス推進等の可能性も期待できる。
総合評価		B					導入可能性調査を進めつつではあるが、自治体DXの影響を受ける可能性が高いことから二重投資とならないように留意して取組を継続していく。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	導入手法次第では、データ入力業務の増加等、窓口業務の負荷が増加することが判明した。メリットデメリットのバランス調整が必要であり、既存住基システムとの連動や住基受付窓口数の増設等を含めた導入手法検討が必要になる。	バランスの取れた運用が実現できるように、先進自治体への視察や調査・情報収集等を継続する。
	R3	R2と同じ	
【上記のうち、特記すべき事項】			
記載項目等の減少に伴う費用の縮減、それに伴い市民負担の減少が図られる。導入手法次第では、データ入力についても省力化の可能性はある。一方で、タブレット端末の購入費用や対応窓口数の増設、データ入力内容の確認作業等が新たに必要となる場合があることから、本市へのより良い導入手法について調査・検討が必要になる。			

特記事項	自治体デジタルトランスフォーメーション推進計画における業務標準化やオンライン手続きの推進の影響を多大に受けることが想定され、その動向を見極めながら取組を進める必要がある。特に二重投資や将来的に不要なシステム導入等とならないように留意していく必要がある。
------	--

No.7 窓口の利便性向上に向けた取組

実践項目	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								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
		○				○			
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	周知方法の検討・実施		⇒						
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	混雑状況の周知方法の検討・実施			(新)番号発券機システムとの連動方式とは別の手法を検討し、混雑予想カレンダーをホームページに掲載した。R2年3月分から試行的に開始し、課内協議による改善を加えて同4月から本格稼働した。一定程度は窓口の混雑状況解消に寄与している。			
	R3	②	混雑状況の周知方法の検討						
	R4	③	検討結果による						
	R5	④	③と同じ						
	R6	⑤	③と同じ						
					取組終了の場合記入 →		令和	年	月取組終了
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
	進捗度	3	-	-	-	-	年度開始当初に取組が完了しており、迅速に対応できたと考える。		
	連携度	2	-	-	-	-	当課における混雑予想のみを掲載している。		
	効率性	3	-	-	-	-	既存資源で対応しており、市民サービス向上に寄与していると考え。		
	創造性	2	-	-	-	-	番号発券機との連動にこだわらず、迅速に他の手法を検討実施できたと考え。		
総合評価		A					迅速に対応できており、人件費のみで実施できていることは評価されるものと考え。		
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
	R2	今後、オンライン手続が推進された場合、窓口の混雑状況とは関係なく入力等のバックヤード処理の混雑が想定され、窓口でのバックヤード処理に影響する可能性がある。				バックヤードでのシステム処理の煩雑さが極力発生しないようにシステム構築する必要があり、オンライン手続に係る国やシステムベンダーの動向を注視していく。			
	R3	別途対応を検討する。							
	R4	R3と同じ							
	R5	R3と同じ							
	R6	R3と同じ							
	【上記のうち、特記すべき事項】		オンライン手続の取扱いについては、混雑状況の市民周知とは切り離して別途対応を検討していくこととした。						
特記事項	転出届出者への事前届出(転出予定日の1か月前)や各出張所の利用促進のホームページ周知等、窓口の混雑緩和策を順次実行している。リアルタイムでの混雑状況の市民周知を実施するためには、住基システムへの機能導入や番号発券機システムの機能改修等が必要となる。								

No.7 窓口の利便性向上に向けた取組

実践項目	ふくし総合相談窓口機能の充実						
担当部署	(福) 総合福祉課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○				○	
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	① 高齢者・障がい者、生活困窮者等の属性を超えた複合的な課題に包括的・一元的に対応する窓口機能を検討する。		(新)福祉部で生活困窮を基軸に障がい者、権利擁護の相談機能を統合する検討を行った。新型コロナウイルス感染症の影響により先進自治体の視察は中止した。			
	R2	② 北海道医療大学先端研究推進センターが実施したR2年度厚生労働省社会福祉推進事業に関連する調査研究事業で、本市での窓口間の効果的連携方策や体制整備のあり方について研究し、ふくしのワンストップ総合相談窓口の形態を検討する。		(新)おおむね工程どおり実施した。包括的支援体制整備を目指すことへの理解を深め、関係機関と認識を共有することができた。			
	R3	③ 適切な支援機関へのつなぎ等の支援調整、窓口の体制及び業務範囲等を検討する。					
	R3	④ 各相談支援機関間の情報共有、学び合いの仕組みづくり等を検討する。					
	R4	⑤ ふくし総合相談窓口の機能強化を図る。					
	R5	⑥					
R6	⑦						
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	窓口における包括的・一元的に相談機能を統合する検討を行ったため。
	連携度	3	-	-	-	-	関係機関を集めて包括的支援体制による研修会を実施したため。
	効率性	2	-	-	-	-	厚生労働省の調査研究事業による成果が得られたため。
	創造性	2	-	-	-	-	窓口相談機能のみならず、各支援機関との連携について成果が得られた。
総合評価		B					総合相談窓口について、相談機能を統合する検討を行ったことから、今後も多機関協働等の窓口機能の検討を進めていく。

取組上の課題等	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	総合相談窓口と支援関係機関間の役割分担。相談員の人員の確保。	庁内関係部署、各種支援機関と情報共有・学び合いの場となる研修会を開催。相談員募集を継続。
【上記のうち、特記すべき事項】			
総合相談窓口の設置に当たっては、関係部署のほか関係機関とも連携するとともに、相談にあたる人材を確保することが必要である。			

特記事項	北海道医療大学先端研究推進センターが採択されたR2年度厚生労働省社会福祉推進事業で、本市と共同で包括的支援体制整備に関する調査研究事業を実施し、包括的支援体制整備を目指すことへの理解を深め、関係機関と認識を共有することができた。
------	--

No.8 支払方法の多様化

実践項目	市税のキャッシュレス化							
担当部署	(財) 納税課							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
	○	○			○	○		
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5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					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	クレジットカード納付の導入に向けシステム提供事業者及び関係部署と調整を行う。			(新)導入に向けシステム提供事業者及び関係部署と調整を行った。		
		②	クレジットカード納付の導入に向けシステム提供事業者と業務委託契約を交わす。			(新)システム提供事業者と業務委託契約を交わした。		
		③	クレジットカード納付の導入について、市民周知を行う。			(新)ちらし・ポスター・看板・広報・HP等を活用し、市民周知を行った。また、関係職員に対して使用方法や概要説明等を行った。		
	R3	④	利用率の向上に向け継続的な市民周知活動を実施する。					
	R4	⑤	④と同じ					
	R5	⑥	④と同じ					
	R6	⑦	④と同じ					
					令和	年	月取組終了	
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の予定どおり取組むことができた。	
	連携度	2	-	-	-	-	各部署からの聞き取り内容をシステム提供事業者と連携し、システムに反映することができた。	
	効率性	2	-	-	-	-	督促状・催告書の軽減が期待できるため、コストや業務量に見合った取組ができた。	
	創造性	2	-	-	-	-	コロナ禍の中、不要不急の外出を控える上で新たな支払方法を提供することができた。	
総合評価		B					クレジット納付を導入したことで、督促・催告送付等の経費削減を図ることができたほか、納税者へ新たな支払方法を提供することができた。	
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
	R2	クレジット決済時の手数料負担(納税者)に関する問い合わせが予想される。				手数料分もポイント付与される旨を説明し、理解を得る必要がある。		
	R3	R2と同じ						
【上記のうち、特記すべき事項】								
市税等のクレジット納付に関する手数料は、ほとんどの自治体で納税者負担となっている。納税者から問い合わせがあった際には、納税額のほか、手数料分もポイントとして付与されることを丁寧に説明する必要があると考えている。								
特記事項	①クレジットカード納付の導入により、納期内納入者の増加が期待できる。 ②督促状・催告書の送付件数減少につながり、経費削減が期待できる。 ③従来、税金の納付でポイントを得られなかったが、クレジット利用により、カード会社からのポイントが得られ、納税意欲につながることを期待できる。							

No.8 支払方法の多様化

実践項目 **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

テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○			○	○	

工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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		
	導入手法の決定	事業実施予定			

取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	① 先進自治体の調査		(新)先進自治体の視察を想定していたが、コロナ禍である状況を勘案して各自自治体のホームページ等の確認のみとし、道内実施自治体を把握した。		
	R2	② 実施方法の決定		(新)既設置レジスターとの連動性を確認できたことから、キャッシュレス決済導入後の作業を考慮し、既存のものを活用して導入することとした。		
	R3	③ 先進自治体の利用状況調査を実施し、キャッシュレス決済事業者を選定				
		④ 窓口業務受託事業者への説明および業務フロー構築				
		⑤ R3年10月頃、事業実施予定				
	R4	⑥ 事業開始後の利用状況確認				
		⑦ 証明取扱所への拡充検討				
	R5	⑧ 公金取扱部署への情報提供				
	R6	⑨ 検討結果による				
R6	⑩ ⑨と同じ					
取組終了の場合記入 →						令和

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	3	-	-	-	-	当初工程より前倒して進行中。
	連携度	2	-	-	-	-	連携不要。当課レジスターのみ対応。
	効率性	2	-	-	-	-	事業開始予定時期を1年前倒しており、検討時間の削減が図られた。
	創造性	2	-	-	-	-	近隣市町村での導入実績はなく、胆振管内では先行して取り組んでいる。

総合評価	B					当初工程より前倒しでの事業実施を予定しており、市民サービス向上が早期に図られるものとする。
------	---	--	--	--	--	---

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	・カード式の電子マネーの場合、本庁舎ではチャージ方法がない。 ・出張所や証明取扱所、その他公金取扱部署への拡充が求められる可能性がある。 ・既設置レジスターとの連動性を重視した導入手法を採用しているため、レジスター入替時には、改めてキャッシュレス決済手法についても検討する必要がある。	情報収集を行い対応を検討していく。 公金取扱部署への情報共有を実施していく。 レジスター入替時の懸案として引き継いでいく。
	R3	R2と同じ	
	R4	検討結果による	
【上記のうち、特記すべき事項】			
キャッシュレス決済の拡充については、本庁での利用状況調査を実施して検討していく必要がある。			

特記事項 今後想定される新しい形のライフスタイルを見据えた支払方法であることから、市民サービスの向上が図られるものとする。
非接触型の支払方法が追加されることから、感染症対策として有効であることを期待している。

No.8 支払方法の多様化

実践項目	水道料金のキャッシュレス化								
担当部署	(水) 営業課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○			○	○			
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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	⇒	⇒	⇒				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
	R2	①	決済代行事業者・収納代行事業者の選定及び決定	(新)決済代行事業者・収納代行事業者を決定した(契約はR3年度)。					
		②	決済代行事業者・システムベンダーと業務内容を協議、収納代行事業者と手数料等を交渉	(新)業務仕様書を作成した。手数料率については目標の料率の範囲内で内定した。					
		③	「上下水道料金のクレジットカード支払の導入事業」ほか関連費用をR3年度予算に計上	(新)「上下水道料金のクレジットカード支払の導入事業」は情報化推進委員会で承認された。					
	R3	④	上下水道料金システム改修						
		⑤	決済代行事業者・収納代行事業者と契約締結						
		⑥	クレジットカード納付の導入						
	R4	⑦							
	R5	⑧							
	R6	⑨							
取組終了の場合記入 →							令和	年	月取組終了
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
	進捗度	2	-	-	-	-	関係事業者の決定、R3年度予算計上等、工程どおり取組むことができた。		
	連携度	3	-	-	-	-	納税課に適宜進捗状況を確認し、情報収集を行った。		
	効率性	2	-	-	-	-	業者選定やシステム改修等の予算の積算や手数料率の交渉等、限られた期間内に決定することができた。		
	創造性	2	-	-	-	-	先行自治体に聞き取りを行い、課題や問題点を踏まえた上で仕様設計や手数料率の交渉を行った。		
総合評価		B					関係事業者の決定や、関連費用のR3年度予算計上、手数料率の内定等により、R3年度中の導入実現の見通しが立った。		
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
	R2	R3年度に実施するシステム改修を計画どおり遅滞なく完了させる必要がある。				関係事業者(特にシステムベンダー)と連絡を密にし進捗状況の確認や進行管理を徹底している。			
	R3	システム改修を計画どおり完了し、R3年度中のクレジットカード納付の導入を実現する。							
【上記のうち、特記すべき事項】									
システム改修を計画どおり完了させ、運用開始前に複数回テストを実施する。利用者にとって安全・安心な支払方法となるよう取組を進め、R3年度中のクレジットカード納付の導入を実現する。									
特記事項	懸案事項であった決済代行事業者の決定、またシステム改修等関連費用をR3年度予算に計上し、R3年度中の導入実現の見通しが立った。市民からは給水契約時や電話等でクレジットカード支払が可能かどうか問い合わせを受けることが多くなっており、前プランからの継続となったが、導入により支払方法の多様化・利便性の向上が図られ、市民サービスの向上につながることを期待される。								

No.9 市民の安全安心に関する取組

実践項目		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							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
			○	○			○		
工程表(予定含む)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
		屋外スピーカーの整備、個別受信機配布	新たな防災行政無線の運用	⇒	⇒	⇒			
取組内容	R2	①	市内全域へ屋外スピーカーを拡充整備			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】 (新)市内に158基の屋外スピーカー等を設置したことにより、全市民への避難情報伝達が可能となった。特に携帯電話を持たない市民には効果大である。			
		②	戸別受信機配布			(新) R2年度に申請のあった約2,800台について予定どおり配布した。			
	R3	③	屋外スピーカーの平時利用を含めた運用開始						
	R4	④	戸別受信機配付の継続						
	R5	⑤	屋外スピーカーの平時利用を含めた運用						
	R6	⑥	④と同じ						
	R6	⑦	⑤と同じ						
	R6	⑧	④と同じ						
	R6	⑨	⑤と同じ						
	R6	⑩	④と同じ						
					取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了				
取組に対する自己評価	進捗度	2	-	-	-	-	【評価の理由】 当初の工程どおり整備できた。		
	連携度	3	-	-	-	-	都市建設部、上下水道部、港管理組合等、関係部局の協力を得ながら158か所のスピーカー設置場所を確定した。		
	効率性	2	-	-	-	-	情報の共有を徹底することにより、期間内に整備完了した。		
	創造性	3	-	-	-	-	時間を掛けて情報収集したことにより、整備工程を短縮できた。		
総合評価		A					今回の整備により今後の災害対応が期待できる。		
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
	R2	平時利用の拡大				全庁的に機能の周知を図り、利用拡大を模索する場を設ける			
	R3	R2と同じ							
		【上記のうち、特記すべき事項】							
		全市域で屋外スピーカーの放送が可能となり、平時利用等、初めての取組となることがほとんどであるため、今までの業態に捕らわれることなく、新たな発想をいかに生み出すかが課題である。							
特記事項		胆振東部地震では、情報が少なく市民に不安を与えてしまったことから、今回の整備で全市に情報発信を行うことができることは、市民の安心安全に寄与できた。今後は、発信内容を検討し、災害時にはきめ細やかな情報発信に努める。							

No.9 市民の安全安心に関する取組

実践項目	救急車適正利用の推進						
担当部署	(消)総務課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○	○			○	
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	市民周知の検討・実施	⇒	⇒	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	市民周知の検討・実施		(新)普通、一般救命講習の実施(年10回)	(新)応急手当普及員養成講座の開催(年1回)	
	R3	②	①と同じ				
	R4	③	#7119の調査・研究				
	R5	④	①と同じ				
	R6	⑤	③と同じ				
	R7	⑥	①と同じ				
	R8	⑦	③と同じ				
	R9	⑧	①と同じ				
	R10	⑨	③と同じ				
				取組終了の場合記入 →	令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	-	-	-	-	担当部署のみで取り組んだ。
	効率性	3	-	-	-	-	2年連続で「軽症」傷病者減少の成果が得られた。
	創造性	2	-	-	-	-	コロナ禍における講習会・講座の在り方が受け入れられた。
総合評価		B					2年連続で「軽症」傷病者が減少、一定の成果があった。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	コロナ禍で出勤内容の分析や見極めが難しい。	新型コロナウイルス感染症が終息することで出勤内容の分析が可能になるが、現状の感染症の状況を踏まえた分析方法についても研究が必要
	R3	R2と同じ	
	R4	R2と同じ	
	R5	R2と同じ	
	R6	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		過去の搬送件数のうち軽症であった傷病者は、新型コロナウイルス感染症拡大前と比較して微減であり、感染拡大後も減少している。適正利用の推進については、一定程度の効果があったとみられるが、正しい分析には至っていない。

特記事項	R2年度の救急件数が昨年度と比較して925件減少(△10.9%)となった。コロナ禍で感染予防の徹底や外出自粛が影響しているものと考えられる。コロナ終息後も市民に今回の感染予防の徹底がなされるよう周知していく。 新型コロナウイルス感染を疑った場合に相談できる窓口の存在が、市民の安心と病院受診や救急車を呼ぶことを自制止せたとされており、今後#7119について調査・研究していく。
------	---

No.9 市民の安全安心に関する取組

実践項目		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							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
			○	○			○		
工程表 (予定含)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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	⇒	⇒	⇒			
		工程どおり							
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
		R2	①	多言語通訳サービスを導入し運用を開始する。	(新) 予定どおり運用を開始した。				
			②	NET119を導入し、運用を開始する。	(新) 予定どおり運用を開始した。				
			③	各救急隊に導入したスマートフォンに無料通訳アプリ「ボイストラ」を導入し運用を開始する。	(新) 予定どおり運用を開始した。				
		R3	④	効果の検証					
		R4	⑤	④と同じ					
		R5	⑥	④と同じ					
		R6	⑦	④と同じ					
		取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了	
取組に対する自己評価			R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
		進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり導入することができた。	
		連携度	2	-	-	-	-	NET119について関係部署に情報提供を実施し、利用者促進を図っている。	
		効率性	2	-	-	-	-	迅速な出動体制が可能となった。	
		創造性	2	-	-	-	-	時代に見合ったシステムを導入した。	
総合評価		B					予定どおり運用を開始したが新型コロナウイルスの影響もあり実績が少なかった。		
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
		R2	外国人からの通報等の実績が少なく、具体的な活用までには至っていない。				想定訓練等の実施		
		R3	R2と同じ						
		【上記のうち、特記すべき事項】							
		東京オリンピックの延期等により、管内での外国人の滞在が少なく通報に至るケースが想定より少ない。							
特記事項		外国人からの通報に対してスムーズな対応ができ、迅速に医療機関への搬送等を実施できる。							

No.10 町内会の活性化に向けた取組

実践項目	-						
担当部署	(民) 市民生活課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
			○				
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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		

取組内容	R2	①	町内会加入促進ガイドブックの改訂及び企業及び不動産関係団体への協力依頼	(新)町内会加入促進ガイドブックの改訂は行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響で、各町内会の活動が大幅に縮小されたため、企業及び不動産関係団体への協力依頼と合わせ、周知は見合わせた。
		②	町内会合同事業促進補助金を活用した近隣町内会との合同事業実施による町内会活性化	(新)新型コロナウイルス感染症の影響で、各町内会の活動が大幅に縮小されており、当該補助金の活用実績はなかった。
		③	②と同じ	(新)コロナ禍における定期総会、役員会等の開催手法や事業内容についてアドバイスを行ったほか、各種補助金についても、関係部署と連携し使用範囲を拡大する等、柔軟に対応した。また、町内会活動再開に向けた対策や事例紹介等の情報提供を行った。
	R3	④	新型コロナウイルス感染症の状況を注視し、適切な時期にガイドブックの周知を実施、企業及び不動産関係団体への協力依頼	
		⑤	新型コロナウイルス感染症の状況を注視し、適宜、町内会へ町内会合同事業促進補助金の周知・活用を促す。	
	R4	⑥	ICTを活用したオンライン化の取組支援	
		⑦	企業及び不動産関係団体への協力依頼	
	R5	⑧	町内会合同事業促進補助金の積極的な活用を促す。	
		⑨	⑥と同じ	
		⑩	⑥と同じ	
		⑪	⑦と同じ	
			⑫	⑧と同じ
取組終了の場合記入 →				令和 年 月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	町内会活動が制限された中で活動を行うための情報提供や本格的な活動再開に向け、準備を整えた。
	連携度	3	-	-	-	-	町内会連合会と連携し、可能な取組を実施した。
	効率性	2	-	-	-	-	一部事業について、活動再開に向けた動きが見られる。
	創造性	2	-	-	-	-	町内会活動が制限される非常事態であったが、補助金の使用範囲拡大及び活動再開に向けた情報提供を行った。
総合評価		B					町内会活動が制限される中で、一部当初工程どおりに事業を実施できなかった。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	町内会活動が正常に行われていることを前提としていることから、新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況での事業実施は困難だった。	活動が制限された中で、再開に向けた確認事項や新しい町内会の活動スタイルについて情報提供を行った。
	R3	新しい活動スタイルの構築に向け、町内会での取組速度が異なることが想定される。	
【上記のうち、特記すべき事項】			
新型コロナウイルス感染症の影響により集まって活動することに制限が加わる中で、規模・加入率・事業内容がそれぞれ異なる町内会の新しい活動スタイルをどのようにして確立するかが、今後の課題である。			

特記事項
 新型コロナウイルス感染症により、集まって活動することを基本としている町内会活動の事業が大幅に縮小される等、大きな影響があった。一方で、ICTを活用したオンライン化の取組について、町内会の関心が大きく広がってきていることから、町内会の新しい情報伝達手法の構築や若年層の町内会に対する理解を深める機会と捉え、町内会活性化支援の取組につなげていく。

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	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								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○	○	○	○				
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	R6年度	
	総合管理計画の推進、個別施設計画策定	工程どおり	総合管理計画の推進・改訂	総合管理計画の推進		⇒		⇒	
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	R8年度における公共施設(建築系施設)の延床面積の縮減率の見込を把握する。			(新)各年度末におけるR8年度の縮減率(見込) 【目標】R8年度において2%縮減 《R元》1.7%(用途廃止施設含む:4.3%) 《R2》1.9%(用途廃止施設含む:4.4%)			
		②	公共施設情報のデータの一元化			(新)公共施設カルテや点検記録等の一元管理を目指し、R3年度中にシステムによる管理を開始する。			
		③	個別施設計画の策定			(新)公共施設等総合管理計画の対象である施設の個別施設計画が、R2年度末までに策定される見込である。			
	R3	④	公共施設総合管理計画の見直し						
		⑤	①と同じ						
		⑥	②と同じ						
	R4	⑦	①と同じ						
		⑧	公共施設カルテの更新						
		⑨	公共施設独自点検の実施						
	R5	⑩	①と同じ						
		⑪	⑧と同じ						
		⑫	⑨と同じ						
	R6	⑬	①と同じ						
		⑭	⑧と同じ						
⑮		⑨と同じ							
取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	-	-	-	-	各施設所管課と適宜連携を行い、取り組むことができた。
	効率性	2	-	-	-	-	中長期的な計画であり、単年でコストや業務量に見合った成果になる業務ではないため。
	創造性	2	-	-	-	-	個別施設計画策定時に施設の状況を勘案して、計画を策定しているため。
総合評価		B					公共施設等総合管理計画を踏まえた取組を一定程度行うことができた。今後も本計画を推進する。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	全ての施設に個別施設計画を策定する。	・進捗状況の確認 ・施設所管課と策定に向けた意見交換の実施
	R3	個別施設計画を踏まえて、公共施設等総合管理計画を見直す。	
	R4	どのようにして公共施設等総合管理計画を推進していくか。	
	R5	R4と同じ	
【上記のうち、特記すべき事項】			
<ul style="list-style-type: none"> 公共施設等総合管理計画及び個別施設計画の推進を通じて、施設の維持管理の考え方を事後保全から予防保全へ転換し、費用を抑制しつつ、安全性と利便性を確保すること。 公共施設等総合管理計画の推進を通じて、R8年度までに延床面積の2%縮減すること。 			

特記事項 公共施設等総合管理計画及び個別施設計画の推進を通じて、公共施設の更新・統廃合・長寿命化等を計画的に行い、延床面積の縮減及び維持管理更新経費等の抑制を目指している。

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	公有財産の売却促進及び有効活用								
担当部署	(財)管財課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○	○	○	○				
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	未利用地の売却、有効活用の検討・実施		⇒		⇒		⇒		
	工程どおり								
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	分譲地を含む未利用地の売却促進			(新)要望や条件等について、各関係部署と協議を行いながら検討し、売却を促進することができた(324,102千円)。			
		②	貸付に係る条件の見直し			(新)個々の案件に応じた条件等を検討しながら、貸付けを行った(45,935千円)。			
		③	PR方法等、情報発信についての検討			(新)HP・分譲パンフレットのデザイン更新に着手(新)HP上での未利用地公開を継続した。 (新)分譲価格改定に合わせた民間不動産事業者への分譲パンフレットの送付を検討(R3改定時送付)。			
	R3	④	①と同じ						
		⑤	②と同じ						
		⑥	③と同じ						
	R4	⑦	①と同じ						
		⑧	②と同じ						
		⑨	③と同じ						
	R5	⑩	①と同じ						
		⑪	②と同じ						
		⑫	③と同じ						
	R6	⑬	①と同じ						
		⑭	②と同じ						
⑮		③と同じ							
取組終了の場合記入 →					令和	年		月取組終了	
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。		
	連携度	3	-	-	-	-	分譲地を含む未利用地の利用を検討する中で、各関係部署と協議を行った。		
	効率性	3	-	-	-	-	売却及び貸付について、ともに当初予算額を上回ることができた。特に売却については当初予算額1.7億円に対し、3億円を超える収入となった。		
創造性	2	-	-	-	-	個々の案件に応じた条件等の検討をすることで売却及び貸付につなげることができた。			
総合評価		A					分譲地を含む未利用地の売却促進や貸付条件の検討を行うことで財源確保や資産の有効活用につなげることができた。		
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
	R2	比較的立地条件の良い土地は売却が進んでいるため、安定した財源確保のために、引き続き分譲地を含む未利用地の売却促進に向けた取組や貸付条件の見直しが必要。				要望に対しての検討や個々の案件に応じた条件等の検討を行うことで、売却や貸付につなげることができた。			
	R3	R2と同じ							
【上記のうち、特記すべき事項】									
分譲地を含む未利用地の売却促進や有効活用の取組について、財政基盤の確立・強化に向けた財源確保策の一環として取り組んできたが、比較的立地条件の良い土地は売却が進み、今後はここ数年のような売却実績を望むのは厳しくなっている。									
特記事項	前年度からHP上で未分譲地の公開を継続して行った結果、多くの問い合わせがあり、情報発信の効果を感知された。								

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	動物火葬場の在り方の検討							
担当部署	(環) 環境生活課							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
	○	○	○	○	○			
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	
	先進自治体の調査、在り方の検討	工程どおり	在り方の検討	方向性の明示				

取組内容	【取組予定・今後の取組予定】		【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】	
	R2	① 在り方の検討	(新)民間委託等の導入及び火葬料金の徴収等も検討したが、施設の老朽化も進んでおり、廃止に向けた検討を進めることとした。個別施設計画の策定。	
		② 先進自治体の事例研究	(新)既存の動物火葬場を廃止する方向にシフトしたことから、先進自治体の事例研究を進めることができなかった。	
	R3	③ 在り方や方向性を明確にし、廃止に向けた準備を進める。		
		④ 先進自治体の事例研究の推進		
	R4	⑤ これまでの検討を踏まえた仕組みの変更及び廃止		
	R5	⑥		
	R6	⑦		
			取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	個別施設計画を策定した。
	連携度	1	-	-	-	-	関係部局と綿密な連携を図るまでには至らなかった。
	効率性	1	-	-	-	-	検討段階であるため、コスト削減には至っていない。
	創造性	1	-	-	-	-	検討段階であるため、創造性の創出には至っていない。
総合評価		C					一定の課題が見えてきたので、次年度は課題を整理し、取組を推進する。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	廃止も含めたあり方を検討する中で、市民サービスを低下させない仕組みをどのように構築するか。	先進事例等を参考にしながら課題を整理する。
	R3	R2と同じ	
	R4	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		今後は先進事例等を参考にしながら、動物火葬場の在り方について検討を行っていく。

特記事項	施設の維持管理費の削減、仕組みの変更により市民生活の向上を図る。
------	----------------------------------

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目		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																
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成										
		○	○	○	○	○												
工程表 (予定含む)		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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								
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】						【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】										
		R2	①	みその保育園新園舎建設						(新) R2年10月に工事完了								
			②	ひまわり保育園の移譲先園舎改修						(新) R3年3月に工事完了								
			③	ひまわり保育園園舎解体設計						(新) R2年11月に設計業務完了								
		R3	④	みその保育園新園舎開園						[評価の理由]								
			⑤	ひまわり保育園移譲完了 ひまわり保育園園舎解体														
		R4	⑥	いとい北保育園の改修の基本プラン作成														
			⑦	いとい北保育園の新園舎設計														
		R5	⑧	いとい北保育園の保護者説明会開催														
			⑨	いとい北保育園の新園舎建設														
		R6	⑩	いとい北保育園の保護者説明会開催														
⑪	いとい北保育園新園舎開園																	
取組終了の場合記入 →						令和	年	月	取組終了									
取組に対する自己評価		進捗度		2	-	-	-	-	当初の予定どおり、R3年4月から新園舎での運用が開始となったため。									
		連携度		3	-	-	-	-	工事担当や学校関係部門、地域住民との日程調整等がスムーズに行われた。									
		効率性		2	-	-	-	-	効果額が明らかとなるのは、新園舎運用が開始となるR3年度以降となる。									
		創造性		2	-	-	-	-	保育園2園を統合することにより、施設管理数の削減を図ることができた。									
総合評価		B							引き続き、保育施設の適正配置と効率的な運営に取り組む。									
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法											
		R2	いとい北保育園改修にあたっての施設規模				保育需要や待機児童の状況を踏まえ、適正規模を見定めてプランを作成する。											
		【上記のうち、特記すべき事項】																
特記事項		今回の保育園統合・民間移譲によって、個別計画に掲げた施設数にまで管理数を縮小することとなったが、今後はこれまでの取組の経過等を踏まえ、ニーズの変化にも対応した施設の長寿命化に取り組んでいく。																

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	公園の維持管理手法の在り方の検討						
担当部署	(都) 緑地公園課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○	○	○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、在り方の検討	⇒	方向性の明示				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	先進自治体へのアンケート調査の実施	(新)先進自治体にアンケート調査を実施した結果、公園の管理について8都市中5都市が全公園に、2都市は一部に指定管理制度を導入しており、1都市については指定管理制度が未導入だった。			
		②	アンケート調査を基に公園維持管理手法の検討	(新)アンケート調査を基に公園維持管理手法について試案した。			
	R3	③	②と同じ				
	R4	④	公園維持管理手法の方向性を明示する。				
	R5	⑤					
	R6	⑥					
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	-	-	-	-	他部署との連携は想定していない。
	効率性	2	-	-	-	-	アンケート調査を基に試案を作成したが、今後は具体的な手法を検討する。
創造性	2	-	-	-	-	先進自治体を参考に、民間活力の活用も含めた試案を行った。	
総合評価		B					先進自治体へのアンケート調査を基に公園維持管理手法について試案した。
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法		
	R2	民間活力の活用も含めた具体的な手法の検討及び効果額の算出			試案に対して、具体的な維持管理費用の算出		
	R3	R2と同じ					
	R4	R2と同じ					
【上記のうち、特記すべき事項】							
苫小牧市の現状に即した具体的な維持管理手法・費用の検討							
特記事項	先進自治体を参考に民間活力の活用も含めた維持管理手法を検討する。						

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目		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							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
		○	○	○	○	○			
工程表 (予定含)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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	整備計画の推進			
			工程どおり						
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
R2	①	苫小牧市営住宅整備計画に基づく、住宅の建設、改修、解体工事の実施。				(新)苫小牧市営住宅整備計画に基づく、新築住宅の建設、改修、解体の設計を行った。 (新築完成1棟、新築着工1棟、大規模改修工事4棟、解体設計6棟) 苫小牧市営住宅整備計画を実施計画と位置付けている「苫小牧市営住宅等長寿命化計画」を策定した。			
	②	借上型住宅制度の検討				(新)民間住宅の借上げによる住宅供給制度を検討したが、対象地区の事業実施の計画がR3年度からR5年度に変更となったことから、引き続き検討を進める。			
	R3	③	①と同じ						
	R4	④	②と同じ						
	R5	⑤	①と同じ						
	R6	⑥	①と同じ						
	R6	⑦	借上型住宅制度の導入						
	R6	⑧	①と同じ						
		取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了	
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
進捗度		2	-	-	-	-	当初計画のとおり事業を実施した。 借上型住宅制度については引き続き検討する。		
連携度		2	-	-	-	-	建築部門との連携して事業を実施した。		
効率性		2	-	-	-	-	借上型住宅制度の検討する中で、財政効果を見出す。		
創造性		2	-	-	-	-	整備計画に基づいた内容で実施した。		
総合評価		B					住宅整備については、当初計画のとおり事業を実施したが、借上型住宅制度については引き続き検討する。		
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法			
		R2							
		R3	実施時期が変更になった借上型住宅事業の実施に向けた具体的な検討						
		【上記のうち、特記すべき事項】							
特記事項		苫小牧市営住宅整備計画を実施計画と位置付けている「苫小牧市営住宅等長寿命化計画」を策定した。							

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	小中学校規模適正化の取組								
担当部署	(教) 総務企画課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○	○	○	○				
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	地域プランの推進、基本方針改訂等の検討		⇒		⇒		⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	規模適正化地域プラン(H26年策定)の実施			(新)計画どおり事業を実施し、規模適正化を推進した(明德・錦岡小の統合、苫小牧東小学校の移転改築)。			
		②	苫小牧東小学校・若草小学校の校区見直しの検討			(新)東小・若草小に対して校区についてのアンケート調査を実施し、保護者の意向を確認した上で、末広町校区変更についての素案をR3年3月の教育委員会で示した。			
		③	明德小学校・錦岡小学校の統合を検証			(新)アンケート調査を実施した結果、コロナ感染症の影響もあり統廃合の十分な効果を実感できていない等、課題が浮き彫りになったため、引き続き学校への支援を行うとともに、規模適正化の検討の参考とした。			
	R3	④	苫小牧東小学校・若草小学校の校区見直し実施						
		⑤	苫小牧東小・中連携の検証、コミスクの検証						
		⑥	次期プランの策定の検討						
	R4	⑦	次期プランの策定の検討						
		⑧	地域別課題の洗い出し						
		⑨	地域・保護者意見の収集						
	R5	⑩	⑦と同じ						
		⑪	⑧と同じ						
		⑫	⑨と同じ						
	R6	⑬	⑦と同じ						
		⑭	⑧と同じ						
⑮		⑨と同じ							
取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	-	-	-	-	都市建設部と連携して改築事業を進めたほか、市民生活課等関係機関と連携し、通学路の安全対策を行った。
	効率性	3	-	-	-	-	学校やPTA役員との調整や周知等スケジュールどおり効率的にまた、丁寧に進めることができた。
	創造性	2	-	-	-	-	苫小牧東小・中学校を小中連携推進のモデル校として指定し、先進的な取組を実践することができた。
総合評価		A					苫小牧東小の校区見直しに着手する等、地域・保護者の意見を聞きながら、子どもたちの安全と適切な学びを保障する取組を進めた。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等		左記の解決方法
	R2	新しい生活様式への適応、少人数学級の制度改正等、統廃合への課題整理が必要となる。		アンケート等で地域や保護者の意見を収集し、課題解決に向けた方向性を確認した。
	R3	R2と同じ		
【上記のうち、特記すべき事項】				
規模適正化の推進に当たっては、地域や保護者の意見を踏まえながら、児童生徒の安全で適正な学びの場について検討する必要がある。				

特記事項 末広町の校区変更については、地域、保護者の意見を踏まえた新たな手法として、新入生から段階的な変更や在校生への配慮を検討した。この手法がR4年度以降に成果を得られれば、今後も統廃合によらず安全で適正な学びの場を保障できると考える。

No.12 行政事務の民間委託

実践項目 **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

テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○			○	○	

工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度	
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	工程どおり	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			

取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	先進自治体や道内他都市の視察及びアンケート調査を実施し、事例研究を行う。	(新)道外2自治体・道内20都市の実態調査を実施し、道外の自治体では、総合窓口・電話交換・総合案内の包括委託により、質の高い市民サービスの提供とスケールメリットを創出していた。道内の民間委託の状況も把握でき、その効果やコスト検証に当たり有効な参考事例となった。						
		②	関係部署との協議を経て、委託内容及び包括範囲の方向性を決定する。	(新)総合窓口フロア民間委託PT(5回開催)で協議を行い、方向性を決定した。						
		③	財政効果の算出を行う。	(新)2社から見積もりを徴収し、コストシミュレーションを実施した。						
	R3	④	プロポーザルを実施し、事業者選定を行う。							
		⑤	委託に向けたマニュアルや引継資料を作成する。							
	R4	⑥	⑤と同じ							
		⑦	選定事業者への引継実施							
	R5	⑧	民間委託の開始							
	R6	⑨								
取組終了の場合記入 → 令和 年 月 取組終了										

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	-	-	-	-	総合窓口フロア民間委託PT内で定期的に協議しているほか、関係部署との連携により方向性を決定した。
	効率性	2	-	-	-	-	民間委託により行政運営の効率化を図ることができる。
	創造性	2	-	-	-	-	総合窓口との包括委託とすることにより、単独委託に比べて高い市民サービスの提供が期待できる。
総合評価	B						民間委託による効果が最大限得られるよう取組を進めている。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	非常時やレアケースへの対応等において、市民サービスを後退させないような仕組みが必要	想定マニュアルの作成や丁寧な引継を実施
	R3	R2と同じ	
	R4	R2と同じ	
	R5	1次応答の可能性について調査研究する必要がある。	
	R6	R5と同じ	
【上記のうち、特記すべき事項】			
コールセンター開設に向けた要望がある中、1次応答(簡易な問い合わせに対してオペレーターが返答すること)の範囲を広げていくことで市民サービスの進化を図ることができる。			

特記事項
民間委託により市民サービスの高い水準の確保と安定的・継続的な提供が可能となるほか、行政運営の効率化及びコスト削減につながる。さらに、総合窓口・総合案内・電話交換の包括委託とすることにより、相互連携が図られ、より質の高い市民サービスの提供とコスト削減効果を創出できる。

No.12 行政事務の民間委託

実践項目		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													
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成							
		○	○			○	○								
工程表 (予定含む)		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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							
		工程どおり													
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】						【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】							
		R2	①	先進自治体や道内他都市の視察及びアンケート調査を実施し、事例研究を行う。						(新)道外2自治体・道内20都市の実態調査を実施し、道外の自治体では、総合窓口・電話交換・総合案内の包括委託により、質の高い市民サービスの提供とスケールメリットを創出していた。道内の民間委託の状況も把握でき、その効果やコスト検証に当たり有効な参考事例となった。					
			②	関係部署との協議を経て、委託内容及び包括範囲の方向性を決定する。						(新)総合窓口フロア民間委託PT(5回開催)で協議を行い方向性を決定した。					
			③	財政効果の算出を行う。						(新)2社から見積もりを徴収し、コストシミュレーションを実施した。					
		R3	④	プロポーザルを実施し、事業者選定を行う。											
		R3	⑤	委託に向けたマニュアルや引継資料を作成する。											
		R4	⑥	⑤と同じ											
		R4	⑦	選定事業者への引継実施											
		R5	⑧	民間委託の開始											
		R6	⑨												
取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了															

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	-	-	-	-	総合窓口フロア民間委託PT内で定期的に協議しているほか、関係部署との連携により方向性を決定した。
	効率性	2	-	-	-	-	民間委託により行政運営の効率化を図ることができる。
	創造性	2	-	-	-	-	総合窓口との包括委託とすることにより、単独委託に比べて高い市民サービスの提供が期待できる。
総合評価		B					民間委託による効果が最大限得られるよう取組を進めている。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	非常時やレアケースへの対応等において、市民サービスを後退させないような仕組みが必要	想定マニュアルの作成や丁寧な引継を実施
	R3	R2と同じ	
	R4	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		総合窓口のフロアマネージャーとの連携において、市民目線でのサービス展開が必要である。

特記事項	内容
	民間委託により市民サービスの高い水準の確保と安定的・継続的な提供が可能となるほか、行政運営の効率化及びコスト削減につながる。さらに、総合窓口・総合案内・電話交換の包括委託とすることにより、相互連携が図られ、より質の高い市民サービスの提供とコスト削減効果を創出できる。

No.12 行政事務の民間委託

実践項目	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、(民) 保険年金課										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
	○	○			○	○					
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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						
	工程どおり		事業者選定		民間委託の開始・更新		工程見直し		工程見直し		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
	R2	①	先進自治体の視察				(新)神奈川県海老名市、平塚市、大阪府東大阪市、八尾市、東京都葛飾区、練馬区の計6自治体への視察を実施				
	R2	②	委託範囲の検討				(新)業務の洗い出しを行い、総合案内業務等を含めて包括した委託範囲の方向性を決定することができた。				
	R3	③	仕様書等作成								
	R3	④	事業者選定								
	R4	⑤	民間委託の開始・更新								
	R5	⑥									
	R6	⑦									
取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了											

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	おおむね工程どおりに進捗している。
	連携度	3	-	-	-	-	プロジェクトチームを中心に、各課と連携した取組を行っている。
	効率性	3	-	-	-	-	通常業務と並行して、限られた時間の中で効率的に取組を進めている。
	創造性	2	-	-	-	-	委託実施に向け、先進自治体の事例を参考に、既存の枠組みに捉われない業務の在り方を検討できている。
総合評価		A					R4年10月の委託実施に向け、おおむね計画に沿って準備作業を進めることができている。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法	
	R2	新型コロナウイルス感染症の流行により、打ち合わせや他自治体への視察等、行動が制限された。				感染防止対策を徹底した上で、参加する人数を最小限に絞る、オンラインミーティングで行う等の対応をとった。	
	R3	現行業務と並行して事業者選定等準備作業を行うため繁忙が予想される。委託費用の負担が複数の会計に渡るため、負担割合や支払方法を検討する必要がある。					
	R4	現行業務と並行して受託業者への業務引継を行うため、繁忙が予想される。円滑に進める体制を構築する必要がある。					
	R5	委託実施による市職員の業務スキル低下を防ぐための対策が必要。					
	R6	R5と同じ					
【上記のうち、特記すべき事項】							
委託実施から時間が経過するにつれて、委託した業務に関する市職員のスキルが失われていくことが懸念される。定期的な研修の実施や、窓口業務を行う機会を確保する等、実効性のある対策を検討する必要がある。							

特記事項 先進自治体の事例等を参考に現行業務の検証を行っており、委託実施による効果に加えて、業務見直しによる効率化・市民サービスの向上が期待できる。

No.12 行政事務の民間委託

実践項目	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										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
	○	○			○	○					
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	R6年度			
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	工程どおり	仕様書等作成		事業者選定、民間委託の開始						
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】						
	R2	①	畜犬登録等に伴う鑑札交付事務や狂犬病予防注射の交付事務等、民間委託を進める。			(新)民間委託に向けた課題を整理し、関係部局と協議を重ねた。					
		②	畜犬登録等に係るシステム構築に向けた検討を関係部局と協議しながら進める。			(新)システム構築に向けた協議を実施し、実現に向けての条件整理を開始した。引き続き、今後も条件の整理を行う。					
	R3	③	畜犬登録等に伴う鑑札交付事務や狂犬病予防注射の交付事務等に係る仕様書の作成								
		④	②と同じ								
	R4	⑤	民間委託決定								
	R4	⑥	新システムの構築								
	R5	⑦	民間委託開始								
	R5	⑧	新システムの稼働								
	R6	⑨									
					取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了						
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5				R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	-	-	-	-	問題点を整理した。				
	連携度	2	-	-	-	-	関係部局と連携し、課題整理を図った。				
	効率性	1	-	-	-	-	検討段階であるため、コスト削減には至っていない。				
	創造性	1	-	-	-	-	検討段階であるため、創造性の創出には至っていない。				
総合評価		C					一定の課題が見えてきたので、次年度は課題を整理し、取組を推進する。				
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法					
	R2	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事務は動物病院か環境生活課でしか行えず、当該業務を窓口サービス課に一本化することで効率化が図られる。				窓口サービス課に当該業務を集約し、ワンストップ化によるサービスの向上のほか、民間活力による業務効率化と行政費用の抑制を図る。					
	R3	R2と同じ									
	【上記のうち、特記すべき事項】										
	畜犬の登録、異動情報の入力、予防注射の案内状の発送等、業務の内容によっては環境生活課で行わなければならない事務もあることが想定され、これらの課題を整理する必要がある。										
特記事項	ワンストップ化により、来庁者がたらい回しされることによるストレスの軽減、民間活力による業務効率化と行政費用の抑制が図られる。										

No.12 行政事務の民間委託

実践項目	介護保険業務の民間委託の検討						
担当部署	(福)介護福祉課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○			○	○	
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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	⇒	⇒		
	先進自治体の調査、業務範囲等の検討、一部業務の民間委託	工程見直し					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	窓口業務を含む介護保険業務の民間委託に向け、先進自治体の調査を行うとともに、受託実績のある事業者から情報収集を行う。	(新)おおむね工程どおり実施した。新型コロナウイルス感染症の影響により先進自治体の視察が実施できなかったが、可能な範囲での情報収集に努めた。			
		②	業務委託が可能な業務を抽出の上、効果的な委託方法について検討し、委託化する業務範囲を定める。	(新)おおむね工程どおり実施した。検討の結果、直ちに委託可能な業務については、R2年度に委託化した。			
		③	業務委託が可能な介護保険業務について、順次委託化を実施する。	(新)R2年度においては、介護給付費通知の封入封緘業務及び介護給付費適正化事業に係る縦覧点検確認処理・医療突合確認処理を先行して委託化し、職員の業務効率化を図った。			
	R3	④	先進自治体の視察や事業者との協議を進め、委託化する業務範囲等を検討し、決定する。				
		⑤	直ちに委託化可能な業務については、順次委託化を実施する。				
		⑥	介護保険業務の大規模な委託化に向け、プロポーザル実施の準備を進める。				
	R4	⑦	検討結果による				
	R5	⑧	⑦と同じ				
	R6	⑨	⑦と同じ				
取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	3	-	-	-	-	介護保険に係る一部業務について、すぐに委託可能なものについて、前倒して委託化を実施したため。
	連携度	2	-	-	-	-	介護福祉課のみで実施した。
	効率性	3	-	-	-	-	業務委託の実施により、職員の業務の効率化が図られたため。
	創造性	2	-	-	-	-	封入封緘業務等の業務委託を導入した。
総合評価		A					業務委託により一定の効果が得られたことから、今後も委託可能な業務について検討を進め、順次委託化する。
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法	
	R2	窓口業務を含む介護保険業務の民間委託に当たっては、その効果を最大化するため、委託する業務範囲と業務の切分けについて十分検討する必要がある。また、これに並行して事業者との協議を進める必要がある。				介護保険業務の手順等を分析・可視化した上で、他の自治体で受託実績のある事業者と協議しながら、業務範囲及び業務の切分けの検討を進める。	
	【上記のうち、特記すべき事項】						
特記事項	業務分析を進める中で、窓口業務を含む介護保険業務の民間委託のほか、業務の種別や特性にあわせ、細かく委託化できる業務や、RPAによる自動化が可能な業務も多くあることが判明した。より効果的かつ効率的な委託化の実施に向け、最も適した形態とすることで、更なる業務の効率化を図ることができると考える。						

No.12 行政事務の民間委託

実践項目		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									
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
	○	○			○	○					
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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		⇒		⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】						
	R2	①	児童手当現況届及び決定通知発送業務の民間委託に向け、関係機関と協議した。R3年度から業務委託開始予定。			(新)現況届約12,000件、決定通知約12,000件の印刷及び封入封緘業務で約700時間(12,000件×120秒、12,000件×90秒)の作業時間削減が見込まれる。					
		②	民間委託とあわせてRPA導入可能業務を洗い出し、児童手当における年金情報照会結果印刷業務への導入に向け、準備を進めた。			(新)年金情報照会はR3年度から本格実施するため経年比較はできないが、約400時間(照会件数12,000件×120秒)程度の作業時間削減が見込まれる。					
		③	R3年1月からこども支援課窓口に総合行政システム端末を2台導入し、業務効率化を図った。			(新)窓口1件当たり3～5分程度の時間削減効果(3か月で約40時間)が現れた。職員の作業時間は市民の待ち時間に直結するため、市民サービス向上にも寄与したものと考える。					
	R3	④	R2年度に決定した民間委託やRPAを着実に実施するとともに、他業務での可能性調査を継続し、方向性を明示する。								
	R4	⑤									
	R5	⑥									
	R6	⑦									
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了							
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】				
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。				
	連携度	3	-	-	-	-	封入封緘業務委託やRPA、窓口端末導入にあたり、情報推進課等と連携を図った。				
	効率性	2	-	-	-	-	封入封緘業務委託や児童手当業務へのRPA導入を決定した。				
	創造性	2	-	-	-	-	市民の利便性向上と業務時間短縮のため、窓口に総合行政システム端末を2台導入した。				
総合評価		B					従来の業務を再度見直し、できることから着手していった。R3年度も引き続き検討していく。				
取組上の等	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法					
	R2	児童手当及び乳幼児等医療の入力時間は5分/件、件数は両業務とも10件/日で所要時間は約100分となり、単独での業務委託効果は薄い。入力時にマイナンバー情報連携が必要な場合があり、職員が担う業務が残る。				児童手当及び乳幼児等医療の受付の一部を総合窓口で担っていることを鑑み、総合窓口業務委託更新時に入力業務を含めて委託することが望ましいと考える。					
		【上記のうち、特記すべき事項】									
特記事項	窓口で総合行政システム端末を導入し、職員を常駐させることで、市民への声かけが容易となったほか、待ち時間短縮効果も現れる等、市民サービスの向上につながったと考える。										

No.13 公共施設等への民間活力の活用

実践項目		庁舎管理業務の民間委託										
担当部署		(総) 総務課										
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
		○	○		○	○						
工程表 (予定含む)		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		
		先進自治体の調査、業務範囲の検討	工程どおり	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				
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
		R2	①	道内他都市の視察及びアンケート調査を実施し、事例研究を行う。			(新)道内20都市の実態調査を実施し、宿日直は8市、夜間警備は13市、郵便業務は1市が民間委託を導入していた。夜間警備は、民間委託に移行する自治体が多いが、宿日直や郵便業務は、職員不在時の対応等に課題があり、直営の自治体が多かった。					
		R2	②	コスト以外の委託効果を検証する。			(新)委託範囲のパターン別に効果検証を行った。警備、修繕は業務効率化等民間委託による効果を期待できるが、宿日直や郵便業務は、業務内容や業務量から委託になじまない部分もあり、慎重な判断が必要になる。					
		R3	③	コストシミュレーションを実施								
		R3	④	委託する範囲及び業務内容を決定								
		R3	⑤	仕様書の作成等、委託に向けた準備を実施								
		R4	⑥	事業者選定								
		R4	⑦	引継マニュアル等の作成								
		R4	⑧	事業者への引継								
		R5	⑨	民間委託の開始								
R6	⑩											
取組終了の場合記入 →						令和	年	月	取組終了			
取組に対する自己評価		【評価の理由】										
		進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。				
		連携度	2	-	-	-	-	関係部署と協議し、委託範囲を検討している。				
		効率性	2	-	-	-	-	一部の業務は、民間委託により行政運営の効率化を図ることができる。				
		創造性	1	-	-	-	-	他の自治体の民間委託内容と同様である。				
総合評価		C					民間委託による効果が最大限得られるよう取組を進めている。					
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法					
		R2	<ul style="list-style-type: none"> 委託を想定している庁舎管理員業務については、警備、宿日直、修繕、郵便等の複数業務が含まれているため、業務別に委託の可否を検証する必要がある。 庁舎管理業務に含まれる宿日直については市職員不在時のため、「市の適切な管理」下とするための体制を整備する必要がある。 				<ul style="list-style-type: none"> 業務ごとの必要コストや行政運営上の効果を算出し、委託範囲を決定する。 想定マニュアルの作成及び緊急時の連絡体制の整備、金銭取扱いの手法を検討する。 					
		R3	R2と同じ									
		【上記のうち、特記すべき事項】										
		特に、宿日直で対応している火葬許可証の発行及び霊葬場使用料の收受に関する業務については、委託が難しく、慎重な判断が必要になる。										
特記事項		民間委託により市民サービスの一定水準の確保と安定的・継続的な提供が可能となるほか、行政運営の効率化及びコスト削減につながる。										

No.13 公共施設等への民間活力の活用

実践項目	放課後児童クラブ業務の民間委託								
担当部署	(健) 青少年課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○		○	○				
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	工程どおり	業務範囲等の検討、方向性の明示		検討結果による		⇒	⇒	
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	先進自治体である旭川市に調査を行う。			(新)旭川市に調査を行い、委託へ向けてのスケジュール、委託範囲及び関係部署等との連携等を確認することができ、今後検討を進めるにあたって大変参考になった。			
		②	業務委託の範囲を検討する。			(新)旭川市を参考に、放課後児童クラブの業務を洗い出し、委託できる業務と市が継続して行う業務の選別を行った。			
	R3	③	さらに業務委託範囲の検討を重ねる。						
		④	学校、支援員、利用者に対し、説明と意見聴取を行う。						
		⑤	委託の方向性を明示する。						
	R4	⑥	R3の結果による						
	R5	⑦							
	R6	⑧							
	取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。		
	連携度	2	-	-	-	-	単独部署での取組である。		
	効率性	2	-	-	-	-	業務量に見合った取組となった。		
	創造性	2	-	-	-	-	先進都市の取組を参考に、本市の場合と照らし合わせながら検討した。		
総合評価		B					当初の予定どおり取組むことができた。		
取組上の課題等	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
	R2	今後の想定される課題 ・学校、支援員、利用者の理解を得る。				丁寧な説明と聞き取りを行う。			
	R3	R2と同じ							
	R4	R3の結果による							
	【上記のうち、特記すべき事項】								
特記事項	取組上の課題がクリアでき、放課後児童クラブの民間委託を開始した場合、年間18,000千円程度の財政効果が見込まれる。また、民間事業者におけるサービス等により利用者の利便性向上が期待される。								

No.13 公共施設等への民間活力の活用

実践項目		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											
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成						
	○	○		○	○								
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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								
		工程どおり											
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】							
	R2	①	指定管理業務(水産物部・青果部)の方針決定					(新)市場関係者との意見交換、パブリックコメント等を実施し、R2年10月、市場関係者が各々の部門を管理する方針を決定した。					
		②	指定管理者制度導入に係る条例改正					(新)R2年12月定例市議会で議決を得た。					
		③	指定管理者制度非公募理由の公表					(新)R3年1月に非公募理由の公表を行った。					
	R3	④	指定管理者の指定及び債務負担行為議案提出										
		⑤	指定管理者による管理運営の開始										
		⑥	花卉部民間移譲の具体的方針決定										
	R4	⑦	花卉部民間移譲先の選定										
	R4	⑧	花卉部の民間移譲										
	R5	⑨											
R6	⑩												
					取組終了の場合記入 → 令和 年 月 取組終了								
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】						
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。						
	連携度	3	-	-	-	-	市場関係者との意見交換や行政監理室、財政課等各部署と連携しながら、指名要項や仕様書を作成した。						
	効率性	3	-	-	-	-	各々の部門の市場関係者が、担当している部門の管理運営することにより効率化が期待される。						
	創造性	2	-	-	-	-	昨年の市場法改正に沿った各部門の実情に合う創意工夫ある取組が可能となった。						
総合評価		A					工程どおりの取組を行うことにより、次年度における指定管理者制度導入に向けて、着実に準備を進めることができた。						
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等					左記の解決方法						
	R2	R3年3月31日までに、指定管理者候補者より申請書の提出が必要となる。					すでに指名要項と仕様書を示しているので、具体的な作成の仕方について候補者から問い合わせがあった場合は担当部署と協議しながら回答する。						
	R3	指定管理者制度への移行・引継 花卉部の民間移譲への具体的方針の決定											
	R4	花卉部の民間移譲の実施											
	【上記のうち、特記すべき事項】							花卉部の民間移譲については、花卉の卸売機能の維持を前提にして行う。					
特記事項	公設地方卸売市場は、生鮮食料品等の取引の適正化と市民等への安定供給を図るために設置された施設で特殊性・専門性を有しており、これまで築かれてきた様々な取引習慣やルールが存在している。これらを熟知した市場関係者に業務を委ねることにより、専門的なノウハウや知識を活用した積極的で効率的な管理運営が期待される。												

No.13 公共施設等への民間活力の活用

実践項目		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								
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
		○	○		○	○				
工程表 (予定含む)		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	R6年度	
		民間委託等の準備		民間委託等の実施						
		工程どおり								
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	民間委託等の準備			(新)業務委託により民間活力の導入を図ることとし、R3年10月実施に向けた準備を進めた。				
		②	委託方針の決定			同上				
		③	関係部署等との協議			(新)R2年12月に市議会で委託に向けた方針を示した。				
	R3	④	プロポーザルにより業者決定							
		⑤	民間委託実施 (R3年10月)							
	R4	⑥								
	R5	⑦								
	R6	⑧								
					取組終了の場合記入 →		令和	年	月取組終了	
取組に対する自己評価			R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
	進捗度	2	-	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。		
	連携度	3	-	-	-	-	-	関係部署等との協議については、総務部局と連携して取組を行った。		
	効率性	2	-	-	-	-	-	年間約250万円の経費削減効果を見込むことができた。		
	創造性	2	-	-	-	-	-	業務内容は主に現行業務の継続とした。		
総合評価		B						R3年10月委託開始に向けた委託方針を決定し、関係機関との協議を整えることができた。		
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等					左記の解決方法			
	R2	特になし								
	R3									
	【上記のうち、特記すべき事項】									
特記事項										
住宅管理業務の民間委託に伴い、入居者及び自治会等から意見を聴取し、委託について理解を得られた。										

No.14 上下水道事業への民間活力の活用

実践項目		営業課業務の民間委託							
担当部署		(水) 営業課							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
		○			○	○			
工程表 (予定含)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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	⇒	⇒	⇒			
			工程どおり						
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	参考見積用の仕様書を作成し、参考見積を徴取	(新)参考見積用の仕様書を作成し、委託拡大に係る参考見積を徴取した。					
		②	R元年度決算をベースとした委託想定額を積算し、効果額を算出	(新)R元年度決算をベースとした委託想定額を積算の上、参考見積額と比較し、効果額を算出した。					
		③	民間委託拡大計画(案)を作成	(新)民間委託拡大計画(案)を作成した。					
	R3	④	関係部署等との協議						
		⑤	上下水道部の組織改編						
	R4	⑥	④と同じ						
		⑦	現行業務委託契約の更新						
	R5	⑧	計画に基づく取組の実施						
	R6	⑨	⑧と同じ						
		取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
	進捗度	2	-	-	-	-	工程どおり取組を行うことができた。		
	連携度	2	-	-	-	-	部の組織改編と連動した委託拡大計画案を作成した。		
	効率性	3	-	-	-	-	委託拡大による効果額を示した。		
創造性	2	-	-	-	-	窓口業務を含めた包括的民間委託案を示した。			
総合評価		B					包括的な民間委託案により、効果額を示すことができた。今後、関係部署等への説明・協議を踏まえて進める。		
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法				
	R2	多岐に渡る業務から、委託可能な業務を選別する必要がある。また、委託後の直営業務に要する人工を精査する必要がある。			各係レベルの事務分掌をベースに委託可否及び各業務に必要な人工を積算した。				
	R3	関係部署等との協議の過程で、委託拡大に対する懸念等が示される可能性がある。							
	R4	R3と同じ							
	R5	関係部署等との協議を踏まえた取組が求められる。							
	R6	R5と同じ							
		【上記のうち、特記すべき事項】							
		円滑な移行を行うためには、委託内容の検討と関係部署等との協議が必要となる。							
特記事項		道内主要市の多くは、すでに民間委託へ移行していることから、本市においても委託業務の範囲を拡大することは可能であり、効果も期待できるものと考えられるが、先進市の状況から、市職員のスキル低下や直営業務に係る負担増等の課題も見えてきた。委託拡大後に想定される課題も見据えて進める必要がある。							

No.14 上下水道事業への民間活力の活用

実践項目		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						
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○			○	○		
工程表 (予定含)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
		民間委託の実施 ⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	
		民間委託の実施・取組終了						
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
R2		①	現況測量業務を民間に委託			(新) 当初予定どおり2件の民間委託を実施した。		
		②	(取組終了)					
R3		③						
R4		④						
R5		⑤						
R6		⑥						
		取組終了の場合記入 →				令和 3 年 3 月取組終了		
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
進捗度		2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。	
連携度		2	-	-	-	-	当課のみで取り組んだ。	
効率性		2	-	-	-	-	コストだけではなく、精度の高い成果が収められた。	
創造性		2	-	-	-	-	受託者と協議を重ね、より良い成果となるよう取り組んだ。	
総合評価		B					予定どおりの取組を行い、民間活力の活用が推進された。	
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法		
		R2	民間委託を行うことで必要経費がかかるほか、市職員が測量を行う機会が減ることで技術力の低下が危惧される。			直営で行うことができる測量業務は職員で行いながら、今後も測量の規模や工期等、必要に応じて民間委託を行う。		
		R3	R2と同じ					
		R4	R2と同じ					
		R5	R2と同じ					
		R6	R2と同じ					
		【上記のうち、特記すべき事項】						
		直営で行うことができる測量業務は職員で行うことで費用を抑制しつつ、今後も測量の規模や工期等、必要に応じて民間委託を行う。						
特記事項		受託者は精度の高い機器を使用していたことから、工事の成果の品質が高く、効率的な施工につながった。今後は、業務の規模や工期等の状況によって、直営と委託の手法をうまく活用しながら効率的に運用していく。						

No.14 上下水道事業への民間活力の活用

実践項目		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						
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○			○	○		
工程表 (予定含む)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
		民間委託の実施 ⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	
		民間委託の実施・取組終了						
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
R2	①	現況測量業務を民間に委託				(新) 予定していた2件の民間委託を実施した。		
	②	(取組終了)						
	③							
	④							
	⑤							
	⑥							
		取組終了の場合記入 →				令和3年3月取組終了		
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
進捗度		2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。	
連携度		2	-	-	-	-	当課のみで取り組んだ。	
効率性		2	-	-	-	-	コストだけでなく、精度の高い成果が収められた。	
創造性		2	-	-	-	-	受託者と協議を重ね、より良い効果となるよう取り組んだ。	
総合評価		B					予定どおりの取組を行い、民間活力の活用が推進された。	
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法		
R2	R2		民間委託を行うことで必要経費がかかるほか、市職員が測量を行う機会が減ることで技術力の低下が危惧される。			直営で行うことができる測量業務は職員で行いながら、今後も測量の規模等を総合的に勘案し、必要に応じて民間委託を行う。		
	R3		R2と同じ					
	R4		R2と同じ					
	R5		R2と同じ					
	R6		R2と同じ					
			【上記のうち、特記すべき事項】					
		直営で行うことができる測量業務は職員で行うことで費用を抑制しつつ、今後も測量の規模等を総合的に勘案しながら、必要に応じて民間委託を行う。						
特記事項		今後予定する区間の現況を広範囲に把握したことで、改築範囲や改築工法を検討することが可能となり、適正かつ円滑な事業執行を進めることができた。 今後は、業務規模等の状況によって、直営と委託の手法をうまく活用しながら効率的に運用していく。						

No.14 上下水道事業への民間活力の活用

実践項目		浄水場管理運転業務の民間委託の検討						
担当部署		(水) 高丘浄水場、(水) 錦多峰浄水場						
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○			○	○		
工程表 (予定含む)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
		民間委託の検討	⇒	方向性の明示				
			工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	民間事業者とヒアリング及び概算見積の徴収を行い、委託に係る課題を検討		(新)・市の設計金額より、民間見積価格の方が金額が高くなった。 ・市の直営より、委託に係る民間見積価格の方が金額が高くなった。			
	R3	②	市民意向調査(アンケート)を実施し、市民に望まれる運営委体制等について整理					
	R3	③	詳細な見積の徴収を行い、引き続き委託に係る課題の検討を行う。					
	R4	④	民間団体や公募市民を入れた(仮)浄水場民間委託検討委員会を立ち上げ、市民の意向を反映した運営体制を検討					
	R5	⑤						
	R6	⑥						
					取組終了の場合記入 → 令和 年 月 取組終了			
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	-	-	-	-	民間事業者とのヒアリングにより、委託コストや運営に係る課題が把握できた。	
	連携度	3	-	-	-	-	両浄水場協力して検討を行った。	
	効率性	1	-	-	-	-	委託により、コスト削減が図られる確実性は無い。	
創造性	1	-	-	-	-	市民にとって望ましい効果が、現段階で具体的には見られない。		
総合評価		C					民間の見積もりにおける効果的な検討結果が得られない等、課題が残った。	
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
	R2	委託によるコスト縮減が見られず、技術移転方法も課題となっている。 また、新型コロナウイルス感染症等によるクラスターの発生等、浄水場勤務の全員が出勤停止となった事態を想定し、委託後においても非常時等に直営職員で対応できる体制を構築しなければならない。				来年度実施予定の市民意向調査等を通し、市民にとって望ましい浄水場運営の方向性を検討する。		
	R3	市民意向調査にかかるアンケート項目の検討						
	R4	市民を含めた委員会メンバーの選定 市民にとって望ましい浄水場の運営方式の決定						
		【上記のうち、特記すべき事項】						
		来年度以降、市民にとって望ましい浄水場運営のあり方等について、市民の意向を踏まえながら検討を進める。						
特記事項	民間事業者とのヒアリングを行い、見えてきた委託費用及び運営面における課題について、今後、市民目線を踏まえた検討を行う。							

No.15 RPAの導入

実践項目	人事業務への導入							
担当部署	(総) 行政監理室							
テーマ	財政運営 ○	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT ○	人材育成 ○	
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	
	導入範囲の検討	工程どおり	効果検証、運用見直し					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	人事評価結果、自己申告書、会計年度任用職員の任用書の集約業務についてRPAを導入			(新)左記の3業務に加え、ロアンナログインID追加業務及び通勤距離算定業務の計5業務にRPAを導入し、約260時間の業務時間の削減につながった。		
		②	全庁的なRPA導入に向けマニュアルを策定			(新)予定どおり策定した。		
	R3	③	RPA導入による効果検証					
		④	全庁的なRPA導入					
		⑤	適宜運用見直し					
	R4	⑥	③と同じ					
		⑦	④と同じ					
		⑧	⑤と同じ					
	R5	⑨	③と同じ					
		⑩	④と同じ					
		⑪	⑤と同じ					
	R6	⑫	③と同じ					
		⑬	④と同じ					
	⑭	⑤と同じ						
					取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了			
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。	
	連携度	2	-	-	-	-	情報推進課とも連携し、今後の全庁的な展開に向け作業を行った。	
	効率性	3	-	-	-	-	RPAの導入により約260時間の業務時間の削減効果が得られた。	
	創造性	3	-	-	-	-	これまでにない新たな手法により業務時間削減を実現した。	
総合評価		A					行政監理室での実証実験の結果、一定の業務時間の削減の効果が得られた。今後全庁的な展開に向けて取組を推進する。	
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
	R2	どのようにしてRPAを全庁的に展開していくか。				運用ルールの作成や、RPA操作研修の実施		
	R3	R2と同じ						
	【上記のうち、特記すべき事項】							
RPAを全庁的に浸透させていくためには、各課での開発スキルやノウハウの蓄積をいかにして確立するかが、今後の課題である。								
特記事項	RPA (Robotic Process Automation) とは、人間がコンピューター上で行っている定型作業を、ロボットで自動化することをいい、国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」においても重点取組事項に掲げられている。今後もRPAの推進により、業務の効率化を図り、限られた人的資源の有効的活用を進める。							

No.15 RPAの導入

実践項目	税務業務への導入										
担当部署	(財) 市民税課										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
	○					○	○				
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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		⇒		⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
	R2	①	導入範囲の検討				(新)納税通知書の印刷・給与支払報告書のシステム取込等、市税業務にRPA導入を検討した。				
		②	市税業務へのRPA導入				(新)納税通知書の印刷・給与支払報告書のシステム取込等、市税3業務にRPAを導入した。				
		③	導入成果の関係部署への説明/RPA運用ルール策定の協力				(新)介護福祉課、資産税課でもRPAの導入開始/複数課によりRPAの運用が始まったことにより、導入に当たってのルールが策定された。				
	R3	④	RPA導入効果の検討								
	R3	⑤	AI-OCR活用の検討								
	R4	⑥	検討結果による								
	R5	⑦	⑥と同じ								
	R6	⑧	⑥と同じ								
						令和		年		月取組終了	
取組に対する自己評価	進捗度	2	-	-	-	-	当初の予定どおり取組を行うことができた。				
	連携度	3	-	-	-	-	各部署と連携してRPAを導入し、その成果に関する庁内関連部署への説明会の実施、本市のRPAの運用ルール策定に協力できた。				
	効率性	2	-	-	-	-	RPA導入により、作業時間の短縮、業務の効率化が図られた。				
	創造性	3	-	-	-	-	RPA導入の検討に当たり、既存の業務の手順や方法を改善することにつながった。				
	総合評価	A					予定どおりRPA導入の実績ができた。				
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法					
	R2	●費用対効果の面から全庁的にRPAを活用する必要がある。 ●RPA稼働時、システム環境に大きな負荷がかかることが判明し、全庁的に活用するためには運用ルール策定の必要がある。				●RPA導入の成果を関連部署に披露し、操作方法の説明を行った。 ●関連部署と連携し、運用ルールの策定に協力し、全庁的なルールに基づいた運用が開始された。					
	R3	AI-OCRの導入検討・予算化にあたっては、RPA同様、費用対効果の面から全庁的な体制で取り組む必要がある。									
	【上記のうち、特記すべき事項】										
RPAをより活用していただくためには、各担当課において日頃から業務フローの整理をしておく必要がある。											
特記事項	RPAの導入にあたっては、まず既存の業務フローを整理し、それをRPAにおいてシナリオ化していくことになる。検討に当たり、業務フローの整理、見直しを図るため、RPAを導入できなかった業務においても、結果として業務の効率化を図ることにつながると考える。										

No.15 RPAの導入

実践項目	窓口業務への導入						
担当部署	(民) 窓口サービス課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○					○	○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、導入範囲の検証	導入の検討	検討結果による	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	手書き申請書等のRPA導入事例の調査	(新)他部署での活用事例を参考にしながら、タブレット端末の活用等とあわせて検討を行った。			
		②	RPA導入業務の検討	(新)手書きの申請書等をOCRで読み込むには、識字率が著しく低く、実用化しづらいことがわかった。			
	R3	③	RPA導入業務の検討(タブレット端末導入検討と併せて実施)				
	R4	④	検討結果による				
	R5	⑤	④と同じ				
	R6	⑥	④と同じ				
		取組終了の場合記入 →				令和	年
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	工程どおり取り組んだ。
	連携度	2	-	-	-	-	単独部署で取り組んだ。
	効率性	2	-	-	-	-	作業内容によってはRPA活用が難しいことがわかった。
	創造性	2	-	-	-	-	タブレット端末活用と併せて実施手法を検討していく。
総合評価		B					当課におけるRPA導入は、タブレット端末導入を含め、他部署での活用事例等を参考に検討する。
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法	
	R2	作業内容によっては、RPAの活用が難しいことが判明。導入業務や手法を改めて検討する必要がある。				先進自治体からの情報収集等を行う。	
	R3	R2と同じ					
	R4	検討結果による					
	R5	R4と同じ					
	R6	R4と同じ					
【上記のうち、特記すべき事項】							
特記事項	当課におけるRPA導入については、他部署での活用事例を参考にしながら、取組No.7窓口の利便性向上に向けた取組の住民異動等におけるタブレット端末の活用と併せて検討していく必要がある。						

No.15 RPAの導入

実践項目		予防接種等業務への導入									
担当部署		(健)健康支援課									
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成			
		○					○	○			
工程表 (予定含む)		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度	
		先進自治体の調査、導入範囲の検証		導入の検討		検討結果による		⇒		⇒	
		工程どおり									
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
		R2	①	予防接種、各種がん検診等の集計及び入力業務におけるRPAの導入について、先進自治体を調査			(新)先進自治体(新潟県長岡市、大阪府、沖縄県那覇市)に調査を行った結果、がん検診や予防接種の結果取込のみならず、他の業務においても活用していることがわかった。				
		R2	②	比較的容易である、がん検診結果CSV取込処理についてRPAプログラムをテスト作成			(新)テスト作成の結果、更なる導入範囲の拡大を見込むことができた。				
		R3	④	先進自治体の取組事例を基に導入範囲の検証を行い、導入の可否を検討							
		R4	⑦								
		R5	⑩								
		R6	⑬								
		取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了	
取組に対する自己評価			R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】			
		進捗度	2	-	-	-	-	当初の行程どおり取組を行うことができた。			
		連携度	3	-	-	-	-	情報推進課とも連携し、今後の展開に向け作業を行った。			
		効率性	2	-	-	-	-	来年度の方向性についておおむね定めることができた。			
	創造性	2	-	-	-	-	新たな手法により、些細ではあるが業務時間削減を実現した。				
総合評価		B					RPAプログラムのテスト作成の結果をもとに、今後様々な業務への拡大に向けて取組を推進する。				
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法				
		R2	RPAの他業務への活用方法について				更なる導入範囲の検証や先進自治体の調査が必要である。				
		R3	R2と同じ								
		R4	R2と同じ								
		R5	R2と同じ								
		R6	R2と同じ								
		【上記のうち、特記すべき事項】									
		RPAを他業務に活用していくためには、課全体で行っている業務の把握、現在の負担となっている点を精査し、RPAの活用につなげていくことが重要である。									
特記事項		RPA(Robotic Process Automation)とは、人間がコンピューター上で行っている定型作業を、ロボットで自動化することをいい、国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」においても重点取組事項に掲げられている。今後もRPAの推進により、業務の効率化を図り、限られた人的資源の有効的活用を進める。									

No.16 AIの活用

実践項目		庁内向けAIヘルプデスクの導入						
担当部署		(総) 行政監理室、(総) ICT推進室						
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
			○				○	○
		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
工程表 (予定含む)	実証実験、導入範囲の検討	工程見直し	効果検証、本格導入の検討	工程見直し	検討結果による	⇒	⇒	
	実証実験、導入範囲の検討、効果検証		本格導入、導入範囲拡大の検討		⇒			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	庁内向けAIヘルプデスクの実証実験	(新)システム部門・人事部門でAIヘルプデスク(ロアンナ)の実証実験を開始した。				
		②	導入範囲拡大の検討	(新)更なる利便性の向上を目指し、給与厚生部門・契約部門について導入範囲を拡大した。				
		③	効果検証	(新)庁内向けAIヘルプデスクの導入により、約2,600件の質問に対して自動回答がなされ、職員の業務軽減につながった。				
	R3	④	庁内向けAIヘルプデスクの本格導入					
		⑤	導入範囲拡大の検討					
	R4	⑥						
	R5	⑦						
	R6	⑧						
取組終了の場合記入 →						令和	年	月取組終了
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	-	-	-	-	実証実験の結果を踏まえ、本格導入をR3年度に前倒すこととした。	
	連携度	3	-	-	-	-	情報推進課、契約課、会計課等の各問い合わせ部門担当課と連携し、業務を遂行した。	
	効率性	2	-	-	-	-	庁内向けAIヘルプデスクの導入により、約2,600件の質問に対して自動回答がなされ、職員の業務軽減につながった。	
創造性	3	-	-	-	-	これまでにない新たな手法で業務時間削減を実現した。		
総合評価		A					実証実験の結果、一定の業務削減効果が得られた。R3年度から本格導入を行い、更なる業務の効率化を目指す。	
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
	R2	ヘルプデスクの利用促進の取組				定期的に庁内周知を実施し、利用促進を図る。		
	R3	R2と同じ						
	R4	R2と同じ						
	R5	R2と同じ						
	R6	R2と同じ						
【上記のうち、特記すべき事項】								
特記事項	ベルズシステム株式会社及び株式会社I・TECソリューションズと働き方改革の推進に関する連携協定を締結し、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(ロアンナ)を導入した。							

No.16 AIの活用

実践項目		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) ICT推進室							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
			○				○	○	
工程表 (予定含む)		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	⇒	⇒			
			工程どおり						
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
		R2	①	システム概要の調査、先進自治体の調査	(新)WEBによりAI事業者とシステムの概要説明等の打合わせを行った。				
			②	現行の市公式ホームページへの導入が可能かどうかの調査	(新)市公式ホームページ(CMS)構築事業者に、現状の仕組みの中で導入可能かどうか確認し、技術的には導入可能であることがわかった。				
		R3	③	システム概要の調査、先進自治体の調査					
		R4	④	AI導入の検討					
		R5	⑤	検討結果による					
		R6	⑥	⑤と同じ					
		R6	⑦	⑤と同じ					
		取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了
取組に対する自己評価		【評価の理由】							
		進捗度	2	-	-	-	-	おおむね当初の工程どおりの取組を行うことができた。	
		連携度	1	-	-	-	-	調査段階であり個々の単独部署のみで取り組んだ。	
		効率性	2	-	-	-	-	既存の公式ホームページシステムのままAIによる自動応答システムが導入可能	
		創造性	2	-	-	-	-	内部で実証実験中のAI事業者に対し、ホームページシステムでの活用についても提案があった。	
総合評価		C					調査段階であり、今後導入するかどうか検討していく。		
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法			
		R2	AIの導入(活用)範囲の検討			システム概要の調査、先進自治体の調査			
		R3	R2と同じ						
		R4	R2と同じ						
		R5	R2と同じ						
		R6	R2と同じ						
		【上記のうち、特記すべき事項】							
AIの導入の先進自治体も少ないため、AIの活用範囲等についてどのようなことができるのかシステム事業者等の調査を進める。									
特記事項		利用者が業務時間にとらわれることなく問い合わせが可能となり、利便性の向上が図られる。多言語への対応や等、導入範囲については調査検討を行っていく必要がある。							

No.17 庁内文書の電子化の推進

実践項目		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								
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
工程表 (予定含む)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度				
		運用方法等の検討	事業者選定、試行導入	本格導入			○	○		
		運用方法等の検討・事業者選定								
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	運用方法及びシステム構成、導入機器等の検討			(新) 苫小牧市情報化推進委員会で計画が承認された。				
		②	他市導入実績調査の実施			(新) 先進市への稼働状況調査実施した(道内外8市)。				
		③	契約方法の検討			(新) システム事業者の選定(プロポーザル)専用端末のリース契約(指名競争入札)				
	R3	④	6月・9月定例会を紙との併用とし、12月定例会から原則ペーパーレスとする。							
	R4	⑤								
	R5	⑥								
	R6	⑦								
					取組終了の場合記入 →		令和	年	月取組終了	
取組に対する自己評価	進捗度	3	-	-	-	-	事業者選定を前倒して実施した。			
	連携度	3	-	-	-	-	議会事務局と連携し、同じペーパーレス会議システムを導入した。			
	効率性	2	-	-	-	-	導入に向けて、効率的に進めることができるよう検討した。			
	創造性	2	-	-	-	-	ペーパーレス会議システムの導入のほか、テレワークの利用が可能な仕組みを採用した。			
総合評価		A					一部前倒して実施することができた。引き続き議会側と連携して取り組んでいく。			
取組上の課題	年度	R2	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
			導入目的を明確にし、導入効果の高い仕組みづくりが必要。				コスト削減のほか、会議資料の準備等に要する時間の削減やWeb会議への活用等「働き方改革」を主な導入目的とした。さらに、議会事務局と連携し、同じシステムを導入することで、その効果を高める。			
	【上記のうち、特記すべき事項】		議会事務局とも連携し、タブレット端末の有効利用を通じて業務の効率化を進めていく。							
特記事項		単にクラウドシステムを利用するだけではなく、庁内内部システムを参照できる仕組みを取り入れた。このことにより、出張時や災害発生等の緊急事態時においても必要なファイルの参照や、メールの送受信等が可能となる。								

No.17 庁内文書の電子化の推進

実践項目		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							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
工程表 (予定含)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
		データ整備・管理の実施、関係例規整備 公文書の電子的管理に係る課題の整理・検討	可能な取組から適宜実施 公文書の電子的管理の試行実施・関係例規整備	⇒	⇒	⇒			
		工程見直し	工程見直し						
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
R2	①	電子データの原本化の検討			(新) 国の動向の情報収集等により公文書原本の電子的管理運営実施上の課題の抽出				
	②	共有フォルダ等における体系的管理の実施の検討			(新) 共有フォルダ等における管理方法についての検討を実施				
	③	関連例規の整備			(新) 公文書を電子管理するに当たり改正を要する例規の調査、確認				
	R3	④	公文書管理委員会等、国の関連施策情報の収集及び対応						
		⑤	公文書原本の電子的管理を試行実施し、課題及び対策を検証						
		⑥	③と同じ						
	R4	⑦							
	R5	⑧							
	R6	⑨							
		取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了	
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
進捗度		1	-	-	-	-	取組の要である公文書の電子的管理を開始することができなかった。		
連携度		1	-	-	-	-	関係部署と具体的な事項を検討するまでの段階に至らなかった。		
効率性		1	-	-	-	-	電子管理の試行実施を行い、費用対効果を検証する段階に至るまでには、なお時間を要すると思われる。		
創造性		2	-	-	-	-	コロナ禍による対面規制等行政のデジタル化の要請により、電子管理における課題の抽出が一定程度図られた。		
総合評価		C					コロナ禍により国等の公文書電子管理関連施策に大きな進捗が認められなかったこともあり、計画どおりの進行に至らなかった。		
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法			
		R2	公文書の電子的管理の対象となる文書の範囲をどうするか			国において方針を再検討中であり、その動静を注視しつつ、早期に方針を決定する。			
		R3	R2と同じ						
		【上記のうち、特記すべき事項】							
		国においてはデジタル庁の発足やデジタル100%完結の方針等、電子媒体を前提として、デジタル社会にふさわしい行政文書の在り方が検討されている。本市における公文書の電子的管理のルールづくりは、国の取組を参考にしているため、今後、国等における関連施策の実施内容・実施時期等の変更があった場合は、これに対応して取り組まざるを得ないところがある。							
特記事項		公文書の電子的管理については、行政のスピード化や災害時の文書の汚損や紛失防止といった利点があり、急務を要する課題であるが、現在国において進められているデジタルガバメントの諸施策とリンクさせる必要性も考えられることから、国の方針に沿っての進捗とならざるを得ないものと考えられる。なお、本取組の効果として書庫の狭隘化の解消による空きスペースの有効活用が期待できる。							

No.17 庁内文書の電子化の推進

実践項目	無線ネットワーク環境の整備							
担当部署	(総) ICT推進室							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
						○	○	
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	
	無線化の検討	工程どおり	情報化推進委員会へ諮問、実施範囲決定	工程見直し	段階的な無線化の実施		⇒	⇒
			情報収集					

取組内容	【取組予定・今後の取組予定】		【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
	R2	①	アクセスポイント等の機器の検証・選定	(新)電波を発するアクセスポイント機器の当市環境により良い機種を選定する。どの機器も快適に使用でき、変化がわからないほどであったので、遠くまで電波が届く機種を選定した。				
		②	実運用を想定した課題等の洗い出しの実施	(新)情報推進課内で試験的に無線環境を構築して実際に使用した。起動時の遅さ等の声が上がったが、運用に支障はなく、有線とほぼ変わらず使用できることを確認した。				
		③	セキュリティ要件の調査の実施	(新)総務省からLGWAN環境の無線化に必須である要件として、「IEEE802.1X認証」という無線LANセキュリティ対策が挙げられたが、現在の業務端末対応のものは流通していないことが判明した。現機器構成ではLGWAN環境での無線LANは実現できないことがわかった。				
	R3	④	IEEE802.1X認証対応の無線LAN受信機の情報	取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了				
		⑤	システム・ネットワーク環境等の更新時に無線環境への入れ替えを想定した情報収集					
	R4	⑥	④と同じ					
	R4	⑦	⑤と同じ					
	R5	⑧	④と同じ					
	R5	⑨	⑤と同じ					
	R6	⑩	④と同じ					
R6	⑪	⑤と同じ						

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	3	-	-	-	-	不可能という結果ではあるが、方向性を定めることができた。
	連携度	2	-	-	-	-	当課のみでの取組であった。
	効率性	2	-	-	-	-	現状では実施不可能という結果になったが、運用イメージをつかむことができた。
	創造性	2	-	-	-	-	担当者だけではなく組織を巻き込んだ検証とすることで、第三者視点での各個人の意見を収集した。
総合評価		B					情報収集を続け、環境の変化に対応できるよう進めていく。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等		左記の解決方法
	R2	無線子機の起動が遅いため、ログオフログインの際の起動に時間がかかる。 IEEE802.1Xの対応する無線受信機がない。		起動速度を上げるためには、無線子機の給電を端末以外から行う必要がある。 対応可能な受信機があるか情報収集を行う。
	【上記のうち、特記すべき事項】 無線化が不可能な理由については「LGWAN環境での無線化にIEEE802.1X認証が必要である」という部分である。そのため、 ・全庁ネットワークをLGWAN環境ではなく、インターネット環境にすること ・IEEE802.1X対応の無線機能付きの端末を業務端末に選定すること 上記2つのいずれかがクリアできれば無線ネットワーク化が実現できることになる。			

特記事項
次期端末更新時や、ネットワーク更新時に無線化を意識することで、導入に大きく近づけるものと考えている。
それにより、庁内文書の電子化、フリーアドレス化、執務室の狭隘さの解決と職場環境をよりよくできるものと考えている。

No.17 庁内文書の電子化の推進

実践項目	市議会へのタブレット端末の導入								
担当部署	議会事務局								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
						○	○		
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	運用方法等の検討		事業者選定、試行実施		本格導入				
	運用方法等の検討・事業者選定		工程見直し						
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	運用方法及びシステム構成、導入機器について			(新)予定どおり議会改革検討会及び実務者会議で決定した。			
		②	利用規約等のルールについて			(新)予定どおり「苫小牧市議会タブレット使用ガイドライン」を議会改革検討会及び実務者会議で決定した。			
		③	事業者選定について			(新)ペーパーレス会議システムの公募型プロポーザルを実施し、タブレット端末の長期継続契約を締結した。			
	R3	④	6月・9月定例会及び決算委員会を紙との併用とし、12月定例会から原則ペーパーレスとする。						
	R4	⑤	本格導入						
	R5	⑥							
	R6	⑦							
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	3	-	-	-	-	事業者選定を前倒して実施した。
	連携度	3	-	-	-	-	政策推進課と連携し、同じペーパーレス会議システムを導入した。
	効率性	2	-	-	-	-	導入に向けて、効率的に進められるように検討した。
	創造性	2	-	-	-	-	タブレット端末の導入という、新たな手法での実施に向けて検討した。
総合評価		A					一部前倒して実施することができ、政策推進課と連携して取組むことができた。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等		左記の解決方法
	R2	導入に向けては、議員の理解が重要であるとともに、議会と市側の連携が必要		議会改革検討会や実務者会議で協議・決定し、政策推進課とも協議を続けた。さらに、市側と連携し、同じシステムを導入することで、その効果を高める。
	【上記のうち、特記すべき事項】			

特記事項	議会ICT化により、議会機能の強化につながり、議会基本条例に定める議会活動に関する情報の積極的な公開や発信等、広報広聴の充実を図ることで、より一層市民に開かれた議会を目指す。また、タブレット端末費用のうち、4分の1は政務活動費、4分の1は議員負担とすることで、議会活動以外の議員活動等でも積極的に活用し、市民への広報広聴の充実につなげる。
------	---

No.18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

実践項目	会計事務の在り方の検討										
担当部署	会計課										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
	○					○	○				
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5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						
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】						
	R2	①	財務会計システムの更新			(新)予定どおりシステムを更新した。					
		②	新システムによる会計事務の運用方法を検討			(新)運用方法に関するQ&Aを作成し、庁内周知を行った。					
	R3	③	新システム下での会計事務改善点を抽出								
		④	技術進歩や事務手続きの変革を踏まえた会計事務改善点を抽出								
	R4	⑤	方向性の明示								
	R5	⑥									
	R6	⑦									
取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了											

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり行うことができた。
	連携度	2	-	-	-	-	取組を効率的に進行するために、範囲を絞り、最低限必要な部署と連携して取組むことができた。
	効率性	2	-	-	-	-	新システムにおいても、これまでの会計事務を不足なく行うことができる環境を整えることができた。
	創造性	2	-	-	-	-	新システムに合わせ、新たな会計事務の運用方法(案)を組み立てた。
総合評価		B					これからの会計事務の基礎となる環境を整えることができた。R3年度、構築した環境により、今後の改善点を探ることができる。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	新たに導入する電子決裁をどのように運用すれば事務効率化が図れるのか。	資料添付に係る労力を抑えるために、資料を電子添付、現物提出の振り分けを行った。
	R3	会計事務効率化のポイントを探す。	
【上記のうち、特記すべき事項】			
法や規則の下、何を押さえ、何を省き、何を変更することで、庁内の会計事務を効率化できるのか検討する。 事務処理環境の変化や国の行政改革の動向を踏まえつつ、時代遅れや独自発展したルール・事務となっていないかを確認し、見直しを行う。			

特記事項	システム更新に向けて事務を見直す中で、会計課内の事務が複雑化している状況や各課の会計事務において合理化が行える項目があることが明らかとなった。新システムの運用では、できるだけ簡素で分かりやすい事務となることを目指した。
------	---

No.18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

実践項目		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							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
		○					○	○	
工程表 (予定含む)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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					
			工程どおり						
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
		R2	①	会計年度任用職員の給与支給事務を行政監理室に一元化	(新)事務の一元化により、毎月初に行われていた各部署の給与支給に係る事務量が減少し、全庁的な事務の効率化が図られた。				
		R2	②	R2年3月委託開始の会計年度任用職員以外の職員に係る給与支給事務(給与計算等委託業務)の効果検証	(新)業務委託により、常態化していた会計年度任用職員2人分の任用が不要となったほか、職員の時間外勤務が前年度比で約50%の縮減につながった。				
		R3	③	会計年度任用職員の給与支給事務の委託について検討					
		R3	④	現行の給与計算等委託業務について、委託内容の検証					
		R3	⑤	委託拡大に向けた業務仕様書の作成及び予算の確保					
		R4	⑥	現行の給与計算等委託業務の期間満了に合わせ、次期委託契約を締結					
		R4	⑦	R4年9月から新たな委託業務を施行					
		R4	⑧	新たな委託業務の効果検証					
		R5	⑨						
R6	⑩								
取組終了の場合記入 →						令和	年	月	取組終了
取組に対する自己評価			R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
		進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。	
		連携度	3	-	-	-	-	受託者と進捗状況等の確認を行いながら、十分に連携して取組むことができた。	
		効率性	2	-	-	-	-	委託初年度のため、受託者の業務理解に時間を要した。	
創造性	3	-	-	-	-	自治体の給与支給事務委託実施例は全国でも少数であり、これまでにない手法で業務改善を実現した。			
総合評価		A					年間を通じて業務委託を実施したことにより、職員のワーク・ライフ・バランス実現に大きく寄与したと考える。		
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
		R2	受託者における人事給与システムの習熟度をどのようにして上げていくか				マニュアルの作成、研修環境の設定等により対応		
		R3	R4の委託拡大に向けて、業務の追加を含めた委託内容の見直し						
		R4	会計年度任用職員システムの利用も含めたスムーズな移行						
		【上記のうち、特記すべき事項】							
特記事項		更なる効率化の余地はあるが、職員のワーク・ライフ・バランスの実現が図られたことから全体として実効性のある取組であった。							

No.18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

実践項目		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												
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成						
		○					○	○						
工程表 (予定含む)		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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		⇒		⇒				
		工程どおり												
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】						【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】						
		R2	① 道内8市に対して、旅費事務の委託状況について調査を行う。						(新) 予定どおり調査したところ、8市とも委託実績は無く、うち4市が委託を検討した結果、見送っていたことがわかった。					
		R3	② 各課の執行状況について調査を行う。											
		R3	③ 委託先・委託内容について調査を行う。											
		R4	④ 関係部署と協議し、運用方法を見直す。											
		R4	⑤ 検討結果による											
		R5	⑥ ⑤と同じ											
		R6	⑦ ⑤と同じ											
取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了														
取組に対する自己評価		【評価の理由】												
		進捗度	2	-	-	-	-	予定どおり取組を行うことができた。						
		連携度	2	-	-	-	-	担当部署のみの取組であった。						
		効率性	2	-	-	-	-	道内各市の委託状況を把握することができた。						
		創造性	2	-	-	-	-	道内主要都市の担当者会議を利用して調査することができた。						
総合評価		B						他自治体の状況を把握したことで、次年度の取組につながるものとなった。						
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法							
		R2	道内自治体の委託状況はどうなっているのか。				道内主要市の担当者会議を利用し、道内8市の委託状況を調査した。							
		R3	どこまでの内容を委託できるか。委託により費用対効果が得られるかどうか。											
【上記のうち、特記すべき事項】														
旅費の積算業務において、本市の基準に沿った運用での委託が可能かどうか、運用の見直しが必要かどうか、今後の課題である。														
特記事項		他自治体の委託状況を把握したことで、課題が明確になり、委託に向けた具体的な検討が可能となった。												

No.18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

実践項目		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							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
		○					○	○	
工程表 (予定含)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
		他自治体の調査、期間の検討・見直し	⇒	⇒					
		調査・期間見直しの実施(取組終了)	工程どおり	工程見直し	工程見直し				
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
		R2	①	他自治体の状況を調査し、登録期間を延長する際の変更点を検討し、課題を整理した上で変更案を作成する。		(新)変更案を苫小牧市入札資格審査会に諮り、登録期間の延長を決定した(2年間→4年間)。			
			②	登録期間拡大による変更内容を、競争入札参加資格審査申請の手引き等に反映させ、入札参加資格基準を変更する。		(新)変更した入札参加資格基準をR2年12月1日で告示し、R3年1月から申請の受付を行った。これにより、従来の競争入札参加資格の登録期間を4年間に延長する取組が終了した。			
			③	(取組終了)					
			④						
			⑤						
			⑥						
			⑦						
		取組終了の場合記入 → 令和2年12月取組終了							
取組に対する自己評価							【評価の理由】		
		進捗度	3	-	-	-	-	プラン策定時には、R3年度資格登録に向けての方向性が決まらないことも考慮し、R4年度までの工程としていたが、R2年度中に取組を終了することができた。	
		連携度	2	-	-	-	-	単独部署での取組のため。	
		効率性	3	-	-	-	-	隔年で実施していた登録事務を4年毎にすることで、職員の業務量の削減のほか、事業者の負担軽減も図ることができた。	
		創造性	2	-	-	-	-	他市事例を参考に、中間審査を新たに実施する等、登録期間を延長することで生じる課題に対応することができた。	
総合評価		A					登録期間延長により生じる課題等を整理し、R3年度競争入札参加資格審査申請に向けて迅速に取組むことができた。		
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法			
		R2	次期登録手続がR6年度となるため、事業者側の登録手続漏れが懸念される。			市ホームページや広報紙での周知に加え、契約課執行の入札時等にも周知を行う。			
		【上記のうち、特記すべき事項】							
		次期申請における事業者の登録手続漏れを生じさせないよう、事前周知が必要となる。							
特記事項		登録期間を2年から4年に拡大することで、職員の業務量や経費の削減が図られ、事業者においても同様の効果が得られる取組となった。							

No.19 システム化による業務の効率化

実践項目	住居表示システムの導入							
担当部署	(民) 窓口サービス課							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
						○	○	
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5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	
	工程どおり		工程見直し					
			システム導入時期検討					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	導入手法の検討			(新)他部署導入済GISシステムへの相乗りを検討し、複数課で利用しているシステムに相乗りする手法で決定した。		
	R3	②	実施時期協議(予算計上年度)					
		③	地籍調査システム導入による影響調査(開発管理課新規導入のGISシステム)					
	R4	④	検討結果による					
	R5	⑤	④と同じ					
	R6	⑥	④と同じ					
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了	
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	-	-	-	-	工程どおり導入について検討を行った。	
	連携度	2	-	-	-	-	庁内におけるGISシステム導入課全てと機能協議を実施した。	
	効率性	2	-	-	-	-	手書き管理台帳をシステム化するものであり、事業実施により大きな成果が得られると考える。また、既導入済みシステムへの機能追加でシステム化が可能であり、一定程度の保守管理費用の抑制が図られる。	
	創造性	2	-	-	-	-	既システム導入課への相乗りにより、地図・図面管理を一元化できるものとする。	
総合評価		B					各種台帳管理等のシステム化は業務効率化の大前提となるものとする。効果的なタイミングでの導入を検討したい。	
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
	R2	膨大な量の紙台帳のデータ化に伴い、実際の建築物と管理台帳との整合性を図る必要がある。また、GISシステムの特長上、紙台帳との位置の相違等を個別修正していく必要がある。				既存システムの導入課とのデータ整合性確認や現地調査を実施し、正確な情報管理を目指す。		
	R3	R2と同じ						
	R4	R2と同じ						
	R5	R2と同じ						
	R6	導入状況による						
	【上記のうち、特記すべき事項】		資産税課とのデータ整合性確認により、建築物に係る管理台帳の正確性は大幅に向上するものと考えている。					
特記事項	システム導入により住居表示台帳のオープンデータ化等、様々な場面で活用が可能となる。							

No.19 システム化による業務の効率化

実践項目	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							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
						○	○	
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5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	
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	システム導入に伴う費用縮減について関係団体と協議			(新)北海道との協議により、交付金(公園施設長寿命化計画策定事業)を活用することが可能であることを確認した。		
	R2	②	公園施設管理支援システムの検討及び選定			(新)庁内ネットワークの中で導入可能なシステムを精査し、LGWAN回線を利用したシステムの課内デモを実施した結果、システムの操作性は問題なかったが、内容については今後の検討が必要である。		
	R3	③	②と同じ					
	R4	④	公園施設管理支援システムの仕様策定					
	R4	⑤	公園施設管理支援システム導入					
	R5	⑥	公園施設管理支援システム稼働					
	R6	⑦						
					取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了			
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。	
	連携度	3	-	-	-	-	関係部署等と協議を行った。	
	効率性	2	-	-	-	-	交付金事業を活用することで経費削減が図られる。	
	創造性	2	-	-	-	-	関係団体等から聞き取りを実施し、経費削減策を検討した。	
総合評価		B					当初の工程どおり取組を進め、経費削減を図ることが可能となった。	
取組上の課題等	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
	R2	システム導入に向け費用縮減が必要である。				交付金(公園施設長寿命化計画策定事業)を活用することが可能であることを確認した。		
	R3	最適なシステム導入に向けた、仕様の構築						
	R4	交付金要望額の認可について						
【上記のうち、特記すべき事項】								
特記事項	公園施設管理支援システムの導入に向けて、交付金を活用することが可能であることがわかった。今後、システム導入費用の縮減を含め、導入について更に検討を行う。							

No.19 システム化による業務の効率化

実践項目		営繕積算システムの導入								
担当部署		(都) 建築課								
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
							○	○		
		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度				
工程表 (予定含)	システム導入・稼働									
	取組終了	工程どおり								
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
		R2	①	営繕積算システム導入することにより、時間外の削減等、職員一人当たりの負担軽減を図る。	(新) 営繕積算システムに慣れるまで時間はかかるが、内訳書の単価入替等の業務軽減につながった。					
			②	(取組終了)						
		R3	③							
		R4	④							
		R5	⑤							
		R6	⑥							
		取組終了の場合記入 →				令和 3 年 3 月取組終了				
取組に対する自己評価		【評価の理由】								
		進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。		
		連携度	2	-	-	-	-	設備課と連携を図り作業を行った。		
		効率性	3	-	-	-	-	設計書作成業務の軽減につながった。		
創造性	2	-	-	-	-	システムにより内訳書作成を行うため、個々のばらつきがなくなり、均一な成果物の作成が可能。				
総合評価		B					営繕積算システム導入により、業務軽減が図られ、今後行う設計変更・部検調書・インプレスライド調書作成業務についても軽減につながる。			
取組上の課題		年度	R2	課題・問題点/今後の想定される課題等			左記の解決方法			
				現在、システムを5台導入しているが、人員配置や業務量によっては、増設の検討が必要である。	工事発注時期の分散や前倒し設計を行う。また、R4年度から設備課も同システムを導入予定のため、連携を図っていきたい。					
		【上記のうち、特記すべき事項】								
		職場の特性上、業務量や内容によって効果が変動する。								
特記事項		現在、単価入替や設計書内訳書作成時間の業務軽減につながっており、システムを継続使用することによって、今後の設計変更・部検調書・インプレスライド調書作成業務の軽減につながる。								

No.20 職員人材育成と「働き方改革」の推進

実践項目		職員人材育成の推進							
担当部署		(総) 行政監理室							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
工程表 (予定含)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
		研修の充実、 取組の検討・ 実施	⇒	⇒	⇒	⇒			
		工程どおり							
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	専門職の採用			(新) 予定どおり福祉職を採用した(1人)。			
		②	職員改革改善提案制度の見直し			(新) ガバメント・クラウドファンディングを利用した提案制度に内容を見直した。			
		③	職員研修カリキュラムの見直し			(新) 階層別研修に新たな科目を追加する等、一部カリキュラムを見直した。			
	R3	④	①と同じ						
		⑤	セルフ・キャリアドックの実施						
		⑥	研修体系の見直し						
	R4	⑦	①と同じ						
		⑧	⑤と同じ						
		⑨	新たな研修制度の構築						
	R5	⑩	①と同じ						
		⑪	⑤と同じ						
		⑫	新たな研修制度の実施						
	R6	⑬	①と同じ						
		⑭	⑤と同じ						
⑮		人材育成基本方針の改定							
取組終了の場合記入 → 令和 年 月 取組終了									

取組に対する 自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	-	-	-	-	福祉部と協議し、福祉職を採用した。また、政策推進課と連携し、ガバメント・クラウドファンディングを利用した改革改善提案制度に見直した。
	効率性	2	-	-	-	-	事業内容に沿った適正な人数を採用した。
	創造性	3	-	-	-	-	ガバメント・クラウドファンディングという新たな手法を取り入れた。
総合評価		A					人材育成の手法の一つとして、新たな改革改善制度に見直すことができた。

取組上の 課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	改革改善提案制度の形骸化	ガバメント・クラウドファンディングという新たな手法による提案制度とした。
	R3	・コロナの影響により、提案制度の実施時期が定まらない。 ・階層別研修の抜本的な見直し	
	R4	研修制度の見直しによる、新たな委託先の検討	
	R5	新たな研修実施による効果測定	
	R6	人材育成基本方針の改定	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
働き方改革を推進する中で、人材育成の強化を図っていくことが今後の課題である。			

特記事項	ガバメント・クラウドファンディングという新たな手法を利用した改革改善提案制度とすることで、人材育成の強化を図ることとした。
------	---

No.20 職員人材育成と「働き方改革」の推進

実践項目		出退勤管理手法の検討							
担当部署		(総) 行政監理室							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
工程表 (予定含む)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
先進自治体の調査、手法の検討		工程どおり	検討結果による	⇒	⇒	⇒			
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
		R2	①	指紋認証機器による出退管理の試行実施	(新) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、期間と対象者を限定して実施した。				
		R3	②	新たな手法による出退勤管理について検討を行う。					
		R4	③	②と同じ					
		R5	④	②と同じ					
		R6	⑤	②と同じ					
取組終了の場合記入 →						令和	年	月取組終了	
取組に対する自己評価			R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
		進捗度	2	-	-	-	-	他市の状況を参考に指紋認証機器を導入した。	
		連携度	2	-	-	-	-	行政監理室で試行実施した。	
		効率性	2	-	-	-	-	感染リスクを伴うため、期間と対象者を限定した。	
		創造性	2	-	-	-	-	ペーパーレスを考慮し、タイムカードに代わる機器を導入した。	
総合評価		B						指紋認証機器は、ペーパーレス化を推進するとともに、手軽に出退勤時刻を記録することが可能であり、一定の効果は得られた。	
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
		R2	指紋認証機器は、多数の職員が共用することにより感染リスクが高まることから、全庁的な展開は困難である。				時間外勤務の実態把握に努め、長時間労働を是正する。		
		【上記のうち、特記すべき事項】							
		労働時間を把握する方法として、IC読み取り装置の設置(入口4か所)や既存のPCの使用時間の記録等があるが、新たなシステムの構築と経費を要する。							
特記事項		時間外勤務の上限設定や有給休暇の取得促進を図るとともに、業務改善等を含めた働き方改革の推進により長時間労働の是正に努める。							

No.20 職員人材育成と「働き方改革」の推進

実践項目	フレックスタイム制導入の検討								
担当部署	(総) 行政監理室								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
						○	○		
工程表 (予定含む)	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		試行実施、効果検証		検討結果による		⇒	⇒	
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	時差出勤の実施			(新) コロナ対策も含め、時差出勤を実施した。			
		②	在宅勤務の実施			(新) コロナ対策や、テレワークの実証実験に採択されたことにより、在宅勤務を実施した。			
	R3	③	①と同じ						
		④	②と同じ						
		⑤	導入の検討						
	R4	⑥	検討結果による						
	R5	⑦	⑥と同じ						
	R6	⑧	⑥と同じ						
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了					
取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】		
	進捗度	2	-	-	-	-	コロナ対策も含め、時差出勤と在宅勤務を開始した。		
	連携度	2	-	-	-	-	行政監理室のみで取り組んだ。		
	効率性	2	-	-	-	-	時差出勤や在宅勤務の実施により、時間外勤務の縮減につながった。		
創造性	2	-	-	-	-	新たに遅出出勤を含めた時差出勤や、テレワークを利用した在宅勤務を実施した。			
総合評価		B					フレックスタイム制導入の検討にあたり、時差出勤等、多様な働き方を取り入れた。		
取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法			
	R2	在宅勤務を実施するにあたり、テレワークの環境が整っていない。				国が実施するテレワークの実証実験に応募し、採択されたことで、無償でテレワークシステムを50台分利用できることとなった。			
	R3	フレックスタイム制の導入にあたっては、勤怠管理システムの導入が必要となる。							
【上記のうち、特記すべき事項】									
フレックスタイム制を運用するには、現在の勤怠管理方法では管理が難しいため、勤怠管理システムの導入が必須である。									
特記事項	時差出勤や在宅勤務を実施することで、フレックスタイム制だけではなく、多様な働き方を柔軟に考えていく必要がある。								

No.21 簡素で効率的な組織づくり

実践項目	職員数の適正化							
担当部署	(総) 行政監理室							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
							○	
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	R6年度
	職員数の適正管理、方針の改訂		職員数の適正管理		⇒		⇒	⇒
	職員数の適正管理		方針改訂・職員数の適正管理					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	新たな職員配置適正化方針を策定する。			(新)国の定年延長に係る制度改正の動向を注視し、方針改訂の準備を行った。		
		②	各課の実情に応じた配置定数を定め、次年度の職員数の適正管理を行う。			(新)R3年度の正規職員数について、1,038人(方針基準と比較して△13人)と定めた。		
	R3	③	新たな職員配置適正化方針を策定する。					
		④	新たな方針の周知					
		⑤	②と同じ					
	R4	⑥	②と同じ					
	R5	⑦	②と同じ					
	R6	⑧	②と同じ					
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了				

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	1	-	-	-	-	当該年度中の方針改訂は見送った。
	連携度	3	-	-	-	-	各部署への聞き取りを行い、業務実態や職種等、各部署の実情に応じた方針及び次年度の配置定数を定めた。
	効率性	2	-	-	-	-	おおむね適正な配置定数を定めることができた。
	創造性	2	-	-	-	-	時代に合わせ、組織機構の改正に伴う適正な定数配置を行った。
総合評価		B					業務実態や職種等に即した配置定数を定めた。

取組上の課題等	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	新たな行政課題による一時的な増減員が見込まれることから、そのバランス及び優先順位については、引き続き検討が必要	民間委託のほか、業務の精査等を継続して行い、配置定数を定めた。
	R3	R2と同じ	
	R4	R2と同じ	
	R5	R2と同じ	
	R6	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		配置定数は、年度ごとの各部署の業務の状況等を勘案して定めるものであるが、各部署の既存の配置定数と本来の適正な配置定数について見直しを行う必要がある。

特記事項	正規職員数(R3年4月1日現在): 1,038人(△13人) ※ 正規職員数は、病院及び消防を除いた人数
------	---

No.21 簡素で効率的な組織づくり

実践項目		組織機構の再調整							
担当部署		(総) 行政監理室							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
								○	
		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
工程表 (予定含む)		組織体制の検討・改正	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒		
		工程どおり							
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
R2	①	新型コロナウイルス感染症に対応した組織の検討・改正			(新)緊急経済対策給付金室の設置(R2年4月) 新型コロナウイルスワクチン接種対策室の設置(R3年1月)				
	②	機能的な組織体制の構築に向けた検討・改正			(新)ICT推進室、こども相談課の設置、道路河川課と道路維持課の組織改編、働き方改革に関する担当を配置(R3年4月)				
	R3	③	②と同じ						
	R4	④	②と同じ						
	R5	⑤	②と同じ						
	R6	⑥	②と同じ						
		取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了
取組に対する自己評価			R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
進捗度		2	-	-	-	-	-	機能的な組織体制の構築に向け、予定どおり協議を実施した。	
連携度		3	-	-	-	-	-	関係部署と協議し、組織体制の調整を行った。	
効率性		3	-	-	-	-	-	高度化・複雑化する行政課題に対して迅速、的確かつ柔軟に対応する組織体制の調整を行った。	
創造性		2	-	-	-	-	-	時代に合った機能的な組織体制の調整を行った。	
総合評価		A						社会情勢の変化等に柔軟に対応できるよう組織体制の見直しを行った。	
取組上の課題		年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
		R2	新たな行政課題に対応した組織体制の調整				組織機構の工夫により、職員数を増員することなく対応する。		
		R3	R2と同じ						
		R4	R2と同じ						
		R5	R2と同じ						
		R6	R2と同じ						
		【上記のうち、特記すべき事項】							
特記事項		デジタル化や働き方改革等、社会情勢の変化等に柔軟に対応できるよう組織体制の見直しを適宜実施した。 新たな行政課題も多くあったが、組織機構の工夫により、職員数を増員することなく対応することかできたものとする。							

No.21 簡素で効率的な組織づくり

実践項目	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							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
							○	
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	
	他自治体の調査、在り方の検討	工程どおり	検討結果による		⇒		⇒	⇒

取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	選挙管理委員会事務局組織体制の見直しを検討する。	(新)道内33市の組織体制について確認し、専任及び兼務の状況について調査を行ったところ、約8割の市が兼任職員を配置していた。				
		②	投票所開設時間の見直しに関する調査を行う。	(新)過去の選挙の時間別投票者数等、投票所開設時間の見直しに関する調査を行ったところ、開設時間の短縮には課題があることがわかった。				
		③	選挙執行に関する業務の効率化を推進する。	(新)投票事務電子化の推進について検討し、次回選挙時に当日投票システムの導入を9投票所から10投票所に増設する予定である。 (新)啓発事業として、高校で出前講座を実施した。				
	R3	④	組織体制見直しに向けた検討及び関係部署との協議					
		⑤	投票所開設時間の見直しに向け検討する。					
		⑥	③と同じ					
	R4	⑦	③と同じ					
		⑧	④と同じ					
		⑨	⑤と同じ					
	R5	⑩	③と同じ					
		⑪	④と同じ					
		⑫	⑤と同じ					
	R6	⑬	③と同じ					
		⑭	④と同じ					
⑮		⑤と同じ						
取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了								

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	-	-	-	-	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	-	-	-	-	関係機関と連携し、組織体制見直しに関する調査を行った。
	効率性	2	-	-	-	-	効率的な選挙の執行管理のための準備を行った。
	創造性	2	-	-	-	-	出前講座で模擬投票を行い、投票の仕組みについて学ぶ機会を創出した。
総合評価		B					各種調査を行い、次年度以降の検討に向けての準備を行った。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	全庁的な職員数の削減による組織体制の検討が必要。	事務局職員を他部署の兼任とする効率的な組織体制の検討や、選挙事務の電子化の推進による効率的な選挙事務の体制を検討した。
	R3	R2と同じ	
【上記のうち、特記すべき事項】			
選挙を取り巻く環境の変化や選挙事務の電子化の推進等、時代に応じた改善が必要である。また、若年層の投票率が低いため、投票しやすい環境づくりや効果的な啓発事業を行い若者の選挙への関心を高める取組が必要である。			

特記事項 投票所開設時間について、新型コロナウイルス感染防止対策として密集を避けるため、来場者の分散が求められていることから、時間短縮には課題がある。市内の各高校、大学、看護学校に対して出前講座の開催を依頼し、選挙への関心を高める取組を行った。実施した出前講座では模擬投票を行い、選挙に関わる機会を創出した。

No.21 簡素で効率的な組織づくり

実践項目		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						
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
工程表(予定含)		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				○
			工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	過去の監査における事例分析、内部統制に準じたマニュアル等の情報収集等、リスクアプローチ監査の実施に向けた検討を進める。	(新)過去の監査における事例分析を基に、リスクアプローチ監査を試行的に実施した。				
		②	監査結果の職員への浸透を図り、再発防止の徹底に向けた周知方法の検討を進める。	(新)全部署を対象とした監査結果の職員研修を実施した。また、定期監査の経過報告会で所属長と担当係長に対し、監査で見られた事例の説明を行った。				
	R3	③	前年の試行実施結果及びマニュアル等の情報収集によりリスクアプローチ監査を実施する。					
		④	②と同じ					
	R4	⑤	リスクアプローチ監査の実施結果を踏まえたリスクアプローチポイントの見直しを行う。					
		⑥	②と同じ					
	R5	⑦	⑤と同じ					
		⑧	②と同じ					
	R6	⑨	⑤と同じ					
	⑩	②と同じ						
					取組終了の場合記入 → 令和 年 月 取組終了			
取組に対する自己評価	【評価の理由】							
	進捗度	3	-	-	-	-	当初の工程より前倒しで行うことができた。	
	連携度	2	-	-	-	-	行政監理室と連携し、監査結果の職員研修を実施した。	
	効率性	2	-	-	-	-	リスクアプローチ監査の試行実施により、効率的に監査が実施できた。	
	創造性	2	-	-	-	-	リスクアプローチ監査の試行実施により、リスク評価や監査資源の有効活用という視点を取り入れられた。	
総合評価		B					リスクアプローチ監査を試行実施する等により、次年度以降の同監査の実施に向けた方向性を示すことができた。	
取組上の課題等	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等				左記の解決方法		
	R2	継続したリスクの分析や内部統制に準じるマニュアル等の有効性についての評価等も検討が必要。				マニュアル等の整備された業務について、次年度以降の監査においてその有効性の検証を行う。		
	R3	R2と同じ						
【上記のうち、特記すべき事項】								
リスクアプローチ監査を有効に機能させるには、継続してリスクの評価をするとともに、内部統制の整備状況及び有効性の評価により、適切にリスクにアプローチする観点が重要であり、リスクの評価手法の精度の向上が今後の課題である。								
特記事項	リスクアプローチ監査の試行実施により、リスクの高い対象に監査資源を重点的に配分することにより、これまで以上に効率的な監査が実施できた。							

