

苫小牧市行政創革プラン

令和4年度進捗状況に関する意見書

令和5年8月8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4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4年度進捗状況シート

1 はじめに

令和2年度から5年間を計画期間としている『行政創革プラン』は、「行政費用の抑制」と「市民サービスの向上」の相反する課題にチャレンジするという、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計画となっています。

この『行政創革プラン』も取組開始から3年が経過し、当初に掲げた全70の実践項目のうち、新たに13項目が令和4年度末をもって取組終了となりました。各部署の努力により取組が着実に進められ、当初の目標以上の効果が現れているものも見られるほか、行政改革の意識が市職員に定着してきていると感じているところです。

また、少子高齢化や人口減少が同時に進行し、日々変化する社会経済情勢によって、行政に求められるサービスや解決すべき課題も変わっていく中で、新たな視点での見直しを図りながら行政改革の取組を推進していくことが重要となります。

昨年度、計画期間の中間年として取組内容の見直しを行いました。これまでの基本的な考え方を維持しつつ、変化に対応した取組を推進するとともに、新たな発想とチャレンジする意識を持って取り組んでいくべきと考えます。

この度、本審議会では令和4年度の実績の取組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。

本意見書が今後の取組に有効に活用され、各部署が創意工夫を凝らした取組を積極的に行うことで、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5年8月吉日

苫小牧市行政改革推進審議会

会長 関根久修

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4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】

R4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	2.3	2.3	2.3	9.2	B	
2	民間資本の活用の検討	○	○	○	○	○			3	1.7	2.7	2.3	2.0	8.7	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	3.0	2.7	2.7	10.7	A	
5	多文化共生のまちづくりの推進		○	○		○	○		3(2)	2.5	3.0	3.0	2.0	10.5	A	
6	公共交通の利便性向上に向けた取組		○			○	○		2	1.5	3.0	2.0	2.0	8.5	B	
7	窓口の利便性向上に向けた取組		○					○	3	2.0	2.7	2.0	2.3	9.0	B	
8	支払方法の多様化	○	○			○	○		3(1)	3.0	2.0	3.0	2.0	10.0	A	
9	市民の安全安心に関する取組		○	○				○	3	2.0	3.0	2.3	2.0	9.3	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	2.1	2.6	2.1	2.1	8.9	B	
12	行政事務の民間委託	○	○			○	○		6	2.5	3.0	2.8	2.2	10.5	A	
13	公共施設等への民間活力の活用	○	○		○	○			4(3)	2.0	3.0	2.3	2.7	10.0	A	
14	上下水道事業への民間活力の活用	○			○	○			4(2)	1.5	2.5	2.5	2.0	8.5	B	
15	RPAの導入	○						○	○	4	1.8	2.5	2.0	2.5	8.8	B
16	AIの活用		○					○	○	2	3.0	2.5	2.0	3.0	10.5	A
17	庁内文書の電子化の推進							○	○	4(3)	2.0	2.7	2.0	2.7	9.4	B
18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	○						○	○	4(3)	2.0	2.3	2.3	2.3	8.9	B
19	システム化による業務の効率化							○	○	3(2)	2.0	2.5	2.5	2.0	9.0	B
20	職員人材育成と「働き方改革」の推進							○	○	3	2.0	3.0	2.7	3.0	10.7	A
21	簡素で効率的な組織づくり							○		4	1.8	2.5	2.5	2.0	8.8	B

※ 実践項目数欄の()は、過年度に取組が終了した実践項目の数を除いたもの

行政創革プラン取組状況一覧【実践項目別】

R4年度末

人 力 用 小 No.	大 No.	取組項目	実践項目	総合評価		R4自己評価					総合評価	取組 終了	担当部署(実践項目)
				R2	R3	進捗度	連携度	効率性	創造性	合計			
1	No.1	新たな財源確保に向けた取組	ガバメントクラウドファンディングの実施	B	B	2	2	1	2	7	C		(政)政策推進課、(財)財政課
2	No.1	新たな財源確保に向けた取組	企業版ふるさと納税の導入	A	A	3	2	3	2	10	A		(政)政策推進課、(財)財政課
3	No.1	新たな財源確保に向けた取組	広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大	A	A	2	3	3	3	11	A		(財)財政課、各担当部署
4	No.2	民間資本の活用の検討	官民連携手法(PPP)の推進	B	B	2	2	2	2	8	B		(総)行政監理室、(政)協働・男女平等参画室
5	No.2	民間資本の活用の検討	PFI手法による若小牧市民ホールの整備	B	A	2	3	3	2	10	A		(民)市民ホール建設準備室
6	No.2	民間資本の活用の検討	PFI手法による総合体育館の整備の検討	A	B	1	3	2	2	8	B		(政)スポーツ都市推進課
7	No.3	市立病院の経営健全化に向けた取組	新たな市立病院経営改革プランの策定と推進	B	B	1	3	3	3	10	B		(病)経営管理課、(病)医事課
8	No.4	市政情報の効果的な発信	若小牧市LINE公式アカウントの導入	A	A	3	3	3	3	12	A	R4	(政)秘書広報課、(総)ICT推進室
9	No.4	市政情報の効果的な発信	ごみ分別アプリの導入とリサイクルプラザの機能拡充	A	A	3	3	3	3	12	A	R4	(環)ゼロごみ推進課
10	No.4	市政情報の効果的な発信	子ども・子育てポータルサイトの開設	C	C	1	3	2	2	8	B		(健)こども育成課
11	No.5	多文化共生のまちづくりの推進	国際化の推進・国際化に向けた指針の策定	B	B	2	3	3	2	10	A		(政)未来創造戦略室
12	No.5	多文化共生のまちづくりの推進	窓口における外国人対応の検討	A	A	-	-	-	-	-	-	R3	(民)窓口サービス課
13	No.5	多文化共生のまちづくりの推進	外国語教育の充実	B	A	3	3	3	2	11	A		(教)指導室
14	No.6	公共交通の利便性向上に向けた取組	地域公共交通網形成計画の推進	B	B	2	3	2	2	9	B		(政)まちづくり推進課
15	No.6	公共交通の利便性向上に向けた取組	ICTを活用した新たなモビリティサービスの検討	B	C	1	3	2	2	8	B		(政)まちづくり推進課
16	No.7	窓口の利便性向上に向けた取組	住民異動等におけるタブレット端末の活用	B	B	2	2	2	3	9	B		(民)窓口サービス課
17	No.7	窓口の利便性向上に向けた取組	窓口の混雑状況に関する市民周知	A	B	2	3	2	2	9	B		(民)窓口サービス課
18	No.7	窓口の利便性向上に向けた取組	ふくし総合相談窓口機能の充実	B	B	2	3	2	2	9	B		(福)総合福祉課
19	No.8	支払方法の多様化	市税のキャッシュレス化	B	B	-	-	-	-	-	-	R3	(財)納税課
20	No.8	支払方法の多様化	証明発行手数料等のキャッシュレス化	B	A	3	2	3	2	10	A		(民)窓口サービス課
21	No.8	支払方法の多様化	水道料金のキャッシュレス化	B	B	-	-	-	-	-	-	R3	(水)水道窓口課
22	No.9	市民の安全安心に関する取組	危機管理に関する情報発信の強化	A	A	2	3	3	2	10	A		(民)危機管理室
23	No.9	市民の安全安心に関する取組	救急車適正利用の推進	B	B	2	3	2	2	9	B		(消)総務課
24	No.9	市民の安全安心に関する取組	外国人及び聴覚・言語機能障がい者への対応力向上	B	B	2	3	2	2	9	B	R4	(消)総務課
25	No.10	町内会の活性化に向けた取組	町内会の活性化に向けた取組	B	B	2	3	2	2	9	B		(民)市民生活課
26	No.11	公共施設マネジメントの推進	公共施設等総合管理計画の推進	B	B	2	3	2	2	9	B		(財)管財課、各担当部署
27	No.11	公共施設マネジメントの推進	公有財産の売却促進及び有効活用	A	A	2	3	3	2	10	A		(財)管財課
28	No.11	公共施設マネジメントの推進	動物火葬場の在り方の検討	C	B	3	3	1	2	9	B		(環)環境生活課
29	No.11	公共施設マネジメントの推進	市立保育園の効率的な運営に向けた取組	B	B	2	2	2	2	8	B	R4	(健)こども育成課
30	No.11	公共施設マネジメントの推進	公園の維持管理手法の在り方の検討	B	B	2	2	2	2	8	B		(都)緑地公園課
31	No.11	公共施設マネジメントの推進	市営住宅整備計画の推進と借上型市営住宅制度の導入	B	B	2	2	2	2	8	B		(都)住宅課
32	No.11	公共施設マネジメントの推進	小中学校規模適正化の取組	A	A	2	3	3	3	11	A		(教)総務企画課
33	No.12	行政事務の民間委託	本庁舎における電話交換業務の民間委託	B	A	3	3	3	2	11	A	R4	(総)総務課
34	No.12	行政事務の民間委託	本庁舎における総合案内業務の民間委託	B	A	3	3	3	2	11	A	R4	(総)総務課
35	No.12	行政事務の民間委託	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	A	A	2	3	3	2	10	A	R4	(民)窓口サービス課、(民)保険年金課
36	No.12	行政事務の民間委託	畜犬登録・狂犬病予防注射済票の交付事務の民間委託	C	B	2	3	3	3	11	A	R4	(環)環境生活課
37	No.12	行政事務の民間委託	介護保険業務の民間委託の検討	A	A	3	3	3	2	11	A		(福)介護福祉課
38	No.12	行政事務の民間委託	児童手当及び医療助成等業務の民間委託の検討	B	B	2	3	2	2	9	B		(健)こども支援課
39	No.13	公共施設等への民間活力の活用	庁舎管理業務の民間委託	C	B	2	3	2	2	9	B		(総)総務課
40	No.13	公共施設等への民間活力の活用	放課後児童クラブ業務の民間委託	B	B	2	3	3	3	11	A	R4	(健)青少年課
41	No.13	公共施設等への民間活力の活用	公設地方卸売市場への民間活力の活用	A	A	2	3	2	3	10	A	R4	(産)農業水産振興課
42	No.13	公共施設等への民間活力の活用	市営住宅管理業務への民間活力の活用	B	A	-	-	-	-	-	-	R3	(都)住宅課
43	No.14	上下水道事業への民間活力の活用	水道窓口課業務の民間委託	B	B	1	2	3	2	8	B		(水)水道窓口課
44	No.14	上下水道事業への民間活力の活用	水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託	B	B	-	-	-	-	-	-	R2	(水)水道課
45	No.14	上下水道事業への民間活力の活用	下水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託	B	B	-	-	-	-	-	-	R2	(水)下水道課
46	No.14	上下水道事業への民間活力の活用	浄水場管理運転業務の民間委託の検討	C	C	2	3	2	2	9	B		(水)高丘浄水場、(水)錦多峰浄水場
47	No.15	RPAの導入	人事業務への導入	A	B	2	2	2	3	9	B		(総)行政監理室
48	No.15	RPAの導入	税務業務への導入	A	A	2	3	2	3	10	A		(財)市民税課
49	No.15	RPAの導入	窓口業務への導入	B	B	2	2	2	2	8	B		(民)窓口サービス課
50	No.15	RPAの導入	予防接種等業務への導入	B	B	1	3	2	2	8	B		(健)健康支援課
51	No.16	AIの活用	庁内向けAIヘルプデスクの導入	A	A	3	2	2	3	10	A		(総)行政監理室、(総)ICT推進室
52	No.16	AIの活用	AIによる自動応答システム導入の検討	C	B	3	3	2	3	11	A		(政)秘書広報課、(総)ICT推進室
53	No.17	庁内文書の電子化の推進	庁内会議へのタブレット端末の導入	A	A	-	-	-	-	-	-	R3	(政)政策推進課
54	No.17	庁内文書の電子化の推進	公文書の電子的管理に関するルールづくり	C	B	2	3	1	2	8	B		(総)法務文書課
55	No.17	庁内文書の電子化の推進	無線ネットワーク環境の整備	B	B	1	2	2	3	8	B		(総)ICT推進室
56	No.17	庁内文書の電子化の推進	市議会へのタブレット端末の導入	A	A	3	3	3	3	12	A	R4	議会事務局
57	No.18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	会計事務の在り方の検討	B	B	2	2	2	2	8	B	R4	会計課
58	No.18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	給与支給事務の集約化及び民間委託	A	A	2	3	3	3	11	A	R4	(総)行政監理室
59	No.18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	旅費事務の集約化及び民間委託の検討	B	B	2	2	2	2	8	B		(総)行政監理室
60	No.18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	競争入札参加資格の有効期間延長の検討	A	A	-	-	-	-	-	-	R2	(財)契約課
61	No.19	システム化による業務の効率化	住居表示システムの導入	B	B	2	3	2	2	9	B		(民)窓口サービス課
62	No.19	システム化による業務の効率化	公園施設管理支援システムの導入	B	B	2	2	3	2	9	B		(都)緑地公園課
63	No.19	システム化による業務の効率化	宮積積算システムの導入	B	B	-	-	-	-	-	-	R2	(都)建築課

人 力 用 小 No.	大 No.	取組項目	実践項目	総合評価		R4自己評価					総合評価	取組 終了	担当部署(実践項目)
				R2	R3	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	A	A	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	B	B	2	3	3	3	11	A		(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	B	A	2	3	3	3	11	A		(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	B	B	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	A	A	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	B	B	2	2	3	2	9	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	B	B	2	2	2	2	8	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	2.3	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					
1	ガバメントクラウドファンディングの実施	2	2	1	2	7	C			(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

- 「ガバメントクラウドファンディング」は、実現した案件が無く準備作業にとどまっているため、今後に期待したい。
- 「企業版ふるさと納税」が順調に拡大し、大きな成果を上げていることは高く評価できる。今後も推進されることを期待する。
- ネーミングライツは、地元事業者の地域貢献に対する選択肢が増えることにつながるため、積極的に取り組んでいただくとともに、利用する市民が混乱しないネーミングを意識することも必要であることから、そのバランスを大切にしてほしい。
- 取組全体として評価できる一方で、使途については寄附者の意向もあるが、事業に充当する内容の妥当性や活用後の寄附者への説明、他の政策項目と同じように市民の眼を通すなど、使途のチェック方法が今後の課題といえる。

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	2.0	8.7	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(PFP)の推進	2	2	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文化ホールの整備	2	3	3	2	10	A			(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	1	3	2	2	8	B			(政)スポーツ都市推進課

意見等

- No.4に関して、包括連携協定については「具体的にどう生かすか」ということが重要であり、難しい部分でもあるため、その手法について検討願いたい。
- 苫小牧市民文化ホールについて、R8年3月の供用開始に向けて順調に作業が進められているものと認められる。この事業が市におけるPFI事業の手本となるよう、取組を推進していただきたい。
- PFI手法の取組に関して、公共工事一般にいえることだが、昨今の建材や人件費などの急騰により契約後の見直しなどの事例もみられることから、その影響についてもしっかりと点検する必要がある。
- 民間資本の活用は、施設の稼働率が高く、多くの市民が利用するものであれば大変良い施策であると考えますが、民間事業者は収益確保が命題となっており、様々な課題も含めて対象とする事業については慎重な検討をお願いしたい。
- 大型事業である苫小牧市民文化ホールの建設に続き、今後の移転・新築計画の際には手法の検討も重要な要素ではあるが、計画初期から広く市民からの要望を募る等「主体は市民である」ことを大切にしながら取り組んでいただきたい。

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感染症の感染拡大による国や北海道からの支援事業により、一時的に資金収支が改善された。コロナ後の日常に戻り、物価高騰など状況の変動が激しい中、基幹病院として持続可能な経営強化プランの策定に期待する。
- 新型コロナウイルス感染症のほか、エネルギーコストの増大等、数年前には考えられなかった環境変化の中、市の医療の中核を担う施設として、その役割と財源や収支についての考え方を経営強化プランの中で示すとともに、プランの進捗をしっかりと管理していただきたい。
- 地域におけるコロナ治療の拠点病院として奮闘した事情を踏まえると、作業の遅延はやむを得ない。
- コロナ禍における実績は今後の参考とすべく、新たな動向を注視しつつ、経営強化プランを短期間毎に検証しながら推進していただきたい。

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	3.0	2.7	2.7	10.7	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					
8	苫小牧市LINE公式アカウントの導入	3	3	3	3	12	A		R4	(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	3	3	12	A		R4	(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	3	2	2	8	B			(健)こども育成課

意見等

- No.8及びNo.9について、利用者数の増加が数字で確認されており評価できる。R4年度で取組終了となっているが、引き続き利便性の向上に向けた見直しをお願いしたい。
- アプリの登録者数及びダウンロード数が伸びていることは評価できる。今後は、利用者の意見を拾い上げてフィードバックしながら、より良いツールとなることを期待する。
- LINE公式アカウントから多くの情報を得ているが、当初と比べて情報量が多すぎてスルーすることが多くなった実感がある。ブロック数の増加抑制をはじめとして、改めて配信内容や方法の見直しを実施するなど、改善に向けた取組をお願いしたい。
- 子ども・子育てポータルサイトの開設など、取組に進捗が見られたことは評価できる。

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		
	○	○		○	○		2.5	3.0	3.0	2.0	10.5	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					
11	国際化の推進・国際化に向けた指針の策定	2	3	3	2	10	A			(政)未来創造戦略室
12	窓口における外国人対応の検討	-	-	-	-	-	-		R3	(民)窓口サービス課
13	外国語教育の充実	3	3	3	2	11	A			(教)指導室

意見等

- ・ No.11 に関して、以前はアンケート調査の回答率の低さが課題とされていたが、調査方法を工夫したことで回答率が改善しており、PDCAサイクルがうまく機能した事例として評価できる。
- ・ コロナ禍ではあるが、在住外国人へのヒアリングをはじめとして可能な限りの情報収集を行っており、今後はまちづくりにどう生かしていくのかという段階に移行する。外国人技術者を大量に予定する企業の立地も見据え、取組が急がれるテーマである。
- ・ 新型コロナウイルス感染症が落ち着きを見せることで、国際交流が活性化することが期待されるため、これまでの調査を踏まえ、指針策定に向けたビジョンを早期に策定していただきたい。
- ・ No.11 について、特に津波や地震に対する防災や避難時の対応など、外国人が本市に転入した時点ですぐに把握できる仕組みとなるよう期待したい。
- ・ No.13 に関して、ALTの活用頻度がKPIとして示されている。今後は、頻度の増加に対する評価とともに、ALTを活用した「質」についての目標と評価を加えると、より良い検証ができると思われる。

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	3.0	2.0	2.0	8.5	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	2	3	2	2	9	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	1	3	2	2	8	B			(政)まちづくり推進課

意見等

- ・ この取組項目は、東西に長い本市の今後の高齢化や人口減少・偏在化の中で交通弱者を生じさせないための重要なテーマであることから、Ma a Sを含む具体的な取組を着実に実施していただきたい。
- ・ バスロケーションシステム利用のための周知の取組は評価できる。引き続きの市民の声から運用上の課題を洗い出すとともに、利用者増加のための取組を進めていただきたい。
- ・ デジタルサイネージの導入など、利便性向上の努力は理解するが、そもそも委託先のバス会社のバスの老朽化が目立ち、効率的な小型バスの導入などの工夫が足りないと考える。
- ・ コロナ禍以降、「タクシーがつかまらなくなってきた」という声をよく聞くことから、今後はタクシーも視野に入れた検討が必要と考える。
- ・ 現状としては公共交通機関の利用者の利便性向上には寄与しているが、利用者の拡大には直接的につながっていないと思われるため、そのあり方についてまちづくりの構想とともに改めて検証願いたい。

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		
	○				○		2.0	2.7	2.0	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					
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	2	3	2	2	9	B			(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

- ・ No.17 に関して、HP上での窓口の混雑状況の表示は、周知が進むことで効果が表れるものと考えられるため、より効果的な周知方法や情報へのアクセスのしやすさなど、改善を進めていただきたい。また、この取組でどの程度混雑解消につながったかという評価も行ってほしい。
- ・ 「ふくし総合相談窓口」の体制整備が進み、市民の利便性向上につながっている点は高く評価したい。
- ・ これらの取組は、市民の視点に立ちながら改善に向けた対応が行われており評価できる。
- ・ 障害を持つ子の各種手続などに関する利便性は非常に改善しているほか、担当をまたいだ手続でも連携が取れていることから、引き続き更なる改善を進めていただきたい。

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		
○	○			○	○		3.0	2.0	3.0	2.0	10.0	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					
19	市税のキャッシュレス化	-	-	-	-	-	-		R3	(財)納税課
20	証明発行手数料等のキャッシュレス化	3	2	3	2	10	A			(民)窓口サービス課
21	水道料金のキャッシュレス化	-	-	-	-	-	-	○	R3	(水)水道窓口課

意見等

- ・ キャッシュレス決済は新たな事業者も追加され、利用者の満足度も高いことから評価できる。
- ・ 今後は、継続した取組をお願いするとともに、利用者のニーズを確認の上、他の公金取扱部署に順次拡大していくことが望まれる。
- ・ 目に見える成果が認められ評価できる一方で、決済事業者の拡大等については、際限がなくなる可能性があるため、アンケート等で市民ニーズを確認の上、検討していただきたい。
- ・ コンビニ等でも支払方法の多様化が進んでおり、違和感なく市民に受け入れられている。ただし、変化の激しい時代のため、コストも増大も見据えた適度な対応が重要であると考えられる。

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	3.0	2.3	2.0	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					
22	危機管理に関する情報発信の強化	2	3	3	2	10	A			(民)危機管理室
23	救急車適正利用の推進	2	3	2	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	3	2	2	9	B		R4	(消)総務課

意見等

- ・ No.22 について、屋外スピーカーを戸別受信機や防災メールで補完する等、適切に対応されていると認められる。
- ・ 今後も、戸別受信機の周知及び活用のための周知について進めていくとともに、Jアラートに対する取組の必要性についても検討願いたい。
- ・ No.23 に関して、救急車の適正利用ではタクシー代わりの利用は厳に戒める必要があるが、遠慮のためらいから手遅れになる事態は防ぐべきである。特に、高齢者向けには正しい知識の啓蒙が必要であると考えられる。

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

- ・ 回覧板をスマホ回覧板に置き換えるなど、コロナの経験を踏まえた「伝達」の仕組みを生かすべきだと考える。スマートフォンの高齢者への普及促進を前提に仕組みを再構築すべきであり、従来の発想ではない伝達の仕組みを考える時期に来ているといえる。
- ・ 町内会活動を負担と感じる市民が一定数おり、活動が縮小している中で、ICTの進展と市民ニーズに合わせて、市民からのアンケート調査を参考にするなど、町内会が果たすべき役割を見直す必要があると考える。
- ・ 高齢化や住民意識の変化が進む中、新しい活動スタイルを模索していくことが加入率向上や活性化につながると思われるが、コロナ禍を経て、町内会に加入する意味合いを感じずにいる住民も増えているように思われる。コロナ禍で縮小した活動が、更に縮小することも危惧されることから、地域や行政情報の受発信、行事の実施、高齢者の見守りなど、町内会として期待される役割と町内会に加入するメリットを明確にした上で、加入促進に向けた手法を検討することが有益であると考えられる。
- ・ ICTを活用した取組は非常に有益ではあるが、一方でデジタル・ディバイドへの対応を含めた検討が求められる。

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		
○	○	○	○	○			2.1	2.6	2.1	2.1	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					
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	3	3	1	2	9	B			(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	2	2	2	8	B	○	R4	(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	3	11	A			(教)総務企画課

意見等

- ・ いずれの取組も市民サービスが低下しないよう配慮されており、かつ柔軟に方向性が見直しが行われている。引き続き時代に即したマネジメントを進めていただきたい。
- ・ 総じて順調に進捗しているものと評価できる。公共施設の維持管理コストの増嵩、人口減少・地域的偏在の進展が予想される中、公共施設サービスを将来的にも維持するためには非常に重要な項目であり、着実に進めていただきたい。
- ・ No.27 について、市有地の売却実績は約3億円と着実に成果が認められている。分譲地をHP上に掲載することも重要だが、市役所の一階に閲覧できるスペースを設けるなど、更に広く周知を行う方法についても検討していただきたい。
- ・ 人口が減少する以上、公共施設の縮減は不可避であるが、市民の利便性をできるだけ低下させないよう、市立保育園運営見直しや小中学校規模適正化のような、きめ細やかな対応をお願いしたい。

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		
○	○			○	○		2.5	3.0	2.8	2.2	10.5	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					
33	本庁舎における電話交換業務の民間委託	3	3	3	2	11	A		R4	(総)総務課
34	本庁舎における総合案内業務の民間委託	3	3	3	2	11	A		R4	(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		R4	(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	3	3	3	11	A		R4	(環)環境生活課
37	介護保険業務の民間委託の検討	3	3	3	2	11	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

- ・ 民間委託は順調に進んでいると評価できる。民間委託を行っても市民は市職員と同じように捉えるため、業務の適正さについては今後も注意を払っていただきたい。
- ・ 行政事務の民間委託は進んでおり、効果が見られている。民間委託について市民の理解を得られるように、成功事例などを積極的にPRすべきである。
- ・ 窓口業務の委託に当たっては、市職員が長年蓄積した知識や専門のスキル、非常時における対応などのノウハウが引き継がれなければ、市民サービスの低下を招くことになるため、委託ありきの議論は一考を要すると考える。
- ・ 市民サービスが低下しないよう配慮しつつ、4項目で民間委託を開始するなど、順調に成果を挙げたものと評価できる。限られた財源と人員の中で多様な行政ニーズに対応するためには、業務効率化に加え、可能な業務について民間委託を進めることが重要である。

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	3.0	2.3	2.7	10.0	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					
39	庁舎管理業務の民間委託	2	3	2	2	9	B			(総)総務課
40	放課後児童クラブ業務の民間委託	2	3	3	3	11	A		R4	(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	2	3	10	A	○	R4	(産)農業水産振興課
42	市営住宅管理業務への民間活力の活用	-	-	-	-	-	-	○	R3	(都)住宅課

意見等

- ・ 民間移譲をはじめとして、R4年度で取組を終了している実施項目が2件あるほか、3項目とも具体的な成果が認められ、かつ、経費削減も図られていることから、その進捗状況について大いに評価できる。
- ・ 民間活力の活用に当たっては、市民サービス低下を招かないよう留意の上、効率性と満足度の高いサービスの両立を目指していただきたい。
- ・ 市民サービスは景気の動向等の経済背景の変化に関わらず継続性が求められる反面、人件費をはじめとした様々なコストが増大していること、また、人材確保にも苦慮する現況であることから、民間委託についてもこれまでの想定と異なる状況になることが想定される。今後の変化に柔軟な対応をするために、市内部のノウハウを失わないよう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		
○			○	○			1.5	2.5	2.5	2.0	8.5	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	1	2	3	2	8	B	○		(水)水道窓口課
44	水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託	-	-	-	-	-	-		R2	(水)水道課
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	-	-	-	-	-	-		R2	(水)下水道課
46	浄水場管理運転業務の民間委託の検討	2	3	2	2	9	B	○		(水)高丘浄水場、(水)錦多峰浄水場

意見等

- ・ 「営業課業務の民間委託」については、目ぼしい進展がみられたとはいえ、本年度は民間委託に向けた具体的な成果が出ることを期待したい。
- ・ 上下水道事業は、市民の生活を支える重要なインフラであるため、安全・安心を大前提として進めていただきたい。
- ・ 上下水道事業の民間委託は「市民の命を民間に委ねる」ような誤解された意見が常にあることから、地道に市民への理解を得るように啓蒙していく必要があると考える。
- ・ 上下水道事業の維持のためには、安全・安心を確保しつつ、運営コストの削減が不可欠であると思われる。民営化やICTの活用、さらには広域化など、どの手法を採用するかについては、先行事例を調査し、一定の方向性を見出していきたい。
- ・ 将来にわたって安定した水づくりを継続していくために、今後も様々な検討を進めていただきたい。

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		
○					○	○	1.8	2.5	2.0	2.5	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					
47	人事業務への導入	2	2	2	3	9	B			(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	1	3	2	2	8	B			(健)健康支援課

意見等

- ・ 人事・税務業務へのRPA導入は順調に進み、業務時間削減のほか、多くの成果をもたらしている。
- ・ 事務の効率化の手法のひとつとして導入の成果を挙げている。作業時間の圧縮、短縮に効果があることは明確であることから、全庁的な導入可能性を検討していただきたい。
- ・ 予防接種等業務への導入に当たっては、OCRを用いたデータ取込における識字率の問題をクリアできていないが、対応可能な範囲を洗い出し、業務効率化につなげることを期待したい。
- ・ 業務効率化につながる便利なツールは、時代の流れに合わせて適切な運用規則や情報管理規則を設定しながら、慎重かつ積極的に導入していただきたい。
- ・ これらの取組は、地域企業にとって非常に参考になる取組であることから、対外的なPRについても期待したい。

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		
	○				○	○	3.0	2.5	2.0	3.0	10.5	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					
51	庁内向けAIヘルプデスクの導入	3	2	2	3	10	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	3	3	2	3	11	A			(政)秘書広報課、(総)ICT推進室

意見等

- ・ AIの活用については、政府でも活用を検討している分野であり、自治体も様々な事務処理への活用を検討し、遅れることなく導入を行うとともに、業務時間の短縮につなげていくことが望ましい。
- ・ AIは、今後飛躍的な発展が期待できる分野であることに加え、既に庁内向けでは成果を挙げていることから、市民向け自動応答システムについても当初は対象範囲を絞ることで速やかに導入し、データを積み重ねる中でより洗練されたものに育てていただきたい。
- ・ AIの利用には、個人情報・守秘情報の取扱い等、様々な課題はあるが、庁内で一定のルールを定めた上で、RPA同様、利用拡大に取り組んでいただきたい。
- ・ 労働力不足等もあり、今後、AI活用の場面がますます増えていくと予想されるが、人間力が必要な行政マンが「AI作業のための作業」に多くの時間を取られることのないよう留意していただきたい。
- ・ AIヘルプデスクによる業務改善は評価できるが、AIへの依存によって、「どこに正確な情報や最新情報が確認できるのか」といった知識が薄れないよう留意願いたい。

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		
					○	○	2.0	2.7	2.0	2.7	9.4	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					
53	庁内会議へのタブレット端末の導入	-	-	-	-	-	-		R3	(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	2	3	1	2	8	B			(総)法務文書課
55	無線ネットワーク環境の整備	1	2	2	3	8	B			(総)ICT推進室
56	市議会へのタブレット端末の導入	3	3	3	3	12	A		R4	議会事務局

意見等

- 「公文書の電子的管理」については、R6年度からスムーズな運用開始ができるよう進めていただきたい。
- No.54 及びNo.55 については、検討段階に止まっているが、業務効率化にも資する取組のため、着実な推進をお願いしたい。
- No.56 について、タブレット端末の導入、ペーパーレス会議に加え、オンライン会議の試行実施も行うなど、議会のICT化が進んでいることは高く評価したい。
- 庁内業務の電子化は重要な取組であるが、バックアップの工夫など管理体制についても気を配る必要がある。

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		
○					○	○	2.0	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					
57	会計事務の在り方の検討	2	2	2	2	8	B		R4	会計課
58	給与支給事務の集約化及び民間委託	2	3	3	3	11	A		R4	(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	-	-	-	-	-	-		R2	(財)契約課

意見等

- 会計事務のシステム導入による効率化、給与支払事務の民間委託は順調に取組が行われ、R4年度で取組終了となっており、その進捗は評価できる。
- No.57 に関して、取組終了後も手綱を緩めずに引き続き支払事務の集約化を検討しようとする姿勢は評価できる。
- 業務の効率化については、日頃から既存業務への実施可能性を調査・検討し、効率化の意識を持って取組を進めてほしい。

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	2.5	2.5	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					
61	住居表示システムの導入	2	3	2	2	9	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	2	3	2	9	B			(都)緑地公園課
63	営繕積算システムの導入	-	-	-	-	-	-		R2	(都)建築課

意見等

- ・ R5年度はシステム稼働を行う段階にきており、進捗について評価できるが、稼働後の効果検証は確実に行っていただきたい。
- ・ 「公園施設管理システム」の導入に加えて、「住居表示システム」も本年度導入予定となっており、順調に進捗しているものと認められる。
- ・ いずれの取組も、システム稼働後の検証を行い、その得られた知見をもとに他の業務への展開に活用していただきたい。

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	3.0	2.7	3.0	10.7	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					
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	3	3	3	11	A			(総)行政監理室
66	フレックスタイム制導入の検討	2	3	3	3	11	A			(総)行政監理室

意見等

- ・ 働き方改革のための様々な制度の導入について進められており、評価できる。制度が運用される中で、実際に働く職員の実態を置き去りにしないように進めていただきたい。
- ・ 特に中小企業が多い地方においては、公的機関が率先して「働き方改革」の模範を示す意義は大きい。そのため、引き続き様々な取組にチャレンジするとともに、公表できるものはPRすることにより啓蒙につなげることを期待したい。
- ・ No.64に関して、知識習得型の研修から行動実践を重視した研修に変更した点について、工夫の跡が認められる。市民サービスの充実も事務効率化もベースは「人」であることから、試行錯誤をしつつ、人材育成に取り組んでいただきたい。
- ・ 職員の人材育成の基本としては、職員一人一人が楽しく、個々の能力が引き出される職場づくりが必要であると考えます。
- ・ 市役所内の人材育成とノウハウの積み重ねが、今後の変化に対応する重要な鍵となるため、スキルアップと就労環境の改善を更に幅広く進めていただきたい。

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		
						○	1.8	2.5	2.5	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	3	2	9	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	2	2	2	2	8	B			監査委員事務局

意見等

- 事務の民間委託や事務効率化などにより、定数の改善を積み上げており、その努力は評価できる。
- No.67 について、新たな職員配置適正化方針が素案の段階であり、計画よりも進捗が遅れているが、考慮すべき事情が多くあることは理解できることから、策定後には周知及び運用に努めていただきたい。
- コスト意識が働きにくい行政組織にとって、職員数の適正化が永遠の課題であることは間違いないが、正規職員を減らす一方で外部への委託の予算が過度に膨れ上がったりすることのないよう、バランスの取れた運用が必要と思われる。

4 総評

『行政創革プラン』における令和4年度の担当部署による自己評価は、前年度と比較して総合評価Aの件数が増加するとともに、総合評価Cの件数が3件から1件に減少するなど、取組の改善が見られており、順調に進捗しているものと評価できる。

あわせて、令和4年度までに取組を終了した22件の実践項目について、当初の予定よりも前倒しで進行したものがあほか、市民サービスの向上や業務効率性等の分野でそれぞれに成果を挙げているところである。

取組を実践する市職員についても、行政改革に対する意識の定着が見られており、その姿勢は大いに評価できるが、一方で、取組の評価に当たっては数値目標と結果をより明確にするとともに、質の確保という視点を加え、客観的でわかりやすく表現されることが望ましい。

また、取組を終了した実践項目についても、その取組の成果についてフォローアップを継続することで、プラン全体としてのPDCAサイクルによるマネジメントを実践していただきたい。

深刻化する人口減少や少子高齢化に加え、昨今のエネルギー価格をはじめとした物価の高騰による市民生活への影響や、市の財政状況への懸念など、社会環境は目まぐるしく変化している。そのような状況においては、市全体として最優先すべき課題と各組織が果たすべき役割は何かという点を強く意識しながら、『全体最適』を図っていくことが行政の根幹として特に重要である。この意識を念頭に置きながら取組を推進し、『全体最適』の意識を広くPRすることで、市に対する市民の関心が高まり、市政に対する理解も深まっていくものと考えらる。

本年度から改定版による新たな取組が行われているが、ICTを活用した業務効率化や省力化、働き方の改善など、今後も社会情勢の変化に応じた主体的な行政運営を行うとともに、常に『市民目線』を忘れることなく、市民に求められる取組となるよう職員の尽力に期待するとともに、従来の常識にとらわれず、より柔軟な姿勢と発想を持って取り組まれることを期待する。

【 資料編 】



苫小牧市行政創革プラン 令和 4 年度進捗状況シート

令和 5 年 5 月

行政創革プラン取組状況一覧【実践項目別】

R4年度末

入力用 小No.	大 No.	取組項目	実践項目	総合評価		R4自己評価					総合評価	取組 終了	担当部署(実践項目)
				R2	R3	進捗度	連携度	効率性	創造性	合計			
1	No.1	新たな財源確保に向けた取組	ガバメントクラウドファンディングの実施	B	B	2	2	1	2	7	C		(政)政策推進課、(財)財政課
2	No.1	新たな財源確保に向けた取組	企業版ふるさと納税の導入	A	A	3	2	3	2	10	A		(政)政策推進課、(財)財政課
3	No.1	新たな財源確保に向けた取組	広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大	A	A	2	3	3	3	11	A		(財)財政課、各担当部署
4	No.2	民間資本の活用の検討	官民連携手法(PPP)の推進	B	B	2	2	2	2	8	B		(総)行政監理室、(政)協働(男女平等参画室)
5	No.2	民間資本の活用の検討	PFI手法による苫小牧市民ホールの整備	B	A	2	3	3	2	10	A		(民)市民ホール建設準備室
6	No.2	民間資本の活用の検討	PFI手法による総合体育館の整備の検討	A	B	1	3	2	2	8	B		(政)スポーツ都市推進課
7	No.3	市立病院の経営健全化に向けた取組	新たな市立病院経営改革プランの策定と推進	B	B	1	3	3	3	10	B		(病)経営管理課、(病)医事課
8	No.4	市政情報の効果的な発信	苫小牧市LINE公式アカウントの導入	A	A	3	3	3	3	12	A	R4	(政)秘書広報課、(総)ICT推進室
9	No.4	市政情報の効果的な発信	ごみ分別アプリの導入とリサイクルプラザの機能拡充	A	A	3	3	3	3	12	A	R4	(環)ゼロごみ推進課
10	No.4	市政情報の効果的な発信	子ども・子育てポータルサイトの開設	C	C	1	3	2	2	8	B		(健)こども育成課
11	No.5	多文化共生のまちづくりの推進	国際化の推進・国際化に向けた指針の策定	B	B	2	3	3	2	10	A		(政)未来創造戦略室
12	No.5	多文化共生のまちづくりの推進	窓口における外国人対応の検討	A	A	-	-	-	-	-	-	R3	(民)窓口サービス課
13	No.5	多文化共生のまちづくりの推進	外国語教育の充実	B	A	3	3	3	2	11	A		(教)指導室
14	No.6	公共交通の利便性向上に向けた取組	地域公共交通網形成計画の推進	B	B	2	3	2	2	9	B		(政)まちづくり推進課
15	No.6	公共交通の利便性向上に向けた取組	ICTを活用した新たなモビリティサービスの検討	B	C	1	3	2	2	8	B		(政)まちづくり推進課
16	No.7	窓口の利便性向上に向けた取組	住民異動等におけるタブレット端末の活用	B	B	2	2	2	3	9	B		(民)窓口サービス課
17	No.7	窓口の利便性向上に向けた取組	窓口の混雑状況に関する市民周知	A	B	2	3	2	2	9	B		(民)窓口サービス課
18	No.7	窓口の利便性向上に向けた取組	ふくし総合相談窓口機能の充実	B	B	2	3	2	2	9	B		(福)総合福祉課
19	No.8	支払方法の多様化	市税のキャッシュレス化	B	B	-	-	-	-	-	-	R3	(財)納税課
20	No.8	支払方法の多様化	証明発行手数料等のキャッシュレス化	B	A	3	2	3	2	10	A		(民)窓口サービス課
21	No.8	支払方法の多様化	水道料金のキャッシュレス化	B	B	-	-	-	-	-	-	R3	(水)水道窓口課
22	No.9	市民の安全安心に関する取組	危機管理に関する情報発信の強化	A	A	2	3	3	2	10	A		(民)危機管理室
23	No.9	市民の安全安心に関する取組	救急車適正利用の推進	B	B	2	3	2	2	9	B		(消)総務課
24	No.9	市民の安全安心に関する取組	外国人及び聴覚・言語機能障がい者への対応力向上	B	B	2	3	2	2	9	B	R4	(消)総務課
25	No.10	町内会の活性化に向けた取組	町内会の活性化に向けた取組	B	B	2	3	2	2	9	B		(民)市民生活課
26	No.11	公共施設マネジメントの推進	公共施設等総合管理計画の推進	B	B	2	3	2	2	9	B		(財)管財課、各担当部署
27	No.11	公共施設マネジメントの推進	公有財産の売却促進及び有効活用	A	A	2	3	3	2	10	A		(財)管財課
28	No.11	公共施設マネジメントの推進	動物火葬場の在り方の検討	C	B	3	3	1	2	9	B		(環)環境生活課
29	No.11	公共施設マネジメントの推進	市立保育園の効率的な運営に向けた取組	B	B	2	2	2	2	8	B	R4	(健)こども育成課
30	No.11	公共施設マネジメントの推進	公園の維持管理手法の在り方の検討	B	B	2	2	2	2	8	B		(都)緑地公園課
31	No.11	公共施設マネジメントの推進	市営住宅整備計画の推進と借上型市営住宅制度の導入	B	B	2	2	2	2	8	B		(都)住宅課
32	No.11	公共施設マネジメントの推進	小中学校規模適正化の取組	A	A	2	3	3	3	11	A		(教)総務企画課
33	No.12	行政事務の民間委託	本庁舎における電話交換業務の民間委託	B	A	3	3	3	2	11	A	R4	(総)総務課
34	No.12	行政事務の民間委託	本庁舎における総合案内業務の民間委託	B	A	3	3	3	2	11	A	R4	(総)総務課
35	No.12	行政事務の民間委託	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	A	A	2	3	3	2	10	A	R4	(民)窓口サービス課、(民)保険年金課
36	No.12	行政事務の民間委託	畜産登録・狂犬病予防注射済票の交付事務の民間委託	C	B	2	3	3	3	11	A	R4	(環)環境生活課
37	No.12	行政事務の民間委託	介護保険業務の民間委託の検討	A	A	3	3	3	2	11	A		(福)介護福祉課
38	No.12	行政事務の民間委託	児童手当及び医療助成等業務の民間委託の検討	B	B	2	3	2	2	9	B		(健)こども支援課
39	No.13	公共施設等への民間活力の活用	庁舎管理業務の民間委託	C	B	2	3	2	2	9	B		(総)総務課
40	No.13	公共施設等への民間活力の活用	放課後児童クラブ業務の民間委託	B	B	2	3	3	3	11	A	R4	(健)青少年課
41	No.13	公共施設等への民間活力の活用	公設地方卸売市場への民間活力の活用	A	A	2	3	2	3	10	A	R4	(産)農業水産振興課
42	No.13	公共施設等への民間活力の活用	市営住宅管理業務への民間活力の活用	B	A	-	-	-	-	-	-	R3	(都)住宅課
43	No.14	上下水道事業への民間活力の活用	水道窓口課業務の民間委託	B	B	1	2	3	2	8	B		(水)水道窓口課
44	No.14	上下水道事業への民間活力の活用	水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託	B	B	-	-	-	-	-	-	R2	(水)水道課
45	No.14	上下水道事業への民間活力の活用	下水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託	B	B	-	-	-	-	-	-	R2	(水)下水道課
46	No.14	上下水道事業への民間活力の活用	浄水場管理運転業務の民間委託の検討	C	C	2	3	2	2	9	B		(水)高丘浄水場、(水)錦多峰浄水場
47	No.15	RPAの導入	人事業務への導入	A	B	2	2	2	3	9	B		(総)行政監理室
48	No.15	RPAの導入	税務業務への導入	A	A	2	3	2	3	10	A		(財)市民税課
49	No.15	RPAの導入	窓口業務への導入	B	B	2	2	2	2	8	B		(民)窓口サービス課
50	No.15	RPAの導入	予防接種等業務への導入	B	B	1	3	2	2	8	B		(健)健康支援課
51	No.16	AIの活用	庁内向けAIヘルプデスクの導入	A	A	3	2	2	3	10	A		(総)行政監理室、(総)ICT推進室
52	No.16	AIの活用	AIによる自動応答システム導入の検討	C	B	3	3	2	3	11	A		(政)秘書広報課、(総)ICT推進室
53	No.17	庁内文書の電子化の推進	庁内会議へのタブレット端末の導入	A	A	-	-	-	-	-	-	R3	(政)政策推進課
54	No.17	庁内文書の電子化の推進	公文書の電子的管理に関するルールづくり	C	B	2	3	1	2	8	B		(総)総務文書課
55	No.17	庁内文書の電子化の推進	無線ネットワーク環境の整備	B	B	1	2	2	3	8	B		(総)ICT推進室
56	No.17	庁内文書の電子化の推進	市議会へのタブレット端末の導入	A	A	3	3	3	3	12	A	R4	議会事務局
57	No.18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	会計事務の在り方の検討	B	B	2	2	2	2	8	B	R4	会計課
58	No.18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	給与支給事務の集約化及び民間委託	A	A	2	3	3	3	11	A	R4	(総)行政監理室
59	No.18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	旅費事務の集約化及び民間委託の検討	B	B	2	2	2	2	8	B		(総)行政監理室
60	No.18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	競争入札参加資格の有効期間延長の検討	A	A	-	-	-	-	-	-	R2	(財)契約課
61	No.19	システム化による業務の効率化	住居表示システムの導入	B	B	2	3	2	2	9	B		(民)窓口サービス課
62	No.19	システム化による業務の効率化	公園施設管理支援システムの導入	B	B	2	2	3	2	9	B		(都)緑地公園課
63	No.19	システム化による業務の効率化	宮積積算システムの導入	B	B	-	-	-	-	-	-	R2	(都)建築課
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	A	A	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	入退勤管理手法の検討	B	B	2	3	3	3	11	A		(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	B	A	2	3	3	3	11	A		(総)行政監理室

大 用 小 No.	大 No.	取組項目	実践項目	総合評価		R4自己評価					総合評価	取組 終了	担当部署(実践項目)
				R2	R3	進捗度	連携度	効率性	創造性	合計			
67	No.21	簡素で効率的な組織づくり	職員数の適正化	B	B	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	A	A	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	B	B	2	2	3	2	9	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	B	B	2	2	2	2	8	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		⇒		⇒		⇒		⇒		
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) 各部局と協議を重ね、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				(新) 新型コロナウイルスの影響により募集開始が遅期となったが、12月下旬に寄附募集を開始した。				
		⑤	ガバメントクラウドファンディング(GCF)の庁内募集				(新) 庁内に活用手引や事例を展開して制度の周知を行い、活用促進を図った。				
		⑥	対象事業の選定・実施				(新) 財政課と連名で庁内に通知し、予算編成時の活用を促した。 ・対象事業の選定の手法については、財政課や担当部署と協議を重ね、実施事業の選定を進めていく。 ・第1弾の募集結果を踏まえ、寄附したいと思わせる事業の選定や、周知方法の工夫などを協議しながら寄附獲得に努める。				
	R4	⑦	①と同じ				(新) R3年度を踏まえて改めて調査を行い、次年度に向けて寄附募集ができるように準備を行った。				
		⑧	⑥と同じ				(継) 対象事業を選定し、R5年度に開始するための調整を行った【観光振興ビジョン推進事業】。				
	R5	⑨	寄附募集開始								
		⑩	⑤と同じ								
		⑪	⑥と同じ								
	R6	⑫	寄附募集開始								
		⑬	⑤と同じ								
⑭		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	3	2	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	担当部署と内容を実施に向けて打合せを行った。
	効率性	1	3	1	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	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	A	C			R4	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。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.1	1	ガバメントクラウドファンディングの実施	確認時期	令和4年度末	
取組上の等 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		
	R 2	G C F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。 		
	R 3	R 2と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・活用事業について、財政課と協議の上で選定が必要で、予算要求時に減額査定をされた事業や財源があれば取り組むことができる事業等に本制度を活用することが理想である。両課で整理し、各部署に提案を行っていく。 ・活用方法や全国の事例を庁内に展開し、活用促進を図った。第一弾の実施によって活用イメージの向上が見込めることから、庁内に共有することで更なる制度の活用増につなげていく。 		
	R 4	R 2と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・活用事業について、財政課と協議の上で選定が必要である。 ・利用促進を図るため、他市の事例を含め、第一弾の結果を庁内に展開する。 		
	R 5	R 2と同じ			
	R 6	R 2と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
	G C F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	募集事業の選定に当たり、庁内へ実施希望調査を実施し、関係部署と調整を行うとともに寄附の募集時期などの検討を行った。R 5年度は1事業の募集を実施する見込みであり、募集に向けて関係部署と連携して準備を進める。				

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	工程どおり	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			(継)6社から合計101,765,982円の寄附を受領した。		
		⑤	周知活動の強化			(継)市や内閣府のホームページ上に募集事業及び寄附企業の紹介を掲載した。 ・東京とまこまい会の会員や市外の企業訪問時に周知を行った。 ・イベントに参加した(脱炭素EXPO)。		
		⑥	全庁的な制度の周知			(新)制度の概要や活用方法について、より実務的な内容を記載した手引を庁内に展開した。 ・事例は、企業側から打診のあるパターンと市側から寄附依頼をするパターンを掲載した。 (新)庁内展開により、特に寄附を募集する事業(ゼロカーボン)をプロジェクト化して募集を開始した。		
	R4	⑦	③と同じ			(継)17社から合計238,981,858円の寄附を受領した。		
		⑧	⑤と同じ			(継)市や内閣府のホームページ上に募集事業及び寄附企業の紹介を掲載した。		
	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		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	3	3	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	財政課や各部署と連携し、事業選定及び寄附歳入に係る事務処理等を行った。
	効率性	3	3	3	-	-	R4	費用を要しないで、2億円以上の寄附金を獲得した。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	内閣府や民間のポータルサイトに募集記事の掲載を行った。
総合評価		A	A	A			R4	制度の活用促進を図ったことで、2億円以上の寄附金を獲得し、各種地方創生事業を実施することができた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.1	2	企業版ふるさと納税の導入	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	<ul style="list-style-type: none"> 寄附募集プロジェクトの決定 全庁的な展開 	<ul style="list-style-type: none"> 重点目玉プロジェクトの決定 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 		
	R 3	R 2と同じ	<ul style="list-style-type: none"> 予算要求前に各部署に制度の活用を周知 市の重点プロジェクトや成長戦略となり得る大きな事業に本制度を活用していくという方向性を定め、寄附の獲得に向けて各部署と連携して進めていく必要がある。 時限的な制度であるため、上記事業に活用するためには早い時期での着手が必要になる。 		
	R 4	R 2と同じ	<ul style="list-style-type: none"> 重点プロジェクトの寄附を募集 制度が広まり、寄附の申出が多くなってきたため活用事業を慎重に選定する。 		
	R 5	R 2と同じ			
	R 6	R 2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	<p>制度の普及に伴い、企業からの寄附申し出が増えてきており、R4年度の寄附総額は過去最多額となっている。また、寄附金の活用先としてプロジェクトを指定された際には、関係部署と協議の上、複数の事業を企業に提案しているが、今後も寄附が増えることを想定して、より効果的な活用に努めていきたい。</p>				

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 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度				
	拡大の検討及び実施	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒			
	工程どおり	工程どおり	工程どおり	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1件、継続20件(契約20件のうち、新規1件)			
		②	ネーミングライツの導入施設の更新及び掘り起こし			(新)16施設導入対象のうち新規2件、継続14件(契約9件のうち、新規契約2件、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			(継)21広告媒体のうち新規1件、継続20件(契約21件のうち、新規契約1件)			
		⑤	②と同じ			(継)18施設導入対象のうち新規3件、継続15件(契約10件のうち、新規契約1件、更新1件)			
	R4	⑥	①と同じ			(継)23広告媒体のうち新規1件、隔年実施1件、継続21件(契約23件のうち、新規契約1件)			
		⑦	②と同じ			(継)18施設導入対象のうち継続18件(契約11件のうち、新規契約1件、更新3件)			
	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	2	2	-	-	R4	R4年度から広告媒体の新規1件、ネーミングライツ新規契約1件、更新3件を行った。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	4部署との連携により取組を実施した。
	効率性	3	3	3	-	-	R4	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	3	3	-	-	R4	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	A	A			R4	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。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.1	3	広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大	確認時期	令和4年度末	
取組上の等 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		
	R 2	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。		
	R 3	R 2と同じ	新規広告媒体にデジタルサイネージの導入について、引き続き検討していく。		
	R 4	R 2と同じ	新規広告媒体の掘り起こしや新規ネーミングライツ導入施設について、引き続き検討していく。		
	R 5				
	R 6				
	【上記のうち、特記すべき事項】				
特記事項	<p>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。 また、新たな広告媒体にデジタルサイネージを導入したほか、ネーミングライツでも新たに道路施設に導入した。</p>				

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		PFI事務処理マニユアル策定、包括連携協定の効果的な活用の検討		包括連携協定の効果的な活用策の実施		⇒		
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	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当たっては、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、さらに通年で募集を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				(新)市民ホール整備事業に関する審議会を合計3回開催し、最優秀提案者を決定した。				
		④	PFI手法の指針策定				(新)市民ホール整備事業におけるスキームを参考に事業者選定フローを作成した。				
		⑤	新たな官民連携手法の検討				(新)市内企業と締結している包括連携協定の積極的な活用を図るため、庁内向けパンフレットの作成、協定に基づくポスターの掲示等を行うなど、周知を行った。				
	R4	⑥	包括連携協定の効果的な活用の検討				(新)包括連携協定を効果的に活用するための取組について検討し、審議会(市民自治推進会議)から意見を受けた。				
		⑦	審議会を3回開催し、取組の方向性を決める。				(新)審議会を3回開催し、取組の方向性を決めた。				
	R5	⑧	包括連携協定の効果的な活用策の実施								
	R5	⑨	取組実績を掲載する市HPページの作成								
R6	⑩	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	1	1	2	-	-	R4	連携協定を効果的に活用するための取組について検討した。
	連携度	3	3	2	-	-	R4	取組内容の検討は、単独部署での検討となる。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	連携協定に基づく取組を実施することで、業務の効率化が図られた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	連携協定の在り方を改めて見直すとともに、協定を効果的に活用するための取組を検討した。
総合評価		B	B	B			R4	取組の方向性が決まり、次年度から取組を進める。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.2	4	官民連携手法(PPP)の推進	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	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。		
	R 3	R 2と同じ	R 2と同じ		
	R 4	包括連携協定の締結自体が目的となり、協定が形骸化する場合がある。	連携協定に基づく取組の実施に対し、企業等のインセンティブが働く仕組みを検討する。		
	R 5	R 4と同じ			
	R 6	R 4と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
特記事項	<p>包括連携協定は、官民が連携して地域の課題に対応し、市民サービスの向上や暮らしやすい地域づくりにつなげるために効果的な手法である。 今後は企業等のインセンティブが働く仕組みなど、新たな連携協定締結や現在締結している企業や団体等との連携・協力をより深める方法について検討していく。</p>				

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		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		
	工程どおり		工程どおり		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	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			(新)R3年6月に特定事業として選定し、結果を公表した。			
		④	募集要項等の作成・公表			(新)実施方針・要求水準書案に対する意見を踏まえ、R3年7月に募集要項等を作成・公表した。			
		⑤	事業者の選定			(新)R4年3月に優先交渉者を選定し、公表した。			
	R4	⑥	契約締結			(新)R4年6月に優先交渉権者と契約を締結した。			
		⑦	基本設計の完了			(新)R5年3月末に基本設計が完了した。			
	R5	⑧	実施設計の完了						
		⑨	工事の着手						
R6	⑩	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	2	2	-	-	R4	選定事業者とR4年6月に契約締結し、R5年3月末に基本設計が完了した。
	連携度	2	2	3	-	-	R4	事業者との施設整備会議を9回実施するとともに、Web会議や個別会議などを開催し、事業者との連携を図った。
	効率性	2	3	3	-	-	R4	会議の実施以外にもWeb会議や個別会議を開催することで、事業者と密な連携を取り、効率的な業務を進めた。
	創造性	3	3	2	-	-	R4	市民にとって、より快適で使いやすい施設になるよう、提案書の精査を事業者と共に行い、基本設計を完了した。
総合評価		B	A	A			R4	事業スケジュールを遅延することなく、事業を遂行した。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.2	5	PFI手法による苫小牧市民ホールの整備	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	実施方針、要求水準書等の作成に当たり、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。	
	R 3	PFI事業における地元企業の活用促進策	事業者の募集にあたり、選定基準等で地元企業の活用について評価することを明記し、事業者からの提案を促すこととした。	
	R 4	事業者が自ら実施する各業務の進捗管理に対する市の監理手法	事業者が実施する業務が適正かつ確実に履行されていることを確認・検証できる仕組みを構築した。	
	R 5	R 4と同じ		
	R 6	R 4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	(仮称) 苫小牧市民ホール整備運営事業の設計から20年1か月に至る維持管理、運営を担う事業者と事業契約を締結し、R8年3月の供用開始に向けてR5年3月末に基本設計業務が完了した。			

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		R6年度				
		整備手法の検討	工程どおり	⇒	工程どおり	⇒	工程どおり	⇒	工程どおり	⇒	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手法について関係課と意見交換を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。						(継)有効な交付金獲得に向け関係機関と調整を開始したほか、PPP/PFI導入の可能性についても民間事業者との意見交換を行った。					
			③ 関係部署との意見交換会						(継)有効な交付金に関し、関係部署との意見交換(3回目)を行い、方向性を定めた。					
		R4	④ ②と同じ						(継)交付金獲得に向け関係機関と調整を行ったほか、PFI導入について、他市の事例などの情報を収集し検討した。					
			⑤ 財政シミュレーションの実施						(新)整備に係る費用の算出に向けて各種調査や建設地などの比較を行っており、次年度の整備計画策定時に実施する。					
		R5	⑥ ②と同じ											
			⑦ PFI導入可能性調査の実施											
		⑧ 整備手法の決定(交付金の活用やPPP/PFIの導入の可否を決定)												
R6	⑨													
取組終了の場合記入 →														
		令和		年		月		取組終了						

		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】 ※上記の取組内容を踏まえて簡潔に記載
取組に対する自己評価	進捗度	2	2	1	-	-	R4 交付金の検討や整備手法の情報収集は進んだ一方で、財政シミュレーションは見送った。
	連携度	3	2	3	-	-	R4 建設に向けた費用の積算や課題の抽出のため、これまで以上に多くの関係部署から協力を得た。
	効率性	3	2	2	-	-	R4 有効な交付金獲得に向けて、関係機関と協議を行うとともに、PPP/PFI手法の導入についても調査研究を行った。
	創造性	2	2	2	-	-	R4 交付金を活用したPPP/PFI手法の導入について、関係機関と意見交換を行った。
総合評価		A	B	B			R4 交付金とPPP/PFI手法の併用について検討を続け、導入可能性調査に向けた準備を進める。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.2	6	PFI手法による総合体育館の整備の検討	確認時期	令和4年度末	
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	交付金の活用に必要な準備を確認し、今後はPPP/PFI手法とのバランスをどの様にとれるのが課題。	関係機関や民間事業者との意見交換を行い、解決策を検討する。		
	R4	建設費が高騰しており、経費の増加が懸念されることから、市民ニーズを取り入れつつ、財政負担の軽減することが課題となる。	建設費用を算出し、財政シミュレーションを実施した上で、財政負担の軽減と市民サービスの向上を図ることができるよう、交付金の獲得や整備手法の検討を行う。		
	R5	R4と同じ			
	R6	R4と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
	PFI導入可能性調査や財政シミュレーションなどの結果を踏まえて、PFIを導入せず、整備することとなった場合の対応について検討する。				
特記事項	これまで以上に多くの関係部署と意見交換をした結果、建設費の高騰などの様々な課題も判明したことから、R5年度に実施する整備計画ではこれらを踏まえた検討を行うとともに、財政シミュレーションを実施し、最良な整備手法を検討していく。				

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 (予定含む)	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	工程見直し	新経営改革プランに基づく取組	工程見直し	⇒	⇒	
		市立病院経営指標の策定		経営強化プランの策定準備		経営強化プランの策定、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。			
		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	収支改善の取組			(継)R2年度に引き続きコロナ関連の支援事業を活用した結果、R3年度における資金収支は改善された。			
		④	苫小牧市立病院経営指標の策定と検証			(継)総務省が定めるガイドラインの公表は、R4年度予算策定時点でR3年度末まで延期されることが確定していたことから、これまでのプラン同様に、目標数値を掲げた独自の経営指標を策定することとした。			
		⑤	持続可能な地域医療提供体制を確保するための公立病院経営強化ガイドラインの検証			(継)年度末にガイドラインが公表され、プランに盛り込む事項を検証し、プランの名称を「経営強化プラン」とした。			
	R4	⑥	経営強化プランの策定準備			(新)院内多職種で構成するワーキンググループにより、R5年度中の経営強化プラン策定に向けて内容を検討した。			
	R5	⑦	経営強化プランの策定、プランに基づく収支改善策等						
R6	⑧	経営強化プランに基づく収支改善策等							
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	1	1	-	-	R4	経営強化プラン未策定ではあるが、院内ワーキンググループにより、R5年度策定に向けて内容を検討した。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	関係部署と連携し、協議を重ねながらプランの内容を検討した。
	効率性	3	3	3	-	-	R4	内容に応じて複数のワーキンググループを編成することによって、効率的に内容を検討した。
	創造性	3	3	3	-	-	R4	ワーキンググループを多職種で構成したことにより、幅広い内容の検討や、情報を共有することができた。
総合評価		B	B	B			R4	コロナの影響を受け、当初の予定よりも進捗は遅れているものの、関係部署が連携して策定準備を進めた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.3	7	新たな市立病院経営改革プランの策定と推進	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	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。		
	R 3	R 2と同じ	R 2と同じ		
	R 4	R 2と同じ	R 2と同じ		
	R 5	R 2と同じ			
	R 6	R 2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収束と、光熱費や材料費の高騰が課題である。				
特記事項	総務省のガイドラインにより、R 4年度又はR 5年度中に策定することとされている経営強化プランについて、R 5年度中の策定に向けて内容を検討した。				

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
			○	○			○	
		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
工程表 (予定含)	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	工程見直し	機能拡大・利 活用の検討	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	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	(新) 機能拡大を実施し、リッチメニューより各情報に簡単にアクセスしたり、受け取りたい情報を選択できる機能の追加、妊娠・子育て支援情報や市防災メールで配信している情報をLINEで自動配信した。 (新) 広報とまこまい電子書籍版を配信 (新) 市長記者会見 (YouTubeチャンネル) の動画配信を開始				
		③	登録者数を増やすための周知活動	(新) 広報とまこまいでの周知 (新) 市内店舗掲示用のポスター作成、配付				
	R4	④	利活用の拡大	(新) LINEを導入している他自治体に運用方法等についてのヒアリングを実施 (新) リサーチ機能を使い、登録者に投票形式のアンケートを実施 (新) ブロック防止とより効果的な発信を行うため、抜本的な運用の見直しを実施				
		⑤	③と同じ	(新) 暮らしのガイド及び市勢要覧で周知 (新) 「参議院選挙」と「スケートまつり」で告知ムービーを配信し、動画を活用した周知を実施 (新) オリジナルロゴを作成し、二次元コード・アイコンをあらゆる広報媒体で活用できるよう全庁的な周知を実施				
		⑥	(取組終了)					
	R5	⑦						
R6	⑧							
取組終了の場合記入 →							令和5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	3	2	3	-	-	R4	より効果的な情報発信を行うため、新たな利活用の拡大と運用の見直しを実施した。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	リサーチ機能を使ったアンケートの実施や動画を活用した配信など、関係部署と連携しながら新たな方法で発信を行った。
	効率性	3	3	3	-	-	R4	あらゆる広報媒体でLINEの周知が行えるよう、二次元コードやアイコンを全庁的に活用できるようにした。友だち登録数は23,000人を超えている。
	創造性	2	2	3	-	-	R4	現状の課題解決に向けて、配信方法など抜本的な運用の見直しを実施した。
総合評価		A	A	A			R4	友だち登録を増やすだけでなく、どうすればより多くの登録者に対して効果的な発信ができるかという視点で見直しを実施した。

No.4	8	苦小牧市LINE公式アカウントの導入	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	苦小牧市公式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		
	R 3	全庁的な利活用の検討、苦小牧市公式LINEアカウントの友だち（登録者）を増やすための周知	妊娠・子育て支援情報や市防災メールと連携。広報とまこまい等で周知を行い、20,000人を超える友だち登録となっており、即時性のある情報発信に効果を発揮している。		
	R 4	配信過多など様々な要因によるブロック数の増加	より市民目線に立った情報発信を実現するため、新たな利活用の拡大と運用の見直しを実施		
	R 5	R 4と同じ			
	R 6	R 4と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
	友だち登録は毎月増加し、現在23,000人を超えているが、現状様々な要因によりブロック数が増加してしまうという課題がある。このことから、配信方法の変更など運用の見直しを実施し、より効果的な市政情報の発信に努めている。				
特記事項	苦小牧市公式LINEアカウントの登録者数が23,000人を超えているほか、きずなメールや防災メール連携などの機能をはじめ、多くの自治体から運用に関するヒアリングがあり、本市LINE公式アカウントの有用性を実感した。R5年3月に実施した運用の見直しは、登録者にとって何が最善かという観点から「市民目線」を最優先に考え、より効果的な情報発信を行うために実施したものであり、引き続き利便性の向上に努めていく。				

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 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	サテライト施設の試験設置に関する検証 リサイクルプラザの機能拡充方法の再検討・試験実施	サテライト施設の整備・開始 リサイクルプラザの機能拡充、民間活力の導入の検討				
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	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。			
		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	(継) リサイクル自転車抽選販売会を公共施設から申込可能とした結果、申込数が増加した(3月末時点、1回当たりの平均申込数714件(R2年度は366件))。 (新) 市職員が地域に出向き、町内会と協働したリユース活動に取り組んだ(1件)。			
	R4	④	③と同じ	(継) リサイクル自転車抽選販売会を公共施設から申込可能とした結果、申込数が増加したことに加え、市内全域からの来館につながっている(3月末時点、1回当たりの平均申込数815件(過去最高の申込件数は1,342件))。 コロナ禍においても、3月末時点で来館者数、リサイクル売払料ともに前年度を超えている。			
		⑤	JFEリサイクルプラザ苫小牧への民間活力の導入の検討	(新) 新たな民間活力の導入の検討を開始した(部内検討会議・関係部署ヒアリング・意見交換会の実施)。			
		⑥	(取組終了)				
	R5	⑦					
R6	⑧						
	取組終了の場合記入 →					令和5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	3	3	3	-	-	R4 アプリのダウンロード数は目標の5%を達成した(8.35%)。
	連携度	3	3	3	-	-	R4 部内検討会議や関係部署との意見交換会などを実施し、様々な意見の共有を図った。
	効率性	2	2	3	-	-	R4 リサイクル自転車抽選会については、引き続き公共施設に依頼し、部内で連携して効率化を図った。
	創造性	3	2	3	-	-	R4 リサイクルプラザ苫小牧で洋服の交換会「ぼくりっこ」を常設した。ごみ減量と不用品の有効活用(リユース)テーマに意識の醸成を図った。
総合評価		A	A	A			R4 リサイクルプラザの機能拡充について、新たに洋服の交換会を常設し、リユースに関する意識の醸成を図った。民間活力の導入については、関係部署と情報共有し、引き続き検討を重ねていく。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.4	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	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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、周知不足からか参加者が少ない。	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	
	R 3	ごみ分別アプリは、目標とする普及率5%に達したが、更なる普及促進に努める必要がある。プラザの機能拡充については、コロナの影響で当初予定していた行事等を開催できなかった。	ごみ分別アプリを活用した新たな取組を展開していくことで、アプリの魅力を向上させる。プラザは、これまで市民へのゼロごみ情報発信基地としてきたが、コロナ収束後のプラザの在り方を検討する必要がある。	
	R 4	新たな民間活力の導入の検討	新たな民間活力の導入について、条例改正手続や、市民参加手続など、関係部署等との協議が必要となる。	
	R 5			
	R 6			
	【上記のうち、特記すべき事項】			
ごみ減量、リサイクル推進の情報発信及び啓発活動の拠点として直営で運営してきたが、来館者は年々減少かつ、利用者は限定的であるため、施設の更なる機能向上が必要である。指定管理者制度の導入に向けて、部内検討会議や関係者ヒアリング、意見交換会を実施した。また、函館に視察に行き、現状、取組み、ノウハウなどをヒアリングした。				
特記事項	R4年度末におけるごみ分別アプリのダウンロード数は8.35%となり、目標の5%を達成した。コロナ禍においても、リサイクル自転車抽選は好評であり、R5年3月の時点で過去最高の1,342件の申込数と前年度より大幅に申込みが増えたことで市内全域からの来館者数の増加につながっている。また、R5年1月から新たに洋服の交換会の「ばくりっこ」を常設し、リユースに関する更なる意識の醸成を図った。			

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 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	プラン作成、 情報収集	工程どおり	委託事業者 の選定、サ イト構築	工程見直し	サイト運用開 始	工程見直し			
		プラン作成		アプリ搭載機 能の検討		事業者選定 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	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			(新)他の事業・施策に時間を要し、概要案の作成にまで至らず、意見交換の実施を見送った。			
		④	子育て関連団体との意見交換			(新)他の事業・施策に時間を要し、概要案の作成にまで至らず、意見交換の実施を見送った。			
		⑤	プラン作成			(継)新型コロナウイルス感染症の対応、国の新たな施策の対応に時間を要し、概要案作成にまで至らなかった。			
	R4	⑥	市子育て施策関連部門・関係団体との協議			(新)健康こども部内の情報発信を一元的に管理できるように各課協議を行い、健康支援課で導入を検討している母子手帳アプリの情報発信機能を活用していく方向性を決定した。			
		⑦	情報発信方法の見直し			(新)既存のホームページ型ではなく、市公式LINEアカウントのようなプッシュ型の情報発信方法を目指すこととした。			
		⑧	スケジュール見直し			(新)R5年度中のアプリ導入を目指してスケジュールを見直し、ICT推進委員会に提案して承認を得た。 ・今後、プロポーザルを実施する予定			
	R5	⑨	委託事業者選定						
		⑩	サイト構築						
		⑪	運用開始						
R6	⑫								
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	1	1	-	-	R4	R5年度の稼働に向けて取組を進めている。
	連携度	2	2	3	-	-	R4	健康こども部関連の子育て世代への情報発信ツールとして活用予定。
	効率性	1	1	2	-	-	R4	母子手帳機能との統合による管理面の効率性向上が見込まれる。
	創造性	1	1	2	-	-	R4	母子手帳機能との統合など、複数部署による利用を想定しており、子育て世代への情報発信機能が充実することが見込まれる。
総合評価		C	C	B			R4	コロナ禍における事業実施の遅れを取り戻すべく、精力的に取組んだ。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.4	10	子ども・子育てポータルサイトの開設	確認時期	令和4年度末
取組上の等課題	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	
	R 2	・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	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。	
	R 3	・利用者が求める情報の把握	利用者・関係者との意見交換を実施	
	R 4	・アプリ導入における情報管理手法 ・健康こども部外での活用方法の検討	①情報発信基準の作成 ②導入アプリの情報発信手法を確認の上、他部門活用の可能性を検討	
	R 5			
	R 6			
	【上記のうち、特記すべき事項】			
社会状況の変化によって、子育て世帯の関心ごとや知り得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、見通しが不透明なため、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	各システムベンダーから子育て関連の情報発信アプリが開発されており、母子手帳機能まで搭載されているものもある。今後は、子育て世代を含めて利用者の利便性が向上するよう、同アプリ内で市の情報を確認できるように仕組みを構築していく。			

作成部署名	未来創造戦略室	確認時期	令和4年度末
		内線	2732
		担当者	白崎

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) 未来創造戦略室							
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	
	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		工程どおり		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。			
		②	在住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		(継)公共サービス民間提案制度を利用した国際化推進事業において、事業を実施した。 R3年度新規事業 ・フェアトレードパネル展 ・多国籍料理動画配信			
		④	外国人雇用に関する企業向けアンケート調査を実施する。		(新)アンケート調査を実施し、企業が抱える外国人雇用に関する課題等の現状把握に努めたが、回答数が少なかった(R3年8月、発送数2,300社、回答数25社、回答率1%、アンケートは商工会議所の会報に同封)			
	R4	⑤	①と同じ(各種ワークショップを実施し、多文化共生の推進を図る)		(継)公共サービス民間提案制度を利用した国際化推進事業において、事業を実施した。 R4年度新規事業 多文化共生ワークショップ、やさしい日本語ワークショップ、避難所体験、こども国際ワークショップ			
		⑥	・多文化共生指針の策定に向けて検討を進める。 ・指針策定に向けた体制整備事業の構築		(新)各関係機関や有識者からの情報収集、意見交換を実施した。 (新)先進自治体への視察を実施した。 (新)多文化共生に係る課題解決地域連携モデル事業を実施した。			
		⑦	各関係機関(留学生・企業)に対してアンケートやヒアリングを実施する。		(新)留学生にアンケートを実施し、在学中におけるニーズやキャリアについての意向の把握を行った。(R4年9月実施、回答43人) (継)企業アンケート及びヒアリング調査を実施し、企業が抱える外国人雇用における現状・課題について把握を行った(アンケート発送数55社、回答数36社、ヒアリング9社)。			
	R5	⑧	①と同じ					
		⑨	指針策定に向けた事前整備事業					
	R6	⑩	国際交流サロン運営事業、各関係機関との連					
		⑪	①と同じ					
		⑫	⑩と同じ					
	⑬	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				

No.5	11	国際化の推進・国際化に向けた指針の策定	確認時期	令和4年度末
------	----	---------------------	------	--------

取組に対する自己評価		R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	2	3	-	-	R4	委託業者、関連部署と連携の上、事業に取り組んだ。
	効率性	3	3	3	-	-	R4	民間委託により、業務削減効果が得られた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	委託事業者の視点も踏まえた新たな取組を行うことができた。
総合評価		B	B	A			R4	新たな取組を含めた事業展開、指針策定に向けた情報収集・課題整理を行うことができた。

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
	R 2	どのようにして在住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。
	R 3	R 2と同じ	企業向けアンケートを実施し、外国人雇用を行っている企業の把握や各企業で抱えている課題等の情報を収集した。今後は企業訪問や在住外国人との交流の機会を多く設けることで具体的なニーズを聴取し、意向に沿った事業を展開する。
	R 4	<ul style="list-style-type: none"> 在住外国人が抱える課題の把握 外国人を雇用している企業が抱える課題の把握 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人雇用企業に対しアンケート及びヒアリングを実施した。 市内在住外国人へアンケートやインタビューを実施。その結果をR 4年度に作成する「やさしい日本語・多言語版による生活情報誌」に反映させる。 市内大学に通う留学生に対しアンケートを実施した。
	R 5	<ul style="list-style-type: none"> 多文化共生指針策定に向けたビジョンの策定 庁内外の関係者との連携 市民（日本人）及び外国人住民の意向把握 拠点整備、人材育成 	
	R 6	R 5と同じ	
【上記のうち、特記すべき事項】			
R 6年度の指針策定に向け、有識者を含めた準備会議や庁内連携会議などの体制整備及び市民（日本人）への意識調査や外国人住民へのアンケートによる事前基礎調査を実施し、基盤づくりを行う。また、公共サービス民間提案制度による委託事業、直営による国際交流サロン（外国人相談窓口）の運営を引き続き実施することで、市民全体の多文化共生に対する意識醸成と外国人が抱える課題解決につなげる。			

特記事項	<p>国際化推進事業の充実化により、日本語学習支援や交流の場・機会の提供といった市内在住外国人のニーズを把握できている傾向にある。また、日本人と外国人が一緒に体験するワークショップの開催により、市民全体の多文化共生に対する意識醸成を図ることができた。留学生や企業からも日本の生活ルールやマナーに関する課題や、行政に対しての希望を聞くことで、今後の事業展開の検討に大きく寄与する材料を得られた。</p>
------	--

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 (予定含む)	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		幼稚園・保育園へのALT派遣の拡大								
	コロナによるALTの入国遅延		ALTの拡充、幼稚園・保育園等への派遣拡大		更なる派遣の拡大						
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。				(継)11月に予定していたALTが全て来日し、14人体制を実現することができた。				
		⑤	ALTの活用を拡充する。				(新)ナナカマド教室(4回予定で2回実施)、放課後児童クラブ(2回予定。感染拡大で中止)、複数のALTによる授業等、ALTの活用を拡充することができた。				
		⑥	ALTの幼稚園、保育所、認定こども園への派遣を拡大する。				(継)ALTの幼稚園、保育所、認定こども園への派遣は緊急事態宣言等に伴い11回は中止となったが、12園44回の計画を立て派遣を前年度より拡大することができた。				
	R4	⑦	⑤と同じ				(継)ナナカマド教室(4回)、放課後児童クラブ(2回)、英語弁論大会の審査員派遣(1回)、市内外の学校への派遣(5回)を実施した。				
		⑧	⑥と同じ				(継)ALTの幼稚園、保育所、認定こども園への派遣はALT14人を17園48回派遣し、昨年度より拡大することができた。				
	R5	⑨	⑤と同じ								
	R5	⑩	⑥と同じ								
R6	⑪										
	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	2	3	-	-	R4	工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	関係部署等と連携し、取組を進めることができた。
	効率性	2	3	3	-	-	R4	ALT14人を計画的に派遣し、効率良く活用できた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	市民が広く英語に触れる環境整備のため更なる工夫が必要。
総合評価		B	A	A			R4	ALTの有効活用については充実することができた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.5	13	外国語教育の充実	確認時期	令和4年度末	
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	A L T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A L T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	学級数に応じて、学校間で差が大きくなるような配置計画を作成		
	R4	市民が広く英語に触れる環境整備に係るA L T活用の更なる充実	生涯学習課や未来創造戦略室等の関係他課とも協力して実施に向けて検討している。		
	R5	R4と同じ			
	R6	R4と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
	A L Tが14人揃ったことで、全ての中学校区に1人ずつ配置できるようになった。市民向けの活用については、次年度実施できるよう関係他課と検討している。				
特記事項	ナナカマド教室、放課後子ども教室、幼稚園・保育所、認定こども園への派遣等、昨年度より規模を拡大して実施することができた。市民が広く英語に触れる環境を整備するため、イングリッシュカフェなどの実施についても関係他課と検討を行っており、A L T活用の更なる充実を図っている。				

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	工程どおり	路線再編、効果検証	工程どおり	⇒	工程どおり	⇒		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			(継)「苫小牧市地域公共交通計画」策定 (新)路線再編についてバス事業者と協議開始				
		⑤	乗り継ぎ利便性の向上			(新)R4年度ダイヤ改正に向けて、鉄道との乗継ぎを含めたバスの乗換え利便性の向上を図り、利用者増につなげるよう事業者と協議を行った。				
		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			(新)R3年7月からの本格稼働に合わせて市広報やHP、SNSを活用して周知を行ったほか、市内各高校等にリーフレットを配布した。 (新)市内11か所に最寄停留所のバス運行情報を表示するデジタルサイネージを設置した。 (新)「バスの乗り方教室」を開催し、その中で周知、操作説明を行った。				
	R4	⑦	④と同じ(目標:再編素案の作成)			(継)路線再編についてバス事業者と協議を行い、公共交通協議会の協議を経て、再編素案を作成した。				
		⑧	⑤と同じ(目標:乗継拠点整備1か所以上) ・バス待合環境整備(目標:1か所以上)			(新)R5年度の市内バス路線再編案作成に向けて、市内の乗継拠点整備について内部協議を開始した(乗継拠点整備なし)。 (新)バス待合所の修繕を行った(3か所)。				
		⑨	バスロケーションシステムの運用及び利用促進(目標:利用周知3回(か所)以上)			(継)市広報やHP、SNSを活用して利用周知を行った。 (継)「バスの日イベント」や町内会での「バスの乗り方教室」を開催した。 (新)ふれんどビルや錦西営業所等市内11か所に設置しているデジタルサイネージにバスロケーションシステムPR用のポップを設置。また、道南バスの協力のもと、市内バス停にも掲出した。 (利用周知3回(か所))				
	R5	⑩	市内バス路線再編案の作成							
		⑪	⑧と同じ							
		⑫	⑨と同じ							
	R6	⑬	市内バス路線再編の実施(段階的な路線再編)							
		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		

No.6	14	地域公共交通網形成計画の推進	確認時期	令和4年度末
------	----	----------------	------	--------

取組に対する自己評価		R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	【評価の理由】	
	進捗度	1	2	2	-	-	R4	市内バス路線再編素案を作成し、段階的な路線再編に向けて施策を推進した。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	市内バス路線再編のほか、バス待合環境整備、乗継拠点整備、バスロケーションシステムについて事業者や関係部署と連携して取り組んだ。
	効率性	3	2	2	-	-	R4	SNSを利用した利用促進などできるだけ費用負担の発生しない方法を検討し取り組んだ。
	創造性	3	2	2	-	-	R4	路線再編素案の作成や乗継拠点整備の協議開始など、新たな事業に取り組んだ。
総合評価		B	B	B			R4	市内バス路線再編のR6年度実施に向けて、着実に取組を進めている。

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
	R 2	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。
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> 再編するバス路線の検討・決定 バス停留所の改善 乗継割引内容の検討・決定 	<ul style="list-style-type: none"> 利便性と効率性のバランスの取れたバス路線再編となるよう、事業者と協議を行っている。 快適なバス待ち時間を過ごすことができるように必要な停留所の改善を図るため、事業者と連携して修繕計画を進めている。 利用者負担を考慮した新たな乗継割引の導入についての検討は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた事業者経営難により、協議、検討が遅れている。
	R 4	R 3と同じ	<ul style="list-style-type: none"> 路線再編についてバス事業者と協議を行い、苫小牧市公共交通協議会の協議を経て、再編素案を作成した。 バス待合環境整備及び乗継割引について、令和5年度作成予定の再編案に向けて事業者と協議していく。
	R 5	R 3と同じ	
	R 6	<ul style="list-style-type: none"> 段階的なバス路線の再編 バス停留所の改善 乗継割引の導入 	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
<p>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となる。しかし、コロナ禍の長期化の影響を受けた事業者経営難により、乗継割引の導入や額の調整に時間を要する懸念がある。</p> <p>地域公共交通計画の推進にあたっては、バス、鉄道、タクシーなど様々なモードの公共交通活用について検討が必要。</p>			

特記事項	<p>バスロケーションシステム及びデジタルサイネージの周知を継続的に行った。</p> <p>計画に位置付けた利用促進、利用講習、モビリティマネジメントの推進に当たって、事業者連携を強化し、「バスの日イベント」や町内会での「バスの乗り方教室」を開催した。また、バス事業者等と連携して「バスの乗り方動画」を作成したほか、産学官連携の取組としてデコレーションバス事業を実施した。</p>
------	--

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	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ バス乗降データ等の分析	⇒	⇒
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 MaaSの調査研究や実証試験の内容検討			(新)先進事例の室蘭市を視察し、担当者から取組内容の聞き取りを実施した。 (新)出光カーシェアに係る協議・検討、安平町行政MaaSの視察を行った。 (新)デジタル田園都市国家構想推進交付金の活用に向け、事業者と連携し検討を行った。		
		③ バスロケーションシステムの運用開始			(新)市内路線バスにおいてバスロケーションシステムの運用を開始した。また、市内11か所にバスの運行情報を表示するデジタルサイネージを設置した。		
	R4	④ とまこまい版MaaS構想事業に向けた取組(目標:実証事業数3)			(継)デジタル田園都市国家構想推進交付金の活用に向けて事業者と協議を行った。 (新)苦小牧駅周辺ビジョン、苦小牧市スマートシティ官民連携協議会との連携について協議を開始した(実証事業数1)。		
		⑤ バスロケーションシステムの運用			(継)市内路線バスにおいてバスロケーションシステム「バスキタ!道南」の運用及び利用周知を実施した。また、市内11か所に設置したバスの運行情報を表示するデジタルサイネージを継続して運用している。		
		⑥ バス乗降データ等の分析に向けた事業者との協議			(新)デジタル技術を活用したバス乗降データ等の分析について、事業者と協議を行った。		
	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	1	1	-	-	R4	実証実験の開始には至っていないものの、補助金の調査や事業者との協議により、次年度以降の基盤づくりを進めている。
	連携度	2	2	3	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	バスロケーションシステムの利用周知により、バス利用者にとっての利便性が向上している。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	実証実験の開始には至っていないものの、補助金の調査や事業者との協議により、次年度以降の基盤づくりを進めている。
総合評価		B	C	B			R4	ICT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、事業者や他部署との連携を強化して協議を進めた。

No.6	15	ICTを活用した新たなモビリティサービスの検討	確認時期	令和4年度末
取組上の等 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	
	R 2	Ma a S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。	
	R 3	実証試験の内容及び対象エリア等の検討	実証試験について、利用者の声、現在の市内路線バスの運行状況を踏まえ、路線再編の支線にあたる地域での実施を検討した。	
	R 4	R 3と同じ	デジタル田園都市国家構想交付金の活用に向けて、事業者と協議を行った。	
	R 5	R 3と同じ		
	R 6	R 3と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
地域住民や観光客など、利用者にとってより便利で効果的な実証事業を実施していくことが重要である。事業の効果を見極め、効率的で実装可能な事業展開を見据えた検討を推進する。実証試験実施にあたっては、地域の課題を把握し解決に導くことが重要であるため、事業実施後の利用者アンケート調査を実施する必要がある。				
特記事項	<p>バスロケーションシステムの利用は順調に伸びている。広報紙、SNS等による周知に加え、デジタルサイネージにバスロケーションシステムPR用ポップを設置するなど周知拡大を図った。引き続き、様々な媒体での周知、利用促進に取り組んでいく。</p>			

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)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	先進自治体の調査、活用検討		検討結果による		⇒		⇒		
	工程どおり		活用可能性の調査		業務の精査、導入範囲の検討		導入、効果検証		
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	③と同じ			(継)コロナ禍により先進自治体への視察は中止			
		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			(新)国の新計画における本市の対応の確認 (新)现阶段でのシステムの仕様の確認等			
		⑥	②と同じ			(継)改めて導入規模や活用用途、環境設定手法について検討し、本市における効率的な運用を費用対効果も含めて検討していくことを決定した。			
	R4	⑦	⑤と同じ			(継)R7年度中に国の全国住基システム等の標準化・ガバメントクラウドへの移行を確認した。			
		⑧	②と同じ(タブレット端末の活用のほか、利便性向上に向けた取組を検討)			(継)R5年2月に全国で転出入ワンストップサービスが開始され、転出届の提出は来庁不要となったものの、転入届の提出は必要であり、一部届出人記載欄があることから、タブレット端末にこだわらず最小限の記載による受付対応について検討した。			
		⑨	導入範囲の検討			(新)転出入ワンストップ利用者には、システムの利便性を最大限に活かした署名での対応を実現した。また、今後の普及状況を注視するとともに、システムを利用しない方へのタブレット端末活用の可能性について、住基システムの標準化も見据え、引き続き検討する。			
	R5	⑩	効果検証						
R6	⑪	導入範囲拡大の検討							
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	R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	連携度	2	2	2	-	-	R4 自治体DXが進む中で、工程を見直しているが、市民サービス向上に向けて一定の進捗が図られた。
	効率性	2	2	2	-	-	R4 国やシステム提供事業者との連携により、デジタル化の動きを把握するとともに費用対効果も含めた検討をすることができた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4 国の自治体DX化に基づき対応しており、一定の効率性は確保できた。
総合評価	B	B	B			R4	今後の自治体DXの動きを注視し、住基システムの標準化を見据え、検討を継続する。

No.7	16	住民異動等におけるタブレット端末の活用	確認時期	令和4年度末
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 ・早期導入が望ましいところであるが、R7年度中にデジタル・ガバメント実行計画によって住基システムの仕様が変更される見込みとなった。	住基システムの仕様決定を注視しつつ、導入方法及び運用手法を検討していく。	
	R4	・タブレットの導入について二重投資の懸念が払拭できないことから、受付業務などにおいてタブレット端末の活用又はそれに替わる取組を検討する。 ・検討に当たっては、市民の申請書作成の簡略化を考慮しつつ、導入により窓口の占有時間が増加することが予想されることから業務フロー等の検証も含めて検討する。	申請書作成の簡略化については、委託事業者に対する仕様の変更を行う必要があり、国のデジタル化推進を注視しながら、引き続き業務フローの検証やその必要性について検討していく。	
	R5			
	R6			
	【上記のうち、特記すべき事項】			
住基システムへのデータ連携方法がタブレット等の機器選定、導入後の運用方法を決定する大きな要素となることから、住基システムの変更に係る仕様を注視する必要がある。				
特記事項	国はマイナンバーカードを活用した行政手続きの簡素化を急速に進めており、市が独自で導入することで今後二重投資となってしまう可能性があるため、国の動向を注視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		R6年度					
	周知方法の検討・実施		⇒		周知方法、内容充実に向けた検討・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・実施						(継) カレンダーの表示を1か月のみの記載だったものを2か月の記載にするなど利便性の向上を図った。 (新) 混雑状況のオンライン配信について番号発券機メーカーと協議し、導入コストが多大である点や待ち人数等の表示形式が不明瞭で市民に誤解を招く恐れがあることから配信については実施しないこととした。						
	R4	③ 混雑状況の周知方法や内容の充実化の検討・実施						(新) R4年10月から市ホームページに保険年金課業務を含めた総合窓口フロアの混雑状況の掲載を開始した。						
	R5	④ ③と同じ												
	R6	⑤												
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	2	2	-	-	R4	カレンダーのHP掲載や公式LINEアプリでの配信を行った。			
	連携度	2	2	3	-	-	R4	保険年金課と協議し、総合窓口フロア(窓口サービス課・保険年金課)業務の混雑予想を掲載した。			
	効率性	3	2	2	-	-	R4	市HPや公式LINEアプリ等、複数の媒体を利用して混雑状況等について市民に発信した。			
	創造性	2	2	2	-	-	R4	混雑時期の周知のほか、郵送での届出手法や証明書のコンビニ交付サービスなど混雑を緩和する周知も行った。			
総合評価		A	B	B			R4	混雑カレンダーに国民健康保険及び国民年金の2業務を新たに追加し、内容を充実した。			

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.7	17	窓口の混雑状況に関する市民周知	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	現行の各種導入システムにおいて、リアルタイムでの窓口混雑状況の把握が難しいことが判明。他に可能な周知方法を費用対効果も含めて検証していく必要がある。	番号発券機メーカーや住基システム事業者から情報収集を行い、他の手法についても検討していく。	
	R 4	窓口を利用する市民の利便性向上に向けて、必要な内容を適切なタイミング、媒体で実施するよう検討を行う必要がある。	総合窓口フロアが包括委託となるタイミングで保険年金課の窓口混雑状況を市ホームページに掲載し、内容の充実化を図った。	
	R 5	R 4と同じ		
	R 6			
	【上記のうち、特記すべき事項】			
現行の発券機システム等を利用したオンラインでの混雑状況の表示については、混雑状況の市民周知を継続しつつ対応を検討していくこととした。				
特記事項	今後もホームページの掲載を継続しつつ、発券機事業者へ配信内容の明瞭化（システムの改修、アップグレードなど）についての要望を行っていく。			

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	工程どおり	⇒	工程見直し	総合相談窓口の設置	工程見直し		⇒		
		ふくし総合相談窓口の設置		機能の充実						
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。				
		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。			(新)本年度から庁内関係部署連携会議の参集範囲を拡大し、会議の構造を充実させることで、庁内の連携強化を図る体制づくりを進めることができた。 ※ 連携会議(代表者会議)の開催、実務者会議(2回)、個別ケース連絡会(11回)				
		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。			(新)R3年度厚生労働省社会福祉事業「重層的支援体制整備事業の促進に向けた自治体内の体制整備のためのコンサルティング事業」の研究対象として取組を継続中 (新)各自治体との意見交換と相談員等研修を開催した(9月~R4年3月)。				
	R4	⑤	ふくしに関する総合的な相談の中に、成年後見制度の一次相談機能を加えるほか、人員の拡充を図ることで、市民及び関係機関等から生活上の様々な相談を受け止めることができる体制を整備する。			予定どおり一時相談機能を追加したほか、相談員のスキル向上に努め、市民及び民生委員や庁内他部署、関係機関等から寄せられる様々な相談に対応することができた。(新規相談件数741件)				
		⑥	③と同じ ふくし総合相談窓口に入った相談内容を、庁内関係部署との連携により、すみやかに対応できる体制づくりを進める。			(継)会議を有機的に機能させ、庁内の連携強化を図る体制づくりを充実させることができた。 ※ 代表者会議(1回)、実務者会議(2回)、個別ケース検討連絡会(22回)				
	R5	⑦	⑤と同じ							
	R5	⑧	⑥と同じ							
	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	2	2	-	-	R4	重層的支援体制整備事業を視野に入れた体制づくりに取り組めた。			
	連携度	3	2	3	-	-	R4	庁内連携体制を活かすことで実務担当者同士のつながりが強まり、複合的な課題を抱えた相談に対し、連携して対応できた。			
	効率性	2	2	2	-	-	R4	コストや業務量からの成果は得られにくいですが、体制強化や窓口周知の取組みは実施できた。			
	創造性	2	2	2	-	-	R4	庁内関係部署及び地域の関係機関との連携について、成果が得られている。			
総合評価		B	B	B			R4	ふくし総合相談窓口の体制を整えることができた。			

No.7	18	ふくし総合相談窓口機能の充実	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	総合相談窓口の周知不足により、庁内外から支援につながりに時間を要する場合がある。相談につながった場合でも、相談員の人員が確保できていないため、十分な支援体制が取れていない。	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内関係部署の連携会議を活用して情報共有やケース検討、研修会等を開催し、必要に応じて庁外の支援機関にも参加を求め、総合相談窓口と各支援機関との連携を充実させる。 ・相談内容ごとのつなぎ先一覧を作成し、庁内外に周知し活用を促す。 	
	R 4	地域生活に関する様々な相談が寄せられることに伴い、複合的な課題を抱える困難ケースも増え、多機関連携による支援ケースも増えているが、一方で困難ケースに要する支援時間の増加や支援会議の回数増により、更なる体制強化が必要となっている。	<ul style="list-style-type: none"> ・他部署や関係機関との協力体制の強化 ・相談員募集の継続 ・相談員のスキル向上研修の実施 	
	R 5			
	R 6			
	【上記のうち、特記すべき事項】			
ふくしの総合相談窓口を受ける担当職員と、直営の生活困窮者自立相談機関の相談支援員が同一の人員体制となっており、相談支援に対応する職員の人員不足が一番の課題である。また、窓口の設置に当たり、プライバシーに配慮した相談室が少なく、多様なニーズのある相談者が安心して相談に来る環境づくりが必要となる。				
特記事項	<p>これまでは、庁内外から「どこに相談して良いかわからない」という声が多く聞かれていたが、ふくし総合相談窓口があることで「迷わなくなった」、「問合せしやすい」などの市民からの意見のほか、代表電話の交換手がつなぎ先に迷うものや、庁内の各部署からもふくし総合相談窓口につながることで、速やかな対応が可能となった。</p>			

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 (予定含む)	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		キャッシュレス化の実施		事業者拡充等の検討・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	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。				
		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				(継) 道内自治体(釧路・芦別)に調査を実施 (新) キャッシュレス決済事業者を6社選定し、委託契約を締結				
		④	窓口業務受託事業者への説明及び業務フロー構築				(新) 業務及び調定のフローの作成及び提供				
		⑤	R3年10月頃、事業実施予定				(新) R3年10月11日からキャッシュレス決済を開始 (R3年10月～R4年2月まで計2,408件の利用) (新) R4年度以降、利用者アンケートを実施予定				
	R4	⑥	事業開始後の利用状況確認				(継) 2月末時点で利用件数7,403件、利用率7.68%				
		⑦	事業者及び証明取扱所への拡充検討				(継) 楽天ペイ、d払いの2事業者を追加した。 (新) 証明取扱所の現状把握を行い、市民から問合せがほとんどないことを確認した。				
		⑧	公金取扱部署への情報提供				(新) 担当部署への情報提供を行った。				
	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	3	3	3	-	-	R4	当初工程より前倒しで事業実施
	連携度	2	2	2	-	-	R4	当課レジスターのみ対応
	効率性	2	3	3	-	-	R4	キャッシュレス決済の利用により、スムーズな決済が可能となり、会計時の所要時間が短縮された。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	新たに楽天ペイ、d払いの利用率の高い事業者を選定し、利用開始した。
総合評価		B	A	A			R4	新たに2決済事業者を追加し、支払手段の選択肢が増えたことから、市民の利便性向上が図られた。

No.8	20	証明発行手数料等のキャッシュレス化	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	<ul style="list-style-type: none"> ・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。	
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> ・普及率等を調査し、新たな決済事業者の追加を検討していく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・普及率等についての情報収集の実施 ・キャッシュレス決済とりまとめ事業者との情報共有を適宜行う。 ・利用者を対象とした利用状況調査の実施 	
	R 4	R 3と同じ	R 4年12月から利用率の高い「d払い」「楽天ペイ」の2事業者の利用を開始した。	
	R 5			
	R 6			
	【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、次回以降の窓口アンケートに利用状況調査を実施するなど市民の要望を確認の上、検討していく必要がある。また、証明取扱所等の拡充については引続き現状把握を行っていく。				
特記事項	R 4年度からは「d払い」「楽天ペイ」の決済事業者を追加した。R 4年5月に実施した窓口アンケートでは、支払方法について「満足・やや満足」との回答が91.4%（未回答6.8%）となり、おおむね満足度の高い結果となった。			

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		⇒		⇒		⇒		
		工程どおり		工程どおり		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	市内全域へ屋外スピーカーを拡充整備			(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 ・屋外スピーカーの音質改善			(新)平時運用を開始し、町内会に個別説明を実施した。(新)試験放送やアンケート調査を基に、チャイム音や音量などの改善を行った。					
		④	戸別受信機配布の継続			(継)申請を随時受付し、配布を継続した(約200台)					
		⑤	戸別受信機による放送内容の拡大検討			(新)情報発信の強化と利便性向上のため、戸別受信機による放送内容の拡大を検討し、R4年4月から気象警報、警報予告、行政放送を新たに放送する。					
	R4	⑥	屋外スピーカーにより交通安全や選挙投票等の重要な行政情報を発信する。			(新)交通安全・選挙等の行政情報を36回、地域に係る情報を12回及び希望の鐘を毎日放送した。					
		⑦	戸別受信機について前年並み(200台)に新規配布する。			(継)随時申請を受け付け、172台の受信機を配布した。					
		⑧	R4年度からの戸別受信機の放送内容について市民へ周知し運用する。			(新)気象警報発表や警報予告等を戸別受信機で放送することをチラシで周知し、運用した。					
	R5	⑨	効果・効率的な情報発信に配慮しつつ、屋外スピーカーの平時利用を継続する。								
		⑩	戸別受信機配布を継続し、220台を新規配布する。								
	R6	⑪	戸別受信機による放送内容について、更なる拡大を検討する。								
		⑫	⑨と同じ								
		⑬	⑩と同じ								
	⑭	⑪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	2	2	-	-	R4	当初工程どおりに取組を実施した。				
	連携度	3	3	3	-	-	R4	関係部局や町内会と連携・協議の上、放送内容の拡充を図った。				
	効率性	2	2	3	-	-	R4	屋外スピーカーにあわせ戸別受信機の発信を拡大することで、より確実に情報を届けることが可能になった。				
	創造性	3	3	2	-	-	R4	屋外スピーカーと戸別受信機の組み合わせにより、効果・効率的な発信になるよう工夫した。				
総合評価		A	A	A			R4	屋外スピーカーと戸別受信機を組合せた情報発信の拡大・工夫により、情報発信の強化が図られた。				

No.9	22	危機管理に関する情報発信の強化	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	平時利用の拡大、戸別受信機の貸与促進	関係部局や町内会と調整を図り、利用拡大を図る。また、避難行動要支援者に個別に周知するなど、戸別受信機の貸与を促進する。	
	R 4	放送内容の改善、戸別受信機の貸与促進	<ul style="list-style-type: none"> 聞き取りやすさに配慮し、放送内容を簡略化 戸別受信機の放送内容拡大により利便性を向上 	
	R 5	R 4 の考え方を基本に更なる取組を推進する。		
	R 6	R 5 と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
災害時に逃げ遅れの可能性のある避難行動要支援者に対し、戸別受信機を無償で貸与している。要支援者にとって戸別受信機は重要な情報取得ツールとなり得ることから、改めて対象者に周知するとともに、戸別受信機による発信内容の検討を重ね、情報発信の強化を図る。				
特記事項	地域からは、屋外スピーカーによる行事等の発信希望が一定あることから、引き続き平時利用を充実させていく。また、防災行政無線の課題として、屋外スピーカーの音達改善が懸案となっており、補完機能としての戸別受信機及び防災メールの活用促進を図る。			

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 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	市民周知の検討・実施 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 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	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習の開催(年1回) (新)出場件数・動向の分析を行った。			
	R3	②	①と同じ	(継)普通、一般救命講習の実施(年37回) (継)応急手当普及員再講習の開催(年1回) (継)出場件数・動向の分析を行った。 (継)予防救急の重要性に関するリーフレット配布及びポスター掲示等の市民周知を行った。			
		③	#7119の調査・研究	(新)札幌市のデータでは#7119導入後、軽症者の割合が減少していることを確認した。 (新)#7119の導入については、総務省検討会から都道府県単位が中心となることのできるの答申を確認した。今後は、苫小牧市として北海道の動向を注視し、導入した場合の費用対効果についても引き続き調査・研究を行う。			
	R4	④	①と同じ	(継)普通、一般救命講習の実施(年91回) (継)応急手当普及員養成講習の開催(年1回) (継)応急手当普及員再講習の開催(年1回) (継)出場件数・動向の分析を行った。 (継)予防救急の重要性に関するリーフレット配布及びポスター掲示等の市民周知を行った。 (新)防災協力自動販売機での救急医療週間の広報のほか、広報とまこまいにスマホアプリ「Q助」を掲載した。 (新)レッドイーグルス北海道との包括連携協定を活用し、ホームゲームで「Q助」のリーフレットを配布し、周知を行った。			
		⑤	③と同じ	(新)総務省消防庁から#7119の説明を受けた。			
		⑥	①と同じ				
	R5	⑦	スマートフォンアプリ「Q助」の更なる周知				
	R6	⑧	①と同じ				
		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	2	2	-	-	R4 当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	2	3	-	-	R4 ・消防団に蘇生ガイドライン2020の変更点を解説し、指導の統一を図った。 ・患者等搬送事業に基づく講習を介護タクシー業者に実施した。
	効率性	3	2	2	-	-	R4 応急手当普及員を増加させた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4 乳幼児対象の救命講習(パパママ救急隊員養成講習)を試行した。
総合評価		B	B	B			R4 コロナ禍だったが、適正利用の推進につながる応急手当普及啓発活動を継続できた。

No.9	23	救急車適正利用の推進	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	コロナ禍で出動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動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		
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> ・ R 2と同じ ・ 適正利用の広報に工夫が必要 ・ #7119の課題の精査。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出場内容の分析を継続して行っている。 ・ 応急手当普及員、救急協力者に対する消防長表彰を行い、新聞記事で広報を実施した。 ・ #7119については、国及び北海道からの情報収集を継続している。 		
	R 4	<ul style="list-style-type: none"> ・ R 3と同じ ・ 普通救命講習会の需要が大きいため、感染対策を行い予定どおり実施したが、R 5年5月の新型コロナウイルス感染症の感染症法上の5類変更に伴い、講習内容の変更を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出動件数の分析を継続して行う。 ・ 本市の感染対策方針に追従し、感染対策の段階的な緩和を整理することとした。 		
	R 5	R 4と同じ			
	R 6	R 4と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
	4月から翌年2月までの11か月間の救急件数について、H31年度からR 3年度までの3か年を比較した結果、R 2年度には減少傾向がみられたが、R 3年度には新型コロナウイルス感染症の拡大前と同程度の件数になった。しかし、R 4年の救急件数が15.1%増（R 3年1月～12月比）であり増加の原因については、高齢化が要因と考える。				
特記事項	<p>2年ぶりに応急手当普及員養成講習を開催し、3日間で6企業7人の申込があり、応急手当の重要性を理解している企業が多いことがわかった。また、乳幼児対象の救命講習（パパママ救急隊員養成講習）を試験的に開催したところ、問い合わせが多く来年度は開催回数を拡大して継続する。包括連携協定の活用について、レッドイーグルス北海道の協力によって、1人でも多くの方々に適正利用、スマホアプリ「Q助」の周知ができたと考える。</p> <p>総務省消防庁の担当職員から実施実態の調査や実施主体について改めて説明を受け、主体が都道府県にあることを確認したことから、引き続きその動向に注視していく。</p>				

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 工程どおり	サービス等の運用、効果検証 工程どおり	⇒ 効果検証、取組終了	⇒ 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 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 多言語サービスについての効果の検証	(継) 継続して運用中 (R3年度利用実績なし)				
		⑤ 庁内の関係部署や関係団体と協力したNET119の周知	(継) 新規登録2件：合計登録数7件 (3月15日現在で利用実績なし)				
		⑥ ボイストラについて効果の検証	(継) 1回使用した (ベトナム語)。保健所からの指示を本人に正確に伝達できた。				
		⑦ ④と同じ	(継) 継続して運用中 (R4年度利用実績なし) (新) 外国人避難所体験の機会にサービスの説明を行った。				
	R4	⑧ 庁内の関係部署や関係団体と協力したNET119の周知及び効果の検証	(継) 関係部署及び団体と情報交換を密に実施 団体会合機会に説明し、5人の登録増となった。				
		⑨ ⑥と同じ (取組終了)	(継) 継続して運用中 (R4年度利用実績なし) (新) 外国人避難所体験の機会にサービス内容について実演した。				
	R5	⑩					
R6	⑪						
取組終了の場合記入 →							令和5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	2	2	-	-	R4 継続して運用中
	連携度	2	2	3	-	-	R4 市関係部署を通じて苫小牧聴力障害者協会に対しNET119の説明会を2月に実施し登録を呼びかけた。
	効率性	2	2	2	-	-	R4 円滑な市民対応及び迅速な出動が可能となっている。また、NET119の登録者が増えており一定の成果が得られた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4 総務省消防庁からの指導に対応できている。
総合評価		B	B	B			R4 外国人や障がい者に対応できるよう体制は確立しており、本取組において目標である対応力向上は概ね達成した。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.9	24	外国人及び聴覚・言語機能障がい者への対応力向上	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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	
	R 3	新たな障がい者の方へのNET119の周知	関係部署と協力し、ホームページの紹介や紙媒体を配布した。	
	R 4	新たな広報手段の検討	苫小牧聴力障害者協会に対しNET119の説明会を行った。	
	【上記のうち、特記すべき事項】			
①登録情報に変更がある場合は、変更手続をするように登録者に周知した。また、定期的に登録情報の確認をするように計画している。 ②R 8年度から高性能指令システムの共同運用が計画されており、各消防本部と連携し運用について検討していく。				
特記事項	NET119は事前登録制で、聴覚・言語機能障がい者の方がスマートフォン等から音声を用いることなく文字情報のみで簡単に通報できる仕組みとなっている。また、外国人の方への対応は、多言語通訳サービスによる通訳を介した三者通話での円滑な救急車等の手配、多言語音声翻訳アプリ「ボイストラ」を使用したコミュニケーションによる迅速な現場対応を実施できる。			

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	I C T	人材育成
			○				
工程表 (予定含)	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度		
	町内会加入啓発、町内会合同事業促進補助金などの検討・実施 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	補助金などの効果検証、見直しの検討 補助金などの効果検証、見直しの検討、各町内会の実態把握、先進的な活動報告会等の企画 工程どおり	町内会合同事業促進補助金などの見直し		
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)】			
	R 2	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。			
	R 3	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	(継)共同住宅の新築の際に、建築施工主に対して入居者への町内会加入案内等を依頼し、町内会に対して施工者の建設概要等の情報提供を行った。			
		⑤	新型コロナウイルス感染症の状況を注視し、適宜、町内会に町内会合同事業促進補助金の周知・活用を促す。	(継)新型コロナウイルス感染症の影響により、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。各町内会に対しては、定期総会や役員会等の開催手法に関する助言を行った。また、町内会活動再開への参考となるよう、他町内会の活動を紹介する町内会向け広報紙を配付し、情報提供を行った。			
		⑥	I C Tを活用したオンライン化の取組支援	(新)町内会連合会がインターネット・SNSの活用に関するアンケートを実施し、SNSを活用した研修会や相談会の開催を希望する回答が多数あったことから、町内会連合会とともに研修会等の次年度開催に向けた準備を行った。			
	R 4	⑦	④と同じ	(継)共同住宅の新築の際に、建築施工主に対して入居者への町内会加入案内等を依頼し、町内会に対して施工者の建設概要等の情報提供を行った(32件)。			
		⑧	⑤と同じ	(継)各町内会の活動が一部の再開にとどまっていることから、町内会活動再開への参考となるよう、他町内会の活動を紹介する町内会向け広報紙を6回配付し、情報提供を行った。			
		⑨	⑥と同じ	(新)町内会連合会が町内会役員を対象に、I C T推進室が主催するスマホセミナーへの参加の募集を行い、延べ75人が受講した。 (新)町内会におけるSNS活用に関するガイドを作成し、町内会に配付した。			
	R 5	⑩	④と同じ				
		⑪	⑤と同じ				
	R 6	⑫	各町内会の実態把握、先進的な活動報告会等の企画を行う。				
		⑬	④と同じ				
		⑭	⑤と同じ				
	⑮	⑥と同じ					
取組終了の場合記入 →							令和 年 月取組終了

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.10	25	-	確認時期	令和4年度末
-------	----	---	------	--------

取組に対する 自己評価		R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	2	-	-	R4	町内会活動の一部再開の動きが出ている中で、活動を行うための情報提供や、SNSを活用した研修会を開催した。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	町内会連合会と連携し、可能な取組を実施した。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	加入促進や町内会との連携は継続的に取り組んでいる。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	町内会活動におけるICTを活用したオンライン化の取組支援を行った。
総合評価		B	B	B			R4	町内会活動の一部再開の動きが出ているが、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
	R 2	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であった。	活動が制限された中での、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。
	R 3	前年度に引き続き、新型コロナウイルスの収束が見通せない状況であり、事業実施は困難であった。また、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。	町内会活動が制限された中で、活動再開への参考となることを目的として、各町内会の活動等を紹介する町内会向け広報紙の配付を開始した。
	R 4	新型コロナウイルス感染症による影響が長期化している中、各種取組を効果的に町内会活動の活性化につなげていくための検討が必要となる。	新たな町内会活動への支援として、ICTを活用したスマホセミナーを開催したほか、SNS活用に関するガイドの配付を行った。
	R 5	R 4と同じ	
	R 6	R 4と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
町内会の規模・加入率・事業内容がそれぞれ異なっており、新しい活動スタイルをどのように確立していくかということが今後の課題である。			

特記事項	<p>新型コロナウイルス感染症に伴う行動規制が緩和されたこともあり、各町内会の活動が一部再開の動きが見られる。昨年度に引き続き、他町内会の活動等について情報提供を行う広報紙を隔月で配付し、好評を得ている。</p> <p>また、新たな町内会活動への支援として、ICTを活用したスマホセミナーを開催し、多くの町内会役員に参加いただいたほか、SNS活用に関するガイドの配付を行い、町内会活動の活性化につながる取組を継続していく。</p>
------	---

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 (予定含む)	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 工程どおり		総合管理計画の推進 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	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て、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	公共施設等総合管理計画の見直し				(新)計画を見直し、【改訂版】を策定した。					
		⑤	①と同じ				(継)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3%縮減 《R3》1.9%(用途廃止施設含む:4.0%)					
		⑥	②と同じ				(継)公共施設マネジメントシステムの運用を開始して、決算や点検等のデータを入力・管理している。					
	R4	⑦	①と同じ				(継)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3%縮減 《R4》3.3%(用途廃止施設含む:5.4%)					
		⑧	公共施設カルテの更新				(新)施設所管課への公共施設カルテの照会及び更新を行った。					
		⑨	公共施設独自点検の実施				(新)施設所管課への独自点検の依頼及び取りまとめを行った。					
	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	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり取組を行うことができた。				
	連携度	3	3	3	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	個別施設計画を踏まえて、計画の見直しを行い、その実績を管理しているため。				
総合評価		B	B	B			R4	公共施設等総合管理計画を踏まえた取組を工程表どおりに行うことができた。				

No.11	26	公共施設等総合管理計画の推進	確認時期	令和4年度末	
取組上の等 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		
	R 2	全ての施設に個別施設計画を策定する。	<ul style="list-style-type: none"> 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 		
	R 3	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。	<ul style="list-style-type: none"> 施設所管課と見直しに向けた意見交換の実施 計画見直しの実施 		
	R 4	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。	用途廃止施設の方向性について、施設所管課と協議の実施		
	R 5	R 4と同じ			
	R 6	R 4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、R 8年度までに延床面積を3%縮減すること。 				
特記事項	見直し後の公共施設等総合管理計画を踏まえ、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 (予定含む)	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		工程どおり	工程どおり	工程どおり	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			(継)分譲地に限らず、未利用地に関しても積極的に要望や条件等を各関係部署と整理しながら売却を促進することができた(365,947千円)。			
		⑤	②と同じ			(継)個々の案件に応じた条件等を検討しながら、貸付を行った(46,724千円)。			
		⑥	③と同じ			(継)HP、分譲パンフレットのデザイン更新、分譲価格改定時に民間不動産事業者に分譲パンフレットを送付した。 (継)HP上での未利用地公開を継続した。			
	R4	⑦	①と同じ			(継)分譲地に限らず、未利用地に関しても積極的に要望や条件等を各関係部署と整理しながら売却を促進することができた(280,292千円)。			
		⑧	②と同じ			(継)個々の案件に応じた条件等を検討しながら、貸付を行った(45,570千円)。			
		⑨	③と同じ			(継)分譲価格改定時に民間不動産事業者に分譲パンフレットを送付した。 (継)HP上での未利用地公開を継続した。			
	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		

No.11	27	公有財産の売却促進及び有効活用	確認時期	令和4年度末
-------	----	-----------------	------	--------

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	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	3	3	-	-	R4	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1.9億円に対し、約2.8億円の収入となった。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	個々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	A	A			R4	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。	要望に対する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	HPの更新や民間不動産事業者に分譲パンフレットを送付する等、売却や貸付の要望に対応できる環境を整え、個々の案件に応じた条件等の検討を行った上で、売却や貸付につなげることができた。
	R4	①R2と同じ ②HP上での未利用地公開を継続したことにより、問い合わせがあったものの、売却や貸付にはつながらなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・HPの更新や民間不動産事業者に分譲パンフレットを送付する等、売却や貸付の要望に対応できる環境を整え、個々の案件に応じた条件等の検討を行った上で、売却や貸付につなげることができた。 ・HPで公開した未利用地については、改めて条件等の整理検討を行うこととした。
	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	前年度同様HP上で未分譲地の公開を行ってきたことに加えて、分譲価格改定時に民間不動産事業者へ分譲パンフレットを送付したことにより、分譲や貸付について多くの問い合わせがあったが、未分譲地公開の取組については結果に結びつかなかったため、改めて条件等の検討を行うこととした。
------	--

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	在り方の検討 工程どおり	方向性の明示 工程見直し	方向性の明示 工程見直し	施設の廃止、経過措置の実施		
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 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。			
	R2	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。		(継)市内の民間動物火葬場への聞き取りを実施するとともに、動物愛護団体の意見も参考に、廃止に向けて市民サービスの在り方を検討した。			
		④ 先進自治体の事例研究の推進		(継)道内他市への調査を行い、各市の動物火葬場の設置、廃止状況等を確認した。 ・収集した事例を検証した上で、本市動物火葬場について、廃止の方向で検討した。			
	R4	⑤ これまでの検討を踏まえた施設の廃止		(新)9月議会厚生委員会で施設の廃止方針を報告した。 (新)2月議会厚生委員会で、廃止に向けた経過措置案を報告した。			
	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	3	3	-	-	R4 廃止に向けた経過措置等について方針決定した。
	連携度	1	2	3	-	-	R4 関係部署と意見調整を図った。
	効率性	1	1	1	-	-	R4 廃止に向けた経過措置等の方針決定した段階であるため、コスト削減には至っていない。
	創造性	1	2	2	-	-	R4 廃止に向けた経過措置等の方針決定した段階であるため、創造性の創出には至っていない。
総合評価		C	B	B			R4 廃止後の方向性は決定したが、市民理解を得る等の課題が残っている。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.11	28	動物火葬場の在り方の検討	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	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のか。	先進事例等を参考にしながら課題を整理する。		
	R 3	廃止に向けた具体的な作業内容、工程の検討、関係者への報告、市民周知をどのように進めるか。	動物火葬場廃止に向けた考え方を整理し、R 4年度に議会関係者への報告、市民周知等を図る。		
	R 4	当該施設廃止に伴い市民サービスを低下させない仕組みの実行	当該施設廃止に伴い市民サービスを低下させない経過措置等の仕組みについて方針決定		
	R 5	経過措置等について市民周知			
	R 6	経過措置等の実施後、廃止			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
	施設の廃止に伴い、引き続き一定期間の経過措置や飼い主の心情に配慮した対応を行っていく。				
特 記 事 項	動物火葬場の廃止と経過措置等について方針を決定した。 今後は市民サービスを低下させない経過措置等について、SNS等各種媒体を活用して市民周知を図ることにより理解を得ていく。				

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)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	みその・しみず新園舎建設など 工程どおり		みその・しみず統合、ひまわり民間移譲 工程どおり		いとい北新園舎設計 旧みその保育園園舎の整理、取組終了 工程見直し		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			(新) R3年4月に新園舎を開園した。			
		⑤	ひまわり保育園移譲完了 ひまわり保育園園舎解体			(新) R3年4月に民間移譲を行い、R4年2月に解体工事を完了した。			
		⑥	いとい北保育園の改修の基本プランの検討			(新) R4年3月まで内部で基本プランについて検討したが、プラン策定までには至っていない。			
	R4	⑦	旧みその保育園園舎の整理検討			(新) 解体設計前の売却に向けて、今後のスケジュール調整を実施(6月)。			
		⑧	いとい北保育園改築の検討			(新) 公立保育園は東西2園を維持し、民間移譲・統廃合等が完了した。今後は、建設用地確保状況等を勘案しつつ、計画的に実施していくこととし、いとい北保育園の建替を行う。			
		⑨	旧みその保育園園舎及び土地の売却に向けた準備と売却 (取組終了)			(新) 園舎内の備品等の処分及び園舎等の売却を実施した。			
	R5	⑩							
R6	⑪								
取組終了の場合記入 →					令和5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	2	2	-	-	R4	いとい北保育園の園舎建替用地の確保に遅れが生じているが、公立保育園2園の維持など方向性を決定、中長期的な取組へと移行することとした。
	連携度	3	2	2	-	-	R4	旧みその保育園園舎及び土地の売却に向けて、地域住民との協議や関係課との連携がスムーズに行われた。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	人員・施設配置の方向性を整理し、公立保育園2園での事業継続とした。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	人員配置の適正化により、地域子育て支援事業(子育てルーム開設)を拡充できた。
総合評価		B	B	B			R4	公立保育園の統廃合や移譲等が完了し、人員・施設配置の適正化が図られた。

No.11	29	市立保育園の効率的な運営に向けた取組	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	いとい北保育園改修にあたっての施設規模	保育需要の増加と、待機児童の解消が進んでいない状況を踏まえ、適正規模の見定めについて慎重に判断しなければならない。	
	R 4	いとい北保育園建替にあたっての用地確保	想定される施設規模に見合った建設用地を確保していく。	
	【上記のうち、特記すべき事項】			
特記事項	公立保育園の統廃合・民間移譲によって、人員配置等の効率化が図られた。今後は、東西2園の公立保育園の役割を認識し、実施事業を精査、計画的に施設整備を実施していく。			

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	⇒			
	工程どおり	工程どおり	維持管理体制の検討	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	(新)現状の公園維持管理の手法と、試案した公園維持管理手法との比較検討を行ったが、現状と比較して維持管理費用や実現性等の課題があった。			
	R4	④	民間委託などを含めた維持管理体制について検討	(新)R5年度の任期付職員の応募状況を把握し、現時点の方向性をまとめた。			
	R5	⑤	④と同じ				
	R6	⑥	公園維持管理手法の方向性を明示する。				
				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	2	2	-	-	R4	現時点での取組の方向性をまとめた。
	連携度	2	2	2	-	-	R4	他部署との連携は想定していない。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	公園パトロール業務を民間委託した場合の費用の比較検討を行った。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	R5年度の任期付職員の応募状況を把握し、民間委託した場合との比較検討を行った。
総合評価		B	B	B			R4	R5年度の任期付職員の応募状況を把握し、現時点の方向性をまとめた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.11	30	公園の維持管理手法の在り方の検討	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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	試算に対して、具体的な維持管理費用の算出	
	R 3	試算を踏まえて、今後の維持管理手法の検討が必要	維持管理費用や実現性等の課題について、引き続き検討を行う。	
	R 4	職員の高齢化や令和5年度から任期付職員の労働時間短縮に伴い収入が減少する状況の中で、将来的に後継者となる人材が確保できるのかを見極めが必要	R5年度の任期付職員の募集状況を把握するとともに、民間委託などを行った際の財政効果などの検討を行った。	
	R 5	民間委託による市民サービスの向上等、費用対効果を含めた検討が必要		
	R 6	R5と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
現時点では現状の任期付職員による公園パトロール業務を継続することが望ましいと考えているが、今後、人材確保が難しくなる場合を想定した維持管理体制の検討を引き続き行う。				
特記事項	民間委託を行った場合には現状より維持管理費用が増大することや、業務に当たる人材が確保できていることから、現時点では現状の体制で公園パトロール業務を継続することが望ましいと考えるが、今後の人材確保が困難になることを想定した維持管理体制について、引き続き検討を行う。			

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 (予定含む)	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 工程どおり 整備計画の推進、借上型住宅制度の検討	⇒ ⇒ 工程見直し	整備計画の推進、借上型住宅制度の導入 ⇒ 整備計画の推進、借上型住宅制度の導入検討	整備計画の推進		
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	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	(継)新築2棟(うち1棟はR4年度完成予定)、改修1棟、解体6棟を実施			
		④	②と同じ	(継)対象地区で借上げが必要となる住宅戸数等を精査する中で、制度の必要性を検討した。			
	R4	⑤	①と同じ	(新)新築2棟(うち1棟はR5年度完成予定)、改修3棟、解体2棟を実施 (新)当初計画の策定5年目にあたり整備計画の見直しを実施し、目標管理戸数はR19年度に約5,000戸で据え置きとした。			
		⑥	②と同じ	(継)対象地区の入居者の移転先についてシミュレーションを行った結果、現在確保している政策空家の戸数で充足する見込みとなったため、制度導入を当面見送ることとした。			
	R5	⑦	①と同じ				
		⑧	②と同じ				
	R6	⑨	①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	進捗度	R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
		2	2	2	-	-	R4 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、整備計画の見直しにおいて入居者の移転先を確保する見通しが立ったため、導入を見送る。
	連携度	2	2	2	-	-	R4 建築部門と連携して事業を実施した。
	効率性	2	2	2	-	-	R4 整備計画に基づき、管理戸数適正化の取組を進めることができた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4 整備計画に基づいた内容で実施した。
総合評価		B	B	B			R4 整備計画に基づく住宅整備を着実に進め、管理戸数の適正化に努める。借上型住宅制度については、政策空家の戸数の推移を注視しながら、導入必要性の検討を継続する。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.11	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	確認時期	令和4年度末
取組上の等 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	実施予定時期が変更となったことにより、借上予定戸数が年々減少しているため、制度の必要性については慎重な判断が必要となる。	借上型市営住宅制度については、対象地区住宅の入居状況を適宜把握し、制度実施に伴う経費等のシミュレーションを行う。	
	R4	R4年度に実施する整備計画の見直しにおいて、入居者の移転シミュレーションを行い、借上型住宅の導入について検討する。	シミュレーションの結果、移転先を確保できる見通しが立ったため、借上型住宅の導入は当面見送る。	
	R5			
	R6			
	【上記のうち、特記すべき事項】			
特記事項	市営住宅整備計画の推進については、おおむね計画どおりの実施状況にあり、管理戸数は現状の6,913戸から6,863戸へと、R4年度内に50戸を削減した。			

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 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	R6年度		⇒		⇒		⇒		
	地域プランの推進、基本方針改訂等の検討		⇒		⇒		⇒		
	工程どおり		工程どおり		工程見直し				
			現状と課題に基づいた地域プラン策定の検討						
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			(継)末広町地区の校区をR4年度から苫小牧東小学校に変更した。また、転校を希望しない児童に対しては、若草小学校に残ることができるよう措置した。			
		⑤	現状分析と課題の洗い出し			(新)学校規模適正化「現状と課題」をR3年12月に作成し、今後の方向性を示した。			
		⑥	検討スケジュール作成			(新)同上			
	R4	⑦	植苗小中学校の義務教育学校移行(地域プラン)			(新)植苗小中学校の保護者や地域住民を対象に実施したアンケート調査や説明会を行い、移行について同意を得た。 (新)地域プランの策定、義務教育学校移行の方針決定、条例改正など、移行に向けた諸手続を行った。			
		⑧	次期地域プランの策定の検討			(新)美園小学校の校区の一部について、通学路の安全確保の観点から見直しを検討するため、保護者・地域住民を対象にアンケート調査を実施した。 (新)R5年度新入学生を対象に行った希望調査の結果、R5年度からの校区変更は行わず、R6年度の実施に向けて調整を進めることとした。			
	R5	⑨	⑧と同じ						
R6	⑩	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	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	学校やPTA役員、保護者、町内会との連携を行った。
	効率性	3	3	3	-	-	R4	Webアンケートを活用し、地域住民等からの情報収集・共有を効率的に行った。
	創造性	2	2	3	-	-	R4	植苗小中学校の義務教育学校への移行など、先進的な取組を実践することができた。
総合評価		A	A	A			R4	各地域の課題解消に向けて、計画的に取組を進めることができた。

No.11	32	小中学校規模適正化の取組	確認時期	令和4年度末	
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 ・適正な学校規模の維持と規模に応じた学校のあり方の検討が必要	末広町地区の校区変更を決定した。 また学校規模適正化「現状と課題」を作成し方向性を検討した。		
	R4	R3と同じ	植苗小中学校の義務教育学校への移行を決定した。 また、美園小学校の校区見直しについて検討を進めた。		
	R5	R3と同じ			
	R6	R3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	植苗小中学校の義務教育学校への移行により、小規模校のメリットを活かした学校運営を推進することができた。また、美園小学校の校区については以前より市教委や学校の問合せがあり、アンケートの結果でも賛成が多かったことから、通学路の安全確保を求める声に応えるような施策となる。校区変更の時期については、新入学生の保護者の意向を確認しつつ柔軟に対応する。				

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、契約締結	事業者選定、民間委託準備 民間委託の開始、取組終了	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。		(新)プロポーザルを実施した。より質の高い市民サービス及びコストメリットを創出するため総合窓口との包括委託とした。		
		⑤	委託に向けたマニュアルや引継資料を作成する。		(新)スムーズな引継ぎ及び市民サービスの低下を招かないよう、これまで蓄積された知識やノウハウを取り入れた精度の高いマニュアル及びFAQを作成し、委託事業者に引き渡した。		
		⑥	契約の締結		(新)契約を締結した。		
	R4	⑦	委託事業者への引継ぎの実施		(新)職員による実践研修やオペレーターの直接指導を実施した。		
		⑧	偽装請負への対策		(新)関係職員への偽装請負対策の研修を実施した。		
		⑨	委託開始 (取組終了)		(新)R5年1月に民間委託を開始した。		
	R5	⑩					
R6	⑪						
取組終了の場合記入 →				令和 5 年 1 月取組終了			

取組に対する自己評価	進捗度	2	3	3	-	-	R4	当初の工程より前倒しで行うことができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	委託への移行がスムーズに行えるよう、PT会議での協議のほか、システム関係部局等とも綿密に協議を行った。
	効率性	2	3	3	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	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	A	A			R4	包括的な民間委託により高い水準を維持したサービス提供とコスト削減を行うことができる。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.12	33	本庁舎における電話交換業務の民間委託	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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	
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> 市民サービスを後退させず、困難ケースなどにも即座に対応できるよう、精度の高い詳細なマニュアルが必要。 偽装請負とならないよう、職員の知識習得と周知が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 通常時の対応に加え、臨時・レア・問題ケース等の対応例も交え、実効性のあるマニュアルとした 委託事業者主催による偽装請負対策研修に関係職員が参加した。研修に参加できなかった職員へは参加した職員が講師になり勉強会を実施した。 	
	R 4	R 3と同じ	<ul style="list-style-type: none"> 通常時の対応に加え、臨時・レア・問題ケース等の対応例も交え、実効性のあるマニュアルとし、委託事業者に引継いだ。 関係職員への偽装請負対策の研修を行ったほか、全職員向けに周知した。 	
	【上記のうち、特記すべき事項】			
市民目線でのサービス展開が必要である。				
特記事項	市民の利便性及びサービス向上につながる体制となり、委託事業者への精度の高い円滑な引継ぎにより当初予定よりも前倒して委託を開始することができた。			

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		
	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	工程見直し	事業者選定、民間委託準備	工程見直し	民間委託の開始		
		事業者選定、民間委託準備、契約締結		民間委託の開始、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	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。			(新)プロポーザルを実施した。より質の高い市民サービス及びコストメリットを創出するため総合窓口との包括委託とした。			
		⑤	委託に向けたマニュアルや引継資料を作成する。			(新)スムーズな引継ぎ及び市民サービスの低下を招かないよう、これまで蓄積された知識やノウハウを取り入れた精度の高いマニュアル及びFAQを作成し、委託事業者に引き渡した。			
		⑥	契約の締結			(新)契約を締結した。			
	R4	⑦	委託事業者への引継ぎの実施			(新)委託事業者への引継ぎを行った。			
		⑧	偽装請負への対策			(新)関係職員への偽装請負対策の研修や全職員向けの周知を実施した。			
		⑨	委託開始 (取組終了)			(新)R4年10月から民間委託を開始した。			
	R5	⑩							
R6	⑪								
	取組終了の場合記入 → 令和4年9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	3	3	-	-	R4	当初の工程より前倒しで行うことができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	委託への移行がスムーズに行えるよう、PT会議での協議の他、システム関係部局等とも綿密に協議を行った。
	効率性	2	3	3	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	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	A	A			R4	民間委託により高い水準を維持したサービス提供を行うことができる。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.12	34	本庁舎における総合案内業務の民間委託	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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	
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> 市民サービスを後退させず、困難ケースなどにも即座に対応できるよう、精度の高い詳細なマニュアルが必要。 偽装請負とならないよう、職員の知識習得と周知が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 通常時の対応に加え、臨時・レア・問題ケース等の対応例も交え、実効性のあるマニュアルとした 委託事業者主催による偽装請負対策研修に関係職員が参加した。研修に参加できなかった職員へは参加した職員が講師になり勉強会を実施した。 	
	R 4	R 3と同じ	<ul style="list-style-type: none"> 通常時の対応に加え、臨時・レア・問題ケース等の対応例も交え、実効性のあるマニュアルとし、委託事業者へ引継ぎした。 関係職員への偽装請負対策の研修を行ったほか、全職員向けに周知した。 	
	【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	総合案内とフロアマネージャーの融合が図られ、市民の利便性並びにサービス向上につながる体制となる。委託事業者への精度の高い円滑な引継ぎにより当初予定よりも前倒して委託を開始することができた。			

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		
	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		工程見直し		工程見直し				
			事業者選定		民間委託の開始・更新、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	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			(新) 仕様書の作成を完了した。			
		④	事業者選定・契約			(新) プロポーザルを実施し、受託事業者を決定したほか、契約を締結した。			
		⑤	受託事業者への引継開始			(新) 業務の引継ぎを開始した。			
	R4	⑥	フロアレイアウトの変更			(新) 受託事業者との執務エリアの明確化を図るため、保険年金課のフロアレイアウトを変更した。			
		⑦	民間委託リハーサル			(新) 本格稼働を見据えたリハーサルを実施した。			
		⑧	民間委託の開始・更新 (取組終了)			(新) R4年10月から民間委託の開始・更新を実施した。			
	R5	⑨							
R6	⑩								
	取組終了の場合記入 → 令和4年9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	2	2	-	-	R4	工程どおりに委託を開始した。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	関係部署と連携し、一体的に委託実施に向けた準備作業を実施した。
	効率性	3	3	3	-	-	R4	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実施した。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	業務委託開始に伴い、委託範囲外の業務についても手順等を見直したことで、業務の効率化・簡素化を図った。
総合評価		A	A	A			R4	工程どおりR4年10月から委託を開始することができた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.12	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	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> ・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わたるため、負担割合や支払方法を検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現行業務の繁忙と重なり、職員の業務負担が大きくなる時期もあったが、業務の効率化や事務分掌の調整等により、大きな問題はなく経過している。 ・委託費用の支払方法については、各特別会計から一般会計に対し負担金を支払う形とすることに決定した。 	
	R 4	現行業務と並行して受託事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。	<ul style="list-style-type: none"> ・受託事業者と定期的に打合せを実施し、委託開始に向けた進捗状況や課題を整理し、当初の予定どおり、R 4年10月から委託を開始することができた。 	
	R 5	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。		
	R 6	R 5と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
窓口業務の委託後も最終的な審査・決定行為は市側に残るため、市職員のノウハウが失われることはないが、窓口業務を行う機会を確保する等、スキル低下を防ぐための対策を検討する必要がある。				
特記事項	<p>本取組は、民間事業者のノウハウを活用した市民サービスの向上のほか、業務の委託により5年間で約2億円の財政効果を見込んでおり、行政費用の抑制にも寄与した取組であったと考える。今後も窓口運営業務の順次見直しを実施しながらより良い市民サービスを提供していく。</p>			

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 工程どおり	事業者選定、民間委託の開始 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	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。			
	R2	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	畜犬登録システム構築事業の予算化、仕様書の作成等	(新)畜犬登録等に関して協議を進めた結果、一定の条件を満たすことで総合窓口で対応が可能である旨の回答を得た。 ・引き続き委託に向けた仕様書、システム構築業務の予算化に向けた作業を進め、予算を確保した。			
	R4	④	民間委託決定・開始 (取組終了)	(新)新システムを構築し、登録データの移行を行った。 (新)R5年1月から新システム運用及び総合窓口での対応を開始した。			
	R5	⑤					
	R6	⑥					
				取組終了の場合記入 → 令和5年1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	2	2	-	-	R4	当初の計画どおり新システムの運用及び総合窓口における対応を開始した。
	連携度	2	2	3	-	-	R4	窓口サービス課、総合窓口業務受託者との連携で新システムの運用が実現した。
	効率性	1	3	3	-	-	R4	新システム、総合窓口対応により市民サービス向上、業務効率の改善が図られた。
	創造性	1	2	3	-	-	R4	住基と連携した新システムで登録情報の確認ミス防止、対応時間短縮が実現した。
総合評価		C	B	A			R4	運用開始により取組終了。新システム、総合窓口対応開始で市民サービスの向上と業務効率の改善が実現した。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.12	36	畜犬登録・狂犬病予防注射済票の交付事務の民間委託	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	畜犬登録に伴う鑑札交付及び狂犬病予防注射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。	
	R 3	市民サービス確保の観点から、市内動物病院における登録等の継続、年度末等の総合窓口繁忙期に、畜犬登録のみを目的に来庁した市民や、一度の複数に登録を行う事業者を長時間待たせることがないよう対応の検討が必要	総合窓口の繁忙期等に、畜犬登録のみを目的に来庁する市民の待ち時間短縮を図る仕組みを構築する。	
	R 4	R 2と同じ	R 2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】			
特記事項	民間委託に必要な新システムの構築が完了し、本格運用を開始した。総合窓口での手続及び案内等により、所管部署での市内転居者の事後対応等が減少するとともに、新システムによって飼い主情報の確認や変更手続に要する時間が短縮されることとなり、市民サービスの向上、業務効率の改善が図られた。			

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	
	先進自治体の調査、業務範囲等の検討	工程見直し	業務範囲等の検討、方向性の明示	工程見直し	検討結果による	工程見直し	⇒	⇒
	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		事業者との協議、業務範囲等の検討、一部業務の民間委託		仕様書等作成、事業者選定、契約締結、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	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。	(新)事業者との協議及び業務分析を進め、委託化する業務範囲等を決定した。 (新)委託化の参考として先進自治体の視察を実施した。				
		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。	(新)高額介護サービス決定通知の封入封緘業務を民間委託した。 (新)ケアプラン点検業務を民間委託した。				
		⑥	介護保険の窓口業務等の委託化に向け、プロポーザル実施の準備を進める。	(新)委託化に関する方針及び工程を決定した。 ・プロポーザルの実施に向け仕様書等の作成に着手した。				
	R4	⑦	介護保険の窓口業務等の委託化に向け、仕様書等を作成するとともに、プロポーザル実施の準備を進める。	(継)窓口業務を含む介護保険業務委託に係る仕様書等を作成し、民間委託に係る費用の予算措置を実施した。				
		⑧	公募型プロポーザルにより委託事業者を選定し、R5年1月までに委託契約を締結する。	(新)公募型プロポーザルを行い、受託候補者を特定して契約を締結した。				
		⑨	介護保険の窓口業務等の委託実施に向け、月1回以上の受託者との定例会議を開催するなど、業務の準備・引継ぎを進める。	(新)準備・引継ぎを開始した。 ・受託者との定例会議を開催(5回)し、業務内容の確認やマニュアル作成作業を実施した。				
	R5	⑩	⑨と同じ					
		⑪	執務室レイアウト等の変更、市民周知					
	R6	⑫	民間委託の開始					
	⑬							
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了				

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.12	37	介護保険業務の民間委託の検討	確認時期	令和4年度末
-------	----	----------------	------	--------

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	3	3	-	-	R4	窓口業務を含む介護保険業務の民間委託に向けた準備を前倒して進めた。
	連携度	2	3	3	-	-	R4	窓口業務等の委託化に向け、関係部署との情報共有及び協議を進めた。
	効率性	3	3	3	-	-	R4	業務委託の実施により、職員の業務の効率化が図られた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	窓口業務を含む介護保険業務の民間委託に向けた準備を前倒して進めた。
総合評価		A	A	A			R4	R5年10月からの窓口業務等の民間委託に向けた準備を前倒して進めている。

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	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。
	R3	R2と同じ	R2と同じ
	R4	R2と同じ	仕様書等における業務範囲等は定めたが、準備・引継期間において、決定した委託事業者と、より詳細な業務の切分け等の協議を進める。 実務に当たる委託従事者への引継ぎや教育訓練を十分に実施する必要がある。
	R5		
	R6		
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	介護保険業務の特性上、業務フローが複雑化しやすいことが判明したが、今後の高齢者の増加を見据え、介護保険に係る定型的な業務をできるだけ委託化する業務範囲に含めることできるように検討を進めた。窓口業務を含む介護保険業務の民間委託については、R5年10月からの委託開始を決定し、公募型プロポーザルによる事業者選定に向け、仕様書等の作成や予算措置を行った。
------	--

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		⇒		⇒			
	工程どおり		工程どおり		工程見直し		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	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ている。					
	R3	④	児童手当現況届及び決定通知発送のため、印刷及び封入封緘業務の民間委託を実施する。				(継) 現況届11,641件、決定通知11,076件の印刷及び封入封緘業務で約665時間(11,641件×120秒、11,076件×90秒)の作業時間削減につながった。					
		⑤	RPA等を活用して、効率的に児童手当における年金情報照会を実施する。				(継) 年金情報照会については、RPAではなく総合行政システム内の機能で代用し、約370時間(11,076件×120秒)の作業時間削減につながった。 ・RPAについては効率化の手法として、制度改正等の動向も注視しつつ都度検証する。					
		⑥	その他の業務を含め将来にわたって効率的かつ安定的に運営できるよう、民間委託についての方向性を明示する。				(新) 児童手当現況届について大幅な制度改正が行われることから、委託実績のある事業者と協議しながら、委託可能業務の精査を進めている。					
	R4	⑦	④と同じ				(継) 児童手当決定通知の印刷及び封入封緘業務で約270時間(10,801件×90秒)の作業時間削減につながった。					
		⑧	⑤と同じ(3歳未満を養育する世帯)				(継) 総合行政システムを用いて照会し、約82時間(2,435件×120秒)の作業時間削減につながった。 ・RPAについては効率化の手法として、制度改正等の動向も注視しつつ都度検証する。					
		⑨	委託可能業務の再検討を行う。				(継) 委託実績のある事業者と面談等を複数回行い、委託可能業務を精査し、参考見積書の徴取及び仕様書案を作成した。					
	R5	⑩	④と同じ									
		⑪	⑧と同じ									
		⑫	委託事業者の選定を行う。									
	R6	⑬	④と同じ									
		⑭	⑧と同じ									
⑮		児童手当等の業務の一部委託を開始する。										
取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了				

No.12	38	児童手当及び医療助成等業務の民間委託の検討	確認時期	令和4年度末
-------	----	-----------------------	------	--------

取組に対する自己評価		R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	委託検討の進捗状況等について、窓口サービス課と連携を図った。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	封入封緘業務委託を継続し、業務の効率化につなげた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	窓口端末の導入継続により、窓口対応時間の削減につなげた。
総合評価		B	B	B			R4	児童手当制度改正に伴う業務体制の見直しを行いつつ、委託可能業者と協議を進める。

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
	R 2	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。
	R 3	制度改正に伴い、R 4年6月以降児童手当の現況届の提出が一部を除き不要となり、これまで想定していた入力作業等の業務委託の総量の減少が見込まれ、委託効果が更に小さくなる懸念がある。	総合窓口の業務委託に当課の入力業務を追加する等により、委託の効果を最大化すべく、業務の効率化につながる方法を引き続き検討する。
	R 4	R 3と同じ	契約期間の関係上、総合窓口の業務委託に当課の入力業務を追加することは難しく、当課のみでの契約となる。業務委託の総量の減少が見込まれるが、委託の効果を最大化すべく、業務の効率化につながる方法を委託可能業者と連携しながら引き続き検討する。
	R 5	R 3と同じ	
	R 6	R 3と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
異動や再発行等の単純な手続だけでなく、個別の事情に応じて相談支援へつなげるなど、福祉的な窓口の役割も担っていることから、業務の効率化を進めつつも支援体制をいかに確保していくかがポイントである。			

特記事項	児童手当制度改正に伴う業務体制の見直しを行いつつ、「民間に委ねることが可能なもの、民間になじむものは民間へ」の考えのもと、業務の効率化に向けて委託内容の洗い出しを行った。今後も引き続き委託可能業者と協議を進める。
------	--

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		
	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	工程どおり	事業者選定、民間委託準備	工程どおり	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。			
		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			(新)想定した委託範囲によるコストシミュレーションを実施し、委託範囲を一部とした場合でも、コスト削減の効果が認められることがわかった。			
		④	委託する範囲及び業務内容を決定			(新)宿日直、警備、郵便、修繕業務ごとに関係部署と委託の可否を協議した。市民サービスの低下を招かないよう、直営を基本としながら庁舎の部分修繕など委託可能な業務を一部委託し、業務の効率化を図る体制とした。			
		⑤	仕様書の作成等、委託に向けた準備を実施			(新)委託する業務内容及び作業量を明記した仕様書を作成した。 ・今後は、R5年4月からの委託に向けてより詳細なマニュアルを作成する予定			
	R4	⑥	事業者選定			(新)部分的な委託とし、すでに委託している中央監視業務に含めることとした。			
		⑦	引継マニュアル等の作成			(新)引継ぎマニュアルを作成した。			
		⑧	事業者への引継ぎ			(新)事業者に引継ぎを実施した。			
	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	進捗度	R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	連携度	2	3	3	-	-	R4 当初の工程どおり取組を行うことができた。	
	効率性	2	2	2	-	-	R4 関係部署との協議を経て、総合的に委託範囲を判断した。	
	創造性	1	2	2	-	-	R4 庁舎小破修繕業務を委託し、中央監視の委託業務に融合させることにより、一体的な庁舎管理体制とする。	
総合評価	C	B	B			R4	柔軟な対応が必要な宿日直は直営で残すなど、業務ごとに検証し、委託範囲を決定した。	
		C	B	B			R4	市民サービス及びコスト面からより効果が見込める委託範囲及び運営体制とした。

No.13	39	庁舎管理業務の民間委託	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	<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。 	
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> 業務内容が多岐に渡り、業務によっては市民サービスへの影響が懸念される。 郵便業務は毎日データへの入力者が変わるため、誤り易く、修正の際も修正点が見つけにくい等、作業効率が悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ及び市民サービス向上の観点からも宿日直の業務を手厚くする必要があることから、その部分は直営として重点を置いた配置を検討する。 1人を日勤で配置し、郵便業務のデータ入力、集計作業は同一人物が担うようにする。 	
	R 4	<ul style="list-style-type: none"> 業務内容が多岐に渡り、業務によっては市民サービスへの影響が懸念される。 	庁内連携を図り、夜間・休日の対応の充実により市民サービスの向上を目指す。	
	R 5			
	R 6			
	【上記のうち、特記すべき事項】			
<p>庁舎管理員業務の宿日直で対応している業務のうち、火葬許可証の発行及びそれに付随する業務は委託ができないほか、霊葬場使用料の收受や閉庁時への電話対応など、市民サービスの観点から委託になじまない業務がある。庁舎小破修繕業務を委託し、中央監視の委託業務に融合させることにより、一体的な庁舎管理体制とすることで民間委託とする。</p>				
特記事項	<p>R 5年4月から庁舎小破修繕業務等の業務を中央監視の委託業務に融合させ民間委託することで、庁内管理業務の市民対応に係る体制を充実させ、市民サービスの向上につなげる。</p>			

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	業務範囲等の検討、方向性の明示 工程どおり	検討結果による 事業者選定、民間委託準備 民間委託の開始、取組終了 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	更に業務委託範囲の検討を重ねる。	(継)業務委託の範囲を決定し、業務委託仕様書(案)を作成した。			
		④	学校、支援員、利用者に対し、説明と意見聴取を行う。	(継)関係者からおおむね理解を得られた。 ・10月小学校長会で概要説明及び意見聴取の実施 ・10~11月支援員に概要説明、アンケートの実施 ・11月支援員との個別面談の実施 ・12月利用者アンケートの実施			
		⑤	委託の方向性を明示する。	(継)民間委託導入可能と判断した。			
	R4	⑥	利用者説明会を実施	(新)委託の概要や運営内容等について利用者説明会を実施した。			
		⑦	プロポーザルによる事業者選定	(新)プロポーザルを行い、事業者を決定して契約を締結した。			
		⑧	民間委託準備 (取組終了)	(新)受託事業者との引継ぎを実施した。 (新)R5年4月1日から民間委託を開始した。			
	R5	⑨					
R6	⑩						
				取組終了の場合記入 → 令和5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	2	2	-	-	R4 当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	3	3	-	-	R4 小学校長会等の関係部署と十分に連携が図れた。
	効率性	2	2	3	-	-	R4 初年度約750万円、2年目を降1,080万円の経費削減及び時間外等を含めた業務量削減効果を見込むことができた。
	創造性	2	2	3	-	-	R4 先進都市の取組を参考に、本市の実情に照らし合わせた仕様書の作成等、より効果的な取組となるよう努めた。
総合評価		B	B	A			R4 当初の予定どおり取組むことができた。

No.13	40	放課後児童クラブ業務の民間委託	確認時期	令和4年度末
取組上の等課題	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	
	R 2	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。	
	R 3	R 2と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・10月～11月にかけて、学校と支援員に概要説明及び意見聴取を行った結果、おおむね理解を得られた。 ・12月に利用者アンケートを実施し、様々な意見があったため、R 4年度に説明会を開催し、丁寧な説明を行う。 	
	R 4	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の理解を得る。 ・プロポーザルの条件設定を整理する。 ・事業者への引継ぎを円滑に行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・7月に利用者説明会を開催した。委託の概要及び今後のスケジュールを説明し、おおむね理解を得られた。 ・8月までにプロポーザルの条件設定を整理し、実施要領及び仕様書等を作成した。 ・1月から3月にかけて事業者との引継ぎを行い、スムーズな運営開始に努めた。 	
	【上記のうち、特記すべき事項】			
民間委託導入に関する疑問点等を解消するため、利用保護者に対する説明会を平日と土曜日の夜に開催したが、参加者は約3%に留まったことから、改めて動画配信による説明会を行い、約28%の世帯に出席してもらうことができた。				
特記事項	プロポーザルによる事業者選定の結果、実績・サービス内容に優れた事業者に委託することができ、財政効果も初年度7,500千円、2年目以降10,800千円程度となるなど、民間活力の活用の目的が十分達成できたと考えている。			

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) 農業水産振興課						
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			
	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	工程どおり	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、R3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月定例会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	(新)6月定例会市議会で議決を得た。				
		⑤	指定管理者による管理運営の開始	(新)水産物部、青果部に指定管理者による管理運営を開始した。				
		⑥	花卉部民間移譲の具体的方針決定	(新)先進市場視察・関係者との意見交換を行い、市議会文教経済委員会で具体的方針の説明を行った。				
	R4	⑦	花卉部民間移譲先の選定	(新)移譲先事業者の選定を行った。				
		⑧	花卉部の民間移譲に係る議決及び条例改正	(新)R4年12月定例会市議会で議決を得たほか、関連規程を整備した。				
		⑨	花卉部の民間移譲の実施 (取組終了)	(新)R5年1月から花き部を民間に移譲した。				
	R5	⑩						
R6	⑪							
取組終了の場合記入 →				令和4年12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	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	選定委員会を経て、花き部の移譲先事業者を決定した。
	効率性	3	3	2	-	-	R4	各々の部門の市場関係者が管理運営を行うことにより、効率化が図られた。
	創造性	2	2	3	-	-	R4	移譲後は民間ならではの発想で、花の観光スポットなど花と緑が身近になるような取組が期待される。
総合評価		A	A	A			R4	工程どおり、花き部を民間移譲することができた。

No.13	41	公設地方卸売市場への民間活力の活用	確認時期	令和4年度末
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	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。	既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	<ul style="list-style-type: none"> 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な方針の決定 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度については、年度末まで職員が現地に常駐し、円滑な引継ぎを行うことができた。 花き部の民間移譲については、先進市場視察や関係者の意見交換を参考に、具体的な方針を決定した。 	
	R4	<ul style="list-style-type: none"> 花卉部の民間移譲後の市の関与 公募する応募する事業者があるのかどうか。 既存事業者への配慮について 	<ul style="list-style-type: none"> 建物は売却するが、土地は貸借することにより、移譲後も市として一定の関与することができた。 立ち上がり支援として5年間土地を無償貸付にするなど条件を整備することにより、2社の応募があった。 募集要項で、市場の継続性を重視する項目を追加した。 	
	【上記のうち、特記すべき事項】			
花きの民間移譲において、市場の継続性を重視したことにより、既存の事業者を継続して許可する協定を締結することができた。				
特記事項	<p>水産物部、青果部は昨年度指定管理者制度を導入し、コロナ禍で規模を縮小したが市場感謝祭や親子見学会などの独自事業や自主事業を行い、市民からも好評であった。</p> <p>花き部については、工程どおりR5年1月に民間移譲を行うことができた。</p>			

No.14 上下水道事業への民間活力の活用

実践項目	水道窓口課業務の民間委託											
担当部署	(水) 水道窓口課											
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		課名及びフロアレイアウトの変更		先進自治体の調査、業務範囲の検討		仕様書作成		事業者選定、契約締結			
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	関係部署等への説明・協議				(新)水道管理課給水係との統合等に向けた、部の組織改編に係る協議を継続的に実施した。					
		⑤	上下水道部フロアのレイアウト変更				(新)組織改編及び委託拡大を見込み、上下水道部フロアのレイアウトを変更した。					
		⑥	営業課の名称を「水道窓口課」に変更				(新)組織改編及び委託拡大を見込み、業務内容がより包括的にイメージできる課名に変更した。					
	R4	⑦	部内の組織改編				(継)部内の組織改編を実施した。					
		⑧	先進市への視察				(新)プロジェクトチームによる視察を2市実施した(釧路市、恵庭市)。					
		⑨	業務内容・人工の精査				(新)業務内容・工程を明記したマニュアルを統一様式で作成した。事務分掌の細分化とともに委託可否を判断し水道窓口課の人工積算を行った。					
	R5	⑩	委託範囲の決定									
		⑪	仕様書作成									
		⑫	委託料の積算及び効果額の試算									
	R6	⑬	事業者選定									
		⑭	契約締結									
⑮		受託事業者引継ぎ										
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	1	1	-	-	R4	プラン策定時の当初工程と比較すると遅れて進行している。				
	連携度	2	2	2	-	-	R4	組織改編により部署間の連携が図りやすくなった。				
	効率性	3	3	3	-	-	R4	受託事業者への引継ぎを想定したマニュアルを作成した。事務分掌の細分化による委託可否の判断及び課内の人工積算を行った。				
	創造性	2	2	2	-	-	R4	今後の取組が効率的に実施できるよう事務分掌の細分化やマニュアル作成を行った。				
総合評価		B	B	B			R4	工程・内容の見直しを実施して委託拡大に向けた明確な作業工程を示すとともに、新たな工程に沿った取組を進めた。				

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.14	43	水道窓口課業務の民間委託	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	水道管理課給水係との統合等に向けた組織改編について、関係部署等と協議を重ねているが、具体的な委託拡大の協議には至っていない。	組織改編に先行し、上下水道部フロアのレイアウト変更とともに、課名を包括的な業務内容がイメージできるものに変更した。	
	R 4	<ul style="list-style-type: none"> 民間委託を導入している先進市への視察 民間委託拡大を円滑に進めるために必要な部内の組織改編の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 先進市への視察を2市実施した。 部内の組織改編について実施した。 	
	R 5	包括的な民間委託拡大に向けた取組実施		
	R 6	R 5と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
民間委託拡大を円滑に進めるために必要な部内の組織改編が完了したことから、次年度以降は委託可能な業務内容・業務別人工の精査、確定作業を進めていく。				
特記事項	<p>中間年の見直しに伴い、委託拡大に向けた工程・内容をより明確に示した。 先進市（2市）への視察を実施し、事務分掌の細分化、統一様式による業務・工程マニュアルの作成、水道窓口課の人工積算を行った。</p>			

No.14 上下水道事業への民間活力の活用

実践項目		浄水場運転管理業務の民間委託の検討					
担当部署		(水) 高丘浄水場、(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 工程どおり	⇒ 工程どおり	方向性の明示 工程見直し 民間活力の活用検討、ICT導入検討	⇒			
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	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等について整理	(新)委託について市民が抱く不安等を想定し、アンケート調査を行った結果、市の管理を望む回答が約67%となった。			
		③	市の設計金額と民間見積価格の比較等、委託に係る課題検討	(継)市の設計金額と民間見積価格では一部差異が見られるが、算出根拠は同じであり、現状ではコスト面での効果は見い出せなかった。			
	R4	④	民間委託に係る財政効果の検討	(継)民間委託を導入している複数自治体を視察し、近隣自治体で受託実績がある業者から見積もりを徴収したが、民間委託による財政効果は見込めなかった。			
		⑤	ICTの導入の検討	(新)ICTを導入している複数自治体を視察し、遠隔監視システムや夜間防犯システムについての知見を得た。 (新)近隣自治体で導入実績がある複数業者から見積もりを徴収し、導入の可能性があるシステムの概算費用を把握した。			
	R5	⑥	④と同じ				
	R6	⑦	⑤と同じ				
R6	⑧	検討結果を踏まえ、一定の方向性を明示する。					
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	2	2	-	-	R4	民間委託による諸課題を把握し、将来の技術者不足に対する検討を行った。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	両浄水場協力して検討を行った。
	効率性	1	1	2	-	-	R4	コスト削減に向け、ICT導入による運転管理業務の省力化等、新たな検討を進めることができた。
	創造性	1	1	2	-	-	R4	将来的な技術者不足等への対応について、検討を進めることができた。
総合評価		C	C	B			R4	新たな課題に対する検討が進めることができた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.14	46	浄水場運転管理業務の民間委託の検討	確認時期	令和4年度末	
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	委託によるコスト削減が見られず、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	委託について市民が抱く不安等を想定し、アンケートを実施した。		
	R4	生産年齢人口の減少に伴う将来的な技術者不足等が、安定した水づくりに影響を及ぼすことが懸念される。	ICTの導入による運転管理方法の省力化を進める必要がある。		
	R5	R4と同じ			
	R6	R4と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
	浄水場の運転管理については、生産年齢人口の減少に伴う将来的な技術者不足等が、安定した水づくりに影響を及ぼす懸念があることから、民間活力の活用による財政効果を検討することに加え、ICT導入による運転管理方法の省力化を進める必要がある。				
特記事項	民間活力の活用による財政効果の検討に加え、遠隔監視システムなどのICTの導入事例について確認することができた。 将来にわたり安定した水づくりを継続していくため、今後もICTの導入による運転管理方法の省力化について引き続き検討を行う。				

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	工程どおり	工程見直し				
					RPAの拡大	⇒			
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	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			(継)前年度からRPA化した業務のほかに新たに住民基本台帳人口のチェック業務を追加し、計6業務にRPAを導入し、約390時間の業務時間の削減につながった。			
		④	全庁的なRPA導入			(新)政策推進課でチェック用ロボットを作成し、運用を開始した。また、全庁的なアンケートでは、10の部署でRPA導入により、効率化可能な業務があることを把握した。			
		⑤	適宜運用見直し			(新)運用について、現時点で問題となる事案が発生していないことから、現在の運用を継続する。			
	R4	⑥	③と同じ			(継)前年度からRPA化した業務のほかに新たに施策評価の集計業務を追加して計7業務に導入し、約400時間の業務時間の削減につながった。			
		⑦	全庁的なRPA導入の拡大			(継)協働・男女平等参画室で施策評価の集計ロボットを作成した。			
		⑧	⑤と同じ			(継)運用について、現時点で問題となる事案が発生していないことから、現在の運用を継続する。			
	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	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	2	2	-	-	R4	導入部署と情報交換を行うなど、RPAの利用促進に向けた作業を行った。
	効率性	3	2	2	-	-	R4	RPAの導入により約400時間の業務時間の削減効果が得られた。
	創造性	3	3	3	-	-	R4	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	B	B			R4	導入部署は年々増加している。今後はAI-OCRなどの技術を組合せることにより、更なる業務時間削減を目指す。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.15	47	人事業務への導入	確認時期	令和4年度末
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	活用事例の庁内周知や研修の実施	
	R4	R2と同じ	活用事例の庁内周知	
	R5	R2と同じ		
	R6	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を導入することで、業務時間の短縮をはじめ、導入によって生み出された時間の有効活用や、手作業が減ることによるミスの抑制、業務見直しのきっかけなどにもつながっている。			

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 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		
	導入範囲の検証、導入	工程どおり	効果検証、AI-OCR活用の検討	工程どおり	検討結果による RPAの拡大	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	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	導入成果の関係課説明/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導入効果の検証				(新)新たに導入可能な業務の選定を行い、2業務を追加した。 ・RPA導入による業務削減時間について検証を実施し、単年度当たり130.7時間の削減効果が見られた。				
		⑤	AI-OCR活用の検討				(新)AI-OCR取扱事業者主催のウェブセミナーに参加し、導入例も含めた調査・研究を行った。 ・AI-OCRのトライアル版を導入し、試行実施を行った結果、識字率が想定よりも低い結果となり、業務手順を検討しても、現状での実用化は困難であることがわかった。				
	R4	⑥	RPAの拡大(RPA活用の検討・新たなRPAの構築)				(新)課内において、RPA活用例等を情報共有し、各担当ごとに新たなRPAシナリオについて検討を行った。 (継)新たに導入可能な業務の選定を行い、2業務を構築し、そのうち1業務を運用追加した(残り1業務はR5年度運用開始予定)。 (継)RPAの導入により、単年度当たり約180時間の削減効果が見られた。				
	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	2	2	-	-	R4	当初の予定どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	RPAの運用等に当たり、他部署と情報共有を行いながら進めることができた。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	RPA業務の追加により、作業時間の短縮、業務の効率化が図られた。
	創造性	3	3	3	-	-	R4	新たなRPA構築に当たり、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	A	A			R4	予定どおりRPAの拡大を図ることができた。

No.15	48	税務業務への導入	確認時期	令和4年度末	
取組上の等 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		
	R 2	●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。		
	R 3	AI-OCRの識字率の低さから、RPAと組み合わせた業務への実用化が難しいことが判明。AI-OCR導入に係る費用対効果も考慮し、総合的に検討を進める必要がある。	先行導入市の運用例を調査・研究し、本市の運用手順の見直しも含め、活用検討を行った。		
	R 4	業務の効率化が図れる新たなRPAシナリオを構築する必要がある。	課内において、RPA活用例等を情報共有し、各担当ごとに新たなRPAシナリオについて検討を行った。		
	R 5	R 4と同じ			
	R 6	R 4と同じ			
	【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、各担当部署において日頃から業務フローを整理しておく必要がある。				
特記事項	RPAの導入により、業務効率化に対する効果が高く表れていることから、既存のRPAシナリオの使用継続はもちろん、新たなRPAシナリオ構築のため、課内においてRPA活用例等の情報共有を行い、更なる業務効率化・業務負担軽減を図っていく。				

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			
	先進自治体の調査、導入範囲の検証	導入の検討	導入の検討	検討結果による	⇒	⇒			
	工程どおり	先進自治体の導入手法の情報収集	工程見直し	導入範囲の検討	導入可否の判断、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	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)			(継)自治体事例研究のほか、システムベンダー等への情報収集を随時行った。 (新)RPAと相性の良いデジタル化されたデータを大量処理する業務検討を実施した。			
	R4	④	RPA導入可能業務の検討			(新)業務全体の中からRPA導入可能な業務の洗い出しを実施し、定型的な手順でのシステム処理のある一部業務において導入可能と判断した。			
		⑤	RPAの動作検証開始			(新)RPAのアプリケーションを使用し、動作検証を開始した。			
	R5	⑥	RPA導入業務の効果検証						
		⑦	RPA導入業務の拡大						
	R6	⑧	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	2	2	-	-	R4	工程どおり取り組んだ
	連携度	2	2	2	-	-	R4	単独部署で取り組んだ。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	RPAの活用により業務効率が向上する可能性のある業務を選定した
	創造性	2	2	2	-	-	R4	一部業務においてRPAの導入可能な業務を選定した
総合評価		B	B	B			R4	課全体業務の中から導入業務を検討し、R5年度から導入を開始することとした。

No.15	49	窓口業務への導入	確認時期	令和4年度末
取 組 上 の 等 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	
	R 2	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。	
	R 3	識字率の改善は、手書きの届出書等では難しいことが判明。また、当課におけるRPA導入は、タブレット端末導入検討の導入手法次第で必要になる可能性があるが、通常業務においては必要性を検証する必要がある。	先進自治体や識字率の高いシステムの情報収集を実施、場合によっては導入を見送ることも視野に検討を進めていく。	
	R 4	窓口業務、その他内部で処理する定型的な業務を洗い出し、RPA導入に適した業務を検証する必要がある。	導入可能な業務を再考するため、業務シートを作成し、定型的かつ一定量の処理量がある業務の把握を行った。	
	R 5	R 4と同じ		
	R 6	R 4と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
特 記 事 項	窓口業務においては識字率等の課題が解決まで至らないことから、窓口業務以外の業務においてRPA導入の検討を実施。導入可能な一部業務についてR5年度から運用を開始し、業務効率化を図ることとした。			

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	工程どおり	AI-OCR実証実験、効果検証	AI-OCR実証実験、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	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みのみならず、他の業務においても活用していることがわかった。			
		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	③	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	(新)がん検診や予防接種業務への導入について検証を行ったところ、結果取り込みをOCRで行った際の識字率が著しく低かった。 ・マークシート形式に変更することを検討したが、様式が複雑化し従来よりチェック項目が増えてしまい、RPAによる業務の簡略化が見込めないため、HARPで回答を募った(受動喫煙・新型コロナウイルス関連)アンケートなど他の業務での導入を検討した。			
	R4	④	予防接種、各種がん検診業務以外におけるRPAの導入を検討	(継)4か月、10か月、1歳6か月、3歳児健康診査入力業務のRPA導入を検討したが、業者との日程調整の都合上、本年度中の検証に至らなかった。 (新)読み込み用フォームの再検討(手書き欄対応、健康かるて内様式との整合性等)を行うこととした。 (継)結果取込み時の識字率が著しく低い経過があることから、取込範囲の再検証を行うこととした。			
	R5	⑦	予防接種、各種がん検診業務以外におけるRPAの導入を検討				
	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	3	1	-	-	R4	当初の予定から日程が後ろ倒しとなった。
	連携度	3	2	3	-	-	R4	担当部署との連携を密に行い、今後の展開について検討を行った。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	効率性も含め、次年度において検討を行う。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	他の業務での導入を検討する。
総合評価		B	B	B			R4	他の業務での導入を検討する。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.15	50	予防接種等業務への導入	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	R P A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。		
	R 3	R 2と同じ	導入範囲の検証が必要である。		
	R 4	R 2と同じ	取込範囲、識字率等の検証が必要である。		
	R 5	R 2と同じ			
	R 6	R 2と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
	R P A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、R P Aの活用につなげていくことが重要である。				
特記事項	担当部署とのヒアリング、事前相談等を密に実施したが、検証に係る日程調整にて工程の見直し、遅れが発生した。本件は、取込時の識字率等に課題があることから、実際の取込状況を検証した上で、各様式の再検討を行う。				

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		
		○				○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	実証実験、導入範囲の検討		効果検証、本格導入の検討		検討結果による		⇒		
	実証実験、導入範囲の検討、効果検証		本格導入、導入範囲拡大の検討		導入範囲拡大の検討		解答率向上の取組		
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	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解答がなされ、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			(新)実証実験を行った自動応答システムを本格導入した。			
		⑤	導入範囲拡大の検討			(新)本格導入にあわせて、財務会計システムに関するカテゴリを追加した。			
	R4	⑥	③と同じ			(継)R4年度は約2,300件の質問に対して自動解答がなされた。			
		⑦	⑤と同じ			(継)他部署から新たなカテゴリ追加を希望する相談はなく、新たなカテゴリの追加は行わないこととした。			
	R5	⑧	解答率向上の取組						
	R6	⑨	③と同じ						
		⑩	③と同じ						
	⑪								
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	3	3	-	-	R4	予定より前倒しで本格導入を行った。
	連携度	3	3	2	-	-	R4	各問い合わせ部門担当者と連携し、業務を遂行した。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	庁内向けAIヘルプデスクの導入により、約2,300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	3	3	-	-	R4	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	A	A			R4	着実に業務時間の削減を実現している。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.16	51	庁内向けAIヘルプデスクの導入	確認時期	令和4年度末	
取組上の等課題	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		
	R 2	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。		
	R 3	R 2と同じ	R 2と同じ		
	R 4	R 2と同じ	R 2と同じ		
	R 5	R 2と同じ			
	R 6	R 2と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
特記事項	過去2年間で蓄積したデータを活用することで問い合わせに対する自動解答が行われ、安定した導入効果を生み出している。今後は、自動解答の解決率の向上を目指していく。				

No.16 A I の活用

実践項目	A I 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	工程どおり	情報収集・予算要求	構築・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 システム概要の調査、先進自治体の調査	(新)WEBによりA I事業者とシステムの概要説明等の打合わせを行った。				
	R2	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	(継)A I事業者とのシステム概要説明等の打合わせを行ったところ、A Iの回答について利用者の満足度・解決度については検討が必要であることがわかった。				
	R3	④ A I 導入の検討	(新)市公式LINEアカウントにチャットシステムを導入した。				
	R4	⑤ R6年度までにチャットボットを導入するため、情報収集及び予算要求を行う。	(新)A I事業者及び先進自治体から情報収集を行い、導入のための予算要求を行った。				
	R4	⑥	(新)先進自治体を視察し、導入及び運用に係る情報収集を行った。				
	R5	⑦ チャットボットの導入					
	R5	⑧ 各担当課と回答可能な業務範囲の調整					
	R6	⑨ 各担当課と回答可能な業務範囲の拡大					
	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	2	3	-	-	R4	R5年度の公開に向け予算要求を行った。
	連携度	1	2	3	-	-	R4	ICT推進室と連携し、情報収集を行った。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	先進自治体及びA I事業者等から幅広く情報を集めることができた。
	創造性	2	2	3	-	-	R4	導入当初はFAQの業務カテゴリを絞り、スムーズな運営を目指すという方向付けができた。
総合評価		C	B	A			R4	R5年度中の公開に向け取組を進めていく。

No.16	52	AIによる自動応答システム導入の検討	確認時期	令和4年度末
取組上の等 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	
	R 2	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	
	R 3	R 2と同じ	R 2と同じ	
	R 4	AIの有効性、運用方法	先進自治体及び導入ベンダーの調査	
	R 5	システムの導入		
	R 6	回答可能な業務範囲の拡大		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
AIの回答について利用者の満足度・解決度を高めるため、回答範囲の拡大及び継続的なFAQの作成更新が必要であり、運用体制の検討も必要である。				
特記事項	先進自治体及びシステムベンダーから情報収集を行ったところ、導入時はFAQの登録などで職員負担が増えるものの、活用が進めば市民からの電話が減り職員負担の軽減が期待できること、また、スタート時はFAQの業務カテゴリを絞り、段階的に範囲を拡大するという運用が必要であることを確認できた。この点を踏まえ、システム導入に向けた準備を行っていく。			

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 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	データ整備・管理の実施、関係例規整備		可能な取組から適宜実施		⇒		⇒		
	公文書の電子的管理に係る課題の整理・検討		公文書の電子的管理の試行実施・関係例規整備		文書管理システムの予算要求		文書管理システムの構築		
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			(新) R4年2月に国が「行政文書の管理に関するガイドライン」を策定したことに伴い、作成中のマニュアルを修正する必要性が生じた。次年度は、文書管理システムの導入を見据えたマニュアル作成に切り替え、継続して取り組んでいく。			
		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			(新) 公文書原本の電子的管理を試行実施したところ、改ざん防止措置等の課題が解決できないという結論に至った。 ・ICT推進室とも協議し、文書管理システムの調達に方針転換した。			
		⑥	③と同じ			(継) 電子決裁を経た公文書については、システム内保存を認めるように例規整備を行った。			
	R4	⑦	文書管理システムの調達準備			(新) 他自治体の導入事例の研究及び文書管理システムのトライアルにより、プロポーザルに向けて仕様書等を作成した。			
		⑧	文書管理マニュアルの作成・検討			(新) 文書管理システムを導入している自治体を視察し、視察先のマニュアル等を情報収集することで本市の文書管理システムの運用に係るマニュアル等の作成・検討を進めた。			
		⑨	文書管理システムの予算要求			(新) 文書管理システムの調達を行うためにR6年度からR10年度までの債務負担行為の設定を行った。			
	R5	⑩	文書管理システムの構築						
		⑪	文書管理マニュアルの作成						
		⑫	関連例規の整備						
R6	⑬	公文書の電子的管理の本格実施							
取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了	

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.17	54	公文書の電子的管理に関するルールづくり	確認時期	令和4年度末
-------	----	---------------------	------	--------

取組に対する自己評価		R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	【評価の理由】	
	進捗度	1	2	2	-	-	R4	予算要求、調達準備について工程どおり進めることができた。
	連携度	1	3	3	-	-	R4	I C T推進室、行政監理室とともに他自治体の視察を実施した。また、昨年度に引き続き文書管理システムの導入に向けて関係部署と協議を重ねた。
	効率性	1	1	1	-	-	R4	公文書の電子的管理の本格実施により費用対効果が得られるまでには、なお時間を要すると思われる。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	文書管理システムの調達準備の過程で、複数のシステムのトライアルを実施することができ、システム導入後のイメージが共有できた。
総合評価		C	B	B			R4	文書管理システムの調達に向けて予算要求や仕様書等の作成を行った。プロポーザルも現在実施しており、計画どおり進捗している。

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
	R 2	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。
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> ・ R 2 と同じ ・ 電子的管理の対象となる公文書のセキュリティをどのように確保するか 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国の「行政文書の管理に関するガイドライン」が R 4 年 2 月に全面改訂されたことから、これを踏まえた見直しを行う。 ・ セキュリティを確保するためには、文書管理システムの導入が必要との結論に達した。
	R 4	<ul style="list-style-type: none"> ・ R 2 と同じ ・ 文書管理システム導入に係る予算措置が可能かどうか 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予算化に向けてシステム導入による費用対効果を算出する。 ・ 他市のシステム導入状況及び運用方法を調査した上で予算要求を行う。
	R 5	<ul style="list-style-type: none"> ・ R 2 と同じ ・ システム導入後の運用方法の確立及び関係課との調整 	
	R 6		
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	R 4 年度は当該システムの導入に向けて他自治体の導入事例の研究、予算要求、文書管理マニュアルの情報収集及び研究等を実施した。I C T 推進委員会によるシステム導入及び市議会による R 6 年度から R 10 年度までの債務負担行為の設定の承認が得られ、次年度は文書管理システムの調達及び運用方法の確立していくこととなる。
------	--

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 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
	無線化の検討	情報化推進委員会へ諮問、実施範囲決定 工程どおり	段階的な無線化の実施 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	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L GWAN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L GWAN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受信機の情報収集	(継)既存業務端末において、現段階では総務省が示したセキュリティ要件を満たし、正常に起動するIEEE802.1X認証対応の機器が見つけられていない。				
		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に合わせた情報収集	(継)R5年度のネットワーク環境更新時期に合わせて、改めて無線化の可能性について、情報収集及び調査研究を継続したが、現状では本市の端末環境で無線ネットワークを実現するための機器が存在せず、R5年度での実施は難しいという結論に至った。				
	R4	⑥	④と同じ	(継)既存業務端末において、正常に起動するIEEE802.1X認証対応の機器について情報収集を継続したが、該当機器は見つからなかった。				
		⑦	観点を変えた段階的な無線化に向けた検討・情報収集	(新)現機器構成下で対応セキュリティ要件を満たした無線機器が存在しないことが判明したことから、発想を転換し、会議の無線化を促進し効率化・ペーパーレス化を実現できないか様々な角度から検討を行い、R5年度の実証実験に向けて、ペーパーレス会議の検証モデルを策定し必要な機器の情報を収集した。				
	R5	⑧	④と同じ					
		⑨	⑦と同じ					
	R6	⑩	④と同じ					
⑪		⑦と同じ						
取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了		

No.17	55	無線ネットワーク環境の整備	確認時期	令和4年度末
-------	----	---------------	------	--------

取組に対する自己評価		R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	【評価の理由】	
	進捗度	3	2	1	-	-	R4	段階的な無線化への取組は開始できなかったが、観点を改めて情報収集を継続した。
	連携度	2	2	2	-	-	R4	当室内のみでの取組であった。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	現状を踏まえた上で、情報収集すべきことを把握することができた。
	創造性	2	2	3	-	-	R4	発想の転換により別な形での無線化に向けて情報収集することができた。
総合評価		B	B	B			R4	実証実験に向けて情報収集することができた。

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
	R 2	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。
	R 3	情報収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ R 5年度予定のネットワーク環境更新に合わせ、引き続き総務省の基準を満たす機器の調達について情報収集を行う。 ・ 可能性のある機器の情報を入手したら、試験を行い、実施の可能性を検討する。
	R 4	R 3と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き総務省の基準を満たす機器の調達について情報収集を行う。 ・ 会議の無線化を実現する各機器・ツール等が会議の速度に耐えうる性能・精度かという課題があるため、適正な機器調達のため情報収集を行う。
	R 5	R 4と同じ	
	R 6	R 4と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
無線ネットワーク環境の整備による財政的・業務的な効果を得るためには、 ①総務省セキュリティ要件を満たす無線LAN受信機の発売 ②ネットワーク環境更新時での有線ネットワーク機器から無線ネットワーク機器への切替 のいずれかが達成されなければならない。 R 5年度のネットワーク環境更新時には難しいため、その次の更新時を見据えて取組を継続する。			

特記事項	当初、ゼロクライアントシステムの無線化を念頭に置き検討を進めていたが、現機器構成下で総務省が示すセキュリティ要件を満たした機器が存在しないことが判明した。 発想の転換により、会議の無線化を促進することで場所を問わず会議を行うことができ、かつ効率化・ペーパーレス化の実現を目指すために、本年度は実現に必要な機器構成や運用方法を検討し、ペーパーレス会議の検証モデルを策定した。
------	---

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 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	運用方法等の検討	工程見直し	事業者選定、試行実施	工程見直し	本格導入	工程見直し			
	運用方法等の検討・事業者選定		施行実施、オンライン会議の検討		オンライン会議の実施				
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	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。			(新) 6月・9月定例会及び決算委員会を紙との併用とし、12月定例会からの原則ペーパーレスとした。			
		⑤	オンライン会議の開催に向けて検討する。			(新) オンライン会議の開催ができるよう、方法等を検討し、予算要求を行った。			
	R4	⑥	オンライン会議等開催のための必要備品の購入を行った。			(新) オンライン会議の試験実施を経て、R4年11月開催の議会改革検討会において、試験的にオンライン会議を開催した。			
			(取組終了)						
	R5	⑦							
R6	⑧								
	取組終了の場合記入 →				令和 5 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	3	3	3	-	-	R4	全体的に前倒して取組を実施することができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	政策推進課と連携し、ペーパーレス会議システムを運用した。
	効率性	2	3	3	-	-	R4	ペーパーレスにより業務の効率が良くなった。
	創造性	2	2	3	-	-	R4	オンライン会議を実施した。
総合評価		A	A	A			R4	オンライン会議を実現することができた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.17	56	市議会へのタブレット端末の導入	確認時期	令和4年度末
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	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。	
	R3	R2と同じ	運用中の問題点等を実務者会議で協議・決定し、政策推進課とも協議を続けた。さらに、市側と連携して同じシステムを導入したことで、その効果が高まった。	
	R4	オンライン会議の実施	引き続き政策推進課と協議を続け、ペーパーレスに取り組むとともに、オンライン会議のルール化について、実務者会議で協議していく。	
	【上記のうち、特記すべき事項】			
政策推進課とも連携し、ペーパーレス会議システム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	議会ICT化により、議会機能の強化につながっている。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。タブレット端末の有効活用を図るとともに、オンライン会議の実施に向けた環境を整備することができた。			

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 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6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							
	工程どおり		工程どおり		工程見直し							
			効果検証									
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				(新)新システムによる新たな会計事務(電子決裁・電子審査)が実運用となり、各課からの問合せ等により改善点を抽出し、それに対応することで安定的な運用につなげた。 ・同時に内部検証を進め、抽出された課題への対応として支出事務チェックシートを更新し、庁内周知を行った。					
		④	技術進歩や事務手続の変革を踏まえた会計事務改善点を抽出				(新)会計事務における各種押印の見直しを課題と捉え、指針に基づいて検討した結果、請求書の押印省略及び資金前渡請求方法の改善を行い、R4年度から運用を開始する。あわせて請求書の電子保存を認め、運用する。					
	R4	⑤	方向性の明示				(新)財務会計システムを用いた事務の更なる効率化の観点から、支出事務の集約化について検討を行うこととした。					
			(取組終了)									
	R5	⑧										
	R6	⑩										
		取組終了の場合記入 →						令和5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	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり行うことができた。
		連携度	2	2	2	-	-	R4	関係部署へのアンケート調査を行い、具体的な要望等を把握し、改善につなげた。
		効率性	2	2	2	-	-	R4	安定的な稼働状況をベースに更なる改善に努め、効率性が高められた。
		創造性	2	2	2	-	-	R4	更なる効率化の観点から、支出事務の集約化について検討することにした。
総合評価		B	B	B			R4	新システムの稼働が安定し、改善に努めることにより、会計事務全体の効率化を図ることができた。	

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.18	57	会計事務の在り方の検討	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	会計事務効率化のポイントを探す。	<ul style="list-style-type: none"> ・4月から新システムが全面稼働し、各課からの問合せに応答する中で、実際に即した形で運用方法を見直した。 ・関係部署と連携し、適切な仕組みづくりを行った。 	
	R 4	関連システムとの連携を考慮し、さらなる改善点や方向性を探る。	支出担当課からの日々の疑問・質問やアンケートによる要望調査等を通じ、改善につなげていった。	
	【上記のうち、特記すべき事項】			
<p>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。</p> <p>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。</p>				
特記事項	<p>新システム導入により事務効率化が図られ、問題点を抽出し、改善していくことで更に効率化が図られている。</p> <p>一方で、支出命令件数が非常に多く、その件数を削減する取組が更なる効率化につながるほか、今後の口座振込手数料の有料化も見据え、支出事務の集約化の検討を行う。</p>			

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	工程どおり	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。			
		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	(新)現行の委託業務に加えて会計年度任用職員の給与支給事務の委託を実施することとした。			
		④	現行の給与計算等委託業務について、委託内容の検証	(継)現行の給与計算等委託業務についての検証を行い、必要となるものを新たに次期委託業務の仕様に加えた。			
		⑤	委託拡大に向けた業務仕様書の作成及び予算の確保	(新)委託拡大を盛り込んだ業務仕様書を確定し、公募型プロポーザル方式による事業者の募集を行った。 ・予算を確定した。			
	R4	⑥	現行の給与計算等委託業務の期間満了に合わせ、次期事業者の特定及び委託契約の締結	(新)R4年6月に公募型プロポーザル方式で事業者の特定を行い、前回と同事業者と契約を締結した。			
		⑦	R4年9月から新たな委託業務を施行	(新)会計年度任用職員の給与計算業務を新たに追加した。			
		⑧	新たな委託契約締結後の業務状況確認 (取組終了)	(新)会計年度任用職員の給与計算業務等を追加後も支障なく業務を実施できていることを確認した。			
	R5	⑨					
R6	⑩						
取組終了の場合記入 →							令和5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	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	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	3	3	-	-	R4	受託者の業務理解が進み、昨年度からさらなる人員の削減となった。
	創造性	3	3	3	-	-	R4	会計年度任用職員の給与計算を新たに追加、SLA(サービス品質保証)の締結を行うなど更なる業務改善を行っている。
総合評価		A	A	A			R4	委託により年額約800万円の効果を生み出したほか、職員の働き方改革の実現に寄与しているものとする。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.18	58	給与支給事務の集約化及び民間委託	確認時期	令和4年度末
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	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	委託内容の精査及び関係部署等との協議による業務仕様書のブラッシュアップ	
	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	契約から業務実施までの期間をしっかりとった上で、引継資料の作成及びOJTによる引継ぎを行う。	
	【上記のうち、特記すべき事項】			
特記事項	R4年4月に事業者の特定を行い、6月に仕様の確定及び契約、9月から新たな委託業務の実施とおおむね工程どおり取組を実施した。また、新たな委託業務についても大きな問題もなく実施されており、引き続き更なる職員の働き方改革の実現と業務効率化に努めていく。			

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	工程どおり	工程見直し	⇒	⇒		
			旅費事務集約化の検討	庶務事務集約化の検討	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 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 庁内の出張件数について調査を行う。		(新) 庁内の出張件数を調査した結果、オンライン会議等の普及により、R2年度はそれ以前の5年間に比べて件数が半減していた。 ・H27～R元年度の平均出張件数：2,972件(1,542件) ・R2年度の出張件数：1,376件(439件) ※()内の件数は、公用車での出張を除いたもの			
		③ 旅費事務の民間委託について検討を行う。		(新) 自治体の旅費事務を受託した実績を有する旅行会社(2者)と委託内容等について協議し、見積書を徴取。委託料は年間1,000万円以上となることが確認できた。			
		④ 関係部署と協議し、旅費マニュアルの見直しについて検討を行う。		(新) 旅費事務の運用ルールを明確化するため、関係部署と協議した。			
	R4	⑤ 旅費事務の集約化に向けて検討を行う。		(新) 予算の集約の可否について、関係部署と協議を行った。			
		⑥ 道内各市の旅費運用状況の調査を行う。		(新) 旅費事務の効率化に向けて道内12市の旅費運用マニュアルを調査し、本市の運用との比較を行った上で旅費運用変更案を作成した。			
	R5	⑦ ⑤と同じ					
		⑧ 旅費マニュアルの改正に向けた検討を行う。					
	R6	⑨ ⑤と同じ					
⑩ 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	2	2	-	-	R4	当初のスケジュールどおり検討を進めることができた。
	連携度	2	2	2	-	-	R4	庁内関係部署や道内他市と連携しながら検討を行うことができた。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	道内自治体で構成される会議体を活用し、他市の旅費運用状況を把握することができた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	本市の実態に即した旅費運用変更案を作成することができた。
総合評価		B	B	B			R4	道内他市の旅費運用状況と比較しながら、旅費事務の効率化等に向けた検討を進めることができた。

No.18	59	旅費事務の集約化及び民間委託の検討	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	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。		
	R 3	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。 オンライン会議等の普及により、出張件数に変化はあったか。	民間委託する場合の仕様書を作成し、仕様書を基に旅行会社と協議を行い、見積書を徴取した。 庁内の出張件数（H27年度～R 2年度）を調査した。		
	R 4	旅費事務を効率かつ適正に行うため、どのような運用にするべきか。 どこまでの業務を集約できるか。	道内他市の旅費運用マニュアルを調査し、本市の運用と比較した上で、本市の実態に即した旅費運用変更案を作成した。 予算の集約について、関係部署と協議した。		
	R 5				
	R 6				
	【上記のうち、特記すべき事項】				
	旅費事務については、条例等で基本事項が定められているのみで、細かな運用は「旅費マニュアル」において定めているところである。そのため、「旅費マニュアル」の改正を含め、どこまで運用を簡素化できるかが今後の課題である。				
特記事項	道内12市の旅費運用マニュアルを調査した結果、本市の運用と大きく異なる部分や旅費事務の簡素化に向け参考となる点が多く見られた。 今後は、旅費事務の効率化に向け、本市の実態に即した内容に「旅費マニュアル」を改正し、旅費事務に伴う職員の事務負担軽減に努める。				

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 (予定含む)	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		導入方法の協議、予算計上		導入工程の作成、機能追加、台帳の整理・データ化				
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	導入方法協議			(継)全GISシステム導入課、ICT推進室及びシステムベンダーと導入方法等について協議を行い、今後の導入に係るスケジュール等について定めたほか、導入に係る課題を確認・共有した。			
		③	地籍調査システム導入による影響調査 (開発管理課に新規導入したGIS)			(新)地籍調査に特化したシステムであり、当課での業務内容には対応できないことが判明。本市で導入済のGISシステムに機能を追加することとした。			
		④	予算計上			(新)R4年度予算に計上した。			
	R4	⑤	導入工程の作成及び機能追加			(新)システムの導入に向けて計画的に実施した。			
		⑥	台帳の整備及びデータ化			(新)既存の紙台帳の整備及びデータ化を実施した。			
		⑦	現行事務の運用変更準備			(新)システム稼働後の運用について検討した。			
	R5	⑧	システム稼働						
		⑨	現行事務の運用変更						
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	2	2	-	-	R4	工程どおりシステム導入が終了した。
	連携度	2	3	3	-	-	R4	担当部署及びシステムベンダーと協議を重ね導入可能となった。
	効率性	2	2	2	-	-	R4	昨年同様、必要最低限の回数、人員で協議を行い効率化を図った。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	既存システムに機能追加を行い、従来業務の効率化及び簡素化を行った。
総合評価		B	B	B			R4	手作業による住居表示台帳業務と比較し、システム導入することで効率化が図られた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.19	61	住居表示システムの導入	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	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システムの特性上、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。		
	R 3	・ R 2と同じ ・ 導入方法に係る協議の結果、GISへの接続方法、アカウント数、サーバーのメモリについて検討が必要。特にメモリ不足の可能性はある。	・ R 2と同じ ・ 令和4年度当初にテストをおこない、その結果をもとに一番よい接続方法、アカウント数を決定することとした。必要に応じてメモリの増設も検討する。		
	R 4	R 3と同じ	住居表示台帳のデータ化と並行して、既存システム導入課のデータと住居表示台帳の整合性を確認し、相違している点については随時修正した。		
	R 5	既存システムへの機能追加という形でシステムを導入したが、GISシステムを次期更新時にどのような対応を行っていくか検討していく必要がある。			
	R 6	R 5と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
特記事項	紙の住居表示台帳をデータ化、他部署導入済システムに機能追加することで、住居表示システムを構築することができた。これにより、作業時間の大幅な減が見込まれ、今後は導入済システムの更新時に新たな業務が発生することが見込まれるが、検討を重ねながら効率化を図っていきたい。				

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 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	
	システム導入調査・検討 工程どおり		システム導入準備 工程どおり		⇒ 工程どおり		システム運用開始 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	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)市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	システム導入費および運用費の縮減の検討			(新)公園施設管理支援システム導入時の項目を総合的に判断し選定することで、導入費と運用費の縮減につながった。		
		④	市ICT推進委員会においてシステムの導入計画の審議			(新)市ICT推進委員会でICT導入計画審議の結果「承認」され、R4年度の導入に向け導入費についての予算計上を行った。		
	R4	⑤	公園施設管理支援システム導入			(新)総合行政ネットワーク(LGWAN)を利用した公園施設管理支援システム「POSAシステム」を導入した。		
	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	2	2	-	-	R4	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	2	2	-	-	R4	システム選定について関係部署との協議を行った。
	効率性	2	2	3	-	-	R4	導入費用については、交付金を活用した。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	導入項目を総合的に判断し選定した。
総合評価		B	B	B			R4	総合行政ネットワーク(LGWAN)を利用した公園施設管理支援システム「POSAシステム」を導入した。

No.19	62	公園施設管理支援システムの導入	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	システム導入時の機能の選定	システム導入時の項目を総合的に判断し選定した。	
	R 4	導入するシステムの選定	交付金を活用するため、構築済のシステムを比較し、コストだけではなく拡張性等も検討して導入するシステムを選定した。	
	R 5	導入したシステムの適正な運用		
	R 6			
	【上記のうち、特記すべき事項】			
特記事項	構築済システムの比較検討を行い、コストだけではなく、拡張性なども考慮した公園施設管理支援システム「POSAシステム」を導入することで、指定管理者とWEB上で最新の情報を共有することが可能となった。今後は、R5年度に策定を予定している公園施設長寿命化計画をシステム上で管理し、次期（R15年度）計画更新に関わる費用の圧縮を図る。			

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 (予定含む)	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		新たな階層別研修の体系構築		工程見直し		新たな階層別研修の実施		タレントマネジメントシステムの導入、人材育成基本方針の改定			
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	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				(継) 福祉職を1人採用した。					
		⑤	セルフ・キャリアドックの実施				(新) 新採用職員及び一般職課程I受講職員に対して、キャリア研修(年2回)及びキャリア面談(年2回)を実施した。					
		⑥	研修体系の見直し・構築				(新) 新たな階層別研修の体系を構築した。					
	R4	⑦	①と同じ				(継) 福祉職を1人採用した。					
		⑧	⑤と同じ				(継) 新採用職員に対して、キャリア面談を実施した(年2回)。					
		⑨	新たな階層別研修の実施				(新) 実践を重視した新たな階層別研修を実施した。					
	R5	⑩	⑤と同じ									
		⑪	タレントマネジメントシステムの機能検証									
	R6	⑫	⑤と同じ									
		⑬	タレントマネジメントシステムの導入									
⑭		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	3	2	-	-	R4	工程見直し後のとおり取組を行うことができた。				
	連携度	3	3	3	-	-	R4	福祉部と協議し、福祉職を採用した。				
	効率性	2	2	2	-	-	R4	事業内容に沿った適正な人数を採用した。				
	創造性	3	3	3	-	-	R4	今までにない実践を重視した研修を実施した。				
総合評価		A	A	A			R4	新たに部次長職の研修を行うなど、管理職の部下育成力の向上を図った。				

No.20	64	職員人材育成の推進	確認時期	令和4年度末
-------	----	-----------	------	--------

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
	R 2	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。
	R 3	・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	・コロナの感染状況を注視している。 ・研修の見直しのため、地方自治研究機構の共同研究事業（R 4年度実施）に申請し、採択された。
	R 4	研修制度の見直しによる、新たな委託先の検討	地方自治研究機構の共同研究事業の研究機関である業者に委託した。
	R 5	職員個々の特性を把握し、業務に活かす工夫の検討	
	R 6	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、職員個々の特性を把握し、職員一人ひとりに向き合うことで、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	新採用職員の職場定着のため、キャリア面談を引き続き実施したとともに、地方自治研究機構が行う共同研究事業において、実践を重視した新たな階層別研修を実施した。
------	---

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
						○	○
工程内容表 (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	検討結果による 工程どおり	⇒	⇒	⇒		
		閉庁時間前倒しの実施	出退勤管理システムの導入準備	出退勤管理システムの導入	効果検証		
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する。	(新) 閉庁時間の前倒し(午後10時から9時30分に変更)を実施した。 (新) 他市における出退管理システム導入後の効果・課題を参考に、出退管理システムの導入に向けた準備を進めた。			
	R4	③	②と同じ R5年度の導入に向けて、ICT推進委員会での審議を経て予算措置を行う。	(継) 閉庁時間の前倒し(午後9時30分から9時に変更)を実施した。 (継) ICカードリーダーによる打刻(通常時)とPC上の打刻(テレワーク時)を併用する手法で、予算措置を行った。			
	R5	④	出退勤管理システムを導入する。				
	R6	⑤	導入に対する効果の検証を行う。				
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	2	2	-	-	R4	PC上の打刻とICカードリーダーの打刻(本庁舎、第2庁舎)を併用した出退勤管理を行うための予算措置を行った。
	連携度	2	3	3	-	-	R4	長時間労働を是正し、職員の心身の健康を保持するため、働き方改革の推進により全庁的に時間外勤務の縮減に努めた。
	効率性	2	2	3	-	-	R4	出退勤管理の導入検討と並行して、閉庁時間の前倒しや働き方改革強化月間の取組により時間外勤務の縮減に努めた。
	創造性	2	2	3	-	-	R4	多様な働き方の実現に向けて、時差出勤やテレワーク、通常勤務における出退勤管理手法を導入することとした。
総合評価		B	B	A			R4	多様な働き方に応じた出退勤管理手法を導入することとした。

No.20	65	出退勤管理手法の検討	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	出退勤管理システム導入自治体においても、PCログ、タイムカードでは正確な労働時間の把握が困難であることや、時間外勤務時間と退庁時間の乖離（サービス残業等）の解消が課題として残っている。	出退勤管理の本来の目的は、労働時間を適正に把握することで、長時間労働やサービス残業を是正し、職員の心身の健康を確保することにあるため、システム導入の検討に併せて、時間外勤務の上限設定や閉庁時間を段階的に前倒しする等の取組を実施している。	
	R 4	PC上の打刻の場合、打刻漏れ等により正確に出退勤時刻を記録できない可能性があることから、別途経費を要するが、ICカードリーダーの導入が必要である。	本庁舎から段階的にICカードリーダーを導入する。	
	R 5			
	R 6			
	【上記のうち、特記すべき事項】			
時間外勤務の上限は、原則月45時間かつ年360時間までとしている。閉庁時間は午後9時30分から9時に変更しており、状況を見ながら段階的に前倒していく。				
特記事項	出退勤管理に関する予算措置を行い、令和5年度から段階的なICカードリーダーの導入を予定している。あわせて、閉庁時間を午後9時30分から9時に前倒したことで、時間外勤務の縮減効果が得られ、長時間労働の是正につながっている。			

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		⇒		⇒			
	工程どおり		工程どおり		多様な働き方の効果検証		⇒					
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				(継) 通年実施のほか、働き方改革強化月間(7~9月)の取組として実施した。					
		④	②と同じ				(継) 通年実施のほか、働き方改革強化月間(7~9月)の取組として実施した。 ・テレワーク用の貸出PCを導入した(40台)。					
		⑤	導入の検討				(新) 時差出勤及び在宅勤務の実施状況やその効果等について検証し、改善を行った。					
	R4	⑥	①と同じ				(継) 通年実施のほか、働き方改革強化月間(7~9月)の取組として継続して実施した。					
		⑦	②と同じ				(継) 同上					
		⑧	新たなワークスタイルの検討				(新) 新たなワークスタイルの構築に向けて、職員ニーズ調査を行った結果、タブレットの導入や時差出勤の拡大などの新たなニーズを把握できた。					
	R5	⑨	①と同じ									
R6	⑩	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	進捗度	R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】					
	進捗度	2	2	2	-	-	R4	時差出勤や国のテレワーク実証実験を活用し、働き方改革の一環として通年で実施している。				
	連携度	2	3	3	-	-	R4	全庁的な実施のほか、働き方改革強化月間の取組として実施したことで組織力の向上につながった。				
	効率性	2	2	3	-	-	R4	テレワーク用の貸出PCをWEB会議や研修等で活用することで、多様なワークスタイルの実現につながった。				
	創造性	2	3	3	-	-	R4	職員のニーズ調査により、タブレットの導入やサテライトオフィス、時差出勤の拡大等新たなニーズを把握できた。				
総合評価		B	A	A			R4	時差出勤やテレワーク、WEB会議等の多様な働き方が浸透し、ニーズ調査により新たなワークスタイルの検討につながった。				

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.20	66	フレックスタイム制導入の検討	確認時期	令和4年度末
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	
	R 2	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。	
	R 3	自宅のPCを使用したテレワークとなることから、実施者が限定される。	自宅にPCがない職員向けに40台分のノートPCの貸出を行い、更なる推進を図った。	
	R 4	時差出勤やテレワークにより多様な働き方が可能となり、フレックスタイム制の必要性の有無について、改めて検討する必要がある。	健康経営の観点から限られた時間設定の中で、フレックスタイム制に対する職員ニーズを調査する。	
	R 5			
	R 6			
	【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拡大時における業務継続を視野に入れ、テレワークを推進した。				
特記事項	働き方改革強化月間の取組として実施したことで、多様な働き方が浸透し、作業効率の向上、時間管理意識の向上、時間の有効活用、育児と仕事の両立、ワークライフバランスの実現、仕事への意欲向上等様々な効果が現れている。引き続き時代のニーズに合わせたワークスタイルを検討する。			

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		方針改訂準備・職員数の適正管理		方針改訂実施・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、方針改定の準備を行った。				
		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策定に向けた準備				(継) R5年度からの国の定年引上げに係る制度改正の内容を確認し、制度改正の内容を踏まえた方針資料を作成した。				
		④	②と同じ				(継) R4年度の正規職員数について、1,039人(方針基準と比較して△12人)と定めた。				
	R4	⑥	新たな職員配置適正化方針を策定する。				(継) 新たな職員配置適正化方針の素案を策定した。				
		⑦	②と同じ				(継) R5年度の正規職員数について、1,037人(方針基準と比較して△14人)と定めた。				
	R5	⑧	新たな方針の周知								
		⑨	②と同じ								
	R6	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		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	1	1	1	-	-	R4	R5年度からの新たな方針の素案を策定した。
	連携度	3	3	3	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	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	B	B			R4	業務実態や職種等に即した配置定数を定めた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.21	67	職員数の適正化	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	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。		
	R 3	R 2と同じ 定年引上げに伴う自治体の配置定数の考え方について検証・整理が必要	市の行政課題に対応するため、民間委託や組織改編に伴う増員と減員の調整を行った。		
	R 4	R 3と同じ	R 3と同じ 正規職員の定年引上げに伴い、正規職員と再任用職員の職員数を一体として管理を行うこととした。		
	R 5	R 2と同じ			
	R 6	R 2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（R5年4月1日現在）：1,037人（△14人） ※ 正規職員数は、病院及び消防を除いた人数 定年引上げにあわせた新たな方針の素案を策定した。				

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	
							○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
	組織体制の検討・改正 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 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)			
	R2	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			(継)国際リゾート戦略室とまちづくり推進課まちなか再生主幹の統合、農業水産振興課と公設地方卸売市場の統合、上下水道部の組織改編(R4年4月)			
	R4	④ ②と同じ			(継)国民スポーツ大会準備室の設置(R4年11月)			
	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	2	2	-	-	R4	機能的な組織体制の構築に向け、予定どおり協議を実施
	連携度	3	3	3	-	-	R4	関係部署と協議し、組織体制の調整を行った。
	効率性	3	3	3	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	時代にマッチした機能的な組織体制の調整を行った。
総合評価		A	A	A			R4	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。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.21	68	組織機構の再調整	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	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。		
	R 3	R 2と同じ	R 2と同じ		
	R 4	R 2と同じ	R 2と同じ		
	R 5	R 2と同じ			
	R 6	R 2と同じ			
	【上記のうち、特記すべき事項】				
特記事項	R 6年度に向けた新たな行政課題に対応するため、組織を新設した。組織の見直しに当たっては、兼職等により限られた職員数の中での組織機構の工夫を行った。				

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		R6年度
	他自治体の調査、在り方の検討		検討結果による		⇒		⇒
	工程どおり		工程見直し		事務体制の見直し、当日投票Sの増設		事務体制の見直し、不在者投票事務のオンライン化
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		(新)関係部署と協議を行った。		
		⑤	投票所開設時間の見直しに向け検討する。		(新)コロナ対策のため、第49回衆議院議員総選挙で期日前投票所の開設期間を1日延長した。		
		⑥	③と同じ		(継)第49回衆議院議員総選挙で当日投票システムを10投票所(前回9投票所)で実施した。		
	R4	⑦	④と同じ		(継)関係部署と協議を行い、組織体制見直しに向けた検討を行った。		
		⑧	⑤と同じ		(継)第26回参議院議員通常選挙で前回の同選挙と比較して、期日前投票所の開設期間を1日延長した。		
		⑨	⑥と同じ		(継)第26回参議院議員通常選挙で当日投票システムを15投票所(R3年度10投票所)で実施した。		
	R5	⑩	④と同じ				
		⑪	⑤と同じ				
		⑫	⑥と同じ				
	R6	⑬	④と同じ				
		⑭	⑤と同じ				
⑮		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	2	2	-	-	R4 当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	2	2	-	-	R4 関係機関と協議を行った。
	効率性	2	2	3	-	-	R4 投票事務の効率性向上のため当日投票システムの増設を行った。
	創造性	2	2	2	-	-	R4 コロナ禍でも工夫し出前講座の実施、不在者投票用紙請求オンライン化の準備など、効率化の推進を図った。
総合評価		B	B	B			R4 一部見直しを行ったが、工程どおり進行している。

No.21	69	選挙事務の在り方の検討	確認時期	令和4年度末
取組上の等 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	
	R 2	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。	
	R 3	R 2と同じ	R 2と同じ	
	R 4	R 2と同じ	R 2と同じ	
	R 5	R 2と同じ		
	R 6	R 2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	第26回参議院議員通常選挙での当日投票システム導入数について検討を行い、増設を行った。また、関係部署と連携して不在者投票用紙オンライン請求の準備を進め、R 5年4月の統一地方選挙で実施していく。			

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 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	
	事例分析、周知方法の検討	工程どおり	リスクアプローチ監査の実施	工程どおり	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により、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	④	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。			(継)過去の監査における事例分析によるリスクの特定した。 (新)全庁的に公表されているマニュアル等の情報を加味してリスクアプローチ監査を実施した。		
		⑤	②と同じ			(継)全部署を対象とした監査結果の職員研修を実施した。定期監査の経過報告会を開催し、監査対象の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。		
	R4	⑥	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。			(新)監査実績を積み上げた事例分析によってリスクの特定を見直した。		
		⑦	②と同じ			(継)全部署を対象とした監査結果の職員研修を実施した。定期監査の経過報告会を開催し、監査対象の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。		
	R5	⑧	⑥と同じ					
		⑨	②と同じ					
	R6	⑩	⑥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	3	2	2	-	-	R4	当初の予定どおりリスクアプローチ監査を実施できた。
	連携度	2	2	2	-	-	R4	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	2	2	-	-	R4	リスクアプローチ監査の実施により、効率的に監査が実施できた。
	創造性	2	2	2	-	-	R4	リスクアプローチ監査の実施により、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	B	B			R4	リスクアプローチ監査の実施により、リスクの高い業務に重点を置いた有効な監査が実施できた。

No.21	70	監査機能の強化と監査資源の有効活用	確認時期	令和4年度末	
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		
	R 2	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。		
	R 3	R 2と同じ	マニュアル等の整備された業務について、定期監査内で有効性についても検証を行う。		
	R 4	R 2と同じ	過去に指摘した事例等の繰返しを防止するための対策として有効性の高いものの検証を行う。		
	R 5	R 2と同じ			
	R 6	R 2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	リスクの評価を継続することによって有効性が高まり、適切にリスクにアプローチした監査が可能となっている。更なるリスク評価手法の向上を目標に取り組んでいく。				

**【取組終了分】
進捗状況シート**

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		
	外国人対応の検討・実施		⇒		⇒		⇒		
	工程どおり		対応実施 効果検証・ 取組終了		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	外国人への対応方法の検討			(新)国際リゾート戦略室との連携を軸に、対応者を限定しない方法を検討した。			
		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。			
		③							
	R3	④	国際リゾート戦略室及び多言語翻訳機との連携を軸に、総務省が開設した「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」の案内も含めた多角的なサポートを実施			(継)国際リゾート戦略室と連携して外国人対応を行った。 (継)多言語翻訳機を窓口業務受託者に貸し出したが、使用頻度はなかった。なお、「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」を案内するまでに至る事例は発生しなかった。			
		⑤	窓口対応が困難な状況について検証 (取組終了)			(新)国際リゾート戦略室や翻訳機を用意することで対応困難な状況は発生しなかった。			
	R4	⑥							
	R5	⑦							
	R6	⑧							
取組終了の場合記入 →								令和 4 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	3	3	-	-	-	R3	前年度同様、広範囲に対応可能な取組が完了している。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	国際リゾート戦略室との連携及び多言語翻訳機を活用した対応を決定し、実施している。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	Wi-Fi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	2	-	-	-	R3	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	A				R3	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。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.5	12	窓口における外国人対応の検討	確認時期	令和3年度末
------	----	----------------	------	--------

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
	R 2	国際リゾート戦略室との連携、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。
	R 3	国際リゾート戦略室との連携、多言語翻訳機、コールセンターでの対応で対応しきれない場合にどうするか。	国際リゾート戦略室との連携で足り、多言語翻訳機やコールセンターを活用する場がなかった。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
	今後必要に応じて、毎年実施している窓口アンケートを外国語に対応させる等、潜在的な意見を吸い上げる方法を検討していく。		

特記事項	本取組実施後は、外国人の窓口対応について苦慮する事例やトラブルの発生がなかった。こうしたことから、一定程度以上の効果があるものであったと考えられる。
------	--

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	工程どおり	クレジット カード納付 の導入	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	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。			(継)市民周知活動として公共施設や大型施設にクレジットカード納付のPR用ポスターを掲示(R3年3月) (継)外勤用の公用車にPR用マグネットシートを貼付(4月) (継)市役所への来庁者向け周知として1階広告モニターから市民周知を実施した。		
		⑤	口座振替希望者に対してクレジットカード納付も利用可能である旨説明する。			(継)クレジットカード納付に関する説明を行った結果、約80人が、口座振替からクレジットカード納付に変更した。		
		⑥	(取組終了)					
	R4	⑦						
	R5	⑧						
	R6	⑨						
取組終了の場合記入 → 令和4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	2	-	-	-	R3	当初の予定どおり導入することができた。
	連携度	2	3	-	-	-	R3	決済データの確認から入金処理までスムーズに処理することができている。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	督促状等の発布件数が減少しておりコスト削減につながっている。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	当初の利用率を上回っていることから、クレジット納付が有効活用されている。
総合評価		B	B				R3	納税方法の選択肢が増えたことで督促状等の発布件数の減少につながっていると推測される。また、当初見込んでいた利用率を上回っており、クレジット納付が有効活用されている。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.8	19	市税のキャッシュレス化	確認時期	令和3年度末
------	----	-------------	------	--------

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
	R 2	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。
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> ・R 2と同じ ・クレジット納付に対する手順について、初めて行う操作等に抵抗や不安があるとの問い合わせがあった。 ・都度払ではなく継続払を希望する要望があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・R 2と同じ ・操作方法自体は非常に簡単のため、問い合わせに対して説明を行うと滞りなく手続きができたほか、次回以降の納付が楽しみであるとの声があった。 ・クレジットカード納付は、バーコードを読み取り決済を行うため、継続払いには対応不可である旨説明し、理解を求めた。
	R 4	<ul style="list-style-type: none"> ・操作方法に関する問い合わせの他に都度払ではなく継続払への対応要望が予想される。 	
	<p>【上記のうち、特記すべき事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・クレジットカード納付導入後、都度払ではなく継続払に関する要望があったことから、R 4年度においても同様の問合せが予想される。問い合わせがあった際には、バーコードを読み取らなければクレジット決済できない仕様である旨を説明する必要がある。 		

特記事項	<p>クレジットカード納付の導入により、督促状等の送付件数やコンビニ手数料が減少しており経費削減につながっている。導入後は、初めて行う手順や操作方法に対する問い合わせがあったが、カード会社からのポイント付与が好評である等、おおむね肯定的な意見があったことから、納税意欲の促進につながっているものと実感している。</p>
------	---

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	
	クレジットカード納付の導入準備	工程どおり	クレジットカード納付の導入	工程どおり	⇒	⇒	⇒	
			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	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	(新)システム改修作業を完了した。				
		⑤	決済代行事業者・収納代行事業者と契約締結	(新)決済代行事業者及び収納代行事業者と契約を締結した。				
		⑥	クレジットカード納付の導入 (取組終了)	(新)広報とまこまい、HP、LINE等で周知するとともに、利用申請WEBサイトを開設した。 (新)R3年12月からクレジットカード会社に請求を開始した。				
	R4	⑦						
	R5	⑧						
	R6	⑨						
取組終了の場合記入 → 令和4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	2	-	-	-	R3	システム改修、契約締結等を工程どおり進行し、クレジットカード支払の導入を実現した。
	連携度	3	2	-	-	-	R3	今年度は他課との連携が必要な取組はなかった。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	システム改修等の進行管理を徹底し、可能な限り早い時期に本番運用を開始した。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	HPのQ&Aや検針票のQRコード等、利用者にわかりやすい工夫した。また通知はがきの共通化を図った。
総合評価		B	B				R3	取組予定どおり進行し、クレジットカード納付を導入した。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.8	21	水道料金のキャッシュレス化	確認時期	令和3年度末
------	----	---------------	------	--------

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。	システム改修等の進行管理を徹底し、フィールドテストを経て（R3年10月～12月/3回実施）クレジットカード納付を導入した。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
関係事業者と連携を密にし進行管理を徹底した。利用申請WEBサイトの開設、本番環境の運用開始等導入スケジュールどおりに取組を進め、クレジットカード納付の導入を実現した。			

特記事項	<p>R3年12月に導入したクレジットカード納付は、セキュリティ及び個人情報保護の観点から、本市水道事業がカード情報を保持する必要がない仕組みとしている。希望者が決済代行事業者の運営するWEBサイトで直接利用申請する仕組みとしており、パソコン・スマートフォン等で24時間申込が可能である。</p> <p>※ 利用申請件数 2,688件（R3年10月1日～R4年3月31日）</p>
------	--

確認時期	令和3年度末
------	--------

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)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	民間委託等の準備	工程どおり	民間委託等の実施	工程どおり					
			民間委託開始・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	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	プロポーザルによる事業者選定			(新)受託候補者の決定し、契約を締結した。			
		⑤	民間委託開始 (R3年10月)			(新)委託開始に向けた業務引継を行い、10月に民間委託を開始した。			
		⑥	(取組終了)						
	R4	⑦							
	R5	⑧							
	R6	⑨							
	取組終了の場合記入 → 令和3年10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	2	-	-	-	R3	当初の工程とおりに取組を行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	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むことができた。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	プロポーザル実施により年間約750万円の削減効果を見込むことができた。
	創造性	2	3	-	-	-	R3	プロポーザル実施により事業者の提案事業を採用することができた。
総合評価		B	A				R3	当初の工程のおりに、民間委託を開始し、年間約750万円の経費削減効果と事業者の自主事業による入居者サービスの向上が期待できる内容となった。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.13	42	市営住宅管理業務への民間活力の活用	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------------	------	--------

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	特になし	
	R3	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	民間委託を実施したことで、最終的に年間約750万円の経費削減効果が見込まれことに加え、受託者の提案による自主事業がなされることから、入居者サービスの向上も期待できる。
------	---

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) 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	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		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	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)								
	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	-	-	-	-	コストだけでなく、精度の高い成果が取められた。				
	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	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く把握したことで、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.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)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	運用方法等の検討	工程見直し	事業者選定、試行導入	工程見直し	本格導入				
	運用方法等の検討 事業者選定		試行導入、本格導入、活用の拡大 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	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。			(新) 5月の庁内会議から活用を開始し、6月及び9月定例会と決算委員会を紙との併用とした。 (新) 12月定例会から原則ペーパーレスとした。			
		⑤	端末の利用範囲について、単にペーパーレス会議システムを利用するに留まらず、更なる活用を検討する。			(新) 端末の設定を根本から見直し、部長会議に「Zoom」を活用したオンライン開催を検討し、試行した。 ・今後、他の会議においてオンライン開催の希望がある場合に活用を広げる。 ・庁内会議ペーパーレス化の流れから、記者会見の記者配布資料についてもペーパーレス化を進めた。			
		⑥	(取組終了)						
	R4	⑦							
	R5	⑧							
	R6	⑨							
	取組終了の場合記入 → 令和3年12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	3	-	-	-	R3	本稼働をR3年度に前倒した。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	議会事務局と連携し、ペーパーレス会議システムを運用した。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	紙資料に係る経費節減のほか、配布や差替えに要する人件費の削減等、業務効率化に繋がった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	テレワークやWeb会議システムの環境を整えた。
総合評価		A	A				R3	導入当初にシステムの動作遅延があったが改善し、安定的に稼働している。既に無くてはならない仕組みとなっている。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.17	53	庁内会議へのタブレット端末の導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	------------------	------	--------

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。
	R3	R2と同じ	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの操作性等を考慮して端末の設定方法を見直す等、12月の本稼働に向けて使いやすい仕組みに改善を行った。 ・テレワーク用の仕組みも導入し、新しい働き方の取組のひとつとして一定の効果があった。 ・オンライン会議活用を進めるための課題の洗い出しとして、部長会議メンバー全員による「Zoom」の試行を行った。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
議会事務局とも連携し、ペーパーレス会議システム用端末の有効利用を通じて業務の効率化を進めている。			

特記事項	<p>テレワークの仕組みを併せ持つことにより在宅勤務の取得が大幅に増えたほか、新型コロナウイルスの影響により多数の職員が自宅待機となった際にも、業務の停滞を最低限に留めることができた。</p> <p>さらにWeb会議システム「Zoom」を導入し、新型コロナウイルス感染症の拡大時や災害発生時等においてもオンライン会議の開催を可能とし、端末の機能を最大限活用する仕組みに見直すなど、働き方改革の面で大きな効果があったものと考えている。</p> <p>なお、ペーパーレス会議システムによる紙の削減効果として、議会側と合わせて約110万枚の実績があった。</p>
------	--

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)					
	R3	④						
	R4	⑤						
	R5	⑥						
	R6	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		R2	R3	R4	R5	R6	【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	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					
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度			
	システム導入・稼働		工程どおり									
	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	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		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	-	-	-	-	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	課題・問題点/今後の想定される課題等		左記の解決方法
	R2	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。
------	--

