

## テーマ 1

市民サービス向上策の積極展開

No. 1 - 1

|       |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名称  | 移住・定住促進に向けた取組の推進                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                     |
| 担当部署  | 総合政策部政策推進室政策推進課                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                     |
| 現状・課題 | <p>人口減少社会の到来は、本市においても例外ではなく、2035年には151,000人にまで減少することが推計されている。</p> <p>このことから、人口減少を少しでも回避する取組の一つとして、移住・定住に繋がる取組の強化が必要となっている。</p>                                                                                                         |                                                                                     |
| 取組内容  | <p>移住・定住を検討している方々の多くは、ホームページで情報を収集している。学校や医療機関といった生活情報など、必要な情報を簡単に調べられるよう、移住・定住に関するホームページの充実を図るとともに、民間事業者が発信する住宅情報の活用や連携を視野に有効な手法を検討する。</p> <p>また、移住フェアへの出展により、移住先としての認知度を高め、お試し移住など新たな施策の展開や、本市の行政サービスと連携して、移住・定住促進に向けた体制の構築を目指す。</p> |                                                                                     |
| 目標    | <p>本市に転居する方や移住を考えている方が、必要な情報を取得しやすい環境を整備するとともに、移住候補地としてのPRを強化し、受け入れ体制の構築を図る。</p>                                                                                                                                                       |                                                                                     |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                                                                                                    | 結 果                                                                                 |
| H27年度 | 先進都市の調査研究                                                                                                                                                                                                                              | 先進都市の調査研究／国や北海道のポータルサイトを活用し情報発信                                                     |
| H28年度 | ホームページ改修・公開                                                                                                                                                                                                                            | ホームページの改修（情報をマップや画像を使いわかりやすく表示）・公開                                                  |
| H29年度 | 住宅情報の提供開始／PR動画等の作成                                                                                                                                                                                                                     | 住宅情報の提供／移住フェアへの出展                                                                   |
| H30年度 | 移住フェア出展／お試し移住の検討                                                                                                                                                                                                                       | 移住フェア出展／関係人口創出モデル事業実施／転入者アンケート実施                                                    |
| R元年度  | 移住フェア出展／お試し移住の実施／行政サービスとの連携                                                                                                                                                                                                            | 移住フェア出展／市内見学ツアーの実施 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">取組終了</span> |

No. 1 - 2

|        |                                                                                                                                                                                                                                |                                      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 取組名称   | 動画を活用した情報発信の充実                                                                                                                                                                                                                 |                                      |
| 担当部署   | 総合政策部政策推進室秘書広報課                                                                                                                                                                                                                |                                      |
| 現状・課題  | <p>現在は、Facebook を活用して、市政情報を発信しているが、ほぼ静止画のみの投稿となっている。また、ネットワークへの負荷が大きくなるため、投稿は特定の部署に限定しており、双方向のやり取りを迅速に行うには、多くの部署から投稿できる仕組みづくりが課題となっている。</p> <p>広報とまこまいについては、多くの方が手にとってもらえるようリニューアルを行っているが、特に若い世代に興味を持ってもらえるような取組が必要となっている。</p> |                                      |
| 取組内容   | <p>全部署から Facebook の投稿ができる環境整備を検討する。また、積極的に動画を交えることで、親しみやすく、SNS のメリットである双方向のやり取りができるコンテンツにしていく。</p> <p>広報とまこまいについては、より多くの方に読んでもらい、市の取組などに興味を持ってもらえるよう、電子書籍に動画コンテンツを取り入れるなど充実を図る。</p>                                            |                                      |
| 目標     | 動画を活用し情報発信の充実を図ることにより、Facebook のマンネリ化防止や、広報紙をあまり読まない若年層の市政に対する関心を高める。                                                                                                                                                          |                                      |
| 工程表    | 計 画                                                                                                                                                                                                                            | 結 果                                  |
| H27 年度 | 導入検討／機材等の予算要求                                                                                                                                                                                                                  | 機材等の予算要求／広報紙や Facebook と動画を連動した企画の実施 |
| H28 年度 | 動画情報発信開始                                                                                                                                                                                                                       | PR 動画等の製作／動画情報発信<br>取組終了             |
| H29 年度 |                                                                                                                                                                                                                                |                                      |
| H30 年度 |                                                                                                                                                                                                                                |                                      |
| R 元年度  |                                                                                                                                                                                                                                |                                      |

No.1-3

|       |                                                                                                                                                            |                                                                                       |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名称  | 各種窓口サービス向上の取組に関する検討・実施                                                                                                                                     |                                                                                       |
| 担当部署  | 総務部行政監理室、各窓口担当部署                                                                                                                                           |                                                                                       |
| 現状・課題 | <p>窓口サービスについては、フロアマネージャーの配置や表示の改善など、これまでも継続的にその向上策を検討し、実施してきたところである。</p> <p>しかし、市民と直接対話する機会の多い窓口職場は、市役所の顔であり、これからも継続的にサービスの向上に取り組む必要がある。</p>               |                                                                                       |
| 取組内容  | <p>窓口サービスの向上や窓口環境の改善は、行政にとって永遠のテーマであり、常に市民ニーズの把握に努め、関係各課と協議する中で、窓口の混雑緩和策や証明書発行業務の効率化など、その具体策を検討し、継続的に取組を展開する。</p> <p>※総合窓口の検討については、No.1-12「総合窓口の設置」に移行</p> |                                                                                       |
| 目標    | <p>市民と接する機会の多い窓口職場において、サービスの向上や環境の改善を図ることにより、手続に訪れた市民の満足度を高めるとともに、市民にとって身近な存在に感じられる市役所づくりを目指す。</p>                                                         |                                                                                       |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                        | 結 果                                                                                   |
| H27年度 | 窓口サービス向上策の検討／適宜実施                                                                                                                                          | のぞみ出張所の土日開所／窓口案内表示の改善／ローカウンターの設置                                                      |
| H28年度 |                                                                                                                                                            | 窓口感染症対策の実施／死亡届手続の案内方法改善／総合窓口の検討開始                                                     |
| H29年度 |                                                                                                                                                            | コンビニ交付対応コピー機の庁内設置／総合窓口の検討・準備室設置                                                       |
| H30年度 |                                                                                                                                                            | パスポート窓口の移設／「窓口職員のための手引き」の策定                                                           |
| R元年度  | ↓                                                                                                                                                          | 待合スペースの改善／総合窓口フロアの開設 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">取組終了</span> |

No. 1 - 4

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                           |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名称  | 本庁舎への公衆無線LAN（Wi-Fi）の導入                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                           |
| 担当部署  | 総務部情報推進課                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                           |
| 現状・課題 | <p>近年、スマートフォン等の普及にともない、官民を問わず、公衆無線LAN環境の整備が進んでいる。</p> <p>公衆無線LANについては、市民や観光客による各種通信サービスの利用のほか、災害時の情報収集や安否確認に有効性が認められており、本市の公共施設に対しても公衆無線LAN導入への要請が高まりつつある。</p> <p>このような状況を踏まえ、平成26年11月、今後これを導入する場合の基準とすべく、「苫小牧市公衆無線LAN導入ガイドライン」及び「苫小牧市公衆無線LAN利用規約」を策定している。</p> |                                                                                           |
| 取組内容  | <p>平成27年度に本庁舎1～2階に公衆無線LAN（Wi-Fi）を試験導入する。この試験導入に当たり、利用実態調査、利用者アンケート調査を行い、公共施設における公衆無線LANの有効性や市民のニーズ等を把握する。</p> <p>アンケートの結果、市民ニーズが高い公共施設については、公衆無線LAN（Wi-Fi）の導入を働き掛ける。</p>                                                                                       |                                                                                           |
| 目標    | 情報化社会に対応した質の高い行政サービスの提供を目指す。                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                           |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                                                                                                                            | 結 果                                                                                       |
| H27年度 | 本庁舎1～2階への公衆無線LAN試験導入／アンケート調査等の実施                                                                                                                                                                                                                               | 本庁舎1、2、7階への導入／アンケート調査実施／翌年度以降導入施設の検討                                                      |
| H28年度 | 公共施設への導入の推進                                                                                                                                                                                                                                                    | アルテンセンターハウス、白鳥王子アイスアリーナ、コミセン等8施設へ導入                                                       |
| H29年度 |                                                                                                                                                                                                                                                                | 沼ノ端スケートセンター、文化会館等10施設へ導入 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">取組終了</span> |
| H30年度 |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                           |
| R元年度  | ↓                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                           |

No. 1 - 5

|       |                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 取組名称  | 各種証明のコンビニ交付の検討                                                                                                                                                                                                           |                                    |
| 担当部署  | 市民生活部住民課                                                                                                                                                                                                                 |                                    |
| 現状・課題 | <p>現在、市内4か所の証明取扱所においては、休日を含め各種証明の交付を受けられるが、早朝や夜間については対応していない。</p> <p>いつでもどこでも各種証明書の取得が可能なコンビニ交付については、平成27年1月現在、全国で94市区町村が実施しており、今後、マイナンバー制度の開始に伴い、更に拡大が予想される。</p> <p>市民の利便性向上に向け、本市においても、コンビニ交付の実施の可能性について検討する必要がある。</p> |                                    |
| 取組内容  | <p>先行する他市の取組事例を調査し、コンビニ交付の有効性や費用対効果など様々な観点から、実施の可能性を検討し、今後の方向性を示す。</p> <p>なお、マイナンバー制度の開始に伴う証明書発行業務への影響等も踏まえて検討を進める。</p>                                                                                                  |                                    |
| 目標    | <p>コンビニ交付に関する検討を進めることにより、市民の利便性向上の可能性を明らかにする。</p>                                                                                                                                                                        |                                    |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                                                                                      | 結 果                                |
| H27年度 | 基幹業務システム更新を踏まえ実施の可能性を調査・検討                                                                                                                                                                                               | H29年度の実施を決定／システム構築費の予算要求           |
| H28年度 | 基幹業務システム更新・マイナンバー制度の動向を検証し、今後の方向性を明示                                                                                                                                                                                     | システム構築及びデータ連携契約／市民周知／マイナンバーカード普及促進 |
| H29年度 | (検討結果による)                                                                                                                                                                                                                | コンビニ交付サービス開始<br>取組終了               |
| H30年度 |                                                                                                                                                                                                                          |                                    |
| R元年度  |                                                                                                                                                                                                                          |                                    |

No. 1 - 6

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 取組名称  | 福祉総合相談窓口の運用と検証                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |
| 担当部署  | 福祉部総合福祉課                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |
| 現状・課題 | <p>「福祉」のサービスについては、制度が多岐にわたっており、市民からどこに相談してよいのかわからないとの声が聞かれる。また、高齢者、障がい者に限らず権利擁護、虐待といった複数の課題を抱える相談に対し、複数の制度の組合せによって解決しなければならない場面が増えてきている。</p> <p>このような状況を受け、平成27年4月、福祉部内に福祉総合相談窓口（総合福祉課）を設置。「福祉」の制度を熟知した者を配置し、相談者が抱える様々な課題を整理し、必要なサービスの提供に繋げるための第1窓口としての機能を持たせている。</p> |                      |
| 取組内容  | <p>福祉総合相談窓口の設置は新たな取組であることから、実際のニーズや相談内容等の状況を把握し、どのような運用方法が適しているのか、検証を行いながら適宜改善に向けた取組を進める。</p>                                                                                                                                                                         |                      |
| 目標    | <p>『ふくしのまちづくり』を最前線で担うべく福祉総合相談窓口を設置し、その充実を図ることにより、市民サービスの向上を目指す。</p>                                                                                                                                                                                                   |                      |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                                                                                                                                   | 結 果                  |
| H27年度 | 福祉総合相談窓口の設置                                                                                                                                                                                                                                                           | 福祉総合相談窓口の設置          |
| H28年度 | 運用状況の検証、適宜改善                                                                                                                                                                                                                                                          | 運用状況の検証、適宜改善<br>取組終了 |
| H29年度 |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |
| H30年度 |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |
| R元年度  |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |

No. 1 - 7

|        |                                                                                                                                                                  |                   |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 取組名称   | 各種料金のコンビニ収納導入                                                                                                                                                    |                   |
| 担当部署   | 福祉部介護福祉課、健康こども部こども育成課、都市建設部住宅課                                                                                                                                   |                   |
| 現状・課題  | <p>各種料金のコンビニ収納については、納付場所や納付時間が拡大し、市民の利便性向上が期待されることから、これまで、水道料金及び市税 3 税（市民税・固定資産税・軽自動車税）の収納に、これを導入している。</p> <p>また、現在は、介護保険料、保育料及び住宅使用料についても、コンビニ収納の導入を検討している。</p> |                   |
| 取組内容   | <p>介護保険料、保育料及び住宅使用料について、それぞれシステム更新時期等に合わせ、コンビニ収納を導入する。</p>                                                                                                       |                   |
| 目標     | <p>各種料金にコンビニ収納を導入し、納付場所や納付時間を拡大することにより、市民の利便性の向上を目指す。</p>                                                                                                        |                   |
| 工程表    | 計 画                                                                                                                                                              | 結 果               |
| H27 年度 | 介護保険料への導入                                                                                                                                                        | 介護保険料への導入         |
| H28 年度 | 保育料への導入                                                                                                                                                          | 保育料への導入           |
| H29 年度 | 住宅使用料への導入検討                                                                                                                                                      | H30 年度導入に向けた準備    |
| H30 年度 | 住宅使用料への導入                                                                                                                                                        | 住宅使用料への導入<br>取組終了 |
| R 元年度  |                                                                                                                                                                  |                   |

No.1 - 8

|       |                                                                                                                                                                         |                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 取組名称  | 入退院支援センターの設置                                                                                                                                                            |                           |
| 担当部署  | 市立病院事務部経営管理課、医事課                                                                                                                                                        |                           |
| 現状・課題 | <p>予定入院の事前検査や治療に関する同意、入院中の不安や疑問に関する説明、持参薬の確認などを目的として、平成26年5月に「入院支援センター」を設置し、利用者の利便性向上を図っている。</p> <p>今後は退院後の栄養指導や服薬指導のほか、利用者からの多様な相談をワンストップで担当する「退院業務」の拠点整備が求められている。</p> |                           |
| 取組内容  | <p>利用者の更なる利便性向上に向け、入院・退院に関する基本的情報提供と相談業務を一元化した入退院支援センターを設置する。</p>                                                                                                       |                           |
| 目標    | <p>入退院支援センターを設置し、従来入院時の支援に加え、退院時の様々な支援を行う体制を整備することにより、利用者の利便性向上と、効率的な病床運用を目指す。</p>                                                                                      |                           |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                                     | 結 果                       |
| H27年度 | 先進医療機関の調査／設置に向けた検討（費用の積算等）                                                                                                                                              | 先進医療機関の調査／入院支援体制を一定程度整備   |
| H28年度 | 設置に向けた検討（必要人員、スペース等）                                                                                                                                                    | 設置に向けた検討／スペースについて継続協議     |
| H29年度 | 設置に向けた検討／設置準備（増築設計等）                                                                                                                                                    | 設置に向けた検討／スペースについて継続協議     |
| H30年度 | 設置準備（増築工事）                                                                                                                                                              | 増築工事着手／スペースについて継続協議       |
| R元年度  | 設置準備（増築工事）                                                                                                                                                              | 増築工事完了／スペース活用方針決定<br>取組終了 |

No.1 - 9

|       |                                                                                                                                                                                                                                       |                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 取組名称  | 水道料金のクレジットカード支払の導入                                                                                                                                                                                                                    |                              |
| 担当部署  | 上下水道部営業課                                                                                                                                                                                                                              |                              |
| 現状・課題 | <p>水道料金・下水道使用料の支払方法は、納付書払及び口座振替の2通りがあるが、近年、利用者からクレジットカード支払の要望が増えている。</p> <p>クレジットカード支払は、より確実な収納方法として、各自治体においても導入が進んでおり、最近ではウェブサイト上で支払可能な民間のサービスを利用している例も多く見られる。</p> <p>しかし、口座振替やコンビニ納入に比較して、手数料が高いことやシステムの改修等の初期費用がかかることなどの課題がある。</p> |                              |
| 取組内容  | 水道料金について、料金システムの更新時期にあわせ、クレジットカード支払を導入する。                                                                                                                                                                                             |                              |
| 目標    | クレジットカード支払の導入により、支払方法の選択肢を広げ、利用者の利便性の向上を図る。また、より確実な収納方法の導入により、収納率の向上を目指す。                                                                                                                                                             |                              |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                                                                                                   | 結 果                          |
| H27年度 | 導入に向けた検討                                                                                                                                                                                                                              | 新料金システムでの導入を検討               |
| H28年度 | 導入に向けた検討                                                                                                                                                                                                                              | 導入に向けた検討                     |
| H29年度 | 導入に向けた検討                                                                                                                                                                                                                              | 導入に向けた検討                     |
| H30年度 | 導入に向けた検討                                                                                                                                                                                                                              | 導入に向けた検討                     |
| R元年度  | 水道料金システム更新／クレジットカード支払導入                                                                                                                                                                                                               | クレジットカード支払導入方針の決定<br>次期プラン継続 |

No.1 - 10

|       |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名称  | 救急車6台運用による救急出動体制の強化                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                             |
| 担当部署  | 消防本部総務課                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                             |
| 現状・課題 | <p>高齢化の進展により救急需要の増加が予測されることから、消防庁は、平成26年10月、「消防力の整備指針」を改正し、人口に基づく救急車の配置基準を見直している。</p> <p>本市においては、現在、指針に基づき救急車5台運用により対応しているが、この改正により、6台運用による出動体制の強化が必要となっている。</p> <p>高齢化の傾向は本市においても例外ではなく、今後、救急出動件数の増加が予測されることから、6台運用による出動体制の強化を決定し、これを発表している。</p> |                                                                                                             |
| 取組内容  | <p>市民生活における安全・安心の確保に向け、現在5台運用している救急車を6台運用とし、救急出動体制の強化を図る。</p> <p>①平成28年4月に6隊目として日勤救急隊の暫定運用を開始<br/>                 ②救急隊を運用するために消防吏員10名を計画的に増員<br/>                 ③救命士を含む救急資格者を計画的に養成<br/>                 ④平成31年4月から、正式に救急6隊目として24時間運用を開始</p>   |                                                                                                             |
| 目標    | 救急出動体制の強化により、市民サービスの向上と一層の安全・安心の確保を目指す。                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                             |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                                                                                                               | 結 果                                                                                                         |
| H27年度 | 消防隊等災害出動計画・採用計画・各種規定等の変更（出動管轄の見直し等）                                                                                                                                                                                                               | 消防隊等災害出動計画・採用計画・各種規定等の変更（出動管轄の見直し等）                                                                         |
| H28年度 | 6台目導入／救急5台（24h）・日勤（8h）救急隊の暫定運用／増員・資格者養成                                                                                                                                                                                                           | 6台目導入／救急5台（24h）・日勤（8h）救急隊の暫定運用／増員・資格者養成                                                                     |
| H29年度 | 救急5台（24h）・日勤（8h）救急隊の暫定運用／増員・資格者養成                                                                                                                                                                                                                 | 救急5台（24h）・日勤（8h）救急隊の暫定運用／増員・資格者養成                                                                           |
| H30年度 | 救急5台（24h）・日勤（8h）救急隊の暫定運用／増員・資格者養成                                                                                                                                                                                                                 | 救急5台（24h）・日勤（8h）救急隊の暫定運用／増員・資格者養成／救急6台体制整備 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">取組終了</span> |
| R元年度  | 救急6台運用（24h）                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                             |

No.1 - 1 1

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 取組名称   | 学校給食へのアレルギー対応食の導入                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |
| 担当部署   | 教育部第1 学校給食共同調理場                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |
| 現状・課題  | <p>現状では、原材料を詳細に記入した献立表をもとに、保護者や児童生徒自身の判断で原因食品を除去するほか、除去の対応が困難な献立に対しては、家庭から弁当を持参するなどの対応をとっている。</p> <p>また、牛乳アレルギーの対応として麦茶を提供しているほか、重篤な症状が想定される「そば」、「ピーナッツ」及びそれらを原料とする加工食品については献立への使用を中止している。</p> <p>アレルギー対応食の提供は、児童生徒の命にかかわることから、調理から児童生徒の口に入るまでの対応方法を慎重に検討する必要がある。</p> |                                                |
| 取組内容   | <p>学校給食のアレルギー対応食について、平成27年度に2校のモデル校において試行導入し、この結果を検証するとともに対応マニュアルの整備等を行い、全校導入に向け取組を進める。</p> <p>なお、すべての原因食材に対応することは困難なことから、対応食材を「卵」に限定し、卵アレルギーの除去食提供に取り組む。</p>                                                                                                         |                                                |
| 目標     | 食物アレルギーを有する児童生徒が他の児童生徒と同じように給食を楽しめることを目指す。                                                                                                                                                                                                                            |                                                |
| 工程表    | 計 画                                                                                                                                                                                                                                                                   | 結 果                                            |
| H27 年度 | モデル校への試行導入／実施状況の検証／マニュアル作成                                                                                                                                                                                                                                            | 小学校 1 校で提供開始／実施状況の検証によりマニュアルを修正                |
| H28 年度 | モデル校の拡大                                                                                                                                                                                                                                                               | 小中学校 20 校と協議／小中学校 6 校の 8 人に提供                  |
| H29 年度 | モデル校の拡大                                                                                                                                                                                                                                                               | 小中学校 28 校と協議／小中学校 5 校の 7 人に提供（第1 調理場所管校完了）     |
| H30 年度 | 全校実施                                                                                                                                                                                                                                                                  | 市内全小中学校での実施体制を整備／小中学校 7 校の 10 人に提供 <b>取組終了</b> |
| R 元年度  |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                |

No.1 - 12

|       |                                                                                                                                                                                                     |                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 取組名称  | 総合窓口の設置                                                                                                                                                                                             |                                   |
| 担当部署  | 総務部総合窓口準備室                                                                                                                                                                                          |                                   |
| 現状・課題 | <p>ライフイベントに関する届出窓口のワンストップ化など、サービス向上を目的として総合窓口を導入する自治体が増えている。本市もこれまで継続的に窓口サービスの改善の取組を進めてきたが、ワンストップ型のサービス実施には至っていない。</p> <p>また、国から「地方公共団体の窓口業務における適正な民間委託に関するガイドライン」が示され、各自治体においても民間委託の取組が拡大している。</p> |                                   |
| 取組内容  | <p>既に総合窓口を導入している先進市の事例を研究し、総合行政システムの機能を活用した苫小牧モデルの総合窓口を設置する。</p> <p>併せて、総合窓口の業務については、民間委託の検討を進める。</p>                                                                                               |                                   |
| 目標    | <p>ワンストップ化による利便性の高い総合窓口の設置を目指す。また、民間活力の活用により、業務の効率化と行政費用の抑制を図る。</p>                                                                                                                                 |                                   |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                                                                 | 結 果                               |
| H27年度 |                                                                                                                                                                                                     |                                   |
| H28年度 |                                                                                                                                                                                                     |                                   |
| H29年度 | 先進事例の研究／業務範囲の検討                                                                                                                                                                                     | 先進事例の研究／業務範囲の検討                   |
| H30年度 | 業務範囲の決定／フロアレイアウトの検討／民間委託の検討                                                                                                                                                                         | 業務範囲の決定／フロアレイアウトの検討／民間委託の検討／関係課協議 |
| R元年度  | 総合窓口の設置／民間委託の実施                                                                                                                                                                                     | 総合窓口の設置／民間委託の実施<br>取組終了           |

No.1 - 13

|       |                                                                                                                                                                 |                                                                                              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名称  | ご当地ナンバープレート導入によるPRの推進                                                                                                                                           |                                                                                              |
| 担当部署  | 総合政策部政策推進室政策推進課                                                                                                                                                 |                                                                                              |
| 現状・課題 | <p>対象地域内の登録自動車数など、一定の基準を満たしている場合には、地域振興や観光振興を目的として、地方版図柄入りの自動車ナンバープレートを導入できることとなった。</p> <p>本市の登録自動車数は導入要件の10万台を超えており、民間団体からは、ご当地ナンバープレート導入に向けた要望書の提出を受けている。</p> |                                                                                              |
| 取組内容  | <p>平成29年11月に国土交通省に対しご当地ナンバープレート導入の意向を表明している。</p> <p>今後、地域指定を受け、図柄の公募・選定を行い、本市の知名度アップにつなげていく。</p> <p>また、市民の気運を高めるために積極的な周知を行い、交付希望者の増加を図る。</p>                   |                                                                                              |
| 目標    | <p>図柄入り自動車ナンバープレートを導入することで、本市の魅力を全国にPRし、知名度の向上を図る。</p>                                                                                                          |                                                                                              |
| 工程表   | 計画                                                                                                                                                              | 結果                                                                                           |
| H27年度 |                                                                                                                                                                 |                                                                                              |
| H28年度 |                                                                                                                                                                 |                                                                                              |
| H29年度 | アンケート調査の実施                                                                                                                                                      | 導入についてのアンケートを実施／導入申請提出                                                                       |
| H30年度 | 図柄案の公募・選定／国土交通省への提案                                                                                                                                             | 導入決定／図柄案の公募・選定／国土交通省への提案                                                                     |
| R元年度  | 図柄案の決定／市民周知／(H32年度交付開始)                                                                                                                                         | 図柄案決定／交付開始に向けたPR及び取付促進の取組検討 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">取組終了</span> |

No.1 - 14

|        |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名称   | 受動喫煙防止の推進                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                  |
| 担当部署   | 健康こども部健康支援課                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                  |
| 現状・課題  | <p>受動喫煙は、健康に悪影響を与えることが科学的に明らかにされており、肺がん、乳幼児突然死症候群（SIDS）、虚血性心疾患等のリスクを高めるとされている。</p> <p>このため、健康増進法及び労働安全衛生法により、多数の者が利用する施設の管理者や事業者は受動喫煙を防止するための措置を講じるよう努めることとされており、本市においても、より積極的な取組が求められる。</p> |                                                                                                                                  |
| 取組内容   | <p>受動喫煙防止対策ガイドラインを作成し、市民・地域・企業・関係機関・行政が一体となった受動喫煙防止対策を推進する。</p>                                                                                                                              |                                                                                                                                  |
| 目標     | <p>受動喫煙のない、空気のきれいな、健康なまちを目指す。</p>                                                                                                                                                            |                                                                                                                                  |
| 工程表    | 計 画                                                                                                                                                                                          | 結 果                                                                                                                              |
| H27 年度 |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                  |
| H28 年度 |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                  |
| H29 年度 |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                  |
| H30 年度 | 実態調査の実施                                                                                                                                                                                      | 実態調査実施・結果公表／受動喫煙防止に向けた方策を検討／スワンスワンデーの施行                                                                                          |
| R 元年度  | 受動喫煙防止対策ガイドラインの作成                                                                                                                                                                            | 受動喫煙防止対策助成金創設／空気もおいしい施設認定開始／フォーラム開催／受動喫煙防止条例制定／受動喫煙防止対策ガイドライン策定 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">取組終了</span> |

No.1 - 15

|        |                                                                                                                                                                      |                                                                                                         |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名称   | 市政情報の効果的な発信                                                                                                                                                          |                                                                                                         |
| 担当部署   | 総合政策部政策推進室秘書広報課                                                                                                                                                      |                                                                                                         |
| 現状・課題  | <p>市政情報の発信は、広報とまこまい、ホームページ、Facebook のほか、PR動画の活用やウォッチレット（本庁舎のトイレ広告）の導入など、適宜新たな手法を取り入れ展開している。</p> <p>IT化の進展、高齢社会の到来など、時代の変化に合ったツールを活用して、より効果的な情報発信の手法を検討していく必要がある。</p> |                                                                                                         |
| 取組内容   | <p>広報とまこまい、暮らしのガイドの内容の改善や、PR動画を効果的に活用するほか、ホームページを「移住促進」や、「企業誘致」などの主要施策と連携させることにより、本市の魅力を積極的にPRする。</p> <p>また、登録制メールやFacebook など、プッシュ型情報発信ツールの充実を図る。</p>               |                                                                                                         |
| 目標     | <p>（市内）各ツールを効果的に運用し、市民にとってわかりやすい内容での情報発信を目指す。</p> <p>（市外）魅力発信により、知名度の向上を目指す。</p>                                                                                     |                                                                                                         |
| 工程表    | 計 画                                                                                                                                                                  | 結 果                                                                                                     |
| H27 年度 |                                                                                                                                                                      |                                                                                                         |
| H28 年度 |                                                                                                                                                                      |                                                                                                         |
| H29 年度 |                                                                                                                                                                      |                                                                                                         |
| H30 年度 | 情報発信手法の改善／PR動画の活用                                                                                                                                                    | 広報とまこまい及び市勢要覧のリニューアル／PR動画の活用                                                                            |
| R元年度   | 情報発信手法の改善／PR動画の活用                                                                                                                                                    | LINE 公式アカウントの導入／暮らしのガイドのリニューアル／PR動画の活用 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">取組終了</span> |

No.1 - 16

|        |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名称   | 公共交通の利便性向上の取組                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  |
| 担当部署   | 総合政策部まちづくり推進室まちづくり推進課                                                                                                                                                                    |                                                                                                                  |
| 現状・課題  | <p>近年、市内路線バス等の公共交通機関の利用者は減少傾向にあり、その要因としては、マイカーに依存したライフスタイルの定着や、バス路線の複雑さ、悪天候による定時運行の不確実性などが考えられる。</p> <p>今後、人口減少や高齢化により更なる利用者数の減少が見込まれる中、市内路線バスを安定して維持するためにも、効率性や利用促進に向けた新たな取組が求められる。</p> |                                                                                                                  |
| 取組内容   | <p>バス路線の再編、利便性向上、利用促進策、他の交通機関との連携等、今後の公共交通の在り方を検討するため、新たな交通計画「苫小牧市地域公共交通網形成計画」を策定する。</p> <p>また、路線バスに乗り慣れていない市民や観光客等が、バスの運行時刻や経路等を容易に検索できるスマートフォン向けアプリの導入を検討する。</p>                       |                                                                                                                  |
| 目標     | <p>快適で持続可能な利便性の高い公共交通システムの構築を図るとともに、スマートフォン向けアプリ導入によるサービスの向上と路線バスの利用促進を目指す。</p>                                                                                                          |                                                                                                                  |
| 工程表    | 計 画                                                                                                                                                                                      | 結 果                                                                                                              |
| H27 年度 |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                  |
| H28 年度 |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                  |
| H29 年度 |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                  |
| H30 年度 | 交通計画及びスマートフォン向けアプリの調査等                                                                                                                                                                   | 交通計画の調査方法・内容検討／アプリ導入に向けた課題の検討                                                                                    |
| R元年度   | 交通計画素案の作成／スマートフォン向けアプリの構築、試験運用                                                                                                                                                           | 現況調査・課題の抽出／公共交通の将来需要予測の推計／バス停位置等の各種データのオープンデータ化 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">取組終了</span> |

No.1 - 17

|       |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組名称  | アイスホッケータウンの積極的なPRの推進                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                   |
| 担当部署  | 総合政策部まちづくり推進室スポーツ都市推進課                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                   |
| 現状・課題 | <p>本市は、昭和41年に全国初のスポーツ都市宣言を行っている。特にアイスホッケーに関しては、地元企業チームである王子イーグルスが参画するアジアリーグ、冬季オリンピック最終予選、氷上の甲子園（全国高等学校選抜アイスホッケー大会）などの各種大会が開催され、「アイスホッケータウン」として知られている。</p> <p>市が4箇所の屋内スケートリンクを有し、その恵まれた競技環境から、企業や愛好者で構成する社会人チームも多い。</p> <p>一方で、アイスホッケーの競技人口が減少している実態がある。</p> |                                                                                                   |
| 取組内容  | <p>市と包括連携協定を締結した王子イーグルスと協力し、アイスホッケーの魅力を生市内外に積極的にPRする。</p> <p>また、移住・定住施策と連携して、全国から学生が集まる大会において、社会人チームも多数ある本市の恵まれた競技環境を効果的にPRする。</p>                                                                                                                          |                                                                                                   |
| 目標    | <p>アイスホッケーの魅力と本市の競技環境を積極的にPRすることで、アイスホッケータウンとしての魅力向上と移住促進を目指す。</p>                                                                                                                                                                                          |                                                                                                   |
| 工程表   | 計 画                                                                                                                                                                                                                                                         | 結 果                                                                                               |
| H27年度 |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                   |
| H28年度 |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                   |
| H29年度 |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                   |
| H30年度 | 王子イーグルスとの協力連携／各種大会へPR資料配布                                                                                                                                                                                                                                   | 王子イーグルスとの協力連携／PR動画作成／各種大会等でPRを実施                                                                  |
| R元年度  | アイスホッケーを視点としたPR動画等の作成・発信                                                                                                                                                                                                                                    | YouTubeを活用したPR配信を開始／各種イベント等へ動画提供 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">取組終了</span> |