

とまこまい



行革創成プラン



～デジタルで変革、行政サービスの進化～

DX



2025

2029

令和7年度・令和11年度

苫小牧市

【表紙のデザインについて】



組織の安定と発展をイメージし、多角形や三角形を配置。すっきりとした配置にすることで、洗練された印象を与え、デジタル技術の活用による効率化を印象付けています。

明るい未来や民間活力を感じられるよう、街並みのシルエットを配置しました。

2つの計画が統合されたため「D」と「X」を重ね合わせて配置。また、中央が明るくなるようグラデーションをかけ、未来への期待感を表現しました。

円や曲線を用い、時代に合わせた行政の変化や柔軟性を表現しています。右上がりの流れのある形状にすることで、将来性を感じられるデザインとしました。

上部・下部両方に共通してドットパターンを取り入れ、2つの計画の関連性を示唆しました。

目 次

第1章	本市における行政改革の方向性	4
1	これまでの行政改革の取組	4
2	本市の人口推計と財政状況	5
(1)	人口推計	
(2)	財政状況	
3	これからの行政改革の方向性	7
(1)	行政改革推進審議会からの意見を踏まえた行政改革の今後の方向性	
(2)	ICT推進の取組と今後の方向性	
第2章	とまこまい行革創成プランの基本的な考え方	8
1	新たなプランのスタンス	8
2	3つの基本方針	8
(1)	財政の健全化	
(2)	変革・改革・改善（トランスフォーメーション）	
(3)	デジタル技術の積極的活用（自治体DX推進計画の推進）	
3	9つのテーマ	10
4	取組期間	10
5	各取組とSDGsの関係	10
第3章	取組の効果・推進体制・進捗管理	11
1	取組による効果の考え方	11
2	推進体制	11
3	進捗管理の方法	12
第4章	取組項目シート	13
1	取組項目一覧	14
2	テーマ別・取組項目シートについて	16
	取組項目シート	
1	健全な財政運営と新たな財源確保	18
2	市民サービスの向上	20
3	ゼロカーボンの推進	26
4	安全・安心のまちづくり	28
5	民間活力の活用・官民連携の推進	30
6	公共施設のマネジメント	34
7	市役所のウェルビーイング経営	36
8	デジタル技術の積極的活用によるDX	38
9	事務・事業の見直し	42

第1章 本市における行政改革の方向性

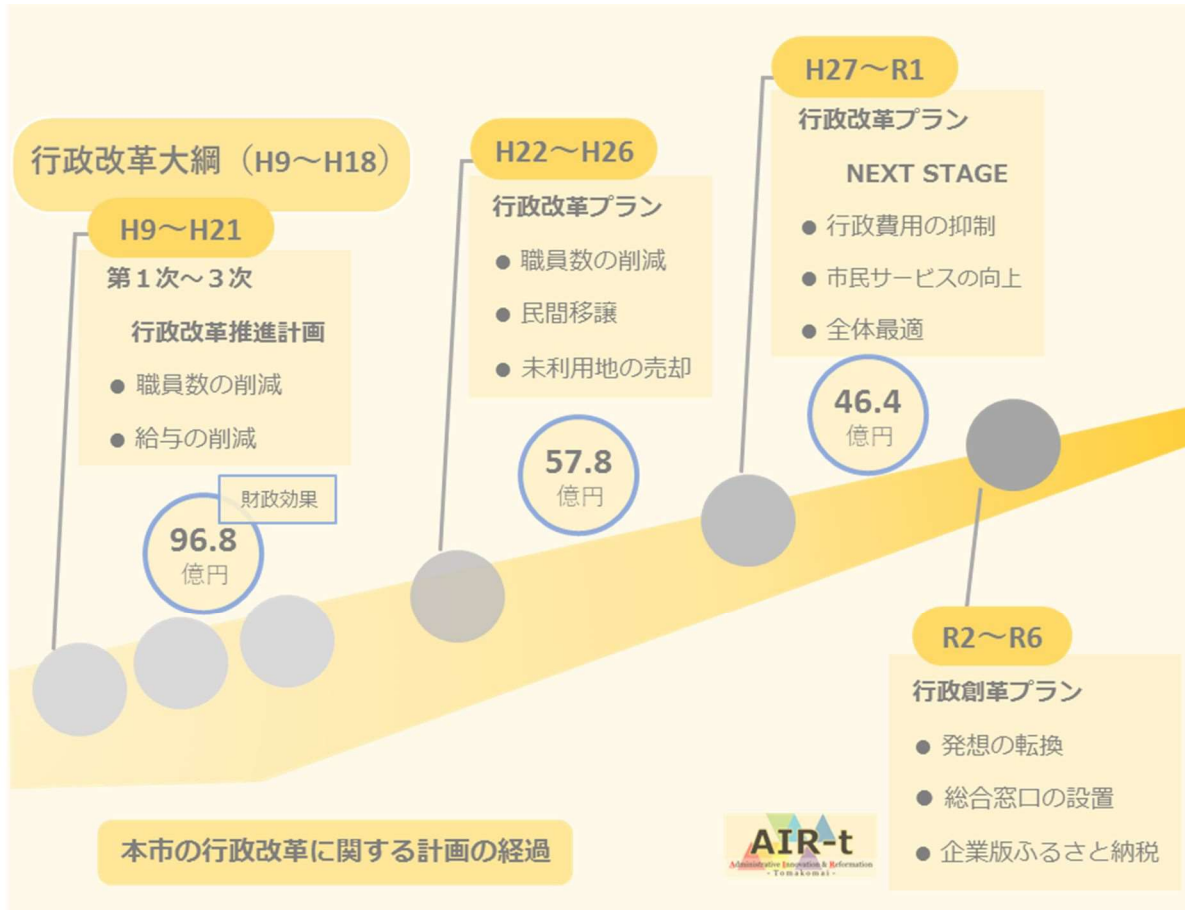
1 これまでの行政改革の取組

本市においては、平成9年度に行政改革大綱及び第1次行政改革推進計画を策定したところから本格的に行政改革の取組をスタートさせ、以後、厳しい財政状況を背景として、職員数や給与の削減など、行政費用の抑制に主軸を置いた取組を進めてきた。特に、平成17年度からの第3次行政改革推進計画では、市税等の歳入の減少とあわせて公共施設の起債償還が重なるなど、市政始まって以来の危機的な財政状況に陥っていたことから、行政費用の抑制に向けた取組を更に強化し、大きな財政効果を上げた。

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

また、平成27年度からの行政改革プラン-NEXT STAGE-では、多様化する行政課題に対応するために市全体として最優先すべき課題や役割について意識する「全体最適」という考え方を共通マインドとし、行政費用の抑制と市民サービスの向上という相反する2つの課題へのチャレンジを進め、成果を上げた。

さらに、令和2年度に策定した行政創革プランでは、前回のプランの取組である「全体最適」の視点のもと、「行政費用の抑制」と「市民サービスの向上」というこれまでの行政改革の方向性を継承するとともに、民間委託による総合窓口の設置や企業版ふるさと納税の推進など、「未だないもの」を発想し、新たな手法や新たな価値を創造することを意識した取組を推進してきた。



本プランに掲載している苫小牧市の計画名や施設名等には、全般的に「苫小牧市」の表記を省略しています。



2 本市の人口推計と財政状況

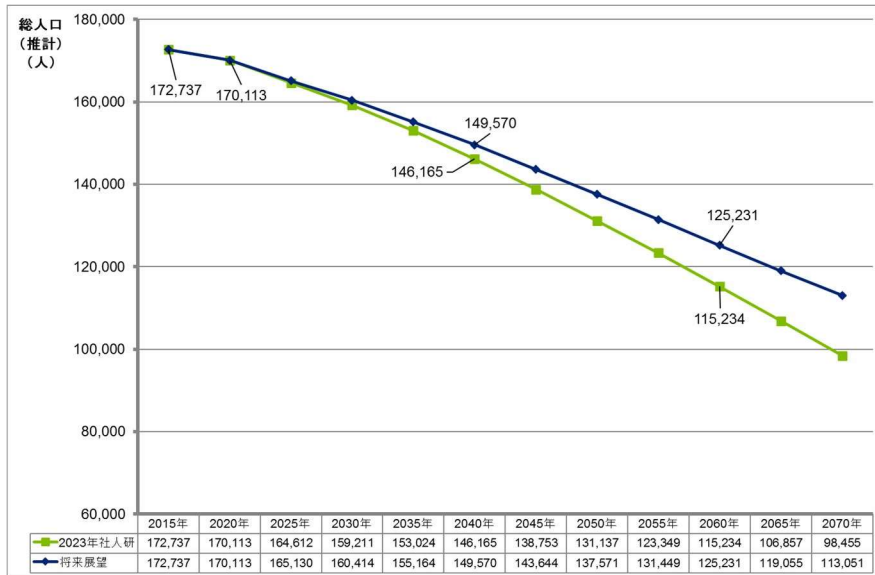
(1) 人口推計

全国の自治体において人口減少が深刻化する中、本市もまた、平成 27 年から人口減少の傾向を示し、少子高齢化と人口減少が同時進行する状況を迎えている。本市の第 3 期人口ビジョンによると、令和 22 年（2040 年）には約 15 万人、令和 42 年（2060 年）には約 13 万人にまで減少するものと推計されている。

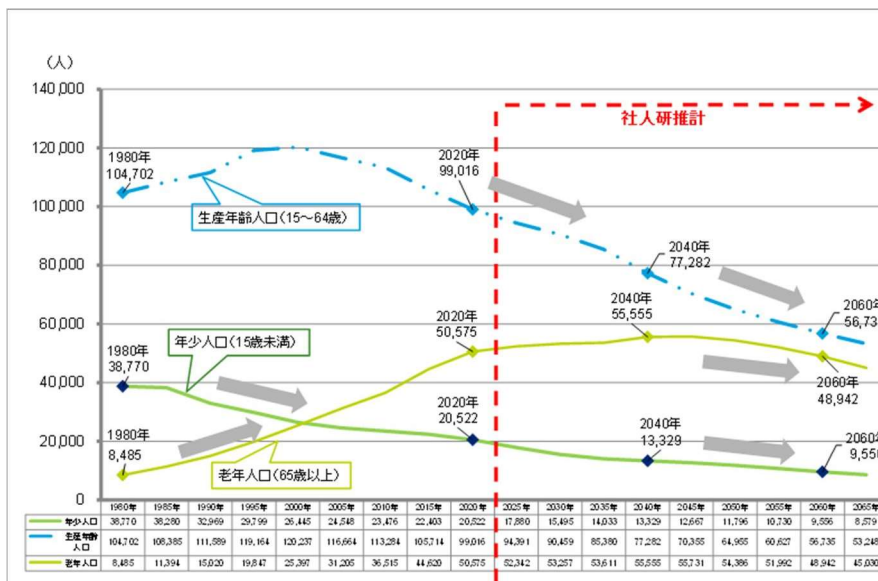
また、同ビジョンでは、65 歳以上の「老年人口」が令和 27 年（2045 年）にピークを迎え約 5 万 6 千人となる見込みであり、この老年人口は今後も増加傾向で推移するものとされている。

一方、15 歳以上 64 歳以下の「生産年齢人口」及び 15 歳未満の「年少人口」はともに減少しており、特に生産年齢人口の割合は令和 22 年（2040 年）に約 7 万 7 千人、令和 42 年（2060 年）には約 5 万 7 千人にまで減少するものと推計されている。

<本市の人口推計>



<年齢別区分別人口の推移、推計>



(いずれも第 3 期人口ビジョン及び国立社会保障・人口問題研究所から)

(2) 財政状況

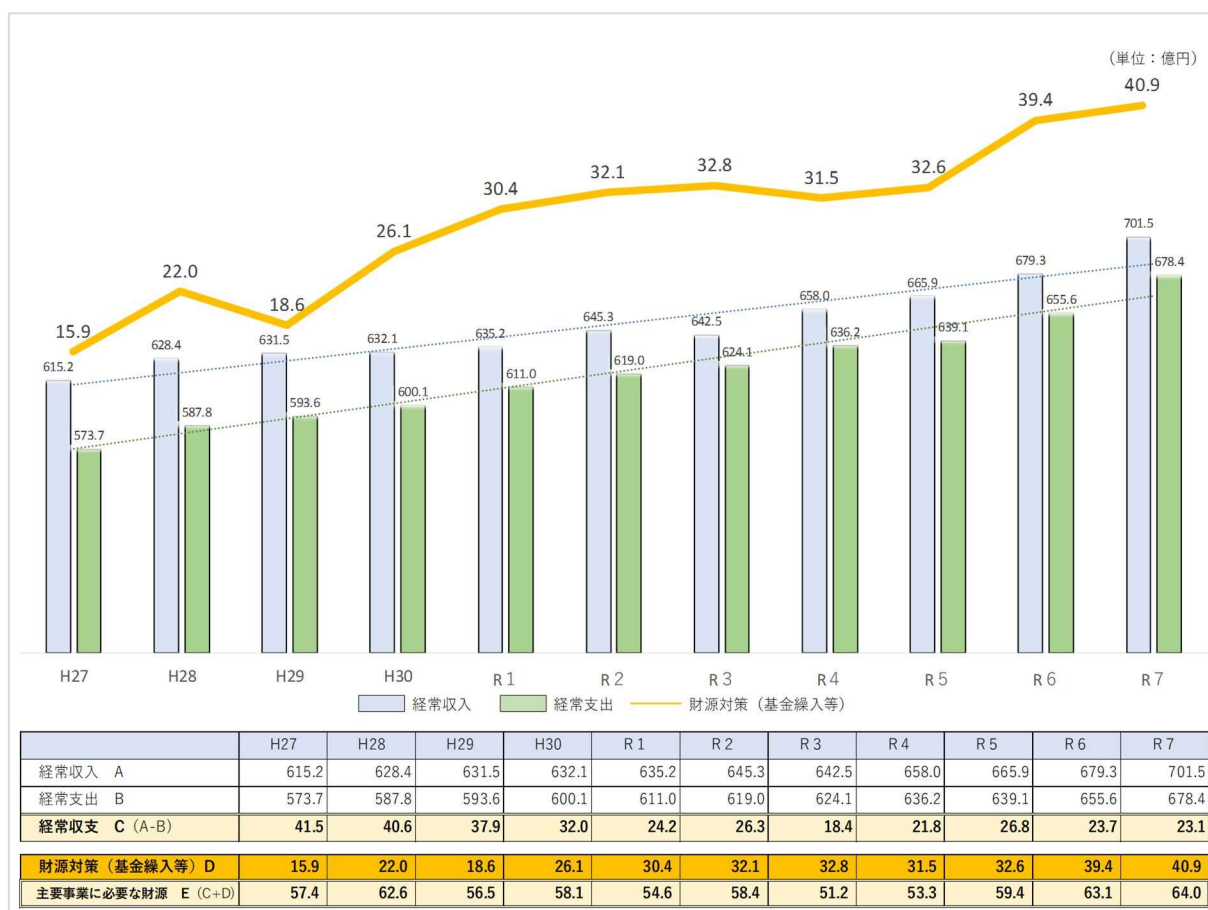
前述の人口減少や少子高齢化の状況に加え、近年の物価高騰や労務単価の上昇が市の財政状況に及ぼす影響は非常に大きい。

また、コロナ禍からの景気回復や賃金水準の上昇によって、市税収入等の歳入は増収傾向にあるものの、公共施設やインフラ設備等の維持管理コストなど、多くの費用が必要となっている。

経常的な歳出の増加が歳入を上回り、経常収支は年々悪化している中で、毎年、多額の基金を取り崩しながらの予算編成を行っている状況である。

今後の健全な財政運営のためにも、更なる経費縮減による新たな財源捻出とともに、新たな収入確保に向けた取組が求められる。

< 経常収支の推移（平成 27 年度～令和 7 年度） >





3 これからの行政改革の方向性

(1) 行政改革推進審議会からの意見を踏まえた行政改革の今後の方向性

人口減少や少子高齢化、デジタル化の進展、公共施設やインフラの老朽化など不可逆的な変化が急速に進行する中、今後予想される税収への影響に加えて、施設の維持管理をはじめとした各種施策に要する経費も増加する可能性があり、これまでと同様の取組だけでは健全な財政運営が困難になることが予想される。そのような状況において、本市の行政改革の取組の理念である「行政費用の抑制」や「市民サービスの向上」、「全体最適の視点」、そして「発想の転換」は、新たなプランにおいても重要な要素として継続されるべきである。

最近の行政のデジタル化の進展に伴い、市民にとって利便性の高い新たな行政サービスの提供が重要である。本市では「ICT推進プラン」を策定して各種施策を進めているが、行政改革の取組とデジタル化の施策は互いに密接に関わるものであるため、統合した計画を策定し、より実行性のある効果的な取組を目指していくべきである。

また、急激に変化する社会経済情勢下にあっても、人口減少対策やゼロカーボンに向けた取組など、短期間で解決が難しい課題については、今後10年先や20年先を見据えた持続可能な市民生活のための「未来への投資」という観点からも計画に位置付ける必要がある。

今後も、持続可能な行政運営モデルの構築について検討するとともに、これまでの取組の延長線上にとどまらない新たな事業の方向性を示し、時代と環境の変化に合わせた新たな視点による行政改革の取組を推進しなくてはならない。

(2) ICT推進の取組と今後の方向性

近年、技術革新によりデジタル化は急速に進み、日々の生活に浸透している中、本市ではICT推進プランを策定し、市民サービスの向上と行政の効率化のための取組を推進してきた。ICT推進プランでは、「簡単で便利な市民サービスの拡充」、「信頼されるシステムの実現」、「安全で安心なシステムづくり」を具体的な基本目標に掲げ、ホームページやSNS等を活用した市民への情報提供の強化をはじめ、行政手続のオンライン化の推進、総合行政システムの導入によるシステム管理の効率化など様々な施策を展開し、着実な成果を上げている。

また、情報セキュリティの分野では、シンクライアント^(※)システムの導入による情報漏洩の防止や経費削減、職員研修の実施等を通じて安全性の確保に努めている。

今後も、デジタル社会の実現とデジタル技術を活用した地域課題の解決のために、自治体DX推進計画などの国の関係法令や関係計画に対応するほか、現行のICT推進プランの考え方を継承しながら、市民サービスの向上や行政運営の効率化のためにも行政改革と一体とした取組の推進が重要となる。

※ シンクライアントとは、ユーザーが使用する端末（クライアント端末）の機能は必要最小限にとどめ、サーバー側で処理を行う仕組み

第2章 とまこまい行革創成プランの基本的な考え方

1 新たなプランのスタンス

前プランである行政創成プランでは、従来のアナログ手法を見直し、デジタル技術を活用することで市民に対する利便性と行政事務の効率性が向上した。今後も、行政運営の効率化と行政費用の抑制、そして市民サービスの向上を図る上で、行政のデジタル化は避けることができない課題であり、これを計画の柱として位置付ける必要がある。

また、本市でこれまで個別に「ICT推進プラン」を策定し、各種施策を進めてきたが、行政改革及びデジタル技術を活用したDX^(※1)は、効率的な行政運営のために今後も推進すべき取組であり、これらは互いに密接に関わるものであることから、今回、この2つを「とまこまい行革創成プラン」として統合し、より実行性のある効果的な取組を目指すとともに、関連業務の最適化を図る。

このプランに基づき、日々発生する行政課題の解決とともに、持続的で効率的な行政運営を推進するために、次の3つをプランの基本的な方針と位置付けて取組を進める。

2 3つの基本方針

(1) 財政の健全化

人口減少や少子高齢化の進行に伴い、本市の財政状況に与える影響も不透明な中で福祉施策や施設の更新・維持管理等に要する経費はこれからも増加していくと予想される。

今後も、社会環境の変化に伴う市民ニーズの変化に適切に対応するため、行政費用の抑制に向けた取組を継続するとともに、更なる歳入の確保に向けた取組を行う必要がある。本プランにおいても、経費縮減による新たな財源創出や、新たな収入確保につながる様々な取組を進める。

(2) 変革・改革・改善（トランスフォーメーション）

将来に向けた健全な行政運営のためには、既存の事務事業の抜本的な見直しと再構築が必要であるとともに、庶務事務などの日常的な作業においても、更なる簡素化や集約化を進めるなど、より効率的な方法の検討が求められる。

また、DXといえば、デジタル化を進めることが主眼に置かれがちであるが、その本来の目的は行政需要に対してこれまでと同等以上の成果が得られるように既存の業務を見つめ直すことであり、職員の意識の変革（トランスフォーメーション）が最も重要な視点である。

単なる業務の効率化や合理化にとどまらず、刻々と変化する社会経済情勢や行政課題に柔軟に適応するための変革、改革、改善の意識を職員一人一人に浸透させることが求められる。これらの考え方を前提として、業務のデジタル化を推進することで、業務の効率化とあわせて職員の生産性の向上を実現する。

(3) デジタル技術の積極的活用（自治体DX推進計画の推進）

行政におけるデジタル化の推進は、単なるデジタル化にとどまらず、市民一人一人がニーズに合ったサービスを選び、多様な幸せを実現するための取組であり、業務効率化や人材活用による社会の持続可能性の向上、データに基づく客観性を持った施策展開、市民生活の利便性向上など、その恩恵は多岐にわたる。

庁内におけるデジタル化の取組として、主要業務のシステム標準化^(※2)やガバメントクラウド^(※3)への移行によるシステムのスリム化のほか、システム導入によるペーパーレス化を加速するとともに、セキュリティ対策の強化を継続する必要がある。

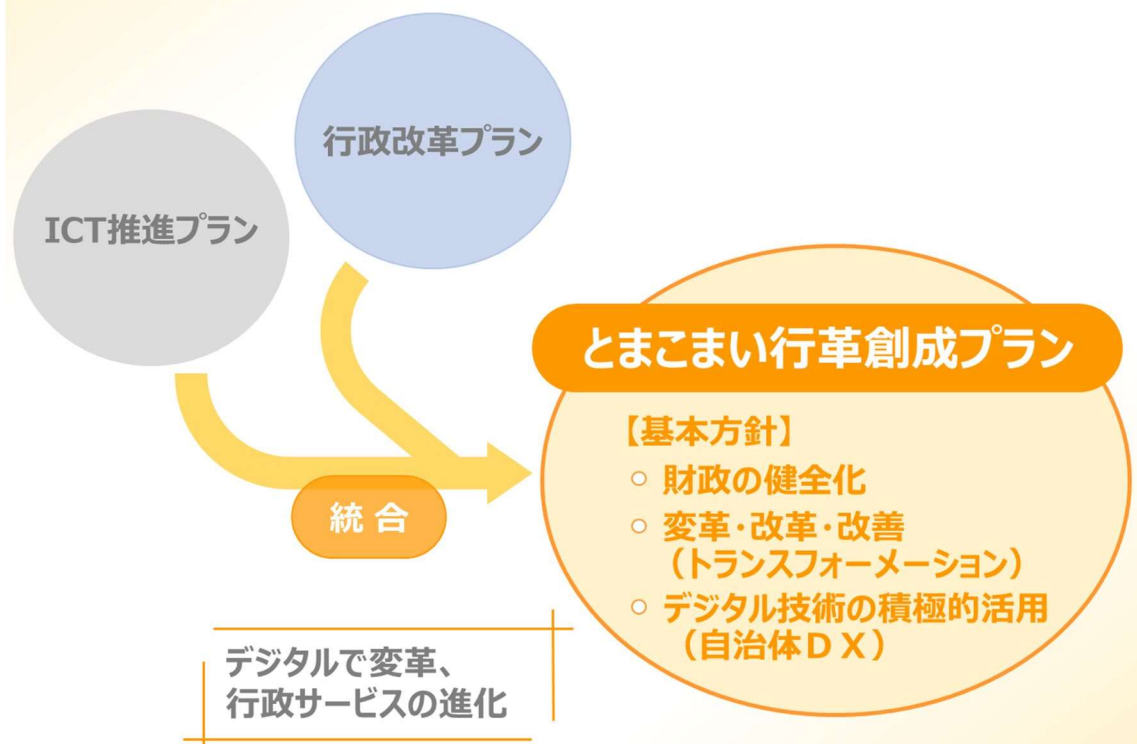
※1 DX（Digital Transformation）とは、デジタル技術で組織全体を改革し、サービス向上と業務効率化を目指す概念。組織文化や業務プロセス改革を含む。



また、生成AIなどのデジタル技術を積極的に活用し、データに基づく施策の立案・評価とともに政策効率の向上を目指す。

しかしながら、前述のとおり、デジタル化の推進はあくまで手段であり、職員の意識の変革（トランスフォーメーション）が前提である。従来の行政サービスにおける不便・非効率な部分を見つめ直し、デジタル技術を含む様々な創意工夫により、創造的で挑戦的な組織風土を醸成し、業務プロセスや組織構造、市民との関わり方そのものを根本から変革していくことが、本市が目指すDXである。

とまこまい行革創成プランのイメージ



※ プランのタイトルとキャッチフレーズについて

「とまこまい行革創成プラン」という名称には、前回のプランである創造的な改革（イノベーション）を追求した「行政創革」の理念を引き継ぎつつ、行政運営において常に求められる「行政改革」と、ICT推進プランとの融合を意図している。これにより、行政の現状に新たな価値を創出し、持続的に発展させながら成し遂げていくという強い意志を込めたものである。また、「とまこまい」を平仮名で表記することで、親しみやすさと柔軟性を感じさせながら改革を進める姿勢を強調している。

さらに、今後の行政改革において、意識の変革とデジタル技術の活用は不可欠であり、これらを推進することで、市民サービスの向上と利便性の革新を目指す。キャッチフレーズ「デジタルで変革、行政サービスの進化」に示されるように、デジタル技術を駆使して行政サービスを進化させ、より良い行政運営の実現に向けた取組を加速させるという方向性を表している。

※2 システム標準化とは、住民の利便性向上や行政運営の効率化、システムの互換性確保のため、自治体が使用する基幹業務システムに対して、国が統一的な基準を設け、自治体が基準に合ったシステムを利用すること

※3 ガバメントクラウドとは、政府機関や自治体が共同で利用するクラウドサービス。高いセキュリティ基準や法令順守が求められる行政機関のニーズに対応した、安全性の高い共通クラウド基盤を指す。

3 9つのテーマ

とまこまい行革創成プランの推進に当たっては、前述の3つの基本方針に基づき、次の9つのテーマを設定し、関連した具体的な取組を進めるものとする。

取組項目の中には複数のテーマに関連するものもあり、一つの取組によって複合的な成果が得られることも想定されるが、本プランでは最も関連性の高いテーマに取組項目を位置付けて、取組を推進する。

テーマに関する基本的な考え方や具体的な取組内容等については、テーマ別取組シート（第4章）に掲載する。

1 健全な 財政運営 と新たな 財源確保	2 市民サービス の向上	3 ゼロカーボン の推進
4 安全・安心 の まちづくり	5 民間活力 の活用 官民連携 の推進	6 公共施設の マネジメント
7 市役所の ウェルビーイング 経営	8 デジタル 技術の 積極的活用による D X	9 事務・事業 の見直し

4 取組期間

本プランの取組期間は、令和7年度（2025年度）から令和11年度（2029年度）までの5年間とする。

なお、取組期間の中間年である令和9年度には、それまでの取組状況を検証し、取組内容の追加や修正など、プラン全体の見直しを行うものとする。

5 各取組とSDGsの関係

SDGs（Sustainable Development Goals／持続可能な開発目標）は、2030年を年限とする17の国際目標である。

これらの目標達成のためには、地方公共団体においても積極的な取組が求められていることから、本プランに掲げる取組項目についてもSDGsの達成に向けた具体的な施策として位置付ける。





第3章 取組の効果・推進体制・進捗管理

1 取組による効果の考え方

これまでの行政改革プランでは、財政効果（効果額）の多寡のみをもって、その効果を測ることは適当ではないとの考えのもと、目標効果額等の財政効果に関する指標を設けておらず、プランの計画期間終了後にその取組の結果として得られた財政効果を表していた。

しかしながら、取組によっては客観的な指標として数値や効果額の目標を定め、その検証を行うことで取組の有効性を判断できるものもあることから、適宜これらを把握することとする。

本プランに掲げる取組項目は、複数のテーマに関連し、一つの取組で複合的な成果を得られることが想定される。そのため、各取組における効果や有効性を評価する際には、一律の評価方法や評価基準を設けるのではなく、取組の内容や特性に応じた適切な評価方法を設定し、その効果や有効性について十分な検証を行う。

2 推進体制

本プランの取組の推進に当たっては、行財政改革推進本部を中心とした全庁体制で臨むものとし、推進本部の下部組織である行政改革推進委員会が本プランの具体的な進捗管理を行う。

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

<とまこまい行革創成プランの推進体制>



3 進捗管理の方法

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

第4章 取組項目シート

とまこまい



行革創成プラン



～デジタルで変革、行政サービスの進化～

DX



令和7年度 令和11年度

2025→2029

苫小牧市

1 取組項目一覧

本プランではテーマに関連した56の取組を推進するものとし、その取組項目は、次のとおりとする。

1 健全な財政運営と新たな財源確保（4項目）			P18～19
No.	項目名	デジタル	前P継続
1	税外収入の拡大(ふるさと納税等の拡大)		
2	基金の運用による税外収入の確保(債券運用)		
3	広告料収入の確保、ネーミングライツの導入拡大		
4	使用料・利用料金の適正化		

2 市民サービスの向上（12項目）			P20～24
No.	項目名	デジタル	前P継続
5	子育て総合窓口の設置による子育て支援の充実		🔄
6	AIチャットボットによる移住相談窓口の開設	📱	
7	関係人口の創出		
8	フロントヤード改革の推進	📱	
9	道路及び公園占用許可申請等のオンライン化の検討	📱	
10	住民説明会、審議会等の録画配信	📱	🔄
11	公共施設予約のオンライン化	📱	🔄
12	地域公共交通計画の推進と鉄道アクセスの向上への取組		
13	重層的支援体制整備事業の実施		
14	サテライトオフィスの設置		
15	市民対応の記録を活用した接遇力の向上		
16	デジタル・ディバイド対策の充実	📱	🔄

3 ゼロカーボンの推進（4項目）			P26～27
No.	項目名	デジタル	前P継続
17	公共施設への再エネ導入の促進		
18	公共施設のLED化		
19	脱炭素先行地域事業の推進		
20	浄水場におけるマイクロ水力発電の導入		

4 安全・安心のまちづくり（3項目）			P28～29
No.	項目名	デジタル	前P継続
21	持続可能な町内会活動の推進	📱	🔄
22	民間活力の導入による地域防災力の向上		
23	マイナンバーカードを活用した救急業務の迅速化・円滑化	📱	

5 民間活力の活用・官民連携の推進（7項目）			P30～32
No.	項目名	デジタル	前P継続
24	新たな企業誘致手法の展開		
25	苫小牧市スポーツ協会への業務移管		
26	車両管理業務の在り方の検討		
27	要介護認定調査員の確保		
28	水道窓口課業務の民間委託		🔄
29	JFEリサイクルプラザ苫小牧の在り方の検討		🔄
30	選挙時体制の見直し		🔄



6 公共施設のマネジメント（4項目） P34～35

No.	項目名	デジタル	前P継続
31	公的不動産(PRE)の積極活用		
32	公共施設等総合管理計画の推進		
33	小・中学校規模適正化の推進		
34	下水汚泥・し尿処理の広域化		↻

7 市役所のウェルビーイング経営（4項目） P36～37

No.	項目名	デジタル	前P継続
35	DX人材の育成と推進体制の構築	☑	
36	タレントマネジメントシステムの導入	☑	
37	PHR管理システムの導入	☑	
38	職員の横断的活用		

8 デジタル技術の積極的活用によるDX（11項目） P38～41

No.	項目名	デジタル	前P継続
39	生成AIの利活用	☑	
40	統合型(公開型)GISの導入	☑	
41	保育関連業務の効率化	☑	
42	浄水場運転管理業務の効率化	☑	↻
43	フリーアドレス化に向けた環境整備	☑	
44	ノーコードツール等を用いた業務効率化	☑	
45	SMSを活用した徴収業務の推進	☑	↻
46	遠隔臨場導入の検討	☑	
47	ドローン等を活用した効果的な野生鳥獣対策	☑	
48	市立病院におけるデジタル化への対応	☑	
49	本会議における一般質問のオンライン化	☑	

9 事務・事業の見直し（7項目） P42～44

No.	項目名	デジタル	前P継続
50	出張所及び証明取扱所の効果的・効率的な運営	☑	
51	政策型スクラップ&ビルド		
52	庶務事務プラットフォームの設置		
53	自治体情報システムの標準化・共通化	☑	↻
54	アナログ規制の点検・見直しの実施		
55	ペーパーレス化に伴うプリンタ機器の統廃合		
56	監査機能の充実・強化		

2 テーマ別・取組項目シートについて

取組個別シートは、一つのテーマに対して、2～5ページの見開きで構成している。シート内の各項目については、次のとおり。

1 健全な財政運営と新たな財源確保

(1) テーマと取組の考え方

人口減少や少子高齢化の進展や物価高騰に伴い、本市の財政状況に与える影響も不透明な中で、福祉施策や施設更新・維持管理等に要する経費はこれからも増加傾向にあると予想される。

行政費用の抑制に向けて、経費削減による新たな財源捻出や収入確保につながる取組の推進は、今後の行政運営に当たって欠かすことのできない重要な観点である。

また、税外収入に関して、ふるさと納税やネーミングライツ[※]などの既存の取組の継続・拡大に加え、基金の運用、社会経済情勢を踏まえた使用料等の見直しを行うことで、安定した財源確保を図る。

(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	SDG
1	税外収入の拡大(ふるさと納税等の拡大)	政)産業推進課		
2	基金の運用による税外収入の確保(債券運用)	財)財政課		
3	広告料収入の確保、ネーミングライツの導入拡大	財)財政課、施設管理課		
4	使用料・利用料金の適正化	財)財政課、総)行政監理室		

(3) SDGs

5

項目名	1 税外収入の拡大(ふるさと納税等の拡大)				
担当部署	政) 産業推進課				
取組内容	ふるさと納税の返礼品の新規開拓に係る補助制度等を導入するなど、これまでの考え方に比べ、新たな手法を用いて税外収入を拡大することを目指す。				
到達目標(ゴール)	R11年度 ・返礼品拡大の補助制度等導入 ・3事業者が制度を利用				
取組予定	情報収集	導入の検討	導入完了		
			利用事業者数	+1	+1

6

- 市民サービス ★★★★★ 4
- 財政効果 ★★★★★ 5
- 業務効率化 ★★★★★ ⑩
- PRポイント

新たな返礼品の創出
-税外収入+まちの魅力UP

5

項目名	2 基金の運用による税外収入の確保(債券運用)				
担当部署	財) 財政課				
取組内容	基金残高の運用について、現在の定期預金に代わり国債や都道府県債などの債券運用を実施する。				
到達目標(ゴール)	R11年度 債券運用の実施及び拡大				
取組予定	債券運用実施	運用の拡大			
	運用額 3億円	+3億円	+3億円	+3億円	+3億円

6

- 市民サービス ★★★★★ 1
- 財政効果 ★★★★★ 4
- 業務効率化 ★★★★★ ⑩
- PRポイント

運用益による効果見込
5年総額4,500万円

5

項目名	3 広告料収入の確保、ネーミングライツの導入拡大				
担当部署	財) 財政課、施設所管課				
取組内容	各部署に新たな広告媒体の活用を働きかけるとともに、公共施設の所管部署に対しネーミングライツの導入を働きかける。また、広告やネーミングライツの募集状況等の情報をホームページで一元管理し、広告業者がアクセスしやすい情報環境を整備する。				
到達目標(ゴール)	R11年度 R5年度収入額(約4,000万円)+10%				
取組予定	導入の拡大				
	収入額+2%	+2%	+2%	+2%	+2%

6

- 市民サービス ★★★★★ 2
- 財政効果 ★★★★★ 5
- 業務効率化 ★★★★★ ⑩
- PRポイント

収入見込
5年総額2億円超

5

項目名	4 使用料・利用料金の適正化				
担当部署	財) 財政課、総) 行政監理室				
取組内容	学務費や物産の取扱い等、施設の管理や送迎の提供に要する経費が増加している中で、使用料・手数料に係る経費の調査・検討を行うとともに、使用料の減免について、統一の方針を策定する。				
到達目標(ゴール)	R11年度 ・使用料等の見直しの検討 ・減免に関する基本方針の策定				
取組予定	使用料等見直しの検討				
	減免の方針策定				

6

- 市民サービス ★★★★★ 1
- 財政効果 ★★★★★ 4
- 業務効率化 ★★★★★ 1
- PRポイント

適正な使用料の設定
公平な受益者負担

※ ネーミングライツとは、公共施設等の名前を付する命名権と、これに付する権利。企業は自団体との契約によってこの権利を取得し、自団体は別項を参照。

(1) シートの見方

- ① テーマの名称
- ② テーマ及び取組に対する考え方
- ③ 当該テーマの取組項目
- ④ 取組に関連するSDGsの目標(アイコン)
- ⑤ 各取組項目(項目名、担当部署、取組内容、到達目標、取組予定)
- ⑥ 取組が実現した場合の期待される効果のイメージ
 - ・ 「市民サービス」、「財政効果」及び「業務効率化」について、視覚的に示すため一つの目安として表現
 - ※ 5段階(5:とても効果がある ~ 0:効果なし)で表示
 - ※ 直接的な効果が図りづらい取組については、間接的な効果や副次的な効果が得られるものを「1」と表示
 - ・ 「PRポイント」には、取組が実現した場合の期待される効果を一言で表現

(2) 担当部署名の凡例

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

1 健全な財政運営と新たな財源確保

(1) テーマと取組の考え方

人口減少や少子高齢化の進展や物価高騰に伴い、本市の財政状況に与える影響も不透明な中で、福祉施策や施設の更新・維持管理等に要する経費はこれからも増加傾向にあると予想される。

行政費用の抑制に向けて、経費縮減による新たな財源捻出や収入確保につながる取組の推進は、今後の行政運営に当たって欠かすことのできない主要な観点である。

また、税外収入に関して、ふるさと納税やネーミングライツ^(※)などの既存の取組の継続・拡大に加え、基金の運用、社会経済情勢を踏まえた使用料等の見直しを行うことで、安定した財源確保を図る。

(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	前P継続
1	税外収入の拡大(ふるさと納税等の拡大)	政)政策推進課		
2	基金の運用による税外収入の確保(債券運用)	財)財政課		
3	広告料収入の確保、ネーミングライツの導入拡大	財)財政課、施設所管課		
4	使用料・利用料金の適正化	財)財政課、総)行政監理室		

(3) SDGs



※ ネーミングライツとは、公共施設等の名前を付与する命名権と、これに付帯する諸権利。企業は自治体との契約によってこの権利を取得し、自治体は対価等を得る。



項目名	1 税外収入の拡大（ふるさと納税等の拡大）					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ★★★★★ 5 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 0 ● PRポイント
担当部署	政) 政策推進課					
取組内容	ふるさと納税の返礼品の新規開拓に係る補助制度等を導入するなど、これまでの考え方に捉われず、新たな手法を用いて税外収入を拡大することを目指す。					
到達目標（ゴール）	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・返礼品拡大の補助制度等導入 ・3事業者が制度を利用 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	情報収集	導入の検討	導入完了			
			利用事業者数 +1	+1	+1	
<p>新たな返礼品の創出 = 税外収入 + まちの魅力UP</p>						

項目名	2 基金の運用による税外収入の確保（債券運用）					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ★★★★☆ 4 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 0 ● PRポイント
担当部署	財) 財政課					
取組内容	基金残高の運用について、現在の定期預金に代わり国債や都道府県債などの債権運用を実施する。					
到達目標（ゴール）	R11年度	債券運用の実施及び拡大				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	債券運用実施	運用の拡大	→			
	運用額 3億円	+3億円	+3億円	+3億円	+3億円	
<p>運用益による効果見込 5年総額4,500万円</p>						

項目名	3 広告料収入の確保、ネーミングライツの導入拡大					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 2 ● 財政効果 ★★★★★ 5 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 0 ● PRポイント
担当部署	財) 財政課、施設所管課					
取組内容	各部署に新たな広告媒体の活用を働きかけるとともに、公共施設の所管部署に対してネーミングライツの導入を働きかける。また、広告やネーミングライツの募集状況等の情報をホームページで一元管理し、広告業者がアクセスしやすい情報環境を整備する。					
到達目標（ゴール）	R11年度	R5年度収入額（約4,000万円）+10%				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	導入の拡大	→				
	収入額 +2%	+2%	+2%	+2%	+2%	
<p>収入見込 5年総額2億円超</p>						

項目名	4 使用料・利用料金の適正化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 1 ● 財政効果 ★★★★☆ 4 ● 業務効率化 ★★★★☆ 1 ● PRポイント
担当部署	財) 財政課、総) 行政監理室					
取組内容	労務費や物価の高騰が著しく、施設の管理や役務の提供に要する経費が増加している中で、使用料・手数料に係る経費の調査・検討を行うとともに、使用料の減免について、統一的な方針を策定する。					
到達目標（ゴール）	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料等の見直しの検討 ・減免に関する基本方針の策定 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	使用料等見直しの検討	→				
	減免の方針策定					
<p>適正な使用料の設定 公平な受益者負担</p>						

2 市民サービスの向上

(1) テーマと取組の考え方

急速な時代の変化とともに市民ニーズが多様化・高度化する中、常にその流れを捉え、財政運営とのバランスを意識しながら、時代に合った市民サービスを提供することが重要である。また、市民の利便性を高める取組と合わせて、手続の電子化や自動化などの行政事務の効率化を両立することにより、効果的なサービス提供につなげるよう取組を進める必要がある。

デジタル技術の活用により、市民サービスの向上と窓口業務の効率化を推進する一方で、市民一人一人の事情を考慮した窓口対応や相談体制の充実を図ることも、デジタル化の補完として欠かすことのできない重要な観点である。

なお、取組に当たっては、長期的な視点での人口増加に寄与する施策に加え、行政手続のオンライン化や窓口の運用見直しなどを盛り込み、市民サービスの向上を目指す。

(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	前P継続
5	子育て総合窓口の設置による子育て支援の充実	健)こども支援課、こども育成課、青少年課		
6	AIチャットボットによる移住相談窓口の開設	政)政策推進課		
7	関係人口の創出	政)政策推進課		
8	フロントヤード改革の推進	市)窓口サービス課、保険年金課、 総)行政監理室、ICT推進室、関係課		
9	道路及び公園占用許可申請等のオンライン化の検討	都)維持課、緑地公園課		
10	住民説明会、審議会等の録画配信	政)協働・男女平等参画室		
11	公共施設予約のオンライン化	総)行政監理室、施設所管課		
12	地域公共交通計画の推進と鉄道アクセスの向上への取組	政)まちづくり推進課		
13	重層的支援体制整備事業の実施	福)総合福祉課		
14	サテライトオフィスの設置	産)港湾・企業振興課、総)行政監理室、 市)窓口サービス課		
15	市民対応の記録を活用した接遇力の向上	総)総務課、行政監理室		
16	デジタル・ディバイド対策の充実	総)ICT推進室		

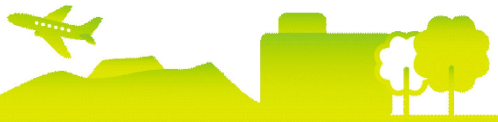
(3) SDGs



※1 AIチャットボットとは、人工知能(AI)技術を活用して、人間との自然な対話を行うことができるプログラムで、テキストや音声による問い合わせに対して自動的に応答する仕組み

※2 関係人口とは、交流人口や定住人口ではなく、地域と多様な関わりを持つ人のこと

※3 フロントヤード改革とは、住民と行政との接点の改革を進めること。デジタル化やDXを推進することで、住民も行政も負担が減り、サービスや業務の質を向上させる。



項目名	5 子育て総合窓口の設置による子育て支援の充実					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★★ 5 ● 財政効果 ★★☆☆☆ 2 ● 業務効率化 ★★☆☆☆ 3 ● PRポイント 子育て関連サービスの向上 子育て関連手続はまとめてこちらに！
担当部署	健) こども支援課、こども育成課、青少年課					
取組内容	これまで分かれていた保育の相談や各種手当、子育て支援に関する手続の窓口を集約した総合窓口を設置することで、市民の手続の簡素化と業務効率化を図る。					
到達目標(ゴール)	R 9年度	子育て総合窓口の設置				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	ロードマップ作成	レイアウト等の検討	窓口の開設			
	組織体制の検討	→	組織改編			

項目名	6 AIチャットボット ^(※1) による移住相談窓口の開設					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★★ 4 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 1 ● 業務効率化 ★★☆☆☆ 3 ● PRポイント データに基づいた移住促進策の検討
担当部署	政) 政策推進課					
取組内容	SNS又はホームページ上に、AIによる自動応答の移住相談窓口を設け、24時間気軽に相談できる環境を整える。					
到達目標(ゴール)	R 9年度	AIチャットボット移住相談窓口の開設				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	情報収集	開設手法の検討	相談窓口の開設			

項目名	7 関係人口 ^(※2) の創出					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★★ 3 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 1 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 0 ● PRポイント 市民以外も本市に関わる機会を創出
担当部署	政) 政策推進課					
取組内容	市外の方をターゲットとしたイベントの企画など、本市と多様な形で関わるができるようなアプローチを検討し、展開する。					
到達目標(ゴール)	R 11年度	関係施策を4事業展開				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	導入事業の企画・検討	事業実施・拡大	→			
		事業増 +1	+1	+1	+1	

項目名	8 フロントヤード改革 ^(※3) の推進					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★★ 5 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 1 ● 業務効率化 ★★☆☆☆ 3 ● PRポイント 申請手続での来庁が不要 窓口の混雑緩和
担当部署	市) 窓口サービス課、保険年金課、総) 行政監理室、ICT推進室、関係課					
取組内容	戸籍の届出やパスポートの新規申請等、制度改正によるオンライン申請受付を開始するほか、各種申請・届出のオンライン化を拡充し、「行かない窓口」を進める。あわせて、「書かない窓口」の導入に当たっての検討を進める。					
到達目標(ゴール)	R 9年度	・申請手続のオンライン化・「行かない窓口」の導入 ・「書かない窓口」導入の判断				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	オンライン導入調査・検討	→	オンライン化の導入			
	書かない窓口導入検討	→	方向性の明示			

項目名	9 道路及び公園占用許可申請等のオンライン化の検討					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ★★★★☆ 1 ● 業務効率化 ★★★★☆ 2 ● PRポイント 来庁不要で24時間申請可能
担当部署	都) 維持課、緑地公園課					
取組内容	申請者が直接来庁して手続を行っている年間1,000件を超える各種占用許可申請について、オンライン化の検討を行う。					
到達目標(ゴール)	R 9年度	導入の判断				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	先進自治体の調査・導入の検討	→ 検討結果による		→		

項目名	10 住民説明会、審議会等の録画配信					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ★★★★☆ 0 ● 業務効率化 ★★★★☆ 0 ● PRポイント 市民参加機会の充実 市政の透明性向上
担当部署	政) 協働・男女平等参画室					
取組内容	対面で行っている住民説明会をインターネット上で配信することで、感染リスクや時間・場所の制約を伴わない市民参加の仕組みを構築する。また、審議会等への拡大について検討を行う。					
到達目標(ゴール)	R 8年度	<ul style="list-style-type: none"> ・住民説明会の録画及び公開 ・審議会等への導入判断 				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	住民説明会への導入検討 審議会への導入検討	住民説明会の配信開始 検討結果による	→			

項目名	11 公共施設予約のオンライン化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ★★★★☆ 1 ● 業務効率化 ★★★★☆ 1 ● PRポイント 予約のためだけの来館が不要
担当部署	総) 行政監理室、施設所管課					
取組内容	施設予約のシステムを導入し、市内の公共施設におけるオンライン予約を可能にすることで、利用者の利便性の向上を図る。					
到達目標(ゴール)	R 8年度	<ul style="list-style-type: none"> ・施設予約システムの導入 ・市内8施設に導入 				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	システムの選定・導入 新規導入3施設	導入施設の拡大 + 5施設	(+ 3施設)	(+ 3施設)	(+ 3施設)	

項目名	12 地域公共交通計画の推進と鉄道アクセスの向上への取組					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★★ 5 ● 財政効果 ★★★★☆ 0 ● 業務効率化 ★★★★☆ 0 ● PRポイント 来苦者の移動利便性向上 今後の人流変動への対応
担当部署	政) まちづくり推進課					
取組内容	次世代産業進出を契機とした人流の変動に対応するため、新千歳空港から苫小牧方面への鉄道の直結(スルー化)の実現に向けた取組を行う。					
到達目標(ゴール)	R 11年度	スルー化実現に向けた方向性の決定				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	要望活動・人流変化の分析 近隣自治体との情報共有・効果的な取組等の協議	→				



項目名	13 重層的支援体制整備事業 ^(※1) の実施					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★★ 5 ● 財政効果 ★★★★☆ 4 ● 業務効率化 ★★★★☆ 3 ● PRポイント 誰一人とりこぼされることのない福祉のまちづくりの実現!
担当部署	福) 総合福祉課					
取組内容	複雑・複合化した課題を有する世帯に対して「属性を問わない相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」の3つの支援を一体的に実施し、市全体の支援機関と地域の関係者がつながり続ける体制を構築する。					
到達目標(ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・相談体制の整備 ・新たな居場所の創出(3か所) 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	事業の本格実施 支援会議開催 5件	+2件	+1件	+1件	+1件	

項目名	14 サテライトオフィス ^(※2) の設置					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 3 ● 財政効果 ★★★★☆ 1 ● 業務効率化 ★★★★☆ 3 ● PRポイント 地域経済の活性化 多様な職員の働き方・BCP対策
担当部署	産) 港湾・企業振興課、総) 行政監理室、市) 窓口サービス課					
取組内容	次世代産業の進出に伴い、市内へのサテライトオフィス設置の需要など、企業ニーズの把握を行うとともに、関係団体と連携した市内の空き物件等の有効活用を行う。また、市有施設の活用を含めた市職員向けサテライトオフィスの設置を検討する。					
到達目標(ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・物件照会、企業訪問件数15件 ・市職員用サテライトオフィスの設置 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	物件照会・企業 訪問 各5件					
	市職員用設置 の検討		設置場所の整備 要領等の見直し		サテライトオフィスの 設置	

項目名	15 市民対応の記録を活用した接遇力の向上					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ★★★★☆ 2 ● 業務効率化 ★★★★☆ 4 ● PRポイント 電話対応のレベルアップ カスタハラ対策にも◎
担当部署	総) 総務課、行政監理室					
取組内容	録音機能付電話を導入し、双方の通話内容の記録とともに電話対応向上のためのフィードバックを行う。また、カスタマーハラスメント ^(※3) 対策にも活用する。					
到達目標(ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・録音機能付電話の導入、苦情△150件、1,500H削減 ・録音機能活用によるサービス向上の取組実施 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	導入の検討	録音の導入	活用研修等の実施 苦情件数 △50件	△50件	△50件	
			電話対応・記録作成 △500H	△500H	△500H	

※1 重層的支援体制整備事業とは、一つの支援機関だけでは解決に導くことが難しいような複雑、複合的な課題を持つ方をサポートするための体制を整備する事業(社会福祉法第106条の4)

※2 サテライトオフィスとは、企業や団体の本拠から離れたところに設置されたオフィス

※3 カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先等から受ける嫌がらせや過度なクレーム、要求によって就業環境が害されることとなる迷惑行為

項目名	16 デジタル・ディバイド ^(※) 対策の充実					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 1 ● 業務効率化 ★★★★☆ 3 ● PRポイント デジタル活用の促進 オンライン化の推進と丁寧な窓口 対応の両立
担当部署	総) ICT推進室					
取組内容	スマートフォン等が苦手な方や初心者向けの使い方講座を開催するとともに、オンライン手続の代わりとなる新たな行政サービスの提供方法も検討する。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン等の利用促進 (高齢者の公式LINE友だち登録+1,500人) ・オンラインサービス利用率75% 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	講座の実施	→			新たな講座の実施	→
				オンライン代替方法の検討	→	

※ デジタル・ディバイドとは、インターネットやパソコン等のICTを利用できる者とできない者の間に生じる格差で、インターネットやデジタル機器の利用機会や活用能力の不平等を指す。

3 ゼロカーボンの推進

(1) テーマと取組の考え方

本市が目標とする 2050 年 CO₂排出量実質ゼロのいわゆる「ゼロカーボンシティ」の実現は、温暖化防止という地球規模の課題に対応するために欠かせない取組であるとともに、持続可能で環境負荷の小さい行政運営のために重要な視点である。

あわせて、ゼロカーボンに関する官民の有機的な連携体制や P P A^(※1)をはじめとする省エネルギー対策及び再生可能エネルギーの利用拡大など、行政改革と結びつけた取組を一層推進すべきである。

これらの推進に当たり、再生エネルギーや省エネルギーの取組に加えて、脱炭素先行地域^(※2)に関する取組やマイクロ水力発電^(※3)を導入するなど、効果的な取組を推進していく。

(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	前P継続
17	公共施設への再エネ導入の促進	環)ゼロカーボン推進室		
18	公共施設のLED化	総)行政監理室、財)財政課、環)ゼロカーボン推進室、施設所管課		
19	脱炭素先行地域事業の推進	環)ゼロカーボン推進室		
20	浄水場におけるマイクロ水力発電の導入	水)水道課、高丘浄水場		

(3) S D G s



※1 P P A (Power Purchase Agreement: 電力販売契約) とは、企業・自治体が保有する施設の屋根などを事業者が借り、無償で発電設備を設置して発電した電気を施設保有者が料金を支払い使用すること

※2 脱炭素先行地域とは、国が 2050 年カーボンニュートラルの実現に向け、民生部門(家庭部門及び業務その他部門)や運輸部門、熱利用等も含めた温室効果ガス排出削減のための先進的な取組を進める地域を選定するもの

※3 マイクロ水力発電とは、出力 100kW 以下の規模の水力発電



項目名	17 公共施設への再エネ導入の促進					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 3 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 0 ● PRポイント
担当部署	環) ゼロカーボン推進室					
取組内容	市有施設におけるCO ₂ 排出量を削減するため、P P Aなどによる太陽光発電設備を導入する。					
到達目標 (ゴール)	R 11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・再エネ発電設備の導入 ・CO₂ △2,231t (H25年度比) 				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	仕組みの検討	事業着手	→ 発電開始		→	電気料金とCO ₂ 排出量の削減

項目名	18 公共施設のLED化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 4 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 0 ● PRポイント
担当部署	総) 行政監理室、財) 財政課、環) ゼロカーボン推進室、施設所管課					
取組内容	市の指針に基づき、計画的に市有施設の照明をLEDに更新する。 また、国の地域脱炭素移行・再エネ推進交付金(重点対策加速化事業)を活用し、本庁舎などの費用対効果の高い施設のLED更新を実施する。					
到達目標 (ゴール)	R 11年度	未実施分のLED化率50%(うち重点加速化事業分100%)				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	10%実施 うち重点分 40%	→ 50%実施			50%実施	LED更新で持続可能な 苫小牧市に!

項目名	19 脱炭素先行地域事業の推進					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 5 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 0 ● PRポイント
担当部署	環) ゼロカーボン推進室					
取組内容	脱炭素先行地域内の住民等への太陽光発電設備の設置等の補助事業を実施するとともに、同地域内にある市有施設のLED化を実施し、民生部門の脱炭素の推進を図る。					
到達目標 (ゴール)	R 10年度	<ul style="list-style-type: none"> ・太陽光発電補助 670kW ・市有施設のLED化 3施設 				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	実施補助 158kW	164kW	174kW	174kW		市内脱炭素化の推進
	市有施設の LED化1施設		+ 2施設			

項目名	20 浄水場におけるマイクロ水力発電の導入					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★☆☆☆☆ 2 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 4 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 0 ● PRポイント
担当部署	水) 水道課、高丘浄水場					
取組内容	高丘浄水場における取水場から浄水場への導水管の高低差を利用したマイクロ水力発電を導入する。					
到達目標 (ゴール)	R 9年度	<ul style="list-style-type: none"> ・マイクロ水力発電の導入 ・年間発電量約30万kWh、CO₂年間 △135t 				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	導入準備・工事 発注	→ 発電開始				電気料金とCO ₂ 排出量の削減

4 安全・安心のまちづくり

(1) テーマと取組の考え方

現在、多くの町内会では若年層の町内会加入者が減少し、役員の高齢化や担い手不足など深刻な問題を抱えている実情がある。将来的な町内会運営の安定化や活動の継続のためには、行政側が主導しSNSを活用した情報発信や町内会費の電子決済の仕組みを整えるなど、役員の負担軽減のほか、若年層の加入を促すような仕組みづくりを検討する必要がある。

また、感染症の発生や気候変動、地震などの災害リスクの顕在化等を踏まえ、有事の際に即応できる体制を整えることが重要であり、「市民の安全・安心」を確保するための意識付けと市民目線に立った行政運営が求められる。

とりわけ、災害時における備蓄品の運用に当たっては、保管場所の確保や運搬・管理作業の効率化が課題となっており、民間活力の導入も含めた対応について検討を行う。

あわせて、近年、高齢化を背景とした救急需要の拡大に対して、マイナンバーカードを活用することで、適切な医療機関への早期搬送と傷病者の精神的・肉体的な負担軽減を図り、救急活動の迅速化・円滑化を目指す。

(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	前P継続
21	持続可能な町内会活動の推進	市)市民生活課		
22	民間活力の導入による地域防災力の向上	市)危機管理室		
23	マイナンバーカードを活用した救急業務の迅速化・円滑化	消)救急課		

(3) SDGs





項目名	21 持続可能な町内会活動の推進					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 3 ● 財政効果 ★★★★☆ 1 ● 業務効率化 ★★★★☆ 1 ● PRポイント <p>新たな手法による町内会活動の推進</p>
担当部署	市) 市民生活課					
取組内容	今後の安定した町内会運営や町内会活動の継続のためには、若年層の加入が必要であることから、SNSを活用した情報発信の促進など電子化の取組を行う。また、町内会活動の活性化のため、町内会合同事業を実施する。					
到達目標(ゴール)	R11年度	16町内会(全町内会の約20%)で新規のSNS・電子ツールを導入				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	電子化の事例研究	モデル事業実施	電子化導入 5町内会	+5町内会	+6町内会	
	合同事業の実施 3事業	—————→				

項目名	22 民間活力の導入による地域防災力の向上					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★★ 5 ● 財政効果 ★★★★☆ 1 ● 業務効率化 ★★★★★ 5 ● PRポイント <p>市民の生命・生活を守る</p>
担当部署	市) 危機管理室					
取組内容	地域防災計画の改定を踏まえた備蓄に関する方針を決定するとともに、備蓄品保管や管理に係る委託化など民間活力の導入について検討を行う。					
到達目標(ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・備蓄品の充足率90% ・備蓄業務の方向性を決定 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	地域防災計画の改定	方針の検討	備蓄計画の改定	備蓄品の充足	—————→	
			備蓄業務の委託検討	—————→	方向性の明示	

項目名	23 マイナンバーカードを活用した救急業務の迅速化・円滑化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 3 ● 財政効果 ★★★★☆ 0 ● 業務効率化 ★★★★☆ 2 ● PRポイント <p>マイナンバーカードで医療機関への迅速な搬送を実現</p>
担当部署	消) 救急課					
取組内容	救急現場で傷病者のマイナ保険証を読み取り、現病歴や受診歴のある病院などの状況を把握することで、より速やかな搬送の実現を目指す。					
到達目標(ゴール)	R8年度	既存の救急車全8台に配備(非常用車両を含む)				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	実証事業の実施	本格導入				

5 民間活力の活用・官民連携の推進

(1) テーマと取組の考え方

本市では、これまでも「民間に委ねることが可能なもの、民間になじむものは民間へ」という考え方を基本として指定管理者制度導入や事務の民間委託などを導入し、民間のノウハウを活用した効率的な行政運営と市民サービスの向上を図ってきた。

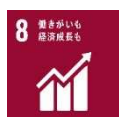
あわせて、職員が担うべきコア業務に注力するためにも、民間活力の活用は不可欠であるという認識のもと、今回のプランにおいても同様の考え方を踏襲するとともに、新たな官民連携手法の活用に向けた取組を推進する。

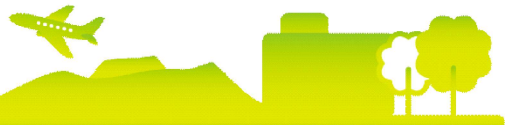
なお、民間活力の活用に当たっては、直営時に蓄積された業務に対する知識や技術が失われることがないよう、本来職員に求められる知識や技術を担保しつつ、行政費用の抑制とともに民間の専門性を生かした質の高い公共サービスの提供を実現していく。

(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	前P継続
24	新たな企業誘致手法の展開	産)港湾・企業振興課		
25	苫小牧市スポーツ協会への業務移管	政)スポーツ都市推進課		
26	車両管理業務の在り方の検討	財)管財課		
27	要介護認定調査員の確保	福)介護福祉課		
28	水道窓口課業務の民間委託	水)水道窓口課		🔄
29	JFEリサイクルプラザ苫小牧の在り方の検討	環)ゼロごみ推進課		🔄
30	選挙時体制の見直し	選挙管理委員会事務局		🔄

(3) SDGs





項目名	24 新たな企業誘致手法の展開					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 5 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 3 ● PRポイント 企業アプローチの強化で攻めのまちづくりを！
担当部署	産) 港湾・企業振興課					
取組内容	これまでの企業誘致の取組に加え、企業の進出状況や経済情勢、業種等を踏まえ、かつ民間企業のノウハウを活用した様々な企業誘致手法について検討する。特に、行政の強みと民間の強みを掛け合わせたアプローチ手法の検討など、民間のノウハウを参考としたプッシュ型の企業誘致手法を展開する。					
到達目標(ゴール)	R 8年度	新たな企業誘致手法の展開				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	新たな手法の検討	新たな手法の実施				

項目名	25 苫小牧市スポーツ協会への業務移管					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 5 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 2 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 5 ● PRポイント スポーツによる地域振興
担当部署	政) スポーツ都市推進課					
取組内容	市とスポーツ協会が連携してスポーツ振興を推進するため、各種競技に係る事業や補助金などの業務を同協会に移管する。また、職員を同協会に派遣し、円滑な業務移管を実施する。					
到達目標(ゴール)	R 8年度	スポーツ協会への業務移管 (全9事業)				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	事業の移管 3事業	→ +6事業				

項目名	26 車両管理業務の在り方の検討					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 0 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 4 ● PRポイント 職員の負担軽減 効率的な業務運営
担当部署	財) 管財課					
取組内容	公用車の貸出しや車検、整備等の管理業務について、デジタル技術の活用や民間委託など、その在り方を検討する。					
到達目標(ゴール)	R 9年度	効率的な車両管理業務体制の判断				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	管理業務の方向性の検討	→	検討結果による	→		

項目名	27 要介護認定調査員の確保					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 3 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 2 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 4 ● PRポイント 円滑な介護保険サービスの利用 職員の時間外勤務削減
担当部署	福) 介護福祉課					
取組内容	専門性の高い要介護認定調査の業務について、委託内容や費用面から方向性を検討するとともに、安定した認定調査員の確保が可能となる手法について検討する。					
到達目標(ゴール)	R 8年度	<ul style="list-style-type: none"> ・認定調査の委託拡大 ・認定調査員の確保と定着 				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	委託拡大の検討・調査員の確保	方向性の明示				

項目名	28 水道窓口課業務の民間委託					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ★★★★☆ 5 ● 業務効率化 ★★★★☆ 5 ● PRポイント 民間のノウハウを活用した効率的な業務運営
担当部署	水) 水道窓口課					
取組内容	水道窓口課の受付業務をはじめとした関連業務の包括的な委託を行うことで、経費の縮減や業務の効率化等の効果を創出するとともに、持続可能な市民サービスの提供を実現させる。					
到達目標(ゴール)	R7年度	水道窓口課の民間委託				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	引継ぎ・委託開始					

項目名	29 J F Eリサイクルプラザ苫小牧の在り方の検討					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 3 ● 財政効果 ★★★☆☆ 2 ● 業務効率化 ★★★★☆ 0 ● PRポイント 環境教育の充実、施設の魅力を追求
担当部署	環) ゼロごみ推進課					
取組内容	廃棄物減量等推進審議会の答申に基づき、設置目的を新たにするため、条例改正等を行い、環境教育などをテーマにした事業を行う。あわせて、改めて民間活力の導入について検討を行う。					
到達目標(ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな設置目的に基づく事業の実施 ・民間活力導入の方向性の決定 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	設置条例の改正	新たな事業展開	→	新たな民間活力活用の検討	方向性の明示	

項目名	30 選挙時体制の見直し					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 1 ● 財政効果 ★★★★☆ 3 ● 業務効率化 ★★★★☆ 3 ● PRポイント 選挙事務のスリム化 時間外勤務の削減
担当部署	選挙管理委員会事務局					
取組内容	選挙事務の効率化のため、併任期間や人数などの選挙時体制を見直すとともに、期日前投票所の業務の民間委託を行う。					
到達目標(ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・選挙事務に係る併任期間の短縮 ・当日投票事務従事者△40人 ・期日前投票所業務の民間委託 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	併任期間短縮					
	当日従事者△40人	→				
	委託の検討	→	委託開始	効果検証	→	

6 公共施設のマネジメント

(1) テーマと取組の考え方

公共施設の管理運営については、これまで直営によるものや指定管理者制度の導入を中心とした取組を行ってきたが、施設の多くが老朽化による更新時期を迎え、その改修等にかかる財源確保が大きな課題となっている。

市民のライフスタイルを最優先に考えた施設整備に向けては、統合や廃止、サービスや機能の再編を行い、将来負担を含めた全体のコスト低減を図ることが重要であり、施設そのものの在り方の検討が求められている。

あわせて、税外収入の確保のため、従前から行っている公的不動産（PRE）の売却のほか、土地及び建物の活用方法について様々な視点での検討が必要となる。

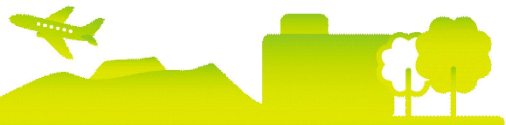
将来の本市の人口規模や市民のニーズの変化等を的確に捉え、公共施設の有効活用や運営方法の見直しを行うことで、公共施設全体のマネジメントを強化していくことが一層重要となる。

(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	前P継続
31	公的不動産(PRE)の積極活用	財)管財課、関係課		
32	公共施設等総合管理計画の推進	財)財政課		
33	小・中学校規模適正化の推進	教)総務企画課		
34	下水汚泥・し尿処理の広域化	水)下水道課、環)ゼロごみ推進課		

(3) SDGs





項目名	31 公的不動産（PRE）の積極活用					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 5 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 0 ● PRポイント
担当部署	財) 管財課、関係課					
取組内容	用途廃止した建物や未利用地などの公的不動産について、売却や貸付を推進するほか、民間提案により有効活用を図るなど、新たな視点での取組を検討する。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・活用手法の検討及び実施 ・年間収入2億円以上確保 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	活用手法の検討・実施	→				未利用不動産の有効活用 税外収入の確保
	売却等収入 2億円	2億円	2億円	2億円	2億円	

項目名	32 公共施設等総合管理計画の推進					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 3 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 5 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 4 ● PRポイント
担当部署	財) 財政課					
取組内容	本市で管理する公共施設等の管理面積の縮減や維持・更新費用の平準化を図るとともに、将来の人口推計や財政状況等を勘案し、施設の統廃合など、計画的な取組を推進する。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	第2期公共施設等総合管理計画に基づいた取組の推進				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	第2期計画の策定準備	第2期計画の策定	計画に基づいた取組の推進	→		施設数の削減による維持管理・更新等費用の削減

項目名	33 小・中学校規模適正化の推進					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 3 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 5 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 4 ● PRポイント
担当部署	教) 総務企画課					
取組内容	児童生徒数の減少に伴う学校の規模や整備計画などの検証を行い、統廃合を含めた適正配置の対象校や具体的な方策、時期等を示す新プランを策定し、規模適正化の取組を推進する。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・新プランの策定 ・市内小・中学校の適正配置の検討・実施 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	新プラン策定	適正化の推進	→			より望ましい教育環境の実現 施設の効率的・集中的な整備

項目名	34 下水汚泥・し尿処理の広域化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 4 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 3 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 5 ● PRポイント
担当部署	水) 下水道課、環) ゼロごみ推進課					
取組内容	本市及び東胆振圏域各自治体の下水汚泥・し尿処理の広域化に向けた基本計画を策定し、整備手法の決定など事業化に必要な手順のほか、受入施設の整備や共同運用化に向けた取組を進める。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	施設整備内容の決定				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	事業スキームの検討	基本計画の策定	事業化の準備	→		施設更新・維持管理費の削減 持続可能な共同運用体制の確立

7 市役所のウェルビーイング経営

(1) テーマと取組の考え方



人口減少等に伴う人手不足の解消や長時間勤務の是正などを背景として、企業や自治体で「働き方改革」の取組が進められており、限られた人的資源で様々な行政課題に対応していくためには、職員一人一人の生産性の向上が重要となる。

今後も、職員の研修制度の充実や人材育成の取組に加え、職員の生産性向上に向け、職員が心身ともに健康で個性や能力を最大限に発揮し、いきいきと働くことで充実感や幸福感を得られる職場環境の実現（ウェルビーイング経営）のための組織運営が求められる。

また、本プランの重要な考え方であるDXの推進に関連し、効率的な行政運営を支えるための人材育成体制の構築も重要である。

ウェルビーイング経営の浸透は、職員採用の観点からも優秀な人材の流出を防止する効果も期待できることから、積極的な行政改革の視点として、各取組を推進する。

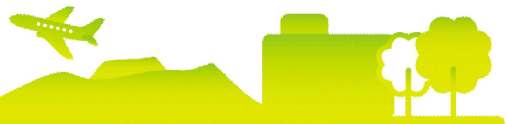
(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	前P継続
35	DX人材の育成と推進体制の構築	総)行政監理室、ICT推進室		
36	タレントマネジメントシステムの導入	総)行政監理室		
37	PHR管理システムの導入	総)行政監理室		
38	職員の横断的活用	総)行政監理室		

(3) SDGs



- ※1 タレントマネジメントシステムとは、人材情報を一元管理し、評価業務や人材育成、適正配置に活用することで、組織パフォーマンスを最大化するためのツール
- ※2 ワークエンゲージメントとは、仕事に対してポジティブな感情を持ち、活力、熱意、熱心に取り組む姿勢（没頭）が充実している状態
- ※3 PHR（Personal Health Record）とは、生涯にわたる個人の健康・医療・介護に関する情報。これらの情報を自分自身で管理・活用することで、自己の健康状態に合ったサービスの提供を受ける環境を目指す。
- ※4 職員の流動体制とは、各部署の業務の繁閑状況等に応じて、部署相互間における職員の臨時的かつ横断的な流動を行うことで、組織の活性化を高め、行政運営の能率向上と円滑化を図ること



項目名	35 DX人材の育成と推進体制の構築					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★ ★ ☆ ☆ ☆ 2 ● 財政効果 ★ ★ ☆ ☆ ☆ 2 ● 業務効率化 ★ ★ ★ ☆ ☆ 4 ● PRポイント <p>DX推進による業務効率化</p>
担当部署	総) ICT推進室、行政監理室					
取組内容	職員全体のDXマインド醸成やDX推進リーダーの育成のため各種研修を実施する。さらに、DXを横断的に推進する組織体制を構築する。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・職員向け調査でDXマインド「当てはまる」が50%以上 ・DX推進体制の構築 ・DX推進リーダー80人 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	各種育成研修	→				
	推進体制の検討	→	推進体制の構築			

項目名	36 タレントマネジメントシステム ^(※1) の導入					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★ ★ ☆ ☆ ☆ 1 ● 財政効果 ★ ★ ☆ ☆ ☆ 1 ● 業務効率化 ★ ★ ☆ ☆ ☆ 3 ● PRポイント <p>エンゲージメントの向上 →ウェルビーイング経営</p>
担当部署	総) 行政監理室					
取組内容	タレントマネジメントシステムを導入し、人事評価や個人の適正など、人材に関する情報管理をDX化することで、職員負担を軽減する。あわせて、システムを有機的に人材育成や人事配置に活用することで、一人一人が能力を十分に発揮できる組織を目指し、職員のワークエンゲージメント ^(※2) の向上を図る。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・タレントマネジメントシステムの導入 ・ワークエンゲージメントスコア 3.0 (R5:2.6) 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	人事評価制度の見直し	→	システム導入	→	効果検証	

項目名	37 PHR ^(※3) 管理システムの導入					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★ ★ ☆ ☆ ☆ 2 ● 財政効果 ★ ★ ☆ ☆ ☆ 1 ● 業務効率化 ★ ★ ★ ☆ ☆ 5 ● PRポイント <p>職員の健康意識向上 管理の簡略化</p>
担当部署	総) 行政監理室					
取組内容	PHR管理システムとアプリを導入し、健診結果のデータ管理や分析・レポート機能により管理の簡略化と職員のモチベーションアップを図る。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・健診結果票の紙保管△80% ・職員の健診結果データ利用率50%以上 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	導入検討	→	システム決定	→	システム導入	

項目名	38 職員の横断的活用					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★ ★ ☆ ☆ ☆ 1 ● 財政効果 ★ ★ ★ ☆ ☆ 5 ● 業務効率化 ★ ★ ★ ☆ ☆ 5 ● PRポイント <p>人的資源の有効活用 庁内協力体制の醸成・縦割解消 人件費 年間△1億円</p>
担当部署	総) 行政監理室					
取組内容	職員の流動体制 ^(※4) を構築し、職員の部署間での流動による時間外勤務の減少や会計年度職員を複数部署で任用し、繁忙期等に対応できる効果的な任用を行う。					
到達目標 (ゴール)	R9年度	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内の年間時間外時間数△20% ・庁内の会計年度任用職員△10人 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	会計年度任用の仕組みの検討	→	新たな任用体制の実施 会計年度△10人	(△10人)	(△10人)	
	職員の流動体制の実施	→	流動体制の拡大検討			

8 デジタル技術の積極的活用によるDX

(1) テーマと取組の考え方

行政におけるデジタル技術の活用は、国が進める「自治体DX推進計画」に基づいて遅滞なく取り組まなければならないが、この取組は市民サービスの向上や内部事務を含む行政運営の効率化、さらには行政費用の抑制に大きく寄与するものであり、行政改革において極めて重要な視点である。

特に、生成AI^(※1)の活用は、業務の効率化に大きな効果をもたらすと期待されているが、一方で使用する情報の正確性や安全性について十分に確認・検証することが求められる。

行政サービスや内部事務へのデジタル技術の導入に当たっては、単なるデジタル化にとどまらず、市民サービスの更なる向上や業務効率化を考慮し、費用対効果について十分に検討した上で、積極的な取組を推進していく必要がある。

(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	前P継続
39	生成AIの利活用	総)ICT推進室		
40	統合型(公開型)GISの導入	財)資産税課、都)開発管理課、 総)ICT推進室、関係課		
41	保育関連業務の効率化	健)こども育成課		
42	浄水場運転管理業務の効率化	水)錦多峰浄水場、高丘浄水場		
43	フリーアドレス化に向けた環境整備	総)ICT推進室、総務課、行政監理室		
44	ノーコードツール等を用いた業務効率化	総)ICT推進室		
45	SMSを活用した徴収業務の推進	財)納税課		
46	遠隔臨場導入の検討	都)道路建設課、建築課、関係課		
47	ドローン等を活用した効果的な野生鳥獣対策	環)環境生活課		
48	市立病院におけるデジタル化への対応	病)経営管理課		
49	本会議における一般質問のオンライン化	議会事務局		

(3) SDGs



※1 生成AIとは、人工知能(AI)の一種であり、学習データと特定の入力に基づき、テキスト、画像、音楽、動画など様々な形式のコンテンツを自動生成する技術

※2 GIS(地理情報システム)とは、位置に関する様々な情報を持ったデータを加工、管理したり、地図の作成や高度な分析などを行うシステム技術の総称



項目名	39 生成AIの利活用					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 2 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 3 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 5 ● PRポイント <p>AIのフル活用で大幅な業務時間の削減を実現</p>
担当部署	総) ICT推進室					
取組内容	生成AIの導入によって業務や作業の支援を行うことで、既存業務の効率化や職員負担の軽減を図るとともに、より創造的な業務に注力できる環境を整える。また、各課に生成AI推進員を設置し、利活用を促進する。					
到達目標(ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・生成AI利用文字数2億文字 ・年間業務削減時間1,200時間 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	生成AIシステムの導入	利用システムの再検討	→			
	生成AI推進員の設置、利活用研修の実施	→				

項目名	40 統合型(公開型)GIS ^(※2) の導入					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 4 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 3 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 5 ● PRポイント <p>庁内での情報連携◎ 誰でも自由に情報閲覧可能</p>
担当部署	財) 資産税課、都) 開発管理課、総) ICT推進室、関係課					
取組内容	各部署で独自に導入しているGISを統合し公開型にすることで、利用者サービスの向上とともに、維持管理費用等の大幅な削減と業務効率化を図る。					
到達目標(ゴール)	R11年度	統合型GISへの移行及び拡大				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	情報収集	仕様の検討	業者選定	稼働開始		
				3部署	+5部署	

項目名	41 保育関連業務の効率化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 4 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 3 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 5 ● PRポイント <p>市内保育園等の負担軽減 客観的で公平な入所選考</p>
担当部署	健) こども育成課					
取組内容	施設型給付費等の請求書作成をはじめとした各種事務を兼ね備えたシステムを導入し、市内各保育園等の事務負担軽減を図る。また、入所AI選考システムを導入し、入所選考における客観性や公平性の統一化及び事務作業の効率化を図る。					
到達目標(ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・給付費等管理システムの導入 ・保育園入所AI選考システムの導入 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	給付費等管理システム構築	給付費等管理システム導入	入所AI選考システム導入検討	→	入所AI選考システム導入	

項目名	42 浄水場運転管理業務の効率化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ☆☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 5 ● 業務効率化 ☆☆☆☆☆ 5 ● PRポイント <p>運転管理業務の効率化 職員不足の解消</p>
担当部署	水) 錦多峰浄水場、高丘浄水場					
取組内容	錦多峰浄水場の夜間無人化に向け、遠隔監視・制御装置やセキュリティシステム等の導入を行い、高丘浄水場における夜間遠隔監視体制を構築する。					
到達目標(ゴール)	R9年度	遠隔監視システムの導入・夜間無人化				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	
	導入準備・運用テスト等	→	夜間無人化の実施			

項目名	43 フリーアドレス化に向けた環境整備					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 1 ● 業務効率化 ★☆☆☆☆ 5 ● PRポイント
担当部署	総) ICT推進室、総務課、行政監理室					
取組内容	時代に合わせた多様な職場環境整備のため、業務用Wi-FiやノートPCへの移行、固定電話の無線化を行うことで、場所を選ばずに働くことができる環境づくりを行う。					
到達目標 (ゴール)	R10年度	<ul style="list-style-type: none"> ・業務用Wi-Fi環境の整備 ・ノートPCの配備完了 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	<ul style="list-style-type: none"> 多様な働き方の環境整備 →業務の簡素化・効率化 →コミュニケーション向上
	Wi-Fiの整備	→				
	ノートPC移行準備	→			ノートPC移行	
	固定電話の無線化検討	無線化の実施	→			

項目名	44 ノーコードツール ^(※) 等を用いた業務効率化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 2 ● 業務効率化 ★☆☆☆☆ 3 ● PRポイント
担当部署	総) ICT推進室					
取組内容	各種台帳をノーコードツール化し、申請から台帳登録まで一貫してペーパーレス・自動化するなど、庁内業務の電子化のための取組を行う。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	各課が自発的にアプリを作成し、業務に活用				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	<ul style="list-style-type: none"> システム導入、更新費用削減 業務負担の軽減
	ツールの検証	ツールの選定	運用開始	活用研修の実施	→	

項目名	45 SMSを活用した徴収業務の推進					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 1 ● 業務効率化 ★☆☆☆☆ 3 ● PRポイント
担当部署	財) 納税課					
取組内容	スマートフォンや携帯電話のショートメッセージサービス(SMS)を活用した納税催告の仕組みを導入し、収納率の向上及び業務の効率化を図る。					
到達目標 (ゴール)	R9年度	<ul style="list-style-type: none"> ・SMSの導入 ・効果の検証 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	<ul style="list-style-type: none"> 効率的な徴収業務の実現
	導入の検討・準備	SMSの導入	効果検証			

項目名	46 遠隔臨場導入の検討					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★☆☆☆☆ 1 ● 財政効果 ★☆☆☆☆ 2 ● 業務効率化 ★☆☆☆☆ 3 ● PRポイント
担当部署	都) 道路建設課、建築課、関係課					
取組内容	本市で行う工事に遠隔臨場を導入することで、職員の現場への移動時間を削減し、業務の効率化を図る。					
到達目標 (ゴール)	R9年度	導入の判断				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	<ul style="list-style-type: none"> 現場への移動なし 他の業務への注力
	試行実施	→	検討結果による	→		



項目名	47 ドローン等を活用した効果的な野生鳥獣対策					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ★★☆☆☆ 2 ● 業務効率化 ★★★★☆ 5 ● PRポイント
担当部署	環) 環境生活課					
取組内容	ヒグマ出没時の対応に赤外線カメラを搭載したドローンを導入し、遠隔操作を行うことで現地の職員や防除隊の安全確保とともに、ヒグマの潜伏場所や進行方向などの情報把握を行う。また、ヒグマやエゾシカの行動圏の把握・調査などにも活用する。					
到達目標 (ゴール)	R 10年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒグマの行動範囲のマップ化による高精度の注意喚起 ・市街地での出没件数 年間 5 件、人身事故 0 件 				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	ドローンの導入	→				ヒグマとの共存 人的被害の未然防止
	行動範囲マップ作成	→				

項目名	48 市立病院におけるデジタル化への対応					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ★★☆☆☆ 2 ● 業務効率化 ★★★★☆ 4 ● PRポイント
担当部署	病) 経営管理課					
取組内容	病院でのクレジットカード払いや医療費後払いサービスの利用者を拡大するとともに、生成 AI、RPA 等のデジタル技術の活用による内部業務の効率化を目指す。					
到達目標 (ゴール)	R 11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済利用率50%以上 ・効率化した業務件数 年間 5 件以上 				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	キャッシュレス決済利用率 35%	+ 5 %	+ 5 %	+ 5 %	+ 5 %	患者の会計業務の負担軽減 人材の有効活用 医療の質の向上
	業務効率化の件数 + 5 件	+ 5 件	+ 5 件	+ 5 件	+ 5 件	

項目名	49 本会議における一般質問のオンライン化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ☆☆☆☆☆ 0 ● 業務効率化 ★★☆☆☆ 2 ● PRポイント
担当部署	議会事務局					
取組内容	育児や介護などで議会への出席が困難な状況下であっても、議員がオンラインで一般質問を行うことができるよう関係規定を整備するとともにその環境を整える。					
到達目標 (ゴール)	R 7 年度	オンライン化の実施				
取組予定	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	
	オンライン環境の整備・運用開始					議会の情報発信力の強化 議会への関心の向上 議員のなり手不足解消

※ ノーコードツールとは、プログラミングの専門知識やスキルがなくても、視覚的な操作で業務用システムやウェブサイトを開発・構築できるツール

9 事務・事業の見直し

(1) テーマと取組の考え方

今後の健全な行財政運営のためには、不要な事業を廃止し、真に必要な事業に財源を充当するなど、既存の事務事業の抜本的な見直し及び再構築が必要である。

また、日常的な庶務事務や作業についても、更なる簡素化や集約化、基準緩和を検討し、より効率的な運営方法を模索しなくてはならない。

この視点は、行政改革に欠かすことのできない重要なテーマであるため、時代の変化を的確に捉えた事務事業の見直しに関する様々な取組を推進していくことが重要である。

(2) 取組項目

No.	項目名	担当部署	デジタル	前P継続
50	出張所及び証明取扱所の効果的・効率的な運営	市)窓口サービス課、出張所、 総)ICT推進室、関係課		
51	政策型スクラップ&ビルド	総)行政監理室、財)財政課		
52	庶務事務プラットフォームの設置	総)行政監理室		
53	自治体情報システムの標準化・共通化	総)ICT推進室		
54	アナログ規制の点検・見直しの実施	総)法務文書課、行政監理室、ICT推進室		
55	ペーパーレス化に伴うプリンタ機器の統廃合	総)ICT推進室、総務課、環)ゼロカーボン推進室		
56	監査機能の充実・強化	監査委員事務局		

(3) SDGs



※ 庶務事務プラットフォームとは、庁内で分散していた日常的な事務作業を集約し、業務の効率化と標準化を図るための仕組み

項目名	54 アナログ規制 ^(※) の点検・見直しの実施					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 4 ● 財政効果 ★★★★☆ 3 ● 業務効率化 ★★★★☆ 3 ● PRポイント
担当部署	総) 法務文書課、行政監理室、ICT推進室					
取組内容	条例・規則等の条項の整理、見直し工程を作成し、その工程をもとにデジタル化等見直しについて検討・実施する。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	<ul style="list-style-type: none"> ・整備条例・規則の段階的な制定 ・対象条項の60%を改正 				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	行政手続のデジタル化に寄与
	対象の確認	整備条例・規則の制定	→			
	工程の検討	見直し・デジタル化の検討・実施	→			

項目名	55 ペーパーレス化に伴うプリンタ機器の統廃合					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 1 ● 財政効果 ★★★★☆ 2 ● 業務効率化 ★★★★☆ 1 ● PRポイント
担当部署	総) ICT推進室、総務課、環) ゼロカーボン推進室					
取組内容	各業務へのシステム導入とペーパーレス化が進む中、各部署に配置しているプリンタを統合・共有することで、管理負担の軽減と電気使用量、CO2排出量の削減を図る。					
到達目標 (ゴール)	R11年度	各フロアのプリンタは複合機1台				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	プリンタ機器統合 △管理コスト、△待機電力、 △CO ₂
	プリンタ統合準備	複合機への移行 3フロア	+ 2フロア	+ 1フロア	移行完了 (残りフロア実施)	
		プリンタ撤収 △30台	△20台	△20台	△30台	

項目名	56 監査機能の充実・強化					<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービス ★★★★☆ 1 ● 財政効果 ★★★★☆ 2 ● 業務効率化 ★★★★☆ 2 ● PRポイント
担当部署	監査委員事務局					
取組内容	経済性・効率性・有効性の3つの視点を強化した3E監査を実施するため、先進事例等を参考に手法を検討し、定期監査実施計画を改定する。					
到達目標 (ゴール)	R8年度	3E監査に重点的に取り組む				
取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	無駄のない事業実施・予算執行
	3E監査の強化に向けた検討	3E監査を重点的に実施				
	手法の検討	実施計画改定				

※ アナログ規制とは、人の目による確認、現地・対面での講習への参加、公的証明書等の書面での掲示など、アナログ的な手法を前提としているルール（規制）

令和7年（2025年）3月策定

編集：苫小牧市総務部行政監理室・ICT推進室