資料４－２

とまこまい行革創成プラン　令和７年度進捗状況の評価について

１　とまこまい行革創成プランの構成と評価について

（１）本プランは、９つのテーマを設定しており、テーマに関連する 56 の取組項目で構成されている。

≪９つのテーマ≫



（２）それぞれの取組項目は複数のテーマに関連づけられており、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、取組を推進している。審議会では担当部署での取組項目の自己評価を基本として、各委員が評価を行い、最終的にはテーマごとに取組の効果や有効性の検証を行う。

（３）プラン全体の評価の流れ

令和７年度	行革創成プランの取組開始、評価方法の検討
令和８年度	**①　令和７年度の進捗状況の評価　←　今回**
令和９年度	②　令和８年度の進捗状況及び取組の有効性の評価
令和 10 年度	③　令和９年度の進捗状況の評価
令和 11 年度	④　令和 10 年度の進捗状況の評価
令和 12 年度	⑤　取組の有効性の評価

２　令和７年度の進捗状況の評価について

（１）担当部署で進捗状況シートを作成

（２）事務局で進捗状況シートの内容を集約

（３）「進捗状況シート（資料４－１）」を各委員に送付

今回の評価

（４）各委員は「進捗状況シート」に関して質問等がある場合は、**令和８年５月 22 日（金）を目途に「質問シート（資料４－４）」**を作成し、事務局に送付

（５）事務局は（４）の質問に対する回答を作成し、各委員に送付（または審議会で説明）

（６）各委員は「進捗状況シート」と（５）の回答を踏まえ、**令和８年６月 15 日（月）を目途に「意見シート（資料４－３）」**に取組項目ごとに特筆すべき内容があれば意見し、提出

（７）事務局で意見シートの内容を集約し、意見書（案）を作成

（８）次回の審議会（令和８年７月予定）で意見書（案）を審議

（９）「進捗状況に関する意見書」を市長に提出

(10)「進捗状況に関する意見書」を公表

３　担当部署による自己評価の評価基準について

【各評価項目】

「利便性・サービス（市民）」：市民や利用者の満足度、手続きの簡素化、アクセス性向上など、提供されるサービスの質に関する評価

「業務効率・働き方（職員）」：行政組織内の業務プロセスの改善、職員の負担軽減、生産性向上、働きがいの向上に関する評価

「費　用　対　効　果」：投資した費用に対する財政効果（コスト削減や歳入増加）のバランス、財政健全化への貢献に関する評価

「将　来　的　価　値」：SDGs への貢献、DX 推進、持続可能性、新たな価値創造、地域社会の将来的な発展度合いに関する評価

①利便性・サービス（市民）の評価基準

自己評価		程度	内容例
5	非常に高い	市民が行政サービスを利用する際の利便性が劇的に向上した。	・市民生活に不可欠な行政サービスが劇的に進化 ・他自治体の模範となる先進的なサービスを提供 ・市民の期待を大きく上回る満足度と利便性を実現
4	高い	計画を上回る利便性向上やサービス向上が実現し、サービスの利用機会も大幅に改善された。	・市民ニーズを先取りしたサービス改善が実現した。 ・多くの市民が「便利になった」「使いやすくなった」と実感。 ・市民満足度が大幅に向上した。
3	普通	計画通りに改善が進み、利用者にとって一定の利便性向上やサービス向上が見られた。	・サービス改善が計画通りに進み、市民が行政サービスをより利用しやすくなったと感じる場面が増えた。 ・市民からの意見にも一定程度応えられた。
2	やや低い	部分的な改善は見られるものの、利用者にとっての手間や課題が残った。	・サービス改善の試みはあったものの、一部の課題が解決されたに過ぎず、市民全体の利便性向上や満足度には大きな変化が見られない。
1	低い	利用者の利便性が低下した。または、利便性・サービスの効果との関連性が薄い。	・新たな取組みが市民に混乱を招き、従前のサービスよりも不便になったと感じる市民が多い。 ・利便性・サービスの効果との関連性が薄い。
0	未着手	未着手 または計画が中止された。	・市民向けサービスの改善が全く行われていない。 ・計画が中止された。
―	対象外	評価対象外	・取組項目シートの期待される効果の「市民サービス」が☆０となっている。

②業務効率・働き方（職員）の評価基準

自己評価		程度	内容例
5	非常に高い	革新的な業務改革により、業務効率化が飛躍的に向上。職員の働きがいも高まった。	・革新的なデジタル技術の導入や組織文化の変革により、行政全体の業務が飛躍的に効率化され、職員が活き活きと働く環境が確立。 ・他部署や他自治体のモデルとなる「働きがいのある職場」を実現した。
4	高い	計画を上回る業務効率化が実現し、大幅な時間短縮や負担軽減に成功。職員の働きがいも向上した。	・抜本的な業務改革が実現し、職員一人ひとりの生産性が大幅に向上。 ・時間外勤務が大幅に削減され、職員が創造的な業務に時間を割けるようになった。 ・職員の働きがいが大きく向上した。
3	普通	計画通りに業務プロセスが改善され、一定の効率化と職員の負担軽減が見られた。働き方にも良い影響を与えた。	・計画通り業務プロセスの改善が進み、定型業務の処理時間が短縮されるなど、一定の効率化が図られた。 ・職員の働き方に良い影響が見られ始めた。
2	やや低い	部分的に効率化されたが、業務フローに課題が多く、職員の負担軽減には繋がっていない。	・部分的な業務の見直しは行われたものの、組織全体の非効率性は解消されず、職員の負担軽減や働きがい向上には繋がっていない。
1	低い	導入したものの業務が煩雑になり、職員の負担が増加した。または、業務効率・働き方の効果との関連性が薄い。	・導入したシステムや制度が業務を複雑化させ、職員の作業負荷や残業時間がかえって増加し、職員の士気が低下した。 ・業務効率・働き方の効果との関連性が薄い。
0	未着手	未着手 または計画が中止された。	・業務改善や働き方改革の活動が行われていない。 ・計画が中止された。
―	対象外	評価対象外	・取組項目シートの期待される効果の「業務効率化」が☆０となっている。

③費用対効果の評価基準

自己評価		程度	内容例
5	非常に高い	短期間で多大な財政効果を創出し、新たな財源確保や大幅なコスト削減を実現。財政健全化に大きく貢献した。	・革新的な取組みにより、短期間で極めて大きな財政効果を創出し、財政構造の抜本的な改善に決定的な貢献を果たした。 ・投じた費用をはるかに上回るリターンを実現した。
4	高い	計画を上回る財政効果を達成し、財政健全化に貢献。投じた費用に対する効果も高い。	・計画を大幅に上回る財政効果を達成し、多額のコスト削減や新たな財源確保に成功。 ・財政健全化に大きく貢献した。
3	普通	計画通りの財政効果（コスト削減や歳入増加）を達成。費用に見合う効果が得られた。	・計画通りの財政効果を達成し、費用に見合うコスト削減や歳入増加が実現した。 ・財政健全化に一定の貢献があった。
2	やや低い	費用はかかったが、期待したほどの財政効果（コスト削減や歳入増加）が得られなかった。	・費用に対して得られた財政効果（コスト削減や歳入増加）が限定的で、費用対効果が高いとは言えない。
1	低い	費用に見合う効果が得られず、コストが増加した。または、費用対効果との関連性が薄い。	・予算を投じたものの期待した効果が得られず、かえって財政負担が増大した。 ・大幅な追加予算が必要となった。 ・費用対効果との関連性が薄い。
0	未着手	未着手 または計画が中止された。	・財源確保やコスト削減に向けた活動が全く行われていない。 ・計画が中止された。
―	対象外	評価対象外	・取組項目シートの期待される効果の「財政効果」が☆０となっている。

④将来的価値の評価基準

自己評価		程度	内容例
5	非常に高い	地域の将来像を大きく変えるような革新的な価値を創造。SDGs への多大な貢献と D X 推進における極めて先進的な成果により、地域社会の持続可能性と発展に大きく寄与した。	・苫小牧市が目指す将来像を具現化する革新的な価値創造に成功。 ・地域社会の発展モデルとして他自治体からも注目され、持続可能で魅力的なまちづくりに決定的な貢献を果たした。
4	高い	計画を上回る将来的な価値を創出し、SDGs への貢献、DX 推進、地域社会の持続可能性が認められた。	・地域の持続可能性や変化への適応力を大幅に向上させる先進的な取り組みが実現。 ・デジタル技術を活用した新たな価値創造にも成功し、地域社会の将来に明確なプラスの影響を与えた。
3	普通	計画通りに SDGs への貢献や DX 推進が進み、将来的な地域課題の解決に向けた基盤を整備した。	・計画通り持続可能な社会の実現や DX 推進に向けた基盤を整備した。 ・将来的な地域課題の解決に一定の貢献があった。
2	やや低い	SDGs への貢献や DX 推進に向けた意識はあるものの、具体的な行動や成果は限定的である。	・持続可能性やデジタル変革の意識はあったものの、具体的な行動や成果は限定的で、将来の地域発展への影響は小さい。
1	低い	将来的な課題解決や持続可能性への貢献が見られなかった。または、将来的価値との関連性が薄い。	・将来的な課題解決への貢献が見られず、むしろ地域社会の持続可能性に負の影響を与えかねない状況となった。 ・将来的価値との関連性が薄い。
0	未着手	未着手 または計画が中止された。	・持続可能性や将来の地域発展に向けた活動が全く行われていない。 ・計画が中止された。
ー	対象外	評価対象外	

進捗状況シートの見方

テーマ名	2　市民サービスの向上
項目名	16　デジタル・ディバイド対策の充実
担当部署	総）ＤＸ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　・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(62.2→75％)

取組予定	R7	R8	R9	R10	R11	● PRポイント
	講座の実施	→	→	新たな講座の実施	→	**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**
				オンライン代替方法の検討	→	

取組実績	R7	R8	R9	R10	R11	● 今期を一言で総括
	講座の実施	← R7年度の取組について →				**商業施設におけるスマホ講座を継続** **システム更新の予算化**
	システム更新検討	↓				

	到達目標に対する達成計画	到達目標に対する達成状況	進捗計画	進捗実績
R7年度	高齢者の公式LINE登録+300人 高頻度手続ｵﾝﾗｲﾝ利用率64.8%	高齢者の公式LINE登録+1456人 高頻度手続ｵﾝﾗｲﾝ利用率62.6%	20%	43%
R8年度	高齢者の公式LINE登録+600人 高頻度手続ｵﾝﾗｲﾝ利用率67.4%		40%	
R9年度	高齢者の公式LINE登録+900人 高頻度手続ｵﾝﾗｲﾝ利用率70.0%		60%	
R10年度	高齢者の公式LINE登録+1,200人 高頻度手続ｵﾝﾗｲﾝ利用率72.6%		80%	
R11年度	高齢者の公式LINE登録+1,500人 高頻度手続ｵﾝﾗｲﾝ利用率75.0%		100%	

評価対象期間	具体的な取組内容
R7年度	市内の商業施設でのスマホ講座を継続開催。 開催頻度を週3日から週4日に、開催場所を11箇所から15箇所に拡大。 オンライン申請の利用促進に向けて、システム更新を検討し、次年度の予算化を実施。

R7年度の具体的な取組内容

評価項目	自己評価	評価の理由
利便性・サービス（市民）	3	利便性・サービスの向上の面では、取組の影響度は大きくないが、デジタルについていけない方にとっては、不可欠な取組である。
業務効率・働き方（職員）	3	オンラインで手続きが完了できる割合が増えれば、業務効率化に繋がり、生まれた余力で更なる業務改善に繋げることができる。
費用対効果	1	費用を掛けることなく、取組を行えているが、取組による直接的な財政効果等もない。
将来的価値	3	取組により、市民のデジタルリテラシーが上がり、将来のオンライン申請等の利用率が上がれば、市業務全体の効率化に寄与することになる。

自己評価とその理由

とまこまい行革創成プラン意見シート

意見シート記載例

時期	令和7年度末	委員氏名	○○　○○

1　テーマ別の意見について

特に意見がある場合は、テーマごとに記載してください。

テーマごとに意見欄を設けています。
特筆すべきことがあれば記載してください。

No.	テーマ	取組項目数	担当課自己評価平均値（各項目5点満点） 利便性サービス	業務効率働き方	費用対効果	将来的価値	合計（20点満点）	担当課自己評価（総合評価）	委員意見
1	健全な財政運営と新たな財源確保	4	4.3	1.0	4.3	4.3	13.9	B	全体的にスピード感を持った対応が高く評価できる。
2	市民サービスの向上	12	2.7	2.1	1.6	3.2	9.6	C	
3	ゼロカーボンの推進	4	1.5	3.0	3.8	4.3	12.6	B	
4	安全・安心のまちづくり	3	3.7	2.3	1.0	3.7	10.7	C	成果は認められるが、周知の方法を検討していく必要がある。
5	民間活力の活用 官民連携の推進	7	2.1	3.7	2.5	3.9	12.2	B	全体的に順調に進捗しているものの、市民の利便性を高める工夫が必要と感じる。
6	公共施設のマネジメント	4	2.3	3.0	3.5	3.0	11.8	C	
7	市役所のウェルビーイング経営	4	1.5	3.8	1.0	3.8	10.1	C	
8	デジタル技術の積極的活用によるDX	11	2.2	2.8	2.3	3.6	10.9	C	
9	事務・事業の見直し	7	1.7	2.6	2.3	3.1	9.7	C	№○○の取組は、目標達成のために工夫されており、今後の事業展開に期待する。

テーマごとに評価項目の平均を算出し、
総合評価

担当課による自己評価の平均値の合計点
- S　：　18点以上
- A　：　15点以上18点未満
- B　：　12点以上15点未満
- C　：　9点以上12点未満
- D　：　9点未満

２　取組全体に対する総評について

全体を通して意見等があれば記載してください。

・とまこまい行革創成プランの取組開始の年であり、おおむね順調な進捗状況と評価できる。個別の取組の中には、当初の工程と比べて遅れているものや、新たな課題も見受けられるが、今後、良い方向に展開していくことを期待する。

・前倒しで取り組まれている項目が見受けられたことを評価する。今後の担当部署の工夫で、大きな効果が生まれることを期待したい。

・全体的に進捗に遅れを感じる。市民ニーズの多様化と将来の人口減少社会の到来を見据え、危機感を持って取組を進めていただきたい。