

苫小牧市行政創革プラン  
令和3年度進捗状況 及び  
取組の有効性に関する意見書

令和4年8月4日

苫小牧市行政改革推進審議会

# 目 次

## 【本編】

- 1 はじめに . . . . . P 1
- 2 評価方法について . . . . . P 2
- 3 令和3年度進捗状況及び取組の有効性の評価について . P 3
- 4 総評 . . . . . P 19

## 【資料編】

令和3年度進捗状況シート

# 1 はじめに

---

令和2年度からスタートしている『行政創革プラン』は、「行政費用の抑制」と「市民サービスの向上」という相反する課題にチャレンジするという、これまでの行政改革の方向性を継承した上で、「未だないもの」を発想し、新たな手法や新たな価値観を創り上げることを意識した取組を行っています。

この『行政創革プラン』も取組開始から2年が経過し、プランに掲げた全70の実践項目のうち、9項目が令和3年度末までに終了するなど、各担当部署による取組が着実に進められてきているものと感じているところです。

これまで、担当部署の積極的な取組により、着実に成果を上げ、目標以上の効果が現れている取組がある一方、新型コロナウイルス感染症の影響で活動が制約を受けるなど、計画どおりに進捗できなかつたものや、取組が停滞し、今後更なる推進が求められるものも見受けられます。

また、深刻化する人口減少や少子高齢化のほか、昨今の新型コロナウイルス感染症の拡大が本市の財政状況に与える影響も不透明な中で、多様化・複雑化する生活様式や市民ニーズとともに行政需要は拡大しており、これらの時代変化や社会変化を捉えた行政運営を行っていくためには、今後も新たな視点での行政改革に取り組む必要があると考えます。

この度、本審議会では令和3年度の進捗状況と取組の有効性について評価を行い、意見書として取りまとめました。

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

令和4年8月吉日

苫小牧市行政改革推進審議会  
会長 石 森 亮

## 2 評価方法について

### (1) 評価の流れ

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

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

### (2) 評価方法

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

#### ア 担当部署による自己評価

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

#### イ 毎年度の進捗状況に対する評価

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

#### ウ 中間年及び最終年の取組の有効性の評価

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

5	非常に評価できる
4	
3	おおむね評価できる
2	
1	課題あり

### 3 令和3年度 進捗状況及び取組の有効性の評価について

---

# 行政創革プラン取組状況一覧【取組項目別】

R3年度末

No.	取組項目	テーマ							実践項目数	平均値				合計	担当部署評価 (総合評価)	審議会 評価平均
		財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材		進捗度	取組姿勢	連携度	創造性			
1	新たな財源確保に向けた取組	○	○	○		○			3	2.3	2.3	3.0	2.3	9.9	A	4.3
2	民間資本の活用の検討	○	○	○	○	○			3	1.7	2.3	2.3	2.3	8.6	B	3.6
3	市立病院の経営健全化に向けた取組	○							1	1.0	3.0	3.0	3.0	10.0	B	3.2
4	市政情報の効果的な発信		○	○				○	3	2.0	2.7	2.0	1.7	8.4	B	3.3
5	多文化共生のまちづくりの推進		○	○		○	○		3	2.3	2.3	3.0	2.0	9.6	A	3.6
6	公共交通の利便性向上に向けた取組		○			○	○		2	1.5	2.5	2.0	2.0	8.0	B	3.0
7	窓口の利便性向上に向けた取組		○					○	3	1.7	2.0	2.0	2.3	8.0	B	3.2
8	支払方法の多様化	○	○			○	○		3	2.3	2.3	2.3	2.0	8.9	B	3.7
9	市民の安全安心に関する取組		○	○				○	3	2.0	2.3	2.0	2.3	8.6	B	3.3
10	町内会の活性化に向けた取組			○					1	2.0	3.0	2.0	2.0	9.0	B	3.1
11	公共施設マネジメントの推進	○	○	○	○	○			7	2.1	2.4	2.1	2.0	8.6	B	3.5
12	行政事務の民間委託	○	○			○	○		6	2.5	2.8	2.8	2.0	10.1	A	4.2
13	公共施設等への民間活力の活用	○	○		○	○			4	2.0	3.0	2.5	2.3	9.8	A	3.8
14	上下水道事業への民間活力の活用	○			○	○			4	1.8	2.3	2.0	1.8	7.9	B	3.1
15	RPAの導入	○					○	○	4	2.3	2.3	2.0	2.5	9.1	B	3.4
16	AIの活用		○				○	○	2	2.5	2.5	2.0	2.5	9.5	A	3.8
17	庁内文書の電子化の推進						○	○	4	2.5	2.8	2.3	2.0	9.6	A	4.0
18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	○					○	○	4	2.3	2.3	2.5	2.3	9.4	B	3.6
19	システム化による業務の効率化						○	○	3	2.0	2.3	2.3	2.0	8.6	B	3.3
20	職員人材育成と「働き方改革」の推進						○	○	3	2.3	3.0	2.0	2.7	10.0	A	4.1
21	簡素で効率的な組織づくり							○	4	1.8	2.5	2.3	2.0	8.6	B	3.4

行政創革プラン取組状況一覧【実践項目別】

R3年度末

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

人 力 用 小 No.	大 No.	取組項目	実践項目	総合評価	R3自己評価					総合評価	取組 終了	担当部署(実践項目)
				R2	進捗度	連携度	効率性	創造性	合計			
61	No.19	システム化による業務の効率化	住居表示システムの導入	B	2	3	2	2	9	B		(民)窓口サービス課
62	No.19	システム化による業務の効率化	公園施設管理支援システムの導入	B	2	2	2	8	B			(都)緑地公園課
63	No.19	システム化による業務の効率化	営繕積算システムの導入	B	2	2	3	2	9	B	R2	(都)建築課
64	No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	職員人材育成の推進	A	3	3	2	3	11	A		(総)行政監理室
65	No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	出退勤管理手法の検討	B	2	3	2	2	9	B		(総)行政監理室
66	No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	フレックスタイム制導入の検討	B	2	3	2	3	10	A		(総)行政監理室
67	No.21	簡素で効率的な組織づくり	職員数の適正化	B	1	3	2	2	8	B		(総)行政監理室
68	No.21	簡素で効率的な組織づくり	組織機構の再調整	A	2	3	3	2	10	A		(総)行政監理室
69	No.21	簡素で効率的な組織づくり	選挙事務の在り方の検討	B	2	2	2	2	8	B		選挙管理委員会事務局
70	No.21	簡素で効率的な組織づくり	監査機能の強化と監査資源の有効活用	B	2	2	2	2	8	B		監査委員事務局

# I 取組項目別の評価について

## 1 新たな財源確保に向けた取組

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○	○		○			2.3	2.3	3.0	2.3	9.9	A

(参考)

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
A	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
1	ガバメントクラウドファンディングの実施	2	2	3	2	9	B			(政)政策推進課、(財)財政課
2	企業版ふるさと納税の導入	3	2	3	2	10	A			(政)政策推進課、(財)財政課
3	広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大	2	3	3	3	11	A			(財)財政課、各担当部署

### 審議会の評価

評価の平均	4.3	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>「企業版ふるさと納税の導入」について、1億円以上の寄附金を集め、ゼロカーボンに関する事業に対する取組も行うなど、順調に進捗しているものとして評価できる。</li> <li>新たな財源確保のための取組は、①苦小牧市の魅力発信力や、②苦小牧市職員の事業発案力等の向上にも資するものと思われる。財源確保のほか、こうした副次的成果も期待できるため、3つの実践項目の着実な進捗を期待する。</li> <li>いずれの取組も過去にない内容で、十分な成果を残したことは大きな功績である。今後も、更に内容を進化させながら様々な取組を継続するとともに、まちづくりに関わる分野の財源確保として、多くの市民が参画できるように市内の個人及び法人に対するアプローチについても、一層の検討を重ねていただきたい。</li> <li>No.2は滑り出し好調であるが、集めた寄附をどのような事業に利用しているのか、寄附を行った企業の意見がどのように反映されているか等の視点でチェックする必要がある。</li> </ul>

## 2 民間資本の活用の検討

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○	○	○	○			1.7	2.3	2.3	2.3	8.6	B

(参考)

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



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

### 審議会の評価

評価の平均	3.6	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>No.5の「PFI手法による苦小牧市民ホールの整備」について、コロナ禍の中で大規模かつ前例のないPFI方式でプロジェクトを進めるといった難しい取組であったが、コンサルタントや審議会の意見を踏まえつつ、地元企業を活用した事業者選定まで進捗させたことは評価できる。</li> <li>市民ホールの整備について、事業者の決定に至る段階まで進捗した点は評価できる。市の要求を確実に事業者に伝えることが必要なため、今後も両者で話し合う機会を継続してほしい。</li> <li>市民ホールも総合体育館も大型の建築物となるため、その有効性やコスト面での懸念が残る。特にコスト面では、新型コロナウイルス感染症や諸外国の情勢により、ほとんどの資材が高騰及び品不足の状況が続き、その状況は長引くものと推察される。</li> <li>官民連携手法の推進は、今後の苦小牧市を創革するに当たって基本となる取組であり、R2年度から環境の整備を含め、各種連携を進めて着実に前進している。</li> <li>PFI手法による施設整備は、新たな試みであることから手探りの部分もあると思うが、十分な市民の声の反映や地元企業の活用配意して進めていただきたい。</li> </ul>

### 3 市立病院の経営健全化に向けた取組

(参考)

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

総合評価					
R2	R3	R4	R5	R6	
B	今回	-	-	-	



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

#### 審議会の評価

評価の平均	3.2	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>公的病院の7割以上が赤字経営の実態の中、地域における新型コロナウイルス感染症対応の中核拠点として奮闘した結果として、経営収支が改善された点は評価できる。</li> <li>進捗の遅れは、総務省ガイドラインの公表の遅れが主因のためやむを得ないが、一方で独自の経営指標を策定したことは評価できる。</li> <li>財務的改善の一方で、基幹病院として地域医療の役割と成果を期待するとともに、収益回復につながるプロジェクトの再開にも期待したい。</li> <li>今後は、コロナ終息後における市立病院のあるべき収支状況(中期的な目標)を示すとともに経営指標を用いた経営管理(計画・実績対比、要因分析等を踏まえた改善策の実施)を継続することで、地域にとって必要不可欠な当病院が、中長期的に存続可能な経営基盤を確立するよう期待したい。</li> </ul>

### 4 市政情報の効果的な発信

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○	○			○		2.0	2.7	2.0	1.7	8.4	B

総合評価					
R2	R3	R4	R5	R6	
B	今回	-	-	-	



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

#### 審議会の評価

評価の平均	3.3	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>No.8及びNo.9の「LINE公式アカウント」と「ごみ分別アプリの導入」に関しては、情報提供される側としては、リアルタイムの情報を知ることができるとともに、行政に対して親近感を増す効果もあることから、今後ますます充実したものとしてほしい。</li> <li>No.8及びNo.9については、利用者数の増加が数値で確認できており、評価できる。今後については、利用者数(普及率)の目標を設定の上で実績を評価するとともに、配信コンテンツによる効果についてもアンケート調査等により評価し改善を加えていくことが望ましい。</li> <li>新型コロナウイルス感染症への対応で、No.10の「子ども・子育てポータルサイト」の開設が遅れたとのことだが、このような時期だからこそ必要だったと思われるため、本年度、実現のためのスケジュールや内容の見直しなど、その取組に期待したい。</li> <li>No.10についても、No.8と同様に子育て用公式LINEなどを活用することで、個々が自分に必要な情報を受けて関連情報にリンクすることができ、その他の情報へのアクセスが広がっていくと考える。</li> </ul>

## 5 多文化共生のまちづくりの推進

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○	○		○	○		2.3	2.3	3.0	2.0	9.6	A

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
11	国際化の推進・国際化に向けた指針の策定	2	2	3	2	9	B			(政) 未来創造戦略室
12	窓口における外国人対応の検討	3	2	3	2	10	A	R3		(民) 窓口サービス課
13	外国語教育の充実	2	3	3	2	10	A			(教) 指導室

### 審議会の評価

評価の平均	3.6	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>国際化への対応は「苦小牧の都市再生」のキーワードであると考え、民間事業者の日本語学校開設などの動きもあり、コロナ終息後、外国人の雇用は一気に展開されると考えられることから、取組のスピードアップを期待する。</li> <li>生活者としての外国人が少ないこともあり、全体的に対応や準備が遅れ気味である。</li> <li>多文化共生の取組は、港町苦小牧にとっては重要なコンセプトになると考えており、そういった意味では、窓口における外国人対応や外国語教育の充実が確実に前進していることを高く評価したい。今後の課題は、国際化に向けて指針の策定をいかに進め、具体化していくのかということであり、「過去に実績の無い新たな視点」が大切になってくると考える。</li> <li>先行自治体では、既に多文化共生についてのノウハウを持っているところも少なくないことから、企業アンケートやヒアリングのほかに、同様に外国人雇用者（工業系）が多い自治体の取組事例などの情報収集も十分行った上で、方針を決定していただきたい。</li> </ul>
			<p><b>【R3年度取組終了】No.12 窓口における外国人対応の検討</b>            各種連携体制を整え、実績を残せたことを評価する。取組終了となっているが、訪日外国人が増えた際には、改めて担当部署での改善の取組を進めていただきたい。</p>

## 6 公共交通の利便性向上に向けた取組

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○			○	○		1.5	2.5	2.0	2.0	8.0	B

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
14	地域公共交通網形成計画の推進	2	3	2	2	9	B			(政) まちづくり推進課
15	ICTを活用した新たなモビリティサービスの検討	1	2	2	2	7	C			(政) まちづくり推進課

### 審議会の評価

評価の平均	3.0	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>バスロケーションシステムは、特に降雪などによる交通障害時には一定の効果があつたと推察できる。バス利用者数の増減や利用者のアンケート、その他の分析により、効果について具体的な評価の検討を期待する。</li> <li>バスロケーションシステム運用開始、デジタルサイネージ設置が利用者利便性の向上に資することに異論はないが、実際のバス利用者数の増減にどのような影響があつたのか追跡検証できるとなるとよい。</li> <li>Ma a Sについては、東西に長い苦小牧市の今後の高齢化、人口減少（人口の偏在化）を踏まえると非常に優先度の高い課題であり、着実な取組を期待する。</li> <li>バスロケーションシステム及びデジタルサイネージの運用開始は成果として評価できるが、運用に当たり、市民周知については十分とはいえないため、その方法について更に検討していただきたい。</li> </ul>
			<p><b>【R3年度取組終了】No.15 ICTを活用した新たなモビリティサービスの検討</b>            運用に当たり、市民周知については十分とはいえないため、その方法について更に検討していただきたい。</p>

## 7 窓口の利便性向上に向けた取組

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○				○		1.7	2.3	2.0	2.3	8.3	B

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
16	住民異動等におけるタブレット端末の活用	1	2	2	3	8	B			(民)窓口サービス課
17	窓口の混雑状況に関する市民周知	2	2	2	2	8	B			(民)窓口サービス課
18	ふくし総合相談窓口機能の充実	2	3	2	2	9	B			(福)総合福祉課

審議会の評価

評価の平均	3.2	/5	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレット端末の導入による利便性向上については、導入方法について国の施策の方向性、費用対効果などを慎重に検討しており、進捗が遅れているのもやむを得ないが申請者と受付者の双方にとって負担軽減やミス防止につながる取組であることから、国の動向をフォローしつつ計画的に進めていただきたい。</li> <li>No.17は着実に進めているものと評価できるが、オンライン配信が頓挫し、次の一手が見えないため、今後の検討に期待したい。</li> <li>No.18の「ふくし総合相談窓口」は、市長の重点施策である「ふくし」のまちづくりに資する取組であり、R3年度は庁内連携体制整備の点で進展がみられたことから、職員不足等の課題を乗り越え、機能充実を実現することを期待したい。</li> <li>No.18について、「庁内外との連携について成果が得られた」と評価理由にあったように、今後も対応に苦慮して抱え込むことなく、庁内関係部署や外部機関との連携を強化して、求める人たちに対してより良い対応ができるように努めていただきたい。</li> </ul>
-------	-----	----	-----	--

## 8 支払方法の多様化

(参考)

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

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
19	市税のキャッシュレス化	2	3	2	2	9	B		R3	(財)納税課
20	証明発行手数料等のキャッシュレス化	3	2	3	2	10	A			(民)窓口サービス課
21	水道料金のキャッシュレス化	2	2	2	2	8	B	○	R3	(水)水道窓口課

審議会の評価

評価の平均	3.7	/5	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>支払方法の多様化について、目に見える成果が認められており評価できる。今後は、更に利用に向けたPRを行う必要がある。</li> <li>No.20の「証明発行手数料等の支払」については、その他の取組よりも更に進んでキャッシュレス決済業者による決済を導入しているが、将来的には市税や水道料金を含め、公租公課は統一的な扱いとすることが望ましい。</li> <li>キャッシュレス化は世界的にも広く行われているため、可能な限り取り入れていくべきであるとする。周知に時間を要するかもしれないが、引続き拡大、推進していただきたい。</li> </ul> <p><b>【R3年度取組終了】</b>  <b>No.19 市税のキャッシュレス化、No.21 水道料金のキャッシュレス化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>いずれの取組も、クレジットカード納付を導入し、事務効率化、手数料削減、納付率向上を実現した点が評価できる。</li> <li>いずれも利用率や市民の利便性向上の点で、有効性が認められる。</li> </ul>
-------	-----	----	-----	--

## 9 市民の安全安心に関する取組

(参考)

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

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



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

審議会の評価

評価の平均	3.3	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>危機管理の重要性が高まる中、防災行政無線の周知徹底がなされている点で評価できる。今後は、放送する情報の中身の充実が重要であるほか、平時利用の回数を増やし、市民が耳を傾ける習慣をつけることは必要であり、聞こえ方に支障がないよう日頃から確認を重ねて不測の事態に備えてほしい。</li> <li>防災無線は、日頃の活用で周知されてきていると感じている。屋内での聞こえづらさもあり、災害時の通信状況で活用できるかという懸念もあるが、放送が決まっているものについては、公式LINEで日時及び放送内容を発信すると、より分かりやすい。</li> <li>No.23に関して、救急搬送の増加は受入先の対応人数にも関連してくるものでもあるが、#7119が的確で信頼に値すると評価できれば、救急車の依頼が減少すると考えられるため、早い時点で検証を進めるのが良い。</li> <li>No.24の外国人等への対応についても、必要な取組であると思うが、具体的な施策については利用実績がほとんどなく、効果や課題が検証できないため、評価が難しい。</li> <li>NET119の登録者数が少ないことから、関係部局との連携により広い周知が必要となり、特に外国人雇用者が増えている背景からも、これらの取組は取組項目5の「多文化共生のまちづくりの推進」とも関連してくるものと思われる。</li> </ul>
			/5

## 10 町内会の活性化に向けた取組

(参考)

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

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



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

審議会の評価

評価の平均	3.1	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍により町内会の活動は大きな制約を受けたことから、めばしい進展がなかったことはやむを得ない。町内会向け広報誌の配布開始やアンケート調査結果を受けた次年度のSNS研修の企画等、できる範囲で取組を進めた点は評価したい。</li> <li>町内会活動の不活性の要因としては、活動が現在の住民の望む形と違っていることがあると思われる。その形を変えずに、住民に強制すべきものではないと考える。</li> <li>町内会の活性化に向け、加入率の向上が重要であり、R3年度に行った新たな取組について、公式LINEで発信するなど、加入していない人も含めた情報発信も行ってほしい。また、町内会費のキャッシュレス化、回覧板以外にもLINEによる連絡など町内会の運営側の負担軽減についても検討する必要がある。</li> </ul>
			/5

## 11 公共施設マネジメントの推進

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○	○	○	○			2.1	2.4	2.1	2.0	8.6	B

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



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

### 審議会の評価

評価の平均	3.5	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>総じて順調に進捗しているものと評価できる。「公共施設の維持管理コストの増嵩」や「人口減少、地域別人口の偏在」が将来的に予想される中、市民ニーズに応じた公共施設サービスを維持するためには、非常に重要な項目であり、引き続き市民ニーズを確実に汲み取りながら、着実に進めていただきたい。</li> <li>No.27に関し、PR方法を工夫してR2年度を上回る売却・貸付実績をあげたことは高く評価できる。</li> <li>No.28の「動物火葬場」の廃止決定は、十分な成果であると考えられる。</li> <li>No.29、No.32では保育園・学校の統合等を計画的に進め、No.31についても新築、改修、解体を進める中で戸数の削減を実現するなど、評価できる一方で、No.30は目立った進展が見られなかったことから、今後の取組に期待したい。</li> <li>No.30、No.31、No.32については、人口分布や費用対効果が関係する取組のため、現状把握と将来の予測を行って進めていただきたい。</li> </ul>

## 12 行政事務の民間委託

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○			○	○		2.5	2.8	2.8	2.0	10.1	A

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
33	本庁舎における電話交換業務の民間委託	3	3	3	2	11	A			(総)総務課
34	本庁舎における総合案内業務の民間委託	3	3	3	2	11	A			(総)総務課
35	窓口サービス課と保険年金課の窓口業務委託による総合運用	2	3	3	2	10	A			(民)窓口サービス課、(民)保険年金課
36	畜犬登録・狂犬病予防注射済票の交付事務の民間委託	2	2	3	2	9	B			(環)環境生活課
37	介護保険業務の民間委託の検討	3	3	3	2	11	A			(福)介護福祉課
38	児童手当及び医療助成等業務の民間委託の検討	2	3	2	2	9	B			(健)こども支援課

### 審議会の評価

評価の平均	4.2	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>民間委託を推し進め、市民サービスとコスト削減のほか、想定以上の効果をあげていることがうかがえる。個別事情に対応が必要な業務に関しても、体制をどのようにしていくのか、重要な点を押さえているところが大変安心できる。</li> <li>具体的な取組が明確であり、進捗度は高いと評価できる。限られた財源と人員の中で多様な行政ニーズに対応するためには、業務効率化に加え、可能な業務について民間委託を進めることが不可欠であると考えられる。</li> <li>民間委託により、市職員のノウハウ低下や市民サービス低下等を招かないかという論点はあるが、アンケート等で職員や市民の意見を定期的に把握するとともに、委託する上での留意事項などの検討や、既に委託している業務については、不都合が生じていないかなど、課題について整理することで、効率性と満足度の高いサービスの両立を目指していただきたい。</li> <li>行政事務の民間委託で重要なこととしては、もちろんコストの削減もあるが、サービスの充実こそが大きな目標であり、計画的に委託を進めていく中でも、行政が担うべき役割の充実こそが最大のメリットにつながると思う。</li> </ul>

### 13 公共施設等への民間活力の活用

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○	○		○	○			2.0	3.0	2.5	2.3	9.8	A

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
39	庁舎管理業務の民間委託	2	3	2	2	9	B			(総)総務課
40	放課後児童クラブ業務の民間委託	2	3	2	2	9	B			(健)青少年課
41	公設地方卸売市場への民間活力の活用	2	3	3	2	10	A	○		(産)農業水産振興課
42	市営住宅管理業務への民間活力の活用	2	3	3	3	11	A	○	R3	(都)住宅課

#### 審議会の評価

評価の平均	3.8	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>民間活力の活用も順調に進んでおり、具体的な成果も認められるなど、順調に進捗している。委託の評価については、効率化と市民サービス向上との両方の観点からのチェックが望ましい。</li> <li>No.39のように、業務の中で民間に委ねられるものと、直営で実施しなければならないものについて、最適な整理や区分けを確実にし、実現に向けて検討していただきたい。</li> <li>No.40の「放課後児童クラブ業務の委託」については、共働き世帯の増加に伴い重要度が増している取組でもあり、引き続き慎重に進めていただきたい。子どもの居場所を確保するだけでなく、多様化した放課後の過ごし方に柔軟に対応することも民間委託の過程で進化させていくほか、コストメリットよりも機能強化を重視して民間委託に取り組むことも必要になるのではないかと。</li> </ul>
			<p><b>【R3年度取組終了】No.42 市営住宅管理業務への民間活力の活用</b>  <b>経費削減効果が具体的に確認できているほか、入居者サービスの向上を同時に実現していることから、相応の有効性が認められる。</b></p>

### 14 上下水道事業への民間活力の活用

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○			○	○			1.8	2.3	2.0	1.8	7.9	B

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



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

#### 審議会の評価

評価の平均	3.1	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>No.43の「営業課業務の民間委託」については、レイアウト変更等を実施しているが、肝心の民間委託に関する検討状況が見えないため、関係部署との協議を速やかに進めることが望まれる。</li> <li>No.46の「浄水場管理運転業務の民間委託の検討」については、市民アンケートなどを行い、慎重に検討が行われており、今後は市民の安全面の懸念払しょくのための丁寧な説明が必要となる。</li> <li>民間委託開始後に、その業務の安全性や継続性を行政側で管理、指導することが可能な仕組みとなっているか、常時確認が必要である。</li> </ul>
			<p><b>【R2年度取組終了】No.44 水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託</b>  <b>No.45 下水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託</b>  <b>いずれの取組も、当初予定どおりの民間委託を実現しており、相応の有効性が認められると思われる。</b></p>

## 15 RPAの導入

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○					○	○	2.3	2.3	2.0	2.5	9.1	B

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



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

### 審議会の評価

評価の平均	3.4	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>No.47及びNo.48の「人事業務」や「税務業務」への導入は、取組を計画的に進めているとともにその効果としての業務削減時間が記載されており、非常に効果が明確である。業務範囲を着実に拡大し、大幅な業務時間削減につなげたことは評価できる。</li> <li>RPAの導入により業務時間削減を実現するなど、極めて順調に進捗しているものと評価できる。RPAは業務効率化の有効な手段で、人的資源の有効活用や働き方改革にもつながるものであり、市の先進的な取組は地域企業の見本ともなり得るものとする。</li> <li>いずれの部署においてもRPAによる業務削減の効果は見られたものの、OCRの識字率の低さを課題としている。先進自治体の導入例も踏まえながら、今後の方向性について十分な検証を行い、本格実施に向けて互いに情報共有しながら進めてもらいたい。</li> <li>OCRの識字率の問題が指摘されているが、将来的には紙による申請書類の廃止を検討しても良いのではないかと。今では、様々な手続も電子化が進んでおり、既に紙とペンは過去のものとなりつつあることを念頭に置きながら、取組を行う必要がある。</li> </ul>

## 16 AIの活用

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
	○				○	○	2.5	2.5	2.0	2.5	9.5	A

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
51	庁内向けAIヘルプデスクの導入	3	3	2	3	11	A			(総)行政監理室、(総)ICT推進室
52	AIによる自動応答システム導入の検討	2	2	2	2	8	B			(政)秘書広報課、(総)ICT推進室

### 審議会の評価

評価の平均	3.8	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>No.51は、導入後2,400件にも及ぶ質問への自動回答が行われ、職員の業務時間削減などに寄与したことは評価できる。効果が見える取組は弾みがつき、それが職員の就業意欲を更に奮い立たせる良い結果につながるものと期待する。</li> <li>No.52について、外部の市民が対象となるため拙速は避けなければならない事情は理解できるが、担当部署の評価にもある有人型との併用を含め、実現に向けた検討を着実に進めることを期待したい。</li> <li>自動応答については、途中の無駄な説明やたらい回しが無い分、利用者側の満足度も大きいものになることから、庁舎内向けのヘルプデスク導入の検証をしっかりと実施し次のステップに移行していただきたい。</li> <li>自動応答システムの導入にあたり、No.52では利用者の解決度を検討している点は評価できる。質問の解決につながらなければ件数が多くても「自動応答システムにより改善された」とはみなせないため、No.51の取組ではその点を精査することが望ましい。</li> </ul>

## 17 庁内文書の電子化の推進

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
					○	○	2.5	2.8	2.3	2.0	9.6	A

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
53	庁内会議へのタブレット端末の導入	3	3	3	2	11	A		R3	(政)政策推進課
54	公文書の電子的管理に関するルールづくり	2	3	1	2	8	B			(総)法務文書課
55	無線ネットワーク環境の整備	2	2	2	2	8	B			(総)ICT推進室
56	市議会へのタブレット端末の導入	3	3	3	2	11	A			議会事務局

審議会の評価

評価の平均	4.0	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>No.53及びNo.56のタブレット端末の導入は、デジタル化、ペーパーレス化に加え、業務継続体制の強化、働き方の多様化を実現しており、大変評価できる。今後は、業務用スマートフォンあるいはタブレット端末の職員への貸出を拡大する必要性についても検討していただきたい。</li> <li>No.54の公文書の電子的管理については、先進的な機器やシステムの導入を図る他項の取組においても重要な内容であり、仕組みを変える取組として大掛かりなものである。業務効率化や多様な働き方にも資する効果が大きいと思われることから、コンプライアンスの遵守を担保しつつ、着実な推進をお願いしたい。</li> <li>文書の電子化で懸念されるのは改ざんであるが、その課題は管理システムを導入することで解決する結論を出しているのので、効果を実証すべく取組を進めていただきたい。</li> <li>No.55は手詰まりの様相を呈しており、具体的な改善が望まれる。</li> </ul>
			<p><b>【R3年度取組終了】No.53 庁内会議へのタブレット端末の導入</b>  <b>タブレット端末の導入により、デジタル化やペーパーレス化に加え、業務継続体制の強化や働き方の多様化も実現しており、大変評価できる。</b></p>
	/5		

## 18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
○					○	○	2.3	2.3	2.5	2.3	9.4	B

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
57	会計事務の在り方の検討	2	2	2	2	8	B			会計課
58	給与支給事務の集約化及び民間委託	2	3	3	3	11	A			(総)行政監理室
59	旅費事務の集約化及び民間委託の検討	2	2	2	2	8	B			(総)行政監理室
60	競争入札参加資格の有効期間延長の検討	3	2	3	2	10	A		R2	(財)契約課

審議会の評価

評価の平均	3.6	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>No.57の「会計事務の在り方の検討」については、常に改善点に留意して対応していく姿勢で臨んでいる状況がうかがえることから、その姿勢を保ち続けていただきたい。</li> <li>No.58及びNo.60の取組は、順調な進捗かつ十分な成果を得られたものと評価する。</li> <li>このカテゴリーの取組は、全体的に担当職員の時間外勤務の減少など、省力化によるワーク・ライフ・バランスにつながる改善事例となっており、評価できる。</li> <li>No.59の「旅費事務の集約化及び民間委託の検討」は、オンライン会議の普及という環境の変化もあり、「旅費マニュアル」の改正といった話に止まりそうであるが、出張自体の見直しも含めて、今後も事務効率化・経費削減・職員負担軽減に資する検討を進めていただきたい。</li> </ul>
			<p><b>【R2年度取組終了】No.60 競争入札参加資格の有効期間延長の検討</b>  <b>登録期間の延長を前倒しで実現しており、十分な成果を得られたものと評価する。</b></p>
	/5		

## 19 システム化による業務の効率化

(参考)

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

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



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

審議会の評価

評価の平均	3.3	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>No.61及びNo.62とも、R4年度の予算計上を行っており、かつ作業過程では効率的な導入に向けた工夫にも努めていることから、順調に進捗しているものと評価できる。</li> <li>No.61について、住居表示台帳のオープンデータ化など、行政の基本ともなるべく重要な業務の活用が期待できる部分であるため、慎重かつスピーディな導入に向けた検討を期待する。</li> <li>No.62の「公園施設管理支援システム」は、指定管理者との情報共有や状況把握も必要となり、長寿命化の課題や今後の民間活用の拡大を踏まえ、早期の導入と運用・検証を進めていただきたい。</li> <li>いずれの部署においても、システムを導入した後、効果、課題について内部検証を行っていただきたい。</li> </ul>
			<p><b>【R2年度取組終了】No.63 営繕積算システムの導入</b> この取組は、業務軽減が図られており有効性が認められる。今後は、業務の繁閑による効果の変動をできるだけ均すような効率的な運用や、新たに導入する部署との連携を進めていただきたい。</p>
	/5		

## 20 職員人材育成と「働き方改革」の推進

(参考)

テーマ							平均値				合計	総合評価
財政	サービス	協働	施設	民活	ICT	人材	進捗度	連携度	効率性	創造性		
					○	○	2.3	3.0	2.0	2.7	10.0	A

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



No.	実践項目名	自己評価(担当部署)				合計	総合評価	前プラン継続	取組終了	担当部署
		進捗度	連携度	効率性	創造性					
64	職員人材育成の推進	3	3	2	3	11	A			(総)行政監理室
65	出退勤管理手法の検討	2	3	2	2	9	B			(総)行政監理室
66	フレックスタイム制導入の検討	2	3	2	3	10	A			(総)行政監理室

審議会の評価

評価の平均	4.1	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>働き方改革に関わる取組は待ったなしの状況であり、着実に進捗しつつあると評価できる。</li> <li>将来、人材が減ることが予想される中で、動画を取り入れた人材育成研修や、テレワークの導入など最近の社会的ニーズを踏まえながら検討している点が素晴らしい。</li> <li>No.64について、長期人材育成研修を若手職員に実施し、受講後に行動や意識の変容が見られたと記載があったことから、効果が表れているものについては継続した取組をお願いしたい。</li> <li>No.64について、階層別研修は多くの企業が行っているが、行政でも役割に応じた研修を行うことは人材育成の面から必要であると思う。ICT化やAI化が進んでも基本は人材育成に尽きる。将来を託せる行政マンが数多く輩出されることに期待する。</li> <li>時差出勤やテレワークを推進したことは、感染症対策のみならず多様な働き方の実現という観点からも重要な取組であり、高く評価したい。</li> <li>No.65の出退勤管理による勤務時間管理厳格化も含め、中小零細企業が多い地方では、導入する企業が少なく、出遅れている現状がみられると認識しており、公的機関が率先して働き方改革の模範を示す意義は大きいことから、公表できる取組は広くPRしていただきたい。</li> </ul>

## 21 簡素で効率的な組織づくり

(参考)

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

総合評価				
R2	R3	R4	R5	R6
B	今回	-	-	-



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

### 審議会の評価

評価の平均	3.4	意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>どの取組も適切に取り組んでいるものと評価する。No.67及びNo.68について、職員数及び組織機構は絶対的普遍の最適というものはなく、その時点の社会背景や構成員各自の能力を勘案して随時改善を図っていくものであると考える。</li> <li>No.67の「職員数の適正化について」の検討は、長期に及ぶものと思われるため、毎年内部での議論を推し進めていただきたい。また、常に職員数＝人件費が注目されるころではあるが、課題にも「各部署の既存職員数と適正な配置数の継続的な見直しを行う必要がある」と記載されていることから、今後はICT・AI化による時間削減等も加味した調整の仕組みも検討していただきたい。</li> <li>No.68に関して、重要なことは組織の既存体制が常に時代に即しているか、課題に対応できているかを見極めることだと考える。R2年度から常にその視点を持ちながら組織再調整に臨んできていることから、今後も、そのような視点で推進していただきたい。</li> <li>No.69について、選挙の投票からの一連作業は投開票時の光景を含めて長く変わっておらず、少しも近代化していない印象である。時間や開設数など投票所の在り方についても検討が必要であり、将来的には自宅での投票も可能にしてほしいと考える。</li> <li>No.69及びNo.70については、現行の内容に大きな問題があるとは認識していないが、時代の変化とともに求められる改善点に対して柔軟に対応していただきたい。</li> </ul>
			/5

## II 取組の有効性について

### 1 取組項目別・評価集計

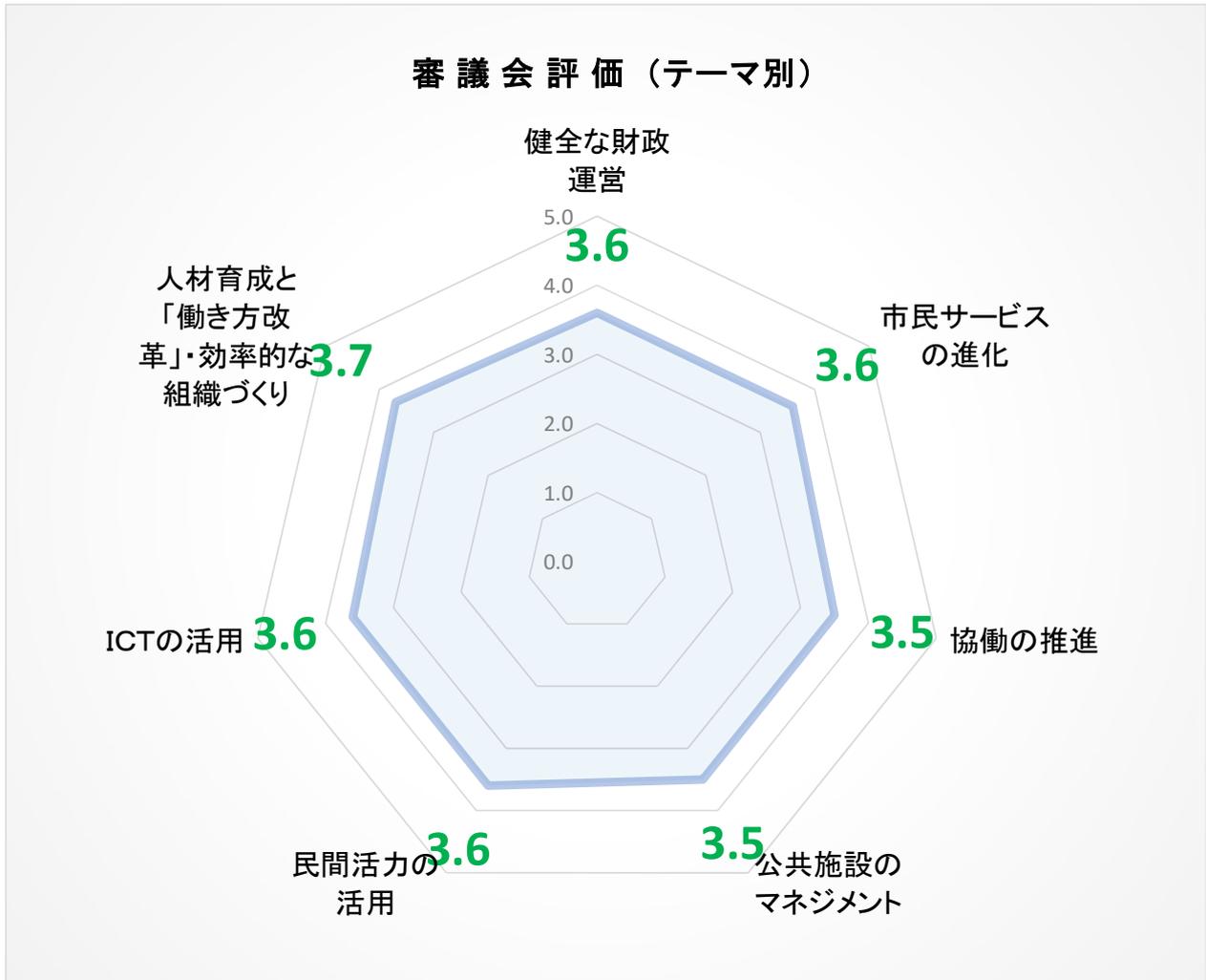
No.	取組項目	テーマ						実践項目数	平均値				合計	担当部署評価 (総合評価)	審議会 評価平均	
		財政	サービス	協働	施設	民活	ICT		人材	進捗度	取組姿勢	連携度				創造性
1	新たな財源確保に向けた取組	○	○	○		○		3	2.3	2.3	3.0	2.3	9.9	A	4.3	
2	民間資本の活用の検討	○	○	○	○	○		3	1.7	2.3	2.3	2.3	8.6	B	3.6	
3	市立病院の経営健全化に向けた取組	○						1	1.0	3.0	3.0	3.0	10.0	B	3.2	
4	市政情報の効果的な発信		○	○			○	3	2.0	2.7	2.0	1.7	8.4	B	3.3	
5	多文化共生のまちづくりの推進		○	○		○	○	3	2.3	2.3	3.0	2.0	9.6	A	3.6	
6	公共交通の利便性向上に向けた取組		○			○	○	2	1.5	2.5	2.0	2.0	8.0	B	3.0	
7	窓口の利便性向上に向けた取組		○				○	3	1.7	2.0	2.0	2.3	8.0	B	3.2	
8	支払方法の多様化	○	○			○	○	3	2.3	2.3	2.3	2.0	8.9	B	3.7	
9	市民の安全安心に関する取組		○	○			○	3	2.0	2.3	2.0	2.3	8.6	B	3.3	
10	町内会の活性化に向けた取組			○				1	2.0	3.0	2.0	2.0	9.0	B	3.1	
11	公共施設マネジメントの推進	○	○	○	○	○		7	2.1	2.4	2.1	2.0	8.6	B	3.5	
12	行政事務の民間委託	○	○			○	○	6	2.5	2.8	2.8	2.0	10.1	A	4.2	
13	公共施設等への民間活力の活用	○	○		○	○		4	2.0	3.0	2.5	2.3	9.8	A	3.8	
14	上下水道事業への民間活力の活用	○			○	○		4	1.8	2.3	2.0	1.8	7.9	B	3.1	
15	RPAの導入	○					○	○	4	2.3	2.3	2.0	2.5	9.1	B	3.4
16	AIの活用		○				○	○	2	2.5	2.5	2.0	2.5	9.5	A	3.8
17	庁内文書の電子化の推進						○	○	4	2.5	2.8	2.3	2.0	9.6	A	4.0
18	庶務事務の効率化・集約化に向けた取組	○					○	○	4	2.3	2.3	2.5	2.3	9.4	B	3.6
19	システム化による業務の効率化						○	○	3	2.0	2.3	2.3	2.0	8.6	B	3.3
20	職員人材育成と「働き方改革」の推進						○	○	3	2.3	3.0	2.0	2.7	10.0	A	4.1
21	簡素で効率的な組織づくり							○	4	1.8	2.5	2.3	2.0	8.6	B	3.4



### 2 テーマ別・評価集計

No.	テーマ名	取組項目数	実践項目数	実践項目別評価平均値				合計	担当部署評価 (総合評価)	審議会 評価平均
				進捗度	取組姿勢	連携度	創造性			
I	健全な財政運営	10	39	2.1	2.5	2.4	2.2	9.2	B	3.6
II	市民サービスの進化	12	42	2.1	2.5	2.4	2.1	9.1	B	3.6
III	協働の推進	7	23	2.1	2.4	2.3	2.1	8.9	B	3.5
IV	公共施設のマネジメント	4	18	1.9	2.5	2.2	2.1	8.7	B	3.5
V	民間活力の活用	9	35	2.1	2.5	2.5	2.1	9.2	B	3.6
VI	ICTの活用	13	43	2.2	2.5	2.3	2.2	9.2	B	3.6
VII	職員の人材育成と「働き方改革」・簡素で効率的な組織づくり	7	24	2.2	2.5	2.2	2.3	9.2	B	3.7

### 3 テーマ別・評価集計(グラフ)



#### 【取組項目別の評価集計結果について】

- ・ 取組項目ごとに行った審議会委員の評価の平均については、いずれの項目においても3.0点（おおむね評価できる）以上となり、取組についておおむね評価が得られたといえる。
- ・ 評価平均が4.0点以上の項目が4項目となり、これらの項目はいずれも積極的な取組姿勢と具体的な成果が評価に現れた。特に、「1 新たな財源確保に向けた取組」が4.3点と取組項目の中で最も高く、続いて「12 行政事務の民間委託（4.2点）」が評価の上位となった。
- ・ 一方で、「6 公共交通の利便性向上に向けた取組（3.0点）」や「14 上下水道事業への民間活力の活用（3.1点）」など、評価指標の中間となる3.0点以上となっているものの、担当部署の自己評価も含め、評価上位の項目とは取組の差が見られた。
- ・ 中間年の全体の評価としてはおおむね妥当であるが、今後、計画期間の終了となるR6年度に向けて、更なる評価に結びつくよう積極的な取組が求められる。

#### 【テーマ別の評価集計結果について】

- ・ 取組項目に紐づいているテーマごとに委員の評価を集計し、平均化した結果、7つのテーマ全てが3.5点以上となり、いずれのテーマにおいても標準以上の評価が得られ、バランス良く取組が進められたといえる。
- ・ 今後の積極的な「取組項目」の推進と、それにより成果や効果が得られることがテーマごとの評価にもつながるものと考えられる。

## 4 総評

---

令和3年度の担当部署における自己評価は、前年度までに取組を終了した4件の実践項目を除く66件の項目のうち、総合評価A及びBが95%を超え、総合評価Cの取組が7件から3件に減少するなど、前年度比での改善が見られた。また、取組項目別の審議会委員の評価平均についても、全ての項目で3.0点以上となり、全体的には順調に取組が行われているものと評価できる。

あわせて、令和3年度までに取組を終了した9件の実践項目についても、当初の予定よりも前倒しで進行したものがあるほか、市民サービスの向上や業務効率性等の分野でそれぞれに成果を挙げるなど、取組の有効性が認められたと考えられる。

一方で、新型コロナウイルス感染症の影響等、様々な状況の変化により進捗が遅れている取組も見られることから、その内容やスケジュール等の見直しを行いながら、スピード感を持って取組を進めていただきたい。

人口減少や少子高齢化の一層の進行や新型コロナウイルス感染症の影響、また、昨今のエネルギー価格や建材資材の高騰など、先行きが見えない状況が依然として続いている中、様々な視点での情報収集や取組に対する財政面での点検・検証が求められる。

コロナ禍に端を発した急激な環境の変化は、ICT技術を用いた市民サービスの提供や、テレワーク等の普及による職員の働き方改革や業務効率化など、これまでの仕組みを大きく変えることとなったが、環境が変化しても変わらず求められる行政機能と、環境の変化とともに変わる役割や行政課題については、きめ細やかな感覚を持ちながら臨機応変に対応していただきたい。

今後は、新たに求められている行政の役割も含め、中間年となる本年度に取組内容の検証を行い、方向性の転換などを含めた見直しを行った上で、取組を推進するとともに、未来の苫小牧のために新たな発想や視点で次の一歩を進めようという『行政創革プラン』の考え方に基づき、関係部署等との連携を図りながら、新たなステージに向けた取組をより一層推進し、より良い創造改革を目指すことを期待する。

【資料編】



# 苫小牧市行政創革プラン 令和3年度進捗状況シート

令和4年5月

行政創革プラン取組状況一覧【実践項目別】

R3年度末

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

人 力 用 小 No.	大 No.	取組項目	実践項目	総合評価	R3自己評価					総合評価	取組 終了	担当部署(実践項目)
				R2	進捗度	連携度	効率性	創造性	合計			
61	No.19	システム化による業務の効率化	住居表示システムの導入	B	2	3	2	2	9	B		(民)窓口サービス課
62	No.19	システム化による業務の効率化	公園施設管理支援システムの導入	B	2	2	2	8	B		(都)緑地公園課	
63	No.19	システム化による業務の効率化	営繕積算システムの導入	B	-	-	-	-	-	R2	(都)建築課	
64	No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	職員人材育成の推進	A	3	3	2	3	11	A		(総)行政監理室
65	No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	出退勤管理手法の検討	B	2	3	2	2	9	B		(総)行政監理室
66	No.20	職員人材育成と「働き方改革」の推進	フレックスタイム制導入の検討	B	2	3	2	3	10	A		(総)行政監理室
67	No.21	簡素で効率的な組織づくり	職員数の適正化	B	1	3	2	2	8	B		(総)行政監理室
68	No.21	簡素で効率的な組織づくり	組織機構の再調整	A	2	3	3	2	10	A		(総)行政監理室
69	No.21	簡素で効率的な組織づくり	選挙事務の在り方の検討	B	2	2	2	2	8	B		選挙管理委員会事務局
70	No.21	簡素で効率的な組織づくり	監査機能の強化と監査資源の有効活用	B	2	2	2	2	8	B		監査委員事務局

## No.1 新たな財源確保に向けた取組

実践項目		ガバメントクラウドファンディングの実施					
担当部署		(政) 政策推進課、(財) 財政課					
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○	○		○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	対象事業の選定・実施	⇒	⇒	⇒	⇒		
	工程どおり	工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	運営会社のノウハウや他市事例調査	(新) スキームを確立し、取組開始の準備を行った。			
		②	対象事業を選定	(新) 各部署と協議を重ね、対象事業を選定した。 【とまチョップ生誕10周年記念事業】			
		③	事業開始に向けた事務作業を進める	(新) R3年5月からの開始に向けて作業を進めた。			
	R3	④	「とまチョップ生誕10周年記念事業」寄附受付開始	(新) 新型コロナウイルスの影響により募集開始が遅延となったが、12月下旬に寄附募集を開始した。			
		⑤	ガバメントクラウドファンディング(GCF)の庁内募集	(新) 庁内に活用手引や事例を展開して制度の周知を行い、活用促進を図った。			
		⑥	対象事業の選定・実施	(新) 財政課と連名で庁内に通知し、予算編成時の活用を促した。 ・対象事業の選定の手法については、財政課や担当部署と協議を重ね、実施事業の選定を進めていく。 ・第1弾の募集結果を踏まえ、寄附したいと思わせる事業の選定や、周知方法の工夫などを協議しながら寄附獲得に努める。			
	R4	⑦	寄附募集開始				
		⑧	⑤と同じ				
		⑨	⑥と同じ				
	R5	⑩	寄附募集開始				
		⑪	⑤と同じ				
		⑫	⑥と同じ				
	R6	⑬	寄附募集開始				
		⑭	⑤と同じ				
⑮		⑥と同じ					
取組終了の場合記入 →							令和 年 月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	第1弾の事業を実施した。
	連携度	3	2	-	-	-	R3	財政課及び各部署と連携し、GCFを展開した。
	効率性	1	3	-	-	-	R3	約230万円の寄附を集めることができ、一定の成果があった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	各種SNSや東京とまこまい会員向けに周知を行った。
総合評価		B	B				R3	第1弾の募集を行い、寄附金を集めることができたことから、一定の成果を示すことができた。

No.1	1	ガバメントクラウドファンディングの実施	確認時期	令和3年度末
------	---	---------------------	------	--------

取組上の等 課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	G C F にマッチする性質の事業の選定及び全庁的な展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>本市全体の課題や、大きなプロジェクト等から寄附者に受け入れられる事業の選定。</li> <li>制度の活用方法や事例を庁内へ展開。</li> </ul>	
	R 3	R 2 と同じ	<ul style="list-style-type: none"> <li>活用事業について、財政課と協議の上で選定が必要で、予算要求時に減額査定をされた事業や財源があれば取り組むことができる事業等に本制度を活用することが理想である。両課で整理し、各部署に提案を行っていく。</li> <li>活用方法や全国の事例を庁内に展開し、活用促進を図った。第一弾の実施によって活用イメージの向上が見込めることから、庁内に共有することで更なる制度の活用増につなげていく。</li> </ul>	
	R 4	R 2 と同じ		
	R 5	R 2 と同じ		
	R 6	R 2 と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	G C F により、税外収入を確保していくには、各部各課で制度を活用した事業の展開やあらゆる媒体及び横のつながりを使った周知が必要となる。担当課を超えて全庁的に取り組むことができるスキームの確立が課題である。			

特記事項	<p>事業募集を進めるにあたり、記者発表や職員の横のつながりを活用するほか、様々な媒体を使用した周知やイベントでの報告など、全庁的にプロジェクトの推進を行うことが寄附額増額のために必要となる。</p> <p>さらには、ふるさと納税の性質上、市内の寄附者には返礼品の贈呈ができないことから、その対応について検討する必要がある。</p>
------	--

**No.1 新たな財源確保に向けた取組**

実践項目	<b>企業版ふるさと納税の導入</b>						
担当部署	(政) 政策推進課、(財) 財政課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○	○		○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	対象事業の選定・実施	⇒	⇒	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	地域再生計画の策定・認定申請	(新)スケジュールどおり計画を策定し、国の認定を受けた。			
		②	周知用パンフレットの作成	(新)パンフレットを作成し、周知を行った。			
		③	寄附募集	(新)4社から合計11,075,455円の寄附を受領した。			
	R3	④	③と同じ	(継)6社から合計101,765,982円の寄附を受領した。			
		⑤	周知活動の強化	(継)市や内閣府のホームページ上に募集事業及び寄附企業の紹介を掲載した。 ・東京とまこまい会の会員や市外の企業訪問時に周知を行った。 ・イベントに参加した(脱炭素EXPO)。			
		⑥	全庁的な制度の周知	(新)制度の概要や活用方法について、より実務的な内容を記載した手引を庁内に展開した。 ・事例は、企業側から打診のあるパターンと市側から寄附依頼をするパターンを掲載した。 (新)庁内展開により、特に寄附を募集する事業(ゼロカーボン)をプロジェクト化して募集を開始した。			
	R4	⑦	③と同じ				
		⑧	⑤と同じ				
	R5	⑨	③と同じ				
		⑩	⑤と同じ				
	R6	⑪	③と同じ				
		⑫	⑤と同じ				
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	3	-	-	-	R3	当初のスケジュールどおり進めることができた。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	財政課や各部署と連携し、事業選定及び寄附歳入に係る事務処理等を行った。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	費用を要しないで、1億円以上の寄附金を獲得した。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	内閣府や民間のポータルサイトに募集記事の掲載を行った。
総合評価		A	A				R3	制度の活用促進を図ったことで、1億円以上の寄附金を獲得し、各種地方創生事業を実施することができた。また、全市的に取り組む「ゼロカーボン」についてもプロジェクト化し寄附募集を開始することができた。

No.1	2	企業版ふるさと納税の導入	確認時期	令和3年度末
------	---	--------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 寄附募集プロジェクトの決定</li> <li>・ 全庁的な展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重点目玉プロジェクトの決定</li> <li>・ 財政課と連携し、予算時期に活用を促進</li> <li>・ 企業からの寄附受入調査を実施するほか、制度や事例等を各部に周知</li> </ul>	
	R 3	R 2 と同じ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予算要求前に各部署に制度の活用を周知</li> <li>・ 市の重点プロジェクトや成長戦略となり得る大きな事業に本制度を活用していくという方向性を定め、寄附の獲得に向けて各部署と連携して進めていく必要がある。</li> <li>・ 時限的な制度であるため、上記事業に活用するためには早い時期での着手が必要になる。</li> </ul>	
	R 4	R 2 と同じ		
	R 5	R 2 と同じ		
	R 6	R 2 と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	企業版ふるさと納税は制度の変更により企業からの寄附が多くなっている。税外収入を確保していくには、各部各課で制度を活用した事業の展開、企業への呼びかけが必要となる。これらを全庁的に周知し活用を推進していくことが課題である。			

特記事項	特に寄附を募集するプロジェクト（ゼロカーボン）を定め、突発的に寄附申請がある場合にも対応が可能となった。時限的な制度であるため、寄附を待つだけではなく、プロジェクト化した事業を市から企業に積極的にアプローチをして、制度の理解と事業への賛同を求めながら寄附を獲得する取組も進めていく必要がある。
------	--

**No.1 新たな財源確保に向けた取組**

実践項目	<b>広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大</b>						
担当部署	(財) 財政課、各担当部署						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○	○		○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	拡大の検討及び実施	⇒	⇒	⇒	⇒		
	工程どおり	工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	広告募集の継続実施及び媒体の掘り起こし	(新)21広告媒体について契約(うち新規1件、継続実施20件)			
		②	ネーミングライツの導入施設の継続更新及び掘り起こし	(新)導入対象を16施設とした(うち新規導入2件)。(新)導入対象施設のうち、7施設について契約(契約済を含む)			
		③	市ホームページで広告募集とネーミングライツ募集情報の一覧表示	(新)一覧表示を実施済・随時追加媒体の募集			
	R3	④	①と同じ	(継)21広告媒体のうち新規媒体1件、継続実施20件			
		⑤	②と同じ	(新)導入対象を18施設とした(うち新規導入3件)。(新)導入対象施設のうち、9施設について契約(契約済を含む)			
	R4	⑥	①と同じ				
	R5	⑦	②と同じ				
	R6	⑧	①と同じ				
		⑨	②と同じ				
		⑩	①と同じ				
	⑪	②と同じ					
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	R3年度から広告媒体の新規1件、ネーミングライツ継続更新1件を行った。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	2部署との連携により取組を実施した。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	2部署との連携により成果を上げることができた。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	新規の導入媒体や新規の施設に導入することができた。
<b>総合評価</b>		<b>A</b>	<b>A</b>				R3	広告媒体やネーミングライツ導入施設を増やすことで広告料収入の増につなげることができた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.1	3	広告料収入及びネーミングライツ導入の拡大	確認時期	令和3年度末
------	---	----------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	広告媒体の新たなアイデア、新たなスポンサーが見つかりにくい状況がある。	時代の変化に応じて、広告媒体を紙媒体から電子媒体等、変更を検討していく。
	R3	R2と同じ	新規広告媒体にデジタルサイネージの導入について、引き続き検討していく。
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	<p>新たな財源を確保し市民サービスを維持・向上すること、また、民間事業者等に地域貢献の機会を提供することを目的に、広告やネーミングライツの活用を推進している。</p> <p>また、新たな広告媒体としてデジタルサイネージが検討となっている。ネーミングライツでも道路施設で新たな導入が検討されている。</p>
------	---

## No.2 民間資本の活用の検討

実践項目	官民連携手法（PPP）の推進							
担当部署	(総) 行政監理室、(政) 協働・男女平等参画室							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
	○	○	○	○	○			
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
	PFI手法の指針策定、新たな手法の検討  PFI事業等選定委員会の設置、新たな手法の検討	新たな手法の検討・実施  PFI手法の指針策定、新たな手法の検討	⇒	⇒	⇒			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	苫小牧市PFI事業等審議会の設置及び開催	(新)市長の附属機関として審議会を設置した。また、市民ホール整備における実施方針、要求水準書の作成に当たっては、各分野の専門家で構成した審議会の委員から意見をいただいた。				
	R2	②	公共サービス民間提案制度の見直し	(新)提案募集対象事業を庁内募集方式から主要事業全てに拡大し、さらに通年で募集を事業提案を受け付けることができるように制度の見直しを図った。				
	R3	③	苫小牧市PFI事業等審議会の開催	(新)市民ホール整備事業に関する審議会を合計3回開催し、最優秀提案者を決定した。				
		④	PFI手法の指針策定	(新)市民ホール整備事業におけるスキームを参考に事業者選定フローを作成した。				
		⑤	新たな官民連携手法の検討	(新)市内企業と締結している包括連携協定の積極的な活用を図るため、庁内向けパンフレットの作成、協定に基づくポスターの掲示等を行うなど、周知を行った。				
	R4	⑥	⑤と同じ					
	R5	⑦	⑤と同じ					
	R6	⑧	⑤と同じ					
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	1	1	-	-	-	R3	市民ホール整備におけるスキームを参考に、事業者選定フローを作成した。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	関係部署と連携し、制度運用等の作業を進めた。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	公共サービス民間提案制度見直し後に、事業者からの提案を採択し、R4年度から業務を開始予定。業務の効率性につながった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	効率的かつ効果的な事業実施に向けた仕組みを構築・運用した。
総合評価	B	B				R3	PFI事業、公共サービス民間提案制度とも、見直しを行った仕組みや制度で事業を実施した。	

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.2	4	官民連携手法(PPP)の推進	確認時期	令和3年度末
------	---	----------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	新たな手法の検討・実施	先進市の事例等を参考に新たな手法の検討を行う。
	R3	R2と同じ	R2と同じ
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	市民ホール建設については、本市がPFI手法により施設を整備する初めての試みであった。公共施設等の整備・運営に対して、民間の資金やノウハウを活用するPFI事業は、本市における施設整備の新たなモデルになるものとする。
------	--

## No.2 民間資本の活用の検討

実践項目	PFI手法による苫小牧市民ホールの整備								
担当部署	(民)市民ホール建設準備室								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○	○	○	○				
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	実施方針・要求水準書等の作成	工程どおり	特定事業の選定、事業者の選定	工程どおり	契約締結、実施設計	実施設計、工事着手	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	要求水準書素案の作成・公表			(新)R2年9月に要求水準書素案を作成・公表し、意見交換を実施した。			
		②	実施方針・要求水準書案の作成・公表			(新)意見交換の内容等を踏まえ、R3年2月に実施方針・要求水準書案を作成・公表した。			
	R3	③	特定事業の選定			(新)R3年6月に特定事業として選定し、結果を公表した。			
		④	募集要項等の作成・公表			(新)実施方針・要求水準書案に対する意見を踏まえ、R3年7月に募集要項等を作成・公表した。			
		⑤	事業者の選定			(新)R4年3月に優先交渉者を選定し、公表した。			
	R4	⑥	契約締結						
		⑦	基本設計・実施設計の着手						
	R5	⑧	実施設計・工事の着手						
	R6	⑨	工事期間						
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了		

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	募集要項等の公表に若干の遅れがみられたが、年度内に予定していた事業者の選定は完了した。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	庁内の検討会議を、計7回開催する等、庁内連携を図った。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	高度な専門性を有するコンサルタントの活用や、審議事項のポイントを絞った審議会の開催など、事業を効率的・効果的に進めた。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	市民サービスの向上及び財政負担の平準化を目的に、PFIで事業を進め、事業者選定に至った。
総合評価		B	A				R3	募集要項等の公表に若干の遅れがみられたが、年度内に予定していた事業者の選定は完了した。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.2	5	PFI手法による苫小牧市民ホールの整備	確認時期	令和3年度末
------	---	---------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	実施方針、要求水準書等の作成に当たり、PFIの制度やホールに係る専門的知見を要する課題の解決	コンサルタントの活用、審議会委員に専門的知見を有する者を委嘱し、課題の解決に結びつけている。	
	R 3	PFI事業における地元企業の活用促進策	事業者の募集にあたり、選定基準等で地元企業の活用について評価することを明記し、事業者からの提案を促すこととした。	
	R 4	工事の進捗状況について		
	R 5	R 4と同じ		
	R 6	R 4と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	本市初のPFI事業を今後に活かすためにも、都度、課題を洗い出し、慎重に事業を進める必要がある。			

特記事項	性能発注を基本に事業者から提案を求めるPFIでは、市の要求に対する事業者の理解をいかに深めるかが重要となる。このため、「PFI事業実施プロセスに関するガイドライン」に基づき、事業者と意見交換等を実施し、市の要求に対する事業者の理解を深める機会を設けることとした。
------	---

## No.2 民間資本の活用の検討

実践項目	PFI手法による総合体育館の整備の検討						
担当部署	(政) スポーツ都市推進課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○	○	○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	整備手法の検討 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒	
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	整備に係る経費を最小限にするため、交付金の活用やPFI手法について関係課と意見交換を2回実施する。	(新)有効と考える交付金について、申請に伴う準備を開始すると同時に、引き続きPFI導入についての検討を行う。			
	R3	②	交付金申請に伴う準備と併せPFI導入に関する検討を行う。	(継)交付金獲得に向け関係機関と調整を開始したほか、PFI手法の可能性についても民間事業者と意見交換を行った。			
		③	関係部署との意見交換会	(継)交付金に関し、関係部署との意見交換(3回目)を行い、方向性を定めた。			
	R4	④	②と同じ				
		⑤	③と同じ				
		⑥	様々な手法についての市民意見の聴取				
	R5	⑦	②と同じ				
		⑧	③と同じ				
	R6	⑨	②と同じ				
⑩		③と同じ					
取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	交付金の獲得に向けた関係部署との調整ができた。
	連携度	3	2	-	-	-	R3	これまでに3回関係部署と協議をしてきた。今後は必要に応じて関係部署の拡大を図る。
	効率性	3	2	-	-	-	R3	交付金獲得の可能性を見極めることができた。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	交付金を活用したPFI手法の導入への意見交換ができた。
総合評価		A	B				R3	交付金獲得の準備に着手でき、今後はPFI手法とのバランスをどの様にとれるのが課題となる。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.2	6	PFI手法による総合体育館の整備の検討	確認時期	令和3年度末
------	---	---------------------	------	--------

取組上の等 課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R2	建設に伴う総事業費の軽減を図るための交付金の活用と、PFI事業の導入を併せて実施可能かどうか。	交付金の申請に伴う方向性を決め、同時にPFI事業導入の可能性について、確認作業を進める。	
	R3	交付金の活用に必要な準備を確認し、今後はPFI手法とのバランスをどの様にとれるのが課題。	関係機関や民間事業者との意見交換を行い、解決策を検討する。	
	R4	R3と同じ		
	R5	R3と同じ		
	R6	R3と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	交付金の活用とPFI手法を同時に進めることができる可能性があるため、今後は、この両方の活用に関するスケジュール等について検討が必要となる。			

特記事項	交付金とPFI手法の両方を活用できる可能性があることから、他市の様々な事例を参考にしながら、最良な実施方法について検討していく。
------	--

## No.3 市立病院の経営健全化に向けた取組

実践項目	新たな市立病院経営改革プランの策定と推進										
担当部署	(病) 経営管理課、(病) 医事課										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
	○										
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		
	経営改革プランに基づく取組		新経営改革プランの策定		新経営改革プランに基づく取組		⇒		⇒		
	工程どおり		工程見直し		経営強化プランの策定		経営強化プランに基づく取組				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
	R2	①	現行の経営改革プランに基づく収支改善策				(新)新型コロナウイルス感染症の対応のため、取組を中断したが、国や北海道からの支援事業を活用した結果、R2年度における資金収支は改善された。				
		②	R3年度予算を反映した新経営改革プランの素案策定				(新)新経営改革プランの拠り所となる総務省が定める「新公立病院改革ガイドライン」の改定が新型コロナウイルス感染症の影響で延期となり、策定できていない。				
	R3	③	収支改善の取組				(継)R2年度に引き続きコロナ関連の支援事業を活用した結果、R3年度における資金収支は改善された。				
		④	苫小牧市立病院経営指標の策定と検証				(継)総務省が定めるガイドラインの公表は、R4年度予算策定時点でR3年度末まで延期されることが確定していたことから、これまでのプラン同様に、目標数値を掲げた独自の経営指標を策定することとした。				
		⑤	持続可能な地域医療提供体制を確保するための公立病院経営強化ガイドラインの検証				(継)年度末にガイドラインが公表され、プランに盛り込む事項を検証し、プランの名称を「経営強化プラン」とした。				
	R4	⑥	経営強化プランの策定と検証								
	R5	⑦	経営強化プランに基づく収支改善策等								
	R6	⑧	⑦と同じ								
取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了			

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	1	1	-	-	-	R3	ガイドライン発表の遅れから、新たなプランが未策定であるが、年度末にガイドラインの項目を検証した。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	関係部署と情報共有し、協議を重ねた上で経営指標を策定した。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	関係部署の役割分担を明確にすることによって、効率的に経営指標を策定した。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	独自の経営指標を策定した。
総合評価		B	B				R3	単年度収支を更に改善するとともに、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮した、独自の経営指標を策定した。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.3	7	新たな市立病院経営改革プランの策定と推進	確認時期	令和3年度末
------	---	----------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	アフターコロナを見据えた収益回復策	感染対策を徹底し、診療体制を戻すとともに「在院日数」の適正化等、収益回復につながるプロジェクトを再開する。
	R3	R2と同じ	R2と同じ
	R4	R2と同じ	
	R5	R2と同じ	
	R6	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
	新型コロナウイルス感染症の終息が最も大きな課題である。		

特記事項	これまでのプランに基づき進めてきた経営改革等の取組を途切れることなく進めていく必要があることから、ガイドラインの発表を待たず、独自に「苫小牧市立病院経営指標 令和3年度（2021年度）～令和4年度（2022年度）」を策定した。
------	---

## No.4 市政情報の効果的な発信

実践項目	苫小牧市LINE公式アカウントの導入								
担当部署	(政) 秘書広報課、(総) ICT推進室								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
		○	○			○			
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	運用の検討、基準作成		LINE公式アカウントの導入		効果検証・利活用の検討		⇒		
	R元年度に運用開始、利活用の検討		機能拡大・利活用の検討		利活用の検討・登録者増への周知				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	R2年3月に新型コロナウイルスにおける市の情報発信ツールとしてLINE公式アカウントを導入、緊急情報・災害情報を配信			(新) R3年3月現在で11,000人を超える友だち登録があり、即時性のある情報発信に効果を発揮している。			
	R3	②	機能拡大・利活用の検討			(新) 機能拡大を実施し、リッチメニューより各情報に簡単にアクセスしたり、受け取りたい情報を選択できる機能の追加、妊娠・子育て支援情報や市防災メールで配信している情報をLINEで自動配信した。 (新) 広報とまこまい電子書籍版を配信 (新) 市長記者会見 (YouTubeチャンネル) の動画配信を開始			
		③	登録者数を増やすための周知活動			(新) 広報とまこまいでの周知 (新) 市内店舗掲示用のポスター作成、配付			
	R4	④	効果検証・利活用の検討						
	R5	⑤	③と同じ						
	R6	⑥	④と同じ						
	R7	⑦	③と同じ						
	R8	⑧	④と同じ						
	R9	⑨	③と同じ						
取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	2	-	-	-	R3	工程どおり、リッチメニューなど機能拡大を行い、動画による市政情報の配信など利活用を行った。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	危機管理室と連携し、緊急・災害情報の発信を行った。また、電子版広報紙、YouTubeとも連携した配信を行った。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	機能拡大により利便性が向上し、20,000人以上の友だち登録となっている。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	機能拡大を実施し、情報発信の利便性を図った。
総合評価		A	A				R3	機能拡大による利便性の向上や、友だちを増やすための周知活動により、友だち登録は毎月増加し20,000人を超えている。

No.4	8	苫小牧市LINE公式アカウントの導入	確認時期	令和3年度末
------	---	--------------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	苫小牧市公式LINEアカウントの友だち（登録者）を増やすための周知	広報とまこまい、ホームページ等、様々な場面での周知の実施
	R3	全庁的な利活用の検討、苫小牧市公式LINEアカウントの友だち（登録者）を増やすための周知	妊娠・子育て支援情報や市防災メールと連携。広報とまこまい等で周知を行い、20,000人を超える友だち登録となっており、即時性のある情報発信に効果を発揮している。
	R4	R3と同じ	
	R5	R3と同じ	
	R6	R3と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
機能拡大による利便性の向上や、友だちを増やすための周知活動により、友だち登録は毎月増加し20,000人を超えている。利便性の向上により需要も高まっており、登録者数の増加を図っていく。			

特記事項	苫小牧市公式LINEアカウントの登録者数が20,000人を超えている。市からの情報発信をPUSH型で受け取れることもあり、市民の皆様の需要も高く、新型コロナウイルス関連の情報や緊急情報等の即時性が必要な情報発信ツールとして大きな効果を得ている。
------	--

**No.4 市政情報の効果的な発信**

実践項目	<b>ごみ分別アプリの導入とリサイクルプラザの機能拡充</b>						
担当部署	(環) ゼロごみ推進課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○	○			○	
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	ごみ分別アプリの導入、サテライト施設の試験設置	サテライト施設の試験設置に関する検証	サテライト施設の整備・開始				
	ごみ分別アプリの導入、リサイクルプラザの機能拡充方法の再検討	リサイクルプラザの機能拡充方法の再検討・試験実施	リサイクルプラザの機能拡充・民間ノウハウの活用等を含めた在り方の検討				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	ごみ分別アプリの導入	(新) R2年10月 ごみ分別アプリを導入 ※R2年度ダウンロード数2,874件(18歳以上の人口普及率2%) 分別方法検索やごみ収集カレンダー、ごみ収集日のお知らせ機能等を備えている。			
	R2	②	リサイクルプラザ苫小牧の市内中心部へのサテライト施設の試験設置	(新) 新型コロナウイルス感染拡大防止を考慮し、オンライン形式の出前講座、リサイクル講習を録画したDVD配布、リサイクル自転車抽選を公共施設から申込可能とする等、様々な工夫に取り組んだ。			
	R3	③	リサイクルプラザ苫小牧の機能拡充のため、更なる施策の検討・試験実施	(継) リサイクル自転車抽選販売会を公共施設から申込可能とした結果、申込数が増加した(3月末時点、1回当たりの平均申込数714件(R2年度は366件))。 (新) 市職員が地域に出向き、町内会と協働したリユース活動に取り組んだ(1件)。			
	R4	④	リサイクルプラザの機能拡充・民間ノウハウの活用等を含めた在り方の検討				
	R5	⑤					
	R6	⑥					
				取組終了の場合記入 →	令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	3	-	-	-	R3	新たな情報発信として、アプリのほか自転車販売抽選申込を各公共施設やホームページからも可能とした。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	庁内連携は基より、町内会とも連携したリユース活動を実施した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	申込書の設置依頼やポスターの掲示等を引き続き公共施設に依頼する。回収については、部内で連携し効率化を図った。
	創造性	3	2	-	-	-	R3	アプリやSNSを利用した新たな方法で情報発信を行った。
<b>総合評価</b>		<b>A</b>	<b>A</b>				R3	アプリの普及率は目標としていた約5%を達成。リサイクルプラザの機能拡充は様々な取組を実施した結果、自転車販売の申込数が増加した。

No.4	9	ごみ分別アプリの導入とリサイクルプラザの機能拡充	確認時期	令和3年度末
------	---	--------------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	ごみ分別アプリの普及率がまだ低い。プラザの機能拡充については、試験的にオンライン講座を開催したが、情報発信するための機材等の不足に加え、周知不足から参加者が少ない。	広報紙やイベント等での周知、また市民ニーズに応じた講座の開催の検討
	R3	ごみ分別アプリは、目標とする普及率5%に達したが、更なる普及促進に努めるべきである。プラザの機能拡充については、コロナの影響で当初予定していた行事等を開催できなかった。	ごみ分別アプリを活用した新たな取組を展開していくことで、アプリの魅力を向上させる。プラザは、これまで市民へのゼロごみ情報発信基地としてきたが、コロナ収束後のプラザの在り方を検討する必要がある。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
食品ロス対策として、ごみ分別アプリを活用して店舗の食材売れ残り情報の発信を新たに試行した。リサイクルプラザの機能拡充について、これまでは市民が利用しやすいように市中心部にサテライト施設設置を検討してきたが、設置場所や管理運営の問題がある。加えて、新型コロナウイルス感染症対策として、R2年度以降は分別アプリによる市民周知やリモート形式の出前講座、リサイクル自転車の申込をホームページから行うことができるようにしたほか、各公共施設からも申込可能とする等、市民への意識啓発に関わる新たな取組を試行した。			

特記事項	リサイクル自転車の抽選を各公共施設から申込可能とした結果、前年比2倍以上と申込が増えた。また、市民への意識啓発の新たな取組として、市職員が地域に出向き町内会と連携したリユース活動を実施した。プラザについては、コロナの影響で行事等を実施できなかったことや、市民への情報発信基地としての役割はゼロごみ推進課が担っている現状を考慮し、民間ノウハウの活用などを含めた今後の在り方について再検討したいと考えている。
------	--

No.4 市政情報の効果的な発信

実践項目	子ども・子育てポータルサイトの開設								
担当部署	(健) こども育成課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
		○	○			○			
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	プラン作成、 情報収集		委託事業者 の選定、サ イト構築		サイト運用開 始				
	工程どおり		工程見直し		プラン調整		事業者選定 運用開始		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	サイト運営事業者等の資料請求			(新)ポータルサイトを導入する自治体や運営する事業者から、資料請求・聞き取りを行った。			
		②	プラン作成			(新)各開発事業者等がコロナ関連・対策のシステム・サイト構築を優先していることもあり、作業が進んでいない。			
	R3	③	主要部門との意見交換			(新)他の事業・施策に時間を要し、概要案の作成にまで至らず、意見交換の実施を見送った。			
		④	子育て関連団体との意見交換			(新)他の事業・施策に時間を要し、概要案の作成にまで至らず、意見交換の実施を見送った。			
		⑤	プラン作成			(継)新型コロナウイルス感染症の対応、国の新たな施策の対応に時間を要し、概要案作成にまで至らなかった。			
	R4	⑥	主要部門との意見交換						
		⑦	子育て関連団体との意見交換						
		⑧	プラン調整						
	R5	⑨	委託事業者選定						
		⑩	サイト構築						
		⑪	運用開始						
R6	⑫								
取組終了の場合記入 →							令和 年 月取組終了		

取組に対する 自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	1	1	-	-	-	R3	概要案の作成にまで至っていない。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	他部門で実施するシステムとの連動・統合について情報連携を図っている。
	効率性	1	1	-	-	-	R3	現段階ではコスト・業務量とも成果が得られていない。
	創造性	1	1	-	-	-	R3	概要案の作成にまで至っていないため、創造性や独自性などを取組みに反映されているのかを判断できる状況にない。
総合評価		C	C				R3	新型コロナウイルス感染症や、国の新たな施策への対応もあって取組に遅れが生じていることから、スケジュールの修正が必要となっている。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.4	10	子ども・子育てポータルサイトの開設	確認時期	令和3年度末
------	----	-------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	・膨大な情報量の管理方法 ・コロナ禍における子育て世帯が求める情報内容の変化	①公式ホームページの情報と使い分け ②ホームページサイトにこだわらず、アプリ形式を導入することで利便性の向上を図る。
	R3	利用者が求める情報の把握	利用者・関係者との意見交換を実施
	【上記のうち、特記すべき事項】		
社会状況の変化によって、子育て世帯の関心ごとや知り得たい情報にも変化があり、コロナ終息後にこれまでの生活スタイルに戻るのか、見通しが不透明なため、社会情勢や変化するニーズに柔軟に対応できるシステム・サイトの構築が必要とされる。			

特記事項	コロナ禍における生活スタイルの変化もあるため、柔軟に対応できるシステム構築が必要とされる。
------	---

No.5 多文化共生のまちづくりの推進

実践項目	国際化の推進・国際化に向けた指針の策定										
担当部署	(政) 国際リゾート戦略室										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
		○	○		○	○					
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		
	各種施策の実施、アンケートの実施		⇒		多文化共生指針の検討		⇒		多文化共生指針の策定		
	工程どおり		工程どおり								
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
	R2	①	公共サービス民間提案制度により、各種施策を民間委託により実施する。				(新)民間事業者に委託(1事業、国際化推進事業)し、各種施策を実施した。				
	R2	②	在住外国人へのアンケート調査を実施する。				(新)アンケート調査を実施し、日本語のレベルや日常生活の状況等について意向把握に努めたが、回答数が少なかった(発送数420人、回答数42人、回答率10%)。				
	R3	③	①と同じ				(継)公共サービス民間提案制度を利用した国際化推進事業において、事業を実施した。 R3年度新規事業 ・フェアトレードパネル展 ・多国籍料理動画配信				
		④	外国人雇用に関する企業向けアンケート調査を実施する。				(新)アンケート調査を実施し、企業が抱える外国人雇用に関する課題等の現状把握に努めたが、回答数が少なかった(R3年8月、発送数2,300社、回答数25社、回答率1%、アンケートは商工会議所の会報に同封)				
	R4	⑤	①と同じ								
	R5	⑥	多文化共生指針の策定に向けて検討を進める。								
	R6	⑦	①と同じ								
	R6	⑧	⑥と同じ								
	R6	⑨	①と同じ								
R6	⑩	多文化共生指針を策定する。									
					取組終了の場合記入 →		令和	年	月取組終了		

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】					
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。				
	連携度	2	2	-	-	-	R3	委託業者・他部署・商工会議所等と連携の上、事業に取り組んだ。				
	効率性	3	3	-	-	-	R3	民間委託により、業務削減効果が得られた。				
	創造性	2	2	-	-	-	R3	過去に実績のない新たな視点での取組を行うことができた。				
総合評価		B	B				R3	アンケートの手法についての課題は残るが、新たな取組に挑戦し実績を残すことができた。今後も指針策定に向けた取組を推進する。				

No.5	11	国際化の推進・国際化に向けた指針の策定	確認時期	令和3年度末
------	----	---------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	どのようにして在住外国人の意向を把握していくか。	次年度以降は、個人へのアンケート調査ではなく、企業向けのアンケートとする等、意向把握方法を見直して実施する。
	R 3	R 2と同じ	企業向けアンケートを実施し、外国人雇用を行っている企業の把握や各企業で抱えている課題等の情報を収集した。今後は企業訪問や在住外国人との交流の機会を多く設けることで具体的なニーズを聴取し、意向に沿った事業を展開する。
	R 4	R 2と同じ	
	R 5	R 2と同じ	
	R 6	R 2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
企業向けアンケートのほか、講座内容の充実や体験型プログラムの発展にも尽力したい。			

特記事項	企業アンケートの結果において日本語能力の高い人材育成を期待する声があがったことから、日本語学習支援事業を多角的に展開していくことが今後のまちの国際化の推進及び効果的な多文化共生指針の策定につながると考えられる。
------	---

No.5 多文化共生のまちづくりの推進

実践項目	窓口における外国人対応の検討								
担当部署	(民) 窓口サービス課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
		○	○		○	○			
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	外国人対応の検討・実施		⇒		⇒		⇒		
	工程どおり		対応実施 効果検証・ 取組終了		工程見直し				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	外国人への対応方法の検討			(新)国際リゾート戦略室との連携を軸に、対応者を限定しない方法を検討した。			
		②	外国人への対応方法の決定・実施			(新)150種類以上の言語に対応可能な多言語翻訳機を購入し、窓口業務受託者に貸し出した。			
		③							
	R3	④	国際リゾート戦略室及び多言語翻訳機との連携を軸に、総務省が開設した「外国人住民に係る住民基本台帳制度に関するコールセンター」の案内も含めた多角的なサポートを実施			(継)国際リゾート戦略室と連携して外国人対応を行った。 (継)多言語翻訳機を窓口業務受託者に貸し出したが、使用頻度はなかった。なお、「外国人住民に係る住民基本台帳制度に関するコールセンター」を案内するまでに至る事例は発生しなかった。			
		⑤	窓口対応が困難な状況について検証			(新)国際リゾート戦略室や翻訳機を用意することで対応困難な状況は発生しなかった。			
		(取組終了)							
	R4	⑥							
	R5	⑦							
	R6	⑧							
	取組終了の場合記入 → <b>令和4年3月取組終了</b>								

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	3	-	-	-	R3	前年度同様、広範囲に対応可能な取組が完了している。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	国際リゾート戦略室との連携及び多言語翻訳機を活用した対応を決定し、実施している。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	Wi-Fiで活用できる安価な機種であり、環境整備された場所であれば、物品購入費のみで対応可能。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	これまでの対応者が限定された外国人対応から別の手法が確立されたものとする。
総合評価		A	A				R3	迅速に対応できており、安価な費用で実施できていることは評価されるものとする。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

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

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	国際リゾート戦略室との連携、多言語翻訳機での対応という2軸で対応しきれない場合にどうするか。	総務省自治行政局開設の「外国人住民に係る住民基本台帳制度に関するコールセンター」等を活用し、解決を図る。
	R3	国際リゾート戦略室との連携、多言語翻訳機、コールセンターでの対応で対応しきれない場合にどうするか。	国際リゾート戦略室との連携で足り、多言語翻訳機やコールセンターを活用する場がなかった。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
今後必要に応じて、毎年実施している窓口アンケートを外国語に対応させる等、潜在的な意見を吸い上げる方法を検討していく。			

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

No.5 多文化共生のまちづくりの推進

実践項目	外国語教育の充実								
担当部署	(教) 指導室								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
		○	○		○	○			
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	ALTの拡充、イングリッシュカフェの開催、ALT派遣のモデル実施		幼稚園・保育園へのALT派遣の拡大						
	ALTの入国スケジュールの遅れ		ALTの拡充、幼稚園・保育園、その他施設や学校への派遣拡大		幼稚園・保育園・その他施設や学校へのALT派遣の更なる拡大				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	ALTを6人から14人に拡充する。			(新)新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、ALTの入国が遅れ、R3年3月時点でALTは1人増の7人体制となった。R3年度に14人(前年度比+7人)に拡充を目指す。			
		②	イングリッシュカフェを開催する。			(新)感染症拡大防止のため、不特定多数の参加者を集めることが困難となり、開催できなかった。			
		③	ALTを様々な関係機関へ派遣する。			(新)幼稚園等の施設(14回)や、ナナカマド教室(4回)、放課後児童クラブ(1回)への派遣を行った。			
	R3	④	ALTを7人から14人に拡充する。			(継)11月に予定していたALTが全て来日し、14人体制を実現することができた。			
		⑤	ALTの活用を拡充する。			(新)ナナカマド教室(4回予定で2回実施)、放課後児童クラブ(2回予定。感染拡大で中止)、複数のALTによる授業等、ALTの活用を拡充することができた。			
		⑥	ALTの幼稚園、保育所、認定こども園への派遣を拡大する。			(継)ALTの幼稚園、保育所、認定こども園への派遣は緊急事態宣言等に伴い11回は中止となったが、12園44回の計画を立て派遣を前年度より拡大することができた。			
	R4	⑦	⑤と同じ						
		⑧	⑥と同じ						
	R5	⑨							
R6	⑩								
					取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了				

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	1	2	-	-	-	R3	ほぼ行程どおり取組を行うことができたが、感染拡大により全ての取組を計画どおりに実施できなかった。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	幼稚園、保育所、認定こども園等や、関係部署等と連携を取って、取組を進めることができた。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	ALTを予定どおり増員することができ、小・中学校だけでなく、ALTの活用を拡大することができた。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	小・中学校以外にもALTを派遣することで、市民が広く英語に触れる環境整備を推進することができた。
総合評価		B	A				R3	ALTを予定どおり増員できたことで、広く英語に触れる環境を整備するなど、ALTの有効活用ができた。

No.5	13	外国語教育の充実	確認時期	令和3年度末
------	----	----------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	A L Tの増員が困難な状況になった際の対応について、学校現場が混乱しないような配置の工夫等が必要。	R2年度の後半にA L Tの配置日数が少なかった学校等を優先してR3年度配置計画を作成。
	R3	R2と同じ	学級数に応じて、学校間で差が大きくなるしないよう配置計画を作成。
	R4	市民が広く英語に触れる環境整備に係るA L T活用の更なる充実	
	R5	R4と同じ	
	R6	R4と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
	A L Tが14人揃ったことで、全ての中学校区に1人ずつ配置することができるようになったが、小・中学校の外国語教育に学校間で差が生じない、学級数に応じた配置を行う必要がある。		

特記事項	緊急事態宣言や新型コロナウイルス感染症拡大により計画したものが中止となった派遣事業もあったが、ナナカマド教室、幼稚園・保育所、認定こども園への派遣、複数のA L Tが参加する授業等、A L Tが増員されることにより、小・中学校だけでなく、市民が広く英語に触れる環境を整備するなど、A L T活用の更なる充実が期待できる。
------	--

No.6 公共交通の利便性向上に向けた取組

実践項目	地域公共交通網形成計画の推進										
担当部署	(政) まちづくり推進課										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
		○			○	○					
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		
	計画策定、路線再編に向けた検討		路線再編、効果検証		⇒		⇒		計画の見直しに向けた検討		
		工程どおり		工程どおり							
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】						【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	計画策定に向けて、「苫小牧市公共交通協議会」及び「計画検討分科会」を開催				(新)【協議会開催回数】4回 【分科会】2回				
		②	「苫小牧市地域公共交通計画」の策定				(新)「苫小牧市地域公共交通計画(案)」策定 R3年6月「苫小牧市地域公共交通計画」完成予定				
		③	バスロケーションシステム導入に向けて、市内路線バス事業者に対する支援を実施				(新)市内路線バス事業者運行区域の自治体4市が広域連携して、バスロケーションシステムの導入支援を実施した。				
	R3	④	市内路線バス事業者と協議し、再編するバス路線を検討・決定				(継)「苫小牧市地域公共交通計画」策定 (新)路線再編についてバス事業者と協議開始				
		⑤	乗り継ぎ利便性の向上				(新)R4年度ダイヤ改正に向けて、鉄道との乗継ぎを含めたバスの乗換え利便性の向上を図り、利用者増につなげるよう事業者と協議を行った。				
		⑥	バスロケーションシステムの運用開始 利用方法の周知				(新)R3年7月からの本格稼働に合わせて市広報やHP、SNSを活用して周知を行ったほか、市内各高校等にリーフレットを配布した。 (新)市内11か所に最寄停留所のバス運行情報を表示するデジタルサイネージを設置した。 (新)「バスの乗り方教室」を開催し、その中で周知、操作説明を行った。				
	R4	⑦	④と同じ								
		⑧	⑤と同じ								
		⑨	バスロケーションシステムの運用 利用方法の周知								
	R5	⑩	④と同じ								
		⑪	⑤と同じ								
		⑫	⑨と同じ								
	R6	⑬	段階的な路線再編とダイヤ調整								
		⑭	⑤と同じ								
⑮		⑨と同じ									
	取組終了の場合記入 →						令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】					
	進捗度	1	2	-	-	-	R3	計画を策定し、バスロケーションシステムを導入した。				
	連携度	3	3	-	-	-	R3	バスロケーションシステムの運用開始、周知に当たり、市内路線バス事業者と連携して取り組んだ。				
	効率性	3	2	-	-	-	R3	上記により、利用者が手軽にバス運行情報を把握できるようになった。				
	創造性	3	2	-	-	-	R3	広域連携、事業者連携により、バスロケーションシステムの運用開始、周知することができた。				
総合評価		B	B				R3	バスロケーションシステムの運用開始により、市内移動の主たる公共交通機関である市内路線バスの利便性向上が図られた。				

No.6	14	地域公共交通網形成計画の推進	確認時期	令和3年度末
------	----	----------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	将来にわたり持続可能な公共交通ネットワークの形成に向けて、市内バス路線再編等による将来像を示した上で、今後、実現に向けた協議が必要	バス路線再編の方向性が望ましいものであるかシミュレーションした結果、バスの収支面では改善が図られ、有効であることが確認できた。
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>再編するバス路線の検討・決定</li> <li>バス停留所の改善</li> <li>乗継割引内容の検討・決定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利便性と効率性のバランスの取れたバス路線再編となるよう、事業者と協議を行っている。</li> <li>快適なバス待ち時間を過ごすことができるように必要な停留所の改善を図るため、事業者と連携して修繕計画を進めている。</li> <li>利用者負担を考慮した新たな乗継割引の導入についての検討は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた事業者経営難により、協議、検討が遅れている。</li> </ul>
	R 4	R 3と同じ	
	R 5	R 3と同じ	
	R 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>段階的なバス路線の再編</li> <li>バス停留所の改善</li> <li>乗継割引の導入</li> </ul>	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
<p>バス路線の再編を行う場合、乗継回数や待ち時間の増加が想定されるため、利用者負担を考慮した乗継割引の導入や、快適に待ち時間を過ごすことができるようバス停留所の改善を行う等、利用者への配慮が必要となる。</p> <p>しかし、コロナ禍の長期化の影響を受けた事業者経営難により、乗継割引の導入や額の調整に時間を要する懸念がある。</p>			

特記事項	<p>バスロケーションシステム及びデジタルサイネージの運用開始により、バスの運行情報が手軽に把握できると市民に好評であることから、更なる周知を図る。</p> <p>計画に位置付けた利用促進、利用講習、モビリティマネジメントの推進に当たって、事業者連携を強化し、乗り方教室やデコレーションバスの運行を行った。</p>
------	---

No.6 公共交通の利便性向上に向けた取組

実践項目	ICTを活用した新たなモビリティサービスの検討						
担当部署	(政) まちづくり推進課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○			○	○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	ICT導入の検討・適宜実施 苫小牧版MaaS実証事業の検討	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒	⇒	⇒	
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	MaaSに係る補助金・助成金に関する情報の収集	(新)MaaSについて情報収集・課題整理を行うとともに、市内におけるMaaS等のICT活用について、その有効性・可能性を調査研究し、R3年度以降の実証試験実施に向けた検討を行った。			
	R3	②	MaaSの調査研究や実証試験の内容検討	(新)先進事例の室蘭市を視察し、担当者から取組内容の聞き取りを実施した。 (新)出光カーシェアに係る協議・検討、安平町行政MaaSの視察を行った。 (新)デジタル田園都市国家構想推進交付金の活用に向け、事業者と連携し検討を行った。			
		③	バスロケーションシステムの運用開始	(新)市内路線バスにおいてバスロケーションシステムの運用を開始した。また、市内11か所にバスの運行情報を表示するデジタルサイネージを設置した。			
	R4	④	MaaSの調査研究や実証試験の実施				
		⑤	実証試験の結果を踏まえた苫小牧版MaaS構想の策定				
	R5	⑥	②と同じ				
		⑦	⑤と同じ				
	R6	⑧	②と同じ				
		⑨	⑤と同じ				
取組終了の場合記入 →							令和 年 月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	1	-	-	-	R3	実証実験の開始には至っていないものの、調査、研究により次年度以降の基盤づくりを進めている。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	MaaS関連事業者や他部署と連携して協議・検討を行った。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	出前講座やSNSでの周知など、コストをかけない利用促進について検討、実施している。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	実証実験の開始には至っていないものの、新たな取組としての調査、研究を行っている。
総合評価		B	C				R3	情報通信技術の活用による市民及び観光客の利便性向上や、新たな交通サービスの導入を目指し、事業者や他部署との連携強化を図った。

No.6	15	ICTを活用した新たなモビリティサービスの検討	確認時期	令和3年度末
------	----	-------------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	Ma a Sに関する情報収集を行っているが、地域の現状や課題に合った実証試験の内容を検討する必要がある。	公共交通事業者や利用者の意見等を踏まえた協議を丁寧に行っていく。
	R3	実証試験の内容及び対象エリア等の検討	実証試験について、利用者の声、現在の市内路線バスの運行状況を踏まえ、路線再編の支線にあたる地域での実施を検討した。
	R4	R3と同じ	
	R5	R3と同じ	
	R6	R3と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
実証試験を行うに当たり、地域の課題を把握し解決に導くことが重要であるため、事業実施後の利用者アンケート調査を実施する必要がある。事業の効果を見極め、効率的な事業展開と本格実施を検討する。また、既存の公共交通と競合しないよう検討していく必要があるため、事業者との連携強化、協議を継続する。			

特記事項	<p>R3年6月に策定した「苫小牧市地域公共交通計画」の中に位置付けている「新たなモビリティサービスの導入に関する調査研究」の実施に当たり、事業者や関係部署との連携強化を図った。</p> <p>R3年7月に苫小牧・室蘭・登別・伊達の4市連携によるインシャルコストの補助により道南バス(株)が導入したバスロケーションシステムでは、リアルタイムでのバス運行情報がスマートフォン等で把握でき、バスの遅延に関する問合せが減っているほか、市内11か所にバスの運行情報を表示するデジタルサイネージを設置したことにより、利用者利便向上、待合環境の改善に寄与しているものとする。</p>
------	---

No.7 窓口の利便性向上に向けた取組

実践項目	住民異動等におけるタブレット端末の活用								
担当部署	(民) 窓口サービス課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
		○				○			
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	先進自治体の調査、活用検討		検討結果による		⇒		⇒		
		工程どおり	本市における活用可能性の調査						
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	先進自治体の活用状況調査			(新)住基連動運用を行っているケースや、タブレットのみ独自運用し、住基システムへの入力とは別途行っているもの等、様々な運用があることがわかつ			
		②	本市における活用方法検討			(新)システムベンダーに確認を行ったところ、今後運用を検討している自治体があることがわかった。機能確認を含めてデモを開催した。			
		③	先進自治体への視察			(新)コロナ禍により先進自治体への視察は中止			
	R3	④	先進自治体への視察			(継)コロナ禍により先進自治体への視察は中止			
		⑤	自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画による影響調査			(新)国の新計画における本市の対応の確認 (新)現段階でのシステムの仕様の確認等			
		⑥	本市における活用方法検討			(継)改めて導入規模や活用用途、環境設定手法について検討し、本市における効率的な運用を費用対効果も含めて検討していくことを決定した。			
	R4	⑦	先進自治体への視察						
		⑧	自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画による影響調査						
	R5	⑨	本市における活用方法検討						
		⑩	検討結果による						
R6	⑪	⑩と同じ							
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了					

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	1	-	-	-	R3	タブレットから住基システムにデータ連携を行う手法を確認した。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	国の新計画で、電子データを住基システムに取り込む運用が想定されていることを仕様書で確認した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	業務効率化を視野に入れた導入可能性の検討中。データによる入出力が可能になれば、業務効率化される可能性が高い。ただし、システム改修が必要となる。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	導入手法によりペーパーレス化、RPAの活用等、様々な取組と連動させることで、効率的な運用が見込める。
総合評価		B	B				R3	昨年同様、二重投資とならないよう留意し、市民の利便性や業務効率の向上とるように取り組んでいく。

No.7	16	住民異動等におけるタブレット端末の活用	確認時期	令和3年度末
------	----	---------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	導入手法次第では、データ入力業務の増加等、窓口業務の負荷が増加することが判明した。メリットデメリットのバランス調整が必要であり、既存住基システムとの連動や住基受付窓口数の増設等を含めた導入手法検討が必要になる。	バランスの取れた運用が実現できるように、先進自治体への視察や調査・情報収集等を継続する。
	R3	・R2と同じ ・早期導入が望ましいところであるが、R7年度中にデジタル・ガバメント実行計画によって住基システムの仕様が変更される見込みとなった。	・住基システムの仕様決定を注視しつつ、導入方法及び運用手法を検討していく。
	R4	検討結果による	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
住基システムへのデータ連携方法がタブレット等の機器選定、導入後の運用方法を決定する大きな要素となることから、住基システムの変更に係る仕様を注視する必要がある。			

特記事項	国で進めているデジタル・ガバメント実行計画の影響により、少なくともR7年度中に住基システムの変更が確実に行われることが判明。導入にあたっては、二重投資とならないように留意しながら、引き続き導入手法等について検討していく必要がある。
------	---

No.7 窓口の利便性向上に向けた取組

実践項目	窓口の混雑状況に関する市民周知						
担当部署	(民) 窓口サービス課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○				○	
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	周知方法の検討・実施	工程どおり	⇒	工程見直し			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	① 混雑状況の周知方法の検討・実施		(新) 番号発券機システムとの連動方式とは別の手法を検討し、混雑予想カレンダーをホームページに掲載した。R2年3月分から試行的に開始し、課内協議による改善を加えて同4月から本格稼働した。一定程度は窓口の混雑状況解消に寄与している。			
	R3	② 混雑状況の周知方法の検討・実施		(継) カレンダーの表示を1か月のみの記載だったものを2か月の記載にするなど利便性の向上を図った。 (新) 混雑状況のオンライン配信について番号発券機メーカーと協議し、導入コストが多額である点や待ち人数等の表示形式が不明瞭で市民に誤解を招く恐れがあることから配信については実施しないこととした。			
	R4	③ ②と同じ					
	R5	④ 検討結果による					
	R6	⑤					
	取組終了の場合記入 →						令和 年 月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	2	-	-	-	R3	混雑予想カレンダーをホームページ掲載の外、公式LINEアプリで配信した。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	当課における混雑予想のみを掲載している。
	効率性	3	2	-	-	-	R3	既存資源で対応しており、市民サービス向上に寄与していると考ええる。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	番号発券機との連動にこだわらず、迅速に他の手法を検討実施できたと考ええる。
総合評価		A	B				R3	迅速に対応できており、人件費のみで実施できていることは評価されるものと考ええる。

No.7	17	窓口の混雑状況に関する市民周知	確認時期	令和3年度末
------	----	-----------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R2	今後、オンライン手続が推進された場合、窓口の混雑状況とは関係なく入力等のバックヤード処理の混雑が想定され、窓口でのバックヤード処理に影響する可能性がある。	バックヤードでのシステム処理の煩雑さが極力発生しないようにシステム構築する必要があり、オンライン手続に係る国やシステムベンダーの動向を注視していく。	
	R3	現行の各種導入システムにおいて、リアルタイムでの窓口混雑状況の把握が難しいことが判明。他に可能な周知方法を費用対効果も含めて検証していく必要がある。	番号発券機メーカーや住基システム事業者から情報収集を行い、他の手法についても検討していく。	
	R4	R3と同じ		
	R5	R3と同じ		
	R6	R3と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	オンライン手続の取扱いについては、混雑状況の市民周知とは切り離して別途対応を検討していくこととした。			

特記事項	窓口の混雑緩和策として、LINE公式アプリを活用した周知を行うなど、実施可能なものについては、順次実施し、市民の利便性向上を図っている。R7年度に予定している住基システムの更新も見据えながら、混雑緩和のための実施手法を検討する必要がある。
------	---

No.7 窓口の利便性向上に向けた取組

実践項目	ふくし総合相談窓口機能の充実						
担当部署	(福)総合福祉課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○				○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、相談窓口の検討	⇒	総合相談窓口の設置				
	工程どおり	工程どおり	総合相談窓口の充実				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	高齢者・障がい者、生活困窮者等の属性を超えた複合的な課題に包括的・一元的に対応する窓口機能を検討する。	(新)福祉部で生活困窮を基軸に障がい者、権利擁護の相談機能を統合する検討を行った。新型コロナウイルス感染症の影響により先進自治体の視察は中止した。			
		②	北海道医療大学先端研究推進センターが実施したR2年度厚生労働省社会福祉推進事業に関連する調査研究事業で、本市での窓口間の効果的連携方策や体制整備のあり方について研究し、ふくしのワンストップ総合相談窓口の形態を検討する。	(新)おおむね工程どおり実施した。包括的支援体制整備を目指すことへの理解を深め、関係機関と認識を共有することができた。			
	R3	③	適切な支援機関へのつなぎ等の支援調整、窓口の体制及び業務範囲等を検討する。	(新)本年度から庁内関係部署連携会議の参集範囲を拡大し、会議の構造を充実させることで、庁内の連携強化を図る体制づくりを進めることができた。 ※ 連携会議(代表者会議)の開催、実務者会議(2回)、個別ケース連絡会(11回)			
		④	各相談支援機関間の情報共有、学び合いの仕組みづくり等を検討する。	(新)R3年度厚生労働省社会福祉事業「重層的支援体制整備事業の促進に向けた自治体内の体制整備のためのコンサルティング事業」の研究対象として取組を継続中 (新)各自自治体との意見交換と相談員等研修を開催した(9月~R4年3月)。			
	R4	⑤	ふくし総合相談窓口の機能強化を図る。				
	R5	⑥					
	R6	⑦					
		取組終了の場合記入 →				令和	年

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	もとより設置されていた「ふくし総合相談窓口」を充実した取組とすることを周知することができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	庁内関係部署のつなぎ先一覧の作成や、包括的支援体制の研修会を実施できた。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	厚生労働省のコンサルティング事業による成果が得られた。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	庁内外との連携について成果が得られた。
総合評価		B	B				R3	総合窓口体制の充実に着手できた。

No.7	18	ふくし総合相談窓口機能の充実	確認時期	令和3年度末
------	----	----------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	総合相談窓口と支援関係機関間の役割分担。相談員の人員の確保。	庁内関係部署、各種支援機関と情報共有・学び合いの場となる研修会を開催。相談員募集を継続。
	R3	総合相談窓口の周知不足により、庁内外から支援につながるのに時間を要する場合がある。相談につながった場合でも、相談員の人員が確保できていないため、十分な支援体制が取れていない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内関係部署の連携会議を活用して情報共有やケース検討、研修会等を開催し、必要に応じて庁外の支援機関にも参加を求め、総合相談窓口と各支援機関との連携を充実させる。</li> <li>・相談内容ごとのつなぎ先一覧を作成し、庁内外に周知し活用を促す。</li> </ul>
【上記のうち、特記すべき事項】			
ふくしの総合相談窓口を受ける担当職員と、直営の生活困窮者自立相談機関の相談支援員が同一の人員体制となっており、相談支援に対応する職員の人員不足が一番の課題である。また、窓口の設置に当たり、プライバシーに配慮した相談室が少なく、多様なニーズのある相談者が安心して相談に来る環境づくりが必要となる。			

特記事項	R3年度厚生労働省社会福祉事業「重層的支援体制整備事業の促進に向けた自治体内の体制整備のためのコンサルティング事業」の研究対象と、R4年度の体制づくりに向けた取組の足がかりとして、まずは庁内での現状認識と課題の共有を図ることができた。
------	---

**No.8 支払方法の多様化**

実践項目	市税のキャッシュレス化						
担当部署	(財) 納税課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○			○	○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	クレジット カード納付の 導入準備	クレジット カード納付 の導入					
		工程どおり	工程どおり				
		取組終了					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	クレジットカード納付の導入に向けシステム提供事業者及び関係部署と調整を行う。	(新)導入に向けシステム提供事業者及び関係部署と調整を行った。			
		②	クレジットカード納付の導入に向けシステム提供事業者と業務委託契約を交わす。	(新)システム提供事業者と業務委託契約を交わした。			
		③	クレジットカード納付の導入について、市民周知を行う。	(新)ちらし・ポスター・看板・広報・HP等を活用し、市民周知を行った。また、関係職員に対して使用方法や概要説明等を行った。			
	R3	④	利用率の向上に向け継続的な市民周知活動を実施する。	(継)市民周知活動として公共施設や大型施設にクレジットカード納付のPR用ポスターを掲示(R3年3月) (継)外勤用の公用車にPR用マグネットシートを貼付(4月) (継)市役所への来庁者向け周知として1階広告モニターから市民周知を実施した。			
		⑤	口座振替希望者に対してクレジットカード納付も利用可能である旨説明する。	(継)クレジットカード納付に関する説明を行った結果、約80人が、口座振替からクレジットカード納付に変更した。			
		⑥	(取組終了)				
	R4	⑦					
	R5	⑧					
	R6	⑨					
	取組終了の場合記入 →						<b>令和 4 年 3 月取組終了</b>

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の予定どおり導入することができた。
	連携度	2	3	-	-	-	R3	決済データの確認から入金処理までスムーズに処理することができている。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	督促状等の発布件数が減少しておりコスト削減につながっている。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	当初の利用率を上回っていることから、クレジット納付が有効活用されている。
総合評価		B	B				R3	納税方法の選択肢が増えたことで督促状等の発布件数の減少につながっていると推測される。また、当初見込んでいた利用率を上回っており、クレジット納付が有効活用されている。

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

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	クレジット決済時の手数料負担（納税者）に関する問い合わせが予想される。	手数料分もポイント付与される旨を説明し、理解を得る必要がある。
	R3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R2と同じ</li> <li>・クレジット納付に対する手順について、初めて行う操作等に抵抗や不安があるとの問い合わせがあった。</li> <li>・都度払ではなく継続払を希望する要望があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R2と同じ</li> <li>・操作方法自体は非常に簡単のため、問い合わせに対して説明を行うと滞りなく手続きができたほか、次回以降の納付が楽しみであるとの声があった。</li> <li>・クレジットカード納付は、バーコードを読み取り決済を行うため、継続払いには対応不可である旨説明し、理解を求めた。</li> </ul>
	R4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・操作方法に関する問い合わせの他に都度払ではなく継続払への対応要望が予想される。</li> </ul>	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市税等のクレジット納付に関する手数料は、ほとんどの自治体で納税者負担となっている。納税者から問い合わせがあった際には、納税額のほか、手数料分もポイントとして付与されることを丁寧に説明する必要があると考えている。</li> <li>・クレジットカード納付導入後、都度払ではなく継続払に関する要望があったことから、R4年度においても同様の問合せが予想される。問い合わせがあった際には、バーコードを読み取らなければクレジット決済できない仕様である旨を説明する必要がある。</li> </ul>			

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

## No.8 支払方法の多様化

実践項目		証明発行手数料等のキャッシュレス化					
担当部署		(民) 窓口サービス課					
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○			○	○	
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、実施検討 導入手法の決定	⇒ 事業実施	キャッシュレス化の実施				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	① 先進自治体の調査		(新)先進自治体の視察を想定していたが、コロナ禍である状況を勘案して各自治体のホームページ等の確認のみとし、道内実施自治体を把握した。			
	R2	② 実施方法の決定		(新)既設置レジスターとの連動性を確認できたことから、キャッシュレス決済導入後の作業を考慮し、既存のものを活用して導入することとした。			
	R3	③ 先進自治体の利用状況調査を実施し、キャッシュレス決済事業者を選定		(継)道内自治体(釧路・芦別)に調査を実施 (新)キャッシュレス決済事業者を6社選定し、委託契約を締結			
		④ 窓口業務受託事業者への説明及び業務フロー構築		(新)業務及び調定のフローの作成及び提供			
		⑤ R3年10月頃、事業実施予定		(新)R3年10月11日からキャッシュレス決済を開始 (R3年10月～R4年2月まで計2,408件の利用) (新)R4年度以降、利用者アンケートを実施予定			
	R4	⑥ 事業開始後の利用状況確認					
	R4	⑦ 証明取扱所への拡充検討					
	R4	⑧ 公金取扱部署への情報提供					
	R5	⑨ 検討結果による					
R6	⑩ ⑨と同じ						
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	3	-	-	-	R3	当初工程より前倒して事業開始
連携度	2	2	-	-	-	R3	当課レジスターのみ対応	
効率性	2	3	-	-	-	R3	予定どおり1年前倒ししての事業開始のため、検討時間の削減が図られた。	
創造性	2	2	-	-	-	R3	近隣市町村での導入実績はなく、胆振管内では先行して取り組んでいる。	
総合評価	B	A				R3	事業開始により証明発行手数料の支払手法が多様化され、市民の利便性が向上したものとする。	

No.8	20	証明発行手数料等のキャッシュレス化	確認時期	令和3年度末
------	----	-------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	<ul style="list-style-type: none"> <li>カード式の電子マネーの場合、本庁舎ではチャージ方法がない。</li> <li>出張所や証明取扱所、その他公金取扱部署への拡充が求められる可能性がある。</li> <li>既設置レジスターとの連動性を重視した導入手法を採用しているため、レジスター入替時には、改めてキャッシュレス決済手法についても検討する必要がある。</li> </ul>	情報収集を行い対応を検討していく。 公金取扱部署への情報共有を実施していく。 レジスター入替時の懸案として引き継いでいく。
	R3	<ul style="list-style-type: none"> <li>普及率等を調査し、新たな決済事業者の追加を検討していく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>普及率等についての情報収集の実施</li> <li>キャッシュレス決済とりまとめ事業者との情報共有を適宜行う。</li> <li>利用者を対象とした利用状況調査の実施</li> </ul>
【上記のうち、特記すべき事項】			
キャッシュレス決済の拡充については、本庁での利用状況調査を実施して検討していく必要がある。			

特記事項	R3年10月からサービスを開始した。今後は、利用者アンケート等を活用してキャッシュレス決済事業者の追加等の検討を実施し、市民サービスの向上を図っていく。
------	--

No.8 支払方法の多様化

実践項目	水道料金のキャッシュレス化										
担当部署	(水) 営業課										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
	○	○			○	○					
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		
	クレジット カード納付の 導入準備		クレジット カード納付 の導入		⇒		⇒		⇒		
	工程どおり		工程どおり								
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
	R2	①	決済代行業者・収納代行業者の選定及び決定				(新)決済代行業者・収納代行業者を決定した(契約はR3年度)。				
		②	決済代行業者・システムベンダーと業務内容を協議、収納代行業者と手数料等を交渉				(新)業務仕様書を作成した。手数料率については目標の料率の範囲内で内定した。				
		③	「上下水道料金のクレジットカード支払の導入事業」ほか関連費用をR3年度予算に計上				(新)「上下水道料金のクレジットカード支払の導入事業」は情報化推進委員会で承認された。				
	R3	④	上下水道料金システム改修				(新)システム改修作業を完了した。				
		⑤	決済代行業者・収納代行業者と契約締結				(新)決済代行業者及び収納代行業者と契約を締結した。				
		⑥	クレジットカード納付の導入  (取組終了)				(新)広報とまこまい、HP、LINE等で周知するとともに、利用申請WEBサイトを開設した。 (新)R3年12月からクレジットカード会社に請求を開始した。				
	R4	⑦									
	R5	⑧									
	R6	⑨									
取組終了の場合記入 → <b>令和4年3月取組終了</b>											

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】				
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	システム改修、契約締結等を工程どおり進行し、クレジットカード支払の導入を実現した。			
	連携度	3	2	-	-	-	R3	今年度は他課との連携が必要な取組はなかった。			
	効率性	2	2	-	-	-	R3	システム改修等の進行管理を徹底し、可能な限り早い時期に本番運用を開始した。			
	創造性	2	2	-	-	-	R3	HPのQ&Aや検針票のQRコード等、利用者にわかりやすい工夫した。また通知はがきの共通化を図った。			
総合評価		B	B				R3	取組予定どおり進行し、クレジットカード納付を導入した。			

【行政創革プラン進捗状況シート②】

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

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	R3年度に実施するシステム改修を計画どおり遅滞なく完了させる必要がある。	関係事業者（特にシステムベンダー）と連絡を密にし進捗状況の確認や進行管理を徹底している。
	R3	システム改修を計画どおり完了し、R3年度中のクレジットカード納付の導入を実現する。	システム改修等の進行管理を徹底し、フィールドテストを経て（R3年10月～12月/3回実施）クレジットカード納付を導入した。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
関係事業者と連携を密にし進行管理を徹底した。利用申請WEBサイトの開設、本番環境の運用開始等導入スケジュールどおりに取組を進め、クレジットカード納付の導入を実現した。			

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

## No.9 市民の安全安心に関する取組

実践項目		危機管理に関する情報発信の強化						
担当部署		(民)危機管理室						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
		○	○			○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
	屋外スピーカーの整備、戸別受信機配布	新たな防災行政無線の運用	⇒	⇒	⇒			
	工程どおり	工程どおり						
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	① 市内全域へ屋外スピーカーを拡充整備	(新)市内に158基の屋外スピーカー等を設置したことにより、全市民への避難情報伝達が可能となった。特に携帯電話を持たない市民には効果大である。					
		② 戸別受信機配布	(新)R2年度に申請のあった約2,800台について予定どおり配布した。					
	R3	③	・屋外スピーカーの平時利用を含めた運用 ・屋外スピーカーの音質改善	(新)平時運用を開始し、町内会に個別説明を実施した。 (新)試験放送やアンケート調査を基に、チャイム音や音量などの改善を行った。				
		④	戸別受信機配付の継続	(継)申請を随時受付し、配布を継続した(約200台)				
		⑤	戸別受信機による放送内容の拡大検討	(新)情報発信の強化と利便性向上のため、戸別受信機による放送内容の拡大を検討し、R4年4月から気象警報、警報予告、行政放送を新たに放送する。				
	R4	⑥ 屋外スピーカーの平時利用を含めた運用						
		⑦ ④と同じ						
		⑧ 戸別受信機による放送内容を拡大する。						
	R5	⑨ ⑥と同じ						
		⑩ ④と同じ						
	R6	⑪ ⑥と同じ						
	⑫ ④と同じ							
取組終了の場合記入 →							令和 年 月取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	関係部局と調整し、当初の工程どおり実施した。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	関係部局や町内会の協力を得て、平時利用に取り組んだ。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	平時利用についてはまだ一部の部署・町内会しか活用しておらず、更に取組を進める必要がある。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	市民にとって利便性の高い情報を発信できるよう、関係部局と調整し、本市独自の発信基準を策定した。
総合評価		A	A				R3	今後、更に平時利用や戸別受信機の配布を進め、効果的な情報発信を行う必要がある。

No.9	22	危機管理に関する情報発信の強化	確認時期	令和3年度末
------	----	-----------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	平時利用の拡大	全庁的に機能の周知を図り、利用拡大を模索する場を設ける。
	R 3	平時利用の拡大、戸別受信機の貸与促進	関係部局や町内会と調整を図り、利用拡大を図る。また、避難行動要支援者に個別に周知するなど、戸別受信機の貸与を促進する。
	R 4	R 3と同じ	
	R 5	R 3と同じ	
	R 6	R 3と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
災害時に逃げ遅れの可能性のある避難行動要支援者に対し、戸別受信機を無償で貸与している。要支援者にとって戸別受信機は重要な情報取得ツールとなり得ることから、改めて対象者に周知するとともに、戸別受信機による発信内容の検討を重ね、情報発信の強化を図る。			

特記事項	<p>平時利用や屋外スピーカーの音質改善、戸別受信機による放送内容の拡大等に取り組み、防災行政無線に関する情報をまとめた周知文書を全戸に配布し、改めて周知を図った。</p> <p>防災行政無線に対して、市民が期待・信用を寄せていることを取組を通じて再認識できたため、今後も確実に情報を伝えることができるよう、情報発信の強化に努める。</p>
------	--

No.9 市民の安全安心に関する取組

実践項目	救急車適正利用の推進						
担当部署	(消)総務課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○	○			○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	市民周知の検討・実施	⇒	⇒	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	市民周知の検討・実施	(新)普通、一般救命講習の実施(年10回) (新)応急手当普及員養成講座の開催(年1回) (新)出場件数・動向の分析を行った。			
	R3	②	①と同じ	(継)普通、一般救命講習の実施(年37回) (継)応急手当普及員再講習の開催(年1回) (継)出場件数・動向の分析を行った。 (継)予防救急の重要性に関するリーフレット配布及びポスター掲示等の市民周知を行った。			
	R3	③	#7119の調査・研究	(新)札幌市のデータでは#7119導入後、軽症者の割合が減少していることを確認した。 (新)#7119の導入については、総務省検討会から都道府県単位が中心となることのできる旨の答申を確認した。今後は、苫小牧市として北海道の動向を注視し、導入した場合の費用対効果についても引き続き調査・研究を行う。			
	R4	④	①と同じ				
	R5	⑤	③と同じ				
	R6	⑥	①と同じ				
	R6	⑦	③と同じ				
	R6	⑧	①と同じ				
	R6	⑨	③と同じ				
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了			

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	取組に関する周知、調査等について、消防団への協力依頼や道担当課に進捗状況の確認を行った。
	効率性	3	2	-	-	-	R3	軽症の割合が増加に転じ、R元年と同程度の数値となった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	コロナ禍における講習会・講座の在り方が定着しており、普通救命講習会のe-ラーニングの受講者は前年比で倍増している。
総合評価		B	B				R3	コロナ禍前の出場件数に戻ってきているため、視点を変えた取り組みが必要となる。

No.9	23	救急車適正利用の推進	確認時期	令和3年度末
------	----	------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	コロナ禍で出場内容の分析や見極めが難しい。	新型コロナウイルス感染症が終息することで出場内容の分析が可能になるが、現状の感染症の状況を踏まえた分析方法についても研究が必要	
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ R 2 と同じ</li> <li>・ 適正利用の広報に工夫が必要</li> <li>・ #7119の課題の精査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出場内容の分析を継続して行っている。</li> <li>・ 応急手当普及員、救急協力者に対する消防長表彰を行い、新聞記事で広報を実施した。</li> <li>・ #7119については、国及び北海道からの情報収集を継続している。</li> </ul>	
	R 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ R 3 と同じ</li> <li>・ 普通救命講習会の需要が大きい為、感染対策を行い予定どおりの実施が必要</li> </ul>		
	R 5	R 4 と同じ		
	R 6	R 4 と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	4月から翌年2月までの11か月間の救急件数について、H31年度からR3年度までの3か年を比較した結果、R2年度には減少傾向がみられたが、R3年度には新型コロナウイルス感染症の拡大前と同程度の件数になった。			

特記事項	<p>救急件数がR元年比で335件減（△4％）となっているが、R2年比では590件増（7.8％）との結果が出た。市内の新型コロナウイルス感染者数は昨年と比較して増加しているものの、保健所との連携ができており、新型コロナウイルス感染者の救急搬送は特筆すべきほど件数は多くなかったが、外出する機会が増えたことも救急件数が増加した理由とも考えられる。</p> <p>R3年6月に市民の適切な応急手当により心肺停止傷病者の社会復帰例があり、救命講習の重要性が認識できた。より多くの市民に救命講習の重要性を理解してもらえよう、応急手当に携わった方々と応急手当普及員に対し消防長表彰を行った。</p> <p>#7119を含む相談窓口の存在が適正利用につながり、救急件数が減少することになるか見極めるため、スマートフォンアプリ「Q助」の更なる周知を進め、検証を行う。</p>
------	--

No.9 市民の安全安心に関する取組

実践項目	外国人及び聴覚・言語機能障がい者への対応力向上														
担当部署	(消) 総務課														
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成								
		○	○			○									
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度						
	多言語対応サービス等の導入、障がい者対応システムの導入		サービス等の運用、効果検証		⇒		⇒		⇒						
		工程どおり		工程どおり											
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】									
	R2	①	多言語通訳サービスを導入し運用を開始する。				(新) 予定どおり運用を開始した。								
		②	NET119を導入し、運用を開始する。				(新) 予定どおり運用を開始した。								
		③	各救急隊に導入したスマートフォンに無料通訳アプリ「ボイストラ」を導入し運用を開始する。				(新) 予定どおり運用を開始した。								
	R3	④	多言語サービスについての効果の検証				(継) 継続して運用中 (R3年度利用実績なし)								
		⑤	庁内の関係部署や関係団体と協力したNET119の周知				(継) 新規登録2件：合計登録数7件 (3月15日現在で利用実績なし)								
		⑥	ボイストラについて効果の検証				(継) 1回使用した (ベトナム語)。保健所からの指示を本人に正確に伝達できた。								
	R4	⑦	④と同じ												
		⑧	庁内の関係部署や関係団体と協力したNET119の周知及び効果の検証												
		⑨	⑥と同じ												
	R5	⑩	④と同じ												
		⑪	⑧と同じ												
		⑫	⑥と同じ												
	R6	⑬	④と同じ												
		⑭	⑧と同じ												
⑮		⑥と同じ													
取組終了の場合記入 →					令和	年						月	取組終了		

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】				
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	継続して運用中			
	連携度	2	2	-	-	-	R3	市ホームページ、Facebookに掲載した。			
	効率性	2	2	-	-	-	R3	総務省消防庁の導入推進のもと取り組んでいるところであり、円滑な対応につながると考える。			
	創造性	2	2	-	-	-	R3	総務省消防庁からの指導に対応できている。			
総合評価		B	B				R3	外国人や障がい者からの119番通報や救急現場において迅速に対応できるように準備はできている。			

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.9	24	外国人及び聴覚・言語機能障がい者への対応力向上	確認時期	令和3年度末
------	----	-------------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	外国人からの通報等の実績が少なく、具体的な活用までには至っていない。	想定訓練等の実施
	R 3	新たな障がい者の方へのNET119の周知	関係部署と協力し、ホームページの紹介や紙媒体を配布した。
	R 4	新たな広報手段の検討	
	R 5	登録情報（メールアドレス等）の正確性確保	
	R 6	次期高機能指令システムに対する運用方法の検討	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
	障がい者へのNET119については、消防署指令課では障がい者や関係団体と連携が難しいため、庁内の関係部署と協力して進めていきたい。		

特記事項	NET119及びボイストラ導入により、聴覚・言語機能障がい者や外国人傷病者への対応及び多言語通訳サービス導入（24時間365日、21か国語対応）により外国人からの通報に対してスムーズな対応ができ、迅速に医療機関への搬送等を実施できる。
------	---

No.10 町内会の活性化に向けた取組

実践項目	-						
担当部署	(民) 市民生活課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
			○				
工程表 (予定含)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	町内会加入啓発、町内会合同事業促進補助金などの検討・実施	⇒	⇒	補助金などの効果検証、見直しの検討	町内会合同事業促進補助金などの見直し		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	町内会加入促進ガイドブックの改訂及び企業及び不動産関係団体への協力依頼	(新)町内会加入促進ガイドブックの改訂は行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響で、各町内会の活動が大幅に縮小されたため、企業及び不動産関係団体への協力依頼と合わせ、周知は見合わせた。			
		②	町内会合同事業促進補助金を活用した近隣町内会との合同事業実施による町内会活性化	(新)新型コロナウイルス感染症の影響で、各町内会の活動が大幅に縮小されており、当該補助金の活用実績はなかった。			
		③	②と同じ	(新)コロナ禍における定期総会、役員会等の開催手法や事業内容についてアドバイスを行ったほか、各種補助金についても、関係部署と連携し使用範囲を拡大する等、柔軟に対応した。また、町内会活動再開に向けた対策や事例紹介等の情報提供を行った。			
	R3	④	新型コロナウイルス感染症の状況を注視し、適切な時期にガイドブックの周知を実施、企業及び不動産関係団体への協力依頼	(継)共同住宅の新築の際に、建築施工主に対して入居者への町内会加入案内等を依頼し、町内会に対して施工者の建設概要等の情報提供を行った。			
		⑤	新型コロナウイルス感染症の状況を注視し、適宜、町内会に町内会合同事業促進補助金の周知・活用を促す。	(継)新型コロナウイルス感染症の影響により、各町内会の活動が大幅に縮小されており、当該補助金の活用実績はなかった。各町内会に対しては、定期総会や役員会等の開催手法に関する助言を行った。また、町内会活動再開への参考となるよう、他町内会の活動を紹介する町内会向け広報紙を配付し、情報提供を行った。			
		⑥	ICTを活用したオンライン化の取組支援	(新)町内会連合会がインターネット・SNSの活用に関するアンケートを実施し、SNSを活用した研修会や相談会の開催を希望する回答が多数あったことから、町内会連合会とともに研修会等の次年度開催に向けた準備を行った。			
	R4	⑦	④と同じ				
		⑧	⑤と同じ				
		⑨	⑥と同じ				
取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	2	2	-	-	-	R3 町内会活動が制限された中で、活動を行うための情報提供や、SNSを活用した研修会の開催準備を行った。
	連携度	3	3	-	-	-	R3 町内会連合会と連携し、可能な取組を実施した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3 加入促進や町内会との連携は継続的に取り組んでおり、コロナ禍においても、町内会活動は一定程度継続されている。
	創造性	2	2	-	-	-	R3 コロナ禍における町内会活動として、ICTを活用したオンライン化の取組支援を開始する準備を行った。
総合評価		B	B				R3 町内会活動が制限される中で、一部当初工程どおりに事業を実施できなかった。

No.10	25	-	確認時期	令和3年度末
-------	----	---	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R2	町内会活動が正常に行われていることを前提としていることから、新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況での事業実施は困難であった。	活動が制限された中での、再開に向けた確認事項や新しい町内会の活動スタイルについて情報提供を行った。	
	R3	前年度に引き続き、新型コロナウイルスの収束が見通せない状況であり、事業実施は困難であった。また、新しい活動スタイルの構築に向け、町内会での取組速度が異なることが想定される。	町内会活動が制限された中で、活動再開への参考となることを目的として、各町内会の活動等を紹介する町内会向け広報紙の配付を開始した。	
	R4	新型コロナウイルス感染症による影響が長期化している中、各種取組を効果的に町内会活動の活性化につなげていくための検討が必要となる。		
	R5	R4と同じ		
	R6	R4と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	町内会の規模・加入率・事業内容がそれぞれ異なっており、新しい活動スタイルをどのように確立していくかが、今後の課題である。			

特記事項	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、各町内会では感染症対策を行った上での活動について、実施の判断を含めて対応に苦慮している現状にある。</p> <p>町内会活動が制限される中で、他町内会の活動等について情報がほしいとの声が寄せられていたため、当初の予定にはなかった町内会向け広報紙を隔月で配付し、好評を得ている。</p> <p>さらに、新たな町内会活動として、ICTを活用したオンライン化の取組支援の一つとなるSNSに関する研修会を次年度に開催し、今後の更なる情報発信や町内会活動の活性化を促していく。</p>
------	---

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	公共施設等総合管理計画の推進						
担当部署	(財)管財課、各担当部署						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○	○	○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	総合管理計画の推進、個別施設計画策定	総合管理計画の推進・改訂	総合管理計画の推進	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	R8年度における公共施設(建築系施設)の延床面積の縮減率の見込を把握する。	(新)各年度末におけるR8年度の縮減率(見込) 【目標】R8年度において2%縮減 《R元》1.7%(用途廃止施設含む:4.3%) 《R2》1.9%(用途廃止施設含む:4.4%)			
		②	公共施設情報のデータの一元化	(新)公共施設カルテや点検記録等の一元管理を目指して、R3年度中にシステムによる管理を開始する。			
		③	個別施設計画の策定	(新)公共施設等総合管理計画の対象である施設の個別施設計画が、R2年度末までに策定される見込である。			
	R3	④	公共施設等総合管理計画の見直し	(新)計画を見直し、【改訂版】を策定した。			
		⑤	①と同じ	(継)各年度末におけるR8年度の縮減率(見込) 【目標】R8年度において3%縮減 《R3》1.9%(用途廃止施設含む:4.0%)			
		⑥	②と同じ	(継)公共施設マネジメントシステムの運用を開始して、決算や点検等のデータを入力・管理している。			
	R4	⑦	①と同じ				
		⑧	公共施設カルテの更新				
		⑨	公共施設独自点検の実施				
	R5	⑩	①と同じ				
		⑪	⑧と同じ				
		⑫	⑨と同じ				
	R6	⑬	①と同じ				
		⑭	⑧と同じ				
⑮		⑨と同じ					
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	各施設所管課と適宜連携を行い、取り組むことができた。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	中長期的な計画であり、単年でコストや業務量に見合った成果になる業務ではないため。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	個別施設計画を踏まえて、公共施設等総合管理計画の見直しを行ったため。
総合評価		B	B				R3	公共施設等総合管理計画の見直しを行う等、工程表どおりの取組を行うことができた。

No.11	26	公共施設等総合管理計画の推進	確認時期	令和3年度末
-------	----	----------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	全ての施設に個別施設計画を策定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>進捗状況の確認</li> <li>施設所管課と策定に向けた意見交換の実施</li> </ul>	
	R 3	個別施設計画を踏まえて、公共施設等総合管理計画を見直す。	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設所管課と見直しに向けた意見交換の実施</li> <li>計画見直しの実施</li> </ul>	
	R 4	どのようにして公共施設等総合管理計画を推進していくか。		
	R 5	R 4と同じ		
	R 6	R 4と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共施設等総合管理計画及び個別施設計画の推進を通じて、施設の維持管理の考え方を事後保全から予防保全へ転換し、費用を抑制しつつ、安全性と利便性を確保すること。</li> <li>公共施設等総合管理計画の推進を通じて、R 8年度までに延床面積を3%縮減すること。</li> </ul>			

特記事項	個別施設計画等を踏まえて、公共施設等総合管理計画を見直した。見直し内容も踏まえて計画を推進することで、公共施設の更新・統廃合・長寿命化等を計画的に行い、延床面積の縮減及び維持管理更新経費等の抑制を目指している。
------	---

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	公有財産の売却促進及び有効活用								
担当部署	(財)管財課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○	○	○	○				
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	未利用地の売却、有効活用の検討・実施		⇒		⇒		⇒		
		工程どおり		工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	分譲地を含む未利用地の売却促進			(新)要望や条件等について、各関係部署と協議を行いながら検討し、売却を促進することができた(324,102千円)。			
		②	貸付に係る条件の見直し			(新)個々の案件に応じた条件等を検討しながら、貸付を行った(45,935千円)。			
		③	PR方法等、情報発信についての検討			(新)HP・分譲パンフレットのデザイン更新に着手 (新)HP上での未利用地公開を継続した。 (新)分譲価格改定に合わせた民間不動産事業者への分譲パンフレットの送付を検討(R3改定時送付)。			
	R3	④	①と同じ			(継)分譲地に限らず、未利用地に関しても積極的に要望や条件等を各関係部署と整理しながら売却を促進することができた(365,947千円)。			
		⑤	②と同じ			(継)個々の案件に応じた条件等を検討しながら、貸付を行った(46,724千円)。			
		⑥	③と同じ			(継)HP、分譲パンフレットのデザイン更新、分譲価格改定時に民間不動産事業者に分譲パンフレットを送付した。 (継)HP上での未利用地公開を継続した。			
	R4	⑦	①と同じ						
		⑧	②と同じ						
		⑨	③と同じ						
	R5	⑩	①と同じ						
		⑪	②と同じ						
		⑫	③と同じ						
	R6	⑬	①と同じ						
		⑭	②と同じ						
⑮		③と同じ							
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了					

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	分譲地を含む未利用地の利用を検討する中で、各関係部署と協議を行った。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	売却及び貸付について、ともに当初予算額を上回ることができた。特に売却については当初予算額1.9億円に対し、3億円を超える収入となった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	個々に応じた条件等の検討をすることで売却及び貸付につなげることができた。
総合評価		A	A				R3	分譲地を含む未利用地の売却促進や貸付条件の検討を行うことで財源確保や資産の有効活用につなげることができた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.11	27	公有財産の売却促進及び有効活用	確認時期	令和3年度末
-------	----	-----------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	比較的立地条件の良い土地は売却が進んでいるため、安定した財源確保のために、引き続き分譲地を含む未利用地の売却促進に向けた取組や貸付条件の見直しが必要。	要望に対しての検討や個々の案件に応じた条件等の検討を行うことで、売却や貸付につなげることができた。	
	R 3	R 2と同じ	HPの更新や民間不動産事業者に分譲パンフレットを送付する等、売却や貸付の要望に対応できる環境を整え、個々の案件に応じた条件等の検討を行った上で、売却や貸付につなげることができた。	
	R 4	R 2と同じ		
	R 5	R 2と同じ		
	R 6	R 2と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			

特記事項	前年度同様HP上で未分譲地の公開を行ってきたことに加えて、分譲価格改定時に民間不動産事業者へ分譲パンフレットを送付したことにより、分譲地の問い合わせが増えた。
------	---

**No.11 公共施設マネジメントの推進**

実践項目	<b>動物火葬場の在り方の検討</b>						
担当部署	(環) 環境生活課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○	○	○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、在り方の検討	在り方の検討 工程どおり	方向性の明示 工程見直し	方向性の明示			
		方向性の明示	施設の廃止				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	① 在り方の検討		(新)民間委託等の導入及び火葬料金の徴収等も検討したが、施設の老朽化も進んでおり、廃止に向けた検討を進めることとした。個別施設計画の策定。			
		② 先進自治体の事例研究		(新)既存の動物火葬場を廃止する方向にシフトしたことから、先進自治体の事例研究を進めることができなかった。			
	R3	③ 在り方や方向性を明確にし、廃止に向けた準備を進める。		(継)市内の民間動物火葬場への聞き取りを実施するとともに、動物愛護団体の意見も参考に、廃止に向けて市民サービスの在り方を検討した。			
		④ 先進自治体の事例研究の推進		(継)道内他市への調査を行い、各市の動物火葬場の設置、廃止状況等を確認した。 ・収集した事例を検証した上で、本市動物火葬場について、廃止の方向で検討した。			
	R4	⑤ これまでの検討を踏まえた施設の廃止					
	R5	⑥					
	R6	⑦					
	取組終了の場合記入 →						令和 年 月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	3	-	-	-	R3	廃止に向けた考え方を整理した。
	連携度	1	2	-	-	-	R3	関係部局と綿密な連携を図るまでには至らなかった。
	効率性	1	1	-	-	-	R3	検討段階であるため、コスト削減には至っていない。
	創造性	1	2	-	-	-	R3	検討段階であるため、創造性の創出には至っていない。
<b>総合評価</b>		<b>C</b>	<b>B</b>				R3	廃止に向けた考え方を整理したが、引き続き、詳細について課題の整理が必要。

No.11	28	動物火葬場の在り方の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	--------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	廃止も含めたあり方を検討する中で、市民サービスを低下させない仕組みをどのように構築するのか。	先進事例等を参考にしながら課題を整理する。
	R 3	廃止に向けた具体的な作業内容、工程の検討、関係者への報告、市民周知をどのように進めるか。	動物火葬場廃止に向けた考え方を整理し、R 4年度に議会関係者への報告、市民周知等を図る。
	R 4	当該施設廃止に伴い市民サービスを低下させない仕組みの実行	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
R 3年度の取組により、動物火葬場の在り方について廃止の方向で検討を進めることとした。今後、工程の検討、関係者への報告や市民への周知方法などの課題に加え、市民サービスを低下させない仕組みの構築が必要である。			

特記事項	民間火葬場や道内他市、動物愛護団体からの意見を参考に、市民サービスを担保しつつ、動物火葬場の廃止に向けた具体的な工程等の検討作業を進めていくこととした。
------	--

**No.11 公共施設マネジメントの推進**

実践項目	<b>市立保育園の効率的な運営に向けた取組</b>								
担当部署	(健) こども育成課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○	○	○	○				
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	R6年度	
	みその・しみず新園舎建設など 工程どおり		みその・しみず統合、ひまわり民間移譲 工程どおり		いとい北新園舎設計 新保育所整備計画の見直し		いとい北新園舎建設	いとい北新園舎開園	
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	みその保育園新園舎建設			(新) R2年10月に工事完了			
		②	ひまわり保育園の移譲先園舎改修			(新) R3年3月に工事完了			
		③	ひまわり保育園園舎解体設計			(新) R2年11月に設計業務完了			
	R3	④	みその保育園新園舎開園			(新) R3年4月に新園舎を開園した。			
		⑤	ひまわり保育園移譲完了 ひまわり保育園園舎解体			(新) R3年4月に民間移譲を行い、R4年2月に解体工事を完了した。			
		⑥	いとい北保育園の改修の基本プランの検討			(新) R4年3月まで内部で基本プランについて検討したが、プラン策定までには至っていない。			
	R4	⑦	いとい北保育園の改修の基本プランの検討						
	R5	⑧	新保育所整備計画の見直し						
	R5	⑨	いとい北保育園の新園舎建設						
	R6	⑩	いとい北保育園の保護者説明会開催						
R6	⑪	いとい北保育園新園舎開園							
取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	おおむねスケジュールどおり進行しているが、次の改修プランの策定に遅れが生じている。
	連携度	3	2	-	-	-	R3	工事担当や学校関係部門や関係機関、地域住民との日程調整等がスムーズに行われた。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	2園統合及び民間移譲によって、コスト削減の効果が得られた。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	保育園2園統合と民間移譲の完了により、施設管理数の削減を図ることができた。
<b>総合評価</b>		<b>B</b>	<b>B</b>				R3	引き続き、保育施設の適正配置と効率的な運営に取り組む。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.11	29	市立保育園の効率的な運営に向けた取組	確認時期	令和3年度末
-------	----	--------------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	いとい北保育園改修にあたっての施設規模	保育需要や待機児童の状況を踏まえ、適正規模を見定めてプランを作成する。
	R3	いとい北保育園改修にあたっての施設規模	保育需要の増加と、待機児童の解消が進んでいない状況を踏まえ、適正規模の見定めについて慎重に判断しなければならない。
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	保育園統合・民間移譲を終えたため、今後はニーズや社会情勢の変化にも対応できるよう、施設の長寿命化に取り組んでいく。
------	---

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	公園の維持管理手法の在り方の検討						
担当部署	(都) 緑地公園課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○	○	○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、在り方の検討	⇒	方向性の明示				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	先進自治体へのアンケート調査の実施	(新)先進自治体にアンケート調査を実施した結果、公園の管理について8都市中5都市が全公園に、2都市は一部に指定管理制度を導入しており、1都市については指定管理制度が未導入だった。			
	R2	②	アンケート調査を基に公園維持管理手法の検討	(新)アンケート調査を基に公園維持管理手法について試案した。			
	R3	③	②と同じ	(新)現状の公園維持管理の手法と、試案した公園維持管理手法との比較検討を行ったが、現状と比較して維持管理費用や実現性等の課題があった。			
	R4	④	公園維持管理手法の方向性を明示する。				
	R5	⑤					
	R6	⑥					
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	他部署との連携は想定していない。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	現状の維持管理の手法と、試案した維持管理の手法の比較検討を行った。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	維持管理の手法と試案の比較検討を行った。
総合評価		B	B				R3	現状の維持管理の手法と、試案した維持管理の手法の比較検討を行った。

No.11	30	公園の維持管理手法の在り方の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	------------------	------	--------

取組上の等 課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	民間活力の活用も含めた具体的な手法の検討及び効果額の算出	試算に対して、具体的な維持管理費用の算出
	R3	試算を踏まえて、今後の維持管理手法の検討が必要	維持管理費用や実現性等の課題について、引き続き検討を行う。
	R4	R3と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
苫小牧市の現状に即した具体的な維持管理手法・費用の検討			

特記事項	費用や実現性等の課題について、本市の現状に即した具体的な維持管理手法を検討する。
------	--

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	市営住宅整備計画の推進と借上型市営住宅制度の導入								
担当部署	(都)住宅課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○	○	○	○				
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	整備計画の推進、借上型住宅制度の設計		整備計画の推進、借上型住宅事業者募集		⇒		整備計画の推進、借上型住宅制度の導入		
	工程どおり		整備計画の推進、借上型住宅制度の設計		⇒		整備計画の推進		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	苫小牧市営住宅整備計画に基づく、住宅の建設、改修、解体工事の実施			(新)苫小牧市営住宅整備計画に基づく、新築住宅の建設、改修、解体の設計を行った。 (新築完成1棟、新築着工1棟、大規模改修工事4棟、解体設計6棟) 苫小牧市営住宅整備計画を実施計画と位置付けている「苫小牧市営住宅等長寿命化計画」を策定した。			
		②	借上型住宅制度の検討			(新)民間住宅の借上げによる住宅供給制度を検討したが、対象地区の事業実施の計画がR3年度からR5年度に変更となったことから、引き続き検討を進める。			
	R3	③	①と同じ			(継)新築2棟(うち1棟はR4年度完成予定)、改修1棟、解体6棟を実施			
		④	②と同じ			(継)対象地区で借上げが必要となる住宅戸数等を精査する中で、制度の必要性を検討した。			
	R4	⑤	①と同じ						
	R4	⑥	②と同じ						
	R5	⑦	①と同じ						
	R5	⑧	借上型住宅制度の導入						
	R6	⑨	①と同じ						
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初計画のとおり事業を実施した。借上型住宅制度については引き続き検討する。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	建築部門との連携して事業を実施した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	借上型住宅制度の検討する中で、財政効果を見出す。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	整備計画に基づいた内容で実施した。
総合評価		B	B				R3	住宅整備については、当初計画のとおり事業を実施したが、借上型住宅制度については引き続き検討する。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.11	31	市営住宅整備計画の推進と借上型市営住宅制度の導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	--------------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2		
	R3	実施予定時期が変更となったことにより、借上予定戸数が年々減少しているため、制度の必要性については慎重な判断が必要となる。	借上型市営住宅制度については、対象地区住宅の入居状況を適宜把握し、制度実施に伴う経費等のシミュレーションを行う。
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	市営住宅整備計画の推進については、おおむね計画どおりの実施状況にあり、管理戸数は現状の7,069戸から6,913戸へと、R3年度内に156戸を削減した。
------	--

No.11 公共施設マネジメントの推進

実践項目	小中学校規模適正化の取組						
担当部署	(教) 総務企画課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○	○	○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	地域プランの推進、基本方針改訂等の検討	⇒	⇒	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	規模適正化地域プラン(H26年策定)の実施	(新)計画どおり事業を実施し、規模適正化を推進した(明德・錦岡小の統合、苫小牧東小学校の移転改築)。			
		②	苫小牧東小学校・若草小学校の校区見直しの検討	(新)東小・若草小に対して校区についてのアンケート調査を実施し、保護者の意向を確認した上で、末広町校区変更についての素案をR3年3月の教育委員会で示した。			
		③	明德小学校・錦岡小学校の統合を検証	(新)アンケート調査を実施した結果、コロナ感染症の影響もあり統廃合の十分な効果を実感できていない等、課題が浮き彫りになったため、引き続き学校への支援を行うとともに、規模適正化の検討の参考とした。			
	R3	④	苫小牧東小学校・若草小学校の校区見直し実施	(継)末広町地区の校区をR4年度から苫小牧東小学校に変更した。また、転校を希望しない児童に対しては、若草小学校に残ることができるよう措置した。			
		⑤	現状分析と課題の洗い出し	(新)学校規模適正化「現状と課題」をR3年12月に作成し、今後の方向性を示した。			
		⑥	検討スケジュール作成	(新)同上			
	R4	⑦	植苗小中学校の義務教育学校化(地域プラン)				
		⑧	次期プランの策定の検討				
		⑨	地域・保護者意見の収集(勇払)				
	R5	⑩	⑧と同じ				
	R5	⑪	⑨と同じ				
	R6	⑫	⑧と同じ				
R6	⑬	⑨と同じ					
取組終了の場合記入 →							令和 年 月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	学校やPTA役員、町内会と連携し進めた。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	関係機関との連携を密にし、効率的かつ計画的に取り組んだ。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	苫小牧小校区の見直しにあたり、在校生の希望を反映できる制度設計にした。
総合評価		A	A				R3	校区の見直しを行ったほか、今後の学校規模適正化の方向性を示すことができた。

No.11	32	小中学校規模適正化の取組	確認時期	令和3年度末
-------	----	--------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R2	新しい生活様式への適応、少人数学級の制度改正等、統廃合への課題整理が必要となる。	アンケート等で地域や保護者の意見を収集し、課題解決に向けた方向性を確認した。	
	R3	R2と同じ ・適正な学校規模の維持と規模に応じた学校のあり方の検討が必要	末広町地区の校区変更を決定した。 また学校規模適正化「現状と課題」を作成し方向性を検討した。	
	R4	R3と同じ		
	R5	R3と同じ		
	R6	R3と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	規模適正化の推進に当たっては、地域や保護者の意見を踏まえながら、児童生徒の安全で適正な学びの場について検討する必要がある。			

特記事項	R4年4月から末広町地区の校区を変更することとした。 学校規模適正化「現状と課題」を基に各地域の課題解決に向けて、学校や地域住民と協議を行う。
------	--

## No.12 行政事務の民間委託

実践項目		本庁舎における電話交換業務の民間委託						
担当部署		(総)総務課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
	○	○			○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	業務範囲の検討、仕様書等作成	事業者選定、民間委託準備	民間委託の開始				
	工程どおり	事業者選定、民間委託準備、契約の締結	工程見直し	民間委託の開始				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	先進自治体や道内他都市の視察及びアンケート調査を実施し、事例研究を行う。	(新)道外2自治体・道内20都市の実態調査を実施し、道外の自治体では、総合窓口・電話交換・総合案内の包括委託により、質の高い市民サービスの提供とスケールメリットを創出していた。道内の民間委託の状況も把握でき、その効果やコスト検証に当たり有効な参考事例となった。				
		②	関係部署との協議を経て、委託内容及び包括範囲の方向性を決定する。	(新)総合窓口フロア民間委託PT(5回開催)で協議を行い、方向性を決定した。				
		③	財政効果の算出を行う。	(新)2社から見積もりを徴収し、コストシミュレーションを実施した。				
	R3	④	プロポーザルを実施し、事業者選定を行う。	(新)プロポーザルを実施した。より質の高い市民サービス及びコストメリットを創出するため総合窓口との包括委託とした。				
		⑤	委託に向けたマニュアルや引継資料を作成する。	(新)スムーズな引継ぎ及び市民サービスの低下を招かないよう、これまで蓄積された知識やノウハウを取り入れた精度の高いマニュアル及びFAQを作成し、委託事業者に引き渡した。				
		⑥	契約の締結	(新)契約を締結した。				
	R4	⑦	委託事業者への引継ぎの実施					
		⑧	偽装請負への対策					
		⑨	委託開始					
	R5	⑩						
R6	⑪							
		取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	3	-	-	-	R3	当初の工程より前倒しで行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	委託への移行がスムーズに行えるよう、PT会議での協議のほか、システム関係部局等とも綿密に協議を行った。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	民間委託により行政運営の効率化を図ることができる。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	総合窓口との包括委託とすることにより、単独委託に比べて高い市民サービスの提供が期待できる。
総合評価	B	A				R3	包括的な民間委託により高い水準を維持したサービス提供とコスト削減を行うことができる。	

No.12	33	本庁舎における電話交換業務の民間委託	確認時期	令和3年度末
-------	----	--------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	非常時やレアケースへの対応等において、市民サービスを後退させないような仕組みが必要	想定マニュアルの作成や丁寧な引継を実施	
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民サービスを後退させず、困難ケースなどにも即座に対応できるよう、精度の高い詳細なマニュアルが必要。</li> <li>偽装請負とならないよう、職員の知識習得と周知が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通常時の対応に加え、臨時・レア・問題ケース等の対応例も交え、実効性のあるマニュアルとした</li> <li>委託事業者主催による偽装請負対策研修に関係職員が参加した。研修に参加できなかった職員へは参加した職員が講師になり勉強会を実施した。</li> </ul>	
	R 4	委託開始後は更なるサービス向上を目指してコールセンターの導入について検討する。		
	R 5	R 4 と同じ		
	R 6	R 4 と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	コールセンター開設に向けた要望がある中、1次応答（簡易な問い合わせに対してオペレーターが返答すること）の範囲を広げていくこと、もしくは簡易コールセンターを電話交換室内に設置することで市民サービスの進化を図ることができる。			

特記事項	民間委託により市民サービスの進化とコスト削減につながるが、総合窓口フロアとの包括委託による相互連携により、両面においてさらに高い効果を創出できる。 また電話交換手による1次応答率の向上やコールセンターの設置などに関して、委託事業者のFAQ蓄積や他市での実績に基づくノウハウを活用することで、その実現可能性が高くなる。
------	---

No.12 行政事務の民間委託

実践項目	本庁舎における総合案内業務の民間委託						
担当部署	(総)総務課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○			○	○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	業務範囲の検討、仕様書等作成	事業者選定、民間委託準備	民間委託の開始			
	工程どおり	事業者選定、民間委託準備、契約の締結	工程見直し	民間委託の開始			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	先進自治体や道内他都市の視察及びアンケート調査を実施し、事例研究を行う。	(新)道外2自治体・道内20都市の実態調査を実施し、道外の自治体では、総合窓口・電話交換・総合案内の包括委託により、質の高い市民サービスの提供とスケールメリットを創出していた。道内の民間委託の状況も把握でき、その効果やコスト検証に当たり有効な参考事例となった。			
		②	関係部署との協議を経て、委託内容及び包括範囲の方向性を決定する。	(新)総合窓口フロア民間委託PT(5回開催)で協議を行い方向性を決定した。			
		③	財政効果の算出を行う。	(新)2社から見積もりを徴収し、コストシミュレーションを実施した。			
	R3	④	プロポーザルを実施し、事業者選定を行う。	(新)プロポーザルを実施した。より質の高い市民サービス及びコストメリットを創出するため総合窓口との包括委託とした。			
		⑤	委託に向けたマニュアルや引継資料を作成する。	(新)スムーズな引継ぎ及び市民サービスの低下を招かないよう、これまで蓄積された知識やノウハウを取り入れた精度の高いマニュアル及びFAQを作成し、委託事業者に引き渡した。			
		⑥	契約の締結	(新)契約を締結した。			
	R4	⑦	委託事業者への引継ぎの実施				
		⑧	偽装請負への対策				
		⑨	委託開始				
	R5	⑩					
R6	⑪						
	取組終了の場合記入 →						令和 年 月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	3	-	-	-	R3	当初の工程より前倒しで行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	委託への移行がスムーズに行えるよう、PT会議での協議の他、システム関係部局等とも綿密に協議を行った。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	民間委託により行政運営の効率化を図ることができる。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	総合窓口との包括委託とすることにより、単独委託に比べて高い市民サービスの提供が期待できる。
総合評価		B	A				R3	民間委託により高い水準を維持したサービス提供を行うことができる。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.12	34	本庁舎における総合案内業務の民間委託	確認時期	令和3年度末
-------	----	--------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	非常時やレアケースへの対応等において、市民サービスを後退させないような仕組みが必要	想定マニュアルの作成や丁寧な引継を実施	
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民サービスを後退させず、困難ケースなどにも即座に対応できるよう、精度の高い詳細なマニュアルが必要。</li> <li>偽装請負とならないよう、職員の知識習得と周知が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通常時の対応に加え、臨時・レア・問題ケース等の対応例も交え、実効性のあるマニュアルとした</li> <li>委託事業者主催による偽装請負対策研修に関係職員が参加した。研修に参加できなかった職員へは参加した職員が講師になり勉強会を実施した。</li> </ul>	
	R 4	R 3と同じ		
	R 5	R 3と同じ		
	R 6	R 3と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	総合窓口のフロアマネージャーとの連携において、市民目線でのサービス展開が必要である。			

特記事項	民間委託により市民サービスの進化とコスト削減につながるが、総合窓口フロアとの包括委託による相互連携により、両面においてさらに高い効果を創出できる。また、総合案内とフロアマネージャーの融合が図られるため、市民の利便性並びにサービス向上につながる体制となる。
------	---

No.12 行政事務の民間委託

実践項目	窓口サービス課と保険年金課の窓口業務委託による総合運用								
担当部署	(民) 窓口サービス課、(民) 保険年金課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○			○	○			
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	先進自治体の調査、効果検証		効果検証、仕様書等作成		事業者選定、民間委託の開始・更新				
	工程どおり		工程見直し		民間委託の開始・更新				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	先進自治体の視察			(新) 神奈川県海老名市、平塚市、大阪府東大阪市、八尾市、東京都葛飾区、練馬区の計6自治体への視察を実施			
		②	委託範囲の検討			(新) 業務の洗い出しを行い、総合案内業務等を含めて包括した委託範囲の方向性を決定することができた。			
	R3	③	仕様書等作成			(新) 仕様書の作成を完了した。			
		④	事業者選定・契約			(新) プロポーザルを実施し、受託事業者を決定したほか、契約を締結した。			
		⑤	受託事業者への引継開始			(新) 業務の引継ぎを開始した。			
	R4	⑥	民間委託の開始・更新						
	R5	⑦							
R6	⑧								
取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了		

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	おおむね工程どおりに進捗している。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	関係部署と連携し、一体的に委託実施に向けた準備作業を行っている。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	通常業務と並行して、限られた時間の中で効率的に取組を進めている。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	委託後の業務フローについて、業務手順の見直しや簡略化を含め、検討を進めている。
総合評価		A	A				R3	R4年10月の委託開始に向け、おおむね計画に沿って準備作業を進めている。

No.12	35	窓口サービス課と保険年金課の窓口業務委託による総合運用	確認時期	令和3年度末
-------	----	-----------------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	新型コロナウイルス感染症の流行により、打ち合わせや他自治体への視察等、行動が制限された。	感染防止対策を徹底した上で、参加する人数を最小限に絞る、オンラインミーティングで行う等の対応をとった。
	R 3	・現行業務と並行して事業者選定等準備作業を行うため繁忙が予想される。 ・委託費用の負担が複数の会計にわたるため、負担割合や支払方法を検討する必要がある。	・現行業務の繁忙と重なり、職員の業務負担が大きくなる時期もあったが、業務の効率化や事務分掌の調整等により、大きな問題はなく経過している。 ・委託費用の支払方法については、各特別会計から一般会計に対し負担金を支払う形とすることに決定した。
	R 4	現行業務と並行して受託業者への業務引継を行うため、繁忙が予想される。円滑に進める体制を構築する必要がある。	
	R 5	委託実施による市職員の業務スキル低下を防ぐための対策が必要。	
	R 6	R 5と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
	窓口業務の委託後も最終的な審査・決定行為は市側に残るため、市職員のノウハウが失われることはないが、窓口業務を行う機会を確保する等、スキル低下を防ぐための対策を検討する必要がある。		

特記事項	委託実施に当たっては、関係部署の職員で構成したプロジェクトチームを設置し、組織横断的に検討を進めている。 また、委託開始までの受託事業者への業務の引継ぎについては、労働者派遣契約の手法で実施することにより、関係法令を遵守しつつ、短期間で業務習熟度を高めることが期待できる。
------	---

No.12 行政事務の民間委託

実践項目	畜犬登録・狂犬病予防注射済票の交付事務の民間委託						
担当部署	(環)環境生活課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○			○	○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、業務範囲の検討 工程どおり	仕様書等作成 工程どおり	事業者選定、民間委託の開始				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	畜犬登録等に伴う鑑札交付事務や狂犬病予防注射の交付事務等、民間委託を進める。	(新)民間委託に向けた課題を整理し、関係部局と協議を重ねた。			
	R2	②	畜犬登録等に係るシステム構築に向けた検討を関係部局と協議しながら進める。	(新)システム構築に向けた協議を実施し、実現に向けての条件整理を開始した。引き続き、今後も条件の整理を行う。			
	R3	③	畜犬登録システム構築事業の予算化、仕様書の作成等	(新)畜犬登録等に関して協議を進めた結果、一定の条件を満たすことで総合窓口で対応が可能である旨の回答を得た。 ・引き続き委託に向けた仕様書、システム構築業務の予算化に向けた作業を進め、予算を確保した。			
	R4	④	民間委託決定・開始				
	R5	⑤					
	R6	⑥					
取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	問題点を整理した。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	関係部局と連携し、課題整理を図った。
	効率性	1	3	-	-	-	R3	予算を確保したことにより、コスト削減への道筋が立った。
	創造性	1	2	-	-	-	R3	予算を確保したことにより、システム構築に対する創造性が見られた。
総合評価		C	B				R3	一定の課題を整理し、関係部局と連携し。引き続き、取組を推進する。

No.12	36	畜犬登録・狂犬病予防注射済票の交付事務の民間委託	確認時期	令和3年度末
-------	----	--------------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	畜犬登録に伴う鑑札交付及び狂犬病予防注射済票の交付事務は動物病院か環境生活課でしか行えず、当該業務を窓口サービス課に一本化することで効率化が図られる。	窓口サービス課に当該業務を集約し、ワンストップ化によるサービスの向上のほか、民間活力による業務効率化と行政費用の抑制を図る。
	R 3	市民サービス確保の観点から、市内動物病院における登録等の継続、年度末等の総合窓口繁忙期に、畜犬登録のみを目的に来庁した市民や、一度の複数に登録を行う事業者を長時間待たせることがないよう対応の検討が必要	総合窓口の繁忙期等に、畜犬登録のみを目的に来庁する市民の待ち時間短縮を図る仕組みを構築する。
	R 4	R 2と同じ	
	R 5	R 2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
総合窓口の繁忙期には、畜犬登録のみを目的に来庁した市民や複数の犬の登録をまとめて行う事業者の待ち時間が、従前よりも大幅に増加する可能性があり、市民サービスを低下させないためにも、総合窓口への業務委託を進めつつ、これまでどおり環境生活課の窓口における対応や、市内の各動物病院における対応も可能とする等の仕組みが必要である。			

特記事項	畜犬システム導入のための予算化が図られたことから、民間委託等の実現に向けて関係部署と協議を進めていく。
------	---

No.12 行政事務の民間委託

実践項目	介護保険業務の民間委託の検討						
担当部署	(福)介護福祉課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○			○	○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、業務範囲等の検討	業務範囲等の検討、方向性の明示	検討結果による	⇒	⇒		
	先進自治体の調査、業務範囲等の検討、一部業務の民間委託	事業者との協議、業務範囲等の検討、一部業務の民間委託					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	窓口業務を含む介護保険業務の民間委託に向け、先進自治体の調査を行うとともに、受託実績のある事業者から情報収集を行う。	(新)おおむね工程どおり実施した。新型コロナウイルス感染症の影響により先進自治体の視察が実施できなかったが、可能な範囲での情報収集に努めた。			
		②	業務委託が可能な業務を抽出の上、効果的な委託方法について検討し、委託化する業務範囲を定める。	(新)おおむね工程どおり実施した。検討の結果、直ちに委託可能な業務については、R2年度に委託化した。			
		③	業務委託が可能な介護保険業務について、順次委託化を実施する。	(新)R2年度においては、介護給付費通知の封入封緘業務及び介護給付費適正化事業に係る縦覧点検確認処理・医療突合確認処理を先行して委託化し、職員の業務効率化を図った。			
	R3	④	先進自治体の視察や事業者との協議を進め、委託化する業務範囲等を検討し、決定する。	(新)事業者との協議及び業務分析を進め、委託化する業務範囲等を決定した。 (新)委託化の参考として先進自治体の視察を実施した。			
		⑤	直ちに委託化可能な業務については、順次委託化を実施する。	(新)高額介護サービス決定通知の封入封緘業務を民間委託した。 (新)ケアプラン点検業務を民間委託した。			
		⑥	介護保険の窓口業務等の委託化に向け、プロポーザル実施の準備を進める。	(新)委託化に関する方針及び工程を決定した。 ・プロポーザルの実施に向け仕様書等の作成に着手した。			
	R4	⑦	検討結果による				
	R5	⑧	⑦と同じ				
	R6	⑨	⑦と同じ				
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	3	3	-	-	-	R3 介護保険に係る一部業務について、すぐに委託可能なものについて、前倒しで委託化を実施したため。
	連携度	2	3	-	-	-	R3 窓口業務等の委託化に向け、関係部署との情報共有及び協議を進めた。
	効率性	3	3	-	-	-	R3 業務委託の実施により、職員の業務の効率化が図られたため。
	創造性	2	2	-	-	-	R3 封入封緘業務等の業務委託を拡大するとともに、ケアプラン点検業務の委託化を行った。
総合評価		A	A				R3 業務委託により一定の効果が得られた。R5年度からの窓口業務等の委託に向けた準備を進めた。

No.12	37	介護保険業務の民間委託の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	----------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	窓口業務を含む介護保険業務の民間委託に当たっては、その効果を最大化するため、委託する業務範囲と業務の切分けについて十分検討する必要がある。また、これに並行して事業者との協議を進める必要がある。	介護保険業務の手順等を分析・可視化した上で、他の自治体で受託実績のある事業者と協議しながら、業務範囲及び業務の切分けの検討を進める。
	R3	R2と同じ	R2と同じ
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	業務の特性に応じて、すぐに委託化できる業務については順次民間委託を進め、効果的かつ効率的な業務体制の構築を進めることができた。また、先進自治体の視察等により介護保険の窓口業務等を委託化する上での特性や留意事項が明らかとなったため、これを参考とし、R5年度からの窓口業務等の民間委託に向けて取組を進める。
------	---

No.12 行政事務の民間委託

実践項目	児童手当及び医療助成等業務の民間委託の検討						
担当部署	(健) こども支援課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○			○	○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、業務範囲等の検討	業務範囲等の検討、方向性の明示	検討結果による	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	児童手当現況届及び決定通知発送業務の民間委託に向け、関係機関と協議した。R3年度から業務委託開始予定。	(新) 現況届約12,000件、決定通知約12,000件の印刷及び封入封緘業務で約700時間(12,000件×120秒、12,000件×90秒)の作業時間削減が見込まれる。			
		②	民間委託とあわせてRPA導入可能業務を洗い出し、児童手当における年金情報照会結果印刷業務への導入に向け、準備を進めた。	(新) 年金情報照会はR3年度から本格実施するため経年比較はできないが、約400時間(照会件数12,000件×120秒)程度の作業時間削減が見込まれる。			
		③	R3年1月からこども支援課窓口に総合行政システム端末を2台導入し、業務効率化を図った。	(新) 窓口1件当たり3～5分程度の時間削減効果(3か月で約40時間)が現れた。職員の作業時間は市民の待ち時間に直結するため、市民サービス向上にも寄与したものと考えている。			
	R3	④	児童手当現況届及び決定通知発送のため、印刷及び封入封緘業務の民間委託を実施する。	(継) 現況届11,641件、決定通知11,076件の印刷及び封入封緘業務で約665時間(11,641件×120秒、11,076件×90秒)の作業時間削減につながった。			
		⑤	RPA等を活用して、効率的に児童手当における年金情報照会を実施する。	(継) 年金情報照会については、RPAではなく総合行政システム内の機能で代用し、約370時間(11,076件×120秒)の作業時間削減につながった。 ・RPAについては効率化の手法として、制度改正等の動向も注視しつつ都度検証する。			
		⑥	その他の業務を含め将来にわたって効率的かつ安定的に運営できるよう、民間委託についての方向性を明示する。	(新) 児童手当現況届について大幅な制度改正が行われることから、委託実績のある事業者と協議しながら、委託可能業務の精査を進めている。			
	R4	⑦	検討結果による				
	R5	⑧					
	R6	⑨					
取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	封入封緘業務委託等について、ICT推進室と連携を図った。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	封入封緘業務委託を実施し、業務の効率化につながった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	窓口端末の導入継続により、窓口対応時間の削減効果が現れた。
総合評価		B	B				R3	制度改正等を踏まえた業務体制の見直しが求められている。R4年度も引き続き検討していく。

No.12	38	児童手当及び医療助成等業務の民間委託の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	-----------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	児童手当及び乳幼児等医療の入力時間は5分/件、件数は両業務とも10件/日で所要時間は約100分となり、単独での業務委託効果は薄い。入力時にマイナンバー情報連携が必要な場合があり、職員が担う業務が残る。	児童手当及び乳幼児等医療の受付の一部を総合窓口で担っていることを鑑み、総合窓口業務委託更新時に入力業務を含めて委託することが望ましいと考える。
	R3	制度改正に伴い、R4年6月以降児童手当の現況届の提出が一部を除き不要となり、これまで想定していた入力作業等の業務委託の総量の減少が見込まれ、委託効果が更に小さくなる懸念がある。	総合窓口の業務委託に当課の入力業務を追加する等により、委託の効果を最大化すべく、業務の効率化につながる方法を引き続き検討する。
	R4	R3と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
異動や再発行等の単純な手続だけでなく、個別の事情に応じて相談支援へつなげるなど、福祉的な窓口の役割も担っていることから、業務の効率化を進めつつも支援体制をいかに確保していくかがポイントである。			

特記事項	児童手当については、その提出日によっては決定通知の発送に日数を要することがあったが、業務の効率化により、給付金などの突発的な業務にも対応する時間ができた。今後は、制度改正等を踏まえた業務体制の見直しを含め、業務の効率化につながる方法を引き続き検討していく。
------	--

No.13 公共施設等への民間活力の活用

実践項目	庁舎管理業務の民間委託								
担当部署	(総)総務課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○		○	○				
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	先進自治体の調査、業務範囲の検討		業務範囲の検討、仕様書等作成		事業者選定、民間委託準備		民間委託の開始		
		工程どおり		工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	道内他都市の視察及びアンケート調査を実施し、事例研究を行う。			(新)道内20都市の実態調査を実施し、宿日直は8市、夜間警備は13市、郵便業務は1市が民間委託を導入していた。夜間警備は、民間委託に移行する自治体が多いが、宿日直や郵便業務は、職員不在時の対応等に課題があり、直営の自治体が多かった。			
		②	コスト以外の委託効果を検証する。			(新)委託範囲のパターン別に効果検証を行った。警備、修繕は業務効率化等民間委託による効果を期待できるが、宿日直や郵便業務は、業務内容や業務量から委託になじまない部分もあり、慎重な判断が必要になる。			
	R3	③	コストシミュレーションを実施			(新)想定した委託範囲によるコストシミュレーションを実施し、委託範囲を一部とした場合でも、コスト削減の効果が認められることがわかった。			
		④	委託する範囲及び業務内容を決定			(新)宿日直、警備、郵便、修繕業務ごとに関係部署と委託の可否を協議した。市民サービスの低下を招かないよう、直営を基本としながら庁舎の部分修繕など委託可能な業務を一部委託し、業務の効率化を図る体制とした。			
		⑤	仕様書の作成等、委託に向けた準備を実施			(新)委託する業務内容及び作業量を明記した仕様書を作成した。 ・今後は、R5年4月からの委託に向けてより詳細なマニュアルを作成する予定			
	R4	⑥	事業者選定						
		⑦	引継マニュアル等の作成						
		⑧	事業者への引継						
	R5	⑨	民間委託の開始						
R6	⑩								
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	3	-	-	-	R3	関係部署との協議を経て、総合的に委託範囲を判断した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	庁舎小破修繕業務を委託し、中央監視の委託業務に融合させることにより、一体的な庁舎管理体制とする。
	創造性	1	2	-	-	-	R3	柔軟な対応が必要な宿日直は直営で残すなど、業務ごとに検証し、委託範囲を決定した。
総合評価		C	B				R3	市民サービス及びコスト面からより効果が見込める委託範囲及び運営体制とした。

No.13	39	庁舎管理業務の民間委託	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託を想定している庁舎管理員業務については、警備、宿日直、修繕、郵便等の複数業務が含まれているため、業務別に委託の可否を検証する必要がある。</li> <li>・庁舎管理業務に含まれる宿日直については市職員不在時のため、「市の適切な管理」下とするための体制を整備する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務ごとの必要コストや行政運営上の効果を算出し、委託範囲を決定する。</li> <li>・想定マニュアルの作成及び緊急時の連絡体制の整備、金銭取扱いの手法を検討する。</li> </ul>
	R3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務内容が多岐に渡り、業務によっては市民サービスへの影響が懸念される。</li> <li>・郵便業務は毎日データへの入力者が変わるため、誤り易く、修正の際も修正点が見つげにくい等、作業効率が悪い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティ及び市民サービス向上の観点からも宿日直の業務を手厚くする必要があることから、その部分は直営として重点を置いた配置を検討する。</li> <li>・1人を日勤で配置し、郵便業務のデータ入力、集計作業は同一人物が担うようにする。</li> </ul>
	R4	R3と同じ	
【上記のうち、特記すべき事項】			
<p>庁舎管理員業務の宿日直で対応している業務のうち、火葬許可証の発行及びそれに付随する業務は委託ができないほか、霊葬場使用料の収受や閉庁時への電話対応など、市民サービスの観点から委託になじまない業務がある。</p>			

特記事項	<p>直営部分を残しつつ一部を民間委託することにより、これまで培ってきたノウハウを生かすことができることから、市民サービスの低下を招かず、かつ、コスト削減にも寄与することができる。</p>
------	--

## No.13 公共施設等への民間活力の活用

実践項目	放課後児童クラブ業務の民間委託						
担当部署	(健) 青少年課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○		○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、業務範囲の検討	業務範囲等の検討、方向性の明示	検討結果による	⇒	⇒		
	工程どおり	工程どおり	事業者選定 民間委託準備	民間委託開始			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	先進自治体である旭川市に調査を行う。	(新)旭川市に調査を行い、委託へ向けてのスケジュール、委託範囲及び関係部署等との連携等を確認することができ、今後検討を進めるにあたって大変参考になった。			
		②	業務委託の範囲を検討する。	(新)旭川市を参考に、放課後児童クラブの業務を洗い出し、委託できる業務と市が継続して行う業務の選別を行った。			
	R3	③	更に業務委託範囲の検討を重ねる。	(継)業務委託を範囲を決定し、業務委託仕様書(案)を作成した。			
		④	学校、支援員、利用者に対し、説明と意見聴取を行う。	(継)関係者からおおむね理解を得られた。 ・10月小学校長会で概要説明及び意見聴取の実施 ・10～11月支援員に概要説明、アンケートの実施 ・11月支援員との個別面談の実施 ・12月利用者アンケートの実施			
		⑤	委託の方向性を明示する。	(継)民間委託導入可能と判断した。			
	R4	⑥	利用者説明会を実施				
		⑦	プロポーザルによる事業者選定				
		⑧	民間委託準備				
	R5	⑨	R5年4月1日民間委託開始				
R6	⑩						
	取組終了の場合記入 →			令和	年	月取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	3	-	-	-	R3	小学校長会等の関係部署と十分に連携が図れた。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	年間約600万円の経費削減効果を見込むことができた。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	先進都市の取組を参考に、本市の実情と照らし合わせ、より効果的な取り組みとなるよう検討した。
総合評価		B	B				R3	当初の予定どおり取組むことができた。

No.13	40	放課後児童クラブ業務の民間委託	確認時期	令和3年度末
-------	----	-----------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	今後の想定される課題 ・学校、支援員、利用者の理解を得る。	丁寧な説明と聞き取りを行う。
	R3	R2と同じ	・10月～11月にかけ、学校と支援員に概要説明及び意見聴取を行った結果、おおむね理解を得られた。 ・12月に利用者アンケートを実施し、様々な意見があったため、R4年度に説明会を開催し、丁寧な説明を行う。
	R4	・利用者の理解を得る。 ・プロポーザルの条件設定を整理する。 ・事業者への引継ぎを円滑に行う。	
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	当初は想定される財政効果を人件費のみの削減として年間1,800万円程度と見込んでいたが、仕様書（案）作成時に詳細な算出を行い、民間事業者からの参考見積と比較した結果、初年度は600万円程度、2年目以降は930万円程度の財政効果が見込まれる。
------	--

## No.13 公共施設等への民間活力の活用

実践項目		公設地方卸売市場への民間活力の活用					
担当部署		(産) 農業水産振興課					
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○	○		○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	指定管理者の選定、民間移譲の検討	指定管理者制度の導入、民間移譲の準備	花卉部の民間移譲				
	工程どおり	工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	指定管理業務(水産物部・青果部)の方針決定	(新)市場関係者との意見交換、パブリックコメント等を実施し、R3年10月、市場関係者が各々の部門を管理する方針を決定した。			
		②	指定管理者制度導入に係る条例改正	(新)R2年12月定例市議会で議決を得た。			
		③	指定管理者制度非公募理由の公表	(新)R3年1月に非公募理由の公表を行った。			
	R3	④	指定管理者の指定及び債務負担行為議案提出	(新)6月定例市議会で議決を得た。			
		⑤	指定管理者による管理運営の開始	(新)水産物部、青果部に指定管理者による管理運営を開始した。			
		⑥	花卉部民間移譲の具体的方針決定	(新)先進市場視察・関係者との意見交換を行い、市議会文教経済委員会での具体的方針の説明を行った。			
	R4	⑦	花卉部民間移譲先の選定				
		⑧	花卉部の民間移譲				
	R5	⑨					
R6	⑩						
				取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了			

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	市場関係者との意見交換や行政監理室、財政課等各部署と連携しながら、指定管理者制度を導入した。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	卸売業者が指定管理者となったので、取引業者から生の声を直接聞いて、迅速な補修や改善などの効率化が図られた。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	新型コロナウイルスの影響で全国的にイベントが中止となったが、その中で、人数制限をしながら水産部の市場感謝祭が実施され市民から好評を得た。
総合評価		A	A				R3	水産物部、青果部に指定管理者制度導入することができた。花き部の民間移譲の具体的方針を示すことができた。

No.13	41	公設地方卸売市場への民間活力の活用	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	R3年3月31日までに、指定管理者候補者より申請書の提出が必要となる。	既に指名要項と仕様書を示しているため、具体的な作成の仕方について候補者から問い合わせがあった場合は担当部署と協議しながら回答する。
	R3	指定管理者制度への移行・引継 花卉部の民間移譲への具体的な方針の決定	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者制度については、年度末まで職員が現地に常駐し、円滑な引継ぎを行うことができた。</li> <li>花き部の民間移譲については、先進市場視察や関係者の意見交換を参考に、具体的な方針を決定した。</li> </ul>
	R4	花卉部の民間移譲の実施	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
R5年1月に花卉部の民間移譲を実施する予定である。			

特記事項	R3年10月に水産物部と青果部の指定管理者制度導入し、今後、専門的な知識やノウハウを活用した積極的で効率的な管理運営を期待している。 また、花き部については、北海道の地方卸売市場の認定を受けること、建物は譲渡するが土地は貸付とすること、R5年1月の移譲を目指すことなど、具体的な方針を示すことができた。
------	--

## No.13 公共施設等への民間活力の活用

実践項目	市営住宅管理業務への民間活力の活用								
担当部署	(都)住宅課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○	○		○	○				
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	民間委託等の準備	工程どおり	民間委託等の実施	工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	民間委託等の準備			(新)業務委託により民間活力の導入を図ることとし、R3年10月実施に向けた準備を進めた。			
		②	委託方針の決定			同上			
		③	関係部署等との協議			(新)R2年12月に市議会で委託に向けた方針を示した。			
	R3	④	プロポーザルによる事業者選定			(新)受託候補者の決定し、契約を締結した。			
		⑤	民間委託開始(R3年10月)			(新)委託開始に向けた業務引継を行い、10月に民間委託を開始した。			
		⑥	(取組終了)						
	R4	⑦							
	R5	⑧							
	R6	⑨							
	取組終了の場合記入 →				令和3年10月取組終了				

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程とおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	関係部署等との協議については、総務部局と連携して取組むことができた。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	プロポーザル実施により年間約750万円の削減効果を見込むことができた。
	創造性	2	3	-	-	-	R3	プロポーザル実施により事業者の提案事業を採用することができた。
総合評価		B	A				R3	当初の工程のとおり、民間委託を開始し、年間約750万円の経費削減効果と事業者の自主事業による入居者サービスの向上が期待できる内容となった。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

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

取組上の課題等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	特になし	
	R3	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		

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

No.14 上下水道事業への民間活力の活用

実践項目	営業課業務の民間委託						
担当部署	(水) 水道窓口課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○			○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	委託範囲の検討、民間委託計画の策定	計画に基づく取組の実施	⇒	⇒	⇒		
	工程どおり	課名及びフロアレイアウトの変更	工程見直し	計画に基づく取組の実施			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	参考見積用の仕様書を作成し、参考見積を徴取	(新) 参考見積用の仕様書を作成し、委託拡大に係る参考見積を徴取した。			
		②	R元年度決算をベースとした委託想定額を積算し、効果額を算出	(新) R元年度決算をベースとした委託想定額を積算の上、参考見積額と比較し、効果額を算出した。			
		③	民間委託拡大計画(案)を作成	(新) 民間委託拡大計画(案)を作成した。			
	R3	④	関係部署等への説明・協議	(新) 水道管理課給水係との統合等に向けた、部の組織改編に係る協議を継続的に実施した。			
		⑤	上下水道部フロアのレイアウト変更	(新) 組織改編及び委託拡大を見込み、上下水道部フロアのレイアウトを変更した。			
		⑥	営業課の名称を「水道窓口課」に変更	(新) 組織改編及び委託拡大を見込み、業務内容がより包括的にイメージできる課名に変更した。			
	R4	⑦	④と同じ				
		⑧	計画に基づく取組の実施				
	R5	⑨	⑧と同じ				
R6	⑩	⑧と同じ					
取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	1	-	-	-	R3	関係部署と組織改編に係る協議を継続的に実施している。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	組織統合を見込んだレイアウト変更により、部署間の連携が図りやすくなった。
	効率性	3	3	-	-	-	R3	フロアレイアウトの変更で市民の利便性が向上し、視認性も良くなった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	課名変更により、業務内容をイメージしやすくなった。
総合評価		B	B				R3	課名変更で業務がより包括的に感じられるとともに、レイアウト変更により利便性、視認性及び連携度が向上した。

No.14	43	営業課業務の民間委託	確認時期	令和3年度末
-------	----	------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	多岐に渡る業務から、委託可能な業務を選別する必要がある。また、委託後の直営業務に要する人工を精査する必要がある。	各係レベルの事務分掌をベースに委託可否及び各業務に必要な人工を積算した。	
	R 3	水道管理課給水係との統合等に向けた組織改編について、関係部署等と協議を重ねているが、具体的な委託拡大の協議には至っていない。	組織改編に先行し、上下水道部フロアのレイアウト変更とともに、課名を包括的な業務内容がイメージできるものに変更した。	
	R 4	関係部署等との協議の過程で、委託拡大に対する懸念等が示される可能性がある。		
	R 5	関係部署等との協議を踏まえた取組が求められる。		
	R 6	R 5 と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	民間委託への円滑な移行を行うためには、関係部署等の理解を得るための具体的な協議が必要となる。			

特記事項	組織改編を見込んだフロアレイアウトの変更により、市民の利便性や視認性が向上したとともに、水道管理課給水係との連携が図りやすくなった。また、課名を「水道窓口課」に変更したことで、業務内容をイメージしやすく、より包括的に感じられるものとした。委託の拡大に当たっては、民間委託拡大計画(案)の見直しも含めて、関係部署等と継続して協議を行っていく。
------	--

## No.14 上下水道事業への民間活力の活用

実践項目	浄水場管理運転業務の民間委託の検討						
担当部署	(水) 高丘浄水場、(水) 錦多峰浄水場						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○			○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	民間委託の検討 工程どおり	⇒ 工程どおり	方向性の明示				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	民間事業者とヒアリング及び概算見積の徴収を行い、委託に係る課題を検討	(新)・市の設計金額より、民間見積価格の方が金額が高くなった。 ・市の直営より、委託に係る民間見積価格の方が金額が高くなった。			
	R3	②	市民意向調査(アンケート)を実施し、市民に望まれる運営等について整理	(新)委託について市民が抱く不安等を想定し、アンケート調査を行った結果、市の管理を望む回答が約67%となった。			
	R3	③	市の設計金額と民間見積価格の比較等、委託に係る課題検討。	(継)市の設計金額と民間見積価格では一部差異が見られるが、算出根拠は同じであり、現状ではコスト面での効果は見い出せなかった。			
	R4	④	これまでの検討結果を踏まえ、一定の方向性を明示する。				
	R5	⑤					
	R6	⑥					
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	アンケート調査により、民間委託に対する市民の思いが一定程度把握できた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	両浄水場協力して検討を行った。
	効率性	1	1	-	-	-	R3	委託により、コスト削減が図られる確実性は無い。
	創造性	1	1	-	-	-	R3	市民にとって望ましい効果が、現段階で具体的には見られない。
総合評価		C	C				R3	コスト面での効果は見られず、アンケート結果では市の管理を望む回答が約67%となっている。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.14	46	浄水場管理運転業務の民間委託の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	委託によるコスト削減が見られず、技術移転方法も課題となっている。 また、新型コロナウイルス感染症等によるクラスターの発生等、浄水場勤務の全員が出勤停止となった事態を想定し、委託後においても非常時等に直営職員で対応できる体制を構築しなければならない。	来年度実施予定の市民意向調査等を通し、市民にとって望ましい浄水場運営の方向性を検討する。
	R3	市民意向調査に係るアンケート項目の検討	委託について市民が抱く不安等を想定し、アンケートを実施した。
	R4	公務員の定年延長制度や新型コロナウイルス感染症の影響を注視する等、慎重な検討が必要	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
市民アンケートの結果では、今後も市の管理を望む回答が約67%となっており、民間委託に対する市民の思いを一定程度把握することができた。			

特記事項	市民アンケートの結果では、今後も市の管理を望む回答が約67%となっており、コスト面だけではなく、安全・安心な水道水の安定的な提供を望んでいることが確認された。
------	---

No.15 RPAの導入

実践項目	人事業務への導入								
担当部署	(総) 行政監理室								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○					○	○		
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	導入範囲の検討	工程どおり	効果検証、運用見直し	工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	人事評価結果、自己申告書、会計年度任用職員の任用書の集約業務についてRPAを導入			(新)左記の3業務に加え、ロアンナログインID追加業務及び通勤距離算定業務の計5業務にRPAを導入し、約260時間の業務時間の削減につながった。			
		②	全庁的なRPA導入に向けマニュアルを策定			(新)予定どおり策定した。			
	R3	③	RPA導入による効果検証			(継)前年度からRPA化した業務のほかに新たに住民基本台帳人口のチェック業務を追加し、計6業務にRPAを導入し、約390時間の業務時間の削減につながった。			
		④	全庁的なRPA導入			(新)政策推進課でチェック用ロボットを作成し、運用を開始した。また、全庁的なアンケートでは、10の部署でRPA導入により、効率化可能な業務があることを把握した。			
		⑤	適宜運用見直し			(新)運用について、現時点で問題となる事案が発生していないことから、現在の運用を継続する。			
	R4	⑥	③と同じ						
		⑦	④と同じ						
		⑧	⑤と同じ						
	R5	⑨	③と同じ						
		⑩	④と同じ						
		⑪	⑤と同じ						
	R6	⑫	③と同じ						
		⑬	④と同じ						
⑭		⑤と同じ							
取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	導入部署と情報交換を行うなど、RPAの利用促進に向けた作業を行った。
	効率性	3	2	-	-	-	R3	RPAの導入により約390時間の業務時間の削減効果が得られた。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	これまでにない新たな手法により業務時間の削減を実現した。
総合評価		A	B				R3	導入部署は着実に増えており、今後はアンケート結果等から新たな部署への展開に向けた取組を行う。

No.15	47	人事業務への導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	----------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	どのようにしてRPAを全庁的に展開していくか。	運用ルールの作成や、RPA操作研修の実施
	R3	R2と同じ	活用事例の庁内周知や研修の実施
	R4	R2と同じ	
	R5	R2と同じ	
	R6	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
RPAを全庁的に浸透させていくためには、各課での開発スキルやノウハウの蓄積をいかにして確立するかが、今後の課題である。			

特記事項	RPAの導入により、業務時間を大幅に短縮することが可能となり、限られた人的資源を有効的に活用することができた。また、職員の時間外縮減など、働き方改革につながるものと期待している。今後も導入部署の拡大に向け、全庁的な周知を進める。
------	--

No.15 RPAの導入

実践項目	税務業務への導入								
担当部署	(財) 市民税課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○					○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	導入範囲の検証、導入	工程どおり	効果検証、AI-OCR活用の検討	工程どおり	検討結果による	⇒	⇒		
					RPAの推進				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	導入範囲の検討			(新)納税通知書の印刷・給与支払報告書のシステム取込等、市税業務にRPA導入を検討した。			
		②	市税業務へのRPA導入			(新)納税通知書の印刷・給与支払報告書のシステム取込等、市税3業務にRPAを導入した。			
		③	導入成果の関係課説明/RPA運用ルール策定の協力			(新)介護福祉課、資産税課でもRPAの導入開始/複数課によりRPAの運用が始まったことにより、導入に当たってのルールが策定された。			
	R3	④	RPA導入効果の検証			(新)新たに導入可能な業務の選定を行い、2業務を追加した。 ・RPA導入による業務削減時間について検証を実施し、単年度当たり130.7時間の削減効果が見られた。			
		⑤	AI-OCR活用の検討			(新)AI-OCR取扱事業者主催のウェブセミナーに参加し、導入例も含めた調査・研究を行った。 ・AI-OCRのトライアル版を導入し、試行実施を行った結果、識字率が想定よりも低い結果となり、業務手順を検討しても、現状での実用化は困難であることがわかった。			
	R4	⑥	RPAの推進						
	R5	⑦	⑥と同じ						
	R6	⑧	⑥と同じ						
	取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の予定どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	AI-OCR活用の検討に当たり、他部署と情報共有を行いながら進めることができた。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	RPA業務の追加により、作業時間の短縮、業務の効率化が図られた。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	AI-OCR活用検討に当たり、既存の業務の手順や方法を改善することにつながった。
総合評価		A	A				R3	予定どおりRPA導入効果の確認及びAI-OCR活用の検討をすることができた。

No.15	48	税務業務への導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	----------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	<ul style="list-style-type: none"> <li>●費用対効果の面から全庁的にRPAを活用する必要がある。</li> <li>●RPA稼働時、システム環境に大きな負荷がかかることが判明し、全庁的に活用するためには運用ルール策定の必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●RPA導入の成果を関連部署に披露し、操作方法の説明を行った。</li> <li>●関連部署と連携し、運用ルールの策定に協力し、全庁的なルールに基づいた運用が開始された。</li> </ul>
	R3	AI-OCRの識字率の低さから、RPAと組み合わせた業務への実用化が難しいことが判明。AI-OCR導入に係る費用対効果も考慮し、総合的に検討を進める必要がある。	先行導入市の運用例を調査・研究し、本市の運用手順の見直しも含め、活用検討を行った。
	R4	業務の効率化が図れるような新たなRPAシナリオ構築の検討をする必要がある。	
	R5	R4と同じ	
	R6	R4と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
RPAをより活用してくためには、各担当部署において日頃から業務フローを整理しておく必要がある。			

特記事項	<p>既存の業務にRPAを導入することで作業に要する時間を削減することができていることから、引き続き、新たなRPAシナリオの構築を検討し、更なる業務の効率化を図っていく。</p> <p>AI-OCRの活用については、試行実施を行った結果、現状での実用化は困難であることがわかったが、検討する中で業務手順の検討も行うことができたため、業務の効率化につながった。また、AI-OCRについては、今後も他市の動向も含め情報収集をしていく。</p>
------	---

## No.15 RPAの導入

実践項目	窓口業務への導入						
担当部署	(民) 窓口サービス課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○					○	○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、導入範囲の検証	導入の検討	検討結果による	⇒	⇒		
	工程どおり	先進自治体の導入手法の情報収集	工程見直し				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	手書き申請書等のRPA導入事例の調査	(新)他部署での活用事例を参考にしながら、タブレット端末の活用等とあわせて検討を行った。			
	R2	②	RPA導入業務の検討	(新)手書きの申請書等をOCRで読み込むには、識字率が著しく低く、実用化しづらいことがわかった。			
	R3	③	RPA導入業務の検討(タブレット端末導入検討と併せて実施)	(継)自治体事例研究のほか、システムベンダー等への情報収集を随時行った。 (新)RPAと相性の良いデジタル化されたデータを大量処理する業務検討を実施した。			
	R4	④	検討結果による				
	R5	⑤	④と同じ				
	R6	⑥	④と同じ				
	取組終了の場合記入 →			令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	工程どおり取り組んだ。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	単独部署で取り組んだ。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	現状の業務フローにおける当課でのRPA活用は、難しいことが判明した。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	タブレット端末活用と併せて実施手法を検討していく。
総合評価		B	B				R3	当課におけるRPA導入は、タブレット端末導入を含め、他部署での活用事例等を参考に検討する。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.15	49	窓口業務への導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	----------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R2	作業内容によっては、RPAの活用が難しいことが判明。導入業務や手法を改めて検討する必要がある。	先進自治体からの情報収集等を行う。	
	R3	識字率の改善は、手書きの届出書等では難しいことが判明。また、当課におけるRPA導入は、タブレット端末導入検討の導入手法次第で必要になる可能性があるが、通常業務においては必要性を検証する必要がある。	先進自治体や識字率の高いシステムの情報収集を実施、場合によっては導入を見送ることも視野に検討を進めていく。	
	R4	検討結果による		
	R5	R4と同じ		
	R6	R4と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			

特記事項	現状では届出書の識字率の低さから、実用化が難しいことが判明したことから、今後は、タブレット端末の導入等、他の取組とあわせてRPAの活用について検討していく。
------	--

No.15 RPAの導入

実践項目	予防接種等業務への導入								
担当部署	(健)健康支援課								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
	○					○	○		
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	先進自治体の調査、導入範囲の検証		導入の検討		検討結果による		⇒		
	工程どおり		工程どおり						
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	予防接種、各種がん検診等の集計及び入力業務におけるRPAの導入について、先進自治体を調査			(新)先進自治体(新潟県長岡市、大阪府、沖縄県那覇市)に調査を行った結果、がん検診や予防接種の結果取込のみならず、他の業務においても活用していることがわかった。			
		②	比較的容易である、がん検診結果CSV取込処理についてRPAプログラムをテスト作成			(新)テスト作成の結果、更なる導入範囲の拡大を見込むことができた。			
	R3	③	先進自治体の取組事例を基に導入範囲の検証を行い、導入の可否を検討			(新)がん検診や予防接種業務への導入について検証を行ったところ、結果取り込みをOCRで行った際の識字率が著しく低かった。 ・マークシート形式に変更することを検討したが、様式が複雑化し従来よりチェック項目が増えてしまい、RPAによる業務の簡略化が見込めないため、HARPで回答を募った(受動喫煙・新型コロナワクチン関連)アンケートなど他の業務での導入を検討した。			
		④	予防接種、各種がん検診業務以外におけるRPAの導入を検討						
	R5	⑤							
	R6	⑥							
取組終了の場合記入 →								令和 年 月取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	3	-	-	-	R3	当初の行程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	2	-	-	-	R3	様式変更や他業務での運用検討を課内で行った。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	来年度の方向性についておおむね定めることができた。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	他の業務での導入を検討する。
総合評価		B	B				R3	他の業務での導入を検討する。

No.15	50	予防接種等業務への導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------	------	--------

取組上の課題等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	RPAの他業務への活用方法について	更なる導入範囲の検証や先進自治体の調査が必要である。
	R3	R2と同じ	導入範囲の検証が必要である。
	R4	R2と同じ	
	R5	R2と同じ	
	R6	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
RPAを他業務に活用していくためには、課全体で行っている業務の把握、現在の負担となっている点を精査し、RPAの活用につなげていくことが重要である。			

特記事項	がん検診や予防接種業務結果の取込みをOCRで行った際の識字率が著しく低かった。また、マークシート形式に変更することを検討したが、様式が複雑化し従来よりチェック項目が増えてしまうことから、RPAによる業務の簡略化が見込めないことがわかった。今後は、他の業務でRPAの導入による業務の効率化・負担軽減を図ることができるか検討を行う。
------	--

## No.16 AIの活用

実践項目	庁内向けAIヘルプデスクの導入						
担当部署	(総) 行政監理室、(総) ICT推進室						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
		○				○	○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	実証実験、導入範囲の検討 実証実験、導入範囲の検討、効果検証	効果検証、本格導入の検討 本格導入、導入範囲拡大の検討	検討結果による 導入範囲拡大の検討	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	庁内向けAIヘルプデスクの実証実験	(新)システム部門・人事部門でAIヘルプデスクの実証実験を開始した。			
		②	導入範囲拡大の検討	(新)更なる利便性の向上を目指し、給与厚生部門・契約部門について導入範囲を拡大した。			
		③	効果検証	(新)庁内向けAIヘルプデスクの導入により、約2,600件の質問に対して自動回答がなされ、職員の業務軽減につながった。			
	R3	④	庁内向けAIヘルプデスクの本格導入	(新)実証実験を行った自動応答システムを本格導入した。			
		⑤	導入範囲拡大の検討	(新)本格導入にあわせて、財務会計システムに関するカテゴリを追加した。			
	R4	⑥	③と同じ				
	R4	⑦	⑤と同じ				
	R5	⑧	③と同じ				
	R5	⑨	⑤と同じ				
	R6	⑩	③と同じ				
R6	⑪	⑤と同じ					
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	3	-	-	-	R3	実証実験の結果、本格導入を前倒すとともに、本格導入にあわせて導入範囲の拡大を実施した。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	ICT推進室、契約課、会計課等の各問い合わせ部門担当課と連携し、業務を遂行した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	庁内向けAIヘルプデスクの導入により、約2,400件の質問に対して自動回答がなされ、職員の業務軽減につながった。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	これまでにない新たな手法で業務時間の削減を実現した。
総合評価		A	A				R3	新たなカテゴリの追加を行い、業務時間削減を実現した。更なる業務効率化を目指し、導入範囲拡大の検討を行う。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.16	51	庁内向けAIヘルプデスクの導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	-----------------	------	--------

取組上の等 課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	ヘルプデスクの利用促進の取組	定期的に庁内周知を実施し、利用促進を図る。
	R 3	R 2と同じ	R 2と同じ
	R 4	R 2と同じ	
	R 5	R 2と同じ	
	R 6	R 2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	<p>実証実験の結果をもとに自動応答システムを本格稼働した。                  実証実験中に蓄積したデータを利活用することで、導入後すぐに業務時間の削減を実現している。</p>
------	--

## No.16 AIの活用

実践項目		AIによる自動応答システム導入の検討											
担当部署		(政) 秘書広報課、(総) ICT推進室											
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成					
			○				○	○					
工程表 (予定含む)		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度			
		先進自治体の調査、導入の検討	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】						【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
		R2	①	システム概要の調査、先進自治体の調査				(新)WEBによりAI事業者とシステムの概要説明等の打合わせを行った。					
		R2	②	現行の市公式ホームページへの導入が可能かどうかの調査				(新)市公式ホームページ(CMS)構築事業者に、現状の仕組みの中で導入可能かどうかを確認し、技術的には導入可能であることがわかった。					
		R3	③	システム概要の調査、先進自治体の調査				(継)AI事業者とのシステム概要説明等の打合わせを行ったところ、AIの回答について利用者の満足度・解決度については検討が必要であることがわかった。					
		R3	④	AI導入の検討				(新)市公式LINEアカウントにチャットシステムを導入した。					
		R4	⑤	検討結果による									
		R5	⑥	⑤と同じ									
		R6	⑦	⑤と同じ									
取組終了の場合記入 →										令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	おおむね当初の工程どおりの取組を行うことができた。
	連携度	1	2	-	-	-	R3	市公式LINEアカウントと連携しチャットシステムを導入した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	市公式LINEアカウントは友だち登録が20,000人を超え、チャットシステムによる利便性の向上が図られる。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	AIの回答について利用者の満足度・解決度を上げるには、有人型との併用も検討する。
総合評価		C	B				R3	調査段階であり、今後導入するかどうか検討していく。

No.16	52	AIによる自動応答システム導入の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	--------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	AIの導入（活用）範囲の検討	システム概要の調査、先進自治体の調査
	R3	R2と同じ	R2と同じ
	R4	R2と同じ	
	R5	R2と同じ	
	R6	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
AI導入の先進自治体も増えてきているが、AIの回答について利用者の満足度・解決度に不安があり回答精度を得られるための検討や、導入後もFAQの作成更新は行わなければならない、作成更新の体制組織の検討が必要である。			

特記事項	自動応答システムの導入によって利用者が業務時間にとらわれることなく問い合わせが可能となるが、AIの回答について利用者の満足度・解決度に不安があり、回答の精度を向上するための検討や、導入後もFAQの作成更新の組織体制の検討が必要である。 AIの活用範囲等について、市民からの問い合わせの多い分野に導入する等の検討も必要である。
------	---

## No.17 庁内文書の電子化の推進

実践項目		庁内会議へのタブレット端末の導入					
担当部署		(政) 政策推進課					
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
						○	○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	運用方法等の検討	事業者選定、試行導入	本格導入				
	運用方法等の検討 事業者選定	工程見直し 試行導入、 本格導入、 活用の拡大 検討	工程見直し				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	運用方法及びシステム構成、導入機器等の検討	(新) 苫小牧市情報化推進委員会で計画が承認された。			
		②	他市導入実績調査の実施	(新) 先進市への稼働状況調査実施した(道内外8市)。			
		③	契約方法の検討	(新) システム事業者の選定(プロポーザル)専用端末のリース契約(指名競争入札)			
	R3	④	6月・9月定例会を紙との併用とし、12月定例会から原則ペーパーレスとする。	(新) 5月の庁内会議から活用を開始し、6月及び9月定例会と決算委員会を紙との併用とした。 (新) 12月定例会から原則ペーパーレスとした。			
		⑤	端末の利用範囲について、単にペーパーレス会議システムを利用するに留まらず、更なる活用を検討する。	(新) 端末の設定を根本から見直し、部長会議に「Zoom」を活用したオンライン開催を検討し、試行した。 ・今後、他の会議においてオンライン開催の希望がある場合に活用を広げる。 ・庁内会議ペーパーレス化の流れから、記者会見の記者配布資料についてもペーパーレス化を進めた。			
		⑥	(取組終了)				
	R4	⑦					
	R5	⑧					
	R6	⑨					
取組終了の場合記入 →						令和 3 年 12 月取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	3	-	-	-	R3	本稼働をR3年度に前倒した。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	議会事務局と連携し、ペーパーレス会議システムを運用した。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	紙資料に係る経費節減のほか、配布や差替えに要する人件費の削減等、業務効率化に繋がった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	テレワークやWeb会議システムの環境を整えた。
総合評価	A	A				R3	導入当初にシステムの動作遅延があったが改善し、安定的に稼働している。既に無くてはならない仕組みとなっている。	

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

取組上の等課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	導入目的を明確にし、導入効果の高い仕組みづくりが必要。	コスト削減のほか、会議資料の準備等に要する時間の削減やWeb会議への活用等「働き方改革」を主な導入目的とした。さらに、議会事務局と連携し、同じシステムを導入することで、その効果を高める。
	R3	R2と同じ	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの操作性等を考慮して端末の設定方法を見直す等、12月の本稼働に向けて使いやすい仕組みに改善を行った。</li> <li>テレワーク用の仕組みも導入し、新しい働き方の取組のひとつとして一定の効果があった。</li> <li>オンライン会議活用を進めるための課題の洗い出しとして、部長会議メンバー全員による「Zoom」の試行を行った。</li> </ul>
	【上記のうち、特記すべき事項】		
議会事務局とも連携し、ペーパーレス会議システム用端末の有効利用を通じて業務の効率化を進めていく。			

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

## No.17 庁内文書の電子化の推進

実践項目		公文書の電子的管理に関するルールづくり							
担当部署		(総) 法務文書課							
テーマ		財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
工程表 (予定含む)		R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
		データ整備・管理の実施、関係例規整備	可能な取組から適宜実施	⇒	⇒	⇒			
		公文書の電子的管理に係る課題の整理・検討	公文書の電子的管理の試行実施・関係例規整備	文書管理システムの調達準備・予算要求	文書管理システムの構築・関係例規整備	文書管理システム稼働による公文書の電子的管理の完全実施			
取組内容		【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
		R2	①	電子データの原本化の検討	(新)国の動向の情報収集等により公文書原本の電子的管理運営実施上の課題の抽出				
			②	共有フォルダ等における体系的管理の実施の検討	(新)共有フォルダ等における管理方法についての検討を実施				
			③	関連例規の整備	(新)公文書を電子管理するに当たり改正を要する例規の調査、確認				
		R3	④	公文書管理委員会等、国の関連施策情報の収集及び対応	(新)R4年2月に国が「行政文書の管理に関するガイドライン」を策定したことに伴い、作成中のマニュアルを修正する必要性が生じた。次年度は、文書管理システムの導入を見据えたマニュアル作成に切り替え、継続して取り組んでいく。				
			⑤	公文書原本の電子的管理を試行実施し、課題及び対策を検証	(新)公文書原本の電子的管理を試行実施したところ、改ざん防止措置等の課題が解決できないという結論に至った。 ・ICT推進室とも協議し、文書管理システムの調達に方針転換した。				
			⑥	③と同じ	(継)電子決裁を経た公文書については、システム内保存を認めるように例規整備を行った。				
		R4	⑦	文書管理システムの調達準備					
			⑧	文書管理マニュアルの作成・検討					
			⑨	文書管理システムの予算要求					
		R5	⑩	文書管理システムの構築					
			⑪	文書管理マニュアルの作成					
		R6	⑫	関連例規の整備					
R6	⑬	公文書の電子的管理の本格実施							
		取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了							
取組に対する自己評価			R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
		進捗度	1	2	-	-	-	R3	共有ドライブ内での公文書の電子的管理を試行実施し、容量やセキュリティ等の課題について検証した。
		連携度	1	3	-	-	-	R3	検証結果を踏まえ、ICT推進室と協議を行った。また、文書管理システムの導入に向けた課題を整理するためICT推進室、会計課等との協議を重ねた。
		効率性	1	1	-	-	-	R3	公文書の電子的管理の本格実施により費用対効果が得られるまでには、なお時間を要すると思われる。
		創造性	2	2	-	-	R3	例規改正を行い、新年度からの事務の効率化を図ることができた。	
総合評価		C	B				R3	国のガイドラインが策定されたこと、また、試行及び課題の検証を経て方針転換を決めたこともあり、それに合わせた進捗となっている。 文書管理システムの導入は、費用対効果が大きく、テレワークの推進など働き方改革にも資することから、方針転換を前向きに捉えている。	

No.17	54	公文書の電子的管理に関するルールづくり	確認時期	令和3年度末
-------	----	---------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	公文書の電子的管理の対象となる文書の範囲をどうするか	国において方針を再検討中であり、その動静を注視しつつ、早期に方針を決定する。
	R3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R2と同じ</li> <li>・電子的管理の対象となる公文書のセキュリティをどのように確保するか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国の「行政文書の管理に関するガイドライン」がR4年2月に全面改訂されたことから、これを踏まえた見直しを行う。</li> <li>・セキュリティを確保するためには、文書管理システムの導入が必要との結論に達した。</li> </ul>
	R4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R2と同じ</li> <li>・文書管理システム導入に係る予算措置が可能か</li> </ul>	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
<p>今後は、文書管理システムを導入し、公文書の作成から廃棄までのサイクルを電子化する方向性で計画を進めていくが、予算措置の可否によっては計画の進捗にも大きな影響があると考えられる。</p>			

特記事項	<p>庁内文書の電子化を推進するにあたり、課題等について検討した結果、改ざん防止等のセキュリティを確保するために文書管理システムの導入を進めるという結論に至った。また、当該システムの導入に際しては、電子決裁の導入も併せて検討し、「文書の作成から廃棄まで」のペーパーレス化を目指すこととした。</p> <p>導入によって得られる効果は、これまで挙げていた「書庫の狭隘化の解消」のほか、「テレワークの推進」、「ペーパーレスの推進からなるCO<sub>2</sub>排出量の削減」、「文書管理に係る大幅な作業時間の削減」が見込まれる。</p>
------	--

## No.17 庁内文書の電子化の推進

実践項目	無線ネットワーク環境の整備						
担当部署	(総) ICT推進室						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
						○	○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	無線化の検討	情報化推進委員会へ諮問、実施範囲決定 工程どおり	段階的な無線化の実施 工程見直し	⇒	⇒		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	アクセスポイント等の機器の検証・選定	(新)電波を発するアクセスポイント機器の当市環境により良い機種を選定する。どの機器も快適に使用でき、変化がわからないほどであったので、遠くまで電波が届く機種を選定した。			
		②	実運用を想定した課題等の洗い出しの実施	(新)情報推進課内で試験的に無線環境を構築して実際に使用した。起動時の遅さ等の声が上がったが、運用に支障はなく、有線とほぼ変わらず使用できることを確認した。			
		③	セキュリティ要件の調査の実施	(新)総務省からL GWAN環境の無線化に必須である要件として、「IEEE802.1X認証」という無線LANセキュリティ対策が挙げられたが、現在の業務端末対応のものは流通していないことが判明した。現機器構成ではL GWAN環境での無線LANは実現できないことがわかった。			
	R3	④	IEEE802.1X認証対応の無線LAN受信機の情報収集	(継)既存業務端末において、現段階では総務省が示したセキュリティ要件を満たし、正常に起動するIEEE802.1X認証対応の機器が見つけられていない。			
		⑤	システム・ネットワーク環境等の更新時に無線環境への入れ替えに合わせた情報収集	(継)R5年度のネットワーク環境更新時期に合わせ、改めて無線化の可能性について、情報収集及び調査研究を継続したが、現状では本市の端末環境で無線ネットワークを実現するための機器が存在せず、R5年度での実施は難しいという結論に至った。			
	R4	⑥	④と同じ				
		⑦	⑤と同じ				
	R5	⑧	④と同じ				
		⑨	⑤と同じ				
	R6	⑩	④と同じ				
	⑪	⑤と同じ					
取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	2	-	-	-	R3	情報収集の結果を踏まえ、R5年度のネットワーク環境更新時での実施は困難との決定を行った。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	当室内のみでの取組であった。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	現状を踏まえた上で、情報収集すべきことを把握することができた。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	担当者だけではなく組織を巻き込んで情報収集した。
総合評価		B	B				R3	実情としては、環境が制限されているため調査することが限られる。

No.17	55	無線ネットワーク環境の整備	確認時期	令和3年度末
-------	----	---------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	無線子機の起動が遅いため、ログオフログインの際の起動に時間がかかる。 IEEE802.1Xの対応する無線受信機がない。	起動速度を上げるためには、無線子機の給電を端末以外から行う必要がある。 対応可能な受信機があるか情報収集を行う。
	R 3	情報収集	・R 5年度予定のネットワーク環境更新に合わせて、引き続き総務省の基準を満たす機器の調達について情報収集を行う。 ・可能性のある機器の情報を入手したら、試験を行い、実施の可能性を検討する。
	R 4	R 3と同じ	
	R 5	R 3と同じ	
	R 6	R 3と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
無線ネットワーク環境の整備による財政的・業務的な効果を得るためには、 ①総務省セキュリティ要件を満たす無線LAN受信機の発売 ②ネットワーク環境更新時での有線ネットワーク機器から無線ネットワーク機器への切替のいずれかが達成されなければならない。 R 5年度のネットワーク環境更新時に難しい場合には、その次の更新時を見据えて取組を継続する。			

特記事項	国から示された自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画でもテレワーク推進や働き方改革など、無線技術等を活用する取組があるため、地域BWAを活用した手法も含め検討する等、引き続き調査・研究を継続する。
------	---

No.17 庁内文書の電子化の推進

実践項目	市議会へのタブレット端末の導入								
担当部署	議会事務局								
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成		
						○	○		
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		
	運用方法等の検討	工程見直し	事業者選定、試行実施	工程見直し	本格導入				
	運用方法等の検討・事業者選定		試行実施、オンライン会議の検討						
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	運用方法及びシステム構成、導入機器について			(新) 予定どおり議会改革検討会及び実務者会議で決定した。			
		②	利用規約等のルールについて			(新) 予定どおり「苫小牧市議会タブレット使用ガイドライン」を議会改革検討会及び実務者会議で決定した。			
		③	事業者選定について			(新) ペーパーレス会議システムの公募型プロポーザルを実施し、タブレット端末の長期継続契約を締結した。			
	R3	④	6月・9月定例会及び決算委員会を紙との併用とし、12月定例会から原則ペーパーレスとする。			(新) 6月・9月定例会及び決算委員会を紙との併用とし、12月定例会からの原則ペーパーレスとした。			
		⑤	オンライン会議の開催に向けて検討する。			(新) オンライン会議の開催ができるよう、方法等を検討し、予算要求を行った。			
	R4	⑥							
	R5	⑦							
	R6	⑧							
	取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了								

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	3	-	-	-	R3	オンライン会議の実現に向け検討した。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	政策推進課と連携し、ペーパーレス会議システムを運用した。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	ペーパーレスにより業務の効率が良くなった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	オンライン会議の実現に向け検討した。
総合評価		A	A				R3	順調に進んでおり、オンライン会議実現に向けて準備を進めていく。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.17	56	市議会へのタブレット端末の導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	-----------------	------	--------

取組上の課題等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	導入に向けては、議員の理解が重要であるとともに、議会と市側の連携が必要	議会改革検討会や実務者会議で協議・決定し、政策推進課とも協議を続けた。さらに、市側と連携し、同じシステムを導入することで、その効果を高める。
	R3	R2と同じ	運用中の問題点等を実務者会議で協議・決定し、政策推進課とも協議を続けた。さらに、市側と連携して同じシステムを導入したことで、その効果が高まった。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
政策推進課とも連携し、ペーパーレス会議システムの有効利用を通じて業務の効率化を進めていく。			

特記事項	<p>12月定例会からペーパーレスで運用しており、ICT化を進めることで議会機能の強化につながっている。</p> <p>また、議会基本条例に定める議会活動に関する情報の積極的な公開や発信等、広報広聴の充実を図ることで、より一層市民に開かれた議会を目指す。</p> <p>タブレット端末費用のうち、4分の1は政務活動費、4分の1は議員負担とすることで、議会活動以外の議員活動等でも積極的に活用し、市民への広報広聴の充実につなげる。</p> <p>さらに、今後のタブレット端末の有効活用のため、オンライン会議の検討を進めている。</p>
------	--

## No.18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

実践項目	会計事務の在り方の検討						
担当部署	会計課						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○					○	○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	財務会計システムの更新作業 工程どおり	財務会計システム稼働、在り方の検討 工程どおり	方向性の明示				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	① 財務会計システムの更新			(新) 予定どおりシステムを更新した。		
		② 新システムによる会計事務の運用方法を検討			(新) 運用方法に関するQ&Aを作成し、庁内周知を行った。		
	R3	③ 新システム下での会計事務改善点を抽出			(新) 新システムによる新たな会計事務(電子決裁・電子審査)が実運用となり、各課からの問合せ等により改善点を抽出し、それに対応することで安定的な運用につなげた。 ・同時に内部検証を進め、抽出された課題への対応として支出事務チェックシートを更新し、庁内周知を行った。		
		④ 技術進歩や事務手続の変革を踏まえた会計事務改善点を抽出			(新) 会計事務における各種押印の見直しを課題と捉え、指針に基づいて検討した結果、請求書の押印省略及び資金前渡請求方法の改善を行い、R4年度から運用を開始する。あわせて請求書の電子保存を認め、運用する。		
	R4	⑤ 方向性の明示					
	R5	⑥					
	R6	⑦					
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり行うことができた。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	関係部署と連携して取り組んだ。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	1年間の運用を通じ、新システムによる会計事務を普及させ、新システムの恩恵を確実なものとした。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	新たな視点から、より効率的な仕組みづくりができた。
総合評価		B	B				R3	新システムによる会計事務を安定させ、会計事務電子化に伴う新たな仕組みづくりができた。

No.18	57	会計事務の在り方の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------	------	--------

取組上の等 課 題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	新たに導入する電子決裁をどのように運用すれば事務効率化が図れるのか。	資料添付に係る労力を抑えるために、資料を電子添付、現物提出の振り分けを行った。
	R 3	会計事務効率化のポイントを探る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月から新システムが全面稼働し、各課からの問合せに応答する中で、実際に即した形で運用方法を見直した。</li> <li>・ 関係部署と連携し、適切な仕組みづくりを行った。</li> </ul>
	R 4	関連システムとの連携を考慮し、さらなる改善点や方向性を探る。	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
法や規則の下、何を押さえ、何を省き、何を変更することで、庁内の会計事務を効率化できるのか検討する。 事務処理環境の変化や国の行政改革の動向を踏まえつつ、時代遅れや独自発展したルール・事務となっていないかを確認し、見直しを行う。			

特記事項	新システムが全面稼働する中で、各課からの問合せ等により新たな改善点を抽出し、それに対応して改善を行うことで、安定稼働につなげることができた。翌年度から開始する請求書の押印省略と資金前渡請求方法の改善、請求書の電子保存という新しい仕組み作りにも取り組み、会計事務の電子化と省力化を進めた。
------	---

## No.18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

実践項目		給与支給事務の集約化及び民間委託						
担当部署		(総) 行政監理室						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
	○					○	○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
	支給事務の集約、民間委託の検討	民間委託の検討	民間委託の実施					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	会計年度任用職員の給与支給事務を行政監理室に一元化	(新)事務の一元化により、毎月初に行われていた各部署の給与支給に係る事務量が減少し、全庁的な事務の効率化が図られた。				
	R2	②	R2年3月委託開始の会計年度任用職員以外の職員に係る給与支給事務(給与計算等委託業務)の効果検証	(新)業務委託により、常態化していた会計年度任用職員2人分の任用が不要となったほか、職員の時間外勤務が前年度比で約50%の縮減につながった。				
	R3	③	会計年度任用職員の給与支給事務の委託について検討	(新)現行の委託業務に加えて会計年度任用職員の給与支給事務の委託を実施することとした。				
		④	現行の給与計算等委託業務について、委託内容の検証	(継)現行の給与計算等委託業務についての検証を行い、必要となるものを新たに次期委託業務の仕様に加えた。				
		⑤	委託拡大に向けた業務仕様書の作成及び予算の確保	(新)委託拡大を盛り込んだ業務仕様書の確定し、公募型プロポーザル方式による事業者の募集を行った。 ・予算を確定した。				
	R4	⑥	現行の給与計算等委託業務の期間満了に合わせ、次期事業者の特定及び委託契約の締結					
		⑦	R4年9月から新たな委託業務を施行					
		⑧	新たな委託業務の効果検証					
	R5	⑨						
R6	⑩							
取組終了の場合記入 →						令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	受託者と進捗状況等の確認を行いながら、十分に連携して取組むことができた。
	効率性	2	3	-	-	-	R3	受託者の業務理解が進み、人員及び時間外勤務の削減となった。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	会計年度任用職員の給与計算を新たに加えて委託を行う仕様としており、更なる業務改善を行っている。
総合評価		A	A				R3	昨年度の効果に加えて、受託者の業務理解が進んだことから、効率化の寄与度も高まった。

No.18	58	給与支給事務の集約化及び民間委託	確認時期	令和3年度末
-------	----	------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	受託者における人事給与システムの習熟度をどのようにして上げていくか	マニュアルの作成、研修環境の設定等により対応
	R3	R4の委託拡大に向けて、業務の追加を含めた委託内容の見直し	委託内容の精査及び関係部署等との協議による業務仕様書のブラッシュアップ
	R4	会計年度任用職員システムの利用も含めたスムーズな移行	
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	現在、現行の内容に加えて会計年度任用職員の給与計算も含めた新たな仕様での事業者選定を行っている最中であり、R4年4月中に事業者の特定、5月中に事業者との契約が行われる予定である。新たな契約では、更なる効率化が図られる見込であり、職員のワーク・ライフ・バランスの実現と効率化の両立の実現が期待できるものである。
------	--

## No.18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

実践項目	旅費事務の集約化及び民間委託の検討						
担当部署	(総) 行政監理室						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
	○					○	○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	他自治体の調査、支給基準の見直し	集約化・民間委託の検討	検討結果による	⇒	⇒		
		工程どおり	工程どおり				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	道内8市に対して、旅費事務の委託状況について調査を行う。	(新) 予定どおり調査したところ、8市とも委託実績は無く、うち4市が委託を検討した結果、見送っていたことがわかった。			
	R3	②	庁内の出張件数について調査を行う。	(新) 庁内の出張件数を調査した結果、オンライン会議等の普及により、R2年度はそれ以前の5年間に比べて件数が半減していた。 ・H27～R元年度 平均出張件数：2,972件(1,542件) ・R2年度 出張件数：1,376件(439件) ※( )内の件数は、公用車での出張を除いたもの			
		③	旅費事務の民間委託について検討を行う。	(新) 自治体の旅費事務を受託した実績を有する旅行会社(2者)と委託内容等について協議し、見積書を徴取。委託料は年間1,000万円以上となることが確認できた。			
		④	関係部署と協議し、旅費マニュアルの見直しについて検討を行う。	旅費事務の運用ルールを明確化するため、関係部署と協議した。			
	R4	⑤					
	R5	⑥					
	R6	⑦					
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初のスケジュールどおり検討を進めることができた。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	旅行会社と連携し、民間委託の検討を行うことができた。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	旅行会社とオンラインで打合せを行うことで、出張経費や移動時間の削減につながった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	単なる民間委託のみならず、出張システムの導入などを含め、検討を進めることができた。
<b>総合評価</b>		<b>B</b>	<b>B</b>				R3	本市の出張件数の現状や委託による費用対効果が確認でき、旅費事務の今後の運用を決定することができた。

No.18	59	旅費事務の集約化及び民間委託の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	道内自治体の委託状況はどうなっているのか。	道内主要市の担当者会議を利用し、道内8市の委託状況を調査した。
	R3	どこまでの内容を委託できるか。 委託により費用対効果が得られるか。 オンライン会議等の普及により、出張件数に変化はあったか。	民間委託する場合の仕様書を作成し、仕様書を基に旅行会社と協議を行い、見積書を徴取した。 庁内の出張件数（H27年度～R2年度）を調査した。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
旅費の積算業務において、本市の基準に沿った運用での委託が可能かどうか、運用の見直しが必要かどうか今後の課題である。			

特記事項	本市の基準に沿った運用での委託は可能であったが、委託料が年間1,000万円以上となり、非常に高額であった。また、出張システムの導入についても検討したが、委託と同程度の経費を要することが確認できた。 オンライン会議の普及に伴い、以前の出張件数に戻る可能性は低いいため、今後は「旅費マニュアル」の改正等により、旅費事務の運用ルールを明確化し、旅費事務に伴う職員の事務負担軽減に努める。
------	---

## No.19 システム化による業務の効率化

実践項目	住居表示システムの導入							
担当部署	(民) 窓口サービス課							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
						○	○	
工程表 (予定含)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	
	システム導入調査・検討		導入工程の作成、機能追加	台帳の整理・データ化	システム稼働			
	工程どおり		導入方法協議・予算計上	導入工程の作成・機能追加・台帳の整理・データ化	システム稼働			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	① 導入手法の検討			(新)他部署導入済GISシステムへの相乗りを検討し、複数課で利用しているシステムに相乗りする手法で決定した。			
	R3	② 導入方法協議			(継)全GISシステム導入課、ICT推進室及びシステムベンダーと導入方法等について協議を行い、今後の導入に係るスケジュール等について定めたほか、導入に係る課題を確認・共有した。			
		③ 地籍調査システム導入による影響調査 (開発管理課に新規導入したGIS)			(新)地籍調査に特化したシステムであり、当課での業務内容には対応できないことが判明。本市で導入済のGISシステムに機能を追加することとした。			
	R4	④ 予算計上			(新)R4年度予算に計上した。			
		⑤ 導入工程の作成及び機能追加						
		⑥ 台帳の整備及びデータ化						
	R5	⑦ 現行事務の運用変更準備						
		⑧ システム稼働						
	R6	⑨ 現行事務の運用変更						
⑩								
取組終了の場合記入 →					令和	年	月取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	R2年度に見直した工程どおり、実施検討を行い、システム導入方法の協議及び予算計上を行った。
	連携度	2	3	-	-	-	R3	全GIS導入課、ICT推進室及びシステムベンダーとて導入方法について協議を実施した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	協議については、事前に資料を配布する等により、必要最低限の回数、人員で行い、効率化を図った。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	GISへの接続方法について、当初想定していた方法以外の効率的な手法について協議した。
総合評価		B	B				R3	システム導入にかかるリスクや手法等について、関係課等と様々な議論をしたことにより、R4年度の導入環境の整理ができた。

No.19	61	住居表示システムの導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R2	膨大な量の紙台帳のデータ化に伴い、実際の建築物と管理台帳との整合性を図る必要がある。また、GISシステムの特長上、紙台帳との位置の相違等を個別修正していく必要がある。	既存システムの導入課とのデータ整合性確認や現地調査を実施し、正確な情報管理を目指す。	
	R3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R2と同じ</li> <li>・導入方法に係る協議の結果、GISへの接続方法、アカウント数、サーバーのメモリについて検討が必要。特にメモリ不足の可能性はある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R2と同じ</li> <li>・R4年度当初にテストを行い、その結果をもとに一番良い接続方法、アカウント数を決定することとした。必要に応じてメモリの増設も検討する。</li> </ul>	
	R4	R3と同じ		
	R5	システム更新について		
	R6	R5と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	利用課が複数あるため、システム更新の進め方について、統合型GISの導入等も視野に入れながら早い段階で検討する必要がある。			

特記事項	<p>地籍調査システムの導入情報があったことから、機能追加の可否を確認し、導入済のGISシステムに機能を追加する方向で調整していくこととした。</p> <p>なお、システム導入により住居表示台帳のオープンデータ化等、今後様々な場面での活用が期待できる。</p>
------	--

## No.19 システム化による業務の効率化

実践項目	公園施設管理支援システムの導入							
担当部署	(都) 緑地公園課							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
						○	○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
	システム導入調査・検討 工程どおり	システム導入準備 工程どおり	⇒	システム運用開始				
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	① システム導入に伴う費用縮減について関係団体と協議	(新)北海道との協議により、交付金(公園施設長寿命化計画策定事業)を活用することが可能であることを確認した。					
	R2	② 公園施設管理支援システムの検討及び選定	(新)庁内ネットワークの中で導入可能なシステムを精査し、L GWAN回線を利用したシステムの課内デモを実施した結果、システムの操作性は問題なかったが内容については今後の検討が必要である。					
	R3	③ システム導入費及び運用費の縮減の検討	(新)公園施設管理支援システム導入時の項目を総合的に判断し選定することで、導入費と運用費の縮減につながった。					
	R3	④ 市ICT推進委員会においてシステムの導入計画の審議	(新)市ICT推進委員会において、ICT導入計画審議の結果「承認」され、R4年度の導入に向けた予算計上を行った。					
	R4	⑤ 公園施設管理支援システム導入						
	R5	⑥ 公園施設管理支援システム稼働						
	R6	⑦						
取組終了の場合記入 →						令和	年	月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	3	2	-	-	-	R3	付帯する機能の活用について関係部署等との協議を行った。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	導入項目を総合的に判断し選定することで、導入・運用費用の縮減につながった。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	日常業務だけではなく、長寿命化計画の更新を見据えて導入項目を選定した。
総合評価		B	B				R3	R4年度のシステム導入に向けて予算を計上した。

No.19	62	公園施設管理支援システムの導入	確認時期	令和3年度末
-------	----	-----------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	システム導入に向け費用縮減が必要である。	交付金（公園施設長寿命化計画策定事業）を活用することが可能であることを確認した。
	R3	システム導入時の機能の選定	システム導入時の項目を総合的に判断し選定した。
	R4	システム導入に向けプロポーザルの実施	
	【上記のうち、特記すべき事項】		

特記事項	システムの導入に向けて、導入費用及び運用費用の縮減を図るためだけでなく、長寿命化計画の更新を見据えた管理項目の選定を行った。
------	--

## No.20 職員人材育成と「働き方改革」の推進

実践項目	職員人材育成の推進						
担当部署	(総) 行政監理室						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
						○	○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	研修の充実、 取組の検討・ 実施	⇒	⇒	⇒	⇒		
	工程どおり	新たな階層別研修の体系を構築	工程見直し	新たな階層別研修の実施			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】		
	R2	①	専門職の採用	(新) 予定どおり福祉職を採用した(1人)。			
		②	職員改革改善提案制度の見直し	(新) ガバメント・クラウドファンディングを利用した提案制度に内容を見直した。			
		③	職員研修カリキュラムの見直し	(新) 階層別研修に新たな科目を追加する等、一部カリキュラムを見直した。			
	R3	④	①と同じ	(継) 福祉職を1人採用した。			
		⑤	セルフ・キャリアドックの実施	(新) 新採用職員及び一般職課程I受講職員に対して、キャリア研修(年2回)及びキャリア面談(年2回)を実施した。			
	R4	⑥	研修体系の見直し・構築	(新) 新たな階層別研修の体系を構築した。			
		⑦	①と同じ				
		⑧	⑤と同じ				
	R5	⑨	新たな階層別研修の実施				
		⑩	①と同じ				
		⑪	⑤と同じ				
	R6	⑫	新階層別研修の対象者を拡大				
		⑬	①と同じ				
		⑭	⑤と同じ				
	⑮	人材育成基本方針の改定					
取組終了の場合記入 →							令和 年 月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	3	-	-	-	R3	新たな階層別研修の体系を構築することができた。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	福祉部と協議し、福祉職を採用した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	事業内容に沿った適正な人数を採用した。
	創造性	3	3	-	-	-	R3	動画研修を取り入れた新たな研修体系を構築することができた。
総合評価		A	A				R3	特別研修として、長期での人材育成研修を若手職員に実施し、受講後に行動や意識の変容が見られた。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.20	64	職員人材育成の推進	確認時期	令和3年度末
-------	----	-----------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	改革改善提案制度の形骸化	ガバメント・クラウドファンディングという新たな手法による提案制度とした。	
	R 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの影響により、提案制度の実施時期が定まらない。</li> <li>・階層別研修の抜本的な見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの感染状況を注視している。</li> <li>・研修の見直しのため、地方自治研究機構の共同研究事業（R 4年度実施）に申請し、採択された。</li> </ul>	
	R 4	研修制度の見直しによる、新たな委託先の検討		
	R 5	新たな研修実施による効果測定		
	R 6	人材育成基本方針の改定		
	【上記のうち、特記すべき事項】			
	働き方改革を推進する中で、人材育成の強化を図っていくことが、今後の課題である。			

特記事項	<p>新採用職員の職場定着や若手職員の意欲向上を図るため、キャリア研修とキャリア面談を実施した。</p> <p>また、階層別研修のカリキュラムを抜本的に見直すため、次年度実施の地方自治研究機構が行う共同研究事業に申請し、採択されたことにより、新たな階層別研修の体系を構築することができた。</p>
------	--

## No.20 職員人材育成と「働き方改革」の推進

実践項目	出退勤管理手法の検討						
担当部署	(総) 行政監理室						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
						○	○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	先進自治体の調査、手法の検討	検討結果による	⇒	⇒	⇒		
	工程どおり	工程どおり					
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	指紋認証機器による出退管理の試行実施	(新) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、期間と対象者を限定して実施			
	R3	②	新たな手法による出退勤管理について検討する。	(新) 閉庁時間の前倒し(午後10時から9時30分に変更)を実施した。 (新) 他市における出退管理システム導入後の効果・課題を参考に、出退管理システムの導入に向けた準備を進めた。			
	R4	③	②と同じ				
	R5	④	②と同じ				
	R6	⑤	②と同じ				
		取組終了の場合記入 →			令和	年	月

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	庶務事務システムの機能追加とICレコーダーの設置による出退勤管理手法を検討している。
	連携度	2	3	-	-	-	R3	システムの導入に関して関係部署等との連携により検討しているほか、全庁的に時間外勤務削減に努めている。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	出退管理システムの導入検討と並行して、閉庁時間の前倒し等による時間外勤務の削減に努めている。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	多様な働き方の実現に向けて、時差出勤、テレワーク中における出退管理も含め検討している。
総合評価		B	B				R3	出退管理手法の検討にあたり、働き方改革を並行して推進することで、長時間労働の是正につながっている。

No.20	65	出退勤管理手法の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	指紋認証機器は、多数の職員が共用することにより感染リスクが高まることから、全庁的な展開は困難である。	時間外勤務の実態把握に努め、長時間労働を是正する。
	R3	出退勤管理システム導入自治体においても、PCログ、タイムカードでは正確な労働時間の把握が困難であることや、時間外勤務時間と退庁時間の乖離（サービス残業等）の解消が課題として残っている。	出退勤管理の本来の目的は、労働時間を適正に把握することで、長時間労働やサービス残業を是正し、職員の心身の健康を確保することにあるため、システム導入の検討に併せて、時間外勤務の上限設定や閉庁時間を段階的に前倒しする等の取組を実施している。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
時間外勤務の上限は、原則月45時間かつ年360時間までとしている。閉庁時間は午後10時から9時30分に変更しており、状況を見ながら段階的に前倒していく。			

特記事項	職員一人一人が心身ともに健康で個性や能力を最大限に発揮できる職場環境を整備するため、「働き方改革」と「健康経営」を一体的に推進している。閉庁時間の前倒しは「働き方改革強化月間（7～9月）」の取組（業務改善、時間外勤務縮減、時差出勤・テレワーク推進、オフィス改革）にあわせて実施しており、時間外勤務の縮減に一定の効果が得られている。
------	---

## No.20 職員人材育成と「働き方改革」の推進

実践項目	フレックスタイム制導入の検討							
担当部署	(総) 行政監理室							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
						○	○	
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度			
	先進自治体の調査、導入の検討	試行実施、効果検証	検討結果による	⇒	⇒			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	① 時差出勤の実施			(新) コロナ対策も含め、時差出勤を実施した。			
	R2	② 在宅勤務の実施			(新) コロナ対策や、テレワークの実証実験に採択されたことにより、在宅勤務を実施した。			
	R3	③ ①と同じ			(継) 通年実施のほか、働き方改革強化月間(7~9月)の取組として実施した。			
		④ ②と同じ			(継) 通年実施のほか、働き方改革強化月間(7~9月)の取組として実施した。			
		⑤ 導入の検討			・テレワーク用の貸出PCを導入した(40台)。			
	R4	⑥ 検討結果による						
	R5	⑦ ⑥と同じ						
	R6	⑧ ⑥と同じ						
		取組終了の場合記入 → 令和 年 月取組終了						

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	時差出勤や国のテレワーク実証実験を活用し、働き方改革の一環として通年で実施している。
	連携度	2	3	-	-	-	R3	全庁的な実施のほか、働き方改革強化月間の取組として実施したことで組織力の向上につながった。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	テレワーク用の貸出PCを導入したほか、4半期ごとに効果検証・改善を行い、テレワーク環境を整備した。
	創造性	2	3	-	-	-	R3	感染対策のほか、育児・介護・治療と仕事の両立という観点で推進し、多様な働き方の実現につながった。
総合評価		B	A				R3	感染対策や感染拡大時の業務継続という観点でも成果が得られたほか、時間外勤務の削減にもつながった。

## 【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.20	66	フレックスタイム制導入の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	----------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	在宅勤務を実施するにあたり、テレワークの環境が整っていない。	国が実施するテレワークの実証実験に応募し、採択されたことで、無償でテレワークシステムを50台分利用できることとなった。
	R3	自宅のPCを使用したテレワークとなることから、実施者が限定される。	自宅にPCがない職員向けに40台分のノートPCの貸出を行い、更なる推進を図った。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
新型コロナウイルス感染症の拡大時における業務継続を視野に入れ、テレワークを推進した。			

特記事項	感染対策のほか、妊娠中の職員や育児、介護、治療と仕事の両立という観点で、多様な働き方の実現のため、時差出勤やテレワークを推進した。 働き方改革強化月間（7～9月）の取組として実施したことで、組織力の向上や時間外勤務の削減につながった。
------	--

## No.21 簡素で効率的な組織づくり

実践項目	職員数の適正化							
担当部署	(総) 行政監理室							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
							○	
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	
	職員数の適正管理、方針の改訂		職員数の適正管理		⇒		⇒	
	職員数の適正管理		方針改訂準備・職員数の適正管理		方針改訂実施・職員数の適正管理			
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	新たな職員配置適正化方針を策定する。			(新) 国の定年延長に係る制度改正の動向を注視し、方針改訂の準備を行った。		
		②	各課の実情に応じた配置定数を定め、次年度の職員数の適正管理を行う。			(新) R3年度の正規職員数について、1,038人(方針基準と比較して△13人)と定めた。		
	R3	③	新たな職員配置適正化方針策定に向けた準備			(継) R5年度からの国の定年引上げに係る制度改正の内容を確認し、制度改正の内容を踏まえた方針資料を作成した。		
		④	②と同じ			(継) R4年度の正規職員数について、1,039人(方針基準と比較して△12人)と定めた。		
	R4	⑤	新たな職員配置適正化方針を策定する。					
		⑥	新たな方針の周知					
		⑦	②と同じ					
	R5	⑧	⑥と同じ					
		⑨	②と同じ					
R6	⑩	②と同じ						
	取組終了の場合記入 →				令和	年	月	取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	1	1	-	-	-	R3	R5年度からの方針改訂に係る情報収集等を行った。
	連携度	3	3	-	-	-	R3	各部署への聞き取りを行い、業務実態や職種等、各部署の実情に応じた次年度の定数を定めた。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	おおむね適正な職員配置を行った。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	時代に合わせ、組織機構の改正に伴う適正な職員数の配置を行った。
総合評価		B	B				R3	業務実態や職種等に応じた職員数の配置を行った。

No.21	67	職員数の適正化	確認時期	令和3年度末
-------	----	---------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	新たな行政課題による一時的な増減員が見込まれることから、そのバランス及び優先順位については、引き続き検討が必要	民間委託のほか、業務の精査等を継続して行い、適正な職員配置を行った。
	R3	R2と同じ 定年引上げに伴う自治体の配置定数の考え方について検証・整理が必要	市の行政課題に対応するため、民間委託や組織改編に伴う増員と減員の調整を行った。
	R4	R3と同じ	
	R5	R2と同じ	
	R6	R2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
定数は年度ごとの各部署の業務の状況等を勘案して定めるものであるが、各部署の既存の職員数と本来の適正な職員配置について継続した見直しを行う必要がある。			

特記事項	<p>正規職員数（R4年4月1日現在）：1,039人（△12人）</p> <p>※ 正規職員数は、病院及び消防を除いた人数</p> <p>新たな方針については、本市の定年引上げにあわせた改訂を行うための準備を行っている。</p>
------	--

## No.21 簡素で効率的な組織づくり

実践項目	組織機構の再調整						
担当部署	(総) 行政監理室						
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成
							○
工程表 (予定含む)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		
	組織体制の検討・改正 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり	⇒ 工程どおり		
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】			【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	新型コロナウイルス感染症に対応した組織の検討・改正	(新)緊急経済対策給付金室の設置(R2年4月) 新型コロナウイルスワクチン接種対策室の設置(R3年1月)			
	R2	②	機能的な組織体制の構築に向けた検討・改正	(新)ICT推進室、こども相談課の設置、道路河川課と道路維持課の組織改編、働き方改革に関する担当を配置(R3年4月)			
	R3	③	②と同じ	(継)国際リゾート戦略室とまちづくり推進課まちなか再生主幹の統合、農業水産振興課と公設地方卸売市場の統合、上下水道部の組織改編(R4年4月)			
	R4	④	②と同じ				
	R5	⑤	②と同じ				
	R6	⑥	②と同じ				
取組終了の場合記入 →							令和 年 月取組終了

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	機能的な組織体制の構築に向け、予定どおり協議を実施
	連携度	3	3	-	-	-	R3	関係部署と協議し、組織体制の調整を行った
	効率性	3	3	-	-	-	R3	高度化・複雑化する行政課題に対して迅速、的確かつ柔軟に対応する組織体制の調整を行った
	創造性	2	2	-	-	-	R3	時代にマッチした機能的な組織体制の調整を行った
総合評価		A	A				R3	社会情勢の変化等に柔軟に対応できるよう組織体制の見直しを行った

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.21	68	組織機構の再調整	確認時期	令和3年度末
-------	----	----------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法	
	R 2	新たな行政課題に対応した組織体制の調整	組織機構の工夫により、職員数を増員することなく対応する。	
	R 3	R 2と同じ	R 2と同じ	
	R 4	R 2と同じ		
	R 5	R 2と同じ		
	R 6	R 2と同じ		
	【上記のうち、特記すべき事項】			

特記事項	新型コロナウイルス感染症の状況を含め、社会情勢の変化等に柔軟に対応できるよう組織体制の見直しを適宜実施し、本年度も組織を統合するなど、組織機構の工夫により行政課題に対応した組織体制とした。
------	--

## No.21 簡素で効率的な組織づくり

実践項目	選挙事務の在り方の検討							
担当部署	選挙管理委員会事務局							
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成	
							○	
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	R6年度
	他自治体の調査、在り方の検討	工程どおり	検討結果による	工程どおり	⇒	⇒	⇒	
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】				【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】			
	R2	①	選挙管理委員会事務局組織体制の見直しを検討する。	(新)道内33市の組織体制について確認し、専任及び兼務の状況について調査を行ったところ、約8割の市が兼任職員を配置していた。				
		②	投票所開設時間の見直しに関する調査を行う。	(新)過去の選挙の時間別投票者数等、投票所開設時間の見直しに関する調査を行ったところ、開設時間の短縮には課題があることがわかった。				
		③	選挙執行に関する業務の効率化を推進する。	(新)投票事務電子化の推進について検討し、次回選挙時に当日投票システムの導入を9投票所から10投票所に増設する予定である。 (新)啓発事業として、高校で出前講座を実施した。				
	R3	④	組織体制見直しに向けた検討及び関係部署との協議	(新)関係部署と協議を行った。				
		⑤	投票所開設時間の見直しに向け検討する。	(新)コロナ対策のため、第49回衆議員総選挙で期日前投票所の開設期間を1日延長した。				
		⑥	③と同じ	(継)第49回衆議員総選挙で当日投票システムを10投票所(前回9投票所)で実施した。				
	R4	⑦	③と同じ					
		⑧	④と同じ					
		⑨	⑤と同じ					
	R5	⑩	③と同じ					
		⑪	④と同じ					
		⑫	⑤と同じ					
	R6	⑬	③と同じ					
		⑭	④と同じ					
⑮		⑤と同じ						
取組終了の場合記入 →							令和 年 月取組終了	

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	2	2	-	-	-	R3	当初の工程どおり取組を行うことができた。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	関係部署と協議を行った。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	投票事務の効率性向上のため当日投票システムの増設を行った。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	出前講座の内容をリニューアルし生徒の参加意欲の向上を図った。
総合評価		B	B				R3	全体として当初の工程どおり進行している。

【行政創革プラン進捗状況シート②】

No.21	69	選挙事務の在り方の検討	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------	------	--------

取組上の等	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	全庁的な職員数の削減による組織体制の検討が必要。	事務局職員を他部署の兼任とする効率的な組織体制の検討や、選挙事務の電子化の推進による効率的な選挙事務の体制を検討した。
	R 3	R 2と同じ	R 2と同じ
	R 4	R 2と同じ	
	R 5	R 2と同じ	
	R 6	R 2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
選挙を取り巻く環境の変化や選挙事務の電子化の推進等、時代に応じた改善が必要である。また、若年層の投票率が低いため、投票しやすい環境づくりや効果的な啓発事業を行い若者の選挙への関心を高める取組が必要である。			

特記事項	第49回衆議院議員選挙での当日投票システム導入数について検討を行い、増設を行った。また、組織体制の見直しについては、今後も検討・協議を継続していく。
------	--

## No.21 簡素で効率的な組織づくり

実践項目	監査機能の強化と監査資源の有効活用										
担当部署	監査委員事務局										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
							○				
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		
	事例分析、周知方法の検討		リスクアプローチ監査の実施		効果検証、周知方法の検討						
	工程どおり		工程どおり								
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】					【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】					
	R2	①	過去の監査における事例分析、内部統制に準じたマニュアル等の情報収集等により、リスクアプローチ監査の実施に向けた検討を進める。				(新)過去の監査における事例分析を基に、リスクアプローチ監査を試行的に実施した。				
		②	監査結果の職員への浸透を図り、再発防止の徹底に向けた周知方法の検討を進める。				(新)全部署を対象とした監査結果の職員研修を実施した。また、定期監査の経過報告会で所属長と担当係長に対し、監査で見られた事例の説明を行った。				
	R3	③	前年の試行実施結果及びマニュアル等の情報収集によりリスクアプローチ監査を実施する。				(継)過去の監査における事例分析によるリスクの特定した。 (新)全庁的に公表されているマニュアル等の情報を加味してリスクアプローチ監査を実施した。				
		④	②と同じ				(継)全部署を対象とした監査結果の職員研修を実施した。定期監査の経過報告会を開催し、監査対象の所属長と担当係長に対し、監査で見られた事例の説明を行った。				
	R4	⑤	リスクアプローチ監査の実施結果を踏まえたリスクアプローチポイントの見直しを行う。								
		⑥	②と同じ								
	R5	⑦	⑤と同じ								
		⑧	②と同じ								
	R6	⑨	⑤と同じ								
⑩		②と同じ									
取組終了の場合記入 →					令和	年	月	取組終了			

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】	
	進捗度	3	2	-	-	-	R3	当初の予定どおりリスクアプローチ監査を実施できた。
	連携度	2	2	-	-	-	R3	行政監理室と連携し、監査結果の職員研修を実施した。
	効率性	2	2	-	-	-	R3	リスクアプローチ監査の実施により、効率的に監査が実施できた。
	創造性	2	2	-	-	-	R3	リスクアプローチ監査の実施により、監査資源の有効活用という視点を取り入れられた。
総合評価	B	B				R3	リスクアプローチ監査の実施により、リスクの高い業務に重点を置いた有効な監査が実施できた。	

No.21	70	監査機能の強化と監査資源の有効活用	確認時期	令和3年度末
-------	----	-------------------	------	--------

取組上の課題	年度	課題・問題点／今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R 2	継続したリスクの分析や内部統制に準じるマニュアル等の有効性についての評価等も検討が必要。	マニュアル等の整備された業務について、次年度以降の監査においてその有効性の検証を行う。
	R 3	R 2と同じ	マニュアル等の整備された業務について、定期監査内で有効性についても検証を行う。
	R 4	R 2と同じ	
	R 5	R 2と同じ	
	R 6	R 2と同じ	
	【上記のうち、特記すべき事項】		
リスクアプローチ監査を有効に機能させるには、継続してリスクの評価をするとともに、内部統制の整備状況及び有効性の評価により、適切にリスクにアプローチする観点が重要であり、リスクの評価手法の精度の向上が今後の課題である。			

特記事項	内部統制に準じるマニュアル等を加味したリスクアプローチ監査の実施により、リスクの高い業務に監査資源を配分することで、これまで以上に効率的な監査となった。
------	--



**【取組終了分】  
進捗状況シート**

## No.14 上下水道事業への民間活力の活用

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

## No.14 上下水道事業への民間活力の活用

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

## No.18 庶務事務の効率化・集約化に向けた取組

実践項目	競争入札参加資格の有効期間延長の検討										
担当部署	(財) 契約課										
テーマ	財政運営	市民サービス	協働	施設	民間活力	ICT	人材育成				
	○					○	○				
工程表 (予定含む)	R2年度		R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		
	他自治体の調査・期間の検討・見直し	工程どおり	⇒	工程見直し	⇒	工程見直し					
調査・期間見直しの実施(取組終了)											
取組内容	【取組予定・今後の取組予定】						【取組結果・評価につながる活動指標(効果)】				
	R2	①	他自治体の状況を調査し、登録期間を延長する際の変更点を検討し、課題を整理した上で変更案を作成する。				(新)変更案を苫小牧市入札資格審査会に諮り、登録期間の延長を決定した(2年間→4年間)。				
		②	登録期間拡大による変更内容を、競争入札参加資格審査申請の手引き等に反映させ、入札参加資格基準を変更する。				(新)変更した入札参加資格基準をR2年12月1日で告示し、R3年1月から申請の受付を行った。これにより、従来の競争入札参加資格の登録期間を4年間に延長する取組が終了した。				
		③	(取組終了)								
	R3	④									
	R4	⑤									
	R5	⑥									
	R6	⑦									
取組終了の場合記入 →						令和 2 年 12 月取組終了					

取組に対する自己評価		R2	R3	R4	R5	R6	【評価の理由】
	進捗度	3	-	-	-	-	プラン策定時には、R3年度資格登録に向けての方向性が決まらないことも考慮し、R4年度までの工程としていたが、R2年度中に取組を終了することができた。
	連携度	2	-	-	-	-	単独部署での取組のため。
	効率性	3	-	-	-	-	隔年で実施していた登録事務を4年毎にすることで、職員の業務量の削減のほか、事業者の負担軽減も図ることができた。
	創造性	2	-	-	-	-	他市事例を参考に、中間審査を新たに実施する等、登録期間を延長することで生じる課題に対応することができた。
総合評価	A						登録期間延長により生じる課題等を整理し、R3年度競争入札参加資格審査申請に向けて迅速に取組むことができた。

取組上の課題	年度	課題・問題点/今後の想定される課題等	左記の解決方法
	R2	次期登録手続がR6年度となるため、事業者側の登録手続漏れが懸念される。	市ホームページや広報紙での周知に加え、契約課執行の入札時等にも周知を行う。
	【上記のうち、特記すべき事項】		
次期申請における事業者の登録手続漏れを生じさせないよう、事前周知が必要となる。			

特記事項	登録期間を2年から4年に拡大することで、職員の業務量や経費の削減が図られ、事業者においても同様の効果が得られる取組となった。
------	--

## No.19 システム化による業務の効率化

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

