

第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2023行政運営の取組

取組方針 1 行政サービスの高度化

多様な市民ニーズへのきめ細かなサービス提供体制を構築するほか、デジタル化・区役所改革など市民目線の行政サービス改革を行うとともに、市民感覚を踏まえた戦略的な広報を行います。

取組方針 2 不断の行政改革の推進

E B P Mの観点による根拠に基づく政策立案を推進するとともに、行政のデジタルトランスフォーメーション(DX)を計画的に実行するなど、限られた経営資源を有効に活用する取組を推進します。

取組方針 3 多様な主体による連携・協働の推進

市政への市民参加を促進するとともに、行政だけで課題解決を図ることが困難になる中で、民間活力の導入など多様な主体との連携による行政運営を実行し、市民・企業・行政の総力を結集した地域・行政課題等の解決に取り組めます。

取組方針 4 職員力と組織力の向上

社会経済情勢の変化や多様な課題に柔軟に対応するため、外部人材の登用を含む職員の確保や人材育成を的確に進め、職員誰もが活躍できる環境づくりを進めます。くわえて、市政課題に迅速・効果的に適応できる組織づくりを進めることで、行政経営の質を向上させます。

多様な市民ニーズへのきめ細かな行政サービス提供体制の構築

- 複合的な福祉課題等を抱える市民への支援促進事業 目標（2027年）：複合的な福祉課題等を抱える市民の支援方針が決まった割合 100%
区保健福祉部に支援調整課を設置している4区（モデル区：北区・東区・厚別区・南区）にて実施している重層的支援体制整備事業を検証し、支援調整課の役割や在り方を整理。市民にわかりやすい相談支援体制を目指し、相談支援機能の強化や包括的支援体制の構築を行う。
- 母子保健における児童虐待予防強化事業（妊娠SOS事業） 目標（2027年）：妊娠葛藤を抱える方の母子健康手帳の出産後交付数 7件
全区に心理相談員を配置し保健師と連携して母子支援を行っており、母子手帳交付時の相談対応や乳児家庭訪問時のメンタルヘルス対策など妊娠期から切れ目ない支援を実施。令和6年度は北海道と「にんしんSOSほっかいどうサポートセンター」の共同運営を開始するほか、市の独自事業として追加で初回産科受診料助成や受診同行支援を実施する。

デジタル化や区役所改革など市民目線の行政サービスの構築

- デジタル改革推進チーム（デジタルCoE）による行政DXの推進 目標（2027年）：デジタル改革推進チーム（デジタルCoE）によるプロジェクトの実施件数 10件
DXの課題に対して協働して解決を図るため部局横断的な「デジタル改革推進チーム（デジタルCoE）」を構築し、令和5年度は生活保護業務におけるBPR（※）支援など4件のプロジェクトを実施。今後も区役所業務におけるBPRの実証実験を行うなど、行政DXを推進していく。
※業務内容やその流れ（業務プロセス）を分析し最適になるように設計した上で、業務内容や業務プロセスを再構築すること。
- 大型ごみ収集のオンライン化 目標（2027年）：大型ごみ申込受付件数におけるインターネット受付件数の割合 50%
大型ごみ収集のインターネット受付を令和5年11月から開始。手数料の支払い方法については、クレジットカードのほか、令和6年3月にはPayPayやLINEPayも対応可能とした。令和6年4月における利用率は、43.6%。今後、利用率向上に向けた広報について検討していく。
- 税務手続のオンライン化推進 目標（2027年）：インターネットを利用した口座振替依頼の実現及び安定的な運用
口座振替申し込み手続きや市道民税の普通徴収（個人納付）から特別徴収（給与天引き）への切替手続きなどについてオンライン受付を開始。利用促進を図るため、積極的な広報を行うとともに、より一層のオンライン化を推進していく。
- デジタルデバイド（※）対策の取組 目標（2027年）：受講後アンケートによる「今後もデジタル技術を活用してみようと思った人」の割合 80%
民間企業とデジタルデバイド解消等に関する協定を締結し、デジタル活用に不慣れな高齢者等を対象にスマホ教室を開催。令和6年度は実施回数240回・受講人数720名を想定。
※インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者とそうでない者との間に生じる格差。

市民感覚を踏まえた戦略的な広報

- 市公式ホームページの再構築 目標（2027年）：市公式ホームページの月間アクティブユーザー数（月平均） 2,728,512人
令和8年度に予定している市公式ホームページのリニューアルに関し、現行ホームページのデータ整理や市民アンケートなどを令和5年度に実施。今後、市民の意見等を踏まえて課題を整理し、情報分類やサイト構造設計の見直し等、誰もが見やすく、使いやすいホームページへの再構築を進めていく。

業務の見える化などの根拠に基づく政策立案

- 「業務の見える化」の推進 目標（2027年）：新たに業務フロー・業務の再構築の検討を行った業務数（計画期間累計） 25業務
BPRの手法を学ぶためのワークショップや各局向けのBPR個別相談会を開催。また、業務改革支援として、生活保護業務については、現状分析やペーパーレスを前提とした課題整理等を行った。今後も、業務の可視化により課題を抽出し、業務効率化を図る。
- 根拠ある目標設定及び事業の見直しの促進 目標（2027年）：適切な指標設定による事業の企画立案及び見直しの推進
事業立案時には管理部局で作成した指標設定ハンドブックにより、客観的証拠に基づく指標を設定。アクションプラン2023の進行管理や予算編成時においては、設定した指標の妥当性や達成度、数値の推移等を確認しており、今後も確認内容に基づいた見直しを推進していく。
- データの分析、利活用による事業の実施を担う人材の育成 目標（2027年）：データ利活用に関する研修の受講者数（延べ） 628人
データ分析による地域課題の解決やデータに基づく行政施策の効果検証を目指し、北海道大学と連携し、オープンデータの分析手法等に関する職員向け研修動画を作成し配信した。今後は同大学創成研究機構データ駆動型融合研究創発拠点と連携してさらに人材の育成を進める。

デジタル活用による行政DXの更なる推進

- 庁内会議の効率化の推進 目標（2027年）：会議開催後の議事録作成に要する時間 2,700時間
会議運営の効率化に向け、本庁舎内の各会議室へのモニターの設置やAI議事録(※)の導入を行った。AI議事録の活用により令和5年度は全庁での会議録作成時間が1,315時間削減したため、今後も継続して取り組むとともに、庁内会議のオンライン化についても推進していく。
※AIを利用して、会議中の音声データを自動でテキスト化すること及びそれにより作成された会議録。
- RPA(※)等の積極的な活用 目標（2027年）：業務効率化により削減された作業時間 40,000時間
業務効率化による生産性向上のため、市税の審査業務等についてRPAを活用。職員が単純事務作業から解放され付加価値の高い仕事に集中できることや、人手不足の解消等にも繋がると考えられることから今後も活用を推進。
※ソフトウェアロボットが事前に作成したシナリオに基づきプログラムを実行する仕組み。
- 各種業務における市民サービス向上にも寄与するDXの取組 目標（2027年）：各種業務におけるDXの推進
公立保育所等18施設において、令和5年12月より子どもの登降園管理などを行う保育業務支援システムの運用を開始。今後も保育士の業務負担軽減や保護者の利便性向上のため、順次機能を拡充していく。

業務の集約化・業務プロセスの最適化の取組

- 行政事務センター運営事業 目標（2027年）：業務効率化により削減された作業時間 130,000時間
これまで行政事務センターにおいて、就学援助業務など16業務を実施していたところ、令和5年度は、生活保護決定通知書の発送など新たに3業務を追加し、全庁で職員の作業時間を83,139時間削減した。今後も業務効率化による市民サービスを図る。
- 介護認定事務センター事業 目標（2027年）：要介護認定の処理日数が30日以内の割合 25%
区役所で行っている要介護認定事務を効率化することにより、要介護認定処理をスピードアップすることなどを目指して、令和7年度後半に介護認定事務センターを開設予定。今後も引き続き、システム開発や認定調査員が使用するタブレット導入等の準備を進めていく。

市政への市民参加の促進

- 市民意見の市政への反映に向けた仕組みづくり 目標（2027年）：市民意向の把握と市民意見の市政への反映を充実
市民意見をしっかりと市政に反映させるための仕組みを構築するため、第5次市民自治推進会議を設置して議論を行っている。令和6年度は、成人の日行事のあり方をテーマに、既存の手法に加えてSNS等を活用した市民への意識調査を実施したほか、無作為抽出した市民が議論を行う場を設置するなどの試みを行う予定。これらの結果を踏まえ、条例化も含めた新しい市民参加の手法を検討していく。
- 市民へのSNS等を利用した情報発信 目標（2027年）：SNS等による情報発信の充実
LINE(友だち数188,632人 令和6年3月31日時点)及びX(フォロワー数134,978人 令和6年4月17日時点)により、イベントや災害等の情報を市民へ発信している。特にLINEは、民間企業と連携協定を締結し、無償で構築したシステムにより、多言語化等のサービスの拡充を行った。
- 市政への子どもの参加の推進 目標（2027年）：市政への子どもの参加の取組の実施件数 90件
市政に子どもが参加し、意見を反映させていくため、子どもの権利委員会や子ども議会等を実施。また、「(仮称)第5次子ども未来プラン」の策定にあたっては、キッズコメントなどにより広く子どもの意見を取り入れていく。今後も子どもの意見表明の機会が広まるよう周知啓発を行う。

民間活力の導入など多様な主体との連携による行政運営

- 官民連携窓口の設置 目標（2027年）：民間提案受付窓口における取組成立案件数（累計）35件
令和6年7月を目途に官民連携窓口を開設。官民連携窓口寄せられた提案は、札幌DXラボ(担当:デジタル戦略推進局)、Local Innovation Challenge Hokkaido(担当:経済観光局)と連携しながら、実現に向けて調整を行い、地域・行政課題の解決に寄与していく。
- 官民連携による公共施設等の建設、維持管理、運営の推進 目標（2027年）：PPP/PFI手法による施設の建設・運営推進
民間の経営能力や技術能力を活用する手法であるPPP/PFIについては、令和5年度に新展示場整備事業及び白石破碎工場更新事業を開始し、現在5事業を実施中。また、百合が原公園については、Park-PFIにより駐車場等の整備費を一部負担し飲食施設等を整備する民間事業者の公募を実施。今後も対象事業については、PPP/PFI導入を検討し、効率的・効果的な公共サービスの提供を目指す。
- 指定管理施設におけるサービス向上 目標（2027年）：雇用環境維持向上にかかる指定管理者評価(A評価の数) 23施設
令和5年度に最低賃金等の上昇に応じて、指定管理施設で働く労働者の賃上げを後押しする賃金スライド制度を新たに導入し、指定管理施設で働く職員の労働条件の向上を後押しした。今後も引き続き適切な施設運営と市民サービス向上を図っていく。
- 企業家等との集団広聴事業 目標（2027年）：事業の実施回数 3回/年
民間の発想を行政運営に反映させるため、札幌市と連携・協働したい事業やアイデアを持つ企業・団体を対象に公募し、5社・団体を選考(令和5年度応募総数37社・団体)の上、市長と直接意見交換を行う広聴事業「Meet for the Next」を開催。今後も継続して実施していく。
- 水道事業における道内市町村との連携 目標：研修会に参加した延べ水道事業体数 340事業体
近隣3市(江別市・小樽市・北広島市)との基本協定に基づき、緊急時連絡管の使用を想定した事故対応訓練等を実施。また、道内水道事業体を対象とした研修会等を通じ、道内市町村と連携して水道事業体が直面する様々な課題解決を図っていく。

外部人材の登用を含む職員の確保

- 有為かつ多様な人材確保に向けた取組の推進 目標（2027年）：有為かつ多様な人材の確保 受験者数増
本市採用試験(大学の部)にSPI方式を導入。また、新卒者向け学校ヒアリングの実施や転職者向けパンフレットの作成・イベント出展、就職支援企業運営サイトへの登録・掲載を行っており、今後も効果検証をしながら継続していく。
- 効果的な外部人材の活用に向けた取組の推進 目標（2027年）：外部人材の効果的な活用
外部人材については、子ども未来局やデジタル戦略推進局等において任用しているところであり、専門的な知見と民間の経営感覚を効果的に取り入れたことにより、行政サービスの充実や組織体制の強化に寄与している。今後も社会情勢や市民ニーズ等の変化を踏まえ、引き続き効果的な外部人材の活用を進める。

職員力・専門性を向上させる人材の育成と意識改革

- 人材育成に係る取組の推進 目標（2027年）：人材育成に係る取組の推進
令和5年度に策定した「札幌市人材マネジメント方針」の理念に基づいた人材育成を進めるため、組織目標の設定・浸透を進めるとともに、「職員成長支援指針」を定め、研修体系や人事評価制度の見直しを通じた職員の自律的な成長支援と管理職のマネジメント能力向上を図る。
- 職員のキャリア実現・専門性の発揮に向けた支援の実施 目標（2027年）：職員のキャリア実現に向けた支援の実施
職員の性別や家庭環境等に関係なく、仕事に対するやりがいや意欲を向上させるとともに、誰もが主体的にキャリア実現が可能な環境の整備に向け、令和6年度よりジョブチャレンジ制度(希望部署に直接PRできる仕組み、育児中職員も新たな業務分野に挑戦できる仕組みなど)を開始。今後も引き続き、職員のニーズ等を的確に捉えながら効果的な取組について検討を進める。

誰もが活躍できる職場環境の整備

- テレワークの拡大など市役所内デジタル環境整備事業 目標（2027年）：テレワーク可能な業務端末数 8,500台
テレワークが実施できる環境づくりのため、システム構築やインフラ環境を整備中。先行拠点における無線LAN環境の運用を令和6年度中に実施し、以降順次拡大していくとともに、各職員が使用する業務パソコンについても、段階的にテレワークが可能なノートPCへ切り替える。
- 職員の仕事と生活の両立支援 目標（2027年）：職員の仕事と生活の両立に寄与する取組の実施
男性職員の育児休業の取得率について、令和5年度に札幌市子育て・女性職員応援プランを改定し新たな目標値を設定。また、長時間労働の是正に向け、1か月の時間外勤務が100時間超の職員の状況を局長職へ定期報告し、局区単位でのマネジメントを促す取組を実施している。

変化に柔軟に対応し連携・協働を促進する組織づくりの推進

- 組織状態の可視化及び管理職マネジメントの支援など組織課題解決への対応 目標（2027年）：組織診断におけるエンゲージメント（※）スコア 10%増
職員約8,000名を対象としたエンゲージメント調査を実施。調査結果に基づき、仕事の動機づけのポイントなどを解説する管理職向けセミナーや各職場の個別相談会を行った。今後もこれらの取組を継続し、職員力・組織力の向上に繋げていく。
※組織や仕事に対して自発的な貢献意欲を持ち、主体的に取り組んでいる心理状態やその指標