

「札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2019（行政運営の取組）」掲載の個別取組（全52項目）は、全て実施済み。プラン掲載の取組のうち主な取組の進捗及び今後の方向性について記載。

項目	令和元年度～令和4年度の主な取組内容	令和5年度以降に向けた取組の方向性
1 市民・企業などの協働		
【APにおける取組の方向性】 ・「市民が主役のまちづくり」をより一層推進するため、各主体が連携し継続的に活動できる仕組みづくりなどに取り組む。 ・市政情報をより分かりやすく活用しやすい形で市民へ届けるため、より効果的な情報発信に努める。また、地域課題解決に向けたオープンデータの活用について検討		
(1) 市民、企業、NPO などの協働の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・まちづくり活動を行う団体への事業費助成や、地域課題について多様な主体と連携しての解決に取り組むNPOに対する補助金交付を行ったほか、令和元年度には、地域のまちづくり活動に積極的に取組む企業を認定する「さっぽろまちづくりスマイル企業認定制度」を新設した（令和5年9月末時点の認定数：63社）。 ・市公式LINEアカウントを開設し、札幌市からのお知らせ情報を発信するサービスを開始した（令和2年11月～）。令和4年度は、ヒグマ出没情報の配信を開始した。 ・また、市公式LINEおよびX（旧Twitter）を活用して、WEBアンケートを実施し、その結果をリアルタイムで集計・公表する取組を行った。効果的な情報発信の実現に向け、SNSアカウントを保有している部局の職員を対象にSNS活用セミナーを開催した。 ・令和3年度の解析業務で把握した、現状の公式ホームページにおけるアクセシビリティ上の問題点を令和4年度に全庁的に修正したほか、膨大な公開ページ数削減の取組等を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO、企業などの多様な活動主体が継続的に活動するため、それぞれの実情に応じた形でのまちづくり活動への参加を促す取組を行うとともに、お互いの強みを活かした連携体制づくりを促進する。 ・市公式LINEアカウントは、市民が必要とする情報を発信することにより、友だち数の増加を図る。外国人市民に向けて、生活情報をわかりやすく発信するため、情報発信の多言語化に取り組む。 ・現在のホームページ運用システムは平成23年に導入しており、現代の状況や課題に十分に対応できるものではないことから、抜本的な見直しを行う。
(2) 事業者による見守り体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立死を防止するため、地域の見守りに関する民間事業者（20社）との協定を締結（R4年度末時点）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者から区や警察等への通報、地域関係者との連携事例も数多く報告（令和元年～4年で計217件）されており、一定の効果がみられる。今後はより地域に根差した企業まで協定締結対象事業者の範囲を広げていくことが必要。
2 市民サービスの高度化		
【APにおける取組の方向性】 ・「待たせない」、「書かせない」をキーワードに市民の最前線である区役所窓口の更なる利便性の向上に取り組む。 ・市民などが必要な市政情報を必要な時に入手できるよう、AIなどの活用を視野に入れ、より効果的な情報提供手段の在り方を検討		
(1) 窓口における利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・各区戸籍住民課の待合状況のインターネット公開を全区実施したほか、ライフイベントごとの手続きや必要書類、窓口をインターネット上で案内する「くらしの手続きガイド」を導入するなど、ICTを活用しながら区役所の混雑緩和や窓口の滞在時間短縮に資する取組を実施。 ・総合案内とおくやみ窓口を全区に設置。ユニバーサルデザイン化や導線改善等を目的に案内サインの充実・レイアウト変更を順次実施。 ・中央区役所仮庁舎の移転時からコンシェルジュを通年配置し、日々コンシェルジュに寄せられる来庁者からの意見を業務に反映させることで、サービスの向上を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政DXを踏まえ、「行かない」「書かない」「待たない」区役所の実現を目指し、オンライン申請等の拡充やワンストップ窓口・申請書作成支援等の実施を検討するなど、市民サービスの向上を図る。 ・総合案内・おくやみ窓口については、効果的かつ安定した運用に向けた検討が引き続き必要。
(2) 押印の見直し及び行政手続のオンライン化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年2月に「札幌市押印義務の見直し指針」を策定、国等により押印が義務付けられているものを除き、本市の条例等や慣行により押印を求めているものは、原則押印義務付けを見直す旨を庁内通知。令和3年度に押印見直し状況に係る詳細調査を行い、関係規程の改正を実施。令和4年度も見直しの進捗状況に係る調査を実施。 ・その他市政手続き全般について、スマホ・PC上にて本人確認、オンライン決済までワンストップでの申請が可能となるプラットフォーム「スマート申請」を導入（令和3年7月）。スマート申請を活用し、延べ162手続きをオンライン化（令和5年3月末時点）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各局区において今後も継続的に押印義務の見直しが行われるよう、庁内への働きかけを継続するとともに、随時各局区からの相談等に対応していく。 ・オンライン化に関する国の指針を踏まえるとともに、かつ急速に変化するテクノロジーを活用する分野であり、時宜を得た対応が必要。 ・更なるオンライン化の推進を図るため、庁内プロモーションを強化し、庁内のオンライン化推進の機運醸成を行っていく。 ・オンライン化できない合理的理由があるものを除く全ての申請手続きについて、マイナポータルやスマート申請を活用したオンライン化を目指す。
(3) AIの活用など多様な情報提供手段の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌市ホームページ上に、市民がライフイベントごとに必要となる手続きを確認できる「手続きナビ」、「くらしの手続きガイド」を導入（令和3年3月～）。 ・令和4年度にひとり親家庭向けに、簡便かつ迅速に支援制度や相談窓口を案内するための「AI 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が抱える問題が複雑化し、観光ニーズの多様化が進むことが予想されるため、これまで以上に市政情報を適切なタイミングと内容で入手できるような環境を整えることが必要。 ・子育てに必要な情報を得やすくなるよう、「AIチャットボット」の利用対象を子育て家庭全般に向けて拡大する。

	チャットボット」を導入。	
項目	令和元年度～令和4年度の主な取組内容	令和5年度以降に向けた取組の方向性
3 業務の効率化・生産性の向上 【APにおける取組の方向性】 ・業務フローなどを客観的な調査等により課題や問題点を可視化する「業務の見える化」を進め、不断の見直しを行う組織マネジメントへの取組を推進。 ・業務フローの再構築や省略化、職員が行う必要のない業務の自動化、委託化など業務の効率化に関する多角的な検討を推進。		
(1) 「業務の見える化」の推進	・行政事務の効率化に向け、感覚的な議論ではなくデータに基づく客観的な議論による検討を行うため、令和元年度及び令和2年度に、市の全事務分掌の各業務について業務量を把握するための調査を実施。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 【業務量調査の結果概要】 ・全事務事業のうち約36%は、専門性が不要であるノンコア作業。 ・ノンコア作業のうち約85%は、正規職員が業務を実施。 </div>	・「業務の見える化」が業務効率化において重要であることを理解し、取り組むことが業務効率化の実効性をあげることから、職員の意識改革、機運醸成に向け、行政事務センターや行政手続きのオンライン化などの成功事例の共有等を通じた庁内プロモーションの強化を図っていくことが必要。
(2) 行政事務センターの設置及び更なる活用	・書類の形式的審査や不備対応、データ入力、封入封緘作業等、職員ではなくてもできる業務を一括して集中処理する「行政事務センター」の開設に向けた調整を実施、令和3年6月に開設。 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 【行政事務センター取扱業務（R5.3月末時点）】 ①児童手当現況届業務（R3.6～R3.9） ②就学援助業務（R3.7～） ③医療費助成年次更新業務（R3.7～） ④奨学金業務（R3.10～） ⑤敬老優待乗車証新規申請受付業務（R3.11～） ⑥高齢者インフルエンザ予防接種予診票チェック業務（R3.11～） ⑦国民健康保険医療費通知抜取・発送業務（R3.12～R4.3） ⑧高額介護サービス費支給決定通知書業務（R4.1～） ⑨口座振替依頼書処理業務（市税）（R4.4～） ⑩相続関係調査に係る戸籍謄本等請求補助業務（R4.4～） 他6業務 </div>	・行政事務センターの利用拡大に引き続き取り組むとともに、更なる拡大に向け、委託検討にあたっての活用ガイドラインを策定。 ・「業務の見える化」をベースとしたBPR（※）を行うことが行政事務センターの効果を最大化することから、BPRの重要性啓発にも努めていくことが必要。 ※ BPR(Business Process Re-engineering)：業務本来の目的に向かって既存の業務フロー等をデザインしなおすこと。
4 組織・職員力の向上 【APにおける取組の方向性】 ・全ての職員がその能力を最大限に発揮できる環境を整えるため、テレワーク制度などのより多様で柔軟な働き方の実現に向けた取組を行い、市民サービスの高度化の基礎を固める。 ・職員一人ひとりが当事者意識を持って改善の必要性を認識し主体的に考え行動できるよう、職場意識の変革や組織風土改革などに取り組む。		
(1) 多様で柔軟な働き方の推進（デジタル・ワークスタイル実現のための環境整備）	・テレワーク環境の拡大に向け、外出先からイントラ環境にアクセス可能なモバイル端末の実証実験を行い効果検証を実施。実験結果より隙間時間の有効活用など、効果が得られることが判明したため、令和3年度にモバイル端末1,000台を導入。 ・令和2年度より、スマホ等からメールなどの閲覧が可能なアプリケーションの運用を開始。 ・在宅勤務・時差出勤について、コロナ対策のための暫定運用を開始。時差出勤は、令和3年4月より、在宅勤務については、令和3年10月より一般制度化を実施。	・モバイル端末の更なる有効活用に向け、追加の要不要を確認した上での再配分等を行っていく。また、業務の性質上、テレワークの実施が難しい職場でどのように取り入れていくのか検討が必要。 ・電子決裁や庁内web会議システム、グループウェア等を活用し、紙決裁や対面での打ち合わせ中心の働き方から脱却することが必要。 ・多様で柔軟な働き方の推進に向けて、これまでも増して新たな取組が求められるため、在宅勤務・時差出勤の柔軟化や、フレックスタイム制度等の検討、適切な勤怠管理が可能なシステムの導入などについて、一層の具体的な対応が必要。

<p>(2) 職員力向上に向けた人材の確保・育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的知見を有する外部有識者の提案・助言を取り入れる制度として、令和元年9月より市政アドバイザー制度を導入。令和5年3月末時点で、計4名の外部有識者を市政アドバイザーに任命。 ・職員の離職が増加傾向にあることを踏まえ、若手職員のモチベーション、エンゲージメント（組織・仕事への思い入れ）などを把握するための調査を実施。 ・令和3年度より、取組目標を意識した業務遂行を目的として係長職を対象に目標管理シートを導入。 ・令和3年度より、新たに職員採用試験社会人経験者の部にて、「一般事務（福祉コース）」及び「保育士」の区分を設置。職員採用のPR活動の強化。 ・係長職候補者試験会場（1次）でより受験しやすい環境を整備（託児サービス、試験の土曜日実施）。昇任意欲喚起のため合格者体験記等を周知。女性役職者増加に向け、ロールモデル紹介を実施。 <p>また、札幌市子育て・女性職員応援プランの見直しを行い、令和7年度までに女性管理職割合を19%以上とする目標を設定。令和4年4月1日時点で、女性管理職が165人、女性管理職割合16.5%となった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・複雑化する様々な市政課題を解決するためには、民間人材活用の方法を整理し、課題に応じて、迅速に効果的な民間人材活用が可能となるような体制を構築することが必要。 ・管理職研修の充実や各局での具体的な取組の推進（若手プロジェクトの活性化等）などに取組みながら、定期的なエンゲージメント調査の継続による取組の効果検証を行っていくことが必要。 ・令和5年度の「札幌市人材育成基本方針」の改訂に向け、昨今の社会的課題を的確に把握し目指す職員像の実現に向けた人材育成のあり方を検討することが必要。 ・受験者数の減少、辞退者や若年層の普通退職増に対応するため、就職活動の早期段階から札幌市職員の業務内容や働く魅力、職場環境を効果的に伝えられるよう、インターンシップや業務説明会、個別相談会等をはじめとする採用広報活動を展開すると共に、組織横断的な内定者フォロー策等を実施。 ・女性職員の割合が年々増加しているため、男女問わず、職員の力を発揮できる環境づくりが必要。女性職員の職域拡大など、職員のライフステージに応じて様々なキャリアを描けるよう引き続き検討が必要。
項目	令和元年度～令和4年度の主な取組内容	令和5年度以降に向けた取組の方向性
<p>5 自治体連携</p> <p>【APにおける取組の方向性】 ・道内市町村と相互に補完し合う関係を築くとともに、北海道との連携を深めながら北海道全体の活性化などに取り組む。</p> <p>・「さっぽろ連携中枢都市圏」において、市民サービスの向上や圏域全体の経済成長など、魅力あるまちづくりを進める。</p>		
<p>(1) さっぽろ連携中枢都市圏推進事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度に作成した「さっぽろ連携中枢都市圏ビジョン」を実効性のあるものとし、より効果的に取組を進めていくため、関係首長会議や連携中枢都市圏ビジョン懇談会等を開催し、施策の推進や効果検証等を実施。また、道内への人材流入として首都圏における移住イベントを開催し、圏域内の魅力発信や相談会等を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・第2期ビジョン改定に向けさっぽろ連携中都市圏の機運醸成や、長期的な変化の見通しの客観的なデータを基に課題を抽出するとともに、2040年問題に加え、デジタルトランスフォーメーション、脱炭素などといった視点も考慮しながらの検討が必要。 ・地域おこし協力隊や定住自立圏といった、多様な広域連携を行っていくことも検討が必要。
<p>(2) より効率的かつ効果的な行政運営に向けた自治体連携の強化検討</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市と相互に有益な協力関係を強化し、行財政改革に向けた情報共有を図るため、「行財政改革に向けた情報共有に関する覚書」を締結。 ・総務事務センターの導入検討に当たり、先行して設置している川崎市や「行財政改革に向けた情報共有に関する覚書」を締結している神戸市と情報交換を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他都市では様々な独自の取組を実施しており、本市課題の解決策の検討において参考となるものも多いことから、他自治体とのネットワーク構築を強めて、効果的・効率的に行政運営を行っていくことが必要。