

(6) 豊 平 区

<概況>

豊平区は、札幌市の南東部に位置し、北は東北通で白石区、西は豊平川を隔てて中央区、南西部は丘陵地で南区、東は清田区と接しています。

区域面積は、46.23 平方キロメートルで、南部に羊ヶ丘や西岡などの緑豊かな丘陵地と山林を擁しており、望月寒川、月寒川、吉田川などの河川も多く、豊かな自然に恵まれています。

また、「札幌ドーム」などのスポーツ施設のほか、「さっぽろ羊ヶ丘展望台」などの観光施設や大学・研究機関も充実しています。

<アクションプラン 2019 におけるまちづくりの取組>

豊平区では、「スポーツ」、「健康」、「安心安全」をキーワードとしたまちづくりを進めています。

アクションプラン 2019 では、4つの事業に取り組みました。

1つ目は、「とよひらスポーツ応援プロジェクト事業」です。多数の国際規模のスポーツ施設がある区の特長を最大限に活用し、区民を対象としたカーリング大会、フィギュアスケートやラグビーの体験会などのスポーツイベントの開催やスポーツ大会の支援を行いました。また、札幌ドームとの共催でスポーツバイクを実施するなど、区民がスポーツに親しむ環境づくりを行いました。

2つ目は、「地域主体の健康づくり普及啓発事業」です。健康づくりの普及啓発事業として健康フェアや健康セミナーといった地域の健康づくりの取り組み支援、ウォーキングマップの配布や健康度測定体験など、健康づくりへの関心を高める取り組みを行いました。

3つ目は、「地区防災研修会等支援事業」です。町内会連合会等が行う防災研修会への支援として講師を派遣するなど、防災に関する知識の普及啓発を行いました。

最後に、「TOYOHIRA「おもてなし特区」推進事業」として、地域のおもてなしの活動を支援し、住民同士の交流や、区民のまちづくり活動への参加促進に努めました。

<取組目標・主な取組>

目標1:健康でいきいきと暮らすことができるまちづくり ひとりひとりの状況に寄り添い、住み慣れた地域での自立した生活を支えます。 健康づくりの推進と、スポーツを通じた健康づくりの機運を醸成します。	
とよひらスポーツ健康ウォーキング事業 (★)	ウォーキングをはじめ誰もが気軽に取り組めるスポーツを推進するとともに、健康づくりの普及啓発にも注力して健康づくりの機運を醸成し、地域の交流の場の創出やまちづくり活動の促進を図ります。
とよひらスポーツ応援プロジェクト事業 (P.103)	スポーツによる健康で活力のある社会の実現に向けて、ラグビーやカーリングなどの各種スポーツの体験事業を実施することで、区民がスポーツに親しむきっかけとなる場を提供します。
健康づくり普及啓発事業※1	地域が行う健康づくりイベント等を支援し、自分の健康を知り、「予防・健康づくり」に対する意識の醸成を図るとともに、幅広い世代にウォーキング等を通じた運動の習慣化を促進します。
とよひら“風土(フード)”コレクション (★)	地域の関係機関等と連携してイベントやセミナー等を開催し、朝食の欠食や野菜摂取不足をはじめとする食生活の課題の改善を図り、区民の健康増進を目指します。

目標2:安全・安心に暮らすことができるまちづくり 防災・交通安全・防犯等の啓発や情報提供により地域活動を積極的に支援します。	
安全・安心なまちとよひら推進事業 (★)	豊平区防災マップの配布、特殊詐欺被害防止のための防犯教室、通学路に貼るストップマークの配布等により防災・防犯・交通安全の意識向上を図ります。
地域防災研修会等支援事業※2	町内会連合会等が行う防災訓練・防災研修会等に対し、講師派遣等の開催支援を行います。

目標3:地域で互いに支えあうまちづくり 地域の住民や団体など、誰もがお互いに理解し支えあう環境づくりを進めます。	
とよひらまちづくりパートナー事業 (★)	地域貢献に意欲を持った企業や学校などの各種団体が、「まちづくりパートナー」として町内会等の地域団体とともに地域のお祭りや植花活動などに参加することで「顔の見える関係」を築き、多様な担い手によるまちづくりを進めます。
地域のデジタル活用支援事業 (★)	まちづくり活動に役立つデジタル技術に関する講座を開催するなど、地域のデジタル化を支援することで、まちづくり活動の活性化や効率化を進めます。

目標4:豊かな自然・四季と共存するまちづくり 区のシンボル・地域資源であるリングを活用して、地域の魅力を発信します。	
とよひら HANA-LAND 事業 (★)	区内を花で彩り色彩豊かな美しい街並みを目指すとともに、区民参加による植花活動を通じて、地域の連帯やふるさと意識を育みます。
地域資源を活用した区の魅力 PR 事業 (★)	昭和 49 年に誕生した「環状通りリング並木」を活用し、地域の歴史を学ぶ地元小学生の総合学習を支援するとともに、プロスポーツチームや福祉施設等へのリングの贈呈を通じて、区の魅力 PR を図ります。

注) 事業名内の (★) は、「未来へつなぐ笑顔のまちづくり活動推進事業」(P.73) による実施
 ※1 「運動習慣等推進事業」(P.57) による実施 ※2 「地域防災活動推進事業」(P.76) による実施

(7) 清 田 区

<概況>

清田区は市の南東部に位置し、北は東北通で白石区と厚別区、西は吉田川、羊ヶ丘、山部川を境界に豊平区、南西部は南区、南は丘陵地で恵庭市、東は大曲川で北広島市と接しています。区域のおよそ3分の2は、緑豊かな丘陵地と山林に覆われ、南北に縦断するあしりべつ川（厚別川）、山部川などの河川や白旗山を有する市最大の市有林があり、雄大な自然を身近に感じることができます。

宅地開発が進む中でも、自然を生かした街並みが形成されており、比較的若い世代が多く居住しています。

区内には梅の名所として知られる「平岡公園」、国際スキー連盟公認の距離競技場とナイター設備を完備した2面の天然芝サッカーグラウンドを有し、2017冬季アジア札幌大会の会場の一つとなった「白旗山競技場」、市民の憩いの森として親しまれている「札幌ふれあいの森」、市内最大の公園式墓地「里塚霊園」など豊かな自然と調和した全市的な公園、施設が整備されています。

平成30年の北海道胆振東部地震において、大きな被害を受けた里塚地区については、令和3年度までに公園の再整備を含めた全工事が終了しています。

<アクションプラン 2019 におけるまちづくりの取組>

地域交流拠点における賑わいの創出として、地元の「食」と「音楽」を楽しむ「きよたマルシェ&きよフェス」を開催するとともに、産学官の連携による「きよたスイーツ」の推進や「おしごとごっこフェス」等の事業を展開し、多くの企業や団体、地元の大学に協力をいただきながら、地域の魅力を区内外へ発信してまいりました。

また、区民の健康寿命延伸につなげるため、健康づくりの自主的な取り組みを促す「きよっち健康ポイント」をはじめ、区役所内にある「健康増進フロア」での運動教室の内容充実や「きよた健活ラボ」での情報発信と健康測定機材の設置、地域団体主催の地区ウォーキング活動の支援やバランスのよい食習慣の啓発推進に取り組んできました。

介護予防活動の環境づくりとして、区役所を拠点として体組成測定会を実施しながら、住み慣れた地域での測定会開催を後押しして、介護予防センター等と連携し地域主体の介護予防活動を推進しました。

<取組目標・主な取組>

目標1:賑わいづくりの拡大 区役所周辺地域をはじめ、区内に賑わいを創出し、人の流れを取り込みます。	
地域交流拠点における賑わい創出 (P.121)	「きよたマルシェ」や「きよフェス」といった地域の魅力を発信する取組を定着・発展させ、地域交流拠点である区役所周辺から賑わいを生み、地域の魅力を広く発信する仕組みを構築することで、交流人口の増加を目指すとともに、定住人口の確保を図ります。
目標2:区内外への情報発信 地域団体や企業と連携して、地域の魅力を磨き、認知度を高めます。	
「きよたスイーツ」の推進 (★)	地域の菓子店と協力して、スタンプラリーの開催や各地での催事出店等により、「KIYOTA SWEETS」を地域独自のブランドとして発信します。
自然体験の推進 (★)	区のシンボルでもある「白旗山」や「あしりべつ川」、「平岡梅林」のほか、生物やみどりなど地域の「自然」に触れ合う場づくりを進めます。
環境にやさしいまちづくり (★)	区民や企業とともに、清掃・美化活動やホテル観賞会、アダプトプログラムなどに取り組みます。

目標3:多様な交流の促進 地域活動を支援し、まちづくりへの参加にもつなげます。	
世代間交流の促進 (★)	地域、行政、学校が連携し、講座や実習といった高齢者の学びの場を通じて、児童との交流を深めます。
まちづくりを体験する機会の創出 (★)	企業や団体と連携して、子どもが地域を学ぶほか、実践者と交流しながら、実際に仕事を体験する機会をつくります。
スポーツを通じたまちづくり (★)	区内のスポーツ団体と連携し、白旗山など地域資源を生かして、区民がスポーツと親しむ行事を企画・実践します。

目標4:安心して生活できる環境づくり 防災・防犯活動の充実に加え、子育て世帯や高齢者の状況に合わせた取組を進めます。	
きよた地域防災力強化事業※1	地域防災力を高めるため、区内すべての基幹避難所で住民とともに開設訓練を実施し、各施設の構造を踏まえた避難所開設の手引きを作成します。
子育て応援交流広場事業★	子育て世代同士がつながり、子育ての悩みを共感することで、不安感の解消や孤立感の防止が図られる機会を提供する事業を実施します。
清田区健康アップ推進事業※2	気軽に運動を始められる環境整備、特に歩くことを主眼とした健康づくりやバランスの良い食習慣の普及を進め、運動、栄養の両面から健康づくりに取り組む区民を増やし、健康寿命の延伸につなげます。

注) 事業名内の (★) は、「未来へつなぐ笑顔のまちづくり活動推進事業」(P.73) による実施

※1 「地域防災活動推進事業」(P.76) による実施 ※2 「運動習慣等推進事業」(P.57) による実施

(8) 南 区

<概況>

南区は、市の南西部に位置し、小樽市、千歳市、恵庭市、伊達市、京極町、喜茂別町そして赤井川村の4市2町1村と接しています。面積は657.48k㎡で全市域の約60%を占め、南北に37.6km、東西に33.2kmの広がりをもっています。区内には無意根山や空沼岳など標高1,000mを越える山々がそびえ立ち、真駒内川を始めとした大小100余りの河川が豊平川へと注いでいます。市街地は平坦な北東部とこれらの河川に沿って形成されています。

豊かな自然に恵まれた区内には、滝野すずらん丘陵公園や真駒内公園など大規模な公園・緑地や市民の水がめである豊平峡ダム、定山溪ダムがあるほか、札幌国際スキー場など多くの憩いの場が整備されています。

農業は果樹栽培が盛んで、観光果樹園は市民の人気を集めています。また、約160年の歴史のある定山溪温泉には、市内外から毎年多くの観光客が訪れています。

このほかPMF（パシフィック・ミュージック・フェスティバル札幌）が開催される札幌芸術の森や軟石採掘場跡を造成した石山緑地などが、新しい芸術文化の発信地となっています。

<アクションプラン 2019 におけるまちづくりの取組>

南区では、老朽化や歩行環境の悪化など多くの課題を抱える緑道の再整備や、育児の悩みを持つ母親を対象に交流の場を設定し地域とのつながりが持てるようにするなど、地域住民が安心して暮らせるまちづくりに取り組みました。

また、各まちづくりセンターを拠点として地域住民自らが主体となって進めるまちづくり活動を支援したほか、地域住民の自主的なまちづくり活動として、地域課題の解決に向けて活動している団体の新規事業に対するスタートアップ支援を行いました。また、若者による主体的なまちづくり活動を支援するため、地域住民の交流の場づくりの進展に寄与する活動を行う学生団体に支援を行いました。

さらに、南区の豊かな自然や観光・文化芸術資源を生かし、アートを通じて心豊かで活気あふれるまちづくりを目指す「南区＝アートのまち」プロジェクトをすすめ、区内にキャンパスを有する大学生を中心とした若者や地域ゆかりのアーティストらと連携し、区制50周年記念「南区芸術祭2022 ミンナミニイクミナミナク」を開催するなど、区内外に南区の魅力PRを行いました。

<取組目標・主な取組>

目標1:健やかに暮らせるまちづくり 住民が地域で健やかに生活できるための取組や交流促進事業を実施します。	
冬も楽しむウォーキング 推進事業* ¹	運動不足になりがちな冬にも健康的な生活を送れるよう、冬のウォーキングを楽しむ体験型のイベントや自主的な活動を行う団体への支援を行うほか、併せて食育に関する啓発を行います。
地域へ広げる南区子育て支援キャラクター事業(★)	子育て世代や子どもたちを中心とする交流の場づくりや活動促進を目的として、南区子育て支援キャラクター「さくらんぼちゃん」を活用した取組を強化し、認知度の向上を図ります。

目標2:地域のまちづくり活動の推進 住民が地域においてまちづくり活動に主体的に取り組めるように支援します。	
南区地域活動の次世代参画支援事業 (P.74)	人口減少及び少子高齢化が進んでいる南区において、持続可能なまちづくりを実現するために、南区の若い世代が中心となって、民間企業や地域団体と連携して取り組んでいる活動を支援します。
南区地域ふれあい事業 (★)	地域力の向上や地域のコミュニティづくりの進展が期待される連合町内会等によるまちづくり活動に対して助成を行います。
学生が主体的に取り組むまちづくり活動への助成事業 (★)	南区の魅力の発信や地域住民と学生がつながる交流の場づくりを行う学生団体を支援することで、まちづくりの活性化を図ります。

目標3:区民との協働による地域資源を活かしたまちづくり アートをはじめとする南区の豊かな地域資源を積極的に活用し、区の魅力アップを図ります。	
若者の芸術・文化活動を通じた南区まちづくり事業 (P.48)	区ゆかりのアーティストや地域住民と連携したアートイベントの実施、区内大学研究室との共同事業を発展拡充させるとともに、若者を中心とした「南区サポーター制度」を構築し、これらの活動を支援することで地域の活性化を図ります。
地域資源を活用した南区の魅力PR事業 (★)	豊かな自然を体感できる観光施設や南区で収穫できる農産物など区の地域資源を区内外へPRすることで、南区への愛着を深め地域の活性化を目指します。
花による南区イメージアップ事業 (★)	地域住民や南区を訪れる方々が安らげるよう、南区の玄関口である真駒内駅から区役所周辺までの街路樹に地域住民や中学校と協働で花を植栽する他、区の花であるコスモスの種の配布を行います。

注) 事業名内の (★) は、「未来へつなぐ笑顔のまちづくり活動推進事業」(P.73) による実施
 ※1 「運動習慣等推進事業」(P.57) による実施

(9) 西 区

<概況>

西区は、市の西部に位置し、東側は中央区に、南西側は山岳地帯に沿って南区に、西側は手稲区に、そして北東側は新川と琴似川をはさんで北区に接しています。10区の中で南区に次いで2番目の広さがあり、区の中央部を流れる琴似発寒川の扇状地として発展しました。

区の北側、発寒地区には鉄工団地などを有し、札幌市産業の重要拠点の一つとして地場産業が根付いています。区の中央、琴似地区は古くから札幌の西の拠点として、区役所などの公共施設や様々な商業施設が集まり、発展を遂げています。また、宮の沢地区に生涯学習総合センター（ちえりあ）が、八軒地区に西健康づくりセンターが整備され、多くの市民の活動の場として利用されています。

<アクションプラン 2019 におけるまちづくりの取組>

西区では「西区実施プラン」を策定し、「誰もが安全・安心に暮らせるまちづくり」「地域の豊かな自然環境や文化芸術を生かしたまちづくり」「市民感覚を大切に地域とともに進めるまちづくり」を区政運営の方針として、区民の皆様とともに西区のまちづくりを進めて参りました。

具体的には、「西区防災訓練」などを通じた地域の防災力強化、認知症の方や家族への支援、介護予防体操「エコロコ！やまべえ誰でも体操」の普及のほか、子育てインフォメーション「さんかくやまべえのへや」などにおいて子育てに関する情報提供や相談を行うなど、安心して子育てできる地域の環境づくりを行いました。

また、「西区環境まちづくり協議会」を中心とした環境活動の支援、琴似発寒川の一斉清掃、やまめの稚魚放流など、地域の自然環境を生かしたまちづくりのほか、「コトニジャズ・クラシック」などの文化芸術を生かしたまちづくりを実施しました。

さらに、二十四軒手稲通（愛称：ラベンダー通り）では、地域と協力してシンボルロードづくりを行っているほか、宮の沢まちづくり協議会の支援を通して、地域のさらなる活性化を図るなどの取り組みも行いました。

なお、区的环境キャラクター「さんかくやまべえ」は、環境に限らず、区のPRに広く活躍しました。

<取組目標・主な取組>

目標1:誰もが安全・安心に暮らせるまちづくり 誰もが安全・安心に暮らせるよう、地域の防災力向上、健康づくりの支援等を進めます。	
地域の防災力強化^{*1}	小中学校などの指定避難所（基幹）において避難所の設営などを体験する避難所開設訓練等を実施するほか、地域で自主防災活動に取り組む方を対象とした防災資機材の取扱方法を学ぶ防災実技研修を実施します。また、講師の派遣等により町内会が自主的に行う防災研修会や訓練等の開催を支援します。
「エコロコ！やまべえ誰でも体操」運動推進事業^{*2}	介護予防体操「エコロコ！やまべえ誰でも体操」を地域住民とともに、あらゆる世代へ普及する活動を行うことで、介護予防に興味・関心を寄せる人を増やし、介護予防のより早期段階の支援へとつなげ、人々が健康でいきいきと活躍できるまちづくりを目指します。
だれでも・いつでも・なんどでもノルディックウォーキング事業^{*2}	働く世代を含む幅広い世代の区民が多様なライフスタイルに合わせ、年間を通してノルディックウォーキングを活用した健康づくりに取り組むことができるよう、拠点づくり、講習、イベントなどを行います。

認知症の方や家族への支援※3	「認知症にやさしいまちづくり」に向けて、認知症の理解のための周知や講座を関係機関とともに行うほか、認知症の方や介護者の孤立を防ぐため、介護者同士の交流会等を開催します。
安心して子育てできる地域の環境づくり※4	子育てインフォメーション「さんかくやまベエのへや」を活用した子育てに関する情報提供や地域主体の子育てサロンや支援者等の関係団体との連携を行い、安心して子育てできる環境づくりを進めます。
誰もが楽しめる公園づくり※5	地域の方々の声を取り入れながら、公園の全面改修を順次進めるほか、ユニバーサルデザイン導入や老朽化した遊具等の部分改修を行います。

目標2:地域の豊かな自然環境や文化芸術を生かしたまちづくり 地域の環境活動や文化芸術活動の支援を通じて地域のにぎわいづくり等を進めます。	
西区環境まちづくり協議会を中心とした環境活動を支援(★)	西区の豊かな自然環境を次世代に引き継ぐため、「西区環境まちづくり協議会」の運営及び活動の支援を行うとともに、地域団体が主体的に取り組む環境活動を支援します。
琴似発寒川の水環境保全推進事業(★)	地域住民が主体となって実施する琴似発寒川一斉清掃などの環境保全活動を支援します。
地域の文化芸術活動の推進(★)	「コトニジャズ」等を通じて、区民が上質な文化芸術に触れる機会を創出し、地域のにぎわいづくりや住民間の交流を促進します。

目標3:市民感覚を大切にしながら地域とともに進めるまちづくり 西区の魅力を高めるため、町内会や企業とともにさまざまな事業を進めます。	
地域の課題解決をサポート(★)	区内に8か所あるまちづくりセンターが、地域の魅力や課題を踏まえた、さまざまな事業を行うとともに持続可能な町内会活動の支援を行います。
緑あふれるまちづくり※6	花苗や種を町内会などに配布し、歩道空間の美化事業を地域住民と協力して実施します。

注) 事業名内の(★)は、「未来へつなぐ笑顔のまちづくり活動推進事業」(P.73)による実施

※1「地域防災活動推進事業」(P.76)による実施 ※2「運動習慣等推進事業」(P.57)による実施

※3「認知症施策推進事業」(P.67)による実施 ※4「地域子育て支援拠点事業」(P.44)による実施

※5「地域と創る公園再整備事業」(P.116)による実施

※6「地域のみどりづくり支援事業」(P.116)による実施

(10) 手 稲 区

<概況>

手稲区は、市の北西部に位置し、小樽市と石狩市に接しています。区の南西部に連なる手稲山系の山々の中でも、特に手稲山は手稲区のシンボルであり、スキー、スノーボード、ハイキングなど、絶好のスポーツ・レクリエーションの場として、市民から四季を通して親しまれています。一方、北部から東部にかけては、かぼちゃ（大浜みやこ）やスイカ（サッポロスイカ）などを栽培している手稲山口地区や古くからの市街地とともに、星置地区、前田地区などの新興住宅地が広がっています。

<アクションプラン 2019 におけるまちづくりの取組>

手稲区では、2つの目標「人に優しいまちづくり」と「ふるさと手稲づくり」の実現を目指し、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、密集を避ける工夫をした内容や手法とすることで、取組を進めてきました。

地域防災の分野では、約 200 人が集まる従来の防災訓練に替えて、災害時に活用される特殊車両や防災機材の展示、応急手当体験などの「防災展」を開催、また、災害時に自力避難が困難な方への支援に関して、町内会・関係団体向けの研修を、大会場での講義ではなく研修 DVD の配布や少人数のワークショップとしました。

健康づくりの分野では、北海道科学大学と連携し、区内のウォーキングコースと立ち寄りスポットなどを発信するウォーキング特集ホームページを開設したほか、計画していたウォーキング大会の企画を変更し、参加者それぞれが設定した歩数目標の達成度を報告するイベントを開催するなど、個人でウォーキングをするきっかけづくりに取り組みました。

また、手稲区の夏の風物詩となっている「ていね夏あかり」をドローン空撮などの動画配信によるオンライン開催とし、「成人の日の行事」を二部制での開催とすることで、地域に定着している主要行事を一年の中断を経て再開させました。

<取組目標・主な取組>

目標:住んでいて良かったと実感できる「人に優しいまちづくり」と「ふるさと手稲づくり」	
取組1:安心して暮らせるまちづくりの取組	
手稲区地域防災事業者ネットワーク会議 (★)	警察や消防などの行政機関、病院やインフラ関係などを担う事業者、その他関係団体が意見交換などを行う「地域防災事業者ネットワーク会議」を開催するなど、災害発生時の相互支援を円滑に進めるよう取り組みます。
手稲区災害時要配慮者地域支え合い事業 (★)	町内会や支援団体が意見交換や取組へのアドバイスを受けられる場として研修会を開催するなど、災害時に自力で避難できない方の避難支援に係る地域の取組を支援します。
取組2:子育てや健康づくりを支援する取組	
子育てしやすい環境づくり ^{※1}	子育てサロンの運営支援や、子育て支援者とのネットワーク及びこそだてインフォメーションにおける相談支援と情報提供の充実を図り、子育てしやすい環境づくりに取り組みます。
取組3:地域活動の活性化を支援する取組	
町内会をはじめとする地域活動の支援 ^{※2}	町内会活動の理解を進める研修会の実施や加入促進のための啓発品を活用するほか、地域活動で活躍する人々の活動内容を区ホームページで紹介するなど、町内会活動の担い手づくりや地域活動への参加促進を支援します。
スポーツ普及促進事業 (★)	区内のスポーツ関連団体などと連携し、各種スポーツイベントの開催支援などを通じて、区民の誰もがスポーツに親しむことのできる環境づくりを目指します。

取組4:手稲区の魅力を発信する取組	
手稲山を活用した魅力発信 (手稲ふるさと創生事業 P.74)	「ていね山映画祭」や手稲山ウォーキング、親子スキー教室など、区のシンボルである「手稲山」を活用した魅力発信に取り組みます。
自生植物保全事業※3	観察会や外来植物などの草刈り、草抜きなどを地域の方々と共に行い、富丘西公園のスズランや星置緑地のミズバショウなどの貴重な自生植物の保全に努めます。
ていねを活用した魅力発信 (★)	ていねく情報・文化発信コーナー「ていねの部屋」やSNSのていねアカウントなど、手稲区マスコットキャラクター「ていね」を活用した魅力発信に取り組みます。

注) 事業名内の(★)は、「未来へつなぐ笑顔のまちづくり活動推進事業」(P.73)による実施

※1「地域子育て支援拠点事業」(P.44)、「地域子育て支援事業」(P.44)による実施

※2「町内会活動総合支援事業」(P.72)による実施

※3「みどりのボランティア活動促進事業」(P.116)による実施

第3章

行財政運営の取組

1 行政運営の取組	151
2 財政運営の取組	178

第3章 行財政運営の取組

1 行政運営の取組

(1) 行政運営の取組策定にあたっての基本的な考え方

今後、人口減少・少子高齢化が進展し、市役所においても財源や人材などが限られる時代の到来が見込まれる中で、市民に親しまれ、信頼される市役所を実現するためには、真に対応が必要な分野に経営資源を集中するなど不断の行政改革を行い、より質の高い行政サービスを持続的に展開していくことが必要です。

そのためには、行政コストの最適化による効率的な行政運営を実行することはもちろん、市民の皆様のご困りごとや不安に共感し、寄り添い、徹底的な市民目線に立った課題解決に取り組むことが必要です。

具体的には、行政手続のオンライン化を加速させ、市民が自宅に居ながら行政サービスを受取できる環境の構築や、市役所の手続や業務のデジタルトランスフォーメーション（DX）を進めるなど、業務を抜本的に見直すことにより、業務効率化や生産性向上を図り、それにより生み出た職員のリソース¹⁸⁰を、市民への丁寧な相談対応等に振り向けていきます。

併せて、市役所の組織体制や職員力の強化・向上にも取り組みます。市役所のみでは、また、市役所内でも自らの組織のみでは解決できない課題が多くある中で、組織の内外の垣根を低くし、多様な主体との連携・協働を推進するとともに、行政のプロフェッショナルとして、広い視野を持ち、かつ果敢に挑戦する職員を育成していきます。

以上の考え方や、先に策定した「第2次まちづくり戦略ビジョン戦略編」で掲げる「行政運営の目指す姿」を踏まえ、本アクションプランでは以下の4つの「取組方針」を定め、今後4年間の行政運営を実行していきます。

行政運営の目指す姿

“市民のために、協働し、挑戦する市役所”

- 市民の困りごとや不安に共感し、市民に寄り添うことを原点に、市民視点に立って考え、行動し、期待に応えます。
- 制度をまたぐ複合的な課題を解決するための市役所内での組織横断的な協働文化の醸成はもとより、様々な課題に対応した行政サービスを隙間なく提供するため、多様な機関・団体との連携に取り組めます。
- 市民に信頼される市役所を目指し、前例に縛られず、たゆまぬ市役所改革に取り組めます。

¹⁸⁰ リソース：資源や資産など。ここでは人的資源を指す。

行政運営の取組方針

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

- EBPM¹⁸¹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。加えて、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。

¹⁸¹ EBPM: Evidence-Based Policy Making (エビデンス・ベースド・ポリシー・メイキング) の略。政策の企画をその場限りの事例や体験 (エピソード) に頼るのではなく、政策目的を明確化した上で合理的根拠 (エビデンス) に基づくものとする。

(2) 具体的な取組

1 行政サービスの高度化

現状と課題

- これまでも、区役所等の窓口における利便性を向上させるため、待合状況のインターネット公開や総合案内・おくやみ窓口の設置を行うとともに、行政手続のオンライン化を進め、必ずしも市役所等での手続を要しない環境整備に努めてきました。
- 一方、少子高齢化の進行やライフスタイルの変化などにより、市民ニーズはこれまで以上に多様化・複雑化していくことが予想され、そういったニーズに的確に对应していくためには、まずは、基本に立ち返り、市民一人一人の状況に耳を傾け、市民に寄り添ったきめ細かな対応を行うことが必要です。
- また、市民サービスの高度化に向け、デジタル技術の活用により、来庁することを前提としない行政サービスを構築するなど、市役所への相談・手続の更なる利便性の向上や、情報の流通量が飛躍的に増加する中で、市の施策の目的や課題、実施過程などの情報を市民に確実に提供し、説明責任を果たすなど、市民との信頼関係を築くための広報の充実に取り組む必要があります。

取組の方向性

- 福祉に関する複合的な課題を抱えた市民への支援の充実や、未来を担う子どもの健やかな成長を図るための支援体制を整備するなど、多様化・複雑化する市民ニーズに応じた、きめ細かな行政サービスの提供体制を構築します。
- 市民が来庁する負担を軽減し、いつでもサービスを受けられる環境の実現に向け、行政手続のオンライン化を一層推進するほか、新たにオンライン相談を実施します。また、来庁した場合でも負担なく手続ができるよう、「書かない窓口¹⁸²」の導入など、市民の視点に立った区役所改革を進めます。これらの取組による新たな区役所像を既存の区役所はもとより、中央区・南区といった今後建設が予定されている区役所にも反映していきます。
- 市民と行政が市政の課題や情報を共有し、市民が理解を深めることができるよう、誰もが見やすく、使いやすい市公式ホームページへと再構築するほか、市民が必要とする情報を確実に入手できるよう、アナログ、デジタル、SNSなど様々な媒体を用い、市民感覚を踏まえた戦略的な広報を行います。

¹⁸² 書かない窓口：ここでは、利用者が申請書に手書きすることなく手続きができる窓口を指す。

取組内容

I 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

1	複合的な福祉課題等を抱える市民への支援促進事業	所管	保) 総務部
福祉に関する複合的な課題等を抱えた市民からの相談を一元的に受け止め、地域で自立した生活ができるよう、各区役所の保健福祉部内に組織横断的な支援調整を行う組織を設置し、必要な支援につなげていきます。			
目標	複合的な福祉課題を抱える市民の支援方針が決まった割合	2022年	2027年
		100%	100%
2	母子保健における児童虐待予防強化事業（妊娠SOS事業）	所管	保) 保健所
予期せぬ妊娠や困難を抱える妊婦に対する支援を強化するため、SNS等の相談窓口やアウトリーチ支援、妊婦が利用できる緊急一時的な居場所支援を行います。			
目標	妊娠葛藤を抱える方の母子健康手帳の出産後交付数	2022年	2027年
		10件	7件
3	困難を抱える若年女性支援事業	所管	子) 子ども育成部
様々な困難を抱えた若年女性を支援するため、アウトリーチ支援、一時的な居場所の提供、自立支援、公的機関等への「つなぎ」を行う相談事業を行います。			
目標	相談など繋がりを持てた若年女性の実人数(累計)	2022年	2027年
		225人	975人
4	区子ども家庭支援体制強化事業	所管	子) 児童相談所
全ての妊産婦・子育て世帯・子どもの包括的な相談支援を行うため、令和4年改正児童福祉法で新設された「こども家庭センター」を全区役所に設置します。			
目標	各区へのこども家庭センターの設置	2022年	2027年
		—	設置
5	保健師の地域保健活動体制の検討	所管	保) 保健所
地域の様々な健康課題に対し、予防活動を充実させるため、地域保健活動の中心となる保健師が、世代を問わず地域住民全体の健康づくりを推進し、課題解決に向けた活動ができる体制に向け検討を進めます。			
目標	保健師地域保健活動体制の検討	2022年	2027年
		—	検討

II 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

1	デジタル改革推進チーム（デジタルC o E） ¹⁸³ による行政DXの推進	所管	総) 行政部、 デ) スマートシティ推進部、 デ) 情報システム部
令和3年（2021年）12月に策定した「札幌DX推進方針 ¹⁸⁴ 」に基づき、部局横断的な「デジタル改革推進チーム（デジタルC o E）」を設置し、外部専門家の知見、ノウハウも活用しながら、行政DXを推進します。			
目標	「デジタル改革推進チーム（デジタルC o E）」によるプロジェクトの実施件数	2022年	2027年
		—	10件

2	行政手続のオンライン化の推進		
各種申請や手続、相談の利便性の向上のため、行政手続のオンライン化の取組を加速させ、市役所等に来庁せずとも行政サービスが受けられる環境を整備します。			
①	行政手続のオンライン化推進	所管	総) 行政部、 デ) スマートシティ推進部、 デ) 情報システム部
市役所等に来庁せずとも行政手続が可能となるよう、特に、子育て、介護、戸籍など、市民の利便性が高い分野を中心に、市役所内の様々な手続、届出、申請について、オンライン化を推進します。併せて、国が定めるシステム標準化 ¹⁸⁵ の対象となる事務を中心に、オンライン申請を見据えた業務改善（BPR ¹⁸⁶ ）を推進します。			
目標	札幌市の行政手続におけるオンラインカバー率	2022年	2027年
		30.8%	70%

¹⁸³ デジタル改革推進チーム（デジタルC o E）：DXの課題に対して、デジタル戦略推進局・経営管理部局・事業所管部局が協働して解決を図るための組織横断的なチームのこと。

¹⁸⁴ 札幌DX推進方針：新たな課題やニーズに対応するため、札幌市ICT活用戦略（個別計画のうちの一つ。ICTやデータはあらゆる分野に活用されるため、各計画に対して横断的に位置する。）を補強し、総合計画や個別計画に反映させるべきデジタル改革推進の考え方や方向性を定めるもの。

¹⁸⁵ システム標準化：地方公共団体の主要な20業務について、国が作成する標準仕様に基づいて各事業者が開発したシステムをガバメントクラウド（政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供するクラウドサービスの利用環境。地方公共団体の利用も可。）上に構築し、地方公共団体が利用することを旨とするもの。移行目標時期は令和7年度末までとされている。

¹⁸⁶ BPR：Business Process Re-engineering（ビジネスプロセスリエンジニアリング）の略。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。

② 税務手続のオンライン化推進		所管	財) 税政部
市民サービス・満足度の向上及び税務職員の業務効率化のため、市税の口座振替をはじめとした各種税務手続きについて、オンライン化を推進します。			
目標	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	2022年 —	2027年 運用
③ 大型ごみ収集のオンライン化		所管	環) 環境事業部
大型ごみの申込について、インターネット受付を新たに導入し、電話受付と併用することで市民の利便性の向上を図ります。			
目標	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	2022年 —	2027年 50%
④ 障がい者交通費助成のオンライン化		所管	保) 障がい保健福祉部
行政事務センターを活用し、障がい者交通費助成にかかる一部券種の電子申請を開始します。			
目標	電子申請の実施	2022年 —	2027年 タクシー券、 ガソリン券の 電子申請実施
⑤ 消防検査のオンライン化		所管	消) 予防部
消防局及び消防署において、申請や届出に伴う打合せや検査業務をオンラインでできる環境を整備することで、市民の来庁負担等を軽減し、市民サービスの向上を図るとともに職員の業務効率化を図ります。			
目標	オンライン環境整備率	2022年 —	2027年 100%
⑥ オンライン相談の試行実施		所管	総) 行政部
区役所等において現在窓口で実施している相談業務について、オンラインによる実施を試行し、市民が区役所に来庁せずとも相談ができる環境を整備していきます。			
目標	オンライン相談の取扱い業務	2022年 —	2027年 5業務

3 窓口における利便性の向上			
市役所等に来庁する市民が快適かつ円滑に行政サービスを受けられる、「書かない」、「待たせない」、「同じ説明を繰り返させない」窓口を実現します。			
①	マイナンバーカードを活用した申請書作成支援システムの試験的導入	所管	市) 地域振興部
マイナンバーカードを使って申請書の一部を自動入力できる申請書作成支援システムを中央区役所仮庁舎に試験的に導入し、「書かない窓口」機能の実現に向けた検討を行います。			
目標	中央区仮庁舎における申請書作成支援システムの設置	2022年	2023年
		—	設置
②	戸籍・住民記録窓口の利便性向上	所管	デ) スマートシティ推進部
各区役所の戸籍住民課窓口の繁忙期における休日開庁を継続するほか、区役所窓口の利便性向上に向けた業務改善（BPR）を実施し、デジタル技術などを積極的に取り入れます。			
目標	各区戸籍住民課窓口における繁忙期の待ち時間の短縮（最大時間）	2022年	2027年
		—	20分短縮
③	札幌市マイナンバーカードセンター ¹⁸⁷ の運営	所管	デ) スマートシティ推進部
市民の利便性の維持・向上や各区役所の混雑の緩和を図るため、土日や平日夜間もマイナンバーカードの交付や関連手続きができる施設を継続的に運営します。			
目標	マイナンバーカードセンターでのマイナンバーカード累計交付人数	2022年	2027年
		28,385人	63,700人
④	総合案内の運営等による区役所来庁者の利便性向上	所管	市) 地域振興部
「総合案内」や「おくやみ窓口」の運営や利便性の向上の検討を行うなど、来庁者が迷わずに円滑に手続きを行うことができる環境を整備します。			
目標	総合案内又はおくやみ窓口を利用した来庁者のうち、スムーズに目的の窓口に行けた人の割合	2022年	2027年
		—	90%

4 デジタルデバインド¹⁸⁸対策の取組		所管	デ) スマートシティ推進部
デジタル活用に不慣れな高齢者等に対し、オンライン行政手続等を学ぶ講習会や手続を行う際のサポートを行うことで、デジタル活用の格差を是正するとともに、デジタルを活用した社会参加を促します。			
目標	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	2022年	2027年
		—	80%

¹⁸⁷ 札幌市マイナンバーカードセンター：より円滑で効率的にマイナンバーカードの交付及び各種手続を行うことを目的として、令和3年8月に開設。平日夜間や土日でもマイナンバーカードの受け取り及び各種手続が可能。

¹⁸⁸ デジタルデバインド：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。

Ⅲ 市民感覚を踏まえた戦略的な広報

1	市公式ホームページの再構築	所管	総) 広報部
多様性のあるデジタル社会を見据え、誰もが見やすく、使いやすいホームページへと再構築するとともに、チャットボット ¹⁸⁹ 等のICTツールの導入や、SNSや他システムとの連携を図ることにより、効果的かつ効率的な情報発信を実現します。			
目標	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)	2022年	2027年
		2,273,760人	2,728,512人

2	まちづくりの総合的なプロモーション等	所管	総) 広報部
市政情報や街の魅力、まちづくり等、強力なプロモーションが必要な重要施策等に関して、アナログ、デジタル様々なメディアの強みを掛け合わせた機動的・効果的な情報発信を実現します。また、外国人にとって暮らしやすい街を目指し、外国人市民が必要とする生活情報や市政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みます。			
目標	市民への情報提供や相談に関する事業について「よくやっている」と思う人の割合	2022年	2027年
		21.1%	50%

3	必要書類やオンライン申請等の広報充実	所管	総) 行政部、 デ) スマートシティ推進部
引越しや結婚などライフイベントに対する必要な書類や窓口案内等のわかりやすい広報を行うとともに、オンライン申請が可能な手続について、市公式ホームページ等で効果的に周知を行い、利用を促進することにより、市民の利便性向上を図ります。			
目標	市民への情報提供や相談に関する事業について「よくやっている」と思う人の割合	2022年	2027年
		21.1%	50%

4	ユニバーサルデザインを取り入れた情報発信の充実	所管	政) 政策企画部、 保) 障がい保健福祉部、 総) 行政部、総) 広報部
市役所の文書や印刷物等において、誰もが読みやすいUD（ユニバーサルデザイン）フォントの活用や色覚の多様性に配慮したCUD（カラーユニバーサルデザイン ¹⁹⁰ ）の推進など、ユニバーサルデザインを取り入れた情報発信の充実を図ります。			
目標	UDフォントやCUD等を取り入れた情報発信	2022年	2027年
		実施	充実

¹⁸⁹ チャットボット：「チャット（Chat）」と「ボット（bot）＝ロボット」を組み合わせた言葉で、テキストや音声を通じて会話を自動的に行うプログラムを指す。

¹⁹⁰ カラーユニバーサルデザイン：色覚の個人差を問わず、より多くの人に利用しやすい製品・施設・環境・サービス・情報を提供するという考え方。

2 不断の行政改革の推進

現状と課題

- 札幌市では、令和元年度（2019年度）に全国に先駆けて市役所内の全ての業務についての業務量調査を実施し、その調査結果を踏まえ、令和3年（2021年）6月には、定型的な業務を集約する行政事務センターを設置するなど、業務の見える化を推進し、その結果を用いた業務プロセスの最適化の取組を進めてきました。
- 今後も、より多様化・複雑化する市民ニーズに的確に応えていくためには、職員のリソースを市民への相談対応や企画立案、災害対応など、真に必要とされる分野へと振り向けることが重要であり、そのためには、行政事務センターなどの民間活力の導入や、行政DXをより一層推進していくことにより、業務の効率化や生産性の向上を図っていく必要があります。
- また、行政改革の原点は、市の既存業務について、脱慣行・脱前例を徹底し、最適な行政サービスは何かを熟慮のうえ、市民に信頼される取組を行うことです。そのためには、限られた財源を効果的に活用し、政策効果の最大化を図ることを目的に、客観的な根拠となるデータを重視した政策立案、評価を実施するなど、不断の行政改革を進めていくことが必要です。

取組の方向性

- 市の既存業務について、市民ニーズはもとより、データや評価指標といった根拠に基づいた事業の見直しを誘発し、今の時代に適合させることはもちろん、将来に渡って持続可能な政策効果の高い事業へと再構築することを促すなど、EBPMの観点に基づいた取組を推進します。
- ペーパーレス化をはじめ、デジタル化の推進による人手をかけない仕組みを構築するなど、職員の仕事の進め方を変革し、内部事務の効率化と、市民サービスの向上を同時に成し遂げます。
- 業務の見える化の取組を推進し、抜本的な業務改善（BPR）を進めるとともに、業務の整理統合・集約化を促し、行政事務センターをはじめとする民間活力の導入促進やデジタル活用などにより、行政DXの取組を本格展開します。

取組内容

I 業務の見える化などの根拠に基づく政策立案

1	根拠ある目標設定及び事業の見直しの促進	所管	総) 行政部、 政) 政策企画部、 財) 財政部
E B P Mの観点から、事業の企画立案時に客観的な根拠に基づく適切な指標設定を行うとともに、当該指標の達成度を客観的に評価し、事業の見直し・再構築を促進します。			
目標	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	2022年 —	2027年 推進
2	行政評価制度 ¹⁹¹ の効果的な運用	所管	総) 行政部
行政評価制度を効果的に運用し、適切な指標の設定や、指標の達成状況等から見直しを促進する「事業の見直しツール」として活用するほか、市民への「情報発信ツール」として役割を發揮させます。			
目標	行政評価制度の効果的な運用	2022年 運用	2027年 運用
3	市民の声の戦略的な統計分析による行政運営への反映	所管	総) 行政部、総) 広報部
様々な行政サービスにおける、利用者視点に立ったサービス提供を推進していくため、各種窓口に寄せられる意見をはじめ、様々な市民意見を業務の改善に生かす仕組みの構築を進めます。			
目標	市民の声を活かした業務改善を進める仕組みの構築	2022年 —	2027年 構築
4	ナッジ ¹⁹² の活用による業務改善の推進	所管	総) 行政部
市民ニーズに対応した行政運営を図るため、ナッジの考え方をを用いた情報発信及び業務改善を推進します。			
目標	ナッジを活用した情報発信・業務改善の実施	2022年 —	2027年 20事業

¹⁹¹ **行政評価制度**：事業や施策を評価し、その結果を公開することにより、より効果的かつ効率的な行政運営の推進と市政に関する透明性を確保することを目的とした制度。

¹⁹² **ナッジ**：選択の自由を奪わずに、より良い選択を取れるように手助けすること。英語で「肘で小突く」や「そっ」と後押しする」の意味で、行動経済学や行動科学の分野で用いられる。

5	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	所管	デ) スマートシティ推進部
札幌市ICT活用プラットフォームなどのオープンデータ ¹⁹³ をはじめ、データの収集・活用により、ICTを活用したまちづくりを進めるとともに、データの分析・可視化により、地域課題の解決、行政施策の効果検証、立案等を実現します。			
目標	データ利活用に関する研修の受講者数（延べ）	2022年 28人	2027年 628人

6	「業務の見える化」の推進	所管	総) 行政部
業務の効率化・生産性向上と適正な事務処理を図り、市民サービスを充実させるため、市役所の業務フローを可視化することで、既存業務の課題を抽出し、効果が認められる最適な解決策を検討します。			
目標	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）	2022年 —	2027年 25業務

7	内部統制制度の充実	所管	総) 行政部
職員の法令遵守、事務の効果的かつ効率的な遂行等を目的に、事務を進める上での様々なリスクを予防し、より適正な事務処理を確保していくための仕組みである内部統制制度の充実を図ります。			
目標	内部統制制度の充実	2022年 実施	2027年 充実

¹⁹³ **オープンデータ**：コンピュータがデータの構造や内容を自動的に判別し、加工や編集などが容易なデータ形式であり、かつ営利・非営利目的を問わず二次利用が可能なルールで公開されているデータ。

II デジタル活用による行政DXの更なる推進

1 行政DXの実現に向けた業務改善（BPR）の実施			
市民起点による行政サービスの提供を行うため、行政DXの実現に向けた、抜本的な業務改善（BPR）を実施します。			
①	「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	所管	総） 行政部、 デ） スマートシティ推進部、 デ） 情報システム部
令和3年（2021年）12月に策定した「札幌DX推進方針」に基づき、部局横断的な「デジタル改革推進チーム（デジタルCOE）」を設置し、外部専門家の知見、ノウハウも活用しながら、行政DXを推進します。			
目標	「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	2022年	2027年
		—	10件
②	戸籍・住民記録業務の効率化推進	所管	デ） スマートシティ推進部
各区役所の戸籍住民課窓口業務の利便性向上に向けた抜本的な業務改善（BPR）や、証明郵送サービス業務の効率化に向けた検討を引き続き実施します。			
目標	各区戸籍住民課窓口における繁忙期の待ち時間の短縮（最大時間）	2022年	2027年
		—	20分短縮
③	生活保護業務の効率化推進	所管	総） 行政部、保） 総務部
生活保護業務のペーパーレス推進を含む抜本的な業務改善（BPR）を検討するとともに、事務の効率化を図り、生活保護を受給されている方からの問合せ等への迅速な対応を可能にするため、メモ機能や生活保護システムとの連携が可能なタブレット端末を導入します。			
目標	タブレット端末の導入を含む業務効率化	2022年	2027年
		—	実施
2 デジタルを活用した職員内部事務の効率化の推進			
職員の内部事務について、デジタルを活用し業務改善することで、職員の仕事の生産性を高めます。			
①	ペーパーレスの促進に向けた取組の推進	所管	総） 行政部
押印義務の見直しや行政手続のオンライン化により市民の申請・届出等のオンライン化を推進するほか、市役所内部の電子決裁の推進、モバイル端末等を活用した会議等の実施、各種業務の抜本的な業務改善（BPR）により、ペーパーレスの取組を加速させます。			
目標	庁内のA4サイズコピー用紙の購入枚数	2022年	2027年
		2億2千万枚	1億7千万枚

② RPA ¹⁹⁴ 等の積極的な活用		所管	総) 行政部
職員が行う定型的な事務作業、単純作業、反復作業について、RPAやAI-OCR ¹⁹⁵ 等を積極的に活用し、業務効率化を実現します。			
目標	業務効率化により削減された作業時間	2022年	2027年
		3,613時間	40,000時間
③ 生成AI ¹⁹⁶ を活用した業務改善		所管	デ) スマートシティ推進部、 デ) 情報システム部、 総) 行政部
職員の作業効率を向上させるため、信用できる情報を担保することや、機密情報の保護、個人情報などのセキュリティ対策を行い、ガイドライン等を策定した上で、生成AIの業務への利活用を行います。			
目標	生成AIを活用した業務改善	2022年	2027年
		—	推進
④ 庁内会議の効率化の推進		所管	総) 行政部
市役所内で開催される会議について、ビジネスチャット ¹⁹⁷ の活用やオンラインでの会議の開催、さらには、会議終了後のAI議事録 ¹⁹⁸ の活用による議事録作成の効率化等の取組により、効果的でスピーディな会議運営や意思決定を促進します。			
目標	会議開催後の議事録作成に要する時間	2022年	2027年
		4,500時間	2,700時間
⑤ 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		所管	総) 行政部、 デ) スマートシティ推進部、 子) 子育て支援部 ほか
公立保育所における登降園管理の業務や保護者への情報提供等を支援する保育業務支援システム導入など、職員の負担軽減を図りつつ、市民の利便性やサービス向上にも寄与するDXの推進に取り組みます。			
目標	各種業務におけるDXの推進	2022年	2027年
		—	推進

¹⁹⁴ RPA：「Robotic Process Automation」の略。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。

¹⁹⁵ AI-OCR：人工知能（AI）を取り入れた光学文字認識機能（OCR）のこと。

¹⁹⁶ 生成AI：機械学習による人工知能のうち、入力された情報に回答して、テキスト、画像、その他のメディアを生成することができるものをいう。

¹⁹⁷ ビジネスチャット：ネットワークで繋がれた職員同士がリアルタイムで文字による会話を行うツール。

¹⁹⁸ AI議事録：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。

Ⅲ 業務の集約化・業務プロセスの最適化の取組

1	行政事務センター運営事業	所管	総) 行政部
市民からの申請の受付処理やデータ入力といった定型的な業務を集約して実施する「札幌市行政事務センター」の安定運営、取扱業務の拡大を図り、これにより、業務の効率化を進め、相談対応や福祉業務など、より職員が注力すべき業務に人的資源を集中させることで、市民サービスの向上につなげます。			
目標	業務効率化により削減された作業時間	2022年 50,861時間	2027年 130,000時間
2	介護認定事務センター事業	所管	保) 高齢保健福祉部
区役所で行っている要介護認定事務のうち、一部を1カ所の(仮称)札幌市介護認定事務センターへ集約し、事務の効率化や区役所における安定した業務体制の構築、市民サービスの維持・向上を図ります。			
目標	要介護認定の処理日数が30日以内の割合	2022年 16%	2027年 25%
3	税務事務の更なる効率化	所管	財) 税政部
現在、市税滞納者への催告や市税証明に係る電話対応等を集約して実施している「納税お知らせセンター」の委託業務の範囲拡大等を検討し、効率的な税務事務執行体制の構築と市民サービスの向上を目指します。			
目標	納税お知らせセンターにて取り扱う委託業務の拡大	2022年 —	2027年 検討
4	共通業務の集約化の検討	所管	総) 行政部 ほか
事務の適正化及び生産性の向上を更に進めるため、市役所庁内各部署で取り扱っている共通事務(給与関係事務や債権管理事務など)の集約化の検討を行います。			
目標	共通事務の集約化	2022年 —	2027年 一部実施

3 多様な主体による連携・協働の推進

現状と課題

- これまでも、「市民が主役のまちづくり」を推進するため、市政への市民参加を促すとともに、市民団体や企業によるまちづくり活動への支援を促進する取組を進めてきました。
- 一方、社会課題が複雑化・高度化する中で、行政だけで課題解決を図ることはますます困難な時代を迎えており、多様化する市民のニーズや社会課題に的確に対応することが必要です。
- このため、市政への市民参加の機会の促進はもとより、行政にはない知識や情報を有する企業、大学、市民活動団体等の声を積極的に受け止め、市政運営に反映させていくなど、多様な主体との連携の取組を積極的に進め、新たな価値を共に創出していくことが必要です。

取組の方向性

- 市政の企画立案、実施、評価といった様々な場面で市民参加を促進し、市民のニーズに沿った的確な事業運営を実施するなど、市民一人一人の市政への参加が実感できるような取組を進めていきます。
- 「民間でできることは民間に」を基本としつつ、複雑な社会課題には、行政と民間との連携・協働の観点も念頭に、民間事業者による公共サービス分野への参入促進を図るなど、官民連携による質の高い公共サービスの展開を図ります。
- 官民連携による地域・行政課題の解決の取組を加速させるため、官民連携窓口を新たに設置するほか、企業、大学、市民活動団体等の多様な主体との連携事業を推進します。併せて、地方自治を取り巻く課題を効果的・効率的に解決するため、自治体連携の取組も推進します。

取組内容

I 市政への市民参加の促進

1	市民意見の市政への反映に向けた仕組みづくり	所管	市) 地域振興部
よりの確な市民意向の把握や市民意見を市政へ反映するための手法などについて議論・検討を行い、市民参加による行政運営をよりの確・効果的に進める仕組みを構築します。			
目標	市民意向の把握と市民意見の市政への反映	2022年	2027年
		—	充実

2	市民へのSNS等を利用した情報発信	所管	総) 広報部、 市) 地域振興部
若者をはじめ様々な世代の市民が市政情報を手軽に入手できるよう、SNS等を利用した情報の発信を推進していきます。			
目標	SNS等による情報発信	2022年	2027年
		実施	充実

3	市政への子どもの参加の推進	所管	子) 子ども育成部
「子どもの最善の利益を実現するための権利条例 ¹⁹⁹ 」に基づき、子ども議会 ²⁰⁰ など、市政に子どもの意見を反映する取組や子どもの参加の取組を推進します。			
目標	市政への子どもの参加の取組の実施件数	2022年	2027年
		34件	90件

4	行政評価制度を通じた透明性ある市の実施事業の情報提供	所管	総) 行政部
市の事業の評価調書をわかりやすく公開し、市政への参加のきっかけや市民意見をいただく場として活用するなど、評価の段階での市民参加を促進します。			
目標	事業評価段階における市民参加	2022年	2027年
		実施	充実

¹⁹⁹ **子どもの最善の利益を実現するための権利条例**：憲法や国連で採択された「子どもの権利条約」の理念に基づき、「子どもの権利」をより具体的に定めるとともに、それを保障するための大人の役割や札幌市の取組を定めたもの。

²⁰⁰ **子ども議会**：小学4年生から中学3年生までの子ども議員が、札幌市のまちづくりについて主体的に学び、話し合った内容を発表する取組。

II 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

1 行政課題の解決に向けた官民連携の推進			
行政課題の解決のため、民間企業からの発想を活かす仕組み作りや、民間企業による市政への参画を推進していく取組を行います。			
① 企業家等との集団広聴事業		所管	総) 広報部
民間の発想を具体的な行政運営に反映させるため、各分野の企業家等と市長が直接意見交換を行う広聴事業「Meet for the Next」を開催します。			
目標	事業の実施回数	2022年	2027年
		—	3回/年
② 官民連携窓口の設置		所管	政) 政策企画部 デ) スマートシティ推進部、 経) 経済戦略推進部
民間提案の受付や情報提供・情報発信を一元的に行う窓口の設置・運営等により、地域・行政課題の解決に資する官民連携の取組を推進します。			
目標	民間提案受付窓口における取組成立案件数 (累計)	2022年	2027年
		0件	35件
③ 産学官金コンソーシアムによるGX投資の取組の推進 (Team-Sapporo Hokkaido の設置)		所管	政) 政策企画部
北海道の国内随一の再生可能エネルギーのポテンシャルを最大限に活用し、産学官金のコンソーシアム(共同事業体)を結成の上、世界中からGXに関する資金・人材・情報が北海道・札幌に集積する「アジア・世界の金融センター」の実現に向けた取組を行います。			
目標	市内の電力消費量に占める再生可能エネルギーの割合	2022年	2027年
		—	42%

2 企業のまちづくり活動・地域貢献への参加促進			
企業によるまちづくり活動への参加を促進するほか、ネーミングライツ ²⁰¹ をはじめとする地域貢献への促進を図ります。			
① 企業による市民活動促進事業		所管	市) 地域振興部
企業のまちづくり活動への参加を促進するため、効果的な情報発信など参加しやすい環境を整えるとともに、認定制度により、札幌市のまちづくり活動に参加することが企業の価値向上に繋がるような支援を行います。			
目標	企業によるまちづくり活動数	2022年	2027年
		15,636件	16,600件

²⁰¹ ネーミングライツ：体育施設や文化施設などの施設の名称に企業名や商品名などをつける権利。企業からネーミングライツへの協賛による収入を得て、施設の持続可能な運営に役立てている。

② 企業版ふるさと納税促進事業		所管	政) 政策企画部
札幌市への企業版ふるさと納税の寄付額増に向け、制度の認知度向上の取組や積極的な営業活動等を実施します。			
目標	事業による寄付の増加額	2022年	2027年
		—	20,000千円
③ 広告事業、ネーミングライツ導入の促進による民間事業者等の地域貢献の促進		所管	総) 行政部
市有資産を広告媒体として活用し、民間事業者等の広告の掲載、ネーミングライツの導入を促進し、新たな財源の確保による市民サービスの維持・向上を図るとともに、民間事業者等に地域貢献の機会の提供を促進します。			
目標	ネーミングライツを導入する市有施設数	2022年	2027年
		—	増加

3 大学やNPO、自治体連携の推進			
地域課題への解決をきめ細かに行うために大学やNPO等との連携を進めるとともに、周辺自治体との連携やノウハウを市政課題の解決に活かすなど、広域連携をさらに推進します。			
① 大学連携強化推進事業		所管	政) 政策企画部
大学が有する高度な知見や若者が集積するという特性を活用するため、大学を起点とした多様な主体との連携を促進するとともに、人口減少等の地域課題解決に向けた取組を推進します。			
目標	市内にキャンパスを有する大学・短期大学が実施する札幌市と連携した地域課題解決に繋がる取組の件数(年間)	2022年	2027年
		102件	130件
② 地域課題解決のためのネットワーク構築事業		所管	市) 地域振興部
まちづくりのスキル・ノウハウを有するNPOと町内会等が地域課題を解決するため、協働して実施する事業に対して財政的支援を行います。また、NPOの活動を紹介し、町内会等へ派遣することで連携を促します。			
目標	NPOと町内会等との協働・連携事業数(累計)	2022年	2027年
		161件	231件
③ さっぽろ連携中枢都市圏推進事業		所管	政) 政策企画部
さっぽろ連携中枢都市圏の更なる活性化を図るため、関係首長会議やビジョン懇談会等における連携事業の効果検証及び再構築等を行うほか、圏域内への人材流入促進等に関する取組を行います。			
目標	さっぽろ連携中枢都市圏ビジョンに掲げる各連携事業の評価指標の達成割合	2022年	2027年
		66.2%	100%

④ 道内地域活性化連携推進事業		所管	政) 政策企画部
道内の地域活性化を図るため、札幌の都市機能の活用促進や、関係人口創出等を通じたさっぽろ連携中枢都市圏の住民と道内市町村をつなぐまちづくり活動の促進等の取組を行います。			
目標	さっぽろ圏の若者と道内地域との関わりをつくる事業をきっかけとして道内地域の関係人口となった、もしくは興味を持った人の数(累計)	2022年	2027年
		—	300人
⑤ 水道事業における道内市町村との連携		所管	水) 総務部
札幌市を含む道内の水道事業体が直面している様々な課題の解決に向けて、技術情報の共有や災害・事故対応、人材育成の面で道内水道事業体との連携を推進します。			
目標	研修会に参加した延べ水道事業体数	2022年	2027年
		322	340
⑥ 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		所管	総) 行政部
より効率的かつ効果的な行政運営に向け、事務の標準化や共通化なども見据えつつ、他自治体の情報共有や意見交換を行うなど、連携強化について検討します。			
目標	他自治体との連携強化に向けた検討	2022年	2027年
		—	検討

4 多様な主体の活用や連携による市民サービスの向上			
行政サービスの有効性や効率性を高めるため、民間活力を最大限活用した施設整備や運営を行うとともに、札幌市の出資団体 ²⁰² と連携した取組を行うことで、市民サービスの向上を図ります。			
①	成果連動型民間委託契約方式の活用の推進	所管	総) 行政部、 政) 政策企画部
社会課題に対応した成果指標を設定して民間事業者へ事業を委託し、その改善状況に連動して対価が支払われる成果連動型民間委託契約方式(PFS) ²⁰³ やソーシャル・インパクト・ボンド(SIB) ²⁰⁴ の研究を行うとともに、実効性の高い事業への同方式の活用を検討します。			
目標	PFS・SIBの活用の検討	2022年	2027年
		—	検討
②	官民連携による公共施設等の建設、維持管理、運営の推進	所管	政) 政策企画部、 建) みどりの推進部
公共施設等の建設、維持管理、運営等において、PPP/PFI手法やPark-PFI手法を活用することで、良質な公共サービスの提供を図ります。			
目標	PPP/PFI手法による施設の建設・運営	2022年	2027年
		推進	推進
③	指定管理施設²⁰⁵におけるサービス向上	所管	総) 行政部
社会一般の賃金水準変動率に応じて、2年目以降の指定管理費を変更する賃金スライド制度を導入し、指定管理施設で働く職員の労働条件の向上を後押しするほか、指定管理者による創意工夫を促し、適切な施設運営と市民サービス向上を図ります。			
目標	雇用環境維持向上にかかる指定管理者評価(A評価の数)	2022年	2027年
		9施設	23施設
④	「出資団体の在り方に関する基本方針²⁰⁶」に基づく行動計画の改定及び推進	所管	総) 行政部
平成28年度(2016年度)に策定した「出資団体の在り方に関する基本方針」に基づき、令和6年度(2024年度)以降が対象となる新たな行動計画を策定し、出資団体への人的関与・財政的関与等の不断の改革と、各団体の自立的な事業の実施を促すとともに、団体と連携した取組により市民サービスの向上を図ります。			
目標	新たな行動計画に定める団体の活用に関する事業展開の達成度(全団体)	2022年	2027年
		—	80%

²⁰² **出資団体**：札幌市が資本金の出資等を行っている法人。

²⁰³ **成果連動型民間委託契約方式(PFS)**：地方公共団体等が民間事業者に委託する事業であり、解決すべき行政課題に対応した成果指標を設定し、支払額が当該成果指標値の改善状況に連動するもの。

²⁰⁴ **ソーシャル・インパクト・ボンド(SIB)**：民間事業者が民間資金を活用して事業を行うことにより、社会課題を解決し、その改善状況に連動して対価が支払われる契約方式。

²⁰⁵ **指定管理施設**：指定管理者により管理運営が行われている施設のこと(指定管理者制度：多様化する住民ニーズに効果的・効率的に対応するため、民間ノウハウを活用し、住民サービスの向上と経費の削減等を図ることを目的として、民間事業者等も公の施設の管理を行うことができることとした制度)。

²⁰⁶ **出資団体の在り方に関する基本方針**：出資団体に対する今後の方向性や札幌市の関与の在り方などを示すために策定した基本的な方針。