

第3回 市政改革懇話会資料

岩見沢市行政改革大綱の取組状況について

令和6年11月6日
総務部 職員課
企画財政部 企画室

1 岩見沢市総合計画について

第6期岩見沢市総合計画

～ 新しいまちづくりと市政運営の基本方針 ～

1 総合計画とは

まちづくり基本条例を根拠として作られた**市の最上位計画**であり、市政運営の基本方針として、市民主体による自主自立のまちづくりの「道しるべ」となる計画

2 計画の構成、計画期間



3 まちづくりの基本的視点

- (1) 市民主体による協働のまちづくり
- (2) 地域特性を活かした魅力あふれるまちづくり
- (3) 次世代につなげる持続可能なまちづくり

4 将来の都市像

「人と緑とまちがつながり
ともに育み未来をつくる
健康経営都市」

行政評価は基本施策
単位で実施(32施策)

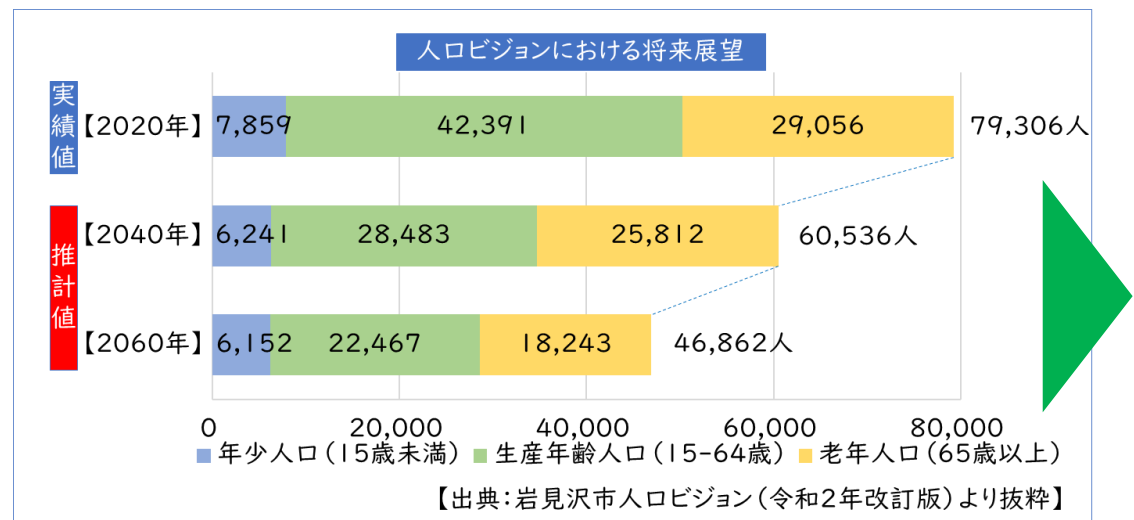
基本目標	基本施策
地域で支え合う 安全・安心なまち	1-1 地域防災力の向上
	1-2 総合的な雪対策の推進
	1-3 消防・救急体制の充実
	1-4 安全・安心な生活環境の確保
	1-5 地域コミュニティの活性化
	1-6 男女共同参画社会の実現
みんなが健康で 元気に暮らせるまち	2-1 健康づくりの推進
	2-2 高齢者福祉の充実
	2-3 障がい者福祉の充実
	2-4 地域福祉の推進
	2-5 社会保障制度の適正な運営
	2-6 地域医療体制の充実
活力と賑わいに満ちた 魅力あふれるまち	3-1 農林業の振興
	3-2 商工業の振興と中心市街地の活性化
	3-3 新産業の創出と企業立地の推進
	3-4 雇用の拡大と就業環境の充実
	3-5 地域資源を活かした観光の振興
	3-6 移住・定住の促進
	3-7 国際・地域間交流の推進
豊かな心と生きる力を はぐくむまち	4-1 子ども・子育て支援の充実
	4-2 学校教育の充実
	4-3 生涯学習の振興と社会教育の充実
	4-4 芸術文化・スポーツの振興
自然と調和した 快適で暮らしやすいまち	5-1 魅力ある都市空間と快適な居住環境の形成
	5-2 快適な道路環境の確保
	5-3 公共交通の利便性の向上
	5-4 上下水道の適正な運営
	5-5 緑豊かなまちづくりの推進
	5-6 環境の保全と循環型社会の形成
	5-7 地域情報化の推進
市民とともに創る 持続可能で自立したまち	6-1 開かれた市政の推進
	6-2 持続可能な行財政基盤の確立

岩見沢市行政改革大綱は、総合計画に基づく個別計画のひとつとして推進

2-1 岩見沢市行政改革大綱について(R5年度～)

行政改革の必要性(R5～)

- ◆人口減少・少子高齢化の進行により、**税収への影響**や**インフラの老朽化**による維持管理コストの増、様々な分野における**担い手不足**が進むこと。
- ◆ICTやDX(デジタル・トランスフォーメーション)の進展により、**業務の効率化・市民サービス向上**の両立と**デジタル人材の確保や育成**を行う必要があること。
- ◆カーボンニュートラルをはじめとする**新たな課題や価値観に柔軟に対応**し、地域の活力に結び付けていく必要があること。



◆将来にわたり、行政サービスの必要量の維持と質を高めていくため、経営資源を有機的に結び付け、より効率的で効果の高い行財政運営が必要不可欠

➡「持続可能な行財政運営と満足度の高い行政サービスの実現」に向け、**「行政改革大綱」を策定(令和5年3月策定)**

人口減少に伴って職員が減少していく中において、取り組むべき行政課題はこれまで以上に複雑化していることから、**デジタル技術の活用等により、効率的で効果の高い行財政運営を推進していくことが必要**

基本的な考え方

【基本理念】

「効率的で効果的な行財政運営」と「市民満足度の高い行政サービスの実現」を両立する「経営型行政運営の推進」

【目指す方向（スローガン）】

「持続可能な行財政基盤の確立と新しい時代への対応」

位置付け・計画期間

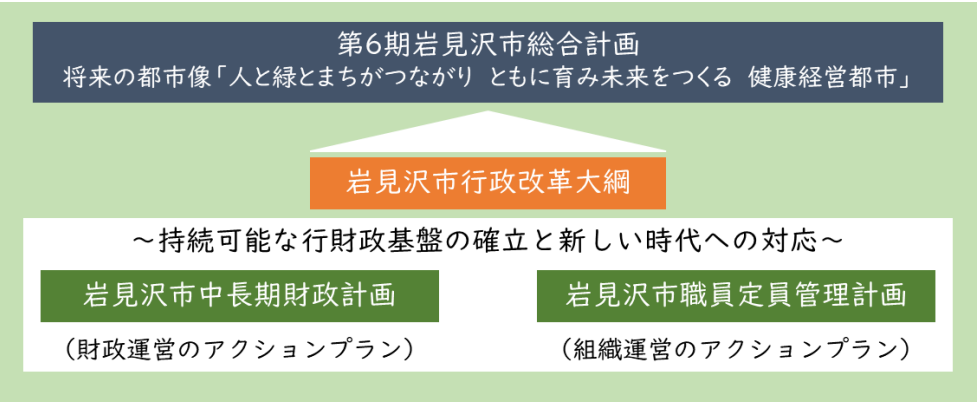
【位置付け】

第6期岩見沢市総合計画に掲げる将来の都市像を具体化するものとして位置付け

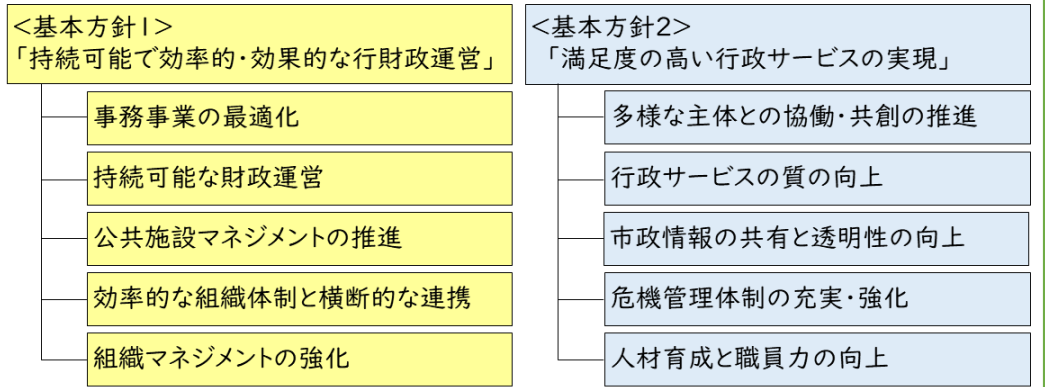
【計画期間】

令和5年度（2023）から14年度（2032）までの10年間

全体像



体系図と推進項目



3-1 これまでの行政改革の取り組み

行政改革の必要性（H25～）

- 1 急激な人口減少（少子高齢化）社会への対応
- 2 厳しい財政状況への対応
- 3 地方分権社会への対応

岩見沢市行政改革大綱

H25以降は「管理型の行政運営」から市民の満足度を高める「**経営型行政運営**」に転換 ＜財政運営や組織等における個別計画も策定＞

H25からの取り組みと成果（一例）

基本方針I「持続可能で効率的・効果的な行財政運営」

◆事務事業の最適化

- 行政評価制度の本格導入
H30に試験運用を開始、R1に本格導入
- 市長政策ヒアリング（サマーレビュー等）の導入
- 電子決裁システムの導入（R5）
- 統合型GISの運用（部署別のGISを統合）

◆公共施設の適正配置

- 公共施設等総合管理計画（H28）および再編基本計画（H30）を策定
- 市役所本庁舎建替 ○栗沢市民センターの統廃合
- 調理所の再編（3施設→1施設） ○消防庁舎建替
- 軽費老人ホーム清和荘の廃止 など
※解体待ちを除く実質的な公共施設の総床面積を約7%削減（R4年度末）

◆持続可能な財政運営

- 中長期財政計画における収支不足額の圧縮
- 財源確保や歳出削減の取り組みを推進
※H25～R4で見込まれた収支不足130億円を約3.6億円まで圧縮

◆効率的な組織体制と横断的な連携

- 防災対策室の設置（H25～）
- 市民連携室の設置（H25～）
- 情報政策部の設置（R3～）
- こども未来課の設置（R6～）
- さっぽろ連携中枢都市圏の推進
- 定住自立圏構想の推進
R6.5月中心市宣言公表

※推進項目名は、R5以降の行政改革大綱に合わせて整理

3-2 これまでの行政改革の取り組み

基本方針2「満足度の高い行政サービスの実現」

◆多様な主体との協働・共創の推進

- まちづくり基本条例の制定（H27）
- 北大COIと連携して健康づくりの拠点を整備
第9回プラチナ大賞総務大臣賞受賞（R3）
- 地域との協働による防災対策（出前講座・防災訓練の実施等）
- スマートアグリシティ実現に向けた産官学連携協定締結（R1）
- 教育大学との相互協力協定に基づく連携事業の推進

◆行政サービスの質の向上

- 窓口業務支援システムの強化
書かない窓口・キャッシュレス決済の導入（R4）
- 行政手続きのオンライン化
- 健康ポイントのデジタル化

◆市政情報の共有と透明性の向上

- SNSを活用した情報発信（LINE・X・Facebook・Instagram）
- 岩見沢市公式YouTubeの運用
- 市政地区懇談会の開催
- 公開型GIS（いわまっぷ）の運用（R5）
- 各種計画等におけるパブリックコメントの実施

◆危機管理体制の充実・強化

- 職員防災訓練の実施
- 業務継続計画（BCP）の推進
- 情報セキュリティポリシーの策定
- 地域防災計画と強靱化計画を両輪とする防災対策

◆人材育成と職員力の向上

- 職員個々の能力や適性に応じた育成・指導の強化
- ワークライフバランス等の確保（育児休業制度の推進）

H25～R4の10年間、行財政改革に取り組み、**財政の健全化、組織体制の強化、行政評価制度の導入、公共施設の再編、窓口業務の一部スマート化**などを推進

4-1 岩見沢市行政改革大綱に基づく具体的取組みについて

- ◆市民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供するため、番号発券機やキャッシュレス決済を活用
- ◆書かない窓口の機能拡張を進めるなど、窓口手続きの簡略化による負担軽減と市民サービスの向上を推進

書かない窓口の導入

番号発券機

- ・ コンシェルジュが来庁者の目的に応じて発券
➡旧庁舎と違い、受付前からイスに座って待っていただける

効果

書かない窓口

- ・ 職員が来庁者の用件を聞き取り、申請書を作成
- ・ 一部の業務を自動化（RPA：ロボティックプロセスオートメーション）
- ・ チャットボットといった技術も活用
- ・ 窓口数の増設（旧庁舎：5窓口→新庁舎：7窓口）
- ・ 関連するほかの手続きを記載した「手続き案内書」の活用
➡「申請書を書く手間の軽減」、「待ち時間の短縮」、「手続き漏れの防止」

効果

【窓口スマート化の効果】

（待ち時間）住民票交付：18分 → 10分13秒 【 7分47秒短縮 ▲43.24%】
転入届受付：26分 → 11分5秒 【14分55秒短縮 ▲57.37%】
（コンビニ交付）H30年度：589件 → R5年度：8,211件 【約14倍】

※住民票＋印鑑証明の交付件数

キャッシュレス決済

来庁者への効果

- ・ 支払い方法の選択肢が増える
- ・ 同時に導入したセミセルフレジにより釣銭や現金確認が自動化

効果

職員側の効果

- ➡自動化により現金取扱いのミス防止



<今後の取組みについて>

- ・ 現状、市民サービス課のみで実施している「書かない窓口」の他の窓口への拡充を検討
- ・ 来庁が難しい市民が自宅で手続きできる環境の整備を検討

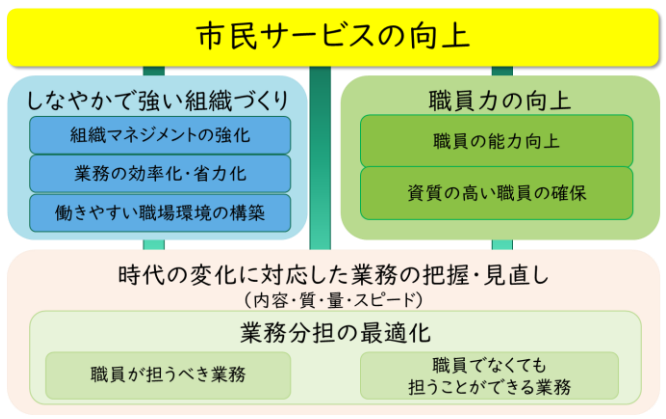
職員定員管理計画 (R5~R14) に基づく取組み

職員定員管理計画に基づき、「しなやかで強い組織づくり」と「職員力の向上」を改革の柱として、市民満足度の高い「市民サービス向上」を目指す。

職員数の動向

年齢バランスを考慮し、毎年計画的に新規採用を行うこととし、R14の職員数は、487人と設定

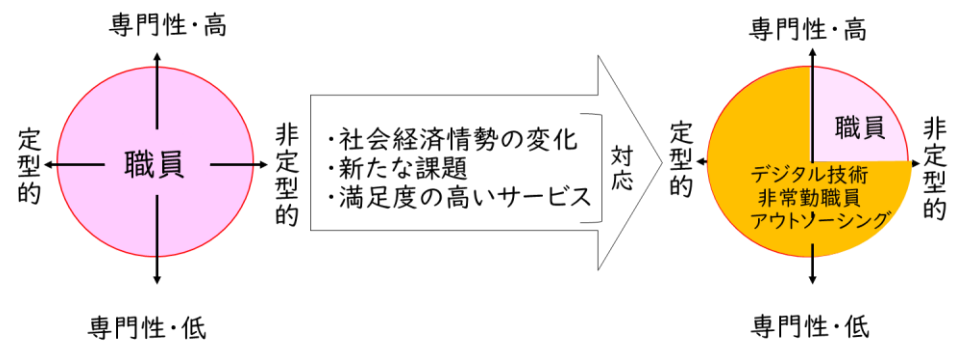
区分	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R14-R4
正規職員	484	480	477	473	464	467	465	462	455	452	444	▲40
定年延長職員	0	0	7	8	21	15	21	15	26	31	43	43
再任用職員	28	34	25	23	23	21	15	21	13	2	0	▲28
職員数計 ①	512	514	509	504	508	503	501	498	494	485	487	▲25
推計人口 ②	77,512	76,370	75,344	74,318	73,347	72,376	71,405	70,434	69,462	68,545	67,628	▲9,884
人口千人あたり職員数 (①/②×1000)	6.6	6.7	6.8	6.8	6.9	6.9	7.0	7.1	7.1	7.1	7.2	0.6



R4年度の512人から10年後には487人になる見込みであり、職員力の向上と合わせ、時代の変化に対応した業務の把握・見直しが必要

今後の取組みについて

職員の業務内容・量の把握を進め、職員が担うべき業務を整理



※職員は、専門性が高く、非定型的な業務を担当

効率的な職員配置をするとともに、業務のアウトソーシングや、AI、ルールに基づいて作業を自動化するRPAなどのテクノロジーの活用を検討

(RPA：ロボティックプロセスオートメーション)