

## No. 7

# 窓口の利便性向上に向けた取組

### I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 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

4. 公共施設のマネジメント

### II. 現状と課題

本市では令和2年1月に総合窓口フロアを開設したが、この効果を検証し、更なる窓口機能の向上について継続した取組が必要である。また、ふくしに関する相談は、分野ごとに各担当窓口で受け付けている状況となっており、分野を超えた総合的な相談支援体制が求められている。

### III. 取組内容

総合窓口フロアにおける更なる窓口機能の向上に向け、住民異動等の受付におけるタブレット端末の活用や窓口の混雑状況に係る市民周知の手法について検討を進める。また、ふくしに関する総合的な相談支援体制を整備するとともに、相談窓口の一元化を図る。

### IV. 目標・効果

ICTの活用などにより、市役所来庁者の更なる利便性向上を図るとともに、ふくしに関する相談者の負担軽減を図るなど、市民サービスの更なる進化を目指す。

SDGs :



## V. 実践項目

実践項目名	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				
取組内容	総合窓口フロアにおける更なる市民サービスの進化に向け、住民異動等におけるタブレット端末の活用について検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、活用検討	検討結果による			

実践項目名	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				
取組内容	市民の利便性向上及び総合窓口フロアへの来庁者の平準化を図るため、窓口の混雑状況に関する周知方法を検討・実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	周知方法の検討・実施				

実践項目名	ふくし総合相談窓口機能の充実				
担当部署	(福)総合福祉課				
取組内容	相談者の負担軽減を図るため、障がい福祉、介護福祉、生活困窮、生活保護、ひきこもり、成年後見等のふくしに関する総合的な相談支援体制を整備するとともに、相談窓口の一元化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6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		

## No. 8 支払方法の多様化

---

### I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 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

4. 公共施設のマネジメント

### II. 現状と課題

ICTの急速な発展に伴い、様々な決済サービスが生まれ、国もキャッシュレス化を推進する動きを見せている。本市においても、市税や各種料金の納付方法について、クレジットカード支払や電子決済など、納付者の利便性向上に向けた取組が求められている。

### III. 取組内容

キャッシュレス化に向けた取組として、市税及び水道料金に対するクレジットカード支払を導入する。また、証明発行等に係る手数料について、キャッシュレス決済の導入に向けた検討を進める。

### IV. 目標・効果


キャッシュレス化により、支払方法の多様化を進めることで、市民の利便性向上を図るとともに、事務の効率化を図る。

SDGs :



## V. 実践項目

実践項目名	市税のキャッシュレス化				
担当部署	(財)納税課				
取組内容	納税者の利便性向上を図るため、納付手段の拡大として、市税のクレジットカード納付を導入する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6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			

実践項目名	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				
取組内容	市民の利便性向上を図るため、証明発行手数料等に対して有効なキャッシュレス化の手法を検討し、実施する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、実施検討		キャッシュレス化の実施		

実践項目名	水道料金のキャッシュレス化				
担当部署	(水)営業課				
取組内容	市民の利便性向上を図るため、納付手段の拡大として、水道料金のクレジットカード納付を導入する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6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			

# No.9

## 市民の安全安心に関する取組

### I. テーマ

1. 健全な財政運営

5. 民間活力の活用

2. 市民サービスの進化

6. ICTの活用

3. 協働の推進

7. 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

4. 公共施設のマネジメント

### II. 現状と課題

東日本大震災や北海道胆振東部地震の発生を受け、本市における危機管理体制の強化が求められている。また、救急出動について、限りある搬送資源を緊急性の高い事案に確実に投入するため、救急車の適正利用に向けた取組を継続するとともに、外国人や障がい者への対応力を向上させる必要がある。

### III. 取組内容

緊急情報の発信力強化のため、防災行政無線のデジタル化にあわせ、屋外スピーカの全市拡大及び戸別受信機の配布を実施する。また、救急車の適正利用に関する周知・啓発を継続するとともに、外国人のための多言語対応サービス及び多言語音声翻訳アプリの導入や、聴覚・言語障がい者に対応した119番通報システムの導入に向けた検討を進める。

### IV. 目標・効果

災害時における緊急情報の発信強化、救急車の適正利用や様々な属性をもつ市民への対応力向上を図ることにより、市民の安全安心の確保を目指す。

SDGs :



## V. 実践項目

実践項目名	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				
取組内容	防災行政無線のデジタル化にあわせ、防災スピーカーの設置を全市に拡大するとともに、新無線に対応した戸別受信機を新たに配布することにより、市内の緊急情報発信を強化する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6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			

実践項目名	救急車適正利用の推進				
担当部署	(消)総務課				
取組内容	救急車の適正利用について、引き続き市民周知に努めるとともに、新たに救急安心センター（#7119）の活用を検討する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	市民周知の検討・実施				

実践項目名	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				
取組内容	外国人対応として、電話通訳センターを介した多言語対応サービスを導入するとともに、救急現場等での多言語音声翻訳アプリの活用を進める。また、聴覚・言語機能の障がい者に対応した119番通報システムの導入を検討する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6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			

# No. 10

## 町内会の活性化に向けた取組

### I. テーマ

1. 健全な財政運営	5. 民間活力の活用
2. 市民サービスの進化	6. ICTの活用
<b>3. 協働の推進</b>	7. 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
4. 公共施設のマネジメント	

### II. 現状と課題

町内会は、役員の高齢化や加入率の低下による担い手不足から、その活動の停滞が懸念されている状況にある。町内会は協働のパートナーとして、市政運営にとって不可欠なものであるが、人々のライフスタイルの変化に伴い、町内会離れが進み、未加入者対策や町内会活動の促進が求められている。

### III. 取組内容

町内会活動の維持・活性化に向け、町内会が企画・実施する各種事業に対する支援を行う。また、若年層や転入者などに対し、それぞれの特性にあわせた啓発を行い、町内会活動への理解促進を図るほか、企業や不動産関係団体に対して協力を仰ぐことにより、町内会への加入促進を図る。

### IV. 目標・効果

町内会への加入を促進し、活動を活性化させることにより、安定した町内会運営を目指し、もって更なる協働の推進を図る。



## V. 実践項目

実践項目名	町内会の活性化に向けた取組				
担当部署	(民)市民生活課				
取組内容	町内会活動の維持・活性化に向け、若年層や転入者等への啓発などの加入促進に向けた取組を継続するとともに、新たな施策を検討・実施する。				
工程表	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 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



# No. 1 1

## 公共施設マネジメントの推進

### I. テーマ

1. 健全な財政運営

2. 市民サービスの進化

3. 協働の推進

4. 公共施設のマネジメント

5. 民間活力の活用

6. ICTの活用

7. 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

### II. 現状と課題

高度経済成長期以後に整備された公共施設の老朽化が進み、一斉に更新時期が到来していることが、全国の自治体で課題となっている。本市も例外ではなく、人口減少等による減収が予測される中、インフラを含む公共施設の維持・更新にあたっては、様々な観点から適切なマネジメントを行うことが必要である。

### III. 取組内容

苫小牧市公共施設等総合管理計画に基づき、公共施設の統廃合による管理面積の縮減、更新や長寿命化などの取組を進めるとともに、各施設の個別施設計画の策定を行う。また、未利用地の売却を継続し、貸付け等の有効活用に取り組む。加えて、動物火葬場及び公園の維持管理手法について検討を進めるほか、市立保育園、市営住宅及び市立小中学校について、それぞれの計画に基づく取組を推進する。

### IV. 目標・効果

公共施設に対するマネジメントを強化し、適切な維持管理に向けた取組を進めることにより、市民サービスの水準を維持しながら、財政負担の縮減及び平準化を図る。

## V. 実践項目

実践項目名	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				
取組内容	苫小牧市公共施設等総合管理計画に基づき、各施設の個別施設計画の策定を進めるとともに、管理面積の縮減や更新など、計画的な取組を推進する。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6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	→	

実践項目名	公有財産の売却促進及び有効活用				
担当部署	(財)管財課				
取組内容	分譲地を含む未利用地の売却を促進するとともに、貸付けに関する条件の見直しなど、資産の有効活用に向けた取組を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	未利用地の売却、有効活用の検討・実施	→			

実践項目名	動物火葬場の在り方の検討				
担当部署	(環)環境生活課				
取組内容	動物火葬場について、民間委託や指定管理者制度の導入を含む管理運営手法のほか、火葬料金の取扱いなどについて検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、在り方の検討	在り方の検討	方向性の明示		

実践項目名	市立保育園の効率的な運営に向けた取組				
担当部署	(健)こども育成課				
取組内容	新苫小牧市保育所整備計画に基づき、みその保育園及びしみず保育園の統合や、ひまわり保育園の民間移譲などの取組を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	みその・しみず新園舎建設など	みその・しみず統合、ひまわり民間移譲	いとい北新園舎設計	いとい北新園舎建設	いとい北新園舎開園

SDGs :



実践項目名	公園の維持管理の在り方の検討				
担当部署	(都)緑地公園課				
取組内容	公園の維持管理について、民間委託や指定管理者制度の導入を含めた様々な手法の検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	先進自治体の調査、在り方の検討			方向性の明示	

実践項目名	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				
取組内容	苫小牧市市営住宅整備計画に基づく取組を推進するとともに、民間住宅の借上げによる住宅供給の仕組みを導入し、費用の平準化等を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6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

実践項目名	小中学校規模適正化の取組				
担当部署	(教)総務企画課				
取組内容	苫小牧市立小中学校規模適正化地域プランに基づく取組を推進するとともに、コミュニティ・スクールなどの効果検証を行い、小中学校規模適正化基本方針の改定及び新たな小中学校規模適正化地域プランの策定について検討を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	地域プランの推進、基本方針改定等の検討				

