

# No. 1 2

## 行政事務の民間委託

---

### 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月から窓口サービス課窓口業務を、同年3月から給与支給事務を民間委託するなど、市の内部事務についても積極的な民間活力の活用を進めている状況にある。今後も、業務の効率化を図るとともに、市民サービスの進化を図るためには、行政事務の民間委託を推進することが重要である。

### III. 取組内容

事務の効率化に向け、本庁舎における電話交換業務及び総合案内業務を民間事業者に委託する。また、窓口サービス課窓口業務の委託更新にあわせ、保険年金課窓口業務や畜犬登録等に関する事務の民間委託を進める。このほか、介護保険業務、児童手当及び医療助成等業務について、民間委託に向けた検討を進める。

### IV. 目標・効果

行政事務の民間委託を拡大することにより、業務の効率的な執行体制を確立するとともに、市民サービスの更なる進化を目指す。

## V. 実践項目

実践項目名	本庁舎における電話交換業務の民間委託				
担当部署	(総)総務課				
取組内容	本庁舎における電話交換業務について、民間委託に向けた取組を進め、業務の効率化と市民サービスの進化を図る。				
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、業務範囲の検討	業務範囲の検討、仕様書等作成	事業者選定、民間委託準備	民間委託の開始	

実践項目名	本庁舎における総合案内業務の民間委託				
担当部署	(総)総務課				
取組内容	本庁舎における総合案内業務について、民間委託に向けた取組を進め、業務の効率化と市民サービスの進化を図る。				
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、業務範囲の検討	業務範囲の検討、仕様書等作成	事業者選定、民間委託準備	民間委託の開始	

実践項目名	窓口サービス課と保険年金課の窓口業務委託による総合運用				
担当部署	(民)窓口サービス課、保険年金課				
取組内容	保険年金課の窓口業務を民間委託し、窓口サービス課の窓口業務と一体的な総合運用とすることにより、更なる市民サービスの進化と効率化を図る。				
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、効果検証	効果検証、仕様書等作成	事業者選定、民間委託の開始・更新		

実践項目名	畜犬登録・狂犬病予防注射済票の交付事務の民間委託				
担当部署	(環)環境生活課				
取組内容	市役所で行う畜犬登録に伴う鑑札交付及び狂犬病予防注射済票の交付に関する事務について、窓口サービス課の窓口業務に含め、民間委託を進める。				
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、業務範囲の検討	仕様書等作成	事業者選定、民間委託の開始		



SDGs :

実践項目名	介護保険業務の民間委託の検討				
担当部署	(福)介護福祉課				
取組内容	高齢者人口の増加に伴う業務負担に対し、職員のマンパワーを企画・指導業務等に振り向けるため、介護保険に関する業務について、可能な範囲で民間委託を進める。				
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、業務範囲等の検討	業務範囲等の検討、方向性の明示	検討結果による		

実践項目名	児童手当及び医療助成等業務の民間委託の検討				
担当部署	(健)こども支援課				
取組内容	児童手当及び医療助成等に関する業務について、RPA や AI-OCR などの ICT の活用を含め、可能な範囲で民間委託を進める。				
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、業務範囲等の検討	業務範囲等の検討、方向性の明示	検討結果による		



# No. 13

## 公共施設等への民間活力の活用

---

### 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

公共施設等における民間委託や指定管理者制度の導入といった民間活力の活用は、行政費用の抑制と市民サービスの進化を両立する手法として、本市でも大きな成果を上げてきている。更なる効率化と市民サービスの進化に向けては、今後も積極的に取り組んでいく必要がある。

### III. 取組内容

運営の効率化に向け、市役所本庁舎の管理業務や、学校内・学校敷地内に設置する放課後児童クラブについて民間委託に向けた取組を進める。また、公設地方卸売市場及び市営住宅管理業務について、それぞれ策定した計画等に基づき、民間活力の活用に向けた取組を進める。

### IV. 目標・効果

公共施設等に対する民間活力の活用により、効率的かつ効果的な運営を図るとともに、利用者に対するサービスの進化を目指す。

SDGs :



## V. 実践項目

実践項目名	庁舎管理業務の民間委託				
担当部署	(総)総務課				
取組内容	本庁舎の管理業務について、民間委託に向けた取組を進め、業務の効率化と市民サービスの進化を図る。				
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、業務範囲の検討	業務範囲の検討、仕様書等作成	事業者選定、民間委託準備	民間委託の開始	

実践項目名	放課後児童クラブ業務の民間委託				
担当部署	(健)青少年課				
取組内容	放課後児童クラブ業務の民間委託を進め、サービスの標準化と安定的な人材確保を図る。				
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、業務範囲の検討	業務範囲等の検討、方向性の明示	検討結果による	→	

実践項目名	公設地方卸売市場への民間活力の活用				
担当部署	(産)公設地方卸売市場				
取組内容	苫小牧市公設地方卸売市場経営展望に基づき、青果部及び水産部への指定管理者制度の導入、花卉部の民間移譲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
	指定管理者の選定、民間移譲の検討	指定管理者制度の導入、民間移譲の準備	花卉部の民間移譲		

実践項目名	市営住宅管理業務への民間活力の活用				
担当部署	(都)住宅課				
取組内容	苫小牧市営住宅整備計画を踏まえ、市営住宅管理業務の民間委託等を実施し、業務の効率化と市民サービスの進化を図る。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	民間委託等の準備	民間委託等の実施			

## No. 14

# 上下水道事業への民間活力の活用

### 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

上下水道事業においては、事業を健全な状態で持続させるための効率的な組織づくりと、水道管・下水道管などのインフラ施設に対する老朽化対策が大きな課題となっている。この対応にあたっては、民間活力の活用を進めることで、行政費用の抑制と業務の効率化を図る観点が重要である。

### III. 取組内容

業務の効率化に向け、営業課業務及び浄水場運転管理業務について、民間委託の拡大及び実施に向けた取組を継続する。また、インフラ施設の老朽化対策に係る業務のうち、水道管・下水道管の改良工事における現況測量業務について、民間委託を進めることで業務の効率化を図る。

### IV. 目標・効果

上下水道事業において民間活力の活用を進めることにより、業務の効率化と行政費用の抑制を図るとともに、安定的なサービス提供を目指す。

SDGs :



## V. 実践項目

実践項目名	営業課業務の民間委託				
担当部署	(水)営業課				
取組内容	営業課業務における民間委託の拡大に向け、委託計画を策定するとともに、当該計画に基づく取組を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	委託範囲の検討、民間委託計画の策定	計画に基づく取組の実施			

実践項目名	水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託				
担当部署	(水)水道整備課				
取組内容	水道管の改良工事における現況測量業務を民間委託し、業務の効率化を図るとともに、施設の老朽化対策を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	民間委託の実施				

実践項目名	下水道管の改良工事における現況測量業務の民間委託				
担当部署	(水)下水道建設課				
取組内容	下水道管の改良工事における現況測量業務を民間委託し、業務の効率化を図るとともに、施設の老朽化対策を進める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	民間委託の実施				

実践項目名	浄水場運転管理業務の民間委託の検討				
担当部署	(水)高丘浄水場、錦多峰浄水場				
取組内容	高丘浄水場及び錦多峰浄水場の運転管理業務の民間委託について、費用対効果等の検証を進め、今後の方向性を定める。				
工程表	R 2年度	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度
	民間委託の検討		方向性の明示		



# No. 15

## RPAの導入

---

### 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

少子高齢化・人口減少に伴い、行政においても人材確保が課題となっている。また、ワークライフバランスの確保や、いわゆる「働き方改革」が求められている中、限られた人的資源で、持続可能な行政サービスを提供していくには、RPA<sup>(※)</sup>等を活用した行政事務の効率化が必須である。

### III. 取組内容

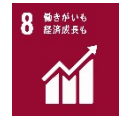
人事業務や税務業務などの定型的業務について、RPAを活用することができる業務範囲の検証を行い、適宜導入を進める。また、当該検証結果をもって、窓口業務や予防接種業務など、他の業務への導入について検討を進める。

### IV. 目標・効果

RPAの導入により、業務の効率化を図ることで、人的資源の有効活用を進めるとともに、市役所における「働き方改革」の実現を目指す。

※ RPA (Robotic Process Automation) は、パソコン等における定型業務について、人間に代わってロボットが自動処理する技術のこと。

SDGs :



## V. 実践項目

実践項目名	人事業務への導入				
担当部署	(総)行政監理室				
取組内容	人事評価結果の集約やメールの收受などの大量処理が必要な定型的業務について、RPAを導入し、業務の効率化を図る。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	導入範囲の検証、導入	効果検証、運用見直し			

実践項目名	税務業務への導入				
担当部署	(財)市民税課				
取組内容	市民税特別徴収に係る異動届出書の入力や軽自動車税に係る賦課入力などの定型的業務について、PRA等の技術を導入し、業務の効率化を図る。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	導入範囲の検証、導入	効果検証、AI-OCR活用の検討	検討結果による	→	

実践項目名	窓口業務への導入				
担当部署	(民)窓口サービス課				
取組内容	業務の効率化に向け、窓口における定型的業務について、RPA等の導入を検討する。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	先進自治体の調査、導入範囲の検証	導入の検討	検討結果による	→	

実践項目名	予防接種等業務への導入				
担当部署	(健)健康支援課				
取組内容	業務の効率化に向け、予防接種に係る請求内容の確認などの定型的業務について、RPA等の導入を検討する。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	先進自治体の調査、導入範囲の検証	導入の検討	検討結果による	→	

# No. 16

## AIの活用

---

### 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

少子高齢化・人口減少に伴い、行政においても人材確保が課題となっている。また、ワークライフバランスの確保や、いわゆる「働き方改革」が求められている中、限られた人的資源で、持続可能な行政サービスを提供していくには、AIを活用した行政事務の効率化等を進める必要がある。

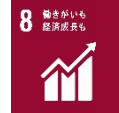
### III. 取組内容

業務の効率化を図るため、AIを活用した自動応答システムを導入し、市役所内部でのヘルプデスクとしての実証実験を進める。また、当該実証実験の結果により、市HP等において、市民からの問い合わせに対する自動応答システムとしての活用の可能性について検討を進める。

### IV. 目標・効果

AIを活用した自動応答システムの導入により、業務の効率化を図るとともに、市民の利便性向上を目指す。

SDGs :



## V. 実践項目

実践項目名	庁内向けAIヘルプデスクの導入				
担当部署	(総)行政監理室、情報推進課				
取組内容	職員間の問い合わせについて、AIを活用した自動応答システムを導入することにより、業務の効率化を図る。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	実証実験、導入範囲の検討	効果検証、本格導入の検討	検討結果による	→	

実践項目名	AIによる自動応答システム導入の検討				
担当部署	(政)秘書広報課、(総)情報推進課				
取組内容	市民の利便性向上に向け、市HPや公式LINEにおいて、AIを活用した自動応答システムの導入について検討を進める。				
工程表	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
	先進自治体の調査、導入の検討	導入の検討	検討結果による	→	