

【資料1】



Re_Design !! ISHIKARI

石狩市行政改革大綱2026

実施計画



(令和6年12月1日版)

北海道石狩市

目次

- 1 満足度の高い市民サービスの推進…03
- 2 市民協働を中心とした多様な主体との連携によるまちづくりの推進…08
- 3 社会情勢の変化に柔軟に対応する強い組織づくり…13
- 4 変化する環境に対応できる人材の確保・育成…17



1 満足度の高い市民サービスの推進

1-1

「必要な人に対して」「必要なタイミングで」「必要な情報に」アクセスしやすい環境を提供します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※1	R5/2023
情報発信に関する全庁的なガイドラインの策定	様々な情報媒体（SNS等）を効果的に使い分けるガイドラインの検討	秘書広報課	ガイドラインの検討	効果測定と情報発信手法の継続的な評価・改善
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	令和5年2月28日付で「石狩市情報発信ガイドライン」及び「石狩市公式LINEに関する運用方針及び取扱いについて」を策定済み。どちらも適切に運用している。		情報発信の効果測定と手法の継続的な評価、改善
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※1	R5/2023
ガイドラインに基づいた情報発信体制の整備	事業概要：市ホームページの改善、市公式LINE※2のセグメント配信※3等整備	D X 推進課	LINEのセグメント配信、市HP改善策の検討	市HP改善へ向けた取組・情報発信体制の評価
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	LINEについて、セグメント配信を整備し運用中。防災情報発信アプリとの連携による発信に向けて取組中。HPについて、秘書広報課にて更改の作業を実施している。		評価に基づく改善手法の検討、実施

※1 「R4/2022」は、令和4年度（2022年度）を意味しています。以下のページにおいても同様です。

※2 「LINE」は、LINE株式会社の商標または登録商標です。

※3 「セグメント配信」とは、予め登録した居住地域や利用者の関心事等の条件別に、それぞれに適した記事を配信する機能です。

1 満足度の高い市民サービスの推進

1 - 2

より使いやすい手続、支払い環境を構築します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
申請手続のオンライン 申請機能の実装	国が指定する手続に加え、実装する手続を優先順位を決めて拡大する	D X 推進課	子育て、介護の手続について実装、優先順位の検討	優先順位に従い機能を実装する対象手続を拡大
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	国が指定する手続きについて、ぴったりサービスにて実装。それ以外について、各種サイトにてオンライン受付を拡大している。		優先順位に従い機能を実装する対象手続を拡大
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
申請手続の記入項目・資料添付等の負担を削減	事業概要：市ホームページの改善、市公式LINE※2のセグメント配信※3等整備	窓口担当課	負担削減内容の検討、即時改善可能な取組実施	改善に予算を伴う取組実施
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	窓口において記入する項目等を減らし手続きの負担軽減が図れないか引き続き検討している。		

1 満足度の高い市民サービスの推進

1－2

より使いやすい手続、支払い環境を構築します（2）

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
市税・手数料等の支払方法の利便性向上	市税・手数料の等の支払方法として電子マネー、2次元バーコード等を拡大	D X 推進課 窓口担当課	キャッシュレス決済に対応したスマートレジの導入	拡大可能な支払方法、支払対象等の検討
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	市民課、税務課でキャッシュレス決済を導入している。		拡大可能な支払方法、支払対象等の検討

1 満足度の高い市民サービスの推進

1－3

より相談しやすい、より受けやすい支援サービスを研究し、提供体制を実現します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
相談窓口・支援サービスの改善	相談窓口・支援サービスの業務の流れを把握し、改善手法を検討	D X 推進課 事業所管課	相談窓口・支援サービスの調査、モデル事業の改善策の検討	モデル事業について改善策の実施・評価
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	子ども相談センターでは令和8年度からのこども家庭センター設置に向け、母子保健、児童福祉の窓口の在り方を検討している。		モデル事業の改善策を他部署事業へ展開

1 満足度の高い市民サービスの推進

1 - 3

より相談しやすい、より受けやすい支援サービスを研究し、提供体制を実現します（2）

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
オンライン等による相談しやすい体制の推進	相談機会の拡大を目的としてオンライン相談、オンライン予約を導入	D X 推進課 事業所管課	先行事業の調査、モデル事業のオンライン化の検討	モデル事業についてオンライン相談導入・評価
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	オンライン手続サイトにて、納税相談等のオンライン予約の受付を構築している。		モデル事業の改善策を他部署事業へ展開
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
相談員、支援者の作業負担を軽減、相談の質の向上	相談記録・情報共有等の作業負担を軽減するアプリ等の環境を整備	D X 推進課 事業所管課	相談窓口・支援サービスの調査、モデル事業の改善策の検討	モデル事業について改善策の実施・評価
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	スクールソーシャルワーカーの相談記録等について、現地での記録や電子での共有が可能なシステムを構築している。		モデル事業について改善策の実施・評価



1 満足度の高い市民サービスの推進

1 - 4

市民サービスの向上に向けて他自治体の取組や成功事例等を庁内で共有します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
取組事例を共有しやすい環境の整備	他自治体の取組・成功事例を職員同士で共有・交流できる環境整備	財政課行政改革担当	環境整備、取組事例の情報源（国、道、事業者）の確保	環境、取組事例の継続的な提供、交流機会の提供
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	他自治体の環境、取組事例の継続的な提供、交流機会も提供している。		（情報交流の活性化が前提）環境の継続的提供

1 満足度の高い市民サービスの推進

1 - 5

新たな市民サービスの在り方を研究し、実証します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
厚田区・浜益区における持続可能な市民サービスの在り方の検討	デジタル技術を活用し、効率的なサービス提供手法の調査・検討	企画課 DX推進課 厚田支所 浜益支所	サービス提供手法の調査、区民ニーズの把握	実証に向けたサービス手法の検討
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	サービス提供手法の調査や区民ニーズの把握等、引き続き検討している。		新たなサービスの本格導入への準備

2 市民協働を中心とした多様な主体との連携によるまちづくりの推進

2－1

連携によって地域の課題に取り組んだ事例を紹介し、ネットワーク構築の機運を醸成します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※1	R5/2023
複数の団体が連携した取組事例の共有	関係団体に対してSNS等を通じて各団体の取組事例を共有	広聴・市民生活課 各団体所管課	団体が連携している取組を調査共有方法の検討	団体が連携している取組を調査共有方法の検討
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	石狩市HP、公式LINE、あいボード、町内会回覧板等、様々なツールを用いて情報発信を実施し、地域の団体との連携が活性化するように努めている。		連携した取組の共有、共有方法の改善



2 市民協働を中心とした多様な主体との連携によるまちづくりの推進

2－2

多様な主体の連携を後押しする契機を提供します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
団体間の連携活性化へ向けた支援手法の検討	市内にある団体間の連携活動実態を把握し、支援手法を検討・実施	広聴・市民生活課 各団体所管課	団体間の連携活動実態を把握し、支援手法を検討	団体間の連携活動実態を把握し、支援手法を検討
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	石狩市HP、公式LINE、あいボード、町内会回覧板等、様々なツールを用いて情報発信を実施し、地域の団体との連携が活性化するように努めている。		情報発信手法の継続的な評価
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
協働事業提案制度による協働事業の実施	特定のテーマを設定する等制度活用の活性化を検討	広聴・市民生活課	制度による協働事業の実施と評価	制度による協働事業の実施と評価
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	事業の採択に向け取り組んでいる（R3～R5 採択○）		制度による協働事業の実施と評価

2 市民協働を中心とした多様な主体との連携によるまちづくりの推進

2－3

多様な主体がデジタル技術を活用しお互いの情報を共有するプラットフォームを構築します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
市民・団体活動支援のためのプラットフォーム※ 1の構築	情報共有のためのプラットフォームの在り方を検討し、構築	D X 推進課 各団体所管課	プラットフォームの在り方を検討	プラットフォームの構築へ向けた取組
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	防災情報発信アプリに電子回覧板機能を搭載し、町内会等での活用を検討している。		プラットフォームの構築へ向けた取組
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
構築したプラットフォームの参加団体の拡大	プラットフォーム活用団体の拡大と活用活性化の方策を検討・実施	D X 推進課 各団体所管課	活用拡大方策の検討・実施	活用拡大方策の検討・実施
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	プラットフォームの構築に向け取り組んでいる。		活用拡大方策の検討・実施

※ 1 「プラットフォーム」とは、利用者と生産者など異なるグループや要素を仲介し結びつけることでネットワークを構築する基盤。この基盤を用いて、情報、サービスなどの交換が可能とするもの

2 市民協働を中心とした多様な主体との連携によるまちづくりの推進

2 - 4

まちの情報（オープンデータ）を共有する方法を検討し、実現します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
市が保有する情報のオープンデータ※ 1 化の推進	オープンデータ化へ優先順位を設定、整備し、整備内容をわかりやすく周知	D X 推進課	優先順位と R 8 年までの整備方針を検討	方針に従い整備
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	C A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	令和 2 年度に「石狩市オープンデータ利用規約」及び「石狩市のオープンデータ推進に関するガイドライン」を制定しているが、より具体的な優先順位等について検討している。		方針に従い整備
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
オープンデータ活用促進策の実施	オープンデータの活用を体験する事業を実施	D X 推進課	活用事例の周知と活用促進事業の実施	活用事例の周知と活用促進事業の実施
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	C A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	活用事業の実施に向け検討している		活用事例の周知と活用促進事業の実施

※ 1 「オープンデータ」とは、国、地方公共団体及び事業者が保有するデータのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるよう、①営利目的、非営利目的を問わずルが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるものという 3 つの条件に該当する形で公開されたデータをいう。



2 市民協働を中心とした多様な主体との連携によるまちづくりの推進

2－5

さっぽろ連携中枢都市圏の構成主体など他の自治体等関係機関との連携を進めます

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
さっぽろ連携中枢都市圏に係る取組の推進	さっぽろ連携中枢都市圏の協議・取組への参加	企画課 関係所管課	協議・取組への参加	協議・取組への参加
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	企画課では公共施設の相互利用各種イベントへの出展や観光PRなど連携して事業を実施している。 社会教育課ではKitaraファーストコンサートへの参加をおこなっている（市内8小学校、1義務教育学校 児童466名） 建設総務課では圏域内の情報共有や職員研修の場に参加するとともに、共同事業の実施に向けた調査、研究を合同で進めている。		協議・取組への参加



3 社会情勢の変化に柔軟に対応する強い組織づくり

3－1

政策の高度化、事業の効率化を推進します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
政策立案の高度化へ向けた庁内データの共有と活用の促進	事業情報、共有データの活用を目指し、データ作成、共有ルールの策定	企画課 政策担当 財政課	データ共有ガイドラインの策定、事業情報共有の検討、教育機会の提供	データ共有状況の把握、教育機会の提供
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	昨年度より、予算編成事務においてコミュニケーションツールを利用し、情報共有している。データ共有ガイドラインの策定等についても、引き続き検討している。		データ共有状況の把握、教育機会の提供
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
データ活用能力を向上させる教育機会の提供	データ活用、E B P M※ 1 に関する教育機会の提供	財政課行政改革担当	教育機会に関する情報の収集、教育機会の提供	教育機会に関する情報の収集、教育機会の提供
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	教育機会に関する情報の収集、教育機会を提供していく。政策立案の際にはエビデンスやデータ等客観的データの共有に努めている。（予算調書への記載等）		教育機会に関する情報の収集、教育機会の提供

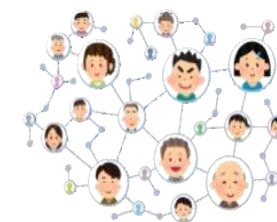
※1 「E B P M」とは、「エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング（Evidence Based Policy Making）」の略称。政策の企画立案をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで政策効果の測定に重要な関連を持つ情報やデータ（エビデンス）に基づくものとする。

3 社会情勢の変化に柔軟に対応する強い組織づくり

3 - 2

意思決定のスピードアップを図ります

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
合議部署の最適化へ向けた見直し	効果的な意思決定と情報共有を図るため合議部署の見直し、検討	総務課	検討依頼についての方針決定し、検討を依頼	検討依頼についての方針決定し、検討を依頼
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	C A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	合議部署の最適化については、電子決裁・文書管理システムの導入時に、併せて検討する課題ととらえており、同システムの導入時期が未定であるため、現状では、検討を中止している。		
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
電子決裁・文書管理システムの導入検討	電子決裁・文書管理のシステム化へ向けた検討及び導入	総務課	機能要件、導入スケジュールの検討	導入へ向けた環境整備、詳細検討
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	C A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	電子決裁の導入については、現在は検討を中止している。文書管理システムもこれに併せて検討を中止している。		



3 社会情勢の変化に柔軟に対応する強い組織づくり

3 - 3

市民が行う手続と事務の効率化を図ります

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
申請手続のオンライン申請機能の実装【再掲】	国が指定する手続に加え、実装する手続を優先順位を決めて拡大する	D X 推進課	子育て、介護の手続について実装、優先順位の検討	優先順位に従い機能を実装する対象手続を拡大
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	国が指定する手続きについて、ぴったりサービスにて実装。それ以外について、各種サイトにてオンライン受付を拡大している。		優先順位に従い機能を実装する対象手続を拡大
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
申請手続と手続処理事務についてBPR※ 1の取組を推進	事務の流れの可視化、改善項目の検討を経て申請・事務の流れを改善	財政課行政改革担当	特定の手続・事務の流れの可視化、改善	対象拡大し、手続・事務の流れの可視化、改善
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	オンライン手続サイトの対象拡大し、手続・事務の流れの可視化、改善をしている。		対象拡大し、手続・事務の流れの可視化、改善

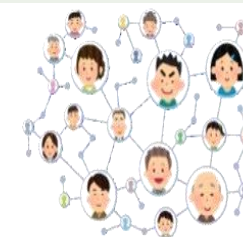
※ 1 BPRとは、「ビジネスプロセス・リエンジニアリング（Business Process Re-engineering）」の略称。現在の組織の業務内容やフロー、組織の構造などを根本的に見直し、再設計すること。

3 社会情勢の変化に柔軟に対応する強い組織づくり

3 - 4

組織内の情報共有を活性化します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
電子マニュアルを全庁での運用に展開	電子マニュアルの運用を全庁に展開し、ノウハウの共有を促進	D X 推進課	全庁展開に向け、ルール の策定と活用策の検討	全庁的な運用と活用状況の検証
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	電子マニュアルのアカウントを全課に拡大した。		全庁的な運用と活用状況の検証
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
導入済アプリケーションを活用した情報共有の活性化	活用事例を共有、教育機会を提供することにより活性化を促進	財政課行政改革担当	活用事例の共有 教育機会の提供	活用事例の共有 教育機会の提供
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	LINE活用とか活用事例の共有/教育機会の提供中		活用事例の共有 教育機会の提供



4 変化する環境に対応できる人材の確保・育成

4－1

時代変化に対応する職員力を高める取組を実施します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
人材育成基本方針の見直し	時代変化に対応する職員能力の向上、人材確保を柱とした方針を策定	職員課	人材育成基本方針の見直し	人材育成基本方針の見直し
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	職員能力向上を目的に新規採用から5年程度経過した職員向けの研修を令和7年度以降に実施することを検討、その他人材育成に欠かせない自己成長に繋がる目標設定に関し人事評価との連動を検討、タレントマネジメントシステム導入に向けて調査・検討を実施している		人材育成基本方針の検討・策定



4 変化する環境に対応できる人材の確保・育成

4 - 2

職員の政策法務能力やデジタル対応能力の向上を目指し、研修等を実施します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
職員の政策法務能力の向上を目指す教育機会の提供	政策法務能力の研修機会や学習資料を提供	総務課	政策法務能力の研修機会や学習資料を提供	政策法務能力の研修機会や学習資料を提供
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	職員を対象とした法制執務研修を実施した。		政策法務能力の研修機会や学習資料を提供
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
職員のデジタル対応能力の向上を目指す教育機会の提供	活用事例を共有、教育機会を提供することにより活性化を促進	DX推進課	デジタル対応能力の研修機会や学習資料を提供	デジタル対応能力の研修機会や学習資料を提供
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	A A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	デジタル対応能力の向上の一環として、kintone及びGISの活用に係る研修等を実施した。		デジタル対応能力の研修機会や学習資料を提供
実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※ 1	R5/2023
DX推進員の配置	推進員制度を創設し、推進員及び組織全体の能力向上を支援	DX推進課	推進制度創設、推進員活用の取組を展開、評価	推進員活用の取組を展開、評価
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	C A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	推進制度について、対象者の選定方法や枠組みを検討した。		推進員活用の取組を展開、評価

4 変化する環境に対応できる人材の確保・育成

4－3

職員の「変化に挑戦する意欲」につながる人事評価の在り方を検討します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※1	R5/2023
人事評価制度の見直し	人事評価制度の見直し	職員課	人事評価制度の見直し、制度改正	人事評価制度の見直し、制度改正
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	課題解決の一つとしてタレントマネジメントシステム導入に向けて調査・検討を実施し、人事評価における目標設定や評価の設定をはかるとともに、その他評価者研修に関する研修等の情報収集を実施した。		人事評価制度の見直し、制度改正

4－4

多彩な人材が「働き甲斐」、「働きやすさ」を感じ、持てる能力を最大限発揮できる環境を整備します

実施事業	事業概要	担当部署	R4/2022※1	R5/2023
ワークライフバランスが実感できる労働環境の整備	ワークライフバランスの観点からの労働環境の把握と改善策の実施	職員課	労働環境の把握と改善策の実施	労働環境の把握と改善策の実施
評価と成果と今後の方向性	評価	成果		今後の方向性（R7以降）
	B A 順調 B 概ね順調 C 遅れている D 見直し	令和6年度末、特定事業主行動計画期間満了のため次期計画を策定するにあたり職員へアンケートを実施。アンケート内でワークライフバランスに関する質問を設ける。		労働環境の把握と改善策の実施