

# 行政改革の推進について

資料 4 - 1

本市では、将来にわたって持続可能なまちとして発展を続けるためには、前例踏襲で事務事業を継続するのではなく、限られた行政資源を有効活用し、市民の皆さんの納得性の高い行政サービスを提供していく必要があると考え、平成 27 年 3 月に千葉市行政改革推進指針を策定しました。

当指針では、本市を取り巻く中長期的な動向を踏まえた 5 つの基本方針を定め、7 つの改善・改革の手法を活用して行政改革に取り組むこととしています。

また、当指針に則り、コスト意識と経営感覚を持って事務事業の見直しを行うため、主要事務事業戦略を作成するなど、事業に投下している行政資源を明らかにするとともに、費用対効果を検証し、将来を見据えた見直しを推進します。

基本方針	改善・改革の手法
① 将来世代に責任を持つ行財政運営	① 調達改革（一元化）
② 行政運営の透明性と説明責任	② 課題抑制型事業への転換
③ 市の役割の最適化	③ 業務の整理統合・集約化
④ 多様な主体との連携	④ アウトソーシングの活用
⑤ 合理的・効率的な事業手法の採用	⑤ 連携・協働の推進
	⑥ ICTの活用
	⑦ 資産の有効活用

## 令和4年度の行政改革の推進に係る主な取組み

### ① 調達改革（一元化）

取組項目	概要	所管課
庁内情報システムの最適化	各部門が個別に導入・運用している情報システムについて、統合サーバへの集約等を進め、運用の効率化とコスト削減を推進する。 令和4年度は、4システムを統合サーバへ集約する。	業務改革推進課

### ② 課題抑制型事業への転換

取組項目	概要	所管課
重層的・包括的相談支援体制の構築	置かれた状況や年齢を問わず各種相談を包括的に受け付け、適切な支援に早期に繋げるため、民間事業者のノウハウを活用し、本市に適した相談支援体制のあり方を検討する。 実施内容 ・庁内ワーキンググループでの検討 ・相談支援機関連絡会議 等	地域福祉課
高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施	高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施をするため、各区保健福祉センターに医療専門職（保健師等）を段階的に配置する。（令和4年度は花見川区及び若葉区に配置） 実施内容 ・フレイルが疑われる高齢者に対する保健指導等の支援 ・通いの場等への積極的な関与	健康推進課

### ③ 業務の整理統合・集約化

取組項目	概要	所管課
おくやみコーナー設置（拡充）	死亡に伴う各種手続に関する遺族の負担を軽減するため、申請書代行作成等の支援を行う、ワンストップ窓口設置を拡充する。 設置場所 R3：緑区役所（モデル実施） R4：全区役所	区政推進課

### ④ アウトソーシングの活用

取組項目	概要	所管課
女性のためのつながりサポート	コロナ下で困難・不安を抱える女性に対し、電話・LINE相談、アウトリーチ型支援、居場所の提供等をNPO等に委託する。	男女共同参画課
ネットパトロール	児童生徒間のトラブル要因となるSNS等への書込みの発見・対応のため、専門業者に、検索・監視・報告業務を委託する。	健全育成課

⑤ 連携・協働の推進

取組項目	概要	所管課
多文化共生推進アクションプランの策定	多文化共生社会を目指すため、既存の「千葉市多文化共生のまちづくり推進指針(H29.3)」を具体化した、各主体の具体的な取組みを整理した行動計画を策定する。 実施内容 ・ワークショップ開催(外国人市民・日本人市民) ・有識者への意見聴取(多文化共生分野の有識者、介護福祉・教育分野等の専門家)	国際交流課
千葉駅周辺における官民連携まちづくり	民間主導による地域課題解決と地域経営の改善を図る「リノベーションまちづくり」を推進する。 実施内容 ・ビジョンを共有し戦略的に進めるための「(仮称)リノベーションまちづくり構想」の策定 ・リノベーションスクール等の継続実施によるまちづくり人材の育成 ・道路・公園等の活用に関する社会実験を通じたウォークアブル推進	都心整備課

⑥ ICTの活用

取組項目	概要	所管課
区役所窓口等へのタブレット端末導入	職員による外国人市民への窓口対応のサービス向上を図るため、無料の音声翻訳やビデオ通話アプリ等を備えたタブレット端末を各区役所・保健福祉センターに配置する。 導入台数：17台(区市民総合窓口課、保健福祉センター1台ほか)	国際交流課
区役所窓口予約システム(拡充)	区役所窓口の混雑緩和のため、混雑状況のインターネット配信等に加え、来所日時をオンライン予約できる機能を追加する。	区政推進課
市役所コールセンター運用管理更新等	市役所コールセンターの更新に合わせて、市ホームページにAIチャットボットを導入し、問合せに自動応答する機能を追加する。	広報広聴課
動物公園入園券オンライン決済等導入	来園者サービスの充実による魅力と集客力向上を図るため、オンラインで入園券及びベビーカー貸出券の購入ができるシステムを導入する。	動物公園
ICTを活用した動物公園の新たな魅力発信等	コロナ禍におけるICTを活用した新たな魅力発信等を実施する。 実施内容 ・広報用カメラ等機材の導入 ・オンライン会議ツールの導入 ・AIを活用したFAQシステムの導入	動物公園

⑦ 資産の有効活用

取組項目	概要	所管課
(仮称)千葉公園体育館の整備	現千葉公園体育館、武道館、中央コミュニティセンターのスポーツ施設を集約し、競輪場跡地に新体育館を整備する。 R4：本体工事、外構工事、供用開始予定	スポーツ振興課
花見川図書館とこてはし台公民館の複合化	花見川図書館、こてはし台公民館、こてはし台連絡所について、花見川図書館への複合化により効率的な施設運営及び市民の利便性向上を図る。 R4：改修工事 R5：供用開始予定	花見川図書館 生涯学習振興課 区政推進課