

# 「スマートシティ×行政改革×行政デジタル化」で 市民と共に新しい千葉市へ

---

千葉市の未来に向けた3つの羅針盤

千葉市は、多様な主体とともにスマートシティの取組を推進することで、「みんなでつくる『快・適』なまち」の実現を目指します。

市役所も、**未来志向の行政改革を推進するとともに、あらゆる行政分野においてデジタル化を推し進めることにより、スマートな市役所を実現し、市民の多様なニーズに応えます。**

それぞれの指針を「羅針盤」として、市民と共に新しい千葉市に向けて進みます。



市民（地域住民・団体）

## スマートシティ推進ビジョン

### 千葉市が目指すスマートシティ「みんなでつくる『快・適』なまち！」

- あらゆる市民が自分に最適な暮らしを実感（個別最適）
- 自然環境に配慮し、大切な資源を活かした、持続的な発展（全体最適）
- 様々な主体が、地域の課題解決、新たな価値を創造（市民主体）



学術機関



民間企業



市役所

## 行政改革と行政デジタル化で「スマートな市役所」を実現

### 行政改革推進指針

#### 未来志向で行政改革を推進！

- 将来世代に責任を持つ持続可能な行財政運営
- 多様な主体との連携・共創
- 行政運営の透明性と説明責任

### 行政デジタル化推進指針

#### 「あなたに寄り添うデジタル化」でもっと便利に！

- あらゆる分野で
- 利用者視点で
- 公平で倫理的な
- 誰もが安心して安全に利用できる デジタル化

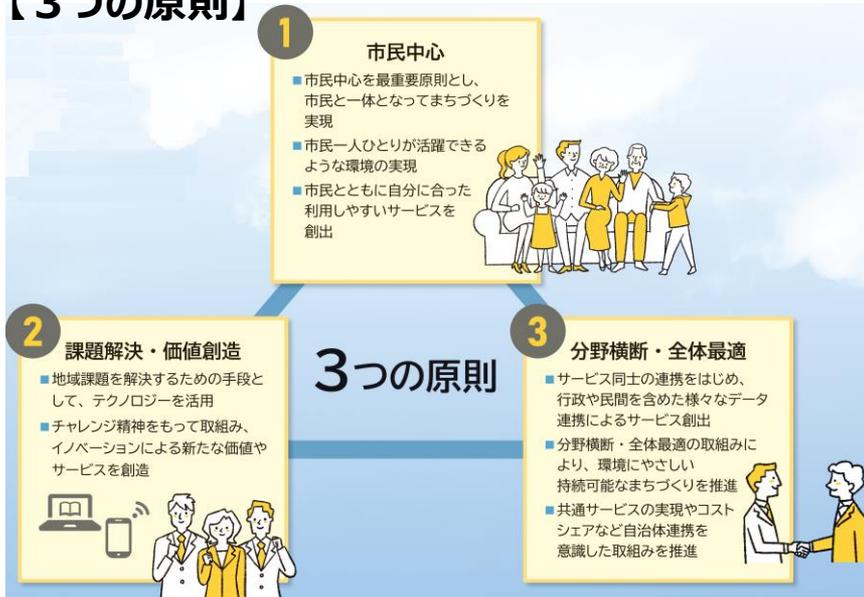
## 目指すこと（千葉市が目指すスマートシティ）

### “「みんなでつくる『快・適』なまち”

- あらゆる市民が自分に最適な暮らしを実感（個別最適）
- 自然環境に配慮し、大切な資源を活かした、持続的な発展（全体最適）
- 様々な主体が、地域の課題解決、新たな価値を創造（市民主体）

## 基本的な考え方

### 【3つの原則】



### 【5つの視点】

- 多様な主体間の連携
- 安全・安心の確保
- 自立性・持続性
- データ活用による課題解決
- 個人情報への取扱い

## 取組の方向性

あらゆる分野を市民目線で5つのスマート！（暮らし・ビジネス・学び・まち・市役所）に分類し、市民ニーズや地域課題に基づく取組を分野横断的に推進。



## 目指すこと

### “限られた行政資源でも多様なニーズに応え続けられる行政運営”

未来志向の観点から、サービスデザイン思考※<sup>1</sup>に基づき、民間サービスや様々な人材・ノウハウ等の資源を柔軟に組み合わせた行政改革を推進します。

## 基本的な考え方

- 将来世代に責任を持つ持続可能な行財政運営
- 多様な主体との連携・共創
- 行政運営の透明性と説明責任

### 視点

### 手法例

<b>視点① 脱「慣行・前例主義」の推進</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・サービスデザイン思考による業務の見直し</li><li>・根拠や証拠に基づく政策立案</li><li>・ナッジ※<sup>2</sup>の活用</li></ul>
<b>視点② 脱「行政完結型」の推進</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・企業、大学、市民活動団体等との連携・共創</li><li>・アウトソーシングの活用</li><li>・オープンデータの推進</li></ul>
<b>視点③ 脱「労働集約型」の推進</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・デジタル技術の活用</li><li>・業務の整理統合・集約化</li><li>・業務プロセスの抜本的な見直し</li></ul>

※ 1 サービスの受け手側の立場を考慮し、利用者の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を利用者に「使っていただく」という意識に基づき設計することをいいます。

※ 2 Nudge（注意を引くためひじでそっと突く）に由来する行動デザイン手法の1つ。強制することなく、対象者をよりよい選択へと導く手法をいいます。 4

## 目指すこと

### “あなたに寄り添うデジタル化”

デジタル技術を積極的に活用することで、質の高い行政サービスを持続的に提供し、多様な行政ニーズに応える「市民に寄り添ったデジタル化」を進めます

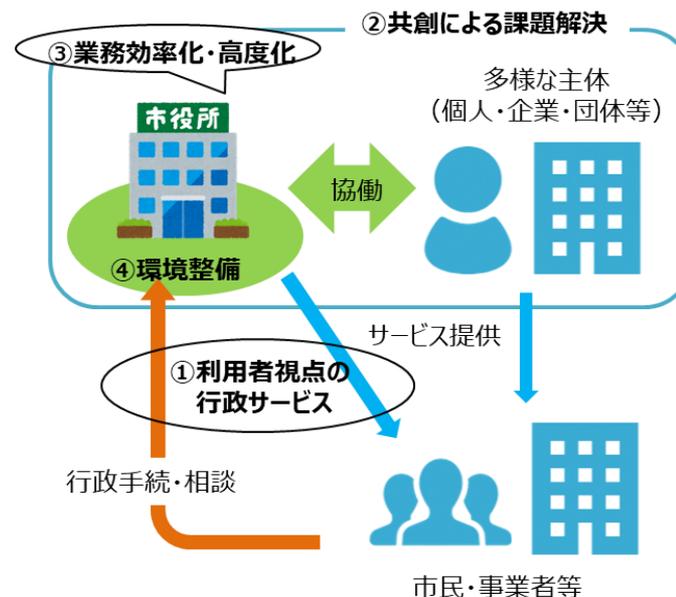
## 基本的な考え方

- あらゆる分野でのデジタル化
- 利用者視点に基づくデジタル化
- 公平で倫理的なデジタル化
- 誰もが安心して安全に利用できるデジタル化

## 取組方針

### デジタル技術を活用することにより、

- ① 利用者の視点に立ち、個々のニーズを踏まえた行政サービスを提供する
  - ② 多様な主体と共創し、課題を解決する
  - ③ 市役所の業務を効率化・高度化し、職員の力を最大限発揮できるようにする
- +
- ④ デジタル化を推進するための環境を整備する



スマートシティ 推進ビジョン	<p><b>「千葉市スマートシティプロジェクト2022」リーディングプロジェクト</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★モビリティの活用による回遊性の向上</li> <li>★スマート農業の推進</li> <li>★ゼロカーボンシティの実現</li> <li>★スマート動物園</li> <li>★市役所のスマート化の実現</li> <li>★デジタルデバイド対策事業</li> </ul>
行政改革 推進指針	<p><b>脱「慣行・前例主義」の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★ナッジを活用した効果的な行政サービスの提供</li> <li>★ご遺族の方の諸手続の負担を軽減するワンストップ窓口「おくやみコーナー」設置</li> </ul> <p><b>脱「行政完結型」の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民間提案総合窓口「コネクテッドセンターちば」を活用した事業者との連携・共創</li> <li>・「シェアリングエコノミー」を活用した地域活動の活性化及び地域課題解決</li> </ul> <p><b>脱「労働集約型」の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーレスによる職員の業務効率を高めた働き方の推進</li> <li>★訪問調査活動の質の向上を図るための生活保護業務のデジタル化</li> </ul>
行政デジタル化 推進指針	<p><b>利用者の視点に立ち、個々のニーズを踏まえた行政サービスを提供する</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★区役所窓口等への多言語対応用タブレット端末、窓口予約システムの導入</li> <li>★市保有の住民情報を活用した「あなたが使える制度お知らせサービス」の拡充</li> </ul> <p><b>多様な主体と共創し、課題を解決する</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★市が保有する写真データのオープンデータ化による地域活性化</li> <li>・シビックテックとの共創による地域課題の解決</li> </ul> <p><b>市役所の業務を効率化・高度化し、職員の力を最大限発揮できるようにする</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間の連絡のチャットファースト化</li> <li>★市役所へのよくある問い合わせに自動応答するためのAIチャットボットの導入</li> </ul> <p><b>デジタル化を推進するための環境を整備する</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★業務のデジタル化を後押しするデジタル機器類（大型モニター等）を整備</li> <li>★迅速かつ的確な災害対応を遂行するための総合防災情報システムを整備</li> </ul>