

平成29年度
総務局
総務局長 大木 正人

局・区の使命	事業成果が向上するよう、職員が働きやすい環境整備や業務改革を推進する。 大規模災害が発生しても機能不全に陥ることのないよう、自助・共助・公助が連携した取り組みを推進する。
事業選択・重点化・見直しの考え方	事業成果向上のため、研修をはじめとする能力開発や意欲向上策に加え、ワーク・ライフ・バランスの推進や職員の健康管理への配慮を行い、職員の能力を十分に発揮させるとともに、ICTを活用した事務の効率化や行政資源を有効活用した行政改革を推進する。 また、熊本地震において指摘された、避難所運営などの新たな課題に適切に対応するため、地域防災計画の見直しを進める。

施策			3-4-1		国際化の推進								
No.	新規	事務事業(業務)名	事務事業(業務)概要		現状分析			課題抽出		今後の方向性		所管課	
			目標(目的) 【(事務事業(業務)を行い)誰(何)が、どのような状態になることを目指すのか】	主な内容 【サービス等の提供内容や提供先】	事務事業(業務)に必要な行政資源		コスト換算 (単位:百万円)	行政コストの合計額 (単位:百万円)	主な実績・効果 【利用者数・件数等】	分析・評価 【現在どのような状態で、どのような課題があるのか】	改善・改革の手法		今後の方向性
1		国際化施策の推進 (国際交流協会)	国際交流協会が、国際交流や国際協力活動の拠点として、専門性を活かし、本市の多文化共生社会をより一層推進させる。	国際交流協会への ・運営補助金 ・多文化共生社会推進事業補助金 ・国際交流プラザ運営業務委託	ヒト	職員0.36人(正規)	3	91	平成28年度実績 ・国際交流プラザ利用者数 25,871人 ・外国人生活・法律相談件数 1,242件 ・通訳ボランティア・スキルアップ講座受講者数 4講座、延89人	⑧ その他 ・平成25年度の検討により、当面は単独の団体として経営改善により団体運営等の効率性を高めていくこととなっている。 ・外国人市民が現在約2万3千人(全人口の約2.4%)を超え、今後も増加が見込まれる中で、今まで以上に多文化理解推進事業、外国人市民支援事業、市民活動支援事業、情報収集、提供及び調査に取組み、多様化するニーズに対応していく必要がある。 ・2020オリパラ開催を控え、多文化理解ならびに市民主体のボランティア活動を活性化させるための取組みを進める必要がある。 ・外国人市民の増加や様々なニーズに対応するため、人員増や財源確保などの課題がある。	・多文化共生社会実現に向け、情報、予算などの経営資源を効果的・効率的に活用し、関係機関・団体と連携しながら各種事業を推進する。 ・2020オリパラに向けたボランティア活用の事業を展開していく。 ・自主財源の確保に向け、賛助会費収入、寄付金収入、講座収入、広告収入などの増加を図る改善努力を継続させる。	国際交流課	
				・通訳ボランティア・スキルアップ講座等業務委託	モノ	国際交流プラザ	1	<参考> 前年度決算額	・通訳ボランティア・フォロアアップ講座受講者数 2講座、延94人				
				他都市等の状況			歳出予算額87百万円 (うち一般財源86百万円) 【主なもの】 ・多文化共生社会推進事業補助金 74百万円 ・運営補助金 8百万円	87	歳出決算額74百万円 (うち一般財源72百万円) 【主なもの】 ・多文化共生社会推進事業補助金 58百万円 ・運営補助金 11百万円				
				補助金運営 7市 委託契約 5市 指定管理 5市 直営 2市		カネ							

施策			4-1-2		防災体制の充実							
No.	新規	事務事業(業務)名	事務事業(業務)概要		現状分析			課題抽出		今後の方向性		所管課
			目標(目的) 【(事務事業(業務)を行い誰(何)が、どのような状態になることを目指すのか】	主な内容 【サービス等の提供内容や提供先】	事務事業(業務)に必要な行政資源		コスト換算 (単位:百万円)	行政コストの合計額 (単位:百万円)	主な実績・効果 【利用者数・件数等】	分析・評価 【現在どのような状態で、どのような課題があるのか】	改善・改革の手法	
1		防災備蓄品整備	災害発生後3日間の混乱期において、被災者の生命や最低限の生活が維持される。	発災から3日間に最低限必要となる食料、飲料水その他生活必需品及び避難所運営に必要な資機材を備蓄する。	ヒト	職員1.99人	14	109	○想定避難者数 (被災後3日間の合計) 約487,000人→約532,000人(千葉市地震被害想定調査[平成29年3月])	平成26年度から平成30年度までの5年間で、食料・飲料水の備蓄目標を、これまでの1日分から3日分に増強しているが、備蓄数の増加に伴い、収納スペースの確保や賞味期限を迎える備蓄品の有効活用などが課題となっている。	⑧ その他	・熊本地震の検証を踏まえて、衛生用品など、避難所の生活環境向上に必要な備蓄品の整備を進める。 ・平成28年度に行った地震被害想定避難者数の見直しを受けて、必要な備蓄数の確保を図る。
					モノ	備蓄倉庫 ・拠点倉庫 15か所 ・分散備蓄倉庫 63か所 ・避難所備蓄倉庫 90か所	—	<参考> 前年度決算額	○主要物品の備蓄状況 (市全体 H29.3.31時点) ・食料(アルファ米・クラッカー) 525,818食 ・飲料水(500ml) 327,144本 ・毛布 76,178枚 ・携帯トイレ 85,500回分 ・生理用品 46,140枚 ・災害用トイレ 1,978基 (うちマンホールトイレ290基)			
			カネ	歳出予算額95百万円 (うち一般財源76百万円) 【主なもの】 備蓄品購入 78百万円 備蓄倉庫 10百万円	95	歳出予算額76百万円 (うち一般財源63百万円) 【主なもの】 備蓄品購入 54百万円 備蓄倉庫 10百万円						
			他都市等の状況									
			政令市は全て一定量の災害用備蓄品を整備している。 他の政令市の食料の備蓄状況(本市は6食分) 9食分 2市、6食分 2市、4食分 1市 3食分 7市、2食分 4市、1食分 3市									

施策			4-3-4	ICTを活かした利便性の向上											
No.	新規	事務事業(業務)名	事務事業(業務)概要		現状分析			課題抽出		今後の方向性		所管課			
			目標(目的) 【(事務事業(業務)を行い誰(何)が、どのような状態になることを目指すのか】	主な内容 【サービス等の提供内容や提供先】	事務事業(業務)に必要な行政資源		コスト換算 (単位:百万円)	行政コストの合計額 (単位:百万円)	主な実績・効果 【利用者数・件数等】	分析・評価 【現在どのような状態で、どのような課題があるのか】	改善・改革の手法		今後の方向性		
4		庁内ネットワークシステム(CHAINS)の運用	本市の情報通信基盤として、事務処理に必要な基本サービスを提供することにより、行政事務の円滑な執行を支援する。	・庁内ネットワークの構築 ・パソコン、プリンタ等の設置 ・グループウェア、共有ストレージなどのサービス提供 ・システムの保守運用	ヒト	職員2.70人	20	709	利用者数約10,000人 利用端末数約6,000台 文書作成や情報収集等の行政事務をIT化することにより、業務効率の向上が図れる。	職員の業務効率の向上に寄与しており、有効性が高い。 自治体情報システム強靱化モデルに対応するため、セキュリティ対策の強化を図る必要がある。	⑥ ICT活用	セキュリティの強化に取り組むとともに、システムの利便性の向上を図る。	情報システム課		
					モノ	【主なもの】 ・空調設備 ・フリーアクセスフロア	0	<参考> 前年度決算額							
			他都市等の状況		カネ	歳出予算額689百万円 (うち一般財源689百万円) 【主なもの】 ・委託料 687百万円 ・消耗品費他 2百万円	689	歳出決算額688百万円 (うち一般財源688百万円)							
			—												
5		住民情報系システムの運用	住民情報系システムを運用することで、市民サービスを提供する職員の事務を支援する。	住民情報系システム ・業務共通システム ・介護保険システム ・税務システム ・福祉システム ・住民記録システム ・国民健康保険システム ・総合窓口等支援システム	ヒト	職員 22.36人	186	1,725	住民情報系システム 利用登録者数 約4,500人 【内訳】 (介護) 552人 (税務) 720人 (福祉) 1,204人 (住記) 755人 (国保) 626人 (総窓) 662人	平成29年1月の福祉、住民記録、国民健康保険、総合窓口等支援システム稼働をもって住民情報系全システムの運用を開始したところであり、まずは着実な運用に努める。			情報システム課		
					モノ	—	0	<参考> 前年度決算額							
			他都市等の状況		カネ	歳出予算額 1,539百万円 (うち一般財源 1,539百万円) 【主なもの】 委託料 1,358百万円	1,539	歳出決算額 1,057百万円 (うち一般財源 1,057百万円)							
			—												
6		内部管理システムの運用	内部事務の効率化、他システムとの連携を図り効率的な事務の執行、迅速な意思決定を支援する。	財務会計システム ・予算・決算管理 ・収入・支出業務 ・物品管理業務 等 文書管理システム ・決裁事務 ・文書管理事務 等	ヒト	職員 3.85人	31	187	内部管理システム 利用登録者数 約8,500人 平成28年9月に財務会計(予算編成)・文書管理、平成29年4月に財務会計(予算編成以外)の運用を開始したところであり、まずは着実な運用に努める。				情報システム課		
					モノ	—	0	<参考> 前年度決算額							
			他都市等の状況		カネ	歳出予算額 156百万円 (うち一般財源156百万円) 【主なもの】 開発・保守サービス124百万円	156	歳出決算額 83百万 (うち一般財源 83百万)							
			—												

施策			4-3-4	ICTを活かした利便性の向上										
No.	新規	事務事業(業務)名	事務事業(業務)概要		現状分析			課題抽出		今後の方向性		所管課		
			目標(目的) 【(事務事業(業務)を行い)誰(何)が、どのような状態になることを目指すのか】	主な内容 【サービス等の提供内容や提供先】	事務事業(業務)に必要な行政資源		コスト換算 (単位:百万円)	行政コストの合計額 (単位:百万円)	主な実績・効果 【利用者数・件数等】	分析・評価 【現在どのような状態で、どのような課題があるのか】	改善・改革の手法		今後の方向性	
7		統合サーバの運用	各所管課が管理する情報システムを統合サーバに集約して運用することにより、所管課のシステム運用経費が削減できるとともに、サーバ調達事務が不要となり、事務負担が軽減できる。	各所管課が管理する情報システムを集約し、専用回線を介してサービスを提供する。	ヒト	職員1.00人	8	131	統合サーバに集約済みのシステム数:42システム 更新時期を迎えたシステムを順次統合サーバに集約している。	システム運用経費の削減および所管課での事務負担の軽減に寄与しており(削減効果約220百万円)、有効性が高い。 平成31年12月末の更新に向けて準備を進める必要がある。			情報システム課	
					モノ	—	0	<参考> 前年度決算額						
					他都市等の状況									
			—	カネ	歳出予算額123百万円 (うち一般財源123百万円) 【主なもの】 ・委託料 123百万円	123	歳出予算額121百万円 (うち一般財源121百万円)							
8		マイナンバー制度	平成28年1月に開始したマイナンバー制度の適正な運用に努めるほか、マイナンバーカードの独自利用に関連した取組みを推進することで、市民サービスの向上及び行政運営の効率化を図る。	マイナンバー制度は、社会保障・税制度の効率性や透明性を高め、利便性の高い、公平・公正な社会を実現するための制度であり、当該制度に付随して、「マイナンバーカード」、「マイナポータル」といったツールも整備され、コンビニ交付や図書館カード等とのワンカード化など、これらを活用した行政サービスが可能となる。 【対象】 マイナンバーカードを所有する市民	ヒト	職員1.00人(他部局のものを除く)	8	8	【実績】※市民局 マイナンバーカード交付件数106,779件 コンビニ交付 4,780通 【効果】 コンビニ交付により、最寄りのコンビニで証明書が取得できるようになり、市民サービスの向上及び証明書発行事務の削減につながる。	平成29年1月から、マイナンバーカードの独自利用サービスとしてコンビニ交付を開始しているところではあるが、独自利用を推進し、市民サービスを一層向上するためには、市民に身近なサービスの拡充や、マイナンバーカードの普及促進に向けた取組みが必要である。	⑥ ICT活用	プッシュ型サービスの導入に当たっては、費用対効果を踏まえたサービスの拡充が求められることから、国の実証事業等を活用して進める。	業務改革推進課	
					モノ	—	<参考> 前年度決算額							
					他都市等の状況									
			—	カネ	歳出予算額 0円 (独自利用に限る。このほか、子育てワンストップサービス環境構築・運用経費として3百万円)	0	—							
9		庶務事務の効率化	庶務関連事務の見直し・システム化を踏まえ、事務処理の一部についてアウトソーシング等を活用し、業務効率の更なる向上を図る。	各任命権者が行っている職員に係る各種手当や休暇の審査等の事務処理について、一部を外部委託するなど、効率的な行政運営の手法を検討する。	ヒト	職員9.74人 (正規9.74人)	70	70	【年間届出年数】 通勤手当4,700件 児童手当 900件 住居手当 600件 扶養手当2,700件 【効果】 事務処理に要する職員の人工が減るほか、職員の判断を必要とする業務に人的資源を再配置することにより業務効率が向上する。	各種手当や休暇の審査等の事務処理の中には、必ずしも職員の知見や経験に基づく判断を必要としないものもあり、当該事務の処理に職員の稼働がとられている。	④ アウトソーシング	様々なアウトソーシングの形態があることから、費用対効果を見込める最適な手法を検討する。	給与課	
					モノ	—	<参考> 前年度決算額							
					他都市等の状況									
			—	カネ	—	—	—							

施策			9-9-9	その他									
No.	新規	事務事業(業務)名	事務事業(業務)概要		現状分析			課題抽出		今後の方向性		所管課	
			目標(目的) 【(事務事業(業務)を行い誰(何)が、どのような状態になることを目指すのか】	主な内容 【サービス等の提供内容や提供先】	事務事業(業務)に必要な行政資源		コスト換算 (単位:百万円)	行政コストの合計額 (単位:百万円)	主な実績・効果 【利用者数・件数等】	分析・評価 【現在どのような状態で、どのような課題があるのか】	改善・改革の手法		今後の方向性
1		女性職員活躍推進	全ての職員、特に、女性職員が、その個性と能力を発揮し、イキイキと働ける組織とすることにより、市民サービスの向上、都市の発展・魅力創出につなげる。	管理職に占める女性職員の比率を、平成32年度に20%、平成37年度に、30%にすることなどの目標の達成に向け、3つの方向性(①女性のキャリア形成支援、②仕事と家庭生活の両立支援、③管理・監督職の意識改革に沿って、男女がともに働きやすい職場を目指した取り組みを進める。	ヒト	職員1.04人 (正規1.04人)	8	8	千葉市女性職員活躍推進プラン (計画期間:H28.4～H32.3) ・H28年4月:18.4% ↓ ・H29年4月:18.8%	平成29年4月現在の女性職員の比率は、42.5%であるところ、管理職比率は、18.8%であり、今後、管理職候補となる女性職員を増やしていくことが、必要となっている。一方で、女性職員の昇格意向が、男性より圧倒的に低い状況にあり、管理職候補となる女性職員を増やすためには、キャリア形成に関する意識を醸成する必要があるなどの課題がある。	② 課題抑制	千葉市女性職員活躍推進プランに基づき、各種取組を推進する。	人事課
				モノ	—	—	＜参考＞ 前年度決算額						
				他都市等の状況		カネ	—				—		
			女性活躍推進法の施行に伴い、各市とも、管理職に占める女性職員の割合の引き上げにつながる取組みの推進を図ることとしている。 ・政令市比較(H28) 課長補佐級以上 他市平均:12.5% 千葉市:18.2% ※一般行政職のみ										
2		職員研修	日常の職務遂行を通じて学ぶ職場研修、職場外の研修機関で学ぶ職場外研修、自らの意思で勤務時間外に学ぶ自主研修の3研修を柱として、多様な学習の機会を提供し、個々の職員の能力開発やキャリア形成を支援することにより千葉市の求める人材が育成される。	主に研修所で行う集合研修等の運営、自治大や市町村職員中央研修所、千葉県自治研修センター等で実施する派遣研修の受講手続、職場研修支援としての講師派遣、通信・通学講座の情報提供と補助金支出、資格取得にかかる補助金支出等	ヒト	職員7.08人 (正規3.68人、非常勤3.40人)	39	83	【実績】 過去5年間の研修修了者数(短期派遣研修、職場復帰研修の実績含む) (平成28年度)10,988人 (平成27年度)8,783人 (平成26年度)7,713人 (平成25年度)7,188人 (平成24年度)8,025人 (平成23年度)5,614人 【分析・評価】 研修の修了者数は過去5年において、順調に増加しており、平成28年度は1万人を超えた。平成29年度においても、この水準を維持する見込みである。(※平成24年度は人事課研修を単年度で行ったため前後の年度より多くなっている) また1人当たりの研修予算も他の政令市と比較して高い水準となっている。 【課題】 多様化、複雑化している行政需要に添えていくためには、職員一人ひとりの能力を伸ばしていくことが不可欠であり、研修の重要性が増していることから、全職員が必要な研修を受講できる体制を整え、能力の開発やキャリア形成を支援し、効果的に人材を育成していく必要がある。	② 課題抑制	全職員が必要な研修を受講できるよう研修機会の充実を図る。 実施に当たっては、引き続き、接遇能力・コミュニケーション能力、障害者対応能力、国際化対応能力、地域活性化・地域との連携能力の向上を4本の柱として掲げ、職員一人ひとりの能力を強化し、人材育成を進めていく。 また、職場ごとに必要となる専門的知識や技術については、組織的かつ計画的に、高度な専門的知識の習得や技術の向上に努めるとともに、職場ごとの研修が進むよう支援していく。	人材育成課	
				モノ	【主なもの】 職員研修所 減価償却費0円	0	＜参考＞ 前年度決算額	⑤ 連携・協働					
				カネ	歳出予算額55百万円 (うち一般財源55百万円) 【主なもの】 講義委託22百万円	44	46						
			他都市等の状況					【効果】 職場外研修(Off-JT)、職場研修(OJT)、自主研修の研修を構成する職員研修体系を社会状況に即して見直してきた。 H29予算においても約10,000人の研修受講枠を確保している。					
			1人当たりの研修予算は政令市中、第3位。(平成28年度。リワーク研修含む、研修施設管理運営費は除く)										
3		健康管理	職員の健康維持増進を支援することにより、職員が安心して仕事に打ち込み、持てる力を遺憾なく発揮できるようになる。	市職員に対する定期健康診断、特殊健康診断、有所見者に対する保健指導、ラジオ体操、過重労働者に対する産業医面接、ストレスチェック、こころの健康相談等	ヒト	職員5.34人 (正規3.14人、非常勤1.8人、嘱託0.4人)	31	101	【実績】 過去5年間の定期健康診断受診率 (平成28年度)96.6% (平成27年度)96.5% (平成26年度)96.3% (平成25年度)95.4% (平成24年度)93.0% 過去5年間の「こころの健康相談」件数 (平成28年度)130件 (平成27年度)118件 (平成26年度)167件 (平成25年度)193件 (平成24年度)117件 【分析・評価】 定期健康診断未受診者への受診促進対策が効果を上げており、受診率を維持している。 平成28年度は法定化により、初めてストレスチェックを実施し、回答率は87.7%であった。このうち高ストレス者の発生率は9.3%であり、総合健康リスクは91だった。 【課題】 定期健康診断未受診者は5%を切る状況であるが、その中には複数年未受診の者がいることから、受診につなげる必要がある。 ここ数年、連続して精神疾患による病気休暇取得者が100人を超えている状況が続いていることから、休職者の円滑な職場復帰を支援するとともに、メンタルヘルス不調を未然に防止する取り組みが必要である。 そのため、ストレスチェック後の高ストレス者への面接指導へつなげるとともに、集団分析結果を職場環境の改善に活用することが必要である。	① 調達改革	職員のメンタルヘルス不調を未然に防止するため、引き続きストレスチェックを実施するとともに、集団分析の結果、総合健康リスク値が全国平均より20%以上高い職場については、研修等の実施により、管理監督職に具体的な取り組みを促すなど、第一次予防を強化していく。	人材育成課	
				モノ	職員健康管理室	0	＜参考＞ 前年度決算額	② 課題抑制					
				カネ	歳出予算額75百万円 (うち一般財源64百万円) 【主なもの】 健康診断委託60百万円	70	75						
			他都市等の状況										
			—										