

千葉市行政改革推進プラン(平成22年度～25年度)

平成23年度の取組状況

1 総括表

取組項目総数 133項目 平成23年度取組項目数 70項目 平成23年度末完了項目数 59項目(完了率44.4%)

推進項目名	総項目数	H23年度取組項目数		H23年度末完了項目数
			うち完了項目数	
(1) 市民と共に構築し、市民が主役のまちづくり	19 (4)	12 (2)	4 (1)	6 (2)
ア 市民の活力を生かすまちづくりの推進	12 (1)	8	1	1
イ 広報・広聴機能の充実と市民との対話の推進	7 (3)	4 (2)	3 (1)	5 (2)
(2) 市民視点による行政サービスと透明性の向上	42 (10)	15 (3)	8 (2)	21 (5)
ア 窓口サービスの向上	16 (5)	4 (2)	2 (1)	6 (2)
イ 電子市役所の推進	12 (2)	7 (1)	2 (1)	5 (2)
ウ 情報公開の推進	8 (2)	1	1	5 (1)
エ 法令遵守・公正確保の仕組みづくり	6 (1)	3	3	5
(3) 簡素で効率的・効果的な行財政運営	47 (6)	24 (2)	8 (2)	22 (4)
ア 事務事業の整理合理化	13 (1)	5	1	7
イ 民間機能の活用	11	6	4	8
ウ 公共施設等の設置及び管理運営の合理化	12 (4)	6 (2)	2 (2)	5 (3)
エ 補助金の見直し	1	1	0	0
オ 定員及び給与の見直し	5	2	0	0
カ 外郭団体改革の推進	5 (1)	4	1	2 (1)
(4) 新たな執行体制の確立	23 (6)	11 (3)	6 (2)	13 (4)
ア 組織・機構の見直し	16 (4)	8 (2)	5 (2)	11 (4)
イ 区役所機能の強化	6 (2)	3 (1)	1	2
ウ トップマネジメント機能の強化	1	0	0	0
(5) 人材の育成と活力の発揮	16 (2)	14 (2)	5 (1)	5 (1)
ア 人事制度の充実	6	6	2	2
イ 職員研修の充実	10 (2)	8 (2)	3 (1)	3 (1)
合 計	133 (14)	70 (6)	27 (4)	59 (8)

※ ()内の数値は重複項目数。このため、項目数の合計と合計欄の数値は一致しません。

2 取組項目一覧

(1) 市民と共に構築し、市民が主役のまちづくり

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
1	自治基本条例の制定							
2	市民参加及び協働に関する条例の改正							
3	市民参加・協働実施計画の策定及び公表	○						
4	有償ボランティア活用の推進	○		ボランティアが参加する事業数(年間)	H21 273件	(H22) 275件	H25 350件	
5	ボランティアデータベースの構築	○	H23	データベースへのアクセス数(年間)	H22 0件	3,764件	H25 12,000件	
6	市民活動センターとボランティアズカフェの統合			利用者数(年間)	H22 24,001件	-	H25 25,000件	
7	附属機関委員の公募による選任の推進	○		公募委員を含む附属機関の割合	H21.4 3.0%	22.4%	H26.4 20.0%	H23
8	地域による課題解決への支援	○						
9	協働事業提案制度の実施	○		提案事業実施数(延べ)	H22末 0件	4件	H25末 8件	
10	附属機関の女性登用率の向上	○		女性登用率30%以上を達成している附属機関の割合	H21.4 55.0%	51.0%	H26.4 70.0%	
11	公園施設の寄附受入れ事業の導入							
12	企業等との連携の推進	○						
13	広報・広聴機能の一元化		H22					
14	多様な広報媒体の活用	○	H23	メールマガジンと新たな広報手段の利用者数	H21末 0人	21,223人	H25末 5,000人	H23
15	市政情報モニターの設置		H22	情報提供件数(年間)	H21 0件	107件	H25 96件	H22
16	市長と市民との対話機会の拡充	○	H23	対話機会の回数(年間)	H21 13回	27回	H25 29回	H22
17	市長への手紙の拡充	○	H23					
18	ツイッター版対話会の開催			開催回数(延べ)	H21末 0回	4回	H25末 8回	
19	区役所における広報・広聴機能の充実	○		区民対話会の開催回数(延べ)	H21 0回	26回	H25 48回	

(2) 市民視点による行政サービスと透明性の向上

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
1	申請様式の変更		H22	様式改正した申請書等の数	H22.4.1 1,821件	1,864件	H25.4.1 1,874件	
2	接遇研修の充実	○		窓口アンケートで「とても良い」「良い」の評価	H22 77.4%	78.3%	H25 80%	
3	区役所窓口アンケートの実施			窓口アンケートで「とても良い」「良い」の評価	H22 77.4%	78.3%	H25 80%	
4	区役所における職員表彰制度の実施			窓口アンケートで「とても良い」「良い」の評価	H22 77.4%	78.3%	H25 80%	
5	千葉駅前連絡所の運用日・時間の見直し			取扱件数(年間)	H22 4万4千件	-	H25 6万件	
6	戸籍の電子化	○		戸籍事務待ち時間の短縮	H22 2週間	-	H25 2日	

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
7	区役所窓口の混雑予測の広報	○	H23	窓口アンケートで待ち時間に対する「とても良い」「良い」の評価	H22 73.2%	73.8%	H25 80%	
8	窓口手続きフローチャートの作成							
9	区役所業務改善推進室の新設							
10	国民健康保険料を試算するコンテンツの提供		H22	コンテンツへのアクセス数(年間)	H21 0件	9,627件	H25 4,000件	H23
11	窓口における口座振替手続きの簡素化							
12	千葉市就職相談室の見直し		H22					
13	利用申込の受付方法の見直し		H22					
14	申請手続きの簡素化							
15	上水道(市給水区域)と下水道の料金徴収一元化			下水道使用料収納率の向上(市給水区域)	H22 99.0%	-	H24 99.8%	
				上下水道徴収コストの削減(全市域)	H23 458,500千円	-	H24 H23年度比 △5,600千円	
16	救急隊対応の向上	○	H23	受講者総数	H22末 0人	75人	H25末 235人	
17	電子決裁対象範囲の拡大		H22					
18	情報戦略の推進体制の構築		H22					
19	電子申請サービスの拡大	○		電子申請サービスの利用件数	H20 6,024件	17,121件	H25 12,000件	H23
20	インターネット申請割引の導入	○						
21	庁内情報システムの最適化	○		運用コストの削減	-	-	H24- H33 10年間合計で △10億円	
22	レガシーシステムの見直し	○		維持管理コストの削減	H23 22億円	-	H29 H23年度比 △4億円	
23	ホームページのリニューアル	○	H23	庁外からの訪問回数(年間)	H21 6,262,249回	6,998,188回	H25 8,000,000回	
24	多様な広報媒体の活用(再掲)	○	H23	メールマガジンと新たな広報手段の利用者数	H21 0人	21,223人	H25 5,000人	H23
25	市役所コールセンターの見直し			コールセンター利用件数(1日平均)	H21 107件		H25 140件	
26	子育てマップの作成		H22					
27	ちば電子調達システムの利用	○		システム運用費用の縮減	-	△18百万円	H23- H27 5年間合計で △163百万円	
28	投票管理システムの導入							
29	附属機関議事録のホームページによる公開		H22	情報公開している附属機関の割合	H21末 80.6%	100%	H23末 100%	H22
30	職員に対する要望等に関する文書の保存と公表							
31	退職職員の再就職状況の公表		H22	退職職員の再就職状況の公表	-	-	H22 退職時に課長職 以上の者を公表	H22
32	指定管理者選定評価委員会の改善		H22	見直し後の委員会により選定された施設数	H22.4 0施設	105施設	H26.4 115施設	
33	外郭団体経営情報の提供の充実		H22					
34	補助金の見える化	○	H23					

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
35	事務事業の見える化							
36	外部監査における意見の活用と対応の公表							
37	市長政治倫理条例の制定		H22					
38	職員に対する要望等に関する文書の保存と公表 (再掲)							
39	行政手続制度の適正な運用	○	H23					
40	職員倫理条例の制定		H22					
41	コンプライアンス自己チェックの実施	○	H23					
42	指定管理者第三者評価制度の導入	○	H23	第三者評価施設割合	H21末 0%	58.9%	H25末 100%	

(3)簡素で効率的・効果的な行財政運営

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
1	事務事業の廃止、統合、簡素化	○						
2	内部事務の見直し	○						
3	業務プロセスの見直し							
4	附属機関運営の適正化		H22					
5	印刷物の見直し		H22					
6	各種協議会、関係団体等参加の見直し		H22					
7	区役所市民課窓口におけるサービス提供方法の見直し	○						
8	町内自治会あての回覧物の見直し		H22					
9	地球温暖化対策に関する関連計画の統合	○	H23					
10	水環境保全計画等の関連計画の統合		H22					
11	都市景観審議会と屋外広告物審議会の統合		H22					
12	開票事務実施方法の見直し	○						
13	上水道(市給水区域)と下水道の料金徴収一元化 (再掲)			下水道使用料収納率の向上(市給水区域)	H22 99.0%	-	H24 99.8%	
				上下水道徴収コストの削減(全市域)	H23 458,500千円	-	H24 H23年度比 △5,600千円	
14	指定管理者制度の活用による公の施設の管理運営の合理化	○						
15	ちば市民便利帳の官民協働発行	○	H23	発行経費の削減	H22 26百円	0円	H23 0円	H23
16	千葉市市税等納付推進センターの開設		H22	市税徴収率	H20 92.0%	93.2%	H25 94.5%	
				国民健康保険料徴収率	H20 71.4%	69.3%	H25 72.2%	
				保育料徴収率	H20 92.6%	94.0%	H25 94.8%	

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
17	介護保険サービス事業者情報PR用冊子(サービス事業ガイドブック)のフリーペーパー化		H22	発行経費の削減	H22 2,436千円	0円	H23 0円	H23
18	母子保健事業関連パンフレット作成の見直し		H22	発行経費の削減	H22 82千円	0円	H23 0円	H23
19	新港清掃工場への長期責任型運営維持管理委託の導入	○	H23	維持管理経費の削減	—	△417百万円	H23- H29 7年間合計で △2,961百万円	
20	汚水処理施設等(最終処分場)への長期責任型運営維持管理委託の導入	○		維持管理経費の削減	—	—	H25- H34 10年間合計で △676百万円	
21	中央卸売市場の維持管理委託の見直し		H22	維持管理経費の削減	H21 53.6百万円	—	H22 51百万円 (△2.6百万円)	H22
22	稲毛海浜公園教養施設の管理の見直し	○	H23					
23	外国語指導助手の民間委託化推進	○	H23	民間委託による外国人講師の人数	H21末 14人	19人	H23末 19人	H23
24	粗大ごみ収集運搬業務の委託化			経費の削減	H23 96,487千円	—	H25 75,259千円 (△21,228千円)	
25	公有財産の管理・運営に係る推進組織の新設	○	H23					
26	資産経営システム(仮称)の構築	○						
27	みやこ児童交通公園事業の廃止		H22					
28	健康増進センターの廃止	○	H23	経費の削減	H23 161百万円	—	H24 0円	
29	児童福祉センターの廃止	○		経費の削減	H22 4,617千円	3,283千円 (△1,334千円)	H25 0円	
30	幸老人センターの廃止	○		経費の削減	H23 372千円	—	H25 0円	
31	六方浄化施設の廃止		H22	経費の削減	H22 11,033千円	4,107千円 (△6,926千円)	H23 7,625千円 (△3,408千円)	H23
32	大気汚染常時監視測定局の統廃合	○		測定局数	H21 27局	18局	H24 18局	H23
33	千葉市就職相談室の見直し(再掲)		H22					
34	地下水浄化施設の廃止			経費の削減	H23 6,961千円	—	H24 2,368千円 (△4,593千円)	
35	市民活動センターとボランティアズカフェの統合(再掲)			利用者数(年間)	H22末 24,001件	—	H25末 25,000件	
36	庁舎管理の効率化			事務室賃借料の削減	H23 24,903千円	—	H24 0円	
37	補助金の見直し	○		恒常的な補助金の削減	H21 H21決算比 △1.5%	H21決算比 0.8%	H25 H21決算比 △10%	
38	定員管理の適正化	○		普通会計職員数	H22.4.1 6,166人	5,998人	H26.4.1 5,916人	
39	給与制度等の見直し	○						
40	技能労務職給与の見直し							
41	時間外勤務の縮減			職員全体の時間外勤務手当額の削減	H21 3,471百万円	H21決算比 △259百万円	H25 H21決算比 △290百万円	
42	行政委員会委員報酬のあり方の検討							

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
43	外郭団体への人的関与の見直し	○	H23	外郭団体に派遣している職員数	H21.4.1 113人	5人	H25.4.1 原則全て引き揚げ	H23
44	外郭団体への財政的関与の見直し	○		外郭団体補助金の削減	H21決算 16.9億円	H21決算比 0.1億円	H25 H21決算比 △4億円	
45	外郭団体の公益法人制度改革に向けた取組みの支援	○						
46	外郭団体の統廃合	○		外郭団体数	H21末 21団体	18団体	H23末 18団体	H23
47	外郭団体経営情報の提供の充実(再掲)		H22					

(4)新たな執行体制の確立

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
1	広報・広聴機能の一元化(再掲)		H22					
2	市税事務所の新設		H22	市税徴収率	H20 92.0%	93.2%	H25 94.5%	
3	公有財産の管理・運営に係る推進組織の新設(再掲)	○	H23					
4	こども施策に関する組織の一元化		H22					
5	建設局と下水道局の統合		H22					
6	病院局の新設	○	H23					
7	危機管理関係組織の見直し	○						
8	市民自治推進体制の強化							
9	文化・スポーツ行政の総合的展開							
10	管理職配置の見直し	○		管理職比率	H22.4.1 23.3%	21.8%	H26.4.1 21.3%	
11	決裁手続きの迅速化	○						
12	情報戦略の推進体制の構築(再掲)		H22					
13	行政改革の推進に係る若手ワーキンググループの活用	○	H23					
14	滞納整理組織の一元化		H22	国民健康保険料徴収率	H20 71.4%	69.3%	H25 72.2%	
				保育料徴収率	H20 92.6%	94.0%	H25 94.8%	
				下水道使用料徴収率	H20 93.9%	94.3%	H25 95.0%	
15	債権管理対策本部の新設	○	H23					
16	健康増進センターの廃止(再掲)	○	H23	経費の削減	H23 161百万円	-	H24 0円	
17	保健福祉センター組織の再編		H22					
18	区長への予算要求権の付与							
19	区長の庁議等への出席	○						

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
20	区役所と土木事務所、環境事業所及び公園緑地事務所の役割の見直し	○	H23	区役所で新たに実施する事業所事務数	H21末 0事務	16事務	H23末 16事務	H23
21	区役所における広報・広聴機能の充実(再掲)	○		区民対話会の開催回数(延べ)	H21 0回	26回	H25 48回	
22	区役所業務改善推進室の新設(再掲)							
23	局・区経営方針の策定							

(5) 人材の育成と活力の発揮

No	取組項目名	H23年度 取組項目	完了年度	数 値 目 標				
				項 目	策定時の状況	H23年度実績	目 標	達成
1	人材育成・活用の計画的な推進	○						
2	人事考課制度の充実と活用	○		人事考課が人材育成に役立っていると思う職員の割合	H22 27.2%	30.7%	H25 35.0%	
3	ジョブローテーションの確立	○	H23					
4	キャリアプランの作成支援	○						
5	女性職員の管理職への登用	○		管理職に占める女性職員の比率	H21.4.1 12.1%	13.0%	H25.4.1 14.0%	
6	女性消防職員の職域拡大	○	H23	職域を拡大した女性消防職員の人数	H21末 2人	9人	H25末 12人	
7	政令市等との人事交流の実施			政令市等と人事交流を行った職員の延べ人数	H21末 0人	5人	H25末 10人	
8	新規採用職員への支援の充実	○		重点育成期間を終えた新規採用職員の延べ人数	H21末 0人	284人	H25末 424人	
9	職員育成と連動した研修推薦制度の導入	○	H23	研修推薦制度に基づき人材育成課が実施する研修の課程数	H21末 0件	18件	H23末 18件	H23
10	夜間討論会の実施	○		実施延べテーマ数	H23 3テーマ	3テーマ	H25 10テーマ	
11	OJTの推進							
12	民間派遣研修の拡充	○		民間派遣研修を行った職員の延べ人数	H21末 0人	3人	H25末 7人	
13	接遇研修の充実(再掲)	○		窓口アンケートで「とても良い」「良い」の評価	H22 77.4%	78.3%	H25 80%	
14	病院事務職員向け研修の実施	○	H23	研修の受講者数(延べ)	H21末 0人	38人	H25末 60人	
15	職員提案制度、業務改善表彰制度の推進	○		職員提案制度における提案件数	H21 64件	74件	H25 100件	
16	救急隊対応の向上(再掲)	○	H23	受講者総数	H22末 0人	75人	H25末 235人	

※ 取組項目ごとの進捗状況の詳細は、「行政改革推進プラン取組項目 進行管理台帳」をご覧ください。

3 平成23年度の主な取組内容

(1) 市民と共に構築し、市民が主役のまちづくり

取 組 項 目 名	取 組 内 容
ボランティアデータベースの構築	市民がまちづくりや地域活動に参加しやすくなるよう、各所管が所有するボランティア募集情報及び団体情報を集約し、データベースを構築しました。(データベースへのアクセス数:3,764件/年間)
協働事業提案制度の実施	市民団体と市が協働で事務事業の改善や市民サービスの向上などにつながる事業を実施するため、市民から提案を募集し、14件の応募の中から平成24年度に実施する4事業を決定しました。
市長と市民との対話機会の拡充	市民と市長が直接対話する各事業を実施しました。(ランチ・ミーティング12回、市長との対話会7回、市長の出前講座8回) なお、対話会にUSTREAMを活用し、ライブ中継することにより、現地に行かなくても対話会を視聴できるようにしました。
区役所における広報・広聴機能の充実	市政情報を積極的に提供するため、情報コーナーを設置(拡充)しました。 また、区民ニーズや地域課題を的確に把握するため、区民対話会を実施しました。(各区2回 計12回)

(2) 市民視点による行政サービスと透明性の向上

取 組 項 目 名	取 組 内 容
区役所窓口の混雑予測の広報	窓口利用時の混雑状況の目安を知らせることにより利用者の利便性の向上、混雑の分散化による相対的な待ち時間の減少の効果が期待でき、市民サービスの向上につながるため、「区役所市民課の受付窓口の混雑予測カレンダー」を作成し、ホームページに公開しました。
電子申請サービスの拡大	市民の利便性向上を図るため、窓口へ行く回数を減らす、待ち時間をなくす、郵送による手続きをなくすことができるように利用拡大に取組み、新たに13手続きを追加し、利用可能な手続きを64手続としました。また、4月から携帯電話からも利用可能となるなど、より利便性が高く、かつ運用コストの低いシステムに移行しました。
補助金の見える化	市民等へ補助目的や市が期待する効果等を説明するとともに、市と補助事業者等が情報を共有することにより、補助金の効果を高めるため、平成24年度当初予算に計上した補助金310件について、補助金制度全体を把握できる一覧及び概要書をホームページに公表しました。
指定管理者第三者評価制度の導入	市民サービスの向上、指定管理業務の効率化を図ると共に、施設管理に係る評価の公平性を確保するため、外部委員のみで構成する指定管理者選定委員会により、施設の管理運営状況について評価を実施し、各施設のモニタリング状況をホームページに公開しました。

(3) 簡素で効率的・効果的な行財政運営

取 組 項 目 名	取 組 内 容
事務事業の廃止、統合、簡素化	新たな事務事業評価システムの構築のため、評価シートの作成を休止し、平成22年度の評価結果のフォローアップを実施しました。 (フォローアップによるH24予算反映状況:廃止5事業、終了2事業、休止2事業、改善12事業 △192百万円)
新港清掃工場への長期責任型運営維持管理委託の導入	新港清掃工場における維持管理経費の縮減や、財政負担の標準化を図るため、法定点検、修繕等も含め、包括的に複数年度にわたって民間に委託する長期責任型運営維持管理を開始しました。
公有財産の管理・運営に係る推進組織の新設	市民ニーズの変化や公有財産の維持管理の維持管理コスト及び更新需要の増大を踏まえた公有財産管理の見直しを推進するため、H23.4月に財政局に「資産経営部」を新設しました。
健康増進センターの廃止	民間の健診期間などによる受診機会が充実したことに伴い、平成24年3月末をもって健康増進センターを廃止しました。
定員管理の適正化	平成22年度に引き続き、定員適正化計画に基づき定員を削減しました。 (普通会計職員数:H23.4.1 6,085人 → H24.4.1 5,998人 (87人削減))
外郭団体への人的関与の見直し	団体の自立性を促すため、市からの派遣職員を49人引揚げ、113人いた派遣職員を5人にまで縮減しました。
外郭団体の統廃合	平成24年3月31日に動物公園協会を解散し、21団体あった外郭団体を18団体にまで縮減しました。

(4) 新たな執行体制の確立

取 組 項 目 名	取 組 内 容
危機管理関係組織の見直し	大規模な自然災害をはじめとした様々な有事に対し、全庁横断的に迅速かつ的確に対応するため、平成23年7月に総務局市長公室に危機管理課と防災対策課を新設しました。
債権管理対策本部の新設	私債権を含む、全ての債権について、滞納額の縮減、徴収率向上を図るとともに、全庁一丸となって適正な債権管理を推進するため、全庁横断的に検討する組織として、平成23年7月に「千葉市債権管理対策本部」を設置するとともに、H24.3月に「千葉市債権管理条例」を制定しました。
区役所と土木事務所、環境事業所及び公園緑地事務所の役割の見直し	区役所に寄せられる土木、環境、公園に関する相談や問い合わせへの対応を充実させるため、道路の緊急的な修繕や公園の占用許可の取次ぎなど、16事務を新たに区役所で実施するとともに、各区に「くらし安心室」を設置し、円滑に執行できる体制を整えました。

(5)人材の育成と活力の発揮

取 組 項 目 名	取 組 内 容
ジョブローテーションの確立	若手職員に窓口・事務部門・内部管理業務等の性質の異なった複数の部署を計画的に経験させるため、「千葉市ジョブローテーション指針」を策定・公表し、同指針に基づく若手職員の定期的な人事異動を行いました。
女性消防職員の職域拡大	女性消防職員の積極的な登用による人材の活用と組織の活性化を図るため、交替制勤務職場である消防署に女性消防職員を配置しました。(H21年度末 2人→H23年度末 9人)
夜間討論会の実施	職場横断的なコミュニケーション・意見交換の活性化や、自由な討論による優れたアイデアの創出を図るため、職員から募った3つのテーマについて、自主運営を基本とした夜間討論会を実施し、議事や結論の要旨を庁内に公表しました。