

主要事務事業戦略シート

平成31年度  
市民局  
市民局長 曾我辺 穰

|                  |                                                                                                                                                                                               |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 局・区の使命           | 市民が主役のまちづくりを推進するとともに、すべての市民が快適に生活できるよう、行政サービスの向上と安全な地域社会の形成を目指します。<br>また、千葉市ならではの文化・芸術やスポーツ・レクリエーションを振興し、ゆとりと潤いを実感できる健康で文化的な市民生活の実現を目指します。                                                    |
| 事業選択・重点化・見直しの考え方 | 施設の機能や業務の集約化等を検討し、運営の効率化と維持管理費の低減を目指すとともに、限りある財源を市民参加・協働の推進や、男女共同参画センターにおける事業の再構築などの行政需要に集中させる。<br>重点化する分野：市民自治の推進、文化・芸術及びスポーツ・レクリエーションの振興、男女共同参画の推進<br>見直しする(予定の)事業：千葉市美術館の拡張、(仮称)千葉公園体育館の整備 |

| 施策  |    |                | 3-2-2                                             |                                                                                                                    | スポーツ・レクリエーション活動の推進 |                                                                                       |                   |                             |                                  |                                                                                                                       |          |                                                   |         |
|-----|----|----------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------|---------|
| 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)<br>【(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<br>【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<br>(単位:百万円) | 行政コストの合計額<br>(単位:百万円)       | 主な実績・効果<br>【利用者数・件数等】            | 分析・評価<br>【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   |    | (仮称)千葉公園体育館の整備 | 老朽化・耐震化への対応が必要な千葉公園体育館、武道館等を千葉公園内に機能を集約し、再整備する。   | 延床面積<br>約8,200㎡<br>施設内容<br>メインアリーナ、サブアリーナ、武道場、トレーニング室、会議室等                                                         | ヒト                 | 職員1.30人<br>(正規1.30人)                                                                  | 13                | 114                         | —                                | ①千葉公園ドームとのデザイン、機能などについて整合性を図る必要がある。<br>②競輪場の解体工事の進捗により、供用開始が遅れる可能性がある。<br>③駐車場が不足しており、千葉公園再整備を踏まえて、十分な台数を確保していく必要がある。 | ③ 整理統合   | 千葉公園体育館、武道館、コミュニティセンター体育施設の機能を千葉公園内に集約する。         | スポーツ振興課 |
|     |    |                |                                                   |                                                                                                                    | モノ                 | 土地<br>中央区弁天4-1-1の一部                                                                   | 0                 | <参考><br>前年度決算額              |                                  |                                                                                                                       |          |                                                   |         |
|     |    |                | 他都市等の状況                                           |                                                                                                                    | カネ                 | 歳出予算額101百万円<br>(うち一般財源100百万円)<br>【主なもの】<br>実施設計 100百万円<br>構造適合判定料 1百万円                | 101               | 歳出決算額40百万円<br>(うち一般財源31百万円) |                                  |                                                                                                                       |          |                                                   |         |
|     |    |                |                                                   |                                                                                                                    |                    |                                                                                       |                   |                             |                                  |                                                                                                                       |          |                                                   |         |
| 2   |    | スポーツ施設管理運営事業   | スポーツ・レクリエーションやコミュニティ活動を通じて、健康増進及び地域コミュニティの形成を図る。  | 【提供内容】<br>市内に以下のとおり施設を設置し、スポーツ・レクリエーション、コミュニティ活動の場を提供する。<br><br>スポーツ施設 13箇所<br>スポーツ広場 2箇所<br><br>【提供先】<br>対象施設の利用者 | ヒト                 | 職員1.78人<br>(正規1.78人)                                                                  | 15                | 1,147                       | 年間利用者数<br>1,443,369人<br>(平成30年度) | 各スポーツ施設においては、H30年度資産の総合評価結果を踏まえた検証において計画的保全対象となっている。                                                                  | ⑧ その他    | 指定管理制度による安定的な運営のもと、管理者との連携を密にし各施設に応じた適切な管理運営に努める。 | スポーツ振興課 |
|     |    |                |                                                   |                                                                                                                    | モノ                 | スポーツ施設 13箇所<br>スポーツ広場 2箇所                                                             | 440               | <参考><br>前年度決算額              |                                  |                                                                                                                       |          |                                                   |         |
|     |    |                | 他都市等の状況                                           |                                                                                                                    | カネ                 | 歳出予算額<br>692百万円<br>(うち一般財源 652百万円)<br>【主なもの】<br>工事請負 35百万円<br>委託料 581百万円<br>使用料 30百万円 | 692               | 歳出決算額<br>712百万円             |                                  |                                                                                                                       |          |                                                   |         |
|     |    |                | 政令指定都市では、スポーツ施設の管理運営について指定管理者制度を導入している。           |                                                                                                                    |                    |                                                                                       |                   |                             |                                  |                                                                                                                       |          |                                                   |         |

| 施策  |    |           | 3-3-1                                               |                                                       | 文化・芸術の振興         |                                                                                                                                                     |                      |                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |                                                                                         |                                                               |                                                   |                                                             |
|-----|----|-----------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 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)<br>【(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<br>【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<br>(単位:百万円)    | 行政コストの合計額<br>(単位:百万円)                                                                                             | 主な実績・効果<br>【利用者数・件数等】                                                                                                                                    | 分析・評価<br>【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                                                      |
| 3   |    | 文化施設管理運営  | ・市民会館、美術館等において、文化芸術の鑑賞・活動の場を提供することで、市民の文化の向上・発展を図る。 | ・市民や文化団体等に対して、諸室の貸し出しや、公演、展示会等の事業を実施する。               | ヒ<br>ト           | 職員2.51人<br>(正規2.51人)                                                                                                                                | 21                   | 2,296                                                                                                             | 年間利用者数(30年度)<br>999,591人<br>【内訳】<br>・市民会館 398,346人<br>・文化センター 239,737人<br>・若葉文化ホール 33,289人<br>・美浜文化ホール 114,257人<br>・美術館 185,541人<br>・市民ギャラリー・いなげ 28,421人 | 市民会館など施設の老朽化や機能劣化等の状況を踏まえ、修繕や改修を計画的に進める必要があるとともに、更なる効率的・効果的な施設運営について検討を進める必要がある。        | ⑧ その他                                                         | 指定管理制度による安定的な運営のもと、管理者との連携を密にし各施設に応じた適切な管理運営に努める。 | 文化振興課                                                       |
|     |    |           |                                                     |                                                       | モノ               | ・市民会館(大ホール1001席、小ホール316席)<br>・文化センター(497席)<br>・若葉文化ホール(517席)<br>・美浜文化ホール(メインホール354席、音楽ホール152席)<br>・千葉市美術館 7,928㎡<br>・市民ギャラリー・いなげ約790㎡               | 227                  | <参考><br>前年度決算額                                                                                                    |                                                                                                                                                          |                                                                                         |                                                               |                                                   |                                                             |
|     |    |           | 他都市等の状況                                             |                                                       |                  | ・市内に立地する県等の主な文化施設<br>千葉県文化会館大ホール 1,790席、小ホール252席<br>青葉の森芸術文化 ホール 885席<br>千葉県教育会館大ホール 504席<br>千葉県立美術館 約10,664㎡(延床面積)<br>千葉市生涯学習センターホール300席           | カ<br>ネ               | 【歳出予算額】<br>2,048百万円<br>(うち一般財源 1,386百万円)<br>(主なもの)<br>・指定管理料 790百万円<br>・美術館建物管理 126百万円<br>・旧中央区役所・美術館設備買戻し 962百万円 | 2,048                                                                                                                                                    | 【歳出決算額 1,229百万円】<br>(うち一般財源1,180百万円)<br><br>(主なもの)<br>・指定管理料 794百万円<br>・ツインビル負担金 126百万円 |                                                               |                                                   |                                                             |
| 4   |    | 千葉市美術館の拡張 | 文化面から千葉都心の集客を図りつつ、次世代の育成等を図り、芸術の裾野を広げる              | 中央区役所移転後の跡スペース(主に4階及び5階)を活用し、新たな展示スペースや体験・交流ゾーンを整備する。 | ヒ<br>ト           |                                                                                                                                                     | 職員1.15人<br>(正規1.15人) | 11                                                                                                                | 1,686                                                                                                                                                    | H30.10 実施設計完了<br>H31.3 建築、設備工事契約締結                                                      | 旧中央区役所を美術館用途に改修する工事であり、美術館を運営しながらの工事が基本となることから、的確な進行管理が必要である。 | ⑧ その他                                             | 工事を着実に進めるとともに、令和2年7月のリニューアルオープンに向け指定管理者の選定等を行い、新たな運営内容を確定する |
|     |    |           |                                                     |                                                       | モノ               | ・千葉市美術館<br>・旧中央区役所                                                                                                                                  | 311                  | <参考><br>前年度決算額                                                                                                    |                                                                                                                                                          |                                                                                         |                                                               |                                                   |                                                             |
|     |    |           | 他都市等の状況                                             |                                                       |                  | 【他政令市の状況:総入館者数(29年度)】<br>・横浜市:横浜美術館 451,228人<br>・名古屋市:名古屋市美術館 217,291人<br>・大阪市:大阪市立美術館 622,896人<br>・広島市:広島市現代美術館 140,627人<br><br>(参考)千葉市美術館184,322人 | カ<br>ネ               | 【歳出予算額】<br>工事請負 981百万円<br>工事監理 23百万円<br>展示改修 360百万円<br>計 1,364百万円                                                 | 1,364                                                                                                                                                    | 【歳出決算額】<br>実施設計 44百万円                                                                   |                                                               |                                                   |                                                             |

| 施策  |    |                             | 3-3-2                                            |                                                          | 文化的財産の保全と活用      |                          |                                               |                       |                                                          |                                                |                                                      |                                                        |        |
|-----|----|-----------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------|
| 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)<br>【(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<br>【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<br>(単位:百万円)                             | 行政コストの合計額<br>(単位:百万円) | 主な実績・効果<br>【利用者数・件数等】                                    | 分析・評価<br>【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 |
| 5   |    | 市民ギャラリー・いなげ旧神谷伝兵衛稲毛別荘耐震改修工事 | ・歴史的建造物の保存・活用を推進する。                              | ・耐震改修工事の実施。<br>(2か年継続事業)<br><br>工期:平成30年11月～令和2年1月(14か月) | ヒ<br>ト           | 職員0.15人<br>(正規0.15人)     | 1                                             | 82                    | H30.10耐震補強工事契約締結<br>(H30-31年度2か年継続事業)<br><br>H30.11～工事着工 | 本施設は、歴史的建造物であり、文化財としての価値を損なわないよう慎重な工事実施が必要である。 | ⑧ その他                                                | 工事の進捗管理を的確に進めるとともに、工事後の新たな活用内容について、指定管理者の選定等において、決定する。 | 文化振興課  |
|     |    |                             |                                                  |                                                          | モノ               | ・市民ギャラリー・いなげ(旧神谷伝兵衛稲毛別荘) | 5                                             | <参考><br>前年度決算額        |                                                          |                                                |                                                      |                                                        |        |
|     |    |                             |                                                  | 他都市等の状況                                                  |                  | カ<br>ネ                   | 【歳出予算額】<br>工事請負 70百万円<br>工事監理 6百万円<br>計 76百万円 | 76                    |                                                          |                                                | 【歳出決算額】<br>工事請負 15百万円<br>工事監理 1百万円<br>(うち、一般財源 1百万円) |                                                        |        |
|     |    |                             |                                                  |                                                          |                  |                          |                                               |                       |                                                          |                                                |                                                      |                                                        |        |

| 施策  |    |           | 3-5-1                                                                                                                                                                    |                                                                                                                           | 市民参加・協働の推進       |                                                                                               |                   |                                                                                              |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |                                           |         |  |  |
|-----|----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|--|--|
| 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)<br>【(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<br>【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<br>(単位:百万円) | 行政コストの合計額<br>(単位:百万円)                                                                        | 主な実績・効果<br>【利用者数・件数等】                                                                                                                                                                   | 分析・評価<br>【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  |  |  |
| 6   |    | 市政だより発行   | 市政だよりを発行し、市政に関する必要な事項を市民に周知する                                                                                                                                            | 市政だよりを月1回発行し、市内各世帯に配布する。                                                                                                  | ヒト               | 職員8.28人<br>(本庁:6.55人(正規5.55人、非常勤1.00人)、6区計:正規1.73人)                                           | 55                | 176                                                                                          | 平成30年度実績<br><br>・制作部数:約554万部(1号当たり約46万部)<br><br>・配布部数<br>全戸ポスティング:約483万部(1号当たり約40万部)<br>市民による直接配布:約57万部(1号当たり約5万部)<br><br>市民アンケートの結果から、変更はおおむね好評を得ており、引き続き読みやすい市政だよりを発行できるよう注力する。       | 平成29年度に次の見直しを行った。<br>(1)配布形態<br>新聞折り込みにより配布していたが、新聞購読率が低下していることから、到達率向上のため、10月から全戸ポスティングに変更した。<br>(2)発行方法<br>配布形態の変更に伴い、月2回発行計20ページから、月1回24ページに変更し情報量を増やした。また、より市民に親しみやすく理解しやすい紙面を目指し、デザインや構成も変更した。 |                                                                                                                                          |                                           | 広報広聴課   |  |  |
|     |    |           |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                           | モノ               | —                                                                                             | —                 | <参考><br>前年度決算額                                                                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |                                           |         |  |  |
|     |    |           | 他都市等の状況                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           | カネ               | 歳出予算額 143百万円<br>(うち一般財源 143百万円)<br>【内容】<br>制作およびポスティング委託等<br><br>歳入予算額 22百万円<br>【内容】<br>広告料収入 | 121               | 歳出決算額 134百万円<br>(うち一般財源 134百万円)<br>【内容】<br>制作およびポスティング委託等<br><br>歳入決算 22百万円<br>【内容】<br>広告料収入 |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |                                           |         |  |  |
|     |    |           | 政令市における広報紙の発行状況:<br>月1回発行 12市<br>月2回発行 7市<br><br>配布状況:<br>新聞折込 4市<br>町内自治会によるポスティング 8市<br>事業者によるポスティング 4市<br>非常勤によるポスティング 2市<br>* 大阪市は区毎に異なるため除く<br><br>(いずれも、平成30年7月時点) |                                                                                                                           |                  |                                                                                               |                   |                                                                                              |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |                                           |         |  |  |
| 7   |    | 行政事務委託料   | 市民への行政情報の効果的な提供等                                                                                                                                                         | 町内自治会の連合組織である区町内自治会連絡協議会と委託契約を締結し行政情報の回覧等を依頼する。<br><br>・年2回(上期・下期)契約<br>・4/1現在の町内自治会加入世帯数×200円<br>・10/1現在の町内自治会加入世帯数×200円 | ヒト               | 職員0.40人<br>(本庁:0.10人+6区計:0.30人)<br>(正規0.40人)                                                  | 3                 | 121                                                                                          | ・回覧物発送件数<br>平成30年度:20件(うち全市対象14件)<br>平成29年度:21件(うち全市対象17件)<br>平成28年度:22件(うち全市対象18件)<br><br>※参考:町内自治会長宛の文書発送件数<br>平成30年度:10件(うち全市対象9件)<br>平成29年度:12件(うち全市対象12件)<br>平成28年度:12件(うち全市対象11件) | 町内自治会加入者に対する行政情報等の効果的な周知がなされ、各種推薦及び調査等の協力も得ている。<br>一方で、紙による回覧物が減少傾向にあり、電子情報による回覧などへの対応を要する事例もあることから、事業形態等の見直しについて検討する必要がある。                                                                         | ⑧ その他                                                                                                                                    | 各町内自治会の状況に応じた事業形態について、市町内自治会連絡協議会と協議していく。 | 市民自治推進課 |  |  |
|     |    |           |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                           | モノ               | —                                                                                             | —                 | <参考><br>前年度決算額                                                                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |                                           |         |  |  |
|     |    |           | 他都市等の状況                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           | カネ               | 歳出予算額118百万円<br>(一般財源118百万円)                                                                   | 118               | 歳出決算額117百万円<br>(うち一般財源117百万円)                                                                |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     | 自治会加入世帯数<br>平成30年度末:293,931世帯<br>平成29年度末:296,346世帯<br>平成28年度末:298,106世帯<br><br>自治会加入率<br>平成30年度末:66.0%<br>平成29年度末:67.3%<br>平成28年度末:68.4% |                                           |         |  |  |
|     |    |           | 【政令市の状況:平成30年7月】<br>・行政情報・広報物の回覧、委員の推薦、募金とりまとめ等を依頼している(千葉市と類似):<br>横浜市他7市(うち委託料、報償費等あり:5市)                                                                               |                                                                                                                           |                  |                                                                                               |                   |                                                                                              |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |                                           |         |  |  |

| 施策  |    |                    | 3-5-1                                                                                                         | 市民参加・協働の推進                                 |                  |                                                    |                   |                                             |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            |                                                                                       |        |  |
|-----|----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|--|
| 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)<br>【(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<br>【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<br>(単位:百万円) | 行政コストの合計額<br>(単位:百万円)                       | 主な実績・効果<br>【利用者数・件数等】                                                                                                                                                                              | 分析・評価<br>【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 |  |
| 8   |    | コミュニティセンター管理運営     | コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することにより、市民主体の住みよいまちづくりを推進する。                                                            | 市内に13か所のコミュニティセンターを設置・管理し、コミュニティ活動の場を提供する。 | ヒト               | 正規職員4.04人(本庁1.75人、6区計2.29人)                        | 32                | 1,078                                       | ・年間利用者数:1,777,428人(1日平均4,951人)<br>・諸室稼働率:45.3%(平成30年度)                                                                                                                                             | コミュニティ活動を促進するためには、新規の利用者を増加させるとともに、稼働率の低い諸室や時間帯の利用を拡大するための仕組みが必要であり、これらのことは利用者一人当たりのコストの低減にもつながる。<br>平成28年度から、施設の利用を拡大するための工夫を引き出すため、施設の稼働率を指定管理者の数値目標として設定するとともに、市外在住者、企業など使用者の範囲を追加した。<br>今後は、これら利用者の増加に伴う公平な施設利用機会の均等を図りつつ、施設の効用を最大限発揮し、効果的な運営を行うため、更なる施設の利用促進の方策を指定管理者とともに検討していく必要がある。<br>また、施設の老朽化に伴い、施設修繕は今後増えていく傾向にあり、計画的な施設保全を行う必要がある。 | ⑧ その他                                                                      | 施設の効果的かつ効率的な管理運営及び計画的な保全を行う。                                                          | 市民総務課  |  |
|     |    |                    |                                                                                                               |                                            | モノ               | 千葉市中央コミュニティセンターほか12施設(ほか1分室)                       | 334               | <参考><br>前年度決算額                              |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            |                                                                                       |        |  |
|     |    |                    | 他都市等の状況                                                                                                       |                                            | カネ               | 歳出予算額712百万円(うち一般財源697百万円)<br>【主なもの】<br>指定管理料677百万円 | 712               | 歳出決算額810百万円(うち一般財源729百万円)                   |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            |                                                                                       |        |  |
|     |    |                    | ・横浜市:地区センター80施設、コミュニティハウス114施設・・・指定管理者による管理<br>・さいたま市:20施設(コミュニティセンターほか)・・・指定管理者による管理<br>・相模原市:公民館32施設・・・直営管理 |                                            |                  |                                                    |                   |                                             |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            |                                                                                       |        |  |
| 9   |    | 千葉市役所コールセンターの運用・管理 | 市民からの電話、FAX、WEBフォームによる各種制度、手続、イベント、施設等に関する問い合わせに回答する。                                                         | 市民からの、電話、FAX、WEBフォームによる問い合わせに回答する。         | ヒト               | 職員0.7人                                             | 6                 | 103                                         | 平成30年度実績<br><br>・問合せ受付 76,633件<br>・代表電話交換業務 本庁舎 46,343件<br>区役所(6区合計) 100,065件<br>・本庁舎窓口案内業務 46,721件<br>・FAQアクセス件数 1,072,846件<br><br>問合せ受付の主なサービス管理指標の達成状況<br>・コールセンターのみで利用者の疑問が解決した割合(完全完了率) 72.9% | 平成29年12月にコールセンター業務をリニューアルし、以下の改善を実施。その後、順調に運用している。<br>・区役所代表電話交換業務をコールセンター業者が実施することにより、職員の電話応対時間を削減<br>・所管で行っているイベント受付業務の一部をコールセンターで実施することにより、職員の電話応対時間を削減<br>・FAQサイトのスマートフォン対応及び内容改善                                                                                                                                                          | ⑧ その他                                                                      | ・職員へ周知するため、「コールセンターだより」を発行し、コールセンターの利用を促進する。<br>・市民への周知のため、転入者にコールセンター周知用のマグネットを配布する。 | 広報広聴課  |  |
|     |    |                    |                                                                                                               |                                            | モノ               |                                                    |                   | <参考><br>前年度決算額                              |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            |                                                                                       |        |  |
|     |    |                    | 他都市等の状況                                                                                                       |                                            | カネ               | 歳出予算額 97百万円(うち一般財源 97百万円)<br>債務負担行為(H29-H34)       | 97                | 歳出決算額96百万円(うち一般財源 96百万円)<br>債務負担行為(H29-H34) |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 【今後の課題】<br>・庁内外に向けたコールセンターの更なる周知(コールセンターを利用してもらうことにより、職員の電話応対時間を削減)が必要である。 |                                                                                       |        |  |
|     |    |                    | 同種のコールセンター業務を導入している政令市:札幌市ほか16市(仙台市、堺市、岡山市、福岡市を除く)                                                            |                                            |                  |                                                    |                   |                                             |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                            |                                                                                       |        |  |

| 施策  |    |                | 3-5-2                                                                 |                                                                                                                                       | 男女共同参画の推進        |                      |                                                             |                       |                                                           |                                                                                                                                                                                       |                                                             |                                                                        |         |    |
|-----|----|----------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------|----|
| 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)<br>【(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<br>【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<br>(単位:百万円)                                           | 行政コストの合計額<br>(単位:百万円) | 主な実績・効果<br>【利用者数・件数等】                                     | 分析・評価<br>【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  |    |
| 10  |    | 男女共同参画センター管理運営 | 市民、市民団体等が行う男女共同参画に関する自主的な活動を支援するとともに、各種講座、講演等を実施することにより、男女共同参画が推進される。 | 対象施設の利用者                                                                                                                              | ヒ<br>ト           | 職員0.80人<br>(正規0.80人) | 7                                                           | 309                   | ・年間利用者数 62,401人<br>・平均稼働率 27.70%<br>・講座数 41講座<br>(平成30年度) | ハーモニープラザ全体のあり方を検討した結果、男女共同参画センターは、貸館部分を蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館に移管し、ソフト事業の強化・充実を図ることとなった。<br>これによりこれまで出前講座として学校・地域・企業で実施していた研修・講座を充実するとともに開催場所を工夫するなど、男女共同参画意識の一層の浸透に向けた取り組みを検討する必要がある。 | ③ 整理統合                                                      | 令和2年4月から蘇我コミュニティセンターへ貸館業務を集約することとなったため、それ以降のソフト事業の充実・強化について具体的内容を検討する。 | 男女共同参画課 |    |
|     |    |                |                                                                       | 男女共同参画社会形成のための活動拠点として、男女共同参画推進に資する市民の活動や学習を支援するため以下の事業を実施<br>・調査・研究<br>・情報収集・提供<br>・各種相談<br>・各種講座・イベント<br>・団体等との交流・ネットワーク支援等<br>・貸館業務 |                  |                      |                                                             |                       |                                                           |                                                                                                                                                                                       |                                                             |                                                                        |         | モノ |
|     |    |                | 他都市等の状況                                                               |                                                                                                                                       |                  | カ<br>ネ               | 歳出予算額 133百万円<br>(うち一般財源 133百万円)<br>【主なもの】<br>指定管理委託料 133百万円 | 133                   |                                                           |                                                                                                                                                                                       | 歳出決算額 127百万円<br>(うち一般財源 127百万円)<br>【主なもの】<br>指定管理委託料 127百万円 |                                                                        |         |    |
|     |    |                | 男女共同参画センター管理運用:<br>指定管理 15政令市<br>直接管理 4 "                             |                                                                                                                                       |                  |                      |                                                             |                       |                                                           |                                                                                                                                                                                       |                                                             |                                                                        |         |    |

| 施策  |    |           | 4-1-5                                                                         |                                                                                                                                                                                            | 防犯対策の推進          |                                       |                   |                       |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |                                                     |        |
|-----|----|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|
| 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)<br>【(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<br>【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<br>(単位:百万円) | 行政コストの合計額<br>(単位:百万円) | 主な実績・効果<br>【利用者数・件数等】                                                                                             | 分析・評価<br>【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 |
| 11  |    | 防犯街灯補助金   | 市内の防犯街灯の設置灯数が増え、地域の防犯力が向上する。                                                  | 提供内容:町内自治会等が防犯街灯を設置する費用や、維持管理費用に補助金を交付する。<br>【電気料金への補助】90%(自治会設置分)、75%(LED化事業リース分など)<br>【設置費への補助】補助率 原則80%<br>上限額 原則50,670円<br>【修理費への補助】補助率 50、80、85%(項目により補助率、上限額が異なる。)<br><br>提供先:町内自治会等 | ヒト               | 職員 2.59人工<br>[6区 2.39人工]<br>[本課0.2人工] | 22                | 129                   | (平成30年度実績)<br>・新規設置数 200灯<br>・市内の防犯街灯(補助)灯数約52,000灯<br><br>(効果)<br>平成27年度と平成30年度の管理補助(電気代)を比較すると191,102千円の削減となった。 | 夜間の防犯及び歩行者の安全な通行に必須である防犯街灯の維持管理のための事業であり、地域防犯力の向上に資するなど、必要性、有効性が高い。また、LED化事業により、現行の防犯効果を維持したまま、費用の低減を図った。<br><br>(課題)<br>・マンション管理組合等が設置する街灯の場合、仮に公共性が高いものであっても、現状では補助の対象となっていない。<br>・町内会の狭間で防犯街灯が設置されない地域について、現在の、近接町内会や利用者が管理組合を作って街灯を設置・管理するという方法があるものの調整が進んでいない。 | ⑥ ICT活用                                                                         | 電子台帳を整備し、本庁および各区が随時閲覧・編集できるようにするとともに、精度の高い情報反映に努める。 | 地域安全課  |
|     |    |           |                                                                               | モノ                                                                                                                                                                                         |                  |                                       | <参考><br>前年度決算額    | ⑧ その他                 |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     | 現在は補助対象となっていないが、公共性の高い防犯街灯の状況や、町内会の狭間で設置が進まない地域がどの程度あるか等のニーズを把握し、その対策について検討を行う。 |                                                     |        |
|     |    |           | 他都市等の状況                                                                       |                                                                                                                                                                                            |                  |                                       |                   |                       |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |                                                     |        |
|     |    |           | ・設置費への補助制度がある政令市:17市(さいたま、横浜、京都以外)<br>・維持管理費への補助制度がある政令市:16市(さいたま、京都、大阪、岡山以外) |                                                                                                                                                                                            | カネ               | 歳出予算額106,266千円(一般財源106,266千円)         | 107               | 99百万円(うち一般財源99百万円)    |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |                                                     |        |

| 施策  |    |                        | 4-2-5                                             |                                                                              | 生活基盤の充実          |                                                                                |                   |                               |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                                      |                               |
|-----|----|------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 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)<br>【(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<br>【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<br>(単位:百万円) | 行政コストの合計額<br>(単位:百万円)         | 主な実績・効果<br>【利用者数・件数等】                                                                                                                                       | 分析・評価<br>【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                        |
| 12  |    | 市民総合窓口課等における住基・戸籍等窓口業務 | 市民等に住民基本台帳法、戸籍法等のサービスが円滑に提供される。                   | 【サービス等の提供内容】<br>・出生届、婚姻届、転入届、転出届等の受理及び戸籍・住民票等への記載<br>・戸籍証明、住民票の写し、印鑑登録証明等の発行 | ヒト               | 職員計 249.56人工<br>正規 112.48人工<br>非常勤 41.58人工<br>人材派遣 95.50人工                     | 1,025             | 1,906                         | 1 人的コスト削減効果<br>(1)人材派遣 63百万円削減<br>(2)委託化 18百万円増加<br>(3)効果(1)－(2) 45百万円削減<br><br>2 事務事業実績<br>・住民票・戸籍・印鑑等各種証明交付:1,141,950件<br><br>・出生届等戸籍関係届出の受理及び処理:136,145件 | 戸籍事務・住民基本台帳事務等は、公的サービスを実施する上で根幹となる事務であることから、常に正確で確実な業務遂行が求められている。<br>公共サービス改革基本方針に基づく委託可能範囲の中で一部業務に人材派遣を活用し、安定的な人員確保及びコスト削減を実現させてきたが、派遣期間には法律上の制約があり、業務の継続性に課題があったため、対象業務の拡充や委託化を検討し、令和元年10月の契約期間満了に併せて、区政事務センターで実施しているシステム入力及び郵送請求等のバックヤード業務について、委託化を実施することとした。<br>一方で、市民総合窓口課業務についても、同様の課題がある。また、対象業務の拡充や委託化の検討には、事務に求められる正確性・確実性・信頼性や費用対効果等を勘案する必要がある。 | ④ アウトソーシング | 業務継続性に係る制度上の課題や費用対効果を考慮しつつ、アウトソーシング対象業務の拡充や委託化を検討する。 | 区政推進課<br>区市民総合窓口課<br>区政事務センター |
|     |    |                        |                                                   | 【サービス等の提供先】<br>市民総合窓口課、市民センター、連絡所の利用者                                        | モノ               |                                                                                |                   | ＜参考＞<br>前年度決算額                |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                                      |                               |
|     |    |                        | 他都市等の状況                                           |                                                                              | カネ               | 【歳出予算額】<br>1,002百万円<br>(うち一般財源442百万円)<br><br>【歳入予算額(戸籍住民基本台帳等手数料など)】<br>560百万円 | 881               | 歳出決算額941百万円<br>(うち一般財源460百万円) |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                                      |                               |