令 和 元 年 1 2 月 2 4 日
令 和 元 年 度 第 1 回
千葉市行政改革推進委員会

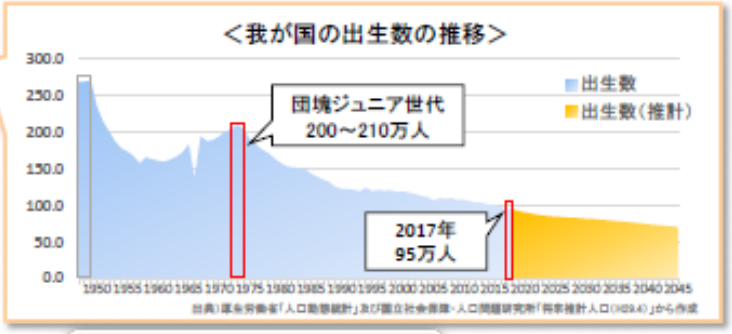
参考資料

新たな自治体行政の基本的考え方①

第二次報告

労働力（特に若年労働力）の絶対量が不足

人口縮減時代のパラダイムへの転換が必要



スマート自治体への転換

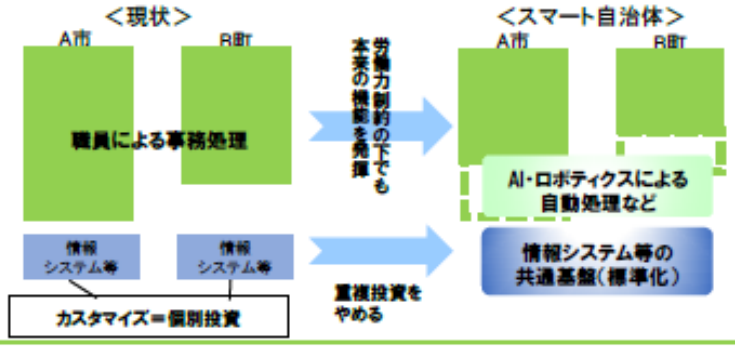
＜破壊的技術（AI・ロボティクス等）を使いこなすスマート自治体へ＞

- 経営資源が大きく制約されることを前提に、**従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮**できる仕組みが必要。
- 全ての自治体で、**AI・ロボティクスが処理できる事務作業は全てAI・ロボティクスによって自動処理**する**スマート自治体へ転換**する必要。

＜自治体行政の標準化・共通化＞

- **標準化された共通基盤**を用いた効率的なサービス提供体制へ。
- 自治体ごとの情報システムへの**重複投資をやめる枠組み**が必要。円滑に統合できるように、**期限を区切って標準化・共通化を実施**する必要。

⇒ 自治体の**情報システムや申請様式の標準化・共通化**を実効的に進めるためには、**新たな法律**が必要となるのではないか。



公共私によるくらしの維持

＜プラットフォーム・ビルダーへの転換＞

- 人口減少と高齢化により、公共私それぞれのくらしを支える機能が低下。

⇒ 自治体は、新しい**公共私相互間の協力関係**を構築する**「プラットフォーム・ビルダー」**へ転換する必要。

- 共・私が必要な人材・財源を確保できるように**公による支援や環境整備**が必要。

＜新しい公共私の協力関係の構築＞

- **全国一律の規制を見直し**、シェアリングエコノミーの環境を整備する必要。
- ソーシャルワーカーなど**技能を習得したスタッフが随時対応する組織的な仲介機能**が求められる。

＜くらしを支える担い手の確保＞

- 定年退職者や就職氷河期世代の活躍の場を求める人が、**人々のくらしを支えるために働ける新たな仕組み**が必要。**地域を基盤とした新たな法人**が必要。
- 地方部の地縁組織は、**法人化等による組織的基盤の強化**が必要。

出典：総務省「自治体戦略2040構想研究会第一次・第二次報告の概要」

新たな自治体行政の基本的考え方②

第二次報告

圏域マネジメントと二層制の柔軟化

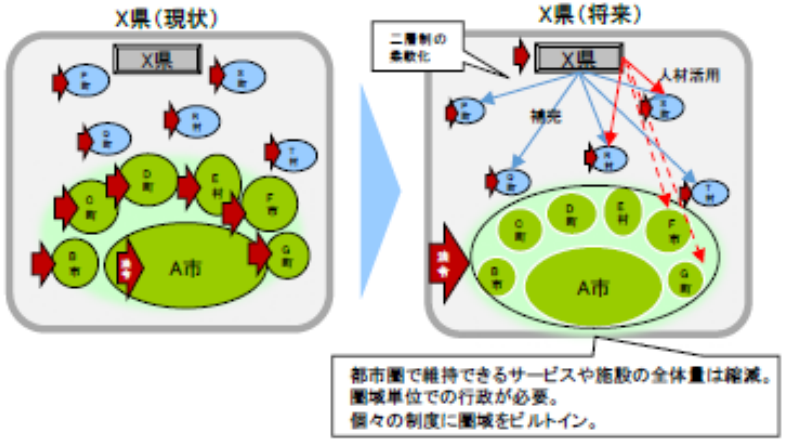
＜地方圏の圏域マネジメント＞

- 個々の市町村が**行政のフルセット主義から脱却**し、**圏域単位での行政をスタンダードに**し、戦略的に圏域内の都市機能等を守る必要。
- 現状の連携では対応できない**深刻な行政課題への取組**を進め、広域的な課題への対応力（**圏域のガバナンス**）を高める仕組みが必要。
- **個々の制度に圏域をビルトイン**し、連携を促すルールづくりや財政支援、連携をしない場合のリスクの可視化等が必要。

⇒ **圏域単位で行政を進めること**について**真正面から認める法律上の枠組み**を設け、中心都市のマネジメント力を高めることが必要ではないか。

＜二層制の柔軟化＞

- **都道府県・市町村の二層制を柔軟化**し、それぞれの地域に応じ、都道府県と市町村の機能を結集した行政の共通基盤の構築が必要。
- 核となる都市がない地域では**都道府県が市町村の補完・支援**に本格的に乗り出すことが必要。
- 都道府県・市町村の垣根を越え、**専門職員を柔軟に活用**する仕組みが必要。



東京圏のプラットフォーム

＜三大都市圏それぞれの最適なマネジメント手法＞

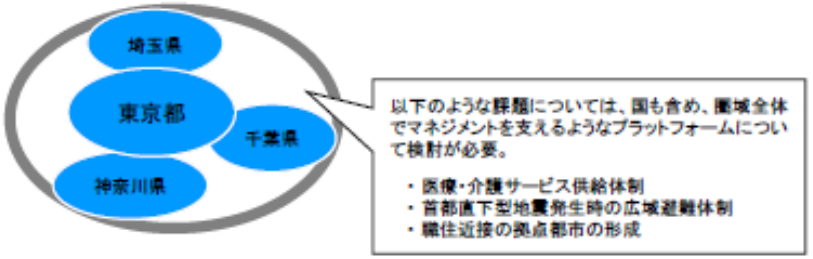
- **東京圏**では、市町村合併や広域連携の取組が進展していない。**早急に近隣市町村との連携やスマート自治体への転換**をはじめとする対応を講じなければ、人口減少と高齢化の加速に伴い危機が顕在化。
- 社会経済的に一体性のある圏域の状況は、三大都市圏で異なる。最適なマネジメントの手法について、**地域ごとに枠組みを考える必要**。

＜東京圏のプラットフォーム＞

- 利害衝突がなく連携しやすい分野にとどまらず、連携をより深化させ、**圏域全体で負担の分かち合いや利害調整を伴う合意形成**を図る必要。

⇒今後も我が国の有力な経済成長のエンジンとしての役割を果たしていくため、東京圏全体で対応が必要となる深刻な行政課題に関し、**国も含め、圏域全体でマネジメントを支えるようなプラットフォーム**についての検討が必要。

- 長期にわたる**医療・介護サービス供給体制**を構築する必要。
- 首都直下地震に備え、**広域的な避難体制**の構築が必要。
- 仕事と子育て等を両立しやすい環境づくりの観点からも、都心に通勤しなくても済むような、東京23区外で**職住近接の拠点都市**の構築が必要。



出典：総務省「自治体戦略2040構想研究会第一次・第二次報告の概要」

スマート自治体とは

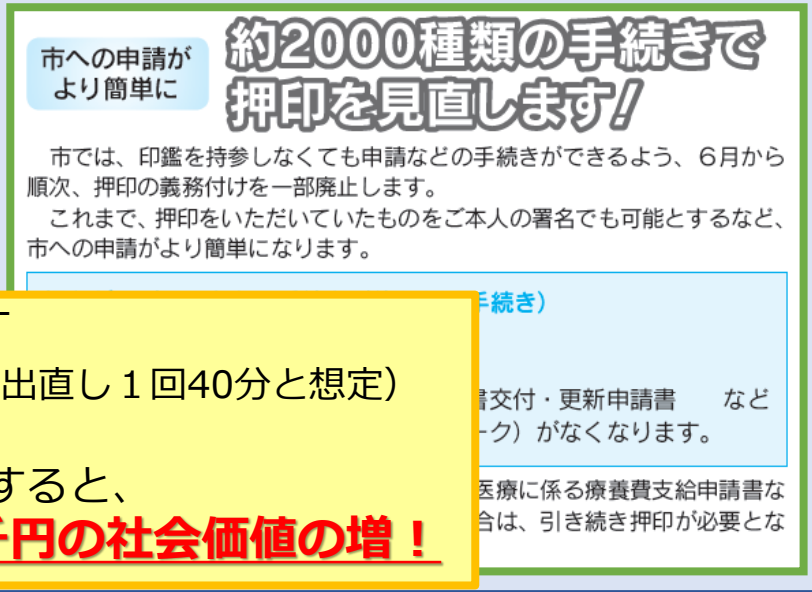
- スマート自治体とは、人口減少が深刻化しても自治体が持続可能なかたちで行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持し、職員を事務作業から解放して、職員でなければできない、より価値のある業務に注力し、ベテラン職員の経験をＡＩ等に蓄積・代替することで団体の規模・能力や、職員の経験年数に関わらずミスなく事務処理を行える自治体のこと。

〇総務省「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会」による定義

自治体の手続きは押印を求め過ぎ！　その印鑑は本当に必要？

千葉市の事例（押印の見直し）

全庁の押印を求めていた事務を見直し、
約3,000種類の手続きのうち、
2,000以上の手続きを原則押印不要に改善！



一生涯で５５分の時間を返す
（申請書１枚32秒、印鑑忘れによる出直し１回40分と想定）

⇒平均年収や平均寿命から換算すると、
市民全体で、**年間23,500千円の社会価値の増！**

○法務省へ要望実施（R元.5.28）

【要望内容】　戸籍法に基づく届書は、届出人が署名押印しなければならないと法律に明記されているが、これを署名のみで足りるものとすること。

【要望理由】　同法施行規則では、届出人が印を有していない場合は、署名だけで足りるとされている。 **⇒実務上押印が無くても手続きが可能！**

区役所窓口改革（ワンストップ窓口）

①滞在時間が最少、②来庁せずとも手続が完了、③必要な手続を一括で申請　できる窓口を目指し、平成２９年１月にワンストップ窓口を開設（フロント窓口のワンストップ化）

Before

住所変更、戸籍の届出、
証明書の交付、マイナンバーなど

児童手当、子ども医療費助成など

国民健康保険、国民年金、
後期高齢者医療制度など

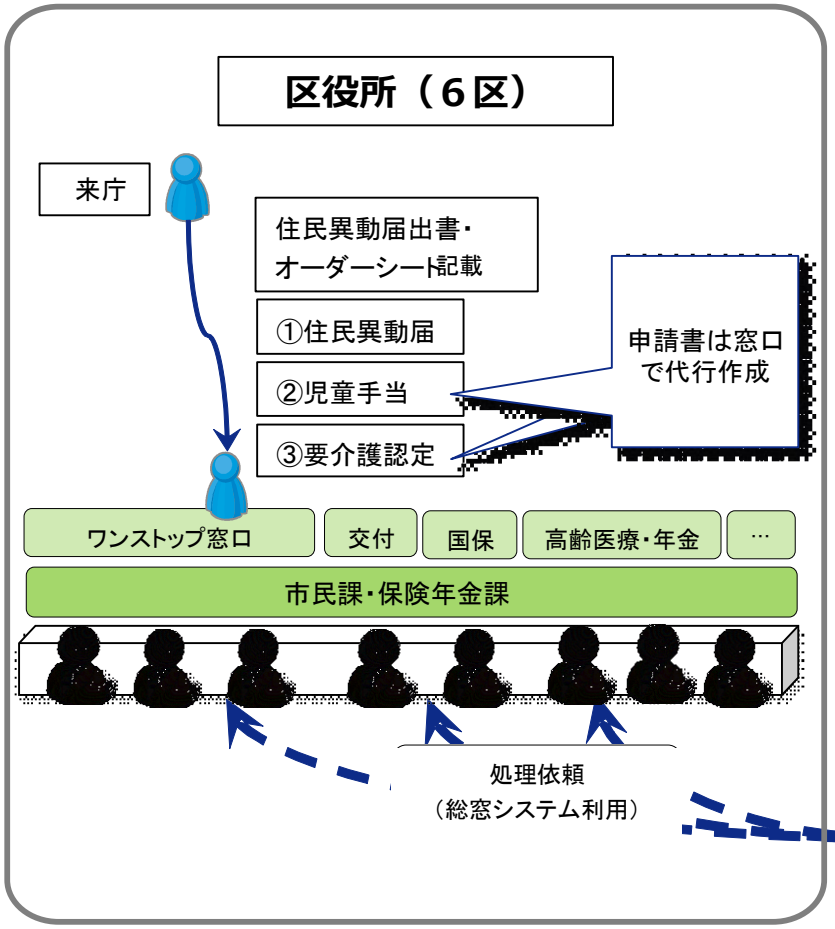
がん検診、出生通知書など

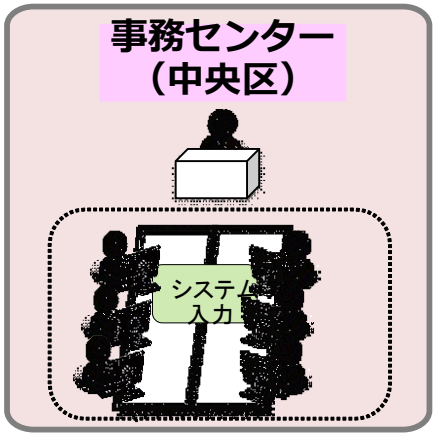
手続窓口を集約

After

区役所窓口改革（事務センター）

システム入力、証明書の郵送請求などの６区役所の後方事務を一括して集中処理する拠点として事務センターを設置（バックヤード業務の集約）



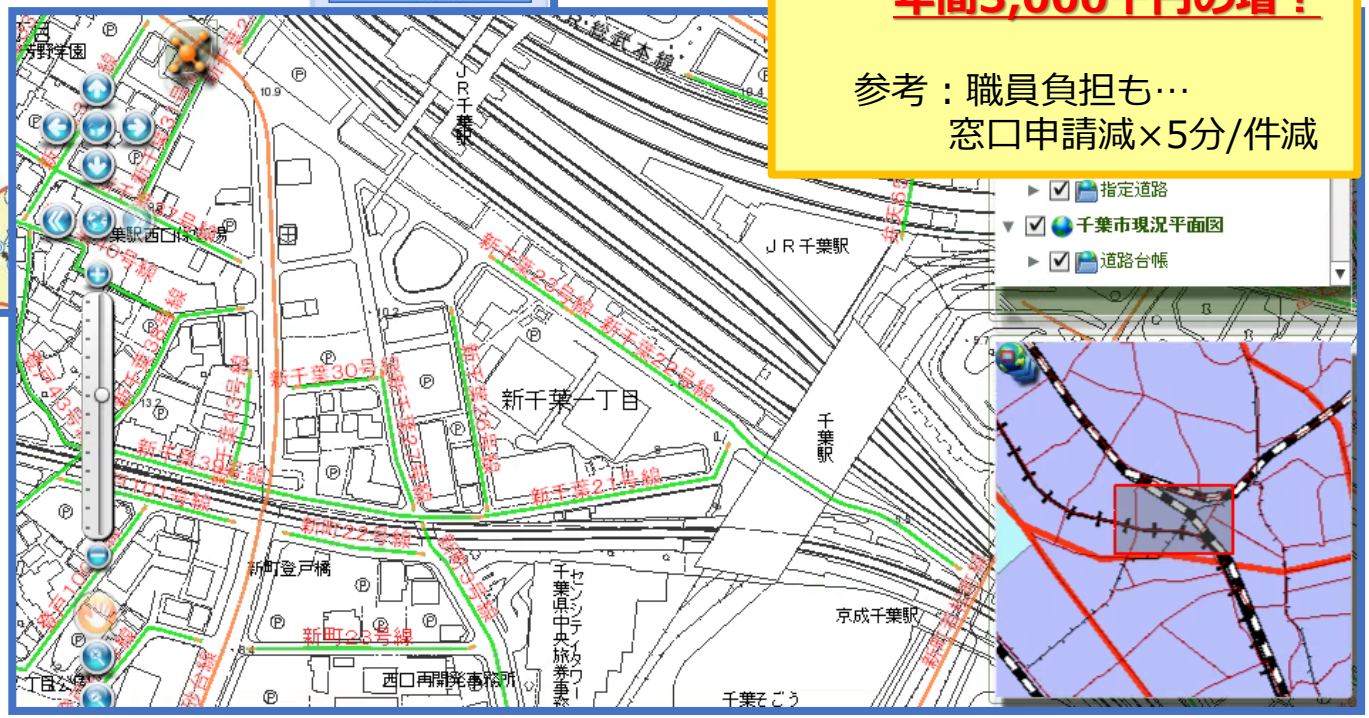


転入関係手続
３８分返す
（８８分→５０分）

会社員世帯の
出生関係手続
１４分返す
（５６分→４２分）

地図情報のネット公開

千葉市が管理する道路の名称や幅員に関する情報提供を、窓口閲覧のみからインターネットを介しての提供を追加！市役所へ足を運ばなくとも、会社や家からいつでも簡単に閲覧・印刷が可能なサービスを提供。

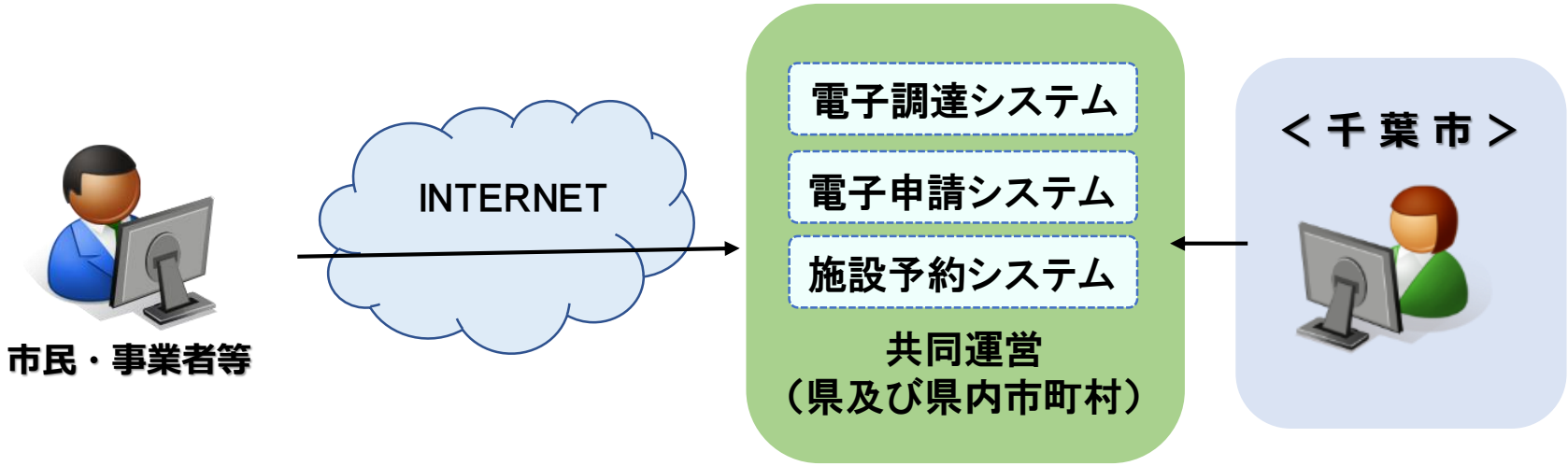


年間**1,300時間**返す
(H25→H28：1,700件減)
⇒**社会価値としては、年間3,000千円の増！**

参考：職員負担も…
窓口申請減×5分/件減

参考資料(「時間を返す」市民サービスの実現)

- インターネットや携帯端末で申請手続などを行えるようにするため、情報システムを活用した電子行政サービスを拡充。
- 電子調達、電子申請、施設予約システムは、千葉県及び県内市町村と共同運営。



電子調達	○入札、入札情報の提供、入札参加資格申請が可能。
電子申請	○駐輪場の定期利用の事前受付やがん検診の申込などの届出・申請が可能。 （申請可能手続き：６５４手続き）
施設予約	○文化施設やスポーツ施設の予約が可能。 （予約可能施設：１２６施設）

SNSでの情報発信

市民と千葉市が「情報や課題を共有」し、「ともに考えていく」ことを推進するためにSNS（Twitter、Facebook、LINEなど）を積極的に活用している。

12アカウント

広報広聴課：市政情報、緊急情報を発信

千葉市役所ノヒト：親しみやすい表現で情報発信

・・・etc

7アカウント

千葉市役所：市政情報、イベント情報、緊急情報を発信

Chiba City Just East of Tokyo：外国人向けに、観光情報を発信

・・・etc

1アカウント

千葉市：市政情報、緊急情報を発信

政令指定都市としては少ないアカウント数

必要なアカウントに絞って作成

↓

1アカウントのフォローで、広く情報取得が可能

↓

情報を確実に届ける！

人口に対するツイッターのフォロワー数比率 政令市 No1！

※各自治体の主たるツイッターアカウントを比較。本市調べ。

市民協働プラットフォーム　「ちばレポ」

- 道路が傷んでいる、公園の遊具が壊れているといった地域の課題を、スマートフォンなどのＩＣＴを使って市民がレポート
- 市民と市、市民と市民の間で課題を共有、合理的・効率的な解決を目指す
  - ①市民と行政の新しいチャネル（地域課題の投稿・管理）
  - ②市民と行政の協働の機会（協働のためのイベント生成・管理）
  - ③行政運営の効率化（従来の通報等とあわせた課題への対応・管理）

参加登録者：6,585人

レポート数：13,158件

受付から７日で47%、30日で75%対応完了

全体の87%が対応済（令和元年11月末現在）

参考資料（市民参加のまちづくり）

対象の活動を行った参加者に

ちばシティポイント（愛称：ちばポ）」　を付与

（令和元年１１月３０日現在）

ボランティア関連活動（６５事業）

○市施設ボランティア
○ちばレポサポーター活動
○各種ボランティア講座　など

健康維持・増進活動（２２事業）

○ウォーキング
○運動イベント
○市民健康づくり大会　など

市の推進する施策等（１９事業）

○パラスポーツ大会応援イベント
○ＷＥＢアンケート
○上級救命講習　など

【特徴】

1　様々な活動に対して共通のポイントを付与

インセンティブとして共通の地域ポイントを付与することで、「新規参加」、「活動継続」、「横展開（多くの活動への参加）」を促進。

2　利便性の高い仕組み（既存電子マネーカードの活用）

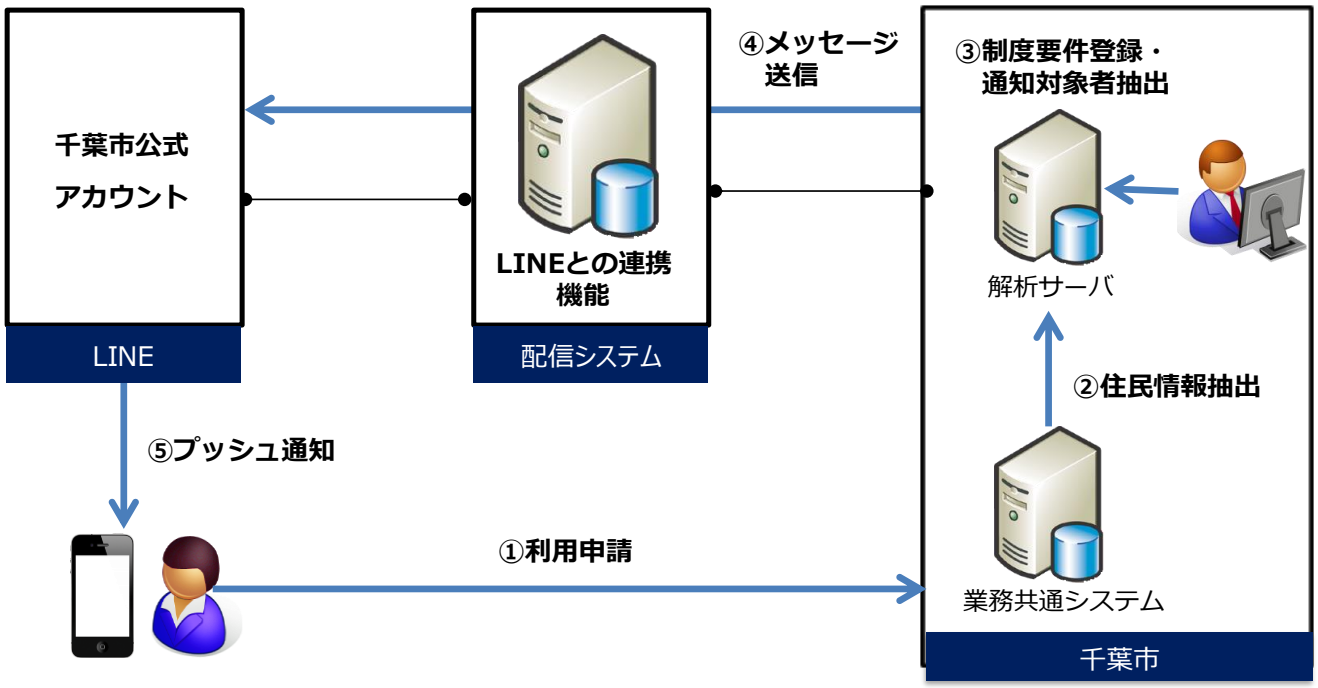
既存の電子マネーカード「ちば風太ＷＡＯＮカード（※）」に地域ポイントが貯まり、貯まった地域ポイントを電子マネー「ＷＡＯＮ」に交換して利用できる。

○主要な電子マネーカードに共通する技術方式を活用しており、将来的には他のカードも媒体とすることができるオープンな仕組み

あなたにお知らせサービス（仮称）の導入

- 住民情報を活用したプッシュ型の情報提供サービスを2020年度中を目途に導入
- 専用アプリの普及は課題が多いことから、LINEなど既に多数のユーザーを抱える既存のサービスを活用
- 年齢に応じた各種がん検診や、ひとり親家庭への子育て支援策に関する情報提供を想定

イメージ



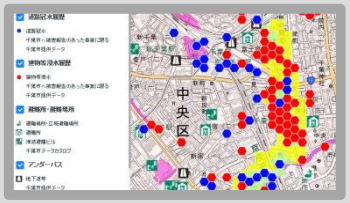
オープンデータ活用

これまでに１８件のアプリで本市のオープンデータが活用されている。

ちば保育園マップ

【開発者】Code for Chiba

【概　要】千葉市の「保育施設一覧」及び「空き情報」のデータを活用して作られたWebアプリ。育休中の世帯が「見学に行く保育施設を見つける」ことが手軽にできるよう、NPO法人が作成。



ＩＣＴ防災マップ

【開発者】株式会社ウェザーニューズ

【概　要】千葉市の「浸水履歴」や「避難所」のデータ、国の「低位地帯」、「浸水想定」のデータを活用して作られたWebアプリ。市民により安全な避難経路を考えるきっかけとなるよう防災対策の一環として作成。

いこーよ

【開発者】アクトインディ株式会社

【概　要】子育て関連イベント情報や公立図書館・児童館等の施設情報をオープンデータ化し、ファミリー向けイベント情報サイト「いこーよ」に掲載。

千葉市の国家戦略特区指定のイメージ

千葉市

幕張新都心を中核とした「近未来技術実証・多文化都市」の構築

ドローン等の先端技術の活用

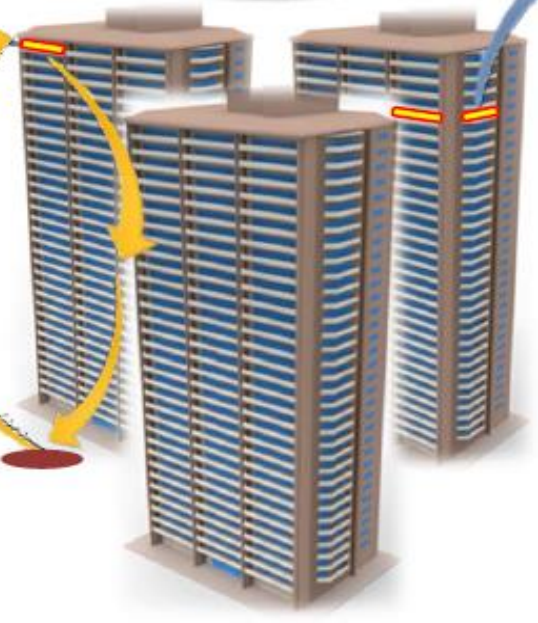
○ドローン・自動走行等の活用による子育て世代・高齢者などの利便性向上

医療用医薬品や生活必需品の配送

【垂直的取組】

地域限定保育士

○女性の活躍



既存マンションによる「民泊」

○訪日外国人などの利便性向上

外国人創業人材の受入促進

○外国人による起業・開業の促進

MICEの誘致促進

○ビジネス・イノベーションの創出

シェアリングエコノミー

背景

■ 人口減少社会における地域課題解決の手法として、また、新たな地域共助の仕組みを充実させるものとして期待できることなどから、シェアリングエコノミーの活用を推進。

シェアリングシティ宣言（2016年11月24日）

■ 一般社団法人シェアリングエコノミー協会の開催により、シェアリングシティの趣旨に賛同する自治体がシェアリングシティを宣言。

参加自治体

長崎県島原市

佐賀県多久市

静岡県浜松市

秋田県湯沢市

千　葉　市

当日の様子

【出典】一般社団法人シェアリングエコノミー協会HP

シェアリングシティ認定（2017年11月8日）

■ 条件を満たす自治体を一般社団法人シェアリングエコノミー協会がシェアリングシティとして認定。

シェアリングシティ認定マーク

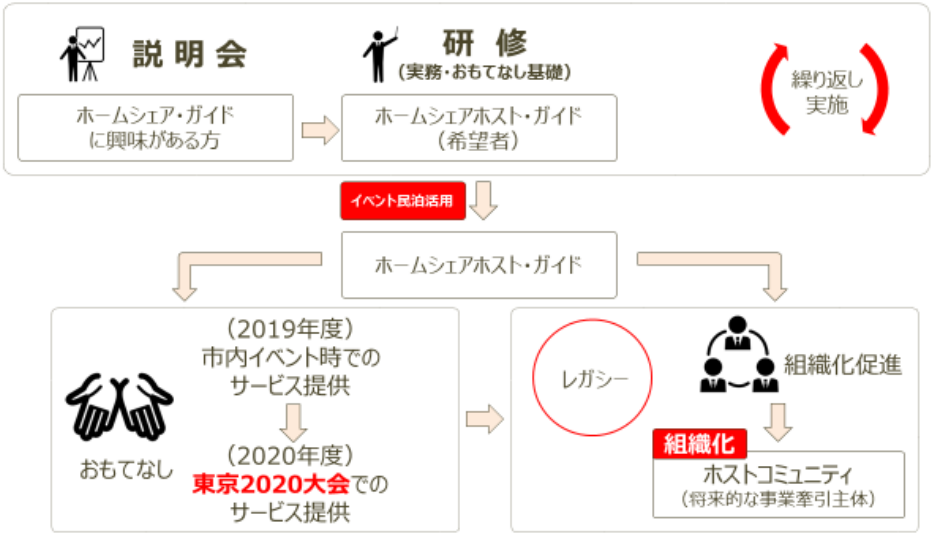
（千葉市認定時）

シェアリングエコノミー

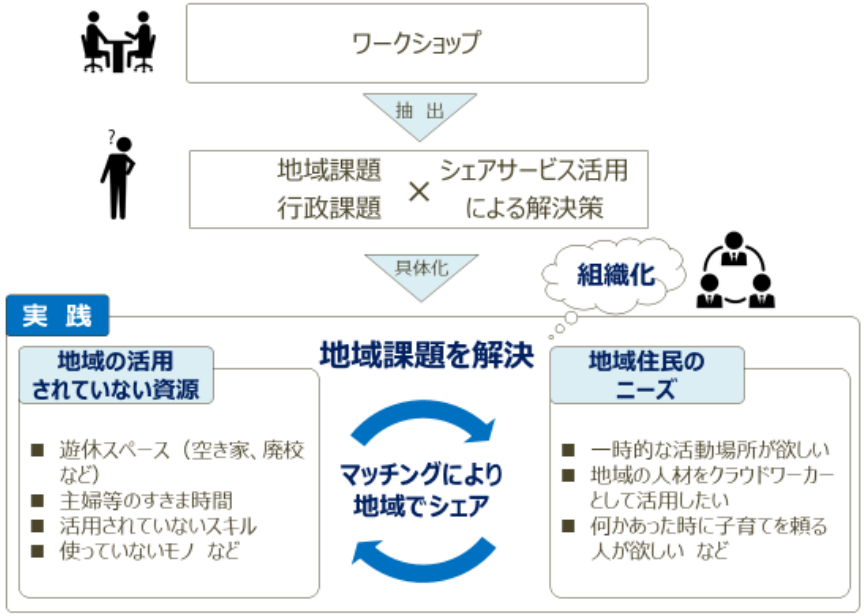
千葉市シェアリングエコノミー推進事業（2018年12月～2021年3月）

- 東京2020大会を契機に、イベント民泊を活用した「ホームシェア」と「ガイドサービス」提供によるおもてなしを図るため、各サービス提供者を発掘、育成し、サービスを実践。
- シンポジウムやワークショップを通じてシェアリングエコノミーの周知啓発を行い、市民等が保有する資産・スキル等を活かした多様な分野でのシェアリングエコノミーの活用を促進。
- レガシーとして、将来的に本事業を牽引するサービス提供者の集合体（ホストコミュニティ）を設立。

①東京2020大会をホームシェア・ガイドサービスでおもてなし（全体像）



②様々な課題をシェアリングエコノミーで解決（全体像）

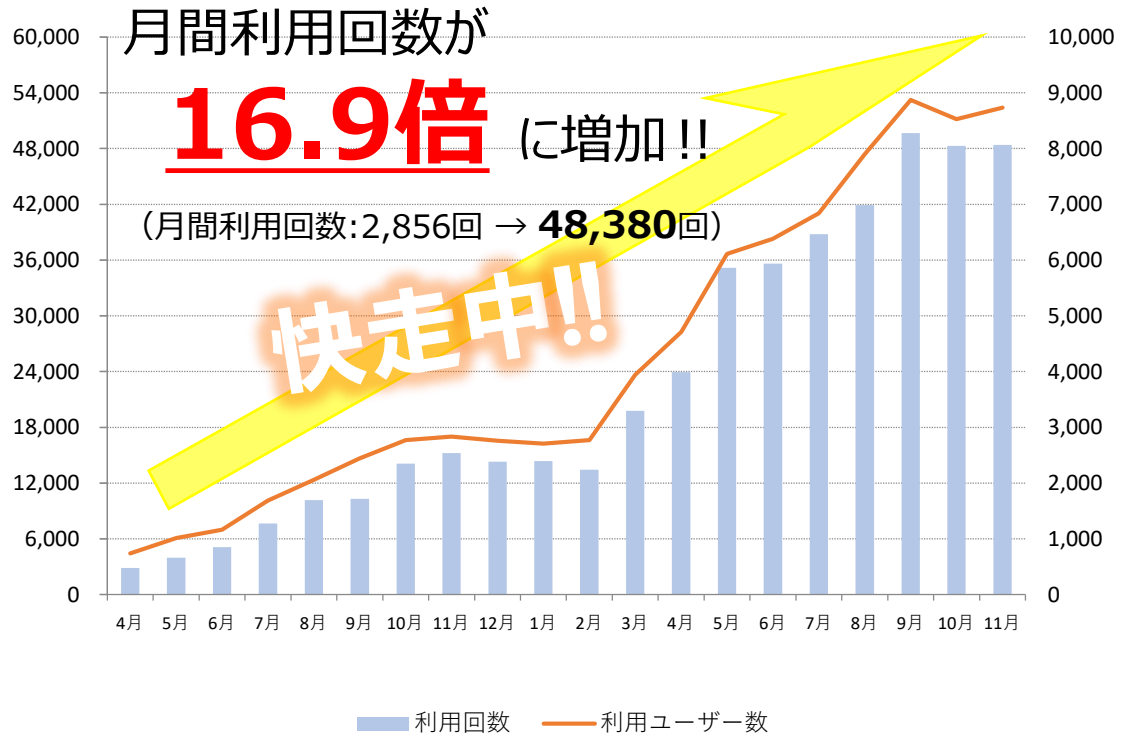


シェアサイクル

千葉市シェアサイクル実証実験（2018年3月～2020年1月）

- OpenStreet(株)と共同で都市部における新たな交通サービスとしてのシェアサイクルの有効性及び課題などを検証する実証実験を実施。
- 民間資金を活用し、行政は税金投入しない事業モデルに挑戦。
- ステーション数２４０以上、累積利用回数は４５万回を突破。
- 実証実験にて一定の成果が得られたことから、本格実施を決定。（2020年2月～2025年3月）

利用回数・利用ユーザー数の推移 <全体> 2018.4～2019.11



本格実施決定

千葉市 CHIBA CITY × Open Street

写真：JR海浜幕張駅北口のステーション

※ステーション数243箇所（2019.11月末時点）

“ちば”共創都市圏

【方針】

- 本市自身が、行政体制のさらなる効率化や地方創生の取組みを通じた地域の活性化を進める。
- 周辺都市との連携を強化し、諸資源を最大限に活用し合うことで、「“ちば”共創都市圏」を形成し、総体としての都市機能の向上を目指す。

【取組事例】

子ども・子育て支援環境の整備に関する広域連携

【連携都市】市原市・四街道市

【概　要】圏域全体の定住促進や女性の社会進出の促進に向け、圏域内における子ども・子育て支援環境の整備について、保育所等の共同整備、管外保育入所の拡充などで連携していくとともに、一時預かり・ファミリーサポートなどの子育て支援事業の相互利用を行う。

合同企業説明会の共同開催

【連携都市】市原市・四街道市

【概　要】就職活動前の大学生・留学生を対象に、地元企業との直接対話によるマッチング機会を設け、インターンシップまで誘導することにより、将来の雇用のミスマッチの解消に努める。平成28年度から、市原市、四街道市と共催。参加企業に近隣市内企業を迎え、広域エリアでの企業情報の提供を行っている

チーム千葉ボランティアネットワーク

「ボランティア活動の場を求める人」と「ボランティアを必要とする団体等」の双方が情報共有できるポータルサイトを活用し、ボランティア募集の情報発信とマッチングのサポートを目指す。

名　称　チーム千葉ボランティアネットワーク
［登録人数：１，４４７人（2019（令和元）年12月10日現在）］

設　立　2017（平成29）年7月20日

概　要　東京2020大会の市内開催決定を契機に設立。千葉市及び近隣のボランティア活動やスポーツイベント等に関する情報の提供を幅広く行う。
多くの市民がボランティア活動に参加できる土壌をつくり、大会後には、本市におけるボランティア文化の醸成につながるレガシーとなることを目的とする。

構成員　情報提供団体として、千葉市国際交流協会、千葉市観光協会、社会福祉協議会等

地域運営委員会

これまでは、地域の様々な団体がそれぞれの目的に応じて活動することで、住みよい地域を維持されてきた。

- 地域の絆づくり
- 環境美化・保全
- 防災・防犯活動
- 子供の健全育成
- 高齢者等の支援
- 健康づくり

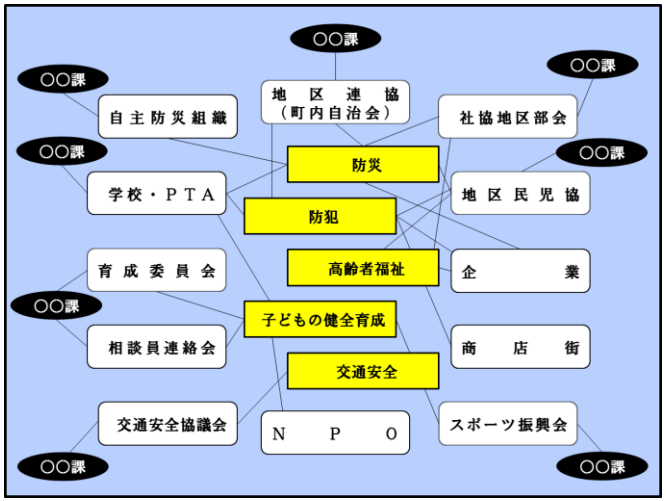
一方で、

- 地域課題の多様化や活動の担い手の不足
- 各団体の負担が増大　といった課題

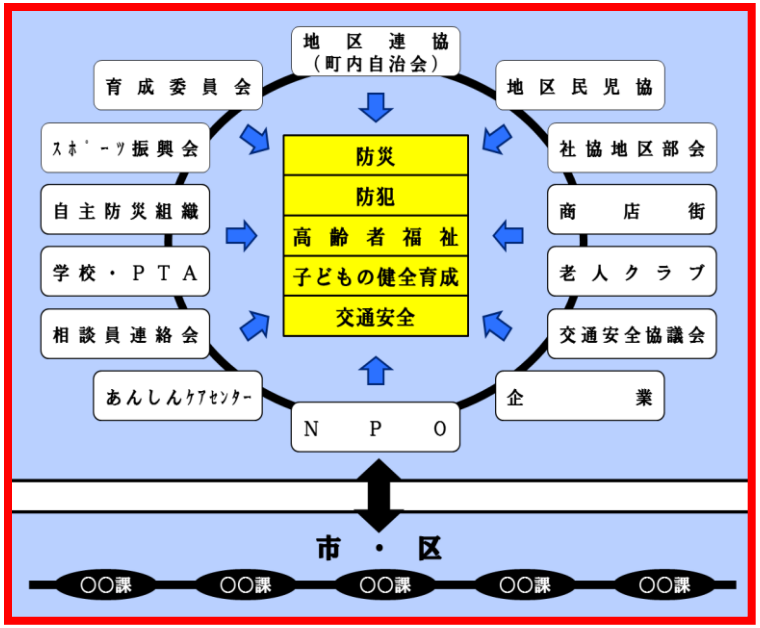
地域運営委員会とは・・・
小・中学校区の広さの地域毎に、地域で活動する様々な団体※が参加して、住民同士の「助けあい、支えあい」による地域運営が持続可能となる体制づくりを進める組織

※①地区町内自治会連絡協議会、②社会福祉協議会地区部会、③地区スポーツ振興会
④中学校区青少年育成委員会、⑤地区民生委員・児童委員協議会は必須の５団体。

＜現行＞



＜地域運営委員会＞



千葉市協働事業提案制度

協働事業提案制度は、市民活動団体や企業などが持つ多様な知識や経験を活かした事業提案をいただき、市と協働で実施することで、市民サービスの質の向上、行政課題の効果的・効率的な解決につなげる制度

市民活動団体

市民の視点で地域課題に柔軟かつ迅速に対応するなど、地域を担う主体として大きな役割

企業

社会貢献活動の取組みを通じて、地域社会の発展に貢献

提案
×
協働

千葉市

市民サービスの質の向上や行政課題の効果的・効率的な解決を図り、より良いまちの実現を目指す。

【協働事例】
○食育プログラム・環境プログラム
→生活協同組合コープみらいと生涯学習振興課が連携して、食や環境について考える機会を提供。
○地域における建物の防火安全性の向上事業
→千葉中央地区商店街協議会と消防局が連携して、防火安全性の啓発等を実施。