

主要事務事業戦略シート

令和3年度
市民局
市民局長 稲生 勝義

局・区の使命	すべての市民が快適に生活できるよう、公共私の役割分担と多様な担い手との連携を踏まえた市民が主役のまちづくりを推進するとともに、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。 また、「ちばしチェンジ宣言！」に基づき、これまでのオンライン化・リモート化等への取組みを更に加速し、来庁しなくていい、窓口で待たなくていいスタイルへの移行を目指します。 さらに、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自治の推進や、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。 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 見直しする(予定の)事業：(仮称)千葉公園体育館の整備

No.	新規	施策 NO.	施策	事務事業 (業務)名	事務事業(業務)概要		事務事業(業務)に必要な行政資源										課題抽出		今後の方向性						所管課
					目標(目的)	主な内容	ヒト		モノ		カネ		行政コスト	＜参考＞ 前年度決算額	主な実績・効果	分析・評価	改善・ 改革の 手法	今後の方向性	改善・ 改革の 手法	今後の方向性	改善・ 改革の 手法	今後の方向性			
					【(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)】	【サービス等の提供内容や提供先】	正規職員	任用 用計 職年 員度	コスト換算 (単位:百 万円) ※自動計 算	土地、建物、 車両、システ ム等の固定 資産	コスト換 算 (単位:百 万円)	対象年度の予算額	コスト換 算 (単位:百 万円)										(単位:百 万円) ※自動計		
1		3-2-2	スポーツ・レクリエーション活動の推進	(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:8,194.88㎡ 施設内容: メインアリーナ、サブアリーナ、武道場、弓道・アーチェリー場、トレーニングルーム、多目的室等	1.3	0.0	10	土地 中央区弁天4丁目463番1の一部外	0	歳出予算2,719百万円 (うち一般財源2百万円) 【主なもの】 本体工事2,572百万円 工事監理 55百万円 (継続費R2～4) 擁壁工事 90百万円	2,719	2,729	歳出決算額 507百万円 (うち一般財源 5百万円)	-	-	③ 整理 統 合	千葉公園体育館、武道館、中央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
2		3-2-2	スポーツ・レクリエーション活動の推進	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】 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。 スポーツ施設 13か所 スポーツ広場 2か所 【提供先】 対象施設の利用者	1.9	0.0	14	スポーツ施設 13か所 スポーツ広場 2か所	499	歳出予算額699百万円 (うち一般財源 684百万円) 【主なもの】 指定管理委託料 627百万円	699	1,212	歳出決算額 747百万円 (うち一般財源 641百万円) 【主なもの】 指定管理委託料 676百万円	年間利用者数 537,216人 (R2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、計画的保全対象や当面継続、再度評価を行う等の指針が示されていたが、今後の利用状況を注視することとし、評価は据え置きとなった。	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
3		3-3-1	文化・芸術の振興	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、諸室の貸出しや公演、展示会等の事業を実施する。	2.5		18	・市民会館(大ホール1001席、小ホール316席) ・文化センター(497席) ・若葉文化ホール(517席) ・美浜文化ホール(メインホール354席、音楽ホール152席) ・千葉市美術館17,548㎡ ・市民ギャラリー・いながけ約790㎡	874	【歳出予算額】 1,260百万円 (うち一般財源 1,232百万円) 【主なもの】 ・指定管理料 1,046百万円 ・文化センター 180百万円	1,260	2,152	【歳出決算額 1,382百万円】 (うち一般財源1,273百万円) (主なもの) ・指定管理料 1,141百万円 ・ツインビル負担金 131百万円 ※美術館は改修工事のため令和2年4月1日～7月10日まで休館 新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年4月8日～5月31日まで各施設(美術館除く)休館(ギャラリーいながけは5月26日まで) 令和3年1月8日～3月21日まで夜間コマ休館 令和3年3月22日～3月31日まで20時以降休館	年間利用者数(令和2年度) 269,166人 【内訳】 ・市民会館 94,767人 ・文化センター 73,776人 ・若葉文化ホール 14,090人 ・美浜文化ホール 42,746人 ・美術館 20,517人 ・市民ギャラリー・いながけ 23,270人 ・将来的な人口減少などを踏まえ、これまで以上に創意工夫した内容による効果的な事業展開や財政的な負担を考慮した効率的な管理運営が求められる。	⑧ そ の 他	指定管理制度による施設の安定的な運営や市民サービスの向上を図るため、また、各施設それぞれに期待される役割を果たすため、管理者との連携を密にし、適切な管理運営に努める。また、市民会館については、市民サービスの持続的な提供と再整備の円滑な進展を両立するため、別地に新たに整備することを基本に検討を進める。						文化振興課	
4		3-5-1	市民参加・協働の推進	市政だよりの発行	市政だよりを発行し、市民が等しく市政に関する情報を得られる状態を目指す	市政だよりを月1回発行し、市内各世帯に配布する	6.4	0.5	47			歳出予算額 139百万円 (うち、一般財源139百万円) 【主なもの】 ・制作委託 86百万円 ・全戸ポスティング 47百万円 ・市民による直接配布 6百万円	131	178	歳出決算額 131百万円 (うち、一般財源131百万円) 【主なもの】 ・制作委託 80百万円 ・全戸ポスティング 44百万円 ・市民による直接配布 6百万円	令和2年度実績 ・制作部数:約552万部 (1号当たり約46万部) ・配布部数 全戸ポスティング:約484万部 (1号当たり約40万部) 市民による直接配布:約57万部 (1号当たり約5万部)	平成29年度に次の見直しを実施 (1)配布形態 到達率の向上を図るため、新聞折込から全戸ポスティングに変更。 (2)発行方法 月2回計20ページから月1回24ページに変更し、情報量を増加。 (3)紙面構成 読みやすく親しみやすいデザインへ変更。 見直し後に実施した市民アンケートの結果は概ね好評であり、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。	① 調 達 改 革	現在は一般競争入札により調達しているが、質の高い紙面製作と適正価格を両立させるため、 ・紙面製作…総合評価落札方式等、技術力を評価できる調達方式を採用(複数年契約を検討) ・印刷…一般競争入札(再生紙市場の価格変動を考慮し単年度契約) の2分割で調達するなど、本市にとって最適な調達方法となるよう見直す。						広報広聴課

No.	新規	施策NO.	施策	事務事業(業務)名	事務事業(業務)概要		事務事業(業務)に必要な行政資源							課題抽出		今後の方向性						所管課		
					目標(目的)	主な内容	ヒト		モノ	カネ		行政コストの合計額 (単位:百万円) ※自動計算	<参考> 前年度決算額	主な実績・効果	分析・評価	改善・改革の手法	今後の方向性	改善・改革の手法	今後の方向性	改善・改革の手法	今後の方向性			
							正規職員	任用会計職員年度		コスト換算(単位:百万円) ※自動計算	土地、建物、車両、システム等の固定資産												コスト換算(単位:百万円)	対象年度の予算額
5		3-5-1	市民参加・協働の推進	行政事務委託料	市民への行政情報の効果的な提供等	町内自治会の連絡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。 ・年2回(上期・下期)契約 ・4/1現在の町内自治会加入世帯数×200円 ・10/1現在の町内自治会加入世帯数×200円	0.4	0.0	3			歳出予算額115百万円(うち一般財源115百万円)	115	118	歳出決算額115百万円(うち一般財源115百万円)	・回覧物発送件数 R02年度:22件(うち全市対象16件) R01年度:34件(うち全市対象17件) H30年度:20件(うち全市対象14件) ・自治会加入世帯数 R02年度末:289,052世帯 R01年度末:291,392世帯 H30年度末:293,931世帯 ・自治会加入率 R02年度末:63.2% R01年度末:64.7% H30年度末:66.0%	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。行政情報の周知については、高齢化・担い手不足による町内自治会の負担軽減のため、電子情報による回覧など、新たな情報伝達手段を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新たな情報伝達手段の導入を検討し、市町内自治会連絡協議会と協議していく。	⑥ ICT活用	災害時等における情報伝達の重要性が高まっていることから、町内自治会役員向けメールマガジンでの全町内自治会の登録を目指す。			市民自治推進課
6		3-5-1	市民参加・協働の推進	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。	4.3	0.0	31	土地、建物等一式	324	歳出予算額759百万円(うち一般財源748百万円) 【主なもの】 指定管理料729百万円	759	1,114	歳出決算額797百万円(うち一般財源748百万円)	<令和2年度実績> ・年間利用者数:819,630人(1日平均2,283人) ・諸室稼働率:30.2%	コミュニティ活動を推進するためには、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低減にもつながる。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。今後は、これらの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。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		
7		3-5-1	市民参加・協働の推進	市役所コールセンターの運用・管理	市民からの市政に関する様々な問い合わせを市役所コールセンターで受け付け、回答することにより、市民の利便性向上と職員の事務負担軽減を目指す	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	0.7		5			歳出予算額 106百万円(うち一般財源 106百万円) うち債務負担行為(H29-R04) 98百万円 【主なもの】 ・コールセンター等構築・運用業務委託 ・コールセンター更新に向けたコンサルティング業務委託	106	111	歳出決算額97百万円(うち一般財源 97百万円) 債務負担行為(H29-R04) 【主なもの】 ・コールセンター等構築・運用業務委託	令和2年度実績 ・問合せ受付 約79,300件 ・代表電話交換業務 本庁舎 約54,000件 区役所(6区合計) 約129,200件 ・本庁舎窓口案内業務 約33,500件 ・FAQアクセス件数 約148万件 問合せ受付の主なサービス管理指標の達成状況 ・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) 約74%	平成29年12月にコールセンター業務をリニューアルし、以下の改善を実施した。 ・区役所代表電話交換業務及び各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 ・FAQサイトのスマートフォン対応及び内容改善による市民の利便性向上 【今後の課題】 ・市民及び庁内に向けたコールセンターの更なる周知が必要である。 ・市民の利便性向上のため、新たな問い合わせチャネルの導入について検討する必要がある。	⑧ その他	・引き続き転入者にチラシを配布するなど、市民への周知を図る。 ・庁内向けに「コールセンターだより」を発行し、活用を促進する。	⑥ ICT活用	・次期調達に向け、外部コンサルティングを導入し、課題等を整理するほか、AIチャットボットなどの新たな問い合わせチャネルの導入について検討する。			広報広聴課
8		3-5-2	男女共同参画の推進	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。	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、次の事業を実施。 ・調査・研究 ・情報収集・提供 ・各種相談 ・各種講座・イベント ・団体等との交流・ネットワーク支援等	0.5		4	建物 男女共同参画センター(但し、ハーモニープラザ施設全体)	169	歳出予算額138百万円(うち一般財源138百万円) 【主なもの】 指定管理委託138百万円	138	311	137百万円	・年間利用者数 3,939人 ・講座企画数 47講座(実施35講座)(令和2年度)	ハーモニープラザ全体のあり方を検討した結果、令和2年度から男女共同参画センターの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た。これにより、より一層の男女共同参画推進に資する実践活動の連携・協働拠点としての機能の充実・強化を図る必要がある。	⑧ その他	「ソフト事業の充実・強化」として、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進める。			男女共同参画課		
9		4-1-5	防犯対策の推進	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。 【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) 【設置費への補助】 補助率 原則80% 上限額 原則51,610円 【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。) 提供先:町内自治会等、地区町内自治会連絡協議会	2.8	0.0	20	なし	0	歳出予算額102百万円(うち一般財源102百万円)	102	122	歳出決算額101百万円(うち一般財源101百万円)	(令和2年度実績) ・新規設置数 125灯 ・市内の防犯街灯(補助)灯数 約52,100灯 (効果) 平成27年度と令和2年度の管理補助(電気代)を比較すると265百万円の削減となった。	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、膨大な量の防犯街灯について漏れなく適切な管理をしていく必要がある。	⑥ ICT活用	防犯街灯の適切な管理のため、電子台帳を整備し、本庁および各区がCHAINS上から随時閲覧・編集できるようにするとともに、引き続き精度の高い情報管理に努める。			地域安全課		

No.	新規	施策NO.	施策	事務事業（業務）名	事務事業（業務）概要		事務事業（業務）に必要な行政資源								課題抽出		今後の方向性						所管課
					目標（目的）	主な内容	ヒト		モノ	カネ		行政コストの合計額	＜参考＞ 前年度決算額	主な実績・効果	分析・評価	改善・改革の手法	今後の方向性	改善・改革の手法	今後の方向性	改善・改革の手法	今後の方向性		
					【（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】	【サービス等の提供内容や提供先】	正規職員	任用計職年員度	コスト換算（単位：百万円）※自動計算	土地、建物、車両、システム等の固定資産	コスト換算（単位：百万円）	コスト換算（単位：百万円）※自動計											
10		4-2-5	生活基盤の充実	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】 ・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・戸籍証明、住民票の写し、印鑑登録証明等の発行 【サービス等の提供先】 市民総合窓口課、市民センター、連絡所の利用者	113.1	124.2	1,426		【歳出予算額】 1,917百万円 （うち一般財源437百万円） 【歳入予算額（戸籍住民基本台帳等手数料など）】 1,480百万円	1,264	2,690	歳出決算額 1,518百万円 （うち一般財源 401百万円）	1 人的コスト削減効果 ▲48百万円 ※ 人材派遣導入前（H24）と比較した年間の人的コスト削減効果 ※ マイナンバーカード交付円滑化計画に伴う会計年度任用職員、派遣職員の増は、一時的な措置であるため比較の対象外とする。 2 手続きのオンライン化実績（R3.4.1開始。4月分実績） ・証明書交付申請 5件 ・転出届 91件 3 事務事業実績（R元年度） ・各種証明交付：1,091,476件 ・戸籍関係届出：144,655件 ・住民登録関係届出：419,152件 ・印鑑登録関係事務：115,390件	【現在の状況】 住基・印鑑事務に人材派遣を活用し、安定的な人員確保を図ってきた。なお、人材派遣の利用期間には法律上の制約（3年）があることから、区政事務センターについては、令和元年11月からシステム入力及び郵送請求業務について委託化を実施した。このほか、住民票の写し等の証明書交付申請及び転出届について令和3年4月からオンライン化を実施した。 【課題】 人材派遣を活用する窓口業務の委託化について、現状の業務規模では、人員削減効果が見込めないため、委託化にあたり、対象業務の拡大を検討する必要がある。 手続きのオンライン化については、件数の多い住民異動届や戸籍届が法令の制約によりオンライン化を実施できない状況である。	④ アウトソーシング	アウトソーシング対象業務の拡充を検討する。	⑥ ICT活用	手続のオンライン化を進めるとともに、本人確認で必要となるマイナンバーカードの普及を促進する。		区政推進課 区総合窓口課 区政事務センター	