生活安全・危機管理・消防・情報化社会特別委員会

平成１９年６月１１日

情報化の推進について

１　電子市役所推進計画の概要について……１

２　平成 19 年度の主な取組について……２

行 政 運 営 調 整 局

１　電子市役所推進計画の概要について

（１）　これまでの経緯

横浜市では、平成１５年３月に「電子市役所推進計画」を策定し、電子市役所の実現に向けて、インターネットを活用した手続の電子化等、様々な施策に取り組んできました。

平成１８年１２月には、前計画の検証を踏まえ、新しい「電子市役所推進計画」を策定しました。引き続き市民サービスのより一層の向上と行政運営の簡素・効率化に向けて取り組んでいます。（計画期間：平成１８年度～２２年度の５か年）

（２）　電子市役所を推進する上での視点

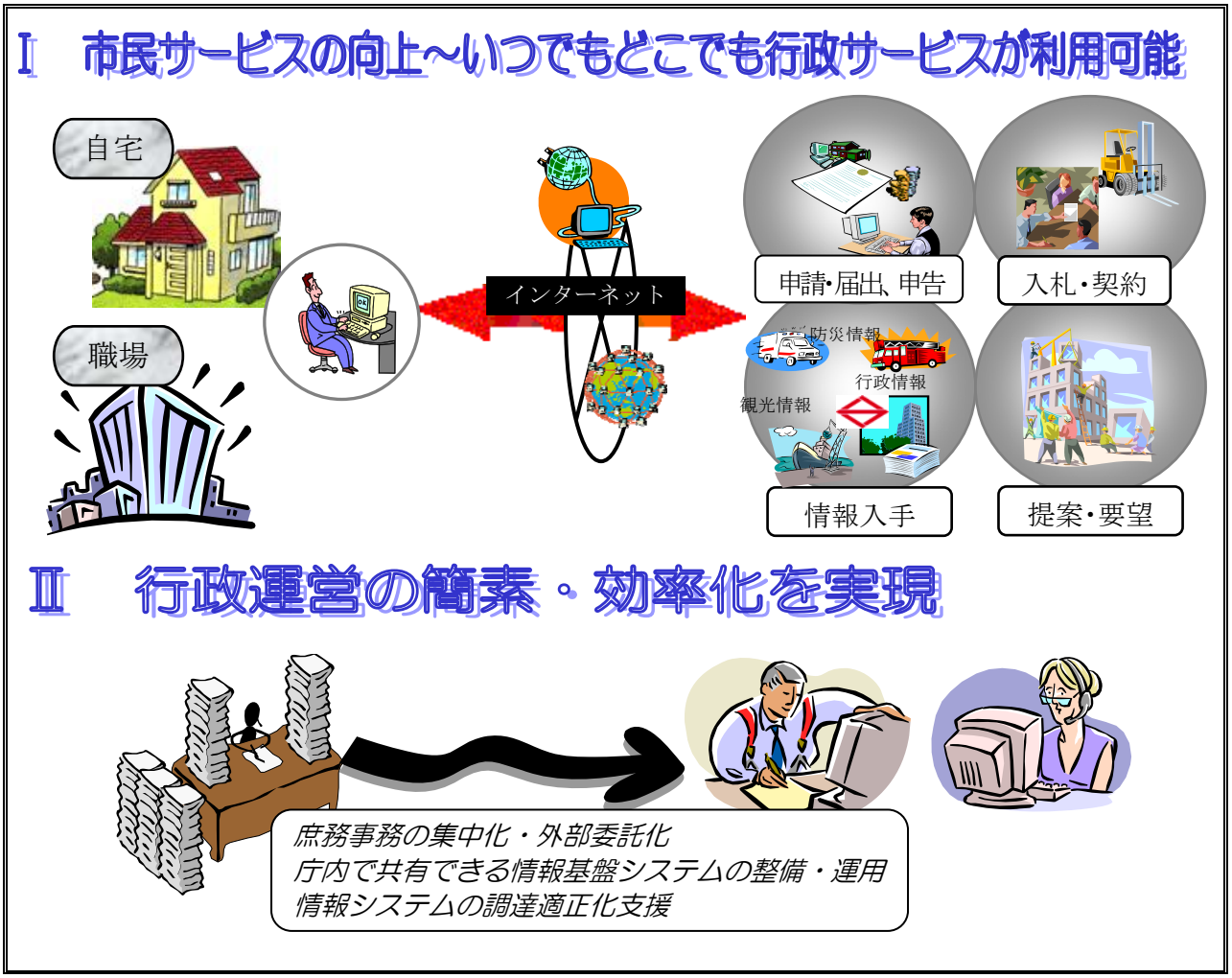
視点①　市民が市政に参画し、市民と行政が協働する、**市民の視点に立った行政の実現**

視点②　市民の負担が軽減され、**市民が便利だと実感できる行政サービスの実現**

視点③　既存の制度・手法にとらわれない**簡素で効率的な行政運営の実現**

視点④　情報資産を無駄なく最大限に活用し、**適切な費用対効果（コストパフォーマンス）を実現**

（３）　電子市役所の実現イメージ



２　平成 19 年度の主な取組について

視点①　市民の視点に立った行政の実現

【　】内は、事業所管局

ア　インターネットによる適時・的確な情報提供の実現　【行政運営調整局、市民活力推進局】

インターネットを活用して、市民が必要な情報を入手できる仕組みや情報提供の方法を検討・実現します。

市の発行するメールマガジン(*)に簡単に登録できるようにするなど、システムの改善に取り組むとともに、ホームページの更新情報を分かりやすく提供するなど、新たな情報提供を行うためのシステムの設計に着手します。

＊メールマガジン：電子メールを利用して発行される雑誌。発行者が購読者に定期的にメールで情報を届けるシステムのこと。

イ　インターネットによる都市計画情報の提供　【まちづくり調整局】

ｉ-マッピー(*)などの既存システムや庁内の地図情報を活用し、まちづくりに関する地図情報等を提供するＷｅｂ版のまちづくり情報の充実を図ります。

行政地図情報の追加を引き続き検討し、システムの改良を行います。

＊i-マッピー：都市計画地図情報としてインターネットで都市計画の制限情報や、建築基準法のまちづくりの制限情報を市民・企業等に提供するシステム。

ウ　広聴と施策の好循環の仕組みづくり　【市民活力推進局】

「横浜市コールセンター」の応答記録を含めた、広聴情報を施策に反映していくための仕組みやルールをつくるとともに、的確なニーズ分析など、総合的な広聴対応能力の向上を目指した職員研修を実施します。また、広聴情報を施策に反映した事例などの広報を拡充することで市民との情報共有を推進します。

「横浜市コールセンター」の対応能力強化を図るとともに、広聴情報から得られた市民ニーズを、市民サービス向上や施策反映につなげる仕組みをつくります。

視点②　市民が便利だと実感できる行政サービスの実現

ア　申請・届出手続の電子化の拡充　【行政運営調整局】

電子申請・届出システムについて、利用者の利便性等において効果が見込まれる手続を基本に、引き続き電子化し、順次サービスを拡大します。
（既に電子化している手続例：行政文書の開示請求（H17.2～））

新たに 20 手続の電子化に向けた開発を行います。また、講座やイベントの申込などが簡単にできる機能（簡易申請）を追加します。

イ 地方税の申告手続等の電子化の拡充 【行政運営調整局】

現行２税目（法人市民税・固定資産税（償却資産））の申告手続に加え、個人住民税に関する手続等にも拡大のうえ、本格運用を行い、電子申告利用率の拡大を図ります。

> 個人住民税の給与支払報告書の提出手続及び事業所税の申告手続にも対象を拡大します。また、電子申告の利用促進のための広報を行います。

ウ 戸籍電算化事業の推進 【市民活力推進局】

戸籍事務の電子化により、戸籍謄抄本など各種証明書の交付時間の短縮など、市民サービスの向上と事務の効率化を図ります。

> 戸籍データのセットアップ作業や戸籍システム及びサーバ等機器の調達を行います。
> また、住民記録システムとの連携のため、同システムの改修作業を行います。

視点③ 簡素で効率的な行政運営の実現

ア 庶務事務集中化･外部委託化 【行政運営調整局】

各部署で分散して行われている庶務事務について、事務処理の流れを見直し、ＩＴを活用して集中化を図るとともに、外部委託化を推進します。（業務の対象範囲を二段階に分けて実施）

○第一段階：出勤、超過勤務、休暇などの「勤務関係事務」や「出張関係事務」など
○第二段階：「給与手当等関係事務」や「福利厚生等関係事務」など

> 現在、一部の部署で試行している第一段階の事務について、本年度中に本格稼働を開始します。また、第二段階の事務について、平成 20 年４月からの段階的な開始を目指し、システム開発等を実施します。

イ 区役所保険年金課業務の効率化 【健康福祉局】

平成 18 年 10 月稼働の磁気化レセプト管理システムの活用により、レセプト処理業務の効率化を図るとともに、レセプト(*)のペーパレス化により、レセプト整理にかかる委託料や倉庫保管料など、経費の節減に取り組みます。

> システムを活用することにより、効率的なレセプト処理業務に取り組みます。

＊レセプト：医療費の請求明細書。医療機関が健康保険適用の医療費を保険者（健康保険組合等）へ請求するために提出する明細書

ウ　福祉保健システムの構築　【健康福祉局】

市民サービスの一層の向上のために、区福祉保健センター等で高齢者・障害者・児童などを対象とする多数の業務で活用されている「福祉５法システム」を抜本的に見直し、「福祉保健システム」を構築します。これにより、区の機能強化、窓口サービス機能の向上、業務の効率化を図ります。

18 年度の基本設計を踏まえ、詳細設計を行います。

視点④ 適切な費用対効果（コストパフォーマンス）の実現

ア　情報システムの推進体制の整備　【行政運営調整局】

本市におけるＩＴ化を推進するため、最高情報統括責任者（ＣＩＯ(*)）の設置など全庁的な推進体制を整備するとともに、庁内ＬＡＮ接続パソコンの整備など、必要な環境整備を行い、効率的・効果的な行政運営及び電子市役所の着実な推進を図ります。

ＣＩＯを中心とする、全庁的な推進体制を整備します。また、庁内ＬＡＮ接続パソコンの整備を引き続き進めていきます。

＊ＣＩＯ：企業内の情報システムや情報の共有を統括する担当役員。(Chief Information Officer の略)

イ　庁内で共有できる情報基盤システムの整備・運用　【行政運営調整局】

これまで業務所管部署ごとに整備されてきた、ハードウェア、ソフトウェア、データなどの情報化資源を統合し、庁内で共有できる情報基盤システムを整備するとともに、整備した基盤の有効活用に向けた取組を進めていきます。

平成 20 年度中のシステム運用開始に向け、システムの詳細設計及び開発を行います。

ウ　情報システムの調達適正化支援　【行政運営調整局】

情報技術に関する高度な知識をもつ民間のＩＴ専門技術者を活用し、業務所管部署が行うシステム開発が適正なものとなるよう、開発の企画段階から運用段階まで、支援を実施します。

18 年度に引き続き、民間のＩＴ専門技術者を活用し、支援を進めていきます。
また、18 年度の活動を通じて得られた成果事例などのノウハウや、それを基に作成したマニュアル等について、庁内で情報共有を図ります。

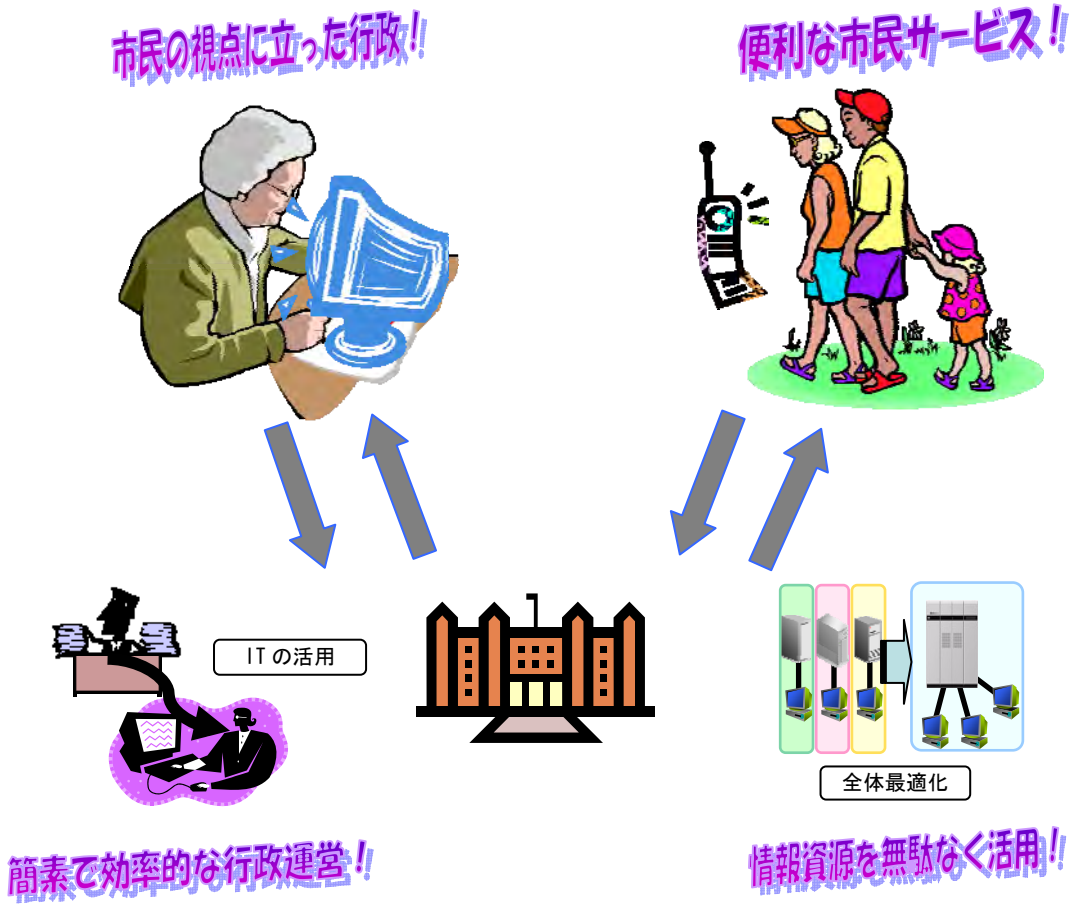
2009 横濱開港150周年

ＩＴを活用した市役所の将来像について

― 電子市役所推進計画 ―

平成１８年度～平成２２年度

～“いつでもどこからでも”利用できる行政サービスの実現～



平成１８年１２月

横　浜　市

目　　次

第一部　基本的な考え方

第１章　新たな電子市役所推進計画の目的等

１　はじめに　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ１

２　策定の目的　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ１

３　計画の位置付け・役割　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ１

４　計画期間　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ１

５　計画の進行管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ１

第２章　前電子市役所推進計画の検証結果

１　前計画の検証　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ２

２　今後も継続していく取組　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ２

３　見直しとした取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ４

第３章　電子市役所関連の現状と周辺環境の動向

１　“いつでもどこからでも”利用できる行政サービスの実現・・・・・・　Ｐ５

２　国における電子政府・電子自治体実現に向けた取組　・・・・・・・・・　Ｐ５

３　インターネットの利用環境の変化　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ６

４　個人情報の保護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ７

第４章　電子市役所実現のための４つの視点等

１　電子市役所推進の４つの視点　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ８

２　電子市役所推進に当たっての留意点・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ１０

第５章　電子市役所実現のためのイメージ

１　市民が市政に参画し、市民と行政が協働する、市民の視点に立った
　　行政の実現・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　Ｐ１３

２　市民の負担が軽減され、市民が便利だと実感できる行政サービスの実現・Ｐ１５

３　既存の制度・手法にとらわれない簡素で効率的な行政運営の実現・・・　Ｐ１７

４　情報資産を無駄なく最大限に活用し、適切なコストパフォーマンスを実現
　　・・・・・・・・・Ｐ１８

第６章　全庁的な推進体制の構築等

１　全庁的な推進体制の整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２０

２　電子市役所の基盤整備とシステムの設置場所の統合・・・・・・・・・・Ｐ２０

３　セキュリティ対策の強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２１

４　職員の情報活用能力の向上及びＩＴ専門人材の育成・確保・・・・・・Ｐ２１

第二部　個別計画（アクションプラン）

第１章　市民と行政との間のコミュニケーションの拡充

１　ホームページ等による情報提供　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２２

２　広聴と施策の好循環システム　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２３

３　地図情報の提供・活用　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２４

４　地域情報化の推進　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２５

第２章　便利で利用しやすい市民サービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２６

第３章　簡素で効率的な行政運営の実現・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ３０

第４章　適切なコストパフォーマンスの実現　・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ３３

《参考１》平成１８年度運営方針の各区局の取組・・・・・・・・・・・・・・Ｐ３７
《参考２》電子市役所の全体像（イメージ図）・・・・・・・・・・・・・・・・ Ｐ４３
《参考３》電子市役所推進計画の取組一覧表・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ４４

第１部
基本的な考え方

第１章　新たな電子市役所推進計画の目的等

１　はじめに

平成１５年３月に公表した前電子市役所推進計画は、外部有識者や市民・企業経営者などで構成される「電子市役所推進懇談会」の設置や様々な広聴手段による市民意見などに基づき、新しい行政サービスに対する市民[1]ニーズの高まりやＩＴを活用した行政運営の簡素・効率化の必要性等を踏まえて策定されました。この計画は、

(1)　市民が市政に参画し、市民と行政が協働する、市民の視点に立った行政の実現
(2)　市民の負担が軽減され、市民が便利だと実感できる行政サービスの実現
(3)　既存の制度・手法にとらわれない簡素で効率的な行政運営の実現

の３つの視点を掲げ、これらの視点に基づき、市民が求める情報の分かりやすい形での提供、市民意見・要望の市政への的確な反映、市民にとって便利で使い勝手のよいサービス、簡素で効率的な行政運営などの実現に取り組みました。

今回、前計画の検証・振り返りを踏まえ、新たな計画を策定し、引き続きその実現に取り組みます。

２　策定の目的

電子市役所推進計画（以下「本計画」という。）は、関連施策の実施にあたり、市民サービスの向上及び行政運営の簡素・効率化を目的として、費用対効果の視点等も重視するとともに全庁的・総合的な視点に立って計画的に取り組むために策定するものです。

３　計画の位置付け・役割

本計画は、平成１５年度から取組が行われた前計画を引き継ぎ、「長期ビジョン」及び「中期計画」と連携し、電子市役所の計画的・効率的な実現を図るためのアクションプランとして、基本的な視点や具体的な施策などを明らかにするものです。

４　計画期間

本計画は「中期計画」の計画期間に合わせ平成１８年度から平成２２年度の５年間を対象としますが、中間期（平成２０年度）のほか、情報通信技術の進展が著しいことなどを考慮し、適宜見直します。

５　計画の進行管理

本計画の進行管理として、本計画の取組項目について、年度ごとにスケジュールの進捗状況、取組の成果をとりまとめ公表します。

また、計画期間終了時に計画全体の検証を行います。

[1] 「市民」は企業を含む表現として使用します。

第２章　前電子市役所推進計画の検証結果

１　前計画の検証

前計画の具体的な取組である４６項目について、平成１７年度末に所管課による振り返りと検証を行いました。

所管課の自己評価では、約６割の取組について目標どおり達成したと評価している一方、達成されるべき水準に達していないと評価した取組が全体の２割弱あるほか、目標以上の達成ができたと評価した取組はないという結果になりました。

その結果を受け、平成１８年度以降の取組の方向については、次の表のとおり整理しました。

電子市役所推進計画の所管課による検証結果及び今後の取組の方向

目標達成に関する評価	項目数	（割合%）	平成１８年度以降の取組の方向		
			完了	継続	見直し
目標以上の達成ができた	０	０%	０	０	０
目標とおりに達成している	２８	６１%	８	１８	２
計画の目標水準には達していないが現段階で達成されるべき水準には達している	１０	２２%	４	５	１
現段階で達成されるべき水準に達していない。	８	１７%	０	５	３
合計	４６	１００%	１２	２８	６

２　今後も継続していく取組【２８項目】

これまでの取組を踏まえて継続して取り組む項目は、２８項目あり、以下のとおりとなっています。

No	取組項目	第2部「アクションプラン」参照ページと項目名	所管区局
1	地域情報化の推進（ＩＴふれあいセンター（仮称）の開設等）	P25「地域情報化の推進」	行政運営調整局
2	電子申請・届出システム	P26「申請・届出手続の電子化の拡充」	行政運営調整局
3	電子申告システム	P26「地方税の申告手続等の電子化の拡充」	行政運営調整局
4	電子入札システム	P28「電子入札システムの運用」	行政運営調整局
5	文書管理システム	P32「文書管理システムの運用」	行政運営調整局
6	LGWAN[2]を利用した国や自治体との文書交換	P32「LGWAN を利用した国や自治体との文書交換の拡充」	行政運営調整局

[2] ＬＧＷＡＮ【Local Government WAN】とは、国や地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク。

No	取組項目	第2部「アクションプラン」参照ページと項目名	所管区局
7	職員研修のＥラーニングの活用	P36「eラーニングの活用の拡充」	行政運営調整局
8	パソコン利用環境整備	P33「情報システムの推進体制の整備」	行政運営調整局
9	共通基盤等の開発・整備	P36「連携システムの整備・拡充」	行政運営調整局
10	庶務事務集中化・外部委託化	P30「庶務事務集中化・外部委託化」	行政運営調整局
11	情報技術研修の充実（職員の育成）	P35「情報技術研修の充実」	行政運営調整局
12	電子収納の検討	P28「電子収納の検討の継続」	行政運営調整局
13	IC カードの有効活用	P28「住基カードの有効活用の検討の継続」	行政運営調整局
14	インターネットを通じた市民への文書送付	P29「インターネットを通じた市民への文書送付」	行政運営調整局
15	情報セキュリティ対策の充実･強化（職員研修の実施）	P35「情報セキュリティ対策の充実・強化」	行政運営調整局
16	行政情報通信基盤(YCAN)の更新(庁内ＬＡＮの整備)	P35「行政情報通信基盤(YCAN)の更新」	行政運営調整局
17	市政問い合わせセンター(コールセンター）の開設	P24「コールセンター事業の充実」	市民活力推進局
18	行政文書の開示	P29「インターネットを活用した行政文書の開示」	市民活力推進局
19	市民ニーズの高い情報の提供	P22「インターネットによる適時･的確な情報提供の実現」	市民活力推進局
20	パブリックコメントへのＩＴ活用	P23「パブリックコメントへのＩＴ活用の継続」	市民活力推進局
21	市ホームページの改善の継続(各局区ホームページの施策分野別、利用対象者別への改善)	P22「インターネットによる適時･的確な情報提供の実現」	市民活力推進局
22	情報公開の請求	P29「情報公開の請求の拡充」	市民活力推進局
23	広聴情報データベースシステム整備事業	P23「広聴と施策の好循環の仕組みづくり」	市民活力推進局
24	障害者への IT 講習会の実施	P25「障害者への IT 講習会の実施の継続」	健康福祉局
25	公共事業に係るコスト縮減の取組の強化（公共事業のＩＴ化）	P32「公共事業の IT 化」	都市整備局
26	財務会計事務の電子化	P32「財務会計システムの運用」	収入役室
27	電子化された図書館資料の提供	P29「電子化された図書館資料の提供」	教育委員会
28	図書館の公共情報端末の設置	P29「図書館の公共情報端末の設置の拡充」	教育委員会

３　見直しとした取組【６項目】

前計画期間中に取り組んだ項目の中で、次の項目については、次の概要のとおり見直しました。

No	取組項目	概要
１	地域ポータルサイト	横浜市では、全市にまたがるポータルサイトよりも、地域に密着した区役所での情報プラットフォームとしての地域ポータルサイトの構築を推進するほうが効果的であることから、今後は区役所が中心となって区の協働事業として市民参加で推進します。
２	公共情報端末の設置	インターネットの急速な普及により、市民ニーズが少ないため、図書館の公共端末の整備を除き、設置を見送ります。
３	電子会議室	平成18年度当初、区が主体となって運営している電子会議室は6区にあり、今後とも、各区の独自性等を尊重し地域の課題共有と課題解決の手段として区と区民を主体として運営してまいります。
４	ＩＴ講習会後のフォローアップ	ＩＴ講習会後のフォローアップについては、各区において市民ボランティアが中心となり、個別ニーズに対応し、市民がスキルアップを図れる場が整備されつつあります。このため、今後とも、市民ボランティアの活動を支援してまいります。
５	図書館の個人貸出登録の申請・手続き等の電子化	個人貸出登録手続については、申請時に登録要件の確認が必要であり、図書館カードを登録者に交付しなければならないため、申請書をインターネットで受け付けたとしても利用者が改めて来館しなければならず、電子化のメリットが少なく廃止します。
６	電子投票	国や他都市の動向を見極めていきます。

第３章　電子市役所関連の現状と周辺環境の動向

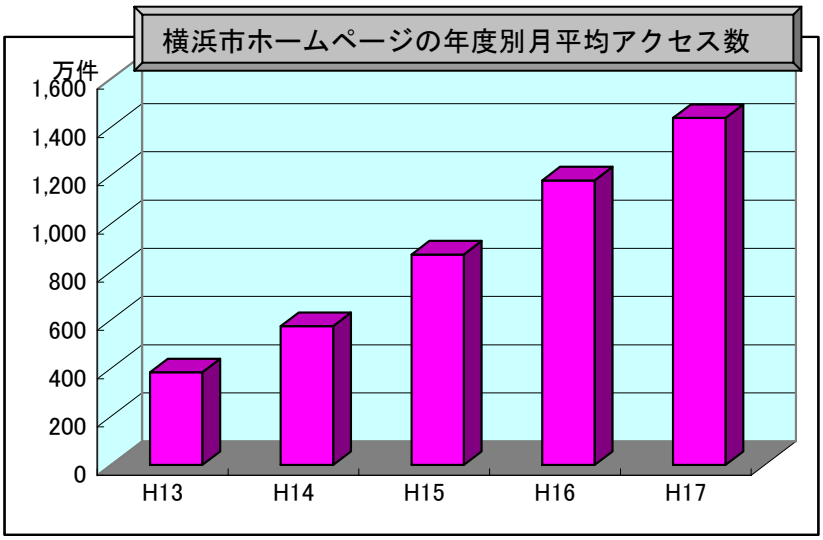
１　“いつでもどこからでも”利用できる行政サービスの実現

前計画策定時に比較して、インターネットや携帯電話等に代表されるＩＴは飛躍的に普及し、市民の日常生活の中に着実に浸透しています。

このような状況の中で、平成１７年度の市民意識調査によると、約７割の市民が将来『情報化が進み「いつでも、どこでも」世界とつながる社会になっている』と考えており、時間や場所の制約を受けずに、“いつでもどこからでも”行政サービスを利用したいというニーズはますます高まると思われます。

本市では、平成１８年度に策定した「長期ビジョン」の「実現の方向性と取組」において、「情報通信技術を積極的に活用し、地域社会における合意形成や防災・防犯など様々な課題解決や利便性・効率性の向上につなげていきましょう」としています。

これまでも、インターネットによる情報公開・提供を積極的に行ってきましたが、本市のホームページのアクセス件数は、この５年間で急増しており、引き続き、できる限り市民にわかりやすく情報の公開と提供を行っていく必要があります。



アクセス件数の多い情報
（平成 18 年３月の延べ件数）

1	交通局情報	約 136 万件
2	市民局情報	約 97 万件
3	環境創造局情報	約 92 万件
4	防災関係情報	約 84 万件
5	教育委員会情報	約 68 万件

※市民局は、現在、市民活力推進局

２　国における電子政府・電子自治体実現に向けた取組

国においては、平成１３年１月に「高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（ＩＴ戦略本部）」が、ＩＴ推進の国家戦略である「ｅ－Ｊａｐａｎ戦略」を発表し、ブロードバンドインフラ[3]等の基盤整備に努めてきました。

平成１８年１月には、次期計画である「ＩＴ新改革戦略」が発表され、セキュリティや個人情報の保護に十分留意しながら、「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」使えるユビキタス[4]なネットワークをつくることを目標にしています。特に、「世界一便利で効

[3] ブロードバンド【broadband】とは、高速な通信回線の普及によって実現される次世代のコンピュータネットワークと、その上で提供される大容量のデータを活用した新たなサービス。

[4] ユビキタス【ubiquitous】とは、生活や社会の至る所にコンピュータが存在し、コンピュータ同士が自律的に連携して動作することにより、人間の生活を強力にバックアップする情報環境。

率的な電子行政」として、

①利便性・サービス向上が実感できる電子行政（電子政府、電子自治体）を実現し、国と地方公共団体におけるオンライン利用率を２０１０年度までに５０％以上とする

②情報システム調達評価体制を整備し、効率的な電子政府を実現する

③国と地方公共団体のシステムについて利用者の利便性の向上に配慮しつつ信頼性と安全性の確保、セキュリティ高度化を図るとともに電子行政化を通じ先端技術の育成普及に取り組むこととされています。

３　インターネットの利用環境の変化

⑴　インターネットの普及とブロードバンド化

総務省の「通信利用動向調査」によると、平成１７年末時点でのインターネット人口普及率は６６．８％、利用者数は８，５２９万人となっています。また、インターネット利用環境の高速化も近年急速に進んでおり、平成１７年末のインターネット利用世帯に占めるブロードバンド利用世帯率は

６５．０％と平成１２年末と比べて５８．２％増、

平成１５年末と比べても１５．２％増と急速にブロードバンドによるインターネット接続が拡大しています。

⑵　携帯電話によるインターネットの利用

携帯電話の機能が年々拡充、進歩しておりインターネット利用端末としての携帯電話の利用は、平成１７年末には６，９２３万人とパソコン利用者（６，６０１万人）を逆転するなどモバイル[5]化が更に進展しています。携帯電話の利用率は、１３～１９歳で８１．６％、６０代後半でも４８．５％になっており、幅広い年齢層で利用されています。

携帯電話は、電子マネー[6]としての決済機能も拡充しており、コンビニエンスストアや駅の改札口で決済ができるようになっています。また平成１８年４月から「ワンセグ放送[7]」が行われるようになり、テレビの受信もできるようになるなど、今後も携帯電話を利用したサービスの拡充、技術革新は続くものと思われます。

⑶　「Ｗｅｂ２．０」の登場と電子市役所

「Web２．０」は、いままでのインターネット利用が情報を集めることに主眼をおいていることに対して、自らも情報を発信する双方向性を特徴としています。

「Web２．０」の技術を利用した「ブログ[8]」や「ＳＮＳ[9]」の利用者は急速に拡大して

5　モバイルとは、可動性・移動性の意味。携帯可能な情報・通信機器や移動体通信システム等を指す。

6　電子マネーとは、専用の IC チップに貨幣価値データを記録して、クレジットカードや現金を使わずに買い物をしたり、インターネットを利用した電子商取引の決済手段として使われる。

7　ワンセグ放送とは、地上デジタル放送で行われる携帯電話などの移動体向けの放送。2006 年 4 月 1 日放送開始

8　ブログ【Blog】とは、個人や数人のグループで運営され、日々更新される日記的な Web サイトの総称。内容としては時事ニュースや専門的トピックスに関して自らの専門や立場に根ざした分析や意見を表明したり、他のサイトの人と議論したりする形式が多い。

9　ＳＮＳ【ソーシャルネットワーキングサイト】とは、参加者が互いに友人を紹介しあって、新たな友人関係を広げることを目的に開設されたコミュニティ型のＷｅｂサイト。誰でも自由に参加できるサービスと「既存の参加者からの招待がないと参加できない」サービスとがある。

おり、「ブログ」を開設するユーザーは総務省の調査によれば平成１８年３月末時点で８６８万人を数えており、「ＳＮＳ」にも７１６万人が加入しています。

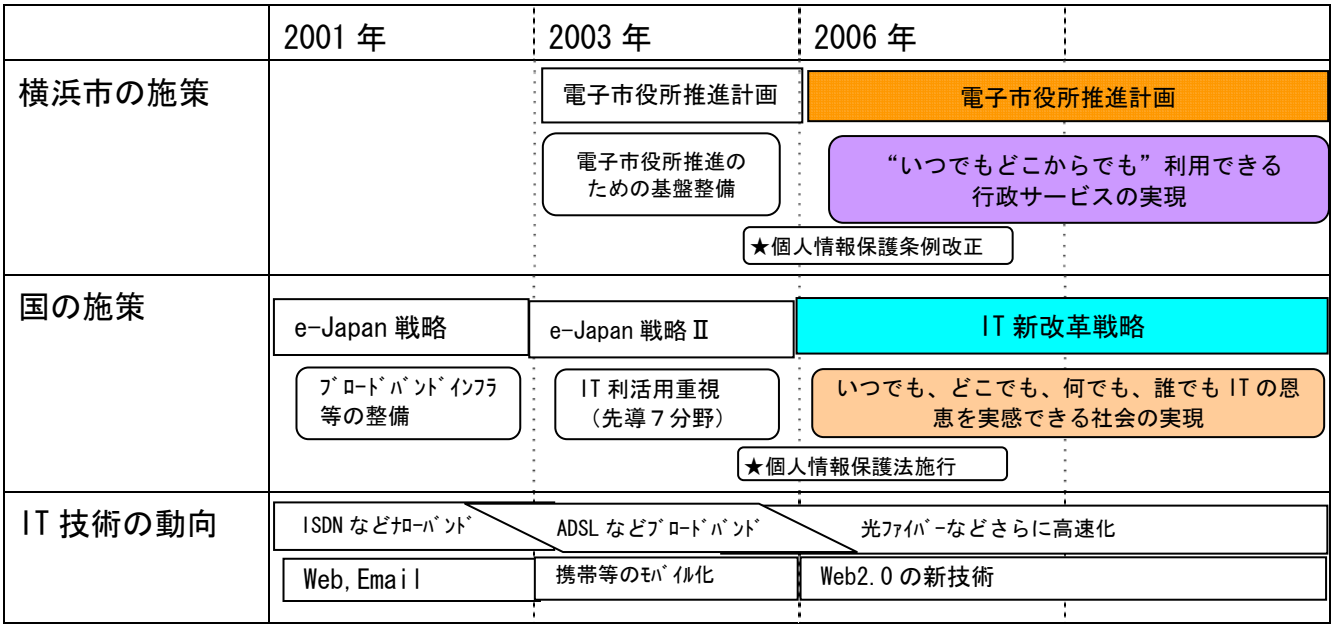
電子市役所を推進するうえでは、新しい技術についても積極的に取り入れて、情報公開・提供を行っていく必要があります。特に、インターネットのブロードバンド化に伴い、動画配信も可能となりました。携帯電話の E-mail での情報提供は、防犯・防災情報のタイムリーな提供につながります。また、「Web２．０」の技術は、いままで受け手であった市民が、簡単に自ら情報を発信していくことが可能となり、市民と行政の新しいコミュニケーション手段となる可能性があります。

４　個人情報の保護

個人情報保護法は、だれもが安心してＩＴ社会の便益を享受するための制度として、平成１５年５月に公布され、平成１７年４月に全面施行されました。このことにより、市民の個人情報保護に関する関心も一層高まりました。

本市では、「横浜市個人情報の保護に関する条例」（以下、「個人情報保護条例」という。）を平成１２年２月に制定しましたが、平成１７年４月の個人情報保護法の施行とともに条例を大幅に改正し、市民の権利の拡充、事業者の責務の規定、罰則の強化など、個人情報保護施策の一層の充実を図りました。

この間の国の施策やＩＴ技術など周辺環境の動向、横浜市の施策について、次の表にまとめました。



第４章　電子市役所実現のための４つの視点等

１　電子市役所推進の４つの視点

前計画では、行政サービスに対する市民ニーズの高まりやＩＴを活用した行政運営の簡素・効率化の必要性等を踏まえ、

(1)　市民が市政に参画し、市民と行政が協働する、市民の視点に立った行政の実現
(2)　市民の負担が軽減され、市民が便利だと実感できる行政サービスの実現
(3)　既存の制度・手法にとらわれない簡素で効率的な行政運営の実現

の３つの視点により取り組んできました。第２章の前計画の検証結果及び第３章の周辺環境の動向等を踏まえ、引き続き電子市役所の着実な推進を図る必要があります。また、効率的なシステム運営のためには、前計画で構築した基盤的システムの有効活用や、既存のシステムの全体最適を図る必要があります。そこで、前計画の３つの視点に加え、新たな視点として、

(4)　情報資産を無駄なく最大限に活用し、適切なコストパフォーマンスを実現

を掲げ、これら４つの視点に基づいて取り組んでいくこととします。

(1)　市民が市政に参画し、市民と行政が協働する、市民の視点に立った行政の実現

行政情報の積極的な公開と提供を行い、行政運営の透明性を確保することは、行政運営の基本であり、市民からの信頼を確立し、効率的な行政運営を実現するための大前提となります。

このため、ＩＴを活用して市民の求める情報を分かりやすい形で積極的に公開・提供し、行政の意思形成過程を明確化することなどにより、行政運営の透明性の向上を図っています。

第２章「２　今後も継続・拡充していく取組」でもふれたように、引き続き、「市民の声」の分析にＩＴを活用し、市民ニーズを迅速かつ効率的に収集・把握し、市政に的確に反映していくよう、第３章でも述べた新しい技術なども考慮し取り組みます。

(2)　市民の負担が軽減され、市民が便利だと実感できる行政サービスの実現

前計画では、平日の夜間や土日であっても、自宅や職場、外出先などから手続を可能とする施設予約、電子申請・届出、電子申告、電子入札システムなどを開始しましたが、一部では、必ずしも利用が進んでいない状況です。

引き続き、時間や場所にとらわれずに“いつでもどこからでも”手続を可能とするよう、システムの利用しやすさなどの向上に取り組み、市民が行政サービスを利用する場合の利用性の向上ならびに負担の軽減を図ります。

(3)　既存の制度・手法にとらわれない簡素で効率的な行政運営の実現

電子市役所は、時間と場所の制約を解消するＩＴのメリットを活用して、行政運営の簡素・効率化を図るものであり、従来の大量反復事務の合理化・効率化を目的として、手作業処理をコンピュータ処理に置き換えた電算化とはその性質を異にするものです。既存の事務・事業の在り方や業務プロセスを維持したまま、ＩＴを導入しても、その効果は限られたものとなってしまいます。

したがって、既存の事務・事業や業務プロセスを抜本的に見直し、不要な事務・事業は縮小・廃止するとともに、民間活力も活用しながら、より効果的な手法に変更できるものは変更したうえで、ＩＴを活用していきます。

(4)　情報資産を無駄なく最大限に活用し、適切なコストパフォーマンスを実現

これまでの取組の中で、業務所管部署ごとに情報システムを整備してきた結果、システムを運用するためのハードウェア、ソフトウェア、データなどはシステムごとに個別に整備されています。そこで、今後は、これらのシステムが再構築される機会を捉えてシステムの統合化・最適化を進め、情報資産を無駄なく最大限に活用します。

また、電子市役所への取組により、庁内ＬＡＮ、職員認証システム、文書管理システム等の基盤が整備されました。これらの基盤を活用して新たに構築されるシステムが適切なコストパフォーマンスを発揮できるよう取り組んでいきます。

２ 電子市役所推進に当たっての留意点

前項の視点で、電子市役所を推進していきますが、前計画の取組やＩＴを取り巻く状況の変化を受け、新たに留意すべき点がいくつかあります。

（１） 電子市役所推進に当たっての市民への配慮等

ア　ＩＴを利用可能な環境にない市民や、ＩＴを利用しない市民への配慮

本市のパソコン普及率は８割となっていますが、インターネットを利用できる環境にない市民も、電子市役所で提供しているサービスが利用できるように、コールセンターの充実や従来の対面の受付窓口の充実に努めることが必要となります。

イ　障害者や高齢者への配慮

効果的な電子市役所を実現するために、障害者や高齢者が読みやすいホームページを作成するなど、障害者や高齢者に配慮したサービスを提供する必要があります。また、ＩＴ講習会等の実施により、障害者や高齢者のＩＴ活用力の向上を図ります。

ウ　電子市役所のメリットの市民への周知・説明

電子市役所が有効に機能するためには、市民が、電子市役所への理解と関心を深め、電子申請・届出などのサービスを積極的に利用することが必要です。このため、市民に電子市役所のメリットが実感できるような、効果的な周知・説明を行っていくことが重要となります。

(2) 個人情報保護・情報セキュリティの確保

電子市役所においては、個々の職員がパソコンで業務を処理し、そのパソコンはインターネットを通じて外部と接続ができます。また、市民もそれぞれのパソコンからインターネットを通じて、行政機関の公開用の情報システムにアクセスすることが可能です。

この結果、電子市役所では、電子申請・届出やインターネットを通じた意見の提出など、従来に比べて利便性の高いサービスが利用可能となりますが、他方、ネットワークに接続している情報システムは、常に盗聴、侵入、破壊、改ざんなど、外部からの不正アクセスやコンピュータウィルスの危険にさらされています。

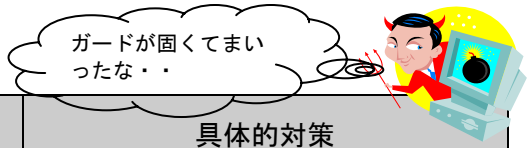
横浜市の情報セキュリティ対策としてファイアーウォールやウィルス対策ソフトの導入などハード･ソフト面での対策のほかに、平成１５年８月に「個人情報を記録したシステムにおける端末機によるデータの更新、検索等の操作の記録に関する要綱」の制定、平成１７年２月に「個人情報保護条例」の改正、平成１７年３月には「横浜市情報セキュリティ管理規程」、「横浜市情報セキュリティ管理要綱」を制定し、法制面においてもセキュリティの確保に努めました。

また、情報漏えいが起きた際の迅速な対応や職員のモラルの向上などインターネットの不正利用防止策を進めてきました。

しかしながら、昨今の情報漏えいの傾向として、Ｗｉｎｎｙ[10]による情報流出や紙媒体で保管した個人情報を紛失するなどのケースが多く、職員の情報セキュリティ意識の向上に今後もしっかりと取り組む必要があります。

また、職員のインターネットや電子メールに関する利用ルールについて、「知らない」、「守られない」などの問題が生じており、一層のセキュリティ関連規定の遵守をはじめコンプライアンスの確立が求められています。

なお、電子市役所の進展によって、市役所業務のＩＴ化が進み情報関連機器等がなくてはならない存在になりつつあります。このため、災害等により、これらの機器等が使用できなくなった時の対応について、十分検討しておく必要があります。



《参考》セキュリティ確保の３大要素

３大要素	内　容	具体的対策
機密性	認可されていない個人、エンティティ（団体等）又はプロセスに対して、情報を使用不可または非公開にする特性	アクセス制御、認証、入退室管理など
完全性	資産の正確さ及び完全さを保護する特性	デジタル署名[11]等による改ざん防止など
可用性	認可されたエンティティが要求したときに、アクセス及び使用が可能である特性	システムの二重化、負荷分散など

＊　さらに、真正性、責任追跡性、否認防止及び信頼性のような特性を維持することを含める場合もあります。

（ＪＩＳ　Ｑ　２７００１より）

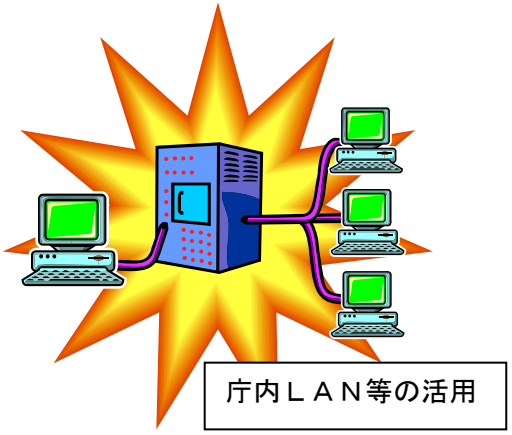
[10] Winny とは、Microsoft Windows で動作するファイル共有ソフトのこと

[11] デジタル署名とは、デジタル文書の正当性を保証するために付けられる暗号化された署名情報。公開鍵暗号方式の応用によって、文書の作成者を証明し、かつその文書が改ざんされていないことを保証しています。

(3)　電子市役所基盤システムの活用

前計画で整備した基盤システムである庁内ＬＡＮ、職員認証システム、文書管理システム等を有効に活用するために、今後は、Ｗｅｂ型のシステムを構築する必要があります。

Ｗｅｂ型のシステムを構築することにより次のようなメリットがあります。



①庁内ＬＡＮを利用することによるネットワーク経費の削減
②職員認証システムと連携してセキュリティの確保、シングルサインオン[12]が可能
③文書管理、財務会計システムと連携が可能
④電子申請・届出システムを活用することで、新たに申請する機能が必要な場合は、容易に構築が可能

なお、前記（２）でも述べたようにセキュリティ向上のため、職員認証システムを利用した利用者権限の確認は必須です。

(4)　全体最適の実現

本市ではこれまでも、コンピュータを小型化・分散化するなど、情報システムの開発・運用費用の縮減に取り組んできましたが、これからは、類似した業務システムの共用化、システム調達時の競争性の確保などにより、情報化投資の全体最適化に取り組む必要があります。

ア　情報システム調達コストの適正化

情報システムの調達に当たっては、効率的運用、投資効果の最大化等の観点から、常に競争原理が適切に機能するよう留意する必要があります。

大規模システムの調達に当たっては、提案競争方式により必要とする機能と費用などを総合的に評価する総合評価一般競争入札を採用するなど、調達コストの適正化、縮減を推進します。

イ　全体最適化への取組

情報化経費の適正化やシステム間の効率的な連携を実現するため、新規システム構築や既存システムの再構築にあたっては、ハードウェア、ソフトウェア、データの共有化など、情報システムの全体最適化に取り組みます。

まず、計画期間中に次期福祉５法システムを皮切りに、福祉系６システムを順次統合を進めるとともに、レガシーシステム（いわゆる旧式システム）についてもあり方を検討します。

[12] シングルサインオンとは、ユーザが一度認証を受けるだけで、許可されているすべての機能を利用できるようになるシステム。

第５章　電子市役所実現のためのイメージ

「電子市役所の推進」とは、市役所の様々な業務にＩＴを活用することにより、市民が求める情報の分かりやすい形での提供、市民意見・要望の市政への的確・迅速な反映、市民にとって便利で使い勝手のよいサービス、簡素で効率的な行政運営などを実現することです。

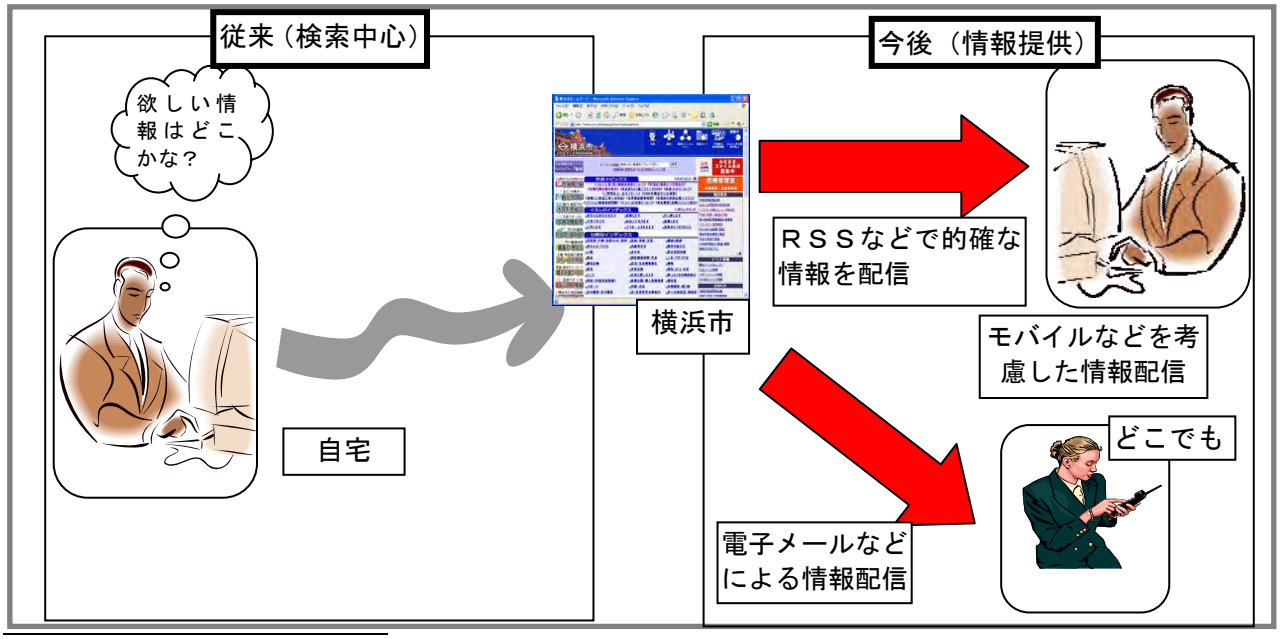
本章では、前章で述べた電子市役所推進の４つの視点や留意点に基づき、電子市役所計画を推進した後、実現される市民サービスの向上や行政運営の簡素効率的についての具体的なイメージを明確化したものです。

１　市民が市政に参画し、市民と行政が協働する、市民の視点に立った行政の実現

Ｉ　インターネットによる適時・的確な情報提供

インターネットを活用した情報提供は既に一般的となり、本市でもホームページでの情報の積極的な公開と提供を進めてきましたが、より使いやすいホームページとなるよう検索機能の充実や、ＲＳＳ[13]を活用した関心のある情報の選択可能な配信サービスに取り組みます。また、防犯・防災情報など携帯電話やＰＤＡ[14]を利用した情報提供に取り組みます。

さらに、都市計画地図情報など、地図情報は、市民にわかりやすく情報提供するための有効な資料です。行政と市民が情報を共有化できるようＧＩＳ[15]地理情報システムの構築に取り組みます。



[13] RSS とは、Resource Description Framework Site Summary の略で、ウェブサイトでの更新情報の配信をいいます。

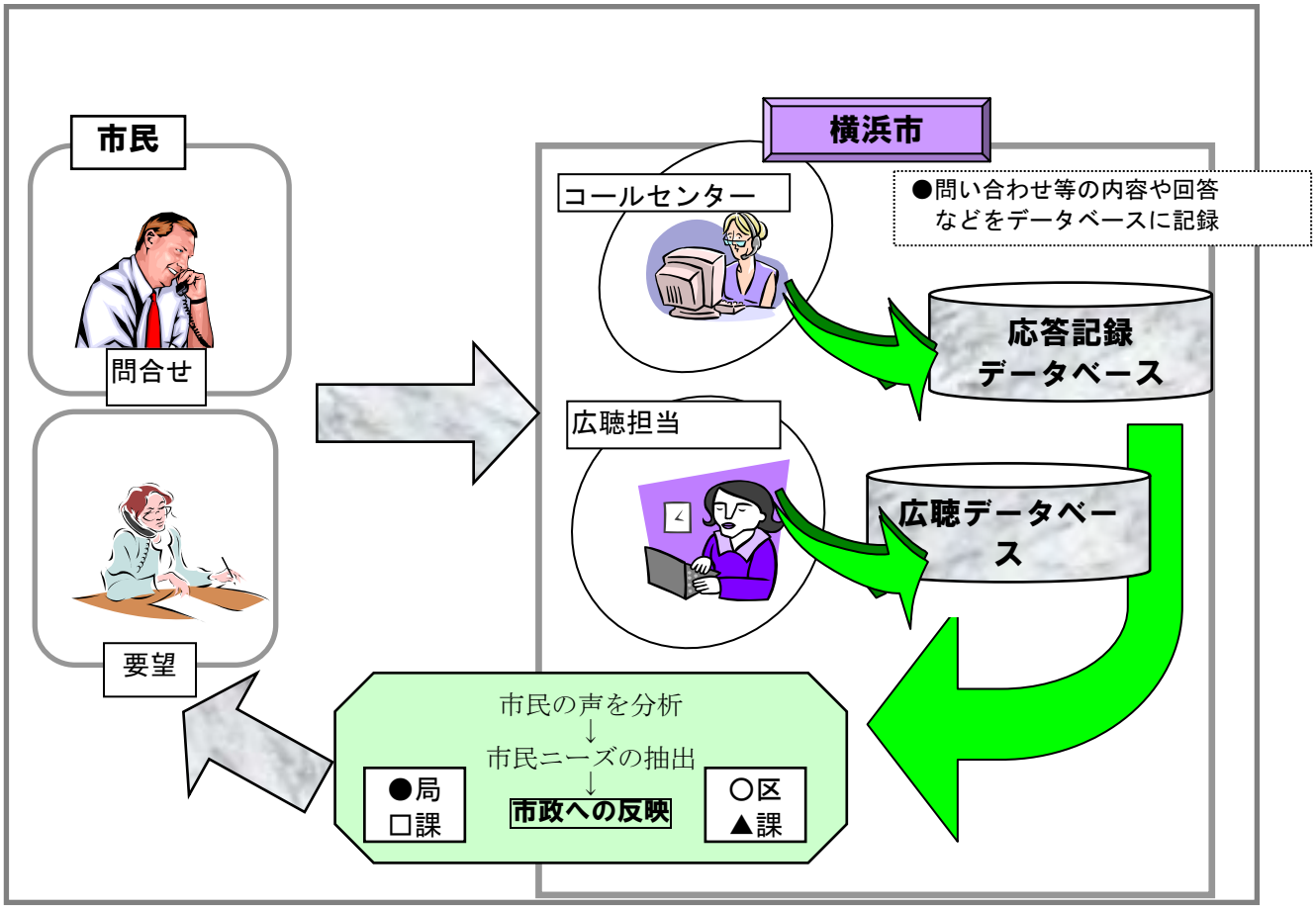
[14] PDA とは、Personal Digital Assistants の略で、個人用の携帯情報端末をいいます。手のひらに収まるくらいの大きさの電子機器で、パソコンのもつ機能のうちいくつかを実装したものをいいます。

[15] GIS とは、Geographic Information System の略で、コンピュータ上に地図情報やさまざまな付加情報を持たせ、作成・保存・利用・管理し、地理情報を参照できるように表示機能をもったシステムをいいます

Ⅱ　広聴と施策の好循環システム

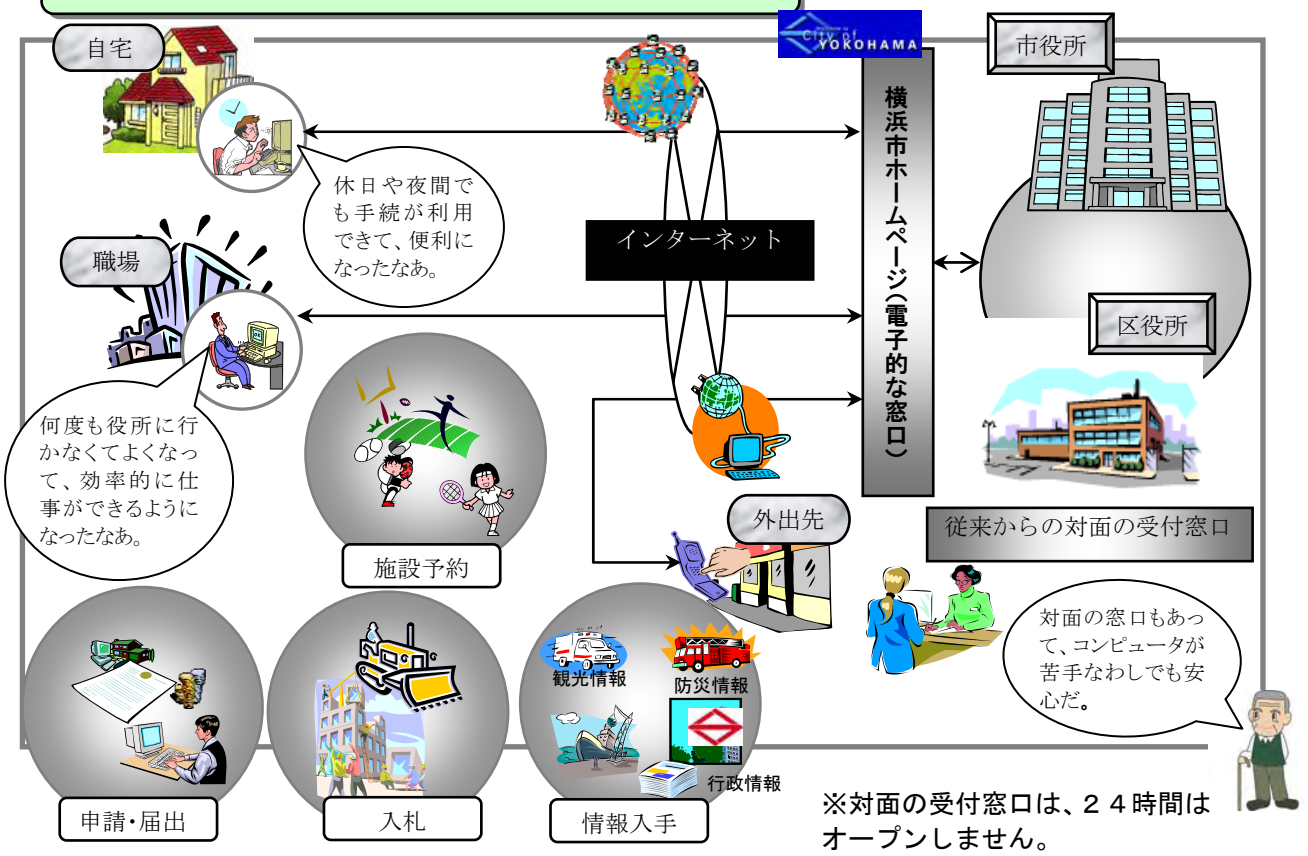
市民から寄せられた要望等とその回答は、広聴データベースに登録され公表しています。また、コールセンターで受け付けた「市民の声」は、「応答記録データベース」に登録され、登録された「市民の声」は、区局で共有しています。

今後、こうした広聴情報を施策に反映していくための仕組みや広聴データベースシステムの改善、コールセンター応答記録システムとの連携を図っていきます。



2　市民の負担が軽減され、市民が便利だと実感できる行政サービスの実現

２４時間オープンの市・区役所の実現



２４時間オープンの市・区役所を実現し、“いつでもどこからでも“利用できる行政サービスの実現のため次の取組を行い、市民サービスの向上を図ります。

Ⅰ　電子入札システムの運用

電子入札システムは、平成１７年４月に本格稼動し、平成１８年１月からは１億円以上のすべての工事について、平成１８年４月からは、２５００万円以上のすべての工事について電子入札を開始しました。今後も対象の拡大に取り組みます。

Ⅱ　申請・届出手続の電子化の拡充

電子申請・届出システムは、これまで区役所や市役所などの窓口に行かなければできなかった各種申請・届出の手続を自宅や職場からインターネットを通じて、２４時間３６５日行うことができるシステムです。平成１８年度当初６４手続が電子申請・届出が可能となっていますが、当初想定していた手続数に比べると目標水準を達成できていません。このため、関係部署と連携し、利用者向けの説明会の開催や、本市からの郵便物にパンフレットを同封するなど、電子申請・届出システムについての利用者へのＰＲに努め、引き続き手続の拡充に取り組みます。

Ⅲ　地方税にかかる申告手続等の電子化

区役所へ行かなくてもインターネットを活用して、法人市民税及び固定資産税（償却資産）の申告が可能となる電子申告システムを平成１８年１月から稼動しました。

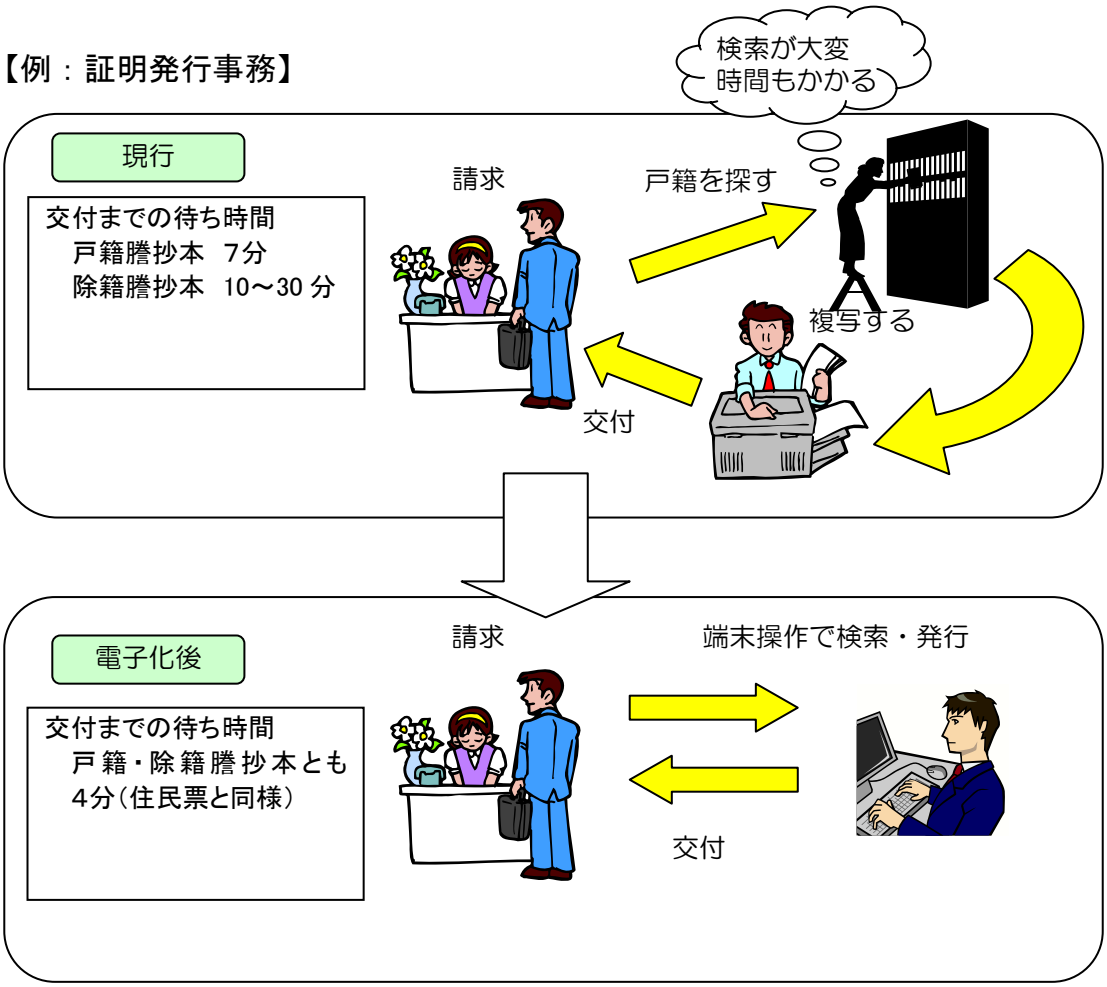
今後は、その他の税目を追加･拡充し、利用者の利便性を向上させます。

Ⅳ　戸籍電算化事業

現在の戸籍業務は、手作業で行われているため、住民票や印鑑証明の交付など、他の電子化された窓口業務に比べ、手続き等に要する時間が長くなっています。

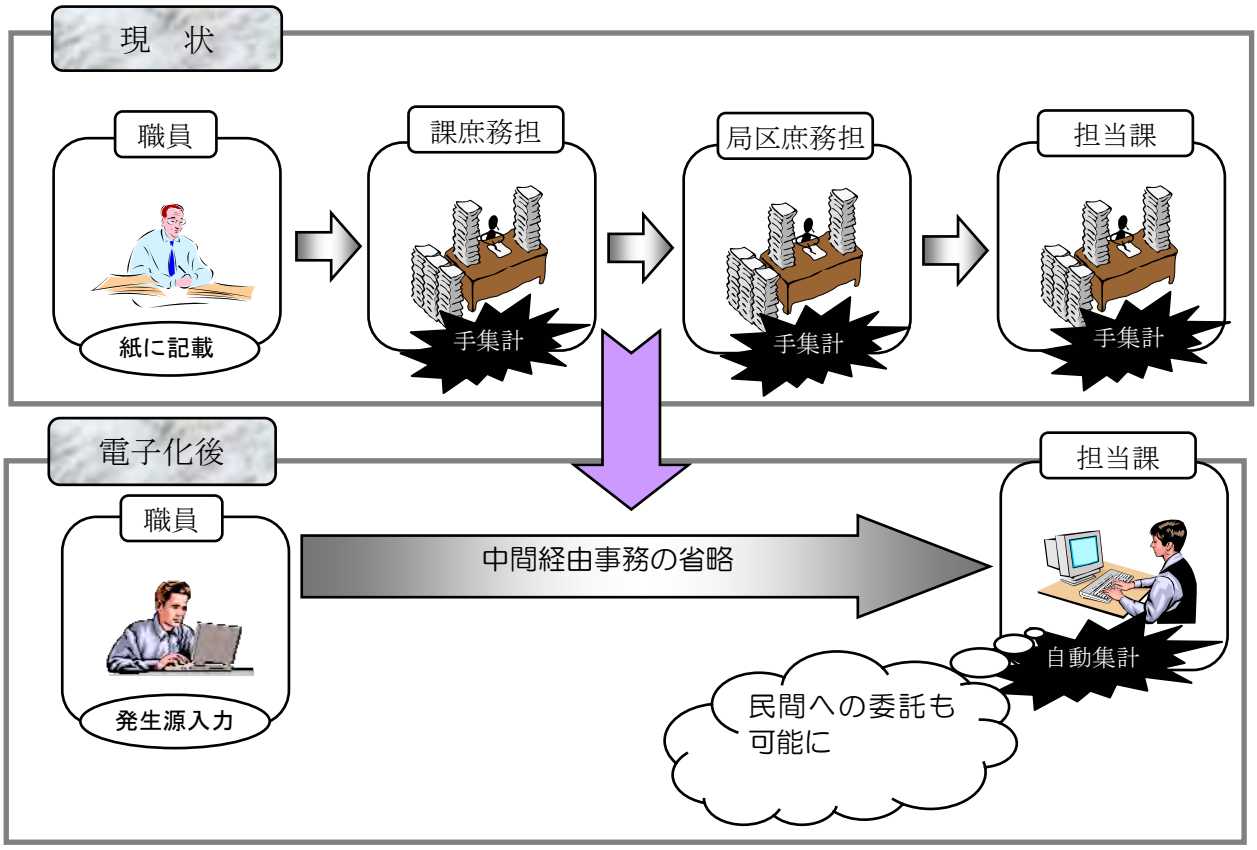
そこで、戸籍事務の電子化により、戸籍謄抄本など各種証明書の交付時間の短縮など、市民サービスの向上と事務の効率化を目指します。

【例：証明発行事務】



3　既存の制度・手法にとらわれない簡素で効率的な行政運営の実現

庶務事務の電子化・総務部門のスリム化



人事・労務、経理、福利厚生などの庶務事務を電子化することにより、次のような効果を実現します。

(1)　庶務事務の集中処理化による中間経由事務の省略

庶務事務を電子化し、職員自らが必要な情報を入力する方式（発生源入力方式）により、これまで各局区や課で分散処理されていた事務を集中処理することが可能となります。

これにより、各局区や課の庶務担当職員が行っていた集計事務などの中間経由事務が省略できます。

(2)　庶務事務のアウトソーシング（外部委託）による一層の効率化

集中化した事務のうち、可能な事務は、民間企業へのアウトソーシングにより、一層の効率化を実現することが可能となります。

4　情報資産を無駄なく最大限に活用し、適切なコストパフォーマンスを実現

Ⅰ　統合基盤システムによる全体最適化の実現

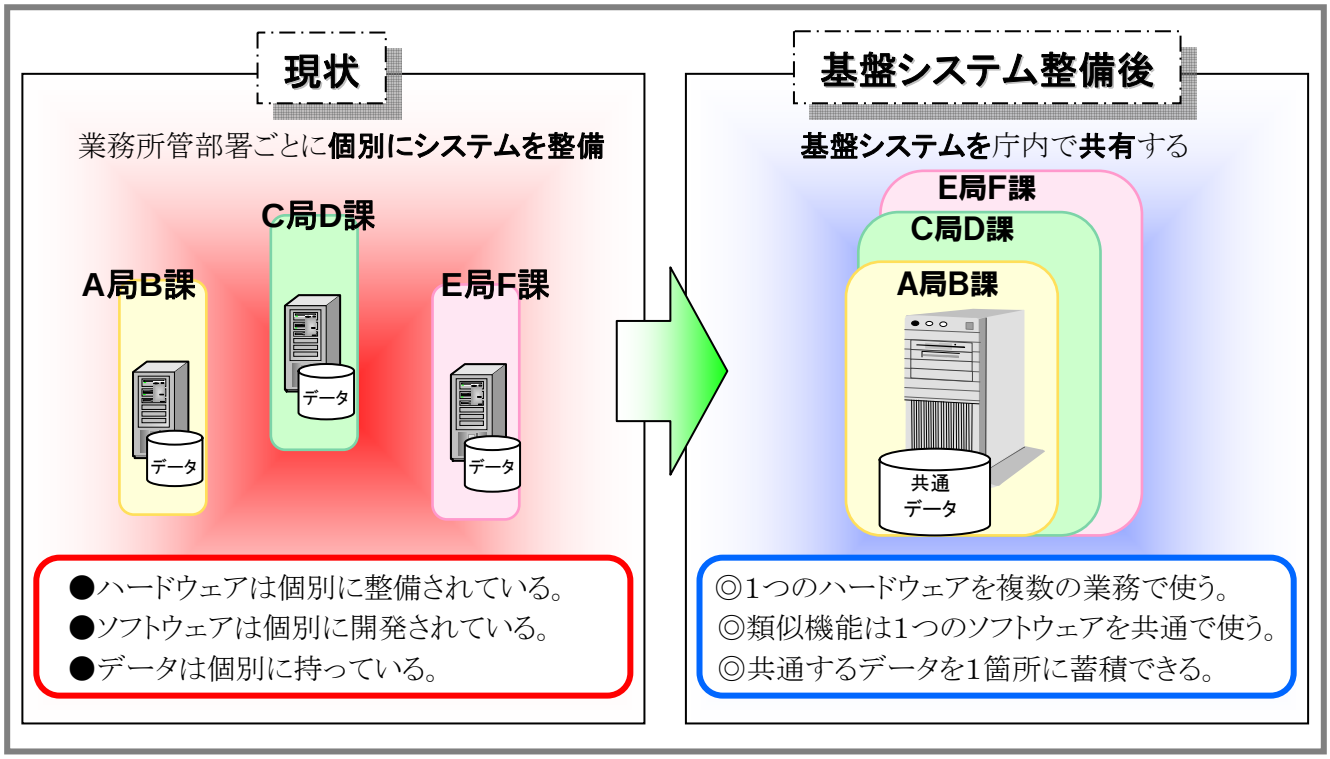
ＩＴの進歩は急速かつ著しく、最新技術では、ハードウェア、ソフトウェア、データなどを統合し、共有して利用することが可能になっています。これらの最新技術を活用し、市の情報化投資を更に効率化するため、ハードウェア、ソフトウェア、データなどの情報化資源を統合し、庁内で共有して利用するための基盤システムの整備・運用を行います。

この取組により、情報システムの導入や改修の際におけるハードウェア資源の無駄の排除、運用にかかる委託経費などの削減効果が期待でき、情報資産を無駄なく最大限に活用することが可能となります。

また、システム開発業者が守るべきルールの整備や、順次統合する対象システムの計画を策定します。

当面は、福祉５法などの福祉系システムの基盤整備を進め、稼動状況や他都市の状況などを踏まえ、計画期間終了までに、その他の既存のシステムについて、あり方や方向性を確定します。

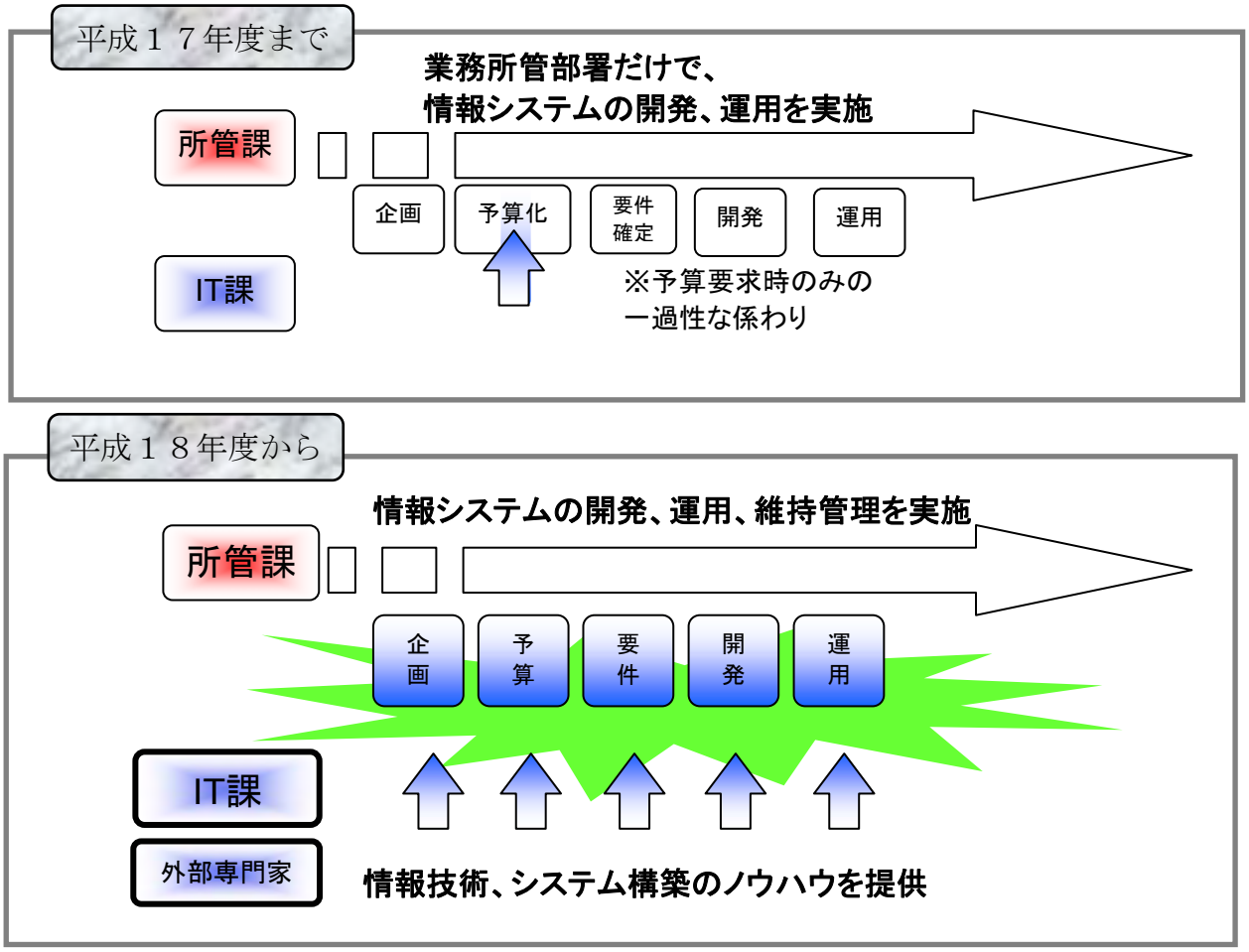
●統合基盤のイメージ図



Ⅱ　情報システム調達支援

ＩＴを活用した業務の効率化、サービス向上の取り組みは、これまで所管課ごとに実施されてきました。その結果、庁内には約１４０システムが存在し、１８年度予算に占める情報化関連の経費は約１００億円（企業局除く）になっています。

これらのシステムの再構築（開発）や改修の際には、セキュリティなどの庁内の規定等が確実に反映され、また適切なコストパフォーマンスが実現できるよう、企画段階から運用段階まで、ＩＴ推進担当職員及び外部専門家が支援し、協働で開発していく体制を整備します。



第６章　全庁的な推進体制の構築等

電子市役所推進計画を着実に推進していくために全庁的な推進体制を構築します。

１　全庁的な推進体制の整備

電子市役所推進計画について、市全体をあげて着実かつ効果的に推進するため、推進体制を整備します。

この推進体制に最高情報統括責任者（ＣＩＯ）を置いて、計画の推進、計画の実施・評価・見直し（ＰＤＣＡサイクルの確立）、システム全体の最適化などに取り組みます。

また、計画の推進について客観的な助言や専門的な見地からの助言など、推進体制を補佐するために外部からアドバイザーを積極的に活用してまいります。

２　電子市役所の基盤整備とシステムの設置場所の統合

（１）庁内ＬＡＮ（YCAN）の整備等

情報の受発信と、文書管理システム、財務会計システムなどの業務システムを利用できるように、システムを利用する職員に対して、１人１台を目標にパソコンを計画的に配置します。

また、多くの業務システムが庁内ＬＡＮ（YCAN）を利用するようになり、ネットワークの安全性の確保が必要となっているため、保守期限が到来する機器の更新や機器の二重化、設置環境の安全強化を計画的に実施します。

（２）ハードウェアの設置場所の整備

前計画では、基幹的なシステムの設置場所（ロケーション）の統合化により、運用管理業務の効率化を図ることを一つの目標に掲げました。取組の成果として、センター機能をセキュリティ機能に優れた民間データセンターに移し、住民記録、国民健康保険、介護保険、税務、人事給与等の基幹システム及び、電子申請・届出、電子申告、文書管理、職員認証等の各システムの設置場所を統合し、安定的で効率的な稼動を確保しました。

引き続き、今後、開発・運用される基幹システム等についても、可能な限り設置場所の統合・整備を図ります。

３　セキュリティ対策の強化

セキュリティ関連規定の確実な履行（コンプライアンスの確保）に向けて取り組むとともに、モニタリングや外部・内部監査の導入の検討など、セキュリティ対策の強化を図ります。

４　職員の情報活用能力の向上及びＩＴ専門人材の育成・確保

電子市役所の実現には、その担い手となる職員がＩＴ活用の意義や電子市役所の目的と必要性を十分に自覚し、高い意識をもって率先して情報活用能力の向上に努めることが必要です。

そこで、平成１６年に策定した「横浜市ＩＴ人材育成計画」に基づき、引き続き、計画的にＩＴ研修に取り組み、全職員の情報活用能力の向上に努めるとともに、ＩＴ関連部門の職員の人材育成に努めます。

第２部

個別計画

（アクションプラン）

第１章　市民と行政との間のコミュニケーションの拡充

～市民が市政に参画し、市民と行政が協働する、市民の視点に立った行政の実現～

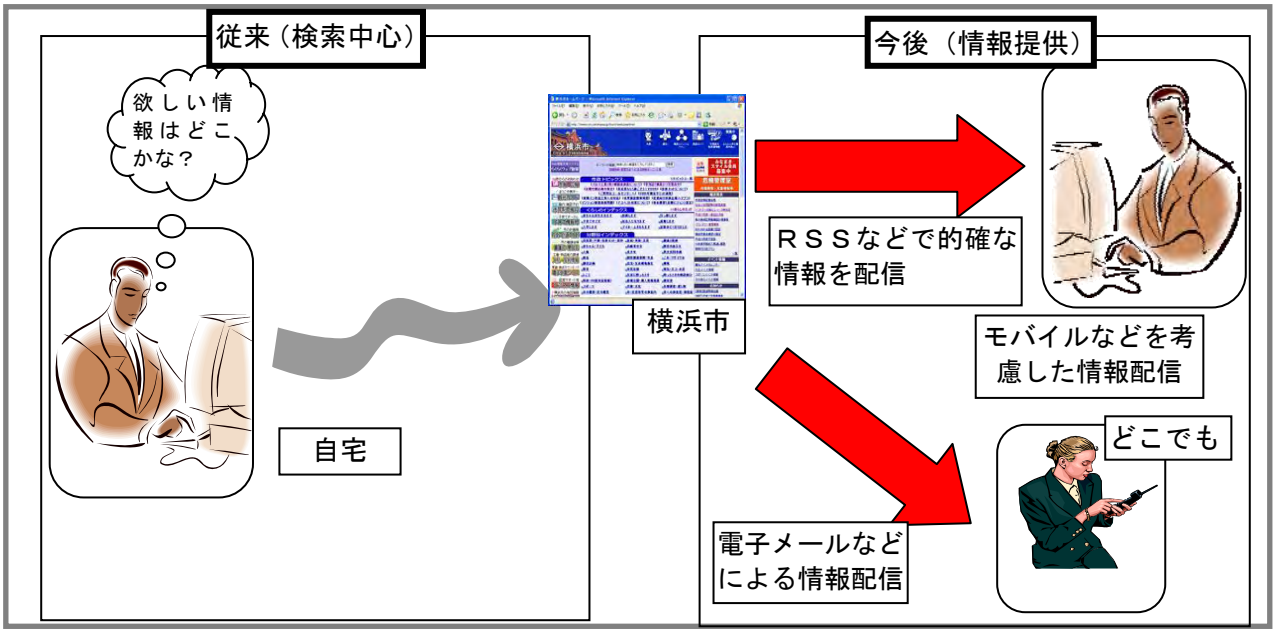
１　ホームページ等による情報提供

インターネットが市民に急速に普及したことから、インターネットを活用した情報提供は、既に一般的となり、ホームページでの情報の積極的な公開と提供を図ってきましたが、大量の情報を効率的・的確に提供できるよう取り組みます。

中期計画重点取組

取組名	インターネットによる適時・的確な情報提供の実現			所管局	行政運営調整局 市民活力推進局
取　組 内　容	インターネットによる情報提供について、市民が必要とする情報を的確に提供できる仕組みの実現やそれを支えるシステムの改善を行います。改善については、電子メールやウェブ検索などで必要な情報を入手できる仕組みや情報提供方法を検討・実現します。 《スケジュール》 １８年度　現状のシステム一部改善 １９年度　現状のシステム一部改善、新たな情報提供システムの検討・設計 ２０年度　システムの構築、システム移行、研修実施、指標設定 ２１年度　システム稼働、研修実施				
目　標 （指標）	システム構築時（20 年度）に指標設定	現状値 H17 年度末	－	目標値 H22 年度末	－

イメージ図（再掲Ｐ１３）



２　広聴と施策の好循環システム

中期計画重点取組

取組名	広聴と施策の好循環の仕組みづくり			所管局	市民活力推進局
取　組 内　容	「横浜市コールセンター※」の応答記録を含めた、広聴情報を施策に反映していくための仕組みやルールをつくるとともに、的確なニーズ分析など、総合的な広聴対応能力の向上を目指した職員研修を実施します。また、広聴情報を施策に反映した事例などの広報を拡充することで市民との情報共有を推進します。 こうした取組を通して、市民から数多くの建設的な意見や提案が寄せられ、一層の施策への反映に努めることにより、広聴を通じた新たな協働を生み出し、市民活力を推進させていく、「広聴と施策の好循環」を目指します。 ≪スケジュール≫ １８・１９年度　広聴と施策の好循環の仕組みづくり 広聴情報データベースシステムの改善 １８～２２年度　ニーズ分析力のある職員の育成 広聴情報に関する広報の充実				
目　標 （指標）	市民の声を施策に反映した事例などの広報の回数	現状値 H17 年度末	－	目標値 H22 年度末	年２回

※　横浜市コールセンター：市の制度や各種手続、施設案内等の市政情報や交通案内等の生活情報、最新のイベント情報などの多様なお問い合わせについて、電話(045-664-2525)一本で専門のセンターがご案内するサービス窓口。

前計画からの取組

取組名	パブリックコメントへのＩＴ活用の継続			所管局	市民活力推進局
取　組 内　容	パブリックコメントの意見募集の一環として、引き続き、ホームページ等の積極的利用を図っていきます。				
目　標 （指標）	－	現状値 H17 年度末	－	目標値 H22 年度末	－

取組名	コールセンター事業の拡充			所管局	市民活力推進局
取　組 内　容	平成１７年４月から、市民からの市政情報等の問い合わせに対応するコールセンターを民間委託により開設。今後は、区役所代表電話の業務代行、市民ニーズ把握のため応答内容を記録したデータベースの活用及び受付番号の三桁化への取組を進めます。 ≪スケジュール≫ １８年度　７区の代表電話業務代行を行う。応答記録データベースと既存の広聴手段との連携を検討する。 １９年度　新たに、数区の代表電話業務代行を行う。既存の広聴手段と連携し、施策に反映させる。 ２０年度　新たに、数区代表電話の業務代行を行う。施策への反映・活用を推進する。				
目　標 （指標）	利用件数	現状値 H17 年度末	12 万 5,690 件	目標値 H22 年度末	115 万件

３　地図情報の提供・活用

中期計画重点取組

取組名	インターネットによる都市計画情報の提供			所管局	まちづくり調整局
取　組 内　容	ｉ-マッピー※1 などの既存システムや庁内の地図情報を活用し、まちづくりに関する地図情報等を提供するウェブ版のまちづくり情報の総合的窓口の構築を行います。既存システムであるマッピー※2、ｉ-マッピーを活用し、まちづくりに関する情報を総合的に案内するためにシステムの改良等を行います。 《スケジュール》 １８年度　情報提供内容の付加 １９年度　既存システムの改良に向けた検討 ２０年度　システムの改良・稼動				
目　標 （指標）	ｉ-マッピーへのアクセス件数	現状値 H17 年度末	34 万 6,000 件	目標値 H22 年度末	40 万件

※1　ｉ-マッピー：都市計画地図情報としてインターネットで都市計画の制限情報や、建築基準法のまちづくりの制限情報を地図情報として市民・企業等に提供するシステム。

※2　マッピー：市庁舎の窓口で、まちづくりに関する都市計画の制限情報や、建築基準法の制限情報を閲覧及び印刷できるシステム。

４　地域情報化の推進

中期計画において「高齢社会が進展してきており、ＩＴ（情報通信技術）化が進んでいる情報伝達手法について、情報が届いているか、課題があります」とあるように、今後も情報格差（デジタルディバイド）の解消に取り組んでいきます。また、ＩＴをより多くの市民が活用できるよう取り組みます。

前計画からの取組

取組名	地域情報化の推進			所管局	行政運営調整局
取　組 内　容	IT 普及とデジタルディバイド解消は、電子市役所を推進する上で基本的な課題です。そのため、区によっては区民同士が教え教わる IT 普及の場が育ちつつあり、区民の手による IT 普及活動を推進支援していく必要があります。今後は、全区において実施を目指します。 また、地域情報化の基盤づくりの一環として各区の地域ポータルサイト構築の環境整備など課題解決の支援を行います。 その他、ユビキタス時代の新しい市政参画の手段として SNS やブログなどの新しい手法の研究を行います。				
目　標 （指標）	ＩＴ講習会の開催区	現状値 H17 年度末	１１区	目標値 H22 年度末	１８区

取組名	障害者へのＩＴ講習会の実施の継続			所管局	健康福祉局
取　組 内　容	障害者向けのパソコン講習会を開催します。 ≪スケジュール≫ １８年度　横浜ラポールパソコンルームにて毎月２コース障害種別を換えて講習会を実施。１コース：１日３時間×４日×８人 ２０年度　パソコン１台を増設し、受講者数を拡大する。 ２１年度　１コース増やせるか検討する。				
目　標 （指標）	受講者数	現状値 H17 年度末	１８１人	目標値 H22 年度末	２１６人（平成２０年度末）

第２章　便利で利用しやすい市民サービス

～市民の負担が軽減され、市民が便利だと実感できる行政サービスの実現～

２４時間オープンの市・区役所を実現し、“いつでもどこからでも“利用できる行政サービスの実現のため次の取組を行い、今後も市民サービスの向上を図ります。

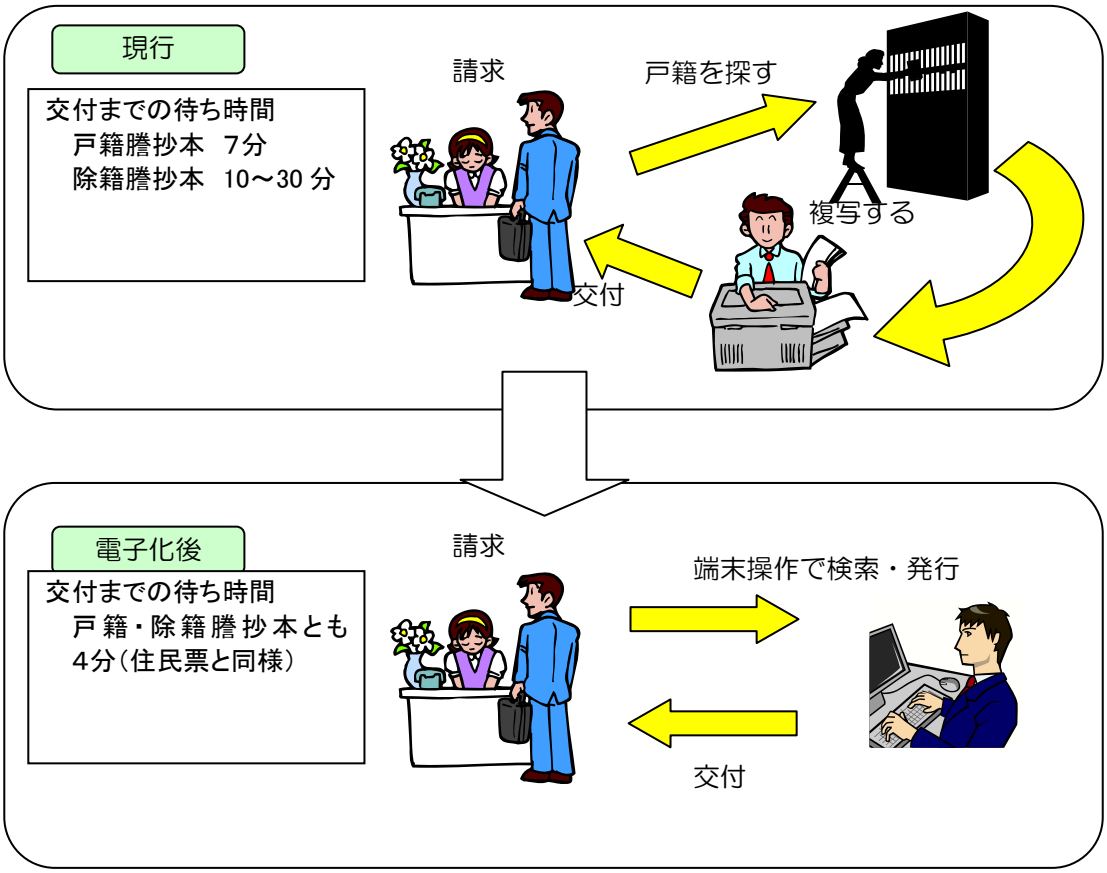
中期計画重点取組

取組名	申請・届出手続の電子化の拡充			所管局	行政運営調整局
取組内容	電子市役所の推進の一環として、電子申請・届出システムの対象手続の見直し等を行う中で、利用者の利便性等において効果が見込まれる手続を基本に、引き続き電子化し、順次サービスを拡大します。 ≪スケジュール≫ １８～２０年度　手続の電子化推進（新規 60 手続） ２０年度　　対象手続等の見直し・指標の再設定 ２１・２２年度　新たな指標に基づき電子化を拡充				
目標（指標）	①電子申請稼働手続数（20 年度まで） ②20 年度に 21 年度以降の新たな指標を設定	現状値 H17 年度末	①64 手続 ②－	目標値 H22 年度末	①124 手続（60 手続増） ②－

取組名	地方税の申告手続等の電子化の拡充			所管局	行政運営調整局
取組内容	現行２税目（法人市民税・固定資産税（償却資産））の申告手続に加え、個人市民税に関する手続等にも拡大のうえ、本格運用を行い、電子申告利用率の拡大を図ります。 ・電子申告対象手続の拡大 ①給与支払報告 ②公的年金等支払報告　等 ・電子申請手続の実施 ①給与支払報告・特別徴収にかかる給与所得者異動届出 ②普通徴収から特別徴収への切替届出　等 ≪スケジュール≫ １８年度　　【制度導入期】 ・電子申告運用（２税目）・対象手続拡大準備（給与支払報告等） １９・２０年度　【電子化対象手続拡大期】 ・電子申告対象手続の拡大（給与支払報告等） ・電子申請手続の実施（電子申告税目にかかわる申請等） ２０～２２年度　【本格運用・利用率向上期】 ・電子申告システム本格運用・利用率の拡大				
目標（指標）	電子申告利用率	現状値 H17 年度末	－	目標値 H22 年度末	30%

取組名	戸籍電算化事業の推進			所管局	市民活力推進局
取　組 内　容	市民サービスの向上及び効率的な執行体制の構築のため、戸籍の電算化を着実に進めていきます。 平成２０年度に全区で戸籍システムによる市民サービスの提供を開始します。 《スケジュール》 １８年度　業者決定、セットアップ着手 １９年度　セットアップ ２０年度　システム稼動				
目　標 （指標）	サービス向上 ①戸籍編製期間 ②証明書交付の待ち時間 ③行政サービスコーナーでの証明交付（区役所閉庁時）	現状値 H17 年度末	①1 週間 ②７～30 分 ③翌開庁日渡し	目標値 H22 年度末	①１日 ②４分 ③即時交付

【例：証明発行事務】（再掲Ｐ１６）



前計画からの取組

取組名	電子入札システムの運用			所管局	行政運営調整局
取　組 内　容	電子入札システムは、入札に係る一連の手続きについてインターネットを通じて行うことができるシステムです。これにより事業者・発注者双方の事務の効率化及び入札の透明性の向上を図ります。１７年１０月から一部開始した電子入札の対象範囲の拡大に取り組みます。 ≪スケジュール≫ １８年度　工事：すべての工事で電子入札を実施する。 物品・委託等：１０月から行政運営調整局、水道局及び交通局における一般競争入札で電子入札を実施する。 １９年度　物品・委託等：４月から２，０００万円以上、１０月から１，０００万円以上の公募型指名競争入札で電子入札を実施する。 ２０年度　物品・委託等：原則すべての公募型指名競争入札で電子入札を実施する。２１年度の機器更新に向けて、システム全般の見直しを行う。 ２１年度　電子入札システムの安定した運用を行う。				
目　標 （指標）	電子入札案件数	現状値 H17 年度末	工事：78 件	目標値 H22 年度末	工事：2,500 件 物品・委託等：2,000 件

取組名	電子収納の検討の継続			所管局	行政運営調整局
取　組 内　容	電子収納は、電子申請・届出に伴う手数料等を電子的に収納する取組ですが、システムを開発･運用する費用がかなりかかることから、導入するに至りませんでした。しかしながら、税金や保険料の納付の利便性向上にもつながるため、今後も費用対効果に留意しながら電子収納について検討していきます。				
目　標 （指標）	方針の決定	現状値 H17 年度末	検討	目標値 H22 年度末	今後の方針の決定

取組名	住基カードの有効活用の検討の継続			所管局	行政運営調整局
取　組 内　容	１７年１２月から、電子申請・届出において公的個人認証サービスを実施する等住基カード（ＩＣカード）の利活用を図りました。今後は、証明書自動交付機を利用した各種証明書の発行や申請書の自動作成サービスなどの多目的利用について検討します。				
目　標 （指標）	方針の決定	現状値 H17 年度末	検討	目標値 H22 年度末	今後の方針の決定

取組名	インターネットを通じた市民への文書送付			所管局	行政運営調整局
取組内容	地方公共団体組織認証基盤（LGPKI）が発行する組織認証（電子証明書）を用いた、インターネットを通じた市民への文書送付の実施について引き続き検討を進めていきます。また、電子文書に対する社会環境を考慮しつつ、文書送付の実施を図っていきます。				
目標（指標）	ー	現状値 H17年度末	－	目標値 H22年度末	ー

取組名	情報公開の請求の拡充			所管局	市民活力推進局
取組内容	電子申請･届出システムによる開示請求受付を引き続き運用し、制度のＰＲを積極的に行います。				
目標（指標）	ー	現状値 H17年度末	－	目標値 H22年度末	ー

取組名	インターネットを活用した行政文書の開示			所管局	市民活力推進局
取組内容	文書管理・電子申請両システムと連携し、行政文書の目録情報の検索及び検索した文書の開示請求をホームページ上から２４時間行える行政文書検索システムの運用を引き続き行います。また、インターネットを活用した行政文書の開示については、引き続き検討を進めます。				
目標（指標）	ー	現状値 H17年度末	－	目標値 H22年度末	ー

取組名	図書館の公共情報端末の設置の拡充			所管局	教育委員会
取組内容	図書館にパソコンを設置し、市民にＩＴ利活用の場所の提供やパソコン講習会を実施。今後も講習会を増やす等拡充していきます。また、すべての図書館に公共情報端末を設置します。 ≪スケジュール≫ １８年度　一部の地域図書館に公共情報端末を設置 ２０年度　地域図書館に公共情報端末の設置を拡充 ２２年度　すべての図書館に公共情報端末を設置				
目標（指標）	設置館数	現状値 H17年度末	１	目標値 H22年度末	１８

取組名	電子化された図書館資料の提供			所管局	教育委員会
取組内容	図書館の保有する資料を電子化し、ホームページに掲載します。				
目標（指標）	ー	現状値 H17年度末	－	目標値 H22年度末	ー

第３章　簡素で効率的な行政運営の実現

～既存の制度・手法にとらわれない簡素で効率的な行政運営の実現～

電子市役所は、ＩＴのメリットを活用して、行政運営の簡素効率化を図ります。

中期計画重点取組

取組名	庶務事務集中化・外部委託化			所管局	行政運営調整局
取組内容	庶務事務の負担を削減し、スリムな組織運営とし、経費を削減します。庶務事務の集中化・外部委託化は段階的に推進します。 《第一段階（平成１８年度中に運用開始）》 出勤、超過勤務、休暇、出張手続などの事務処理について、平成１９年２月から運用開始。 稼働当初は区局のうち事務所・事業所及び企業局を除く部署を対象とし、平成２０年度を目途に対象を全部署に拡大。 《第二段階（平成２０年度に運用開始）》 「給与手当等関係事務」「福利厚生等関係事務」「嘱託員等関係事務」など庶務事務の対応可能事務すべてに対象を拡大し、平成 20 年４月から運用開始予定。 また、第二段階のシステム稼働に合わせて、事務を集中処理する「庶務事務集中センター（仮称）」を設置。				
目標（指標）	庶務事務集中化・外部委託化による削減額	現状値 H17 年度末	―	目標値 H22 年度末	27 億円(20 年度～22 年度の累計)

≪スケジュール≫

18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
第一段階（出勤、超過勤務、休暇、出張手続など）			運用等	運用等
ｼｽﾃﾑ開発等 運用等開始	区局のうち事務所・事業所及び企業局を除く部署で運用等、 実証実験	全部署に運用等拡大		
第二段階（給与手当等関係、福利厚生等関係、嘱託員等関係など）				
包括的外部委託調達 ｼｽﾃﾑ開発等	ｼｽﾃﾑ開発等	運用等開始 庶務事務集中ｾﾝﾀｰ開設		

<table>
<tr><td>取組名</td><td colspan="2">区役所保険年金課業務の効率化</td><td>所管局</td><td>健康福祉局</td></tr>
<tr><td>取　組
内　容</td><td colspan="4">　平成１８年１０月稼働の、磁気化レセプト管理システムの活用により、レセプト処理業務の効率化を図るとともに、レセプト※のペーパレスにより整番委託料・倉庫保管料など、経費の節減に取り組みます。

≪スケジュール≫
１８年度　磁気化レセプト管理システム導入
１９年度　システムの効率的活用による業務の見直し
２０年度　レセプト区保管解消
２１年度　取組推進
２２年度　磁気化レセプト管理システムの改修</td></tr>
<tr><td>目　標
（指標）</td><td>①レセプト整番件数
②倉庫借上料</td><td>現状値
H17 年度末</td><td>①1,730 万件
②4,000 万円</td><td>目標値
H22 年度末</td><td>①98%減
②50%減</td></tr>
</table>

※　レセプト：医療費の請求明細書。医療機関が健康保険適用の医療費を保険者（健康保険組合等）へ請求するために提出する明細書。

<table>
<tr><td>取組名</td><td colspan="2">福祉５法の次期システムの再構築</td><td>所管局</td><td>健康福祉局</td></tr>
<tr><td>取　組
内　容</td><td colspan="4">　区福祉保健センターの機能強化、窓口サービス機能の向上、区局の業務効率化と連携強化、システム経費の軽減のため、区福祉保健センター等で活用されている現行システムの課題等を検討・分析し、再構築します。また、再構築にあたっては、ハードウェア等の情報化資源を統合し庁内で共有する「基盤システム」を活用し、情報システム全体最適化に取り組みます。

≪スケジュール≫
１８年度　基本設計
１９年度　システム構築
２０年度　システム構築、稼動予定
２１年度　安定稼動</td></tr>
<tr><td>目　標
（指標）</td><td>①サービスの適用漏れ防止と申請の簡素化に関する指標をシステム構築完了時（２０年度）に設定
②構築経費
③年間運用経費</td><td>現状値
H17 年度末</td><td>①－
②20 億円（現行システム：平成５～10 年で構築）
③３億円（現行システム）</td><td>目標値
H22 年度末</td><td>①－
②5%以上減
③25%以上減</td></tr>
</table>

前計画からの取組

取組名	ＬＧＷＡＮを利用した国や自治体との文書交換の拡充			所管局	行政運営調整局
取　組 内　容	１５年５月から、総合行政ネットワーク（ＬＧＷＡＮ）を利用した国や他自治体との文書交換を開始しました。今後も利用対象拡大を検討していきます。				
目　標 （指標）	―	現状値 H17 年度末	－	目標値 H22 年度末	―

取組名	文書管理システムの運用			所管局	行政運営調整局
取　組 内　容	行政文書を電子的に決裁・保存するシステムで１７年９月に稼動。今後は、安定的に運用していくとともに、システムを利用して文書事務のより一層の効率化･簡素化を推進していきます。				
目　標 （指標）	―	現状値 H17 年度末	－	目標値 H22 年度末	―

取組名	公共事業のＩＴ化			所管局	都市整備局
取　組 内　容	「公共事業のＩＴ化推進計画（ＣＡＬＳ／ＥＣ）」に基づき、公共事業における情報の電子化を推進し、公共事業の効率化を図ります。 ≪スケジュール≫ １８年度　設計委託等における成果品の電子納品の一部開始 １９年度　設計委託等における成果品の電子納品の拡大、工事における完成図面等の電子納品の一部開始 ２０年度　工事における完成図面等の電子納品の拡大 ２１年度　設計委託等における成果品の電子納品の本格実施 ２２年度　工事における完成図面等の電子納品の本格実施				
目　標 （指標）	電子納品実施	現状値 H17 年度末	一部実施	目標値 H22 年度末	本格実施

取組名	財務会計システムの運用			所管局	収入役室
取　組 内　容	予算編成から予算執行、決算までを統合管理する財務会計システムが、１８年４月から稼動しました。（執行系４月稼働、予算編成・決算管理９月稼働） 今後も、引き続き、安定稼働に向けて取り組んでいきます。				
目　標 （指標）	―	現状値 H17 年度末	－	目標値 H22 年度末	―

第４章　適切なコストパフォーマンスの実現

～情報資産を無駄なく最大限に活用し、適切なコストパフォーマンスを実現～

これまでの取組の中で、業務所管部署ごとに情報システムを整備してきた結果、システムを運用するためのハードウェア、ソフトウェア、データなどはシステムごとに個別に整備されています。そこで、今後は、これらのシステムが再構築される機会を捉えて、全庁的な推進体制のもと、システムの統合化・最適化を進めます。

中期計画重点取組

取組名	情報システムの推進体制の整備			所管局	行政運営調整局
取組内容	本市におけるIT化を推進するため最高情報統括責任者(CIO)の設置など全庁的な推進体制の整備とともに、YCAN※接続パソコンの整備など必要な環境整備を行い、効率的・効果的な行政運営及び電子市役所の着実な推進を図ります。				
目標（指標）	①CIOの設置 ②YCAN 接続パソコンの整備計画完了	現状値 H17年度末	ー	目標値 H22年度末	実施

※　YCAN：市役所内部の業務を効率的・効果的に進めるための庁内ネットワーク（“Yokohama Communication Network”の略）

≪スケジュール≫

18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
次期電子市役所推進計画の策定	電子市役所推進計画の推進	電子市役所推進計画の中間見直し	電子市役所推進計画の検証	新たな電子市役所推進計画策定
CIOを中心とする全庁的な推進体制の検討・調整	CIOを中心とする全庁的な推進体制の整備			
YCAN 接続パソコンの整備計画及び情報資源の有効活用計画策定	YCAN 接続パソコンの整備計画等の推進	YCAN 接続パソコンの整備計画終了		

<table>
<tr><td>取組名</td><td colspan="2">庁内で共有できる基盤システムの整備・運用</td><td>所管局</td><td colspan="2">行政運営調整局</td></tr>
<tr><td>取　組
内　容</td><td colspan="5">　ハードウェア、ソフトウェア、データなどの情報化資源を統合し、庁内で共有できる基盤システム（以下、「基盤システム」という）を整備するとともに、整備した基盤の有効活用に向けた取組をすすめていきます。
【具体的取組】
・平成２０年度中に基盤システムを整備し、運用を開始します。
・基盤システムを整備することにより、業務アプリケーションの開発仕様が標準化され、運用や改修を行う業者の選定において、従来よりも競争環境の拡大につなげます。
・基盤システムへ統合するシステムの開発計画等を定めた「統合化計画」を策定し、統合のための作業に着手します。
・統合データの活用策について、基盤システムを活用する業務所管部署と協働で検討します。

≪スケジュール≫
１８年度　基本設計実施
１９年度　詳細設計、開発着手
２０年度　開発　（２０年度後半　運用開始）</td></tr>
<tr><td>目　標
（　指
標）</td><td>①統合したシステム数
②運用経費（年間）</td><td>現状値
H17 年度末</td><td>－</td><td>目標値
H22 年度末</td><td>①2 システム以上
②30%減</td></tr>
</table>

※　アプリケーション：文書の作成、数値計算など、ある特定の目的のために設計されたソフトウェア。

<table>
<tr><td>取組名</td><td colspan="2">情報システムの調達支援</td><td>所管局</td><td colspan="2">行政運営調整局</td></tr>
<tr><td>取　組
内　容</td><td colspan="5">　情報技術に関する高度な知識をもつ民間のＩＴ専門技術者を活用し、業務所管部署が行うシステム開発の企画段階から運用まで、ＩＴ活用推進課が横断的な支援を実施します。
　この取組により、庁内のシステムについて、次のような調達の適正化へ向けた取組を行います。
・電子市役所推進計画など、市の方針に沿ったシステム開発
・開発、維持管理にかかる経費の適正化
・セキュリティの確保や安全性・安定性の確保
・開発、改修のノウハウを蓄積し、庁内で共有化

≪スケジュール≫
１８年度　支援開始・支援内容の充実、庁内共有の仕組み検討
（支援対象数　新規 4 件、改修 10 件）
１９年度　支援対象拡充　（支援対象数　新規 6 件、改修 15 件）
２０年度　〃　（支援対象数　新規 8 件、改修 20 件）
２１年度　〃　（支援対象数　新規 8 件、改修 20 件）
２２年度　〃　（支援対象数　新規 8 件、改修 20 件）</td></tr>
<tr><td>目　標
（指標）</td><td>支援対象数（5 か年合計）</td><td>現状値
H17 年度末</td><td>－</td><td>目標値
H22 年度末</td><td>新規　34 件
改修　85 件</td></tr>
</table>

前計画からの取組

取組名	情報技術研修の充実			所管局	行政運営調整局
取組内容	電子市役所をより効率的・効果的に推進していくため、職員のＩＴに関する知識や技術を向上させるための研修を、「横浜市ＩＴ人材育成計画」を参考にして計画的に実施していきます。具体的には、パソコン入門、ＯＡツール、庁内LAN、セキュリティ等について、平成２０年度までに全ての職員が情報技術研修を受講しているよう取り組みます。 ≪スケジュール≫ １８年度　ネットワーク関連、セキュリティ研修のほか、e-ラーニングを利用したＯＡツール研修の実施 ２１年度　研修内容の検証及び見直し				
目標（指標）	受講人数	現状値 H17年度末	3,250人	目標値 H22年度末	4,000人（平成２０年度末）

取組名	情報セキュリティ対策の充実・強化			所管局	行政運営調整局
取組内容	情報活用環境が広がることにより、情報セキュリティの確保がより重要になってきているため、情報セキュリティ管理規程に基づいた各種の対策を実施するとともに、各職場における実施状況の確認を行い、その充実と確保を行います。 また、職員の情報セキュリティ意識向上のため、研修などを行います。 ≪スケジュール≫ １８年度　・情報セキュリティ研修の実施、人材育成・規定類の見直し等 １９年度　・情報セキュリティ研修の実施と規模の拡大、人材育成・情報セキュリティ監査のあり方検討と内部監査試行・規定類の見直し等 ２０年度　・情報セキュリティ内部監査の実施、外部監査の試行、人材育成 ・情報セキュリティ研修の実施と規模の拡大・規定類の見直し等				
目標（指標）	研修実施延人数 監査実施回数	現状値 H17年度末	701名（実績）	目標値 H22年度末	管理職全員研修の実施に加え各課１名の研修実施 内部監査２カ所 外部監査２カ所

取組名	行政情報通信基盤（ＹＣＡＮ）の更新			所管局	行政運営調整局
取組内容	更新時期を迎えた機器の更新を行うとともにセキュリティを強化してネットワークの安全性を向上させます。 ≪スケジュール≫ １８年度　更新の方法の計画 １９年度　機器更新の実施 ２０年度　ネットワークセキュリティの向上 ２１年度　クライアントセキュリティの向上 ２２年度　安全性向上の検証				
目標（指標）	―	現状値 H17年度末	－	目標値 H22年度末	―

取組名	ｅラーニングの活用の拡充			所管局	行政運営調整局
取　組 内　容	ｗｅｂ上で学ぶことが可能な研修について実施の可能性を検証し、庁内 LAN を活用して提供可能な教材から順次ｅラーニングを実施します。 ≪スケジュール≫ １８年度　ｅラーニングシステムを職員認証システム及び職員ポータルと連携させる。順次コンテンツを作成し、ｅラーニングによる研修を実施する。 ２０年度　ｅラーニングシステム更新の検討を行う。 ２１年度　ｅラーニングシステムを更新する。				
目　標 （指標）	ｅラーニングによる研修	現状値 H17 年度末	試行	目標値 H22 年度末	定着

取組名	連携システムの整備・拡充			所管局	行政運営調整局
取　組 内　容	連携システムは、複数システムにおける機能連携やデータ相互利用により、事務処理の迅速化・効率化を図るためのシステムで、平成１７年２月から運用を開始しました。今後も、新たに連携を必要とするシステムについて導入していきます。				
目　標 （指標）	ー	現状値 H17 年度末	実施	目標値 H22 年度末	実施

《参考１》平成１８年度運営方針の各区局の取組

●ホームページ関係

項目	内容	所管区局
区のホームページを活用した積極的な情報発信･携帯端末でも対応（１０月）	今まで未対応だった携帯電話向けのホームページを立ち上げ、情報提供の機会を広げます。	西区
区のホームページの内容充実	各課で入力できる項目を増やすことにより、提供する情報の拡大や、迅速な更新を行えるようにします。	中区
ホームページ携帯版の開設	窓口案内や防災・防犯情報など利用頻度の高い情報を掲載した携帯サイトを開設。平成１８年１月設置。	港南区
お茶の間広報戦略事業、携帯ホームページやＥメールで区政情報を配信	メール配信登録をした区民を対象に、区のさまざまな最新情報をＥメール配信するとともに、区民モニターとして区政に関する意見や評価をアンケート形式にて返信していただきます。	保土ケ谷区
区情報発信の再構築、ホームページやメールマガジン等のあり方について検討	ホームページやメールマガジン等のあり方について検討します。	磯子区
区ホームページに来庁者駐車場の混雑予測を掲載	３ヶ月単位で情報提供します。	金沢区
福祉保健情報提供事業	自宅にパソコンがない方でも、身近な施設でインターネット上の福祉保健情報を入手できるように、地域ケアプラザなどの社会福祉施設にタッチパネル式の閲覧用端末を設置します。 また、インターネット上の福祉保健情報の充実を図ります。	金沢区
区ホームページ運営事業	携帯電話のサイトを充実して、即時性を活かし、さらに便利で魅力的に、使いやすくなるように改善・運営を行うほか、地域の自主的活動や行政と協働で行う事業などの情報の充実を図ります。	港北区
区ホームページのリニューアル	子育て情報やアクセス数の多いものを検索しやすくするなど、トップページをメインにリニューアルします。また、色の配色等、アクセシビリティを考慮し、誰もが情報を取得できる柔軟性に富んだページにしていきます。	緑区
ホームページを活用した区民交流の促進・転入者向け情報の充実・交流ステーションの活用	都筑区は、転入者が多く、またインターネットの利用率も高いことから、区ホームページに、転入手続や区の概要を紹介するサイトを今後充実していきます。 また、区民団体が運営し、地域の魅力発信や区民交流に寄与しているホームページ「つづき交流ステーション」について、補助金の交付などを行っています。	都筑区
区ホームページのリニューアル	区ホームページトップページをリニューアルし、より見やすいものとします。	栄区
区ホームページの充実（保育園のホームページ掲載など）	より地域に密着した情報の充実を図り、区民ニーズに応えることができるホームページづくりを進めます。	瀬谷区

項目	内容	所管区局
補助金申請周知、申請要綱、申請書等様式をインターネットに掲載	次の申請書をダウンロード可能にします。 ①横浜市創造的芸術文化活動支援事業補助金申請に伴う申請書類等 ②舞台芸術の創造・交流拠点（旧老松会館）運営団体の公募に伴う申請書類 ③映像コンテンツ制作企業等立地促進助成金・申請に伴う申請書類等 ④クリエイター等立地促進助成金・申請に伴う申請書類等	開港１５０周年
創造都市推進課ホームページのリニューアル	「クリエイティブシティ・ヨコハマ（文化芸術創造都市・横浜）」の取組について、市民が知りたい情報をいつでも入手できるようホームページをリニューアルし、迅速に情報を提供していきます。	開港１５０周年
統計ポータルサイトやメールマガジン等で庁内外に統計情報を提供	ホームページやＥメールを活用し、横浜の都市像や市民のくらしに関連した統計を、迅速かつわかりやすく提供します。	都市経営局
若者向け市政広報 「ハマプラ」	市内の高校・大学・専門学校と協働して、市政広報をホームページで月１回紹介していきます。	市民活力推進局
ホームページでの各種事業の情報提供	ホームページ上で各種事業の情報提供を行います。	健康福祉局
患者と医療者の良好な関係づくり推進事業	ホームページでの医療に関する情報発信機能を強化し、「患者、市民が主体的に医療へ参加すること」に対する支援を行います。	健康福祉局
局事業情報のホームページでの提供	主な公園緑地事業、河川事業、下水道事業を区別の地図に記載し、ホームページで市民に情報提供します。	環境創造局
環境活動情報サイトの立ち上げ	局の事業だけでなく、あらゆる環境活動関連の情報を一元的に提供するポータルサイトを立ち上げます。	環境創造局
ホームページを活用した情報提供事業	横浜港に関連する情報の効率的・効果的提供のため、引き続きホームページの充実に取り組んでいきます。また、外国人に対して横浜港の魅力等を発信していくため、英語版ホームページの一層の充実を図ります。	港湾局
ホームページの拡充・議会のインターネット中継	１７年度の決算特別委員会より本会議、予算・決算特別委員会のすべてを生中継及び録画中継でインターネット上に配信しました。１８年度も引き続き実施します。	市会事務局

●防災情報の提供

項目	内容	局区名
携帯電話のＥメール機能を災害時に活用	安否確認や召集連絡、防災情報の配信を行ないます。	鶴見区
西区河川水位情報システムの運用	河川水位情報をＥメールや屋外スピーカーからの放送で提供します。	西区
水害時の被害・避難場所情報等を自治会長等にファックス・Ｅメールで配信	区民に風水害時の情報を提供し、いざというときに迅速な避難ができるように、従来のファックスに加え、新たに電子メールで情報提供出来るシステムを整備しています。	緑区
水防災情報システムの拡充（監視カメラの設置と携帯メール配信）	システムの構築に伴い当面７箇所から監視カメラの映像をシステムに取り込む。また、水位・地震・気象警報、注意報・天気予報・緊急なお知らせ等を携帯メールやホームページに配信します。	環境創造局
高度安全安心情報ネットワークシステム（ASIN)の整備	本市の防災・危機管理能力を大幅に向上させるため、情報収集能力を強化するとともに、関係機関との高度なネットワークを構築し、必要な情報を集約・共有していくものです。	安全管理局
防災情報Ｅメール配信機能を１０万人規模に拡充	環境創造局の構築した「水防災情報システム」のメール機能を活用し、防災情報提供手段の充実を図ります。	安全管理局
防災情報システムの稼動	防災情報システムの安定稼動を図ります。	安全管理局

●防犯情報の提供

項目	内容	局区名
防犯情報のメール配信の実施	平成１７年１１月から開始し、登録者（区民）に対して防犯・犯罪情報を送信しています。	南区
「セーフティネット港南」により区民の安全に関する情報を迅速に提供	警察署・消防署等から提供された犯罪情報や火災発生情報などをホームページ（通常版・携帯版）の「セーフティネット港南」に掲載します。	港南区
防犯情報メールの発信	エリア別の街頭犯罪情報を登録者に発信（携帯・PCメールやFAX）します。	港北区
メール配信による緊急連絡システム支援	不審者等防犯に関わる情報を保護者に迅速かつ的確に提供するため、パソコン・携帯電話を活用した緊急連絡システム（メール配信システム）を区内全小学校において整備・運用します。	緑区
防犯情報のページ運営	都筑警察署からの防犯情報をインターネットを利用して、より多くの区民に伝えます。	都筑区
市民、学校、地域、区、警察等の関係機関の情報の共有化	防犯に関する情報を集約したホームページを開設し、市民をはじめ関係者相互での情報共有化を図ります。	安全管理局

●広聴と施策の好循環システム

項目	内容	所管区局
広聴データベースを活用し区政の向上	市民からの提案等を区政運営の参考にします。	鶴見区
インターネットアンケートの実施	市政、区政に対する幅広いご意見をお聴きするため、中区のホームページを利用したアンケートを実施します。	中区
インターネットアンケートを運用・電子会議室の活用	区ホームページ上にアンケートシステムを設置し、アンケート結果は将来の施策立案や、事業の振り返りの資料とします。また、平成１６年度開設の港南区民会議が管理・運営する「区民電子会議室」を「区民の話し合いの場」として引き続き支援します。	港南区
広聴データベースを活用し区政の向上	過去１年間の広聴情報を分析し、事業として次年度予算に反映可能と思われるものを抽出、各担当課へ提案します。	金沢区
電子会議室の運営・インターネット緑区意見箱	インターネット上で区民同士が、日々の生活の中で感じたことや、子育て・防犯等に関する意見を自由に意見を交わすことができます（電子会議室）。 インターネットを利用して、緑区に対する意見・提案・問い合わせを受け付けます（インターネット緑区意見箱）。	緑区
インターネットを利用したモニター制度の導入	インターネットを利用したモニター制度の導入を検討します。	栄区
インターネットを活用したモニター制度（ネットモニター）の実施	ネットモニターとして登録していただいた区民に区政に関するアンケートを実施し、区民の意見を区政に活かします。また区政情報等を掲載したメールマガジンを希望者に配信します。アンケートに回答していただくことによりポイントが加算され、一定ポイントを獲得した方に区内商店等と連携した割引特典が受けられる制度を設けています。最終的に登録会員数１０００人を目標にしています。	泉区

●地図情報の提供・活用

項目	内容	所管区局
下水道台帳図のインターネット配信	インターネット配信により下水道台帳（縮尺1／500）を参考図として平成19年度から情報提供します。	環境創造局
GIS（地理情報システム）推進事業	庁内にある各種地理情報システムの相互の連携や新たな地理情報システムの整備を支援します。	まちづくり調整局
都市計画縦覧図書のデータベース化	過去に都市計画決定・変更の告示を行った都市計画図書（約 1,000 冊）のデジタルデータ化を進め、閲覧・検索の利便性向上に向けたシステムを構築します。	まちづくり調整局

道路台帳閲覧システム	システムの安定稼働を図ります。	道路局

●地域情報化の推進

項目	内容	所管区局
インターネットによる情報提供・地域ポータルサイトを作成	区民活動に関する情報を幅広く掲載したポータルサイトを作成することにより、区民活動を支援します。１９年４月からの公開を予定しています。	港南区
ボランティア団体である「パソコンほどがや宿」による「IT サロン」事業	市民の IT 活用力の向上及びデジタルデバイドの解消を目的とし、「IT ふれあいセンター」の一環として、区内４カ所の公共施設にて、パソコンボランティアによるサロンを開催します。	保土ケ谷区
パソコンふれあい亭の充実によるパソコン・インターネット文化の推進	パソコンふれあい亭をさらに充実させ、区役所だけでなく、各地域でもパソコンやインターネットに関する知識を普及します。	磯子区
「あおば ぱそこん横丁」支援事業（区民同士が IT 技術を「教えあう」場の提供）	ボランティアスタッフとの協働により、区民の IT 技術の習得をサポートします。	青葉区
ポータルサイト情報提供事業・青葉区民ポータルサイト「あおばみん」を運営	ポータルサイト運営委員会との協働により、青葉区民ポータルサイト「あおばみん」の運営を行います。１８年度は、サイト参加団体の拡大と各団体の利用促進を図ります。	青葉区
区民活動団体等ホームページの作成による情報発信と交流	１８年度に、活動団体の紹介や活動に対する行政の支援情報等を掲載したホームページを作成します。	戸塚区

●便利で利用しやすい市民サービス

項目	内容	所管区局
港湾情報システムの再構築等の取組	港湾手続様式の共通化等、整理統合を行い、全件電子申請化に向けた取組を進めていきます。また、利用者の声を反映し、システム改善に取り組むとともに、次世代港湾情報システムなどを見据えた機器更新などを行います。	港湾局
横浜港コンテナ貨物情報システム「Ｙ－ＣＯＮ２４」の拡充	横浜港では、２４時間化への対応やコンテナ輸送の効率化を図るため、全国に先駆けて「横浜港コンテナ貨物情報システム（Ｙ－ＣＯＮ２４）」を立ち上げ、各ターミナルへの導入を進めています。引き続き全ターミナルへの導入に向け関係者と調整していきます。	港湾局

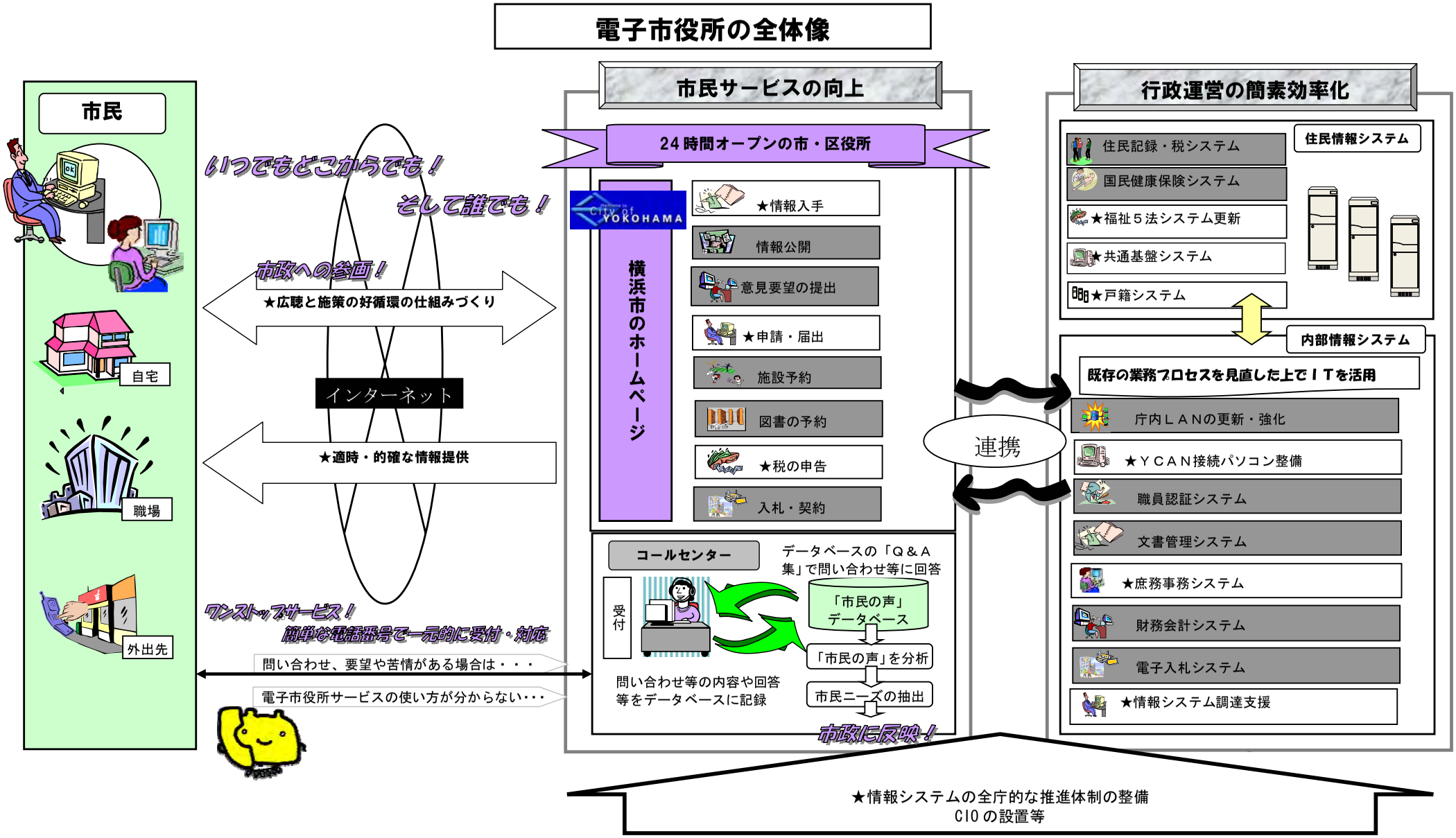
●簡素で効率的な行政運営

項目	内容	所管局区
介護保険システム改修	システム改修により、介護保険料の特別徴収開始までの期間短縮を実施します。	健康福祉局
ごみ・資源化量情報ネットワーク（資源 LAN）の拡充	焼却工場・資源選別施設・埋立処分地等の車両計量システムと収集事務所の業務集計システムをひとつのネットワークで繋ぎ、一元化したごみ量データベースを作る資源ＬＡＮの拡充を行い、迅速な情報の提供・共有を行います。	資源循環局
中高層建築物の建築に係る紛争データベースの活用	紛争事案のデータベース化等により、指導、対応方針の統一を図ります。	まちづくり調整局
電子カルテを中心とした診療情報システムの整備	情報化の推進による医療の質、患者サービスの向上と効率的な病院経営の実現を目指します。	病院経営局
YCAN の活用による事務 IT 化の推進	市立学校に１７年度に整備した YCAN の運用を行い、財務会計システム等の利用による、学校事務の電子化を推進します。また、WEB や電子メールの活用により情報発信を進めていきます。	教育委員会
議会の IT 化・プレゼンテーション型会議への対応	市会内ＬＡＮの構築により、ＩＴを活用して議員に対し、情報の提供や共有化を図ります。パソコン・プロジェクター・プレゼンテーションソフト等を用いて、委員会等の審議に活用します。	市会事務局

●人材育成・情報共有

項目	内容	所管区局
電子会議室・職員提案箱の活用	庁内に導入しているグループウェアの機能を利用し、業務上役立つと思われる情報を職員が発信して、共有します。	青葉区
グループウェアの運用開始	グループウェアの効果的な活用を改革推進委員会で検討し、職員間の情報共有を進めます。	瀬谷区
技術情報のホームページの開設	工事技術情報の共有化を図るため、土木・設備・公園・建設発生土等を包括する技術支援のホームページを局 WEB 内に開設します。	環境創造局
まちづくりに関する法務情報をメルマガＷＥＢで提供	メールマガジンの発信等により、職員の法的知識の習得をバックアップします。	まちづくり調整局

電子市役所の全体像



（注）★印は、中期計画の重点取組項目です。

参考２

参考3

電子市役所推進計画の取組一覧表

○前計画

No	取組項目	区分
1	各局区ホームページの施策分野別、利用対象者別への改善	継続
2	市民ニーズの高い情報の提供	継続
3	広聴情報データベースシステム整備事業	継続
4	電子申請・届出	継続
5	電子申告システム	継続
6	庶務事務の集中化と外部委託化	継続
7	パソコンの利用環境整備	継続
8	情報公開の請求	継続
9	行政文書の開示	継続
10	パブリックコメントへのIT活用	継続
11	市政問合せセンター（コールセンター）の開設	継続
12	電子化された図書館資料の提供	継続
13	図書館の公共情報端末の設置	継続
14	電子入札システム	継続
15	公共事業のIT化	継続
16	ICカードの有効活用	継続
17	文書管理システム	継続
18	総合行政ネットワークを利用した国や他自治体との文書交換	継続
19	インターネットを通じた市民への文書送付	継続
20	財務会計事務の電子化	継続
21	電子収納	継続
22	職員研修へのeラーニングの活用	継続
23	職員研修の実施	継続
24	ＩＴふれあいセンター（仮称）の開設	継続
25	IT講習会の実施（障害者向け施策の実施）	継続
26	庁内LANの整備	継続
27	共通基盤等の開発・整備	継続
28	職員の育成	継続
29	施設予約の電子化	完了
30	ホームページのサイト認証	完了
31	施策関連情報・業務関連情報の共有化（YCAN関係）	完了
32	アクセスログの収集	完了
33	新横浜計算センターのデータセンターへの移転	完了
34	「Q&A集」の掲載	完了
35	インターネットによる貸出予約	完了
36	情報セキュリティポリシーの策定	完了
37	職員認証システム	完了
38	基幹システムの運用・保守等のアウトソーシング	完了
39	既存システムの統合化（設置場所の統合化）	完了
40	ナレッジマネジメント(YCAN提案ボックス)	完了
41	個人貸出登録など申請・手続き等の電子化	見直し（電子化しても利用者が来館する必要があり効果が少ないため）
42	IT講習会の実施（IT講習後のフォローアップ）	見直し（市民同士が相互にITスキルアップを図れる場が整備されつつあるため）
43	地域ポータルサイト	見直し（区役所が中心となって区の協働事業として進めるため）
44	公共情報端末の設置	見直し（インターネットの急速な普及のため。ただし図書館を除く）
45	電子会議室	見直し（今後は、区と区民を主体として運営していくため）
46	電子投票	見直し（国や他都市の動向を見極めながら進めていくため）

○本計画

No	取組項目	区分	中期
1	戸籍電算化事業の推進	新規	◎
2	区役所保険年金課業務の効率化	新規	◎
3	福祉5法の次期システムの再構築	新規	◎
4	情報システムの推進体制の整備	新規	◎
5	庁内で共有できる基盤システムの整備・運用	新規	◎
6	情報システムの調達支援	新規	◎
7	インターネットによる都市計画情報の提供	継続	○
8	インターネットによる適時・的確な情報提供の実現	継続	○
9	広聴と施策の好循環の仕組みづくり	継続	○
10	申請・届出手続の電子化の拡充	継続	○
11	地方税の申告手続等の電子化の拡充	継続	○
12	庶務事務集中化・外部委託化	継続	○
13	情報公開の請求の拡充	継続	
14	インターネットを活用した行政文書の開示	継続	
15	パブリックコメントへのＩＴ活用の継続	継続	
16	コールセンター事業の充実	継続	
17	電子化された図書館資料の提供の拡充	継続	
18	図書館の公共情報端末の設置の拡充	継続	
19	電子入札の運用	継続	
20	公共事業のＩＴ化	継続	
21	住基カードの有効活用の検討の継続	継続	
22	文書管理システムの運用	継続	
23	LGWANを利用した国や自治体との文書交換の拡充	継続	
24	インターネットを通じた市民への文書送付	継続	
25	財務会計システムの運用	継続	
26	電子収納の検討の継続	継続	
27	eラーニングの活用の拡充	継続	
28	情報セキュリティ対策の充実・強化	継続	
29	地域情報化の推進	継続	
30	障害者へのIT講習会の実施の継続	継続	
31	行政情報通信基盤（YCAN）の更新	継続	
32	連携システムの整備・拡充	継続	
33	情報技術研修の充実	継続	

平成１８年１２月発行

編集・発行　横浜市行政運営調整局行政システム推進部ＩＴ活用推進課
〒231-0017　横浜市中区港町１丁目１番地
電話　045-671-2118
横浜市広報印刷物登録第１８０４５１号
類別・分類　Ｂ-ＢＤ１００

2009

横濱開港150周年

YOKOHAMA G8 SUMMIT 2008 NIIGATA

どこに聞けばいいのか困ったら！

便利な暮らしの情報ガイド

横浜市コールセンター

TEL 664-2525（にこにこ）

FAX 045-664-2828

e-mail callcenter@city.yokohama.jp

朝8時から夜9時　365日 年中無休

横浜市コールセンターでは

市役所・区役所の手続き、イベント、施設等に関するお問合わせや市営交通案内など、市政情報や生活情報について、専門のオペレータが親切ていねいにご案内しています。

環境行動都市へ向け
ハマッ子が行動します！
ヨコハマはG30（ジーサンジュウ）