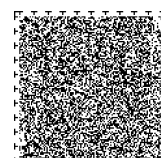


# 第1部 情報化ビジョン

- 第1章 情報化の現状と動向
- 第2章 課題と解決の方向性
- 第3章 横浜市情報化の基本方針の策定にあたって
- 第4章 横浜市情報化の基本方針



# 第1章

# 情報化の現状と動向

## 1 横浜市の情報化の現状

横浜市は、約370万人の人口を擁する全国最大の政令指定都市です。ICT\*分野についても、この規模が様々な影響を及ぼすものとなっています。

ここでは、まず、横浜市のおかれた状況を確認し、本市全体の状況についての認識を示した上で、本市のICT\*に関連した状況について述べていきます。



### (1) 横浜市全体の状況

#### ア 人口や生活の状況

横浜市の人口規模は約370万人と東京都を除く大都市中最大規模となっています。現在は人口増が続いていますが、地域によっては人口減少の始まりがみられ、今後、高齢化が進むことが予測されています。

平成21年3月に発行された「横浜市民生活白書2009」では、その最初の章で、1973年から毎年、35年間行ってきた市民意識調査の結果、この10年間でかつてないほどの生活不安が市民生活の隅々まで拡大していると、そのことから、現在を「不安の時代」と指摘しています。

さらに、同書では生活に「満足」「まあ満足」と答える市民は「2008年市民意識調査」(<http://www.city.yokohama.jp/me/keiei/seisaku/chousa/ishiki/ishiki-index.html>)では約65%と2000年をピークに減少を続け、「やや不満」「不満」は2008年で約2割近くとなっていると述べ、市民満足度という点で、改善が必要な状況であることを示しています。

そのような中で、市政への要望の多い項目として「高齢者福祉」「地域医療」「防犯対策」「災害対策」「高齢者・障害者に配慮したまちづくり」などが上位を占め、身近な暮らしの安全・安心を望む市民の姿が見て取れます。

市民生活においては、単独世帯の増加、自治会町内会の加入率の低下などから、生活している「人」のつながりが薄れつつあり、高齢者などに限らず、身近に頼れる人がいないといった状況が増加してきています。

#### イ 経済状況

市内総生産額、事業所数及び従業者数の産業別構成比の推移をみると、製造業などの第2次産業の割合が減少する一方、サービス業などの第3次産業の割合が増加しています。その中で、市内への集積が進んでいるIT産業については、その従業者数が政令指定都市中、大阪市に次いで第2位となっています。

内訳としては、電子部品製造、通信機械製造などのハードウェア、業務システムの開発、運用などのソリューション\*が全体をほぼ二分している状況であり、放送、映画、ゲーム、アニメ制作などコンテンツ関連の従業者は少ない状況となっています。

〈出典〉「横浜経済の現状(平成22年6月)」(<http://www.city.yokohama.jp/me/keizai/toukei/genzyo.html>)

また、横浜市の市内総生産額は全国第4位の規模で、市民総生産額は全国第2位と比較的高い位置にありますが、日本の経済全体が低迷する中で、良好とはいえない状況であることは変わりません。

#### ウ 財政状況

横浜市の平成22年度の予算編成は、約530億円の収支不足を抱えて行われ、その結果、一般会計では前年度比0.8%減で5年ぶり、全体としては3年連続のマイナス予算となるなど、非常に厳しい財政状況が続いています。

市税収入についても前年度に比べて385億円の大幅な減収になる見込みであり、平成22年度には、横浜市は3年ぶりに普通交付税の交付団体となりました。こうした厳しい財政状況を前提として、事業の検討を進める必要があるといえます。

### (2) 横浜市役所のICT\*関連状況

#### 〈これまでのICT\*関連計画の評価〉

横浜市では平成18年度から平成22年度を計画期間とするICT\*関連の行動計画である「横浜市電子市役所推進計画」(以下、「電子市役所推進計画」という)により、様々な情報化施策を進めてきました。

その結果多くの成果が得られていますが、予定通りの進捗がみられなかったものもあります。

平成21年度には、「横浜市電子市役所推進計画検証レポート」(以下、「電子市役所推進計画検証レポート」という) ([http://www.city.yokohama.jp/me/somu/it/ecity/ecity\\_plan/kensyo/](http://www.city.yokohama.jp/me/somu/it/ecity/ecity_plan/kensyo/))により、それまでの計画の進捗について内部検証を行い、総務省の実施した「地方公共団体における行政情報化の進捗状況調査(平成21年度資料編)」(<http://www.soumu.go.jp/denshijiti/chousah21.html>)と比較することで他の自治体との状況の比較評価を行っています。

「電子市役所推進計画検証レポート」では、全体として他の政令指定都市などと比して「中位」であると評価されていますが、それぞれの項目には、横浜市なりの特性が出ているともいえます。

以下、主な項目について関連の状況です。

#### ア 電子自治体の推進体制

電子自治体の推進体制について、横浜市は都道府県平均、政令指定都市平均のいずれをも上回っており、比較的高いレベルとなっています。

庁内の情報化関連事業については、マネジメントを行う組織(PMO\*等)が未設置であるほか、職員の研修、教育について不十分となっています。

横浜市では、平成19年にCIO\*を設置、あわせてCIO\*を中心としてICT\*に関する専門的な立場からCIO\*を補佐するCIO\*補佐監及び区局長級8名による「IT化推進本部会議」を設置し、これまでなかったICT\*全般についての全庁的なガバナンス(調整)を開始しました。

この「IT化推進本部会議」の設置によって、すでに策定されていた「電子市役所推進計画」の推進や、その推進に関わる調整が行われることとなり、ICT\*に関わる全庁的な議論、調整の場が整いました。

ソリューション  
ICT  
PMO  
CIO

▶用語解説へ

図1-1-1 ■IT化推進本部体制図(平成22年度)



※個別課題検討委員会は平成22年度設置のもの

### イ 市民サービスの向上

Webでの情報提供、コールセンター等の設置、各種の行政手続のオンライン化状況は、横浜市は都道府県平均、政令指定都市平均のいずれも上回っており、比較的高い状況にあります。

Webを活用した情報提供については、平成7年1月に自治体の中でも先陣を切って開始されており、豊富な情報量を持ち、月平均のアクセスが約2,400万PV\*(平成21年度実績)と多く活用されています。

また、コールセンターは、平成16年に一部試行、平成17年に全市展開とやはり自治体としては比較的早期から展開しており、現在は年間約100万件(区役所代表電話の転送含む)の利用があるなど、市民の問い合わせ窓口として定着しています。

行政手続のオンライン化の状況については、特に都市間の比較対象になっている21手続についてみると、総利用件数に占めるオンライン利用件数が65%と非常に高い状態であり、これは全国平均と比べても高いものです。(表1-1-1)

一方で、IT専門部署が所管するオンライン化した手続は平成21年度、事前登録を必要とする汎用申請で115手続、9,921件、事前登録不要の簡易申請で167手続、25,829件となっており、それぞれオンライン利用率は22.4%、47.0%、全体の利用率は33.6%となっています。

オンライン申請については、今後、利用者の望んでいる手続を選択し、手続の簡素化・業務の効率化を含めて、より効果的なサービスを実現できるように検討していく必要があります。

表1-1-1 ■オンライン利用実績(平成20年度)

手続の種類	横浜市		全国	
	手続総件数(件)	オンライン利用率	手続総件数(件)	オンライン利用率
1. 図書館の図書貸出予約等	2,544,976件	72.4%	1億4,235万件	34.8%
2. 文化・スポーツ施設等の利用予約等	2,602,944件	90.4%	1億699万件	36.6%
3. 粗大ごみ収集の申込	888,615件	13.3%	4,199万件	2.0%
4. 水道使用開始届等	395,359件	6.9%	1,543万件	2.0%
5. 地方税申告手続(eLTAX)	267,342件	9.8%	984万件	10.3%
6. 入札参加資格審査申請等	9,494件	100.0%	339万件	19.1%
7. 道路占用許可申請等	21,226件	100.0%	224万件	6.0%
8. 研修・講習・各種イベント等の申込	件数不明	—	410万件	4.9%
9. 浄化槽使用開始報告等	422件	0.0%	41万件	1.0%
10. 入札	11,334件	42.4%	128万件	38.6%
11. 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告等	手続なし	未オンライン化	219万件	0.2%
12. 犬の登録申請、死亡届等	手続なし	未オンライン化	162万件	0.1%
13. 自動車税住所変更届等	手続なし	未オンライン化	128万件	6.0%
14. 港湾関係手続	105,302件	70.3%	128万件	27.9%
15. 職員採用試験申込	9,361件	40.8%	68万件	13.4%
16. 公文書開示請求	1,893件	12.4%	24万件	3.4%
17. 感染症調査報告等	手続なし	未オンライン化	32万件	0.9%
18. 食品営業関係の届出	30,735件	未オンライン化	30万件	0.1%
19. 特定化学物質排出量届等	527件	46.5%	19万件	8.4%
20. 後援名義の申請等	手続なし	未オンライン化	17万件	0.1%
21. 暴力団員による不当な行為の防止等に関する責任者選任届等	111件	未オンライン化	7万件	0.5%
<b>合計</b>	<b>688万9,641件</b>	<b>65.0%</b>	<b>3億3,636万件</b>	<b>27.6%</b>

【出典】平成21年8月7日総務省通知「地方公共団体の行政手続に係るオンライン利用状況について」

### ウ 業務、システムの効率化

効率的なシステム構築の実現のためには、その基本となる「最適化指針」が明確に設定されている必要があります。これについては、すでに平成21年3月に「横浜市情報システム最適化指針」(以下、「情報システム最適化指針」という)を策定し、ICT\*部門及び各所管課において情報システム最適化の考え方を共有するとともに、担当者が業務で活用できるよう、策定時点の考え方及び評価基準等を示しています。

この「情報システム最適化指針」において、具体的にシステム開発・運用等に取り組む際の方向性が示されるとともに、全庁的な調整、支援の仕組みである「予算の総合調整」、「調達適正化支援」等を行うことで、効率的なシステムの構築が進められる状況になってきています。

しかし、一方で効率的なシステム実現の重要な要素であるBPR\*(業務改善)等については進んでおらず、強力な先導役としての体制や権限自体も十分ではありません。

また、「効率化」については、他の政令指定市などと比べて、「システムの共同利用への取組が少ない」となっていますが、横浜市の場合、特に人口が他の都市に比べて圧倒的に多いことや、すでに利用しているシステムとの関連で、共同利用が困難なものも多いこと、また、共同利用の場合の費用対効果について負担が大きくなる傾向があるなどということがその理由として挙げられます。現在は「共同利用したくても適切なものがない」ということで利用していませんが、費用面で大幅な削減が可能となる電子申請については、平成23年1月から共同利用へ切り替えるなどといった状況もあり、今後、各業務とシステム、経費などを見極めて、より効率のよいシステムを選択していくことが進められると考えられます。

エ 情報セキュリティ

他の政令指定市と変わらないレベルで、全体として高くなっています。実際に、情報セキュリティ管理規程、要綱、情報セキュリティ共通実施手順などが策定されており、情報セキュリティ内部監査\*についても実施されています。

さらに、セキュリティ確保の基本となるハードウェア、ソフトウェアなどの資産管理についても、全庁的な課題として認識し、平成22年6月に「横浜市情報セキュリティ強化方針」を策定、市長による方針として明らかにし、情報セキュリティについての対策は着実に実施されているといえます。

しかしながら、個人情報の入ったUSBフラッシュメモリの紛失やシステムの停止などの事件・事故は現在も発生しており、情報の保護や安定かつ堅実なシステムの運用という面などにおいて多くの改善の余地があります。

また、対象とする情報資産が膨大なことに比して、情報セキュリティ確保の体制も不十分です。

生活に関連の深い市民サービスの提供という観点では、多くのシステムについて情報セキュリティを意識した対策がなされていますが、サービスの継続という観点で必要と考えられるBCP\*（業務継続計画）等については、今後本格的に取り組んでいく必要があります。

オ 行政サービスを支える基盤



横浜市の主なネットワーク基盤としては、主に区役所の窓口での市民サービスを支えている基幹\*系ネットワーク、職員が日常業務で利用している庁内のネットワーク(YCAN\*)、全小中学校、高等学校、特別支援学校等を接続する教育情報ネットワーク(Y・Y NET\*)をはじめとして、各局特定の目的のために設置したネットワークなどのネットワーク基盤があります。(表1-1-2)

また、基幹\*系システムでは住基ネット、YCAN\*ではインターネット、LGWAN\*への接続がおこなわれ、効率的な行政サービスに寄与しています。

業務を行うための端末については、ほぼ職員1人に1台が行き渡っていますが、業務形態により、個別の業務用パソコンの設置が困難な状況もあり、今後改善が求められています。また、パソコンの調達については、庁内の端末調達の一元化が予算の一元化とともに現在進められているところです。

一方で、業務の基本となる文書共有の仕組みや局際的な業務を進める仕組みなどについては、今後の整備を待つ状況です。

表1-1-2 ■主なネットワーク概要

ネットワーク名称	主な利用	接続端末数	接続拠点数
横浜市行政情報ネットワーク(YCAN*)	 横浜市の職員が業務で利用するコンピューターネットワーク。職員の常駐するほとんどの部署を接続。	約24,000台	約930か所
基幹*系ネットワーク	主に窓口サービスを支える、業務用ネットワーク。区役所及び業務所管課等を接続	約1,800台	約80か所
横浜市教育情報ネットワーク(Y・Y NET*)	 教員、児童・生徒が利用する教育用ネットワーク。市立の小中学校、高等学校、特別支援学校等を接続	約65,000台	約530か所

\*YCAN\*及びY・Y NET\*の接続台数は平成22年5月時点のものです。

カ 市民サービスを支えるシステム

横浜市には18の区役所があり、証明書発行や申請などの処理が行われています。これらのサービスを支えているのが、基幹\*系のシステムです。基幹\*系システムは主に市民サービスを支える住民記録、国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療、税務、内部業務を支える人事給与などのシステムで、徐々に新たな処理やシステムへの移行を行っていますが、COBOL\*などの言語を利用したホストコンピュータによるバッチ処理\*も多く行っているシステム群となっています。(表1-1-3)

表1-1-3 ■大規模オンラインシステム

名称	内容	処理対象数	端末台数	備考
住民記録システム	住民票の写し、印鑑登録証明、住民の異動に伴う手続を行うシステム。市民が最も頻繁に利用する。	約369万人	約340台	処理対象者には外国人登録者を含む
国保システム	国民健康保険及び医療費助成の事務処理を行うシステム	約122万人		
介護保険システム	介護保険の事務処理を行うシステム	約71万人	約450台	処理対象者は1号、2号被保険者全体
後期高齢者医療システム	後期高齢者医療の事務処理を行うシステム	約30万人		
税務システム	税の賦課から収納、滞納整理などの事務処理を行う統合税務システム	約360万人	約900台	処理対象者は固定資産税、市県民税、軽自動車税
人事給与システム	職員の人事・給与データの異動、給与支給、年末調整などの事務処理を行うシステム	延べ約34万人	約110台	

\*基準日は平成21年1月から5月の間の集計時のものです。人事給与システムの処理対象者は、平成21年4月～22年3月の延べ人数です。

人事給与システムを除くこれらの証明書発行などの業務の一部は市内に13か所設置されている「行政サービスコーナー」でも受けることが可能です。

これらの基幹\*系システムについては、システムの利用を積み重ねている成果として、安定した運用を実現しています。しかし、使用言語やシステムの構造が古くなってきているものもあり、それらを支える専門的な技術者の減少等の問題や、効率性の向上の問題などから、今後の方向性についての検討が必要な状態となっています。

このような状況を改善する試みとして横浜市では産業技術総合研究所と共同して、複数のシステムでハードウェア、ソフトウェア、データなどが共通に利用・連携できる情報共有基盤の開発に取り組んでいます。

現在この基盤を活用したシステムとして「福祉保健システム」及び「障害者福祉システム」の開発を進め、今後、検証段階を経て良好な状況であれば、さらに多くのシステムへの展開を行う予定です。



基幹 COBOL バッチ処理

▶用語解説へ

キ 内部事務を支えるシステム

職員の業務を支える各種のシステムについては、主に YCAN\* 上で展開されています。また、YCAN\* はインターネットへ接続されたネットワークであるため、インターネットの活用についても、このネットワークを利用して行われています。

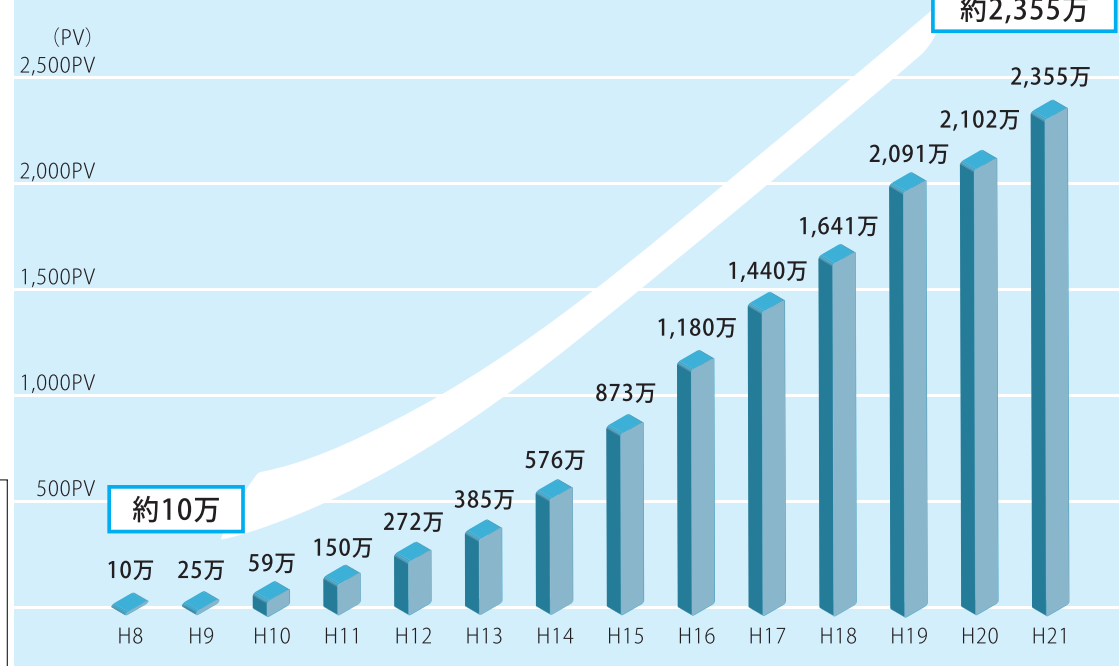
YCAN\* 上では、電子メールやインターネットの閲覧などの利用ができるとともに、各職員の ID カードを利用して認証後に利用できる業務システムとして文書管理や財務会計、庶務事務といったシステムが稼働しており、効率的な業務の遂行に寄与しています。(表 1-1-4)

表1-1-4 ■認証後に利用できる主なシステム

名称	内容
職員認証システム	職員ポータルでの認証を始め、内部のシステムにおいてSSO*を実現するためのシステム
文書管理システム	文書の起案、決裁といった事務全般を支援するシステム
庶務事務システム	休暇、超過勤務や出張などの事務を始め、共通物品の取り扱いなど様々な内部事務を処理するシステム
財務会計システム	予算編成から予算執行、決算までのトータルシステム
広聴データベースシステム	市民の方からの意見、提案などを市政に反映するための対応を支援するシステム
電子申請・届出システム	各種の申請、申込、アンケートなどを行うためのシステム
電子入札システム	各種の契約の入札を行うためのシステム

インターネットでの情報提供は約 13 万ページ、月平均約 2,400 万 PV\* (平成 21 年度実績) という政令指定都市の中でも最大級の規模を持っていますが、日本語のコンテンツ量に比べ外国語のコンテンツ量はわずかで、外国語の利用者への情報発信力が弱いと見られ、今後の改善が必要とされています。(図 1-1-2)

図1-1-2 ■横浜市インターネットWebページのアクセス件数

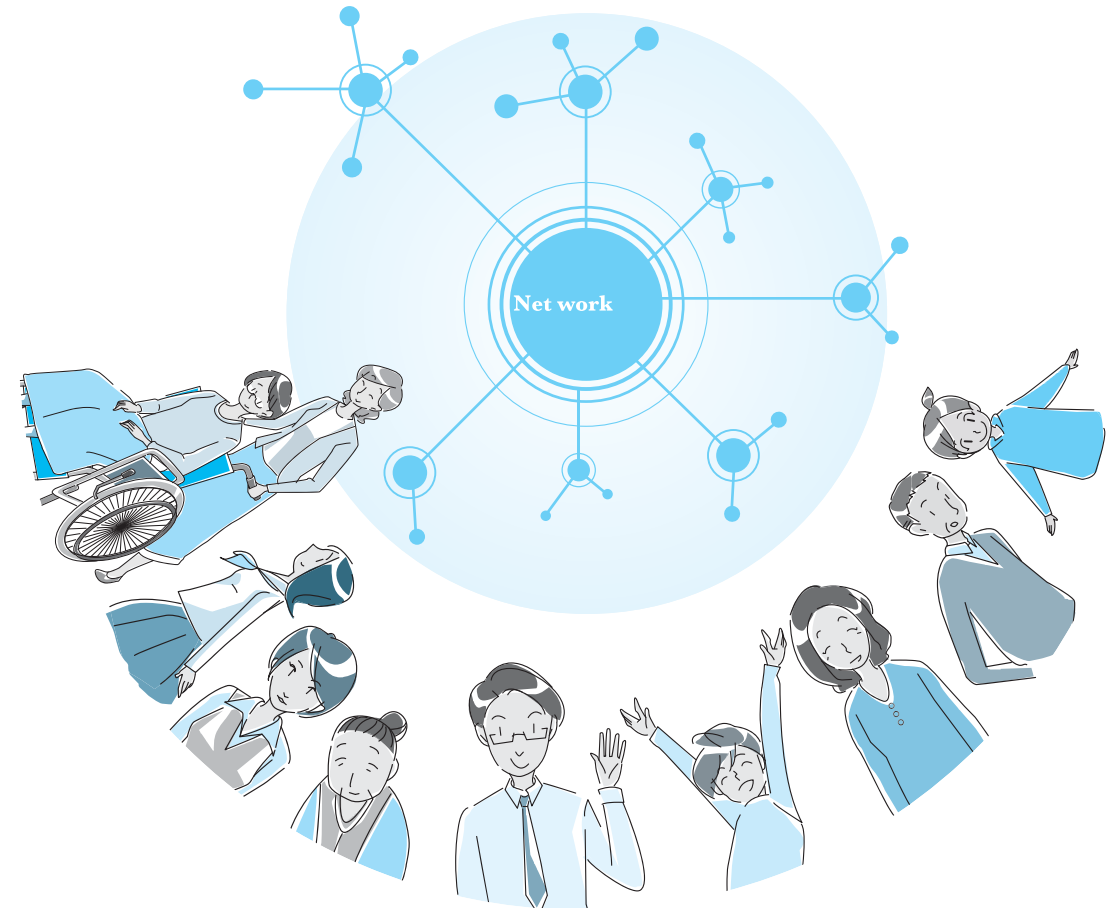


(3) 終わりに

これまで述べてきたように、横浜市ではICT\*に関して多くの取組が行われており、その取組の規模や取り扱うデータ量はいずれも大きなものとなっています。

一方、新たな技術などを取り入れることなどについては、その規模が障壁となることも多く、適切に対処することが求められています。

また、大都市であるが故に抱える課題も多いことと、財政状況は今後も厳しいことが予想されることから、本市におけるICT\*施策を検討する際には、この状態をよく認識して改善をする方向で検討を進めることが必要といえます。



## 2 国の情報化についての動向

### (1) 全体的な方向性

平成 22 年の総務省「情報通信に関する現状報告」(通信白書)において、第 1 部を構成しているテーマは、「ICT\* の利活用による持続的な成長の実現～コミュニケーションの権利を保障する「国民本位」の ICT\* 利活用社会の構築～」として、

- ① ICT\* により地域の活性化と絆の再生
- ② グリーン ICT\* による環境負荷低減と地域活性化
- ③ ICT\* による経済成長と競争力の強化

の3つを挙げています。

これは言い換えれば「国民本位の ICT\* の利活用が、地域の活性化、絆の再生、環境負荷低減、持続的な経済成長、競争力の強化に貢献できる」ということであると考えられます。

これら3つは、第 4 章で後述する「横浜市情報化の基本方針」で掲げる分野の柱と共通しています。

全体的な国の動向を見ると、政府は平成 13 年 1 月に「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」を施行し、あわせて「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)を設置、以降、様々な情報通信政策に積極的に取り組んでいます。

平成 21 年 7 月には、平成 13 年 1 月に策定された「e-japan 戦略」から続く「i-japan 戦略 2015」を策定し、平成 22 年 5 月には、新たな国民主権の社会を確立することを目的に、

- ① 国民本位の電子行政の実現
- ② 地域の絆の再生
- ③ 新市場の創出と国際展開

を3つの重点戦略とした「新たな情報通信技術戦略」を策定しています。

また、最近の動きの中で重要なものとして、平成 21 年 12 月に策定された「ICT\* 維新ビジョン」(いわゆる「原口ビジョンの一部」)とその後に策定された「ICT\* 維新ビジョン 2.0」があります。

「ICT\* 維新ビジョン」においては

- ① 地域の絆の再生
- ② 暮らしを守る雇用の創出
- ③ 世界をリードする環境負荷軽減

を掲げ、ICT\* の徹底的な利用により、全ての世帯(100%)でブロードバンドサービスを利用することや、フューチャースクール\* による協働型教育改革、電子行政による行政刷新などの推進があげられています。

また、「ICT\* 維新ビジョン 2.0」においては、これらの政策に加え

- ① 知識社会を支える基盤の構築  
2015 年頃をめどとした「光の道」100% 実現
- ② 日本の総合力の発揮  
今後 10 年間の年平均潜在成長率 2.6% を実現
- ③ 地球的課題の解決に向けた国際貢献  
ICT\* パワーによる 2020 年時点での CO<sub>2</sub> 排出量 10% 以上の削減(90年比)

を掲げています。

あわせて設置された政策を検討する組織などにおいては、具体的施策の議論を進めるとともに、ICT\* 分野における国民の権利保障の議論や、「利用者が必要なコンピュータ資源を『必要ときに必要な量だけ』サービスとして利用可能」な形態(いわゆるクラウドコンピューティング\* 等)への対応について議論を進め、活用における戦略などを策定しています。

その他、通信と放送に関して、デジタル化などを視野に入れた法制度の改革、ICT\* 産業の国際競争力の強化、新たなサービス形態への対応による生産性向上、起業支援等様々な面での政策を展開しています。

### (2) 行政の情報化

これまで、電子政府の実現を目指して進んできた政府の行政情報化の取組としては、政府全体としての業務・システムの最適化について平成 22 年 4 月に「政府の情報システムの整備のあり方に関する研究会」による最終報告書をまとめ、

- ① 仮想化技術\* を活用したハードウェアの共用によるサーバマシン等の台数削減
- ② OS\*・ミドルウェア\* 等の基盤ソフトウェアの共通化によるシステム動作環境の標準化
- ③ 運用管理の一元化による運用管理業務負担の軽減等

等について、政府共通プラットフォーム\* を活用することを前提とした整理を行い、また、原則として、多くの政府情報システムの統合、集約化を図るべきものとし、優先的に検討を進める対象として、

- ① 特定の技術・動作環境に依存しないもの
- ② きわめて高い可用性が求められるもの
- ③ 統合・集約化にあたって大規模な構成変更等が求められるもの

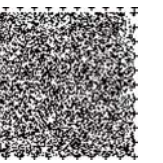
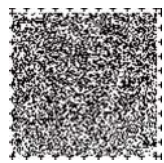
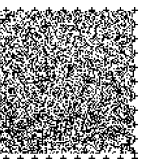
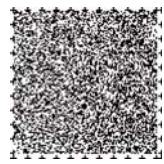
をあげて進めることとしています。

これらの点については、横浜市において今後の ICT\* 施策を検討する上で、十分に認識し対応していく必要があると考えられます。



ICT  
仮想化技術  
OS  
クラウドコンピューティング  
ミドルウェア  
政府共通プラットフォーム

▶用語解説へ



### (3) 電子自治体

電子自治体については、これまでの成果を認め、継続的な対応を進めることを求めており、ICT\* のいわゆる「所有から利用へ」のパラダイムシフトへの対応や、近年の ICT\* 分野の技術革新の積極的な活用を求めています。

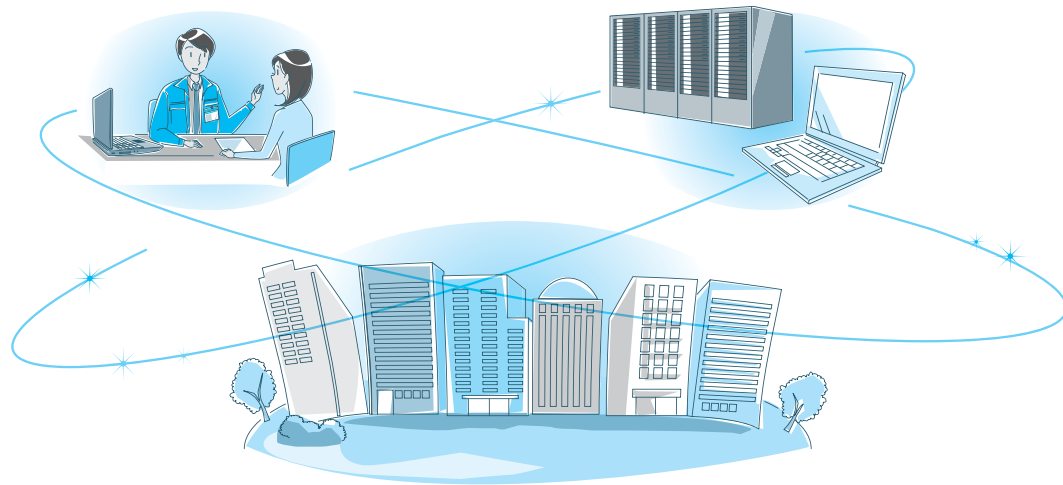
これらの動きに呼応して、行政の簡素・効率化を支援し、情報システムの一層の集約と共同利用を進める総合行政ネットワーク (LGWAN\*) 上の共同利用システム (コミュニティクラウド\*) の実証実験などが行われています。

LGWAN\* では、当初から LGWAN\* 上での共同利用サービスを想定し、ASP\* として接続団体以外の業者が参入するルールなどについても整備していますが、最近の動きはさらにその活用を進める取組であるといえます。

これらの最新技術などを活用した取組については、適切な分析と検証を行い、必要であれば活用していくという姿勢が求められているといえます。

自治体においては、平成 21 年 2 月の「第 2 次情報セキュリティ基本計画」や平成 22 年 5 月策定の「国民を守る情報セキュリティ戦略」により個人情報保護と情報セキュリティ対策の徹底が求められています。

また、今後、国の情報化ビジョンで検討している「国民 ID 制度\*」についても自治体への影響があるものとなります。



### (4) その他

その他、全体をみると、地域に関わる政策としては、

- ① 情報バリアフリー\* の推進、デジタルディバイド\* の解消
- ② 情報通信基盤を活用した地域振興、活性化
- ③ ブロードバンドインフラの活用とコンテンツの振興
- ④ ICT\* 人材の育成、就業形態の改善
- ⑤ 環境問題への貢献
- ⑥ 安全、安心なユビキタスネットワーク社会\* の構築

といったものがあげられます。いずれも、地域施策に影響がある項目であり、こういった政策をよく検討して活用することが求められているといえます。

## 3 市民ニーズの動向

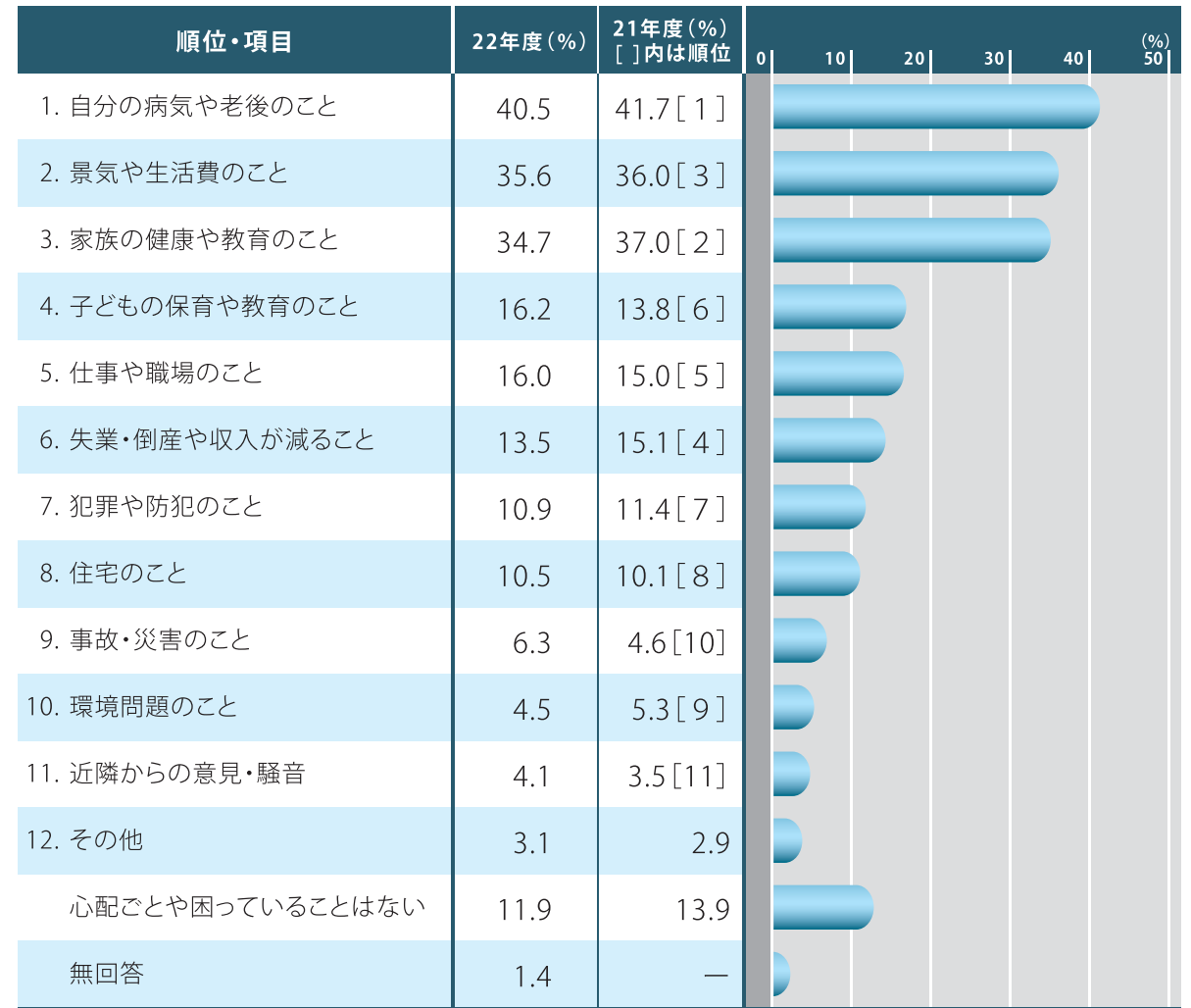
ICT\* は、地域社会や経済、市民の暮らしや行政などあらゆる分野に広く浸透しており、それらをサポートする役割を担っています。したがって、市民が横浜市に対して一般的に抱いているニーズを把握することで、それをサポートする立場の横浜市の ICT\* に関するニーズも把握することができます。

こういった観点から、市政全般や市民生活に対する全体的な意識や要望を調査した「横浜市市民意識調査」の結果を主に用い、市民ニーズの把握に努めました。

### (1) 身近な暮らしの安全と安心

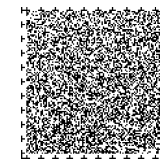
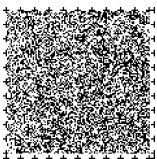
平成 22 年度「横浜市市民意識調査」によると、現在心配に思っていること、困っていることの上位 3 位は、自分の病気や老後のこと(40.5%)、景気や生活費のこと(35.6%)、家族の健康や生活上の問題(34.7%)であり、それぞれ回答者の割合が 30% を超えて高くなっています。(図 1-3-1)

図1-3-1 ■心配ごとや困っていること



【出典】平成22年度横浜市市民意識調査

また同調査において、市政への要望が多い項目は、1 位が病院や救急医療など地域医療(34.8%)、2 位が高齢者福祉(31.3%)、3 位が高齢者や障害者が移動しやすい街づくり(25.8%)、4 位が地震などの災害対策(25.4%)、5 位が防犯対策とごみの不法投棄対策や街の美化(25.2%)となっており、過去 5 年間も同様の傾向が見られます。(表 1-3-1)



第1章 情報化の現状と動向

表1-3-1 ■過去5年間の市政への要望の上位5位

年度	1位	2位	3位	4位	5位
平成18年	防犯対策 37.2%	地震などの災害対策 33.2%	病院や救急医療など地域医療 31.5%	高齢者福祉 29.3%	ごみの不法投棄対策や街の美化 26.1%
平成19年	防犯対策 36.9%	病院や救急医療など地域医療 33.2%	高齢者福祉 33.1%	地震などの災害対策 31.6%	ごみの不法投棄対策や街の美化 28.7%
平成20年	病院や救急医療など地域医療 41.0%	地震などの災害対策 39.8%	高齢者福祉 38.2%	防犯対策 34.5%	ごみの不法投棄対策や街の美化 29.5%
平成21年	高齢者福祉 35.5%	病院や救急医療など地域医療 35.1%	防犯対策 29.8%	地震などの災害対策 28.0%	高齢者や障害者が移動しやすい街づくり(駅舎へのエレベーター設置など) 25.9%
平成22年	病院や救急医療など地域医療 34.8%	高齢者福祉 31.3%	高齢者や障害者が移動しやすい街づくり(駅舎へのエレベーター設置など) 25.8%	地震などの災害対策 25.4%	防犯対策/ごみの不法投棄対策や街の美化 25.2%

【出典】平成22年度横浜市市民意識調査

また、「横浜市の新たな中期的計画において重点を置くべきであると思う取組」については、「身近な暮らしの安心、充実に向けた取組(福祉・保健・医療、安全で住みやすいまちづくり)」に重点を置くべきと考えている人の割合が59.7%と最も多くなっています。(図1-3-2)

図1-3-2 ■新たな中期的計画で重点を置くべき取組

取組	22年度 (%)
安心して子どもを生み、育てる取組(こども、教育)	24.2
身近な暮らしの安全、充実に向けた取組(福祉・保健・医療、安全で住みやすいまちづくり)	59.7
地域経済の活性化に向けた取組(港湾、都市基盤、産業、文化)	4.1
環境行動推進の取組(地球温暖化対策、環境の保全と創造、ごみ対策)	6.9
無回答	2.1

【出典】平成22年度横浜市市民意識調査

このように、心配に感じていることに健康や老後、普段の生活に対することを挙げる人が多く、市政への要望としても防犯・防災や医療・福祉など身近な暮らしの安全・安心を充実してほしいと考えている人が多くなっています。

(2) 地域活動への参加

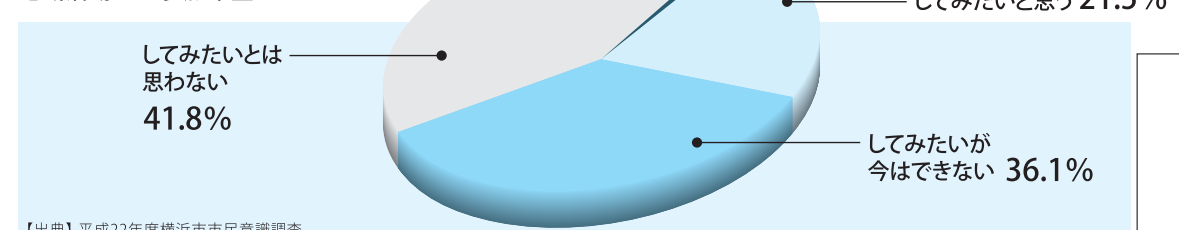
平成22年度「横浜市市民意識調査」では地域活動についても調査していますが、現在参加している地域の活動が「特にな」と回答した人の割合が56.9%となっている一方で、地域活動に参加してみたいかといった質問に対して「してみたいと思う」「してみたいが今はできない」と回答した人の割合が57.6%となっています(図1-3-3、1-3-4)。このことから、現時点では地域活動に参加していないものの、参加してみたいと考えている人が多いことがわかります。

図1-3-3 ■参加している仕事や学業以外の地域活動

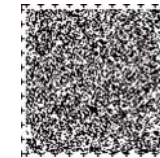
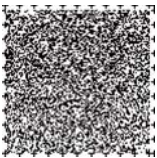
活動名	22年度 (%)
自治会、町内会の活動	16.3
子ども会、婦人会、老人クラブの活動	6.0
高齢者や障害者への手助けや交流などの福祉活動	2.4
身近な道路や公園などの清掃活動	5.7
文化・芸術・スポーツの参加や振興	12.0
祭や盆踊り、運動会などのイベント	9.7
資源回収やごみの分別、リサイクル活動	10.9
公園での花壇づくりや美化活動、身近な水辺の緑地(里山など)の自然環境の保全	0.7
在日外国人や海外との交流・支援などの活動	0.7
PTA活動	5.5
保育ボランティアなどの子育て支援	0.9
交通安全や防災・防犯などの地域の安全活動	2.3
建物の用途や高さなど建物についてのルールや美しいまちなみづくり	0.3
その他の社会奉仕などボランティア活動	2.5
特にな	56.9
無回答	1.8

【出典】平成22年度横浜市市民意識調査

図1-3-4 ■仕事や学業以外の地域活動への参加希望



【出典】平成22年度横浜市市民意識調査



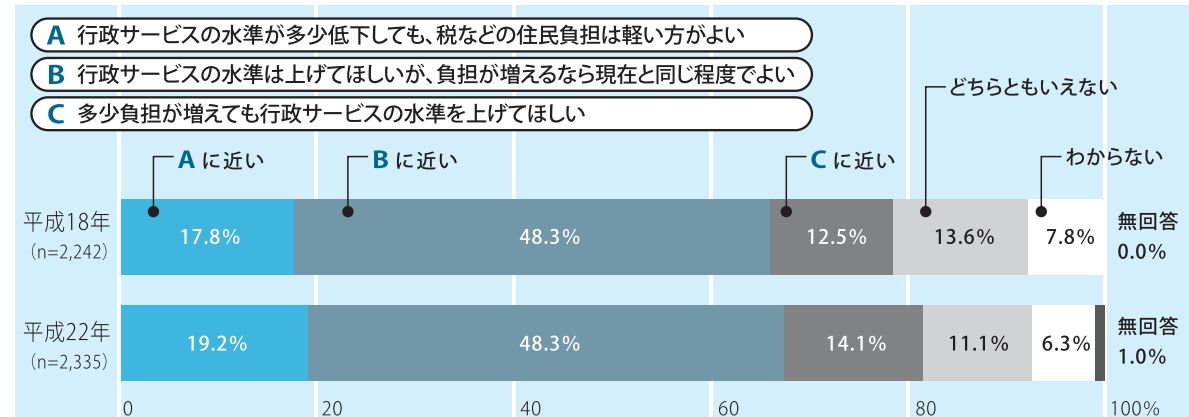


### (3) 効率的な行政運営

平成22年度「横浜市市民意識調査」では、行政サービスの水準と市民の負担についても調査していますが、約半数が「行政サービスの水準は上げて欲しいが、負担が増えるなら現在と同じ程度でよい」(48.3%)と回答しています。(図1-3-5)

このことから、市民の負担を増やさずに行政サービスの水準を上げることが求められており、そのためには、内部事務の効率化を始めとし、効率的に行政運営を行うことが必要とされます。

図1-3-5 ■今後の行政サービスの在り方



【出典】平成22年度横浜市市民意識調査

### (4) 地域経済の活性化

第1章 情報化の現状と動向で述べた通り、近年の横浜市の経済状況は良好とはいえませんが、現在の社会について満足していないことの1位が「経済的なゆとりと見通し」(47.6%)であり、2位以下と比べて非常に高くなっています。また、先に挙げたように、心配ごとの2位は「景気や生活費のこと」(35.6%)となっています。(図1-3-1、表1-3-3)

このように、経済的なゆとりと見通しに対する不満や心配が大きくなってきており、地域経済の活性化などの対策が求められています。

表1-3-3 ■現在の社会に対して満足・不満に思うこと

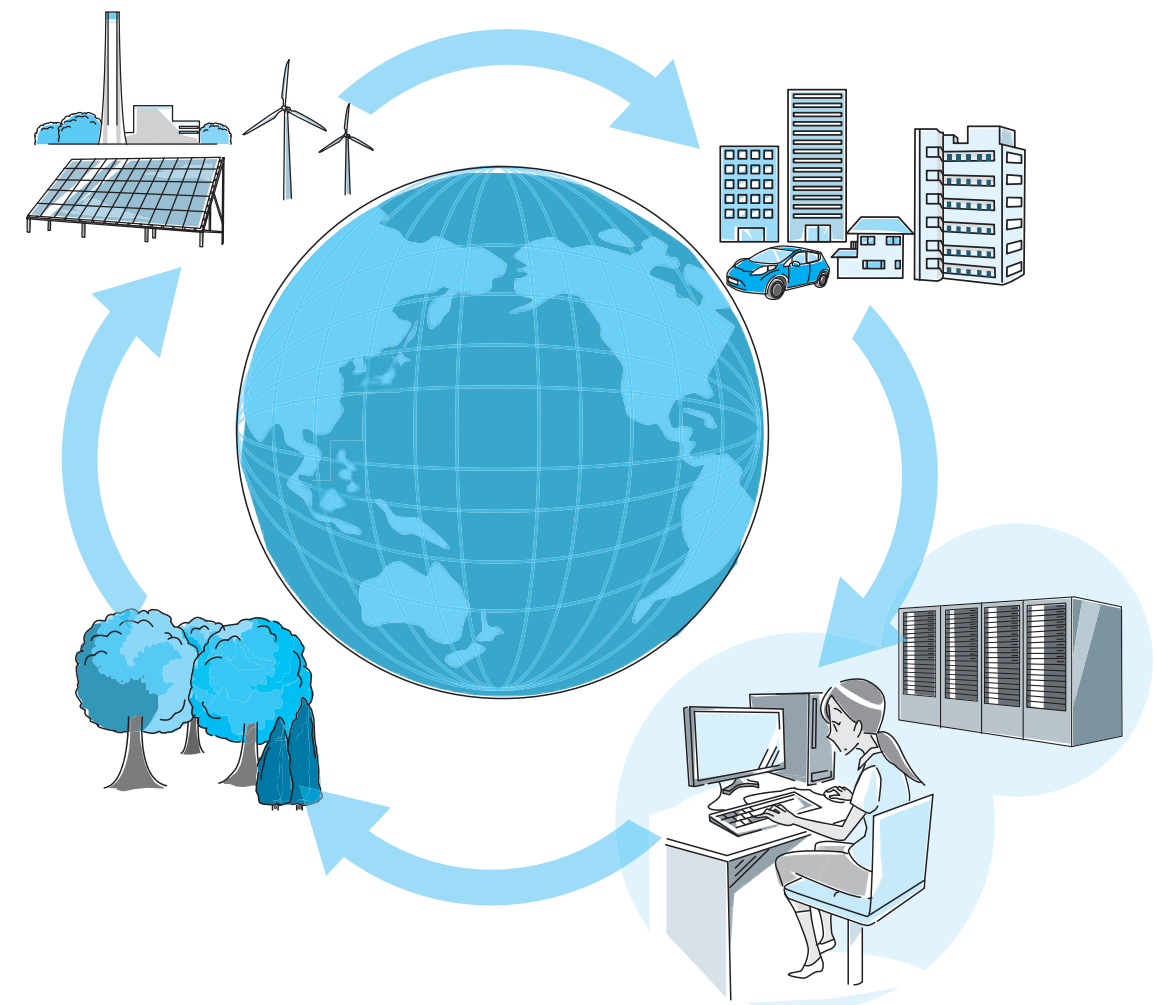
項目	満足している(A)	満足していない(B)	(A) - (B)
経済的なゆとりと見通し	4.5%	47.6%	▲ 43.1
若者の社会での自立のしやすさ	1.4%	28.6%	▲ 27.2
高齢者の社会とのつながり	5.0%	20.8%	▲ 15.8
子育て	3.6%	17.6%	▲ 14.0
仕事や働き方の選択	17.4%	24.9%	▲ 7.5
教育や向上心・向学心を伸ばす機会	9.4%	14.5%	▲ 5.1
社会での活動の機会	5.6%	9.1%	▲ 3.5
心と体の健康の維持	14.2%	16.2%	▲ 2.0
人と人が認めあい交流すること	12.1%	13.6%	▲ 1.5
住まいや生活の環境	22.6%	15.2%	7.4
その他	0.6%	2.4%	▲ 1.8
特になし	45.3%	20.2%	25.1
無回答	1.8%	1.5%	0.3

【出典】平成22年度横浜市市民意識調査

### (5) 脱温暖化の取組

近年、経済発展や人口増加などに関連したエネルギー消費の増加に伴い、CO2など温室効果ガスの排出が増加しており、地球温暖化の進行により地球環境がさらに悪化することについて懸念されています。こうした状況を踏まえ、国では2020年に温室効果ガスの排出を1990年比で25%削減するとの目標を掲げており、環境対策の社会的なニーズは高まっています。

このような中、ICT\*を活用した環境負荷低減、ICT\*機器の消費電力削減等の環境負荷低減など、グリーンICT\*による環境負荷低減が期待されています。



ICT  
グリーンICT

▶用語解説へ