

# 第4章

# 横浜市情報化の基本方針

## 1 横浜市情報化の基本方針の全体像

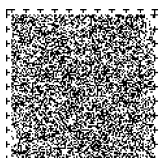
「情報化の基本方針」は、2025年頃を見据えた横浜市における今後の情報化の方針を表す「情報化ビジョン」と、具体的な「行動計画」の2部で構成されます。

第1部では、横浜市が情報化により目指す将来像として「情報化ビジョン」を掲げ、その実現のために重要となる4分野を「4つの柱」として設定し、分野ごとに「目標とする状態」を掲げています。さらに、「4つの柱」の「目標とする状態」を実現するために必要な、より具体的な目標として「個別目標」を定めています。

第2部では、「個別目標」の達成に向けた4年間の行動計画である具体的な施策を策定しています。

個々の「具体的施策」により、「個別目標」の達成を目指すことで、「4つの柱」で表される各分野の「目標とする状態」の実現を目指します。そして、「4つの柱」の「目標とする状態」を実現することによって、横浜市全体として情報化により目指す将来像である「情報化ビジョン」の実現を目指していきます。(図1-4-1)

図1-4-1 ■情報化の基本方針の全体像



## 2 情報化ビジョン



### 情報化ビジョン 「地球や人にやさしく、アイデアあふれる情報社会」とは

横浜市の目指す社会において、そこで利用されるシステムやサービスは、利用者にとってやさしいもの、使いやすく便利で満足度が高いものである必要があります。また、環境への配慮といった観点からも、地球環境にやさしいものである必要があります。

一方、昨今の厳しい財政状況の中では、市民満足度の高いサービスや職員満足度が高く業務の効率化に役立つシステムを少ないコストで提供する必要があります。そのためには職員が市民を始めとし、NPO、民間等、横浜市を形作る人々と協働し、工夫とアイデアを出し合って状況に対処していくこと、また、そのために失敗を許容し、失敗を生かして次へつなげていける環境を作り出していくことが重要です。

このような、利用者や地球にとってやさしい情報化を、市民力と創造力を生かした創意工夫によって実現していくといった社会像を、「地球や人にやさしく、アイデアあふれる情報社会」と表現しました。

## 3 情報化ビジョンを支える4つの柱

情報化ビジョンを実現するためには防災や福祉、経済など社会の様々な分野において取組が必要となるため、次のとおり、重要と考える4つの分野を柱として定めています。

### 相互に関連する4つの柱

市民生活において、横浜市の目指す「めくもりのある市政」を実現するためには、誰もが安心でき、便利で豊かに暮らせることが大切です。

市民が安心してサービスを利用でき、そのサービスをさらに充実させるためには、行政が信頼され、かつ、市役所内部の業務が効率化されていることが大切です。

1

安全で安心できる豊かな市民生活

2

コスト削減と信頼され効率的な行政運営

3

活力ある都市横浜

4

地球にやさしい環境

市民がいきいきと生活するための基盤として、地域の活性化、経済の活性化、そして都市基盤の整備などと共に、都市としての魅力の向上が必要となります。

ICT\*は業務の効率化を通じ、地球温暖化への取組も期待されています。また、ICT\*機器の増加、高性能化等による消費電力量の増加に伴う、地球温暖化への配慮も求められています。

これらの「4つの柱」は、それぞれが独立したのではなく、相互に有機的に関連しています。たとえば、市民生活を安全・安心で豊かにする 柱① 様々なサービスを行うためには、内部行政を効率化する 柱② ことで財源や職員の余力を生み出す必要があります。

さらに、財源の確保という点においては地域経済の活性化 柱③ は必須となりますが、環境への取組 柱④ や、その他市民サービスへの取組 柱① などを地域と協働して行うことで、地域経済の活性化 柱③ へとつながります。

また、ICT\*の取組の多く 柱①、柱②、柱③ は紙の削減、人や物の移動の削減といった環境負荷低減 柱④ につながっています。



## 4 4つの柱の目標とする状態と個別目標

### (1) 安全で安心できる豊かな市民生活

#### 2025年頃の目標とする状態

市民と行政との役割分担及び協働のもとに、情報格差がなく、誰でも安全・安心かつ便利に暮らせるよう、ICT\* のサポートが行き渡っています。

#### 個別目標 1 ICT\* による安全で、安心な環境の実現と市民の ICT\* 活用時の安全性確保

防災・防犯・福祉・医療・子育てなどの分野において、安全・安心な環境を作るために、ICT\* の利活用を効率的かつ継続的に進めていきます。

また、市民が安全・安心に ICT\* を活用するためには利用者、提供者の双方における情報セキュリティへの理解と取組が必要となるため、行政が積極的に支援を進めます。

**具体的施策例** 消防通信指令システムの更新及び機能強化、福祉保健システムの構築

#### 個別目標 2 市のまちづくり等の魅力あるデータの活用、提供の促進

市が所有するまちづくりや課題解決等のために必要かつ魅力あるデータを提供、自由に活用できるようにするとともに、魅力あるコンテンツの充実を図り、市民や NPO がまちづくりや課題解決等に自ら取り組むことができるよう積極的に支援します。

**具体的施策例** インターネットによる都市計画情報の提供

#### 個別目標 3 市民の ICT\* 活用能力向上及び情報格差の最小化

ICT\* に関連した教育を充実することにより、誰でも必要な情報収集をいつでも不便なく行える能力を身につけられるよう市民同士の活動を含めて支援します。また、必要な情報が確実に市民に伝わるよう、ICT\* 以外の媒体(広報紙、コールセンター等)も活用し、市民が自分の使用可能な手段によって情報入手等できるようサービスを提供していくことで、情報格差のないまちづくりを目指します。また、障害者に使いやすいシステム作りを行う際の障害者の参画など、利用者視点でのシステム作りを心がけます。

**具体的施策例** 地域 ICT\* 講習会等の実施、図書館における ICT\* 利活用の促進

#### 個別目標 4 行政手続の電子化の選択拡大

行政手続の電子化は手続の利用件数や電子化による効果を検証したうえで実施します。電子化したサービスについては、市民から見て使い勝手がよい、いわゆる「市民にやさしい」サービスの実現を目標とし、そのために満足度などの指標により評価、改善を行う仕組みを作ります。

**具体的施策例** 効率的・効果的な電子申請・届出サービスの実現

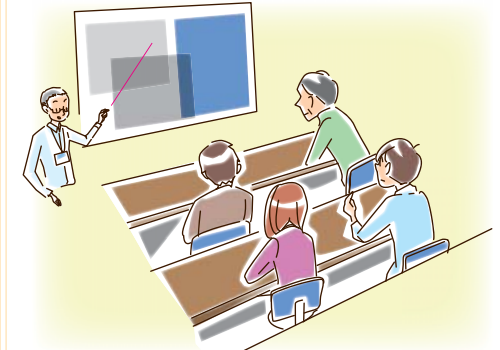
## 2025年頃の目標とする状態例

**市**民が ICT\* を活用して地域コミュニティでの情報共有や活用をできる利用環境が整っている。

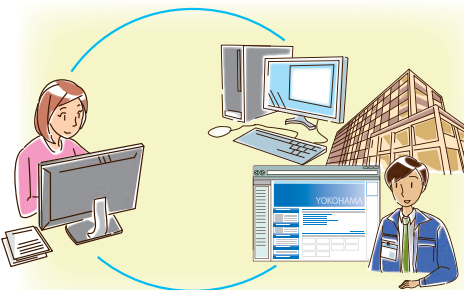
ICT\* 活用の際、区役所などでも適切なアドバイスが簡単に得られる。



**行**政による市民の ICT\* 活用に対するサポート力が向上、市民との活動の満足度が向上している。



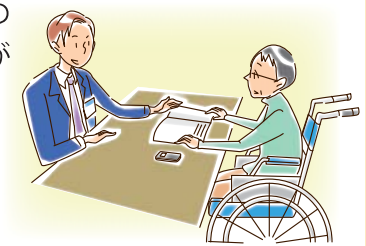
**市**民が自主的な活動を行う場合など、行政の持つ様々なデータがネットワーク経由で簡単に利用できるようになっている。



**高**齢者、障害者をはじめ、利用環境に関わらず質の高い市民サービスを利用できる。

ICT\* のみに頼ったサービスとせず、市民への ICT\* 活用に対する適切なサポートが充実している。

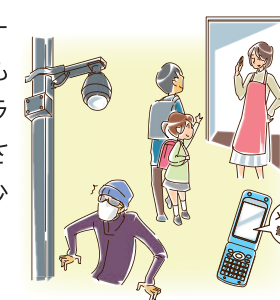
学校での情報教育が充実して展開されている。



**防**犯、防災などの情報が誰でも簡単に得られる。

ICT\* 利用の際の安全性が確保され、誰でも安心して市民サービスを利用できる。

プライバシー等の確保とともに、防犯カメラなどが活用され犯罪が減少している。



**市**民がよく使う行政手続が、優先的に電子化され、使いやすく満足度の高い市民サービスが提供されている。



## (2) コスト縮減と信頼され効率的な行政運営

### 2025年頃の目標とする状態

最新技術の導入や、情報システム最適化指針に基づき効率的で使い勝手の良い情報システムを構築することで、職員満足度の向上が図られています。また、情報セキュリティの脅威に対する対策の強化・充実が図られています。

#### 個別目標1 強く信頼されるICT\* 専門部署の実現と人材の育成・確保

市の情報化を支えていく上で、ICT\* 専門部署の機能や体制を強化し、業務所管部署への支援を充実します。また、業務遂行のために必要な基礎能力としての職員個人のICT\* 活用能力向上のためにも、ICT\* 専門部署で職員を支援します。そのためにはICT\* 専門部署の人材育成が必須であり、内部で育成できる仕組みをつくり、実施します。

**具体的施策例** ICTガバナンス\* 強化の検討、ICT\* に関する人材の育成

#### 個別目標2 行政内部の情報資産の統制と権限委譲

ハードウェア、ソフトウェア、電子データなどの情報資産の管理体制を明確にし、それらを十分活用することで効率的に情報化を進めます。データについてはICT\* 専門部署や業務所管部署以外にもセキュリティを担保したうえで、より自由に活用できるようにします。

**具体的施策例** ハードウェア・ソフトウェア資産管理体制の構築

#### 個別目標3 庁内の情報共有の推進と業務改善を伴う全体最適化の推進

業務効率を上げるため、各部署で所有するデータを必要な場合に共有できる仕組みを作り、職員間の情報共有を推進します。また、業務のシステム化の検討時には、取りやめることを含めて検討を行い、実施する場合には、必ず業務改善を行って、全庁的な視点で最適なシステムを構築します。費用対効果のような単純な効率化を計る指標だけではなく、職員の「満足度」を高めるための明確な判断基準を持って評価し、改善を進めていきます。

**具体的施策例** 情報共有基盤システムの整備・運用、IT 予算の総合調整、情報システム調達適正化の継続

#### 個別目標4 情報セキュリティの強化・充実と体制整備

情報セキュリティについて、強化するものとリスク評価により許容するものなど基準を明確にし、投資効果を適切に判断します。また、レベル向上のための監査などを適切に実施すると同時に、情報セキュリティへの脅威は常に存在するため、自ら対応できる体制整備も行います。

**具体的施策例** 情報セキュリティ対策の強化・充実、情報セキュリティ監査\* 体制の整備

#### 個別目標5 他自治体等との情報システムの共同開発・利用の促進

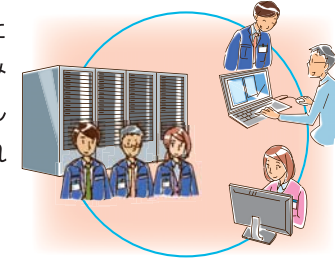
情報システムを構築する際、「コストを抑えて、使い勝手の良いシステムを構築する」という観点で、他の自治体と連携して情報システムの共同開発や利用を促進します。

**具体的施策例** 効率的・効果的な電子申請・届出サービスの実現

## 2025年頃の目標とする状態例

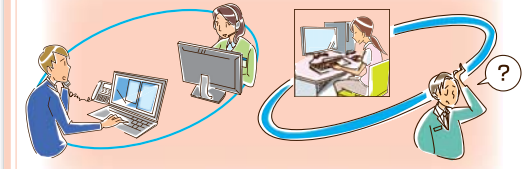
**情**報システムの全庁的な視点での構築が実現され、使いやすく満足度の高いシステムが提供されており、開発者は誇りを持ち、利用者は満足を得ることが実現できている。

また、その実現のための仕組みが、きちんと構築されている。

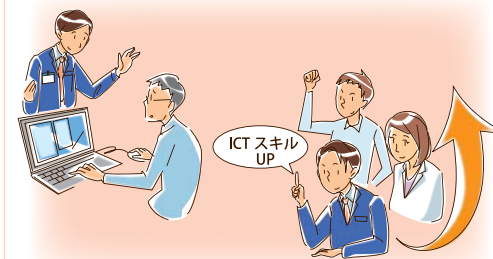


**ど**の職員も業務に必要なICT\* スキル・知識を身につけており効率のよい業務の遂行と高度な市民サービスが実現されている。

職員が、ICT\* に関して必要なサポートをいつでもすぐに受けられる。

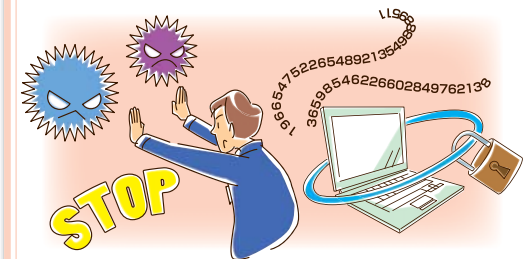


**I**CT\* 専門部署が、組織内のICT\* 活用を支える高度なスキル・知識を持った意欲の高い職員であふれ、各部門を積極的に支援し、質の高い市民サービスを支えている。



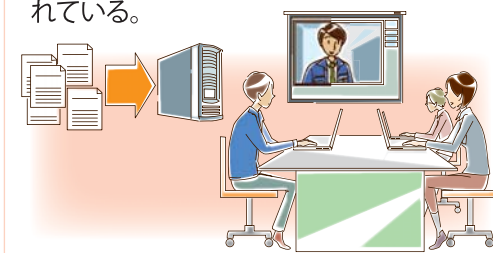
**情**報セキュリティが確保され、安全に安心してICT\* が活用できるとともに事故などが減少、また発生しても最小の影響に抑制できている。

資産管理についても効率的かつ適切に行われている。

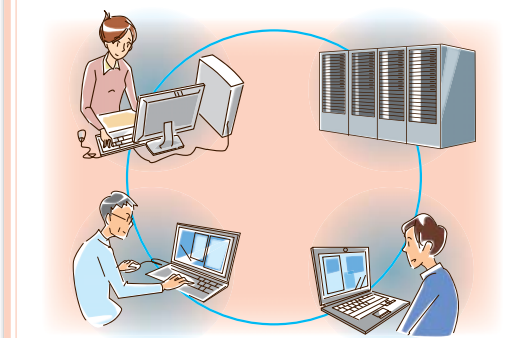


**行**政内部の情報について、紙からデータへの移行が進み、多くの業務が紙を使わなくなっている。

パソコン、ネットワーク上の環境が充実し、ペーパーレスの会議や、電子会議、ネットワークでの協働作業などが実現されている。



**効**率よく使い勝手のよいシステムを他の自治体など共同して実現しており、経費の節約と制度変更などへの迅速な対応が行われている。



第1部 情報化ビジョン  
第1章  
第2章  
第3章  
第4章  
第1章  
第2章  
第3章  
用語解説

ICT  
ICTガバナンス  
情報セキュリティ監査  
▶用語解説へ

ICT  
▶用語解説へ



(3) 活力ある都市横浜

2025年頃の目標とする状態

IT産業の支援や、限られた財源の中でも積極的なパートナーシップにより情報化を推進することで、「都市横浜」のブランド力が向上、都市整備におけるICT\*の活用が進んでいます。

**個別目標 1 積極的なパートナーシップや国費などの財源の確保の推進**

ICT\*環境整備や活用のために国費を積極的に導入・活用する体制を備え、厳しい財源状況においても、様々な市民活動が展開されるような支援体制を構築します。同時に民間やNPO、市民等とのパートナーシップによる事業展開も積極的に進めます。

**具体的施策例 地域へのICT\*利活用の促進**

**個別目標 2 国内外に対する「都市横浜」の存在感の向上**

国際化への対応や都市としての魅力を高めていくため、市域に住む外国人や来街者に対してより生活しやすい情報活用環境として多言語対応した情報やサービスを提供します。また、重要な取組のひとつでもあるコンベンションや観光についても活性化を図るための取組を支援していきます。

**具体的施策例 インターネットによる適時・的確な情報提供の実現**

**個別目標 3 IT産業の誘致・定着と創出の推進**

IT産業の誘致・定着について継続的に取り組み、都市の活性化を図るとともに、今後も重要な産業分野であるIT産業について、より創業しやすい環境を提供します。また、活動を支援、誘発するために国費などの導入や導入支援を積極的に行います。

**具体的施策例 企業誘致促進事業、IT産業集積推進事業**

**個別目標 4 都市整備分野でのICT\*の活用促進**

経済活動の基盤である交通、港湾等都市整備のインフラについてもICT\*を積極的に活用して利便性を高めていきます。

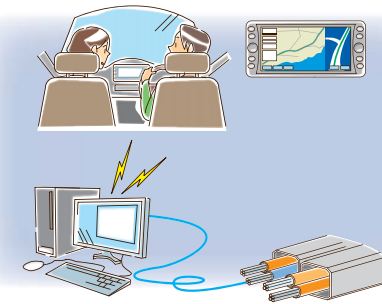
**具体的施策例 次期「横浜港港湾情報システム」の構築**

2025年頃の目標とする状態例

**地**域でのICT\*活用を国の支援などを受けて積極的に取り組めるように、行政の窓口が明確となり、様々な事業が実現している。企業・NPO、市民等との協働も充実している。



**I**TS\*の活用により、交通の高度化が進んでいる。都市整備の際にネットワーク等情報インフラが充実して、市内ではネットワークの利用に困らない状態になっている。



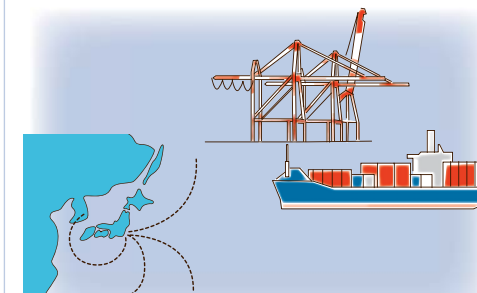
**I**T産業の積極的な誘致・定着が続き、特徴ある集積地域が実現している。IT産業の起業や活性化が図られている。



**I**ンターネットをはじめとしたネットワークでの情報提供が充実し、多言語かつ多くのメディアで利用可能となっている。



**I**CT\*の利活用により、重要な産業でもある港湾の情報機能が充実し競争力の高い港湾機能が実現されている。



**観**光情報など横浜市の魅力を伝える情報が充実し、観光・コンベンションが活性化している。



第1部 情報化ビジョン  
第1章 第2章 第3章 第4章  
第2部 行動計画  
第1章 第2章 第3章  
用語解説

ICT  
▶用語解説へ

ICT  
ITS  
▶用語解説へ

### (4) 地球にやさしい環境

#### 2025年頃の目標とする状態

環境問題に配慮し、ICT\* 利活用による環境負荷低減、ICT\* 機器の環境負荷の低減を図ることで、地球にやさしい情報化が実現しています。

#### 個別目標 1 グリーン ICT\* の積極的な推進

地球温暖化が大きな問題となっている中、ICT\* 機器が環境に与える影響は無視できなくなっています。その一方で、ICT\* の活用により人や物の移動・運搬などのエネルギー消費の削減など環境負荷の低減が可能であることが分かっています。環境に配慮した ICT\* 機器調達ルールを整備や ICT\* 活用モデルプランを策定し、ICT\* 機器の省エネ化や ICT\* を活用した CO2 排出量の削減を図るなど、グリーン ICT\* による環境負荷低減を積極的に推進します。

**具体的施策例** 横浜スマートシティプロジェクト (YSCP)、ICT\* の活用による環境負荷の低減

#### 個別目標 2 ICT\* を活用したペーパーレス化の推進

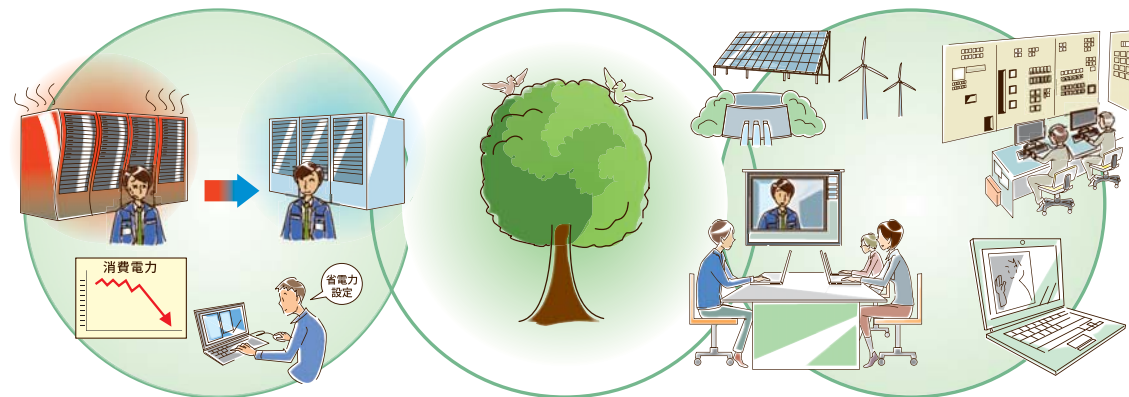
ICT\* を活用することで行政運営における紙の使用量を削減し、資源やスペースの節約を推進します。

**具体的施策例** ICT\* の活用による環境負荷の低減

#### 個別目標 3 情報資産の統合

情報資産の適正な管理に基づき、全市的にデータセンター\* やサーバの統合を検討し、情報資産の効果的な統合を進めます。データセンター\* へサーバを集約してエネルギー効率を高めたり、サーバ統合により物理的にサーバ数を削減するなどして消費電力量を削減することで CO2 排出量削減に寄与します。

**具体的施策例** ICT\* の活用による環境負荷の低減



**グリーン of ICT**  
ICT\* 機器自体の環境負荷を低減

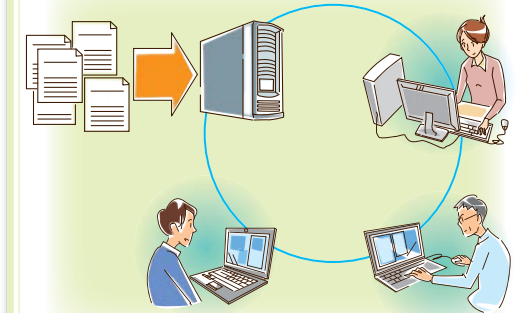
**グリーン by ICT**  
ICT\* を活用して環境負荷を低減

### 2025年頃の目標とする状態例

**庁**内の電子化が進み、電子会議、電話会議の利用、業務ツールの充実により、人の移動が激減。環境負荷低減が実現している。



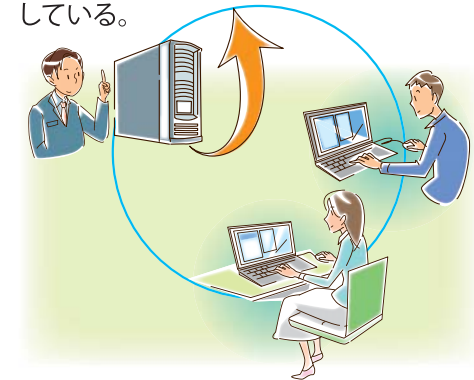
**今**以上に文書の電子化が進み、資源やスペースの節約が実現されている。



**工**ネルギー効率のよい機器の調達ルール化され再資源化なども積極的に行われている。



**情**報システム自体の機能を高め業務の効率性を ICT\* を活用して高めることにより、業務時間の短縮が実現している。



**情**報システムの設置場所統合による環境負荷低減が実現している。

