

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



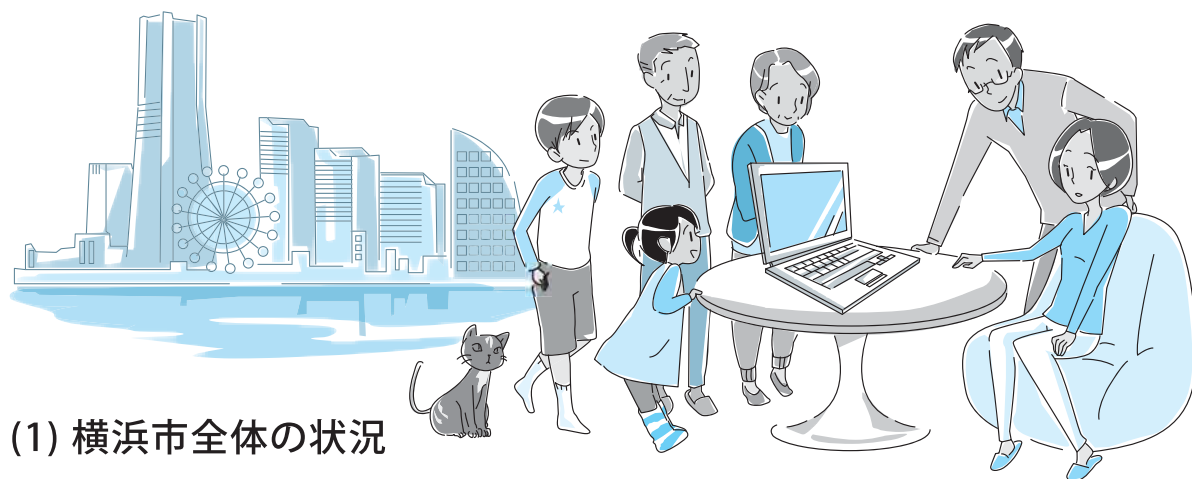
第1章

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などを確認し、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」とであると指摘しています。

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、その従事者数が政令指定都市中、大阪に次いで第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、アニメ製作などコンテンツ関連の従事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/)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

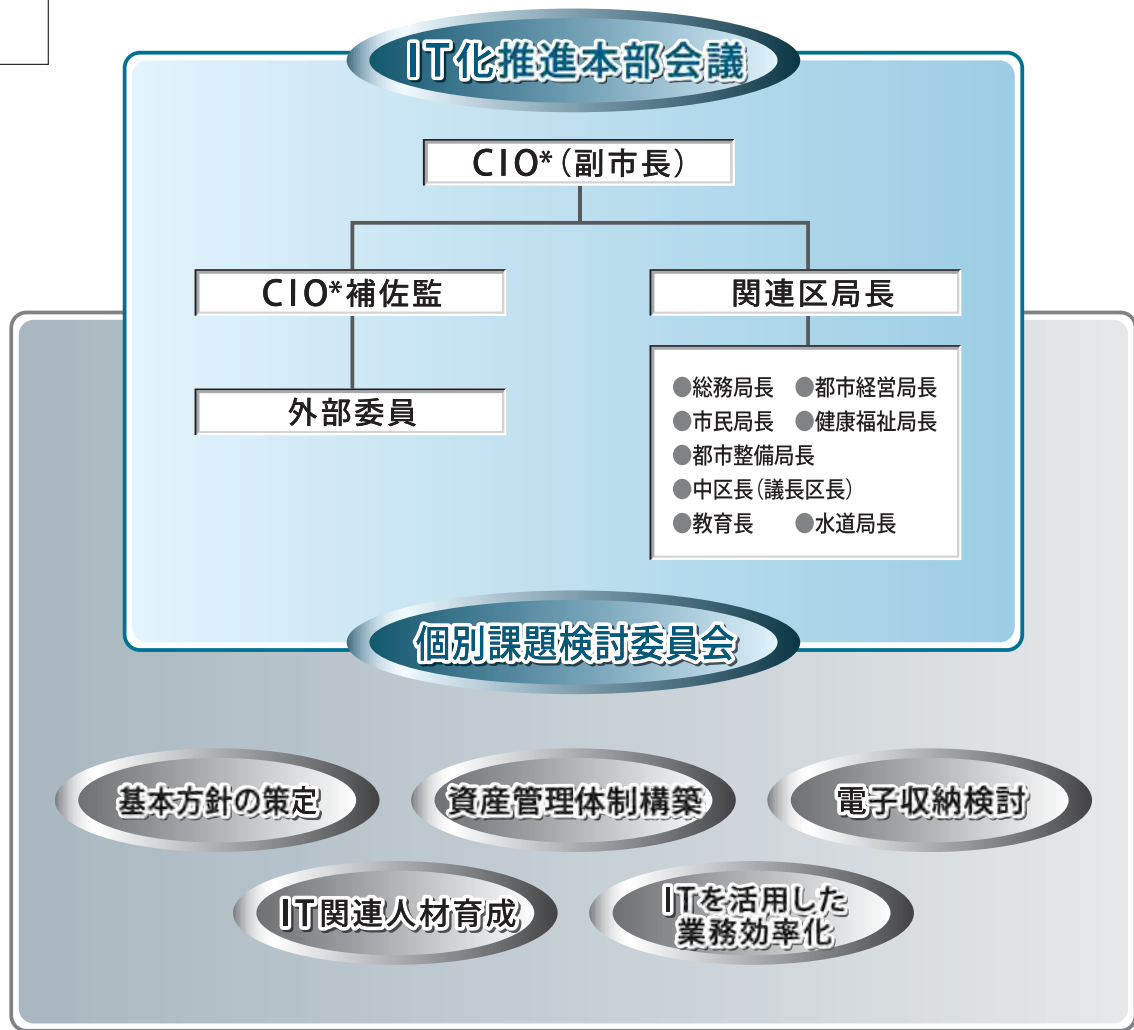
電子自治体の推進体制について、横浜市は都道府県平均、政令指定都市平均のいずれをも上回っており、比較的高いレベルとなっています。

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。

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)

手続の類型	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%
合 計	688万9,641件	65.0%	3億3,636万件	27.6%

【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等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。

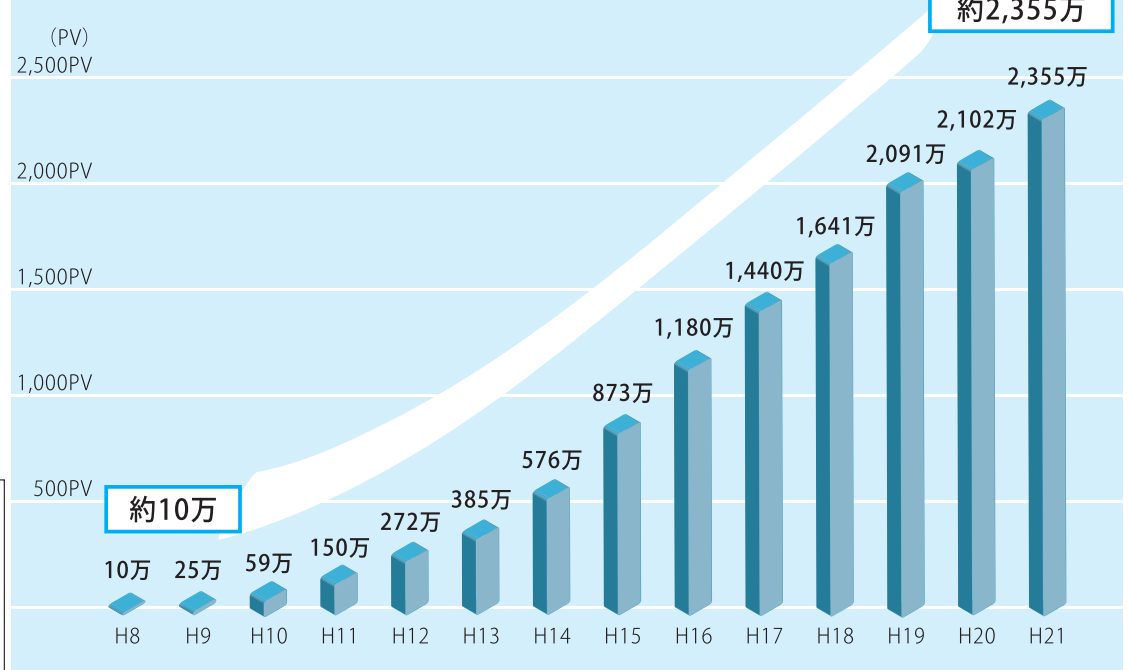
YCAN* 上では、電子メールやインターネットの閲覧などの利用ができるとともに、各職員の ID カードを利用して認証後に利用できる業務システムとして文書管理や財務会計、庶務事務といったシステムが稼働しており、効率的な業務の遂行に寄与しています。(表 1-1-4)

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ため、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) まとめに

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 CO₂ 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いる。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る。

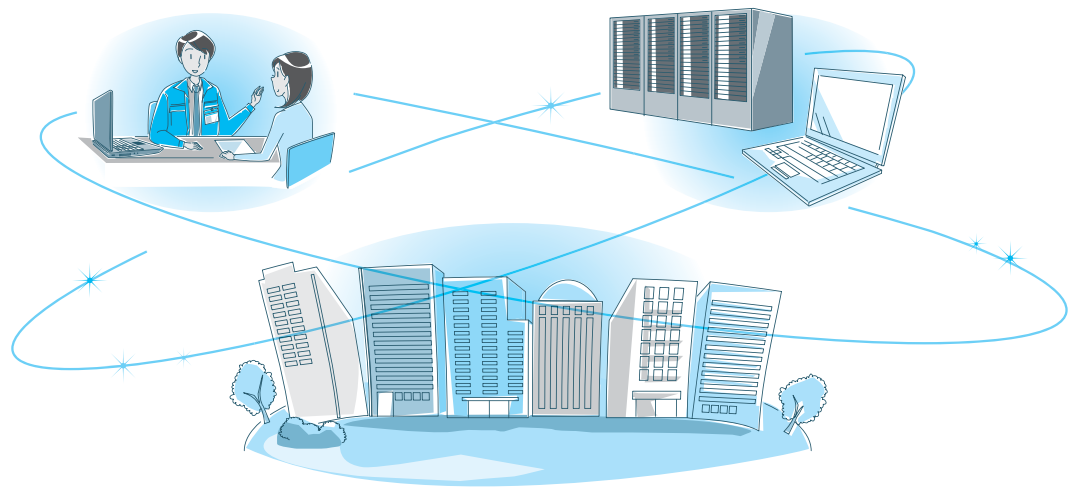
これらの動きに呼応して、行政の簡素・効率化を支援し、情報システムの一層の集約と共同利用を進める総合行政ネットワーク (LGWAN*) 上の共同利用システム (コミュニティクラウド*) の実証実験などが行われています。

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、デジタルディバインド* 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

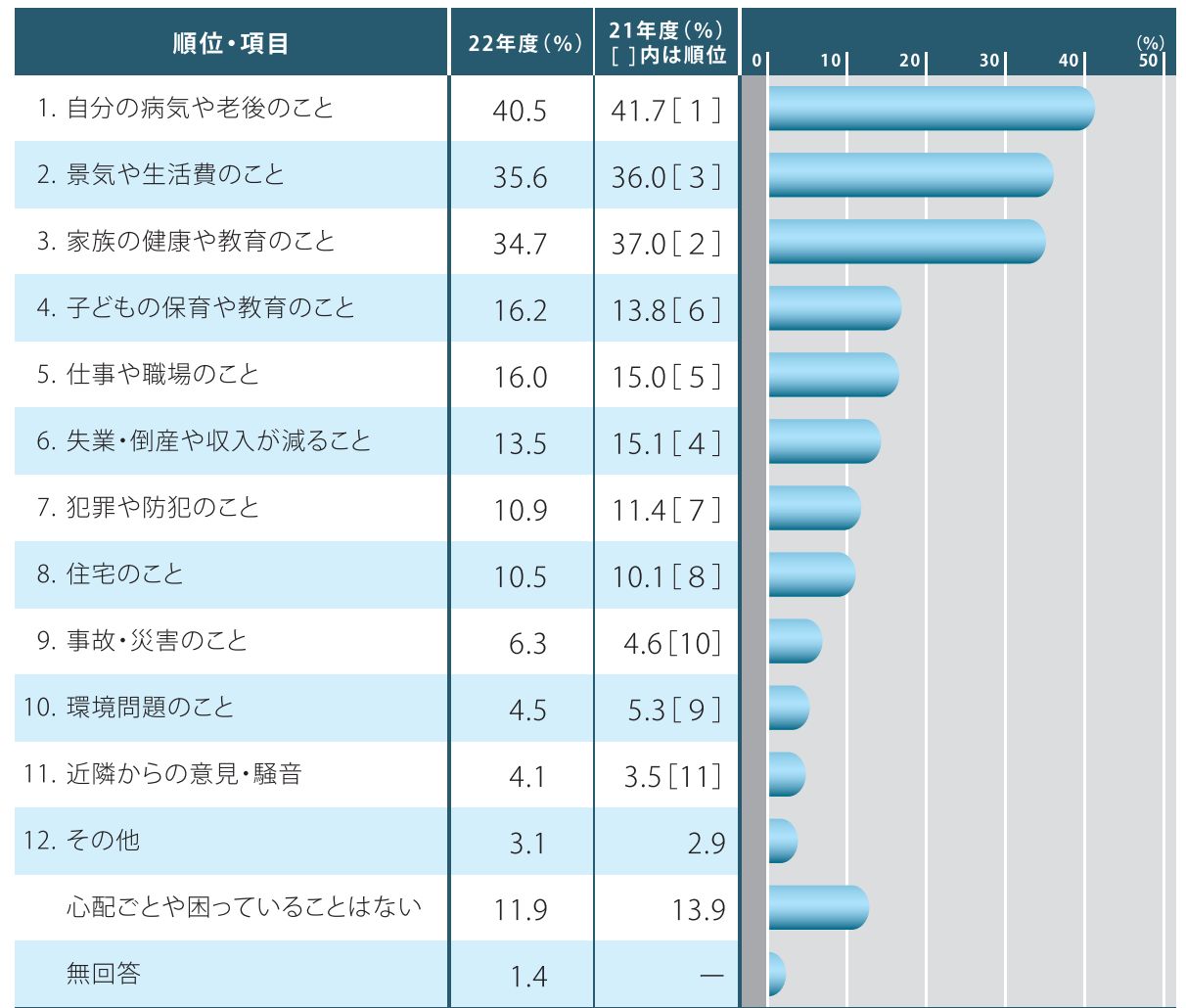
ICT* は、地域社会や経済、市民の暮らしや行政などあらゆる分野に広く浸透しており、それらをサポートする役割を担っています。したがって、市民が横浜市に対して一般的に抱いているニーズを把握することで、それをサポートする立場の横浜市の ICT* に関するニーズも把握することができます。

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)

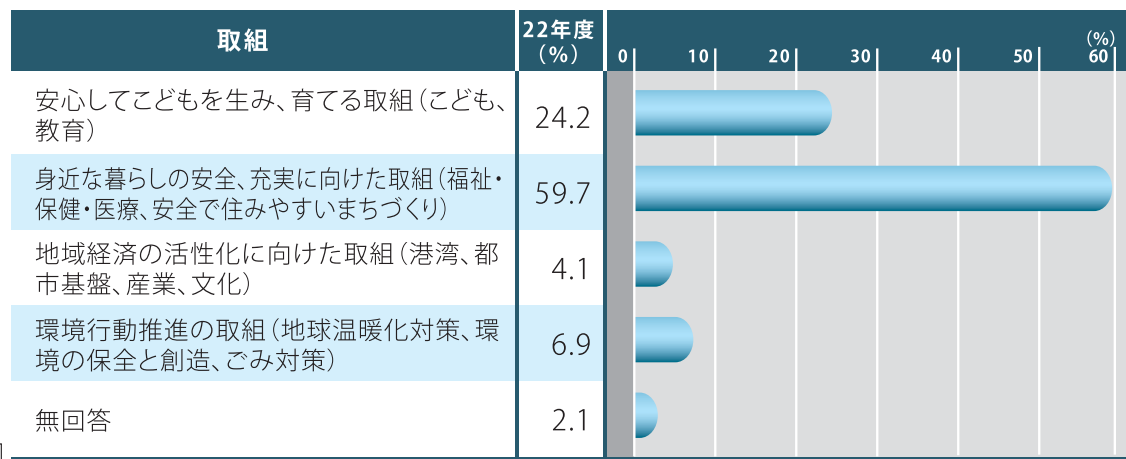
表1-3-1 過去5年間の市政への要望の上位5位

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



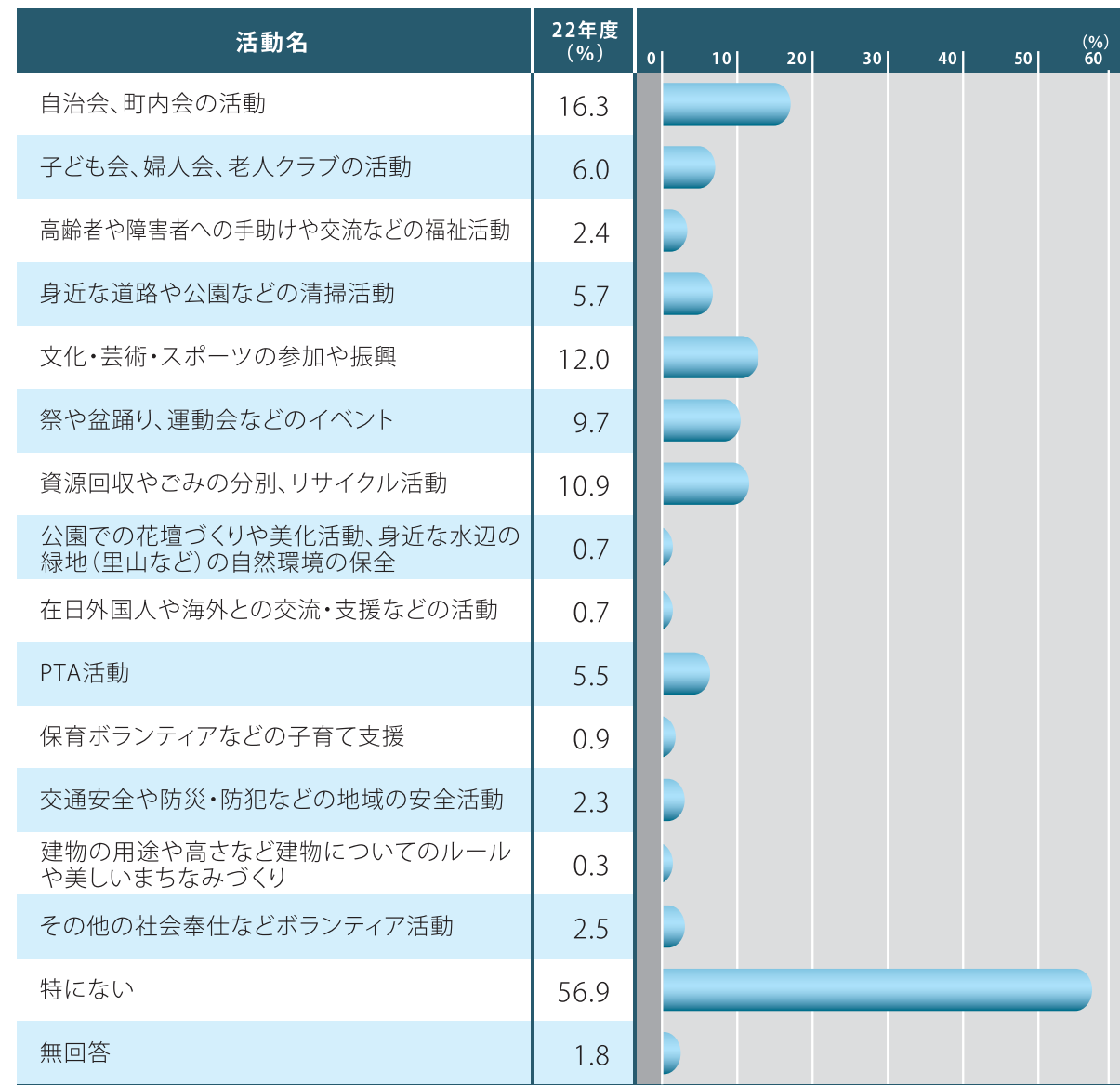
【出典】平成22年度横浜市市民意識調査

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

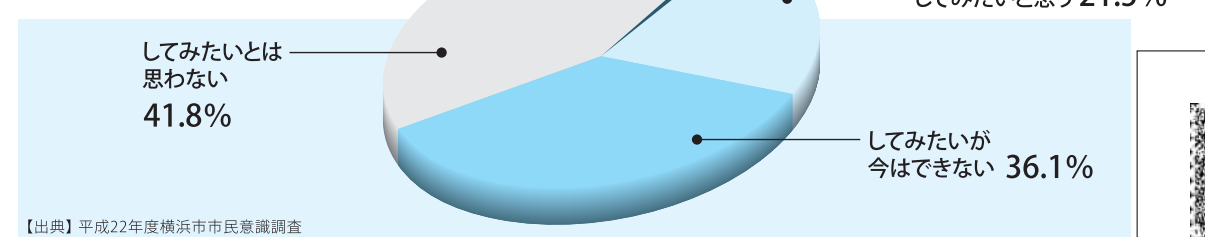
平成22年度「横浜市市民意識調査」では地域活動についても調査していますが、現在参加している地域の活動が「特にない」と回答した人の割合が56.9%となっている一方で、地域活動に参加してみたいかといった質問に対して「してみたいと思う」「してみたいが今はできない」と回答した人の割合が57.6%となっています(図1-3-3、1-3-4)。このことから、現時点では地域活動に参加していないものの、参加してみたいと考えている人が多いことがわかります。

図1-3-3 参加している仕事や学業以外の地域活動



【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



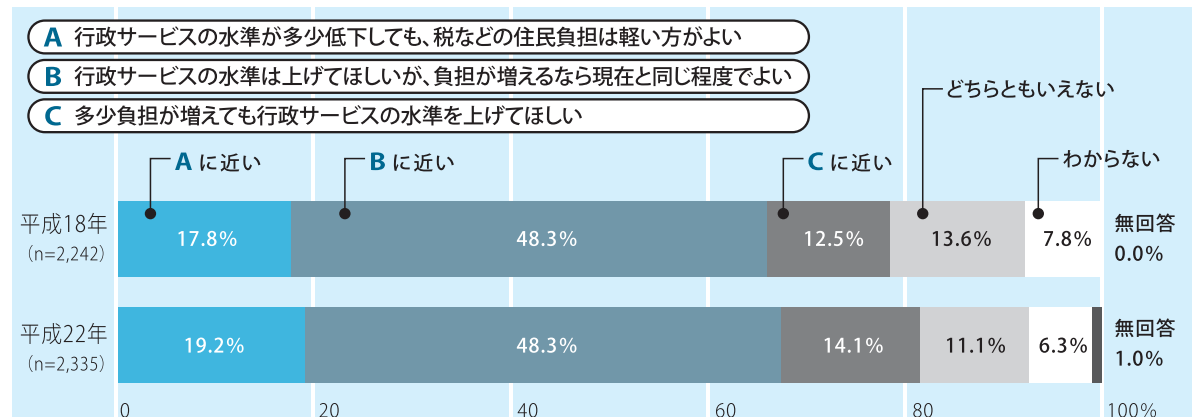
【出典】平成22年度横浜市市民意識調査

(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ない状況になっています。このような状況を反映して、平成22年度「横浜市市民意識調査」では、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

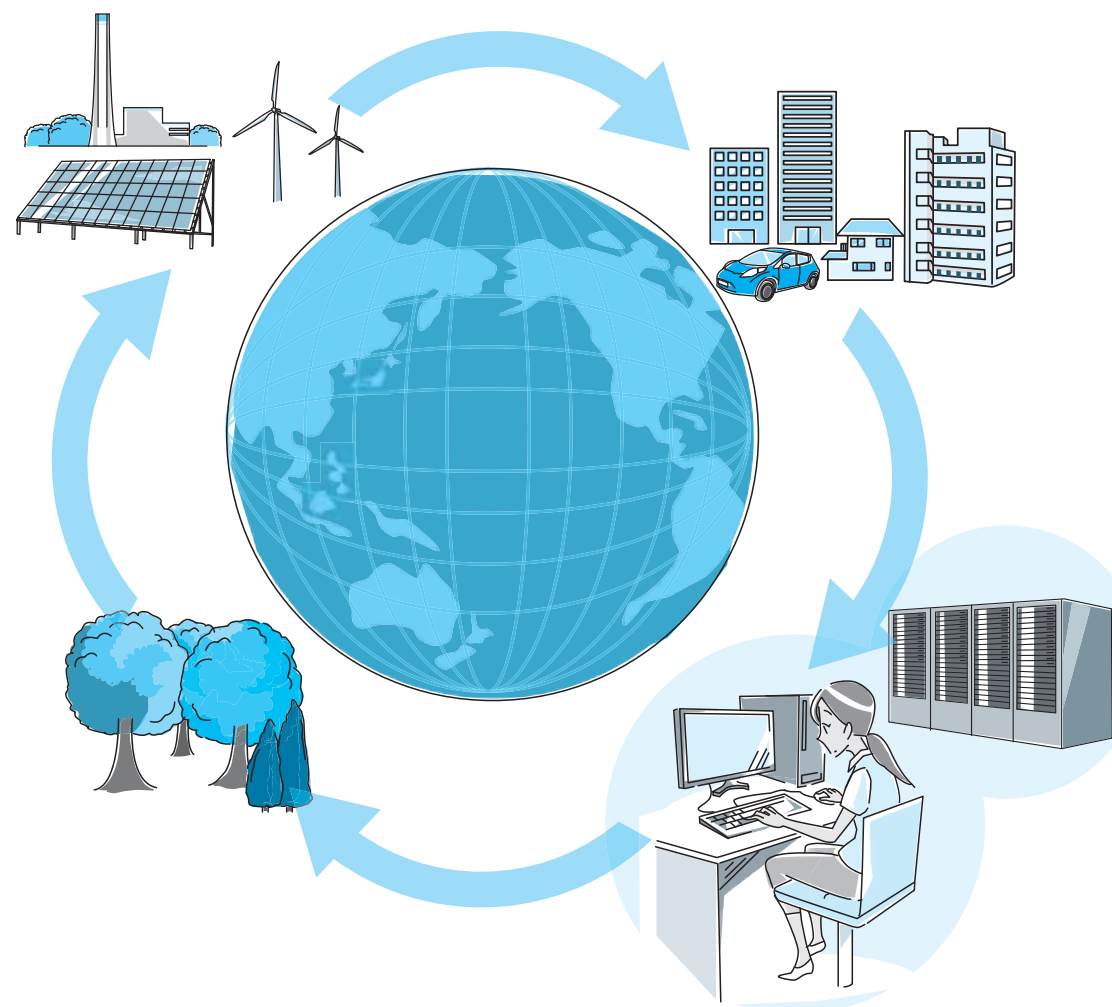
項目	満足している(A)	満足していない(B)	(A)－(B)
経済的なゆとりと見通し	4.5%	47.6%	▲ 43.1
若者の社会での自立のしやすさ	1.4%	28.6%	▲ 27.2
高齢者の社会とのつながり	5.0%	20.8%	▲ 15.8
子育て	3.6%	17.6%	▲ 14.0
仕事や働き方の選択	17.4%	24.9%	▲ 7.5
教育や向上心・向学心を伸ばす機会	9.4%	14.5%	▲ 5.1
社会での活動の機会	5.6%	9.1%	▲ 3.5
心と体の健康の維持	14.2%	16.2%	▲ 2.0
人と人とが認めあい交流すること	12.1%	13.6%	▲ 1.5
住ま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

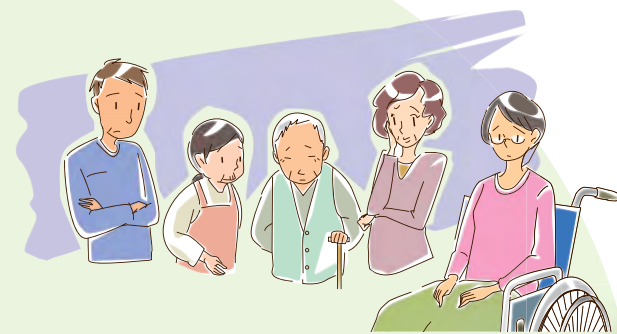
▶用語解説へ

第2章

課題と解決の方向性

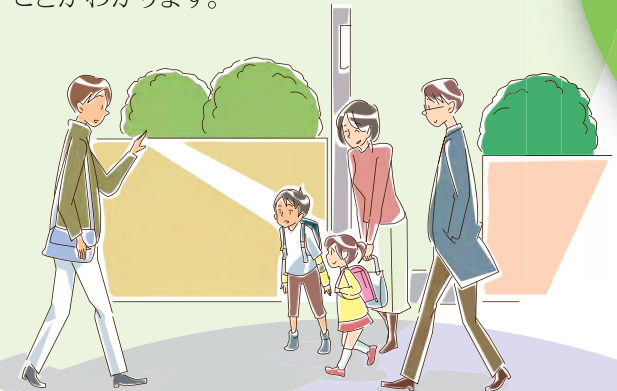
1 横浜市の現状や国の動向、市民ニーズからの課題

これまで述べてきた内容から、次の課題が挙げられます。



今後高齢化が進むにつれて、高齢者についての対応が大きな課題となるといえます。

また、市民の不安の解消や、市民の満足度の改善も必要とされていますが、財政状況は厳しく、これらの問題に対処する難しさがあることがわかります。



まずは生活不安を減らし、身近な暮らしの安心、充実を願う声が非常に強いことがわかりました。また、活性化する地域活動のサポート、地域経済の活性化も求められており、行政については効率性が求められています。

また、暮らしの充実を求める声に加え、地球環境への対策を求める声も強くなっていることがわかります。

2

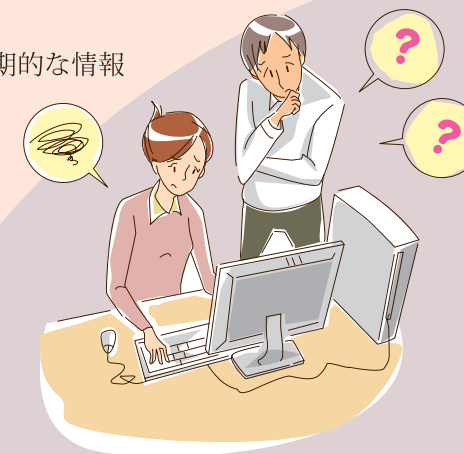
横浜市の
情報化の
現状からの
課題

1

横浜市の
現状からの
課題

3

電子市役所
推進計画
検証レポートで
挙げられた
課題



電子市役所推進計画検証レポートでは、次のような課題を示しています。

- ①地域情報化において、デジタルディバイド*への対応、地域におけるICT*の活用などについての横浜市全体としての方向性がない。
- ②電子申請・届出手続など電子化した行政手続について、利用率が低く効率が悪いものがある。
- ③システム化の際にBPR*を行わないためにシステム化の利点が活かされていない、市役所全体で見ると適正かつ効率的な情報化が図られていないなど、業務・システムの効率化の取組が不十分である。
- ④システム開発・運用、他部署に対する相談・支援において重要となるICT*の知識・スキルを備えた人材が不足している。また、一般職員についてもICT*活用能力についての教育・研修が不十分である。

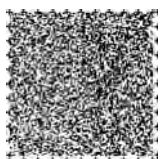
国の中心的な情報政策は、雇用・経済活性化への対応や、地域への展開の強化、安全・安心なICT*活用の実現、新技術などへの適切な対応と効率性の追求等が中心になっており、今後これらについて対応していくことが求められています。

4

国の情報化に
ついての
動向からの
課題

5

市民ニーズの
動向からの
課題



2 今後横浜市が情報化に関して認識すべき課題

以上を踏まえ、現在の横浜市を取り巻く様々な状況などから、今後情報化を進める上で、課題として認識すべきものについて「全体の課題」と「内部的取組の課題」として次の9項目にまとめました。

1 情報化に関する長期的なビジョンが存在しない

横浜市全体としての市民生活における長期的なビジョンは「横浜市長期ビジョン」として示されていますが、「情報化」に関わる記述は明確なものであるとはいえません。

今後、情報化についてどのように取り組むのかといった長期的なビジョンが存在しないことが、情報システムの開発や方向性の検討といったことに混乱をもたらす原因であるといえます。

この点についてはIT化推進本部会議でも強く指摘されたところです。

2 安全、安心への取組の不足

情報化を進める上で、個人情報等の取り扱いをめぐる利用者の不安は大きく、これらを低減し、安心してサービスが利用できるようにすることは大変重要です。これには、安心できるサービスを提供することだけでなく、市民の情報活用能力の向上を図ることも重要です。

消費生活において、電子的な手続や契約、インターネットでの商品の購入などを行う機会は増加していますが、そういったものについての相談窓口は限られており、市民の安心の確保のためには十分とはいえません。

また、消防や災害対策など市民の安全確保のためのICT*の役割は、近年非常に大きなものとなっており、これらについても適切に対応していく必要があります。

3 様々な格差への適切な対応の継続

情報化を進める上で、情報技術を使いこなせる人と使いこなせない人の間に生まれる情報格差(デジタルディバイド*)への対応を忘れてはならないことは、これまでの情報関連計画の中でもふれられてきたところです。

横浜市でも情報提供などについて、「わかりやすい印刷物のづくり方」(<http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/chifuku/fukumachi/publication/insatutop.html>)でWebの情報提供についても述べたり、各種の基準を作成するなどその対応に努めてきたところですが、こういったICT*に関わる格差の問題は、より深化、複雑化しているといえ、今後もきめ細かな対応が必要とされています。

4 地域情報化、活性化に対する取組が不明確

横浜市が平成10年12月に策定した「横浜市高度情報化推進計画」では、明確にその計画の対象となっていた「地域情報化」ですが、現在の「電子市役所推進計画」では、一部その施策がみられるものの、全体として地域にどのように関与していくかといった方策が示されていません。

今後情報化施策を進めていく上で、地域情報化は重要な観点であり、目指すべき方向を明確に示す必要があります。

地域情報化という点では、地域コミュニティの活性化に情報化が関わってきていることも見過ごせない事実であり、地域コミュニティ、テーマコミュニティのいずれにおいても、これまでのような現実のコミュニケーションに加え、インターネット上のコミュニティでの関わりが大きなものになってきています。

また、地域施策を検討する際に、横浜市の特性、たとえば情報インフラが充実しており行政としてはその部分について関与することが重要ではないことや、情報化施策を実施しようとする企業などについて支援する体制のないこと等についても配慮する必要があります。

さらに、横浜市で従事者の多いIT産業の支援や、NPOや民間等と協働して積極的なICT*活用事業を実施するなど経済の活性化に寄与していくことは、厳しい財政事情の改善にもつながる重要な対応といえ、これらについてさらに積極的に取り組まなければなりません。

地域の情報化を考える上で、忘れてはならないのは、都市のインフラに関わる情報化についてです。都市整備や交通、港湾など都市の基盤等に関わる部分では、整備や活用など様々な場面で情報化が進められており、対応できるか否かは、競争力や効率性を大きく左右する要因となります。これらの分野についても、今後対応しておくことが必要と考えられます。

5 環境負荷低減という視点・取組の不足

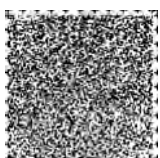
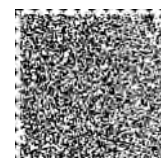
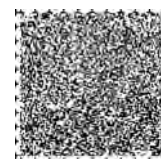
これまでの情報化計画の中で、環境への視点が大きく取り上げられることはあまりありませんでした。横浜市では、平成20年に「環境モデル都市」に選定されるなど、地球温暖化対策を進めており、それは、「電子市役所推進計画」においても、環境への配慮について記述するなどの点に現れています。

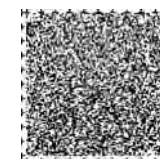
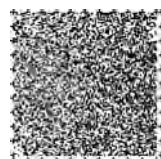
情報化については、適切に進めていくことで、紙の量や人の移動を減らし、その結果エネルギー消費を減らすなどの効果もあり、今後の活用について重要な視点です。

このようないわゆる「グリーンICT*」の取組については、市役所内部でもより一層の取組を行う必要があります。

全体の課題

1





1 BPR*と全体最適化の取組が十分ではない

第1章 情報化の現状と動向で述べたとおり、情報化についての全体最適化の取組については、様々な形で実施されていますが、体制などについては、さらに強化する必要があります。

また、特に情報化にあたって必要と考えられるBPR*の本格的な取組には、業務所管部署とICT*専門部署との強い連携と方針、それを支える体制が必要といえますが、それらについても十分ではないため、さらに充実させる必要があります。

2 行政サービスの最適化と電子化の効率性が十分でない

行政手続の電子化については、利用者の利便性向上のために様々な取組を進めてきました。電子化された手続の中には、非常に高い利用率のものもある一方で、手続の中には、電子化することが効率的ではなく、利用率も向上しないものや、逆に本来は電子化して提供することが適切であると考えられるのに、様々な理由で実現していないものがあります。

また、そういった電子サービスやシステムの効率性も適切に評価されているといえない状態です。これらについて、積極的に改善を行う必要があります。

また、電子手続の拡充だけでなく、市民が必要とする情報の提供は、まだ十分であるとはいえません。

今後も情報が適切に提供され、活発な市民の活動を支えられるよう対応を進めていく必要があります。



3 安全、安心の実現と情報セキュリティの取組・体制の不足

情報セキュリティについては、ルールや仕組みが構築され、着実な取組が行われているといえますが、組織・システムの規模、取り扱っている情報の重要性などからみて、今後も積極的に取り組むことが必要です。

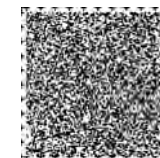
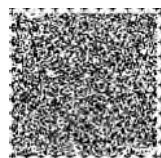
また、対応に緊急性が高く、その影響が大きい情報セキュリティ問題に対応する体制の充実と、情報セキュリティの確保において基本となる情報資産管理の体制については、今後さらなる取組が必要です。

4 ICT*部門の機能が弱くICT*人材が不足、職員のICT*活用能力の一層の向上が必要

庁内のICTガバナンス*についてはIT化推進本部会議の設置によって一定の効果が表れていますが、調整の対象としている市民や職員の数が多く、情報システムの規模が巨大であること、取り扱う業務範囲や関係部署が広範であることなどから、現実的に調整を担当するICT*専門部署にはさらに強力かつ高度なマネジメントの能力が求められています。

また、情報化を支えているのは、ICT*専門部署だけでなく、業務所管部署などの職員であり、専門知識を持った職員の育成が求められています。

さらに、多くの業務が情報システムを利用して行われている現在、職員の基礎的な情報活用能力は直接業務に影響する重要な能力となっているため、積極的な育成が必要とされており、今後、人材育成に力を入れていく必要があります。



3 課題解決の方向性

横浜市の情報化には多くの課題がありますが、その課題解決の方向性は、次のようにまとめることができます。この方向性にそって基本方針を策定することで、課題の解決を目指します。

1 長期的・短期的なICT*の取組の方向性を明確にすること

これは、今後何のために情報化に取り組むのかを明確にすることであり、単に運用基準などを定めることではありません。

これまで明確にしていなかった長期的なビジョンを明らかにし、それに則した施策を推進することができれば、横浜市として統制されたICT*施策を実施することができると考えられます。

また、長期的なビジョンとともに短期的な行動計画についても、具体的に示す必要がありますが、単に「システムの構築の実施」といったアウトプットの的なものではなく、その取組により、現状をどのような状態としていくのかをイメージとして示し、そのイメージを実現するための取組についても方向性を明らかにする必要があります。

1

2 ICT*に関して安全、安心を実現し、セキュリティの確保を重点的に行うこと

ICT*を活用した市民サービスについては、取り扱うデータの関係もあり、安全であると共に安心してICT*の恩恵を享受できるようにする必要があります。

また、ICT*を活用して市民の安全、安心な生活を実現するという点についても、同じように取り組む必要があります。

2

3

3 内部のICT*の取組とそれを支える力を強め、信頼される組織を作ること

様々な業務がICT*との関わりを強めている現在、それを活用する職員の能力が求められるとともに、その職員を支える体制も充実している必要があります。

これまでICT*については単なるツールと見る向きもありましたが、今やICT*をどう活用するか、活用できるかは業務の成否に大きく関わる問題となっています。

これら人材の育成、組織の強化について、具体的な方策の検討、実現に取り組む必要があり、ICT*に関わるガバナンス能力についても充実させていく必要があります。

4

4 市民生活に関わるICT*施策を適切に進め、地域情報化に積極的に取り組むこと

市民の便利、満足という観点で各種のサービスを積極的に展開するとともに、効率の悪いサービスについては、見直しを行い、限りある情報化資源の選択と集中により対応していく必要があります。

また、「電子市役所推進計画」が主に内部の情報化施策を中心に策定されていたこともあり、地域の情報化やICT*に関わる産業支援、民間の支援等については、まだまだ取組を進めていかなければならない分野となっています。

5

5 ICT*関連の環境負荷低減策に積極的に取り組むこと

いわゆるグリーンICT*の取組は、付随的なものではなく、それに取り組むことで業務の効率性を向上し、無駄をなくすものとして積極的に行うべきものです。

また、グリーンICT*の取組は、市役所だけでなく地域として取り組んでいく必要があり、住民、NPOや企業が連携して取り組むことによって新たな需要が創出され、地域経済の活性化につながるといった側面もあります。

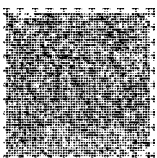
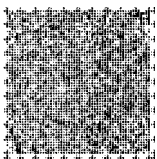
これらの取組をより積極性のある施策として展開していくことが求められています。

6

6 新技術や新たな施策へ積極的に取り組むこと

横浜市の場合、組織が巨大なことから、なかなか小回りがきかず、新たな技術や施策に積極的に取り組めない状況が生じることがあります。ICT*分野については、他の分野に比べ、技術の盛衰が激しく、それらに適切に対応できないと効率性の維持が困難であり、セキュリティについても確保できない状況が生じます。

これらに適切に対処するため、常に新技術などに対応可能な施策展開を行う必要があります。



第3章

横浜市情報化の基本方針の策定にあたって

1 横浜市情報化の基本方針の基本事項

(1) 策定の趣旨

現在横浜市では、ICT*を活用した市民サービスの向上や行政事務の効率化を目的とする、平成18年策定の「電子市役所推進計画」に沿って情報化が行われています。

しかし、市全体としてICT*をどのように活用するか、情報社会に対応するためにどのような方向性をもって情報化を進めていくかといったことは、これまで明確になっておらず、そのため、情報システムの開発や方向性の検討といったことに混乱をもたらすなど様々な課題が生じていました。そこで、横浜市の進むべき情報化の方針を示した「横浜市情報化の基本方針」（以下「情報化の基本方針」という）を策定し、課題の解決を図るとともに、今後の情報化の方向性を明確にします。

(2) 位置づけ

横浜市では、概ね2025年頃を展望し、横浜の目指す都市像を描いた「横浜市基本構想」（以下、「長期ビジョン」という）を策定しています。

「情報化の基本方針」は、横浜市の情報化について目指すべき姿と方向性を描いたものであり、長期ビジョンの実現を情報化の側面から支援するものです。

(3) 対象期間と横浜市中期4か年計画との関係

「電子市役所推進計画」は、「横浜市中期計画」（以下、「中期計画」という）と計画期間を合わせるなどの調整は行っていましたが、「中期計画」そのものには情報化についての記載がありませんでした。

長期ビジョンで掲げられた都市像を実現するための重要な実施計画である「中期計画」の中で情報化についての記載が無かったことから、たとえ「電子市役所推進計画」に掲載されている施策であっても、「中期計画」に掲載されている施策に比べ、優先度が低くなるといった問題や、「電子市役所推進計画」自体の認知度が低いといった問題が起きていました。

従来の「横浜市電子市役所推進計画」と「横浜市中期計画」との関係



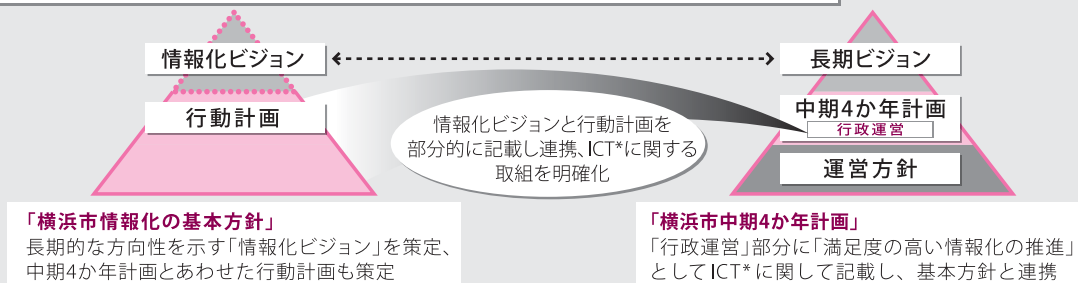
「横浜市電子市役所推進計画」
行動計画を中心として策定、ICT*に関する長期的な方向性を示す「長期ビジョン」は未設定

「横浜市中期計画」
ICT* に関してのビジョンの記載はなく、計画中に ICT* 施策のまとまった記載もない

そこで、「情報化の基本方針」は、「横浜市中期4か年計画」（以下「中期4か年計画」という）に掲載するとともに、行動計画の計画期間を「中期4か年計画」と同様の平成22年度～25年度の4年間とすることで、計画の実効性を高めます。

また、情報化の方向性や目標を表す「情報化ビジョン」、「4つの柱」と「個別目標」については、現在の長期ビジョンの終期である概ね2025年頃までを想定し、長期的なものとしします。

今回の「横浜市情報化の基本方針」と「横浜市中期4か年計画」との関係



「横浜市情報化の基本方針」
長期的な方向性を示す「情報化ビジョン」を策定、中期4か年計画とあわせて行動計画も策定

「横浜市中期4か年計画」
「行政運営」部分に「満足度の高い情報化の推進」としてICT*に関して記載し、基本方針と連携

(4) 対象範囲

情報化は市民生活や行政活動のあらゆる分野へ拡大しています。そのような中、「電子市役所推進計画」では以下の4つの視点を掲げ様々な取組を行ってきました。

視点

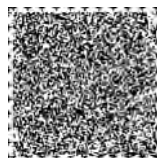
- 1 市民が市政に参画し、市民と行政が協働する、市民の視点に立った行政の実現
- 2 市民の負担が軽減され、市民が便利だと実感できる行政サービスの実現
- 3 既存の制度・手法にとらわれない簡素で効率的な行政運営の実現
- 4 情報資産を無駄なく最大限に活用し、適切なコストパフォーマンスを実現

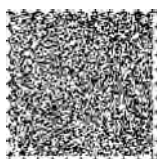
このように、「電子市役所推進計画」は、行政内部の効率化と市民サービスの向上といった「行政情報化」に主眼を置いており、ICT*を活用した地域コミュニティの活性化、観光客増大や情報産業の誘致など地域経済の活性化、そのほか地域医療や福祉などの分野でのICT*活用といった「地域情報化」については対象としていませんでした。

しかし、このような「地域情報化」は市民生活に密接に関わっており、今後の横浜市の情報化を進めていく上で欠かせないものであることから、「情報化の基本方針」では、「電子市役所推進計画」で掲げられている、これら4つの視点を継承・発展するとともに、「行政情報化」に加え、「地域情報化」についても対象範囲としていきます。

今回の「横浜市情報化の基本方針」

行政内部の情報化
地域情報化
従来の「横浜市電子市役所推進計画」





地域情報化を推進するにあたり、横浜市における地域の情報化の基盤、特に通信網などについては、都市部であり、多様な選択肢が存在するという状況から、現在のところ横浜市自らが整備をすることを想定していません。

しかし、将来的にこの基本方針で掲げるビジョンを実現していくためには、実際に利用する全ての市民が ICT* 環境について多様な選択ができる必要があります。

そのためにも、通信基盤などの整備以外の地域情報化に関わる施策については、今後積極的に取り組んでいく必要があります。

2 推進にあたって

「情報化の基本方針」のうち情報化ビジョンについては、前述のとおり 2025 年頃までを想定して策定していますが、情報通信技術は急速な進歩をとげており、めまぐるしく変動しています。インターネットなどの情報通信技術の進歩が社会を大きく変えたように、今後の状況によっては、社会構造自体も大きな変革を迎えることも想定されます。そのため、国の動向などを注視し、状況によっては期間中であっても「情報化の基本方針」の見直しを行うことも考慮に入れておく必要があるといえます。

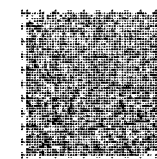
また、具体的な行動計画は「中期 4 か年計画」にあわせて 4 年間の計画期間となっていますが、取組が各年度におおよそどのような状態であるかを表すために「事業の状態」を記載しています。

これまでの「電子市役所推進計画」では、各事業の説明の中で年度ごとのスケジュールを記載し、その事業の状況や進ちよくの管理を行っていましたが、これは各事業の状況にあった表現ができるというメリットがある反面、各事業の表現がまちまちであり、全体としての比較がしにくく状況をつかみにくいというデメリットがありました。

そこで今回は、各事業における「事業の状態」について、一定のルールにより記載することとし、次の 2 点の実現を目指しました。

- ① 計画策定当初の目標を明確にし、今後の進ちよくの把握をしやすくすること
- ② 各事業の状況について、わかりやすく把握でき、容易に比較可能であること

この「事業の状態」を元にし、今後、各具体的施策の進ちよくの管理、評価を行います。



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

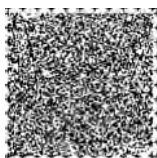
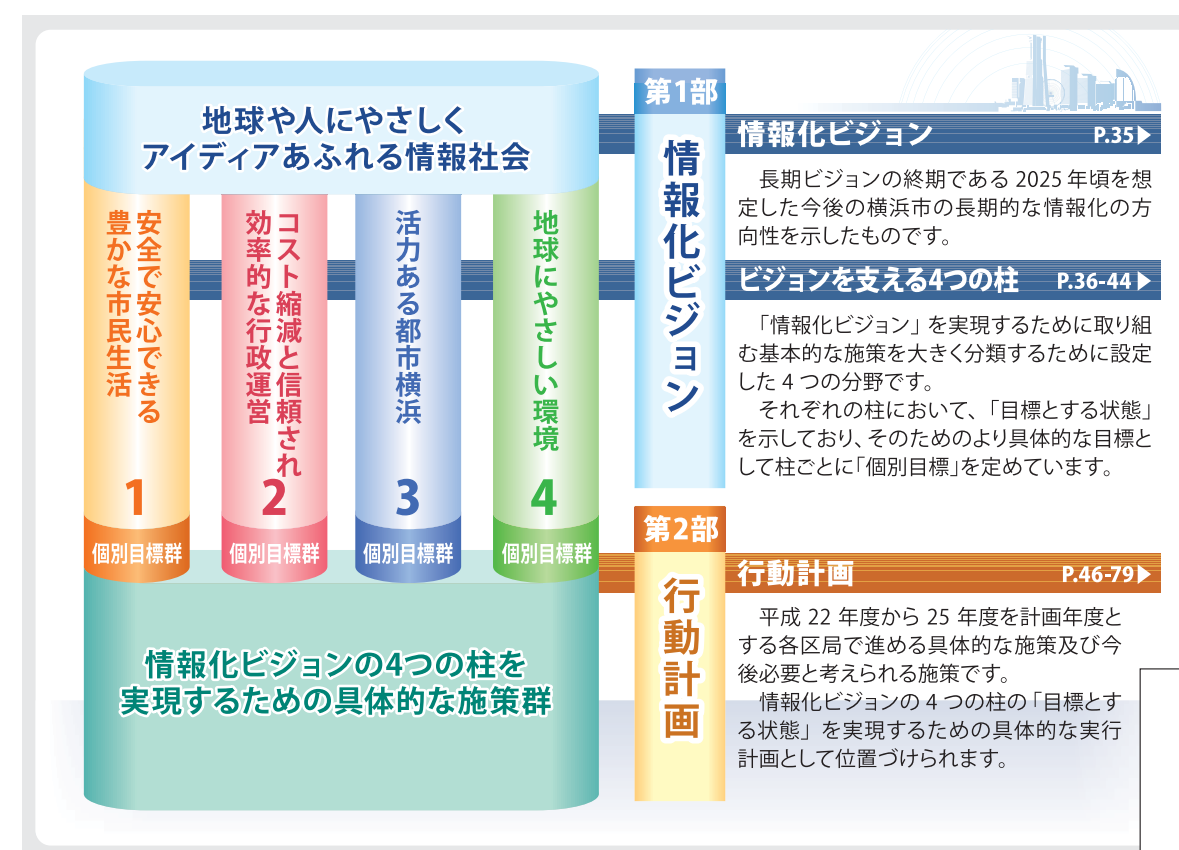
「情報化の基本方針」は、2025 年頃を見据えた横浜市における今後の情報化の方針を表す「情報化ビジョン」と、具体的な「行動計画」の 2 部で構成されます。

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。



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ものではなく、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。

ICT

▶用語解説へ

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できるように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

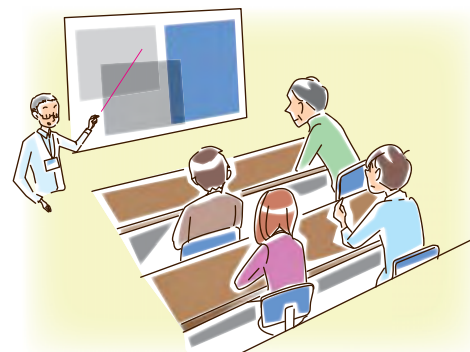
2025年頃の目標とする状態例

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。

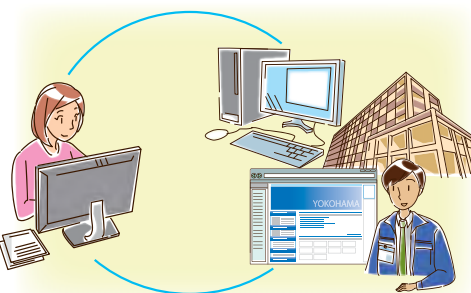
ICT* 活用の際、区役所などでも適切なアドバイスが簡単に得られる。



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。



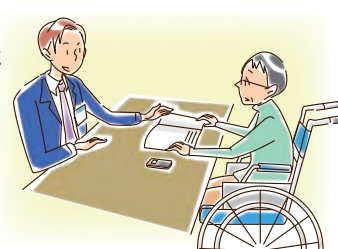
市 民が自主的な活動を行う場合など、行政の持つ様々なデータがネットワーク経由で簡単に利用できるようになっている。



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。



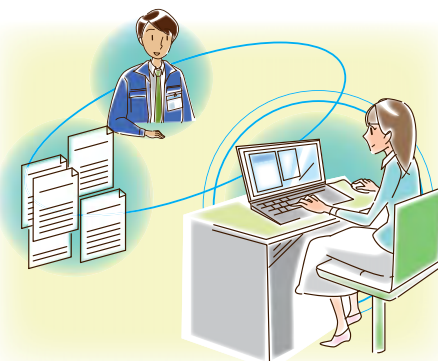
防 犯、防災などの情報が誰でも簡単に得られる。

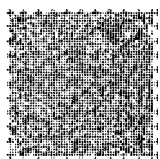
ICT* 利用の際の安全性が確保され、誰でも安心して市民サービスを利用できる。

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**

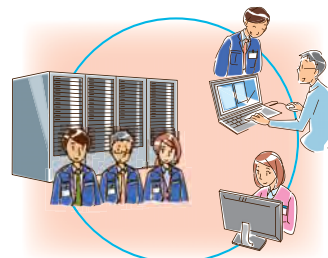
情報システムを構築する際、「コストを抑えて、使い勝手の良いシステムを構築する」という観点で、他の自治体と連携して情報システムの共同開発や利用を促進します。

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

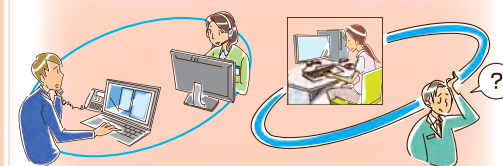
情報システムの全庁的な視点での構築が実現され、使いやすく満足度の高いシステムが提供されており、開発者は誇りを持ち、利用者は満足を得ることが実現できている。

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。

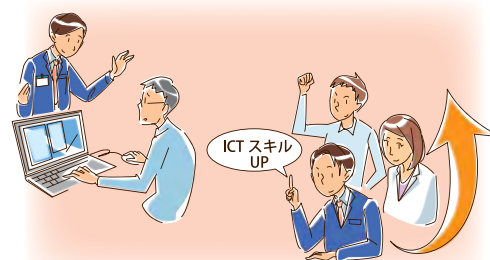


どの職員も業務に必要な ICT* スキル・知識を身につけており効率のよい業務の遂行と高度な市民サービスが実現されている。

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。

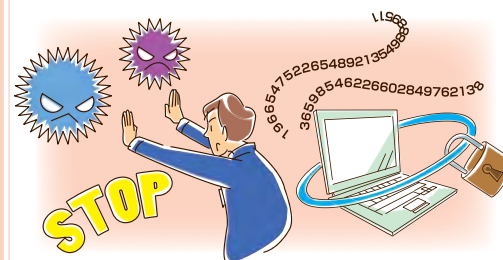


ICT* 専門部署が、組織内の ICT* 活用を支える高度なスキル・知識を持った意欲の高い職員であふれ、各部門を積極的に支援し、質の高い市民サービスを支えている。



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。

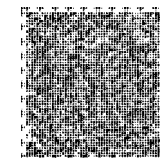
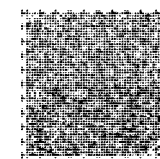
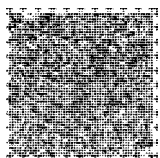
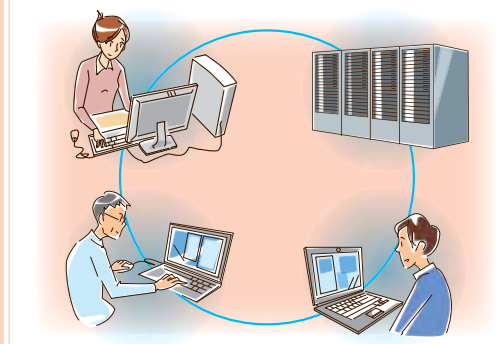


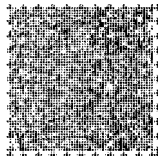
行政内部の情報について、紙からデータへの移行が進み、多くの業務が紙を使わなくなっている。

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と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。





(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。

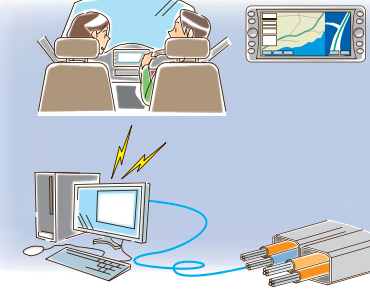
具体的施策例 次期「横浜港港湾情報システム」の構築

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。



ITS* 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。



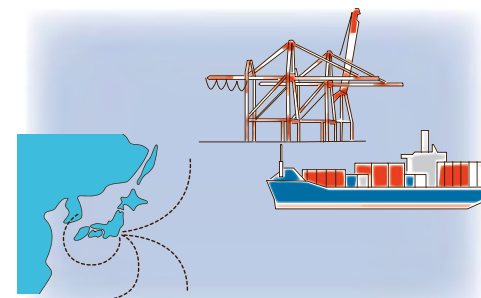
IT 産業の積極的な誘致・定着が続き、特徴ある集積地域が実現している。
IT 産業の起業や活性化が図られている。



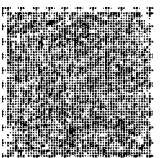
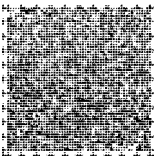
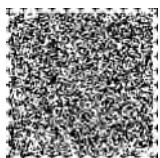
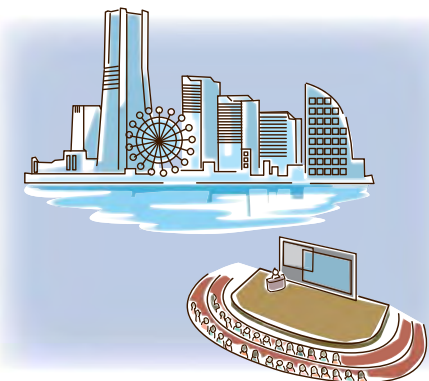
Iンターネットをはじめとしたネットワークでの情報提供が充実し、多言語かつ多くのメディアで利用可能となっている。



ICT* 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。



(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
ルールの整備や 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

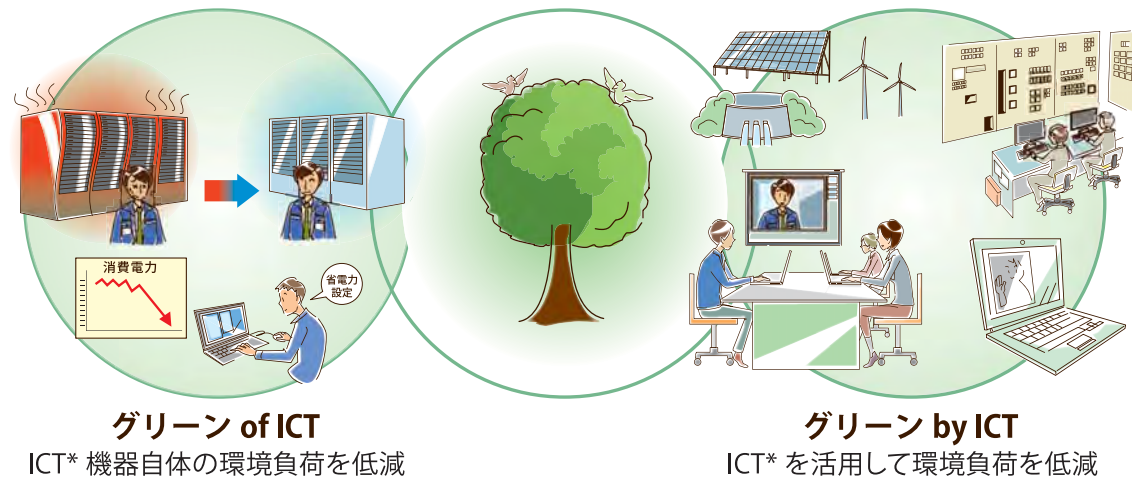
ICT* を活用することで行政運営における紙の使用量を削減し、資源やスペースの節約を推
進します。

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 CO
2 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

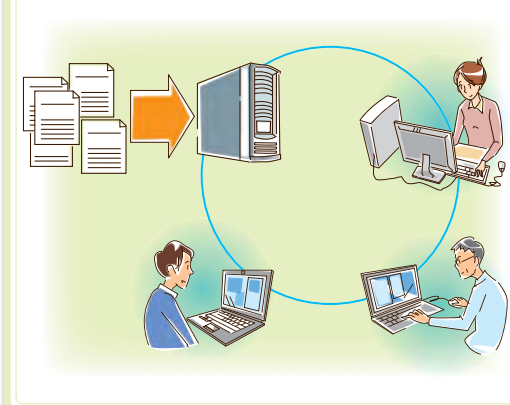


2025 年頃の目標とする状態例

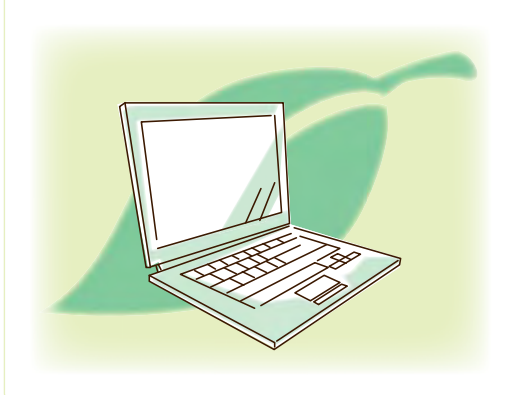
庁内の電子化が進み、電子会議、電
話会議の利用、業務ツールの充
実により、人の移動が激減。環境負荷低
減が実現している。



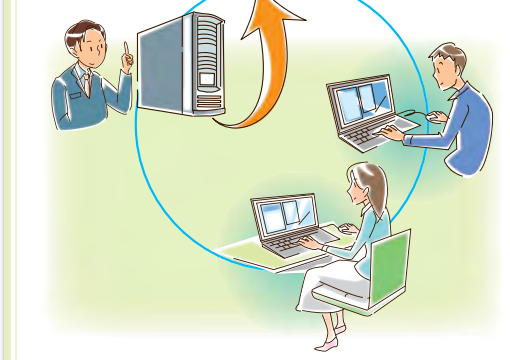
今以上に文書の電子化が進み、資
源やスペースの節約が実現され
ている。



エネルギー効率のよい機器の調達
が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。

