

デジタルの恩恵をすべての市民と地域に行きわたらせるために

「横浜DX戦略」

概要版

少子高齢化による労働力不足や防災、福祉など様々な課題に直面するなか、新型コロナウイルス感染症への対応を通じて、行政分野におけるデジタル化の遅れが顕在化しました。一方で、スマートフォンなどの普及が進み、デジタル技術を活用できる場面が広がっています。

横浜市は、デジタルの力で、地域の担い手の活動サポートや、行政手続きに要する時間の削減など、様々な課題を解決し、新しい体験や価値を創造(DX)するため、「横浜DX戦略」を策定します。

横浜のDXは、
みなさんに
大切な「時間」を
お返しします

市民の皆様には

行政への申請や手続きの
時間をお返しし、
もっと大切なことに
使ってほしい

「横浜DX戦略」は、
デジタルの力を使って、
行政サービスの仕組みを
より便利に、より自由に、
デザインします。

私たち職員は

事務処理を効率化して、
時間を生み出し、必要な人に
温もりのあるサービスを届けたい



DXとは ▶ デジタルと変革を掛け合わせた造語です。デジタル技術を用いて、それまで(デジタルトランスフォーメーション) 実現できなかった新たなサービスや価値を創り出し、社会やサービスを変革します。

横浜DX戦略

「横浜DX戦略」は、デジタルの恩恵をすべての市民、地域に行きわたらせ、魅力あふれる都市をつくることを基本目的に、デジタル化の方針を示すものとして策定します。全体の方向性を示すフレーム編と、最初の4年間に取り組む具体的な施策・事業を記載したアクション編で構成します。

目的実現のため、
次の3つのことを大切にします

「デジタル×デザイン」

人や地域を中心に置き、
行政サービスへのデジタル技術の
実装を設計・デザインします

「共創・創発」

行政や地域の課題を、
企業や大学、団体など様々な主体と
連携して解決します

デジタル技術の活用で 「時間を生み出す」

手続等に費やす時間(労力)を削減し、
生み出した時間により
必要な人に温もりあるサービスを届けます

「横浜DX戦略」具体的な取組

デジタルの力で何がかわるのか

1 「あなたのいる場所が手続行政サービスを実現していきま

すべての手続をスマートフォンから行える環境づくりに着手します。横浜市が受け付ける様々な行政手続、その年間総受付件数の9割を占める上位100手続について、スマートフォン対応重点対象として、令和6年度までにオンライン化します。

※手続に要する所要時間は想定です。

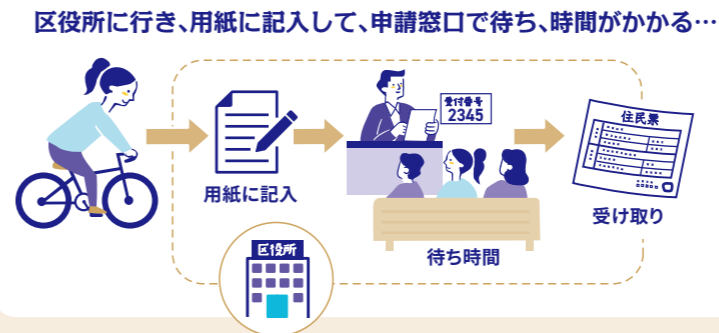
具体例 その1

住民票の写しの請求

(令和3年9月導入)

住民票の写し、戸籍証明、税関係証明書の交付について、オンラインで請求を受け付けています。
手続の時間よりも、区役所への移動時間、窓口での待ち時間が長いので、オンライン化で時間の大幅な短縮につながります。

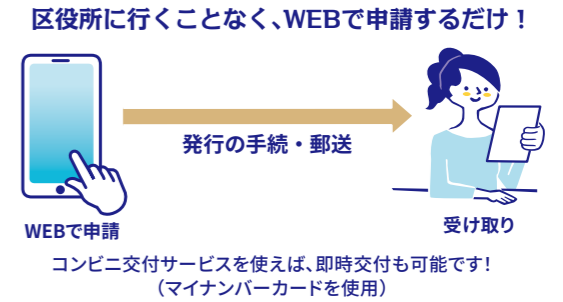
Before



時間短縮 (最大90%減)



After



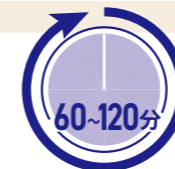
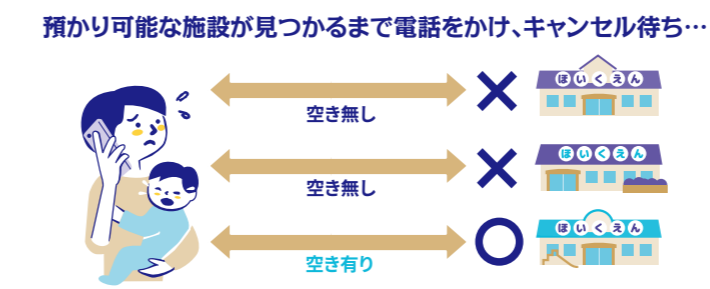
具体例 その2

一時預かり WEB予約システム

(令和4年3月導入、10月対象拡大)

こどもの一時預かり事業の利用には、預かり可能な施設が見つかるまで、何件も電話が必要で、負担となっています。WEB予約システムの導入で、保護者の負担軽減と職員の事務効率化を図ります。

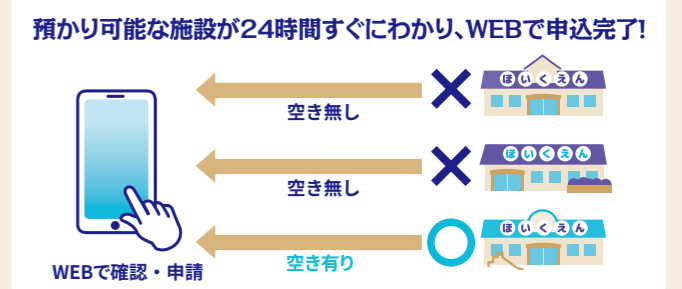
Before



時間短縮 (最大95%減)



After



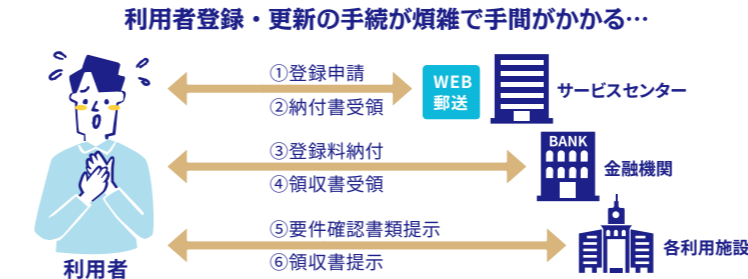
具体例 その3

市民利用施設 予約システムの再構築

(令和5年9月導入)

現在、横浜市では市民利用施設の利用予約申込等をシステムで受け付けていますが、登録・更新の手続は煩雑です。
次期システムでは、利用者登録などの手続にもオンライン機能を導入し利用者サービスの向上を図ります。

Before



時間短縮 (最大90%減)



After



《管理対象施設》スポーツセンター、体育館、プール、野球場、球技場、運動広場等、庭球場、文化施設(ホール、会議場等)約80施設(約600室場)

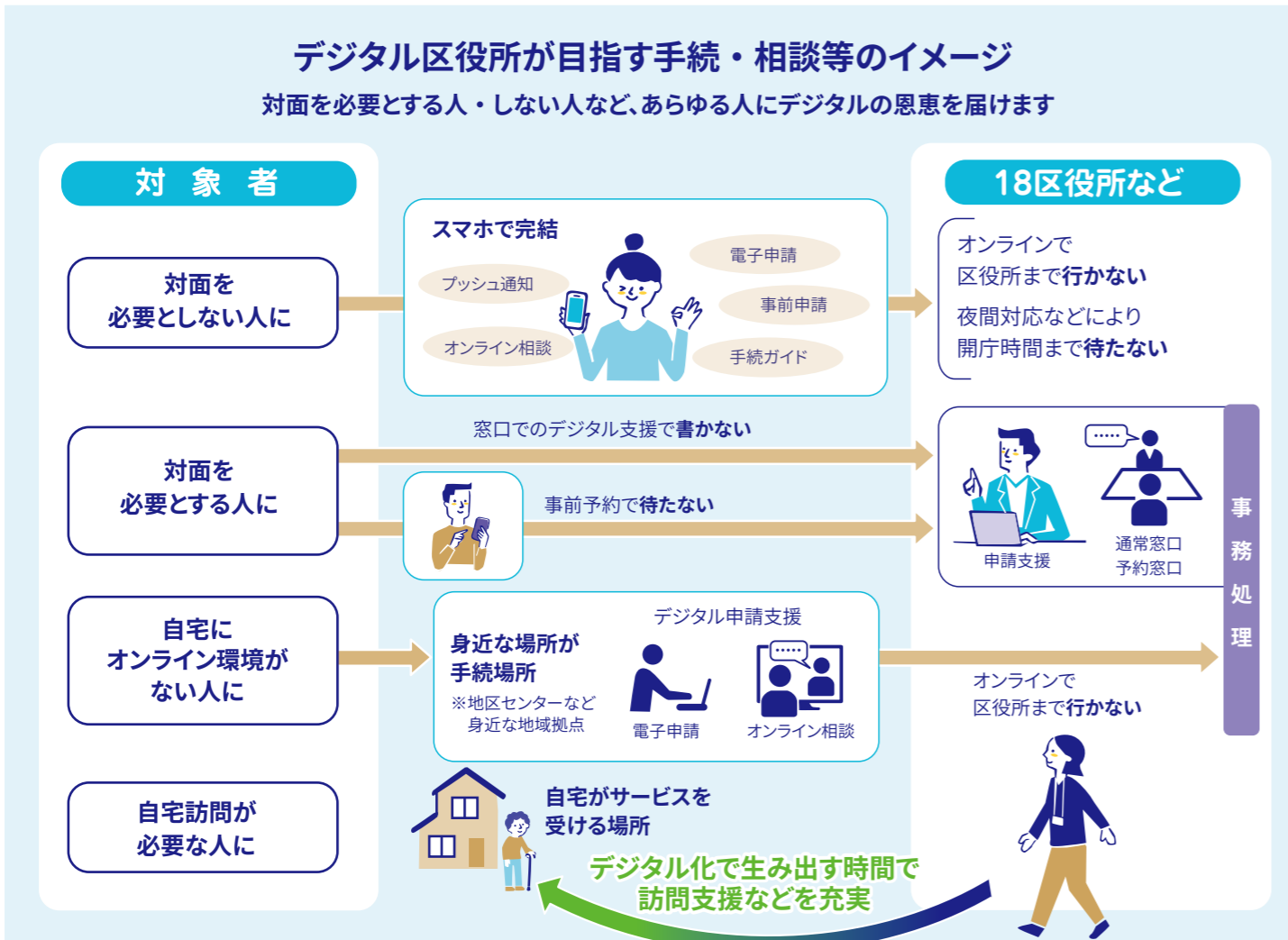
“オンラインだけ”にはなりません!

オンラインによる行政手続を推進する一方で、デジタルの利用を得意としない方や会って相談をしたい方など、ニーズや場面に応じて、対面など手続の方法を選択できるようにします。

2

「書かない・待たない・行かない そしてつながる」をコンセプトに、デジタルを活用した区役所(=デジタル区役所)の将来像を示していきます

「デジタル区役所」の将来像を検討するため、モデル区(西区・港南区)を中心に様々な実証実験を行います。



具体例 モデル区取組

テーマ	取組	内容
書かない	書かない窓口 (マイナンバーカードの活用、待ち時間短縮)	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを利用した申請書自動作成システム導入 スマホ等を利用した申請書の事前作成の仕組みを検討
待たない	手続案内動画の作成	<ul style="list-style-type: none"> 職員が行っている事業説明を動画視聴の形に変更し、スムーズな案内を実現
行かない	行かなくていい区役所 (オンライン相談窓口の新設)	<ul style="list-style-type: none"> 窓口、電話に加え、オンライン相談の手法を新設 身近な地域拠点に区の窓口のサテライト機能を整備
つながる	行政情報スポット設置	<ul style="list-style-type: none"> 区内各所に行政情報スポットとして、デジタルサイネージの設置拡充

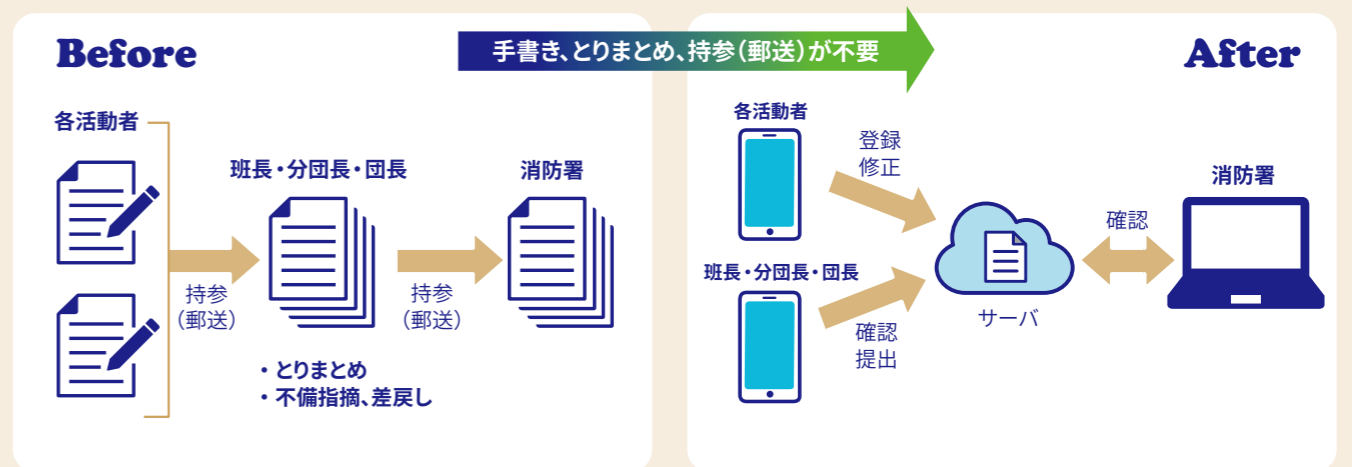
※令和4年6月時点で実施予定のもの

3

デジタル技術を活用して、地域の担い手の活動を支援していきます

横浜の安全安心は、区役所、学校など様々な地域拠点と、自治会町内会など多様な地域の担い手の方々の連携で成り立っていますが、少子高齢化に伴う担い手不足など、様々な課題も抱えています。タブレットやアプリの導入等、デジタル技術を活用した負担軽減を進めることで、新たな担い手の確保につなげます。

具体例 消防団活動支援サービス (令和5年度本格運用開始)



消防団活動に伴う様々な報告事務は、団員にとって大きな負担となっています。報告事務のデジタル化に向け、令和3年度にスマートフォンアプリを利用した実証実験を行いました。現場の声を反映し、令和5年度から市内全20消防団での本格利用を開始します。

4

先進的な取組をプロジェクト化して、着実に推進していきます

持続可能な横浜を実現するためには、安全安心で、子育て世代に選ばれる街であることが必要です。そこで、「防災」「子育て」「教育」の3分野を重点テーマとするプロジェクトを設置し、実施すべき取組について検討を進めます。

具体例 LIVE映像通信システムの導入 (令和4年度運用開始)



消防局の司令センターと災害現場をリアルタイムの映像で共有し、早期に災害状況を把握するほか、状況に応じて応急手当の映像を通報者へ送ることで、消防・救急の質の向上を図ります。

- 導入効果例
- 消防司令センターと現地隊員間で、ビデオ通話による状況把握や指揮命令
 - 消防司令センターから通報者に必要な映像を送信することで、通報者による迅速な初期対応
 - 市民の安心感の確保、消防、救急活動の品質向上

「横浜DX戦略」具体的な取組

5 デジタルが得意でない方への支援を進めます

NPO法人や企業など多様な主体と連携し、デジタルが得意でない方への支援を進めます。

具体的な取組

民間事業者と連携したスマートフォン講習会の実施



地域拠点など、身近な場所でインターネットを利用できる環境整備などの検討

パソコンやスマートフォンがなくても、テレビなどで各種情報を受けとれる取組の検討

(令和4年度に市内18区へ拡大が予定される) 地域BWA※の活用

※「地域の公共の福祉の増進に寄与する」ことを目的に、地域の民間通信事業者が、市町村と連携して通信サービスを提供する無線システムです。

6 デジタルを活用した新しい行政を実現します

庁内ネットワーク環境整備や、業務システム更新など、デジタル技術の活用で業務効率化を図ります。生み出された時間を、対面が必要な業務に振り向けるなど、よりきめ細やかな行政サービスを提供していきます。

場所を選ばない働き方の実現

職員が使用する庁内ネットワークの再整備を実施するとともに、WEB会議やチャットなどによるコミュニケーションの向上、クラウドサービスを活用した業務効率化などの検討を進めます。

デジタル化を推進する体制を強化

デジタル・デザイン室の設置など、デジタル統括本部の機能を強化するとともに、デジタル関連の専門的知見等を取り入れながら区局を支援するため、任期付職員などで民間人材を採用します。

戸籍や税などのシステムを国が定める標準仕様へ

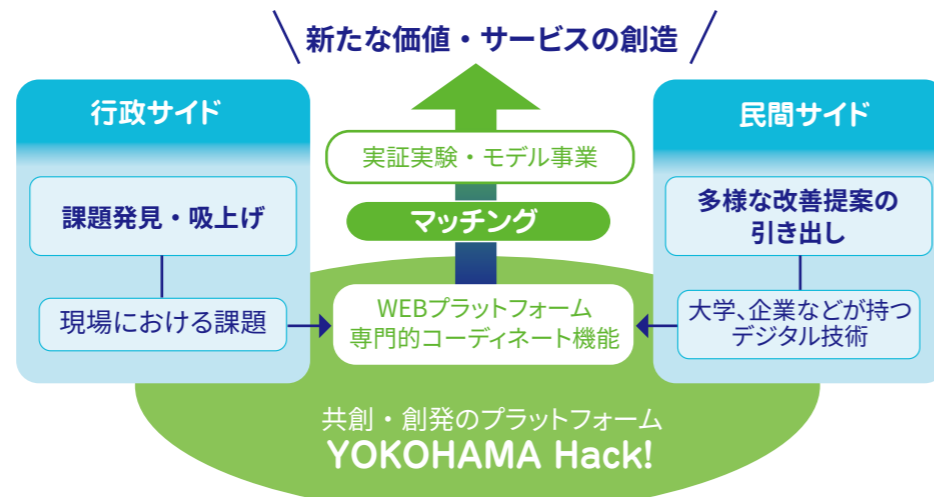
戸籍や税などの業務システムのうち、法律で指定された20業務について、国が示す標準仕様に準拠したシステムへ順次移行(標準化)します。システム運用の効率化や事務手順の見直しによる業務効率化を図ります。

データを重視した政策形成の推進

多様化する市民ニーズに応じていくために、データを重視した政策形成を着実に進めます。確かなデータが容易に入手できる環境の整備や、データを用いた事業の効果検証と改善などが全庁的に行われることを目指します。

7 民間企業や大学、団体等と連携して課題を解決します

業務・行政サービスの改善に向けた課題と、民間企業や大学、団体等からのデジタル技術の提案をマッチングし、課題の解決に結び付ける場として「YOKOHAMA Hack!」を始動します。



課題のある行政サイドと、解決する技術を持つ民間サイドをマッチングし、新しい価値やサービスの創造につなげる

「横浜DX戦略」の取組分野

「横浜DX戦略」では「行政」「地域」「都市」の3つのDXを推進します

サービスの「快適」を創る 行政のDX

スマートフォンの活用など市民の皆様が利用しやすい行政サービスの提供、場所や組織を選ばないワークスタイルの推進と業務の効率化、それを支える職員の意識改革・人材育成に取り組み、新しい行政の姿を創り出します。

みんなの「元気」を創る 地域のDX

デジタル技術を活用した地域の担い手や地域拠点の支援、地域を支えるデジタル区役所の創造、窓口対応とオンライン対応を組み合わせ合わせた災害や福祉への対応などで地域力を向上し、活力ある地域を創り出します。

まちの「魅力」を創る 都市のDX

都市を構成する、暮らし、産業、環境、インフラなど様々な分野においてデジタルを活用した街づくりに取り組みます。郊外部では地域課題の解決と新たな価値の創造、都心部では最先端技術を活用した魅力の創造と発信により、横浜の未来を創るチャレンジを重ねます。

「横浜DX戦略」の構成

フレーム編とアクション編の2編で構成しています

フレーム編

I DX戦略の概要

1. 戦略策定の背景
2. 戦略の位置づけ
3. 戦略の基本目的
4. 戦略の骨格：
「3つのDX」と「3つのプラットフォーム」
5. 戦略の推進方法

II 7つの重点方針

1. 「あなたのいる場所が手続の場所になる」行政サービス実現
2. 「場所を選ばず組織を越えて連携できる」ワークスタイル実現
3. 地域の交流と活動を支えるミドルレイヤーのエンパワーメント
4. 先行、先進のプロジェクトを地域や都市レベルで展開・発信
5. デジタル×デザインを戦略的に推進する体制の強化
6. 創発・共創とオープンイノベーションの仕組みづくり
7. セキュアで活用・連携しやすいデータ基盤の整備

アクション編

DXアクションの基本方針

1. 基本的な考え方
2. クォーター・コード「ピリオド、ステップ、バリュー」
3. 7つのコアINDEX
4. 効果を図る3つのINDEX

重点方針ごとのDXアクション

フレーム編に記載の「7つの重点方針」ごとに、具体的な取組を記載

データ活用分野における推進アクション

1. 官民データ活用推進の取組
2. 官民データ活用推進に対応する、横浜DX戦略での主な取組



横浜DX戦略は、次のウェブサイトからご覧いただけます。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/shigoto/digitalgov/dx-strategy.html>

横浜DX戦略
ウェブサイトはこちら



令和4年9月発行

横浜市デジタル統括本部企画調整課

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10

TEL 045-671-2130 / FAX 045-550-3610

メールアドレス di-kikaku@city.yokohama.jp