

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	市民情報課	新規拡充	□ 新規 □ 拡充	事業評価書番号	1	
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	
事業名称	情報公開推進等事業		目	政策番号	99	施策番号	99

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	10,182	0	0	2,001	0	8,181
令和5年度	13,240	0	0	2,001	0	11,239
増▲減	▲3,058	0	0	0	0	▲3,058

歳出		令和3年度	令和4年度
予算	事業費	9,063	9,860
	市債＋一般財源	7,063	7,860
決算	事業費	7,293	9,819
	市債＋一般財源	5,809	8,910

令和7年度	令和8年度	令和9年度
13,440	13,440	13,440
11,439	11,439	11,439

事業概要 (アクティビティ)	情報公開制度及び保有個人情報開示請求制度を円滑に運用するため、区局関係職員を対象に、開示請求及び保有個人情報開示請求事務に関する研修の実施や日常的なサポートを行うほか、横浜市情報公開・個人情報保護審査会を設置し、開示決定等に係る審査請求及び情報公開に関する事項について、実施機関の諮問に応じて調査審議をしている。
-------------------	--

事業指標① (アウトプット)		年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
審査会開催回数	単位	目標	67	67	67	64	64	64	64
	回	実績	52	60	/	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)		年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
答申件数	単位	目標				70	90	90	90
	件	実績	485	155	/	/	/	/	/

事業目的	<p>【目的】 横浜市が市政に関し市民に対する説明責務を全うし、公正で民主的な市政を推進する。</p> <p>【必要性】 公正で民主的な市政に不可欠なものとして、横浜市が保有する情報の公開に関する条例並びに個人情報の保護に関する法律及び横浜市個人情報の保護に関する条例に基づき、行政文書や保有個人情報の開示を行っているほか、横浜市情報公開・個人情報保護審査会を設置し、開示決定等に係る審査請求及び情報公開に関する事項について、実施機関の諮問に応じて調査審議をしている。</p> <p>【効果・有効性】 開示請求に関する実施機関職員への研修の実施やサポート、審査会の調査審議を通じて、制度を円滑に運用することは、事業目的を果たすために必要不可欠である。</p>
------	--

背景・課題	
-------	--

根拠法令・方針決裁等	個人情報の保護に関する法律、横浜市の保有する情報の公開に関する条例、横浜市個人情報の保護に関する条例
------------	--

根拠・データ等	<p>①請求文書件数 (推移) 3年度61,489件、4年度33,705件、5年度25,000件(見込)、5年度25,000件(見込)</p> <p>②令和4年度の開示、一部開示、非開示、その他件数 (実績) 開示7,688件、一部開示23,543件、非開示2,087件、その他387件</p> <p>③審査請求件数 (実績推移) 3年度 631件、4年度 927件 5年度 432件(令和5年12月末現在)</p> <p>④審査会における処理件数(令和4年度) (実績) 答申 155件、認容・却下 1,456件、取下げ 1件</p>
---------	--

事業スケジュール	・事業開始：平成12年度
事業開始年度	平成12年度

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	6年度	5年度	差引(増減)	増減説明
	1	審査会経費	9,848	12,906	▲3,058
2	その他事務費	334	334	0	

	細事業合計	10,182	13,240	▲3,058	
--	-------	--------	--------	--------	--

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長	係長	
	小林 且典	平賀 匡生	横山 里恵

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	市民情報課	新規拡充	□ 新規 □ 拡充	事業評価書番号	2					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	市民情報センター運営事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	17,342	0	0	53	0	17,289
令和5年度	16,824	0	0	24	0	16,800
増▲減	518	0	0	29	0	489

歳出		令和3年度	令和4年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
予算	事業費	17,484	16,930	17,850	17,850	17,850
	市債+一般財源	17,458	16,905	17,801	17,801	17,801
決算	事業費	16,274	16,440			
	市債+一般財源	16,250	16,408			

事業概要 (アクティビティ)	横浜市が発行する行政資料を中心とした市政情報の公表及び情報公開制度の説明や、行政文書の開示請求及び保有個人情報の開示請求の受付を行うなど、本市の情報公開の総合的窓口である市民情報センターの運営を行う。							
事業指標① (アウトプット)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
利用者数	単位	目標	50,000	45,000	40,000	40,000	40,000	40,000
	人	実績	47,245	39,162	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
相談・案内件数	単位	目標	12,000	14,000	14,000	14,000	14,000	14,000
	件	実績	13,331	13,547	/	/	/	/
事業目的	<p>【目的】 市政の運営に当たっては、市民の知る権利を尊重し、市民の市政への理解と信頼を増進させることが重要となる。そのため、市民が市政に関する情報を得られるよう、その保有する情報の公開を進める必要がある。</p> <p>【必要性】 市民情報センターは、市民、事業者及び市職員が自由に利用できる市政の総合的な情報提供窓口である。市民情報センターがあることによって、一括して広く市政情報を得ることが容易にできるので、各所管課への個別の問合せや訪問が必要なくなり、その結果、市民等の利便性及び満足度が上昇するとともに、市政情報を積極的に公開するという市の責務を果たすことが可能となる。</p> <p>【効果・有効性】 市民情報センターは、1日当たり162人（令和4年度実績）が利用しており、横浜市が発行する行政資料を中心とした市政情報の公表や、各種事業PR用リーフレット等の配架による情報提供、行政文書の開示請求及び保有個人情報の開示請求の受付など、情報公開の推進に大きな役割を果たしている。 また、区局等が有償頒布を希望する刊行物等の販売を、区局等からの収納委託に基づき市政刊行物・グッズ販売コーナーの運営受託者が行っており、本市の事業の推進に大きく貢献している。</p>							
背景・課題								
根拠法令・方針決裁等	横浜市の保有する情報の公開に関する条例、横浜市の積極的な情報の公表と提供に関する要綱、市民情報センターの設置及び運営等に関する要綱							
根拠・データ等	・利用者数 <実績推移> 3年度47,245人、4年度39,162人、5年度40,000人（見込）、6年度40,000人（見込）							
事業スケジュール	・昭和61年度：事業開始 ・令和2年度：庁舎移転							
事業開始年度	昭和61年度							

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	6年度	5年度	差引(増減)	増減説明
	1	市民情報センター管理費	11,701	11,163	538
2	市政刊行物・グッズ販売コーナー運営費	■■■	5,257	■■■	■■■
3	市政記録作成経費	■■■	404	■■■	■■■

	細事業合計	17,342	16,824	518	
--	-------	--------	--------	-----	--

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、 公正・適正に作成しました。	課長	係長		
	前田 博之	菊口 航		川村 有紀

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	市民情報課	新規拡充	□ 新規 □ 拡充	事業評価書番号	3	
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	
事業名称	個人情報保護推進事業						
			目	政策番号	99	施策番号	99

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	3,597	0	0	0	0	3,597
令和5年度	7,574	0	0	0	0	7,574
増▲減	▲3,977	0	0	0	0	▲3,977

歳出		令和3年度	令和4年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
予算	事業費	4,012	8,078	3,557	3,557	3,557
	市債＋一般財源	4,012	8,078	3,557	3,557	3,557
決算	事業費	2,787	6,464			
	市債＋一般財源	2,787	6,464			

事業概要 (アクティビティ)	個人情報の保護に関する法律等に基づき、本市における個人情報の適正管理の確保、市民・事業者等に対する個人情報保護制度の啓発などの個人情報保護施策の推進を図る。							
事業指標① (アウトプット)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
第三者委員会開催回数 (実地調査含む)	単位	目標	8	8	8	8	8	8
	回	実績	6	6	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
報告書件数(実地調査部署数)	単位	目標	1(2)	1(2)	1(2)	1(2)	1(2)	1(2)
	件	実績	1(2)	1(2)	/	/	/	/
事業目的	<p>①個人情報の漏えい事故が引き続き高い水準で発生している現状を踏まえ、本市において個人情報が適正に管理されるため、外部の視点による取扱いの確認や研修を引き続き行っていく必要がある。</p> <p>②「横浜市個人情報の保護に関する条例」等に基づき、横浜市個人情報保護審議会により、個人情報の保護に関する重要事項や個人情報保護体制を構築するための内部規程等の策定を審議する。また、本市における個人情報の適正な取扱いについて、横浜市個人情報の保護に関する第三者評価委員会により確認する。</p> <p>本事業において、本市の個人情報の取扱いについて、第三者の公平な視点による審議や確認を徹底することにより、保護施策を推進していく。</p>							
背景・課題								
根拠法令・方針決裁等	個人情報の保護に関する法律、横浜市個人情報の保護に関する条例、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(番号法)、横浜市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の施行に関する条例 等							
根拠・データ等	<p>(1) 横浜市個人情報保護審議会の運営及び特定個人情報保護評価の実施(継続)</p> <p>・「横浜市個人情報の保護に関する条例」で定める事項について、審議等を行う審議会を運営する。</p> <p>＜実績推移＞令和3年度開催件数 9回 令和4年度開催件数 9回 令和5年度開催見込件数 12回 令和6年度開催見込件数 12回</p> <p>・番号法の規定に基づく特定個人情報保護評価の実施にあたり、横浜市個人情報保護審議会において特定個人情報を保有する事務の所管課が作成した全項目評価書の第三者点検を行う。</p> <p>＜実績推移＞令和3年度全項目評価書の点検件数 6件 令和4年度全項目評価書の点検件数 0件 令和5年度全項目評価書の点検見込件数 4件 令和6年度全項目評価書の点検見込件数 3件</p> <p>(2) 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の運営(継続)</p> <p>本市における個人情報の取扱いについて、外部委員が調査・評価する委員会を運営する。</p> <p>＜実績推移＞令和3年度開催件数 6回 令和4年度開催件数 6回 令和5年度開催見込件数 8回 令和6年度開催見込件数 8回 (実地調査含む)</p> <p>(3) その他事業</p> <p>・個人情報相談窓口の運営等(継続)</p> <p>市民・事業者等からの相談を受け付ける個人情報相談窓口の運営など、個人情報保護制度に関する情報提供を行う。</p> <p>＜実績推移＞令和3年度相談受付件数 112件 令和4年度相談受付件数 75件 令和5年度相談受付件数見込 120件 令和6年度相談受付件数見込 120件</p> <p>・個人情報(特定個人情報を含む)の保護措置及び個人情報保護制度の周知(継続)</p> <p>市民・事業者・所管課からの相談について個人情報相談窓口を含めて対応、職員等を対象とした研修の実施や資料の提供を行う。また、改正個人情報保護法の正しい理解を促進するため、市民・事業者等に制度内容を周知する。WEB会議システムを活用し、コロナ感染防止対策を行いながら、効果的に事業を実施する。</p>							
事業スケジュール	<p>(1) 横浜市個人情報保護審議会の運営会及び特定個人情報保護評価の実施 年間9回開催(4、8、12月を除く毎月)及び臨時会を年間3回開催予定(不定期)</p> <p>(2) 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の運営 実地調査1回及び関連内容の委員会7回開催予定(不定期)</p> <p>(3) その他事業</p> <p>・個人情報相談窓口 通年(月～金曜 8:45～12:00 13:00～17:00、土・日曜、祝日及び年末年始は除く。)</p> <p>・個人情報(特定個人情報を含む)の保護措置の整備、個人情報の保護に関する支援・相談(通年)及び研修の実施や資料の提供(不定期)</p>							

事業開始年度	平成12年度
--------	--------

細事業(事業内訳)	細事業名称	6年度	5年度	差引(増減)	(単位:千円) 増減説明
	1	審議会、特定個人情報保護評価の実施	1,901	2,360	▲459
2	第三者評価委員会の運営	1,384	1,389	▲5	通信運搬費及び食糧費の減
3	特定個人情報外部監査事業	0	3,600	▲3,600	事業の見直しによる減
4	その他事業	312	225	87	WiFi契約による増
細事業合計		3,597	7,574	▲3,977	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長	係長	
	前田 博之	菊口 航	川村 有紀

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	市民情報課	新規拡充	□ 新規 □ 拡充	事業評価書番号	4					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	行政文書検索システム運用事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	4,873	0	0	0	0	4,873
令和5年度	4,873	0	0	0	0	4,873
増▲減	0	0	0	0	0	0

歳出		令和3年度	令和4年度
予算	事業費	4,873	4,873
	市債＋一般財源	4,873	4,873
決算	事業費	3,587	3,876
	市債＋一般財源	3,587	3,876

令和7年度	令和8年度	令和9年度
4,873	4,873	4,873
4,873	4,873	4,873

事業概要 (アクティビティ)	文書管理システムとの連携により、同システムの文書目録情報の検索を市のウェブサイトから常時行うことができる「行政文書検索システム」の運用を行い、情報公開制度におけるサービスの向上を図る。当該システムは、24時間、市のウェブサイトからの利用が可能で、文書管理システムで登録された文書の文書名、文書保有課、決裁日等の情報が閲覧できる。							
事業指標① (アウトプット)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
アクセス件数	単位	目標	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
	件	実績	46,013	48,769	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
電子申請による開示請求件数	単位	目標			1,200	1,200	1,200	1,200
	件	実績	1,042	1,194	/	/	/	/
事業目的	<p>【目的】 時間外や休日においても、常に最新の行政文書目録の提供を行い、開示請求の対象行政文書の特定に必要な情報を提供する。また、文書名が特定された請求が可能となることで、所管課等の確認や補正に要する時間・労力を削減する。</p> <p>【必要性】 情報公開制度を推進している本市において、行政文書を容易に検索することが可能な当該システムは、大きな意義を有している。また、平成17年度に文書管理システムと連携する当該システムが稼働したことにより、市民等は市民情報センターに来館することなくインターネットでの確認が可能となり、利便性が向上したほか、市役所各所管においても、紙ベースの行政文書目録の編纂、冊子化及び備付けが不要となり、省力化及び省資源化に寄与している。</p> <p>【効果・有効性】 当該システムを用いて検索した行政文書を指定し、電子申請を行うことで、開示請求手続がインターネット上で完結する。請求者による受付窓口への来庁が不要となり、所管課等での文書特定が容易になることで請求書の補正等手続も削減できるため、請求者、所管課等の利便性向上、負担の削減につながっている。近年、当該システム及び電子申請の利用は漸増しており、堅調な需要が見受けられる。</p>							
背景・課題								
根拠法令・方針決裁等	横浜市の保有する情報の公開に関する条例（第34条等）							
根拠・データ等	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請による開示請求件数（開示請求全体のうち、電子申請による請求の占める割合） <実績推移> 2年度792件（24%）、3年度1,042件（28%）、4年度1,194件（37%） 							
事業スケジュール	・運用開始：平成17年度							
事業開始年度	平成17年度							

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	6年度	5年度	差引(増減)	増減説明
	1	行政文書検索システム運用事業	4,873	4,873	0
	細事業合計	4,873	4,873	0	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 小林 且典	係長 平賀 匡生	横山 里恵
------------------------------------	-------------	-------------	-------

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	市民情報課	新規拡充	□ 新規 □ 拡充	事業評価書番号	5					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	匿名加工情報提供事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	28,352	0	0	27,445	0	907
令和5年度	67,560	0	0	67,005	0	555
増▲減	▲39,208	0	0	▲39,560	0	352

歳出		令和3年度	令和4年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
予算	事業費	0	0	28,352	28,352	28,352
	市債＋一般財源	0	0	907	907	907
決算	事業費	0	0			
	市債＋一般財源	0	0			

事業概要 (アクティビティ)	「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」に基づき、事業者等から提案があった場合にはこれを審査し、審査基準に適合したときには当該事業者から手数料を徴収の上、行政機関等匿名加工情報を作成し提供します。							
事業指標① (アウトプット)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
提供募集データ件数	単位	目標		200	200	200	200	200
	件	実績		/	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
提供件数	単位	目標		5	3	3	3	3
	件	実績		/	/	/	/	/
事業目的	<p>「個人情報の保護に関する法律」が改正され、本市に行政機関等匿名加工情報制度が義務付けられました。本事業は、行政が保有する個人情報の利活用という基本方針の下、本市が保有する個人情報を特定の個人を識別できないように加工し、かつ、当該個人情報を復元できないようにした上で「行政機関等匿名加工情報」として事業者等に提供し、活用させるものです(法60条3項、法109条～法123条)。</p> <p>市長等は、データを活用しようとする者を定期的に募集し、提案が「新産業の創出や豊かな国民生活の実現に資するか」(法114条1項4号)等の見地から審査し、提供の可否を決定します。</p> <p>提供可とし、行政機関等匿名加工情報を作成する場合には、個人が識別されないように留意しつつも、事業者の求めるデータとしての有意性を損なわないようにデータ加工する必要があり、データの処理についての一定の技術や経験が求められるため職員だけの対応は困難であることから、データ加工のノウハウを持つ民間事業者のコンサルティングサービスを活用しながらデータ加工ができる環境を整備します。</p> <p>本事業は提案を受ける個人情報保有課において予算要求、提供の可否判断、委託契約、行政機関等匿名加工情報の提供等の業務を行うべきですが、新規事業のため本市の保有する個人情報のうち、どの情報に需要が見込まれるか不明であるため、当面の予算要求は当該にて行います。</p>							
背景・課題								
根拠法令・方針決裁等	個人情報の保護に関する法律、横浜市個人情報の保護に関する条例							
根拠・データ等	地方公共団体に対する匿名加工情報提供制度の義務付けは令和5年度からとなっており、行政機関等匿名加工情報の提供実績はありません。							
事業スケジュール	令和5年度：事業開始							
事業開始年度	令和5年度							

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称		6年度	5年度	差引(増減)	増減説明
	1	匿名加工情報提供事業		28,352	67,560	▲39,208
	細事業合計		28,352	67,560	▲39,208	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 前田 博之	係長 川田 実	小川 大地
------------------------------------	-------------	------------	-------

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	広聴相談課	新規拡充	□ 新規 ■ 拡充	事業評価書番号	10					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	広聴事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	14,168	0	0	17	0	14,151
令和5年度	19,669	0	0	13	0	19,656
増▲減	▲5,501	0	0	4	0	▲5,505

歳出		令和3年度	令和4年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
予算	事業費	11,625	9,897	14,168	14,168	14,168
	市債＋一般財源	11,618	9,890	14,151	14,151	14,151
決算	事業費	10,427	9,417			
	市債＋一般財源	10,416	9,407			

事業概要 (アクティビティ)
 様々な手段で寄せられる意見、要望、提案、苦情等の市民の声を、各種広聴事業を通じて幅広く受け止め、市民ニーズを的確に把握して市政に反映します。寄せられた意見などに対し分かりやすく迅速な回答を行うとともに、寄せられた市民の声の施策反映事例や対応状況等についても積極的に公表することで、市政の信頼性・透明性を高め、共感と信頼の市政の推進に役立てます。こうした取組を通じて、市民の皆様から多くの建設的な意見・提案が寄せられ、一層の施策反映を促し、広聴と施策の好循環を目指します。

事業指標① (アウトプット)		年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
広聴データベースシステム処理件数	単位	目標	—	—	—	—	—	—	—
	件数	実績	17,008	14,845					
事業指標② (アウトカム)		年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
要望実施状況	単位	目標	—	—	—	—	—	—	—
	件数	実績	1,560	1,812					

事業目的
 1 「市民の声」事業
 様々な手段で寄せられる市民のご意見・ご要望等を受け止め、迅速な回答を行うとともに、本市の施策・事業に生かすことにより、市民満足度の向上や共感と信頼の市政の推進に役立てます。
 2 市政推進事業
 (1) ヨコハマeアンケート
 公募した市民等を対象に、インターネットを活用して市政に関するアンケートを実施し、アンケート結果をウェブサイトで公表するとともに、施策や事業の企画、効果の測定、改善等に活用します。
 (2) 横浜10大ニュース
 市民の皆様が1年間を振り返りながら横浜市、あるいは市政への関心を深める機会を提供するとともに、市民の関心が高いニュースを投票により把握します。
 3 市長の集会広聴
 市長が市民と直接意見交換を行い、市政に関する様々な「市民の声」を市政に反映していきます。
 4 広聴情報データベースシステム
 市民の皆様からいただいたご意見・ご要望等やそれに対する回答等を一元的に蓄積し、その情報を庁内で共有します。いただいたご意見・ご要望等への迅速な対応を促すとともに、統計・分析などに活用します。
 5 デジタルプラットフォーム
 インターネット上で市民に意見を寄せてもらい、政策づくりに生かすためのツールである「デジタルプラットフォーム」による意見募集を実施し、市民の皆様のご意見を把握します。
 6 広聴事務費
 広聴事業を円滑に運営するための諸経費です。

背景・課題
 広聴事業は、市民に行政サービスを提供するにあたり、多様化する市民ニーズを把握するための最も基本的な業務です。市民の皆様からいただいた市政に対する意見や提案を受け止め、施策や事業の改善、新たな制度の創設やより良い施策につなげることは、市民サービスが向上するだけでなく、市民の市政に対する信頼感や満足度向上にもつながる大切な取組です。その実現のため、寄せられた広聴を広聴情報データベースシステムを活用して全庁的に共有するとともに、蓄積された情報の活用を進めます。市民の声を実際に市政にどう反映したのかという効果を測定するのは難しく、課題の1つと考えていますが、デジタルプラットフォームやeアンケートなど、様々な広聴ツールを活用することで、幅広く市民の皆様の声を受け止めています。

根拠法令・方針決裁等
 「市民の声」事業の実施に関する取扱要綱、ヨコハマeアンケート実施要領、広聴情報データベースシステム取扱要綱等

根拠・データ等
 ・広聴データベースシステム処理件数 元年度 17,126件、2年度 19,611件、3年度 17,008件、4年度 14,845件
 ・ヨコハマeアンケート実施回数 元年度16回、2年度16回、3年度16回、4年度23回
 ・市長の集会広聴実施回数 元年度6回、2年度0回、3年度0回、4年度23回
 ・デジタルプラットフォーム 4年度3回(実証実験)

事業スケジュール
 1 「市民の声」事業 通年：「市民の声」の受付・回答・公表処理・進行管理、4～11月：専用投稿用紙・封筒の作成・配架
 2 市政推進事業
 (1) ヨコハマeアンケート 通年：16回
 (2) 横浜10大ニュース 年1回(11月中旬～12月初旬)
 3 市長の集会広聴 通年：36回
 4 広聴情報データベースシステム
 ・通年：トラブル・不具合対応、サーバー機器リース契約
 ・4～9月：システム改修準備 ・10月：契約 ・10～3月：改修
 5 デジタルプラットフォーム 5月：契約 6月：開設
 6 広聴事務費 会計年度任用職員1人を雇用(通年：継続雇用)

事業開始年度
 昭和38年度

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	6年度	5年度	差引(増減)	増減説明
	1	「市民の声」事業	507	563	▲56
2	市政推進事業	586	651	▲65	事業見直しによる減
3	市長の集会広聴	313	348	▲35	実績に伴う減
4	広聴情報データベースシステム事業	5,226	12,886	▲7,660	システム機器更新完了に伴う減
5	デジタルプラットフォーム	3,925	1,837	2,088	事業拡充に伴う委託費の増
6	広聴事務費	3,611	3,384	227	報酬改定に伴う増
細事業合計		14,168	19,669	▲5,501	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、 公正・適正に作成しました。	課長	係長	
	櫻井 智	高橋 賢一	神内 由香

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	広聴相談課	新規拡充	□ 新規 □ 拡充	事業評価書番号	11					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	市民相談事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	44,494	0	26	114	0	44,354
令和5年度	43,168	0	26	89	0	43,053
増▲減	1,326	0	0	25	0	1,301

歳出		令和3年度	令和4年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
予算	事業費	44,165	43,767	44,494	44,494	44,494
	市債+一般財源	44,081	43,687	44,354	44,354	44,354
決算	事業費	42,424	42,583			
	市債+一般財源	42,338	42,484			

事業概要 (アクティビティ)	複雑多様化した市民生活の安定に資するために、市政・一般相談をはじめ専門家による各種相談を実施します。 また、市民の法律知識を高め、市民生活における問題解決に更に役立ててもらうため、身近な法律問題について分かりやすく解説する「市民法律講座」を神奈川県弁護士会と共催で開催します（昭和50年から毎年開催）。							
事業指標① (アウトプット)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
相談件数	単位	目標	19,400	19,400	19,400	19,400	19,400	19,400
	件	実績	16,484	16,998				
事業指標② (アウトカム)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
法律相談実施率	単位	目標	95	95	95	95	95	95
	%	実績	84.0	87.0				
事業目的	多様化する市民生活の問題解決の糸口となる専門相談を無料で受けられる場を市民に提供することは、市民が安心して生活を送れる一助となるため、今後も必要です。特に、法律相談、司法書士相談は各区でも実施していますが、市民相談室の実施率が高いことから、市民が必要としている事業です。							
背景・課題	社会の中で、様々な問題や不安を抱える市民が多くなります。その解消に向け、弁護士などの専門家がアドバイスをを行い、市民生活の安定に資することを目的に、昭和38年に市民相談事業を開始しました。開始当初は週1回の法律相談でしたが、市民ニーズに応えるため、昭和40年に週3回へ、昭和41年に週5回へ、さらに昭和46年に司法書士（登記）相談を、昭和58年に宅地建物相談を開設するなど相談の種類・回数を増やしてきました。 現在は、職員による市政・一般相談のほか、専門相談として法律相談、司法書士相談、宅地建物相談のほか、公証相談、交通事故相談、人権相談を行っています。また、企画法律相談として、女性弁護士による法律相談会、健康福祉局こころの健康相談センターとともに自殺対策特別相談会を開催しています。 さらに、昭和50年から毎年、市民の法律知識を高め、市民生活における問題解決に更に役立ててもらうため、弁護士が身近な法律問題について分かりやすく解説する「市民法律講座」を神奈川県弁護士会と共催で開催しています。							
根拠法令・方針決裁等	総合法律支援法							
根拠・データ等	◆令和4年度実績 法律相談4,326件/司法書士相談732件/宅地建物相談255件/公証相談39件/交通事故相談363件/市政・一般相談1,278件 (相談内容内訳) 相続1,552件/離婚533件/不動産722件/債務等443件 など							
事業スケジュール	昭和26年度 市民相談室開設 昭和38年度 法律相談等の専門相談開始 昭和42年度 交通事故相談開始 昭和46年度 司法書士（登記）相談開始 昭和58年度 宅地建物相談開始							
事業開始年度	昭和38年度							

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称	6年度	5年度	差引(増減)	増減説明
	1	専門相談等事業	22,305	22,531	▲226
2	会計年度任用職員事務費	22,189	20,637	1,552	報酬改定に伴う増
細事業合計		44,494	43,168	1,326	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 谷 章子	係長 高橋 由紀恵	本間 えみり
------------------------------------	------------	--------------	--------

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	広聴相談課	新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規 <input checked="" type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号	12					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	横浜市コールセンター事業										

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	291,636	0	0	10,000	0	281,636
令和5年度	277,235	0	0	10,000	0	267,235
増▲減	14,401	0	0	0	0	14,401

歳出		令和3年度	令和4年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
予算	事業費	297,425	280,871	308,248	308,248	308,248
	市債+一般財源	287,425	270,871	318,248	318,248	318,248
決算	事業費	294,579	276,812			
	市債+一般財源	284,579	266,812			

事業概要 (アクティビティ)
各種手続・窓口案内・市の施設・イベント情報・市営交通などの問合せに対応する、横浜市コールセンターを運用しており、区役所代表電話（保土ヶ谷区開庁時間の対応のみ区で契約）及び市庁舎代表電話の交換業務も実施している。また、横浜市A Iチャットボット・有人チャット等を構築・運用する。

事業指標① (アウトプット)		年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
対応件数	単位	目標	—	—	—	—	—	—	—
	件	実績	900,740	838,135					
事業指標② (アウトカム)		年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
お客様満足度	単位	目標	—	—	—	—	—	—	—
	%	実績	89.0	88.5					

事業目的
市民サービス向上のため、利用者が各種手続・窓口案内・市の施設・イベント情報・市営交通などに関する情報等、横浜で生活する又は横浜市を訪れる上で必要となる様々な情報を、開庁時間、開庁日に拘らず簡単に入手できることを目的として、横浜市コールセンター（区役所代表電話及び市庁舎代表電話含む。）を運営しています。
横浜市コールセンターでは、8時から21時まで年中無休で市政情報、イベント情報、市役所・区役所での手続きなど情報をワンストップで提供しています。また、区役所代表電話（8時から21時まで年中無休）及び市庁舎代表電話（開庁時間のみ）の交換業務では、迅速かつ正確に所管課に転送することを基本としていますが、簡易な問合せは可能な限りワンストップで回答しています。
令和3年度以降、平均約86万件/年の問合せに対応しており、横浜市コールセンター（664-2525）では、受電件数の65.9%（令和4年度実績）は所管課へ転送することなく用件が完了しています。また、区役所代表電話及び市庁舎代表電話の交換業務では、受電件数の半数程度（令和4年度実績）はコールセンターで用件が完了しています。電話応対業務の外部委託により、ワンストップ回答によるお客様満足度の向上と、職員の業務負荷の軽減が図られています。
横浜市A Iチャットボットについては、市政全般の問合せに対応する24時間利用可能な電話以外の問合せ先として、市民サービス向上のために令和3年4月から運用を開始し、約10万件（令和4年度実績）の問合せに対応しています。

背景・課題
市民サービス向上に向けて電話以外の問題解決手段として、A Iチャットボットをさらに活用して市民が自分で問題を解決できるようにします。また、有人チャットを導入することでA Iチャットボットで解決できなかった問題にも解決できるプラットフォームを構築します。

根拠法令・方針決裁等
横浜市コールセンター業務に関する事務取扱要綱、横浜市コールセンター通話録音業務に関する要綱

根拠・データ等
横浜市コールセンター及び横浜市A Iチャットボットの統計データ

事業スケジュール
平成15年度：横浜市コールセンターモデル事業開始
平成17年度：横浜市コールセンター本格運用開始
平成18年度：順次、区役所代表電話の対応を開始（令和4年度から全区終日対応）
令和元年度：長期継続契約として現横浜市コールセンター等委託契約を締結（令和元年8月1日～令和6年7月31日）
令和2年度：市庁舎代表電話の対応を開始
令和3年度：横浜市A Iチャットボットの運用を開始、番号選択型IVR（音声自動応答システム）転送機能の運用を開始
令和6年度：現横浜市コールセンター等委託契約を単独随意契約予定（令和6年8月1日～令和6年11月31日）
次期横浜市コールセンター等委託契約を締結予定（令和6年12月1日～）

事業開始年度
平成15年度

(単位：千円)

細事業 (事業内訳)	細事業名称	6年度	5年度	差引 (増減)	増減説明
	1	横浜市コールセンター事業	291,636	277,235	14,401
	細事業合計	291,636	277,235	14,401	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。
課長 谷 章子
係長 樋口 久美
村上 翼

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	総務課	新規拡充	<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 拡充	事業評価書番号	5					
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	事務管理費										

(単位：千円)

区 分	金 額	財 源 内 訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	2,064	0	0	2	0	2,062
令和5年度	2,088	0	0	2	0	2,086
増▲減	▲24	0	0	0	0	▲24

歳出		令和3年度	令和4年度
予 算	事業費	1,931	1,710
	市債＋一般財源	1,929	1,708
決 算	事業費	4,160	1,448
	市債＋一般財源	4,160	1,238

令和7年度	令和8年度	令和9年度
2,064	2,064	2,064
2,062	2,062	2,062

事業概要 (アクティビティ)	(1) 一般事務の実施：局内の庶務、人事、労務、市会、企画事務及び経理調整等を実施します。 (2) 人権啓発研修の推進：局人権啓発研修計画に基づき人権啓発研修を実施します。							
事業指標① (アウトプット)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
人権啓発研修受講者	単位	目標	286	286	251	297	297	297
	名	実績	272	328	/	/	/	/
事業指標② (アウトカム)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
	単位	目標						
		実績			/	/	/	/
事業目的	地域コミュニティの活性化、市民利用施設の整備・運営と市民サービスの充実、人権を尊重した市政運営、市民の皆様の声の施策反映と開かれた市政の推進等、多岐に渡る事業を円滑に運営するために、局内の事務事業の調整や連絡を行います。							
背景・課題								
根拠法令・方針決裁等								
根拠・データ等								
事業スケジュール	(1) 一般事務：局内の庶務、人事、労務、市会、企画事務、経理調整事務等を実施します。 (2) 人権啓発研修：局内の職員人権啓発研修及び職場研修を、年間をと実施します。							
事業開始年度								

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称		6年度	5年度	差引(増減)	増減説明
	1	一般事務費	1,990	2,014	▲24	
	2	人権啓発研修	74	74	0	
細事業合計			2,064	2,088	▲24	

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 柳下 豊彦	係長 西村 一記	高見澤 勇輝
------------------------------------	-------------	-------------	--------

令和6年度 事業計画書

事業局課	市民局	総務課	新規拡充	□ 新規 □ 拡充	事業評価書番号						
歳出予算科目	一般会計	3	款	1	項	1	目	政策番号	99	施策番号	99
事業名称	職員人件費										

(単位：千円)

区 分	金 額	財 源 内 訳				
		国	県	その他	市債	一般財源
令和6年度	12,965,355	0	0	0	0	12,965,355
令和5年度	12,823,595	0	0	0	0	12,823,595
増▲減	141,760	0	0	0	0	141,760

歳出		令和3年度	令和4年度
予 算	事業費	13,359,084	13,066,874
	市債＋一般財源	13,359,084	13,066,874
決 算	事業費	13,365,766	13,189,135
	市債＋一般財源	13,365,766	13,189,135

令和7年度	令和8年度	令和9年度
12,965,355	12,965,355	12,965,355
12,965,355	12,965,355	12,965,355

事業概要 (アクティビティ)	市民局職員人件費 ・常勤一般職員 1,464人 ・暫定再任用職員 常勤職員 36人 短時間勤務職員 32人							
事業指標① (アウトプット)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
	単位	目標						
		実績						
事業指標② (アウトカム)	年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
	単位	目標						
		実績						
事業目的								
背景・課題								
根拠法令・方針決裁等								
根拠・データ等								
事業スケジュール								
事業開始年度								

(単位：千円)

細事業(事業内訳)	細事業名称		6年度	5年度	差引(増減)	増減説明
	1	職員人件費	12,965,355	12,823,595	141,760	
細事業合計		12,965,355	12,823,595	141,760		

本資料は、評価やデータなどを踏まえ検討し、公正・適正に作成しました。	課長 柳下 豊彦	係長 西村 一記	高見澤 勇輝
------------------------------------	-------------	-------------	--------