

生活安全・危機管理・消防・情報化社会特別委員会

平成20年5月12日

情報化の推進について

平成19年度の電子市役所の実現に向けた
取組状況について

行政運営調整局

1 平成19年度電子市役所の実現に向けた取組状況について

(1) これまでの経緯

横浜市では、15年3月に「電子市役所推進計画」を策定し、18年12月には、前計画の検証を踏まえ、新しい「電子市役所推進計画」を策定しました。

この計画に基づき、インターネットを活用した手続きの電子化など、市民サービス向上や、庁内の各部署で分散して行われている庶務事務の集中化など、行政運営の簡素・効率化に向けて取り組んでいます。(計画期間：18年度～22年度の5か年)

(2) 電子市役所を推進する上での視点

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**

視点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**

視点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**

視点④ 情報資産を無駄なく最大限に活用し、**適切な費用対効果(コストパフォーマンス)を実現**

(3) 19年度の主な取組について

視点① 市民の視点に立った行政の実現

【 】内は、事業所管局

ア インターネットによる適時・的確な情報提供の実現 【行政運営調整局、市民活力推進局】

インターネットを活用して、市民が必要な情報を入手できる仕組みや情報提供の方法を検討・実現します。

本市発行のメールマガジンを簡単に登録できるなど、利用しやすいシステムの検討及び設計を行いました。また、横浜市ホームページのトップページ等について、画面を見やすくするなどの改善や、検索機能の高いシステムに変更しました。

※横浜市ホームページ閲覧件数 約2億件(18年度)→約2億5千万件(19年度)

*メールマガジン:電子メールを利用して発行される雑誌。発行者が購読者に定期的にメールで情報を届けるシステムのこと。

イ インターネットによる都市計画情報の提供

【まちづくり調整局】

i-マッピー(*)と庁内の各種地図情報の連携を図り、インターネット配信によるまちづくりに関する地図情報等の充実を図ります。

i-マッピーと公共下水道台帳図情報「だいちゃんマップ」を連携し相互利用を図るとともに、「地域まちづくりプラン区域」等を掲載するなど、i-マッピーの情報内容の拡充を図りました。

※i-マッピーの閲覧件数 499,290件(18年度)→507,710件(19年度)

*i-マッピー:まちづくり地図情報として都市計画決定内容や、建築基準法等の制限内容をインターネットで配信し、市民・企業等に提供するシステム。

ウ 広聴と施策の好循環の仕組みづくり

【市民活力推進局】

「横浜市コールセンター」の応答記録を含めた広聴情報について、これを施策に反映していくための仕組み作りとともに、的確なニーズ分析など、総合的な広聴対応能力の向上を目指した職員研修を実施します。また、広聴情報を施策に反映した事例など、広報を拡充することにより、市民との情報共有を推進します。

「横浜市コールセンター」の対応能力強化を図るため、オペレーターブース数を大幅に増やすなど、つながり易さを実現しました。また、広聴情報を施策に反映していくために、当初、市民からの提案について「今後実施予定」と回答した案件については、その後の検討結果等を追跡し、改めて市ホームページで公表する仕組みを作りました。

※コールセンター問い合わせ件数 527,822件（18年度）→854,880件（19年度）

※コールセンター平均呼損率* 21.1%（18年度）→1.3%（19年度）

*呼損(こそん)とは、問い合わせのあった件数に対し、実際に受信できなかった件数

視点② 市民が便利だと実感できる行政サービスの実現

ア 申請・届出手続の電子化の拡充

【行政運営調整局】

電子申請・届出システムについて、利用者の利便性等の観点から効果が見込まれる手続を基本に、引き続き電子化し、順次サービスを拡大します。

(既に電子化している手続例：横浜市職員採用試験受験申込)

19年度新たに電子化した対象手続は21となり、これにより現在、電子化している手続は108となりました。また、講座やイベント申込みなど、事前の登録等が要らない、簡便な申請機能を追加し、市民の利便性の向上を図りました。

※電子申請システム利用件数 3,255件（18年度）→5,724件（19年度）

※簡易申請利用件数 1,403件(20年1月末～3月末)

イ 地方税の申告手続等の電子化の拡充

【行政運営調整局】

現行2税目（法人市民税・固定資産税（償却資産））の申告手続に加え、個人住民税に関する手続等にも拡大のうえ、本格運用を行い、電子申告利用率の拡大を図ります。

19年4月から電子署名の簡素化による申告手続きの簡便化を図るとともに、20年1月から個人住民税に係る給与支払報告書の提出手続き及び事業所税の申告手続きにサービスを拡大しました。

※電子申告システム利用件数 1,130件（18年度）→12,546件（19年度）

ウ 戸籍電算化事業の推進

【市民活力推進局】

戸籍事務の電子化により、戸籍謄抄本など各種証明書の交付時間の短縮など、市民サービスの向上と事務の効率化を図ります。

20年度中の稼働に向けて開発中であり、19年度は戸籍データのセットアップ作業や戸籍システム及びサーバ等機器の調達を行いました。

視点③ 簡素で効率的な行政運営の実現

ア 庶務事務集中化・外部委託化

【行政運営調整局】

各部署で分散して行われている庶務事務について、事務処理の流れを見直し、ITを活用して集中化を図るとともに、外部委託化を推進します。(業務の対象範囲を二段階に分けて実施)

- 第一段階：出勤、超過勤務、休暇などの「勤務関係事務」や「出張関係事務」など
- 第二段階：「給与手当等関係事務」や「福利厚生等関係事務」など

19年11月から事務所・事業所及び企業局を除く部署で、運用を開始するとともに、20年度からの利用部署及び利用手続きの段階的拡大を目指し、システム開発等を行いました。

※利用対象職員数 約1万人(19年11月～)

イ 区役所保険年金課業務の効率化

【健康福祉局】

平成18年10月稼働の「磁気化レセプト管理システム」の活用により、レセプト処理業務の効率化を図るとともに、レセプト(*)のペーパーレス化により、レセプト整理にかかる委託料や倉庫保管料など、経費の節減に取り組みます。

レセプトのペーパーレス化により、整番委託件数を大幅に削減しました。また、効果的なレセプト点検業務のために、各区に配置していた点検嘱託員を集中化しました。

※レセプト整番件数 1,308万件(18年度)→170万件(19年度)

*レセプト:医療費の請求明細書。医療機関が健康保険適用の医療費を保険者(健康保険組合等)へ請求するために提出する明細書

ウ 福祉保健システムの構築

【健康福祉局】

市民サービスの一層の向上のために、区福祉保健センター等で高齢者・障害者・児童などを対象とする多数の業務で活用されている「福祉5法システム」を抜本的に見直し、「福祉保健システム」を構築します。これにより、区の機能強化、窓口サービス機能の向上、業務の効率化を図ります。

19年度に実施している詳細設計作業では、システム化する各事業の具体的な要件が確定し、要件分析プロセスが終了しました。

視点④ 適切な費用対効果（コストパフォーマンス）の実現

ア 情報システムの推進体制の整備

【行政運営調整局】

本市におけるIT化を推進するため、最高情報統括責任者（CIO(*)）の設置など全庁的な推進体制を整備するとともに、庁内LAN接続パソコンの整備など、必要な環境整備を行い、効率的・効果的な行政運営及び電子市役所の着実な推進を図ります。

19年9月に、CIOをトップとするIT化推進本部を設置し、全庁的な推進体制を整備しました。

IT化推進本部は、CIOを補佐するための補佐監や局区長級の本部員で構成し、19年度は3回、本部会議を開催のうえ、区局にまたがる課題等の検討を行いました。

* CIO: 最高情報統括責任者(Chief Information Officer の略)

イ 庁内で共有できる情報基盤システムの整備・運用

【行政運営調整局】

これまで業務所管部署ごとに整備されてきた、ハードウェア、ソフトウェア、データなどの情報化資源を統合し、庁内で共有できる情報基盤システムを整備するとともに、整備した基盤の有効活用に向けた取組を進めていきます。

基盤システムを利用予定の福祉保健システムとの連携を図りながら、住民記録や税システム等の情報を基盤システム上で共通に利用できるよう、統合データベースの設計を行いました。

ウ 情報システムの調達適正化支援

【行政運営調整局】

情報技術に関する高度な知識をもつ民間のIT専門技術者を活用し、業務所管部署が行うシステム開発が適正なものとなるよう、開発の企画段階から運用段階まで、支援を実施します。

26件のシステム調達を支援し、システム要件の明確化や経費の適正化（約1.4億円の節減）、担当職員のスキル向上を図りました。

また、新たに、20年度予算編成時には、一定規模以上の情報システムにおける予算化の妥当性について、事前審査を行いました。