

政策経営・総務・財政委員会
配 付 資 料
令 和 7 年 1 2 月 1 6 日
デ ジ タ ル 統 括 本 部

横浜市中期計画2026-2029（素案）

＜デジタル統括本部 抜き刷り版＞



目次

V

行財政運営

1 行政運営

01 便利で安心な市民サービス 5（冊子95）頁

横浜市が推進するDXの事例と4年後の姿（ビジョン） 7（冊子101）頁

1 行政運営

行政運営

これまでの取組

- ・2022（令和4）年度に策定した「行政運営の基本方針」に基づき、横浜役所を「創造・転換」＝「イノベーション」していくための取組を、様々な角度から推進してきました。
- ・横浜市の財政状況や複雑な行政課題に直面している状況を踏まえ、組織の見直し等による効率的・効果的な執行体制を構築してきました。また、チームイノベーションを推進するため、職員の能力・役割発揮の最大化に取り組みました。
- ・行政手続のオンライン化や庁内のデジタル活用を進め、市民満足度の向上や業務効率化につなげてきました。
- ・併せて、多様な主体が連携するためのオープンイノベーションなど、協働・共創の取組を進めました。

今後の方向性

- ・少子高齢化社会の進展や、生成AI等の最新技術の発展など、社会の状況が大きく変化する中で、横浜市では一層、イノベーションを加速していく必要があります。
- ・デジタル技術の活用をはじめとした便利で安心な市民サービスの向上、BPRによる業務効率化等で目指す行政運営の最適化を両輪として、行政運営を進めていきます。



便利で安心な市民サービス

デジタル技術を活用した行政サービスの利便性向上 《取組1（1）（2）》	地域課題の解決 《取組1（3）》	公民連携 《取組1（4）》
デジタル技術を活用したサービスの導入、区役所窓口の改善等により、市民負担の軽減を進めます。 また、誰もがわかりやすく、より手軽に市政情報にアクセスできる環境づくりを進めます。	地域とのつながりを大切にし、協働を進めながら、地域支援・個別支援に取り組みます。 また、区役所が主体となり、地域特性を踏まえ、地域へアプローチしていくことで課題への対応力を向上します。	質の高い公共サービスの提供、地域活性化に向け、様々な民間事業者等と行政の対話による共創の取組を進め、公民連携により複雑化・多様化する社会課題の解決を図ります。

行政運営の最適化

業務効率化《取組2》 組織体制《取組3（1）》 人材育成《取組3（2）》 歳出改革《取組4》
より効率的な行政運営を目指し、デジタル化の進展など取り巻く環境の変化も踏まえ、内部事務や組織体制の見直し、戦略的な人材育成、「施策の推進と財政の健全性の維持」の両立に向けた取組を進めていきます。

DXの推進※

市民サービス、行政事務の両分野で、デジタル技術を積極的に活用していきます。
新たな価値・サービスの創出に向け、横浜ならではのDXを創り上げることで、デジタルの恩恵を全ての市民、地域に行き渡らせ、魅力あふれる都市づくりを目指します。

このほか、行政運営の基盤となる職員の意識改革やコンプライアンスの推進など、様々な運営事項においても、持続可能な行政運営の実現を支える基盤を強化するため、積極的に取り組んでいきます。

※ 本計画は、総務省が策定した「自治体DX推進計画」に対応しています。また、DXの推進に係る101～102ページが、横浜市官民データ活用推進基本条例第3条に基づく「横浜市官民データ活用推進計画」を兼ねるものとして位置づけます。

01 | 便利で安心な市民サービス

現状と課題

〇窓口サービス

- ・市役所における上位100手続のオンライン化が進展した一方で、結婚や引越などのライフイベントについては、現状、複数の手続をそれぞれの窓口で行う必要があります。オンラインで手続可能なものと、区役所に行く必要がある手続が混在しており、オンラインだけでは手続が完結しない状況です。
- ・手続のために区役所を訪れた市民の皆様が、複数の窓口を回り、同じ内容を何度も記入する必要があるなど、手続に要する時間が長く、来庁者の負担につながっています。

〇AI活用

- ・急速に進化するAI技術は、行政においても市民サービスの向上や業務の効率化に大きな可能性を秘めています。
- ・AIは定型的な作業の自動化にとどまらず、複雑な判断支援や市民対応の質的向上、更には市民の皆様の声の分析による施策立案の基盤の支援など、多岐にわたる分野での活用が期待されています。

〇地域支援のあり方

- ・人口減少やライフスタイルの多様化に伴い、地域のつながりが希薄化する中、地域活動の担い手不足や新たな担い手の発掘が課題です。また、高齢・障害・子育て・貧困など、複合的な福祉保健課題、制度の狭間の課題を抱えた人が増えていくことが考えられます。

〇公民連携の推進

- ・複雑化する地域・社会課題の解決や、多様化する市民ニーズに応えていくためには、行政だけではなく、それぞれ固有のノウハウやリソースを持つNPO、企業など、様々な主体と連携し、「協働・共創」を更に進めていく必要があります。

目指す姿

- ・区役所に行かずに、いつでもどこでも手続ができる状況が実現しています。
- また、手続のために区役所を訪れた場合でも、窓口のワンストップ化が進み、短時間で手続を終えられる窓口が実現しています。
- ・AI等のデジタル技術の活用により、誰もが必要な情報にアクセスできる環境が整うなど、行政サービスが便利に利用できることで、市民生活の質の向上が図られています。
- ・区役所の機能強化や、デジタル技術の活用等を推進すると共に、地域特性に応じた地域支援の充実を図ることにより、地域の活動が活性化しています。
- ・公民連携が進み、市民満足度の向上や社会課題の解決が図られると同時に、事業手法の創造・転換につながっています。

取組

1 (1) 「行かない」「待たない」「書かない」「回らない」窓口の実現

方向性

区役所で行うライフイベント関連手続のオンライン化や、デジタル技術を活用したサービスの導入、証明発行窓口の統合、窓口のワンストップ化などを行い、市民の皆様の利用性を向上すると共に、効率的な窓口サービスを実現します。

指標

行政手続のオンライン利用率 【デジタル統括本部】	現状 59%	目標 70%	引越し手続に伴う申請書記入枚数 【市民局】	現状 7枚	目標 0枚
コンビニ等での住民票発行利用率 【市民局】 (コンビニ交付対象外のものを除く)	現状 58%	目標 76%	引越し手続の所要時間の縮減 【市民局】	現状 ー	目標 30%減

1 (2) AI活用による市民サービス向上

方向性

生成AI等を活用し、市民の皆様が必要な情報を素早く取得できる環境を構築します。また、様々な年代、国籍の方などが市政情報を活用していただけるよう、多言語・ユニバーサルデザインへの対応を進めます。併せて、市民の皆様の声をAI分析により幅広く市政に反映し、市民目線の政策立案を推進します。

指標

AIサービスの利用者数 【総務局・デジタル統括本部】	現状 約1,060万人	目標 1,450万人以上	市民意見の傾向分析にAIツールを活用した割合 【総務局・デジタル統括本部】	現状 ー	目標 100%
----------------------------	-------------	--------------	---------------------------------------	------	---------

1 (3) 地域課題の解決に向けた取組強化

方向性

区役所の支援体制の強化による相談・支援の充実を図ると共に、分野横断的な「地域サポートチーム」を新たに設置し、地域主体の課題解決を支援します。また、地域課題の解決に向け、多様な主体との連携・コーディネートを図ります。

指標

地域サポートチームが伴走し課題解決に取り組む地区数 【市民局】	現状 ー	目標 全255地区	市民協働事業数 【市民局】	現状 278件/年	目標 1,120件/年 (4か年)
---------------------------------	------	-----------	---------------	-----------	-------------------

1 (4) 公民連携で実現する社会課題解決

方向性

共創フロントの推進に向け、庁内における民間との連携ニーズの掘り起こしとマッチングの強化を図ると共に、新たなPPP事業の創出に取り組むなど、公民共創の取組を推進します。横浜版地域循環型経済ビジョン（サーキュラーエコノミーplus）の推進に向け、GREEN×EXPO 2027を大きなステップとして、地域や民間事業者等が連携し、社会課題の解決を図る新たなソリューションを創発するオープンイノベーションを進めます。

指標

共創フロントの実現率 【政策経営局】	現状 31.3%	目標 40%	横浜版地域循環型経済ビジョン（サーキュラーエコノミーplus）の活動エリアの拡大 【政策経営局】	現状 一部地域で推進	目標 市域全体で推進
--------------------	----------	--------	--	------------	------------



「職員が窓口改善を検討する様子（窓口利用体験調査）」



子ども主体の公民連携の取組「よこはまネイチャーキッズ」

横浜市が推進するDXの事例と4年後の姿（ビジョン）

あなたの手の中に市役所が | デジタルで時間を生み、もっと市民の皆様の近くに

4年後には、市役所のイメージが大きく変わります。

ライフイベントの手続はオンラインで完結し、証明書はコンビニで取得が当たり前。引越しなどの窓口サービスも再設計され、「行かない・待たない・書かない・回らない」が実現。AIの活用が全庁で進み、市民サービスの質向上と業務の効率化が加速。生まれた時間は、相談など“人”によるサービスの充実に生かされ、職員がより市民の皆様に寄り添えるように。市役所も職員も、あなたの人生に寄り添うパートナーへと進化しています。



D X の推進に向けた7つの工程表

自治体DX推進計画等、国の方針も踏まえ、以下のマイルストーンを設定すると共に、「横浜市官民データ活用推進計画」に基づく施策として位置づけ、推進します。

市民目線のサービス変革

① オンライン手続の利用拡大

出産や引越しなど、**ライフイベント関連手続のオンライン対応を完了**します(法令等により制限のあるものを除く)。併せて、**マイナンバーカード利活用**の拡大や、**市民一人ひとりの状況に合わせた案内**にも取り組みます。

R8	・ライフイベント手続のオンライン化推進
R9	・各種証明書のコンビニ取得促進
R10	・マイナンバーカード更新時期を捉えた利活用促進
R11	・手続のUI/UX改善
指標	★行政手続のオンライン利用率(目標値:70%以上)

② 待たない・書かない・回らない窓口の実現

受付番号の事前取得で、**待ち時間を短縮**します。申請書への**手書き記入を大幅に削減**する仕組みを導入します。**複数手続をまとめるワンストップ申請**で、市民サービスの向上を図ります。

R8	・証明発行窓口の統合を一部区で実施
R9	・ワンストップ窓口を一部区で導入
R10	・上記2つの窓口を全区に展開完了
R11	・AIによる案内の導入など、窓口サービスを更に進化
指標	★引越し手続に伴う申請書記入枚数(目標値:0枚) ★引越し手続の所要時間の縮減(目標値:30%縮減)

業務のリ・デザイン

③ AIイノベーションの推進

市民サービスの質の向上と業務効率化の取組をAIで加速させると共に、**AI分析により市民目線の政策立案**を支えます。

R8	・活用試行・検証、一部実装
R9	・活用事例の横展開、情報発信
R10	・市民サービスでの実装拡大
R11	・各活用への高度化 ・新技術への継続的な対応
指標	★AIサービスの利用者数(目標値:1,450万人以上) 市民意見の傾向分析にAIツールを活用した割合(目標値:100%)

④ DXによる内部事務のリ・デザインで時間創出

先端技術(生成AI×クラウド技術など)を活用し、DXを軸に**すべての業務の変革を加速**します。これにより従来の常識を超えた規模で内部事務の効率化を図り、**市民の皆様**に寄り添う時間を生み出します。

R8	・AI・RPA、クラウドサービス等の活用推進
R9	・業務基盤(次期YCAN)の設計、環境構築
R10	・先端技術を活用できる業務基盤の全庁展開
R11	・新しい働き方の実現
指標	★DXで生み出す時間(目標値:100万時間超)

DXを推進する体制・基盤

⑤ DXを推進する組織体制の整備

DX推進人材が職場の取組を牽引する体制を強化します。また、業務で今後求められる知識・スキルを有する職員を計画的に育成し、**データやAIなどの利活用を見据えた持続可能な推進体制を構築**します。

R8	・DX推進研修及びデータ利活用研修の充実(～R11)
R9	・デジタル人材確保・育成基本方針の改定・公開
R10	・研修参加者の継続的なスキル習熟
R11	・習熟したスキルの知見共有及び業務における活用
R11	・DX推進人材による業務改善への参画・主導
指標	★DX推進人材が在籍する課等の割合(目標値:90%以上)

⑥ 庁内システム基盤の構築

標準化対象全20業務のうち移行済みの9業務に続き、残る11業務の**標準化への対応を進めながら**、市民サービスを途切れさせずに、**安定的なICT基盤を構築**します。

R8	・国民健康保険システム標準化対応
R9	
R10	・残り10システム標準化対応推進
R11	・その他標準化対象外業務への対応
指標	★R12までに20業務について標準化対応完了 ＝クラウド活用率(目標値:100%)

⑦ デジタル官民共創体制の強化

民間企業との共創を促進するプラットフォーム「**YOKOHAMA Hack!**」を、更に柔軟かつ迅速な対応が可能な仕組みへと進化させ、**多様な行政課題の解決**につなげます。また、AIでの活用を見据えた**オープンデータ化**を推進します。

R8	【YOKOHAMA Hack!】	【行政データの民間での活用】
R9	・企業向け情報発信等による会員数の拡大	・オープンデータポータルサイトにおける公開
R10	・企業等との新たな対話の場を検討・設置	・タッシュボードの拡充
R11	・企業との対話の場を活性化	・行政機関等匿名加工情報の提供
R11	・様々な分野でマッチングを創出	
指標	★行政からの課題提示数 倍増 ★企業等からの提案・連携数 倍増	★質の高い(機械可読な)オープンデータ率(目標値:100%)

7 (冊子101)

8 (冊子102)

市民サービスを磨き上げ、効率的で持続可能な行政を目指して～横浜市が推進するAIイノベーション～

VISION

従来からの職員の経験や洞察を大切にしながら、AIの可能性を正しく方向付け、活用することで、市民サービスの更なる向上と業務効率化に加え、市政運営を高度化していきます。

また、子育て・教育、医療や福祉等の領域で市民生活の質を高めることや、企業のAI活用を支え、経済成長の好循環を生み出すことにチャレンジしていきます。

今後も続くAIの加速度的な性能向上を的確にとらえ、積極的かつ適切な活用を進めると共に、市民、企業、大学など、多様な主体の皆様との連携・共創の視点を大切にしながら、横浜から世界に向けて力強く発信していきます。

計画期間を通じ、AI活用の取組を加速化・高度化していきます

R7 始動

『土台づくりの年』
・活用の考え方整理
・一部試行

R8 実装加速期

『チャレンジの年』
・活用試行・検証
・一部実装

R9 拡張期

『スケールアップの年』
・活用事例の横展開や
情報発信

R10 定着期

『市民サービス定着の年』
・市民サービスでの
実装拡大

R11 高度化期

『進化の年』
・各活用的高度化
・新技術への継続的な
対応



中期計画「DXの推進」の補足説明資料について

- ・新たな中期計画では、DXの推進に関する4年間のビジョン及び工程表を示しています。
- ・工程表に掲げた目標を確実に達成するため、年度ごとの具体的な取組内容を整理し、ウェブ上で補足します。
- ・今後ウェブを通じて、進捗状況の報告や目標達成の振り返りを定期的に行います。
- ・今回の委員会では、当該資料のイメージを御説明します。

暮らしを変える、市民目線のサービス変革

1.1 手続を“ラク”にする/ ①“行かない”手続体験

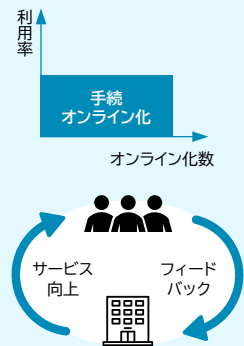
市民の皆様にとって手続がより簡単になる体験を提供するため、窓口に“行かない”をキーワードに、行政サービスのさらなるデジタル化を推進します。

「オンラインで手続を済ませたい方」には、“行かない”手続体験として、電子申請や手続案内、オンライン相談などを通じて、いつでもどこでも手続が可能な環境を整えていきます。

ライフイベントごとに必要な手続を明確にした上で、引き続き、アナログな手続をオンライン化します。マイナンバーの活用などで不要になった手続は廃止するなど、常に利用者の視点でサービスをデザインします。オンライン手続の質をさらに高めるとともに、より身近なタッチポイントであるコンビニエンスストアでの証明書等交付メニューを充実させることで、市民の皆様の利便性を向上させます。

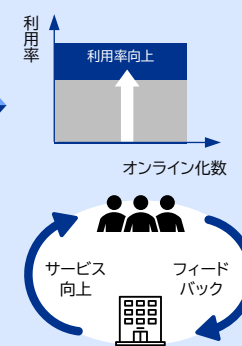
横浜DX戦略からの窓口における主なStep-Up

STEP1 時間をお返す



- ✓ 行政手続のオンライン化
申請件数上位100手続(全手続の9割)のオンライン化を実現
- ✓ 行政手続の満足度
一部サービスについて利用者のフィードバックを回収し、サービスの向上に寄与

STEP2 + 気づいたら、もっと便利な日常へ



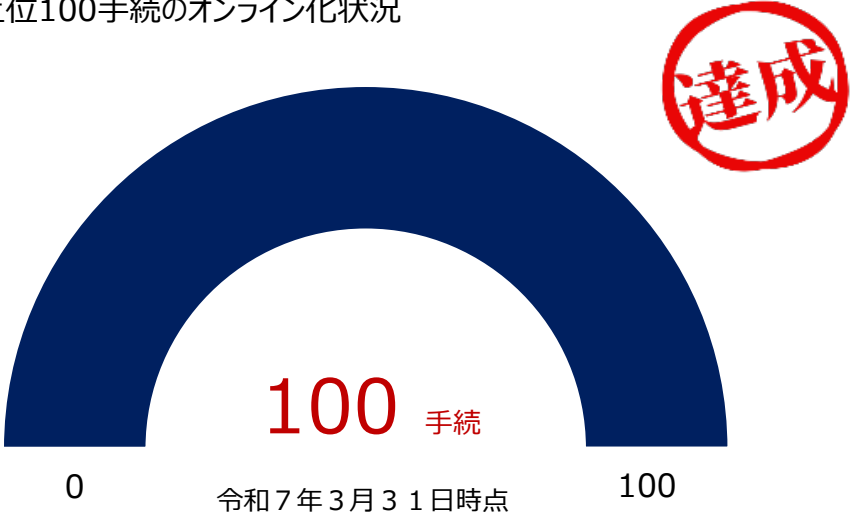
- ✓ オンライン化された手続の利用率向上
First Stepまでにオンライン化した手続をさらに利用しやすい手続に改善し、利用率を向上(満足度向上との好循環でさらに時間をお返し)
- ✓ 利用者満足度の追求
 - 行政が提供するサービスを利用者目線で最適化
 - 提供サービスに利用者フィードバックを反映し、随時サービスを改善

- 重点方針 1
- 重点方針 2
- 重点方針 3
- 重点方針 4
- 重点方針 5
- 重点方針 6
- 重点方針 7

市役所で行う手続の約9割を占める申請件数上位100手続のオンライン化が完了しました。

手続オンライン化の取組

申請件数上位100手続のオンライン化状況



横浜市電子申請・届出システムの手続可能数

3,502 手続

令和7年7月23日時点



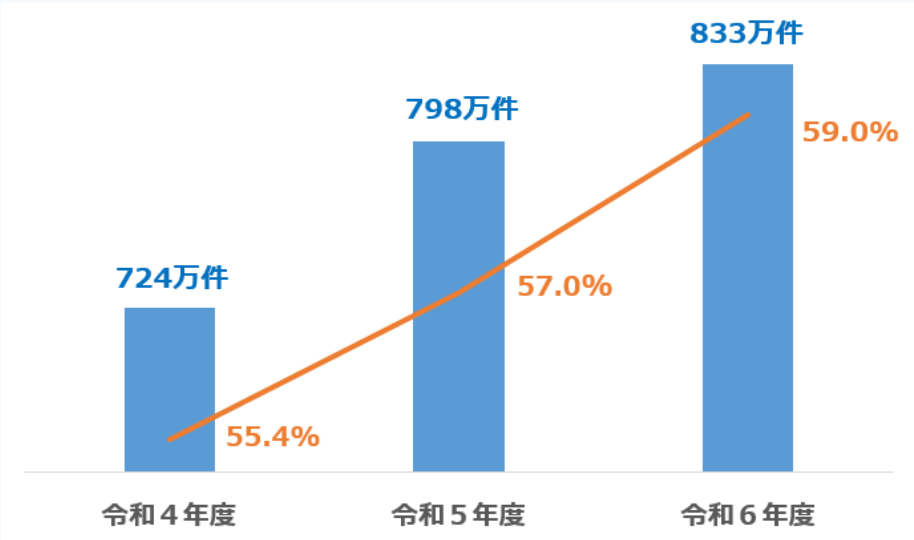
マイナポータルのオンライン手続可能数

61 手続

令和7年7月23日時点



オンライン利用件数等の推移



申請件数上位100手続の

オンライン手続利用件数 (令和6年度) 約 833万 件

お返した時間の合計 (令和6年度) 約 617万 時間

※ お返した時間は、手続所管課が推計した時間を基に算出しています。